المحور الأول: ماهية إدارة الأعمال

1- مفهوم الإدارة

لقد تطور مفهوم الإدارة بشكل كبير عبر الزمن، ولقد قدم العديد من الكتاب والباحثين تعاريف مختلفة في علم الإدارة في ضوء مداخل متعددة. ومن خلال اطلاعنا على مجمل التعاريف المقدمة من قبل الاقتصاديين يمكن القول أن الإدارة عبارة عن عمليات فكرية تنعكس في الواقع العملي للمؤسسات بشكل ممارسات في مجال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية، حيث تؤدي إلى تحويل هذه الموارد إلى سلع أو خدمات بطريقة فاعلة وكفؤة محققة أهداف المؤسسة التي تم صياغتها مسبقا.

2- عناصر الإدارة

من خلال دراسة التعاريف السابقة لمختلف الباحثين الاقتصاديين، يمكن تحديد أهم العناصر التي تشملها الإدارة في النقاط الآتية:

- هي طريقة منظمة وليست عشوائية، وتهدف إلى تحقيق هدف معين حسب طبيعة المؤسسة؛
- عند تطبيق عملية الإدارة يتم التركيز على الجماعة وليس على الافراد؛
- تركز على الاستخدام والتوظيف الأمثل للموارد بكفاءة وفعالية؛

- التأكد على أن المهام الموكلة يتم انجازها بكفاءة وفعالية؛
- الاعتماد على عملية التنبأ لمواجهة الأحداث المستقبيلية.

3- طبيعة الإدارة (هل الإدارة علم أم هي فن؟)

تعتبر الإدارة **فن**؛ فالفن هو الوصول إلى الأهداف المسطرة بالاعتماد على المهارة التي لدى الفرد، ونجد كثيرا من الأشخاص يعتمدون على الموهبة التي منحها إياهم الله سبحانه وتعالى لهم، وبذلك فالإدارة تعتمد على الخبرة والمهارة والذكاء في ممارسة الأعمال، حيث يجب على الشخص الذي يمارس الإدارة أن يمتلك القدرة على تطبيق الأفكار والنظريات العلمية التي يتميز بها علم الإدارة.

وكذلك تعتبر الإدارة **علم**؛ فالعلم يقوم على مبادئ وأفكار ونظريات تدرس في الجامعة، وهناك من يعرف الإدارة على أنها علم استخدام الجهد الإنساني، فالمدير في بعض الأحيان يحتاج إلى جمع المعلومات والبيانات والملاحظات وتنظيمها وتحليلها وكذا تفسيرها بغرض الوصول إلى حقائق وقواعد وقوانين لتفسير مختلف الظواهر ةالتنبؤ بها.

كخلاصة فيمكن القول بأن الإدارة هي علم وفن في آن واحد؛ حيث نجد في مجتمعاتنا أمثلة كثيرة على رجال أعمال قد حققوا نجاحات باهرة في إدارة مؤسساتهم نتيجة امتلاكهم موهبة ربانية بالرغم من أن بعضا منهم ليس لديهم شهادة أو مستوى تعليمي معين، ولكن بعد التوسع في أعمالهم نجدهم قد استعانوا بخبراء في علم الإدارة وبالتالي طوروا أنشطتهم بشكل كبير جدا، فلو اعتمدوا على الطريقة التقليدية (طريقة التجربة والخطأ) فسيكون هناك استنزاف كبير للطاقة المادية والبشرية للمؤسسة.

4- مستويات الإدارة

للإدارة ثلاث مستويات رئيسية وهي: الإدارة العليا، الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا.

4-1- الإدارة العليا: يقع هذا المستوى في قمة الهرم التنظيمي للمؤسسة، ومن مهام الإدارة العليا وضع الخطط الاستراتيجية، اتخاذ القرارات الاستراتيجية، رسم السياسات الاستراتيجية، تحديد الأهداف الاستراتيجية، رسم الإطار العام للمؤسسة، تقييم أداء الإدارات الأخرى، توجيه عملية التفاعل بين المؤسسة والبيئة المحيطة بها، كما تتميز هذه الإدارة بأنها إدارة ليس هناك من هو أعلى منها يوجهها ويصدر لها الأوامر، وفي نفس الوقت هناك من هم أدنى منها وعليها أن توجهه.

4-2- الإدارة الوسطى: تقع هذه الإدارة بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا وتعتبر حلقة الوصل بينهما، وتتميز هذه الإدارة بأن لها مدراء أعلى منها كما تشرف على مدراء وليس موظفين، كما تقوم بوضع الهيكل التنظيمي لتحديد سلطة العاملين بالمنظمة والمسؤوليات التي يتحملونها، تعمل على وضع معايير الرقابة والأداء في مختلف الأقسام، تعمل على تطوير المرؤوسين، كما تعمل على التنسيق بين مختلف الوحدات وتقدم البيانات والمعلومات اللازمة لوضع السياسة والخطة العامة للإدارة العليا.

4-3- الإدارة الدنيا: وتسمى أيضا بالإدارة المباشرة أو التنفيذية، تتميز هذه الإدارة بأن لها مدراء أعلى منها يوجهونها ولا يوجد أدنى منها مدراء بل فقط عمال وموظفين، فهي تتعامل مباشرة مع العمال أو عناصر التنفيذ، تقوم هذه الإدارة بتعليم العمال وتدريبهم، تقييم أدائهم، الاهتمام بالمشاكل اليومية للعمال

ومحاولة حلها، كما تتولى هذه الإدارة تنفيذ الخطط والأهداف التي تضعها الإدارة العليا والوسطى على أرض الواقع بإشراف ومتابعة ميدانية أيضا، ويغلب على هذه الإدارة التخصص الدقيق والعمل الفني والمهني.

5- مجالات الإدارة

يقصد بمجالات الإدارة المكان أو الموقع الذي تمارس فيه الأنشطة الإدارية، وهناك عدة مجلات لتطبيق وممارسة العملية الإدارية، نذكر أهمها في الآتي:

5-1- تطبيق الإدارة في القطاع العام: ويطلق عليها إسم الإدارة العامة أو العمومية Public Administration، ونجدها في المؤسسات والشركات التي تمتلكها الدولة وتديرها؛ كالوزارات وملحقاتها من الإدارات والهيئات الحكومية، حيث تستهدف تنفيد السياسة العامة للدولة، وغالبا ما يكون هدفها تقديم منفعة عامة لأفراد المجتمع.

5-2- **تطبيق الإدارة في القطاع الخاص:** ويطلق عليها إسم الإدارة الخاصة أو إدارة الأعمال Business Administration، ونجدها في قطاع الشركات أو المشاريع الاقتصادية المختلفة سواء كانت مصانع أو شركات تجارية أو زراعية أو خدمية ...إلخ، وتعود ملكيتها إلى أفراد أو أسر أو جماعات (شركاء)، والتي تعمل من أجل بلوغ هدفها الأساسي وهو تحقيق الربح.

5-3- تطبيق الإدارة في المنظمات التي تهدف إلى تحقيق الربح (Non-profit Organisation): ويطلق عليها إسم الإدارة الخيرية أو الإدارة التطوعية أو الإدارة التعاونية نسبة إلى الجهة التي تطبق فيها، ونجدها في النوادي والجمعيات الخيرية والتطوعية والتعاونية على اختلاف أنواعها وأنشطتها، حيث غالبا ما تكون أهدافها سامية خيرية واجتماعية.

6- علاقة الإدارة بالعلوم الأخرى

6-1- علاقة علم الإدارة بعلم الاقتصاد

يهتم علم الاقتصاد بدراسة المشكلة الاقتصادية وحلها عن طريق استخدام وإدارة الموارد المحدودة بكفاءة عالية وبأقل تكلفة ممكنة من أجل إشباع الحاجات الإنسانية غير المحدودة، وكثيرا ما يعتمد المدير على نظريات علم الاقتصاد عند اتخاذ قراراته المتعلقة بسلوك المستهلك، عرض وطلب السلع، تحديد الأسعار، المنافسة وندرة الموارد...إلخ. لذلك فإن علم الإدارة وعلم الاقتصاد متداخلان، يخدم كل منهما الآخر بهدف إشباع الحاجات الإنسانية وضمان نمو المؤسسات واستمرارها.

6-2- علاقة علم الإدارة بعلم الاجتماع

تتجلى العلاقة القائمة بين علم الإدارة وعلم الاجتماع من واقع مجال اهتمام علم الاجتماع الذي يهتم بدراسة الجماعات الإنسانية (المجتمعات) من حيث نشأتها، تطورها، تكوينها والعلاقات التي تنشأ

بينها، ووسائل تقدم هذه المجتمعات، ويحقق أهدافه من خلال الاهتمام بجمع البيانات الإحصائية، وتنظيم الأبحاث الاجتماعية والملاحظات العلمية حول أحوال أفراد المجتمع.

وكذلك يهتم المدراء بدراسة تركيب المجتمع والأسرة وما تحتاج إليه من سلع وخدمات وكذلك سلوك أفرادها ودوافعهم في الشراء والنسب المخصصة للانفاق على مطالب الأسرة المختلفة، بالإضافة إلى توزيع السكان، كثافتهم وتقسيمهم على أسس مختلفة كالسن والجنس ودرجة التعليم والمركز الاجتماعي والمهنة والقدرة الشرائية ...إلخ. كل هذه المعلومات تساعد المدير في أخذ نظرة شاملة عن الأسواق الحالية وكذلك عن الأسواق المستقبلية التي تريد المؤسسة تصريف منتجاتها إليها. لذلك يمكن القول بأنه على المدير أن يكون ملم بدراسة علم الاجتماع لكي يساعده في اتخاذ قرارات صحيحة وصائبة تضمن بقاء واستمرار مؤسسته.

6-3 علاقة علم الإدارة بعلم القانون

إن علم القانون هو مجموعة من القواعد والأسس والمبادئ التي تهتم بتنظيم وتنسيق العلاقة بين الأفراد والجماعات وكذلك المؤسسات بهدف تحقيق تناسق اجتماعي لضمان بقاء المجتمع ونموه واستمراره وضمان حل مشاكله، وتكمن العلاقة بين إدارة الأعمال وعلم القانون في القوانين المختلفة التي تنظم المعاملات التجارية داخل البلد وخارجه وهو ما يعرف بالقانون التجاري، وكذلك مختلف القوانين الأخرى كقانون حماية المستهلك، قوانين العمل والعمال وقوانين الضمان الاجتماعي.

6-4- علاقة علم الإدارة بعلم النفس

يهتم علم النفس بدراسة السلوك الإنساني، ويستخدم الأساليب العلمية في دراسة نواحي نشاط الفرد واتجاهاته الذهنية والتوصل إلى أفضل الطرق لتحقيق الرضا والرخاء له.

وتكمن العلاقة بين علم النفس وعلم الإدارة أن كلاهما يتعاملان مع أفراد المجتمع (الإنسان)، فمثلا لكي يستطيع المدير تشجيع وترغيب العاملين في العمل وتوفير مناخ عمل جيد، يمكنه الاستعانة بما توصل إليه علم النفس من دراسات ونظريات وأبحاث عن الفرد وميوله واتجاهاته والعوامل المتحكمة في تصرفاته والتي تحفزهم على العمل، كما يزود علم النفس المدير بالمعلومات عن سلوك الجماعات وتفاعلها وكيفية التأثير فيها وتوجيهها نحو تحقيق أهداف المؤسسة.

7- أهمية دراسة الإدارة:

يمكن تلخيص أهمية الإدارة في النقاط الآتية:

- الإدارة هي الأداة الأساسية لتسيير العمل داخل المؤسسة، فهي مثلا التي تقوم بتحديد الأهداف وتوجه جهود الأفراد من أجل تحقيقها بكفاءة وفاعلية.
- الإدارة عون التقدم والازدهار؛
- الإدارة الناجحة تتميز بها الدول المتقدمة عكس الدول المتخلفة؛
- الخطط الجيدة يمكن أن تفشل في ظل الإدارة السيئة؛

- الإدارة من أهم الوسائل التي تستخدمها الدول من أجل التقدم والازدهار والرقي؛
- الإدارة الجيدة تحدد مستوى التعليم والأمن والرعاية الاجتماعية.

8- مظاهر نجاح الإدارة

إن نجاح الإدارة مرهون بمدى إلتزامها بتحقيق الشروط الآتية:

- تعاظم الأرباح؛
- توفر السيولة؛
- الجودة العالية؛
- تنامي الحصة السوقية؛
- التوسع في الإنتاج؛
- انخفاض معدل دورات العاملين؛
- المحافظة على البيئة؛
- السمعة الجيدة.

9- المدير

المدير هو ذلك الشخص الذي يقوم بتمثيل المؤسسة وإصدار الأوامر واتخاذ القرارات.

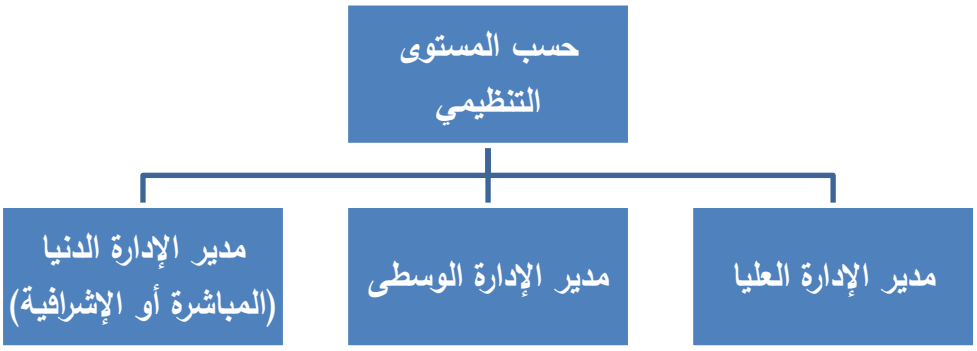
وهو أيضا الشخص الذي يقوم بعملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة واتخاذال قرار باستخدام الموارد المتاحة من أجل بلوغ أهداف المؤسسة.

كما بعرف المدير أيضا على أنه أي فرد مسؤول عن مجموعة من المرؤوسين وغيرهم من الموارد التنظيمية.

9-1- أنواع المدراء: يمكن تصنيف المدراء وفقا لعدة أسس؛ كالمستوى التنظيمي، مجالات عمل الإدارة.

9-1-1- تصنيف المدراء حسب المستوى التنظيمي (أو الإداري): ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): تصنيف المدراء حسب المستوى التنظيمي



9-1-2- تصنيف المدراء حسب حجم الأنشطة التنظيمية: ويمكن تمييز نوعين من المدراء حسب هذا التصنيف، وهما المدير الوظيفي والمدير العام، كما هو موضح في الشكل الآتي:

9-1-2-1- المدير الوظيفي: وهو المدير الذي يكون مسؤولا عن نوع واحد من أنشطة المؤسسة كالإنتاج، التشغيل، التسويق، العلاقات العامة، البحوق والتطوير، المالية ...إلخ. كما أن هذا المدير ومن يتبعه من مرؤوسين وموارد تنظيمية يتعلق عمله بنشاط واحد فقط من أنشطة المؤسسة.

9-1-2-2- المدير العام: تكون مسؤوليته أوسع لأنها تشتمل على أنواع مختلفة من الموارد التنظيمية والكفاءات البشرية، حيث يجب أن يتمتع المدير العام بخلفية قوية ودراية بكل المجالات الوظيفية للإدارة وأن لا يقتصر فقط على تخصص معين وذلك لأنه مسؤول عن أكثر من نشاط واحد في المؤسسة.