

تعريف الرقابة:

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

الرقابة الوقائية:

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

الرقابة المتزامنة:

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

الرقابة اللاحقة:

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

الرقابة المفاجئة:

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

الرقابة الدورية:

هي رقابة تحدث دوماً مسبقاً، وتتضمن جولات تفتيشية أو رفع تقارير.

الرقابة المستمرة:

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

رقابة داخلية:

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

رقابة خارجية:

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

الديوان العام للمحاسبة:

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

السرعة:

سرعة النظام في كشف الأخطاء وعلاجها.

الوضوح:

وضوح الإجراءات والأنظمة الواجب اتباعها، مما يساعد الإدارة على القيام بوظائف الرقابة بفعالية

الملاحظة المباشرة:

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.

التقارير:

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

عدم وجود انحرافات:

حيث يتوافق الأداء الفعلي مع المعيار.

ظهور انحراف موجب:

حيث يكون الأداء الفعلي يفوق المعيار.

وجود انحراف سلبي:

ويكون الأداء الفعلي أقل من المعيار، ويعني ضرورة التصحيح.

تعريف الاتصال:

الاتصال هو أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات.

المرسل:

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.

الرسالة:

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

الوسيلة:

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.

المستقبل:

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

التغذية الراجعة:

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

الاتصال الرسمي:

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

الاتصال غير الرسمي:

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

الاتصال التصاعدي:

تدفق محتوى الاتصال من المرؤوس إلى الرئيس

الاتصال التنازلي:

تدفق محتوى الاتصال من الرئيس إلى المرؤوسين

الاتصال الأفقي:

تدفق محتوى الاتصال من مستوى إلى مستوى مناظر له

الاتصال المكتوب:

تبادل الرسائل والآراء والمعلومات مكتوبة أو مطبوعة

الاتصال الشفهي:

تبادل الأفكار والمعلومات بكلمات منطوقة

الوضوح والبيان:

أن يحدث الاتصال وفق درجة عالية من الوضوح ليتحقق الإقناع والفهم

الانسيابية:

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

التشويش:

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

مفهوم المشكلة:

المشكلة هي وضع صعب ومعقد يواجه الإنسان، وليس له حل واضح وسهل، وهي عائق امام مانريد تحقيقه

إستراتيجية التخفيف: حل المشكلة (100%).

إستراتيجية التخفيف: تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها تماما.

إستراتيجية التكيف:التأقلم والتكيف مع المشكلة

الأسلوب العلمي في حل المشكلات :

يعني الاعتماد على البيانات في مقابل الآراء ووجهات النظر.

العصف الذهني :

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

القرار:

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

القرارات الإستراتيجية:

هي القرارات الحساسة والمهمة والتي حينما تنفذها ستؤثر في المنظمة عموماً، أو جذرياً.

القرارات التكتيكية:

هي قرارات خاصة بإدارة معينة من إدارات المنظمة.

قرارات روتينية:

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

قرارات تخص الفرد، وقرارات تخص المجموعة:

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

القرار العادي:

قرار نتخذه ولا يكون له تأثير خطير أو مهم جداً.

القرارات الدورية:

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

القرارات الطارئة:

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

مفهوم السكرتارية:

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

السكرتارية العامة:

هي الإدارة التي تختص بتقديم الخدمات باستمرار.

السكرتارية الخاصة:

العاملين الذين يقدمون الخدمات المكتبية لرئيس معين.

السكرتارية المتخصصة:

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

المهارات العلمية:

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

المهارات العملية:

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.

الرسائل الخارجية:

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.

المذكرات الداخلية:

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

التعاميم:

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

الخطاب الإداري الرسمي :

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

التقرير :

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

المشروعات الصغيرة:

هي تلك المشروعات الفردية التي يديرها مالك واحد ويتكفل بكامل المسؤولية فيها، وتمارس نشاطا اقتصاديا سواء كان إنتاجيا أم خدميا برأس مال و عمالة محدودة.

دراسة الجدوى:

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

إدارة التسويق:

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

المنتج:

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

السلع:

هي المنتجات الملموسة التي لها خصائص مادية محددة.

الخدمات:

هي المنتجات غير الملموسة التي تحقق منفعة مباشرة للمستهلك.

التسعير:

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

الترويج:

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

الإعلان:

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

البيع الشخصي:

أي الاتصال الشخصي بين مندوب المبيعات والعميل المرتقب.

الدعاية والنشر:

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

تنشيط المبيعات:

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

التسويق المباشر:

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

التوزيع:

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

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

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

التسويق الإلكتروني:

التسويق لسلعة محددة أو خدمة معينة باستخدام الشبكة العنكبوتية.

إدارة الموارد البشرية:

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.

الإدارة المالية للمشروع:

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

مصادر التمويل الداخلية :  
هي المدخرات الشخصية، والقروض الذاتية من الأهل والأصدقاء،

مصادر التمويل الخارجية :  
هي الائتمان والضمان التجاري، والمؤسسات المتخصصة والحكومية، والجمعيات والهيئات المحلية الداعمة للمشروعات الصغيرة.

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

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

نظام الإنتاج المستمر:  
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.

نظام الإنتاج بالطلب:  
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.

نظام الإنتاج المتغير:  
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.