

علم الإدارة

الدكتور عمر كعيبوش

01-تعريف الإدارة لغة:

لقد ذكرت معاجم اللغة كلمة "دور" ومشتقاتها، ولكنها لم تذكر كلمة "إدارة" إلا أن الرازي في "الصحاح" وابن منظور في "اللسان" ذكروا كلمات قريبة منها ولم يذكروها بلفظها، أما "دوزي" فقد ذكر كلمة أدار وقال أدار السياسة أي دبر أمورها وساس الرعية، وقد عرفها مفكرو وعلماء الإدارة بأنها: "تتكون من جميع العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة"، وهذا يشمل مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والقضائية وحتى العسكرية. كما أن كلمة إدارة لم ترد في القرآن الكريم، وما جاء فيه كلمة "إلا أن تكون تجارة حاضرة تديرونها" في سورة البقرة، كما وردت كلمة تدور في سورة الأحزاب الآية 19 "ينظرون إليك تدور أعينهم"، كما أن هذه الكلمة لم ترد في أحاديث الرسول صلى الله عليه وسلم.

تعود كلمة "إدارة" إلى اشتقاقها اللغوي إلى فعل أدار دورانا، بمعنى تحرك وعاد إلى حيث كان، أو إلى ما كان عليه، وأدار الأمر معنى أحاط به، ومداورة الشؤون والأمور تعني معالجتها، والإدارة هي الاسم والمصدر من أدار، والمدير هو من يتولى النظر في الشيء، وهو من يتولى إدارة جهة معينة من البلاد. وتعني كلمة إدارة في أصل اشتقاقها في اللغة العربية معالجة الشؤون العامة، من خلال الإحاطة بالمشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها، ورسم السياسات المناسبة. فكلمة إدارة هي مصدر الفعل وتدل على عملية التعامل مع الأفراد وتنظيم الشؤون العامة.

02- تعريف الإدارة اصطلاحا:

يشتمل مفهوم الإدارة على معاني كثيرة ومتعددة، مما يوجد صعوبة في تقديم تعريف واحد يحددها في كلمات معدودة، انطلاقا من كون الإدارة تتميز باتساع نطاقها من جهة وتنوع وتعدد وظائفها وتباين أغراضها من جهة ثانية، بوصفها نشاط انساني يرتبط بكافة أوجه المجهودات الفردية والجماعية، وتتصل بمختلف القطاعات المجتمعية كانت عامة أو خاصة، كما تمتد إلى سائر الميادين والمجالات ذات الطبيعة والصيغة الاجتماعية. ورغم التعاريف الكثيرة والمتعددة التي قدمها الباحثين وعلماء الإدارة والعلوم الإنسانية، إلا أنه لا يوجد تعريف واحد ومتكامل يقدم تفسير شامل لها، وهذا راجع إلى مجموعة من الأسباب نذكر منها:

٢ الإدارة علم اجتماعي فهي غير محددة ومضبوطة المفهوم.

٢ ترتبط الإدارة بمختلف الوظائف وهي متغيرة ومعقدة.

٢ تباين واختلاف وجهات النظر بين مختلف المدارس الإدارية والاتجاهات الفكرية.

ومن بين التعريفات التي قدمت للإدارة نذكر ما يلي:

٢ عرف "فردريك تايلور Frederick Taylor" الإدارة بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم الأفراد به، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وأرخص التكاليف وهذا التعريف ركز على عملية الإعداد والتخطيط وتحديد الأهداف ثم التوجيه والرقابة، كما وضّح التعريف نقطتين هامتين: الأولى أن الأعمال تتم عبر الآخرين، والثانية أن الكفاءة في أداء هذه الأعمال ضرورية، وعبر عن معيار الكفاءة بأحسن طريقة للأداء وأقل التكاليف. فتايلور يرى ان الإدارة هي القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من طرف العاملين بشكل صحيح، ثم التأكد من تأديتها بأفضل وأرخص الطرق .

٢ ترتبط الإدارة بالتسيير الفعال والاستخدام الكفء للموارد التي تتوفر عليها المنظمة، ويتعلق الامر بكل من الموارد البشرية والمالية والمعلومات والبيانات والأفكار، ويكون ذلك من خلال مختلف الوظائف العمليات الإدارية المعروفة ممثلة في كل من التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه والتنسيق والتقييم، من اجل تحقيق اهداف محددة بدقة من طرف القيادات الإدارية على مستوى المنظمة.

٢ يعرف "هنري فايول" الإدارة بقوله: "الإدارة هي ان تدير أي ان تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب"، بمعنى ان الإدارة عنده هي القدرة على التنبؤ بالمستقبل والتخطيط بناء عليه، إلى جانب التنظيم وإصدار التعليمات وتنسيق الأنشطة والمراقبة، وهذا يشير إلى الطبيعة الشمولية للإدارة كعملية متكاملة تتطلب رؤية مستقبلية، وقدرات تنظيمية متميزة.

٢ تدل الإدارة على كل الجهود التنفيذية في المستويات العليا للتنظيم والتوجيه والرقابة، والموظفون التنفيذيون هم مجموعة محدودة بشكل أكثر من الإداريين، كما يدل كذلك على الموظفين في المستويات التقسيمية، ويطلق عليهم أحيانا المشرفين. والإدارة هي النشاط المعقد الذي بموجبه تحقق المنظمة أهدافها واغراضها، فمدير المبيعات هو اداري لنشاط البيع في استخدامنا للتعبير هنا، وامين الصندوق هو يدير الشؤون المالية .

كما تعرف الإدارة بأنها الجهاز التنفيذي المكلف بتطبيق قوانين الدولة، وتقديم الخدمات الضرورية للمواطنين في إطار القوانين المرسومة والاهداف التي وضعتها القيادات السياسية، ومن ناحية التنظيم هي عملية تنظيم وتحليل وإدارة القوى البشرية والمادية لتحقيق الأهداف والمشاريع التي أعدها الحكومة، بمعنى هي التنظيم المستمر للأفراد والموارد المتاحة لإنجاز الأهداف، من خلال تحليل الوظائف ووضع الاستراتيجيات المناسبة.

يقصد بالإدارة الاستخدام الأمثل والفعال والكفاء للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات والأفكار والوقت، من خلال العمليات الإدارية السالفة الذكر، من اجل تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها، ويقصد بالموارد ما يلي :

الموارد البشرية: الافراد العاملين بالمنظمة.

الموارد المادية: كل ما يوحد في المنظمة من أجهزة وملاني وآلات وغيرها.

الموارد المالية: كل المبالغ المالية التي تستخدم لتسيير الاعمال والاستثمارات الطويلة.

المعلومات والأفكار: تشمل الأرقام والحقائق والقوانين والأنظمة.

الوقت: الفترة الزمنية المخصصة او المتاحة لإنجاز العمل أي تحقيق الأهداف المخطط لها .

العملية الإدارية: التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والتوجيه والرقابة.

وجود الأهداف (السلع والخدمات).

ويمكن تحديد العناصر الأساسية لأي عمل إداري جيد ممثلة في النقاط التالية :

الصفة التنظيمية: تعتبر الإدارة عملاً منظماً، بمعنى انها تكون بعيدة عن الفوضى والعشوائية، تقوم على تظافر وتعاون الجهود بين الموظفين والعمال من اجل تحقيق الأهداف.

الصفة الهدفية: وجود اهداف تسعى الإدارة الى تحقيقها على ضوء الإمكانيات والموارد المتوفرة، من خلال توجيه جهود العاملين في هذا الاتجاه بأقل تكلفة وجهد ووقت وأحسن نوعية وجودة ممكنة.

الصفة الجماعية: الإدارة تؤمن بالعمل الجماعي (فرق العمل)، فالأفراد يعملون في اقسام ومستويات وجماعات ويتفاعلون مع بعضهم البعض، ويتأثرون بقيمتها ومبادئها.

٢٧ الكفاءة والفاعلية: يقصد بالكفاءة بها الاستخدام الاقتصادي والعقلاني للموارد، أي الرشادة والاقتصاد في استخدام الموارد وحسن الاستفادة منها، أي نسبة الإنجاز وتحقيق أعلى حد من الأهداف باستخدام الحد الأدنى من الموارد المتوفرة، أما الفاعلية فيقصد بها مدى تحقيق التنظيم لأهدافه من خلال الموارد المتاحة.

٢٨ إنسانية الوسائل: تم التركيز على هذه الصفة مع ظهور المدرسة السلوكية بصفة عامة ومدرسة العلاقات الإنسانية بصفة خاصة، كون المدرسة السلوكية أكدت على ضرورة ابتعاد التنظيم عن الظلم والتسلط والاهتمام بمعاملة الموارد البشرية بوسائل إنسانية تحفظ كرامتهم، باعتبارها عاملاً إيجابياً يساهم في رفع الروح المعنوية لديهم وكذا توفير مناخ تنظيمي مناسب، بما ينعكس على تحسين مستويات الأداء وزيادة نسبة الرضا والولاء التنظيمي.

٢٩ المشروعية: يجب أن تكون الوسائل والموارد المستخدمة في الإنجاز وتحقيق الأهداف مشروعة وطبقاً للقوانين السارية المفعول .

يتضح من التعاريف السابقة ما يلي :

٣٠ أنها انطلقت من تحليل العمل الإداري ووظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والقيادة والرقابة.

٣١ الإدارة هي التي ترسم الخطط وتضع السياسات والإجراءات وتنظم وتوجه وتراقب الأفراد العاملين من أجل تحقيق الأهداف.

٣٢ الإدارة تستعمل في الجماعة وتطلق عليها وليس على الأفراد.

٣٣ الإدارة عملية اجتماعية متكاملة ومستمرة تستغل الموارد المتاحة وتسعى إلى تحقيق الأهداف.

٣٤ الإدارة ليست مجرد تنفيذ الأعمال بواسطة الإداري، وإنما هي أيضاً جعل الآخرين ينفذون هذه الأعمال.

٣٥ الإدارة ليست غاية في حد ذاتها، بل هي وسيلة تستخدم أو نظام يطبق لغرض الوصول إلى هدف معين.

لفظ إدارة يأتي دائماً مقروناً بأحد الصفتين "عام" أو "خاص"، فإذا اقترن بصفة "عامة" فإنه يدل على الإدارة العامة أي إدارة الدولة مؤسساتها، وهي تستهدف خدمة المصلحة العامة، وعندما تقرر بصفة

"خاصة" فإنها تشير الى الإدارة الخاصة وتدل على إدارة المشروعات الصناعية والتجارية التي تستهدف تحقيق وتعظيم الربح المادي

الها وتخصيصها وحسن استخدامها من أجل توفير الخدمات والمنتجات للجمهور". بمعنى ان الإدارة مرتبطة بكل القطاعات المختلفة في الدولة ومؤسساتها، كما تختص الإدارة العامة بإدارة الأنشطة المرتبطة بالسياسة العامة وإدارة النشاط الاقتصادي والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة. وفي هذا السياق يرى "عمار بوحوش أن "علم الإدارة العامة يتمثل في تخطيط السياسة العامة للدولة، والبحث عن مختلف الأساليب الفعالة والكفيلة لوضع تلك الخطط حيز التنفيذ، وتحويلها من نظريات الى نتائج ملموسة يقطف ثمارها كل مواطن". ومن ثم فهو يرى ان الإدارة هي :

❑ -الإدارة عبارة عن مؤسسة تقوم بتنفيذ السياسة العامة للدولة.

❑ -الإدارة عملية تنظيم.

❑ -الإدارة هي تحليل الوظائف والهياكل ووضع الاستراتيجيات.

❑ -الإدارة هي فن التوجيه والمعرفة الصحيحة لاحتياجات المجتمع.

❑ -الإدارة هي التحفيز والتعاون بين العاملين ومؤسساتهم.

❑ -الإدارة هي المشاركة في بلوغ الأهداف وتحقيق النتائج.