

قياس النتائج الفعلية، ومقارنتها بالمعايير أو الخطط الموضوعية، ومعرفة أسباب الانحرافات عن النتائج المطلوبة، واتخاذ فعل تصحيحي.

هي الرقابة التي تحدث قبل تنفيذ العمل من خلال توفير بيئة جيدة للعمل.

هي الرقابة التي تحدث أثناء العمل؛ حيث تعتمد على التغذية الراجعة، وتهدف إلى التطوير المستمر من

هي الرقابة التي تحدث بعد إنجاز العمل، وتفيد في التخطيط المستقبلي ومنح الحوافز.

هي رقابة تحدث فجأة دون سابق إنذار؛ كالرقابة على المخازن والصندوق.

هي رقابة تحدّد مواعيدها مسبقاً، وتتضمن جولات تفقيشية أو رفع تقارير.

تجرى بشكل متكرر؛ كالجرد اليومي للصندوق، ومتابعة رصيد المخازن.

هي الرقابة التي تحدث داخل المنظمة من خلال الإدارات والأقسام أو اللجان.

من خلال أجهزة خارج المنظمة؛ سواء كانت حكومية، أم خاصة للتحقق من قيام المنظمة بواجباتها نحو ملاك المنظمة أو المجتمع.

هو جهاز حكومي رقابي مستقل يرتبط مباشرة بالملك. و يقوم بمهام الرقابة اللاحقة على جميع إيرادات الدولة ومصروفاتها، وكذلك مراقبة كافة أموال الدولة المنقولة والثابتة

سرعة النظام في كشف الأخطاء وعلاجها.

وضوح الإجراءات والأنظمة الواجب اتباعها , مما يساعد الادرة على القيام بوظائف الرقابة بفعالية

هي الاطلاع على سير العمل ومشاهدة الأداء وتسجيل الملحوظات طبقاً لمعايير محددة سابقاً. وهي التي من خلالها يطلع المدير أو المشرف بنفسه على سير العمل، ويشاهد أداء العاملين وغيرهم، ويسجل ملحوظاته بناء على المعايير المحددة لكل نشاط.

هي الأكثر شيوعاً وتقضي على عدد كبير من مشكلات الملاحظة المباشرة وعبوبها .

حيث يتوافق الأداء الفعلي مع المعيار.

حيث يكون الأداء الفعلي يفوق المعيار.

ويكون الأداء الفعلي أقل من المعيار، ويعني ضرورة التصحيح.

الاتصال هو أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات.

هو المصدر أو القائم بالاتصال، ويعد الطرف الأول في العملية الاتصالية، وهو الذي يأخذ زمام المبادرة في عملية الاتصال، وذلك عندما يحتاج إلى نقل فكرة أو رسالة أو معلومة إلى غيره من الأطراف.

هي الفكرة أو المعلومة بعد صياغتها في لغة مفهومة للمرسل إليه (المستقبل)، وتتضمن ما يرغب المرسل في إيصاله.

هي الأداة التي تستخدم لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وقد تكون الوسيلة مرئية أو مسموعة، أو غير ذلك، وهي ما يطلق عليها قناة الاتصال؛ لأنها حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل.

وهو من يستقبل الرسالة ويفك رموزها، ثم يدرك محتواها ويحيط بمعناها وينفذها.

يطلق عليها التغذية المرتدة، أو التغذية العكسية، وهي الاستجابة المتبادلة بين المرسل والمستقبل للرسالة، وهي تعبير عن رد فعل المستقبل للرسالة الاتصالية.

هو الاتصال الذي يحدث بين المستويات المختلفة في المنظمة بالطرائق الرسمية المتفق عليها

هو الاتصال الذي يحدث بطريقة غير رسمية بين الموظفين من خلال العلاقات الشخصية بينهم

تدفق محتوى الاتصال من المرووس إلى الرئيس

تدفق محتوى الاتصال من الرئيس إلى المرؤوسين

تدفق محتوى الاتصال من مستوى إلى مستوى مناظر له

تبادل الرسائل والآراء والمعلومات مكتوبة أو مطبوعة

تبادل الأفكار والمعلومات بكلمات منطوقة

أن يحدث الاتصال وفق درجة عالية من الوضوح ليتحقق الإقناع والفهم

أن يحدث الاتصال وفق أقصر الطرق المناسبة, دون الحاجة إلى تعقيد العملية الإجرائية للاتصال

يقصد بالتشويش أي عامل يتدخل في عملية الاتصال، وينتج عنه
تقليل دقة الاتصال، أو تعطيله، أو إعاقة الرسالة.

المشكلة هي وضع صعب ومعقد يواجه الإنسان، وليس له حل واضح وسهل، وهي عائق أمام ما نريد تحقيقه

حل المشكلة (100%).

تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها تماماً.

التأقلم والتكيف مع المشكلة

يعني الاعتماد على البيانات في مقابل الآراء وجهات النظر.

إطلاق العنان لتفكيرنا لتوليد أكبر عدد ممكن من الحلول والبدائل للمشكلة، ومن ثم إعادة تقييم هذه البدائل لاختيار الحل أو البديل المناسب.

الاختيار بين عدة بدائل مطروحة بقصد تحقيق هدف، أو عدة أهداف محددة.

هي القرارات الحساسة والمهمة والتي حينما ننفذها ستؤثر في المنظمة عموماً، أو جزئياً.

هي قرارات خاصة بإدارة معينة من إدارات المنظمة.

هي قرارات تتخذ بصورة يومية ومستمرة وبكثرة، وعادة ما تكون مقيدة بقوانين ولوائح ثابتة.

قرارات التي تخص فرداً بعينه، وتؤثر في حياته وليس لها تأثير مباشر في حياة الآخرين.

قرار نتخذه ولا يكون له تأثير خطير أو مهم جداً.

هي التي يكون متخذ القرار فيها لديه فكرة عن الوقت الذي ستأتي فيه المشكلة التي تحتاج اتخاذ قرار

هي قرارات ليس لمتخذ القرار فكرة عن وقت اتخاذ القرار فيها، فالمشكلة المتعلقة بهذا القرار تأتي مفاجئة دون سابق إنذار.

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

هي الإدارة التي تختص بتقديم الخدمات باستمرار.

العاملين الذين يقدمون الخدمات المكتبية لرئيس معين.

تتمثل في الوحدات الإدارية التي تقدم الخدمات التي يطلبها المديرون في المجالات المتخصصة التي تحتاج إلى تحليل ودراسات معينة.

هي شهادات وخبرات يحصل عليها السكرتير، يستطيع من خلالها الإلمام بالأسس العلمية بمهام تتعلق بالتخطيط والتنظيم لعمل السكرتارية.

هي مهارات تتعلق بالوظيفية تكسب السكرتير مهارات إنجاز العمل بأفضل صورة ممكنة، وكذلك الاستفادة من خبرات الآخرين والاطلاع على كل ما هو جديد بما يساعده على التميز والإبداع.

وهي مكاتبات بين المنظمة والمنظمات الأخرى، وبين المنظمة والأفراد من خارج المنظمة، وهذه المكاتبات تحظى باهتمام المنظمة من حيث العناية بشكلها ومضمونها؛ لأنها تعطي انطباعا عن المنظمة.

وتستخدم في تبادل المعلومات داخل المنظمة بين إداراتها وأقسامها، وتتميز بالاختصار وذكر الموضوع مباشرة، وقلة تعبيرات المجاملة.

وهي التعليمات والأوامر التي تنتقل بين إدارات وأقسام المنظمة، وقد تكون للإبلاغ عن إجراءات مستحدثة، أو تنظيمات جديدة، أو تأكيداً لمعلومات سابقة وتوجيهات قديمة، أو تفسيرات لتعاميم سابقة.

هو عرض معلوماتي بمواصفات معينة يتسق مع الهدف من تلك الرسالة أو الخطاب.

عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، ويتضمن تحليلاً، واقتراحات، وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل.

هي تلك المشروعات الفردية التي يديرها مالك واحد ويتكفل بكامل المسؤولية فيها، وتمارس نشاطاً اقتصادياً سواء كان إنتاجياً أم خدمياً برأس مال وعمالة محدودة.

أسلوب علمي لتقدير احتمالات نجاح مشروع معين أو فكرة استثمارية، أو فشلها قبل التنفيذ الفعلي.

عملية منظمة تهدف إلى تخطيط السلع والخدمات والأفكار، وتسعيرها، وترويجها، وتوزيعها، والتنبؤ بالسوق ودراسته؛ لتسهيل تبادلها وتدفعها وانسيابها من المنتج إلى المستهلك؛ لإشباع رغباته واحتياجاته.

كل ما يمكن بيعه. أي شيء يقدّم للسوق بغرض الاقتناء أو الاستخدام.

هي المنتجات الملموسة التي لها خصائص مادية محددة.

هي المنتجات غير الملموسة التي تحقق منفعة مباشرة للمستهلك.

السعر النقدي الذي يعبر عن قيمة المنتج من وجهة نظر المنتجين أو المستهلكين.

مجموعة الأنشطة التي يقوم بها البائع لإيصال معلومات عن منتجاته إلى فئات معينة من المستهلكين؛ لإقناعهم بشرائها.

وهو الإعلان التجاري من خلال وسائل الإعلام، أو إعلانات الطرق، أو من خلال شبكة الإنترنت.

أي الاتصال الشخصي بين مندوب المبيعات والعميل المرتقب.

وهي وسيلة مجانية لتقديم السلع والخدمات للجمهور بواسطة جهات تابعة للمنظمة كإدارة العلاقات العامة.

تنشيط المبيعات بوسائل متعددة ومختلفة مثل: منح الهدايا المجانية والعينات التجريبية والتخفيضات.

استخدام وسائل تتجاوز سلاسل قنوات التوزيع التقليدية، وتسهم في توليد الأفكار ومنتجات جديدة

توفير المنتج للعميل في المكان الملائم، والوقت الملائم، مع مراعاة الحفاظ على سلامة المنتج وجودته حتى وقت تسليمه.

من خلال فتح محل تجاري، التوصيل المباشر للعملاء، التوصيل عبر البريد وشركات النقل، فتح متجر إلكتروني على الشبكة العنكبوتية.

من خلال توزيع المنتج على محلات الجملة أو محلات التجزئة، أو عرض المنتج من خلال المعارض المتخصصة.

التسويق لسلعة محددة أو خدمة معينة باستخدام الشبكة العنكبوتية.

هي وظيفة تعنى باختيار الموظفين الأكفاء للعمل في المشروع، كما تهتم بالحفاظ على الموظفين الموجودين من خلال وضع البرامج والأنظمة التي تنظم العلاقة بين المدير أو صاحب المشروع والموظفين، وتستهدف الحصول على أفضل أداء.

هي الإدارة التي تُعدّ البيانات المالية وتستخدمها؛ لتحديد وضع المشروع المالي، وتتضمن حفظ القيود المالية، وإعداد البيانات والخطط المالية؛ لإنجاح المشروع الصغير.

هي المدخرات الشخصية، والقروض الذاتية من الأهل والأصدقاء،

هي الائتمان والضمان التجاري، والمؤسسات المتخصصة والحكومية، والجمعيات والهيئات المحلية الداعمة للمشروعات الصغيرة.

تحويل المدخلات من الموارد الأساسية والمادية إلى مخرجات يرغبها المستهلكون ويطلبونها في شكل سلع أو خدمات.

هي من أكثر البرمجيات المستخدمة لإنشاء المستندات والخطابات في العمل المكتبي للشركات والمؤسسات.

حيث يخضع الإنتاج بحسب هذا النظام للنمطية في طريقة التشغيل واستخدام المواد الخام، والمنتجات المطلوبة بالسوق، وينعكس على طريقة ترتيب الآلات طبقاً لتتابع عمليات التشغيل والإنتاج.

يختص هذا النوع في نظم الإنتاج بتصنيع المنتجات حسب رغبات العملاء التي اتضحت قبل البدء في الإنتاج، وكل منتج يعد عملية إنتاجية منفصلة، وتكون مواصفاته خاضعة للعميل.

هذا النظام يقوم على إدخال تعديلات على المنتجات بالاستفادة من تغيرات السوق، واحتياجات العملاء، واعتماد نظام الإنتاج النمطي في بعض مراحل الإنتاج، مع إدخال طرق تشغيل جديدة لأجزاء معينة؛ ليعتمد في مراحل أخرى على نظام الإنتاج المتغير.