

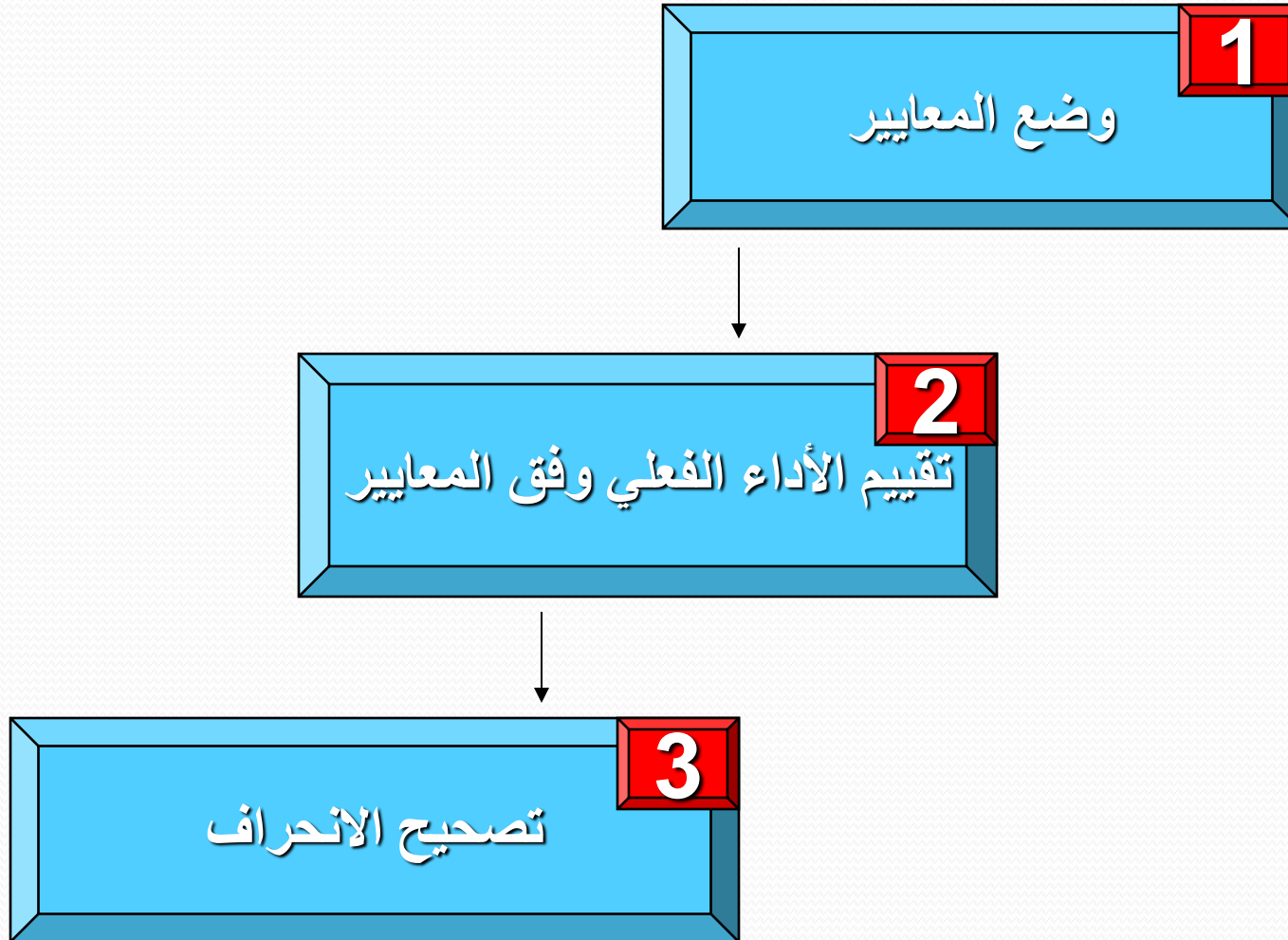
الرقابة

CONTROLLING

مفهوم الرقابة

- التحقق من أن كل شيء يسير وفق الخطة المرسومة وللتعليمات الصادرة والقواعد المقررة وتبيان نواحي الضعف والخطأ من أجل التقويم ومنع التكرار
- قياس وتصحيح أداء المرؤوسين للتأكد من أن أهداف المنظمة والخطط الموضوعية لبلوغ هذه الأهداف قد تم تنفيذها بشكل مرضي
- عملية قياس النتائج الفعلية ومقارنتها بالمعايير أو الخطط الموضوعية ومعرفة أسباب الانحرافات بين النتائج المتحققة والنتائج المطلوبة واتخاذ فعل تصحيحي إن اقتضت الضرورة

خطوات اجراء الرقابة



وضع المعايير

المعايير نوعان:

- معايير كمية يمكن التعبير عنها في صورة رقمية
- زيادة معدلات القوى العاملة الصحية (طبيب واحد لكل 500 نسمة ، تدريب 4200 طبيب، 5880 ممرضا، 7560 فنيا)
- معايير نوعية لا يمكن التعبير عنها بصورة رقمية

تقييم الأداء الفعلي وفق المعايير

جوهر عملية الرقابة وتتضمن مقارنة الأداء الفعلي للمنظمة مع ما هو مخطط لها وفق المعايير الموضوعية. ودرجة الاختلاف قد تكون سالبة أو موجبة

تصحيح الانحراف

تقصي أسباب الانحراف وتحديد أسبابها سواء كانت تكنولوجية، مالية، تنظيمية، ظروف العمل، عوامل اقتصادية، عوامل اجتماعية حيث أن معرفة هذه المتغيرات تساعد في معالجة الانحرافات

الرقابة الداخلية

الرقابة التي تمارسها الأنظمة على نفسها وهي ضرورية وحيوية وفعاليتها ولا تهدف لتصيد الأخطاء بقدر ما هي موجهة لمعالجة القصور والانحرافات يتوقف على العناصر التالية:

■ وجود هيكل تنظيمي يحدد المسئوليات والصلاحيات ونطاق الإشراف

■ مشاركة العاملين واقتناعهم بموضوعية وعدالة مقاييس الأداء

التنسيق

COORDINATING

تعريف التنسيق

- الربط بين الأنشطة والأعمال المراد تحقيقها
- اللحام الذي يربط بين أنشطة الإدارة وأقسامها وفروعها والجهات ذات العلاقة بالمنظمة
- التنسيق الجيد هو الذي يزيل المواقف الحرجة فور ظهورها
- التنسيق الممتاز هو الذي يتوقع حدوث مثل هذه المواقف ويعمل على منع ظهورها
- الجهد الإداري الذي يقوم به المدير والهادف لتوجيه العاملين نحو إنجاز الأعمال في وقت محدد وبأسلوب معين

مزايا التنسيق

- يضمن تفاعل الوظائف في المنظمة بأقل تضارب أو ازدواجية وأعلى فعالية
- ينظم الجهود الجماعية
- يحدد المدة الزمنية المطلوبة وتزامن حدوثها
- يحدد الأهداف المراد تحقيقها
- يساهم في توزيع المسؤوليات
- يساعد في توضيح الخطط والسياسات العامة للمنظمة
- يحدد العلاقات بين المنظمة وفروعها

وسائل التنسيق

- اللجنة التي تجتمع لمناقشة الأمور وتعرف كل عضو بدوره
- اجتماعات فرق العمل
- الإرشادات التي تضعها الإدارة العليا وتعرضها على العاملين
- الاتصالات المكتوبة

عوامل التنسيق الفعال

- التخطيط السليم
- التنظيم الجيد
- التفويض وإعطاء الصلاحيات بطريقة واضحة
- توفير المعلومات والبيانات
- مشاركة العاملين من خلال الاقتراحات

أنواع التنسيق

- التنسيق الداخلي
- التنسيق الخارجي
- التنسيق للإجراءات
- التنسيق الرأسي
- التنسيق الأفقي
- التنسيق المادي أو المالي
- التنسيق الزمني
- التنسيق على مستوى الأشخاص
- التنسيق على مستوى الجماعة

التنسيق

COORDINATING

تعريف التنسيق

- الربط بين الأنشطة والأعمال المراد تحقيقها
- اللحام الذي يربط بين أنشطة الإدارة وأقسامها وفروعها والجهات ذات العلاقة بالمنظمة
- التنسيق الجيد هو الذي يزيل المواقف الحرجة فور ظهورها
- التنسيق الممتاز هو الذي يتوقع حدوث مثل هذه المواقف ويعمل على منع ظهورها
- الجهد الإداري الذي يقوم به المدير والهادف لتوجيه العاملين نحو إنجاز الأعمال في وقت محدد وبأسلوب معين

مزايا التنسيق

- يضمن تفاعل الوظائف في المنظمة بأقل تضارب أو ازدواجية وأعلى فعالية
- ينظم الجهود الجماعية
- يحدد المدة الزمنية المطلوبة وتزامن حدوثها
- يحدد الأهداف المراد تحقيقها
- يساهم في توزيع المسؤوليات
- يساعد في توضيح الخطط والسياسات العامة للمنظمة
- يحدد العلاقات بين المنظمة وفروعها

وسائل التنسيق

- اللجنة التي تجتمع لمناقشة الأمور وتعرف كل عضو بدوره
- اجتماعات فرق العمل
- الإرشادات التي تضعها الإدارة العليا وتعرضها على العاملين
- الاتصالات المكتوبة

عوامل التنسيق الفعال

- التخطيط السليم
- التنظيم الجيد
- التفويض وإعطاء الصلاحيات بطريقة واضحة
- توفير المعلومات والبيانات
- مشاركة العاملين من خلال الاقتراحات

أنواع التنسيق

- التنسيق الداخلي
- التنسيق الخارجي
- التنسيق للإجراءات
- التنسيق الرأسي
- التنسيق الأفقي
- التنسيق المادي أو المالي
- التنسيق الزمني
- التنسيق على مستوى الأشخاص
- التنسيق على مستوى الجماعة

الاتصالات الإدارية

COMMUNICATION

طبيعة ومفهوم الاتصال

تحتاج المنظمة عند ممارسة نشاطها إلى موارد مادية وبشرية، وفي عملية تدبير هذه الموارد تجري العديد من الاتصالات. وعند تدبير هذه الموارد تستمر عملية الاتصال بين كافة أعضاء المنظمة سواء على المستوى الرسمي أو غير الرسمي.

الاتصال

ارسال واستقبال المعلومات بين الناس

الأسباب التي تدعو للاتصال



الاتصال بين العاملين

- لتبادل أفكار
- لجمع المعلومات
- لتلبية حاجة الموظف للدعم والمساندة



الاتصال بين الإدارة والعاملين

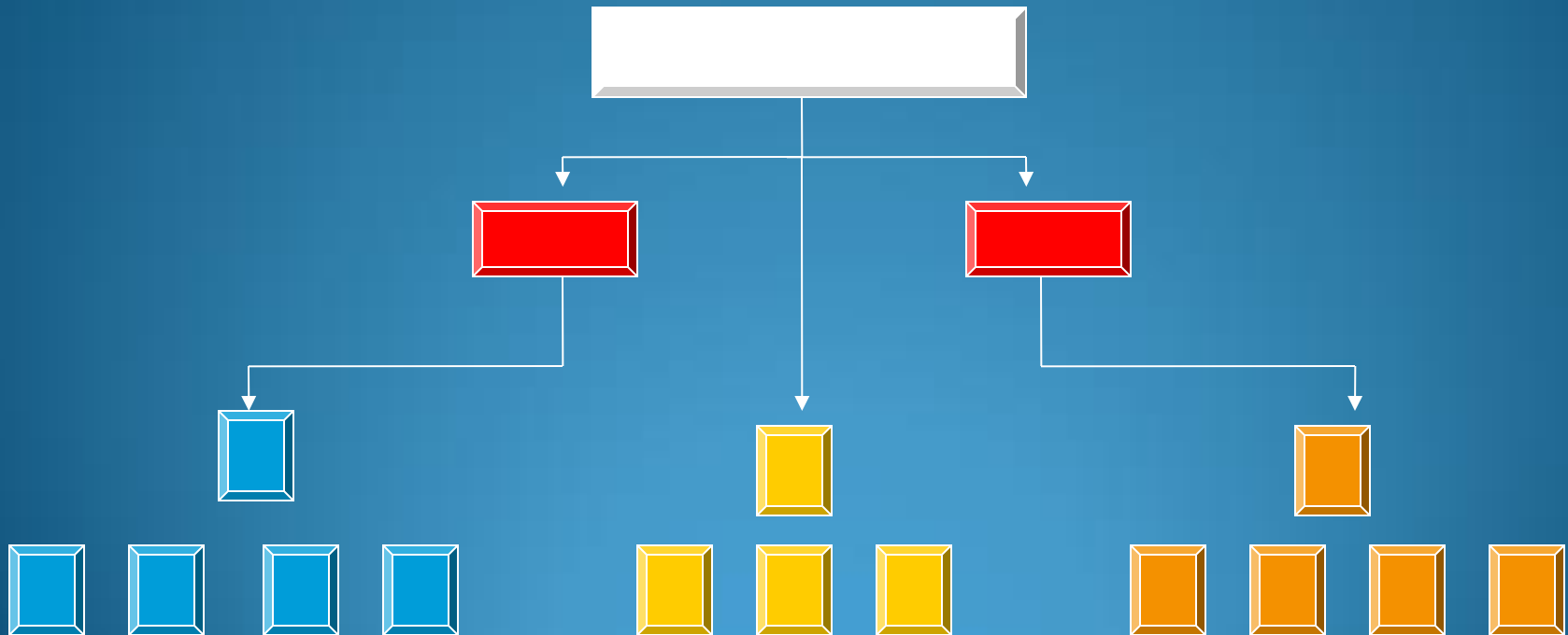
- لتنفيذ المهام والانضباط الداخلي
- لتمرير القرارات والتعاميم
- لتعريف كل فرد بدوره داخل المنظمة
-

أهمية الاتصالات

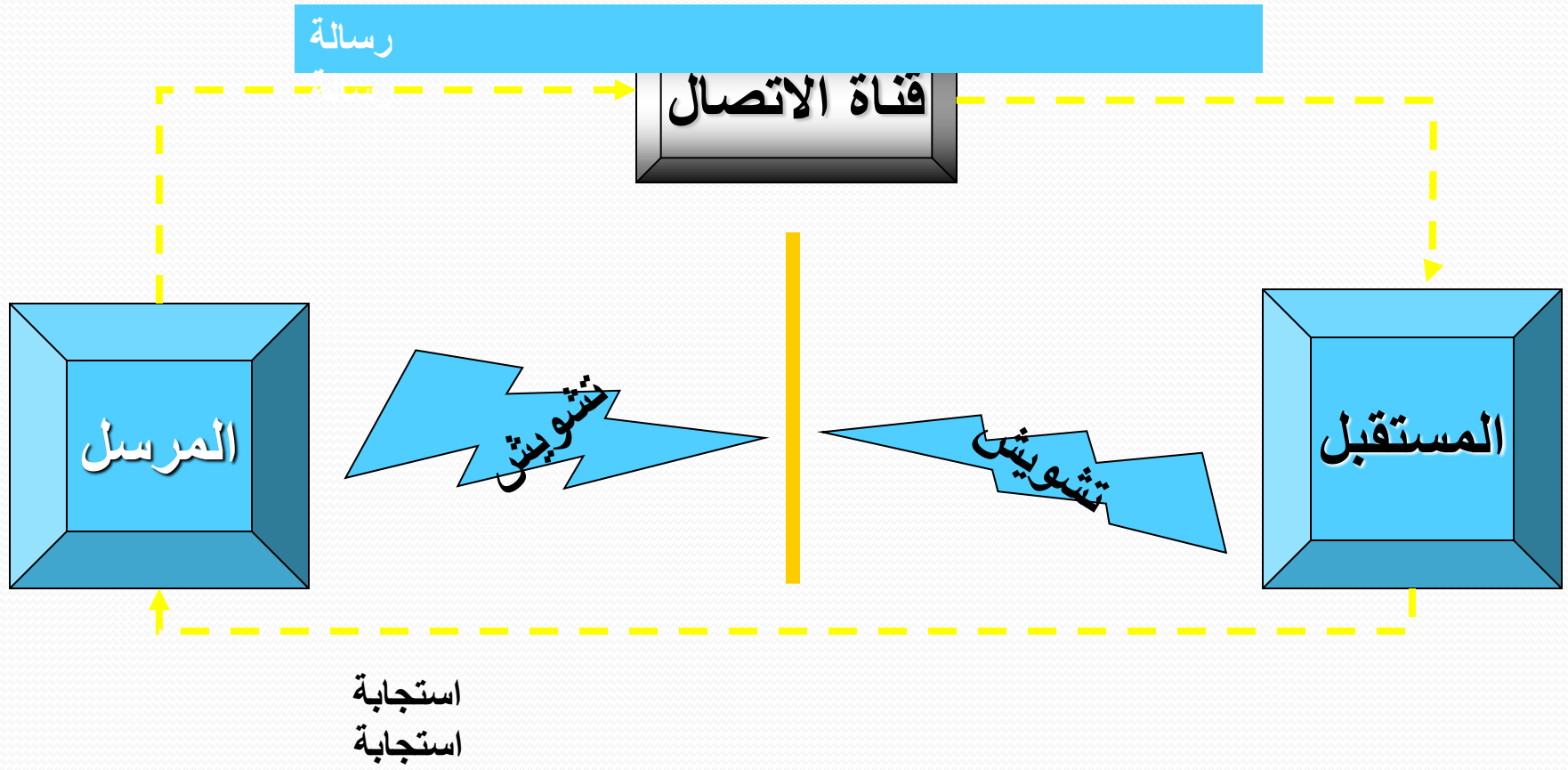
- توفير الوقت والجهد والمال وزيادة الإنتاجية
- تدارك المشاكل قبل حدوثها
- تزويد واضعي السياسات والخطط بالمعلومات من مواقع التنفيذ
- تنسيق انسياب العمل
- الإشراف على الآخرين
- تنمية العلاقات مع الآخرين
- تطوير السلع والخدمات
- إعادة صياغة الانطباع العام عن المنظمة

أهمية الاتصال

كلما كبرت الفجوة بين متخذي القرار والمنفذين كلما دعت الحاجة إلى الاتصالات



عناصر عملية الاتصال

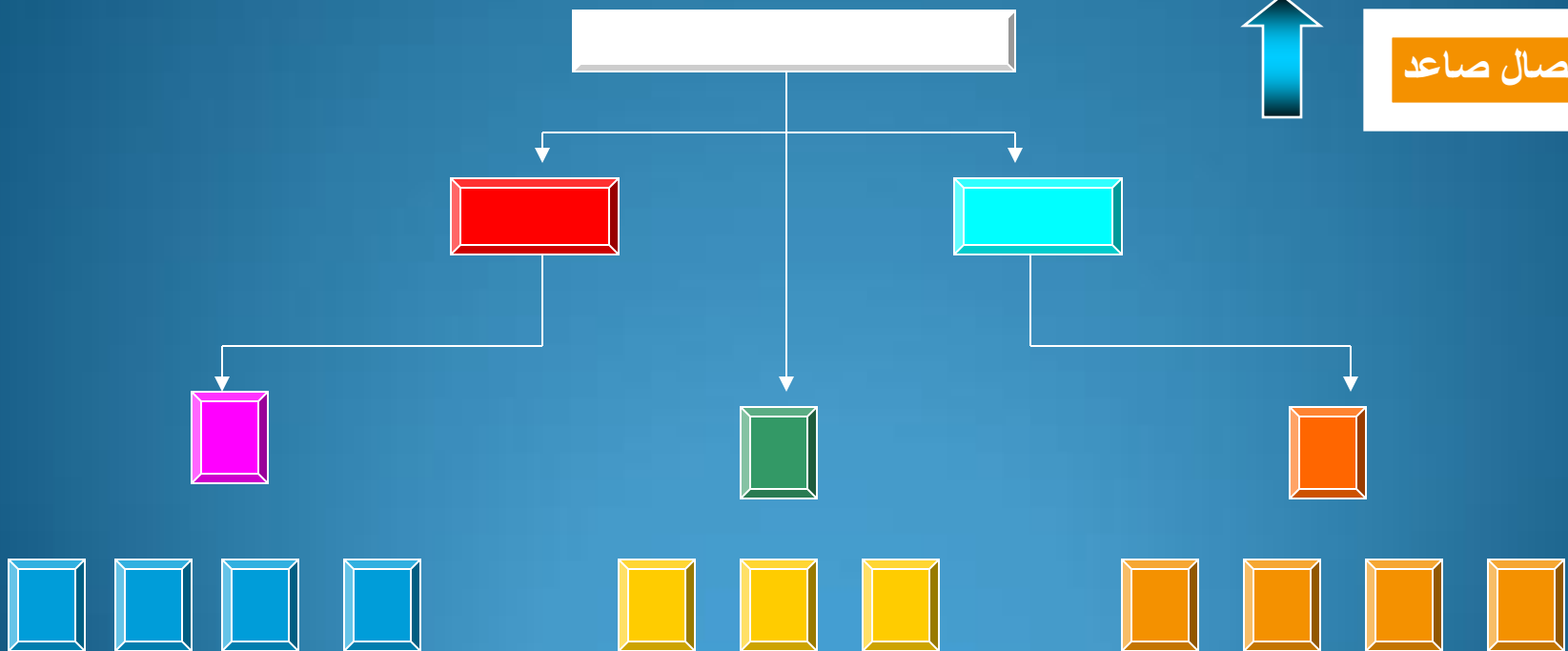


أنواع الاتصالات الإدارية

اتصال هابط

اتصال أفقي

اتصال صاعد



الشروط المطلوبة في إداري الاتصال

- التصرف المنطقي ، الاستيعاب، حسن التصرف، ضبط الأعصاب ، الإنصات
- الثقة في النفس وفي الطرف الآخر لتوفير المناخ المناسب لنجاح الاتصال
- فهم اللغة المستخدمة في الرسالة حتى يتحقق الهدف من الاتصال
- إجراء الاتصال في الوقت المناسب

معوقات الاتصال الإداري

- عدم وجود لغة مشتركة بين الطرفين
- التشويش، إحداث تغيير في المعلومات المنقولة أثناء مرورها بالمستويات الإدارية، إضافة معلومات أخرى
- تأثير الإدراك مما يؤثر على فهم المستقبل للرسالة المرسلة إليه
- الدفاع عن النفس
- ضغط العمل والإجهاد
- درجة مصداقية مصدر المعلومات

التغلب على معوقات الاتصال الإداري

- اختيار القناة المناسبة للاتصال (كتابي، شفهي، تليفون، فاكس)
- الإعداد الجيد للرسالة قبل إرسالها
- التأكد من أن المستقبل قد فهم الرسالة بالمعنى المقصود
- التحديث المستمر لوسائل الاتصال
- اختصار قنوات الاتصال
- تدريب العنصر البشري على الاتصال الجيد