

الفصل الثاني

ماهية الإدارة وكيفية تحقيقها

إن الإنسان يتشكل من مجموعة من العواطف والمشاعر، لذا فهو بحاجة إلى مرونة كاملة في التعامل معه، وقد رسخت أسس ومبادئ الإدارة وفن قيادة الآخرين من خلال مواقفه صلى الله عليه وسلم مع أصحابه، فكل موقف كان يرسخ مبدأً جديداً في كيفية إنجاز الأعمال بنجاح وتميز دون إهدار حقوق الغير، ودون التقليل من المهام الموكولة للآخرين، بل يصبح تقسيم العمل والتعاون والاستماع للآخرين من الصفات التي ينبغي أن نتحلى بها في تعاملنا نحن في أعمالنا.

معنى كلمة إدارة :

أصل كلمة إدارة لاتيني وتعني من أجل الخدمة ، فالإدارة تعني مجهودات بشرية لإنجاز أهداف محددة هي خدمة الآخرين .
لفظ إدارة دائماً يأتي مقروناً بأحد الصفتين (عام) و(خاص) . فإذا ما قورن بالصفة الأولى (عام) دلّ على إدارة الدولة التي تستهدف الصالح العام. وإذا ما أضيف إلى الصفة الثانية (خاصة) دلّ على إدارة المشروعات الصناعية والتجارية التي تستهدف الربح .

والإدارة العامة بهذا المفهوم تعني توجيه الجهود البشرية من خلال التخطيط، والتنظيم، والتنسيق ... وغيرها من العمليات الإدارية لممارسة الأعمال والأنشطة الحكومية بما يحقق أهداف المجتمع.

تعريف الإدارة :

هي تنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة مجموعة من الأفراد داخل المنظمة لإتمام عمل معين بقصد تحقيق هدف معين .

طبيعة الإدارة :

- (1) الإدارة عملية مستمرة.
- (2) الإدارة نشاط شامل.
- (3) الإدارة نشاط متخصص.
- (4) الإدارة علم وفن ومهنة.
- (5) الإدارة علم جامع.

وظائف وأنشطة النظريات :

- 1- **التخطيط:** وهو التقرير سلفاً بما يجب عمله، وكيف، ومتى، ومن الذي يقوم به .
- 2- **التنظيم :** جميع الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف وإسناد مهمة الإشراف على كل مجموعة لشخص تمنح له السلطات الإشرافية اللازمة، مع مراعاة التقسيمات الرأسية والأفقية اللازمة لإتمام البناء الهيكلي .
- 3- **القوة :** عبارة عن علاقة متبادلة بين شخصين يحاول من خلالها الشخص الأول توجيه سلوك الشخص الثاني في الاتجاه المرغوب من قبل الفرد. إذا القوة تعني محاولة فردية لإحداث تغيير في سلوك الآخرين. علماً بأن هذا التغيير قد لا يكون مرغوباً فيه .
- 4- **القيادة :** تعني عملية التأثير على الآخرين لتوجيه جهودهم لتحقيق أهداف الجماعة .
- 5- **صناعة القرار :** هي عملية اختيار بديل من مجموعة البدائل المعقولة المتاحة .
- 6- **إدارة الخدمات المدنية .**

7- **الموازنة العامة :** عبارة عن برنامج عمل متفق عليه يعين فيه تقدير لإنفاق للدولة ومواردها خلال فترة مقبلة وتلزم به الدولة وتكون مسئولة عن تنفيذه .

8- **الرقابة :** عبارة عن قياس وتصحيح أداء المرؤوسين للتأكد من أن أهداف المنظمة والخطط الموضوعة لبلوغ هذه الأهداف التي قد تم تنفيذها بشكل مرضي .

9- **التنسيق :** هو الربط بين الأنشطة أو الأعمال المراد تحقيقها .
أهمية الإدارة :

في الماضي كانت وظيفة الدولة تنحصر في مرافق الدفاع ، والشرطة، والقضاء . بمعنى أن مهمتها هي توفير الأمن الداخلي والخارجي، مما جعل علاقتها بمواطنيها علاقة استثنائية وعليهم - أي على مواطنيها - أن يوفرُوا حاجاتهم الضرورية ، حديثاً تزايد الطلب على الحكومة لتلعب دوراً بارزاً في تقديم البرامج التنموية التي تساهم في رفع المستوى المعيشي ورفقي مواطنيها . وهذا ما أدى إلى ظهور ما يطلق عليه في وقتنا الحاضر (دولة الخدمات العامة) أو (دولة الرفاهية) .

إذا فالإدارة العامة هي الركيزة الأساسية للدولة الحديثة . رسم السياسة العامة بدقة ليس كافياً ، بل لا بد من وجود جهاز تنفيذي فعال يعتمد على أساليب إدارية حديثة تكفل تقديم الخدمات العامة في أقصر وقت وبأقل تكلفة ممكنة . إن أي تنظيم ، أياً كان هدفه يحتاج إلى الإدارة . الوزارة، الجامعة ، المصنع ، الشركة ، المدرسة ... وغيرها لا بد لكل منها من وجود إدارة تعينها على أداء أنشطتها المختلفة . ونجاح أي من هذه التنظيمات يعتمد على كفاءة ونوعية جهازها الإداري ومقدرته على التطوير والتجديد والإبداع ليوكب متطلبات مجتمعه وبيئته الخارجية .

علاقة الإدارة العامة بالعلوم الأخرى

العلاقة بين الإدارة العامة وعلم النفس :

تركز دراسات علم النفس على الاهتمام بالعنصر الإنساني فدارسو علم النفس تنصب اهتماماتهم على دراسة الفرد وانطباعاته ومشاعره ، فالمفاهيم الشخصية ، والدوافع والإدراك ، وسيكولوجية النمو ، والقيم والاتجاهات والعوامل البيئية والوراثية في نمو الفرد وسلوكه ، هي مفردات علم النفس وتلعب هذه الأنماط السلوكية دوراً أساسياً في التأثير على سلوك الفرد وإنتاجيته داخل المنظمة

فأهداف علم النفس مثلاً تساهم في خدمة الإدارة العامة ومنها زيادة الكفاءة الإنتاجية والانسجام ، إيجاد نوع من الاستقرار الوظيفي عن طريق حل الصراعات والمنازعات ومصادر الشكاوي ، تحسين نوعية العمل بشكل لا يفقد الموظف الاهتمام والحد من قدرته وأخيراً معرفة النمط الثقافي وخاصة القيم والاتجاهات السائدة في داخل التنظيم .

العلاقة بين الإدارة العامة وعلم الاجتماع :

يركز علم الاجتماع اهتماماته في المشكلات المتعلقة بالمجتمعات الإنسانية ويعتبر أحد الروافد الرئيسية في العلوم السلوكية والمفاهيم المتعلقة بالسلوك الإداري . ويعتبر دراسة المجتمع والجماعات والأسس التي تقوم عليها وعلاقاتها ببعضها البعض ، ولذلك أهمية كبيرة لكون الجماعات ذات تأثير كبير على تفكير الإدارة وسياساتها وبرامجها ونشاطها .

فإن علم الاجتماع ذو صلة وثيقة بالإدارة والتنظيمات الاجتماعية فهو يهدف إلى دراسة ومعرفة القواعد والتقاليد التي تحكم العلاقات بين الأفراد داخل المنظمة ، مما سهل على المدراء معرفة أمور كثيرة عما يدور

أو يحكم عمل الجماعة أو الفرد وخاصة عن التنظيمات غير الرسمية وعلاقاتها بالتنظيمات وأي مفاهيم أخرى لها صلة تؤثر على الجماعة بما يخدم أهداف التنظيم والعاملين .

العلاقة بين الإدارة العامة والاقتصاد :

تتوافق دراسة الاقتصاد مع دراسة الإدارة العامة في كثير من الوجوه، إذ أن المالية العامة والميزانية والحساب الختامي والإدارة المالية مثلاً تعتبر موضوعات أساسية حيث يشترك في دراسة هذه الموضوعات دارسو الإدارة العامة والاقتصاد على حد سواء .

فالدولة تقوم بإرساء القواعد الأساسية للاقتصاد العام وتوكل مهمة التنفيذ إلى الأجهزة الإدارية ، وعليه فالإدارة الحديثة تمارس نشاطات ذات طابع اقتصادي مثلاً تحديد مصادر الإيرادات وأوجه الإنفاق والحسابات الختامية والرقابة المالية . . إلخ

الإدارة والعلوم الطبيعية والرياضية

تضم العلوم الطبيعية علم الفيزياء والكيمياء والإحصاء والرياضيات، ومن مظاهر العلاقة بين العلوم الطبيعية وعلم الإدارة ظهور ما يسمى ببحوث العمليات (Operation Research) وهو علم رياضي فيزيائي اقتصادي يساعد المدير في التوصل إلى قرارات رشيدة، كذلك يساعد علم الإحصاء ونظرية الاحتمالات والنماذج الرياضية المدير في التوصل إلى قرارات رشيدة.

كما ينبغي أن يلم الإداري بعلم القانون ليعرف اتجاه الحكومة نحو المشروعات الاقتصادية، وبعلم السياسة وعلم الأخلاق والتاريخ والجغرافيا لتسيير أمور المؤسسة.

أهمية الإدارة في المجتمع

يعود تقدم الأمم إلى الإدارة الموجودة فيها، فالإدارة هي المسؤولة عن نجاح المنظمات داخل المجتمع، لأنها قادرة على استغلال الموارد البشرية والمادية بكفاءة عالية وفاعلية. فهناك العديد من الدول التي تملك الموارد المالية والبشرية ولكن لنقص الخبرة الإدارية بقيت في موقع متخلف.

كما يمكن أن يقال: إن نجاح خطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها لأهدافها لا يمكن أن يتم إلا بحسن استخدام الموارد المتاحة المادية والبشرية. وكذلك نجاح المشروعات المختلفة في جميع الأنشطة الاقتصادية الزراعية والصناعية الخدمائية. ولا شك بأن استخدام الموارد المتاحة دون إشراف أو تقصير يتوقف أساساً على كفاية الإدارة في مجالات النشاط المخلفة، كما أن نجاح المشروعات وتحقيقها لأهدافها الموضحة في خطة عملها يتوقف على كفاية إدارتها، ومن هنا نجد أن نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية مرتبط بمستوى الكفاية الإدارية في المشروعات المختلفة داخل الدول. وخلال الحديث عن التنمية والإدارة فإن البلدان النامية تواجه كثيراً من المشكلات الإدارية التي تحتاج إلى قدرة وكفاءة إدارية لمواجهةها والتصدي لها وحلها، حتى يمكن أن تحقق أهداف التنمية المرغوبة.

الإدارة فن أم علم؟

يدور جدل كبير بين رجال الفكر الإداري حول طبيعة الإدارة ،
أهي علم أم فن أم علم وفن معاً ؟

- الإدارة علم: يعني أنها تعتمد على الأسلوب العلمي عند ملاحظة المشكلات الإدارية وتحليلها وتفسيرها والتوصل إلى نتائج يمكن تعميمها.
- الإدارة علم: أي لها مبادئ وقواعد ومدارس ونظريات تحكم العمل الإداري، كما أن تطبيق هذه المبادئ والنظريات يؤدي إلى نتائج محددة.
- الإدارة فن: أي أن المدير يحتاج إلى خبرة ومهارة وذكاء في ممارسة عمله، وتعامله مع العنصر البشري لحفزه على الأهداف التنظيمية، لأن ليس كل من درس علم الإدارة قادر على تطبيقه. ففن الإدارة هو القدرة على تطبيق الإدارة في المجالات المختلفة.
- الإدارة فن وعلم معا: من كل ما سبق يمكن القول بأن الإدارة فن وعلم معا، فالإداري يجب أن يعتمد على الكتب والنظريات الإدارية، بالإضافة إلى الخبرة العملية التي لا غنى عنها.

الصفات الإدارية التي يجب أن يتمتع بها الإداري:

1. الأمانة والعدل والإخلاص في العمل .
2. صفات عقلية وفكرية، أي أن يكون على قدر من الذكاء .
3. صفات جسمانية حتى يتحمل عبء العمل .
4. صفات فنية أي أن يكون ملما بالتخصص الذي يعمل به.
5. صفات ثقافية بحيث يكون مطلعا على العلوم الأخرى .
6. صفات إنسانية يستطيع من خلالها التعامل مع العنصر البشري.