

رغم أن الإدارة بالمفهوم العام مورست بأشكال شتى من قبل الحضارات القديمة إلا أن الإدارة كعلم له قواعد وأصول ونظريات ومفاهيم يعتبر حديثاً مقارنة بعلوم أخرى كثيرة ويشير البعض إلى أن بداية ظهور علم الإدارة بمعناه المتعارف عليه اليوم لا يتجاوز مئة عام الأخيرة، ولكن قبل أن ندخل في تفاصيل المدارس نود أن نشير إلى معنى المدرسة بشكل عام وأهميتها وأسباب تعددها: وبهذا المعنى فإن هؤلاء المنتمين إلى مدرسة معينة لا يشترط أن يكونوا في المكان الواحد ولا أن يعيشوا في نفس الفترة الزمنية ولا يعرف بعضهم بعضاً، إن أهمية دراسة المدارس الإدارية ومعرفة روادها وأفكارهم يساهم في تشكيل تراكم وتكامل جهود مختلفة ومتنوعة تصب باتجاه اتساع نطاق علم الإدارة وزيادة مكوناته وإغناء مفاهيمه كما أن هذه المدارس تعطي رؤى مختلفة لكيفية الارتقاء بالممارسة الإدارية وتحسين قدرة المدراء في إدارة منظماتهم وتحقيق نتائج أفضل إن أسباب تعدد وتنوع المدارس أو المدخل يرتبط بالاجتهادات المختلفة في دراسة الظواهر الإدارية ورؤية الباحثين وطريقة تعاملهم مع الأسباب والنتائج المرتبطة بدراسة هذه الظواهر. ومن المعلوم أنه في علم الإدارة توجد عدة مدارس لدراسة الظواهر الإدارية وما يرتبط بها وجميعها مهمة لتشكيل حصيلة معرفية لدى المدراء مفيدة في تعاملهم مع مختلف المواقف في المنظمات الحديثة. يمثل هذا الاتجاه بداية استخدام المنهج العلمي المنظم للتعامل مع الإشكالات في المنظمات. وينطلق من مسلمات معينة تمثل منهاجاً فكرياً تحليلياً للمشاكل الإدارية ومن ثم إيجاد حلول واقعية لها لغرض تحسين أداء

لقد Employer Employees العاملون في إنتاجيتهم ما ينعكس إيجاباً على طرفي العلاقة: بالعمل

Time نشرتايلور كتاباً بعنوان "مبادئ الإدارة العلمية" عام 1911 وأوضح فيها مفاهيمها وأفكارها بخصوصيات التعامل الإداري ودراسة الوقت والحركة والتي أسهمت في ما بعد بتطوير تخصص علمي مهم في 2- اختيار العاملين بعناية فائقة بحيث يمتلكون Work Simplification and Motion Study Standardization. والمعمارية القاعدة. إن أفكار فايول والرواد الآخرين في هذا الاتجاه شكلت القاعدة الأساسية لتخصص "إدارة الأعمال" ولعل أبرز أفكار فايول ومساهماته هي: 1- العمليات الإدارية فقد قسم فايول مهام وواجبات والتي من خلالها توضع الخطة لتنفيذ مستقبلًا. 3- المبادئ Foresight: الإدارة إلى خمسة عمليات رئيسية: * الاستبصار والحكمة يجب أن تدفع للعاملين أجور مجزية مع حوافز: Remuneration of Staff الإدارية الأربعة عشر لفايول * مكافأة العاملين بعدالة يجب أن يكون المدراء عادلون وأصدقاء للعاملين. ويجب أن يشجع مبدأ: Equity مناسبة للمجهودات التي يبذلونها. * العدالة تكريس العامل حياته للعمل في منظمة واحدة. ولكونه عالم اجتماع فقد اهتم في إيجاد آليات العمل في المنظمة وفق تسلسل هرمي إن القواعد والإجراءات تطبق على الجميع دون استثناءات: Impersonality ومنطقي قائم على 4- اللابعدية في التعامل شخصية ولا معاملة تفضيلية لأي من العاملين. وتجدر الإشارة إلى أن هذا الاتجاه أسهم بشكل فاعل في تطوير تخصص الإدارة العامة الذي بدأ استحداثه في كليات القانون في الولايات المتحدة وأصبح تخصصاً واسعاً قائماً بذاته. لقد أصبحت البيروقراطية وفقاً للمفهوم الشائع اليوم مرادفة للحالة السلبية والروتين والتأخير في إنجاز المعاملات والجمود في التعامل مع ما يستجد في الإدارات المختلفة. إن أهم الأفكار المنضوية تحت لواء هذه المدرسة تتعلق بضرورة الاهتمام بالفرد العامل والمجموعات من خلال النظر إلى رضاهم برئاسة Harvard وتطوير العلاقات الاجتماعية بينهم وبالتالي تحقق أعلى إنتاجية. وقد استعان المصنع بفريق عمل من جامعة وقد كان هذا في عام 1927. حيث تم عزل ستة عاملات في غرفة خاصة وتم ترتيب عملهن بحيث يحصلن على Elton Mayo فترات راحة متباعدة وكذلك فإن أسابيع العمل لهن كانت ذات فترة مختلفة وعند قياس إنتاجيتهن بشكل مستمر وجد أن هناك تحسن في الإنتاجية ولكن بدون وجود علاقة بين الإنتاجية وظروف العمل المادية. ففي إطار العامل الأول وتقاسم العاملون علاقات اجتماعية طيبة ومرحة بين بعضهم الأمر الذي يؤدي إلى أداء العمل بنشاط. وفي ظل العامل الثاني فقد شعر العاملون بأهميتهم من خلال تزويدهم بالمعلومات وسماع آرائهم باستمرار. هاتين الحالتين كانتا مفقودتين في السابق وهما اللتان تسببتا في تحسين الإنتاجية. ورغم الانتقادات التي يمكن أن توجه إلى دراسات هوثورن ونتائجها ضمن منظور البحث العلمي الحالي بعدم إمكانية تعميم النتائج ومحدودية العينة إلا أنه يمكن القول أن هذه الدراسات نقلت انتباه المدراء والإدارة والباحثين من التركيز على الجوانب الفنية والهيكلية التي ركزت عليها كافة اتجاهات المدرسة التقليدية إلى الجوانب الاجتماعية والإنسانية كمفاتيح مهمة لتحسين الإنتاجية. إن أهمية دراسات هوثورن الكبيرة اكتشفت عندما لاحظ الباحثون زيادة إنتاجية العاملين غير الخاضعين للدراسة بسبب توقعهم أن الاهتمام سيؤثر عليهم لاحقاً وأنهم سيعاملون كما يعاملون العاملون الخاضعين للتجربة وسميت هذه الظاهرة "تأثير

التي Human Relations Movement وساهمت دراسات هوثورن بظهور حركة العلاقات الإنسانية Hothorne Effert "هوثورن" في إطار Maslow Theory ترى أن استخدام العلاقات الإنسانية الجيدة ومعاملة العاملين * نظرية الحاجات الإنسانية لماسلو أما الثاني فهو مبدأ (Abraham Maslow) المدرسة السلوكية والعلاقات الإنسانية تعتبر أعمال إبراهيم ماسلو 1908 - 1970 أي أن الحاجات في مستوى أعلى لا تفعل إلا بعد أن تكون حاجات Progression Principle التدرج في إشباع الحاجات لقد تأثر دوغلاس Me Gregor's Theory X and Theory Y لماكريغر Y ونظرية X المستوى الأدنى منه قد أشبعت، * نظرية بشكل كبير بدراسات هوثورن وماسلو وقد بدأ (Douglas McGregor) ماكريغر 1906 - 1964 الذي قدم فيه وجهة نظر تنص على ضرورة عناية المدراء بالجوانب الاجتماعية The Human Side of Enterprise هذا واضحا في كتابها المشهور "X وتحقق الذات للعاملين كما دعاهم إلى الانتقال من الممارسات القائمة على أساس النظرة الكلاسيكية للعمل وسماها "نظرية ووفق أفكار ماكريغر فإن افتراضات Y إلى الممارسات القائمة على أساس النظرة الإنسانية والاجتماعية والتي أطلق عليها نظرية تدور حول عدم حب العاملين للعمل ونقص الطموح وعدم الاستعداد لتحمل المسؤولية ومقاومة التغيير كما أنهم (X) نظرية يفضلون أن يقادوا بدلاً من أن يكونوا هم القادة ويحفزون مادياً فقط لذلك فإن الباحث يرى أن هذه الافتراضات سلبية وغير واقعية والتي في إطارها يرى المدراء العاملين بكونهم يحبون العمل ومستعدين لتحمل المسؤولية، (Y) واقترح بدلها افتراضات نظرية افتراضات بأن Theory X وقادرين على ممارسة الرقابة الذاتية على عملهم وهم كذلك مبدعون وذوي خيال خصب. نظرية العاملين لا يحبون العمل ولا يرغبون بتحمل المسؤولية ولا طموح لديهم ويحفزون بالحوافز المادية فقط. واستنتج أن بعض الممارسات وخاصة المتأثرة بالمدرسة الكلاسيكية واتجاهاتها لا تنسجم مع الشخصية الناضجة. وكذلك ترى نظرية الشخصية الناضجة أن تحديد السلطة الواضح وممارسة الرقابة وكتابة الإجراءات التفصيلية والنظرية البيروقراطية يخلقون عاملاً لتكاليف والجمود لدى العاملين ويشعر من خلالها العاملين ويمكن ملاحظة اتجاهين Quantitative School أن بيئة العمل مفروضة عليه وبالتالي يقل اندفاعه للعمل. ثالثاً: المدرسة الكمية Operations واتجاه إدارة العمليات Management Science رئيسيين داخل هذه المدرسة وهما اتجاه علم الإدارة الانتظار ونماذج المخزون والمحاكاة وغيرها. ولابد من الإشارة إلى أن الأساليب الكمية وعلم الإدارة ساهم بشكل Management. كبير في تطوير حلول لمشاكل إدارية خصوصاً بعد نجاحها في الحرب العالمية الثانية في تقديم حلول للقادة العسكريين، ولكننا المهم جداً للمديرين أن يعرفوا أساسيات التقنيات والكمية ويجب أن يعرفوا أي ضا متى تستخدم وما هي محدثاتها. رابعاً: هو مجموعة من الأجزاء المتكاملة System Approach والنظام System Approach مدخل النظم * Modern Schools المدارس الحديثة لغرض تحقيق الأهداف المحددة لها. وهذا يعني أن منظمات الأعمال تتكون من أنظمة Synergic تعمل مع بعضها بشكل متدائب إن أغلب المداخل التي Contingency Approach ليتشكل النظام الكلي الأكبر. * المدخل الموقفي Subsystem فرعية أصغر لأنها Universal Perspective تم عرضها في المدارس التقليدية والسلوكية والكمية يمكن اعتبارها ممثلة لمنظورات عامة شاملة تبحث عن أفضل طريقة لإدارة المنظمة، في حين يقترح المدخل الموقفي إن كل منظمة يمكن اعتبارها نظاماً متفرداً في هناك سلوك إداري يلائمه ويتأثر بالعديد Situation خصائصه وبيئته ولذلك لا يمكن تعميم طرق شاملة للنجاح وإنما لكل موقف من العوامل الموقفية مثل الحجم والبيئة والتكنولوجيا المستخدمة وإذا ما أردنا أن نرى أمثلة فيمكن الإشارة إلى الهيكل التنظيمي الذي قد يصلح لمنظمة معينة ولا يصلح لمنظمة أخرى مشابهة وعاملة في نفس القطاع الصناعي. منظمات الأعمال هو إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية ويمكن التعبير عن تكامل الأفكار في جميع المدارس بهدف الوصول إلى الكفاءة والفاعلية واعتماد المدراء أساليب وأدوات ومفاهيم ونظريات من مختلف المدارس والاتجاهات بالشكل التالي: فالمدراء والعاملين في المنظمات يعتبرون التميز مدخلاً مناسباً لخلق ميزات تنافسية تعطي منتجات وخدمات عالية الجودة للمستهلكين. * إدارة الجودة الشاملة والذي Value Chain ويمكن أن يعطي هذا المدخل نتائج جيدة بارتباطه بمفهوم سلسلة القيمة Total Quality Management Total Quality بموجبه تعتبر المنظمة سلسلة متعاقبة من الأنشطة تحول بموجبها المواد الأولية إلى منتجات إدارة الجودة الشاملة فلسفة تعبر عن كون الجودة هي مسؤولية جميع العاملين وفي جميع العمليات والأنشطة منذ الحصول على Total Quality Management مفهوم المنظمة المتعلمة معنى واسعاً وثرانياً من خلال Peter Senge الموارد ولغاية وصول المنتج للمستهلك. لقد أعطى الباحث والذي شخص فيه عناصر ارتأى أنها أساسية للمنظمة المتعلمة وكما يلي: * النماذج العقلية The Fifth Discipline كتابه ويفهم منه أن يترك جميع العاملين أساليب التفكير القديمة واستبدالها بأساليب إبداعية. * الرؤية المشتركة Mental Models:

في إطارها يجب أن يفهم الجميع ويوافق على الخطط والأفعال في المنظمة. فالأداء والنوعية المتميزة: Shared Vision Virtual Organizations والمنظمات الافتراضية Process Reengineering ارتبطت بتطبيق هذه المفاهيم مثل إعادة هندسة العملية والإدارة الإلكترونية Network Firms والمنظمات الشبكية Agile Factories والمصانع الرشيقة Organizations Electronic Management وغيرها من المفاهيم. ولعل ظاهرة الاهتمام بالتنوع Knowledge Management وإدارة المعرفة Electronic Management والتي تعني الاختلافات بين العاملين في المنظمة بسبب الجنس والعمر والقومية وبلدا المنشأ والقيم والثقافة Diversity والدين والمعتقد والأقلية والأكثرية. وفي السنوات المعاصرة تمت الإشارة إلى مجموعة من الخصائص التي اتصفت بها القيادات الناجحة في منظمات الأعمال بحيث شكلت هدفا مستقبليا يجب أن يصل إليه القادة في مختلف منظمات – إتقان التعامل مع له القدرة الكافية على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتنبؤ التكنولوجي ومعرفة Master of Technology التكنولوجيا اتجاهات تطوره واستخدامه في خلق ميزات تنافسية.