

المحاضرة رقم: 07

ثالثا: وظيفة التوجيه

1- تعريف التوجيه: لقد عرفت وظيفة التوجيه اختلافا في التسمية بين الباحثين، كونها العملية التي تتطلب تنفيذ الأعمال والمهام عن طريق توجيه الأفراد والتأثير في سلوكهم تأثيرا إيجابيا لتحقيق الأهداف، من خلال العناصر الأساسية للتوجيه والمتمثلة في: القيادة، الاتصال، التحفيز.

- يمكن تعريف التوجيه بأنه الوظيفة الإدارية التي تنطوي على قيادة الأفراد والإشراف عليهم وارشادهم وتحقيق التنسيق بين قدراتهم من أجل تحقيق هدف مشترك، ويعتبر المدير أو القائد هو الشخص المسؤول عن انجاز العمل في المؤسسة.

2- خصائص التوجيه:

- ✓ تتعلق وظيفة التوجيه فقط بإدارة العنصر البشري في المؤسسة؛
- ✓ وسيلة هامة لتحقيق التعاون والتنسيق بين المرؤوسين في المؤسسة؛
- ✓ تتطلب فهما عاما في طبيعة السلوك الإنساني وأسلوب توجيهه وتحفيزه.

3- ركائز التوجيه:

أ- القيادة: هي القدرة في التأثير على الآخرين وتوجيه سلوكهم لتحقيق أهداف مشتركة؛

✓ وتُعرف أيضا على أنها: "عملية توجيه مجموعة من الأشخاص باتجاه محدد ومخطط وتحفيزهم على العمل".

- وتبرز أهمية القيادة في النقاط التالية:

- العمل على تحويل الأهداف المطلوبة إلى نتائج؛
- تساعد القيادة في التعامل مع متغيرات البيئة الخارجية؛
- يعتبر سلوك القائد من العوامل المحفزة للمرؤوسين في تحقيق أهداف المؤسسة.
- ب- الاتصال: هو عملية ديناميكية تهتم بنقل الحقائق، الآراء، المعلومات والمعاني، وتتطلب الاستمرارية في مزاولتها مع اظهار علاقات التأثير والتأثر من طرفي الاتصال. حيث يعتبر الاتصال أحد العناصر الضرورية في توجيه السلوك الإنساني، ويشكل القاعدة الأساسية للعلاقات بشتى أنواعها، كما يتكفل بتبادل المعلومات والبيانات والأوامر بين المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة من جهة، وبين المؤسسة ومحيطها الخارجي من جهة أخرى.

• عناصر الاتصال:

- المرسل: الجهة التي تسعى لتوصيل فكرة أو رسالة معينة؛
- المستقبل: المستهدف بالرسالة؛
- الرسالة: كلمات، صور، إشارات...
- الوسيلة: قناة الاتصال (تقرير، صورة، رسم، مؤتمر، إذاعة، تلفزيون)؛
- ردة الفعل: الأثر، معلومات مرتدة.

ت- التحفيز: إلى جانب ضرورة كل من القيادة والاتصال في التأثير الإيجابي على سلوك الفرد فإن التحفيز لا يقل أهمية على ذلك، حيث تكمن ضرورته في المحافظة على العاملين وولائهم للمؤسسة، ويرفع كفاءتهم الإنتاجية ويلبي حاجاتهم، لذلك على المسير التعرف على السلوك الإنساني وكيفية التأثير فيه. حيث يُعرّف التحفيز على أنه "عملية التأثير الإيجابي في سلوك العاملين من خلال إثارة الدافع/الدافعية لديهم باستعمال حوافز معينة قد تكون مادية و/أو معنوية".

✓ الدافع/الدافعية: تعبر عن القوى الداخلية لدى الفرد تعمل على توجيه السلوك في اتجاه معين وبقوة معينة، وبالتالي تجعله يبحث عن شيء محدد.

✓ الحافز: هو الوسيلة التي يتم من خلالها إثارة الدافع، ويقصد بالحوافز المحركات الخارجية للفرد والتي تؤثر على سلوكياته، فقد يستخدمها المسير لإثارة الحاجات لدى مرؤوسيه ومن ثم اشباعها وتلبيتها.

رابعاً: وظيفة الرقابة

1- تعريف الرقابة: هي تعبير شامل على الاشراف والمتابعة وقياس الأداء وتحديد المعايير ومقارنتها بالإنجازات، أي عملية متابعة تنفيذ العمليات من خلال مقارنة ما هو فعلي بما هو مخطط من أجل تحديد الانحرافات وتصحيحها وتحديد المسؤول عنها.

2- أهمية الرقابة:

- التكيف مع التغيرات البيئية؛

- تقليل الأخطار المتراكمة؛

- الانسجام ومواكبة التعقيد التنظيمي؛

- تقليل التكاليف.

3- أساليب الرقابة:

- وصفية: من خلال الملاحظة الشخصية، السجلات والبطاقات الدفترية، التقارير الرقابية، النتائج المخبرية، الرسومات البيانية...

- كمية: النسب المالية، بطاقة الجرد المستمر، الميزانية التقديرية، الزمن المعياري....

4- علاقة الرقابة بالوظائف الأخرى:

- من دون وجود خطة جيدة، لا يمكن وجود رقابة فعّالة؛

- من دون وجود رقابة فعّالة، لا يمكن وجود خطة جيّدة؛

- لا يمكن تصور القيام بوظيفة التنظيم والتوجيه والأكد من سير عملياتهما من دون ممارسة وظيفة الرقابة، ولا يمكن ممارسة وظيفة الرقابة من دون تنظيم فعّال وتوجيه محكم.