

ملخص المهارات الإدارية الفصل الدراسي الثاني

إعداد : منى السبيعي

الفصل الخامس

مهارة الاتصال

الدرس الأول : الاتصال (المفهوم - الأهمية)

الاتصال هو أول عملية يقوم بها الإنسان في حياته

مفهوم الاتصال

- الاتصال عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر بهدف إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهم
- الاتصال عملية تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والمجموعات
- الاتصال أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات

خصائص الاتصال

- 1- أن يكون هناك عدة أطراف الاتصال شخصين أو أكثر
- 2- أن يحدث الاتصال بأسلوب أو فعل معين قد يكون لفظي أو كتابي
- 3- أن يكون للاتصال هدف

أهمية الاتصال

- 1- يساعد الأشخاص على الفهم والإدراك لما هو مطلوب
- 2- ينمي العلاقات الإنسانية
- 3- يساعد على معرفة معوقات العمل وتحديد لها لإيجاد الحلول المناسبة لها
- 4- يعد الاتصال همزة الوصل بين الأفراد والمنظمات
- 5- يساعد على تحديد دور كل فرد ومعرفة مكانه وبالتالي يسهل عملية الاتصال بين الأفراد والمجموعات
- 6- الاتصال هو الوسيلة الوحيدة و لتوحيد الجهود المختلفة و إحداث التغيير
- 7- يمثل الاتصال جزء كبير من أعمال المديرين اليومية

الفصل الخامس

مهارة الاتصال

الدرس الثاني : عناصر الاتصال

المرسل

الطرف الأول في عملية الاتصال

الرسالة

الفكرة أو المعلومة المرغوب إيصالها
قد تكون لفظية أو غير لفظي

الوسيلة

قناة الاتصال وهي الأداة المستخدمة لنقل
الرسالة قد تكون مرئية او مسموعة أو غير
ذلك

المستقبل

من يستقبل الرسالة ويدركها ويفهمها
*لكي يتحقق هدف الاتصال لابد أن يتطابق
مقصد المرسل مع فهم المستقبل*

التغذية

الراجعة

التغذية المرتدة او التغذية العكسية
الاستجابة المتبادلة بين المرسل والمستقبل
المقياس الحقيقي للحكم على فاعلية عملية الاتصال

الفصل الخامس

مهارة الاتصال

الدرس الثالث : الاتصال (الأهداف - الأنواع)

أهداف الاتصال الإداري :

- 1- تعريف المرؤوسين بالأهداف والسياسات والبرامج والخطط
- 2- شرح القواعد والإجراءات وتفسيرها
- 3- متابعة الإنجاز من خلال تقارير المعلومات
- 4- تبادل المعلومات بين وحدات المستوى التنظيمي الواحد
- 5- استمالة الأفراد وحثهم واثارة دوافعهم نحو العمل والإنجاز
- 6- تأكيد العلاقات بين الأفراد وروح الفريق والمجموعة في إنجاز العمل والانتماء للمنشأة

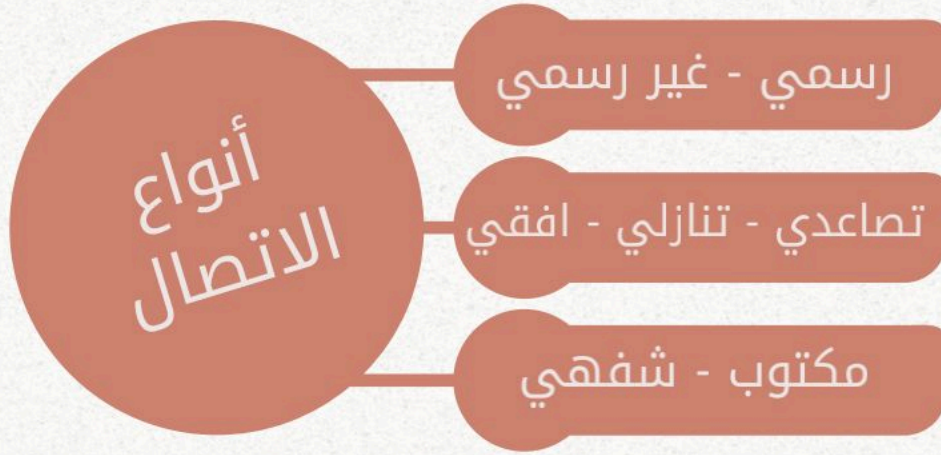
أهداف الاتصال الشخصية:

- 1- الحاجة إلى الإقناع بالاراء والأفكار
- 2- التحكم والسيطرة على الاخرين
- 3- اتخاذ القرارات الشخصية والحياتية
- 4- التعبير عن مشاعر الفرد وعواطفه

أهداف الاتصال الاجتماعية:

- 1- تقوية الصلات والروابط الاجتماعية
- 2- توسيع دائرة التعارف بالآخرين
- 3- تحقيق التعارف المستمر مع المجتمع
- 4- التعرف على اداء الآخرين

الفصل الخامس مهارة الاتصال



الاتصال الرسمي

يحدث بين المستويات المختلفة في المنظمة بالطرائق الرسمية المتفق عليها مثل اجتماعات العمل

الاتصال غير الرسمي

الاتصال الذي يحدث بين الموظفين من خلال العلاقات الشخصية بينهم

الاتصال التصاعدي

الاتصال من المرؤوسين إلى الرئيس مثل الاتصال بين المعلمة إلى المديرية

الاتصال التنازلي

الاتصال من الرئيس إلى المروس مثل الاتصال من المعلمة إلى الطلبة

الاتصال الافقي

الاتصال في نفس المستوى مثل الاتصال من معلمة إلى معلمة

الاتصال المكتوب

تبادل الرسائل المكتوبة او المطبوعة مثل التقارير

الاتصال الشفهي

تبادل الأفكار أو المعلومات بكلمات المنطوقة مثل الاستفسار أو النقاش

الفصل الخامس مهارة الاتصال

الدرس الرابع : الاتصال (المبادئ - المعوقات)

مبادئ الاتصال

- الإعداد الجيد
- الوضوح والبيان
- الانسيابية
- اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال
- التوقيت المناسب للاتصال
- الاستعداد لتلقي الرسالة
- متابعة الاتصال

معوقات الاتصال

- لغة الاتصال
- موضوع الاتصال
- الوقت
- العوامل التنظيمية
- العوامل الاجتماعية
- التشويش

الفصل السادس مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الدرس الأول : المشكلة (المفهوم - الأنواع)

تعريف المشكلة

هي عائق أو حاجز أو وضع صعب يقف بين المنظمة وأهدافها وليس لها حل واضح

خصائص المشكلة

متوقعة الحدوث

تاريخية

متغيرة

نتائج فعل الانسان

أنواع المشكلات


تصنف المشكلات إلى خمسة أنواع من حيث :


- مدى تطورها
(مشكلة متفاقمة - مشكلة متلاشية - مشكلة ثابتة)
- متوقع حدوثها
(مشكلة مفاجئة - مشكلة متوقعة)
- تكرار حدوثها
(مشكلة متكررة - مشكلة نادرة)
- فرديتها او جماعيتها
(مشكلة فردية - مشكلة جماعية)
- زمن حدوثها
(مشكلات حديثة - مشكلات قديمة)


الفصل السادس مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الدرس الثاني : استراتيجيات حل المشكلات واساليبها

استراتيجيات حل المشكلات


استراتيجية التجفيف (حل المشكلة 100%) 


استراتيجية التخفيف (تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها) 

استراتيجية التكيف (التعايش مع المشكلة عندما لايمكن حلها أو لا يوجد لها حل) 

أساليب حل المشكلات

قد يعتمد على أسلوب بسيط نقوم به بخطوات سريعة وتنجح في حلها أو قد تتطلب منا اتباع خطوات محددة ومتسلسلة وقد تحتاج وقت اطول للوصول للحل الأمثل لها

الأسلوب التقليدي لحل المشكلات (اللجوء لشخص ذو خبرة أو تأهيل علمي متخصص) 

الاسلوب العلمي في حل المشكلات (يعني الاعتماد على البيانات) 

الفصل السادس مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الدرس الثالث : خطوات حل المشكلات

خطوات حل المشكلات :



الفصل السادس مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الدرس الرابع : اتخاذ القرار (المفهوم - الأنواع)

مفهوم صنع القرار

ادراك المشكلة وتعريفها وتحليلها وعمل المقارنات وإيجاد البدائل والحلول

مفهوم اتخاذ القرار

عملية متممة لصنع القرار - وهي اختيار البديل الأفضل وتنفيذه وتقييمه

من يصنع
القرار ؟ ومن
يتخذه ؟

يصنعه (المستشارون والمرؤوسون في
مختلف المستويات الإدارية)

يتخذه (المديرون والمشرفون في مختلف
المستويات الإدارية)

أنواع
القرارات

قرارات ادارية

قرارات متخذة في
الحياة العامة

الفصل السادس مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

قرارات ادارية

قرارات استراتيجية

قرارات تكتيكية

قرارات روتينية

القرارات المتخذة في الحياة العامة

قرارات تخص الفرد وقرارات تخص المجموعة

قرارات عادية وقرارات مصيرية

قرارات دورية وقرارات طارئة

الدرس الأول : السكرتارية (المفهوم - الأهمية)

مفهوم السكرتارية

مجموعة الأعمال المساندة لإدارات المنظمة في مجال الأعمال المكتبية ومعالجة الاتصالات واستقبال الزائرين وتنظيم الاجتماعات

أهمية السكرتارية

- 1- رفع الأعباء عن الرؤساء بأداء الأعمال المكتبية
- 2- إمداد الرؤساء بالمعلومات والبيانات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب
- 3- تأمين كافة الاتصالات للجهات المعنية داخل المؤسسة وخارجها
- 4- العمل على انسياب العمل المكتبي وتدفعه

أنواع السكرتارية

السكرتارية العامة



السكرتارية الخاصة



السكرتارية المتخصصة



السكرتارية التنفيذية



الفصل الثامن مهارة السكرتارية

الدرس الثاني : السكرتارية (الصفات - المهام)

صفات السكرتير

الصفات الشخصية

مثل الصدق والأمانة والولاء والانضباط والتعاون واللباقة وغيرها

المهارات العلمية

التحصيل العلمي - الثقافة العامة - الالتحاق بدورات وبرامج تزيد من قدراته

المهارات العملية

مثل مهارة استخدام الأجهزة الحديثة في مجال الأعمال المكتبية ومهارة جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها ومهارة الاتصال والتواصل

مهام السكرتير

- 1- تحديد المواعيد واستقبال الزوار
- 2- معالجة المكالمات الهاتفية
- 3- معالجة البريد الصادر والوارد
- 4- تحرير المكاتبات والخطابات

الدرس الثالث : الاتصالات الادارية

أهمية تنظيم المواعيد

- 1- ضمان التخطيط والتنظيم لاعمال مكتب المدير
- 2- مساعدة المدير في التعامل مع المواقف المتعلقة بالزائرين
- 3- إعطاء انطباع جيد عن المنظمة لدى الزائرين والمراجعين
- 4- استغلال الوقت المتاح للمدير لممارسة مهامه استغلال امثل

طرائق استقبال الزوار:

التعامل مع الزوار من غير اصحاب المواعيد

استعمال مهارات تواصل مناسبة مع اللباقة وحسن التصرف

الاعتذار لأصحاب المواعيد

في حالات الطوارئ تلغى بعض المواعيد المحددة مسبقاً يتطلب في هذه الحالة مهارة الاعتذار ولكن قبل ذلك ينبغي النظر في إمكانية تحويل الموعد إلى من ينوب عن المدير ويعرض على الزائر أو الضيف تحويل الموعد إلى نائب المدير أو اقتراح موعد آخر للزيارة

خطوات تنظيم الزيارات

الإعداد للمقابلة استقبال الزائر تقديم الزائر تسجيل الزيارة

الفصل الثامن

مهارة السكرتارية

معالجة المكالمات الهاتفية

تؤثر كفاءة السكرتير في التعامل مع المكالمات الواردة والصادرة على جودة الخدمة التي يؤديها حيث انه يمثل المدير والمنظمة التي ينتمي إليها فالهاتف يعطي الانطباع الأول تجاه الفرد والمنظمة

تعليمات اجراء المكالمات الهاتفية

- 1- تحديد الهدف من المكالمة وتجهيز المعلومات المطلوبة للمكالمة
- 2- إذا كانت المكالمة ستتحول للمدير يبلغ سكرتير مديره للتأكد من استعداده للمكالمة
- 3- الحرص على توفر مدونة بين أيدي السكرتير للتدوين
- 4- توفر دليل هاتفي أمام السكرتير سواء لأرقام التحويلات الداخلية أو أرقام خارجية يمكن الاستعانة بها بسهولة
- 5- في حال الرد يلقي السكرتير التحية والتعريف بنفسه ومنظّمته ويحرص على الوقت المخصص للمكالمة
- 6- عرض مضمون الاتصال ومحتواه بهدوء ووضوح حتى يفهم الطرف الآخر الغرض من الاتصال

اهمية معالجة البريد الصادر والوارد

- 1- خدمة البريد الجيد تعمل على تنمية العلاقات الطيبة في المجتمع
- 2- تعمل خدمة البريد الناجحة على مساندة الأنشطة المكتبية الأخرى
- 3- في المنظمات التي تمارس نشاطها بواسطة البريد تعد المكاتبات وحركتها مهمة لها وفي هذه الحالة يكون البريد هو المعيار الحقيقي الذي يبين مدى نجاح المنظمة في أداء عملها جيداً

الدرس الرابع : تحرير المكاتبات الإدارية

مهارات كتابة المكاتبات الإدارية

حسن الخطاب

الجوانب الشكلية

المراجعة والتصحيح

أنواع المكاتبات

الرسائل الخارجية

مكاتبات بين المنظمة وأشخاص خارجها او منظمات اخرى

المذكرة الداخلية

تبادل المعلومات داخل المنظمة

التعاميم

التعاميم والأوامر التي تنقل بين أقسام وإدارات المنظمة

النماذج

وثيقة نمطية تستخدم بصفتها قالبًا دائمًا وموحدًا

الدرس الخامس : إعداد المكاتبات الإدارية

مكونات الخطابات الإدارية الرسمية

اللقب الوظيفي لمسئول المنظمة
مرسلة الخطاب



البسمة



توقيع مسئول الجهة المرسلة
للخطاب



الجهة المصدر للخطاب



الاسم الشخصي



الموضوع



رقم الخطاب



الجهة المرسل إليها الخطاب



تاريخ الخطاب



تحية الافتتاح



المرفقات



متن الخطاب



عنوان الجهة المرسلة للخطاب



تحية الختام



خطوات كتابة التقرير

1- التحضير لكتابة التقرير

(حدد أهداف التقرير - حدد قارئ التقرير - حدد المعلومات)

2- إعداد خطة التقرير

(اختر المعلومات الضرورية - نسق بين المعلومات التي اخترتها وحدد طريقة عرضها - رتب المعلومات في سياقها وتبويبها المنطقي - حدد الهيكل العام للعناصر والعناوين الرئيسية)

3- البدء في كتابة التقرير

(المقدمة والموضوع والخاتمة - تكوين الجمل والعبارات - اللهجة والأسلوب - ترابط الفقرات وتكاملها)

4- مراجعة التقرير

(القراءة الأولى - عناصر التقرير وشكله الذي يعرض به - المراجعة النهائية)

المهارات الحديثة في إعداد المكاتبات

← مهارات تشغيل الأنظمة الحاسوبية

← مهارات البرمجيات الحاسوبية

← معالجة النصوص

← مهارات العروض التقديمية

← مهارات التعامل مع جداول البيانات

← مهارات التعامل مع برمجيات التواصل

← معالجة البريد وترتيب المواعيد

الدرس الأول : المشروعات الصغيرة (المفهوم - الأهمية)

مفهوم المشروعات الصغيرة

تلك المشروعات الفردية التي يديرها مالك واحد ويتكفل بكامل المسؤولية فيها وتمارس نشاطها اقتصاديا سواء كانت إنتاجياً أو خدمياً برأس مال وعمالة محددة

أهمية المشروعات الصغيرة

على مستوى الافراد

- 1- تدريب العاملين وتأهيلهم لإدارة أعمال المشروعات الصغيرة
- 2- تحسين مستوى دخل الأفراد
- 3- تقليل الاعتماد على الوظائف الحكومية

بالنسبة للمجتمع

- 1- منافسات المشروعات الكبيرة والحد من قدرته على التحكم في الأسعار
- 2- مصدر رئيسي لتوفير فرص عمل دائمة أو موسمية
- 3- نواة أساسية لتطوير الأفكار الإبداعية للمشروعات الكبيرة
- 4- تطوير المناطق الأقل حظا في النمو والتنمية و تنميتها
- 5- مقدرتها على إنتاج سلع جديدة وخدمات بديله عن المنتجات المستوردة
- 6- مساهمتها في التخفيف من المشكلات الاقتصادية كالبطالة والفقير

الدرس الثاني : خطوات تأسيس المشروع الصغير

خطوات تأسيس المشروع الصغير

- 1- البحث عن الفرص الاستثمارية والتوصل لفكرة محددة
- 2- دراسة الجدوى
- 3- إعداد خطة عمل لتنفيذ المشروع
- 4- تنفيذ المشروع
- 5- المتابعة والتقييم

دراسة الجدوى :

أسلوب علمي لتقدير احتمالات نجاح مشروع معين أو فكرة استثمارية أو فشلها قبل التنفيذ الفعلي وذلك في ضوء قدرة المنشأة و إمكانياتها

تنفيذ المشروع

يتم وفق أربعة مراحل

- 1- متابعة خطة المشروع
- 2- متابعة الموارد المالية
- 3- متابعة فريق العمل
- 4- تطبيق إدارة المخاطر

الدرس الثالث : إدارة التسويق للمشروع

مفهوم التسويق

عملية منظمة تهدف إلى تخطيط السلع والخدمات والأفكار وتسعييرها وترويجها وتوزيعها والتنبؤ بالسوق ودراسةه لتسهيل تبادلها وتدفعها وانسيابها من المنتج إلى المستهلك لاشباع رغباته وحاجاته

عناصر التسويق

المنتج

كل ما يمكن بيعه من سلع أو خدمات

التسعير

السعر النقدي الذي يعبر عن قيمة المنتج

الترويج

مجموعة الأنشطة التي يقوم بها البائع لإيصال منتجاتها للسوق
عناصر الترويج (الإعلان - البيع الشخصي - الدعاية والنشر - تنشيط المبيعات - التسويق المباشر)

التوزيع

إيصال المنتج للعميل في المكان الملائم والوقت الملائم وبسلامة
ينقسم التوزيع إلى قسمين هما (توزيع مباشر - توزيع غير مباشر)

مفهوم التسويق الإلكتروني

جميع الأساليب والممارسات ذات الصلة في عالم التسويق عبر الشبكة العنكبوتية

الدرس الرابع : إدارة الموارد البشرية للمشروع

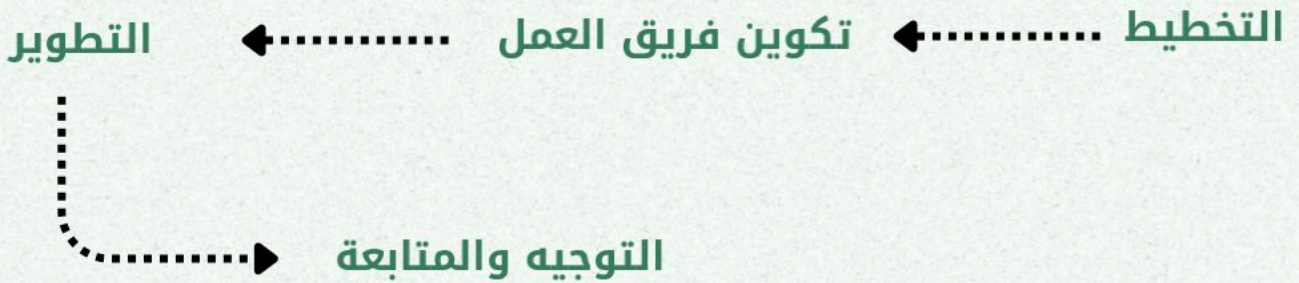
مفهوم إدارة الموارد البشرية

هي وظيفة تعني باختيار الموظفين الأكفاء للعمل في المشروع كما تهتم بالحفاظ على الموظفين الموجودين

أهمية إدارة الموارد البشرية

- 1- تقديم الإرشاد المهني لإدارة وتنفيذ العمل و التغلب على جميع المشكلات
- 2- المساعدة في تشخيص الفعالية والكفاءة التنظيمية كم مؤشرات قياس الأداء وتأخير وغيرها
- 3- الكشف عن الصعوبات وتوفير الإجراءات المناسبة لي انتاجية أفضل
- 4- التنسيق بين جميع أنشطة الأفراد وبين الوحدات المختلفة المنظمة لها في المشروع
- 5- إعداد برامج التأهيل والتدريب وجميع الانظمة الأخرى

شرح دور وإدارة الموارد البشرية في المشروع



الدرس الخامس : إدارة الموارد المالية للمشروع

مفهوم الإدارة المالية

هي الادارة التي تعد البيانات المالية و تستخدمها لتحديد وضع المشروع المالي وتتضمن حفظ القيود المالية وأعداد البيانات والخطط المالية لإنجاح المشروع الصغير

أهمية الإدارة المالية

تكمن أهميتها في التخطيط المالي للمشروع وهو قدرة المشروع على الوفاء بجميع التزاماتها المالية مع مراعاة تحقيق الاهداف الربحية

توضيح مراحل تقدير الاحتياجات المالية في المشروع

المرحلة الأولى (التأسيس)

في هذه المرحلة تكون الحاجة إلى أموال كبيرة

المرحلة الثانية (التنفيذ)

في هذه المرحلة تظهر تدفقات المالية على شكل إيرادات وأرباح من خلال بيع المنتجات بالإضافة إلى بعض المصروفات التشغيلية

المرحلة الثالثة (التطوير)

من خلال هذه المرحلة تسعى المشروعات الصغيرة الطموحة للتوسع بحجم عملها

الدرس السادس : إدارة الإنتاج للمشروع

مفهوم إدارة الإنتاج

تحويل المدخلات من الموارد الأساسية والمادية إلى مخرجات يرغب المستهلك
تكون ويطلبونها في شكل سلع أو خدمات

عناصر إدارة الإنتاج

مدخلات عمليات مخرجات

مدخلات تتكون من طلبات العملاء و معلومات المنتج و عناصر الإنتاج

عمليات تجري خلاله عمليات التصنيع و المناولة والنقل والتخزين

مخرجات يظهر في صورة منتجات وخدمات

المقارنة بين أنظمة الإنتاج في المشروع الصغير

نظام الإنتاج المستمر

يخضع الإنتاج بحسب هذا النظام النمطية في طريقة التشغيل استخدام
المواد الخام إلخ

نظام الإنتاج بالطلب

يختص بتصنيع المنتجات حسب طلب ورغبة العميل

نظام الإنتاج المتغير

يقوم على إدخال تعديلات على المنتجات ويعتمد نظام الإنتاج النباتي في
بعض مراحل الإنتاج مع إدخال طرق تشغيل جديدة لأجزاء معينة يعتمد في
مراحل أخرى على نظام الإنتاج المتغير

تم بحمد الله

طالبتي العزيزة أعددت هذا الملخص البسيط لأجلك
أتمنى من الله عز وجل ان يفيدك ويختصر عليك
الكثير ولكن لا تنسي ان ترجعي للكتاب الإلكتروني
فهو الأساس

الملخص الثاني

المجال الاختياري: المهارات الإدارية (١٤٤٥هـ)

للف: ثالث ثانوي

"نسخة مساعدة مع الكتاب أثناء الشرح داخل الصف"

من الفصل (السادس) إلى (الفصل التاسع)

المواضيع	الفصل
١- الاتصال (المفهوم - الأهمية) ٢- عناصر الاتصال ٣- الاتصال (الأهداف - الأنواع) ٤- الاتصال (المبادئ - المعوقات)	الفصل السادس (مهارة الاتصال)
١- المشكلة (المفهوم - الأنواع) ٢- استراتيجيات حل المشكلات وأساليبها ٣- خطوات حل المشكلات ٤- اتخاذ القرار (المفهوم - الأنواع)	الفصل السابع (مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار)
١- السكرتارية (المفهوم - الأهمية) ٢- السكرتارية (الصفات - المهام) ٣- الاتصالات الإدارية ٤- تحرير المكاتبات الإدارية ٥- إعداد المكاتبات الإدارية	الفصل الثامن (مهارة السكرتارية)
١- المشروعات الصغيرة (المفهوم - الأهمية) ٢- خطوات تأسيس المشروع الصغير ٣- إدارة التسويق للمشروع ٤- إدارة الموارد البشرية للمشروع ٥- إدارة الموارد المالية للمشروع ٦- إدارة الإنتاج للمشروع	الفصل التاسع (مهارة إعداد المشروعات الصغيرة)

الفصل السادس (مهارة الاتصال)

الدرس الأول

الاتصال (المفهوم - الأهمية)

من تعريفات الاتصال :-

١- هو أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات

٢- هو عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر بهدف إيجاد نوع من التفاهم بينهما

يتضمن مفهوم الاتصال خصائص أساسية وهي :

١- أن يكون هناك عدة أطراف لعملية الاتصال أو طرفين على الأقل لتحدث عملية الاتصال - ويسمى الطرف الأول " المرسل " , والطرف الآخر " المستقبل "

٢- أن يحدث الاتصال بأسلوب معين , أو فعل معين , سواء كان لفظياً أم غير لفظي , أو يكون شفهيًا أو كتابياً

٣- أن يكون للاتصال هدف , بوصفه أداة لا يحدث دون تحقيقه

أهمية الاتصال :

١ يساعد الأفراد على فهم طبيعة الأعمال والمهام التي يقومون بها , وإدراكها

٢ يساهم في تنمية العلاقات الإنسانية داخل المنظمة , وخلق التعاون المشترك بين الأفراد كل في مجال تخصصه

٣ يساعد على معرفة معوقات العمل, هل هي نابعة من التنظيم نفسه أم من الأفراد , لأن تحديد مصدرها يساعد على إيجاد الحلول المناسبة لها

٤ تعد عملية الاتصال همزة الوصل بين المدير ومراكز الأداء

٥ يساعد على تحديد دور كل فرد في المنشأة ومكانه في التنظيم وإجراءات العمل

٦ هو الوسيلة الأساسية لتوحيد الجهود المختلفة في التنظيم وتنسيقها , وهو وسيلة لإحداث التغيير في السلوك

٧ تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من أعمال المديرين اليومية, حيث يقضون ما يقارب (٧٥%) من أوقاتهم في الاتصالات الإدارية

عناصر الاتصال

الدرس الثاني

للاتصال خمسة عناصر وهي :

١- المرسل ٢- الرسالة ٣- وسيلة الاتصال ٤- المستقبل ٥- التغذية الراجعة

مثال : (معلم- برنامج التيمز- الطلاب- العنوان: مهارات الاتصال - إعادة شرح الدرس لمن لم يستوعبه)

١- المرسل	٢- الرسالة	٣- وسيلة الاتصال	٤- المستقبل	٥- التغذية الراجعة
المعلم	مهارات الاتصال	برنامج التيمز	الطلاب	إعادة الشرح لمن لم يستوعبه

الفصل السادس (مهارة الاتصال)

الدرس الثالث الاتصال (الأهداف - الأنواع)

أولاً: الأهداف العامة للاتصال :

- ١- تعريف المرؤوسين بالأهداف والسياسات والبرامج والخطط العامة والتفصيلية التي وضعت لتحقيق أهداف وسياسات المنشأة
- ٢- شرح القواعد والإجراءات التنفيذية وتفسيرها وتوضيح أهميتها وارتباطها بالأهداف العامة للمنشأة
- ٣- متابعة الإنجاز من خلال تقارير المعلومات الصاعدة من أسفل إلى أعلى التي توضح مستويات الإنجاز ومعدلاته
- ٤- تبادل بين وحدات المستوى التنظيمي الواحد (الاتصال الأفقي) التي تساهم في تحقيق التكامل
- ٥- استمالة الأفراد وحثهم وإثارة دوافعهم للعمل والإنجاز
- ٦- تأكيد علاقات العمل بين الوحدات والأفراد في المستويات التنظيمية المختلفة

ثالثاً : الأهداف الاجتماعية (شكل ص ١٢٦)

- تقوية الصلات والروابط الاجتماعية
- توسيع دائرة التعارف بالآخرين
- تحقيق التعارف المستمر مع المجتمع
- التعرف على أداء الآخرين

ثانياً : الأهداف الشخصية (شكل ص ١٢٦)

- الحاجة إلى الاقناع بالأراء والأفكار
- التحكم والسيطرة على الآخرين
- اتخاذ القرارات الشخصية والحياتية
- التعبير عن مشاعر الفرد وعواطفه

أنواع الاتصال

- ١- رسمي - غير رسمي ٢- تصاعدي- تنازلي- أفقي ٣- مكتوب - شفهي

الدرس الرابع الاتصال (المبادئ - المعوقات)

مبادئ الاتصال:

الإعداد الجيد - الوضوح والبيان - الانسيابية - اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال - التوقيت المناسب للاتصال - الاستعداد لتلقي الرسالة - متابعة الاتصال

معوقات الاتصال :

لغة الاتصال - موضوع الاتصال - الوقت - العوامل التنظيمية - العوامل الاجتماعية - التشويش

نهاية الفصل السادس

الفصل السابع (مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار)

المشكلة (المفهوم - الأنواع)	الدرس الأول
------------------------------	-------------

مفهوم المشكلة:

١- هي وضع صعب ومعقد يواجه الإنسان وليس له حل واضح وسهل
٢- هي عائق أو حاجز يحول دون تحقيق الأهداف المطلوبة بجودة عالية
٣- هي فجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي
• لا بد أن نفرق بين مفهوم المشكلة كموقف سيئ ومكدر، وبين حل المشكلات والتي تعتمد على الأسلوب الأمثل لحلها

للمشكلة مجموعة من الخصائص التي تميزها , ومنها :-

١- أنها متوقعة الحدوث ٢- تاريخية ٣- متغيرة ٤- نتاج سوء التصرف بين الإنسان وبيئته
--

تعد المشكلة فرصة ثمينة , وذلك لأنها تساعد على :

• إيجاد حل بديل أو عدة حلول أخرى بديلة لكل مشكلة	• استمرارية البحث عن برامج جديدة وآليات إبداعية
• اكتشاف قدرات فكرية وطاقات عملية	• المحافظة على وحدة المجموعة وتزيد من ثباتها

أنواع المشكلات:-

١- من حيث مدى تطورها	٢- من حيث توقع حدوثها	٣- من حيث تكرار حدوثها	٤- من حيث فرديتها وجماعيتها	٥- من حيث زمن حدوثها
• مشكلات متفاقمة • مشكلات متلاشية • مشكلات ثابتة	• مشكلات مفاجئة • مشكلات متوقعة	• مشكلات متكررة • مشكلات نادرة	• مشكلات فردية • مشكلات جماعية	• مشكلات حديثة • مشكلات قديمة

الفصل السابع (مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار)

الدرس الثاني

إستراتيجيات حل المشكلات , وأساليبها

استراتيجيات حل المشكلات :-

١- استراتيجية التجفيف: وتعني حل المشكلة بنسبة ١٠٠% (مثل : تسديد الفرد جميع الديون المستحقة عليه)
٢- استراتيجية التخفيف: وتعني تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها تماما (مثل : تسديد الفرد نصف ديونه المستحقة عليه)
٣- استراتيجية التكيف: وتعني التأقلم والتكيف مع المشكلة (مثل : بعض الأمراض المعضلة التي تصيب الإنسان)

أساليب حل المشكلات

١- الأسلوب التقليدي لحل المشكلات	٢- الأسلوب العلمي لحل المشكلات
وهو اللجوء لشخص لديه خبرة حياتية أو تأهيل علمي متخصص , وعرض المشكلة عليه بصفته الخبير	يعتمد هذا الأسلوب على عدد من الخطوات (بالترتيب):- <ul style="list-style-type: none">● إدراك المشكلة وتحديدتها● تحديد الأسباب المحتملة● تحديد حلول وبدائل● اختيار الحل أو البديل الأفضل● تطبيق الحل وتويم النتائج

الدرس الثالث

خطوات حل المشكلات

<ul style="list-style-type: none">● خطوات حل المشكلات تم ذكرها سابقا في الدرس الثاني وهي: " بالترتيب" وللتفصيل أكثر انظر الكتاب ص ١٥٠
إدراك المشكلة وتحديدتها - تحديد الأسباب المحتملة - تحديد حلول وبدائل - اختيار الحل أو البديل الأفضل - تطبيق الحل وتقييم النتائج
<ul style="list-style-type: none">● أهم قواعد أسلوب العصف الذهني في التفكير :-
١- عدم التقييم المبكر للأفكار / ٢- تشجيع الأفكار الجانحة / ٣- الانطلاق من أفكار الآخرين / ٤- طرح أكبر عدد من الأفكار
<ul style="list-style-type: none">● خطوات اختيار البديل الأفضل " بالترتيب " :-
١- تحليل مزايا كل بديل وعيوبه / ٢- تضييق البدائل المتاحة / ٣- تقييم البدائل والاختيار من بينها
<ul style="list-style-type: none">● خطوات تنفيذ الحل (البديل الأمثل) " بالترتيب " :-
١- تحديد مراحل لتنفيذ البديل ٢- تحديد وقت محدد لكل مرحلة ٣- تحديد من سينفذ كل مرحلة ٤- تحديد من سيراقب تنفيذ هذه المراحل

الفصل السابع (مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار)

الدرس الرابع

اتخاذ القرار (المفهوم , الأنواع)

مفهوم القرار بوصفه مصطلحا إداريا :-

هو الاختيار بين عدة بدائل مطروحة بقصد تحقيق هدف , أو عدة أهداف محددة

• العناصر التي تتكون منها القرارات تشمل :-

- ١- عملية الاختيار بين الصواب والخطأ - أو الخطأ و الخطأ الأقل منه - أو الصواب والأكثر صوابا منه
- ٢- وجود بديلين على الأقل
- ٣- وجود هدف أو عدة أهداف

• ترتبط المشكلة ارتباطا كبيرا بالقرار, فالقرار يمر في عمليتين منفصلتين هما :-

- ١- صنع القرار :وهو الخطوة الأولى لحل المشكلات ,
(وتعريفه : إدراك المشكلة وتعريفها وتحليلها وعمل المقارنات وإيجاد البدائل والحلول)

- ٢- اتخاذ القرار : عملية متممة لعملية صنع القرار وتمثل في (اختيار البديل الأفضل وتنفيذ البديل وتقييم تنفيذ البديل)

الفرق بين صنع القرار واتخاذ القرار:-

١- صنع القرار:-	٢- اتخاذ القرار :-
هو قيامنا بالتعرف على المشكلة وتشخيصها تشخيصا جيدا عن طريق جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالمشكلة ومن ثم محاولة توليد العديد من البدائل التي قد يكون أحدها هو حل المشكلة	هي العملية التي يقوم خلالها الشخص المخول باتخاذ القرار بالمقارنة بين البدائل التي استخلصت في مرحلة صنع القرار ثم يختار البديل الأفضل من هذه البدائل ولايد من تقييم هذا البديل الذي اختير للتأكد من أنه القرار الصحيح والذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف

تنقسم القرارات إلى نوعين رئيسيين هما : ١- القرارات الإدارية ٢- القرارات المتخذة في الحياة العامة

أولا : القرارات الإدارية	ثانيا : القرارات المتخذة في الحياة العامة
<ul style="list-style-type: none">• القرارات الاستراتيجية• القرارات التكتيكية• قرارات روتينية	<ul style="list-style-type: none">• قرارات تخص الفرد وقرارات تخص المجموعة• قرارات عادية وقرارات مصيرية• قرارات دورية وقرارات طارئة

نهاية الفصل السابع

الفصل الثامن (مهارة السكرتارية)

الدرس الأول	السكرتارية (المفهوم , الأهمية)
-------------	----------------------------------

مفهوم السكرتارية	
هي مجموعة الأعمال المساندة لإدارات المنظمة في مجال الأعمال المكتبية ومعالجة الاتصالات واستقبال الزائرين وتنظيم الاجتماعات	
مفهوم السكرتير	
<p>١- الموظف الذي يتولى القيام بمهام الأعمال المكتبية والإدارية المساندة للرئيس</p> <p>٢- مساعد إداري يتمتع بصفات شخصية مميزة وإتقان مهارات إدارية متخصصة تظهر قدرته على تحمل المسؤولية دون إشراف مباشر , ولديه القدرة على حسن التصرف والمبادرة لاتخاذ القرارات في حدود الصلاحيات الممنوحة له</p>	
أهمية السكرتارية	
١-رفع الأعباء عن الرؤساء بأداء الأعمال المكتبية	٢-إمداد الرؤساء بالمعلومات والبيانات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب
٣-تأمين كافة الاتصالات للجهات المعنية داخل وخارج المؤسسة	٤-العمل على انسياب العمل المكتبي وتدقيقه
أنواع السكرتارية	
١- السكرتارية العامة /٢- السكرتارية الخاصة /٣- السكرتارية المتخصصة /٤- السكرتارية التنفيذية	

.....

الدرس الثاني	السكرتارية (الصفات , المهام)
--------------	--------------------------------

أقسام صفات السكرتير الناجح		
١- صفات شخصية	٢- مهارات علمية	٣- مهارات عملية
هي عبارة عن مجموعة من الخصائص الفردية بعضها وراثيا وبعضها الآخر مكتسب	هي شهادات وخبرات يتحصل عليها السكرتير يستطيع من خلالها الإلمام بالأسس العلمية بمهام تتعلق بالتخطيط والتنظيم لعمل السكرتارية .	هي مهارات تتعلق بالوظيفة تُكسب السكرتير مهارات إنجاز العمل بأفضل صورة ممكنة
ومنها:-	ومنها:-	ومنها:-
الصدق / الأمانة/حفظ الأسرار/الولاء الإخلاص/الانضباط/التعاون/اللباقة حسن التصرف/الانتباه/سرعة البديهة الترتيب/التنظيم/ضبط النفس حسن الخلق /الابتسامه/حسن الإنصات	●التحصيل العلمي في مجال السكرتارية ●الثقافة العامة والإلمام باللوائح والأنظمة ●الالتحاق بالدورات والبرامج	●مهارة استخدام الأجهزة الحديثة ●حفظ الأوراق في الملفات ●تلخيص المقالات وكتابة التقارير ●مهارات الاتصال والتواصل
مهام السكرتير		
تحديد المواعيد واستقبال الزوار- معالجة البريد الصادر والوارد - معالجة المكالمات الهاتفية- تحرير المكاتبات والخطابات		

الفصل الثامن (مهارة السكرتارية)

الدرس الثالث	الاتصالات الإدارية
--------------	--------------------

أهمية تنظيم المواعيد	
ضمان التخطيط والتنظيم لأعمال مدير المكتب	مساعدة المدير في التعامل مع المواقف المتعلقة بالزائرين
إعطاء انطباع جيد عن المنظمة لدى الزائرين والمراجعين	استغلال الوقت المتاح للمدير لممارسة مهامه استغلالاً أمثل
<ul style="list-style-type: none"> • أنواع المواعيد : فائقة الأهمية - متوسطة الأهمية - مواعيد عادية • مراحل عملية تنظيم المواعيد : قبل الموعد - أثناء الموعد - بعد الموعد • خطوات تنظيم الزيارات " بالترتيب " : الإعداد للمقابلة - استقبال الزائر - تقديم الزائر - تسجيل الزيارة 	
أهمية البريد للمنظمة	
<p>١- تعمل على تنمية العلاقات الطيبة في المجتمع/٢- تعمل على مساندة الأنشطة المكتبية</p> <p>٣- يعد معياراً حقيقياً يبين مدى نجاح المنظمة في أداء عملها جيد , خصوصاً المنظمات التي تمارس نشاطها عن طريقه</p>	

الدرس الرابع	تحرير المكاتبات الإدارية
--------------	--------------------------

يقصد بالمكاتبات الإدارية :	
كافة المكاتبات والرسائل المختلفة التي تتناول موضوعات ذات اهتمام متبادل بين إدارات وأقسام المنظمة , او بين أفراد المنظمة , أو بين المنظمة والهيئات أو المنظمات الخارجية	
أبرز المهارات اللازمة لكتابة المكاتبات الإدارية :	
١-حسن الخطاب	اختيار الكلمات اللطيفة والتعبيرات الجميلة المهذبة وتجنب عبارات التهديد واللوم والعتاب
٢-الجوانب الشكلية	هي المتعلقة بشكل الرسالة كنوع الخط ونوع الورق وتنسيق الصفحة والهوامش وعلامات الترقيم
٣-المراجعة والتصحيح	اكتمال الرسالة يكون بمراجعتها والتأكد من خلوها من الأخطاء وتحقيقها للغرض المطلوب منها
أنواع المكاتبات	
١- الرسائل الخارجية	هي مكاتبات بين المنظمة والمنظمات الأخرى , وبين المنظمة والأفراد من خارج المنظمة
٢- المذكرة الداخلية	تستخدم في تبادل المعلومات داخل المنظمة بين إداراتها وأقسامها وتتميز بالاختصار وقلة عبارات المجاملة
٣- التعاميم	هي التعليمات والأوامر التي تُنقل بين إدارات وأقسام المنظمة
٤- النماذج	هي وثيقة مُطوية تستخدم بصفتها قالباً دائماً وموحداً لرصد بيانات خاصة بموضوع محدد ونقلها , وتعد النماذج للحالات المتكررة بنفس الطريقة

الفصل الثامن (مهارة السكرتارية)

إعداد المكاتبات الإدارية

الدرس الخامس

مكونات الخطاب الإداري الرسمي:-

البسمة/ الجهة المصدرة للخطاب / الموضوع / الجهة المرسل إليها الخطاب / تحية الافتتاح/متن الخطاب / تحية الختام
اللقب الوظيفي لمسئول المنظمة / توقيع مسئول الجهة مرسله الخطاب / الاسم الشخصي / رقم الخطاب / تاريخ الخطاب / المرفقات
عنوان الجهة المرسله للخطاب

مكونات التقرير

١- مقدمة التقرير	٢- جسم التقرير	٣- نهاية التقرير
وتشمل :- موضوع التقرير - هدف التقرير- الجهة كاتبة التقرير- ملخص التقرير	ويشمل :- عرض المعلومات والبيانات تحليل للمعلومات والبيانات	وتتضمن :- التوصيات والاقتراحات- مراجع- ملاحق

خطوات إعداد التقارير وكتابتها

التحضير لكتابة التقرير- إعداد خطة التقرير- البدء في كتابة التقرير مراجعة التقرير

من المهارات الحديثة في إعداد المكاتبات

١- مهارة تشغيل الأنظمة الحاسوبية / ٢- مهارة البرمجيات المكتبية / ٣- معالجة النصوص/ ٤- مهارة العروض التقديمية
٥- مهارة التعامل مع جداول البيانات / ٦- مهارة التعامل مع برمجيات التواصل/ ٧- معالجة البريد وترتيب المواعيد

نهاية الفصل الثامن

الفصل التاسع (مهارة إدارة المشروعات الصغيرة)

المشروعات الصغيرة (المفهوم , الأهمية)	الدرس الأول
---	-------------

مفهوم المشروعات الصغيرة	
هي التي يديرها مالك واحد ويتكفل بكامل المسؤولية فيها ويمارس نشاطا اقتصاديا سواء كان إنتاجيا أم خدميا برأس مال وعمالة محدودة	
صُنفت المشروعات الصغيرة من قبل المختصين (بحسب حجم نشاطها) إلى مشروعات :-	
1- صغيرة	هي التي لها مقر ثابت واعتماد رسمي , ورأس مال شخصي , وعمالة محددة بمنطقة محلية معينة
2- صغيرة جدا	يتوفر لها مقر عمل ثابت وأوراق رسمية ورأس مال منخفض , وعمالة محدودة جدا
3- متناهية الصغر	ليس لها مقر عمل ثابت في أغلب الأحوال , ويقوم بها فرد واحد هو صاحب المشروع , ورأس مال قليل , وغالبا ما يكون لها أوراق رسمية , أو حد أدنى من التعاملات الرسمية

أهمية المشروعات الصغيرة	
أولاً: على مستوى الأفراد	ثانياً : للمجتمع
• تدريب العاملين وتأهيلهم لإدارة المشروعات الصغيرة	• منافسة المشروعات الكبيرة
• تحسين مستوى دخل الأفراد	• تعد مصدر رئيسيا لتوفير فرص العمل الدائمة
• تقليل الاعتماد على الوظائف الحكومية	• أنها نواة أساسية لتطوير الأفكار الإبداعية للمشروعات الكبيرة
	• تطوير المناطق الأقل حظا في النمو والتنمية
	• مقدرتها على إنتاج سلع جديدة وخدمات بديلة عن المنتجات المستوردة
	• مساهمتها في التخفيف من المشكلات الاقتصادية : كالبطالة والفقر

الدرس الثاني	خطوات تأسيس المشروع الصغير
--------------	----------------------------

خطوات التأسيس لأي مشروع مهما كان حجمه " بالترتيب " (وللتفصيل أكثر راجع الكتاب ص ٢٠٨-٢١٠)				
١- البحث عن الفرص الاستثمارية والتوصل لفكرة محددة	٢- دراسة الجدوى	٣- إعداد خطة عمل لتنفيذ المشروع	٤- تنفيذ المشروع	٥- المتابعة والتقييم
يفضل أن تكون الفكرة والفرصة مناسبة لميول صاحب المشروع وقدراته ومهاراته	هي أسلوب علمي لتقدير احتمالات نجاح المشروع أو فشله قبل التنفيذ الفعلي	هي مستند مكتوب ويحوي جدولا ورسوماً بيانية توضح بالتفصيل المشروع المقترح والرغبات المتوقعة والنتائج المحتملة	هي المرحلة التي يبدأ فيها عمل المشروع	هي عملية منظمة ومستمرة لجمع معلومات و بيانات المشروع وتحليلها

الفصل التاسع (مهارة إدارة المشروعات الصغيرة)

إدارة التسويق للمشروع

الدرس الثالث

مفهوم التسويق

- ١-عملية منظمة تهدف إلى تخطيط السلع والخدمات والأفكار وتسعيها وترويجها وتوزيعها والتنبؤ بالسوق ودراسته
٢-الوسيلة التي يستخدمها المنتج لتقديم عناصر التسويق من منتجات وتسعير وتوزيع لإشباع احتياجات ورغبات المستهلكين المختلفة

أهداف التسويق

- تحديد العملاء المستهدفين وفئاتهم
- التعرف على احتياجات العملاء المستهدفين ورغباتهم
- دراسة سلوكيات العملاء المستهدفين وصفاتهم
- التسعير المدروس للسلع أو الخدمات التي تقدمها المنظمة
- تحديد أساليب البيع المناسبة
- قياس مستوى رضا العميل واستقطاب عملاء جدد

عناصر التسويق	عناصر الترويج
١- المنتج	١- الإعلان
٢- التسعير	٢- البيع الشخصي
٣- الترويج	٣- الدعاية والنشر
٤- التوزيع	٤- تنشيط المبيعات
	٥- التسويق المباشر

• مهم جدا جدا جدا التفريق بينهما

مفهوم التسويق الإلكتروني

- ١- التسويق لسلعة محددة أو خدمة معينة باستخدام الشبكة العنكبوتية
٢- جميع الأساليب والممارسات ذات الصلة بعالم التسويق عبر وسائل الاتصال الرقمية

مميزات التسويق الإلكتروني

- ١- يقدم خدمة واسعة للعملاء المتعاملين مع الشبكة العنكبوتية
٢- غير مرتبط بحدود جغرافية ولا بوقت معين ولا مساحة مكانية
٣- قابليته للتغير السريع والمتوافق مع تطورات تقنية الاتصالات والمعلومات
٤- تكافؤ الفرص والمنافسة بين الشركات في الإنتاج والتوزيع
٥- تنفيذ الصفقات إلكترونيا دون حاجة لاستخدام الورق

الفصل التاسع (مهارة إدارة المشروعات الصغيرة)

إدارة الموارد البشرية للمشروع

الدرس الرابع

مفهوم إدارة الموارد البشرية

هي وظيفة تعني باختيار الموظفين الأكفاء للعمل في المشروع , كما تهتم بالحفاظ على الموظفين الموجودين , وتستهدف الحصول على أفضل أداء

أهمية الموارد البشرية للمدير أو لصاحب المشروع

- 1- تقديم الإرشاد المهني لإدارة وتنفيذ العمل والتغلب على جميع المشكلات
- 2- المساعدة في تشخيص الفاعلية والكفاءة التنظيمية , كمؤشرات قياس الأداء والتأخير وحوادث العمل ومعدلات الشكاوى وغيرها
- 3- الكشف عن الصعوبات وتوفير الإجراءات المناسبة لإنتاجية أفضل
- 4- التنسيق بين جميع أنشطة الأفراد وبين الوحدات المختلفة المنظمة لها في المشروع
- 5- إعداد برامج التأهيل والتدريب وجميع الأنظمة الأخرى , مثل : الأجور والرواتب والحوافز وغيرها

المهام الأساسية لإدارة الموارد البشرية

- 1- إعداد خطة الموارد البشرية/2- تكوين فريق عمل المشروع/3- تطوير أداء فريق العمل/4- متابعة فريق المشروع

إدارة الموارد المالية للمشروع

الدرس الخامس

مفهوم الإدارة المالية للمشروع

هي الإدارة التي تعد البيانات المالية وتستخدمها لتحديد وضع المشروع المالي, وتتضمن حفظ القيود المالية , وإعداد البيانات والخطط المالية

أهداف الإدارة المالية للمشروع

- 1- تحقيق الربحية لصاحب المشروع / 2- إدارة الأموال بكفاءة والرقابة عليها / 3- تخطيط الأموال واستثمارها بفاعلية

أهمية الإدارة المالية للمشروع

تكمُن أهميتها في التخطيط المالي للمشروع , وهو :-
قدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته المالية تجاه المواد الخام , وأجور العمال , وتكاليف الخدمات المساندة , وجميع أنواع المصروفات اللازمة لعمليات التشغيل , مع مراعاة تحقيق الأهداف الربحية

مراحل تقدير الاحتياجات المالية للمشروع

- 1- المرحلة الأولى (التأسيس) / 2- المرحلة الثانية (التنفيذ) / 3- المرحلة الثالثة (التطوير)

الفصل التاسع (مهارة إدارة المشروعات الصغيرة)

إدارة الإنتاج للمشروع

الدرس السادس

مفهوم إدارة الإنتاج

- 1- مجموعة الأنشطة المتعلقة بإنتاج السلع أو الخدمات , بدءاً من تجميع المدخلات اللازمة وتهيئتها , ثم إجراء العمليات التحويلية أو التجميعية أو الفنية عليها , ثم الحصول على المخرجات, ممثلة بالسلع أو الخدمات التي تشبع حاجات المجتمع
- 2- تحويل المدخلات من الموارد الأساسية والمادية إلى مخرجات يرغبها المستهلكون ويطلبونها في شكل سلع أو خدمات

أهم أهداف إدارة الإنتاج

- 1-تحديد خصائص المنتج سلعة أو خدمة/2-تحديد خصائص العمليات/3-تقديم المنتجات المطلوبة بالكميات المطلوبة وفي الوقت المناسب
- 4-إنتاج السلع والخدمات بمستوى الجودة المرغوب من العميل /5-تحقيق مستوى الإنتاجية بكفاءة

أهم مهام إدارة الإنتاج

- 1-تحديد مواقع العمل/2-مزج عناصر الإنتاج/3-تخطيط الإنتاج وتصميم العمليات /4-الرقابة على الإنتاج/5-تحديد أنظمة المناولة والتخزين

عناصر الإنتاج

مدخلات – عمليات – مخرجات

أنظمة الإنتاج

- 1- نظام الإنتاج المستمر يخضع الإنتاج في هذا النظام للنمطية في طريقة تشغيل واستخدام المواد الخام والمنتجات المطلوبة بالسوق
- 2- نظام الإنتاج بالطلب يختص بتصنيع المنتجات حسب رغبات العملاء
- 3- نظام الإنتاج المتغير يقوم على إدخال تعديلات على المنتجات بالاستفادة من تغيرات السوق واحتياجات العملاء

نهاية الفصل التاسع

(الملخص لا يَغني عن الكتاب)

بالتوفيق للصحيح