

الفصل الأول الإدارة وأهميتها

مقدمة:

الإدارة عنصر ضروري في الحياة فكل فرد في المجتمع بحاجة إلى الإدارة، لان كل فرد لديه هدف ولديه الموارد المادية والبشرية لتحقيقه، فهو يحتاج إلى إدارة أعماله الخاصة، وإلى إدارة وقته وإلى إدارة تصرفاته وأسرته، وان كان عنصرا فاعلا في المجتمع تراه يشارك في إدارة مؤسسات اجتماعية واقتصادية وغيره.

وقد ظهرت الإدارة منذ العهود القديمة ولكنها بشكل غير متميز وغير منظم كما هو عليه الحال في الوقت الحاضر فكانت لهم أهداف يخططون لها وبعد ذلك يتم التنفيذ من خلال تنظيم الجهود وتوجيهها وتدعيمها بالقرارات¹.

وتطورت الإدارة من خلال جهود وتجارب الآخرين ودراساتهم حتى أصبحت علما مستقلا يتم تعلمه وتطويره، فوصلت الإدارة بذلك إلى ما وصلت إليه في الوقت الحاضر.

(1) <http://www.ramallahcci.org/pages/dev/admin.html>

أولاً - مفاهيم ومصطلحات عن الإدارة:

1. مفهوم الإدارة:

الإدارة هي عملية تنظيم المهام ضمن حدود الموارد المتاحة ومتابعة وتوجيه العاملين فيها لانجازها وذلك لتحقيق الأهداف المحددة.¹

والإدارة² هي عملية تجميع عوامل الإنتاج المختلفة من راس مال ، قوى عاملة، وموارد طبيعية، والتأليف بينها من اجل استغلالها بفعالية للحصول على الأهداف (اقل تكلفة، اكبر قدر ممكن من الإنتاج..... الخ)

وعرفت الإدارة تعاريف مختلفة ، وهي وان تعددت فانه لا تناقض بينها، بحيث يتناول كل تعريف منها زاوية خاصة تتفق وأهداف الباحثين والإداريين، مثلما ستوضحه التعاريف التالية.

2. تعريف الإدارة:

• لغة³: إِدَارَة اسم مؤنث لا يُذكر يجمع جمعاً سالماً على إِدَارَات

• جذر الكلمة: دَارَ

• المصدر من الفعل أَدَارَ

• اسم الفاعل: مُدِير

• اسم المفعول: مُدَار

• المعنى:

1. الإدارة بمعنى تدوير. مثال: عليك بإدارة المقبض قبل أن يُفُتَح الباب،

أي عليك أن تُديرَه

(1) علاء عبد الرزاق السالمي. الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل، 2008. ص. 13

(2) <http://www.ramallahcci.org/pages/dev/admin.html>

(3) <http://ar.wiktionary.org/wiki>

2. هو عملية تولى تَصْرِيفِ شُؤُونِ العَمَلِ مثال: طلب من ولده إدارة الشركة.

3. جموع الناس الذين يقومون بإدارة شؤون الجهة، حكومية كانت أم خاصة. مثال: استعدت إدارة المدرسة للعام الدراسي الجديد، أي مدير المدرسة والموظفين الذين يعاونونه

4. هو الدائرة أو القسم الذي يقوم بإدارة جزء من العمل. مثال: في تنظيم الشركات: إدارة شُؤُونِ الموظفين، الإدارة العامة.

• اصطلاحاً: هي ذلك النشاط الذي يهدف إلى تحقيق نوع من التنسيق والتعاون بين جهود عدد من الأفراد من أجل تحقيق هدف عام¹.

وبعبارة أخرى هو توجيه نشاط مجموعة من الأفراد نحو هدف مشترك وتنظيم جهودهم وتنسيقها لتحقيق الهدف²

تعريف الإدارة عند مؤسسي علم الإدارة:

يشترك "فايول" مع معاصره مؤسس الإدارة العلمية "فريدريك تايلور" في الكثير من الآراء والتوجهات حتى أن كثيرين من علماء الإدارة يعتبرونهما من مؤسسي هذه الحركة وروادها الأوائل. كما يمكن اعتبار أن أبحاث "فايول" و"تايلور" يكمل كل منهما الآخر، وفايول يمتلك بذلك خاصية التحليل الدقيق لعناصر النشاط الإداري المعروفة بالمبادئ¹⁴.

(1) علي الصاوي. مصطلحات وقراءات بالإنجليزية في الإدارة. القاهرة: مكتبة فحصة

الشرق، 1994، ص.6

(2) <http://www.ramallahcci.org/pages/dev/admin.html>

هنري فايول



خبير ومستشار إداري، صاحب المبادئ 14 للإدارة

تعريف هنري فايول: 1841 - 1925* (HENRI FAYOL)

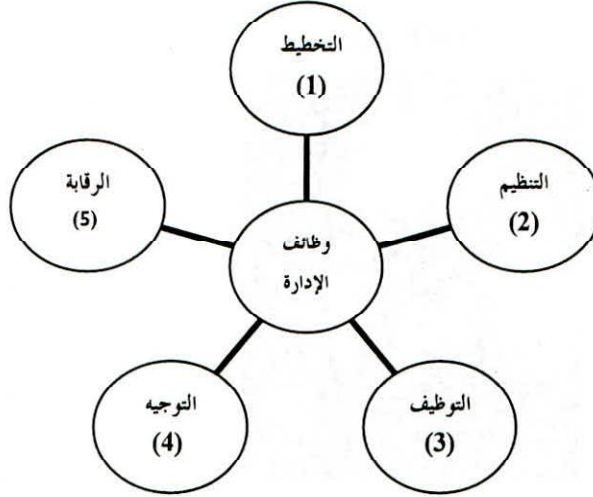
”إن معنى أن تدير هو أن تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب“

كما يمكننا أيضا تقديم تعريفا آخر للإدارة يضم الوظائف الأساسية للإدارة، وهو التالي:

تعريف الإدارة: (Management)

”نقصد بالإدارة عملية التسيير، وهي عملية تنسيق الموارد الكلية للمؤسسة وذلك بغرض تحقيق الأهداف المطلوبة لتلك المؤسسة من خلال تنفيذ مجموعة من الوظائف المتعلقة ببعضها، مثل التخطيط، التنظيم، تدبير الأفراد والتوجيه والمراقبة“¹.

(1) الشامي، أحمد محمد. - المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. - الرياض: دار المريخ، 1988. - ص. 700.



" الوظائف الخمسة للإدارة "

• تشكل الإدارة حلقة من الوظائف التي تمثل سيرورة لا متناهية منها.

نستنتج من التعاريف السابقة ما يلي:

• الإدارة قوة غير منظورة ، لكن لها نتائجها التي تدل عليها

• تمثل المحور الرابع -الوظيفة الغائبة- للوظائف التقليدية لأي نظام:
(مدخلات- معالجة- مخرجات)

هي المحرك الفعلي لكل وظائف النظام وهي أمر حتمي لكل أنواع الجماعات، لضمان نجاحه

بعض المؤلفين يجد أن مرد هذه الاختلافات في التعاريف والمصطلحات

إلى أن :

1- العملية الإدارية نشاط ذهني موجه لتحقيق أهداف المشروع ومبنية

على مبادئ إدارية .

- 2 - الإدارة احد فروع علم الاجتماع وتختلف من مجتمع لآخر.
- 3 - الإدارة تطبق على الجماعات وهي بذلك علم تطبيقي وليس نظري.
- 3. مصطلحات الإدارة:** ارتبطت مصطلحات¹ عدة بمفهوم ممارسة الإدارة، نقدم البعض منها على اعتبار أهميتها، مثل:

- الرئاسة: مثلما هو الحال للرئيس المدير العام، أو رئيس الجامعة.
- القيادة: مثل قيادة الأركان بالنسبة لإدارة الجيش.
- التنفيذ: مثل الإدارة الأمريكية، أو الإدارات المحلية الولائية.
- التسيير: المستخدم في إدارة المشاريع Management
- الخدمة: في مجالات عدة كالبريد والمواصلات.
- الأعمال: في إدارة الأعمال Business
- النظام: قد يدل النظام على الإدارة مثلما هو الحال في نظم إدارة المعلومات MIS : Management Information System

4. وظائف الإدارة:

هنري فايول، مؤلف كتاب "النظرية الكلاسيكية للإدارة"، عرّف الوظائف الأساسية الخمسة للإدارة² (التخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، الرقابة). وطوّر الأصول الأساسية الأربعة عشر للإدارة والتي تتضمن كل المهام الإدارية.

(1) موسى قاسم القريوتي وعلي خضر مبارك. أساسيات الإدارة الحديثة. ط.3. عمان: مؤسسة تسنيم، 2006. ص.19

(2) <http://www.alnoor.info/learn/topicbody.asp?TopicID=11&SectionID=1>

التخطيط **plannification planning**: هذه الوظيفة الإدارية تهتم بتوقع المستقبل وتحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف التنظيمية، وهو دراسة في الوقت الحاضر لطرق الاستفادة من الموارد المتاحة لدى المؤسسة مستقبلاً.

التنظيم **Organisation Organizing**: يعرف التنظيم على أنه الوظيفة الإدارية التي تمزج الموارد البشرية والمادية من خلال تصميم هيكل أساسي للمهام والصلاحيات، وهو رسم و توزيع المهام والمسؤوليات داخل المؤسسة.

التوظيف **Recrutement Staffing**: يهتم باختيار وتعيين وتدريب ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب في المنظمة.

التوجيه **Direction Directing**: إرشاد وتحفيز الموظفين باتجاه أهداف المنظمة. وهو الإشراف على الموارد البشرية وتحفيزها.

الرقابة **Contrôle Controlling**: الوظيفة الإدارية الأخيرة هي مراقبة أداء المنظمة وتحديد ما إذا كانت حققت أهدافها أم لا. فهي عملية مراقبة المدير والمسؤولين في المؤسسة على الموارد البشرية وعلى طبيعة عملهم وإنجازاتهم.

5. أهداف الإدارة:

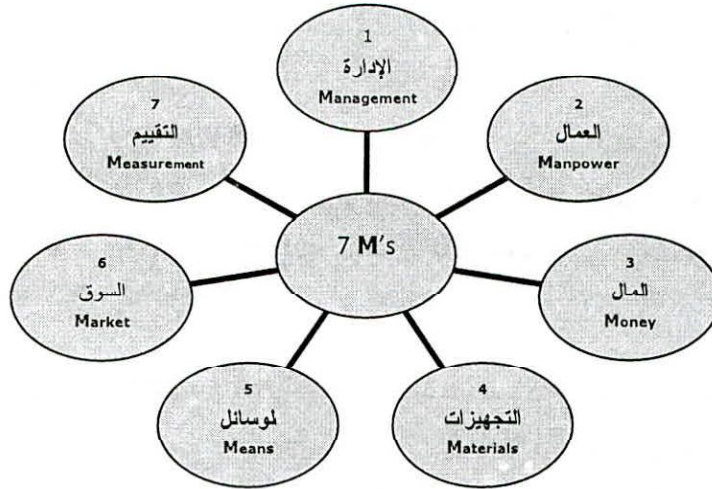
تهدف الإدارة إلى تحقيق أهداف المنشأة أو المؤسسة بأقل التكاليف وذلك باستخدام أفضل الموارد والتسهيلات المتاحة.

كما يمكن اعتبار الإدارة على أنها نشاط متميز يهدف إلى تحقيق نتائج محددة وذلك من خلال استغلال الموارد المتوفرة بأعلى درجة من الكفاية الممكنة.¹

(1) موسى قاسم القريوتي. نفس المرجع السابق. ص. 20.

كما أن الإدارة تعد إحدى العناصر 7 المكونة لأي نظام معلومات، والتي يشار إليها بـ 7 m's وهي¹: ويقصد بالموارد عناصر الإنتاج

- | | | |
|-------------|------------------|----|
| Management | الإدارة | .1 |
| Manpower | العمال | .2 |
| Money | المال | .3 |
| Materials | التجهيزات | .4 |
| Means | الأدوات والوسائل | .5 |
| Market | السوق | .6 |
| Measurement | التقييم | .7 |



" العناصر 7 المكونة لنظام معلومات 7 M's "

(1) <http://www.ramallahcci.org/pages/dev/admin.html>

6. أهمية الإدارة: تتمثل فيما يلي:

1. قيادة وتوجيه المنظمة لتحقيق أهدافها
2. التأثير الفعال على عناصر الإنتاج
3. تحقيق الاستقرار من خلال التكيف مع المحيط
4. تحقيق العدالة والحوافز للأفراد
5. مواجهة المنافسة على المستويين المحلي والخارجي.
6. تحقيق الكفاءة الإنتاجية والفاعلية الإدارية بأقل ما يمكن من الوقت والمال والأفراد.

7. الموازنة بين الاتجاهات المتضاربة، مثل:

- إيجاد التوازن بين مصالح العاملين وأهدافهم وبين مصالح المؤسسة وأهدافها
- بين الميزانية المتاحة وبين النفقات الحاصلة والمتوقعة
- بين ما يفترض أن يقدم من خدمات حديثة وبين ما يمكن تقديمه في ضوء الإمكانيات المتاحة.
- بين ما هو موجود وما هو أفضل أن يكون.

كما تعد الإدارة معيارا ومؤشرا لتطوير الأمم، فهناك دول صناعية متقدمة وهناك دول نامية وهناك دول متأخرة، وسبب ذلك اهتمام بعض الدول بالإدارة أكثر من الدول الأخرى.

أي أن الاهتمام بالإدارة هو الذي يصنع الفرق و التميز بين المؤسسات الإدارية، أي بين التي تأخذ بتوجهات الإدارة العلمية وتطبقها، وبين التي تعتمد على الجهود العشوائية غير المؤسسة أو المخططة، والتي لا تؤدي - على أحسن تقدير- إلا إلى ثبات الوضع الراهن، دون تطوير أو تغيير في عصر تعد أبرز مميزات المعرفة.

7. مجالات الإدارة: هي نوعان:¹

(1) الإدارة العامة: وهي التي تتعلق بإدارة شؤون الدولة ومشاريعه والأنشطة ذات الهدف الاجتماعي (إدارة القطاع الحكومي)

(2) الإدارة الخاصة: وهي المتعلقة بإدارة الأنشطة ذات الهدف المادي كالمؤسسات الخاصة والتي غالباً ما تهدف إلى تحقيق الربح كإدارة الأعمال والمشاريع التجارية، والصناعية والخدماتية.

8. مستويات الإدارة:

تقسم في الغالب أية مؤسسة إلى ثلاثة مستويات مستويات إدارية من الناحية الإدارية لكل منها طبيعتها، ويقصد بذلك طريقة توزيع الإداريين فيها، كما يأتي اختلاف عدد وتقسيم المستويات الإدارية نتيجة لاختلاف حجم المؤسسة، وطبيعة عملها، وطاقاتها الإنتاجية، وعدد العاملين فيها، وهي تعرف على 3 مستويات²:

الإدارة العليا: وهي تمثل قمة المستوى الإداري في التنظيم، حيث تتركز فيه جميع السلطات والصلاحيات. يمثلها في الغالب المدير العام أو رئيس مجلس الإدارة.

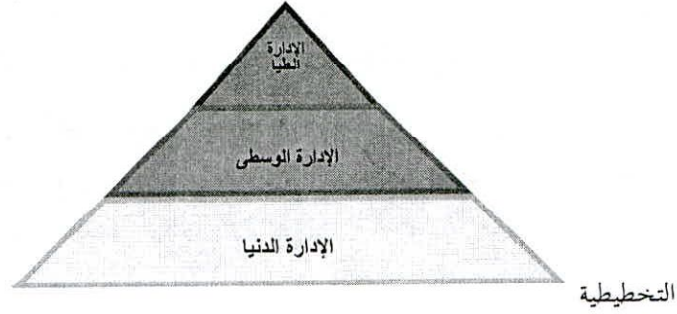
الإدارة الوسطى: يعد هذا المستوى حلقة وصل بين الإدارتين: العليا ذات الصلاحيات والدنيا التي تهتم بالتنفيذ، ويمثلها عادة نائب الرئيس، مدير القسم، أو المدير الإقليمي.

الإدارة الدنيا: يعد هذا المستوى قاعدة الهرم الإداري، ويشتمل على الوظائف التنفيذية والإشرافية في الجهاز الإداري، ويضم رؤساء الأقسام والمدراء

(1) علاء عبد الرزاق السلمي. الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل، 2008. ص. 13

(2) هند بنت عبد الرحمان آل عروان. نفس المرجع السابق، ص79.

الفرعيين أو مساعدي المدراء من رؤساء مكاتب ورؤساء المصالح، وعادة ما تكون مهام قيادات تلك المستويات إشرافية نظرا لبعدهم عن الوظائف.



"أقسام الهرم الوظيفي للإدارة"

ثانيا: خصائص علم الادارة:

1. هل الإدارة علم، أم فن، أم مهنة؟

تناول الباحثون والمؤلفون هذا المفهوم من وجهات نظر مختلفة، وصنفوه بذلك في مواضع مختلفة وان كانت متقاربة بعضها البعض¹، ولكل مبرراته²، هي كالتالي:

علم :

- الإدارة علم ، له مقوماته ونظرياته والقوانين الخاصة به.
- له أسس علمية تساعد الإداري على ممارسة عمله.
- يستخدم الطرق العلمية في تناول البيانات.

(1) ربيعي مصطفى عليان وعبد الحافظ سلامة. إدارة مراكز مصادر التعلم. عمان:

اليازوري، 2006. ص. 17

(2) هند بنت عبد الرحمان آل عروان، نفس المرجع السابق. ص 59.