

إسم المادة: المهارات الإدارية

إسم المدرّسة: تغريد السيد

الأكاديمية العربية الدولية – منصة أعد



مخطط المادة

كيفية تحسين المهارات الإدارية
أنواع المهارات الإدارية
بعض مهارات الإدارة

المقدمة
مفهوم المهارات الإدارية
أهمية المهارات الإدارية
أمثلة عن المهارات الإدارية :
-التنظيم
- الاتصال
- العمل الجماعي
- خدمة العملاء
-المسؤولية
- إدارة الوقت



مقدمة

يمكن أن تساعدك المهارات الإدارية على أن تكون منظماً جيداً وأن تكون متواصلاً قوياً وتعزز مهارات خدمة العملاء لديك .

وفي حين أن المهارات الإدارية مهمة بالتأكيد في الأدوار الإدارية مثل مديري المكاتب وموظفي الاستقبال فهي أيضاً مهارات مفيدة في أي وظيفة تقريباً .

وفي هذا البحث نلقي نظرة فاحصة على المهارات الإدارية وأهميتها وكيف يمكنك تحسينها.



مفهوم المهارات الإدارية

- ماهي المهارات الإدارية؟

المهارات الإدارية : هي تلك الصفات التي تساعدك في إكمال المهام المتعلقة بإدارة الأعمال. قد يتضمن ذلك مسؤوليات مثل تقديم الأوراق والاجتماع مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وتقديم المعلومات المهمة وتطوير العمليات والإجابة على أسئلة الموظفين وغيرها . فهناك العديد من المهارات الإدارية التي تساعدك على أداء هذه المسؤوليات بطريقة فعالة وجيدة.

كما أنها القدرة على اتخاذ القرارات التجارية والقدرة على توجيه وقيادة المروسين في الشركة وتتضمن هذه المهارات المهارات البشرية على اختلافها والمهارات التقنية والمعرفة والخبرة الكافية في أمور الشركة والقدرة على تحفيز الموظفين والتفاعل معهم بشكل إيجابي وتتضمن القدرة على تطوير الأفكار وتنفيذها على أرض الواقع.



لماذا المهارات الإدارية مهمة ؟

- لماذا المهارات الإدارية مهمة؟

- المهارات الإدارية مهمة لأنها تحافظ على سير العمليات التجارية بسلاسة ويجب أن يكون لدى أي منظمة ناجحة وفعالة مهنيون إداريون لديهم مهارات قوية في هذا المجال بالإضافة إلى مساهمين فرديين لديهم مهارات إدارية جيدة من أجل سير العملية الإدارية بشكل أفضل.



المهارات الإدارية

هناك العديد من المهارات الشخصية والتقنية التي تساهم في تكوين مجموعة قوية من المهارات الإدارية وفي حين أن المهارات الفنية المطلوبة للمهام الإدارية قد تختلف من شركة إلى أخرى (مثل الكفاءة في استخدام برامج أو منصات معينة) إلا أن هناك العديد من المهارات الشخصية الشائعة بين الأشخاص ذوي المهارات الإدارية القوية.

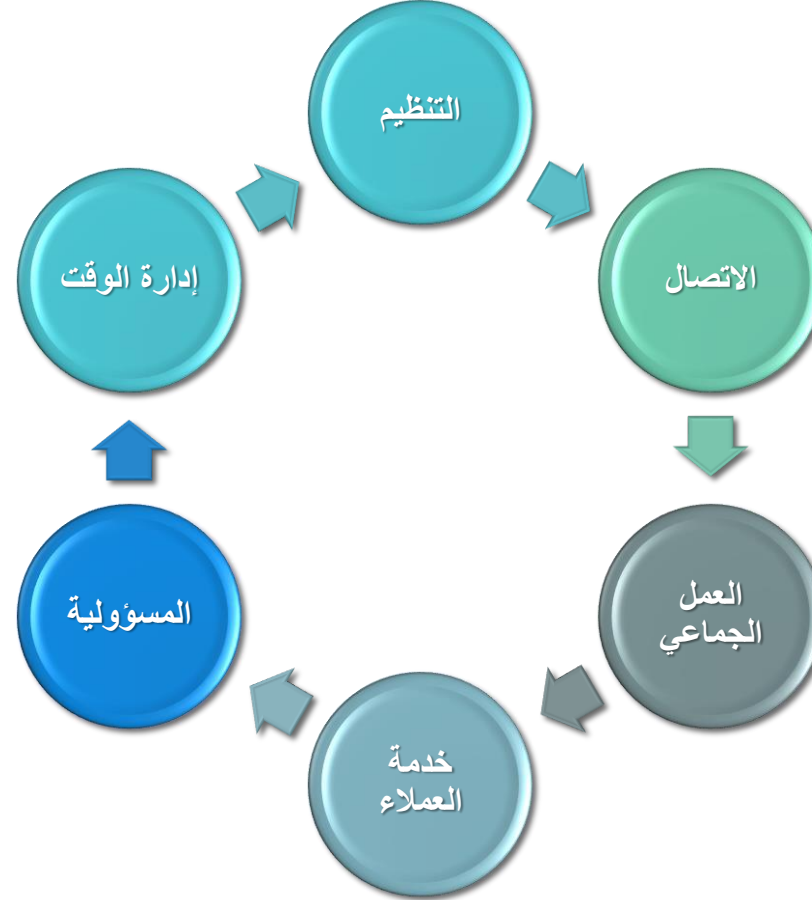
*** هذه بضعة أمثلة على المهارات الإدارية:**





الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

المهارات الإدارية



المهارات الإدارية

التنظيم

يمكن أن يساعدك وجود مساحة عمل منظمة وجهاز كمبيوتر وتقويم في إكمال المهام الإدارية بجودة عالية وبطريقة فعالة في أقصر وقت ممكن وقد يكون المهنيون الإداريون أيضاً مسؤولين عن تنظيم خزائن التوريد وأنظمة حفظ الملفات والعمليات والمزيد.



الاتصال



المهارات الإدارية



العمل الجماعي

يمكن أن يساعدك امتلاك مهارات عمل جماعي قوية عند التعاون في المشاريع الإدارية أو تطوير عملية جديدة أو التواصل ووضع عملية جديدة في مكانها أو تفويض مهام . كونك زميلا جيدا في الفريق يتضمن ممارسة التعاطف والتواضع والتواصل الجيد.



المهارات الإدارية



خدمة العملاء

في الإدارة من الشائع الإجابة على أسئلة الآخرين أو أداء مهام معينة لا يستطيع الآخرون القيام بها بأنفسهم. يمكن أداء هذه المسؤوليات بشكل جيد من خلال مهارات خدمة العملاء القوية والتي تشمل الاستماع النشط وتحديد الوقعات والتواصل.



المهارات الإدارية

المسؤولية

غالبًا ما تكون المهام المتعلقة بالإدارة مهمة للحفاظ على سير العمل بكفاءة لذلك فإن تحمل مسؤولية إكمال المهام في الوقت المحدد وبطريقة جيدة دون إشراف كبير أمر بالغ الأهمية .



المهارات الإدارية

إدارة الوقت

نظراً لوجود العديد من المسؤوليات المختلفة التي تنطوي عليها إدارة الأعمال فإن إدارة وقتك بحكمة هي مهارة أساسية . تعد المحافظة على التقويم الخاص بك وتخطيط الوقت لإكمال المهام وتحديد توقعات الجدول الزمني المناسب كلها أجزاء من كونك مسؤولاً قوياً.



ضع أهدافاً مهنية شخصية

كن منظماً

اقتباس المهارات الإدارية القوية الأخرى



كيفية تحسين المهارات الإدارية

□ **ضع أهدافاً مهنية شخصية:** يمكن أن يساعدك تحديد أهداف محددة وقابلة للقياس لزيادة بعض أو كل المهارات الإدارية المذكورة أعلاه على التحسين بمرور الوقت . يمكن أن يساعدك مقابلة الأصدقاء أو الزملاء أو الموجهين الموثوق بهم لتحديد مجالات التحسين لتحديد المهارات التي يجب أن تعطيها الأولوية.

□ **كن منظماً:** التنظيم جزء مهم من كونك مديراً جيداً . خصص وقتاً لإنشاء مساحة عمل نظيفة ومنظمة لنفسك يمكن أن تساعدك في تحديد أولويات المهام وإدارة وقتك جيداً والاستجابة بسرعة للآخرين الذين يحتاجون إلى المعلومات التي لديك.

□ **اقتباس المهارات الإدارية القوية الأخرى:** إذا كان لديك زميل أو مدير له مهارات إدارية قوية تجدها فعالة فحاول تبني ممارساتهم في عملك الخاص على سبيل المثال إذا وجدت أن أسلوبهم في تدوين الملاحظات مفيد بشكل خاص فيمكنك أيضاً التدريب على تدوين الملاحظات بهذه الطريقة.



أنواع المهارات الإدارية

المهارات
البشرية أو
الشخصية

المهارات
المفاهيمية

المهارات
الفنية



أنواع المهارات الإدارية

- ❖ المهارات الفنية : تتضمن المهارات الفنية المهارات التي تمنح المديرين القدرة والمعرفة لاستخدام مجموعة متنوعة من التقنيات لتحقيق أهدافهم .
- لا تتضمن هذه المهارات تشغيل الآلات والبرامج وأدوات الإنتاج وقطع المعدات فحسب ، بل تشمل أيضاً المهارات اللازمة لزيادة المبيعات وتصميم أنواع مختلفة من المنتجات والخدمات وتسويق الخدمات والمنتجات.



أنواع المهارات الإدارية

❖ المهارات المفاهيمية: وتشمل هذه المهارات التي يقدمها المديرون من حيث المعرفة والقدرة على التفكير المجردة وصياغة الأفكار .

يستطيع المدير رؤية المفهوم بالكامل وتحليل المشكلة وتشخيصها وإيجاد حلول إبداعية .

يساعد هذا المدير على التنبؤ بفعالية بالعقبات التي قد يواجهها قسمه أو العمل ككل.



أنواع المهارات الإدارية

❖ المهارات البشرية أو الشخصية: المهارات البشرية أو مهارات التعامل مع الآخرين هي المهارات التي تقدم قدرة المديرين على التفاعل أو العمل أو التواصل بشكل فعال مع الناس.

تمكن هذه المهارات المديرين من الاستفادة مكن الإمكانيات البشرية في الشركة في الشركة وتحفيز الموظفين لتحقيق نتائج أفضل.



مهارات الإدارة

* هناك مجموعة واسعة من المهارات التي يجب أن تمتلكها الإدارة لإدارة المؤسسة بفعالية وكفاءة.
* فيما يلي ست مهارات إدارية أساسية يجب أن يمتلكها أي مدير لأداء واجباتهم:

➤ التخطيط

➤ الاتصالات

➤ التحفيز

➤ التفويض

➤ صنع القرار

➤ حل المشكلات



مهارات الإدارة

□ **التخطيط:** هو جانب حيوي داخل المنظمة يشير إلى قدرة الفرد على تنظيم الأنشطة بما يتماشى مع الإرشادات المحددة مع البقاء ضمن حدود الموارد المتاحة مثل الوقت والمال والعمل .

إنها أيضاً عملية صياغة مجموعة من الإجراءات أو واحدة أو أكثر من الاستراتيجيات لمتابعة وتحقيق أهداف أو أهداف معينة بالموارد المتاحة.

تتضمن عملية التخطيط تحديد الأهداف القابلة للتحقيق ووضعها وتطوير الاستراتيجيات اللازمة وتحديد المهام والجداول الزمنية حول كيفية تحقيق الأهداف المحددة

كما يعرف بأنه مجموعة من الافتراضات حول الوضع في المستقبل ثم وضع خطة الأهداف لمطلوب الوصول إليها خلال فترة محددة والإمكانات الواجب توافرها لتحقيق هذه الأهداف وكيفية استخدام هذه الإمكانيات بالكفاءة والفعالية المطلوبة .



مهارات الإدارة

فوائد التخطيط:

١. **التنبؤ بالمستقبل:** يفيد التخطيط في دراسة العوامل والظواهر والمتغيرات (الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والسياسية والطبيعية وغيرها) وإعداد خطة منظمة منطقية تجنب المنظمة المفاجآت غير السارة.
٢. **تحديد الأهداف:** الأهداف دليل يهدي المنظمة إلى الطريق المنشود وإلى وضع المعيار السليم لتقويم الأداء بما يؤدي إلى زيادة فعالية وكفاءة المنظمة والعاملين فيها.
٣. **الاستخدام الأمثل للموارد:** يساعد التخطيط في الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من عناصر العملية الإنتاجية بحيث نحصل منها على أكبر منفعة ممكنة بأقل تكلفة ممكنة.



مهارات الإدارة

٤. **أساس لقياس الأداء (العاملين والمنظمة):** يسهل التخطيط عملية قياس النتائج المحققة وفقاً لمعايير تم وضعها مسبقاً.
٥. **يقلل التخطيط من اتخاذ القرارات العشوائية والشخصية:** عند وجود خطة موضوعة للعمل لا يكون هناك مجال للاجتهادات الشخصية غير المدروسة في اتخاذ القرارات وتكون القرارات المتخذة مرتبطة بأهداف ثابتة مدروسة.
٦. **أساس للقرارات الرشيدة:** حيث يمكننا التخطيط من القدرة على اتخاذ القرارات بصورة صحيحة .
٧. **الرضا الوظيفي للعاملين:** إن الخطة المحكمة المدروسة ووضوح الأهداف يجعل الموظفين يؤدون واجباتهم بثقة وارتياح.



مهارات الإدارة

**أهداف التخطيط:

✓ **التخطيط من أجل أداء جديد:** ويقصد به أن نقوم بعمل لم يسبق أن قمنا به من قبل أي أننا سننشئ شيئاً جديداً من لا شيء (افتتاح فرع جديد للشركة في مدينة من المدن ، أو كتحطيط شخص للدخول في شراء وبيع العقارات لأول مرة).

✓ **التحطيط للتطوير والتحسين :** من المؤكد أن التطوير والتحسين عمل لا بد منه في جميع نواحي الحياة فعلى سبيل المثال هناك ثورة صناعية وتكنولوجية تتغير يوماً بعد يوم فلا نتخيل مثلاً مصنعاً لصناعة الحاسبات سيظل لمدة سنين متتالية دون أن يحتاج إلى تطوير في المهارات التقنية للعمال والآلات المستخدمة للتصنيع أيضاً فلا بد من مواكبة هذه التغيرات السريعة بوضع خطط تطويرية لتحسين العمل



أهداف التخطيط

✓ **التخطيط لحل مشكلة:** عندما نشعر بأن هناك خطأ ما في العمل الذي نقوم به فلا بد أن نقوم بوضع خطة يتم من خلالها حل هذه المشكلة بخطوات حل المشكلات (مثل أن يجد مدير الإنتاج ب؛دى الشركات أن هناك انحرافاً عن المعدلات الموضوعية في الخطة العامة لإدارة الإنتاج فيقوم بوضع خطة عمل للكشف عن حقيقة المشكلة ومن ثم البدء في حلها).

✓ **تخطيط روتيني متكرر:** نقوم باستخدام هذا النوع من التخطيط للأعمال المتكررة والتي تحتاج كل فترة زمنية إعداداً وتجهيزاً (مثل وضع خطة يومية لأعمال التركيبات لدى العملاء لشركة تعمل في مجال تصميم المطابخ ، قيام مدير الأمن والسلامة بإحدى المنظمات بتنظيم جدول للمناوبات الليلية بالشركة).



مهارات الإدارة

خطوات التخطيط:

١. تحديد الهدف: هي الخطوة التي يتم فيها تحديد ما نريد الوصول إليه ويجب مراعاة ماتم ذكره سابقاً مع ضرورة مراعاة وضوح الهدف وأن يكون واقعياً بعيداً عن المبالغة غير القابلة للتنفيذ.
٢. جمع المعلومات: يتم جمع المعلومات عن ماضي وحاضر المنظمة ومعرفة الظروف داخل المنظمة وما يدور في البيئة المحيطة بالمنظمة كما يتمك إشراك العاملين داخل المنظمة وأخذ آرائهم وجمع المعلومات الضرورية منهم كما يتم جمع المعلومات من البيئة الخارجية (العملاء الموردون المستهلكين المرتقبين) ويجب قبل أن ننتقل إلى الخطوة الآتية أن نتأكد من توفر جميع المعلومات المطلوبة وعدم التسرع بسبب ضيق الوقت أو أي سبب كان.
٣. وضع الافتراضات: هنا تعد بمثابة تبؤ بما سيكون عليه المستقبل والتنبؤ هنا مبني على صحة المعلومات التي تمك جمعها و على التحليل الذي كان قائماً على أسس وأساليب علمية لامجال للتخمين العشوائي فيها.



خطوات التخطيط

٤. تحديد البدائل والاختيار من بينها: هذه الخطوة من مهام متخذي القرار حيث يتم تصميم عدد من البدائل من الافتراضات التي سبق تجهيزها في الخطوة السابقة ويتم تقويم تلك البدائل ومقارنتها بالنظر إليها من عدة جوانب واعتبارات مثل : التكلفة والجوانب الإنسانية والإمكانيات المتاحة وغير ذلك.
٥. التنفيذ وتقويم النتائج: هذه الخطوة الأخيرة تنقسم إلى مرحلتين : الأولى يتم فيها تنفيذ البديل الذي تم اختياره والثانية يتم فيها متابعة التنفيذ أولاً بأول للتأكد من تقدم الخطة في مسارها الصحيح.



مهارات الإدارة

□ الاتصالات: امتلاك مهارات اتصال رائعة أمر بالغ الأهمية للمدير. يمكن أن تحدد مدى جودة مشاركة المعلومات عبر الفريق مما يضمن أن تعمل المجموعة كقوة عاملة موحدة .

إن مدى جودة تواصل المدير مع بقية أعضاء فريقه يحدد أيضا مدى جودة اتباع الإجراءات المحددة ومدى نجاح المهام والأنشطة وبالتالي مدى نجاح المنظمة.

يتضمن الاتصال تدفق المعلومات داخل المنظمة سواء أكان رسميا أو غير رسميا شفويا أم كتابيا رأسيا أو أفقيا ويسهل الأداء السلس للمنظمة.

تسمح قنوات الاتصال المنشأة بوضوح في المؤسسة للمدير بالتعاون مع الفريق ومنع النزاعات وحل المشكلات عند ظهورها.



مهارات الإدارة

أيضاً يمكن للمدير الذي يتمتع بمهارة اتصال جيدة أن يتواصل بشكل جيد مع الموظفين وبالتالي يكون قادراً على تحقيق أهداف الشركة وأهدافها بسهولة.

□ **صنع القرار:** مهارة إدارة حيوية أخرى هي صنع القرار . يتخذ المديرون العديد من القرارات سواء كان ذلك عن قصد أم بغير علم ويعد اتخاذ القرارات عنصراً أساسياً في نجاح المدير.

- يؤدي اتخاذ القرارات الصحيحة إلى نجاح المنظمة بينما تؤدي القرارات السيئة إلى الفشل وضعف الأداء .

- يجب أن يكون المدير مسؤولاً عن كل قرار يتخذه وأن يكون أيضاً على استعداد لتحمل المسؤولية عن نتائج قراراته.



مهارات الإدارة

- يحتاج المدير الجيد إلى امتلاك مهارات كبيرة في صنع القرار لأنه غالباً ما يملّي نجاحه في تحقيق الأهداف التنظيمية.
- **التفويض:** هو مهارة إدارية رئيسية أخرى وهو عملية نقل المهام أو السلطات المتعلقة بالعمل إلى موظفين آخرين أو مرؤوسين.
- إنها تنطوي على عملية السماح بإعادة تعيين مهام المدير أو مهام الموظفين أو إعادة توزيعها على موظفين آخرين اعتماداً على أعباء العمل الحالية .
- المدير الذي يتمتع بمهارات تفويض جيدة قادرة على إعادة تعيين المهام بفعالية وكفاءة ومنح السلطة للموظفين المناسبين .



مهارات الإدارة

التفويض: عندما يتم تنفيذ التفويض بشكل فعال فإنه يساعد على تسهيل إنجاز المهام بكفاءة كما يساعد التفويض المدير على تجنب إهدار الوقت ويحسن الإنتاجية ويضمن المسؤولية والمساءلة من جانب الموظفين .

يجب أن يتمتع كل مدير بقدرات تفويض جيدة لتحقيق أفضل النتائج وتحقيق نتائج الإنتاجية المطلوبة.



مهارات الإدارة

□ حل المشكلات: هو مهارة أساسية أخرى يجب أن يتمتع المدير الجيد بالقدرة على معالجة وحل المشكلات المتكررة التي يمكن أن تنشأ في يوم عمل نموذجي.

- يتضمن حل المشكلات في الإدارة تحديد مشكلة أو موقف معين ثم إيجاد أفضل طريقة للتعامل مع المشكلة والحصول على أفضل حل .

-- إنها القدرة على ترتيب الأمور حتى عندما تكون الظروف السائدة غير صحيحة عندما يكون من الواضح أن المدير لديه مهارات كبيرة في حل المشكلات فإنه يميزه عن باقي أعضاء الفريق فيمنح المرؤوسين الثقة في مهاراته الإدارية .



مهارات الإدارة

- **التحفيز:** القدرة على التحفيز هي مهارة أخرى مهمة في المنظمة ، يساعد التحفيز على إخراج السلوك أو الاستجابة المرغوبة من الموظفين أو بعض أصحاب المصلحة.
- هناك العديد من أساليب التحفيز التي يمكن للمدراء استخدامها ويمكن أن يعتمد اختيار الأساليب المناسبة على خصائص مثل ثقافة الشركة والفريق وشخصيات الفريق وما إلى ذلك.
- هناك نوعان أساسيان من التحفيز يمكن للمدير استخدامها الدوافع الجوهرية والخارجية.





الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

Thank
you

