وظائف العملية الإدارية واتخاذ القرار

تتمثل **وظائف العملية الإدارية** في مجموعة من الأنشطة المترابطة والمتكاملة التي يمارسها المديرون لضمان تحقيق أهداف المنشأة بكفاءة وفعالية. وتُجمع المدارس الإدارية الحديثة على **أربع وظائف أساسية**)بينما كان الكلاسيكي **هنري فايول** يراها خمس وظائف بإضافة التنسيق أو التوظيف)، وتأتي هذه الوظائف بالترتيب التالي:

1.التخطيط(Planning)

هو الوظيفة الأولى والأساسية في الإدارة، ويمثل القاعدة التي تبنى عليها باقي الوظائف. يتضمن التخطيط

- **تحديد الأهداف :**رسم الرؤية والنتائج المراد تحقيقها في المستقبل.
- **تحليل الوضع الحالي والموارد :**تقييم الإمكانات المتاحة والفرص والتحديات المحيطة.
- **وضع الاستراتيجيات :**رسم السياسات وتحديد أفضل الطرق والبدائل وجداول العمل الزمنية للوصول للأهداف
- **.التنظيم (Organizing)**

الخطوة الإدارية التي تحوّل الخطط النقدية إلى واقع عملي من خلال تقسيم العمل وتوزيع الموارد. ويشمل:

- **توزيع المهام :**تحديد المسؤوليات والواجبات لكل قسم وفرد.
- **بناء الهيكل التنظيمي :**إنشاء الأقسام وتحديد خطوط السلطة والمسؤولية والعلاقات بين الموظفين.
- **تخصيص الموارد :**توزيع الإمكانات المادية والبشرية والموجبات المالية بشكل يمنع التداخل والتعارض

3.التوجيه والقيادة (Leading / Directing)

يركز هذا الجانب على المورد البشري داخل المنظمة وكيفية تحفيزه للعمل بأقصى طاقة ممكنة لتحقيق الأهداف. ويتكون من :

- **القيادة والإرشاد :**التأثير في سلوك المرؤوسين وإرشادهم نحو الاتجاه الصحيح.
- **التحفيز :**إثارة دافعية العاملين ورفع روحهم المعنوية بالوسائل المادية والمعنوية.
- **الاتصال الفعال :**إنشاء قنوات تواصل واضحة لتبادل المعلومات وحل النزاعات .

4.الرقابة (Controlling)

هي الوظيفة التي تضمن بقاء المنظمة على المسار الصحيح ومطابقة الأداء الفعلي لما تم التخطيط له مسبقاً. وتمر بالخطوات التالية

- **وضع المعايير :**تحديد مقاييس واضحة للأداء المقبول بناءً على الخطط.
- **قياس الأداء الفعلي :**متابعة سير العمليات ونتائجها الواقعية بشكل دوري.
- **مقارنة النتائج وتصحيح الانحرافات :**تقييم الفجوات بين الأداء الفعلي والمعياري، واتخاذ الإجراءات التصحيحية فوراً لتعديل

إن **عملية اتخاذ القرار** هي **جوهر العملية الإدارية** وقلبها النابض، حيث تتداخل مع جميع وظائف الإدارة لتوجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها بنجاح.

وظائف العملية الإدارية وعلاقتها باتخاذ القرار

تتكون العملية الإدارية من **أربع وظائف أساسية** مترابطة، وفي كل وظيفة منها يحتاج المدير إلى اتخاذ حزمة من القرارات المصيرية:

1. **التخطيط :(Planning)** هو الوظيفة الأولى التي تحدد الأهداف المستقبلية والاستراتيجيات اللازمة لتحقيقها.
   - *ارتباطه بالقرار* :يشمل اتخاذ قرارات بشأن **ماذا نفعل؟ ومتى؟ وكيف؟** واختيار البديل الاستراتيجي الأفضل للمؤسسة .
2. **التنظيم :(Organizing)** يعنى بترتيب وتوزيع الموظفين، المهام، والموارد لتنفيذ الخطط.
   - *ارتباطه بالقرار* :يشمل اتخاذ قرارات حول **الهيكل التنظيمي، تقسيم العمل، وتفويض السلطات** والمسؤوليات.
3. **القيادة / التوجيه :(Leading)** تركز على تحفيز الموظفين، توجيههم، والتواصل الفعال معهم لحل النزاعات.

- *ارتباطه بالقرار* :يشمل اتخاذ قرارات تخص **أساليب التحفيز، واختيار نمط القيادة**)ديمقراطي، أتوقراطي) المناسب للمواقف المختلفة

4. **الرقابة :(Controlling)** قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمعايير المحددة مسبقاً لتصحيح الانحرافات.
   - *ارتباطه بالقرار* :يشمل اتخاذ قرارات بشأن **الإجراءات التصحيحية** وتعديل المسار عند وجود فجوة في الأداء[

مراحل وخطوات اتخاذ القرار الإداري

تمر عملية اتخاذ القرار الرشيد بسلسلة من المراحل العلمية والمنطقية لضمان كفاءتها:

]تشخيص وتحديد المشكلة] ← [جمع البيانات والمعلومات] ← [طرح وتقييم البدائل] ← [اختيار البديل الأفضل] ← [التنفيذ والمتابعة[

- **تشخيص المشكلة :**التعرف على الفجوة بين الوضع الحالي والوضع المستهدف وتحديد أسبابها بدقة.
- **جمع البيانات والمعلومات :**الحصول على الحقائق والأرقام ذات الصلة بالمشكلة داخلياً وخارجياً.
- **تحديد وتقييم البدائل :**ابتكار حلول ومسارات متعددة للمشكلة، ودراسة إيجابيات وسلبيات كل بديل.
- **اختيار البديل الأفضل :**المفاضلة بين البدائل بناءً على معايير محددة (مثل التكلفة، الوقت، والمخاطر) واختيار الحل الأمثل.
- **التنفيذ والمتابعة :**تحويل القرار إلى واقع ملموس، ومراقبة النتائج للتأكد من فاعليته في حل المشكلة