

# مهارة الإدارة

كيف تقود منظمتك إلى التميز؟

Management Skill  
How to Lead Your Organization to Excellence

الأستاذ الدكتور / مدني عبد القادر علاقي  
أستاذ إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز سابقاً

بحمد الله وتوفيقه تمكنا خلال أكثر من عشرون عاماً من العطاء والاجتهاد في بناء دار نشر أصبحت صرح من صروح المعرفة، فقد أوكلنا على عاتقنا المساهمة الفعالة لجميع الجامعات والكليات والمعاهد العلمية وذلك بالوقوف جنباً الى جنب في نشر الكتب العلمية لجميع أعضاء هيئة التدريس، وتوصيلها للطلاب والطالبات والقراء في جميع أنحاء الوطن العربي، ويحدونا الأمل أن نساهم في تغيير الصورة النمطية للنشر في محاولة للاستثمار والإبداع في مجال النشر، وما نزال في تعاون مستمر مع المؤلفين لتحقيق أهدافنا السامية، ونحن على استعداد تام للتعاون مع كل صاحب علم يريد توصيله للمتعلم أينما كان.

## منصة اكاديميك تيك بوك

www.academictechbook.com



انطلاقاً من رؤية المملكة 2030 ودعمها للتعليم الالكتروني فإن منصة (اكاديميك تيك بوك/ACADEMIC TECH BOOK) التابعة لخوارزم العلمية هي من اقوى المنصات التي تقوم بتحويل ودعم وتوفير الكتاب الالكتروني والتي تحتوي على الخدمات الالكترونية التالية:

1. الخدمات التفاعلية بين الطالب والكتب الالكترونية
2. تصفح المحتوى بطريقة e-pub.
3. خدمات شرح فيديو صوت وصورة لكل فصل على حد لكل كتاب من الكتب الالكترونية
4. بنك أسئلة وواجبات منزلية متكاملة
5. تفاعل الطالب مع عضو هيئة التدريس
6. ربط المنصة بالنظام التعليمي الالكتروني للجامعات LMS
7. إمكانية عمل اشتراكات سنوية عن طريق الدخول الذي تقارير مفصلة تخدم المستخدم والمستخدم

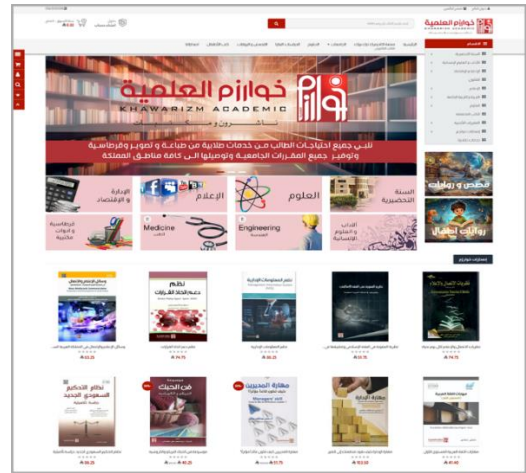
## اتصل بنا

المملكة العربية السعودية - جدة - بجوار مدارس دار الفكر الاهلية

0561005008 www.kh.sa  
info@kh.sa gm@kh.sa

## متجر خوارزم العلمية الالكتروني

www.kh.sa



يعد متجر خوارزم العلمية (www.kh.sa) من أكبر المتاجر المختصة في توفير وبيع الكتب والمقررات الجامعية، ويولي المتجر كافة احتياجات الطلاب والطالبات بالجامعات السعودية بشكل مميز. حيث يتمتع المتجر الالكتروني بالميزات التالية:

- 1- توفير جميع المقررات الجامعية بالمتجر حسب الكليات والأقسام المختلفة.
- 2- إمكانية الشراء والدفع بخيارات دفع متعددة.
- 3- سهولة التصفح والتنقل بين اقسام الموقع وسهولة البحث عن الكتب والمؤلفين ودور النشر.
- 4- إمكانية وصول الطالب لجميع المقررات المقررة عليه
- 5- تقديم أفضل الأسعار وخدمات التوصيل مع أفضل شركات الشحن الى جميع مناطق المملكة.

## حقوق الطبع محفوظة للناسر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لخوارزم العلمية ولا يسمح بطبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد هذا الكتاب أو أي جزء منه، أو تخزينه في أي نظام لحفظ المعلومات، أو نقله على أي هيئة، أو بواسطة أي وسيلة، سواء كانت الكترونية أو ميكانيكية أو تسجيلياً أو غير ذلك إلا بإذن كتابي مسبق من الناشر.

## فهرس المحتويات

الصفحة

الموضوع

### الجزء الأول: إدارة النشاطات والعمليات

٢٩	.....	<b>مهارة الإدارة: القواعد والتحديات:</b>	<b>١</b>
٣٢	.....	حتمية الإدارة. <input type="checkbox"/>	
٣٥	.....	قواعد الإدارة. <input type="checkbox"/>	
٤٥	.....	تحديات الإدارة. <input type="checkbox"/>	
٥٣	.....	<b>إدارة إتخاذ القرارات:</b>	<b>٢</b>
٥٣	.....	وظائف الإدارة. <input type="checkbox"/>	
٥٥	.....	وظائف المنظمة. <input type="checkbox"/>	
٥٧	.....	ما هو المقصود بعملية إتخاذ القرارات؟ <input type="checkbox"/>	
٥٨	.....	خطوات إتخاذ القرار. <input type="checkbox"/>	
٧٠	.....	طبيعة القرارات. <input type="checkbox"/>	
٧٢	.....	عوائق إتخاذ القرارات. <input type="checkbox"/>	
٧٣	.....	إتخاذ القرارات بصورة أكثر فعالية. <input type="checkbox"/>	
٧٩	.....	<b>الإدارة بالأهداف:</b>	<b>٣</b>
٨٠	.....	مفهوم الإدارة بالأهداف - ومتطلباتها. <input type="checkbox"/>	

٨٢ ..... إيجابيات الإدارة بالأهداف.

٨٦ ..... الإدارة بالأهداف ليست عملاً روتينياً.

٨٧ ..... إذاً: كيف نزيد من فعالية الإدارة بالأهداف.

٩١ ..... **إدارة الاتصالات:**

٩١ ..... حقيقة لا بد من إدراكها.

٩٢ ..... التعريف والأهمية.

٩٣ ..... عناصر عملية الاتصالات.

١٠١ ..... شبكة الاتصالات في المنظمات.

١٠٦ ..... عوائق الاتصالات.

١١١ ..... إفعل - ولا تفعل.

١١٢ ..... رفع كفاءة الاتصالات.

١٢٣ ..... **إدارة التغيير:**

١٢٣ ..... فلسفة التغيير.

١٢٤ ..... منظمات الأعمال والتغيير.

١٢٧ ..... الإدارة وموقف العاملين من التغيير.

١٣٠ ..... الإدارة والتعامل مع مقاومة التغيير.

١٣٣ ..... الإدارة واستراتيجية التغيير وأساليبه.

- ٦ التحول للعالمية: إدارة الشركات المتعددة الجنسية: ... ١٤١**
- ١٤٤ ..... العمل التجاري الدولي.
- ١٤٥ ..... إدارة الشركات المتعددة الجنسية.
- ١٤٦ ..... العوامل الجاذبة لتمدد الشركات المتعددة الجنسية.
- ١٤٨ ..... وظائف الإدارة.
- ٧ التحول للعالمية: التعامل مع الموارد البشرية في البلد المضيف: ... ١٥٥**
- ١٥٥ ..... إدارة التعامل مع الموارد البشرية.
- ١٦٨ ..... التعامل المالي وتحديد المخصصات للعمل الخارجي.
- ٨ إدارة الاندماج والاستحواذ ١٧٧**
- ١٧٨ ..... تعريف الاندماج والاستحواذ.
- ١٨٠ ..... إدارة مراحل الاندماج والاستحواذ.
- ١٨٣ ..... المشكلات المحتملة للاندماج والاستحواذ.

## الجزء الثاني: إدارة الموارد البشرية

- ٩ إدارة الاستقطاب والاختبار: ١٩٥**
- ١٩٦ ..... إدارة عملية الاستقطاب.
- ٢٠٠ ..... إدارة عملية الاختيار.
- ٢٠٢ ..... استمارة طلب التوظيف.

٢٠٥ ..... السيرة الذاتية.

٢٠٨ ..... الاختبارات.

٢١٧ ..... **إدارة المقابلات:**  ١٠

٢١٨ ..... أهداف المقابلات الوظيفية.

٢٢٠ ..... الاستعداد للمقابلات والتصرف أثناءها.

٢٢٧ ..... أساليب المقابلات.

٢٣١ ..... مقابلة القياديين المرشحين للعمل.

٢٣٦ ..... الأخطاء الشائعة في المقابلات.

٢٤٣ ..... **إدارة التعيين والتهيئة للعمل:**  ١١

٢٤٥ ..... إدارة عملية التفاوض والتعيين.

٢٤٧ ..... رفض العرض الوظيفي.

٢٤٩ ..... إدارة عملية التهيئة للعمل.

٢٥٣ ..... محتويات برنامج التهيئة والتعريف بالمنظمة.

٢٥٩ ..... **إدارة تقويم الأداء:**  ١٢

٢٦١ ..... قصة خالد.

٢٦٦ ..... الأهداف والنتائج.

٢٦٧ ..... خطوات عملية تقويم الأداء.

٢٧٠ ..... تقويم الأداء: لكي يكون الأمر واضحاً للجميع.

٢٧١ ..... أخطاء يجب تلافيها.

٢٧٢ ..... مقابلات إعلان نتائج التقويم.

٢٧٤ ..... دور الإدارة العليا.

- ٢٧٩ ..... **إدارة نشاط التدريب: ١٣**
- ٢٨٠ ..... لماذا ندرّب؟
- ٢٨٢ ..... كيف نصمم برامج التدريب؟
- ٢٩١ ..... تقويم فعالية التدريب.
- ٢٩٧ ..... وأنت أيها المدرّب.
- ٢٩٨ ..... تمرين عصف ذهني.
- ٣٠٧ ..... **إدارة المسار الوظيفي: ١٤**
- ٣٠٩ ..... إدارة التطوير الوظيفي.
- ٣١١ ..... التطوير الوظيفي: مسؤولية الموظف.
- ٣١٥ ..... التطوير الوظيفي: مسؤولية المنظمة.
- ٣١٨ ..... تخطيط المسار الوظيفي.
- ٣٢١ ..... تصميم المسار الوظيفي والترقية المخططة.
- ٣٢٨ ..... عصف ذهني: مهندس يرغب أن يكون مديراً.

## الجزء الثالث: إدارة العلاقات الإنسانية

- ٣٤١ ..... **إدارة العلاقات بين المديرين والمرؤوسين ١٥**
- ٣٤٢ ..... نماذج من صفات وعلاقات المديرين والمرؤوسين.
- ٣٤٦ ..... كيف يدعم نجاح العلاقات بين المديرين والمرؤوسين.

٣٤٧ ..... كيف يكسب المدير ثقة مرؤوسيه؟ إدارة المرؤوسين.

٣٥١ ..... كيف يكسب المرؤوس ثقة مديره؟ (إداة مديرك)

٣٥٣ ..... دعم وتحسين العلاقات بين القمة والقاعدة.

٣٥٦ ..... قضايا للتأمل.

٣٦٣ ..... **إدارة الانضباط والجزاءات، والشكاوي** ١٦

٣٦٤ ..... الانضباط وقواعد الأداء والسلوك.

٣٦٧ ..... الجزاءات ومخالفة قواعد الانضباط.

٣٦٩ ..... إدارة الانضباط: العدالة في تطبيق الجزاءات.

٣٧٧ ..... إدارة نظام الشكاوي.

٣٧٩ ..... إجراءات البت في الشكاوي.

٣٨٧ ..... **إدارة الخروج من الخدمة** ١٧

٣٨٨ ..... إدارة عملية إنهاء الخدمة بقرار من المنظمة.

٣٩٩ ..... إدارة عملية الاستقالات.

٤٠٣ ..... إدارة عملية التقاعد.

٤٠٨ ..... إدارة الاستغناء المؤقت عن الخدمة.

## الجزء الرابع: إدارة العلاقات المجتمعية

٤٢٣ ..... **إدارة علاقات العملاء** ١٨

٤٢٥ ..... أهمية علاقات العملاء.

- ٤٢٧ ..... من هم العملاء؟
- ٤٢٨ ..... انظر ماذا فعل هذا الأرعن؟
- ٤٢٩ ..... ولاء العميل وخدمة العملاء.
- ٤٣٢ ..... مصداقية التعامل مع العملاء.
- ٤٣٣ ..... كيف تتصرف مع شكاوي العملاء؟
- ٤٣٤ ..... كيف تستعيد عميلاً غاضباً؟
- ٤٤١ ..... **إدارة المسؤولية الاجتماعية**  ١٩
- ٤٤١ ..... المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطورها التاريخية.
- ٤٤٣ ..... أنظر إلى هذه المفارقة: الولايات المتحدة الأمريكية.
- ٤٤٥ ..... وانظر إلى هذه المفارقة: المملكة العربية السعودية.
- ٤٤٧ ..... إدارة المسؤولية الاجتماعية.
- ٤٤٩ ..... المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة.
- ٤٥١ ..... ميادين المسؤولية الاجتماعية: العالم من حولنا.
- ٤٥٣ ..... مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه أطياف المجتمع.
- ٤٥٩ ..... **إدارة الأزمات**  ٢٠
- ٤٦٢ ..... أمثلة الأزمات من داخل المنظمة.
- ٤٦٧ ..... أستبق الأزمات أولاً.
- ٤٦٨ ..... المواجهة مع الأزمات.
- ٤٦٩ ..... آكلًا ومأكولًا: القضية الأولى.
- ٤٧٠ ..... آكلًا ومأكولًا: القضية الثانية.

## ٢١ الإدارة والاستعانة بالاستشاريين ..... ٤٧٥

٤٧٦ ..... تعريف العمل الاستشاري.

٤٧٨ ..... مجالات العمل الاستشاري.

٤٨١ ..... كيف تتخذ قرار الاستعانة بالاستشاريين؟ ومتى؟

٤٨٣ ..... مكاتب الخدمات الاستشارية: أين تبحث عنهم؟

٤٨٤ ..... كيف نقيم كفاءة الاستشاري.

٤٨٥ ..... مزايا استخدام الاستشاريون المستقلون.

٤٨٧ ..... كن حذراً على أي حال من بعض الاستشاريين.

## ٢٢ إدارة العلاقات العامة والإعلام ..... ٤٩١

٤٩٢ ..... العلاقات العامة مع ذوي المصالح المشتركة المباشرة.

٤٩٦ ..... العلاقات العامة الخارجية.

٤٩٩ ..... مدى فعالية العلاقات العامة للمنظمات.

٥٠٠ ..... المستوى التنظيمي للعلاقات العامة.

٥٠٣ ..... مهام ومسئوليات إدارة العلاقات العامة.

٥٠٤ ..... العلاقات العامة والتفاعل مع الإعلام.