

تبين الوثيقة الجوانب الأساسية للإدارة ومستويات وأدوار المديرين، بالإضافة إلى تفاصيل حول التخطيط. تحدد وظائف الإدارة الرئيسية في أربع: 1. **التخطيط**: عملية تحديد الأهداف والأفعال والموارد اللازمة لإنجازها. 2. **التنظيم**: عملية ترتيب وتوزيع الأعمال وتخصيص المهام والموارد وإنشاء الإدارات. 3. **القيادة (أو التوجيه)**: عملية التأثير وتحفيز الآخرين وإثارة قدراتهم لتحقيق الأهداف. 4. **الرقابة**: عملية قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المخطط وتحديد ومعالجة نقاط الضعف. وتنقسم مستويات المديرين إلى ثلاث: 1. **الإدارة العليا**: تقود الأداء الشامل للمنظمة. 2. **الإدارة الوسطى**: تقود الأقسام والإدارات الرئيسية وتُشكل فرق العمل. 3. **الإدارة الدنيا (الإشرافية)**: تكون مسؤولة أمام الإدارة الوسطى. للمديرين ثلاثة أدوار رئيسية: 1. **التفاعلية**: وتشمل أدوار الممثل والقائد وحلقة الوصل. 2. **المعلوماتية**: وتشمل أدوار الراصد والموزع والمتحدث الرسمي باسم المنظمة. 3. **القرارية**: وتشمل أدوار المبادر ومعالج المشاكل وموزع الموارد والمفاوض. في سياق التخطيط، تتوزع أنواعه حسب المستوى الإداري: **الاستراتيجي**: من اختصاص الإدارة العليا. **التكتيكي**: من اختصاص الإدارة الوسطى. **التشغيلي**: من اختصاص الإدارة الدنيا/الإشرافية. للتخطيط فوائد عديدة منها: تحسين مرونة المنظمة وتسويقها، وتحسين التنظيم والرقابة، وتوفير دليل لعمل المنظمة، وتحسين إدارة الوقت. وتعتبر أهداف العمليات التشغيلية من اختصاص الإدارة الدنيا/الإشرافية. كما أن إحدى مراحل عملية التخطيط هي توفير الثقة وتقييم النتائج.