**المناجمنت Management**

**المستشار في التربية محمد عقوني**

Aggouni10@yahoo.fr

**http://aggouni.blogspot.com**

****

****

**الاهــــداء**

**إلـــى الوالديـــن العزيزيــن أمــي و أبـــي**

**و إلـــى كل الآبـــاء و الأمهــات و رجال التربيـــة**

**و التعليـــــم و إلـى كل متطــلــع لصبــاح مشــرق**

**أهـــدي هذا العمـــل المتواضـــــــع**

**و إلــى كل النــــاس الطيبيـــن .**

**Administration Business**

 **إدارة الأعمال**

 تسهل إدارة الأعمال تخطيط الأنشطة في جميع المجالات الوظيفية في المنظمات وتنسيقها، وتوجيها، ومراقبتها. وعلى هذا النحو، يمكن النظر إليها على أنها تشكل عصب المنظمات الذي يعمل على توجيه جميع أجزاء المنظمة وتنسيقها، كما تضمن أن جميع وظائف المنظمة تعمل بسلاسة وكفاءة.

ويعتبر كل من مديري الإدارة المتوسطة والعليا والقادة من مدراء الإدارات، والذين يؤكدون على ضرورة توظيف تدفق المعلومات والموارد بكفاءة في جميع أنحاء المنظمة بأكملها. و الذين عليهم التأكد من أن جميع العمليات والأنظمة تتم بسلاسة وبطريقة أكثر فعالية في أوقل وقت ممكن، وبأقل حدٍ من التكاليف. وبناءً على ذلك، يلعب مديرو الإدارات دوراً رئيسياً في تعظيم ربحية منظمات الأعمال والحفاظ على الميزة التنافسية لها.

وتعتبر إدارة الأزمات و فن اتخاذ القرارات المؤدية إلى تجنب آثار مثل هذه الأزمة أو تخفيفها من أهم مبادئ إدارة الأعمال الناجحة. وغالباً ما يُقصد بإدارة الأزمات القرارات المتخذة بشأن مستقبل المؤسسة، عندما تقع تحت ضغط أو تمر بأوقات عصيبة أو عندما تفتقر لنماذج المعلومات الرئيسية.

**و إدارة الأعمال Business Administration** هي علم و فن استخدام و تنظيم الموارد المتاحة داخل المشروع أو المؤسسة بحيث يتم استغلالها على أكمل وجه كماً و كيفاً و تكلفةً و زمناً للوصول إلى الأهداف المرجوة. أو بمعنى آخر هي علم و فن استخدام عناصر الإنتاج سعياً إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة أو أي كيان تجاري من خلال الانتفاع من جهود الموارد البشرية و الرأسمالية ووسائل الإنتاج بأقصى حد ممكن.

**عناصر الإنتاج هي:**

1.    الأرض Land

2.    الأيدي العاملة Labour

3.    رأس المال Capital

ويتم التنسيق بين عناصر الإنتاج المختلفة من خلال إدارة الأعمال، حيث تتولي الإدارة التخطيط الناجح و التنظيم و الإشراف على سير العمل في المؤسسة و تنسيق جهود العاملين فيها و متابعة عملية التنفيذ و الرقابة عليها، كما أنها المسؤولة عن عملية صنع القرارات. ومن هنا نجد أن للإدارة مفهومين مختلفين يخلط البعض في الغالب بينهما و لكنهما ليسا نفس الشيء وهما:

**الإدارة Administration**

وتسمي اصطلاحاً الإدارة العليا، ويقصد بها عملية تحديد الأهداف المرجوة للمؤسسة، و السياسات و الاستراتيجيات المتبعة للتنفيذ، والرقابة على عمل المؤسسة ككل سواء كانت هذه المؤسسة حكومية أو خاصة، تقدم منتج أو خدمة، وكذلك مجموعة الأفراد المسؤولين عن متابعة سير العمل داخل المؤسسة، ومن أهداف هذه الإدارة Administration تحقيق أقصى ربح ممكن، وتخفيض التكلفة إلى الحد الأدنى لتنمية الاستثمارات الداخلة إلى المؤسسة.

**الإدارة Management**

هي العمل التنفيذي المسؤول عن متابعة تحقيق الأهداف المنشودة و السياسات المرسومة التي وضعتها الإدارة العليا، ويطلق عليها مصطلح الإدارة التنفيذية  Administrative Management أو Executive Management، ويخلط البعض بين الإدارتين بسبب تأثير أفراد الإدارة التنفيذية في معظم الأحيان في رسم السياسات ووضع الهداف الخاصة بالمؤسسة.

ولكي تحقق الإدارة العليا Administration و الإدارة التنفيذية Management الأهداف المرجوة للمؤسسة أو منظمة الأعمال على أكمل وجه فلابد أن يكون لدى هذه المؤسسة هيكل تنظيمي  قوي و محدد حيث يعتبر هذا الهيكل التنظيمي هو حجر الأساس لأي مؤسسة حيث تقوم الإدارة التنفيذية من خلاله بتنفيذ السياسات و الاستراتيجيات التي وضعتها الإدارة العليا ضمن إطار ذلك الهيكل التنظيمي. و تتحدد صيغة الهيكل التنظيمي لمنظمات الأعمال بطبيعة المشكلات التي ستواجهها، والظروف التي سيتم فيها إيجاد الحلول و البدائل لهذه المشكلات، وكذلك بطبيعة الأشخاص القائمين على الهيكل التنظيمي. وقد يحدث تصادم بين الإدارة العليا و الإدارة التنفيذية بسبب تعدد التخصصات في وظائف الإدارة التنفيذية مما أدى لظهور مجموعة من النظريات و الحلول المتباينة للتغلب على مثل هذه المشكلات و لتحديد اختصاصات كلاً من إدارة الأعمال أو الإدارة التنفيذية و مهام و أنشطة كل منهما، لذلك برز علم إدارة الأعمال للتغلب على المعوقات و المشكلات الإدارية وإيجاد الحلول و البدائل لها وعليه فأن علم إدارة الأعمال هو علم مستقل بذاته فرضه الواقع وأكد على وجوده خضوع معظم تقنيات إدارة الأعمال إلى القياس و التحكم و التحديد. ولقد تغلبت هذه التقنيات على معظم المشكلات الإدارية كما أحلت محل الاعتماد على الأحكام الشخصية و الآراء الفردية، ولكن التنسيق الجيد بين تقنيات الإدارة التنفيذية و التعاون بين القائمين بالعمل فيها يجعل من إدارة الأعمال علماً و فناً مستقلاً بحد ذاته. ومع أن  علم إدارة الأعمال تم تطويره في بادئ الأمر من أجل المؤسسات العاملة في ميادين التجارة و الصناعة فإن المبادئ الأساسية القائمة عليها خاضعة و قابلة للتطبيق أيضاً في جميع أنواع المؤسسات مما يفتح المجال أمام مستقبل إدارة الأعمال كعلم له قواعد و أسس.

**الهيكل التنظيمي لإدارة الأعمال:**

1. المستوى الأول (الإدارة العليا)

2. المستوى الثاني (الإدارة التنفيذية)

3. المستوى الثالث (المشرفون ورؤساء الأقسام و الوحدات).

**أهم وظائف إدارة الأعمال**

**1. التخطيط Planning**

وينطوي على التخطيط المسبق للأعمال التي يجب تنفيذها، وكيف يتم التنفيذ، ومتى يجب التنفيذ، ومن هم القائمين على التنفيذ.

**2. التنظيم Organizing**

وينطوي على تجميع المهام اللازمة للوصول إلى الأهداف المرجوة، وإسناد مهمة الإشراف و متابعة سير الأعمال على فرد معين تمنح له السلطات الإشرافية اللازمة، مع الأخذ في الاعتبار التقسيمات الرأسية و الأفقية اللازمة لاكتمال الهيكل التنظيمي.

**3. التوجيه Directing**

وينطوي على العلاقة المتبادلة بين فردين في المؤسسة يحاول من خلالها الفرد الأول توجيه سلوك الفرد الثاني في الاتجاه المرغوب من قبل الشخص الأول وذلك من أجل توجيه الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة.

**4. التنسيق Coordinating**

وينطوي على الربط بين  الأنشطة أو الأفعال المطلوب تنفيذها.

**5. الرقابة Controlling**

وتنطوي على تقييم و تصحيح  أداء العاملين في المؤسسة للتحقق من أن أهداف المؤسسة والخطط و السياسات المرسومة لتحقيق هذه الأهداف قد تم تنفيذها على الوجه الأكمل.

**6. وضع الميزانيات Budgeting**

وتنطوي هذه الوظيفة على تقدير التكاليف  خلال الفترة الحالية و المستقبلية ووضع برامج و استراتيجيات الإدارة المالية الناجحة للمؤسسة.

**أهم الصفات الإدارية لجميع العاملين في إدارة الأعمال:**

1. العدل و النزاهة في العمل.

2. القدرة على ابتكار الحلول و البدائل للمشكلات الإدارية.

3. الإلمام بالتخصص الذي تم العمل به.

4. الاطلاع دائماً على كل ما هو جديد في التخصص محل العمل لمواجهة المنافسة العالمية الشديدة.

5. المرونة في التعامل.

**علم التغذية**

**Dietetics**

هو التطبيق العلمي والفني للقواعد الغذائية أثناء عمل نظام غذائي، فرع العلاج المختص بالتطبيقات العملية للنظام الغذائي وعلاقتها بالصحة والمرض. علم التغذية هو التطبيق العلمي للمعرفة بالطعام والتغذية لتحسين الأوضاع الصحية والحصول على صحة أفضل.

يركز علم التغذية توجهه اليوم للتغذية المثلى والشئون الصحية الموجودة حول العالم لتحسين حياة الناس  والمجتمعات، علم التغذية هو دراسة العلاقة بين التغذية والصحة، يختص خبراء التغذية في تطبيق معرفتهم في النطاق ما بين وصفات النظام الغذائي للناس الذين يعانون من حالات طبية خاصة والتوصيات لتحسين الصحة بالمجتمعات من خلال تغيير العادات الغذائية. هذا الفرع من الحقول الطبية له العديد من التطبيقات تتضمن العلاج بالعيادات، البحث العلمي، التواصل مع المجتمع.

يستخدم علم التغذية في التجمعات السكنية مثل المدن الجامعية، دور المسنين للتأكيد أن قاطنيها تقدم لهم التغذية المطلوبة، وفى أماكن مثل المدارس والكافتيريات لتقديم نظام غذائي متكامل مما يعزز الحالة الصحية بين عملائهم.

خبراء التغذية هم جزء هام من برنامج التوعية العام المسؤول عن التغذية، حيث يعمل على شرح كيفية زيادة المهارات حتى يمكن للناس الأكل بنظام غذائي والحفاظ على الصحة. يعمل خبراء التغذية في مختبرات طبية لبحوث الغذاء والصحة والقضايا الناشئة التي تتعلق بالتغذية الصحية.

علم التغذية هو علم تكنولوجي عالي لتطبيقات الغذاء وخدمات التغذية على الصحة. إنه مجال حيوي ونامي مفتوح للإبداع والفرص والاحتمالات لا تنتهى. علم التغذية هو ديناميكية مهنية تعرض فرص عملية مختلفة.

**" أنت ما تأكله"**

تثبت الدراسات العلمية أن الطعام الذي نأكله له دلالات مؤثرة على الصحة. تغيير النظام الغذائي قد يساعد على منع أو التحكم في كثير من المشاكل الصحية مثل البدانة، السكر، وعرضة للأمراض الخطرة مثل السرطان وأمراض القلب.

علم التغذية هو المجال الصحي الذي يركز على العلاقة بين التغذية والصحة. الباحث في علم التغذية وفنيي ومصممي النظم الغذائية "العلاج بالتغذية" الذي يساعد الجسم على استعمال المواد الغذائية الطبيعية وصفات الطعام للحماية من الأمراض والوقاية الصحية.

مجال علم التغذية له تأكيد قوى على الصحة العامة والالتزام بتعليم الناس أهمية اختيار وعمل نظام غذائي، يعمل الباحث الغذائي لسهولة تحضير الغذاء ويجاهد لنشر قوائم طعام ووصفات صحية، لذيذة الطعم وقليلة التكلفة. الباحثون في مجال البحث الغذائي غالبا يركزون جهودهم على نوعية من السكان سهلة أو بدائية تتضمن:

• تصميم نظام تغذية علاجية لشخص ليخاطب أمور صحية مثل زيادة الوزن، السكر وضغط الدم.

• نشر برامج تغذية لقاعدة عريضة تهتم بالرعاية الصحية، تعليمية وتصحيحية.

• زيادة الوعى العام لنظم التغذية والعادات الصحيحة.

• تحسين دقة وتفهم البطاقات على الأطعمة.

• ضمان سلامة المورد.

• تغير الأبحاث في النظام الغذائي (مثل الإقلال من الملح) يؤثر على الصحة بانخفاض ضغط الدم العالي.

• العمل مع المصانع الغذائية لتحسين جودة النظام الغذائي للطعام المعد.

• زيادة الوعى العام في إمكانية التحكم في الصحة مثل تحسين استخدام محترفي علم التغذية الذين يمكنهم تصميم برامج صحية غذائية.

• الزيادة السكانية ستزيد الطلب على معلومات وخطط غذائية دقيقة.

يطبق خبراء التغذية علم وفن التغذية الإنسانية لمساعدة الناس تفهم العلاقة بين الصحة والغذاء وعمل اختيارات لإدراك الصحة ومنع الأمراض.

**دور ومسئولية خبراء التغذية يتضمن:**

- جمع وتنظيم صيانات مرتبطة بتغذية الأفراد والمجموعات والسكان.

- تفسير المعلومة العلمية ونقلها، تقديم النصح، وآراء المختصين للأفراد والمجموعات بالمجتمع.

- إدارة تغذية الأفراد بتخطيط نظم غذائية وقوائم طعام وتعليم الناس احتياجاتهم كأفراد لنظم التغذية وطرق تحضير الطعام.

- إنجاز تخطيط وتقييم البرامج الغذائية مع المجموعات، عينة من المجتمع أو السكان كجزء من الفريق، هذا قد يكون في إطار الصحة المجتمعية، صحة عامة أو صناعة غذاء.

- إدارة برنامج الخدمة الغذائية لتقديم نظام غذائي آمن، وتصميم قوائم طعام مناسبة، وتصميم وإعداد نظام غذائي جيد.

- الاضطلاع على أبحاث الغذاء وتقييم ممارستها.

يضم البرنامج طريق عمل من جانب العلوم الطبيعية والاجتماعية، تحضير الطلاب لمخاطبة التعقيدات الغذائية والصحية اليوم.

**فرص العمل مختلفة وتتضمن هذه القطاعات:** عيادات، صحة عامة ومجتمعية، استشارات خاصة، صناعات وخدمات غذائية، إدارة، بحث وتعليم، رياضة ونظام غذائي جيد.
هذه الوظائف تتضمن:

• فني نظام غذائي صحي.

• مشرف الخدمة الغذائية.

• مبيعات صناعات غذائية وصحية.

• إمدادات.

• إدارة برامج خدمة غذائية.

• تطبيق نظام عيادات التغذية.

• اتحادات.

• تعليم عالى.

• صناعات غذائية.

• إدارة خدمات غذائية.

• مؤسسات صحية.

• نظام غداءي صحي عام.

• تطبيقات خاصة.

• استشارات تغذية.

**إدارة المشاريع**

**Project Management**

إدارة المشاريع هي جهد منظم ومخطط له بعناية لتحقيق مشروع ناجح ، فهو عبارة عن جهد مركز للوصول لنتيجة معينة مثل بناء مبنى جديد، أو نظام حاسوبي جديد ضخم. وإدارة المشاريع هو نظام تخطيط وتنظيم وتأمين وإدارة مصادر متعددة و متداخلة في وقت ومكان محددين لتحقيق أهداف محددة.  و هو سعى مؤقت محدد ببداية ونهاية ، فهو عادة مقيد بوقت و إطار زمني ثابت، وواجب للتسليم في موعد  محدد وغالباً، كما هو مقيد بميزانية واضحة. و يعمد المشروع للوصول إلى تحقيق الأهداف والأغراض المحددة تماماً أو تحقيق  تغيير مفيد للمؤسسة بشكل غير مباشر أو بشكل مباشر من خلال القيمة المضافة لناتج المشروع الذي تم القيام به.

والطبيعة المؤقتة للمشروع تقف على النقيض مع العمل المعتاد، والتى هي تكرار للأنشطة الفنية الدائمة أو شبه الدائمة لإنتاج المنتجات أو الخدمات المطلوبة في المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية، والتحدي الرئيسي لإدارة المشاريع هو إنجاز كل الأهداف والأغراض من المشروع بالتوازي مع احترام القيود النموذجية بين الوقت والميزانية.

**و تتضمن إدارة المشروع تطوير خطته و التي تتضمن تحديد وتأكيد أهدافه وأغراضه**، و تعيين المهام وكيف سيتم إنجاز الأهداف، و تقدير المصادر المطلوبة لإنجاز المشروع، وتقرير الميزانيات والجداول الزمنية لاستكمالها، كما تتضمن إدارة تنفيذ مخطط المشروع المتزامن مع التحكم بتنظيم العمليات للتأكد من دقتها وتقارير الأداء المتعلقة بالمخطط، وآلية إصلاح المشاكل عند حدوثها.

والمشاريع عادة ما تسمى مراحلها أو حالاتها بأسماء مختلفة أساسية مثل: الدراسة الأولية، خطة المشروع ، التنفيذ، التقييم ثم الدعم والصيانة.

كما أن المشروع هو عبارة عن نشاط يقوم به مجموعة من الأفراد أو الشركات و يهدف إلى تقديم خدمة أو منتج، خلال فترة  زمنية محددة،  **ويتميز المشروع طبقاً لهذا التعريف بعدة مميزات أهمها:**

• **قابليته للتطوير الدائم للمشروع:**  فمن أجل تقديم مستوى عال من الخدمة لابد و أن يصاحب كل خطوة للمشروع تطوير مستمر في الأداء من فريق العمل و المنظومة الإنتاجية أو الخدمية كلها.

• **تجدد الأهداف الاستراتيجية من المشروع:** من المعروف أن أهداف المشروع بعضها يكون مؤقت و مرحلي، يتم الانتهاء منها بمجرد تحقق جملة الأهداف المرجوة و هو إنتاج الخدمة المطلوبة. و بعضها دائم و استراتيجي و يتمثل ذلك في استمرار المشروع في العمل و تطوير خطوط الإنتاج أو تحسين الخدمات على المدى البعيد.

• **الاستجابة الدائمة لمتطلبات السوق:** حيث أن المشروع أساساً كنشاط يقوم على تلبية و تحقيق مجموعة من الأهداف المطلوب تحقيقها لدى العملاء. و عليه فلابد و أن تكون الخدمات أو المنتجات المقدمة من خلاله تلبي المتطلبات المتنوعة لهؤلاء العملاء. ليكون مشروعاً ناجحاً.

كما أن إدارة المشروعات تمثل جهداً تكاملياً ينطوي على استخدام المهارات و مجموعة من الأدوات الحديثة و الاستعانة بمجموعة من الخبراء و الكفاءات لتحقيق أهداف المشروع و العمل على تحقيق التوازن في منظومة الأداء في العمل.

و تتضمن كذلك إدارة المشاريع تنظيم الهيكل الإداري العامل بالمشروع بالشكل الذي يحقق الهرمية في التنظيم، و التوازن في منظومة الأداء. بحيث توجد للمشروع إدارة تنظم و تنسق العمل بين جميع الكوادر المتوفرة في المشروع. و كذلك لابد من مراعاة عدة أمور لنجاح المشروع منها الوقت و التكلفة و جودة المنتجات أو الخدمة المقدمة،. بحيث تتكامل متطلبات المشروع مع أهدافه و  تضمن تحقق جودة المنتج بالشكل الذي يسمح له بالبقاء في عالم المنافسة مع الشركات الأخرى.

و لكل مشروع دورة حياة، و كذلك للمشروع مجموعة من الخطوات أو المراحل منذ البدء فيه و وضع أهدافه الأساسية و من ثم التنفيذ من خلال الأدوات و المنظومة البشرية العاملة فيه، و يلي ذلك المتابعة المستمرة لجميع مراحل و خطوات التنفيذ و التقييم المستمر لكل خطوة و استكشاف الإيجابيات و التغلب على السلبيات،  وصولاً إلى تحقيق الهدف الرئيس من المشروع. و تتضمن إدارة المشروع أيضا إدارة علاقات العمل بين الكوادر المتواجدة فيه، كعلاقات بين البشر بين بعضهم  التي تنتج عن الاحتكاك المستمر فيما بينهم خلال سيرورة تطور المشروع. و الإدارة الحكيمة هي التي تستطيع و لكن التعامل مع واقع التماس بين الأفراد القيمين و العاملين في المشروع بطريقة سليمة، و بحيث لا تؤثر مفرزات هذا التماس و الاحتكاك على سير العمل في المشروع و تحقيق أهدافه المطلوبة. و تتطلب إدارة المشاريع استمرار عملية المتابعة و المراقبة المستمرة لكافة الخطوات و الإجراءات لسير مراحل دورة حياة المشروع، و التخطيط المستمر و مراجعة الأهداف بشكل دوري لتحقيق الهدف من المشروع و ضمان بقائه و استمراره في سوق المنافسة ليس المحلية فقط و لكن العالمية أيضا.

والتحدي الرئيسي في عملية إدارة المشروع هو التحقيق الكامل لأهداف المشروع وغاياته عبر التغلب على جميع العقبات التي تعيق الوصول إلى تلك الأهداف والعقبات التي تتمثل في ثلاثة عناصر محددة هي الوقت  Time،  الميزانية Budget ، نوعية العمل المطلوب إنجازه Scope.

**مرتكزات إدارة المشاريع:**

مهما كانت ماهية المشاريع فإن إدارة المشروع عادة ما تتبع نفس المرتكزات وهي كالتالي:

• تعريف ماهية ونوع المشروع Definition of Project

• التخطيط للمشروع Planning the Project

• تنفيذ المشروع Executing the Project

• مراقبة المشروع Controlling the Project

• إنهاء المشروع Closure of the Project

**ويمر كل مشروع بعدة مراحل منطقية متتالية  و هي على النحو التالي:**

• البدء  Initiation

• التخطيط  Planning

• التنفيذ Execution

• الرقابة Controlling

• الإنهاء Completion

**عوامل نجاح المشروع:**

• الوعي بطبيعة نشاط المشروع وتوافر العمالة الماهرة لتنفيذ هذا النشاط.

• الإدارة السليمة والواعية للمشروع.

• توافر مدير مشروع مؤهل و كفؤ.

• إتباع تخطيط استراتيجي سليم.

• الكفاءة الإدارية و تطوير المهارات الإدارية بشكل مستمر لدى جميع أفراد فريق العمل.

• الاستعانة المستمرة بأصحاب الخبرات الأخرى (الخبرات المحاسبية، والخبرات الإدارية...إلخ)

• إدارة الوقت بشكل سليم.

• إتخاذ القرارات السليمة التي تؤدي بدورها لنجاح المشروع.

• إدارة المخاطر وكيفية التعامل معها بشكل سليم.

• إدراك طبيعة السوق والبيئة المحيطة و العالمية في بعض الأحيان.

• التطوير واستخدام أحدث الأساليب التقنية الحديثة.

• تشجيع العاملين عن طريق استخدام الحوافز المادية و المعنوية.

• العمل بروح الفريق التكاملي.

**الخطوات الأساسية في إدارة المشاريع:**

**أولاً: التمهيد الأولي Initiating:**

و التي تتضمن عملية تحديد طبيعة المشروع و مداه من خلال فهم بيئة العمل و التأكد من السيطرة على كل المتطلبات، وعملية التهيئة يجب أن تشتمل على:

1. تحليل المتطلبات قياسياً، بمعنى التعامل رقمياً مع جزيئات المشروع من وقت و عمالة وخامات و تمويل... إلخ.

2. مراجعة قدرات التشغيل الحالية كمرحلة أولية من التقييم للإمكانيات المتاحة لدى المؤسسة لتنفيذ المشروع.

3. التحليل المالي للصادر و الوارد و الذي يتضمن تحليل معدل الإنفاق و الكسب من المشروع.

4. التقييم التحليلي لتوزيع المهام الممكن بالشكل الأكثر كفاءة بين عناصر فريق العمل في المشروع.

5. عمل خريطة تفصيلية لمراحل العمل من حيث المهام والتكلفة وجداول التسليم و الإنهاء للمشروع.

**ثانياً: التخطيط و التصميم Planning and design:**

حيث يشمل التخطيط لضمان التوافق بين عناصر الوقت، والتكلفة، و الموارد مع معدل العمل المراد إنجازه، بالتوازي مع تقدير عوامل المخاطرة المقبولة. و بصفة عامة ينطوي تخطيط و تصميم المشروع على الخطوات التالية:

1. تحديد استراتيجية و نموذج التخطيط المناسب لتنفيذ المشروع سواء كخطة متسلسلة أو متشعبة.

2. تطوير التعامل مع الموارد المتاحة بالشكل الأكثر كفاءة.

3. اختيار فريق التخطيط و التصميم الملائم.

4. ترتيب الأولويات و مراحل التسليم، وتحديد مسار الأنشطة التنفيذية و كيفية ترابطها و تكاملها منطقيا.

5. تقدير الموارد المطلوبة و الميزانية التقديرية لكل الأنشطة التنفيذية في سياق المشروع.

6. تطوير جدول العمل بما يتلاءم مع متطلبات تنفيذ المشروع.

7. التخطيط للتعامل مع عوامل الخطورة المحتملة الظهور في سياق المشروع.

8. الحصول على الموافقات الرسمية لبدء العمل.

9. ضمان سلاسة التواصل بين منسقي المشروع، و يفضل وجود نموذج تصوري للمشروع و عملياته؛ حتى يساعد فريق التخطيط في التعرف على المطلوب تنفيذه و تسليمه بالدقة المطلوبة.

**ثالثاً: التنفيذ Executing:**

حيث يمثل تنفيذ المشروع مجموعة من العمليات المترابطة في تسلسل منطقي لاستكمال متطلبات خطة العمل، وتتضمن فعلياً تكامل النشاط البشري في التعامل و التشغيل للموارد المتاحة بأقصى كفاءة لإتمام المشروع في الوقت المحدد له.

**رابعاً: المتابعة و التحكم Monitoring and controlling:**

و التي تتضمن عملية المراقبة لمراحل التنفيذ و مستوياته و مخرجاته الأولية و التالية مع الضبط في حينه للخطوات المرحلية للمنتج و تشتمل هذه المرحلة على الأنشطة التالية:

1. القياس المرحلي ، و  تقييم التكلفة، و الجهد، و الإمكانيات و مدى توافقها مع منتهيات الخطة الموضوعة للوصول إلى الأهداف الموضوعية من المشروع.

2. تطبيق الممارسات التي تصحح مسار العمل أولا بأول في حال وجود حاجة إليها.

3. التحكم في العوامل التي قد تؤدي إلى الحياد عن التطبيق المتكامل لجزئيات العمل؛ خاصة في المشاريع متعددة المراحل، حيث تكون المراقبة و الضبط مصدر التغذية الراجعة Feedback في المراحل المتقدمة لتصحيح أي مسارات مغايرة للمطلوب إنجازه.

**خامساً: الإنهاء/ الإغلاق Completion/ Closing:**

و الذي يتضمن مرحلة التسليم و التسلم الرسمي للمشروع، مما يعني تقبل العمل الذي تم إنجازه ويتضمن المراحل الآتية:

1. إنهاء المشروع  بإنهاء جميع الأنشطة  التي ينطوي عليها المشروع رسمياً مع توثيق المراحل التنفيذية كمرجعية عمل وخبرة مستقبلية.

2. إنهاء العقود و التي تتضمن مراجعة العقود و التصديق عليها بانتهاء المشروع من قبل جميع الأطراف المتشاركة و المتعاقدة في سياق المشروع.

**التصميم الهندسي**

**Engineering Design**

يعتمد التصميم الهندسي على فكرة تلبية متطلبات الإنسان الحياتية و الخدمية و الإنتاجية من خلال الاستفادة من مجموعة من المعلومات و الاستعانة بمجموعة من المهارات و توظيف التكنولوجيا لعمل منتج أو خدمة بمواصفات متميزة تجعلها قادرة على التنافس مع مثيلتها في الأسواق.

**و يتضمن التصميم الهندسي تحديد رغبة العميل من المبنى أو أي شيء مطلوب تصميمه،** حيث يتم جمع المعلومات عن التصميم و الهدف منه، و من ثم جمع المعلومات عن مكان التنفيذ، و الميزانية و الأدوات المستخدمة و الكادر البشري المطلوب، و وصولا لوقت التسليم المحدد.

و لا يشترط أن يكون التصميم الهندسي مرتبطا بتصميم الجسور و المنشآت و غيرها، بل يمتد المفهوم ليشمل حتى لعب الأطفال و الأطراف الصناعية و غيرها من الأدوات أي تتطلب إبداعا في تصميمها لتلبية حاجات معينة لدى صاحبها.

**و يفترض بالتصميم الهندسي الناجح أن يقوم بتلبية حاجات العميل بشكل كامل**، بل و يحقق الرضا لدى العملاء كذلك، مع الاهتمام بتصنيعه من خلال المكونات المتوافرة و المناسبة في السوق المحلي أو التي يتم استيرادها خصيصاً لهذا الغرض، و لا يجب إغفال الدور الهام للتكلفة و السعر السوقي، حيث يجب أن تكون التكلفة مناسبة للمنتج و يشعر المستهلك بالقيمة التي دفع مقابل الحصول عليها من المنتج، كما يجب مراعاة الجانب التنافسي في المنتج عند التصميم، و إذا كان التصميم الهندسي جيدا خاص بجهاز إلكتروني  فيفترض به أن يكون قادرا على تكرار وظيفته و أن ينتج عائداً مادياً متميزاً من خلال المبيعات، بما يعزز و يقوي سمعة الشركة و مكانتها في السوق.

و تتكامل تلك المزايا مع بعضها بما ينتج منتجاً متميزاً قادر على تحقيق رغبات العملاء، مع وجود بعض الاستثناءات، فمثلا عند تصميم منتج مرتفع السعر بشكل مغالى فيه نتيجة لاستخدام مكونات نادرة و يضطر صاحبه بعد ذلك لبيعه بأقل من سعر التكلفة لا يمكن وصفه بأنه منتج مربح.

**و يرتبط التصميم الهندسي الناجح لأي منتج بقياس مدى رضاء العملاء عنه** و عدم رضاء البعض الآخر منهم بشكل دراسات مخصصة لهذا الغرض، يتم عملها باستخدام الاستبيانات و استطلاعات الرأي المختلفة للوقوف على وضع المنتج في السوق و حاجته للتطوير.

و عادة ما يبدأ التصميم الهندسي بفكرة لتلبية حاجة معينة في السوق أو لدى العميل، و قد لا تتضمن بالضرورة إنتاج شيء جديد، و لكن يمكن أن يكون التصميم الهندسي تطويراً لمنتج موجود بالفعل، و ظهر عليه بعض القصور في الأداء أو بحاجة لتعديل ما ارتباطاً بالتطور التكنولوجي الحديث و هكذا ترتبط عملية التصميم الهندسي بالدراسة الكاملة لاحتياجات الأسواق و نتائج أبحاث التطوير مع إمكانية سحب منتج ما من الأسواق حال عدم مطابقته لمواصفات الجودة المحددة سلفاً، أو عند ظهور الحاجة لعمل المزيد من التطوير عليه ليكون أكثر تحقيق لمتطلبات العمل و الهدف منه.

**إدارة الأزمات**

**Crisis Management**

إدارة الأزمات تنقسم إلى شقين من أنواع التفاعلات أولهما التنبؤ و الاستعداد لما قد لا يحدث و ثانيهما هو التعامل الفعال مع ما قد حدث بالفعل. هناك حقيقة مفادها أن أي منظومة \_ سواء كانت سياسية أو اجتماعية أو ربحية أو غير ربحية أو خدمية... إلخ \_ يعتمد الهرم القيادي فيها على مجموعات فرق عمل متخصصة في التعامل مع الأزمات؛ هي أرسخ و أقوى و أكثر مرونة و تضمن الاستمرار لوجودها بشكل أكبر من قريناتها التي انتهجت أسلوب التصدي الصلب العشوائي بطرق غير مدروسة سلفاً مع بؤر الصراع و التوتر ما يؤدي حتماً إلى ضعف هذه المؤسسات و تفككها، فالأزمات ظاهرة ملازمة لكافة المؤسسات في كافة مراحل النشوء و الارتقاء و الانحدار. و كان لنمو و اتساع المجتمعات أفقياً و تعدد الموارد و شدة المنافسة \_السياسية و الاقتصادية\_ الفضل الأول في خلق الأزمات و طول حياتها إلى حد خلق سلسلة من الأزمات تتخللها مراحل قصيرة جداً من فترات السكون المؤقتة، و من هنا نشأت فكرة دراسة و تحليل الأزمات باختلاف أنواعها  و محاولة الخروج منها بأقل الخسائر الممكنة و العمل على تأخير الأزمة التالية في حال تعذر إبطالها.

**الأزمة الإدارية:**

هي مشكلة طارئة قد تؤدي إلى كارثة لاحقاً في حال تأخر حلها. و هي كل موقف أو حدث يؤدي إلى تغييرات جادة في النواتج المتوقعة و تنتج من تراكم مجموعة أحداث غير متوقعة تؤثر في نظام المؤسسة أو في جزء منه يتبعها تأثر الكيان العام للمؤسسة أو جزء منه و تحوله.

**مفهوم الأزمة:**

هي أي تهديد خطر مفاجئ \_و أحياناً نادرة غير مفاجئ\_ لأهداف و قيم و معتقدات و ممتلكات الأفراد أو المنظمات أو الدول و الذي يُحد من عملية اتخاذ القرار و يؤدي إلى توقف سير الأحداث و اضطراب العادات و فقد التوازن العام للمؤسسة و يتطلب التدخل الفوري و استخدام أساليب إدارية مبتكرة و سريعة.

أي أنها تعني اللحظة الحرجة أو نقطة التحول التي تؤثر على المصير الإداري للمنظمة و تهدد استمرارها و ربما وجودها، و يتطلب التصدي لها مهارة عالية لإدارتها و يرجع ذلك لعنصر المفاجأة.

**سمات الأزمة:**

1. المفاجأة.

2. الأزمة هي نقطة تحول.

3. تحتاج قرارات سريعة.

4. تهدد أهداف و قيم الفرد/المنظمة.

5. فقدان السيطرة على مجريات الأمور و الأحداث.

6. عامل الوقت يدعم تفاقم الأزمة و يكون القلق ناتج الشعور بالضبابية و الاضطراب.

7. نقص المعلومات.

8. التعقد و التشابك في الأمور أثناء حدوثها.

**مفهوم إدارة الأزمات:**

هي كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية و الإدارية المختلفة من خلال التقدير المنظم و المنتظم للأزمة التي تُهدد سمعة المنظمة و بقاءها للعمل على حفظ أصول و ممتلكات المنظمة و قدرتها على تحقيق الإيرادات و المحافظة على سلامة الأفراد من المخاطر المختلفة و البحث عن المخاطر المحتملة و محاولة تجنبها أو تخفيف أثرها على المنظمة في حال عدم تمكنهم من تجنبها بالكامل، و قد يكون هنا دور مهم لشركات التأمين.

**علم إدارة الأزمات:**

هو علم إدارة التوازنات و التكيف مع المتغيرات المختلفة و بحث آثارها في كافة المجالات

مما سبق؛ نرى أن إدارة الأزمات تنطوي على عدة عمليات مترابطة و متكاملة معاً أهمها تحديد المخاطر المحتملة و التنبؤ بها، ثم إعداد الخطط التي سوف تستخدم في مواجهة هذه المخاطر و مجابهتها و تقليل الخسائر المحتملة بأقصى درجة ممكنة، ثم تقييم القرارات و الحلول الموضوعة.

**مراحل إدارة الأزمات:**

1. اكتشاف إشارات الإنذار: أي تشخيص المؤشرات و الأعراض التي تُنبئ بوقوع أزمة ما.

2. الاستعداد و الوقاية: أي إعداد الخطط مسبقاً للتصدي لأي أزمة متوقعة بهدف منع حدوثها أو إقلال آثارها.

3. احتواء الأضرار: أي تنفيذ خطط مرحلة الاستعداد و الوقاية و منع تفاقم الأزمة.

4. استعادة النشاط: أي الإجراءات المتبعة من قبل الجهاز الإداري بهدف استعادة التوازن و القدرة على متابعة سير العمل بالشكل الطبيعي.

5. التعلم: أي صياغة و بلورة ضوابط منع تكرار الأزمة لتأمين مستوى عالي من الجاهزية في المستقبل.

كما أنه هناك فرق بين الإدارة السبّاقة المُبادرة التي تعتمد على التخطيط المسبق قبل حدوث الأزمة؛ و الإدارة التي تنتظر وقوع الأزمة ثم تبدأ بالتعامل معها بمنطق رد الفعل كما هو الحال في الإدارات العربية.

**متطلبات إدارة الأزمات:**

• **التخطيط:**

يعتبر التخطيط متطلب أساسي في إدارة الأزمات. و يؤثر غياب التخطيط على الأزمات بشكل كبير يجعلها تتأزم بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط و من ثّم لا تنتهي الأزمات بالطريقة التي نريدها. و بذلك يصبح التدريب على التخطيط لحل الأزمات من المسلّمات الأساسية في المنظمات الناجحة.

**استراتيجيات حل الأزمات:**

هناك نوعان من أساليب حل الأزمات الأول يتم بالطرق التقليدية، و الثاني يتم بالطرق غير التقليدية:

o**الطرق التقليدية:**

• إنكار الأزمة: و يتم ذلك من خلال التعتيم الإعلامي و إنكار حدوث الأزمة و إظهار صلابة الموقف. و تستخدم الأنظمة الدكتاتورية هذه الطريقة في حل الأزمات.

• كبت الأزمة: و بمعنى أوضح تأجيل الإعلان عن وجود الأزمة.

• إخماد الأزمة: لا تعتبر هذه الطريقة للمشاعر و القيم الإنسانية حيث تلجأ إلى أقصى وسائل العنف و الصدام العلني العنيف مع مسببات الأزمة.

• بخس الأزمة: أي التقليل من شأن الأزمة و الإظهار تفاهة تأثيرها و نتائجها. حيث يتم الاعتراف بوجود الأزمة مع التأكيد على عدم أهميتها.

• تنفيس الأزمة: أي تنفيس ضغوطات الأزمة و تخفيف الغضب و منع حدوث الانفجار.

• تفريغ الأزمة: أي إيجاد مسارات متعددة بديلة تستوعب مسببات الأزمة و تقلل من خطورتها. و يتم ذلك من خلال ثلاث مراحل:

‌أ. الصدام: المواجهة العنيفة مع مسببات و دوافع الأزمة لتحديد قوة الأزمة و مدى تماسك قوى الأزمة.

‌ب. البدائل: وضع مجموعة من الأهداف البديلة لاتجاهات وفرق الصدام.

‌ج. التفاوض: استقطاب و امتصاص مسببات الأزمة و التفاوض على أساليب حل الأزمة و تحديد طرق الإجبار على التفاوض.

• عزل قوى الأزمة: من خلال تحديد القوى المسببة للأزمة و عزلها عن مسار الأزمة و عن مؤيديها بهدف منع انتشار الأزمة و توسعها مما يؤدي إلى سهولة حلها و القضاء عليها.

o**الطرق غير التقليدية:**

وهي طرق حديثة عصرية فعالة يمكن تلخيصها فيما يلي:-

• طريقة فرق العمل: تكوين فريق عمل من أكثر من خبير و متخصص في عدة مجالات، حيث تقوم الكوادر المتخصصة لمواجهة الأزمات وأوقات الطوارئ بتقدير عوامل الأزمة و تحديد طرائق إدارتها بشكل ملائم.

• طريقة الموارد الاحتياطية: حيث يتم عمل دراسة مسبقة لمواطن الضعف و مسببات الأزمات المتوقعة فيتم تجميع موارد احتياطية وقائية يمكن استخدامها في الأزمات. و تستخدم هذه الطريقة غالباً في المؤسسات الصناعية في حالات العجز أو حدوث أزمة في المواد الخام و نقص السيولة أو إضراب العمال و امتناعهم عن العمل.

• طريقة المشاركة الديمقراطية: أكثر الطرق فاعلية عندما تتعلق الأزمة بالأفراد.

• طريقة الاحتواء: محاصرة الأزمة ضمن مدى محدود مثل الأزمات العمالية حيث يتم استخدام هذه الطريقة لحل أزمات العمال و الموظفين.

• طريقة تصعيد الأزمة: تستخدم هذه الطريقة لفك تكتل الأزمة و تقليل ضغطها.

• طريقة تفريغ الأزمة من مضمونها: أي إفقاد الأزمة لهويتها و مضمونها مما يؤدي إلى تفتيت قوة الضغط للقوى الأزموية و تتم غالباً من خلال:

‌أ. التحالفات المؤقتة.

‌ب. الاعتراف الجزئي بالأزمة ثم إنكارها.

‌ج. تزعم الضغط الأزموي ثم توجيهه بعيداً عن الهدف الأصلي.

• طريقة تفتيت الأزمات: و تلائم هذه الطريقة الأزمات الشديدة و الخطرة. و تتم من خلال تحديد إطار المصالح المتضاربة و المنافع المحتملة للقوى الدافعة للأزمة ثم تدميرها من خلال الزعامات المفتعلة التي غالباً ما تكون لها مكاسب متعارضة مع استمرار الأزمة فتتحول الأزمة الكبرى إلى عدة أزمات مفتتة.

• طريقة المواجهة العنيفة: أصعب الطرق للتعامل مع الأزمات حيث أن الصدام المباشر يستخدم في حالة عدم توفر المعلومات و لهذا تعتبر أخطر الطرق لحل الأزمات و تستخدم في حالة عدم وجود البديل من خلال:

‌أ. ضرب الجوانب الضعيفة للأزمة بشدة.

‌ب. استقطاب بعض عناصر التحريض للأزمة.

‌ج. تصفية العناصر القائدة للأزمة.

‌د. إيجاد قادة جدد أكثر تفهما.

• طريقة الوفرة الوهمية: طريقة للتغطية على الأزمة مثلاً في حال انعدام المواد التموينية أو السيولة حيث يتم توفير هذه المواد للسيطرة على الأزمة بشكل مؤقت.

• احتواء الأزمة و تحويل مسارها: تليق هذه الطريقة بالأزمات بالغة العنف التي لا يمكن إيقاف نموها حيث يتم احتواء الأزمة من خلال الرضوخ لها و القبول بها ثم التغلب عليها لاحقاً من خلال معالجة نتائجها و تقليل أخطارها.

و نظراً لأهمية علم إدارة الأزمات خاصة في عصرنا الحالي قامت الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بوضع خطة لتنفيذ أهم البرامج الدراسية المتخصصة في استراتيجيات إدارة الأزمات و أساليب التفاوض و ما إلى ذلك من علوم ذات صلة لتقدمها إلى المواطن العربي الطامح لنيل أرقى المناصب في هذا الميدان المتخصص لما له من أهمية على المستوى السياسي و الاقتصادي و الاجتماعي و لما له تأثير مباشر و قوي على الفرد و على المنظمات و على الدولة كذلك.

**الإدارة العامة**

لا توجد مؤسسة صغيرة أو كبيرة يمكنها النجاح دون وجود الإدارة الفعالة و المتميزة، و القادرة على تسيير الأمور بشكلٍ جيد، و الإدارة الجيدة تمثل مفتاح النجاح في عالم اليوم، و لا يقصد بالإدارة الناجحة الإدارة بمفهومها التسلطي القديم، أو الإدارة القائمة على القهر و إلقاء الأوامر، بل تغير المفهوم و أصبح أكثر معاصرة لينطوي على العديد من المهارات الأخرى منها الفني و الاجتماعي و الاقتصادي و التكنولوجي و غيرها من الجوانب.

**الإدارة العامة تعني التنفيذ للسياسة العامة بأقصى درجة ممكنة من الكفاءة من قبل السلطة التنفيذية** التي تتكون من عدة أشخاص معنيين لإتمام المهام الوظيفية حسب الأدوار المسندة إليكم و حسب مواقعهم الوظيفية.

**و يركز التعريف الخاص بالإدارة العامة** على كونها فن توجيه جهود و معارات الآخرين لتحقيق أهداف المؤسسة بشكلٍ جيد و فعال، و يتضمن ذلك عدة مراحل تبدأ من الأساس و هو التخطيط و تصميم الأهداف، و التي تساعد في تقديم تصور واضح لدى المدير عن سيرورة العمل، و تساعد كذلك في تحديد متطلباته و الموارد اللازمة له، و التي تنقسم لموارد بشرية من تقييم للموجود منها، و طلب تعيين ما هو غير متاح منها، و يتم اتخاذ الإجراءات المتبعة في هذا الشأن. كما تشمل إدارة الموارد كذلك الموارد المادية من الأجهزة و الماكينات و المواد الخام و غيرها.

و الإدارة العامة هي نشاط إنساني يتسم بعدد من السمات الهامة و منها الارتباط المباشر بالعاملين و مشكلاتهم و مهمة تقسيم العمل، و تنظيم العلاقات بين العاملين فيه بشكل يمنع الصراعات، و يوحد الجهود لتحقيق الأهداف الخاصة بالعمل، وتنطوي على تشتمل على العديد من المهارات التي تتناسب مع تعدد أدوارها و أهدافها في تحقيق أهداف و متطلبات المؤسسات و نجاحها.

و يمكن مقاربة الإدارة العامة بكونها هي الجهود المبذولة من قبل المؤسسات المختلفة بهدف إدارة الأداء الفردي و الجماعي و اتخاذ القرارات الأساسية وصياغة معايير واضحة وشاملة ومقبولة كهدف يسعى الجميع لتحقيقه. و تنطوي الإدارة العامة على تنظيم الأشخاص والموارد بكفاءة عالية من أجل توجيه الأنشطة نحو تحقيق الأهداف والغايات المشتركة. كما تعتمد الإدارة العامة بشكلٍ جذري على التخطيط والتنظيم وكذلك توجيه الأفراد والرقابة عليهم داخل المؤسسات، مما يعني أنها مختصة بوصول المؤسسات لنتائج متميزة في ظل المنافسة العالمية، وقياس الأداء بناءً على النتائج التي يحققها الأفراد، وتقويم وتصحيح أي انحراف في أداء العاملين قبل أن يتحول إلى جزء من سلوك الموارد البشرية، كما أنها مسؤولة عن تحقيق أقصى استفادة وفاعلية من برامج تنمية الأداء.

**و تهدف الإدارة العامة إلى النهوض بقطاع الإدارة والسياسات الإدارية في الشركات و المؤسسات الخاصة و الحكومية**، واستخدام الموارد البشرية و المادية في المؤسسة أفضل استخدام و تهيئة الجو الملائم لتوظيف جميع الموارد المتوفرة إلى أقصى طاقتها الممكنة للوصول إلى الأهداف المرجوة بأقل حدٍ من التكاليف مع مراعاة الجانب الإنساني في معاملة العنصر البشري والوصول إلى أقصى قدر ممكن من التعاون في المؤسسة أو الشركة.

ويمكن اعتبار العديد من الموظفين العموميين غير المُنتخبين مدراء عموميين بما في ذلك رؤساء المدن والمقاطعات والدوائر الإقليمية والاتحادية مثل مدراء ميزانية البلدية ومدراء الموارد البشرية و أمناء مجلس الوزراء. و كذلك فإن المدراء العموميين يُعتبرون موظفين يعملون في القطاعات والإدارات والمؤسسات العامة على جميع المستويات الحكومية.

و تعد الإدارة العامة أحد الركائز الأساسية للمؤسسات، كما أنها أهم وظائفها حيث تقوم بتحقيق أهداف المؤسسة بشكلٍ دقيق وفعال في أسرع وقت ممكن وبأقل حدٍ من التكاليف وفقاً لأحدث أنظمة وأساليب الإدارة المعمول بها في تلك المؤسسة. و لذلك أصبح من الضروري خلق كيان أكاديمي لمدراء العموم ومدراء الإدارات وخريجي كليات التجارة وإدارة الأعمال وجميع العاملين في ميدان الإدارة العامة الراغبين في إثراء معارفهم وتنمية المهارات الإدارية وتطوير الفكر الإداري لديهم من خلال برامج الدراسات العليا المتخصصة في ميدان الإدارة العامة  للحصول على خبرات علمية وتطبيقية مبتكرة، بالإضافة إلى اكتشاف حقائق جديدة في ميدان الإدارة العامة وفقاً لأحدث الاستراتيجيات الإدارية التي توجهها العولمة السريعة للأسواق، بالتوازي مع ضرورة تغطية جميع ثغرات عالم الأعمال التي تفتقدها بعض البلدان وربط جميع المواضيع الإدارية المختلفة معاً في شبكة من المعارف و الخبرات المرموقة.

و بذلك يتم تحقيق الهدف الأول من خلق كيان أكاديمي متخصص في ميدان  الإدارة العامة؛ ألا و هو إكساب الطلاب أحدث المعلومات العلمية القيمة والخبرات العملية في العلوم الإدارية بوجهٍ عام بالتوازي مع تأسيس أرضية قوية في حقل الإدارة العامة، علاوة على تكوينه لرؤية ذات طابع دولي وعملي حول دور وتأثير النقابات العمالية والبطالة والسياسات الحكومية المالية والنقدية والإنفاق الحكومي على إدارة السلطات وحماية المستهلك والتنظيم الإداري لحماية الحياة الفردية و الاجتماعية مع عرض دراسة حالة عملية وتطبيقية في الإدارة العامة كوسيلة توضيحية لطرح ومناقشة الموضوعات المتعلقة بهذا الميدان و التي تم عرضها.

**و تسيطر الإدارة العامة على أداء معظم النشاطات** المتوافرة داخل منظومة العمل في المؤسسات و منها إدارة العلاقات العامة، حيث تحدد لها سياساتها و تشرف على تنفيذ تلك السياسات و متابعة نتائجها بصفة مستمرة، كما تشرف على الجوانب المالية في المؤسسة، و تتابع بدقة عمل المحاسبين و المدققين الماليين و دورهم الهام في سيرورة العمل، و مراقبة الأداء بوجه عام. وتقييم منظومة الأجور و الحوافز و مدى ملائمتها للواقع و متطلباته. و غيرها.

**كذلك تشرف الإدارة العامة على تنظيم الهيكل الإداري للموارد البشرية للعمل و العاملين به**، و تحديد فرص الترقي و التنقل الوظيفي و الكوادر التي تحتاج للتعيين الجديد و غيرها.
و تتميز الإدارة العامة الفاعلة بقدرتها على تحقيق الأهداف في أقل وقت ممكن و بأعلى قدر من الجودة و من أول مرة و دون أي إهدار للموارد، و يتوجب على المدير أن يكون قدوة من خلال تصرفاته و أفعاله، بحيث يقدم تحفيزاً جيداً للمرؤوسين يتلاءم مع احتياجاتهم و متطلبات العمل.

و لكن على الرغم من المميزات العديدة التي تقدمها هذه المنظومة للعاملين فيها، إلا أنها أيضاً تنطوي على العديد من المثالب المتمثلة في التعامل مع الموظفين على أنهم آلات يتم تطبيق مجموعة من اللوائح عليها دون تقدير لعديد من المتطلبات المختلفة للمواقف و سطوة المال أحياناً، و رغبات الموظف نفسه في تحسين مستواه،  و عدم إعطاء الفرص للابتكار و الابداع و كذلك التسارع الكبير في متطلبات الحياة المعاصرة و تزايد الضغوطات الحياتية المتنوعة، مما يؤدي بالموظف الى الاكتفاء بأقل المستويات في أداء العمل و يصاحب ذلك انخفاض جودة الخدمة المقدمة منه للمواطن. و تدريجياً يتحول الى عبء على اقتصاد الدولة  بدلاً من كونه عنصر من عناصر الإنتاج و تقديم الخدمات.

و لتجنب تلك المساوئ السابقة لمنظومة العمل الإداري، فقد ظهرت العديد من المدارس التي تناولت طرق مختلفة لتحقيق التناغم المطلوب في العمل الاداري الحكومي، و من بينها ضرورة الالتزام بالقواعد الحاكمة و المنظمة للعمل، و يرتبط ذلك بوجود مديرين على كفاءة في جميع المستويات، يلزمون الموظفين بالقواعد المرعية في العمل، و كذلك توحيد السلطة، و التي تعني ان يتلقى الموظف التعليمات و الأوامر من رئيس واحد فقط له، دون تداخل في المهمات.  و يعني هذا أن يحقق النظام باختصار التوازن في جزئية الشخص المناسب في المكان المناسب. و تحقيق عدم التداخل، مع التأكيد على روح العمل الجماعي.

و يفيد كثيراً في هذا الصدد أيضاً توفير منظومة للتقييم من خلال التغذية المنعكسة، بمعنى القياس المستمر لمدى تحقق الأهداف الخاصة بالمؤسسة، و المقارنة بين النتائج و الأهداف الحقيقية مع تقديم توصيات و حلول تشمل التغيير و التعديل المستمرين في المنظومة كلها و جميع امكانياتها ( المادية و البشرية أيضاً ) و معاقبة المقصرين و مكافأة المتميزين، و الإحلال و التجديد للموارد وصولاً لتحقيق أقصى النتائج المطلوبة من المنظومة الخدمية و بالشكل الذي يرضي الجمهور طالب الخدمة و الذي يدفع ثمنها أيضا بشكل مباشر ( رسوم ) و غير مباشر ( ضرائب ) و بما يحقق سياسات الدولة أيضاً و المصلحة العامة للمجتمع ككل.

**التخطيط المحاسبي**

**Accounting Planning**

التخطيط بصفة عامة يعني محاولة اتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة ما قد يطرأ من أمور و مستجدات على نظام العمل مستقبلاً، و يتضمن التخطيط المحاسبي محاولة التعامل مع المتغيرات المالية التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسات على اختلافها، من خلال إدخال تلك المتغيرات في الموازنات سواءً كانت تلك المتغيرات داخلية أم خارجية، مع إدخال جميع النشاطات المالية التي تقوم بها المؤسسة في تلك المنظومة. و يشمل كذلك التخطيط المحاسبي توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ تلك المخططات مع مراعاة التنسيق بين جميع أجهزة المؤسسة لتتناغم في عملية التنفيذ و تحديد وقت محدد لتنفيذ تلك الموازنة، و تقديم تقارير للأداء لكل قطاع من قطاعات المؤسسة.

**التخطيط المحاسبي هو فن تحقيق الأفضل بما هو متاح بالفعل**، و لذلك فهو يلتزم بالواقعية و عدم الخيالية مع توافر مستوى عال من الطموح لتحقيق أهداف المؤسسة على النحو الأفضل.

و التخطيط المحاسبي هو كذلك عملية تشمل تحليل و تصنيف المعلومات المالية للشركة أو المؤسسة. و تشمل عملية التخطيط المحاسبي تحديد البيانات المالية و توصيفها بدقة، و تصنيفها، والتعرف على المشكلات المالية، و دراسة أسبابها، ووضع مجموعة من الحلول و البدائل المتاحة و المناسبة للظروف الخاصة بطبيعة الشركة و نشاطها، و من ثم تحليل كل من تلك البدائل، و دراسة النتائج المحتملة لتطبيقها، و أخيراً اختيار البديل الأنسب من بينهم.

و التخطيط المحاسبي الجيد هو أداة هامة لتحديد التصورات المستقبلية للمؤسسات، كما أنه سبيل لتحقيق تلك التصورات. كما أنه يقدم المعلومات المحاسبية المناسبة لحماية المؤسسات من الوقوع في التعسر المالي، و الاضطرار للجوء لمصادر الحصول على المال مرتفعة التكلفة عن طريق الاقتراض من البنوك و غيرها، و هو بذلك يحمي المؤسسات المالية من المخاطر المالية المحتملة.

و يعتبر التخطيط المحاسبي أداة فعالة لمساعدة المؤسسات المختلفة على تحقيق أهدافها، من خلال تحديد الأنشطة اللازمة و الضرورية للارتقاء بمنظومة العمل في المؤسسة، و تحديد البدائل التي يمكن الاستفادة منها بهذا الشأن، مع و المفاضلة بين تلك البدائل على تنوعها، و من ثم تحديد الأفضل من بينها، كما يساهم التخطيط المحاسبي أيضا في التعرف على أوجه النقص في موارد المؤسسة، و كيفية تلبية تلك الاحتياجات بما يساهم في تنفيذ أهداف المؤسسة على الوجه الأكمل.

**و الهدف الأساسي من التخطيط المحاسبي** بصفة عامة هو المساهمة في وضع أهداف محاسبية للمؤسسة يتم تحقيقها مستقبلاً مع تحديد مجموعة آليات يتم اتباعها لتحقيق تلك الأهداف. ولا يكون التخطيط ناجحاً إلا بوجود كم وافر من المعلومات المحاسبية الصحيحة و الدقيقة و التي يمكن بناءً عليها اتخاذ  القرارات و تحديد الاستراتيجيات المناسبة.

كذلك تتمثل أهمية التخطيط المحاسبي في توفير آليات للتقييم لما تم تحقيقه على أرض الواقع من أهداف، و ما هو متطلب و معد له مسبقا، مع عمل تحليلات للنتائج لمعرفة أسباب عدم التحقيق للأهداف المطلوبة، حتى تتمكن الإدارة من اتخاذ اللازم لتصحيح مسار العمل. و تتنوع كذلك أنظمة الموازنات التي يقدمها التخطيط المحاسبي من موازنات قصيرة الأجل، كموازنات البيع و الشراء لمدة عامين مثلاً، أو تكون موازنات استثمارية طويلة الأجل يتم إعدادها لخمس سنوات و ربما أكثر.

**و يتميز التخطيط المحاسبي الناجح بعدة مواصفات**، منها أن تكون الموازنات المعدة شاملة لجميع عناصر العملية الإدارية بالمؤسسة و تشمل كذلك جميع قطاعاتها، حيث يتم إدراج دور كل منها في تنفيذ أهداف المؤسسة، و عادة تبدأ المخططات المحاسبية في صورة وحدات غير نقدية كالمواد الخام و ساعات العمل و غيرها، ثم يتم تحويل تلك الموارد إلى صورة نقدية كقيم المبيعات و الأرباح و الرواتب و غيرها، مع إتاحة الفرصة لكل إدارة في المؤسسة للاشتراك في وضع و تصميم تلك الموازنة.

و لا تتم المراحل السابق توضيحها دون اتباع منهج علمي مقنن مبني على فروض أساسية للتقديرات، و معادلات إحصائية و برامج محاسبيه مخصصة لتلك الأغراض على اختلافها، مع تقدير نسب محددة للخطأ و عدم التأكد، بما يتناسب مع طبيعة كونها مخططات للمستقبل بناءً على الحاضر و متطلباته.

**كما يساهم التخطيط المحاسبي في تنمية الموارد المالية للمؤسسات** من خلال زيادة فعالية التدابير الاقتصادية التي يتم اتخاذها بها، بالإضافة لحماية الموارد و الأصول المملوكة للشركة من الاستنزاف أو الضياع، كما يلعب التخطيط المحاسبي دوراً هاماً في إعداد الموازنات المالية لمؤسسات، و الموازنات هي مخططات لطرق تحديد الموارد المالية المتطلبة للوفاء بالتزامات المؤسسات المالية كالرواتب و الخدمات و المرافق و المواد الخام و المعدات و غيرها من أوجه الإنفاق، مع تحديد كامل لمصادر الحصول على تلك الموارد، و تقسيمها بالشكل المطلوب.

و تختلف مقاربات التخطيط المحاسبي في إعداد الخطط و الموازنات المالية على حسب طبيعة نشاط الشركات، فقد يكون التخطيط لفترة زمنية قصيرة ( كالتخطيط في شركة تعمل بنظام التقدم لمناقصات مالية لطباعة الكتب المدرسية مثلاً) حيث لا يمكن في مثل هذه الحالات تصميم موازنات طويلة الأجل، لعدم الثبات و تغير مدة المهمات للشركة، بينما تستطيع شركة المياه تصميم موازنات و خطط محاسبية طويلة الأجل، و ذلك لثبات الخدمات المقدمة منها، و قدرتها على عمل تنبؤات مرتبطة بالزيادة السكانية و التوسعات العمرانية الجديدة و غيرها.

**و التخطيط المحاسبي الناجح هو أساس نجاح الإدارة المحاسبية**، حيث يعمل على تحسين طريقة عمل المؤسسة، و لا يجب النظر للتخطيط المحاسبي على أنه قيود يتم وضعها للحد من نشاطات الشركة المالية، بل على العكس فهو يمثل طريقة لتعزيز للجهود المبذولة لتطوير منظومة العمل للوصول به لأفضل صورة ممكنة، من خلال الاستفادة المثلى من أصول و موارد الشركة المادية و البشرية كذلك، مع إمكانية عمل مقارنات دائمة بين أساليب الأداء و تحديد الأفضل من بينها، و يصاحب ذلك منظومة رقابية متميزة و عالية الكفاءة.

**إدارة الجودة الشاملة**

**Total Quality Management**

إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management هو النهج الذي تستخدمه المنظمات من أجل تحسين سير العمليات بداخلها وزيادة رضاء عملائها، و الذي عندما يتم تنفيذه بشكل صحيح يمكن أن يؤدي إلى مستوى أعلى من الكفاءة الإنتاجية ، وإلى انخفاض في التكاليف، و إلى الإقلال من الخسائر و الأخطاء الإدارية و الإنتاجية  ، وزيادة عدد العملاء الراضيين عن الأداء الأفضل.

**كما أن إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management هي الإدارة المختصة بتنفيذ الاستراتيجيات** والأنظمة والأساليب المعمول بها داخل المؤسسة التي من شأنها تسليم المنتجات والخدمات على أعلى مستوى من الجودة للمستهلكين من خلال استخدام الموارد البشرية المتميزة وفرق العمل الفعالة والأساليب الحديثة في الإنتاج. كما تعمل إدارة الجودة الشاملة على تطوير وتحسين المنتجات والخدمات بشكلٍ مستمر وعدم التوقف عند حدٍ معين طالما أن هناك جمهور يستفيد منها و ينتظر منها القيام بذلك من خلال اعتماد هذه الإدارة على مبدأ المشاركة التكاملية لكل الموارد البشرية للمؤسسة في تحقيق الجودة حيث يتحمل جميع العاملين مسؤولية ذلك بشكل تفاعلي و شامل، حيث تأخذ في الحسبان احتياجات العملاء وتحاول إشباعها كما تحاول الوصول أيضاً إلى أبعد مما يتوقع العملاء في مستوى الجودة الشاملة التي يتم السعي للوصول إليها.

**وتسعى إدارة الجودة الشاملة إلى** نشر قيم التعاون بين العاملين من أجل إحراز النجاح والوصول إلى الأهداف المرجوة، كما تساعد على الإبداع في العمل وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة وإتباع منهج العائد طويل المدى. كما تمكن استراتيجيات الجودة الشاملة لدى تمثلها في منهجية العمل من الاستجابة السريعة للتغيرات الحديثة التي تطرأ على المنتجات والخدمات في أسرع وقت ممكن وبأدنى حد من التكاليف.

**وتعد مفاهيم الجودة الشاملة Total Quality وحفظ النوعية Assurance Quality** أحد أهم المعايير المعاصرة في ميدان الإدارة والتي من دونها من الصعب على أي مؤسسة أو شركة بغض النظر عن حجمها أن تستطيع المحافظة على توازنها وتميزها وقدرتها على التنافس في عالم الأعمال المعاصر الذي أصبح زاخراً بخضمٍ واسع من متطلبات ومعايير الجودة التي يتم تقييم مكانة الشركة والمؤسسة بين أقرانها محلياً أو عالمياً بناءً عليها.

و بالفعل فإن إدارة الجودة ليست شيئاً يمكن تحقيقه بين عشية وضحاها ولكن هناك عدد من الحلول التنظيمية التي من شأنها مساعدة المؤسسات على البدء سريعاً لتنفيذ نظام إدارة الجودة , وهناك 7 مبادئ أساسية يجب أن تعتمد عليهم المنظمة لإدارة الجودة الشاملة كأساس لجميع النشاطات الإدارية و التنفيذية و الإنتاجية  فيها، و هي كما يلي:

• يمكن ويجب أن تُدار الجودة Quality can and must be managed تمر العديد من المؤسسات في دورة متكررة من الفوضى وشكاوى العملاء. لذا فإن الخطوة الأولى في عملية إدارة الجودة هو أن ندرك أن هناك مشكلة وأنه يمكن السيطرة عليها.

• العمليات وليس الأشخاص هي المشكلة Processes, not people, are the problem إذا كانت العمليات داخل المؤسسات هي سبب المشكلات فإنه لا يهم كم عدد المرات التي قامت فيها المؤسسة تلك بتوظيف موظفين جدد أو عدد المرات التي قامت فيها بعقد دورات تدريبية لموظفيها لأنه على هذه المنظمة أو المؤسسة أن تقوم بتصحيح العمليات بداخلها أولاً ثم القيام بتدريب الموظفين على هذه الإجراءات جيداً.

• إدارة الجودة لا تعالج الأعراض فحسب ولكن تهدف للبحث عن الوقاية Do not treat symptoms, look for the cure    إذا كانت المنظمة تعمل على حل المشكلات الظاهرة في العمليات فحسب فإنه لا تستطيع أن تصل بشكل كامل لقدرات حل المشكلة ولكن يجب الوصول مباشرة إلى مصدر المشكلة والعمل على حلها.

• كل موظف مسئول عن الجودة Every employee is responsible for quality : نظام إدارة الجودة لا يكون فعالاً إلا عندما نتمكن من قياس النتائج التي تساعد المنظمات على وضع أهداف للمستقبل وضمان أن يكون لكل دائرة مجال عمل يصب في نفس العملية للحصول على النتيجة المنشودة.

• الجودة عنصر قابل للقياس Quality must be measurable : إدارة الجودة الشاملة ليست بالشيء الذي يمكن القيام به مرة واحدة ثم نسيانها. انها ليست إدارة "المرحلة" التي تنتهي بعد أن تم حل المشكلة. يجب أن يحدث تحسن حقيقي في كثير من الأحيان وبشكل مستمر من أجل زيادة رضا العملاء وولائهم .

• العمليات لتحسين الجودة يجب أن تكون بصفة مستمرة Quality improvements must be continuous

• عملية الجودة هي عملية استثمارية طويلة الأجل Quality is a long-term investment

**إدارة الجودة لا تقدم و صفة إصلاح سريع لأعطاب العملية الإدارية و الإنتاجية** في أي مؤسسة أو شركة. حيث أن إدارة الجودة الشاملة هو استثمار طويل الأجل، وهي مصممة لمساعدة المنظمات للحصول على النجاح على المدى الطويل. و قبل البدء في البحث عن أي نوع من نظم إدارة الجودة، فمن المهم للتأكد من أن المؤسسة نفسها قادرة على تنفيذ هذه المبادئ الأساسية في جميع أنحائها، ويُمكن هذا النوع من أسلوب الإدارة أن يكون هناك تغيير كبير في ثقافة بعض المنظمات وبدء العمل نحو نجاح حقيقي على المدى الطويل.

و لقد كانت المملكة المتحدة أول الدول التي أطلقت برامج دراسية أكاديمية تخصصية في حقل إدارة الجودة تحديداً و الذي ينخرط في دراساته طلاب الدراسات العليا من أبناء المملكة المتحدة و من الطلاب من جميع أنحاء العالم من خلال التعليم عن بعد والتعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني والدراسة بالانتساب، حيث تعد هذه الدراسة دليلاً متميزاً على امتلاكهم المعارف العلمية الضرورية للنجاح الوظيفي في ميدان إدارة الجودة الشاملة لما تتسم به تلك البرامج الدراسية المتخصصة في هذا المجال من غنى بالمهارات والمعارف العلمية والخبرات العملية ، حيث أنه قد تم صميمها لأولئك الطامحين لتطوير مستواهم العلمي والمهني من مدراء إدارات الجودة الشاملة ومهندسي الجودة والمختصين بتطبيق معايير الجودة وجميع العاملين داخل قطاعات الجودة الشاملة في القطاع الحكومي والقطاع الخاص. حيث تؤهل هذه البرامج العاملين في حقل إدارة الجودة الشاملة لاكتساب أحدث المعلومات العلمية القيمة والخبرات العملية في حقل إدارة الأعمال بوجهٍ عام بالتوازي مع تأسيس أرضية قوية في حقل إدارة الجودة الشاملة، علاوة على تكوينها لرؤية ذات طابع دولي وعملي حول تقييم العمل الإداري ومراقبة الجودة وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات والسياسات في سياق إدارة الجودة الشاملة  وفقاً لنموذج إدارة الجودة الأكثر ملائمة للمؤسسة التي يعملون فيها.

كما توصي الهيئات العامة للمواصفات والمقاييس والجودة في المملكة المتحدة  أعضاءها والعاملين في المؤسسات التابعة بها بدراسة برامج دراسية متقدمة في تخصص إدارة الجودة الشاملة لضمان حصولهم على أحدث الخبرات والمعارف المتطورة  في هذا الميدان و حفاظهم على موقعهم الريادي من ناحية خبراتهم و معارفهم النظرية و العملية في ميدان العلوم الإدارية عموماً و إدارة الجودة الشاملة خصوصاً.

**ماجستير انتساب**

**Affiliation Master**

يقوم نظام الدراسة في المملكة المتحدة في مستوى ماجستير انتساب على التحصيل العلمي بمستوى الدراسات العليا المحدد في المستوى الرابع من نظام التأهيل الوطني في المملكة المتحدة لحصول الطالب على شهادة الماجستير في العلوم أو الماجستير في الآداب والفنون أو الماجستير المهني في إدارة الأعمال ويقوم نظام ماجستير انتساب في المملكة المتحدة على منظومتين تعليميتين أساسيتين:

**أولا : ماجستير انتساب بالأبحاث Research Course :**

والذي يتضمن برنامجاً للدراسات العليا يتضمن إجراء بحث علمي محكم للحصول على الدرجة العلمية بالأبحاث وهذا النموذج من البرامج الدراسية مفضل لدى الطلاب الذين لديهم خبرة في إعداد الأبحاث العلمية المحكمة وفق نظام البحث العلمي المعتمد في المملكة المتحدة.

**ثانياً : ماجستير انتساب حسب نظام المقررات الدراسية Taught Course :**

و الذي يتضمن دراسة مجموعة من المقررات الدراسية Modules  و النجاح في امتحان تقيمي لكل منها ، وبحيث يحصل الطالب بعد إنهائه لكامل المقررات المطلوبة على شهادة ماجستير انتساب التي سجل فيها .  و ينطوي ماجستير انتساب هذا على ميزة كبيرة للطلاب الذين ليس لديهم خبرة جيدة في مجال إعداد الأبحاث العلمية ويرغبون بدراسة مقررات علمية تقليدية كجزء من دراستهم في مستوى الماجستير وهو ما ينسجم مع متطلبات العديد من طلاب ماجستير انتساب من الطلاب الأجانب الذين يدرسون في المملكة المتحدة سواء بالدراسة التقليدية المباشرة في الجامعات البريطانية أو بطريقة التعليم المفتوح التي أصبحت تلاقي رواجاً كبيراً في المملكة المتحدة.

**إدارة الموظفين**

**Employees Management**

إدارة الموظفين هي من أكثر الأمور قيمة في أي عمل، إدارة الموظفين هي من أصعب الأمور في الشركات، فنحن بالأحرى نتعامل مع عدد من الناس وليس أرقام أو نظريات. ها هي الخمس قواعد الذهبية التي هي كنز المؤسسات في إدارة الموظفين.

**نصائح للاحتفاظ بالموظفين:**

مفاتيح النجاح: إبقاء أفضل فريف عمل سعيدة من حولك.

**1- إبقاء إدارة الموظفين في تحدى.**

لا تدع مجموعة العمل من حولك تحس بأنها آلات تقوم كل يوم بنفس العمل، دعهم ينشغلوا بالتعلم وعمل ما هو جديد، سيستمتعون بالقوة المحركة لحياتهم العملية ويدركوا كيفية معاملة الشركة لهم كأفراد. هناك طريقة مفيدة أخرى للتحفيز في العمل هي التعليق على الإنجازات. إنه من الأكثر ملائمة لإدارة الموظفين أن يعكسوا إنجازاتهم بعد الرجوع إلى مرؤوسيهم. بالرجوع للسابقين بالعمل يمكن لإدارة الموظفين تحسين أدائها ومن ثم رفع كفاءة العمل وهو شيء جيد للشركة.

**2- دع إدارة الموظفين تعرف ما هو المطلوب منها**

خطوة تالية بعد الرجوع لإدارة الموظفين هو معرفتهم وضعهم بالضبط بالشركة وما يتوقع منهم ببساطة هو طريق واضح لإدارة الموظفين لمعرفة أهميتهم للشركة. بهذه الطريقة يمكنهم تقدير المجهود المبذول بالعمل وإذا كان بإمكانهم بذل المزيد. والأكثر من ذلك أنه يمكن كشف من يلغو بسهولة، إنها طريقة سهلة لضرب عصفورين بحجر.

**3- إقامة عدل بالشركة.**

إذا قامت إدارة الموظفين بإنجاز جيد، فلا تكن بخيلا في إعطائهم مكافآت أو تعويضات أخرى فهي أحسن طريقة لتحسين حالتهم النفسية و انتماءهم للشركة بما أن الشركة تقدر جهودهم. على الجانب الآخر يجب الحرص عند تعويض إدارة الموظفين برفع رواتبهم لأنه ليس هناك أسرار في المكتب بخصوص المرتب، يجب إدراك التأثير على باقي إدارة الموظفين الذين لم يكافؤا، سيكون التأثير السلبي عكسي على الحالة النفسية لإدارة الموظفين وقد يؤدى بالمخلصين من إدارة الموظفين لتركه.

**4- تأسيس تقاليد بالهيئة**

قد يكون هذا رسمي أو غير رسمي طالما أن إدارة الموظفين تتقبله وتعرفه مثل غذاء جماعي أو حفل كريسماس عندما يتعارف على إقامته يكون رابط بين إدارة الموظفين والشركة.

**5- الانتفاع بمواهب إدارة الموظفين ومهاراتهم فيما وراء الوصف الوظيفي**

معرفة مواهب ومهارات إدارة الموظفين هو الخطوة الأولى في الوصول لهذا الهدف، نحتاج فقط للاهتمام بملخص لإدارة الموظفين أو ببساطة مسامرة صغيرة معهم لمعرفة المواهب الغير ظاهرة. محاولة للانتفاع بالمواهب والقدرات ستجدها نافعة ليست فقط للشركة ولكن لمزيد من المعرفة من إدارة الموظفين

تذكر إدارة الموظفين هي أكبر قيمة بالعمل، إدارتهم بطريقة جيدة يؤكد نجاح الشركة على المدى البعيد.

**إدارة الموظفين**

الشخص الذي يرأس دائرة الإيرادات المستهلكة ( المحاسبة، خدمة العملاء، الموارد البشرية) والتي تخدم خط المدراء للهيئة بالنصح أو المعونة بتقديم المعلومة. المديرين بإدارة الموظفين غالبا لا يقومون بقرارات تنفيذية. الناس هم الأغلى قيمة بأي مؤسسة بالرغم من أن تحفيز إدارة الموظفين ليس بالأمر الإداري السهل.

برنامج إدارة الموظفين يوفر برنامج إدارة شؤون الموظفين مقدمة لبعض التقنيات الرئيسية التي تهدف إلى الإدارة الفعالة للموظفين. وهو يسعى إلى تزويد المديرين مع فهم واضح لأدوارهم ومسؤولياتهم وتزويدهم بالأدوات اللازمة لضمان إدارة شؤون الموظفين بنجاح.

**إدارة الأعمال السياحية**

**Tourism Business Management**

تمثل السياحة نشاطاً اقتصادياً يعتمد على فن تقديم الخدمات المختلفة التي يحتاجها السائح أثناء الترحال من مكان إلى آخر حول العالم؛ فالسياحة نشاط بشري متعدد الأهداف، يتمثل في السفر لأغراض الأعمال التجارية، المحادثات  السياسية، الدراسة، الترفيه والاستجمام، الاستشفاء، البحث العلمي، التبادلات الثقافية و الرياضية....إلخ، و حسب تعريف منظمة السياحة العالمية للسياح: " الأفراد الذين يقومون بالسفر إلى أماكن خارج بيئتهم المعتادة والبقاء بها لمدة لا تزيد عن عام واحد لقضاء وقت الفراغ، والأعمال التجارية وأغراضٍ أخرى"

**بإمكاننا تعريف المؤسسة السياحية على أنها** كل نظام عمل يقوم على تقديم الخدمة أو كل مؤسسة قائمة بذاتها في تقديم خدمات الاستضافة و الترفيه بمستوياتها المختلفة؛ مثل الفندق، المطعم، شركات السياحة المنظمة للرحلات السياحية، المؤسسات الترفيهية المختلفة (سينما و مسرح، نوادي و ملاهي، السيرك)، وكالات السفر، المؤسسات الثقافية ( المتاحف، و المعارض)، المهرجانات الدولية ( البطولات الدولية و الأولمبياد)....إلخ، و قد تكون  المؤسسة السياحية عملاقة و تتكون من المجموعة المتكاملة كلها من المؤسسات الخدمية؛ الفنادق، المطاعم، شركات النقل السياحي (داخلي وخارجي)، الأماكن الترفيهية....إلخ.

تتميز إدارة الأعمال السياحية و صناعة السياحة و الفندقة بأنها من الصناعات المتميزة و الواعدة اقتصاديا، و التي تفتح المجالات للرزق لكثير من الناس و البلد المزدهر سياحياً هو بلد مزدهر اقتصادياً بلا شك، حيث أن مزايا تلك الصناعة لا تعود بالنفع فقط على الفنادق و المؤسسات السياحية و  لكنها تمتد في الحقيقة لتشمل الكثير من الأماكن الخدمية و الترفيهية التي يرتادها السائح بالإضافة للعديد من الصناعات التي تعتمد عليها الفنادق كصناعة الأثاث و الأدوات المنزلية و الكهربية و الغذائية كذلك و غيرها الكثير و لذلك فهي صناعة أساسية و ليست ترفيهية لبعض الدول.

**و تهدف إدارة الأعمال السياحية كصناعة لتحقيق العديد من الأهداف** فهناك سياحة ترفيهية و سياحة ثقافية و هناك سياحة علاجية، و سياحة دينية، و سياحة الأعمال و غيرها الكثير من الأهداف التي من اجلها يحتاج الناس لمغادرة بلادهم و الذهاب لبلاد أخرى. و عندما يقومون بذلك يحتاجون لمكان للاستقبال الجيد و توفير الراحة و الخدمات الأخرى و هو ما تقدمه بشكل أساسي الفنادق. و التي تخضع للتقسيم بنظام النجوم ( من الأولى و حتى الخامسة ) وفقا لمعايير محددة متفق عليها في هذا الشأن.

و تشمل إدارة الأعمال السياحية إدارة الفنادق الحديثة، و العديد من الخدمات كالمطاعم و التي تتنوع في أصناف الطعام التي تقدمها من مشويات و أطعمة سريعة و كافيتريا لتناول المشروبات و العصائر، بالإضافة لقاعات الاجتماعات الرسمية و حمامات السباحة و صالات الحلاقة، و أماكن لتأجير السيارات و يضاف لما سبق توافر مجموعة من الخدمات المكتبية المتميزة من للاستقبال و طواقم للسكرتارية و أماكن للتسوق و قد تتواجد كذلك صالة لللعاب الرياضية وحمامات البخار وغيرها الكثير.

**و تتعدد أنواع الأنشطة السياحية فهناك :**

• **السياحة الترفيهية**: سينما و مسرح، نوادي و ملاهي، السيرك....إلخ.

• **السياحة الثقافية و التاريخية** : تستهدف المواقع التاريخية أو المعارض العلمية و المتاحف.

• **السياحة العلاجية** : السفر بغرض البحث عن العلاج المتخصص، أو الاستجمام و النقاهة.

• **سياحة المؤتمرات السياسية** : المؤتمرات التي تعقد على مستوى عالمي وما يصاحبها من بروتوكولات تخطيط الحدث و التنظيم الدقيق لفعالياته.

• **سياحة رجال الأعمال** : فيما يتعلق بالمؤتمرات التجارية المحدودة أو العالمية، الأنشطة التجارية.

• **السياحة الدينية** : و التي تنظم زيارات للأماكن الدينية و المقدسة و مراقد الأنبياء و الرسل و الصالحين  و ما إلى ذلك.

كل ما سبق يوضح الصورة الحديثة للفنادق و التي تجعل منها ما يشبه مدينة متكاملة بالخدمات و المرافق، و لكن هذا لا يغير حقيقة أن إدارة الأعمال السياحية و الصناعة السياحية الفندقية بوجه عام هي من الصناعات الموسمية، و التي يزداد عدد السياح القادمين  في مواسم الإجازات و التي لا تزيد عن بضعة أشهر من كل عام، ما يجعل مدير الفندق يواجه مشكلة توفير أرباح محددة خلال تلك الفترة من العام، و مشكلة أخرى تتمثل في الحفاظ على المنظومة الخدمية الفندقية متاحة طوال العام لتوفير النفقات اللازمة للفندق من رواتب و صيانة للأجهزة و المرافق و غيرها و لذلك فيتم التغلب على تلك المشكلات من خلال توفير برامج سياحية لقطاعات أخرى من السياح مع تخفيض الأسعار و عمل برامج سياحية اقتصادية نوعا ما لهؤلاء السياح لجذب شريحة أكبر منهم، و قد تشمل تلك الفئات المتقاعدين لعدم ارتباطهم بمواعيد محددة لعمل أو دراسة أو غيرها.

و تسهم إدارة الأعمال السياحية و الصناعة السياحية الفندقية مساهمة كبيرة في دفع عجلة الاقتصاد القومي، من خلال توفير العملات الصعبة للبلاد بخلاف ما تقوم تلك المنشآت بضخه في ميزانية الدولة من رسوم للمرافق و ضرائب و غيرها،  كما أنها و رغم التقدم التكنولوجي الكبير في مجالات صناعية أخرى ما أدي لتقليل الاعتماد على الأيدي العاملة، إلا أن إدارة الأعمال السياحية و صناعة السياحة و الفندقة لازالت تعتمد بشكل أساسي على العنصر البشري المدرب و المؤهل و القادر على التعامل مع النوعيات المتعددة من البشر ذوي الثقافات المختلفة الذين يتوافدون لزيارة البلاد. و لذلك فهي من الصناعات التي تحتاج لاهتمام دائم بها و بتوافر جميع النجاح و التميز لها.

**مهارات إدارة المؤسسات السياحية:**

"خدمة وراحة العميل" أساس و قمة الأولويات في صناعة السياحة، و تشكل جوهر الرؤية  الإدارية لعامة لجميع المؤسسات السياحية الناجحة، و ذلك لجملة الأسباب العملية و المنطقية التالية:

1. خدمة العملاء المبهرة للعميل يجب أن تُبنى على المصداقية، والثقة، وبالتالي يمكن أن تؤدي إلى ولاء العملاء.

2. خدمة العملاء المبهرة للعميل، تساعد على نجاح التسويق والمبيعات و دعم الميزانية؛ حيث أن الحفاظ على العملاء الحاليين أقل تكلفة من خلق عملاء جدد.

3. خلق ضجة دعائية Buzz؛ "الكلمة من فم" أفضل دعاية تسويقية، وتدعم أيضا ميزانية التسويق.

4. خدمة العملاء يمكن أن تؤدي إلى تنشيط القوة الشرائية من العملاء الحاليين.

5. خدمة العملاء توفر المال؛ فعند تنفيذ التصرف الصائب، في الوقت المناسب، من المرة الأولى؛ فلن يكون هناك خطأ للتصحيح في المرة القادمة.

6. التميز Excellence في أسلوب خدمة العملاء يكسب ميزة التفرد على المنافسين.

7. خدمة العملاء المبهرة، توجه العميل لمستوى الخدمة و لا يُلقي بالا للسعر.

8. الشركات التي تركز على الارتقاء بخدمة العملاء، تعد مكاناً أفضل للاستمرار بالعمل؛ وهذا يعني انخفاض مشكلات العمالة، والذي يمكن أن يعني تحقيق خفض في الإنفاق على مجال التدريب والتوظيف وأكثر من ذلك.

9. الشركات المتألقة في أنظمة خدمة العملاء، عادة ما تكون الشركات الأكثر ربحية عن غيرها.

10. خدمة العملاء، تساعد على الحصول والحفاظ على الزبائن؛ لأنه بدون العملاء، لن ينجح العمل التجاري.

**عناصر التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة السياحية:**

1. ضرورة الإلمام بحالة النشاط السياحي العالمي؛ بمتابعة التقارير الدورية التي تصدر عن منظمة السياحة العالمية، و تحليل المعلومات الواردة، للتعرف على عوامل النجاح أو الإخفاق السياحي من حيث الأسباب و النتائج.

2. الفهم الكامل للمهام المطلوب تنفيذها؛ بعد التعرف على عوامل النجاح أو الإخفاق السياحي من حيث الأسباب و النتائج، يتم وضع التصورات الافتراضية لتحقيق النجاح من خلال خطط استراتيجية متكاملة الأركان.

3. الفهم الكامل لقدرات طاقم العمل على المستوى الفردي و مستوى الفريق؛ من أعلى مستويات الإدارة التنفيذية و صولاً إلى أصغر موظف في طاقم العمل.

**ترتيب أولويات المهام في إدارة الأعمال السياحية:**

1. ترتيب التكليفات بالمهام و توزيعها بكفاءة على المتخصصين.

2. المتابعة المرحلية للتنفيذ.

3. السرعة في تدارك الأخطاء وإصلاحها.

**• الأهداف التنظيمية "للمؤسسات السياحية" Organizational aims:**

حيث أن السياحة نشاط تنموي يسهم في تنشيط سوق العمل و التوظيف، و ما يترتب على ذلك من تنشيط سوق التدريب في المجال السياحي و تطوير نظريات الخدمة السياحة و تنافسية أسواق السياحة المختلفة، فإن المنظمة العالمية للسياحة World Tourism Organization تلعب دوراً محوريا في تعزيز تنمية السياحة عالمياً؛ بجعل السياحة نشاط يتسم  بالاستدامة، إمكانية التداول عالميا، مع إيلاء اهتمام خاص لمصالح البلدان النامية؛ حيث أن النشاط السياحي  من أسرع الأنشطة الاقتصادية في جني الأرباح، خاصة عندما يسود الاستقرار و الأمن في المنطقة المستهدفة سياحياً.

و هناك أحد العلوم الإدارية الهامة و المتشعبة من علم الإدارة السياحية ألا وهو إدارة الفنادق؛ و الذي يهدف لتحسين مستوى الخدمات الفندقية و تقليل التكاليف بهدف تحقيق التنمية السياحية والاجتماعية والاقتصادية. ويهتم العاملون في مجال الفنادق و خدمات الضيافة بعلم إدارة الفنادق لمعرفة القواعد و الأصول العلمية التي توصلت إليها الدراسات في المجالات الفندقية لاكتساب المعلومات التي تؤهلهم إلى إنجاز مهامهم بكفاءة و فاعلية بجانب الخبرات العملية التي يكتسبونها يومياً في مجال عملهم.

ويلعب العنصر البشري دوراً هاماً في مجال إدارة الفنادق وخدمات الضيافة، حيث يعتبر هو الوسيلة و الغاية في العملية الإنتاجية و الخدمية  لذلك ينبغي التركيز عليه من خلال:

1. الاختيار السليم للعناصر البشرية التي تعمل في تقديم خدمات الضيافة للنزلاء.

2. التدريب المستمر للعاملين في هذا الميدان و تدريبهم و تنمية مهاراتهم.

3. تشجيع العاملين بأساليب مختلفة للاستمرار في تقديم الخدمات الفندقية و خدمات الضيافة وإتقانها بمهارة.

4. ابتكار الحلول للمشكلات التي تواجه مقدمي الخدمات الفندقية و خدمات الضيافة.

**فن إدارة الأعمال السياحية في خدمات الضيافة :**

**أسباب قدوم النزلاء إلى الفندق :**

1. الترحيب الجيد بالعميل الذي يشعره بقيمته الحقيقية.

2. تقديم المجالات المتميزة للنزلاء.

3. التجهيز المتميز للطعام الذي يتم تقديمه سواء كان الطعام ساخناً أو بارداً.

**فن خدمات الضيافة في الفنادق :**

1. إدارة حازمة.

2. عاملون محترفون.

3. ظروف مناسبة محيطة بالعميل مثل الموسيقي و اللوحات الفنية الجميلة.

4. نظافة الموائد و الأرضية.

5. ترتيب تقديم الطعام.

6. أشكال مميزة من الأدوات و الأواني التي يتم تقديمها إلى النزلاء.

7. أنواع جيدة من المفارش و المناديل الخاصة.

8. الروح المعنوية المرتفعة للعاملين في الفندق.

9. وجود حواجز متحركة من أجل خدمة المناسبات أو الحفلات.

**التخطيط الوظيفي في ميدان إدارة الفنادق و خدمات الضيافة :**

عند القيام بالتخطيط الوظيفي للعمل في مجال الفنادق وخدمات الضيافة يجب تحديد أهداف محددة للعمل أولاً، وعدم التكاسل في استغلال الفرص للتعلم وذلك من خلال الاشتراك في البرامج التدريبية المقدمة، وعدم تأجيل، بالإضافة إلى توطيد العلاقات مع العاملين في هذا المجال.

**مواصفات العاملين في تقديم خدمات الضيافة :**

1. الاعتناء بالمظهر جيداً.

2. الالتزام بمواعيد العمل و عدم التأخير.

3. قوة الشخصية و الذاكرة.

4. الأسلوب المهذب و المرضي في التعامل مع العملاء.

مما سبق إجمالاً، بات بإمكاننا تعريف إدارة الأعمال السياحية Tourism Business Management أنها عبارة عن مجموعة من التقنيات و الأدوات الإدارية الخاصة بالمؤسسات السياحية و التي تهدف بمجملها للوصول إلى الأهداف المرجوة من خلال تعزيز إنتاجية المؤسسة السياحية وقدرتها التنافسية. وتهتم هذه الإدارة باقتناص الفرص التي تدعم تعظيم الحصة السوقية للمؤسسة السياحية وتنطوي على العديد من الوظائف أهمها التخطيط الجيد والتنظيم السليم وتحديد أولويات العمل والقيادة والرقابة على التنفيذ وتقييم العمل السياحي. كما تهتم إدارة المؤسسات السياحية بالاطلاع بصفةٍ دورية على تقارير السياحة العالمية في مختلف دول  العالم لتحليل المعلومات الواردة فيها من أجل التعرف على عوامل نجاح وفشل النشاط السياحي حتى تتمكن من وضع رؤية افتراضية لإحراز النجاح من خلال وضع الخطط الاستراتيجية اللازمة.

وتعتمد العديد من البلدان على النشاط السياحي كواحدٍ من أكبر مصادر الدخل للدولة، وذلك كان الحافز المجتمعي لإطلاق برامج دراسية تهتم بحقل علم إدارة المؤسسات السياحية في المملكة المتحدة و الذي ينخرط فيه الطلاب من أبناء المملكة المتحدة و العديد من دول العالم الأخرى الذين يدرسون ضمن برامج التعليم عن بعد والتعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني والدراسة بالانتساب كالتي تقوم الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتنفيذها.

ولقد تم تصميم مجموعة من البرامج الدراسية المتخصصة في هذا المجال لخريجي كليات السياحة والفنادق والمرشدين السياحين والعاملين في شركات الطيران والعاملين في الفنادق والإدارات السياحية والوكالات السياحية ومدراء الإدارات السياحية الراغبين في تنمية أشكال التفكير الإبداعي والنقدي لديهم من خلال إدراك دور أصول الإدارة الحديثة وأثرها البالغ على المؤسسات السياحية وكيفية دعمها لتحقيق أهداف هذه المؤسسات.

وتهدف هذه البرامج الدراسية إلى مساعدة الدارسين على الإبداع في ميدان العلوم الإدارية و إدارة الأعمال من خلال تكوين صورة واضحة وشاملة لدى الدارسين في هذا الميدان عموماً، بالتوازي مع تأسيس الأرضية الملائمة في حقل إدارة الأعمال السياحية، بالإضافة إلى توجيه الدارسين نحو المؤهلات والخبرات الرئيسية المطلوبة لتقلد أعلى المناصب الوظيفية في صناعة السياحة. كما تركز هذه البرامج الدراسية على توسيع المعارف الأكاديمية المرتبطة مع الممارسة للتغلب على العقبات التي تواجه العمليات الإدارية في ميدان السياحة وذلك من خلال تدريب الدارسين على نوعية الخدمات المميزة في السياحة وكيفية تكوين مشروع سياحي وإدارته بنجاح وذلك وفقاً لأحدث الأنظمة والمعايير في بريطانيا في حقل إدارة المؤسسات السياحية، كما تعرض تلك البرامج الدراسية في هذا الحقل ملخصاً لخطة عمل تهدف إلى تأكيد التطبيق العملي لمفاهيم ومبادئ الإدارة السياحية التي تنطوي عليها المقررات الدراسية الفائقة الجودة و التي تم وضعها وفقاً لأحدث ما تم التوصل إليه علمياً في حقل إدارة المؤسسات السياحية في المملكة المتحدة وليس ذلك فحسب، بل تم إعدادها أيضاً وفقاً لخبرات العمل المطلوبة في هذا الميدان مما ينمي المهارات الوظيفية للطالب حتى قبل إتمامه للبرنامج الدراسي المنتسب إليه.

**التوظيف**

**Employment**

ينبغي استخدام عملية انتقاء الموظفين للعمل بالمؤسسة - المقابلات الشخصية والاختبارات وامتحانات الخلفية العلمية والعملية وما إلى ذلك - من أجل التخلص من المتقدمين غير المرغوبين من الناحية الأخلاقية أولاً ثم من الناحية المهنية والعلمية ثانياً. وينبغي أن يُنظر إلى عملية الانتقاء على أنها فرصة لمعرفة معلومات عن مهارات المتقدمين للعمل وقيمهم الشخصية.

حيث وصلت أهمية التوظيف لدرجة قيام بعض الشركات والمؤسسات الكُبرى بتخصيص قسم خاص من ميزانيتها للحصول على مساعدة خبراء مختصين في مجال اختيار الموظفين الجدد، و أحياناً تتوجه الشركة إلى إحدى وكالات التوظيف التي تكون لها المهارة في انتقاء الموظفين المناسبين للوظائف الشاغرة في أي مؤسسة أو شركة بحاجة إلى هذه المساعدة.

وعلى ذلك؛ ينبغي أن يُحسن المدير عملية اختيار من يشغلون الوظائف لديه و اختيار الموظفين المناسبين لشغل الوظائف الشاغرة، وأن يكون على دراية بأن إسناد المهام إليهم يتطلب منه الثقة الكاملة في قدراتهم. لهذا يجب أن تكون هناك فكرة واضحة وحقيقية عمن يبحث عنه كمدير لشغل وظيفة معينة. وهذه المرحلة الأولى والأكثر أهمية من مراحل التوظيف. والتي تجعل المدير قادر على أن يخطو خطوة صحيحة كبيرة في اختيار الشخص الملائم. ثم منح الموظفين الفرصة الكاملة لإتمام هذه المهمة المسندة إليهم. والبديل هو استدعاء شخص يتقن عملية اختيار الموظفين للجلوس أثناء إجراء مقابلات الوظائف حتى يدلي بوجهة نظر مغايرة يساعد في الوصول إلى الشخص الطلوب لهذه الوظيفة.

**مراحل عملية التوظيف:**

1. تحليل متطلبات الوظيفة.

2. تطوير المواصفات الشخصية.

3. استقطاب المرشحين من خلال الإعلان أو من خلال خبراء اختيار الموظفين الجدد أو وكالات و مواقع التوظيف.

4. مطابقة المرشحين لمتطلبات الوظيفة تبعاً لشهاداتهم الأكاديمية وخبراتهم المهنية من خلال فحص السيرة الذاتية.

5. فرز وتصنيف المتقدمين للوظيفة من خلال نتائج المقابلات الشخصية.

6. تقييم المرشحين الذين تم انتقائهم من كافة المتقدمين من خلال الاختبارات التقييمية.

7. التمهيد الوظيفي للموظفين الجدد الذين تم قبولهم فعلياً بشكل مبدئي سواء كان لفترة تدريب أو للبدء بالعمل.

**ومن المتعارف عليه أن سياسة التوظيف في أي هيئة** تكون مبنية على حسب احتياجاتها للكفاءات الفردية المهنية التي تفي بمتطلبات الوظائف الشاغرة والمتاحة لديها بعينها وتوظيف من يمتلك تلك المهارات المطلوبة لأداء المهام المطلوبة لكل وظيفة على حدى بالشكل الملائم لحجم الإنتاج المطلوب تحقيقه في تلك المؤسسة. أي أن التوظيف يتم وفقاً لمتطلبات سوق العمل بشكل خاص لكل هيئة ومؤسسة واحتياجاتها.

**العلوم الإدارية**

**Management Sciences**

بدون الإدارة الجادة و المتميزة لن يكتب لكثير من المؤسسات النجاح و الاستمرار في الواقع التنافسي المعاصر،  وما يتسم به من تعقيد وتنافسية شديدة، و بالطبع فإن نجاح الإدارة لا يتوقف فقط على دراسة مجموعة من العلوم الإدارية النظرية دون وجود تطبيق حقيقي لها على أرض الواقع، و ما صاحب ذلك من صقل للقدرات و المهارات و الدراية بالنواحي القانونية المصاحبة للأنشطة الإدارية في مختلف الأعمال، مع الإلمام الكامل بالتحديات التي تواجه الإدارة المعاصرة.

**و قد تنوعت التعريفات التي تم وضعها للعلوم الإدارية،** و لكنها تشترك جميعهاً في أنها فن تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة من خلال توجيه جهود مجموعة من الأشخاص و تنسيق المهمات بينهم، في إطار الموارد المتاحة و ضمن بيئة تنظيمية محددة. و هي بذلك تركز على كافة عناصر الموارد البشرية المتاحة في العمل، و لا تشمل المدير فقط.

و لابد من توافر مجموعة من الخصائص في المدير و منها المهارات الإدارية التي تمكنه من القيام بمهماته على الوجه الأكمل، كما يجب أن يكون مطلعاً و مدركاً لخصائص الأمور المتربطة بمجال عمله، و ذو خبرة عملية جيدة لديه قدر من الذكاء و قدر مماثل من مهارات الاتصال مع الآخرين ممن يعملون معه، بالإضافة لتوافر مجموعة من الصفات الأخلاقية و المتمثلة في العدل و الأمانة و حسن الخلق  و حسن الإصغاء للآخرين و الحزم و الابتكار و غيرها.

**و تتضمن العملية الإدارية العديد من المراحل،** منها عمليات التخطيط و تحديد الأهداف العامة للمؤسسة، و من ثم وضع السياسات اللازمة للتطبيق و توفير الموارد اللازمة، و من ثم تنظيم عمليات التشغيل، و عمليات الرقابة، و عمليات إدارة الموارد ( البشرية – المادية – المعلومات ) و استغلالها في تحقيق أهداف المؤسسة على اختلاف مستوياتها مع توفير التغذية الراجعة المستمرة التي تساعد في تقويم المسار .

**كما تنطوي العلوم الإدارية أيضاً على** كيفية توفير المتطلبات اللازمة لانتظام العمل في المؤسسة، مع التركيز عند شراء تلك المستلزمات على عنصري الجودة و التكلفة، وتنطوي أيضاً على دراسة مراقبة الجودة و السيطرة عليها، و العمل على تحسين ظروف بيئة العمل، مع الاهتمام بدراسة الاحتياجات التسويقية و متطلبات العملاء المختلفة بما يساهم في تطوير المنتجات أو التوسع و إنشاء خطوط انتاج جديدة لعمل منتجات متميزة تساعد في انتشار الشركة في السوق المحلى و العالمي أيضا. مع الاهتمام بتخطيط قوة العمل من الموارد البشرية و تسكينها كل حسب الهدف منه، و طبيعة الوظيفة المطلوبة منه، و دراسة متطلبات تحقيق الرضا الوظيفي لديهم من خلال توفير منظومة محفزات تتناسب مع طبيعة العمل و الجهد المبذول، و لا يجب نسيان الدور الهام الذي تلعبه إدارة العلاقات العامة في المؤسسة و ما تساهم به في تحسين صورة العلاقة بين المؤسسة و عملائها. و مكافحة الشائعات و تعريف الجمهور بالمؤسسة و ما تقدمه من منتجات.

و تتضمن الإدارة الجيدة للعمل تحديد و توزيع المهمات و المسؤوليات على مختلف الإدارات في العمل، مع التحقق من سيرورة الأداء وفقاً للأهداف المطلوب تنفيذها و بدقة، بأقل جهد و تكلفة ممكنة، مع الوصول لأفضل منتج يمكن توفيره طبقا لهذه المعطيات.

**تكاليف المشاريع**

**Project Cost**

لا يمكن عمل مشروع عادة دون عمل تقدير مبدئي لتكاليفه، منذ التخطيط له و عمل الدراسات الخاصة به، و وصولا لكون منتجا. و عادة ما يتم تقدير تكاليف أي مشروع من خلال البيانات و المعلومات التي تظهرها الدراسات الفنية و التسويقية المعدة بدء من التخطيط و حتى الإنتاج و التشغيل.

**و تنبع أهمية إدارة التكاليف من أهمية أحكام الرقابة المالية على تكلفة أي مشروع**، فالمال هو شريان الحياة للمشروع، كما أن الإدارة المالية الجيدة تعتبر مؤشرا جيدا لنجاح المشروع و إدارته بما يعطي انطباعا جيدا عنه للمستثمرين و المساهمين و العملاء و غيرهم.

و تشمل التكاليف تحديد الأرض التي سيقام عليها المشروع، مع ما يصاحب ذلك من مستلزمات إتمام عملية الشراء و تمهيدها لبناء المشروع بها و دراسة الجدوى الاقتصادية الخاصة بذلك، كما تشمل تكلفة المباني و ما يصاحبها من حدائق و مستودعات و مرافق و تشطيبات و مستلزمات التهوية و أجهزة التكييف و المصاعد و الكهرباء.

**كما تشمل أيضا تكاليف المشروع التكاليف الخاصة بالآلات و المعدات** من شرائها و حتى إعدادها للعمل و الإنتاج، مع ما يصاحب ذلك من رسوم جمركية و تأمين و رسوم استيرادها من بلد التصنيع و تكلفة الخبراء الذي يقومون بتهيئتها للعمل و الإنتاج. و عند الحاجة لوجود أدوات أخرى مساعدة إضافية، فيتم احتسابها من ضمن تكاليف الآلات و المعدات أيضا.

كذلك تشمل التكاليف أدوات و وسائل النقل و التي تنقسم إلى وسائل النقل الداخلي كالأوناش و الخارجي كالسيارات و يتم احتساب تكاليفها بدء من أسعار شرائها، و شحنها من بلد التصنيع و يضاف إليها كذلك رسوم الحصول على التراخيص اللازمة لها، و تكاليف الوقود و قطع الغيار و الصيانة حتى تكون جاهزة للعمل بالمشروع.

**و تشمل كذلك التكاليف المواد الخام بالإضافة إلى الأجور** و غيرها من مستلزمات العمل في المشروع، و تجهيزات المكاتب بما تتضمنه من تأثيث و توفير لمرافق كالماء و الكهرباء و الأجهزة و المعدات الأساسية كأجهزة الكمبيوتر. و لا يمكن نسيان حساب احتياطيات مالية خاصة للطوارئ كتكاليف العمل الإضافية و التي تطرأ نتيجة لأي سبب أو لارتفاعات الأسعار.

و لا يمكن نسيان التكاليف القانونية الخاصة بالمشروع من رسوم للمحامين الذين يقومون بإنهاء العقود و تحديد الجوانب القانونية المتطلبة للاتفاق عليها، و توثيقها، كما يتم احتساب تكاليف الاستشارات التي يتم الحصول عليها من المكاتب المتخصصة بذلك، مع تكاليف الإعلان عن المشروع و جذب أنظار العملاء إليه، و ما قد يصاحب ذلك من أنشطة كالسفر أحيانا و عمل مؤتمرات أو لاختيار وكلاء أو موزعين، مع تكاليف تسجيل العلامة التجارية، و قد يضاف تكاليف خاصة بجلب خبراء من الخارج للاستعانة بهم في المشروع.

التحكم في تكاليف المشروع يمثل الخطوة الأولى و الأساسية لتحقيق معيار من معايير الجودة في المشروعات و هي إنجاز المشروع بالتكلفة المحددة و دون تجاوز لها.

**إدارة المصارف**

**Banking Management**

**المصارف هي أماكن مخصصة لاستقبال الأموال من المودعين و الحفاظ عليها و استثمارها** و تنميتها من خلال مشروعات يقوم بتنفيذها البنك نفسه أو يقوم بإقراضها لمستثمرين آخرين يقومون بالاستفادة منها و تدويرها و تقديم عوائد للبنك و الذي يقوم بدوره بتقديم فوائد للمودعين  بنسب و أنظمة محددة كناتج لهذا الاستثمار.

و تتنوع المصارف المالية من حيث أهدافها فنجد البنوك التجارية و الصناعية و الزراعية و الاجتماعية و غيرها كالعقارية و الإسلامية و يحكم جميع المصارف بنك مركزي رئيسي يكون مسؤولاً عن وضع القوانين و السياسات لعمل كل تلك البنوك و يكون مسؤولاً أيضا عن سعر الفائدة و مسؤولاً عن مراقبة أدائها و اتباعها لتلك القوانين وفقاً للسياسة الاقتصادية العامة للدولة.

**و يتأثر بناء و تكوين المصارف بعدد من العوامل** منها تعدد أهداف و نشاطات البنك مع وجود عدد من المخاطر التي تحيط بكل من يتعامل مع المال، ما يتطلب وجود قدر كبير من التنظيم في إدارات البنك و وحداته المختلفة بما يتماشى مع طبيعة أهداف البنك و نشاطه و عدد فروعه أيضا بالداخل و الخارج على حد سواء، فكلما زاد عدد الفروع كلما تعقدت البنية التنظيمية و الإدارية للبنك.

و للتخصص دور كذلك في مدى تعقد الهيكل التنظيمي و الإداري للبنك، فنجد أن البنك العقاري مثلا تنحصر خدماته في مجال المتعاملين في العقارات و يقوم بإنشاء عدد من الإدارات اعتمادا على ذلك دون الحاجة لإنشاء وحدات خاصة للتعامل مع المزارعين مثلاً، علما بأن حتى ذلك لا يعتبر مقياساً ثابتاً، حيث أنه من الممكن و نتيجة للدراسات و تعقد السوق و تزايد حاجات العملاء يمكن إنشاء إدارات أخرى جديدة، لمواكبة تلك المتغيرات.

و يتكون الهيكل الإداري في معظم البنوك من مجلس للإدارة يتم اختيار أعضائه بعدة طرق أما بالانتخاب و أما بالأقدمية أو الترشيح أو من الجمعية العمومية للبنك، و تتركز في يد مجلس الإدارة سلطة القرارات التنفيذية فيما يتعلق بكيفية إدارة البنك و نشاطاته و تحقيق الأرباح له، مع الحفاظ على أموال المودعين كذلك، و استثمارها بشكل ينميها و يعود بالنفع على المودعين، و يزيد من رأس مال البنك أيضا بما يساهم في توفير السيولة المناسبة و توافرها عند الطلب، و تشمل مسؤوليات مجلس الإدارة كذلك الاهتمام بالموارد البشرية، و توفير عناصر الرضا المادي و المعنوي المطلوب لها، فأي مؤسسة لا يمكنها النجاح دون توافر العنصر البشري المتميز و الفعال مع الاهتمام بتدريبه و توفير الظروف الملائمة له للعمل و الحفاظ عليه.

**تقوم البنوك كذلك بدور اجتماعي هام** يتمثل في تشجيع المودعين على الادخار و زيادة ودائعهم مع تقديم أنظمة توفيرية متنوعة لملائمة مختلف أنواع العملاء و ظروفهم و احتياجاتهم، و في نفس الوقت فهي تقوم بتمويل المستثمرين لتساعد على تحريك عجلة الاقتصاد و إتمام دورة المال، بما يساهم في تنشيط الحياة الاقتصادية في المجتمع بشكل متميز و متوازن.

 **Psychology علم النفس**

يرجع أصل المصطلح الإنجليزي إلى الكلمة اليونانية ψυχολογία بسيخولوغيا وتتكون من شقين: سيكولوجية (نفسية) تأتي من الكلمة اليونانية  ψυχή (بسوخي) والتي تعني النفس و (λογος  لوغوس) التي تعني علم، ويقصد بها دراسة العقل والروح وهي التسمية السائدة في القرن السادس عشر للتفرقة بينها وبين علم دراسة الجسد أو الطب، وقد انتشرت تلك التسمية - Psychology - منذ بداية القرن الثامن عشر ويرمز له بالرمز (ψ)؛ وهو عبارة عن الحرف اليوناني (بسي) أول حروف كلمة (بسيخولوجيا)، وتبعا لمقولة "الفلسفة أم العلوم" فمن البديهي أن تكون نشأة علم النفس نشأة فلسفية؛ حيث تساؤلات الفلاسفة عن النفس وكنهها وطبيعتها ومصيرها، كما أن هناك مشاعر واحدة عند جميع البشر على اختلاف الحضارات والبيئات والعصور، فمشاعر مثل الغضب والحزن والفرح والحب والكراهية وغيرها موجودة عند الإنسان البدائي كالإنسان المتحضر، قد تختلف مظاهر التعبير عن تلك المشاعر ولكن الثابت أنها موجودة عند كل البشر.

وكما سبق القول فإن أصل علم النفس فلسفي، وقد تناوله الكثير من الفلاسفة على مر العصور كلٍ بمنظور مختلف عن الآخر تنعكس فيه الفلسفة السائدة في هذا العصر وربما العقيدة، فعلى سبيل المثال لا الحصر، يرى (فيثاغورس Pythagoras) أن النفس جزءٌ مختلف عن الجسم مستقر في الدماغ وعند الموت فإنه ينتقل لجسدٍ آخر قد يكون أسمى أو أدنى من الجسد الأول، وهو ما يوافق فكرة (تناسخ الأرواح Réincarnation)، بينما يرى (أفلاطون Plato) أن النفس أو الروح تُدرِك مُثُلاً في العالم الروحاني لا يدركها الجسد، أما (سقراط Socrates) فيرى أنها جزء من الإله، وهو ما يتقابل مع الفكر الإسلامي عن الروح، مما حدا بالباحثين باعتقاد أنه يعتقد في الحياة الأخرى بعد الموت عندما ارتضى بحكم الإعدام، ويرى (أرسطو Aristotle) أن النفس سبب لارتقاء الكائن بداية من الجماد والنبات والحيوان وصولًا للإنسان وكلما ارتقى الكائن ارتقت نفسه، ولكنها تنتهي بموت جسده، هذا عن بعض الفلاسفة الإغريق، بالنسبة للفلسفة الإسلامية فإن فكرة النفس بصفة عامة عند فلاسفة المسلمين نابعة من المنظور العقائدي؛ أن النفس من روح الله سبحانه وتعالى للإنسان، فهي ما يمنحه الحياة والقدرة على التمييز والاختيار، ويعد ابن سينا من أكثر الفلاسفة الإسلاميين اهتماماً بالموضوع، وله العديد من الرسالات والبراهين على وجود النفس وهو ما لن يتسع له المجال هنا، ولكن باختصار فهناك تأثر بأرسطو في تعريف النفس، فهو يقسمها إلى عدة (مبادئ للنفس)؛ النفس النباتية حيث أن النبات لا يملك أكثر من النمو والتغذية (القوة المنمية)، والنفس التي تدرك الجزيئات وتتحرك بالإرادة وهي النفس الحيوانية، والنفس التي تدرك الكليات والحرية الفكرية أي النفس الإنسانية

**تعريف علم النفس:**

هو أحد العلوم الأكاديمية والتطبيقية ويتضمن استخدام المنهج العلمي لدراسة الوظائف العقلية وأنماط السلوك، من خلال دراسة سلوكيات الأفراد والمجموعات، وهو الأساس النظري لكل فروع علم النفس النظرية والتطبيقية، ويقوم عادة بدراسة سلوك الإنسان، والدوافع والانفعالات، العمليات العقلية كالتعلم والتذكر والنسيان، والتفكير، والفروق الفردية والذكاء، وكل من هذه الجوانب المختلفة كان مدخلاً اتفق أو اختلف عليه لتناول العلماء لعلم النفس وتطوره  وتنوع مدارسه المختلفة التي  اهتمت كل منها بأحد هذه الجوانب كما سيرد لاحقًا، والبداية بالسلوك، لفهمه وتفسيره أو التنبؤ بما سيكون عليه.

**ولكن ما هو السلوك؟** السلوك يتكون من مثير واستجابة، والمثير  في أبسط صوره قد يكون داخلي كالجوع والعطش، وغيرهما من المثيرات الناتجة عن العمليات الفسيولوجية، أو قد يكون مثير خارجي  فيزيائي كالضوء والحرارة و غيرهما، أو بيئي... إلخ، أما الاستجابة  وهي النشاط الذي يقوم به الإنسان- أو الكائن الحي- ردًا على المثيرات بأنواعها المختلفة،  قد تكون الاستجابة فسيولوجية أو حركية أو لفظية... إلخ، يختص علم النفس بدراسة أوجه السلوك والنشاط، على ثلاثة أوجه أساسية؛ السلوك الحركي واللفظي، النشاط العقلي، النشاط الوجداني.

وبما أن علم النفس لا يقتصر  على دراسة الإنسان فقط، بل الكائنات الحية، فإن الكثير من التجارب الخاصة بالارتباط الشرطي تم تطبيقها ودراستها على الحيوانات، ومن الأمثلة المشهورة على ذلك تجارب العالم الروسي (إيفان بافلوف Ivan Pavlov)؛ وتعتمد أساسًا على دراسة استجابة (رد فعل) الإنسان أو الحيوان على مثير ما وارتباط سلوكه بهذا المثير؛ وبالتالي يمكن الوصول إلى تعريف لعلم النفس العام على أنه: الدراسة العلمية لسلوك الكائنات الحية، خاصة الإنسان، وذلك بهدف التوصل إلى فهم هذا السلوك، وتفسيره، والتنبؤ به والتحكم فيه، سعيًا إلى فائدة المجتمع.

يطلق على من يعمل في هذا المجال- علم النفس- الباحث النفسي، حيث أنه يسعى  إلى دراسة مفاهيم مثل الإدراك، والانتباه، العاطفة، الظواهر والدوافع، وظائف الدماغ، دراسة الشخصية، السلوكيات، العلاقات الشخصية، ودراسة العقل الباطن، باستخدام الأساليب التجريبية لاستنتاج الأسباب والعلاقات التي تربط بين المتغيرات النفسية والاجتماعية.

وقد تم توصيف علم النفس "كعلم محوري "hub science بناءً على النتائج التي توصل إليها التي تربط بين أكثر من منظور مختلف للعلوم الأخرى كالعلوم الاجتماعية، الطب، والعلوم الإنسانية كالفلسفة.

بناءً على ماسبق فإن علم النفس لا يتعلق بالضرورة بتقييم وعلاج مشاكل الصحة النفسية فقط، بل يتجه لدراسة وفهم المشاكل المتعلقة بمجالات الأنشطة الإنسانية المختلفة، وعليه فإن هدف غالبية الباحثين النفسيين ينطوي على دور علاجي سواء من خلال الأبحاث العيادية (الإكلينيكية) أو الاستشارات، وهناك العديد من الباحثين الذين قاموا بالعديد من الأبحاث العلمية في العديد من الموضوعات المتعلقة بالعمليات العقلية والسلوكية سواء من خلال أبحاث أكاديمية بالجامعات أو مراكز بحوث متخصصة ( كليات الطب أو المستشفيات)، أو من خلال مجالات أعمال وأنشطة مختلفة، متعلقة بالصناعة أو التنمية البشرية أو الأبحاث المتعلقة بالشيخوخة، والرياضة والإعلام، أو تحقيقات الطب الشرعي وغيرها.

**تطور علم النفس ومدارسه:**

كما اختلف الفلاسفة قديماً في تعريف النفس، اختلف العلماء في العصر الحديث في طرق تناولهم لعلم النفس كعلم ناشئ، ومن هنا نشأت مدارس عديدة لعلم النفس كلٍ منها لها منهج مختلف لدراسة النفس وتمت تسمية تلك المدارس نسبة للمنهج المتبع، وقد نشأت تلك المدارس إما لخلاف مع منهج معين أو انبثاقاً من آخر، فهناك المدرسة البنائية التي أسسها  العالم الألماني (وليم فونت Wilhelm Wundt)) والتي تعتمد على منهج الاستبطان القائم على التعرف على مشكلات الشخص عن طريق الشخص نفسه ومساعدته على حل تلك المشاكل، وهذا أحد أسباب النقد الذي وُجه لهذه المدرسة لأنها غير موضوعية وتعتمد على رأي الشخص أو الباحث ولا يمكن تعميمها، فنشأ أسلوب آخر للدراسة يركز على دراسة وظائف الدماغ والعمليات العقلية المختلفة وكل جزء مسئول عن أي عملية، رائد هذا الأسلوب هو (وليام جيمس William James) حيث اهتم بدراسة العمليات العقلية المرتبطة بالتفكير والكلام والحركة حيث تتم في المنطقة الجبهية، والسمع في وسط الدماغ، والجهاز البصري في المنطقة الخلفية، والمخيخ مسئول عن التوازن وعمليات الجسم اللاإرادية كالتنفس والهضم والدورة الدموية... إلخ وعليه أطلق عليها المدرسة الوظيفية، وقد وجه نقد لهذه المدرسة بأنه لا يمكن دراسة أشياء غير ملموسة- في هذا الوقت- كالذكاء والتفكير والعقل، ولكن يمكن رؤية ومراقبة سلوك ظاهر لدراسته ومن هنا ظهرت المدرسة السلوكية، الأمر الذي أدخل السلوك إلى المعمل على يد العالم بافلوف الذي درس السلوك وما يرتبط به من تغيرات فسيولوجية، وأجرى تجاربه الشهيرة، عندما وجد أن لعاب الكلب يسيل عند تقديم الطعام، فيقوم بقرع الجرس مع تقديم الطعام، عندها أصبح لعاب الكلب يسيل بمجرد سماح صوت الجرس، واقتران الجرس بالطعام، وهي خبرة اكتسبها أو تعلمها الكلب- أن قرع الجرس يعني تقديم الطعام- ومن هنا نشأت نظرية التعلم أو علم نفس التعلُم، من المدارس الهامة في علم النفس مدرسة الجشطلت التي تعد من المدارس الهامة في علم النفس، وإليها يرجع الفضل في الاهتمام بقوانين الإدراك، وقانونه الأساسي قانون الكلية؛ (الكل أكبر من مجموع أجزائه)، بمعنى أننا أن ندرك العناصر بكليتها أو كوحدة كاملة وليس الأجزاء المكونة لها.

كانت هذه نبذة مختصرة عن نشأة وتطور علم النفس وكيف أن الاختلاف في المنهج وطريقة التناول قد أسهم في تطور علم النفس بصفة عامة، ومنه نشأت مدارس و مناهج مختلفة، وهو نفسه قد انقسم  كغيره من فروع العلوم المختلفة للعديد من العلوم الدقيقة التي تهتم بدراسة جوانب محددة ومختلفة، وبعض هذه الفروع انقسمت بدورها لفروعٍ أدق مثل التخصصات الدقيقة التي تستحدث في الطب مثلًا؛**فقد نشأت فروع لعلم النفس على سبيل المثال لا الحصر**:

• **علم النفس الاجتماعي**؛ يدرس العلاقة بين الفرد والمجتمع، الأدوار الاجتماعية، الرأي العام، الشائعات...إلخ

• **علم النفس التنموي** ؛ الذي انقسم إلى: (علم نفس النمو/ علم النفس النمائي/ علم النفس الارتقائي/ علم النفس التطويري) ويختص بدراسة سيكولوجية الطفولة والمراهقة من خلال دراسة مراحل النمو، والظروف البيئية، وأثرها على النمو لاستنباط أفضل ظروف للنمو السليم والتكيف الاجتماعي.

• **علم النفس التربوي**؛ يهتم بطرق التدريس والمراحل العمرية المختلفة والمناهج المناسبة لكل مرحلة حسب نفسية وعقلية الطلاب في كل مرحلة، والمادة المطلوب تدريسها والطرق المناسبة لتوصيل المادة العلمية، مع مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب، والقدرة على الاستيعاب.

• **التحليل النفسي**: نشأ أساسًا على يد العالم (سيجموند فرويد Sigmund Freud)، وانبثقت منه مدارس أخرى للتحليل النفسي اختلفت أسس التحليل فيها عن أسس التحليل النفسي عند فرويد، أبرزها تلميذه (كارل يونج Carl Jung).

• **علم نفس التعلم**؛ وكما سبق الإشارة فقد كانت نشأته بفضل تجارب العالم إيفان بافلوف.

• **علم النفس الرياضي**؛ يهتم بدراسة العوامل النفسية التي تؤثر في الأداء الرياضي للاعب من خلال برامج التدريب والتأهيل النفسي والرياضي ومساعدة اللاعبين على التخلص من الرهبة التي تصيب اللاعبين أحيانا أمام الجماهير في المباريات المصيرية، كما يسهم في توجيه اللاعب إلى الرياضة التي تتماشى مع ميوله وقدراته معاً سعياً لأداء أفضل.

• **علم النفس الإكلينيكي**  (علم النفس السريري/ علم النفس العيادي)، يجمع بين العلاج النفسي والعلاج الطبي الدوائي.

• **علم النفس السياسي**؛ يقوم على فهم السلوك السياسي، والسياسيين، وهو علم أكاديمي يأخذ مادته من العديد من الاختصاصات، كعلم الإنسان، والقانون الدولي، والتاريخ، وعلم الاجتماع، والصحافة والإعلام.

• **علم النفس الدوائي** (السيكوفارماكولوجي/ علم النفس الصيدلي)، يدرس آثار العقاقير النفسية والعصبية، وآلية عملها وأثرها على النفسية

• **علم النفس العصبي** (النيوروسيكولوجي)، يهتم بالعلاقة بين وظائف الدماغ والسلوك.

• **علم النفس الصناعي**، يهتم بدراسة العلاقات الاجتماعية بين العمال، ويطبق مبادئ علم النفس للوصول للعامل الكفء ووضعه في مكانه المناسب لإمكانياته، مع معرفة الأسباب التي تؤدي لقلة الكفاءة، كما يطبق مبادئ علم نفس التعلم فيما يختص بالتدريب الصناعي.

• **علم النفس التجريبي**، يختص بابتكار طرق جديدة للبحث العلمي، وإجراء التجارب العلمية، ويهتم بظواهر نفسية معينة كالإدراك والانتباه والتعلم.

• **علم النفس الجنائي**، يدرس الأسباب والدوافع التي تؤدي للجرائم، ونفسية المجرم للحد من الجريمة على مستوى المجتمع، والأسباب التي تؤدي لارتكاب الجريمة، سواء كانت داخلية نفسية، كضعف الضمير مثلا، أو بيئية اجتماعية.

• **علم النفس الحربي** (علم النفس العسكري)، يهتم بتطبيق علم النفس في المجال العسكري لاختيار أنسب الجنود للعمليات والوحدات العسكرية المختلفة التي تتناسب مع قدراتهم العقلية والنفسية للوصول للكفاءة العسكرية للقوات المحاربة، كما يهتم بعمليات تدريب الحواس والقدرات في المواقف القتالية المختلفة ومهارات القيادة، وتأهيل الجنود بعد الإصابات أو البدنية أو الصدمات النفسية.

• **علم النفس الأدبي**؛ يهتم بدراسة العامل النفسي في المضمون الأدبي، كما لجأ فرويد للأدب اليوناني القديم لتفسير عقد أوديب، أو تحليل الشخصيات الأدبية.

**الإدارة التعليمية**

**Teaching Management**

تُعرف الإدارة التعليمية بأنها عملية إدارة كل من الموارد البشرية والمادية وتنظيمها وتوجيهها داخل أي مؤسسة تعليمية. كما يُستخدم هذا المصطلح من قِبل الباحثين لوصف دراسة هذه العمليات.

يمكن أن يشغل الإداريون التربويون مجموعة متنوعة من الوظائف، كما يمكنهم الاضطلاع بالعديد من المهام المختلفة داخل مكاتب التعليم أو إدارات التعليم أو المناطق التعليمية أو المدارس. وبذلك، فقد تتباين وظائف الإداريين التربويين؛ غير إن دورهم في النهاية هو توجيه وإدارة المعلمين والمتعلمين على حد سواء.

الإدارة التعليمية هي مجال للدراسة والممارسة يختص بإدارة المؤسسات التعليمية. وتشمل المناصب في هذا المجال منصب المدير والمدير المساعد والعميد ومدير البرنامج ومنسق المقرر الدراسي. وتقدم النظريات لكل المنخرطين في مجال الإدارة التعليمية توضيحًا لكيفية سير الأمور وتوجيه الأبحاث ودعم الممارسة العملية القائمة على المعرفة.

**النظرية الإدارية:**

لقد شهدت النظرية الإدارية فيما يخص الإدارة التعليمية تغييرًا منذ بداية هذا المجال في فترة الخمسينيات. ويعود أساس النظرية الإدارية التشغيلية والتنظيمية إلى النظرية التقليدية للإدارة العلمية؛ والتي تركز على العمل والعاملين، بالإضافة إلى الإدارة الإدارية؛ والتي تقوم على تحليل المؤسسة ككل. وانطلاقًا من ذلك، ركزت النظرية على العلاقات الإنسانية (الإدارة من خلال تكوين فرق العمل) والعلم السلوكي (مزيج بين النظرية التقليدية ونهج العلاقات الإنسانية الذي يشكل إدارة الأفراد والمؤسسة).

**النظريات المطبقة على الإدارة التعليمية:**

إن معظم النظريات المطبقة على الإدارة التعليمية هي نظريات نشأت في الأصل ضمن مجالات أخرى؛ لاسيما عالم الأعمال. إذ تُستخلص النظريات المطبقة الأكثر شيوعًا من مجال النظرية التنظيمية، والتي تم وضعها بالتركيز على الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة وكيفية زيادة إنتاجيتهم. وقد وجهت الحركات اللاحقة تركيزها على الاحتياجات الاجتماعية والنفسية للأفراد داخل المؤسسة كوسيلة لمساعدتها على تحقيق أهدافها. من ناحية أخرى، جاءت النظريات التنظيمية المعاصرة التي تم تطويرها للتأكيد على ضرورة تحقيق التوازن بين احتياجات المؤسسة لزيادة الإنتاجية واحتياجات الفرد داخل المؤسسة. فضلاً عن ذلك، فقد أوضحت نظريات أخرى أكثر حداثة مدى تعقيد المجموعات الاجتماعية وأساليب التواصل في المؤسسات الحديثة، بما فيها المدارس والمؤسسات التعليمية.

**اتخاذ القرارات:**

يمكن للنظريات أن تؤدي دورًا في مساعدة القادة من خلال منحهم فرصة الاستفادة من المنظورات والرؤى المختلفة. إذ يصبح بإمكان الإداريين مقارنة ملاحظاتهم بالنظريات التي عملت على جمع خبرات الآخرين ودمجها. إن القائد التربوي الذي يتقيد بتفسيره للحقائق المتعلقة بموقف معين، يمكنه الاستفادة من المعرفة بالنظريات للتغلب على ذلك من خلال اكتساب منظور أشمل وإعادة فحص المعلومات المتاحة في هذا السياق.

**التنبؤ بالسلوك:**

تتيح النظريات للقادة التربويين القدرة على التنبؤ بنتيجة قراراتهم. فمن خلال دراسة النظريات ذات الصلة، يتمكن الإداري من تكوين فكرة عن ردود الفعل والنتائج المتوقعة من اتخاذ إجراءات أو سياسات معينة. وبالتالي، يصبح القائد قادرًا على اتخاذ قرار مستنير يقيّم الاستجابة أو النتيجة المتوقعة بدقة. على سبيل المثال، قد يستخدم مدير المدرسة نظرية السلوك المُخطط لتحديد ما إذا كان توفير تطوير مهني باهظ التكاليف لفريق من المعلمين محدودي المستوى في قسم اللغة الإنجليزية، من المرجح أن يكون أمرًا يستحق العناء المبذول أم لا. تراعي نظرية السلوك المُخطط اتجاهات الشخص وقدراته الملموسة لتحديد ما إذا كانت لديه النية للاشتراك في سلوك معين. وبذلك، سيأخذ المدير بعين الاعتبار ملاحظاته بشأن اتجاهات المعلمين والدليل على فعاليتهم الذاتية لقياس مدى إمكانية مشاركتهم وتفاعلهم مع السلوكيات التعليمية الجديدة التي سيتم تدرسيها لهم خلال الدورة التدريبية باهظة التكاليف.

**المراقبة التنظيمية:**

يتمكن القادة التربويين عند استخدام النظريات كنماذج من التواصل بطريقة أكثر وضوحًا والحفاظ على محور تركيز ورسالة أكثر اتساقًا بالمقارنة عند اكتفائهم بـ "ترك القرارات للظروف دون تخطيط". حيث يمكنهم مناقشة الموضوعات المتعلقة بالموظفين وأنظمة العمل وأهداف مؤسستهم باستخدام مصطلحات واضحة. فعلى سبيل المثال، عندما تقوم إحدى الإداريات بالإشارة إلى كل المعلمين والطلاب وأولياء الأمور وأفراد المجتمع لأحد المباني التعليمية؛ بكونهم "أصحاب المصلحة"، فإنها تستخدم مصطلحًا مشتقًا من نظرية أصحاب المصلحة والذي يهدف أيضًا إلى التعبير عن مدى القيمة التي تقدرها لهذه المجموعات. يستخدم الإداريون التربويون النظريات لتشكيل مهارات القيادة الشخصية لديهم إلى جانب أساليب التواصل؛ من خلال الاستفادة من خبرات الآخرين وإتاحة نموذج يمكنهم باستمرار المقارنة به لتقييم أنفسهم.

**الوظائف المستقبلية:**

يستخدم واضعو السياسات النظريات لتقديم تفسيرات وأدلة وحلول موجزة لمشكلة معينة. تقدم النظريات أمثلة قياسية أو نماذج للاستناد إليها في اتخاذ المبادرات. علاوةً على ذلك، في حالة عدم توفر النظرية أو عدم كفاياتها لحل المسألة أو المشكلة، يخدم هذا الأمر الباحثين في الإدارة التعليمية من خلال إلقاء الضوء على مجالات البحث المطلوبة.

إن برنامج الإدارة التعليمية هو برنامج موجه لتلبية مجالات الاهتمام الأكاديمية والمهنية للأشخاص العاملين في مجال التعليم والمجالات ذات الصلة.

**إدارة النزاعات**

**Conflicts Management**

بعد معاناة الشعوب قديماً من الصراعات و اللجوء لاستخدام التسليح و مباراة الدول في التسليح تعتبر إدارة النزاعات فن من أهم الفنون التي تزايدت أهميتها في عصرنا الحالي بدرجة كبيرة و بخاصة مع تعقد الحياة و اتجاه الكثير من الدول ذات القوة التسليحية الهائلة و غيرها للحلول السلمية بل و اتخذت الحروب أيضاً أشكالاً أخرى فلم تعد تعتمد على النزاع المباشر و إنما أصبح للنزاعات العديد من الصور التي تعتمد في حلها بشكل مباشر على أساليب حل النزاعات بطرق سلمية تعتمد على التفاوض و المصالح المشتركة و التركيز على نقاط الاتفاق بدلاً من نقاط الخلاف و الرغبة في استخدام القوة و فرض السيطرة دون مراعاة مصالح الطرف الآخر و أصبحت إدارة النزاعات فن من فنون التنمية البشرية التي يتم تعلمها و تدريسها في معظم دورات إعداد المدربين و القادة و غيرهم كالمدراء و المحامين و كل من يعمل في مجال الإدارة و التدريب بصفة عامة بل و العلاقات العامة أيضاً.

و تتمثل أهمية إدارة النزاعات في ارتباطها بمهارات التفاوض الفعال و اعتبار أن الحوار و الأساليب السلمية في التواصل مع الآخرين بطريقة جادة و دون نوايا مسبقة للسيطرة هو الأفضل للجميع و هو السبيل الأمثل للحل كما يمثل إدارة النزاعات أسلوب لا يمكن حل النزاعات بغيره حيث يتميز أسلوب إدارة النزاعات الناجح بالقدرة على تقديم حلول تحقق مصالح كلا الطرفين المتنازعين و يوفر أسلوب حل النزاعات كذلك الوقت و الجهد المستخدمين في التعامل مع المشكلات دون جدوى.

و تتكون عملية إدارة النزاعات من مشكلة موضع النزاع و الأطراف المتنازعة و طرق لحل النزاع تعتمد على تحقيق التقارب بين وجهات النظر المختلفة و يعتمد حل النزاعات في المقام الأول على وجود نية لحل النزاع نابعة من قناعة لدى جميع أطراف النزاع بضرورة التوصل لحل للنزاع من خلال النقاش الجاد و الموضوعي و الرغبة الصادقة في التوصل لحل للنزاع تراعي مصالح جميع الأطراف.

و تتميز إدارة النزاعات كنشاط إنساني بعدة خصائص تميزه عن غيره منها كونه نشاط مستمر و لا ينتهي حيث يتواصل إدارة النزاع بعد الوصول لاتفاق أو حل ليكون سبيل لعلاقات مستمرة و تعاون ممتد و ينتج عنه تحقيق مزايا للأطراف المتنازعة بعد انتهاء النزاع و تتدخل النزعات النفسية في إدارة النزاعات حيث تؤثر الأفكار المسبقة لدى كل طرف على تشكيل مسار عملية إدارة النزاعات و تمتد نتائج إدارة النزاعات لما بعد انتهاء النزاع نفسه حيث تتصل نتائجه بمسار العلاقات في المستقبل بين الأطراف المتنازعة و ككل نشاط حواري فتعتمد إدارة النزاعات على مهارات الاتصال و حسن التعامل مع الآخرين و إدارة النقاشات و سرعة البديهة و حسن التصرف و الاستغلال الجيد للظروف لإجراء إدارة النزاعات بما يحقق مصلحة جميع الأطراف المتنازعة.

**إدارة تفاوض ومنازعات**

**Conflicts and Negotiation Management**

تتمثل أهم أهداف التفاوض الفعال في الوصول لتحقيق نتائج مطلوبة و مرغوبة لطرفين سواء كانا من الأشخاص العاديين أو شركات أو بائع و مشتري و غيرها و يتم التفاوض في جميع جوانب الحياة و بين الدول أيضاً حيث يتم الاعتماد على التفاوض بوصفه سبيل أول للتعامل مع مختلف المشكلات و سبيل من سبل حلها لتجنب الوقوع في الحروب و الصراعات حيث تشتد الحاجة للجوء للتفاوض نتيجة لوجود طرفين يتمتع كل منهما بمستوى من القوة و لكن القوة الغير كاملة بمعنى أنه لا يستطيع أحدهما فرض السيطرة و إنهاء الصراع لصالحه و إنما لابد من اللجوء لمهارات التفاوض للتوصل لحل ما للمشكلة  موضع النزاع.

**و يختلف عدد أطراف العملية التفاوضية** فقد تكون من طرفين أو أكثر كما قد تكون قضية التفاوض قضية شخصية أو سياسية أو اقتصادية و غيرها و كذلك فلابد من تحديد هدف للتفاوض فتحديد هدف التفاوض يؤثر تأثيراً كبيراً في قياس مدى الجهود المتطلبة في العملية التفاوضية و تتم العملية التفاوضية من خلال توافر المعلومات الكافية عن القضية التفاوضية و التي تتيح للمفاوض اتخاذ موقف محدد تجاه الطرف الآخر و تحديد الأسلوب المناسب للتفاوض كذلك.

و يتضمن علم التفاوض توضيح أنه يشترط للتفاوض الناجح توافر الرغبة و النية الصادقة لدى كلا الطرفين لإتمام عملية التفاوض بنجاح و العمل على توفير كافة الوسائل اللازمة للوصول لحل متوافق يرضي جميع الأطراف و تشمل العملية التفاوضية البدء بالمفاوضات التمهيدية و التي تساعد في معرفة أراء و اتجاهات الطرف الآخر و ردود فعله تجاه موضوع التفاوض و معرفة نقاط القوة و الضعف و الاتفاق و الاختلاف ثم يحاول كل طرف تهيئة مناخ يتيح التعارف و خلق حالة إيجابية لدى الطرف الآخر من خلال تبادل عبارات الترحاب و المجاملة.

**و ينطوي التفاوض الناجح على الشروط الملائمة** لاختيار مكان التفاوض المناسب و أهمية إعداده ليكون ملائماً لإتمام العملية التفاوضية و لابد من اختيار الاستراتيجيات التفاوضية المناسبة و تحديد أسلوب تناول كل عنصر من عناصر العملية التفاوضية و تجهيز الأسانيد و الحجج المثبتة لوجهة نظر كل طرف من أطراف عملية التفاوض.

و لا يخلو التفاوض الناجح كذلك من اللجوء لبعض الضغوط في العملية التفاوضية و منها كالضغط عن طريق الجهد المبذول أو الضغط النفسي أو الإعلامي و غيرها من سبل الضغط  مع استخدام كافة السبل الأخرى التي من شأنها التأثير على الطرف الآخر و إجباره على اتخاذ موقف محدد في حالة عدم الوصول لنقطة اتفاق حول القضية موضع التفاوض أو محل النزاع.

**التعريب**

**Arabization**

يقصد بالتعريب نقل ألفاظ من لغة أجنبية إلى اللغة العربية و هو ما يعبر عنه عادة بالترجمة و التي يصاحبها تغيير في الألفاظ و لكن يفترض بالتعريب ليكون صحيحاً أن يحافظ على المعنى و لا يخل به مطلقاً فالهدف من التعريب ليس التحريف و لكن نقل المعارف و المعلومات عن أصحابها كما هي دون تعديل  و لكن بلغة العرب لكي يفهمها العرب و يستفيدوا منها و قد اشتهر التعريب منذ العصور القديمة كالعصر العباسي و تضم اللغة العربية منذ القديم العديد من الألفاظ الأجنبية و التي دخلت للغة العربية و اندمجت فيها نتيجة لاحتكاك الثقافات بعضها البعض فاللغة تتميز بكونها كائن حي يتفاعل و يتأثر بما يتأثر به البشر.

**و يتميز تعريب العلوم تحديداً بضرورة مراعاة عدة أمور هامة** من بينها ضرورة تحديد الألفاظ بأسلوبها العلمي محتفظة بنفس معناها و قابلة تلك المصطلحات للزيادة و النمو و التعديل و الإضافة المستمرة و لا يقصد بالتعريب نقل المصطلحات و الكلمات من لغة لأخرى كما هي ترجمة حرفية و إلا كان في ذلك خيانة واضحة للنص المعرب و لكن يقصد بالتعريب الترجمة و استعمال أدوات اللغة العربية و النحو و الصرف المناسبين لتحقيق المعنى المطلوب من النص و فهم القارئ له.

و في العصر الحديث و مع تزايد التكنولوجيا و التقدم أصبح التعريب ضرورة و أصبحت هناك العديد من الوسائل الحديثة المساعدة و الميسرة لعملية التعريب و من أبرزها الاستعانة بقواميس لمعظم لغات العالم المعاصر و كان من التطورات الكبيرة التي تم إدخالها لتلك القواميس تحويل تلك القواميس من الصورة الورقية الكبيرة الحجم صعبة الحمل و الانتقال بها من مكان لآخر لقواميس في صورة أجهزة إلكترونية في حجم الجيب و على الرغم من صغر حجمها إلا أنها تضم مئات الآلاف من الكلمات و المصطلحات و بأكثر من لغة و تتيح كذلك خدمة البحث الفوري عن معنى الكلمة دون معوقات.

**و تطور الأمر لأن تكون تلك القواميس متخصصة** فنجد قواميس للمصطلحات الطبية و قواميس للمصطلحات الهندسية و التربوية و غيرها بما يتناسب مع جميع التخصصات و الراغبين بالمعرفة باللغات الأجنبية بل و ظهرت كذلك برامج و تطبيقات حاسوبية تقوم بالترجمة الفورية لأي نص و بضغطة زر كما يقولون و لكنها ترجمة حرفية لابد من مراجعتها و تعديل صياغتها بالشكل المطلوب حتى يمكن الاستفادة منها كما يجب.

**و يساهم التعريب في الحفاظ على الهوية العربية وحماية اللغة العربية من تأثير اللغات الأخرى**و التي حاول الاستعمار قديماً و حديثاً في صور متنوعة و متجددة فرضها في محاولة منه لتهميش اللغة العربية و ربطها بمعنى التخلف الحضاري رغم قوتها و رسوخها كلغة أصيلة بين اللغات السامية يجب الحفاظ عليها و حمايتها من هذا التهميش المتعمد من خلال محاولة أبناءها الناطقين بها للحاق بركب الحضارة حتى تعود لهم سيادتهم على العالم و تعود للغة العربية مكانتها كلغة علم ذات تقدير على مستوى الأمم كافة.

**التعليم**

**Education**

لم تعد فكرة التعليم من المسائل الجدلية في أي بقعة من بقاع العالم فجميع المجتمعات المعاصرة أصبحت تعتبر قضية التعليم من القضايا المسلم بها و التي يتم بذل الجهود العديدة و من مختلف الجهات المحلية و الدولية للنهوض بالتعليم و ترقيته و تطويره بشكل مستمر بما يحقق أهداف الدول المختلفة من خلق لجيل جديد متميز و قادر على رفع شأن بلاده و نفسه فالتعليم هو الأساس لنهضة الدول و هو البوابة الذهبية للتقدم و الرقي و كذلك فهو أصبح من الشؤون المجتمعية و التي يتداخل فيها الجمهور (أولياء  الأمور) مع الوزارات المعنية و الجهات الحكومية لرغبة الجميع في رؤية الأفضل للأجيال المقبلة و التي يفترض بها أن تعيش في ظروف أفضل من الأجيال السابقة لها.

و تهتم الدول المتقدمة بالتعليم اهتماماً كبيراً و تضعه في قائمة أولوياتها و ترصد له الميزانيات المناسبة و تسن له القوانين و التشريعات و النظم اللازمة للارتقاء به حيث يرتبط التعليم بالمتغيرات التي تحدث حول العالم و يتأثر كذلك بالتغيرات المجتمعية باعتباره جزء من النظام الاجتماعي العام و يتأثر كذلك بالتطورات التكنولوجية المعاصرة و التي يسرت شأن التعليم بشكل كبير و جعلت من الضروري الاستفادة من تلك التطورات في صناعة نظم بديل و متطورة للتعليم بمختلف أشكاله و صوره و أصبح هناك التعليم الموازي و التعليم عن بعد و التعليم المفتوح و التعليم التقليدي الذي يتم في المدارس و الجامعات.

و ترتبط قضية التعليم الجيد بمتطلبات سوق العمل و الذي يفرض نفسه بشكل قوي من خلال التركيز على عدة مهارات متطلبة و بخاصة في مجال عدم التركيز على العمل المكتبي و التحول بين الأعمال المختلفة و الحاجة للتغير المرتبط بتغيرات سوق العمل المختلفة و هو ما دعا العديد من الدول للاهتمام بربط التعليم بصفة عامة بمتطلبات المجتمع و مواجهة التحديات المختلفة التي تواجهها شتى المجتمعات مع ترسيخ قيمة و ثقافة التعليم المستمر اعتماداً على أساس أن التعليم عملية مستمرة مدى حياة الفرد و لا تنتهي إلا بتوقف الحياة و أن المرء يمكنه الحصول على التعليم المناسب له في أي سن و مهما كانت ظروفه باعتباره حق من الحقوق الإنسانية و التي يتوجب تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص فيها للجميع دون تمييز.

من تلك المنطلقات ينظر للتعليم باعتباره سلاح لمواجهة المستقبل و تحدياته المختلفة و في البلدان العربية يساهم التعليم في تعزيز الأيمان و تقوية القيم الدينية و الهوية الثقافية الوطنية و مفهوم العروبة و يضاف لذلك غرس مفاهيم المواطنة و قيم العمل و الإنتاج كجزء من حقوق الوطن و حق الفرد نفسه على نفسه بأن يكون مواطناً متعلماً و منتجاً و قادر على التزود بالمعارف المختلفة و قادر على البحث عن المعلومة بنفسه و قادر على الحصول على التطوير اللازم له من خلال التعليم الذاتي بحيث يكون الفرد سريع الاستجابة للتغيرات المجتمعية المختلفة و قادر على التعامل مع مستحدثات التكنولوجيا وصولاً لأن يكون هو منتجاً لها و ليس مستهلكاً فقط لما ينتجه الآخرون من خلال اكتساب مهارات التفكير المبدع و المنهجي و الابتكاري.

**المحللين الماليين**

**Financial Analysts**

يهدف التحليل المالي لعمل مجموعة إجراءات على البيانات المالية لتفسيرها و تصنيفها و تبويبها و وصولاً لاستخراج المعلومات المطلوبة منها بحيث يستفاد منها في عملية اتخاذ القرار و عمل التقييم اللازم للأداء المالي للشركات و المؤسسات في فترات زمنية مختلفة بل و تجاوز ذلك لرسم تنبؤات مستقبلية أيضاً بما يؤدي لتقديم تشخيص مناسب للوضع المالي للشركات و المؤسسات.

و يرتكز عمل المحللين الماليين على دراسة القوائم المالية للمؤسسات المختلفة و لإيجاد العلاقات بين عناصر تلك القوائم و تحويل المعلومات المحاسبية إلى عناصر مترابطة توضح معلومات توضح التغيرات الحادثة على هيكل المؤسسة المالي و من ثم يتم عمل تقارير بها للجهات المسؤولة عن وضع السياسات و اتخاذ القرارات المختلفة.

كذلك يستفاد من عمل المحللين الماليين في تقييم القدرات الائتمانية و يساهم في تحديد هياكل التخطيط المالي و تحديد الهياكل المناسبة للشركات كما يساهم التحليل المالي و عن طريق تحليل التعادل في تحديد حجوم المبيعات و القيم الصافية للشركات و بما يساهم في تحديد المراكز المالية الحقيقية للشركات و المؤسسات و بما يساعد أصحاب القرار و المستثمرين كذلك في اتخاذ القرارات الاستثمارية المناسبة و تحديد القيم السعرية لأسهم الشركات و المؤسسات.

و يستخدم المحللين الماليين عادة منهجية علمية استناداً إلى مجموعة أسس من أهمها تحديد أهداف التحليل المالي و الذي يتم عادة الاتفاق عليها في ضوء المشكلة التي تعاني منها المؤسسة و يلي ذلك تحديد المدى الزمني المطلوب تحليله حيث لا تكفي أحياناً القوائم المالية لعام أو عامين للحصول على المعلومات اللازمة للحكم على كفاءة المؤسسة و يستخدم عادة المحلل المالي كافة مصادر المعلومات التي يمكنه الاستفادة منها سواء من قوائم الشركات أو من الصحف أو المجلات أو المواقع الخاصة بالشركة و يتم نشر بيانات الشركة من خلالها بالإضافة لتقارير قسم المحاسبة و يقوم المحلل المالي عادة بإعادة ترتيب القوائم و المعلومات المالية التي قام بتجميعها بما يتناسب مع نظام التحليل الذي سيتبعه و بعد قيام المحلل المالي بتحديد المعلومات اللازمة يقوم على أساسها بتحديد أسلوب و أداة التحليل المناسبة سواء تحليل الاتجاهات أو تحليل النسب أو التحليل المقارن كما يقوم المحلل المالي بتحديد المعيار المناسب لاستخدامه في قياس النتائج و تحليلها كما يقوم المحلل المالي بتحديد درجات الانحراف في القياس بأداة القياس المستخدمة مع تحديد الفروقات بين النتائج الفعلية و المعيار المستخدم فعلياً من قبل المحلل المالي مع تحليل أسباب الانحراف بشكل دقيق مع مراعاة أهم المعايير المرتبطة بالعلاقات الحسابية بين الأرقام و غيرها.

و ينتهي عمل المحلل المالي عادة بكتابة تقارير بتحليل النتائج مع وضع التوصيات اللازمة و التي تتدخل فيها خبرة المحلل المالي نفسه و بما يحقق أهداف المؤسسات بالشكل المطلوب.

**المدراء الماليين**

**Financial Managers**

يعد برنامج إعداد المدراء الماليين المعتمدين من أهم الدورات التدريبية التي تهتم بإعداد كوادر في عالم المحاسبة و إدارة الأموال للمؤسسات و الشركات و بيوت الخبرة المالية المختلفة حيث يضم البرنامج مجموعة من المقررات الدراسية المتميزة و التي تم إعدادها بحيث تكون تأهيلاً حقيقياً للعاملين في الحقل المالي و المحاسبي و بحيث يمكنهم بعد دراسة البرنامج تحقيق طموحاتهم في سوق العمل و تحقيق الترقي و التميز العلمي و المهني معاً.

و يتميز البرنامج بكونه غير مقصور على المدراء الماليين فقط بل يمتد ليشمل جميع العاملين في حقل العمل المحاسبي بشكل عام حيث يمدهم بمجموعة من التطبيقات المالية المستخدمة فعلياً في المملكة المتحدة و بحيث يمكن للسادة العاملين في الحقل المحاسبي الحصول على الدعم و التزويد بالمهارات و الخبرات المعرفية المختلفة التي تؤهلهم للعمل و الترقي في القطاع المحاسبي و الملي بصفة عامة.

و ترتكز وظيفة الإدارة المالية بشكل عام على محاولة تحليل و تبويب و تحليل المعاملات المالية المختلفة و الربط بين نتائج تلك المعاملات و تأثيرها على الموقف لمالي للمؤسسات و تشتمل دراسة البيانات و المعاملات المالية للشركات و المؤسسات على إعداد الميزانيات و أنواعها و مزاياها و المشكلات التي تواجه معدي الميزانيات و بالإضافة لذلك يتم دراسة أنواع التمويل المختلفة و كيفية تحديد و اختيار مصادر التمويل المختلفة و كيفية إدارة التدفقات النقدية و الإعداد للاستثمار بالإضافة لامساك الدفاتر المالية و حساب الربح و الخسارة و تقييم الربحية و تحديد نسب الكفاءة المالية و تقييم نسب الأرباح مقارنة بحجم المبيعات و تقييم نظم العمل في الإدارة المالية و المحاسبية بشكل عام و كشف الانحرافات و التعامل معها بعد تحديد مصدرها بالإضافة لدراسة التكاليف و سبل حسابها كما تتضمن الدراسة في برنامج إعداد المدراء الماليين المحترفين تحديد الاعتبارات الضريبية و الاستهلاك و الهدر و طرق تقييم العوائد و الميزانيات و التضخم .

و لا تخلو مقررات إعداد المدراء الماليين المحترفين من دراسة لأهم المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسات و كيفية التعامل معها من خلال دراستها و تحديد أهم البدائل الممكنة للتعامل معها و مخاطر التعامل مع البنوك و اقتراح وسائل التسعير و تقييم الأوراق المالية و دراسة تأثير العرض و الطلب و أنماط سلوك التكاليف و غيرها حيث تساهم الإدارة المالية في تحديد المعلومات المناسبة و المطلوبة التي تساعد في اتخاذ القرارات المالية المناسبة للشركات و المؤسسات و التي تحافظ على مراكزها المالية المتقدمة و تعمل على تحقيق مزيد من الأرباح لتلك الشركات و المؤسسات.

و تعتبر دقة البيانات التي تقدمها الإدارة المالية من أهم العوامل الأساسية لتقييم كفاءة النظام المحاسبي و المالي حتى تتمكن المؤسسات من تحقيق الأهداف المتطلبة و اتخاذ القرارات اللازمة بناء على تلك المعلومات المالية التي يقدمها المدير المالي المحترف.

**المستشارين الماليين**

**Financial Consultants**

يعتمد عمل المستشارين الماليين على مجموعة من الأسس التي تهدف لمساعدة الشركات و المؤسسات اتخاذ القرارات المالية المناسبة من خلال إعداد التحليلات المالية و التقارير المختلفة و دراسة المخاطر التي الشركات المختلفة و إعداد التقارير عن كيفية إدارة تلك المخاطر بشكل فعال كما يساهم المستشارين الماليين في تحديد أوجه الاستثمارات المختلفة و تحديد الفرص المناسبة و تبدأ عادة الدراسة الخاصة ببرامج إعداد المستشارين الماليين ببرامج تشمل المحاسبة و علوم التحليل المالي و كيفية قراءة و تحليل القوائم المالية للشركات و المؤسسات كما تشمل الدراسة مجموعة من التطبيقات المحاسبية الكمبيوترية و ذلك بهدف تمكين المستشارين الماليين من تقديم التوجيهات المالية المناسبة للشركات و تمكينهم كذلك من إعداد خطط مالية و ادخارية ( طويلة – قصيرة ) الأجل.

**يقوم المستشارين الماليين كذلك بتقديم استشارات متخصصة** في آليات التمويل و سداد الديون كما يمكنهم تقديم الاستشارات اللازمة للتعامل في الأوراق المالية ( الأسهم ) و بحيث يمكنهم دراسة السوق و أهم الأوراق المالية التي تطرحها الشركات و مزاياها من خلال تحليل الموقف المالي لتلك الشركات بما يساهم في تسهيل اتخاذ القرار بتحديد الأوراق المالية التي يمكن الاستثمار الآمن بها أو التي يتوقع لها تحقيق مكاسب في خلال فترة محددة و غيرها و هو ما يجعل من المستشارين الماليين مزية كبيرة للأفراد و الشركات على حدج سواء و بحيث يمكنهم تقديم العون لصغار المستثمرين في البورصة أو المستثمرين الجدد الذين لا يمتلكون الخبرة اللازمة لقراءة السوق و معرفة الأسهم المتميزة و غيرها و هو ما يترتب عليه إمكانية تعرضهم لخسائر نتيجة لغياب الخبرة اللازمة للتعامل و قراءة مؤشرات الصعود و الهبوط الخاصة بالأسهم المختلفة.

**و لا تقتصر الخدمات التي يقدمها المستشارين الماليين على ما سبق توضيحه** بل تمتد لتشمل كذلك تقديم الاستشارات في مجال إعداد الميزانيات بمختلف مراحلها بالإضافة للتقديرات الضريبية و حساب التدفقات النقدية و غيرها كالربح و الخسارة و الاقتراض و تعيين الضمانات و إدارة المحافظ الاستثمارية و إعادة هيكلة الشركات و تحسين مصادر التمويل و تفيد تلك الخدمات الكثير من الشركات و رجال الأعمال و غيرهم من أصحاب الاستثمارات و لذلك فبرامج إعداد المستشارين الماليين معدة للعاملين في جميع مجالات الحقل المحاسبي و المالي بكل تخصصاته الفرعية كالمحاسبين الماليين و المدراء الماليين و الراغبين بتحسين و تطوير مهاراتهم من العاملين في مجال الأوراق المالية و أصحاب مكاتب الاستشارات المالية و بيوت الخبرة و التثمين و غيرهم حيث يساهم برنامج إعداد المستشارين الماليين في تقديم الاستشارات في مجالات أخرى متنوعة من أهمها التأمين و صناديق التقاعد و غيرها بما يساعد الشركات في تحسين موقفها المالي و اتخاذ القرارات اللازمة لتحقيق أهداف أصحاب المؤسسات و المستثمرين على حد سواء.

**إدارة المستشفيات**

**Hospital Management**

تعرف المستشفيات بأنها أماكن أو مؤسسات تضم كوادر و أجهزة طبية متخصصة و معدة لاستقبال المرضى و تقديم الخدمات الطبية اللازمة لهم. و تطور مفهومها حديثاً لتكون مراكز تعليمية و بحثية أيضاً، و تتنوع المستشفيات من حيث كونها تابعة و تديرها الأجهزة الحكومية (وزارة الصحة) و تتميز تلك المستشفيات بكونها تقدم خدمات طبية إما مجانية تماماً أو بأسعار رمزية مخفضة حيث تتميز بكونها غير هادفة للربح في الأساس، و تحكمها القوانين الحكومية كما تشتمل على العديد من التخصصات الطبية و أحيانا الأجهزة التي يصعب توفيرها أحياناً في مستشفيات القطاع الخاص. أما مستشفيات القطاع الخاص فهي مستشفيات تعود بملكيتها لأفراد أو لمؤسسات و تهدف لتقديم خدمات طبية بمقابل مادي بهدف الربح.

**و تعاني معظم المستشفيات الحكومية في الدول النامية من الترهل الإداري** شأنها شان العديد من الوحدات الإدارية التابعة للأجهزة الحكومية في دول العالم الثالث و المتمثل في الروتين المعقد و طول الإجراءات و تضخم عدد الموظفين العاملين مع عدم جودة الإنتاج المقدم، و يرافق ذلك النمطية و التمسك الحرفي باللوائح بما يمنع الابتكار و عدم القدرة على مواكبة التغييرات.

و يرافق ذلك أيضاً انتشار ثقافة الفوضى و الفساد من خلال الوساطة و الرشاوي و استغلال النفوذ و الحصول على خدمات طبية مدعمة لمن لا يستحقونها،  و غيرها من الصور الناتجة عن ضعف العوائد المالية الشهرية و جميع ما سبق يشجع على اللامبالاة بالإضافة لضعف نظم المتابعة و المسائلة القانونية و عدم وجود القوانين الرادعة و عدم تطبيقها أو سهولة التهرب من العقوبات القانونية حال تسجيلها.

**و لتحقيق مستويات مرتفعة من الإدارة الجيدة للمنشآت الطبية يجب تغيير جميع ما سبق** و عمل ثورة شاملة في جميع أجزاء المنظومة و لأن العنصر البشري هو أهم عامل فيها، فيجب البدء به من حيث التطوير و يبدأ التطوير من تغيير الثقافة و نوعية المناخ السائد في التعامل مع الزملاء و الرؤساء و المرؤوسين و تطوير المعارف، فالطب من المهن التي لا يمكن الاكتفاء منها بما تم تحصيله جامعياً فقط، فهو يضم الجديد باستمرار، و تحدث به طفرات مرتبطة بتقدم البحث العلمي و التقني أيضاً تجعل من الضروري تشجيع الأطباء على النهل من المعرفة المتجددة باستمرار.

**كما يجب كذلك تطوير الكوادر الإدارية و يتم ذلك من خلال عقد الدورات التدريبية و تبادل الخبرات**و الآراء مع أصحاب التجارب الناجحة في الادارة الطبية و الاستفادة من تلك التجارب في تحقيق التقدم المنشود في المجال الطبي و الصحي بشكلٍ عام.

**و يجب كذلك اتباع الخطوات المتبعة في الإدارة الحديثة بشكل عام و تطبيقها على المستشفيات** من حيث التخطيط للخدمة المقدمة، و وضع الأهداف الخاصة بالمستشفى و متابعة تنفيذها و تحليل و رصد السلبيات و تقويمها، و استخدام الأساليب العلمية و الإحصائية في الإدارة وفقاً لأحدث النظريات المتبعة في هذا الشأن.

**اختبار أيلتس**

**IELTS Test**

يمثل امتحان IELTS  رمزاً مختصراً عن ما يدعى المنظومة الدولية لامتحان اللغة الإنجليزية International English Language Testing System ، وهو يعد من أكثر منظومات امتحان إجادة اللغة الإنجليزية شيوعاً على المستوى العالمي منذ انطلاقته الأولى منذ ما يربو عن 21 عاماً وحتى هذه اللحظة  حيث تقدم لامتحان  IELTS على المستوى العالمي خلال السنوات الماضية أكثر من مليون ونصف متقدم لأغراض متنوعة تتراوح ما بين التحضير للدراسة في المؤسسات البريطانية أو الهجرة إلى المملكة المتحدة أو كندا أو أستراليا أو نيوزيلندا أو فقط لقياس مدى إجادة المُتقدم للغة الإنجليزية حسب المعايير المعتمدة في المملكة المتحدة .

وتشارك العديد من المنظمات والمراكز الامتحانية الموزعة في 800 مركز امتحاني في 30 دولة في العالم في إجراء امتحان IELTS  للمتقدمين من تلك الدول .

**كما يتم تنظيم تطوير البرامج الامتحانية التي يتضمنها امتحان IELTS**من خلال تعاون عدة منظمات بريطانية هي :

1. المجلس البريطاني British Council

2. IELTS أستراليا المُقدَّم من شركة IDP Education

3. منظومة امتحانات اللغة الإنجليزية لغير الناطقين بها (ESOL) في جامعة كامبردج University of Cambridge ESOL Examinations Cambridge ESOL

و بمثابة اختبار دولي موحد لإتقان اللغة الانجليزية نظراً لكونه نظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولى ، أي أنه اختبار دولي موحد لقياس قدرة الفرد فى اللغة الإنجليزية . و يدار من قبل جامعة كامبريدج بالتعاون مع المجلس الثقافي البريطاني The British Council  وال (أي دى بى) تعليم أستراليا وهى شركة ذات مسئولية محدودة أسست فى عام 1989.

و هو معتمد من معظم المعاهد الأكاديمية الأسترالية ، البريطانية ، الكندية ، الأيرلندية ، نيوزيلندا وجنوب أفريقيا ، وما يزيد عن 3000 معهد أكاديمي فى الولايات المتحدة وعدة منظمات مهنية أخرى . كما أن اختبار الأيلتس  IELTS شرط أساسي للهجرة  إلى أستراليا ،نيوزيلندا وكندا.

و لا يوجد حد أدنى مطلوب لاجتياز الاختبار، حيث أن نتيجة اختبار الأيلتس IELTS أو استمارة تقرير الاختبار تصدر لجميع المرشحين من علامة 1 (مستخدم ليس لديه معرفة إطلاقاً بالإنجليزية ) إلى 9 (المستخدم المحترف) وهو شخص لديه قدرات لغوية من حيث السلاسة والدقة فى اللغة الإنجليزية وكل معهد يضع مستوى مختلف. و توصى المعاهد بعدم الأخذ فى الاعتبار بصلاحية التقارير التي مر عليها أكثر من عامين، إلا إذا أثبت المستخدم أنه كان يعمل للحفاظ على مستواه .

**وفى عام 2007 قام أكثر من مليون مرشح باختبار أيلتس  IELTS لأول مرة على الإطلاق**، وجعل هذا امتحان IELTS الأكثر شهرة في اختبارات اللغة الإنجليزية للتعليم العالي والهجرة إلى بريطانيا و الهجرة إلى استراليا وكذلك الهجرة إلى نيوزيلندا .

وفى عام 2009 ، قام 1,4 مليون مرشح باختبار الأيلتس IELTS في ما يزيد عن 130 دولة.

و يعرف نظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (أيلتس) كنظام تقييم دولي للغة الإنجليزية.

**ويتضمن امتحان IELTS  نموذجين أساسيين فيه:**

- الأول يُدعى : النموذج الأكاديمي  Academic : يخص الأشخاص الذين يريدون التسجيل فى جامعات ومعاهد أخرى للتعليم العالي وللمهنيين مثل الأطباء والممرضات الذين يريدون الدراسة أو التدريب فى بلد ناطقة بالإنجليزية.

- الثاني يُدعى : النموذج العام  General : يخص الأشخاص الذين لديهم مخطط للشروع فى تدريب غير أكاديمى أو للحصول على خبرة وظيفية أو لأغراض الهجرة.

يتفق النموذجان في الإجراء الامتحانية الفرعية الخاصة بمهارات الاستماع Listening ومهارات الحديث Speaking، ويختلفان في أن لكل منهما نموذجاً خاصاً في الامتحانات الفرعية الخاصة بالقراءة Reading والكتابة Writing ويتوجب على المتقدم إتمام الأجزاء الامتحانية الفرعية الخاصة بمهارات الاستماع والقراءة والكتابة في يوم امتحاني واحد . أما فيما يخص امتحان مهارات الحديث فيمكن أن تتم في نفس اليوم الامتحاني أو في يوم تالٍ له خلال مدة أسبوع من إتمام الأجزاء الامتحانية الأخرى وذلك يعتمد على طبيعة المركز الامتحاني الذي يمتحن فيه المتقدم .

يمكن الاطلاع على الجدول التالي الذي يشرح المدد الزمنية المحددة لكل امتحان فرعي وعدد الأقسام والأسئلة التي ينطوي عليها كل منهما .



**الفترة الزمنية لامتحان IELTS:**

إجمالي فترة الاختبار تقريباً 2 ساعة و 45 دقيقة لاختبارات الاستماع ، القراءة والكتابة .

•    الاستماع :40 دقيقة تقسم كالتالي ،30 دقيقة حيث يتم تشغيل جهاز تسجيل مركزي و10 دقائق إضافية لنقل الإجابات لورقة الإجابة (الاختيار من متعدد).

•    القراءة :60 دقيقة .

•    الكتابة :60 دقيقة .

•    المحادثة : 11-14 دقيقة.

**هيكل اختبار الأيلتس IELTS:**

على جميع المرشحين  إنهاء أربعة نماذج - الاستماع ، القراءة ، الكتابة و المحادثة – للحصول على مجموعة من النقاط و التي تظهر في استمارة تقرير اختبار الأيلتس IELTS . و يقوم جميع المرشحين بأخذ نفس اختبار الاستماع والمحادثة ، بينما تختلف اختبارات القراءة و الكتابة تبعاً للنموذج الذي يتسلمه المرشح في النسخة الأكاديمية أو التدريب العام.

**قسم الاستماع في اختبار أيلتس IELTS:**

و يضم نموذج الاستماع أربعة أقسام . وكل قسم يبدأ بمقدمة قصيرة ، تصف الموقف والمتحدثين به للمرشح. والمرشح لديه بعض الوقت لإلقاء النظر فى الأسئلة الموضوعة .ويوجد بين الأقسام الثلاثة الأولى راحة قصيرة تسمح للمرشحين لفحص بقية الأسئلة وكل قسم يتم سماعه مرة واحدة فقط من جهاز الصوت.

**قسم القراءة  في اختبار أيلتس IELTS:**

يضم اختبار القراءة في النموذج الأكاديمي ثلاثة أقسام ،مع 3 نصوص يتبعها عادة 13 أو 14 سؤالاً من إجمالي 40 سؤال و يحتوى الاختبار العام أيضاً على 3 أقسام. وعامة فإن النصوص قصيرة ، لذلك يمكن أن نجد أكثر من 5 نصوص لقراءتها.

**قسم الكتابة في اختبار أيلتس IELTS:**

و يتضمن قسمين في هذا الجزء من الاختبار . في القسم الأول يطلب من المرشح وصف الرسم البياني أو الجدول الموجود. و يحتاج المرشحين فى النموذج العام كتابة خطاب . و القسم الثاني يأخذ شكل كتابة مقال .

**قسم المحادثة في اختبار أيلتس IELTS:**

يتضمن هذا الجزء ثلاثة أقسام فرعية . يأخذ القسم الأول شكل مقابلة شخصية وذلك أثناء سؤال المرشحين عن هواياتهم، اهتماماتهم ، أسبابهم لإجراء اختبار الأيلتس IELTS وموضوعات أخرى عامة مثل الملابس،أوقات الفراغ،والحاسب الآلى وعالم الإنترنت أو الأسرة. أما في القسم الثاني ،يتم إعطاء المرشحين بطاقة بها موضوع معين ولدى المرشحين دقيقة واحدة لإعداد ما سوف يقولون حول هذا الموضوع . و يتضمن القسم الثالث مناقشة بين الممتحن والمرشح و بوجه عام تكون الأسئلة مرتبطة بالموضوع الذي سبق أن تحدثوا فيه بالفعل في الجزء الثاني المذكور آنفاً .

**لأعمال السياحية**

**Tourism Business**

تُعبر الأعمال السياحية عن كافة المشروعات التي يتم إنشائها بغرض تقديم الخدمات السياحية سواء كانت ترفيهية أو ترويحية أو دينية أو علاجية أو ثقافية أو بيئية أو رياضية أو للمغامرات أو التسوق، قد تكون الأعمال السياحية منتجعات أو فنادق أو مدن ترفيهية أو شلالات و شواطئ أو جبال أو أندية أو المزارات الدينية أو المتاحف الأثرية التاريخية أو محميات طبيعية ..... إلخ.

**و يحدث هذا التنوع كناتج طبيعي للصناعة السياحة** التي هي أهم و أبرز قطاع من قطاعات صناعات الخدمات؛ و زحفها إلى مقدمة القطاعات الاقتصادية في العالم. و لأن السياحة صناعة مرتبطة بالرغبة الإنسانية في المعرفة و تخطي الحدود أثبتت أنها تستحق بجدارة تصدر المشروعات الاقتصادية التي لا تندثر مهما تغيرت الظروف العامة و التي حتى لم تتأثر مع تطور الإعلام و شبكة الإنترنت المكدسة بالمعلومات و الصور و البيانات، بل أن تلك الأدوات ساهمت أكثر في الترويج لهذا النشاط الاقتصادي و التي أثارت الفضول للعديد من الأفراد الذين لم يكن لديهم فضول بخصوص الخروج للسياحة من قبل! و بهذا تضح أن السياحة ستظل أكثر الصناعات نمواً و أكثرها رسوخاً.

**و تعتبر بريطانيا أكثر أعظم الدول استقطاباً للطلاب العرب و غير العرب** الراغبين في دراسة إدارة الأعمال السياحية من خلال الكليات و الجامعات المختصة فقط بهذه الدراسة. قامت الأكاديمية العربية البريطانية بتنفيذ عدة برامج دراسية مختارة من أرقى الجامعات و الكليات المتخصصة بهذا الفرع الدقيق من الدراسة فقط، أي في إدارة الأعمال السياحية. و التي تستقطب الآلاف من الطلاب سنوياً. حيث تهتم تلك البرامج بدراسة الإدارة الدولية و إدارة الأعمال السياحة بكافة التخصصات الفرعية و بحسب اختلاف العمل السياحي فقد يكون الحصول علي حق امتياز سلاسل الفنادق أو المطاعم العالمية أو إنشاء أو إدارة الفنادق أو القرى السياحية أو المنتجعات ... إلخ.

**أهم اللغات التي لها مكانةً فعالة في مجالات السياحة:**

1. اللغة العربية: دُول الشرق الأوسط و الوطن العربي.

2. اللغة الإنكليزية: أمريكا الشمالية و غرب كندا و أورُبّا و عدد من الدُول الأفريقية و الهـِند.

3. اللغة الفرنسية: فرنسا و دُول النمسا و سويسرا و بلجيكا و شرق كندا بعض المستعمرات الفرنسية السابقة في أفريقيا.

4. اللغة الإسبانية: إسبانيا و دُول أمريكا الجنوبية و المكسيك.

5. اللغة الصينية: الصين، تايوان، هونغ كونغ

6. اللغة التُركية: تُركيا.

**إدارة أعمال**

**Business Management**

تتميز إدارة الأعمال الجيدة بأنها مجموعة من المراحل العلمية المتدرجة بدءاً من التخطيط، وصولاً للتقييم بهدف الاستغلال الأمثل لكافة موارد المؤسسة المادية و البشرية، بما يساهم في تحقيق أهدافها بشكل متميز و مثالي. و ترتبط الإدارة الجيدة للأعمال بعدد من المكونات و منها جودة التعليم في المجتمع، و هي مرآة لمدى تقدم المجتمعات بشكل عام و تفرق بين المجتمعات الراقية و المجتمعات على طريق التطور.

و تبدأ إدارة الأعمال من تحديد الأهداف و تصميمها بشكل يساهم في التنبؤ بمستجدات المستقبل، و الاستعداد الجيد لمواجهة تلك المتغيرات، كما يرتبط تحديد الأهداف الجيد، بمدى القدرة على تنفيذها في مواقيتها المحددة لها، و قابليتها للقياس و التقييم، كما تتضمن إدارة الأعمال الجيدة القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة و في التوقيتات المناسبة كذلك، مع تقسيم صلاحية اتخاذ القرارات على كافة إدارات المؤسسة، بشكل يساهم في تحقيق مصالح المؤسسة على كافة المستويات، و بطبيعة الحال فالقرارات تختلف من حيث الدرجة و الأهمية من قرارات روتينية يتم اتخاذها بشكل طبيعي حين وجود المواقف المستدعية لها، و قرارات أخرى يجب أن يتم اتخاذها من قبل الإدارة العليا لوجود كم من المخاطر بها، و الحاجة للدراسة و توافر المعلومات قبل اتخاذها و تنفيذها، و عند اتخاذ القرار و كجزء من سياسة إدارة الأعمال الجيدة لابد من التنسيق الجيد بين مختلف إدارات المؤسسة، و التحقق من توزيع المهمات بشكل عادل بما يساهم في تحقيق أكبر قدر ممكن من أهداف المؤسسة المخطط لها، و بما يمكن أيضا من اختيار و تحديد الكوادر البشرية المتطلبة لتنفيذ تلك الأهداف، و تحديد مصادر التمويل أيضا، و الموارد المادية و غيرها، يساهم هذا التنظيم في عمل التوازن المطلوب بين صلاحيات كل عامل و مسؤولياته، بشكل يقطع السبل لوجود النزاعات و التضارب في المهام.

و لا يمكن أن تتواجد إدارة جيدة للأعمال دون وجود قيادة واعية و متميزة و قادرة على تجميع جهود العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة المتطلبة و في توقيتاتها المحددة، و القيادة المميزة هي التي لديها القدرة على مهارات التواصل الفعال، و القدرة على الإقناع و شحذ الهمم لتنفيذ المهمات المتطلبة، و في سبيل ذلك يستخدم القائد في إدارة الأعمال عدة أساليب متنوعة لتحقيق تلك الأهداف، منها الضغط أحياناً و الكاريزما أحيانا و الحوافز و التشجيع أحياناً و قوة صلاحياته في أحيان أخرى. و هكذا نجد أن إدارة الأعمال هي مزيج من عدد من المهارات و لذا وصفت بأنها علم و فن أيضاً، لما تحتويه من مزج للعلم النظري من خلال الدراسة المتخصصة و القدرات و المهارات الناتجة عن الخبرة و طول التعامل.

و لا توجد إدارة جيدة للأعمال دون توافر آلية للمتابعة المستمرة و التدقيق كذلك، حيث تفيد المتابعة و التدقيق للإجراءات في معرفة المشكلات التي يمكن أن تظهر في العمل و التعامل معها، كما تفيد أيضا في متابعة تنفيذ الأهداف و مدى مطابقته لما هو متفق عليه. إدارة الأعمال تمثل بالفعل موضوعاً أساسياً و ضرورياً في نجاح المؤسسات على اختلاف أنواعها و نشاطاتها.

**الإدارة التنفيذية**

**Executive Management**

يعنى مفهوم الإدارة التنفيذية (الإدارة التشغيلية) بتوفير القيادة الحكيمة و التوجيه الرشيد بما يضمن للمؤسسة تحقيق النجاح والاستمرار في بيئة الأعمال على المدى الطويل، كما أنها الإدارة المسؤولة عن تنفيذ الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وتخضع الإدارة التنفيذية إلى المساءلة في نهاية المطاف عن تنفيذ خطط العمل الموضوعة، كما أنها حلقة وصل بين الإدارة العليا و المستويات الدنيا. كما تمثل الإدارة التنفيذية   Executive Management  الناجحة العنصر الأساسي لنجاح أي مؤسسة أو منظمة أعمال حيث أنها الإدارة المسؤولة عن تنظيم وتنفيذ سياسات المنظمة وإدارة موظفيها بما يحقق أعلى عائد لهذه المنظمة، فهي قادرة على تقديم وتنفيذ المقترحات والقرارات الصعبة ووضع الخطط اللازمة لإنجاز العمل بنجاح، لذلك تعد المحور الرئيسي لتنفيذ أي مشروع وتحقيق الأهداف المرجوة منه.

**تهتم الإدارة التنفيذية بالتخطيط لتنفيذ مجموعة من الأهداف التي تحددها الإدارة في المؤسسة بشكل واضح**، مع متابعة الإجراءات المتبعة للتنفيذ على أرض الواقع، و التأكد من مطابقتها للأهداف المصممة وذلك وفقاً للسياسات و الاستراتيجيات المتفق عليها، و كذلك فهي تعمل على حل المشكلات التي تظهر أثناء التنفيذ، و تساهم أيضا في ربط مهمات التنفيذ بين الإدارات المختلفة وفق المسؤوليات الخاصة بكل إدارة.

**و يقع على عاتق الإدارة التنفيذية كذلك مسؤولية اتخاذ القرارات**، و هي عملية ليست بالسهلة مطلقاً، و إنما تعتمد على العديد من العوامل و الكثير من المعارف و الدراسة المسبقة و الإدراك الجيد للواقع و تبعات كل قرار يتم اتخاذه و ما يمكن أن يترتب عليه من نتائج. و يرتبط كذلك بتنفيذ القرارات المختلفة وضوح الفكرة عن ماهية الأشخاص الذين سيقومون بالتنفيذ، و تحديد مسؤولياتهم و تقسيم العمل بينهم.

و تمتلك الإدارة التنفيذية كذلك خبرة كبيرة بالقرارات التنفيذية المتنوعة و التي يتم إصدارها بشكل يومي في العمل، كما تتطلب قدراً من الدراسة و التحصيل المعرفي المتميز و الذي يساعد في صقل المهارات التنفيذية، و يكسب خبرة كبيرة عند التنفيذ الفعلي لتحقيق الأهداف، و هذه الخبرة المعرفية تتميز بالاستمرار و هي لا تقف عند حد مطلقاً، بل هي متطورة كذلك و يتم الحصول عليها من مصادر متنوعة و ليست الكتب فقط، بل من مصادر المعرفة الأخرى، و كذلك من الاستماع لخبرات و تجارب الآخرين أيضاً.

و لا يمكن اتخاذ القرارات من قبل الإدارة التنفيذية أو غيرها بشكل منفرد، و إنما لابد من إشراك الموظفين و العاملين أحياناً، حيث يسهم ذلك في تشجيع الابتكار و التفكير و ظهور الحلول و المقترحات الإبداعية، و تنمي الانتماء كذلك في نفوس الموظفين من خلال إشعارهم بأنهم جزء أساسي في منظومة اتخاذ القرار في المؤسسة، و أن مصالحهم مرتبطة بمصلحة المؤسسة و بنجاحها بشكل كبير.

و تساعد علاقة الإدارة التنفيذية بغيرها من العلاقات في المؤسسة ليس فقط في الحصول على المعلومات الأساسية المتطلبة لتكوين فكرة كاملة عن المؤسسة و نشاطاتها و التزاماتها بكل الأبعاد، و لكنها تمتد لتكوين علاقات قوية مع تلك الإدارات بما يساعد على التعاون و عدم إخفاء المعلومات نتيجة لاتباع سياسة معينة أو نتيجة لمشاعر ما، الأمر الذي يكون من الأفضل كثيرا التغلب عليه لتحقيق مصالح العمل.

**مما سبق يتضح أن الإدارة التنفيذية هي العلم الذي يعمل على تحويل الأهداف و الخطط إلى الواقع الملموس** و يتعامل مع كل ما جابه هذا الواقع من مشكلات، و يتابع النتائج و مدى تحقيقها، و يعمل على تقديم التغذية المرتدة التي تساعد في تعديل الأهداف و الاستراتيجيات وفقا لما يطرأ على الواقع من مستجدات و متغيرات. و يتم ذلك كله من خلال اتباع منظومة علمية محكمة و مرنة في نفس الوقت  تساعد على الوصول لأفضل النتائج باتباع أفضل السبل.

**تراتبية العاملين في الإدارة التنفيذية في المملكة المتحدة:**

1. **المدير التنفيذي Chief Executive Officer - CEO**

وهو الشخص المسؤول عن العمليات في المؤسسة، ورفع التقارير إلى الإدارة العليا و رئيس مجلس الإدارة، كما أنه الشخص المنوط له تنفيذ القرارات و اتخاذ المبادرات التي تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة، وعادةً ما يكون المدير التنفيذي هو رئيس المؤسسة أو أحد أعضاء مجلس الإدارة.

2. **مدير العمليات Chief Operations Officer - COO**

هو الشخص المسؤول عن القضايا المتعلقة بالتسويق و المبيعات و الإنتاج و الموظفين في المؤسسة، والأنشطة التي تتم ممارستها يومياً في العمل، وعادةً ما يكون مدير العمليات هو نائب رئيس مجلس إدارة المؤسسة.

3. **المدير المالي Chief Financial Officer - CFO**

وهو الشخص المسؤول عن تحليل ومراجعة البيانات المالية، وتقديم التقارير عن الأداء المالي وإعداد الميزانيات ورصد النفقات والتكاليف. كما أنه مسؤول عن تقديم هذه المعلومات إلى مجلس الإدارة على فترات منتظمة وكذلك توفير هذه المعلومات للمساهمين والهيئات التنظيمية مثل لجنة الأوراق المالية والبورصات.

4. **مدير التقنية Chief Technology Officer - CTO**

وهو الشخص المسؤول عن القضايا العلمية والتكنولوجية داخل المؤسسة.

**مهام الإدارة التنفيذية :**

1. إنجاز الأعمال بكفاءة و فعالية بما يحقق أهداف المؤسسة ويساعدها على النمو في الأسواق المحلية و الدولية.

2. مراجعة و تحليل الوضع القائم للمؤسسة، ووضع الخطط الاستراتيجية لإصلاح الوضع الحالي.

3. مراجعة ملفات العاملين في المؤسسة ومسؤوليات و صلاحيات كل منهم، وتعديلها بالشكل الذي يقتضي مصلحة العمل.

4. الرقابة على كافة الأقسام و العاملين في المؤسسة.

5. تنظيم العلاقات بين مختلف الأقسام في المؤسسة.

6. إيجاد الحلول للمشكلات الإدارية الداخلية و الخارجية.

7. مراجعة اللوائح  الداخلية المعمول بها في المؤسسة،  وتعديلها و تعميمها على جميع العاملين في المؤسسة.

وتهدف الإدارة التنفيذية إلى بناء علاقات عمل قوية بين المؤسسة و مستهلكي إنتاج المؤسسة سواء في القطاع العام أو الخاص، بالإضافة إلى التنسيق بين مختلف وحدات العمل في المؤسسة بحيث يكون لكلٍ منها اختصاص معين وتباشر المهام المسندة إليها في ضوء السياسة العامة للمؤسسة، كما تهدف أيضاً إلى إثارة الحماس بين فريق العمل بجانب توجيهه والإشراف على أعماله بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج في حدود قدرة هذا الفريق والمهام الموكلة إليه. وذلك كان الحافز الواقعي لإطلاق برامج دراسية مختصة بهذا الحقل في المملكة المتحدة و الذي ينخرط فيها الطلاب من أبناء المملكة المتحدة و العديد من دول العالم الأخرى الذين يدرسون ضمن الكليات المحلية في بريطانيا بالإضافة إلى برامج التعليم عن بعد والتعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني والدراسة بالانتساب كالتي تقوم الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتنفيذها.

ولقد تم تصميم هذه البرامج الدراسية لإكساب الدارسين رؤية شاملة و واضحة في ميدان العلوم الإدارية عموماً، بالتوازي مع تأسيس أرضية قوية واثقة في حقل الإدارة التنفيذية تعمل على إثراء معارف المدراء التنفيذين العاملين في المملكة المتحدة و خارجها،  وتزويدهم بالعديد من المهارات الحديثة لتطوير قدرتهم على التحليل والتخطيط المؤسسي والبحث والتطوير ، مما يجعلهم أحد الركائز الأساسية لنجاح المؤسسة التي يعملون فيها.

ولقد تم وضع المقررات الخاصة بالبرامج الدراسية المتخصصة في الإدارة التنفيذية التي تنفذها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي من قبل هيئة تدريس مرموقة من ذوي الخبرات العلمية والعملية وهم نخبة من أساتذة التعليم العاملين في المؤسسات التعليمية والبحثية داخل المملكة المتحدة، وفقاً للاتجاهات الحديثة والمعارف المعاصرة  في ميدان الإدارة التنفيذية التي تغطي جميع المستويات الإدارية والتي يستطيع الدارس استخدامها كدليل وناظم  للأعمال التي يقوم بها في ميدان الإدارة التنفيذية  سواءً في الوقت الراهن أو في المستقبل؛ والتي تركز على عدة موضوعات محورية في حقل الإدارة التنفيذية تهتم بالإنتاج وإدارة العمليات والاستفادة من القدرات الكامنة في المؤسسة بالإضافة إلى أسباب  فشل الأعمال التجارية والتخطيط الجيد ودراسة وتحليل الحالة الإدارية  والاستجابة إلى التغيرات السريعة التي تطرأ على المؤسسة نتيجة المنافسة العالمية وكذلك دور الإدارة التنفيذية في المؤسسات الأفقية والرأسية وفي التخطيط للطوارئ وإدارة الأزمات.

و تستهدف برامج الدارسات العليا في الإدارة التنفيذية  التي تنفذها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي خريجي كليات التجارة وإدارة الأعمال ومصممي الخطط والمشاريع والإداريين ومدراء الإدارة التنفيذية وجميع العاملين داخل القطاعات التنفيذية في المؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص والمؤسسات التطوعية أو ممن يتوقعون ذلك في المستقبل، كما تستهدف بشكلٍ خاص العاملين بدوامٍ كامل للتغلب على المشكلات التي تحول بينهم وبين عملية استكمال الدراسة وتطوير قدراتهم على التحصيل العلمي جراء ارتباطاتهم الزماني و المكاني بالعمل.

**الإدارة المالية**

**Financial Management**

الإدارة المالية هي الإدارة المعنية بدراسة أفضل الطرق المؤدية للحصول على رأس المال اللازم وأفضل الطرق لاستخدام هذا التمويل من أجل الوصول إلى أهم هدف للمؤسسة وهو تعظيم القيمة السوقية للمؤسسة واستثمار رأس المال بكفاءة بشكلٍ يضمن تعظيم ثروة المساهمين ويحقق البقاء والنمو والاستمرار للمؤسسة، أي أنها فعلياً فن إدارة التمويل بكفاءة في الشركات و المؤسسات.

ففي كيانات التجارة و الأعمال و الهيئات الخدمية المختلفة، توجد الإدارة المالية التي تتولى الاختصاصات المتعلقة بمتابعة الحركة المالية و المحاسبية، أو ما يعرف بالميزانية Budget، وفق الأهداف الموضوعة مسبقاً لسياسة تشغيل رأس المال Capital. وأكثر أنواع الإدارات المالية شيوعاً تكون في شركات الأعمال التجارية، بخلاف الإدارات المالية و المحاسبية في الهيئات الخدمية اللاربحية، حيث يكون معظم أهداف الإدارة المالية متمثلاً في خلق الوجود والتأثير المادي و المعنوي لكيان المؤسسة المالية من خلال تعيين رأس المال الأساسي؛ و زيادة رأس المال، و تحقيق الربح المالي،  و تعزيز السيولة المالية؛ لتحقيق عائد مناسب من الاستثمار بالتوازي مع التعامل الحكيم مع مخاطر العمل .

**وتختص الإدارة المالية بكيفية إدارة وتمويل حقيبة استثمارات المؤسسة بشكل يحقق أعلى عائد ممكن** من هذه الاستثمارات عند أقل مستوى محفوف بالمخاطر وبأدنى حد ممكن من رأس المال. كما أنها الإدارة المسؤولة عن إعداد التخطيط المالي الجيد والرقابة المالية وحل المشكلات الخاصة التي لا يتكرر حدوثها كثيراً  مثل مشاكل الاندماج بين الشركات.

كما أن الإدارة المالية هي الإدارة المعنية بتجميع المعلومات والبيانات المالية للقيام بتسجيلها وتلخيصها في التقارير الإدارية بعد مراجعتها بشكلٍ جيد. لمساعدة الإدارة على اتخاذ القرارات الحكيمة واتباع الإجراءات التصحيحية اللازمة في حال وجود أي انحرافات عن خطط وآليات النظام المالي الذي تلتزم به المؤسسة.

و قد تم الربط بين الإدارتين الإدارة المالية و الإدارة المحاسبية و ذلك من خلال العلاقة الوثيقة بينهما، حيث أن المحاسبين هم من يرفعون التقارير التي تستخدمها الإدارة المالية لتنفيذ واتخاذ القرارات الملائمة، ومن ناحية أخرى فإن فهم وإدراك الإدارة المالية يؤهل المحاسب لفهم جميع أنواع البيانات والمعلومات التي تهم الإدارة المالية، كما يؤهله بصفةٍ عامة على كيفية استخدام الإدارة المالية للبيانات والمعلومات المحاسبية التي تحصل عليها. ونتيجة للتقارب بين الإدارة المالية والمحاسبة الذي تشهده المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بشكلٍ خاص يشارك المحاسبون في عملية اتخاذ القرارات المالية اللازمة وذلك بجانب ممارسة دورهم التقليدي في المحاسبة داخل المؤسسة.

**مفاتيح الإدارة المالية الناجحة:**

**أولاً : التخطيط المالي Financial Planning:**

و التي تتضمن رسم استراتيجيات العمل المالية و التنفيذية وفقاً للسيولة المالية المحددة و التأكد من توافرها في الوقت المناسب لتغطية احتياجات العمل؛ قد تكون هذه الاحتياجات: توفير معدات، أو شراء مخزون استثماري، أو صرف مستحقات الموظفين، أو تمويل مبيعات مؤجلة الدفع ...إلخ، و على المدى الطويل تكون دائماً السيولة المالية مطلوبة لعمل توازنات للسعة الإنتاجية للعمل.

**ثانياً : الرقابة المالية Financial Control:**

و تتضمن الأساليب والإجراءات التي تنفذها الشركة لضمان صحة ودقة البيانات المالية الخاصة بها عبر الضوابط المحاسبية التي لا تضمن فقط الامتثال للقوانين واللوائح، ولكن أيضاً  صممت لمساعدة الشركة على التوافق مع الإجراءات القانونية؛ حيث أن المتابعة المالية تعمل على تأكيد تحقيق الأهداف الإجرائية من حيث:  فاعلية تشغيل الأصول المالية، تأمين الأصول المالية، تأكيد حقوق المساهمين وفقاً لقوانين العمل.

**ثالثاً: اتخاذ القرارات المالية Financial Decision-making:**

من أكثر الإجراءات حساسية في مجال الإدارة المالية ؛ فاتخاذ قرار مالي قد يكون مصيرياً بالنسبة لمستقبل العمل، خاصة حين ينطوي على أنوع من المفاضلات بين أولويات كلها مهم؛ فهناك جانب إنفاق على الاستثمار قبل جني الأرباح، كذلك هناك جوانب إنفاق على متباينات أخرى تتعلق بنظم العمل لابد من مراعاتها ...إلخ، لذلك فقد يتخذ المدير المالي قرارات يكون من أولوياتها زيادة السيولة المالية، على حساب عناصر أخرى، و يكون ذلك بعدة وسائل؛ مثلا: تأجيل  توزيع الأرباح على المساهمين و استبقائها كسيولة مالية تساهم في دعم الاستثمار و التمويل، أو من خلال بيع بعض الأسهم، أو عمل قروض بنكية، أو الحصول على معاملات مؤجلة الدفع من المتعاملين ...إلخ.

**من المعروف أن وجود الكيان المالي لأي مؤسسة نابع من تحقيق قائمة من الأهداف و التي هي :**

**توفير السيولة النقدية:**

من أهم عوامل بقاء واستمرار أي كيان مالي هو السيولة النقدية، و التخطيط لهذا الهدف هو أول  خطوات البناء الاقتصادي الناجح، مع التخطيط لجني الأرباح في أقرب وقت ممكن لخلق التوازن بين معدلات الإنفاق و الكسب.

**تحقيق العائد للمستثمرين المساهمين:**

يعمل هذا الإجراء على إكساب الثقة في كيان العمل، و يعطي الفرصة لزيادة المساهمين و إثراء رأس المال. و الدليل على أن توافر الغطاء النقدي السائل من أهم عوامل البقاء و الاستمرار هو: ما حدث بعد تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية 2008/2009، عندما استطاعت بعض الشركات القيام  من هذه الكبوة بسبب توافر السيولة المالية.

**الهدف الربحي:**

و هو أهم الأهداف الحيوية لقطاع الأعمال  الخاصة من كافة المستويات.

و قد ظهرت أهمية وضع تلك الأهداف المالية الإجرائية كمجموعة الأهداف المصاغة من كونها هي النقاط المرجعية التي على أساسها يقاس الأداء المالي،**و تصاغ الأهداف وفقا لعدة عوامل تؤثر على حركة المال:**

**أولاً: العوامل الداخلية:**

أهداف خاصة بطبيعة رأس المال و ملكيته: رأس مال حديث التأسيس، شركة مساهمة، عراقة الكيان المالي و تأثيره في سوق الأعمال ...إلخ.

أهداف خاصة بحجم وحالة كيان العمل: في كيانات الأعمال المحدودة أو حديثة الإنشاء يكون التركيز على الاستمرارية و موازنة الإنفاق أكثر من تحقيق الربحية، أما الكيانات المالية الكبرى ذات الوجود والهيمنة الاقتصادية، فالتركيز يكون على زيادة عدد المساهمين و زيادة قيمة الأسهم.

أهداف وظيفية أخرى: يقصد أي مؤثرات نوعية أخرى من شأنها أن تتعارض مع الأهداف المالية للشركة؛ مثل ما يتعلق بشئون حقوق العمالة، كثافة العمالة من حيث التنظيم و القوانين الحاكمة و الحقوق التي يلزم أدائها...الخ.

**ثانياً: العوامل الخارجية:**

الظروف الاقتصادية: أجبرت الأزمة الاقتصادية الطاحنة الكثير من الشركات على إعادة جدولة أعمالها المالية؛ من حيث تحديد الحد الأدنى و الحد الأعلى لمعدلات السيولة المالية تبعا لقوانين السوق  والمعاملات؛ مثال: سعر الفائدة Interest rates؛ المبلغ المطلوب دفعه، معبرا عنه كنسبة مئوية من أصل القرض Principal، من قبل المقرض Lender للمقترض، و يعرف بمعدل النسبة السنوية Annual percentage rate.

"سعر الصرف  Exchange rates"؛ سعر عملة دولةٍ ما؛ أي  المعدل الذي يمكن به تبادل عملة الدولة بعملة بلد آخر، و التغير و التذبذب في أسعار العملات، من العوامل التي تؤثر على الأهداف و المحددات المالية الموضوعة مسبقاً.

المنافسون: البيئة التنافسية تؤثر على مدى إنجازيه الأهداف؛ مثال: خفض الأسعار قد يصبح ضرورة إذا كان المنافس قادراً على أن ينمو في المنافسة السوقية ويزيد من نسبة إشغاله للسوق.

التغير السياسي و الاجتماعي: هناك تأثيرات غير مباشرة، مثل تنظيمات قوانين البيئة الخاصة بالانبعاثات و دفن المخلفات، قد  تجبر مجال الاستثمار على زيادة الاستثمار في مجالات عن مجالات أخرى.

و كان ذلك هو الحافز المجتمعي لإطلاق برامج تعليمية تهتم بحقل الإدارة المالية في المملكة المتحدة و التي يتم تقديمها من خلال برامج دراسية عدة تستهدف مدراء الإدارات المالية وإدارات الاستثمار والمحاسبين الماليين ومحاسبي التكاليف والمسؤولين عن التمويل وجميع العاملين في القطاع المالي والمحاسبي وإدارات الاستثمار في مختلف أنواع المؤسسات، حيث تم تصميمها خصيصاً من أجل إكساب الدارسين جميع المعلومات والخبرات العلمية والتطبيقية في ميدان العلوم الإدارية عموماً بالتوازي مع تأسيس أرضية واثقة ثابتة في حقل الإدارة المالية،  بالإضافة إلى تزويد الدارسين فيها برؤية ذات طابع دولي وعملي حول الإدارة المالية وفقاً لأحدث الأنظمة والمعايير المتبعة في بريطانيا في هذه الميادين. و تركز برامج الدارسات العليا في الإدارة المالية على أسس وتقنيات إعداد الميزانيات وتمويل الشركات والتدفق النقدي والتخطيط للاستثمار وتقييم الربحية والحكم على جودة الأرباح، كما يقوم البرنامج بدمج وتطبيق عدة مجالات من قبيل التمويل ومسك الدفاتر والحقائق المالية، بما يمهد الطريق للدارسين بعد تخرجهم من هذا البرنامج الدراسي وحصولهم على المعارف الواسعة التي ينطوي عليها إلى تقلد أعلى المناصب الوظيفية في حقل الإدارة المالية في الشركات المحلية في بريطانيا و جميع دول العالم.

**الإعلان والترويج**

**Promotion and Advertising**

الإعلان هو أحد أهم النشاطات الإعلامية التي لا يمكن لأي نشاط اقتصادي الاستغناء عنه، وكذلك بالنسبة للمؤسسات الربحية و غير الربحية فبدون الإعلان لن تستطيع هذه المؤسسات أن تحصل على الدعم المالي والمجتمعي اللازم لنموها وبقائها في ساحة الأعمال.

ومع التطور التقني الهائل الذي أحدثته ثورة الاتصالات و المعلومات في عالمنا اليوم أصبح تصميم الإعلانات و إخراجها في صورة جذابة من أهم العناصر التي يتوقف عليها نجاح الإعلان، وبالتالي نجاح المنتج في تحقيق الانتشار.

**الأطراف الأساسية لنشاط الإعلان :**

1. المعلن ( الشركة المنتجة) .

2. وكالات الإعلان ( الوسيط المختص بوصول الإعلان إلى الجمهور المستهدف) .

3. الجمهور المستهدف ( الشريحة المستهدفة من الجمهور – كل الجمهور) .

**أهداف الإعلان :**

1. تعريف الجمهور بمنتجات وخدمات المؤسسة.

2. شرح كيفية الاستفادة القصوى من منتجات وخدمات المؤسسة.

3. الحفاظ على العملاء الحاليين.

4. استقطاب عملاء جدد.

5. الحفاظ على وضع المؤسسة في الأسواق.

6. تعزيز صورة المؤسسة في ذهن الجمهور.

7. زيادة حجم المبيعات، وهذا هو الهدف النهائي دائماً من الإعلان.

**أما الترويج :**

فهو نشاط أو سلسلة من الأنشطة من شأنها الدفع بالمنتجات أو الخدمات نحو الأمام (زيادة نسبة البيع)، عادة في فترة زمنية قصيرة. وكل هذه الأنشطة تقوم بها الشركة لتحفيز العملاء لشراء (المنتجات/ الخدمات) الآن أفضل من أي وقت لاحق. على سبيل المثال؛ الخصومات المؤقتة والحملات الإعلانية.

**الترويج في مقابل الإعلان :**

يصنع الإعلان هوية وحقوق العلامة التجارية ويخلق نوع من العلاقة العاطفية مع العميل. على سبيل المثال، إذا أرادت شركة ما تسويق كاميرا من نوع جديد تتمتع بالعديد من المزايا الجديدة، فهي بحاجة إلى حملة إعلانية لإقناع العملاء أن هناك كاميرا من نوع جديد "يجب أن يمتلكوها" فهي أفضل من منافسيها. وتلعب أيضاً الحملة الإعلانية دور معلوماتي "نشر بعض المعلومات حول مميزات المنتج" وهو ما لا تلعبه تقريبا عملية ترويج المبيعات. كما أن عملية ترويح المبيعات ذو تأثير فوري في حين أن عملية الإعلان تدعم العلامة التجارية على المدى الطويل. فيشكل الإعلان نوع من التواصل يتم استخدامه لإقناع الجمهور (المشاهدين أو القراء أو المستمعين) بأخذ المبادرة تجاه المنتجات أو الأفكار أو الخدمات. والأكثر شيوعاً ويساهم في تحقيق النتائج المرجوة هو العروض التجارية على الرغم من أن الإعلانات الايدلوجية والسياسية شائعة أيضاً. وعادةً ما يقوم الرعاة بالإنفاق مقابل هذه الرسائل الإعلانية وعرضها في العديد من وسائل الإعلام التقليدية المختلفة، مثل الصحف والمجلات والإعلانات التجارية بالتليفزيون والراديو أو البريد الإلكتروني أو من خلال وسائل الإعلام الجديدة مثل المواقع الإلكترونية أو الرسائل النصية.

و غالباً ما يسعى أخصائي الإعلانات التجارية لإحداث نوع من زيادة الاستهلاك لمنتجات الشركة التي يعمل بها أو خدماتها من خلال "بناء العلامة التجارية" وذلك عن طريق تكرار صورة أو اسم المنتج بشكل مميز في محاولة لربط صفات محددة مع العلامة التجارية داخل أذهان المستهلكين. وهناك أيضاً أخصائيين الإعلانات الغير تجارية ممن يقومون بإنفاق المال للإعلان عن أمور أخرى غير الخدمات أو المنتجات الاستهلاكية، مثل الأحزاب السياسية، وجماعات المصالح، والمنظمات الدينية والهيئات الحكومية.

**إذاً فالإعلان Advertising :**

يمكن تعريفه على أنه أحد الأنشطة الإعلامية الذي لا يمكن لأي نشاط اقتصادي الاستغناء عنه سواء كان هذا النشاط في ميدان صناعي أو تجاري، وكذلك بالنسبة للمؤسسات الخيرية الغير هادفة للربح، حيث أنه من غير الممكن بدون الإعلان أن تحصل مثل هذه المؤسسات على الدعم من المجتمع والتمويل اللازم للحفاظ على بقائها وتحقيق أهدافها.

ويُنظر إلى الإعلان على أنه فن يتطور بشكلٍ ذاتيٍ من خلال التطور التقني الذي نشهده في الوقت الحاضر والذي أحدثته ثورة الاتصالات في عموم أرجاء العالم، والذي أدي بدوره إلى ظهور الإعلانات بتصميمات متطورة وجذابة تساعد المؤسسات على تحقيق الوصول السريع إلى العميل المستهدف. حيث ينطوي الإعلان على عدة نماذج من قبيل الإعلانات المطبوعة، و الإعلانات المسموعة أو المرئية، و الإعلان على شبكة الإنترنت، حيث تلجأ المؤسسات إلى استخدام هذه النماذج من الإعلانات في حال رغبتها في الدخول إلى أسواق جديدة أو تقديم منتج جديد، وكذلك عند تنشيط أحد منتجاتها الحالية أو عند دخول منافسين جدد إلى نفس السوق التي تعمل به.

**أما الترويج Promotion :**

فهو أحد العناصر الرئيسية الأربعة في المزيج الترويجي والتسويقي للمنتجات ويتم خلال مدة زمنية محددة عبر وسائل الإعلام أو غيرها بهدف زيادة الطلب على المنتجات والخدمات، وتحفيز الطلب عليها. وتقوم المؤسسات بتطبيق الترويج على العملاء الحاليين والمستهلكين وتجار التجزئة والجملة وموظفي المبيعات وجميع أعضاء قنوات التوزيع.

و يستحوذ الإعلان على النصيب الأكبر من ميزانية الترويج لأي مؤسسة. ويتم تحديد ميزانية خاصة للإعلان لمنع المشكلات الناجمة عن زيادة الإنفاق الغير متوقع على الإعلان. ويجب الأخذ في الحسبان أن كل منتج أو خدمة تحتاج إلى استراتيجية إعلان مستقلة بحد ذاتها كجزء من الخطة التسويقية للمؤسسة.

**ولأهمية الإعلان والترويج** اهتمت المؤسسات التعليمية البريطانية المرموقة بهذا الحقل المعرفي الذي ينخرط في دراسته الألوف من طلاب الدراسات العليا في بريطانيا ضمن برامج التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني والتعليم المفتوح والدراسة بالانتساب. حيث قامت الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتنفيذ عدة برامج دراسية مميزة تم تصميمها بعناية وبشكلٍ خاص لخريجي كليات الإعلام وكليات التجارة وإدارة الأعمال ومسؤولي الإعلان وأخصائيين الدعاية والإعلان والترويج وموظفين الإدارات الإعلامية وجميع العاملين داخل المؤسسات في حقل الإعلان والترويج من أجل تعزيز معارفهم وتطوير خبراتهم للحاق بالركب العالمي في هذا الميدان حيث أنه قد تم إعداد مناهج دراسية خاصة مميزة في تخصص الإعلان والترويج كحقل علمي معرفي على أسس منهجية و معرفية راسخة في المملكة المتحدة  تمكن الطالب من تكوين رؤية شاملة وواضحة في حقل إدارة الأعمال عموماً، بالتوازي مع تأسيس أرضية ملائمة ذات طابع دولي وعملي في ميدان الإعلان والترويج، وذلك من قبل مجموعة من أكبر الأساتذة المتخصصين في هذا القطاع من العاملين في المؤسسات و الهيئات التعليمية والبحثية  المرموقة في بريطانيا. والتي تهدف إلى تعزيز وتطوير معارف العاملين في حقل الإعلان والترويج وتمكينهم من امتلاك القدرة على صياغة الأهداف والاستراتيجيات الهامة للإعلان والترويج من خلال إتباع طرق الإعلان الصحيحة، وتطبيق عناصر الإعلان الناجح لخطف انتباه العميل والتوصل إلى نتائج فعلية وفقاً لأحدث استراتيجيات وأنظمة الإعلان والترويج المتبعة في المملكة المتحدة.

**الاستثمار والتمويل**

**Investment and Finance**

**الاستثمار Investment:** استثمار الشيئ يعني إكثاره مثلما يَنبُت من الحَبةِ الواحدة نبتة عملاقة. و التي لا تصبح عملاقة بمجرد زراعتها.  إنما يكون ذلك بالتعهد المستمر قبل الغرس بإعداد البيئة المثالية الصحية ثم بالرعاية و المتابعة -بعد الغرس- و دراسة جميع عوامل النمو و استيفائها. ثم إعادة تحسين أسلوب الرعاية بالنسبة لمعدلات الزمن. و في لغة السوق دائماً ما يبحث المستثمرالناجح عن: أعلى عائد. أسرع عائد. أقل تكلفة. أفضل منتج يحقق رواجاً جيداً على المستوى الأدبي  Moral و الربحي  Profit...إلخ.

والاستثمار Investment في عالم الاقتصاد و السوق له معاني متباينة تتداخل مع عوامل مركبة أخرى مثل سيولة التمويل Finance  والاقتصاد Economics . حاجات و مخاطر السوق. أسعار العملات ...إلخ.  فتمويل الاستثمارات يعني وضع المال في مشروعٍ ما مع توقع الحصول على مكاسب معينة في مدى زمني محدد. وهذا يجب أن يتم بناءً على تحليل دقيقِ  متأنٍ Thoroughly analysis لكل عامل مع ضمان  درجة عالية من التأمين لرأس المال الأصلي Principal amount فضلاً عن تأمين استرجاعه. في غضون فترة زمنية محددة وذلك بالتعامل مع شركات و وكالات تأمينية. أمثلة من هذه الوكالات: في الولايات المتحدة توجد هيئات تأمين معتمدة مثل "شركة حماية المستثمر في الأوراق المالية Securities Investor Protection Corporation". "المؤسسة الاتحادية لضمان الودائع "Federal Deposit Insurance Corporation. و "الإدارة الوطنية للتسليف والادخار National Credit "Union Administration. و في كندا "المؤسسة الكندية لضمان الودائع Canada Deposit Insurance "Corporation.

الاستثمار Investment كذلك هو كل ما يتعلق بالادخار saving أو تأجيل الاستهلاك. مثل شراء أصولassets  أو بضائع بهدف تجميدها لفترة من الزمن حتى يزداد الطلب و يرتفع السعر. و هذا يشمل  العديد من المجالات الاستثمارية في الاقتصاد مثل إدارة الأعمال business management والتمويل finance سواء بالنسبة للأسرhouseholds. الشركات firms. أو الحكومات governments.

يحظى مجال الاستثمار و التمويل بأهمية كبرى على مستوى دول العالم حيث يعمل على رفع معدلات التنمية الاقتصادية، و ما يتبع ذلك من زيادة فرص العمل و تشجيع للاستثمارات و ما ينتج عنه من رخاء اقتصادي في شتى المجالات يشبع الرغبات و يؤدي لاستمرار منظومة التنمية و الرخاء الاقتصادي.

**و الاستثمار و التمويل وجهان لعملة واحدة** أحدهما يمثل العوائد و الآخر يمثل المخاطر الناتجة عنهما، ولصعوبة توقع المستثمر للعوائد أو للمخاطر، فهو يلجأ للاستعانة بنظام محاسبي متقدم لتحديد تلك العوائد و المخاطر بشكل دقيق.

و توجد عدة معادلات احصائية يتم الاستعانة بها لتحديد عوائد الاستثمار المتوقعة، من أبسطها الحصول على عائد المتوقع من خلال ضرب احتمالات الحصول على العائد، في العائد المتوقع نفسه، و يتم ذلك ارتباطاً بحالات الكساد الاقتصادي، و الازدهار و الأحوال الاقتصادية العامة الأخرى، و يتم جمع تلك الاحتمالات (  والتي يجب ألا يزيد مجموعها عن الواحد الصحيح ) و تكون تلك هي النسب المتوقعة للعوائد.

أما بالنسبة للمخاطر، فتوجد لها تعريفات متعددة، و لكنها تشترك في عدم الوصول أو التذبذب في قيمة العوائد المالية المتوقعة، أو الحصول على عوائد مالية أقل بكثير من المستوى المناسب و المخطط له مسبقاً. نتيجة لتعثر المشروع أو نتيجة لأية ظروف طارئة غير متوقعة يمكن أن تهدد الاستثمار، و توجد عدة تصنيفات متنوعة للمخاطر، كما توجد معادلات احصائية يتم من خلالها حساب جملة المخاطر التي يتعرض لها الاستثمار كالانحرافات المعيارية و المتوسطات و غيرها من الأساليب الاحصائية المعمول بها في هذا الشأن. و يجب على المستثمر فهم أن العلاقة بين عوائد الاستثمار المتوقع ترتبط ارتباطاً مباشراً بنسب المخاطر، فكلما زادت المخاطر زادت العوائد المتوقع تحقيقها.

**المستثمر Investor:**

هو الكيان (الشخص/ الهيئةالعلمية/ الهيئة الإنتاجية ...إلخ) المتخصص علميا و عمليا في مجال مشروع الاستثمار. أو المباشر لعملية الاستثمار و عناصرها من حيث توفير أصل  رأس المال. الإدارة والمتابعة و التوجيه. الإنفاق و الاستهلاك. ثم جني ثمار هذا الاستثمار.

**مجالات الاستثمار في العصر الحديث:**

1-    العقارات Real estate.

2-    التصنيع والزراعة و المشاريع الإنمائية Manufacturing, Agriculture and development projects.

3-    البحث العلمي وتطبيقاته Scientific research and its applications.

4-    الفنون Arts.

5-    الاستثمار في الموارد البشرية والتعليم  Investment in human resources and education.

6-    سوق المال و السندات Capital Market Securities الأسهم stock   السنداتBond markets.

**أما التمويل فهو إمكانية الحصول على الأموال عند الحاجة إليها،** و يجب على المستثمر ضبط عملية التمويل، وتحديد الوقت المناسب للحصول على التمويل، مع معرفة تكلفة خدمة الدين، و الفوائد المستحقة على التمويل، و يتم ذلك قبل الوصول لمرحلة الخطورة المالية التي تجبر المستثمر على اللجوء للاقتراض لتمويل مشروعاته، كما يجب تحديد مصادر معينة يتم اللجوء إليها عند الحاجة للتمويل. مع تحديد للآليات التي سوف يتم من خلالها الالتزام بسداد القروض في مواقيت محددة.

**التمويل Funding:** هو نوع من الاستثمار في مجال التمويل المالي finance و ذلك  بتوفير السيولة النقدية عن طريق:

أ- الإقراض  Lending منح لمدى زمني المال محدد و بضمانات إقراض Collateralized lending. مثل الإلتزام بضمان وديعة في مؤسسة معتمدة Secured institution . مقابل فوائد محددة مع الإلتزام الثابت من الطرفين. الجهة المسؤولة عن تمويل الأموال و الجهة المقترضة. ببنود عقود الإقراض - بغض النظر عن ظروف السوق.

ب- المشاركة Participation تكون بين الطرف الممول Financier و الطرف المتخصص في مجال الاستثمارInvestor نظير تقاسم الأرباح بنسب محددة قابلة للإرتفاع او الانخفاض حسب ظروف السوق. و المشاركة قد تكون فترة المشاركة ممتدة أو لفترات محددة.

**الممول Financier:**

يمكن أن يُطلق عليه مسمى "المستثمر الثانوي". فهو غالباً يملك  المال كسيولة متاحة مع خبرات سوق التداول Experience of market trading. و لكن ليس لديه خبرة المشروع المتخصص فيكون استثماره بإتاحة هذا المال و تشغيله لدى المتخصصين ذوي الخبرة.  ليمر بدورة استثمارية ينتج عنها إنماء المال نفسه و زيادته. فالمستثمرالأساسي Investor و الممول "المستثمر الثانوي"funder Financier/ كلٌ منهما يبحث عن الربح.  كذلك توجد مصادر تمويل غير ربحية على المستوى المادي و لكنها تحقق أهداف أدبية و تنموية و دعائية. مثل هؤلاء يطلق عليهم مسميات   مثل: المانحون  Donors أو الرعاة.Sponsors

وعادةً ما يتم التمويل الاستثماري من خلال وسطاء مثل المصارف banks. والاتحادات الائتمانية credit unions. والسماسرة brokers. والمقرضينlenders,. وشركات التأمين  companies insurance. و على الرغم من اختلاف التفاصيل القانونية والإجرائية لهذه الهيئات الوسيطة. فالمهمة الأساسية تتمثل في توافر السيولة المالية. و يتم توفيرها من خلال استخدام مساهمات أموال العديد من العملاء الذين يطمحون إلى استثمار مدخراتهم عن طريق هذه الشركات مقابل نسب ربحية ثابتة و متفق عليها.

**بعض مصادر التمويل:**

**صناديق الاستثمار المشترك Mutual fund:**

أنظمة بنكية عبارة عن نوع من نظم الاستثمار الجماعي المخطط  و تتم إداراتها مهنياً اعتماداً على تجميع المال من العديد من المستثمرين لشراء الأوراق المالية securities. و لا يوجد تعريف قانوني لصندوق الاستثمار المشترك. حيث ينطبق هذا المصطلح فقط على الخطط الاستثمارية الجماعية Collective investment schemes التي تخضع  للتنظيم و متاحة ومفتوحة العضوية للجميع.

**الصناديق الوقائية  Hedge fund:**

صندوق استثماري الذي يمكن أن يضطلع بمجموعة واسعة من الأنشطة الاستثمارية والتجارية عن الصناديق الأخرى. ولكنه مفتوح فقط لاستثمار طائفة معينة من المستثمرين و هم عادة التابعين للمؤسسات المنظمة.  مثل صناديق التقاعد Pension funds. وأوقاف  Endowmentsالجامعات والمؤسسات أو الأفراد من أصحاب الثروات. و الصناديق الوقائية  تستثمر في مجموعة متنوعة من الأصول Assets. لكن الأكثر شيوعاً تداول الأوراق المالية السائلة Liquid Securities في الأسواق العامة. بل إنها توظف أيضاً مجموعة واسعة من استراتيجيات الاستثمار مع الاستفادة من تقنيات  تذبذب القوى الشرائية لتحقيق أعلى ربحية مثل البيع قصير المدى Short selling  اعتماداً على القوى الشرائية للصندوق Leverage.

**الاستثمار الاقتصادي على مستوى الدول و الحكومات Economics or macroeconomics:**

في النظرية الاقتصادية أو في مجال الاقتصاد الكلي. يُعرف الاستثمار في رأس المال Capital بأنه: "كمية البضائع (السلع) التي تم شراؤها بالنسبة لوحدة الزمن بغرض استخدام انتاجي في المستقبل." كالاستثمار في المشاريع العملاقة مثل السكك الحديدية Railroad أو بناء المصانع  construction Factory. الاستثمار في رأس المال البشري Human capital ويتمثل في تكاليف إضافية من التعليم أو التدريب على رأس العمل On-the-job training.

**معاييرالدخل القومي من حيث الدخل  و الإنفاق  Measures of national income and output:**

تعتمد  على العناصر الاتية:

1- اجمالي الناتج المحلي GDP-  Gross domestic product.

2- الاستهلاك  Consumption C.

3- الإنفاق الحكومي G  Government spending.

4- "إجمالي الاستثمار I Gross investment"

5- صافي الصادرات  NX . Net exports

حساب اجمالي الناتج المحلي  = الاستهلاك + الاستثمار+ الإنفاق الحكومي + صافي الصادرات

GDP = C +  I  + G + NX

وعليه فناتج الاستثمار هو مقدار الربح الفائض عن مجموع النفقات و الاستهلاك و صافي الصادرات

I = GDP − C − G − NX.

الاستثمار و التمويل الناجحين يتم الوصول إليهما من خلال اتباع نظام محاسبي متميز يساعد على رفع الكفاءة في الاستفادة من الموارد المالية و البشرية، و ما يصاحب ذلك من زيادة في الطاقة الإنتاجية للمؤسسات، و تحقيق عوائد مرتفعة و متميزة مع التقليل من المخاطر المالية التي من شأنها تهديد الاستثمارات  و هروبها، و يساعد في ذلك توفير المناخ الجيد للاستثمار، و معه وجود منظومة قانونية تحمي المستثمرين و تشجعهم على الاستثمار و تضمن لهم حقوقهم العادلة. و لذلك فهي منظومة متكاملة تهدف لتحقيق الطموحات الاقتصادية للبلاد ورفعة الشعوب.

**التأمين و إدارة المخاطر**

**Insurance and Risk Management**

يتم تعريف التأمين في أبسط صوره على أنه نظام يهدف لحماية الأفراد والهيئات من الخسائر المادية التي يمكن أن تحدث بسبب أخطار خارج نطاق إرادتهم.

**التأمين هو جزء من منظومة إدارة المخاطر** و لا غنى عنه في إمكانية تحمل بعض الخسائر التي يمكن أن تتعرض لها بعض الشركات حال فشلها في إدارة المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها، و لابد من توسيع آفاق التوعية بأهميته و توسيع نطاقاته لأكبر مدى ممكن لأهميته الشديدة لعيوشية الشركة و قدرتها على الاستمرار.

و تتعدد مصادر الخطورة في حياة الإنسان و تنتج أساساً عن نوعين رئيسين من المسببات، أولهما المسببات الطبيعية و التي تنتج بسبب حوادث طبيعية لا دخل للإنسان فيها، و لا تقتصر فقط على العوامل الطبيعية كالأعاصير مثلاً أو الزلازل و الحرائق و السيول و غيرها من الظواهر الطبيعية، بالإضافة  لكل ما هو خارج عن إرادة الإنسان كالسرقة و الحروب و الثورات و الأوبئة و غيرها من الطوارئ التي قد يتعرض لها الإنسان في حياته. أما النوع الثاني من مسببات الخطورة فهو مسببات الخطورة البشرية و هي التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتصرفات و قرارات الإنسان و من أبسطها الإهمال و الانتحار و خيانة الأمانة و إشعال الحرائق و حيازة أسلحة أو أدوات تدمير أو تعمد إحداث الخسائر و غيرها من الأفعال البشرية.

و بالطبع تختلف درجات الخطورة لمختلف الظواهر و لمختلف الأشخاص و القرارات أيضاً و لذلك فلا يوجد مقياس محدد للمخاطر، و إنما يتم قياسها بناءً على الظروف و المعلومات المتاحة لدى الإنسان، و مثال لذلك فإن خطورة الأمطار في فصل الصيف تكون أقل بكثير من خطورتها في الشتاء. و تختلف درجة الخطورة من بلد لآخر كذلك حتى بالنسبة لنفس الفصل و هكذا.

**و تهدف إدارة المخاطر بكل أنظمتها لمحاولة تجنب الخسائر بتوقعها**، ومواجهتها حال حدوثها، و تقليل آثارها إلى ادنى حد ممكن في حدود الإمكانيات المتاحة للمؤسسة أو من يديرون الخطر أو مجموعة الأخطار. و يعمل التأمين على التعامل مع الخسائر الاقتصادية في الثروات و الممتلكات الخاصة بالأفراد أو المنشآت على حد سواء. و بدون التأمين يصعب السيطرة على المخاطر الاقتصادية و نتائجها المهلكة على الفرد أو المؤسسة. حتى أن التأمين و إدارة المخاطر أصبحا أحد الصناعات القومية و لا تخلو منه دولة أيا كانت.

**و لا تخضع جميع أنواع المخاطر للتغطية التأمينية،** بل لابد من توافر مجموعة من الشروط في المخاطر لكي يمكن إخضاعها للتغطية التأمينية، و منها أن تكون الخسائر عرضية و غير مقصودة أو متعمدة، كما يجب ألا تكون المخاطر بشكل كارثي مثل أخطار الحروب أو السيول أو غيرها من الكوارث واسعة النطاق بشكل يصعب على شركات التأمين تغطيته لعملائها، كما يجب تحديد نطاق التأمين بمعنى أن يتم تحديد فترة التأمين الزمنية و النطاق  المكاني للوحدة المؤمن عليها، كما يجب ألا تكون الخسائر التي يتم التعويض عنها معنوية مطلقاً أو يمكن تحمل قيمتها من قبل المؤمن، بمعنى أنه لا يمكن التأمين على أشياء بسيطة الثمن أو يمكن تحمل تكلفة خسارتها، و إلا فيصبح التأمين بغير معنى،  و إنما يتم التأمين على كل ما تؤدي خسارته لضرر اقتصادي كبير للمؤمن، و لا يستطيع هو بنفسه تحمله.

**التدقيق الداخلي**

 **Internal Auditing**

المراجعة الداخلية أو التدقيق الداخلي، نظام للتقييم الذاتي الداخلي في مؤسسة العمل،  ترتكز عليه أعمال المحاسبة الإدارية و إدارة الجودة؛ حيث يقوم موظفو الشركة أنفسهم بإجراء تقييم مستمر للتأكد من صحة الوضع المالي لعمليات الشركة، ويطلق على هؤلاء الموظفون الذين ينفذون هذه المهمة اسم: "المدققين الداخليين Internal Auditors.

**تعريف التدقيق الداخلي:**

عمليات فحص، و رصد و تحليل الأنشطة المتصلة بسياق العمل داخل الشركة، بما في ذلك سلوك الموظف، هيكل الأعمال، و نظم المعلومات، و قد تم تصميم نظم المراجعة الداخلية لمراجعة ما تقوم به شركةٌ ما من أجل تحديد التهديدات المحتملة التي قد تؤثر على صحة المنظومة ككل و ربحيتها، وتقديم اقتراحات للتخفيف من المخاطر المرتبطة بتلك التهديدات من أجل تقليل التكاليف؛ فالمراجعة الداخلية Internal auditing مصطلح جديد نسبياً يهدف إلى تقييم فعالية النظام المحاسبي للشركة، و ربما النوع الأكثر تداولاً من التدقيق هو مراجعة الحسابات الإدارية، أو مرحلة ما قبل التدقيق، والذي يتم فيها التحقق من القسائم الفردية والفواتير وغيرها من الوثائق  للتأكد من دقتها ومطابقتها للمعايير المطلوبة، قبل استحقاقها  أو تسجيلها في السجلات الرسمية، و بالإضافة إلى ذلك، فإن هناك خدمات الضمان التي يقدمها المحاسبون القانونيون بصفة مهنية، تشمل  هذه الخدمات كل ما يلي: المراجعات المالية، والامتثال القانوني، ضمان و مراجعة الحسابات؛ مراجعة المعلومات المالية الأخرى المرتبطة  بصفة أقل رسمية؛ مثل: التأكد من مصداقية طرف آخر، وخدمات الضمان الأخرى التي لا تتطلب الدقة الرسمية في المراجعة (على سبيل المثال، الاطلاع على معلومات وتأكيدات الجودة).

**أعمال المراجع الداخلي:**

يجب هنا التفرقة بين المدقق الداخلي كمحاسب مالي، يراجع ما يتعلق بالشئون المالية،  و بين المدقق الداخلي الإداري الذي يمارس هذا النشاط لكونه من المهنيين الذين هم على دراية جيدة بوظائف الشركة ومتطلباتها التنظيمية ذات الصلة؛ فالتدقيق الداخلي لا يغطي فقط المهام المالية للمؤسسة، ولكن جميع العمليات والنظم الإدارية و التنفيذية في الشركة، و أثناء أي نوع من المراجعة الداخلية، يقوم المدقق الداخلي بالأنشطة الآتية:

1- تقييم الممارسات.

2- رصد المخاطر للمكافحة والإبلاغ عنها لإدارة الشركة.

3- تقديم اقتراحات للتحسين.

4- إعداد التقارير الرسمية الممنهجة التي تشمل جميع الجوانب السابقة.

**توحيد إجراءات التدقيق  Standardization of audit procedures:**

**أ‌- نظم التدقيق في المملكة المتحدة:**

في الدول الناطقة بالإنجليزية، عادة ما يكون مدققي الحسابات (المراجعون) للهيئات العامة، أشخاص مؤهلون ومعتمدون وعلى درجة عالية من الخبرة المعترف بها؛ حيث تقوم الجمعيات المهنية بتشجيع المراجعين على الوصول للمستويات العليا من التدقيق المالي و الإداري -مثل البورد البريطاني للمحترفين-، و في معظم الدول الأوروبية و رابطة الشعوب البريطانية Commonwealth nations  يوجد أنظمة مشابهة لأنظمة المملكة المتحدة؛ حيث  قامت المنظمات الحكومية  للمحاسبين بتطوير معايير التدقيق المقبولة.

**ب‌- نظم التدقيق في الولايات المتحدة:**

في الولايات المتحدة تتم المراجعة بتوحيد معايير المتطلبات القانونية للترخيص؛ فمعظم الحكومات الوطنية لديها وكالات أو إدارات محددة مكلفة بمراجعة حسابات العامة؛ مثل:  مكتب المحاسبة العامة General Accounting Office  في الولايات المتحدة، وهناك دول أخرى تتبع هذا النمط مثل محكمة الحسابات في فرنسا.

**أهمية عملية التدقيق و المراجعة:**

أصبح التدقيق جزء ضروري من نظم أعمال العصر الحديث، منذ أن اتسع نطاق العمل الاستثماري مما أدى إلى انفصال الملكية عن الإدارة؛ فأصحاب الشركات أو المساهمين بنسب من الأسهم، قد لا تكون لديهم الخبرات الإدارية بمجال العمل و ما يتضمن  ذلك المجال من اتخاذ قرارات تخص إدارة الأعمال بصفة يومية، وبالتالي طالب المساهمون بوجود تأكيدات بأن الهيئة الإدارية تقوم بتوفير معلومات موثقة ودقيقة.

و قد تطورت مهنة مراجعة الحسابات لتلبية هذه الحاجة المتزايدة، و دخلت حيز العلم العملي التطبيقي في عام 1892، حينما  قام لورانس ر. ديكسي Lawrence R. Dicksee بنشر مؤلفه: "الدليل العملي لمراجعي الحسابات " Practical Manual for Auditors؛ كأول كتاب علمي يتناول التدقيق كمنهج عمل مستقل؛ حيث تناول في كتابه مشكلات المراجعة منوهاً أن فشل المراجعة يحدث من وقتٍ لآخر، ولكن ذلك الفشل يلفت انتباه الجمهور (متخذي القرار/ المساهمون/ الدائنون/ المستثمرون) إلى أن ممارسة المحاسبة والمراجعة يؤدي إلى تنقيح المعايير التي توجه عملية التدقيق، و بالتالي تزيد معدلات الوضوح و الشفافية الباعثة على الاطمئنان لمسار العمل.

**الالتزامات القانونية Legal liabilities التي تقع على المراجع القانوني:**

نظراً لطبيعة وظيفة المراجعة، بشكل متزايد، يجد المراجعون أنفسهم معرضون للالتزامات و العقوبات القانونية وغيرها، على عكس غيرهم من المهنيين؛ حيث لا تقتصر المسؤولية على العملاء الذين يعملون لديهم، فعلى نحو متزايد، تقع على مراجعي الحسابات المسؤولية بالنسبة لأطراف ثالثة مثل: المستثمرين والدائنين، الذين يعتمدون على البيانات المالية المدققة في اتخاذ القرارات الاستثمارية.

**الأهداف والمعايير Objectives and standards في المراجعة الداخلية:**

ساهمت التنظيمات القانونية في صياغة بنود عمليات المراجعة الداخلية؛ مثل: "قانون ساربينز أوكسلي لعام 2002"Sarbanes-Oxley Act،  الذي أقر بزيادة متطلبات الشركات لأداء المراجعة الداخلية؛ فالقانون يشمل  عناصر هامة في إدارة مخاطر الشركات، و التي بدورها تساعد الشركات على تحديد المشكلات المحتملة قبل أن تصبح مشاكل كبرى، كما أن بنود القانون تساعد في تحديد مظاهر السلوك الخطر من قبل الموظفين كأفراد؛ من تنازلات أخلاقية، أو استغلال المعلومات السرية للشركة،  و كذلك التهديدات التي قد تشكلها أطراف خارجية، مثل محاولات لسرقة الملكية الفكرية، و أهم العناصر الخاصة بالمراجعة الداخلية كما يلي:

1- مسؤولية إعداد البيانات المالية الصحيحة: تُعد المسؤولية التي تأتي في المقام الأول؛ حيث تقع على مجموعة أفراد المحاسبة الداخلية في الشركة،و الغرض من المراجعة في هذا الصدد هو إبداء رأي حول توجهات الإدارة من تخصيص مالي، إن وُجد، في البيانات المالية؛ فقد تعلن بعض الإدارات عن التزامات مالية معينة، وبفحص الحالة المالية للشركة يتضح ثغرات قد تؤثر في الوقت الحاضر أو المستقبل على هذه القرارات.

2- موثوقية المعلومات المالية: المراجعات تزيد من موثوقية المعلومات المالية وبالتالي تحسين كفاءة أسواق رأس المال، و يصل المراجع إلى رأي موضوعي ومنهجي من خلال الحصول على تقييم الأدلة وفقا لمعايير المراجعة المهنية؛ الأدلة مجموعة من المواصفات الاستدلالية المتفق على استخدامها كمعايير تقييم؛ مثال: الخطابات الدورية المنتظمة للعملاء عن مسار العمل تعد نوع من الأدلة الموثقة، و هذه الأدلة تشمل:

أ- أدلة المعايير الخاصة بمواصفات المراجع نفسه: فمعايير المراجعة تتطلب أن تُجرى كل عمليات التدقيق من قبل الأشخاص الذين لديهم التدريب الفني الملائم؛ وهذا يشمل التعليم الرسمي، والخبرة الميدانية، والتدريب المهني المستمر، بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتسم مراجعو الحسابات بالاستقلال الذاتي و الفكري و حيادية التوجهات والمواقف في اتخاذ القرارات، ضرورة توافر هذا المعيار لمراجع الحسابات للحفاظ على موقف الحياد تجاه عملائهم، وذلك يعني أيضاً أنه يجب أن يعتبر مراجعي الحسابات أنهم طرف مستقل لا يدين بالولاء لأي طرف من قبل الجمهور المتعامل مع نظام العمل.

ب- أدلة المعايير العامة: كل ما يتعلق بالنظم المحاسبية و الإدارية و الالتزامات القانونية و الحقوق بالنسبة لجميع الأطراف التي تشكل كيان التعامل المالي (متخذ القرار/ المساهمون/ الدائنون/ المستثمرون).

**إدارة الصراع**

**Conflict Management**

من الصعب - إن لم يكن من المستحيل - التفكير في أن أي علاقة من أي نوع لا تمر بفترة من عدم التوافق من حينٍ لآخر. و إن لم يتمكن أي نوع من العلاقات من تحمل الضغوط الناشئة عن الصراع الذي لا مفر من حدوثه و إدارته بشكل جيد، فإنها لن تتمكن من الصمود. و نظراً لندرة الموارد و توقف الأمور على بعضها البعض و اختلاف الأهداف و الحاجة للتعاون، تصبح الخلافات و الصراع النتيجة الحتمية في أي مؤسسة. لذلك ؛ فإنه ليس من العجيب أن يدرك باحثو نُظم المؤسسات أنه لا توجد أي مهارة أهم من الإدارة البناءة و حل الخلافات و اكتساب مهارات إدارة تلك الصراعات بشكل جيد على المستوى الشخصي (بين الأفراد) و العملي (المؤسسة).

**ما هو المقصود بالصراعات:**

الصراعات تعني عدم اتفاق طرفين أو أكثر (سواء كانوا أفراداً أو مجموعات أو أقساماً أو مؤسسات أو بلدان... إلخ) ممن يرون وجود تعارض في مصالحهم، و تحدث الصراعات عندما يقوم أحد الأطراف بعمل يعوق أو يتعارض مع أهداف و متطلبات و سياسات الطرف الآخر.

و قد تنشب الصراعات نتيجة لتعدد الخبرات التي تمر بها المؤسسة مثل تضارب الأهداف و اختلاف تفسير الحقائق و الشعور بمشاعر سلبية و اختلاف القيم و الفلسفات أو التنازع على الموارد المشتركة.

و تُعد الصراعات من الأمور الطبيعية في أي مؤسسة و ليس من الممكن تجنبها تماماً، و قد تؤدي الصراعات \_إذا لم تتم إدارتها بالشكل المناسب\_ لخلل وظيفي كبير و لنتائج غير مرغوبة. مثل نشوب العداوات و عدم التعاون و العنف و تدمير العلاقات بل و فشل المؤسسة. و لكن عند إدارة الصراعات بشكل جيد؛ تظهر العديد من الفاوائد. فالصراعات تحفز على الإبداع و الإبتكار و التغيير و قد تؤدي لتحسين العلاقات بين العاملين في المؤسسة و ذلك إذا ما تمت إدارتها بالشكل المناسب، و إذا اختفت الصراعات تمامأً فإنها سوف تصاب باللامبالاة و الركود و عدم الاستجابة للتغيير. و نظراً لهذه الحقيقة؛ يجب أن تشمل الإدارة الفعالة للصراعات أساليب تحفيز الصراعات و حلها، فعندما يتحدث المديرون عن المشكلات التي تسببها الصراعات فإنهم يشيرون إلى الخلل الوظيفي الذي تحدثه و ينشدون الطرق التي تمكنهم من تجنبها.

وجدير بالذكر أن هناك أسباب تؤدي لنشوب الصراعات، فالصراعات لا تظهر من فراغ، و أغلبها يرجع لمشكلات التواصل و الهيكل المؤسسي و الاختلافات الشخصية. و تحتاج الصراعات إلى عدة مهارات أساسية حتى يتم إدارة هذه الصراعات بشكل إيجابي فعال و التعامل معها بالشكل المناسب، حيث تحتاج الصراعات أولاً لتقييم طبيعة الصراع، و سبب حدوثه، و المشتركين به، و نتائجه... إلخ. و ثانياً تحتاج إلى البت بشأن أي الصراعات يحتاج إلى التعامل معه و أيها يحتاج إلى تجنبه، و ثالثاً فهم أساليب التعامل المختلفة مع الصراعات بما في ذلك أكثر الأساليب التي تفضلها. و رابعاً تحديد أفضل أسلوب يفضله الطرف الآخر في حل الصراعات و التأكيد عليه. ثم خامساً من الضروري غالباً التعامل بشكل فعال مع النواحي العاطفية للصراعات قبل محاولة الوصول إلى حل عقلاني. و سابعاً أنه قد تكون هناك بعض الأوقات التي تقرر فيها التفاوض حول نتيجة مرضية. و ثامناً و أخيراً قد تحتاج إلى تحفيز الصراع للوصول لأفضل النتائج على المدى الطويل.

**تشجيع الصراعات البناءة:**

ماذا عن الوجه الآخر لإدارة الصراعات؟ ماذا عن المواقف التي تتطلب من المدير تشجيع الصراع؟ إن عدداً قليلاً منا يستمتع بوجوده في موقف مشحون بالصراعات أو المشكلات، لذلك فإن فكرة خلق المشكلات عمداً قد تبدو معاكسة للإدارة الجيدة، على الرغم من ذلك؛ فإن هناك بعض المواقف التي تبدو زيادة الصراعات فيها فكرة بناءة. من خلال التصريح بأن هذا الصراع مشروع في المؤسسة بغرض تقديمأفكار جديدة مبتكرة لتطوير العملية الانتاجية لمصلحة العمل، و إرسال رسائل غامضة عن التطورات الخطيرة من خلال خلق بيئة من الصراعات الصحية و روح الاشتراك في حل المشكلة مما يفرض على الجميع البحث عن حلول لها مبتكرة و متطورة، و الاستعانة بخبرات جديدة من خارج المؤسسة شريطة أن تختلف أصولهم و قيمهم و مواقفهم أو أساليبهم في الإدارة عن الموجودة في المؤسسة، و إعادة هيكلة المؤسسة التي تؤدي إلى تغيير الوضع الراهن و تعمل على زيادة الصراعات الموجودة في الشركة للوصول إلى الارتقاء بالمؤسسة، و الاستعانة بالشريك المشاكس الذي يعرض وجهات نظر تعارض وجهات النظر السائدة في المؤسسة أو تعارض الأساليب الحالية من خلال لعب دور الناقد الذي قد يجادل في أمور يتفق عليها في قرارة نفسه و لكنه يقوم بذلك لفتح أبواب المناقشة.

و تقوم الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتنفيذ عدة برامج دراسية مختارة بدقة متناهية تعمل على دعم و تعزيز الأهداف الأسمى من النزاع و الصراع و تنمية مهارات التواصل البناء لحل هذا الصراع و حل المشكلات و كذلك مهارات التفاوض الفعال مما يؤدي بالنتيجة إلى تغييرات إيجابية في هيكل المؤسسة. فتمنحك القدرة و المهارة السحرية على حل هذه النزاعات و الصراعات بطريقة إيجابية فعالة.

**التعلم الذاتي**

**Self-study**

يمثل التعلم الذاتي أحد النتاجات المباشرة لنموذج التعلم الذاتي المحفز Motivated Self-study، كما يمثل الخطوة الأولى التي يتم البناء عليها دائماً في منظومات التعليم المفتوح في المملكة المتحدة والتي تهدف من ضمن أهدافها الموضوعية إلى تشكيل وقدرات متميزة لدى طالب التعليم المفتوح في سياق عملية ممنهجة ممن التعلم الذاتي ومراكمة المعارف العلمية بالاستناد إلى التحفيز والتوجيه المستبطن في عملية التعليم عن بعد ومن خلال المقررات التعليمية الخاصة بعملية التعليم الإلكتروني لتصبح بعدئذٍ التعلم الذاتي ملكة شخصية يستطيع الطالب الاستفادة منها حتى بعد انتهائه من دراسة برنامجه الدراسي في سياق عملية متصلة من التعليم المستمر والتعليم مدى الحياة.

و التعلم الذاتي شرط أساسي لنجاح العملية التعليمية (مهما تباينت سُبُلها) حيث أن المهمة الأساسية لبرامج التعليم المفتوح وتقنيات التعلم عن بعد ومقررات التعليم الإلكتروني هي نقل الطالب من حيز  الطالب المنفعل إلى مستوى الطالب الفاعل وذلك بتجاوز إشكالية وعي الطالب التقليدي المرتكز على الاستذكار الأصم الأجوف المستند إلى عملية تعليم تلقيني تقوم بزرق المعلومات في ذهن الطالب ليقوم باستحفاظها ومن ثم نسيانها عقب استخدامها الأصم للنجاح في الامتحان. والبديل عن تلك المنهجية التعليمية البائسة هو أن ينخرط الطالب في عملية التعلم الذاتي بالاستناد إلى تحفيز وتوجيه مبرمج مدرج في سياق مقررات التعليم الإلكتروني التي يدرسها وفي سياق عملية التقييم العلمي التكاملي لإنجازه العلمي  في برنامجه الدراسي الذي يدرسه وفق منهجية التعلم عن بعد، و هو ما يخلص في نهاية المطاف إلى تفعيل حقيقي  لقدرات العقل النقدي والعملي الفعال لدى طالب التعلم عن بعد بحيث يصبح الهدف الأساسي للطالب هو الفهم والتفكير والتطبيق والتمثل المعرفي Assimilation  والذي لا يستدعي منه حقيقة القيام بأي جهد للاستذكار حيث أن استيعابه العميق للمادة العلمية بالاستناد إلى ما بذله من جهود للتعلم الذاتي كفيل بأن يمكنه من تجاوز أي امتحان تقيمي لسبر تمكنه مما درسه في برنامجه الدراسي بطريقة التعلم عن بعد. والأهم من ذلك هو تمكنه من اجتياز الامتحان التقييمي الذي لا ينقطع في الحياة العملية والتي تفتح أبواب النجاح فيها للمتعلمين المبدعين الذين يمثل التعلم الذاتي أحد أهم أدواتهم للنجاح في دراستهم وحياتهم العلمية على حد سواء.

**التعليم المستمر**

**Continuous Education**

التعليم المستمر هو نظام تعليمي أو تدريبي يبدأ بعد انتهاء مرحلة التعليم الرسمي -أو خلالها- و لا يقتصر على فئة عمرية محددة، بل و يضمن تحديث و تنمية معارف و مهارات الطالب تماشياً مع التطور العلمي. و ظهر التعليم المستمر بسبب التغير المستمر وفقاً لمنظور العولمة الذي يُعد من أبرز سمات هذا العصر مما يستدعي عدم الوقوف عند حد معين من العلم نظراً للتطور المستمر و المتسارع الذي يحتاج إلى مواكبة مستمرة لدعم عجلة التنمية المستمرة و التي لا تنتهي.

**وقد استند التعليم المستمر إلى عدة مميزات عززت مكانته في مجال التعليم و التعلم هي:**

1. **الشمولية :** حيث أن التعليم المستمر يشمل بدوره جميع فئات المراحل العمرية للإنسان، كما يستطيع أي متقدم له بالحصول على القبول بدون أي شروط أو قيود.

2. **التكاملية :**حيث يوفر التعليم المستمر عنصر التكامل بين مختلف طرائق و أساليب المعرفة التي يستطيع أي فرد الحصول على المعرفة من خلالها.

3. **المرونة :**حيث يتمتع نظام التعليم المستمر بمرونة تُيسر سبل الحصول على المعرفة و العلم و تزيل العراقيل التي قد يتعرض لها المتعلمين سواء كانت متعلقة بالوقت أو الجهد أو الحقل العلمي أو حتى التكلفة المادية.

4. **الديموقراطية :**حيث أن التعليم المستمر يطبق قاعدة أحقية كافة الفئات من البشر في الحصول على العلم بغض النظر عن الفروق الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية، ذلك حيث أنه يُطبق قاعدة "التعليم للجميع".

5. **تحقيق الذات :** يضمن التعليم المستمر لكل الأفراد فرصة التطور و تحقيق الذات بشكل متناسب مع ما يفرضه المجتمع و العصر، مما يتيح له فرص التكيف مع التطور المستمر للعلوم و مهارات الآداء المهني و يفتح المجال له للإبداع.

مما ذكرنا سابقاً سوف نلاحظ أن التعليم سوف يستمر باستمرار الحياة لتنمية الذات الفردية و بالتالي تنمية المجتمع من خلال إتاحة فرص جدية تضمن حرية التعلم للفرد و تسهم في إطلاق قدراته الخاصة و مواهبه الفردية و الوصول إلى أقصى ما يستطيع بتجديد خبراته و تنمية مداركه و معارفه بدون انقطاع سواء كان ذلك بشكل فردي حُر أو ضمن مؤسسات تعليمية أو اجتماعية.

و يساهم التعليم المستمر في تقديم الخدمات التعليمية و التدريبية وفق برامج مدروسة و مميزة و ورش عمل و حلقات دراسية مصممة بعناية للتنمية المهنية مما يلبي احتياجات سوق العمل لأعلى مستوى من الجودة.

**أهداف التعليم المستمر :**

1. التنمية المهنية و المهارية المستمرة لفئات المجتمع بإختلافها و خاصة موظفي مؤسسات القطاع العام و الخاص.

2. تدريب الأفراد و كذلك المؤسسات بإختلاف أنواعها و إتاحة الفرصة لهم لتحصيل أحدث المعارف و المهارات اللازمة و ذلك بغرض إحداث التطور نحو الأفضل.

3. انتخاب و إعداد فئة من المؤهلين و منحهم فرصة ليصبحوا قادة ناجحين.

4. تحقيق أعلى مستويات من الآداء البشري من خلال تعزيز و إطلاق الطاقات البشرية الكامنة.

5. توفير كوادر مؤهلة تأهيلاً علمياً راقياً حسب أرقى المعايير المتعارف عليها تقدم أرقى سبل التعليم و التدريب و تساهم في تقديم حلول استشارية متطورة.

كما أن التعليم المستمر يُعد أقرب أنواع التعليم لنظام التعلم عن بعد، فهما يتشابهان في تعدد الوسائط التعليمية التي يستعين بها كل منهما سواء كانت مادة مطبوعة أو مسموعة أو مرئية مسموعة أو غير ذلك من الأنماط التعليمية أو قنوات التدريس المستخدمة في اكساب التعلم. كما يجعل التعليم المستمر أي فرد قادراً على التكيف مع مستجدات العصر. حيث يسهم هذا النوع من التعليم في تطوير الفرد و تحقيق ذاته من خلال الإستفادة الحقيقية من قدراته الإبداعية، كما أنه يعمل على دعم استثمار الحصيلة المعرفية التي يكتسبها الفرد طوال حياته مما يمكن الأفراد من الارتقاء الوظيفي بشكل أكثر تميزاً و يُسراً مما يدعم تحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية من خلال رفع كفاءاتهم في القدرات الإنتاجية المهنية، كما يمنحهم مهارات جديدة مختلفة و يجعل لهم فرصاً أفضل للعمل في مهناً جديدة تمكنهم من التكيف مع ظروف الحياة الطارئة و المفاجئة المتغيرة.

**التعليم الموازي**

**Equivalent Education**

التعليم الموازي هو تعليم يوازي التعليم التقليدي في الجامعات الحكومية حيث يتم منح الطلبة الخريجين منه شهادة البكالوريوس أو ما يوازيها - أو الماجستير و الدكتوراه أو ما يوازيهما - من الجامعة الحكومية التي انتسب لها للدراسة (من خلال برنامج التعليم الموازي) وذلك بعد دراسته لنفس مقررات التعليم التقليدي وبنفس التقنية.

ويختلف التعليم الموازي عن التعليم التقليدي في كونه ليس مجاني، ويتطلب من الطالب المسجل في برنامج التعليم الموازي تسديد رسوم دراسية، حيث يقوم بدفع رسوم للتسجيل في برنامج التعليم الموازي بأحد التخصصات الذي اختاره للجامعة التقليدية التي تنفذ نفس البرنامج الدراسي من خلال التعليم التقليدي بشكل مجاني.

كما يختلف أيضاً برنامج التعليم الموازي عن التعليم التقليدي في مواقيت تطبيق البرنامج الدراسي للتعليم الموازي، حيث أنه يتم من خلال حضور المحاضرات وورشات العمل في نهاية اليوم أو بالمساء بنفس قاعات المحاضرات في الجامعة وليس في الصباح كما هو الحال في برنامج التعليم التقليدي في كل الجامعات الحكومية.

**مميزات الدراسة من خلال برنامج التعليم الموازي :**

1. يقدم برنامج التعليم الموازي نفس مستوى التعليم الذي يتم تقديمه في برنامج التعليم التقليدي .

2. يُسهم برنامج التعليم الموازي في حل مشكلة عدم إتاحة شواغر كافية تتناسب مع أعداد الطلبة الخريجين من المرحلة الثانوية و الذين يرغبون بالتسجيل في تخصصات بعينها ولا يتاح لهم ذلك بسبب عدم توافر الإمكانيات الملائمة لقبول عدد أكبر بهذه التخصصات؛ مما يدفع الجامعات لرفع معدلات القبول في هذه التخصصات.

3. زيادة نسبة استيعاب الطلبة في الجامعة، حيث يتيح فرصة لانتساب الفئتين التاليتين لهذا البرنامج:

• الطلاب الغير متفرغين ولديهم القدرة المادية على التسجيل في التعليم الموازي ليستفيدوا بمميزات التعليم التقليدي والحصول على مؤهلات من جامعات حكومية ولكن حسب ظروفهم الخاصة حيث أن أوقات تقديم المحاضرات في برنامج التعليم الموازي لا تماثل تلك التي في برنامج التعليم التقليدي، حيث تكون المحاضرات نهاية اليوم أو في المساء.

• الطلاب الذين لم تمكنهم معدلاتهم من الالتحاق ببرنامج التعليم التقليدي في التخصصات التي يرغبون بها بسبب انخفاض معدلاتهم في الثانوية العامة بنسب بسيطة عن نسب القبول في هذه التخصصات.

4. يتيح لكثيرين من الطلاب فرصة دراسة التخصصات المطلوبة في سوف العمل بدلاً اضطرارهم للسفر للخارج ودراسة هذه التخصصات وتحمل الرسوم الباهظة التي

**التغذية الصحية**

**Healthy Nutrition**

يحتوي الغذاء السليم على مجموعة من العناصر الأساسية و التي يجب أن تتوافر في الوجبة الغذائية بشكل متوازن تماماً، و تشمل تلك العناصر  المتنوع على البروتينات، التي تدخل في بناء العضلات و الأنسجة الجديدة، و تكوين كريات الدم الحمراء، و الدهون و النشويات كمصدر للطاقة في الجسم، و الذين يساعدان الجسم على ممارسة الأنشطة الحيوية الخاصة به، و كذلك السكريات و التي تشمل سكر الفواكه و السكر البني الغير معالج، و  الخضروات و الفواكه الطازجة، و شرب الماء بكمية لا تقل عن ثلاثة ليترات يوميا، و عندما تتوافر كل تلك العناصر في الوجبة الغذائية، فستتوافر عناصر الصحة و الحياة الجيدة للإنسان .

و تأتي السمنة من عدم الاتزان في عدد السعرات التي تدخل الجسم و التي يحتاجها بالفعل، و يضاف لذلك مصدر السعرات أيضا، فقطعة حلوى تحتوي على 70 سعراً حرارياً، لا تماثل نفس هذه السعرات عندما تحصل عليها من تفاحة متوسطة، فالتفاحة أفضل بالطبع، و أسهل في الهضم و الامتصاص من قطعة الحلوى. و هذه نظرة يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند اختيار الطعام المناسب من حيث عدد السعرات الحرارية.

إذن الحل في تغيير العادات الغذائية السيئة، و الابتعاد عن كل ما من شأنه إعطاء الجسم سعرات حرارية ليس بحاجة لها، و يبدأ ذلك التغيير من فهم أسباب تناول الطعام، فهناك الكثيرين يتناولون الطعام كمهرب من مشكلات نفسية أو توترات لديهم مثلهم كالمدخنين ومدمني الخمور و غيرهم، و هناك من يقبلون على تناول أطعمة غنية بالسعرات لأنهم تربوا في منازل لا تقدم سوى هذه النوعيات من الأطعمة، و هناك البعض يتناولون غذاء عادياً، و لكن لديهم إدمان لنوعية محددة من الأطعمة كمدمني السكريات، و مدمني الأملاح  و عاشقي الأطعمة المعاملة كمصنعات اللحوم بأنواعها، و هناك من يقبل على الطعام لملء الفراغ في الوقت فقط، و فهم السبب يمثل أول أسباب العلاج و عمل خطة محددة للتعامل مع تلك الأسباب جميعها، و إيجاد بدائل أقل ضرراً للجسم و الصحة من انهاكها بالشحوم و تخزينها بشكل يفسد صورة الجسم و يعطي الإنسان عمراً إضافياً فوق عمره الحقيقي.

لكي تغذي جسماً حياً، يجب أن تعطيه أطعمة حية، مقولة تلخص الكثير من المعاني الهامة المرتبطة بالتغذية، و تثير التأمل في تحديد نوعية الطعام الذي يجب أن يتناوله كل مهتم بالحفاظ على صحته و مظهره أيضاً، و تشير لضرورة تناول كل ما هو ممتلئ بعناصر الحياة و طاقة الشمس من فواكه و خضروات و أشياء طبيعية، مع التقليل من الأغذية المخزنة من قبيل المعلبات و الأغذية المجمدة و المعالجة و المصنعة و غيرها فالغذاء ليس طعاماً يتناوله الإنسان فقط ليعيش و لكنه طعام أساسي لتحقيق صحة جيدة لهذا الإنسان تمكنه من أداء مهماته التي خلق من أجلها على الأرض.

 **الخدمات الصحية**

**Health Services**

يعد توفير الخدمات الصحية للمواطنين على اختلاف فئاتهم من أهم المعايير المستخدمة لقياس تقدم الأمم و نهضتها، كما أن توفير الخدمات الصحية يعد من الأهداف الأساسية التي تلتزم الحكومات بشكلٍ عام بتوفيرها و ضمان تقديمها لشعوبها و ذلك لما لهذه الخدمات من تأثير كبير على رفع الأحوال الاقتصادية للمجتمع، فالمجتمع لا يستطيع النهوض دون وجود السواعد القادرة على العمل و الإنتاج و لن يستفيد من وجود عدد كبير من أبنائه من المرضى سواء أمراض خطيرة مسببة للوفاة أو مزمنة تجعل صاحبها غير قادر على العمل ما يجعل من هذه الطاقة البشرية عبئاً على المجتمع و كاهل ذويهم أيضاً.

**و تشمل الخدمات الصحية** توفير المستشفيات و مراكز الرعاية الصحية الأولية و خدمات الطوارئ و طواقم الأطباء و التمريض و الخدمات المساعدة و الإسعاف و المعامل الطبية و غيرها.

**و تتمثل صعوبة قياس و تقييم الخدمات الصحية في كونها خدمات غير ملموسة و نتائجها في الغالب ليست فورية**، فالمريض يستغرق وقتاً للحصول على الفائدة من العلاج و هي الشفاء، و كذلك فهي خدمة ليست مضمونة النتائج و لا ميكانيكية، و إنما دوما تحمل نسبة من المخاطر و الأعراض و الآثار الجانبية، بطبيعة كونها مرتبطة بصحة الإنسان و كون التشخيص و العلاج و غيرها من اجتهاد الطبيب أو مقدم الخدمة، و لذلك أيضاً فالخدمة الصحية نفسها يصعب تكرارها بنفس الطريقة و الأسلوب حرفياً من حالة لأخرى.

و تختلف طرق تقييم الخدمات الصحية من حيث معيار التقييم حيث يجب تحديد الهدف من تقييم الخدمات الصحية و ذلك لتحديد المقياس المناسب الواجب استخدامه و العوامل المتضمنة في التقييم و ذلك لتقديم أفضل النتائج الممكنة و التي يمكن تحليلها و الاستفادة من نتائجها بالنسبة لمتخذي القرار.

**و بشكلٍ عام تعاني الخدمات الصحية في الدول النامية  من مشكلات شائعة** من أبرزها عدم التناسب بين تكلفة الخدمة و جودتها، حيث ترغب أحياناً الإدارة في التقليل من الخدمات ذات العائد الاقتصادي الضعيف، و تركز على الخدمات ذات المردود المرتفع و التي تتضمن العمليات التجميلية و الجراحات ذات طابع الخدمات الفندقية و غيرها. و يمكن التعامل مع تلك المشكلة من خلال تحديد حد أدنى لسعر الخدمة المقدمة لا تقل عنه لضمان تقديمها بصورة جيدة.

كما يجب مراعاة التمييز بين مفهومي العدالة و المساواة في تقديم الخدمة الطبية المتميزة، حيث تعني العدالة بمفهومها الواسع و الأكثر شمولاً تقديم الخدمات الصحية بشكلٍ متميز لطالبها و دون تفرقة أو تحديد بمقدار معين . فمثلاً مريض السرطان يحتاج لقدر من العناية تختلف بحسب مراحل تطور المرض لديه. و المريض في المراحل الأولى تختلف احتياجاته عن المراحل المتأخرة من المرض.

و تتطلب الخدمات الصحية المتميزة العمل على الإبداع و الابتكار في تقديم خدمة متميزة وفقاً للموارد المتاحة، مع العمل على تحسين طرق التقديم للخدمة لتكون احترافية و متوازنة كذلك مع المعايير المعمول بها و متسقة مع الإمكانات و الموارد المتاحة.

**الصحة النفسية للطفل**

**Psychological and Metal Health of Children**

تمثل دراسات الصحة النفسية للطفل أحد أهم مجالات علم النفس التي تهتم بدراسات الطفولة و توازن الطفل السلوكي و النفسي و الإدراكي و الانفعالي. ان أطفال العالم اليوم في حاجة إلى برامج تنمية و حماية فعالة لأنهم غالبا معرضون لأخطار أو هم فعلا ضحايا لعنف او كارثة ما و التي نتج عنها أنماط مختلفة من الأطفال:

1. أطفال  في ظروف اجتماعية عادية ولكن يواجهون مستويات من الإهمال التربوي و النفسي.

2. أطفال مرضى بأمراض مزمنة أو ذوو إعاقات وراثية أو مكتسبة.

3. أطفال لآباء مراهقين أو غير مؤهلين نفسياً أو مادياً لرعايتهم.

4. أطفال ضحايا العنف الأسري و الطلاق.

5. أطفال أيتام أو مجهولو النسب.

6. أطفال ضحايا الكوارث الطبيعية.

7. أطفال ضحايا الحروب.

و حسب مبادئ التحليل النفسي من حيث أن تطورالشخصية الإنسانية يتأثر بكلا من البنية الوراثية  inherited constitution  و أحداث الطفولة المبكرة. فإن مرور الطفل بخبرة قاسية في مراحل نموه الأولى و قبل أن يصبح قادراً على التكيف النفسي و الاجتماعي  يؤدي إلى التأثير بشكل مباشر على السلامة النفسية لهذا الطفل و اتجاه تكوين الشخصية لديه مما يجعل من الصعب التكهن كيف سيكون مستقبلهم.

وحيث أن الأطفال والمراهقين يشكلون حوالي نصف سكان العالم، و ما يقرب من 20٪ منهم يعانون من نوع  ما من الإضطرابات العصبية والنفسية Neuropsychiatric disorder  أو التخلف العقلي  Mental retardation   مما يضيف مزيدا من الأعباء الثقيلة لأسرهم ومجتمعاتهم المحلية، وعليه فانه من الأهمية القصوى توجيه الاهتمام للطفل عموماً و لدراسات الصحة النفسية و العقلية للطفل  على مستوى العالم حيث أن نسبة قليلة منهم يتلقون الرعاية الواجبة  في حين أن الغالبية لا تجد هذه الرعاية فمن النادر أن تجد اهتماماً من صانعي القرار بقضايا الأطفال و ذلك بسبب انخفاض الوعي العام.

**أهداف برامج الصحة النفسية للأطفال:**

**أهداف تربوية عامة:**

تهدف إلى تحقيق النمو المتكامل لشخصية الطفل جسدياً و عقلياً و اجتماعياً و انفعالياً و إداركياً و سلوكياً ذلك من خلال اشباع جميع مستويات النمو الفسيولوجي Physiological growthوالنفسي Psychological و العقلي  mental و الوجداني    emotionalحسب التنظيم الهرمي لماسلو .Maslow's hierarchy of needs

**أهداف علاجية متخصصة و نوعية:**

تهدف إلى دراسة ظروف الأطفال ضحايا الحوادث و الكوارث و الذين تعرضوا لظروف صعبة و إعادة تأهيلهم Rehabilitation  للمسار السوي الملائم للمرحلة العمرية.

**بنية علم نفس الطفل Structure of Child Psychology :**

تقوم بنية علم نفس الطفل على أُسس برامج الصحة النفسية/العقلية Psychological/ Mental Health و العلاجية Therapeutic، أسس علم النفس العامPsychology، أساليب التحليل النفسي للشخصية Psychoanalysis و ذلك لتحقيق الصحة النفسية و التكيف الاجتماعي للطفل و ذلك من خلال العمل على تحقيق الحاجات النفسية العشر للأطفال و التي هي كالتالي :

**الحاجات النفسية العشر للأطفال Top Ten Emotional Needs of Children**

1. التقبل  Accepted

2. الإيمان بقدراته Believed in

3. الاهتمام به Cared about

4. العفو عنه إذا أخطأ Forgiven

5. ان ينال الحب Loved

6. ان يشعر بالأمن Safe

7. أن يلقى الدعم و المساندة  Supported

8. أن يكتسب الثقةTrusted

9. تفهم عقله و أفكاره Understood

10. أن يحصل على التقدير الذاتي  Valued

**المشاريع الهندسية**

**Engineering Projects**

يعرف المشروع الهندسي بأنه مخطط يتم تصميمه بطرق معينة قابلة للتنفيذ لتحقيق أهداف محددة خلال وقت محدد كذلك تلبية الحاجات الفرد أو الشركة.

و يبدأ المشروع الهندسي و كأي مشروع بشكل عام من تحديد الهدف منه، و عمل دراسة الجدوى الاقتصادية، و بعد ذلك يبدأ المهندس بعمل التصميمات و الرسومات الخاصة به بشكل مبدئي بعد معاينة موقع التنفيذ، و الاتفاق على النقاط الأساسية للمشروع كالميزانية و الأدوات و الكادر البشري و المادي و غيرها، و قد يستعين صاحب المشروع أحياناً و عندما تكون هناك صعوبات مرتبطة بموقع التنفيذ نفسه إلى الاستعانة بمكتب هندسي للتصميم مختلف عن مكتب التنفيذ الفعلي، و يقوم المكتب الهندسي المصمم في هذه الحالة بعمل التصميمات التفصيلية للمشروع بشكل يتسم بالوضوح لدى المهندس المنفذ، و إذا كانت غير واضحة أو ظهرت صعوبات ما عند تنفيذها، فقد يقوم المكتب الهندسي المنفذ في هذه الحالة بالاجتهاد و إدخال التعديلات المطلوبة على التصميم ليكون أكثر مناسبة.

و بعد الانتهاء من مرحلة التصميم المبدئي للمشروع، و تحديد الهدف و الكوادر المتطلبة يبدأ تحديد أنماط العلاقات بين العاملين في المشروع، و تقسيم المشروع إلى مجموعة من المهمات الجزئية تكون كل إدارة مختصة بمهمة محددة، مع تحديد للجدول الزمني للانتهاء من تلك المهمات، و يتم كذلك دراسة للمخاطر التي قد تحيط بالمشروع و كيفية التعامل معها، و في كل مرحلة يتم عمل التقييمات اللازمة للوقوف على مدى التقدم الحادث في إتمام المشروع و وجود إمكانية للتعديل و مرونة في أثناء التنفيذ لتحقيق الأهداف النهائية للمشروع.

و يقوم الكثير من راغبي تنفيذ المشروعات الهندسية بعمل مناقصات، و دعوة أكبر عدد من مكاتب التنفيذ الهندسي إليها لتقديم العطاءات الخاصة بهم، و يتم عقد المقارنات بينهم من حيث الجودة و السعر و المدى الزمني الممكن للتنفيذ بعد شرائهم لكراسة الشروط و الاطلاع الكامل عليها.

و عادة ما توجد كراسة أخرى للمواصفات و الكميات، و تتضمن المزيد من التفصيلات عن المواصفات الفنية لكل جزئية من جزئيات المشروع الهندسي، و تساهم تلك التفصيلات المحددة في تسهيل تحديد المواصفات الخاصة بها، و تسعيرها أيضا، تتميز كراسة المواصفات تلك بتضمنها المزيد من المعلومات عن المواصفات التفصيلية المرتبطة بالمشروع، كما تشمل أيضا توضيح للبنود و شروط التعاقد و غيرها من التفصيلات.

يجب كذلك تواجد كراسة أخرى خاصة بحصر التكاليف، و يقصد بها محاولة لوضع مخطط مالي لمتطلبات العمل في المشروع من حيث المواد الخام و الأيدي العاملة و  نفقات التشغيل و غيرها و يتم عرضها على المالك لتحديد ما إذا كانت تناسبه أم لا، و يتم تعديلها بالتوافق مع الميزانية المحددة.

من العرض السابق يتضح أهمية اتباع النظام  و السير وفق المنظومة العلمية في تخطيط و تنفيذ المشروعات الهندسية و الالتزام بالشروط المحددة للتسليم بما يساهم في إتمام المشروع بشكل جيد و تسليمه في موعده المحدد.

**الاستشارات المالية**

**Financial Consultations**

تحدث العديد من التطورات السريعة في مجال المال و الأعمال، مما يؤدي لضرورة محاولة المؤسسات المالية أن تواكب تلك التطورات المتسارعة و بشكل علمي مقنن، وبما يمكن تلك الشركات من تحقيق المنافسة و القدرة على البقاء في الأسواق و يستدعي ذلك الحاجة للحصول على الاستشارات المالية في مختلف النواحي للعمل المالي و التي تشمل العديد من القطاعات كالتعاملات في الأسهم و الأوراق المالية و تحديد قيمتها بدقة و معرفة أسس تحديد تلك القيمة، و كذلك تقييم المشروعات و الحاجة لعمليات الاندماج و الاستحواذ و كيفية القيام بها بشكل صحيح و وفقاً للقوانين المتبعة في هذا الشأن، و نتيجة لكل ما سبق فقد تزايدت الحاجة لوجود شركات متخصصة و إدارات تعمل بأكملها لتقديم خدمات الاستشارات المالية، و لتساعد في تقديم المعلومات اللازمة للمستثمر لاتخاذ القرار المالي السليم في الوقت المناسب.

وتساهم الاستشارات المالية في مساعدة الشركات على التغلب على المشكلات المالية التي يمكن أن تتعرض  لها من خلال تقديم الحلول لتلك المشكلات و بعد عمل الدراسات المتخصصة في هذا الشأن و تحليل البيانات المالية للشركة أو المؤسسة، و تقييم منظومة العمل في مختلف قطاعات الشركة، و كيفية إدارة مواردها على كافة الأصعدة، بما يساهم في التعرف على أوجه القصور في منظومة العمل و وضع السبل المناسبة لكيفية التعامل معها.

و تقوم الاستشارات المالية أيضاً بدراسة و تقييم اتجاهات السوق، و تحديد آليات التعامل المادي السليم معها، و تساعد الشركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالبيع و الشراء، بما يضمن سلامة الأوضاع المالية للشركة، و يمكنها من إدارة مواردها و أصولها على اختلاف أنواعها بالشكل المناسب حتى لو تطلب ذلك إعادة هيكلة النظام الإداري في المؤسسة، بما في ذلك هيكلة الموارد البشرية العاملة. و تقدم كذلك الاستشارات المالية خدمات فيما يتعلق بالتصدير و الاستيراد، و تحديد أسس و مخططات لتطوير النظم المحاسبية المعمول بها في المؤسسة، مع تطوير نظم التسويق و المبيعات و غيرها من القطاعات.

ولا تقتصر خدمات المستشار المالي على الشركات فقط، بل تمتد لتشمل مساعدة الأفراد أيضاً من خلال عمل خطط لإدارة الديون و تحديد الجدوى للمشروعات الاقتصادية الصغيرة و المتوسطة و كيفية إعداد الأهداف قصيرة و طويلة الأجل، و تحديد نظم الادخار المناسبة و كيفية التعامل مع البنوك و اختيار الحسابات البنكية التي تخدم صاحب النشاط، ويتميز المستشار المالي بقدرته على قراءة الواقع السياسي و تأثيره على الحالة الاقتصادية و كذلك فهو شخص ذو خبرة كبيرة بالأمور المالية على اختلاف أنواعها و مراحلها حيث يقوم بالتعامل مع جميع المعطيات المالية من خلال استخدامات التكنولوجيا في المجال المحاسبي ، و يستخدم البرامج الحديثة المخصصة لهذه الأغراض في تقديم خدمة استشارية مالية متميزة.

**السلامة**

**Safety**

يقصد بمفهوم السلامة بشكل عام الحفاظ على سلامة الإنسان و الحيوان و النبات و البيئة بشكل عام حيث لا يقتصر مفهوم السلامة على الإنسان فقط و ذلك لأنه ببساطة لا يعيش منفرداً على ظهر الأرض بل هو جزء من النظام البيئي الكامل و الذي يشمله و يشمل جميع المكونات المحيطة به من كائنات حية و غير حية و تتحقق السلامة من وضع آليات محددة و تحديد أوقات مناسبة لتنفيذها بحيث تتناسب مع طبيعة المكان و الظروف المحيطة بالإنسان.

و يشمل مفهوم السلامة اتباع التعليمات الملازمة لتحقيق السلامة في جميع الظروف فنحن نتعامل يومياً مع الكهرباء و قيادة السيارات أو السير في الطرقات التي تسير بها السيارات و حتى عند تناول الطعام و الدواء يوجد تعليمات للسلامة أيضاً و هكذا فمفهوم السلامة جزء من استراتيجيات و مفاهيم الحفاظ على الحياة ذاتها و لكن يتزايد التركيز و الاهتمام بتحقيق متطلبات السلامة في بيئات العمل بشكل خاص حيث يقضي معظم العاملين جزء كبير من أوقاتهم و هم في العمل و بالتالي فهم معرضون للعديد من المخاطر و المشكلات التي يمكن أن تصيبهم حال وجود مخاطر في بيئة العمل تلك و لذلك فقد اهتمت التشريعات قديماً  و حديثاً بوضع اللوائح و السياسات المنظمة لبيئة العمل و المحققة لأهداف السلامة بها حيث أن المخاطر المرتبطة ببيئات العمل قد لا يقتصر ضررها على العامل فقط بل يمكن أن يؤدي عدم الالتزام بمتطلبات الأمان إلى العديد من الكوارث التي ينتج عنها الكثير من الأضرار المادية الفادحة.

و تشمل إدارة السلامة دراسة مسببات المخاطر المتنوعة و العمل على منع وقوع الحوادث و التعامل الجيد معها حال وقوعها و العمل على تقليل أضرارها و وضع نظم رقابية متطورة للإنذار بالخطر في وقت مناسب مع تحديد استراتيجيات مناسبة للتعامل مع تلك المخاطر و تدريب العاملين على تلك الاحتياطات بالإضافة إلى الاهتمام بتدريبهم على متطلبات الأمان و السلامة الواجب عليهم اتباعها و تنفيذها في بيئة العمل بشكل عام و يتم تقديم تلك الدورات التدريبية عن طريق منظمات متخصصة تقوم بتنفيذ تلك المهمات على الوجه المناسب و يتم تقييم خدماتها بشكل مستمر من حيث جدوى التدريب المقدم و فائدته للعاملين.

يعتبر الاهتمام بمفهوم السلامة في المنزل و العمل و كافة البيئات من المفاهيم شديدة الأهمية للحفاظ على المورد البشري الهام القادر على العمل و الإنتاج و تحقيق الأهداف المتطلبة منه حيث أن الإصابات التي تحدث لا تؤدي فقط لحدوث مشكلات للأفراد بل و تؤدي لتكاليف كبيرة للتعامل مع الأضرار الناتجة عن تلك المشكلات من حيث تكلفة الرعاية و تعويض التلفيات الناجمة عن الأضرار المادية كذلك و هو ما يؤثر بالسلب على الجميع سواء كانوا أفراد أو مؤسسات

**طرائق التعليم**

**Teaching Methods**

تتنوع طرائق التعليم التي يستخدمها المعلمون و المتعلمون في جميع أنحاء العالم و تمثل طريقة التعليم مجموعة خطوات و  أساليب يستخدمها المعلم لتنظمي و توجيه النشاط التعليمي الذي يقوم به مع تلاميذه و عادة ما يحدد المعلم أسلوب التعلم الذي يستخدمه من عدة مصادر منها التجربة العملية و الخبرات التي يكتسبها المعلم من خلال ممارسته للعملية التدريسية كما يساعد دليل المعلم في تقديم العديد من المقترحات الخاصة بطرق و أساليب التعامل مع المعلومة و سبل توصيلها للتلاميذ كما تفيد محاكاة المعلمين لتجارب بعضهم البعض في هذا المجال أيضاً حيث يتبادلون الخبرات و المعارف و المهارات و لا يجب نسيان أو تجاهل الدور الهام الذي تلعبه الدراسة الأكاديمية الجامعية لتحضير المعلم و إعداده تربوياً و أكاديمياً .

و من أمثلة الطرق التربوية المستخدمة المحاضرة و العرض باستخدام الوسائل التكنولوجية و التقصي و الاكتشاف و عمل ورشات للطلاب و لعب الأدوار و المناقشة و التعبير الحر و غيرها من الوسائل و الاستراتيجيات كالتعلم التعاوني و حل المشكلات و العصف الذهني و التعليم المبرمج.

و يساعد الاستعانة بالطرق و الوسائل التعليمية المختلفة في تحقيق العديد من أهداف المتعلمين و من تلك الأهداف توصيل المعلومة المناسبة للمتعلم و من خلال تحليلها و تبسيطها و تلخيصها و إعادة بنائها من خلال إعمال عقله و توسيع أفاقه الفكرية و المعرفية كما تفيد طرائق التعلم المختلفة في إكساب المتعلمين لكثير من مهارات التواصل الفعال و منها تعلم احترام الآخرين و آداب التعبير عن الرأي و آداب الاستماع للآخرين و أداب المناقشة و الاختلاف مع الغير و الاستفادة من آراء الآخرين و تجاربهم كذلك كما تفيد طرائق التعليم كذلك في إمداد المتعلمين بمهارات التواصل الاجتماعي و التعاون مع الآخرين و تفهم سلوكياتهم و تقدير المواقف بصورة أفضل كما تفيد طرائق التعليم المختلفة كذلك و استراتيجياته المتنوعة في تكوين اتجاهات إيجابية نحو النفس و نحو تقدير الشخصية و الشعور بالكفاءة و القدرة على الإنجاز و رسم البرامج و الخطط و السياسات المستقبلية و الاستعانة بالمصادر التكنولوجية في مجال التعلم الذاتي و المستمر مدى الحياة فالمتعلم لا تقتصر استفادته على وقت الدراسة و التعلم فقط بل تمتد لتشمل حياته بكاملها فهو أسلوب تعليم متكامل و يمكن الاستمرار عليه و يتميز بكونه يراعي خصائص المتعلمين و مراحل نموهم العقلي و النفسي المختلفة و يستند لنظريات و مفاهيم التعلم و الأهداف التربوية المطلوب تحقيقها كما تراعي طرائق التعليم المختلفة طبيعة المادة العلمية و أساليب تدريسها المختلفة . و تتميز طرائق التعليم المختلفة بتعددها و تنوعها و بحيث لا توجد طريقة واحدة تصلح لجميع المتعلمين و إنما يجب التنويع و إتاحة الفرصة للتفكير الحر و الابتكاري بما يساعد في تطوير العملية التعليمية و تحقيقها لأهدافها

**مشرفو السلامة**

**Safety Supervisors**

تهتم أغلب البرامج الدراسية المعدة لمشرفي السلامة بتعليمهم أهم المفاهيم المرتبطة بتوفير شروط و مواصفات الأمان في بيئات العمل المختلفة و جعل تلك البيئات خالية من مسببات الحوادث و المشكلات التي يمكن أن تهدد حياة أو صحة العاملين و عادة ما يتم التركيز على الحماية من مخاطر العمل و توفير المعلومات المطلوبة بشأن القوانين و التشريعات الأساسية المتفق عليها في سبيل حماية الموارد البشرية و التي تعتبر أهم الموارد في أية منشأة و أي مشروع فتكلفة إعداد العامل ليست بسيطة و عادة ما تسعى المؤسسات للتقليل من الهدر في كوادرها المهنية لمعرفتهم بصعوبة البدء من جديد مع الجدد و ما يستغرقه ذلك من وقت و جهد و مال أيضاً .

و يبدأ مشرفو السلامة عملهم عادة بمراجعة مواصفات و شروط بيئة العمل و التحقق من خلوها من أية مصادر للخطورة أو التعرض لحوادث أو كوارث كما يتم مراعاة تعيين العمالة المطلوبة بعد التحقق من حالتهم الصحية و قدرتهم على القيام بأعباء العمل دون مشكلات كما يتم مراجعة أهم معدات الوقاية الواجب توافرها في بيئات العمل كافة مثل طفاية الحريق و التأكد من سلامتها و جاهزيتها للعمل و تدريب الأشخاص المنوط بهم استخدامها على استعمالها بالطريقة الصحيحة عند الحاجة لذلك مع توفير نظم و مواعيد محددة للصيانة للمعدات التي تتطلب الصيانة الدورية لها بشكل دائم و يتزامن مع ذلك الاهتمام بالنظافة العامة و مواصفاتها و توفير درات تدريبية للعاملين على تحقيق متطلبات الأمن و السلامة في العمل و كيفية التعامل مع المواد الخطرة و الكهرباء و غيرها.

و لا تقتصر مهمات مشرفو السلامة على تحقيق ما سبق من احتياطات فقط بل تمتد للتفتيش على مواقع العمل المختلفة و تحديد مواطن الخطورة و مسببات الحوادث و رفع تقارير بذلك للإدارة المسؤولة عن اتخاذ القرارات التنفيذية كما يعمل مشرفو السلامة كذلك على نشر الثقافة الوقائية من مختلف مسببات الخطورة المحتملة دراسة مسببات الحوادث حال وقوعها و عمل تقارير و إحصائيات بذلك يتم رفعها إلى لجنة مختصة بالسلامة المهنية مع مناقشة الميزانيات المخصصة للسلامة في العمل بكل مشتقاتها و يشرف خبراء السلامة كذلك على التحقق من تطبيق معايير الحيطة و الحذر من قبل العاملين على اختلاف تخصصاتهم المهنية في موقع العمل و يستخدم في قياس فعالية خطط و برامج السلامة المعدة مجموعة من المعادلات الرياضية الهادفة لقياس معدلات الإصابة و الوفيات الناتجة عن الإصابات بهدف تقديم تغذية راجعة من خلال الدلالة على أوجه القصور الموجودة في منظومة السلامة المنفذة و محاولة علاجها و التعامل معها بشكل مناسب بما يجنب العمل الكثير من المشكلات و من أبرزها خسارة عامل مدرب قادر على الإنتاج  بالإضافة لقيمة التعويضات التي تتكبدها مؤسسات العمل المختلفة لتعويض العمالة عن حوادث العمل التي تتعرض لها و ما يصاحب ذلك من مشكلات قانونية أيضاً.

**معاهد التدريب**

**Training Institutes**

تتنوع مهمات معاهد التدريب في العصر الحالي لتشمل العديد من البرامج و التخصصات المختلفة حتى تتناسب مع طبيعة الوظائف المتاحة في سوق العمل حيث لم تعد المدارس و الجامعات كافية لتخريج جميع التخصصات المطلوبة و كذلك فالنظام التعليمي التقليدي لا يمكنه تقديم الدراسات المتخصصة في مجال محدد دون غيره فمثلاً تقوم الكليات بتدريس الطب بكل تخصصاته خلال سنوات الدراسة الأكاديمية للطالب و لكنه لا يتخصص في مجال بعينه كالأطفال أو الجلدية و غيرها إلا بعد التخرج و حتى حينها و مع زيادة التعقد العلمي الكبير فهو يختار بعد ذلك تخصص فرعي أدق في قلب التخصص الفرعي نفسه و هكذا يستمر التدرج و التخصص مع زيادة الخبرة و التدريب المستمر.

و تقوم معاهد التدريب بتقديم برامج متخصصة في مجالات عدة منها الطيران و اللغة الانجليزية و دورات الحاسب الآلي و العلوم المالية و الإدارية المختلفة كما تقدم معاهد التدريب برامج عن التدريب نفسه و تأهيل المدربين و إعداد البرامج التدريبية كما تقدم خدمات و استشارات تدريبية متنوعة في مختلف التخصصات باعتبارها من بيوت الخبرة المتخصصة و يساعد في ذلك استعانة تلك المعاهد بالنخب التعليمية فهي لا تكتفي بمحاضريها فقط بل تستعين بمحاضرين متخصصين من أساتذة الجامعات و المهنيين أصحاب الخبرة الذين ينقلون خبراتهم لمتدربيهم و أحياناً تقوم بعض المعاهد التدريبية باستقطاب كفاءات أجنبية أيضاً لعمل و نقل الخبرة و تستخدم المعاهد التدريبية العديد من الوسائل التكنولوجية المعاصرة كمعامل الحاسب الآلي و معامل اللغات و تقوم بتوفير وسائل الإيضاح الحديثة من خلال قاعات دراسية مجهزة و متميزة و غيرها من العوامل المساعدة على جذب راغبي الحصول على التدريب الاحترافي في مجال ما.

و عادة ما تعمل تلك المعاهد بترخيص من وزارة التعليم العالي و وزارة التربية و التعليم أو وزارة العمل و غيرها من الجهات الرسمية التي تمنحها الترخيص للعمل و تتابع في نفس الوقت سيرورة النشاط التدريبي و نظام الدراسة و الامتحانات و غيرها و تطبق على المعاهد التدريبية القوانين و واللوائح المنظمة لهذا الشأن و تقوم بعض المعاهد التدريبية بمحاولة الحصول على تراخيص من جهات تعليمية عالمية المستوى كمعاهد أخرى في الولايات المتحدة أو بريطانيا و غيرها من المعاهد ذات السمعة التدريبية المتميزة و المقدمة لشهادات تحمل اعتمادات ذات طابع دولي بما يسهم في جذب المزيد من العملاء و المتدربين الراغبين بتحقيق التقدم و التميز العلمي و المهني أو حتى الراغبين بالسفر لبلاد أخرى و العمل بها.

و تتنافس المعاهد التدريبية فيما بينها في جودة مستوى الخدمات التدريبية المقدمة من خلال اختيار استراتيجيات معينة يتم تنفيذها خلال العملية التدريبية للحفاظ على مستوى معين من السمعة الجيدة لها و لمتدربيها في سوق التدريب بل و تحاول بعض تلك المعاهد التدريبية تأكيد مصداقيتها و جودة خدماتها من خلال إتاحة فرص عمل في الشركات التي تتعاون معها و إتاحة فرص سفر للخارج للمتدربين المتميزين و غيرها من عوامل الجذب التي تثبت أن المعاهد التدريبية تقوم بدور هام في مجال العمل لا يمكن إنكاره

**أطروحات**

**Thesis**

غالباً ما يرتبط إعداد الأطروحات بطلاب الدراسات العليا و المسجلين في برامج الماجستير و الدكتوراه تحديداً حيث يتوجب عليهم إعداد أطروحات تمثل تقارير علمية مفصلة بكافة ما قام به الباحث أثناء مراحل تطور بحثه العلمي المختلفة بدءاً من تفسيره لأسباب اختياره لموضوع بحثه العلمي و انتهاء بتفسير النتائج و تقديم التوصيات.

و تتميز الأطروحات العلمية في إعدادها بضرورة الالتزام بعدة مواصفات و خصائص هامة من أهمها الايجاز مع التوضيح و تجنب الإطالة و الحشو الذي يخلو من التفاصيل الهامة لما يتناوله الباحث فعلي سبيل المثال عندما يقوم الباحث بذكر نتائج دراسة سابقة للدراسة التي يقوم بها يجب عليه التركيز على النتائج التي تخص موضوع بحثه و لا يسهب في ذكر كل النتائج التي توصلت إليها الدراسة السابقة و التي لا تعني بحثه و لا تضيف له حيث يعتبر ذلك من المآخذ التي تعبر عن افتقاد الباحث لوضوح الهدف و القدرة على التعبير عن النفس و عن الأفكار.

و عادة ما تتكون الأطروحات البحثية من عدة أبواب ( يختلف عددها بالزيادة أو النقصان تبعاً لكل تخصص و كل جامعة و كل كلية بل و كل قسم كذلك ) مع وجود معايير أساسية يجب توافرها لتكون الأطروحة بحث علمي محكم من أهم تلك المواصفات وجود مقدمة توضح أهمية موضوع البحث و سبب اختيار هذا الموضوع بالتحديد و يلي المقدمة عرض سريع لأهم افتراضات البحث و نبذة مصغرة من الدراسات السابقة التي تؤكد على أهمية موضوع البحث و توضيح لأهم التعريفات أو المصطلحات الوارد ذكرها في البحث و في حال وجود أكثر من تعريف لنفس المصطلح يختار الباحث أحدها و يوضح أسباب الاختيار أو لا يوضح و لكن يفترض أن الباحث سوف يلتزم بالتعريف الذي اختاره أثناء متابعة العمل في البحث بشكل عام و حتى النهاية .

و لا يجب نسيان أهمية العناية بخلو الكتابة العلمية من الأخطاء العلمية و اللغوية ( إملائية – نحوية ) و عادة ما يتم تقديم الأطروحة للمراجعة من قبل أحد المدققين اللغويين لمراجعتها قبل عرضها للمناقشة للتحقق من خلوها من أوجه القصور تلك بالإضافة للتأكد من وضوح الأسلوب و مراعاة التوازن في العرض و التوازن بين عدد صفحات الفصول نفسها فلا يوجد فصل يزيد في عدد صفحاته عن فصل آخر بشكل مبالغ فيه كما يراعى كذلك في إعداد الأطروحات ضرورة الالتزام بترتيب المراجع وفق طريقة من الطرق المتعارف عليها للتنظيم و عدم إهمال ذكر أي مرجع أو اقتباس تم الاستعانة به في متن الرسالة و مراعاة الشروط اللازمة لإعداد و تنسيق المراجع الأجنبية و ملاحظة ضرورة أن تتميز كافة المراجع بالحداثة بمعنى ألا يقل عمر أي مرجع عند الإدراج عن البداية من عام 2000 مثلاً و ينتهي التنسيق بمراجعة الشكل النهائي و الجمالي للأطروحة حتى يمكن مناقشتها و تكون محققة لأهداف صاحبها منها.

**الترجمة**

**Translation**

تمثل الترجمة عاملاً شديد الأهمية في نقل المعارف بين الشعوب المختلفة و تحقيق التواصل كذلك و قيل قديماً ( من عرف لغة قوم أمن مكرهم )  هو دلالة على أهمية دراسة اللغات الأخرى و دور الترجمة الحيوي في نقل التجارب الإنسانية كذلك بين الشعوب و الأمم و نقل العلوم القديمة للأجيال اللاحقة بما يساهم في تشكيل التراكم العلمي المعرفي و هو ما يؤدي لازدهار الحياة البشرية بصفة عامة.

و تمتلئ الأدبيات العربية بالحديث عن الترجمة و أهميتها قديماً و حديثاً كما يتم عقد العديد من الندوات و الفعاليات في العديد من البلدان العربية المهتمة بالتعريب و الترجمة لمناقشة الجديد و تحديد المعايير و الأسس التي يتم على أساسها اختيار الأعمال التي تتم ترجمتها و التي عادة ما تكون الأعمال المتميزة سواء على المستوى العلمي أو الأدبي بهدف اطلاع القارئ و المثقف العربي على تجارب الآخرين و الاستفادة منها باللغة العربية الأصيلة و بالتالي تعب الترجمة دوراً هاماً في صقل و تكوين الوعي الثقافي و العلمي و الفكري العربي و تساعد على تفهم أساليب الآخرين في التواصل و التعلم .

**و مع أهمية الترجمة التي سبق توضيحها** إلا أنه تواجهها عادة العديد من المشكلات و من أبرزها المعضلة الدائمة و هي الحفاظ على القيمة الأساسية للنص و عدم تحريف معناه و يتضح ذلك على سبيل المثال عند ترجمة الأشعار و النصوص الأدبية حيث نجد أن النص الأصلي يحتوى على معاني عند التعريب يحاول المترجم إضافة قوافي و أوزان له تؤدي أحياناً لوجود ألفاظ لم يقصدها النص الأصلي و عند ترجمة تلك الأشعار كما هي فسوف تتحول لنص نثري و ليس شعري و بالتالي فقد تغير النص و فقد شاعريته التي عناها الشاعر الأصلي.

**و من بين المعوقات التي تحول بين أداء الترجمة لدورها المطلوب** هو غياب المترجم المثقف المطلع الفاهم لأبعاد اللغة الحقيقية القادر على تفهم ما بين سطور الكلام و التعبير عن المضمون الخاص به بالشكل المطلوب فالترجمة عمل ابداعي و لا شك و يعتمد على قدر كبير من احترافية المترجم و خبرته باللغات التي ينقل عنها و إليها معاً و يضاف تلك المعوقات أيضاً عدم توافر أنواع شديدة التخصص من القواميس اللغوية على الرغم من وجود عدة محاولات لعمل مثل تلك القواميس المتخصصة إلا أنها تحتاج للتطوير المستمر و زيادة عدد المفردات بشكل مستمرو تنقية تلك القواميس من الألفاظ المهجورة و غيرها.

و لا شك في الحديث عن الترجمة بأنه لابد و أن تتوافر قدر كبير من الأمانة لدى المترجم عند قيامه بالنقل و التعريب و ألا يقوم بالتغيير في سياقات النص أو مفرداته أو يحرف معانيه وفقاً لأهداف سياسية أو دينية أو غيرها من العوامل و التي تعتبر جميعها خيانة للنص الأصلي و إساءة للعقل العربي و تزييف للحقائق يغيب بالترجمة عن دورها الحقيقي كمنبر تواصل و نور بين الحضارات.

**التعليم الجامعي**

**University Education**

تعد مسألة التعليم الجامعي و النهوض به من القضايا التي يهتم بها العالم بأسره و ذلك نظراً لما يتمتع به التعليم الجامعي من أهمية كبرى و دور فاعل في تنمية المجتمع و خدمة قضاياه ( كما يفترض أن يكون ) حيث يرى البعض أن التعليم الجامعي هو منفذ ليس فقط للحصول على شهادة جامعية تعطي طابعاً اجتماعيا مميزاً لحاملها بل تمثل بوابة لبداية طريق العمل الفعلي و مباشرة الحياة الواقعية في المجتمع .

و لتحقيق ذلك ينتظر من التعليم الجامعي القيام بدور فاعل في تأهيل الشباب و إكسابهم مهارات سوق العمل بالإضافة لدورها الرئيسي في البحث العلمي و تطوير منظومة العمل به و يتعرض الدور الهام الذي تقوم به الجامعات لعديد من التحديات التي من أبرزها حاجات سوق العمل المتغيرة مع عدم قدرة الجامعة على ملاحقة التطورات الحادثة في المجتمع و اهتمام العاملين بها بأمور و مصالح أخرى تختلف عن تغيير المقررات الدراسية التي يلاحظ قلة التعديلات بها على مر سنوات متتالية بالإضافة لغياب ثقافة التدريس المتطور و استخدام استراتيجيات جديدة أكثر معاصرة تتلاءم مع العصر التكنولوجي متسارع الأداء الذي نعيشه بالإضافة لغياب ثقافة البحث العلمي الحقيقية و ربطه بحاجات الصناعة و التنمية الحقيقية و عدم الاهتمام بتنمية العقلية الشبابية الجامعية المتطلعة للمستقبل و التي سيقع على عاتقها عبء تحمل الكثير من المسؤوليات في ظل العديد من التحديات و الضغوط المعاصرة التي يمر بها العالم بأسره و ليس فقط العالم النامي.

و قد تعددت المحاولات الهادفة للنهوض بالتعليم الجامعي و رفع مستواه لمحاولة تلبية متطلبات الحاجات الفعلية للمجتمع و لا يكون مجرد مكان الهدف منه الحصول على شهادة جامعية يقوم بعدها الطالب باللجوء لتغيير مسار حياته المهنية لإيجاد فرصة العمل المناسبة و يبدأ بالبحث عن دورات مهنية تؤهله لهذا التغيير الوظيفي و تمكنه من الحصول على فرصة العمل المطلوبة و تم عقد المؤتمرات بل و تم عمل العديد من الأبحاث الجامعية لنقد الذات و تقييم دور الجامعة في حياة المجتمع بين الواقع و المأمول و لكن يبقى التفعيل لتوصيات تلك الدراسات هو السبيل الأمثل للحل و لإعادة الجامعة للحياة الفاعلة في المجتمع مرة أخرى بوصفها منارة تشع نور العلم و التقدم في المجتمع و ليست نهاية لمرحلة تعليمية للحصول على شهادة و مسمى جامعي.

و تجري حالياً العديد من الخطوات في محاولة للحاق بركب التطور و التحديث المستمرين و بحيث تسعى حالياً الجامعات لتطوير منظوماتها لتتوافق مع معايير الجودة المعمول بها في جميع أنحاء العالم و تحاول الكثير من الجامعات إنشاء عدد من مراكز القياس و التقييم للأداء و جودته و تبني عدد من معايير تطبيق الجودة على التعليم الجامعي لكي يحقق المأمول منه على الوجه المطلوب

**الجودة الشاملة**

**Total Quality**

يرتبط مفهوم الجودة الشاملة غالباً بالمنتجات الصناعية و ذلك لأنها تمثل القدرة على غزو الأسواق بمنتجات متميزة و من أشهر الأمثلة على تحقيق الجودة الشاملة المنتجات اليابانية و التي اشتهرت بالجودة الكبيرة و قدرتها على تجاوز طموحات المستهلكين لمنتجاتها حول العام و يتمثل المبدأ الرئيس للجودة الشاملة في تحقيق الرضا للعملاء من خلال تقديم منتج جيد و متميز و بأقل تكلفة ممكنة و من أول مرة دون أخطاء أو عيوب او تلفيات حتى لو تطلب ذلك عدم الغزارة الإنتاجية فالأمر ليس كمياً بل يهتم بالكيف و الاهتمام بالتكلفة يعود إلى أنه ليس شرطاً أن تكون المنتجات الأغلى سعراً هي الأكثر جودة.

**و لا يقتصر مفهوم الجودة الشاملة على تحقيق أفضل المنتجات فقط** بل يمتد ليشمل التحسين المستمر للمنتج و بحيث يكون المنتج دوماً مناسب للغرض منه و خالي من المشكلات و محقق لطموحات العميل و مناسب للاستخدام في الغرض الذي أعد من أجله مع الاهتمام بالتكلفة فيجب ان يكون المنتج في متناول القدرة الشرائية للعميل و محقق لمواصفات الأمان و الاحتياطات البيئية كذلك و على ذلك يتم الاستدلال على مؤشر الجودة الشاملة من خلال دراسة العناصر الخاصة بالجودة و السعر و الإتاحة للمنتج في السوق فالعميل دوماً سوف يميل للمقارنة بين المنتجات المختلفة من كافة النواحي و عند التساوي في المواصفات الفنية فسوف يميل للأقل سعراً.

و لذلك يجب توجيه كافة جهود العاملين في المؤسسة لتحقيق هذا الهدف و هو الجودة الشاملة و التي يساهم تحقيقها في تقليل التكلفة نتيجة لانخفاض نسب العيوب و التلفيات و هذا الانخفاض في التكلفة يساهم في تحسين الإنتاجية من جانب آخر نتيجة لتحسن الأداء و تحقيق الجودة في كافة مراحل العملية الإنتاجية و ليس في المرحلة النهائية فقط و على ذلك فتحقيق الجودة الشاملة ليست مسؤولية شخص أو إدارة واحدة فقط و لكنها مسؤولية كافة قطاعات العمل في المؤسسات حتى التسويق و العلاقات العامة تقومان بدور هام في عملية الجودة الشاملة من خلال تقييم مستوى جودة المنتج عند وصوله للعميل و تحديد بيانات الجودة التي يريدها العميل في منتجه و تقديم تقارير بهذه البيانات للإدارة و بما يساعدها في اتخاذ القرار المناسب بشأن منتجاتها و حاجتها للتطوير و تقوم كذلك الإدارة الفنية و الهندسية بالدور الأهم في عملية تحقيق الجودة الشاملة من خلال تحديد مواصفات منتج جديد أو مطور أو منتج يحتاج لمراجعة مواصفاته و يتم عادة اختيار أبسط التصميمات بحيث تلائم أغلب أنواع المستهلكين مع مراعاة جودة المواد الداخلة في التصنيع كذلك بحيث تكون ذات جودة مرتفعة مع توضيح ذلك من خلال المواصفات الفنية المدونة على المنتج بما يقدم المزيد من الضمانات للمستهلكين حول جودة المنتجات التي يحصلون عليها مقابل أموالهم و بما يحقق الجودة الشاملة للشركات.

**شهادات معتمدة**

**Accredited Certificates**

عندما تذكر الشهادات المعتمدة فلابد من ذكر أهم الجهات المقدمة لشهادات و المانحة لدرجات علمية متميزة على مستوى العالم و تتميز تلك الشهادات بكونها من جهات مكلفة للغاية للدراسة بها و عادة ما تتكلف الكثير من الأموال للحصول على الشهادات التي تقدمها في مختلف التخصصات و السبب الرئيس في ذلك يعود لأن أغلب الجهات المانحة للشهادات المعتمدة هي جهات أجنبية و أوروبية و بالتالي تحتاج للحصول عليها لسفر و إقامة و هو ما يعتبر مستحيل للكثيرين من حيث توفير النفقات اللازمة للشفر و الإقامة بخلاف صعوبة استخراج إجراءات الحصول على تأشيرة لدخول البلد الأوروبي ذاته و ما يتزامن مع ذلك من ضرورة للتخلي عن العمل و البحث عن مصدر تمويل أو عمل في تلك الدولة الأوروبية بالإضافة لصعوبات أخرى تتعلق بإتقان اللغة الانجليزية أو أية لغة أوروبية أخرى تتم الدراسة بها  و هو ما يجعل من الحصول على تلك الشهادات أمراً يظل في قائمة الأحلام للكثيرين و لكن ظهرت حالياً عدد من الجهات و الهيئات في الوطن العربي تحاول تقديم عدد من البرامج و تقدم معها شهادات معتمدة و لكن مع الأسف فالبعض صادق و البعض الآخر باحث عن الربح دون إمكانية تقديم ضمانات حقيقية بتلك الاعتمادات و هو ما ترتب عنه ضرورة التحقق من مدى اعتمادية الشهادات المقدمة قبل الانجراف وشراء الوهم ثم الندم بعد فوات الأوان فلكي تكون الشهادة معتمدة لابد من حصول الطالب على تلك الشهادة من جهة محترمة و معروفة في مجال تقديم البرامج المختلفة التي تتناسب مع احتياجات سوق العمل الأوروبي و العربي أيضاً حيث أن غالبية تلك البرامج تكون مهنية و تتم دراستها عن بعد دون حضور مباشر من الطالب لمحاضرات أو ورش عمل بل يتم تقديم عدد من المقررات الدراسية للطالب و يقوم هو بدراستها ثم أداء الامتحان الخاص بها و عند النجاح يحصل الطالب على حزمة التخرج الخاصة به و معها الاعتمادات المتاحة على حزمة تخرجه من الجهة المانحة للاعتماد.

و تقدم الجهات البريطانية و الأمريكية عادة مجموعة أخرى من المميزات للطلاب الحاصلين على شهادات دراسية من برامجها كتقديم كارنيه عضوية مثلاً يعبر عن انتماء الطالب للجهة المانحة للمؤهل بالإضافة لتقديم تيسيرات أخرى له كالحصول على جديد البرامج التدريبية في مجال بشكل مخفض أو مجاناً و كذلك تقدم بعض الجهات بطاقة طالب دولية من اليونسكو تعبر عن رقم الطالب و هويته كطالب دولي و تمنح الطالب مزايا و تسهيلات عند السفر و غيرها من الإغراءات و عوامل الجذب التي تستخدمها تلك المؤسسات المعتمدة لجذب انتباه المهتمين بمتابعة الدراسة و التحصيل العلمي .

و لا يجب أن يعتقد البعض عند سماع كلمة شهادة معتمدة أن يقفز للخيال مباشرة لصورة شهادة مختومة بأختام كثيرة مجهولة المصدر و عند تقديمها لجهات العمل المختلفة لا تلقى الاهتمام أو النظر من صاحب العمل بل يجب التحقق من الجهة المانحة لتلك الشهادة كما يجب التحقق من مدى قابليتها للتصديق و الاعتماد من جهات مختلفة.

**شهادة BA**

**BA Certificate**

تعتبر شهادة البكالوريوس في الآداب هي الدرجة العلمية المعبرة عن إتمام الدراسة الجامعية و تستغرق الدراسة للحصول على البكالوريوس عادة ما بين 4 – 5 سنوات و تشمل الدراسة الجامعية تلك الدراسة المفصلة لتخصص ما من التخصصات التي يحتاجها الطالب للحصول على فرصة عمل مناسبة أو لتحقيق مستوى معرفي معين بحيث يستكمل فيه الدراسات العليا لاحقاً و غالباً ما يكون ذلك أيضا بغية الحصول على فرصة عمل أو تحقيق نوع من التطور المهني و العلمي المساعد في الترقي أو الحصول على فرصة للسفر و العمل في الخارج بظروف أفضل و مزايا أكبر.

و قد يكون مسمى الشهادة البكالوريوس ( في حال ما كانت الدراسة تطبيقية أو عملية كالطب و التربية و الهندسة و العلوم) و قد يكون مسماه ليسانس ( في حال ما كانت الدراسة في كلية نظرية ككلية الآداب و الحقوق و غيرها كالألسن و اللغات ) و عادة ما يصاحب الدراسة للحصول على درجة البكالوريوس التفرغ للدراسة و حضور محاضرات و ورشات عمل أكاديمية ( سكاشن ) و التي تعادل التطبيق العملي للدراسة النظرية في المحاضرات و تحدد كل كلية السياسات التعليمية الخاصة بها لمنح الطلاب درجة البكالوريوس كما يتم تحديد الشروط اللازمة لقبول الوافدين من الجنسيات الأخرى و تحديد درجات محددة أو في امتحان خاص بالقبول أو لقياس مهارات خاصة كالتقديم في تخصصات الفنون مثلاً أو اختبارات لقياس اللياقة البدنية و المهارات الجسمانية عند التقدم لكليات التربية الرياضية و غيرها من المجالات التي تتطلب للدراسة أكثر من مجرد الحصول على مجموع معين في نهاية المرحلة الثانوية.

و تتنوع نظم الدراسة للحصول على درجة البكالوريوس بين مختلف دول العالم حيث نجد في بعض الدول المتقدمة تتيح الجامعات فيها قدر من المرونة للطالب في الدراسة و بحيث يتاح له اختيار مقررات علمية تناسبه بين مجموعة كبيرة من المقررات الدراسية ( كل حسب ميوله ) بل و تتيح للطالب فرصة لتحديد مدة زمنية محددة تناسبه للدراسة أي ( يحصل الطالب على فرصة لدراسة برنامج مفصل حسب اختياراته و ظروفه ) و يتم منح الطالب الدرجة بعد استكمال دراسة عدد معين من المقررات أو الوحدات الدراسية .

و قد شاع حديثاً مفهوم يسمى البكالوريوس عن بعد و ساد معه معادلة الخبرات و هو ما يمثل نوع من الاتجار بالشهادات العلمية و لعب بالمشاعر و الأحلام حيث أن تلك الشهادات غالباً ما لا تكون خاضعة للاعتراف المحلي أو الدولي و  لا تخضع لأي نوع من المصادقات و لا حتى التي مصدرها دول متقدمة و أسماء تبدو لامعة فالدول الكبرى عادة ما تحكمها قواعد صارمة تنظم طبيعة الدراسة في برامجها وفقاً لنوع الدراسة ( ما قبل جامعية أو دراسات عليا) و هو ما يوجب توخي الحذر  و عدم الانجراف وراء تلك المسميات و تضييع المال في شهادة لا تفيد.

**الحميات الغذائية**

**Diets**

في بعض الدول - على سبيل المثال فرنسا- على الرغم من إقبال العديد من الناس على تناول كميات هائلة من الأكلات المشبعة بالدهون وإقبالهم على التدخين بشراهة؛ إلا أن معدل إصابتهم بأمراض القلب منخفض للغاية بشكل يثير الدهشة. و بنفس الوقت فهناك العديد من الدول - مثل الولايات المتحدة الأمريكية - يختلف الأمر تماماً، حيث يبدو كلغز محير يُعبر عن مفارقة حقيقية. فعلى الرغم من إلتزام ما يزيد على 40% من النساء و 24% من الرجال بالحميات الغذائية إلا أن 51% تقريباً من النساء و حوالي 60% من الرجال يعدون من أصحاب الوزن الزائد، بينما يعاني 22% من الأمريكين \_نساءً و رجالاً\_ من البدانة!

و لا يتوقف الأمر عند هذا الحد، بل إن الخبراء يتوقعون أنه ما إذا استمر معدل البدانة في الزيادة على المنوال الحالي فإن جميع رجال و نساء الولايات المتحدة سوف يعانون الوزن الزائد بحلول عام 2030.

لكن كيف يمكن أن يحدث ذلك؟ إن إجابة هذا السؤال ليست بسيطة، فالوزن الزائد والبدانة من الحالات المعقدة التي تسببها عوامل كثيرة. لكن حسبما أعتقد لا تعد هذه المفارقة لغزاً محيراً على أي حال من الأحوال، فالأسباب واضحة حيث تتمثل في الإفراط في تناول الطعام مع قلة ما يبذله الفرد من نشاط بدني خاصةً وأن جميعنا أصبح يبحث بحثاً حقيقياً عن كل ما يوفر له حياة مريحة لا يبذل فيها أي جهد. ومن ثم يكون السؤال هو: كيف انتهينا إلى هذه الحال؟

**الإفراط في تناول الطعام:**

صحيح أن حضارتنا تُمجد الرشاقة و اللياقة؛ لكن أسلوب الحياة الذي نتبعه لا نجني من ورائه سوى البدانة!و إليك بعضاً من العوامل التي تؤدي إلى تفاقم مشكلة البدانة و الوزن الزائد:

**الأجهزة الحديثة:** كيف سيكون حالنا بدون الغسالات و أجهزة التحكم عن بعد والعديد من الأجهزة التكنولوجية الأخرى؟ أعتقد أننا سوف نكون أخف وزناً، لأنه كلما زادت رفاهية الحياة أصبحنا أكثر بدانة. فالإنسان بالطبع لا يبذل أي جهد يذكر في الضغط على الأزرار والضغط على المفاتيح.

إن كل ما سبق يُعد أمثلة توضح كيفية تحول الإنسان من الاعتماد على القوى البدنية إلى الاعتماد على الآلات و الأجهزة الحديثة، فمنذ مائة عام كان المجهود البدني يمثل 30% من الطاقة التي يتم بذلها في المزارع و المصانع، أما اليوم فيمثل واحد في المائة فقط!

**التلفاز:** إن أغلب الأمريكين يشاهدون التلفاز لمدة تصل إلى 7 ساعات و أربعين دقيقة يومية، ولقد أوضحت الأبحاث أن من يشاهدون التلفاز يومياً بمعدل ثلاث ساعات أو أكثر تصبح فرص إصابتهم بالبدانة ضعف فرصة إصابة من يشاهدون التلفاز يومياً لما يقل عن ساعة واحدة. ولا عجب في ذلك. فالفرد عندما يجلس أمام التلفاز ممسكاً بجهاز التحكم عن بعد (حيث لا يبذل جهداً حتى في النهوض لتغيير القناة التليفزيونية) ينخفض لديه معدل حرق السعرات الحرارية إلى نفس المعدل الذي ينخفض إليه اثناء النوم. ذلك إلى جانب مشاهدة التلفاز تلتهم الوقت الذي يمكن استغلاله في آداء الأنشطة البدنية المختلفة. ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد، فالإنسان لا يكتفي بمجرد الجلوس لمشاهدة التلفاز بل إنه يعمد إلى تناول (الأكلات الخفيفة) ما بين الحين والآخر وهو ما يعد أقصر طريق للوصول إلى الكارثة ... أقصد غلى البدانة!

**هاجس الوجبات كبيرة الحجم:** تعتبر أمريكا أرض الوجبات كبيرة الحجم على الإطلاق! إن أحجام الأطباق التي تقدمها المطاعم تعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى الانتهاء إلى الكارثة التي نتحدث عنها وفي أقرب وقت. فعندما قام متخصصو التغذية بمركز علوم الصحة العامة الواقع في واشنطن العاصمة بمقارنة أحجام أطباق 18 طعاماً من تلك التي تقدمها المطاعم بالأحجام المثالية التي توصي بها الحكومة توصلوا إلى ما يلي:

-  إن ساندوتش سلطة التونا الذي تقدمه المطاعم يزيد وزنه على عشر أوقيات ويحتوي على 720 سعراً حرارياً (الطبيعي أربع أوقيات ويحتوي على 340 سعراً حرارياً)!

-  إن العبوة كبيرة الحجم من المقليات التي تقدمها المحلات الشهيرة تزن ست أوقيات وتحتوي على 540 سعراً حرارياً (الطبيعي ثلاث أوقيات ويحتوي على 220 سعراً حرارياً)!

- الحصة الغذائية القياسية من الفشار الخالي من الزبد تقدر بثلاثة أكواب وتحتوي على 160 سعراً حرارياً، بينما عبوة الفشار صغيرة الحجم التي تباع في دور السينما فتقدر بسبعة أكواب وتحتوي على 400 سعر حراري. والعبوة المتوسطة تحتوي على ما يقدر بستة عشر كوباً من الفشار وتحتوي على 900 سعر حراري!

**فخ الحميات الغذائية:**

لا شك أنك لاحظت أن الخبراء الذين يقدمون لك الكتب التي تتناول موضوع إنقاص الوزن دوماً يؤكدون على أن الحميات الغذائية التي يقدمونها هي وحدها التي تفيد وما سواها لا يجدي ولا يحقق أي فائدة. إنهم يقدمون في كتبهم تفسيراً علمياً غير مفهوم للإقبال على تناول طعام ما وللإحجام عن الآخر، وذلك مع قوائم بالأطعمة الطبية التي يمكن تناولها والأطعمة السيئة التي يجب تلاشيها تماماً.

ولكن هؤلاء الخبراء مخطئون من الناحية العملية، فالحميات الغذائية مفيدة شريطة أن تلتزم بها، لأنك إذا ما قللت السعرات الحرارية التي تحصل عليها فإنك ستتمكن من إنقاص وزنك بغض النظر عما تتناوله من الطعام، فقد يكون من السهل التخلص سريعاً من بضعة أرطال من وزنك  عن طريق الالتزام بنظام غذائي عابر، لكن الصعوبة الحقيقية تكمن في مواصلة عملية إنقاص الوزن ثم الحفاظ على الوزن الذي يتوصل إليه الفرد في نهاية المطاف.

إن ما لا يخبرك به الخبراء هو أن الفرد ليس بوسعه أن يظل طيلة حياته معتمداً على تناول حساء الكرنب أو عشر أوقيات من شرائح اللحم كل يوم، أو أن يقضي حياته كلها دون أن يتناول ما يشتهيه من طعام، أو أن ينعزل الفرد لتناول وجباته الضئيلة بعيداً عن أسرته كي يهنأ جميع أفرادها بتناول ما لذ وطاب لهم من الطعام.

الآن وبعد أن عرفنا هذه الأشياء يصبح السؤال هو: ما الداعي للّهاث وراء النظم الغذائية العابرة التي لا نستطيع الالتزام بها طويلاً؟ حيث نجدنا أحياناً نخلط بين التغذية كأسلوب حياة والتغذية كحمية أو كنظام مؤقت.

إن كلمة حمية هي باللغة الإنكليزية (دايت "Diet") وهي كلمة ذات أصل يوناني بمعنى "أسلوب حياة" ولكن الكثير منا يجهل هذه المعلومة المهمة.

إن الحمية الغذائية التي نقصدها ونوصي بها هي تلك الحمية التي يمكن الالتزام بها كأسلوب حياة وكطريقة للعيش. أما الحمية الغذائية بالنسبة لأغلب الناس فتعني عملية مؤقتة يتبعها أو يعاني منها الفرد لفترة معينة من الوقت. قد تكون هذه الفترة أسبوعاً أو شهراً أو عاماً، وكلما طالت فترة اتباع أو معاناة الفرد؛ زادت كمية الوزن الذي يتم التخلص منه. وذلك حسبما يعتقد أغلب الناس. لكن و حسب هذا المفهوم فإن الفرد سوف يصل إلى حد يصبح عنده غير قادر على تحمل ذلك بأي حال من الأحوال. عندئذٍ يكون السؤال هو: إذا لم يكن الحرمان من الطعام هو السبيل، فكيف سنتمكن من إنقاص الوزن أو من الحفاظ عليه؟ على الرغم من كل ما سبق؛ فإن ما هو مؤكد عليه في هذا السياق هو أننا لا يمكننا تناول الطعام مثل من يتمتعون بوزن طبيعي. والمحزن في الأمر أنه على الرغم من معرفتنا بكيفية زيادة وإنقاص الوزن، إلا أننا لا نعرف كيفية إنقاص الوزن في الحال وللأبد. فلا يساورك أدنى شك في أن الجهود التي تبذلها من أجل إنقاص الوزن سوف يكللها نجاح أكبر إذا تجنبنا النظم الغذائية القاسية التي لا نجني من ورائها سوى الحرمان وجعلنا عادات التغذية جزءاً من أسلوب حياتنا اليومية.

**إدارة الجودة**

**Quality Management**

ينطوي مفهوم الجودة القدرة على تلبية متطلبات المستهلكين على سلعة أو خدمة ما من خلال تحقيق أعلى قدر ممكن من الجودة فيها من خلال تحقيق الاستغلال الجيد للإمكانات و رفع مستويات الأداء و الرقابة الفنية للوصول بالمنتج للمواصفات المحددة و المتفق عليها سلفاً.

**و لقد تطور مفهوم الجودة تطوراً كبيراً على مر العصور،** فبعد أن كان قاصراً على الفحص الفني للمنتجات أثناء عملية الإنتاج نفسها و استبعاد المنتجات المعيبة، دون الاهتمام بمعرفة أسباب العيوب، و لكن كان المهم هو أن يكون المنتج مطابقاً للمواصفات فقط تبعاً لرؤية صاحب الإنتاج نفسه، و ليس تبعاً لرؤية العميل. ثم تغيرت النظريات و تتابعت مع التقدم الصناعي و البشري و التقني، و أصبحت تعتمد على استراتيجية و فلسفة شاملة تعتمد على تحقيق التوازن بين عدة عوامل منها الاستخدام الفعال للموارد المادية و البشرية بغرض تلبية متطلبات العملاء و بما يسهم في تحقيق النجاح و التميز للشركة و ثباتها أمام المنافسة.

**و نتيجة للتغير و الانفتاح العالمي المعاصر و انتشار و سهولة الاتصال**، فإن كل ذلك فرض نتائج متعددة على الأسواق الإنتاجية و الخدمية منها التغير المستمر في رغبات العملاء سواءً من حيث الطلب على سلع جديدة أو الحاجة لتطوير سلع موجودة بالفعل، و الذي يجعل من تحقيق الجودة و إدارتها هدفاً صعباً و متجدداً و لا نهائياً أيضاً، حيث يجب تجديد معايير الجودة بشكل مرن يتلاءم مع المتغيرات التي سبق توضيحها، كما يجب غرس ثقافة أن جميع من يعمل في المؤسسة مسؤول و مشارك في تحقيق هذا الهدف.

و ترتبط الجودة كذلك بسمعة المؤسسة، حيث تتأثر بجودة المنتجات، مما يؤثر على مصداقية الشركة أو المؤسسة في حال ظهور عيوب بالمنتج أو صعوبة في استخدامه من قبل العميل، كما يجب مراعاة أن يكون المنتج و رغم كونه محلي الصنع إلا أنه منافساً و أفضل من مثيله المستورد في الجودة و السعر أيضاً.

**و لكي يتم تبني و ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة في أي مؤسسة**، فلابد و أن يبدأ هذا من الإدارة ذاتها، و من خلال البحث عن طرق متنوعة و متجددة لتحسين جودة المنتج و أداء العمل بشكل عام، مع الاهتمام بالتعرف على رغبات العملاء و العمل على تحقيقها، مع الاهتمام بأن يتم تطبيق معايير الجودة في كل مرحلة من مراحل العمل، وصولاً للخدمة النهائية، مع الاهتمام بترسيخ ثقافة العمل الجماعي و وحدة الهدف و لا يعني ذلك إهدار جهد الفرد، و إنما لابد من توفير منظومة للحوافز و تقدير الجهد الفردي باستقلال عن الجهد الجماعي للفريق بأكمله، مع إتاحة الفرصة للابتكارية و الإبداع.

و تعتمد ثقافة الجودة على مفهوم الأداء الصحيح للمهمة من أول مرة و التقليل من العيوب و الأخطاء و الوصول بها لأقل نسب ممكنة، و محاولة تحقيق أعلى مستويات الرضا لدى العملاء من خلال تقديم منتج متميز، و في التوقيت المناسب.

**الإرشاد النفسي**

**Counseling**

الارشاد النفسي هو مجال تطبيقي لتحقيق الصحة النفسية Psychological/ Mental Health، هو عملية تقديم النصيحة، العون، والعلاج البسيط اذا تطلب الأمر أو التوجيه إلى متخصص علاجي ، أي انه مجال تخصصي تطبيقي للنظريات العامة في مجال التحليل النفسي Psychoanalysis و العلاج النفسي psychotherapy ، ويُوجّه إلى ظروف و أهداف خاصة لتحقيق نوع من العلاج لحالةٍ ما، حيث  يجري المرشد النفسي المختص Psych Counselor استعراضاً عاماً لنظريات العلاج النفسي وتطبيقاتها في تقديم المشورة النفسية، فعمليةالإرشاد النفسي عملية متشعبة تحتاج لخبرات علمية عالية مع مهارات مرنة للتعامل مع كل حالة على حدة.

**خصائص المرشد النفسي و واجباته:**

1. متخصص و دارس لعلم النفس  psychological specialty في مجال معين من مجالات متعددة several broad domains.

2. يشتمل عمله على البحث الإجرائي التطبيقي research and applied work ويوجهه للحالة موضع العلاج و يستهدف فئاته بدراسة الظروف الخاصة بكل حالة بصفة مستقلة.

3. يقوم  بتقديم المشورة ومتابعة النتائجcounseling process and outcome .

4. الإشراف والتدريب  supervision and training.

5. في إعطاء المشورة لتحقيق التنمية و التطوير الوظيفي و career development and counseling.

6. الوقاية لتحقيق الصحة النفسية prevention and health، وذلك بالتمهيد و التوقع لمواقف مستقبلية قد يترتب عليها مشاكل نفسية مثل توقع استقبال الطفل الثاني في الأسرة و اثر ذلك على الطفل الأول.

**وهناك محاور themes توحد بين متخصصي الإرشاد النفسي**، عبارة عن نقاط عمل رئيسية يجب أن يتناولها المرشد النفسي لصياغة خطة العمل في الإرشاد النفسي:

• التركيز على الأصول  assets ونقاط القوة strengths، لأنها تعتبر نقاط ارتكاز علاجية،

• دراسة تفاعلات الشخص مع البيئة person–environment interactions .

• دراسة التطورالتعليمي والمهني educational and career development.

• دراسة ردود الأفعال القصيرة السريعة brief interactions.

• التركيز على هدف الوصول بالشخصية إلى اقصى توافق ممكن intact personalities .

**الفئات المستهدفة للإرشاد النفسي  Categories Target:**

1- الآباء لتربية الأبناء، التعامل مع الخلافات الزوجية و مشاكل الانفصال.

2- الأطفال فيما يتعلق بمشاكل التعلم، المشاكل الأسرية، مشاكل الاندماج الاجتماعي.

3- فرد في حالة صدمة بسبب مواجهة موقف كارثي طارئ.

4- جماعات صغيرة تعاني من مشاكل مشتركة، الإدمان، مرض عضال، تداعيات حادث كارثي مشترك.

5- الفئات العاملة التي يتطلب عملها التعامل مع ظروف كارثية، عمال الإنقاذ، الأطباء، الممرضين... إلخ.

**إدارة المخاطر**

**Risks Management**

إدارة المخاطر: النشاط الإداري الذي يهدف إلى تنبؤ و قياس و تقييم للمخاطر التي تواجه الشركة أو المؤسسة و التحكم بها من خلال تطوير استراتيجيات إدارتها التي تعمل على تجنبها و تقليل آثارها السلبية وتخفيضها إلى مستويات مقبولة و قبول بعض أو كل تبعاتها.

و تهتم إدارة المخاطر بالمخاطر المالية و التشغيلية. فما هي إلا ممارسة لعملية تنقيح نظامية لأساليب تعمل على التقليل من أثر تهديد معين على المؤسسة. و لا يمكن تجنب و تقليص حدة المخاطر بشكلٍ كُلي، و هذا لوجود عوائق تشغيلية و مالية غالباً. لهذا سوف يكون من الأفضل تقبُل المؤسسة لمستوى معين من الخسائر نتيجة هذه المخاطر مع العمل على تفادي الخسائر بقدر الإمكان. و تظهر أهمية إدارة المخاطر في حالة حدوث المخاطر الغير متوقعة و التي تقترن دوماً بالتخطيط لاستمرارية العمل و تغطي مساحات واسعة مهمة لعملية التخطيط لاستمرارية العمل و التي تستهدف ما هو أبعد من إدارة المخاطر.**و هي أحد فروع علوم الاقتصاد الذي يعتني بالآتي**:

1. المحافظة على الأصول المالية لحماية مصالح المودعين و الدائنين و المستثمرين.

2. إحكام الرقابة و السيطرة على المخاطر في الأنشطة الاستثمارية كالقروض و السندات و التسهيلات الائتمانية و غيرها من أدوات الاستثمار.

3. اكتشاف الحلول لكل نوع من أنواع المخاطر بكافة مستوياتها.

4. العمل على تقليص حجم الخسائر إلى أدنى حد ممكن .

5. تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها لمتابعة الأحداث و السيطرة على الخسائر.

6. إعداد الدراسات و التقارير قبل و بعد حدوث الخسائر بهدف منع أو تقليص الخسائر الأخرى المحتملة .

7. حماية سمعة المنشأة لعدم فقد ثقة المودعين و الدائنين و المستثمرين و ذلك بتأمين توليد الأرباح رغم أي خسائر عارضة تتسبب في تقلص الأرباح أو عدم تحقيقها بشكل عام.

**أساليب التعامل مع المخاطر:**

كل نوع و كل مستوى من المخاطر يلائمه استراتيجية معينة للعلاج و التعامل الإيجابي معها. و بشكلٍ عام هناك ثلاث أساليب للتعامل مع المخاطر:

1. تجنب المخاطر.

2. تقليل المخاطر.

3. نقل المخاطر إلى الغير.

**1. تجنب المخاطر:**

يتم تجنب المخاطر إذا كان المستثمر يفضل الأمان؛ مثل:

1)  تجنب البنوك مخاطر الائتمان بالامتناع عن منح القروض مرتفعة المخاطر.

2)  تجنب مخاطر أسعار الفائدة بعد الاستثمار في أوراق مالية طويلة الأجل.

**2. تقليل المخاطر:**

و ذلك بتخفيض حجم الاستثمارات التي تواجه خطراً معين لا يستطيع المستثمر تحمله أو بالاشتراك مع الآخرين في تحملها. و هذا هو أحد أسباب إقبال الناس على الاستثمار في صناديق الاستثمار لأنها تقوم بتفتيت المخاطر . و تقوم البنوك بتقليل المخاطر من خلال:

1)  رصد سلوك القروض من أجل التنبؤ بمشاكل التوقف عن الدفع مبكراً.

2)  استخدام سياسة إدارة الأصول و الخصوم التي تعمل على تقليل مخاطر أسعار الفائدة.

**3. نقل المخاطر:**

ويتم نقل المخاطر من مستثمر غير مستعد لتحمل المخاطرة إلى مستثمر آخر مستعد لتحمل المخاطرة، و يتم ذلك بمقابل مالي.

**التعرف على المخاطر:**

يتم التعرف على المخاطر من خلال عدة طرائق يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. الأهداف: حيث أن أي حدث من شأنه عرقلة تحقيق أهداف المؤسسة المنشودة يعتبر أحد المخاطر بتشكيله خطر جزئياً أو كلياً.

2. السيناريو: حيث يتم تخيل سيناريوهات مختلفة لتحقيق هدف ما أو تحليل العلاقات التفاعيلة بين قوى سوق العمل، و أي سيناريو مخالف لهذه السيناريوهات التي تم تصورها و غير مرغوب بها تعتبر خطورة.

3. التصنيف: و يقصد به تصنيف جميع الأسباب المحتمل أن تؤدي للمخاطر.

4. مراجعة المخاطر الشائعة: من خلال إنشاء قوائم بالمخاطر المحتملة في كل مؤسسة حسب الأهداف المنشودة للمؤسسة.

**تحديد المخاطر:**

في هذه المرحلة يتم التعرف على الأحداث ذات الأهمية التي تؤدي إلى مخاطر مستقبلاً عند حصولها تؤدي إلى و من هنا يمكن تحديد المخاطر من خلال تحديد مصدر المشكلة بحد ذاتها.

و نظراً لأهمية وجود إدارة فعالة تهتم بإدارة المخاطر لتجنبها أو تقليل أضرارها بقدر المستطاع قامت الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتنفيذ عدة برامج دراسية منتقاة بدقة شديدة في إدارة المخاطر تمنح الطامحين للعمل في هذا المجال الخبرات اللازمة لتوقع حدوث المخاطر و التنبؤ بها و تحديد المخاطر بشكل دقيق و تحديد أسبابها و انتقاء الطرائق الملائمة للحد من الخسائر أو منعها بقدر المستطاع و بقدرات مهارية احترافية.

**الابتعاث الخارجي**

**Scholarships**

الابتعاث الخارجي واحد من المفاهيم التي تم إدخالها في مجال التعليم العالي في العقدين الأخيرين هو مفهوم المِنح التعليمية و الابتعاث الخارجي على وجه الخصوص وهي تعني الحصول على منحة ومساعدة مالية للطالب لمواصلة تعليمه ، ويتم منح المنح الدراسية طبقاً لمعايير مختلفة والتي تعكس عادة قيم وأهداف الجهات المانحة أو مؤسسي المنحة.

**أنواع المنح الدراسية :**

يمكن تصنيف منح الابتعاث الخارجي الأكثر شيوعا على النحو التالي :

1. **منح الابتعاث الخارجي على أساس الجدارة (Merit-based)**: وتعتمد هذه الجوائز على قدرات الطالب الأكاديمية ، الفنية ، والرياضية وغيرها وتكون أنشطة خدمة المجتمع عاملاً مؤثراً لقبول مُقدِّم الطلب للحصول على المنحة وهذا النوع من المنح تُمنح من قبل المنظمات الخاصة (الأهلية) أو عن طريق كلية الطالب مباشرة نتيجة للتميز أكاديمياً أو الحصول على درجات عالية في الاختبارات القياسية.

2. **منح الابتعاث الخارجي على حسب الحاجة (Need-based)**: تعتمد هذه المنح في المملكة المتحدة على السجل المالي للطالب وأسرته ويتطلب من الطالب ملء استمارة مجانية لمعونة الطلاب (FAFSA) لتحديد ما إذا كان الطالب يستحق المنحة أم لا.

3. **منح الابتعاث الخارجي التي تتطلب شروط معينة في الطالب**: في هذه المنح يجب أن يُحدد أولاً جنس الطالب ، والتاريخ الطبي وغيرها من العوامل التي تحددها الهيئة المانحة.

4. **منح الابتعاث الخارجي التي تختص بمهنة معينة** : هذه المنح الدراسية التي تمنحها كلية ما أو جامعة ما للطلاب الذين لديهم الرغبة في البحث في مجال محدد في الدراسة، وأكثر المنحات في هذا المجال تُمنح للطلاب في مجالات مثل التعليم الطبي والتمريض.

معظم المنظمات الخيرية وغير الربحية لديهم تاريخ ملئ بالمنح الدراسية و الابتعاث الخارجي ، ويمكن للطلاب ذوي الإعاقة أيضاً التقدم للحصول على المنح المخصصة للابتعاث الخارجي لأصحاب الإعاقات.

**التحليل النفسي**

**Psychoanalysis**

و هو أحد مجالات العلوم النظرية التي تختص بالجوانب النفسية psychological أو النفسعلاجية  psychotherapeutic، وضعها طبيب الأمراض العصبية النمساوي "سيجموند فرويد   "Sigmund Freud في نهايات القرن التاسع عشر و بدايات القرن العشرين، ثم اتسع وتطور وتفرع هذا العلم في اتجاهات مختلفة تبعاً لما تعرض له من انتقادات وتباين في وجهات النظر، و ذلك من خلال من تتلمذوا على يد فرويد مثل : الفريد ادلر Alfred Adlerو كارل جوستاف جون Carl Gustav Jung، ويليام ريتشWilhelm Reich، ثم مؤخراً من عرفوا باسم   "الفرويدويون الجدد "neo-Freudians مثل Erich Fromm, Karen Horney, Harry Stack Sullivan Jacques .

**المبادئ الأساسية للتحليل النفسي The basic tenets of psychoanalysis :**

1.    السلوك البشري Human behavior : الخبرات experience، والإدراك cognition يتحدد بدرجة كبيرة بواسطة دوافع غير مقصودة  irrational drives.

2.    تلك الدوافع غالبا تصدر من اللاوعي unconscious.

3.    أي محاولات بعث تلك الدوافع لمنطقة الإدراك تقابلها مقاومات نفسية في شكل آليات دفاعيةdefense  mechanisms .

4.    تطور الشخصية الإنسانية يتأثر بكلا من البنية الوراثية  inherited constitution و أحداث الطفولة المبكرة.

5.    زيادة الصراعات بين العقل الواعي conscious view of reality و ما يكبته الانسان في عقله الباطن unconscious (repressed) ينتج عنها الخلل النفسي في صورة الاضطراب العصبي  neurosis، السمات العصابية    neurotic traitsوالقلق  anxiety، الاكتئاب  depression وما إلى ذلك.

6.    التحرر من تأثيرات اللاوعي تتحقق من خلال توجيه هذه التأثيرات الى منطقة العقل الواعي بواسطة التوجيه النفسي الماهر.

هذا و يوجد على الأقل 22 مدخل  approaches أو توجه orientations فيما يتعلق بتطور العقل الإنساني، و المداخل العلاجية"psychoanalysis" ، والتي تتنوع بتنوع نظريات العلاج كما يشير هذا المصطلح إلى التطور النفسي في مرحلة الطفولة  child development .

و إجمالاً ؛ يطلق على من يعمل في هذا المجال - مجال علم النفس - الباحث النفسي، حيث أنه يسعى  إلى دراسة مفاهيم مثل الإدراك، والانتباه، العاطفة، الظواهر والدوافع، وظائف الدماغ، دراسة الشخصية، السلوكيات، العلاقات الشخصية، ودراسة العقل الباطن، باستخدام الأساليب التجريبية لاستنتاج الأسباب والعلاقات التي تربط بين المتغيرات النفسية والاجتماعية.

وقد تم توصيف علم النفس "كعلم محوري "hub science بناءً على النتائج التي توصل إليها التي تربط بين أكثر من منظور مختلف للعلوم الأخرى كالعلوم الاجتماعية، الطب، والعلوم الإنسانية كالفلسفة.

**التعلم عن بعد**

**Distance Learning**

هو حقل التعلم الذي يركز على طرق تحقيق التعلم فعلياً والتقنيات التي تهدف لتوفير وسائل التعلم \_غالباً على أساس فردي\_ للطلاب الذين ليس لديهم فرصة التواجد الفعلي في البيئة التعليمية التقليدية. مثل الفصول الدراسية و المعامل، و وسائل التعلم عن بعد كثيراً ما تركز على الطلاب الكبار غير التقليديين. مثل العاملين بدوام كامل، والأفراد العسكريين، والذين تحتم عليهم الظروف الإقامة في المناطق النائية و لا يستطيعون حضور المحاضرات.

و قد وُصف التعلم عن بعد بأنه "عملية لخلق وتوفير فرص الحصول على التعلم عندما يتم تعارض متطلبات التعليم النظامي.  مع ظروف المتعلمين من حيث الوقت والمسافة، أو كليهما."

**مراحل التعلم عن بعد (ما قبل عصر الإنترنت):**

**1. مرحلة البريد :**

في بداياته اعتمد نظام التعلم عن بعد على البريد التقليدي و مراسلاته، ثم واصل تطوره مع تطور البريد و نظم المراسلات و نظم المواصلات المستخدمة في سرعة توصيل المراسلات التعليمية، و بدأ كتعليم نظامي مقنن من خلال مدارس المراسلات في القرن التاسع عشر. حيث بدأ التعليم  بالمراسلة في المملكة المتحدة في القرن التاسع عشر.
كما زاد الطلب على فعاليات التعليم المهني Vocational training لتغطية الاحتياجات المهنية المتلاحقة في مجالات الصناعة، الوظائف الحكومية، الجيش، و ساهمت شركات الأعمال في تطوير و ارتقاء نظم التعلم عن بعد. على سبيل المثال: ما قدمته كلية شركة Strayer's Business College من نظم البريد الدراسي الموجه لخدمة احتياجات رجال الأعمال من برامج تعليمية مهنية لموظفيهم، خاصة فيما يتعلق بتعلم النساء فنيات تنظيم الأعمال الإدارية (السكرتارية)Secretarial duties.و قد ساهم هذا النوع من التعلم في الحفاظ على قيمة اللغة و تقوية استخدام قواعدها. فقد ركزت معظم الدورات الدراسية بالمراسلة، ذات الطابع الغير ديني في التعلم، على الهجاء والنحو و فنيات الصياغة اللغوية للرسائل التجارية، ومسك الدفاتر، كما أن البعض الآخر من نظم البرامج الدراسية وجه الاهتمام الأقصى لتدريس كل شيء علمي الطابع.

**2. مرحلة وسائط وتقنيات التعلم Technological aides to Learning:**

**1- فانوس عرض الشرائح Lantern slide:**

تم استخدامه في نظام Chautauqua التعليمي لتعليم الكبار و المحاضرات العامة خلال الارتحال بين البلاد لنشر التعلم، حيث اُستخدم ما يعرف بخيمة العرض التعليمية لإنتاج الصور على أي سطح ملائم، كما استخدم هذا الأسلوب التقني في بعض مدارس Lyceum للتعليم الثانوي في القرن التاسع عشر.

**2- برامج الراديو التعليمية:**

كان لاختراع توماس أديسون  Thomas Edison لجهاز التسجيل الصوتي Phonograph عام 1877، دور مؤثر في تصميم المعامل الصوتية أو الصوتية البصرية لتعلم اللغات، بعد الحرب العالمية الأولى، زادت شعبية الجامعات التي تمتلك محطات إرسال صوتي (الراديو) في الولايات المتحدة، مع أكثر من 200 محطة بث البرامج التعليمية من خلال تسجيلها عام 1936.

**3- الأفلام التعليمية:**

كان أديسون أيضا واحد من أوائل منتجي أفلام الفصل الدراسي. حيث قامت العديد من الكليات والجامعات بإنتاج الأفلام التعليمية قبل الحرب العالمية الأولى، وكانت أفلام التدريب تستخدم على نطاق واسع أثناء الحرب. في كثير من الأحيان  لتثقيف مجموعات متنوعة من السكان الأميين والجنود في مجموعات مختلفة من المواضيع التقنية، بداية من التقنيات الخاصة بالحرب و صولا إلى ما يتعلق بأمور النظافة الشخصية، ثم توالت التحسينات على صناعة الأفلام، وخاصة قبل وأثناء الحرب العالمية الثانية للتدريب التقني والأغراض دعائية.

**4- برامج التليفزيون التعليمية:**

بدأ تطوير المقررات التعليمية بالتلفزيون في خمسينيات القرن العشرين، بدأ أولاً في جامعة أيوا University of Iowa، و بحلول السبعينيات أصبح  لكليات المجتمع، في جميع أنحاء المملكة المتحدة، برامج مصممة خصيصا كدورات للبث على محطات التلفزيون المحلية.

**5- التعليم القائم على الكمبيوتر Computer-based education:**

في الخمسينيات بدأت محاولات تجريبية لاستخدام   الكمبيوتر لعرض المواد التعليمية التي تتكون من، النص والصوت والفيديو، وتقييم التقدم الذي يحرزه الطلاب، وقد أجريت الكثير من البحوث في وقت مبكر في شركة IBM، حيث تم دمج أحدث النظريات في العلوم المعرفية مع تطبيقات تقنيات التعليم.

**مراحل التعلم عن بعد في عصر الإنترنت "النظم الحديثة في التعلم عن بعد" :**

**1- ربط الكومبيوتر بشبكة الإنترنت:**

يعد ربط أجهزة الكمبيوتر من خلال شبكة الإنترنت، النهوض الرئيسي التالي في تقنيات التعلم. مما مكن من تطوير النظم الحديثة في التعلم عن بعد.

**2- المواقع التعليمية المتخصصة   Web-based courses:**

بحلول القرن الحادي و العشرين، أصبح أكثر من نصف مؤسسات التعليم العالي، في المملكة المتحدة، تقدم برامجها الدراسية عن طريق دورات التعلم عن بعد، من خلال شبكة الإنترنت. فيوجد أكثر من 10.000 برنامج دراسي مختلف على شبكة الإنترنت للاختيار من بينها، و حوالي خمس عدد الطلاب البريطانيين يجتاز دورة واحدة على الأقل من التعلم الإلكتروني كل فصل دراسي.

**3- الخدمات التعليمية على شبكة الإنترنت  Web-based services:**

مع النمو و التقدم في برامج التعلم عن بعد الحديثة، تطورت أيضاً الخدمات التعليمية الشخصية على شبكة الإنترنت لتسهيل التعلم و حل المشكلات النوعية و الشخصية، بما في ذلك الدروس الإلكترونية والتوجيه، والمساعدة في مجال البحوث، خدمات أخرى تقدم للوالدين للمساعدة في التواصل مع المعلم المناسب....إلخ.

**4- الجامعات المفتوحة Open universities:**

من أكثر أنواع المؤسسات التعليمية التي تستخدم التعلم عن بعد.  فمنذ منتصف القرن العشرين تحتضن الجامعات المفتوحة جميع فئات الكبار الراغبين في ممارسة أي نوع من الدراسة مهما اختلفت ظروف السن والتعلم والعمل. بالإضافة لذوي الاحتياجات الخاصة، والأفراد العسكريين، ونزلاء السجون. و يمكن إرجاع أصل حركة التعليم المفتوح لجامعة لندن، والتي بدأت تمنح درجات علمية للطلاب الخارجيين في عام 1836.

و على هذا الأساس انتشرت في الآونة الأخيرة العديد من الجامعات و المعاهد و المؤسسات التي تتيح فرصة التعليم و الدراسة للدارسين و الطلبة في مختلف التخصصات وذلك عن طريق الصفحات التي تعدها خصيصاً لهذا الغرض على شبكة الإنترنت.

**نظام التعلم عن بعد في المملكة المتحدة:**

يمثّل نظام التعلم عن بعد في المملكة المتحدة إحدى أكثر الأنظمة التعليمية المتسارعة في تطورها ومواكبتها لإنجازات ثورة الاتصالات وتمثل البورد البريطاني للمحترفين أحد أكثر المؤسسات التعليمية البريطانية اهتماماً بتطوير منظومات التعلم عن بعد في ميدان العلوم الإدارية وتوليفها بحيث تتلاءم مع متطلبات وخصوصيات البرامج الدراسية التي يتم تدريسها بطريقة التعلم عن بعد ومع متطلبات واحتياجات الطلاب الدارسين بطريقة التعلم عن بعد كذلك.

وتقوم الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتنفيذ عدة برامج دراسية تم تصميمها من قبل نخبة الهيئات العلمية المانحة لبرامج التعلم عن بعد في بريطانيا من خلال إدارة وتنظيم انخراط وتسجيل الطلاب من أبناء الدول العربية في هذه البرامج وتقديم كافة المعلومات والمساعدات التي قد يحتاج لها الطلاب العرب لتسهيل تفهمهم الكامل لمنظومات التعلم عن بعد في المملكة وتمكنهم من الاستفادة منها بشكل كامل.

**التعليم عن بعد**

**Distance Education**

التعليم عن بعد هو نقل العلم من مراكز تجمعه في عواصم الدول إلى مدنها البعيدة التي لا تتوفر فيها وسائل وسائط المعرفة الضخمة و المتخصصة. ويكون الاتصال بين الطالب المتلقي و المحاضر متفاعل  interactive، و يتيح نظام التعليم عن بعد إمكانية تلقى المحاضرات من مصدر بعيد عن مكان المحاضرة  بنفس السرعة وفى نفس زمن التنفيذ   real time application   ويمكن هذا النظام من بث المحاضرات الحية والمسجلة بكفاءة عالية، حيث يمكن الطالب او المستمع من حضور محاضرة داخل او خارج حدود البلد الذي يقيم فيه.

**إذن فالتعليم عن بعد  Distance Learning  يُقصد به** استخدام تكنولوجيا الاتصال وتقنيات الكمبيوتر في عملية التعليم.  ويطلق على هذه العملية أيضا مصطلحات أخرى مثل: Internet-Based Learning، Distributed Learning، Computer-Mediated Communication.

و جدير بالذكر أن منهجية التعليم عن بعد في الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي تقوم على مرتكزات التعليم عن بعد المتعارف عليها في المملكة المتحدة والتي تم توطيدها بشكل راسخ خلال السنوات الأخيرة من عمر تجربة التعليم عن بعد التي مضى عليها ما يقارب السبعة عقود منذ أن نشأت في المملكة المتحدة عقب أن وضعت الحرب العالمية الثانية أوزارها بالاستناد إلى خدمات البريد الملكي البريطاني Royal Mail   لمساعدة الطلاب في المناطق النائية البريطانية للدراسة والتحصيل العلمي. و حسب الواقع التعليمي المعاش راهناً في المملكة المتحدة أصبح التعليم عن بعد النموذج  التعليمي الأكثر فاعلية و تطوراً بشكل مضطرد بالاستناد إلى منجزات ثورة الاتصالات المتسارعة والذي شكل التعليم عن بعد أحد أكثر المستفيدين من إنجازاتها.

وتقوم عملية التعليم عن بعد في المملكة المتحدة و الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي على جملة الثوابت الأساسية الراسخة ومنها:

**• التعليم عن بعد حقل فريد يستخدم طرائق فريدة غير مستعارة من سياقات تعليمية تقليدية:**

حيث أن جميع المواد العلمية التي تم صياغتها لتكون مادة علمية متاحة للطلاب للدراسة من خلال الحرم الإلكتروني الخاص بالتعليم عن بعد يجب أن تكون مصاغة بشكل خاص يتناسب مع سياق و منهجية التعليم عن بعد. بالإضافة إلى ضرورة وجود العديد من الأنشطة التطبيقية في متنها والتي تعمل كمذكر وأداة للمراجعة  والتفكر في ما تمت قراءته من قبل الطالب، وبما يمنح الطالب مساعدة غير مباشرة في سياق العملية التعليمية تأخذ بيده وفق منهجية التعليم خطوة خطوة ولكن دون أن تعيقه عن التقدم السريع في حال وجد  الطالب القدرة في نفسه عن ذلك. وبمعنى آخر فإن التعليم عن بعد منهجية خاصة تهدف إلى أن يكون محصولها متميزاً و دون أن يكون الجهد للوصول إلى ناتجها مضنياً على الإطلاق، و إنما أيسر من طرائق التعليم التقليدي في معظم الأحيان.

**• التعليم عن بعد وسيلة لتجاوز حواجز المسافات بين الطالب و المدرس:**

حيث تدل الدراسات الإحصائية في المملكة المتحدة على تباين مكان التواجد الجغرافي للمدرس والطالب في معظم مؤسسات التعليم عن بعد في المملكة المتحدة، وهو ما يتيح للطالب الاستفادة من خبرات نخبة من المدرسين في الحقل العلمي الذي يدرسه والذين لولا التعليم عن بعد لما كان التواصل معهم ميسراً أو حتى متاحاً في الكثير من الأحيان نظراً للتباعد الجغرافي الذي قد يكون شاسعاً في الكثير من الأحيان بين الطالب والمدرس المشرف المعين للإشراف على برنامجه الدراسي.

**البرامج الهجينة (المختلطة) - Hybrid courses:**

نوع من برامج التعليم عن بعد التي قد تتطلب التواجد الجسدي في الموقع التعليمي لسبب من الأسباب (بما في ذلك أداء الامتحانات)، يعرف هذا النوع من التعليم بمسمى: برامج التعليم الهجين (المختلطة)  Hybrid أو برامج الدراسة ذات التعلم المختلط Blended. فهو مزيج  من نظم التعيلم عن بعد بالتفاعل وجها لوجه. مثل: نشاط مناقشات الفصل، و العمل الجماعي النشط، والمحاضرات الحية مع التقنيات التعليمية على شبكة الإنترنت، البرامج التعليمية السابقة الإعداد و المحملة  على شبكة الإنترنت Online course cartridges، وتحديد المهام Assignments  التي يجب أن يقوم الدارس بتنفيذها، ومنتدى المناقشاتDiscussion boards ، وغيرها من أدوات التعلم بمساعدة شبكة الإنترنت.

و يختلف مدى تصميم الدورات المختلطة باستخدام الفصول الدراسية التقليدية مع الدراسة عبر بيئات التعلم على الإنترنت، حسب موضوع والطبيعة الشاملة للبرنامج الدراسي، بغض النظر عن كيفية التصميم، يمكن توقع تقديم مثل هذه البرامج  التعليمية بأسلوب متزامن Synchronous، أو غير متزامن  Asynchronous، لتيسير التواصل بين الطالب والمعلم، و بين الطالب والطالب، وهو ما أصبح أكثر انتشاراً في مجتمع اليوم.

**مزايا التعليم عن بعد:**

**1- الاستغلال الجغرافي:**

لا يحتاج الطالب والاستاذ إلى أن يكونا متواجدين في مكان واحد من أجل تبادل المعلومات. فالطالب يمكن له أن يقرأ أو أن يستمع إلى أو حتى يشاهد محاضرة الأستاذ إلكترونيا on-line عبر شبكة الإنترنت حتى و إن كان الطالب في بيته أو في بلد آخر غير البلد الذي يقيم فيه أستاذه.  كذلك يمكن للأستاذ أن ينشر محاضرته إلكترونيا بأحد الأشكال التالية عبر شبكة الإنترنت من بيته أو من بلد آخر غير البلد الذي يتواجد فيه طلبته :

• نصي textual (باستخدام صيغة Adobe Acrobat ) أو ؛

• صوتي Audio (باستخدام صيغة Streaming Real Audio ) أو ؛

• مرئي Visual (باستخدام صيغة Streaming Real Video أو  Streaming Net Show  أو Compressed MPEG).

**2- الاستغلال الوقتي:**

ليس ضروريا أن يكون كل من الطالب و الأستاذ متواجدين في زمن واحد لتبادل المعلومات. فالأستاذ يمكن له أن ينشر محاضرته إلكترونيا إما بصيغة نصية قابلة للطبع أو بصيغة مسموعة أو مرئية وللطالب بعد ذلك أن يقرأ المحاضرة و يطبعها أو أن يستمع إليها أو يشاهدها في أي وقت يناسبه دون الحاجة إلى أن يلقي الأستاذ المحاضرة في وقت محدد. و كما أن للطالب الحرية في اختيار الوقت المناسب له كي يتلقى المحاضرة، فان له الخيار أيضا في إختيار الجزء الذي يرغب بقراءته أو الاستماع إليه أو مشاهدته. كذلك يمكن له أن يعيد الاستماع إلى جزء معين من المحاضرة أو أن يشاهد جزءا معينا منها و هي أمور يصعب تحقيقها في المحاضرة التقليدية. فعلى سبيل المثال، يمكن للطالب أن يختار الأجزاء التي يريد أن يستمع إليها أو يشاهدها من المحاضرة إذا كانت تلك المحاضرة منشورة بصيغة Real Audio أو Real Video. يمكن له كذلك إعادة الاستماع إلى أو مشاهدة أي جزء من المحاضرة المنشورة بتلك الصيغ.

**3- الوسيط الحاسوبي:**

استخدام الكمبيوتر كوسيط لنقل المعلومات يعني أيضا استغلال سرعة الكمبيوتر و إمكانياته في العملية التعليمية و هو أمر يساعد في تطوير هذه العملية.

**4- توفر فرص التعليم لغير المستطيعين:**

التعليم عن بعد سوف تمكن شريحة كبيرة من أفراد المجتمع من تحقيق رغباتها خصوصا هؤلاء الذين لا يستطيعون الالتحاق بالتعليم العالي لظروف مختلفة ( مثل السن أو الارتباط بعمل معين ).  فالتعليم عن بعد مفتوح للجميع ولا حاجة فيه لحضور نظامي إلى الجامعة في أوقات محددة وهي أمور قد لا تناسب ظروف البعض.

**5- التغلب على مشكلة الطاقة الاستيعابية للجامعات والهيئات التعليمية:**

فالتعليم عن بعد لا يتطلب حضور الطلبة إلى الفصول الدراسية، و لا يتطلب تواجد محاضر في كل فصل كي يعطي عددا محدودا من الطلبة محاضرة معينة. هذا يعني أن الجامعات والهيئات التعليمية ستتمكن من التغلب على مشكلة طاقاتها الاستيعابية المحدودة التي تحتم عليها قبول عدد من الطلبة يتناسب مع ما هو متوفر من فصول دراسية و مدرسين.

**عيوب التعليم عن بعد :**

**1- الحاجة إلى التدريب:**

يحتاج المدرسون إلى تدريب على استخدام الانترنت بشكل عام إضافة إلى التدريب على استخدام برامج خاصة لاستغلالها في عمل صفحات الانترنت ونشر المحاضرات وغير ذلك. كذلك فالطالب يحتاج إلى تدريب على استخدام الانترنت إضافة إلى تدريب على استخدام البرامج التي تساعده على تبادل المعلومات مع أستاذه. وقبل كل هذا يحتاج كل من الطالب والأستاذ إلى امتلاكهما لمعرفة بأساسيات الحاسوب Computer Literacy.

**2- الحاجة إلى بنية تكنولوجية:**

من أجل إنشاء نظام تعليم عن بعد يجب توفر بنية تكنولوجية تحتية Technological Infrastructure عند الجامعة أو الجهة التي ترغب بطرح برامج التعليم عن بعد.  هذه البنية ليست متوفرة لدى كل الجامعات أو الهيئات التعليمية.

**3- الحاجة إلى وجود اتصال بين الطلبة وشبكة الإنترنت:**

كي يتمكن الطلبة من النفاذ إلى البيانات الإلكترونية ولكي يستطيعوا تبادل المعلومات مع أساتذتهم يجب توفر اتصال بين الطلبة وشبكة الإنترنت. هذا الاتصال قد يكون اتصالا عبر مزود خدمات إنترنت ISP أو عبر الشبكة الداخلية للجامعة أو الهيئة التعليمية Intranet.  إلا أن الطلبة ليسوا جميعا قادرون على الاتصال بشبكة الإنترنت عن طريق مزود خدمات الإنترنت. كذلك فالجامعات والهيئات التعليمية لا تمتلك جميعها شبكات Intranet مفتوحة لطلبتها.

**4- مشكلة عرض الموجة   Bandwidth:**

من المشاكل الأساسية التي تواجه عملية التعلبم عن بعد مشكلة عرض الموجه Bandwidth أي السرعة التي يتم عن طريقها تبادل المعلومات بين مزود خدمات الإنترنت و مستخدم شبكة الإنترنت الذي يتصل بالشبكة عبر هذا المزود. فمستخدمو شبكة الإنترنت الذين يتصلون بالشبكة من أجهزة الهاتف المنزلية العادية عبر مزودي خدمات الإنترنت يتبادلون المعلومات مع شبكة الإنترنت بسرعة لا تتجاوز عادة 33,6 كيلوبايت في الثانية Kbps من أجل نقل المحاضرات المرئية بشكل مناسب بحيث يمكن مشاهدة المحاضرات على شاشة كاملة الحجم و دون تقطع في الصوت و الصورة يحتاج مستخدم الإنترنت إلى توفر سرعة عالية لنقل المعلومات بينه وبين شبكة الإنترنت.  يمكن تحقيق ذلك بواسطة توصيل حاسوب المستخدم بشبكة الإنترنت عن طريق أنظمة خاصة تعطي عرض موجة Bandwidth  أكبر مثل أنظمة  ISDN و DSL  و T1 Lines  و غيرها. هذه الأنظمة تعتبر مكلفة بالنسبة للمستخدمين العاديين.

**5- الأمن:**

يمثل الأمن أحد المشاكل الأساسية التي تواجه عملية التعلم عن بعد. فخلال أداء الامتحانات الإلكترونية on-line quizzes لا يضمن الأستاذ أن الطالب لا يحاول الغش. كذلك لا يضمن الأستاذ أن من يقوم بأداء الامتحان هو الطالب نفسه وليس شخصا غيره. هنالك بعض الوسائل البرمجية والتقنيات التي قد تساعد في التغلب على بعض السلبيات المتعلقة بالأمن، إلا أنها غير كافية للتغلب على كل تلك السلبيات. من هذه الوسائل استخدام ما يعرف بالـ Login Names   و الـ Passwords   للدخول إلى الامتحان عن طريق برمجة الموقع لكي يقبل فقط الطلبة المسموح لهم بالدخول. من تلك الطرق أيضا الحصول على عنوان الـ IP   المستخدم من قبل الطالب أثناء أداء الامتحان عن طريق عمل برامج خاصة تستخدم بعض إمكانيات الحاسب الخادم Server  من أجل التعرف على ذلك العنوان.  إلا أن هذه الوسائل غير كافية للتغلب على كل السلبيات المتعلقة بموضوع الأمن.

**6- التكاليف:**

إضافة إلى السلبيات السابقة، فان هنالك تكاليف تتحملها الجهة التي ترغب بتطبيق نظام التعليم عن بعد. من هذه التكاليف ما يتعلق بالبنية التكنولوجية التي يتطلبها نظام التعليم عن بعد. فشراء وصيانة حاسوب خادم Server  مع معدات و برامج، أو استئجار مساحة على حاسوب خادم من جهة خارجية كلها أمور تمثل أعباء مالية. كما أن تدريب المدرسين على استعمال البرامج والأدوات المستخدمة في نظام التعليم عن بعد يمثل عبئا ماليا إضافيا.

**متطلبات التعليم عن بُعد:**

هناك بعض المتطلبات التقنية التي يجب توفرها من أجل تصميم نظام تعليم عن بعد أهمها:

1- وجود حاسوب خادم Server  ذي سعة وسرعة كافيتين كي تخزن فيه المعلومات المتعلقة بالمقررات الدراسية.  يمكن أن يكون هذا الحاسوب الخادم موجود عند الجامعة أو الجهة التي تطرح برامج التعليم عن بعد.  إلا إن توفر هذا النظام عند هذه الجهة يتطلب تكاليف عالية للتركيب والصيانة والتوصيل بشبكة الأنترنت.  يمكن توفير تلك التكاليف عن طريق استئجار مساحة على حاسوب خادم متوفر لدى إحدى الشركات التي تؤجر مساحات على حاسوبها الخادم لقاء مبالغ معينة.

2- يجب السماح للمبرمجين بالدخول إلى مساحة معينة في الحاسوب المركزي لكي تمكنهم من عمل صفحات إنترنت تفاعلية Interactive   وذلك باستخدام برامج الـ  (Common Gateway Interface) CGI، وهي برامج تكتب بلغات برمجية مثل Pearl , Visual Basic , C++, C  ، وتسمح هذه البرامج لمستخدم الإنترنت بإرسال معلومات و استقبال استجابات معينة من الحاسوب المركزي.

3- يجب توفر برامج لعمل صفحات الإنترنت وصيانتها مثل برامج تحرير الصفحات Web Page Editors  وبرامج نقل الملفات  FTP و الـ  Telnet.  وكذلك يجب أن تتوفر لدى المدرسين خبرة باستخدام تلك البرامج. وقد يتطلب في بعض الأحيان توفر معرفة باستخدام لغة  HTML  وهي اللغة المتعارف عليها لعمل صفحات الإنترنت.

4- يجب توفر اتصال بين الطلبة وشبكة الإنترنت كي يتمكن الطلبة من النفاذ إلى الحاسوب الخادم.

5- يجب توفر سعة موجة كبيرة high bandwidth  تمكن الطلبة من الاتصال بشبكة الإنترنت بسرعة عالية و ذلك في حال ما إذا كان نظام التعليم عن بعد يتضمن محاضرات مرئية. هذه السرعة يجب أن تتجاوز سرعة الـ 33,6 كيلوبايت الاعتيادية وألا تقل عن سرعة نظام ISDN.

6- قد يتطلب الأمر توفر أجهزة إضافية مثل جهاز الـ Video Server  إذا ما كان نظام التعليم عن بعد يتضمن مواد مرئية.

**الإدارة العمومية**

**Public Administration**

الإدارة علم و فن، فهي تتضمن دراسة منهجية لمجموعة من المعارف و القواعد و كذلك فهي تشمل إدارة منظمة للعمليات الموجهة في أي نشاط، مع  تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد و الإمكانات المتاحة، و تحقيق تنسيق و تكامل بين العاملين لتحقيق أهداف محددة. و من يمارس العمل الإداري العام، يتوافر لديه رصيد معرفي متميز، من خلال الدراسة و العلم يثمنه رصيد إضافي من الخبرة و الحنكة المهنية، مع قدر من المهارة في توظيف كليهما المعرفة و الخبرة لتحقيق الأهداف و القيام بتحديد المسؤوليات بصورة تمنع التداخل و تحقق التناغم العملي.

**و الإدارة العمومية هي** توجيه جهود مجموعة من العاملين في الأجهزة الحكومية تحديداً لتحقيق أهداف محددة مرتبطة بخدمة المواطنين و تحقيق سياسات الدولة العامة، و ينطوي تحقيق تلك الأهداف الاستغلال الأمثل للموارد المادية و البشرية و محاولة توفير مناخ مناسب للعمل و الإنتاج. و تقديم الخدمات المطلوبة للجمهور بأفضل صورة ممكنة.

و تعتمد الإدارة العمومية كعلم على وجود أطر تنظيمية تحدد النشاطات المتطلبة، بغية تحقيق أهداف محددة، و يتم من خلاله تحديد السلطات و صلاحياتها، و تمييز المهمات المنوطة بكل منها، كما تعمل على حل المشاكل التي يمكن أن تنشأ داخل الأجهزة الحكومية، و ما يترتب عليها من انعكاسات مباشرة على متلقى الخدمة العامة.

و تهتم الإدارة العمومية بالخدمات التي تقدم من الجهات الحكومية للمواطنين على قدم المساواة، و لا تشترط تلك الخدمات تحقيق أرباح، كسائر الأنواع الأخرى من الإدارة كإدارة الأعمال، و إدارة المنشآت السياحية و غيرها.

**و ترتبط الإدارة العمومية ارتباطاً وثيقاً بسياسة الدولة و فلسفة المجتمع**، وما يرتبط بها من الإدارات العامة كالإدارة التعليمية، و الإدارة الصحية، و غيرها من الإدارات التي تشمل كذلك كل جهاز تم إنشاؤه بهدف تحقيق خدمات عامة للمواطنين بما يتماشى مع سياسات و قوانين الدولة. و قد تطور مفهوم الإدارة العمومية تطوراً كبيراً باختلاف درجة التطور و التعقيد في حياة المجتمعات، و تطور النظم السياسية الحاكمة، و مدى حجم الدور الذي تقوم به الدولة في المجتمع من خلال ممارستها على المستويات كافة و بخاصة الاقتصادية و الاجتماعية  كما يرتبط علم الإدارة العمومية ارتباطاً وثيقاً بغيره من العلوم كالاقتصاد و السياسة و علم النفس و علم الاجتماع و غيرها من العلوم.

و تتميز نظم الإدارة العمومية بما يعرف بالتنظيم الذي يحدده القانون السائد في الدولة في شأن تنظيم أحوال الموظفين العموميين، و الذي يخضع لسياسات الدولة كذلك، فنجد أن العملية الادارية تسير وفق قوانين و لوائح محددة، لا تتأثر بأهواء المديرين أو الرؤساء، ويتم تعيين الموظف و لا يتم ترشيحه، كما أنه توجد لوائح محددة للجزاءات أو الطرد، و تفرض تلك القوانين كذلك عدم خلط الموظف بين أعماله الخاصة و وظيفته العامة. كما يتم الترقية للموظف على أساس عدد سنوات الخبرة، أو الأقدمية و كذلك بالكفاءة في العمل، و كذلك يكون للموظف الحق في الحصول على راتب و علاوات يتم تحديدها وفقاً للوائح المطبقة في هذا الشأن.

و لكن على الرغم من المميزات العديدة التي تقدمها هذه المنظومة للعاملين فيها، إلا أنها أيضاً تنطوي على العديد من المثالب المتمثلة في التعامل مع الموظفين على أنهم آلات يتم تطبيق مجموعة من اللوائح عليها دون تقدير لعديد من المتطلبات المختلفة للمواقف و سطوة المال أحياناً، و رغبات الموظف نفسه في تحسين مستواه،  و عدم إعطاء الفرص للابتكار و الابداع و كذلك التسارع الكبير في متطلبات الحياة المعاصرة و تزايد الضغوطات الحياتية المتنوعة، مما يؤدي بالموظف الى الاكتفاء بأقل المستويات في أداء العمل و يصاحب ذلك انخفاض جودة الخدمة المقدمة منه للمواطن. و تدريجياً يتحول الى عبء على اقتصاد الدولة  بدلاً من كونه عنصر من عناصر الإنتاج و تقديم الخدمات.

**و لتجنب تلك المساوئ السابقة لمنظومة العمل الإداري**، فقد ظهرت العديد من المدارس التي تناولت طرق مختلفة لتحقيق التناغم المطلوب في العمل الاداري الحكومي، و من بينها ضرورة الالتزام بالقواعد الحاكمة و المنظمة للعمل، و يرتبط ذلك بوجود مديرين على كفاءة في جميع المستويات، يلزمون الموظفين بالقواعد المرعية في العمل، و كذلك توحيد السلطة، و التي تعني ان يتلقى الموظف التعليمات و الأوامر من رئيس واحد فقط له، دون تداخل في المهمات.  و يعني هذا أن يحقق النظام باختصار التوازن في جزئية الشخص المناسب في المكان المناسب. و تحقيق عدم التداخل، مع التأكيد على روح العمل الجماعي.

**و يفيد كثيراً في هذا الصدد أيضاً توفير منظومة للتقييم من خلال التغذية المنعكسة Feedback**، بمعنى القياس المستمر لمدى تحقق الأهداف الخاصة بالمؤسسة، و المقارنة بين النتائج و الأهداف الحقيقية مع تقديم توصيات و حلول تشمل التغيير و التعديل المستمرين في المنظومة كلها و جميع إمكانياتها المادية و البشرية أيضاً  و معاقبة المقصرين و مكافأة المتميزين، و الإحلال و التجديد للموارد وصولاً لتحقيق أقصى النتائج المطلوبة من المنظومة الخدمية و بالشكل الذي يرضي الجمهور طالب الخدمة و الذي يدفع ثمنها أيضا بشكل مباشر ( رسوم ) و غير مباشر ( ضرائب ) و بما يحقق سياسات الدولة أيضاً و المصلحة العامة للمجتمع ككل.

و لكي تتطور الإدارة العمومية كمجال عملي مرتبط بالجمهور بشكل عام، فينبغي العمل على تحسينها، و تخليصها من الترهلات الروتينية، و التعقيدات البيروقراطية التي تعرقل مسيرة تقديمها للخدمات بشكل مناسب و في الوقت المناسب أيضاً، من خلال الاهتمام بتطوير العنصر البشري من خلال تقديم الدورات التدريبية على سبل تقديم الخدمات في العصر الحديث، و التدريب كذلك على استخدام التكنولوجيا لهذا الغرض، مع الاهتمام كذلك بسن قوانين جديدة تنظم العمل بداخل الهياكل الإدارية الحكومية و تطوير الموجود منها بالفعل، بشكل يتناسب مع طبيعة العصر التكنولوجي سريع الإيقاع الذي تعيشه البشرية حالياً، مع الاهتمام بوجود منظومة للتقييم المستمر للأداء في تلك المؤسسات، مع الاستبدال لثقافة العمل الحكومي بشكله المعهود و غرس ثقافة أخرى مختلفة و متميزة و تهتم بالتطوير المستمر للخدمات وربطها بمنظومة حوافز لتشجيع المجتهدين و أصحاب التجارب المتميزة و الاهتمام بالدراسات التي تعمل على تقديم الحلول المناسبة لما تواجهه النظم الإدارية من مشكلات و معوقات،  حتى تحقق الأجهزة الإدارية أفضل ما يمكنها تحقيقه من أهداف تم إنشاؤها من أجلها، و لا تكون بمثابة عبء على كاهل الدولة و المجتمع أيضاً.

**الدعاية و الترويج**

**Publicity and Promotion**

**ما هو المقصود بالدعاية؟ و الترويج؟ و الدعاية الترويجية؟**

**الدعاية هي** التحكم في استراتيجية تلقي العامة لموضوع ما سواء الأشخاص وخاصة المشاهير أو سلع أو خدمات. من خلال محاولة جذب انتباه وسائل الإعلام وبغرض تحقيق الانتشار بين العامة والذي يتم من خلال تحقيق الإطراء والإشادة من جانب وسائل الإعلام.

**أما الترويج فهو** أحد عناصر العملية التسويقية والتي هي البيع المباشر والإعلان وتنشيط المبيعات والتسويق المباشر والدعاية. وهو أهمهم على الإطلاق.

فلا يمكن أن تتم الدعاية داخليًا نظرًا لأنها تتطلب اهتمام وكيل الدعاية فهو الذي ينفذ عملية الدعاية. بينما تؤدي العلاقات العامة وظيفة الإدارة الإستراتيجية التي تساعد المؤسسة على التواصل وإقامة العلاقات مع الجمهور المهم والحفاظ على هذه العلاقات. ويمكن أن تتم مهام العلاقات العامة داخليًا دون استخدام وسائل الإعلام. والتي يعتبرها التسويق أحد أهم عناصر الترويج الذي يعتبر هو الآخر أحد مكونات التسويق.

**أهداف الترويج:**

1. تقديم المعلومات للجمهور المستهدف حول السلعة سواء كانت خدمية أو منتج أو ترفيهية... إلخ).

2. زيادة الطلب على السلعة.

3. تحقيق التميز للسلعة.

**الأساليب الترويجية:**

1. المعارض.

2. الفعاليات.

3. الخطاب.

4. التحليل.

5. الاستطلاعات.

6. التقارير.

7. إعلانات الواظائف.

8. ابتكار الجوائز و الهدايا.

9. تنظيم جولة في الشركة.

**عناصر المزيج الترويجي:**

1. الدعاية.

2. ترويج المبيعات.

3. الإعلان.

4. البيع المباشر.

**ترويج المبيعات:**

هو أحد الجوانب الأربعة من المزيج الترويجي (العملية التسويقية) ويتم من خلال وسائل الإعلام أو غيرها بغرض تحفيز الطلب على السلعة وذلك من خلال الأساليب الترويجية التي تم توضيحها أعلاه. فالمبيعات الترويجية التي تستهدف المستهلك تسمى ترويج المبيعات الاستهلاكية. والحملات الترويجية التي تستهدف مبيعات التجزئة والجملة تسمى ترويج المبيعات التجارية. كما يجب أن ننسى أن بعض المبيعات الترويجية ولا سيما التي تتبع منها أساليب غير عادية  تعتبر وسيلة للتحايل من قبل العديد من الناس

**السلامة و الأمن**

**Safety and Security**

السلامة والأمن هي مجموعة إجراءات ونظم وقواعد التي تهدف المحافظة على سلامة وصحة الإنسان، وذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية ، وكذلك الحفاظ على الممتلكات والمنشآت من خطر التلف أو الضياع .

إن مناخ العمل الآمن هو حق أساسي لكل عامل وموظف في أي مؤسسة مهما اختلف قطاعها. والأكثر من ذلك أنه شخص يريد أن يعود إلى بيته سالماً ومعافى ولديه دور أساسي في البناء والمحافظة على مستوى عالمي لثقافة السلامة والصحة المهنية وحماية البيئة.

ويتطلب ذلك من الموظفين والعمال باختلاف نوع العمل لكل منهم اتباع التعليمات المحددة بكل مؤسسة والتي تهتم بالسلامة والأمن الصناعي لكي يتم تجنب الحوادث والإصابات والأمراض المهنية والحفاظ على البيئة التي تنعكس دائماً وأبداً على صحة العاملين أولاً. ولأن الأهم هنا بالنسبة للشركات والمؤسسات هو العاملين بها؛ فإن تلك الشركات تحرص دائماً على تأمين بيئة عمل آمنة وتدريب العاملين على السلوك الآمن مما يتيح لكل العاملين بالمؤسسة العمل بسلاسة وبدون تعقيدات وبدون حوادث أو كوارث أو مشاكل سلامة مهنية، كما تقدم أيضاً كافة السبل التي توفر الراحة والأمان أثناء العمل. ولهذا يتطلب من كافة العاملين الالتزام بالتعليمات والقواعد الوارد بلائحة قوانين الأمن والسلامة الخاصة بكل مؤسسة وألا يقدموا الأفضلية أبداً لأيٍ ما كان على حساب السلامة الشخصية.

**ضروريات السلامة و الأمن:**

1. ضرورة استخدام أدوات الوقاية والسلامة الشخصية أثناء العمل وعدم الاستهانة بأهميتها.

2. ضرورة الاهتمام بتوفير أدوات الإسعافات الأولية بداخل المنشآت بغرض التدخل الفوري والتعامل مع الإصابات البسيطة بصورة سريعة.

3. عدم الإهمال في استراتيجيات حفظ وتخزين واستخدام المواد الكيميائية والقابلة للاشتعال بحيث يجب حفظها في أماكن بعيدة عن مصادر الاشتعال وعن أماكن التجمع البشري.

4. ضرورة التوعية لمفهوم السلامة والأمن ومتابعة متطلبات السلامة التي من شأنها أن تحد الكثير من الحوادث.

5. العمل على دعم جاهزية العاملين وشاغلين المنشآت بتنفيذ التدريبات التي تدعم إكسابهم الخبرات الكافية بكيفية الإخلاء والتعامل مع الحوادث حال وقوعها.

6. عقد دورات في الأمن والسلامة للمشرفين والفنيين والعاملين التي تهدف إلى إكسابهم الخبرات الكافية بكيفية الإخلاء والتعامل مع الحوادث حال وقوعها.

7. العمل على طباعة المطويات والمنشورات والكتيبات والملصقات التي توضح تعليمات وقواعد الأمن والسلامة بشكل دوري ومواكبة التطورات التي تطرأ على بيئة العمل لرفع الحس التوعوي للعاملين بالمؤسسة وبالتالي الحد من الإصابات في بيئة العمل

**اللياقة البدنية**

**Fitness**

قال أبوقراط: ما يُستعمل ينمو، و ما لا يُستعمل يذوي و يذبل!

التريض المنتظم يقي من المرض، كما أن له فوائد فورية أكثر من هذا. فهو يزيد من قدرتك على التحمل ويساعد جسدك على هضم الغذاء وتمثيله بصورة أكثر كفاءة، ويجعل النوم أكثر عمقاً، ويساعد المرء على التخلص من الضغوط و الاكتئاب و القلق.

ومن يمارسوا الرياضة بانتظام يشعروا بأنهم أفضل من الناحية البدنية، غير أنهم يذكرون أيضاً أنهم أكثر استرخاءً وقدرة على التعامل مع الضغوط من حولهم، إن التريض يطلق هرمونات تسمى "إندورفينات" داخل المخ، وهذه الهرمونات لها تأثير مهدئ على الجسم وتجعل كثيراً من الناس يشعرون بأنهم أفضل حالاً. كما تحسن الرياضة من قوامك حيث يتخلص الجسم من الدهون ويتحسن التناغم العضلي.

وحتى إذا زاد حجم ما تتناوله من الطعام أثناء زيادتك لمقدار التريض الذي تمارسه، فإن التمرينات المنتظمة سوف تظل مفيدة لصحتك. وإذا كان وزنك زائداً فإن التريض المنتظم الذي يؤدي إلى إنقاص وزنك يصبح ذا فائدة مزدوجة.

**وإليك بعض السبل التي من خلالها يعمل التريض المنتظم على الوقاية من الأمراض:**

1. **قلب أقوى**: يصير قلبك أقوى، فمثل أي عضلة أخرى تصبح الألياف العضلية لقلبك أكثر قوة مع التمارين الرياضية و تصبح قادرة على ضخ المزيد من الدم إلى جميع أنحاء جسمك بمزيد من الكفاءة.

2. **مستويات أفضل من الكوليسترول**: مستوى الكوليسترول منخفض الكثافة الضار يقل و يرفع مستوى الكوليسترول النافع عالي الكثافة.

3. **رئتان أقوى**: تتكيف الرئتان مع استنشاق الأكسجين واستخدامه بكفاءة أكبر بحيث إنه مع الوقت، تزيد طاقة التنفس لديك.

4. **عظام وعضلات أقوى**: تصبح مفاصلك أكثر مرونة وعضلاتك وعظامك أكثر قوة. وتكتسب بناء عظمي أقوى خاصة للنساء بعد بلوغهن سن انقطاع الطمث.

5. **ضغط دم أقل:** ينخفض ضغط الدم لديك، وهو ما يخفض من خطر إصابتك باعتلال القلب وسكتات دماغية وغيرها من الأمراض الخطيرة.

6. **الوقاية من السرطان**: قد تقلل خطر إصابتك ببعض أنواع السرطان، التمرين المنتظم قد يساعد في الوقاية من سرطان القولون عن طريق تحريك الفضلات عبر القولون بصورة أسرع مما يقلل الوقت الذي تقضيه المواد المسرطنة داخل الأمعاء.

7. **الوقاية من مرض السكر**: قد تقل بالفعل مخاطر الإصابة بالنوع الثاني من السكر و هو شائع لدى من تجاوز سن الأربعين، و أكثر الفئات تعرضاً للخطر هم أولئك أصحاب الوزن الزائد حتى و لو كان بدرجة طفيفة. و أصحاب التاريخ العائلي لمرض السكر، و من لا يمارسون التمرينات الرياضية بانتظام و كذلك الأمريكيون من أصل لاتيني أو هندي أحمر.

وفي النوع الثاني من داء السكر تصبح الخلايا مقاومة لمفعول الأنسولين وهو الهرمون الذي يساعد الجسم على استخدام الطاقة، و تساعد التمرينات الرياضية المنتظمة الخلايا العضلية على التقاط السكر من تيار الدم واستخدامه لتوليد الطاقة بصورة أكثر كفاءة.

8. **يقلل الشهية للطعام**: رغم اعتقاد كثيرين بأن التريض يزيد من الشهية للطعام، إلا أنه في بعض الأحيان يقلل منها، ومن ثم يضيف فائدة أخرى في معاونتك على السيطرة على وزنك.

**البداية للحصول على اللياقة البدنية:**

إذا كنت قد عشت فترة من الخمول فيما مضى، فتحدث إلى طبيبك قبل أن تبدأ برنامجك التدريبي للياقة البدنية. إذا بدأت التدريب؛ فابدأ ببطء. مارس من التمرينات ما يكفي لجعل عضلاتك و مفاصلك تعتاد على زيادة النشاط، ثم زد ببطء من طول و شدة تدريبك بمرور الوقت. وحتى تتجنب الإصابة بالشد العضلي؛ قم بتمرينات الإطالة ثم سر ببطء لمدة 5 أو 10 دقائق قبل أن تبدأ، مستعملاً تمرينات المرونة قبل وبعد التدريب. كثف برنامجك التدريبي تدريجياً، بادئاً بعشرين دقيقة ثلاث مرات أسبوعياً. كالسير ممشوق القوام، السباحة أو ركوب الدراجات كلها تمرينات جيدة خفيفة للبدء. وكذلك رفع الأثقال الخفيفة.

**مفهوم اللياقة البدنية:**

هي مستوى الحالة البدنية التي يعتمد عليها الشخص في الأداء الحركي والتي يتم قياسها بأجهزة القياس المتخصصة والاختبارات ومقارنتها بالمعايير القياسية والتي تعبر عن قدرة الإنسان وكفاءته البدنية لممارسة حياته الطبيعية في هذه الحياة دون إجهاد أو تعب.

يكتسب الفرد اللياقة البدنية عادة من خلال التغذية الصحيحة، ممارسة التمارين، والحصول على الراحة الكافية ليتمتع بالقدرة الكافية للقيام بالأنشطة اليومية دون تعب. ومن المعلوم أن زيادة أوقات وأدوات الترفيه تجعل الوصول إلى الحد الملائم من اللياقة البدنية أصبح حلماً بعيد المنال للعديد من الأفراد فتنخفض مقاومة هؤلاء الأفراد لأمراض نقص الحركة، وتزيد مواجهة الحالات الطارئة. ويتم التعرف على من لديه لياقة بدنية من خلال السرعة والقوة والرشاقة والتحمل والتوازن في أداء الأنشطة اليومية.

**أهمية اللياقة البدنية:**

1. **من الناحية الاجتماعية**:

تعمل على تنمية القيم الاجتماعية و الخلقية السليمة مثل: الروح الرياضية، التعاون، القيادة، الانضباط، المتعة، المواطنة الصالحة، العلاقات الاجتماعية، الطاعة، النظام، كما أنها تدعم تفاعل الفرد في المجتمع من خلال تلك القيم.

2. **من الناحية الصحية**:

تسهم في تحسين الصحة العامة، و تنمي الجهاز العضلي وتحد من انتشار أمراض القلب والسمنة المفرطة بما كل ما تؤديه من أمراض أخرى.

3. **من الناحية النفسية**:

تدعم القدرة على التعبير عن النفس و تنمية التحكم في الانفعالات التعبيرية التي قد تكون سبباً لخروجه من الأزمات و المواقف المحرجة. كما تدعم إتزان الشخصية واتصافها بالشمول والتكامل والاتزان النفسي والسرور والنجاح والرضا.

**مهارات اللياقة البدنية والأداء الحركي:**

1. القوة العضلية والقدرة على بذل أقصى طاقة ممكنة للعضلة.

2. السرعة في أداء أي نشاط بدني في أقصر وقت ممكن.

3. المرونة في أداء النشاط الحركي في أوسع مدى تسمح له العضلة.

4. الرشاقة في تغيير اتجاه الجسم على الأرض أو الهواء في أقل زمن ممكن.

5. التوازن في الاحتفاظ بالجسم من السقوط لأطول فترة ممكنة.

6. التوافق العضلي العصبي في إدماج مجموعة من الحركات في وقت واحد بنفس الكفاءة والمهارة ودون حدوث خلط.

7. التنمية العقلية من خلال تطوير المهارات والعمليات العقلية المختلفة كالفهم والتطبيق والتحليل والتركيب والإدراك والتصور والانتباه والتفكير.

**تقنيات المعلومات**

**Information Technology**

تقنيات المعلومات: هي العلم الذي يهتم بمعالجة البيانات وإدارتها من خلال استخدام التطبيقات البرمجية - التي يتم خلقها من خلال التصميم والتطوير - والتي تستعمل من خلال الحواسيب الإلكترونية بهدف تحويل وتخزين وحماية ومعالجة وإرسال ونقل واسترجاع هذا البيانات، ويهتم بهذا المجال أخصائيو تقنيات المعلومات. ويطلق على القسم الذي يهتم بهذا الميدان في أي مؤسسة بــ "قسم تقنيات المعلومات" أو "قسم خدمات المعلومات" أو "نظم المعلومات الإدارية" أو "مُزود الخدمة المنظمة".

**إدارة تقنيات المعلومات:**

يُشير هذا المصطلح إلى نُظُم مراقبة مقاييس الأداء لكل ما يرتبط بتقنيات المعلومات من أجل تقييم أداء موارد وأدوات تقنيات المعلومات.

**فئات إدارة تقنيات المعلومات:**

1. **إدارة الشبكات**: وتهتم إدارة الشبكات بتقييم فاعلية الشبكة وتقديم تقارير سلوك أجهزة الاتصال عن بُعد وجمع المعلومات الإحصائية وصيانة سجلات المحفوظات وفحصها وتحديد قدرة آداء النظام في ظل الاستقرار والفوضى مع القدرة على تغيير أشكال عمليات النظام.

2. **إدارة أداء النظام**: من خلال مراقبة استخدام موارد أنظمة التشغيل ووحدة المعالجة المركزية والذاكرة ووحدات الإدخال والإخراج واستخدام القرص الصلب والمدمج ووحدات التخزين. أي كافة الأنظمة المادية والافتراضية على الشبكة السحابية باستخدام برمجيات للمراقبة وأتمتة الإجراءات باستخدام تطبيقات إدارة الشبكة السحابية.

3. **إدارة أداء التطبيقات**: أحد فروع إدارة الأنظمة يركز على مراقبة أداء التطبيقات البرمجية.

4. **إدارة أداء التعلم الذاتي**: توظيف التكنولوجيا لأتمته إدارة أداء أنظمة تقنيات المعلومات من خلال تحويل العمليات اليدوية إلى عمليات آلية. وتعتبر إدارة أداء التعلم الذاتي مكملة لإدارة الأنظمة وإدارة أداء الشبكة وإدارة آداء التطبيقات، وتُعرف باسم تكنولوجيا تعلم السلوك أو برمجية تعلم السلوك.

5. **إدارة المعاملات التجارية**: يهتم هذا القسم بمراقبة المعاملات التجارية عبر مركز بيانات لأجل توجيه أداء تقنيات المعلومات.

**إدارة المعلومات:**

يقصد بها جمع المعلومات من مصادرها المختلفة وإدارة توزيعها لمن يحتاجها بوصفها مورداً إستراتيجياً للمؤسسة.

**فئات إدارة المعلومات :**

1. إدارة المحتوى Enterprise Content Management

2. إدارة المعرفة Knowledge Management

3. إدارة السجلات والأرشفة Record management and Archiving

4. إدارة أتمتة الأعمال Business Process Management

5. إدارة محتوى الإنترنت Web content management

6. إدارة أدوات الإعلام الاجتماعي Socail media management

7. ذكاء الأعمال Business Intelligence

8. إدارة البيانات الرئيسية Master Data Management

**علم التفاعل الإنساني الحاسوبي:**

هو العلم الذي يهتم بدراسة التفاعل بين المستخدمين "البشر" والحواسيب الإلكترونية. ويهتم بتصميم وتمحيص وتحرير وصناعة الأنظمة الإلكترونية لملائمتها للاستخدام البشري. فهو العلم الذي يدرس ارتباط البشر(يستخدمون اللغة البشرية) بالآلة (تستخدم لغة الكهرباء)، حيث يربط بين الإنسان والآلة من خلال خلق لغة مشتركة بينهما باستخدام رسومات الحاسوب وأنظمة التشغيل ولغات البرمجة من جهة الآلة ونظرية التواصل وعلم النفس الإدراكي من جهة المستخدمين (البشر).

ومع تطور التكنولوجيا ووسائل التعامل مع المعلومات سواء بخصوص التخزين أو التبادل أو النقل عبر الشبكة أصبحت الحاجة إلى نظام أمن تلك البيانات والمعلومات حاجة مُلحة للغاية.

**تعريف أمن المعلومات:**

العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات المؤتمتة من مخاطر التجسس والتسريب و التزوير والتدمير التي تتعرض لها هذه المعلومات من خلال الأدوات التقنية التي تُعيق وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مُخولين ولضمان حماية الأهداف من هذه المعلومات ومصالح المؤسسات.

**ويرتكز أمن المعلومات على:**

1. أنظمة حماية نظم التشغيل.

2. أنظمة حماية التطبيقات.

3. أنظمة حماية قواعد البيانات.

4. أنظمة حماية الولوج أو الدخول إلى الأنظمة.

ونظراً لأهمية تقنيات المعلومات في كافة المجالات الحياتية وخاصةً المهنية اهتمت الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتنفيذ عدة برامج دراسية متخصصة في هذا الميدان بشكل احترافي يلائم الطامحين لنيل مناصب احترافية وقيادية في هذا الحقل الرفيع والدقيق من العلم.

**رعاية الطفل**

**Child Care**

يحلم جميع الآباء و الأمهات بمستقبل و حياة أفضل لأطفالهم و يتمنوا أن يكونوا في أفضل الأحوال، و أن يكونوا أشخاصاً متميزين، و لكن تحقيق ذلك ليس بالأمر السهل، و إنما يتطلب الكثير من الجهد من الوالدين، لغرس و تنمية العديد من القيم و الأفكار في نفس الطفل، و من مبادئ الرعاية الأساسية للطفل التعبير عن الحب و الاحتواء له، فهذا يؤثر في نفسيته و يعطيه إحساساً قوياً بالأمان، و يشجعه على طلب المساعدة عند احتياجه لها، بدلاً من الخوف الذي يؤثر عليه تأثيراً سلبياً للغاية فيما بعد في حياته، و لا شك أن الطفل يستقي خبراته الأولى ممن حوله، و يتعلم منهم الكثير، و لا بأس بأن يتم إسناد بعض المهمات البسيطة له و تشجيعه على القيام بتلك المهمات، ما يساعد على تنمية الإحساس بالمسؤولية في نفسه و من تلك المهمات المساعدة في ترتيب غرفته، مساعدة والدته في إعداد الطعام، و غيرها من الأمور التي تجعله صاحب شخصية و تشعره بأهميته كذلك.

لابد أيضاً من اتباع سياسة التحفيز و التشجيع الدائمين للطفل، و تجنب النقد و التثبيط بالكلام السلبي، فهذا يفقد الطفل ثقته بنفسه، و يشعره بالغضب و الفشل، و إنما يكون النقد بناءً و من خلال لغة تواصل إيجابية مع الطفل، كما يجب تشجيع الطفل على إظهار اهتماماته و التعبير عن حبه لرياضة معينة أو هواية ما، و إتاحة الفرصة له للتجريب لبعض الأمور بنفسه، فهذا سبيل للتعلم و تنمية المهارات لديه، كذلك لابد من مساعدة الطفل على تحسين علاقاته مع أقرانه و توضيح أن العلاقة بينه و بينهم ليست تنافسية، و إنما يحتاج الطفل لاكتساب صداقات جديدة و تكوين علاقات صداقة مع زملائه يبرز من خلالها طباعه الجيدة و قدرته على التواصل الاجتماعي الفعال مع الآخرين.

و عند محاولة التعامل مع الطفل بطريقة معينة و فشل تلك الطريقة فهذا الأمر يعد طبيعيا للغاية، فالطفل يكبر و مع كل مرحلة عمرية يتطلب الأمر توافر أساليب جديدة للتعامل، مع تجنب الأساليب العنيفة حتى و إن بدا أن الطفل بحاجة لذلك،  فهذه الأساليب لا توفر الأسس المطلوبة لتكوين علاقات جيدة مع الطفل، بل تزيد من حدة الصراعات داخل نفسه و تدفعه للانعزال و استبدال جماعة الأصدقاء بديلا عن الأسرة و غيرها.

و الأسلوب الأمثل يكون من خلال التواصل مع الطفل بأسلوب احترام متبادل، و عدم التهميش أو تعمد الإساءة إليه، بل لابد من الاستماع للطفل، و التواصل العاطفي و اللفظي الجيد معه، و التأكيد بالاهتمام الكبير بشأنه  و بالعمل لصالحه و بشكل دائم، فإذا شعر الطفل بالمساندة من الأهل، فسوف يشجعه ذلك على  التواصل و التعبير عن اهتمامه أيضا بأسرته و يخرج منه أفضل ما لديه.

فالطفل هو استثمار الأهل و طموحاتهم التي لم يحققوها، و التعامل الجيد و الرعاية العاطفية و الأسرية المتميزة من أسس الرعاية الجيدة له و التي تساعد على تكوينه كفرد متميز قادر على مجابهة تحديات الحياة المعاصرة بشكل مناسب.

**استراتيجيات الجودة**

**Quality Strategies**

يتسم العصر الحالي بالتنافسية الشديدة و التنوع الكبير في التقنيات و الأساليب المستخدمة في جميع القطاعات و مجالات الأعمال الإنتاجي منها و الخدمي أيضاً. و مع التسارع في حركة التغيير في السوق العرض و الطلب، فقد أدى ذلك لبحث جميع الشركات و المؤسسات عن طرق لتحقيق المزيد من الثبات في السوق، و الذي يأتي من خلال التميز و تلبية متطلبات الجودة على جميع النطاقات؛ من حيث تحقيق أفضل إنتاج من خلال التحكم في الإنفاق و حسن الاستغلال للموارد و رفع مستويات الأداء بكل السبل المتاحة.

**و لم تعد الجودة كمفهوم قاصرة بعينها على نوع محدد من الشركات أو القطاعات**، بل امتد مفهومها ليشمل جميع عناصر العملية الإدارية، بل و أصبحت من مبادئ الإدارة و مؤشر على جودتها كذلك.

و تتمثل استراتيجيات الجودة في ترسيخ فكرة عمل كل إدارة من إدارات المؤسسة في حدود اختصاصها على تحقيق متطلبات الجودة فيما تقوم به من مهمات، بما يساهم في تحقيق وحدة مبادئ الجودة في عموم المؤسسة ككل، بما يساهم في تحقيق البقاء و التميز للمؤسسة، و تعزيز قدراتها التنافسية.

**و يرتبط مفهوم الجودة الشاملة كذلك بمفهوم الربحية** و تحقيق المزيد من الأرباح كنتيجة لتزايد المبيعات و تلبية متطلبات العملاء، بما يساهم في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة الأمر الذي يشجع أيضاً على تحقيق المزيد من الجودة، مع التخفيض للتكلفة بما يساهم في تأكيد و نشر السمعة الحسنة للمؤسسة و يجلب بدوره المزيد من العملاء و هكذا.

كذلك فإنه من المعروف أن الإنتاج كبير الحجم يرتبط باقتصاديات الجودة و يعتمد عليها من حيث أن تحقيق معايير الجودة يساعد في تقليل التكلفة من خلال تجنب إعادة التصنيع للمنتجات المعيبة و كذلك تخفيض الهالك أو المسترد من الأسواق نتيجة لمشكلات بالتصنيع.

**و تتركز استراتيجيات الجودة الشاملة في الاهتمام بمتطلبات العملاء الداخليين و الخارجيين للمؤسسات**، و يقصد بالعملاء الداخليين العاملين بها أنفسهم، من حيث كونهم جزء من منظومة الجودة، و عامل مساعد على تحقيقها، كما تشمل استراتيجية الجودة الناجحة الاهتمام بعمليات و مراحل التنفيذ نفسها للخدمات و المنتجات و ليس الاقتصار على عيوب المنتج فقط، حيث أن السيطرة على العمليات يساهم في التخفيف من حدة الأخطاء التي تؤدي لظهور عيوب بالمنتجات، بما يحقق تجنب الأخطاء قبل وقوعها، كما تشمل الاستراتيجيات كذلك التركيز على التحسين للمنتجات على اختلافها، و بالاشتراك مع كافة العاملين بالمؤسسة بالتضافر مع منظومة المعلومات بها، فالتطوير و تحقيق معايير و استراتيجيات الجودة لا يتم من خلال الاعتماد على طرف واحد أو الجهاز الإداري فقط، بل هو مسؤولية مشتركة بين جميع أطراف العاملين بالمؤسسة.  و تحسين مستويات العمل بالمؤسسة لا تقتصر على جانب واحد من جوانب العمل، بل تشمل جميع الجوانب من الإنتاج للدعاية و التسويق و غيرها من مراحل و عمليات الإنتاج.

**التدريب المهني**

**Vocational Education and Training**

"التعليم المهني" أو "التعليم المهني والتدريب المهني" هو التعليم الموجه لممارسة جزئية معينة في المجال التطبيقي، و الذي يُعِد المتدربين لعمل تنفيذي أو وظائف على مستويات مختلفة سواء في التجارة Trade، أو الإجادة المهنية لحرفة Craft معينة، أو موقع عمل كفني متخصص/ تنسيقي /تنفيذي/ ميسر...  في مجالات تطبيقية مختلفة  مثل: الهندسة والهندسة المعمارية، أو المحاسبة والقانون، أو الصيدلة والتمريض والطب، أو أي مجال متعلق بفنيات العمل و جودة الإنجاز، وتستند عادة المهن الحرفية على الأنشطة اليدوية أو العملية، المتعارف عنها تقليدياً أنها معارف و خبرات تطبيقية  مثل أنشطة التعبئة و التغليف للمنتج، تشغيل وضبط الأجهزة  حيث يتعلق بأعمال تجارية و اقتصادية محددة، ويشار إليه أحيانا باسم التعليم الفني Technical education ، والمتدرب يطور خبراته مباشرة في مجموعة معينة من التقنيات التنفيذية Executive techniques.

**يختلف التعليم المهني ( التعليم الفني) عن التعليم التقليدي** الذي يصنف كعلم تعريفي Declarative knowledge بحثي متنامي، كما في مجال التعليم  الجامعي التقليدي، في حين يصنف التعليم المهني بأنه تعليم المعرفة الإجرائية Procedural knowledge المتخصصة فقط فهناك فرق بين مصطلح: "علم الطب"  والذي قد يركز على المعرفة النظرية المجردة Conceptual و مصطلح: "مهنة الطب"  مثال: ارتباط علوم "مهنة التمريض" (المعرفة الإجرائية) و "علم الطب" (العلم التعريفي)   ففي " علم الطب" يشخص الطبيب المرض طبقاً للمعرفة النظرية، أما في "مهنة الطب" تتم إجراءات العلاج و الاستشفاء و ما يصاحبها من خدمات علاجية مختلفة مثل التمريض و الإشراف الغذائي، و آليات التعقيم و التخدير...الخ، مثال آخر: في مجال الهندسة الميكانيكية، كعلم و كمهنة كما يشرح المثال التالي:

**القانون العلمي Scientific Law:** "لكل فعل رد فعل مساوٍ له في المقدار و مضاد له في الاتجاه" هذا علم تعريفي عام Conceptual و مجرد Abstract يتم تناوله من وجهات نظر تطبيقية مختلفة سواء في العلوم الطبيعية أو الإنسانية (العلم التعريفي Declarative knowledge).

**التطبيق العملي The Practical Application:** أثناء تصنيع المصعد الكهربي مثلا يُراعى تطبيق هذا القانون في العلاقة المتبادلة بين أوزان مستخدمي المصعد و قوة تشغيل المصعد، بحيث تكون قوة رفع المصعد تفوق الأوزان، فيحدث الرفع (المعرفة الإجرائية Procedural knowledge).

من العرض السابق، يتضح أنه لا توجد حدود فاصلة بين "العلم النظري" و "تطبيقات العلم" فالعلاقة بينهما تبادلية و تكاملية.

في المملكة المتحدة يوجد بعض التخصصات الهندسية ذات الدقة العالية، في المواقع الفنية ذات الحساسية العالية مثل المصانع و المفاعلات النووية، و التي تحتاج من المتدرب فترة من التلمذة الصناعية Apprenticeship تتطلب 4-5 سنوات ، و يتطلب ذلك  دراسة أكاديمية بمستوى الشهادة القومية العليا HNC / الدبلوم الوطني العالي HND.

و يمكن أن يكون التعليم المهني في المرحلة الثانوية Secondary، أو مرحلة ما بعد المرحلة الثانوية Post-secondary أو المستوى التعليمي المتقدم Further education، ويمكن أن يكون ضمن نظام التلمذة الصناعية Apprenticeship في هيئة متخصصة.

و التقييم التقليدي للتعليم الفني أنه أقل في المستوى من التعليم العالي، و لكنه حاليا أصبح يصنف على انه ينتمي فعلياً إلى مستويات التعليم العالي Tertiary education، و بتزايد التخصص  في سوق العمل زادت المتطلبات الاقتصادية لمستويات أعلى من المهارات، لذلك توجه الحكومات والشركات استثماراتها بشكل متزايد إلى مستقبل التعليم المهني  من خلال مؤسسات التدريب الممولة من القطاع العام، والتلمذة الصناعية و المدعومة بالمبادرات التدريبية للشركات لمستوى ما بعد المرحلة الثانوية، وعادةً ما يتم توفير التعليم المهني من قِبَلْ معاهد التكنولوجيا Institute of Technology، أو من قبل كليات المجتمع المحلي Community College.

و قد تنوعت مجالات التعليم المهني، على مدى عقود القرن العشرين، و تداخلت مع الكثير من الصناعات مثل: تجارة التجزئة Retail، والسياحة Tourism، وتكنولوجيا المعلومات Information technology،  خدمات الدفن Funeral services، ومستحضرات التجميل Cosmetics، وكذلك في الحرف التقليدية والصناعات المنزلية Cottage Industries.

و تعتمد عملية إعداد برامج التدريب المهني على استراتيجية "استشراف أو توقع حاجة سوق العملRecognition of Prior Learning" بأسلوب أكاديمي منظم  حيث أن البرنامج الدراسي يعتمد على التصديق الأكاديمي Academic Credit في صياغة البرامج الدراسية الموجهة.

**الشهادات الدراسية في التعليم المهني:**

الدبلوم الوطني العالي A Higher National Diploma-HND:  هو مؤهل للتعليم العالي في المملكة المتحدة United Kingdom  وجمهورية ايرلنداRepublic of Ireland ويمكن استخدام هذه المؤهلات للالتحاق بالجامعات، و يعادل هذا الدبلوم مستوى السنة الثانية من دراسة جامعية لمدة ثلاث سنوات.

المؤهلات المهنية القومية  NVQs - National Vocational Qualifications  نظم التأهيل المهنية القائمة في انجلترا England وويلز Walesوأيرلندا الشمالية Northern Ireland و التي يتم منحها  من خلال التقييم والتدريب، و في اسكتلندا تعرف بالتأهيل المهني الاسكتلندي  Scottish Vocational Qualification SVQ .

و لتحقيق النجاح و الحصول على المؤهل المهني، يجب على المتقدم أن يثبت جدارته التنافسية في إنجاز وظيفته التخصصية وفقاً للمستويات الوظيفية القومية  National Occupational Standards  التي تصف القياسيات المتوقعة من أي دور وظيفي، و عادة، يعمل المتقدم على إبراز إنجازاته في العمل المدفوع الأجر أو التطوعي  على سبيل المثال:  إذا كان المتقدم شخص يعمل في دور المشرف الإداري، سينال: "الشهادة الوطنية في الأعمال والإدارة "Business and Administration.

**هناك خمسة مستويات من المؤهلات المهنية الوطنية** بدءاً من المستوى الأول، والذي يركز على أنشطة العمل الأساسية، وإلى المستوى الخامس للإدارة العليا.

1. المستوى الأول Level 1 : المستوى الروتيني المعتاد  للمبتدئ و لديه صلاحيات تطبيق المعرفة في أداء مجموعة من أنشطة العمل المختلفة، معظمها روتينية ويمكن التنبؤ بها.

2. المستوى الثاني Level 2 : العمل في مستوى أكثر تعقيداً تحت الإشراف  حيث يتأهل الموظف بصلاحيات تطبيق المعارف في مجموعة كبيرة من أنشطة العمل المختلفة، التي تنفذ في سياقات متنوعة، بالتعاون مع آخرين، وغالبا ما يشترط العمل ضمن مجموعة أو فريق عمل.

3. المستوى الثالث Level 3 : أو مسؤوليات المستوى الثالث من الإشراف و الإدارة ضمن فريق العمل  حيث يتأهل الموظف بالصلاحيات التي تنطوي على تطبيق المعارف في مجموعة واسعة من أنشطة العمل المختلفة التي تنفذ طائفة واسعة من السياقات، معظمها معقدة وغير روتينية، و عليه مسؤوليات كبيرة تتطلب الحكم الذاتي مع السيطرة أو التوجيه من آخرين.

4. المستوى الرابع Level 4 : أو مسؤوليات المستوى الثاني من الإشراف و الإدارة ضمن فريق العمل  حيث يتأهل الموظف بالصلاحيات التي تنطوي على تطبيق المعارف في مجموعة واسعة من أنشطة العمل المعقدة تقنياً أو مهنياً التي تنفذ في سياقات متنوعة، و يكون الموظف على درجة كبيرة من المسؤولية الشخصية والاستقلالية في الإشراف على تشغيل و إدارة كلٍ من فريق العمل و الموارد، و يكافئ هذا المستوى درجة علمية بمستوى شهادات التعليم العالي Certificates of Higher Education، البكالوريوس Bachelor's degrees وأحيانا الدبلومة العليا  Diplomas of Higher Education .

5. المستوى الخامس Level 5 : أو مستوى مسؤوليات  الأول من الإشراف و الإدارة على فريق العمل ككل  والصلاحيات تنطوي على تطبيق مجموعة معقدة من المبادئ الأساسية، عبر مجموعة واسعة وغير متوقعة في كثير من الأحيان من سياقات العمل، مع مسؤولية كبيرة من الحكم الذاتي الشخصي  لأعمال الآخرين، و تحمل مسؤوليات إدارة و تشغيل  كل الموارد، و هو واجهة المُساءلة الشخصية لأغراض التحليل والتشخيص، والتصميم والتنفيذ والتخطيط والتقييم، و هذا المستوى  الوظيفي يكافئ درجة علمية بمستوى الماجستيرMaster's  أو الدكتوراه  Doctorate.

**معهد التعليم التكنولوجي Institute of Technology:**

نظام تعليمي مطبق في كثير من المؤسسات التعليمية ويمنح درجات علمية في مستويات مختلفة من النظم التعليمية، و قد يكون  أحد المؤسسات العالمية الشهيرة للتعليم العالي Higher Education  والهندسة المتطورة والبحث العلمي أو التعليم المهني Vocational Education الذي يتصف بمهنية متخصصة  في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة، أو أنواع مختلفة من المواد التقنية Technical Subjects ، كما قد يعني معهد التعليم التكنولوجي أيضا :مدرسة التعليم الثانوي  في مجال التدريب المهني Secondary Technical school.

**تاريخ التعليم المهني في المملكة المتحدة:**

أنشأ وليام ستانلي William Stanley أول "مدرسة مهنية" في المملكة المتحدة و عرفت باسم:  مدرسة ستانلي للصنائع الفنية Stanley Technical Trades School  ، حيث وضع الفكرة الأولية عام 1901، ثم قام بتصميم و بناء و إرساء قواعدها المنهجية، و تم افتتاح المدرسة في عام 1907 ، و حاليا تعرف بأكاديمية هاريس بجنوب نوروود Harris Academy South Norwood.

في البداية وضع "نظام التعليم المهني في المملكة المتحدة" بشكل مستقل عن الدولة، حيث كان يصاغ من قبل هيئات رسمية في مدينة لندن مثل: الجمعية الملكية للفنون RSA Royal Society of Arts و هيئة "المدينة والنقابات City & Guilds"  حيث تولت هذه الهيئات وضع امتحانات المواد التقنية، ثم خضع التعليم الفني  للتمويل الحكومي  مع قانون التعليم لعام 1944 Education Act 1944، ولكن بحلول عام 1975  انخفض الإقبال على  التعليم الفني   فقط 0,5٪ من طلاب المرحلة الثانوية من  البريطانيين، ثم  حاولت الحكومات البريطانية المتعاقبة تعزيز وتوسيع نطاق التعليم المهني  في فترة السبعينات، تم تأسيس مجلس التعليم للأعمال والتكنولوجياBusiness and Technology Education Council، ليختص بتقنين معايير المستويات التعليمية لمرحلتي "التعليم ما بعد الثانوي Further education" و"التعليم العالي Higher education"، و خاصة مرحلة "التعليم ما بعد الثانوي Further education".

في مرحلة الثمانينيات و التسعينيات عززت حكومة المحافظين Conservative خطة تدريب الشباب Youth Training Scheme، و المؤهلات المهنية الوطنية العامة National  Vocational Qualifications، والمؤهلات المهنية الوطنيةGeneral National Vocational Qualifications، حيث أصبحت نسبة المنخرطين في هذه البرامج توازي و تكاد تفوق في الكثير من المدن البريطانية نسبة الشباب في التعليم الجامعي التقليدي بدوام كامل Full-time education.

**السلامة المهنية**

**Health and Safety**

ظهرت العديد من المخاطر في بيئة العمل في الآونة الأخيرة ضمن ورشات العمل و الصيانة و المصانع و الشركات و المدارس و المشافي و ما إلى ذلك من مؤسسات إنتاجية أو خدمية والتي ينبغي على العاملين الحذر منها وأيضاً أخذ الحيطة فيما يتعلق بالوقوع في أحد مسبباتها.

فالعديد من بيئات العمل المختلفة تتعرض لدرجات عالية من الحرارة وتحتوى على أجهزة حساسة ومواد سامة ومواد سريعة التفاعل وما إلى ذلك. وهي كذلك تحتوي على غازات ومواد صلبة وسوائل منها ما هو خطير للغاية. لذلك تم خلق جهاز وظيفي كامل يهتم بإدارة أنظمة السلامة والأمن التي تعمل على حماية العاملين وتقليل مخاطر البيئة و الآلات والأدوات المستخدمة في بيئة العمل على العاملين والمنظمة وكذلك محاولة منع وقوع هذه المخاطر أو تقليل وقوعها قدر الإمكان وتوفير الجو المهني السليم للعمل.

و قد أصبح من المعروف أن التخطيط الناجح والتنظيم الفعال والمتابعة لكل الأمور المختصة بالسلامة والصحة المهنية  في المؤسسة هو حجر الأساس لخلق إدارة أنظمة سلامة و صحة مهنية راسخة و خلق بيئة آمنة و صحية في أماكن العمل .و الذي يتم من خلال تحقيق معايير الجودة في أنظمة السلامة المهنية.

و أياً ما كان الميدان الذي تعمل به المؤسسة ؛ لابد من أن تنطوي مسئولياتها على الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسة لوضع الخطط والأنظمة التي تضمن صقل إدارة أنظمة السلامة و الصحة المهنية التابعة لها في عموم أرجاء المملكة المتحدة بغرض حماية العاملين في تلك الأنشطة الإنتاجية أولاً ، ثم الحفاظ على الممتلكات العينية و المادية للمؤسسة ثانياً . و لهذا بدأ الاهتمام بإدارة أنظمة السلامة والصحة المهنية  وأصبحت تشغل حيزاً هاماً و قد يكون الأكثر أهمية في جميع الأعمال الإنتاجية و الخدمية في المملكة المتحدة.

و من هنا جاءت أهمية إعداد خبراء الأمن الصناعي ومدراء السلامة المهنية والمختصين برعاية العاملين وتأمينهم ضد الحوادث المهنية وجميع العاملين في ميدان السلامة والصحة المهنية في المؤسسات الخدمية  والشركات الإنتاجية إعداداً كاملاً و تعزيز معارفهم وتكوين رؤية واضحة وشاملة عن سياسات وقوانين السلامة المهنية من خلال الدراسة و اكتساب خبرات علمية وتطبيقية متميزة ، علاوة على تيسير مصادر الاطلاع الحر الذي يساعد على اكتشاف حقائق جديدة في الإدارة عموماً و ميدان السلامة والصحة المهنية بالتخصيص و توفير الأرضية الملائمة في حقل السلامة المهنية لكل العاملين بهذا المجال على كافة الدرجات ، علاوة على اكتساب معارف قيمة وخبرات عملية ذات طابع دولي وتطبيقي حول تخمين درجة المخاطر والسلامة من الحريق والكهرباء والحوادث الخطرة من خلال توفير مناخ آمن وصحي للعاملين في المؤسسة  بما يكفل لهم تقليل التماس مع  أي نوع من المخاطر إلى الحد الأدنى أو إلغائه بشكل جذري إن كان ذلك ممكناً من الناحية النظرية.

كما أن واقع العمل في المملكة المتحدة يُشير إلى أهمية إعداد الأشخاص للحصول على مستويات المناصب الإدارية المتقدمة في مجال السلامة و الصناعات الأمنية ، وذلك من منطلق ضرورة خلق فئة من العاملين تهتم و تحفظ ضمان الالتزام بإعمال القانون الأساسي واللوائح وقوانين الامتثال ، و التعامل مع المواد الخطرة ، و التصدي لحالات الطوارئ ، و الخبرة في إدارة الأمن الداخلي و إدارة المخاطر و التأهب للكوارث. **حيث تهتم إدارة أنظمة السلامة والأمن أيضاً بالمجالات الخمسة التالية:**

• **سلامة التشييد والإنشاء  Construction Safety**

• **سلامة وأمن البيئة  Environmental Safety and Security**

• **حوادث المواد الخطرة  Hazardous Material Incident**

• **القيادة الرعاية الصحية  Health Care Leadership**

• **القيادة  Leadership**

**كما تستوجب إدارة الأمن و السلامة الناجحة**  وضع القواعد والقوانين الفنية لضمان سلامة الموظفين والمؤسسات وأيضاً البيئة و تدريب العاملين عليها و توجيههم إلى العناية و الاهتمام بتحقيقها و الالتزام بها حتى تكون جزء لا يتجزأ من مهامهم الوظيفية من خلال تعريف العامل على المخاطر والحوادث التي من الممكن أن يتعرض لها في بيئة العمل وسبل الوقاية . و بذلك تسير إدارة الأمن و السلامة في طريق الارتقاء بمستوى السلامة والأمن والوصول إلى معايير الجودة في السلامة المهنية .

و جدير بالذكر هنا أن عملية تقييم المخاطر داخل أي مؤسسة **تقوم على عشرة مبادئ أساسية** ؛ ألا و هي :

1. المبنى: من خلال تحديد نوع المبنى المتاح للعمل، مكان وجوده، وسائل الراحة ، مسارات المرور داخل المؤسسة، وطرق دخول العملاء .

2. المنتجات: من خلال تحديد نوع المنتجات التي تقدمها المؤسسة، المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.

3. الشراء: من خلال تحديد أماكن المخزون، والتحكم في المخزون.

4. الأشخاص: من خلال تحديد الأفراد العاملين في المؤسسة ، مهاراتهم ، احتياجاتهم التدريبية ، حوافزهم ، وعقود العمل الخاصة بهم .

5. التدابير و الإجراءات: من خلال تحديد تدابير و إجراءات الإنتاج ، نظم الرقابة ، التقارير ، تدابير الطوارئ .

6. الحماية: من خلال حماية الشخصية للعاملين في المؤسسة ، وكذلك الممتلكات العينية للمؤسسة

7. العمليات: من خلال التخلص من النفايات، واستخدام الوسائل التقنية، و توفير المواد الخام الجديدة المطلوبة في عملية الإنتاج

8. الأداء: من خلال تحديد أهداف معينة ، و الرقابة على تنفيذها ، وقياس تحقيقها ، والتأكد من صحة و دقة البيانات المرافقة لتوثيق تنفيذها .

9. التخطيط: من خلال وضع الخطط السليمة قصيرة و طويلة الأمد للحفاظ على السلامة و الأمن في المؤسسة.

10. السياسات: من خلال تحديد مجموعة من السياسات و الأنظمة التي تساهم في دعم الخطط الاستراتيجية للمؤسسة .

و تهدف هذه المبادئ إلى تحقيق تحقيق أعلى معدل من الإنتاج بدون إصابات أو مخاطر أو حوادث حماية العاملين و توفير آلات الوقاية الشخصية و توفير الجو المهني السليم للعمل ، و حماية المنظمة بما فيها من الآلات وأدوات ومواد من الحوادث والمخاطر التي يمكن الوقوع فيها كالحريق، و الحد من الحوادث والإصابات الناتجة عن العمل يؤدي بدوره إلى الحفاظ على الأيدي العاملة وبالتالي زيادة الإنتاج والأرباح للمؤسسة. و من خلال دراسة معدل التوفير للمبالغ التي يمكن إنفاقها في حال حدوث إصابات وحوادث للعاملين سنجد أن هناك توفير بمعدل مرتفع عند تطبيق سياسات ناجحة للحفاظ على الأمن والسلامة في المؤسسة. بالإضافة إلى توفير مبالغ طائلة قد تحتاج المؤسسة إلى إنفاقها على إصلاح المعدات نتيجة لوقوع حوادث على شراء معدات جديدة تعمل على تطوير العمل.

و يكون لفريق العمل المعني بالسلامة المهنية لجنة تراقب تطبيق جميع أنظمة السلامة والأمن للسيطرة على حوادث العمل في المؤسسة،**و تتكون هذه اللجنة من:**

• رئيس اللجنة وهو مدير المؤسسة أو نائبه .

• مقرر اللجنة وهو مشرف أنظمة السلامة والأمن في المؤسسة

• أطباء المؤسسة .

• ممثل العمال أو اللجنة النقابية في المؤسسة .

• ممثلو الإدارات الفنية في المؤسسة.

• رؤساء الأقسام في المؤسسة .

**و التي تُحدد مسؤولياتها كما يلي :**

1. تحديد مخاطر بيئة العمل الحالية والمتوقعة وأسلوب الحد منها ووضع الخطط والسياسات التي تعمل على تحقيق متطلبات أنظمة السلامة والأمن ومتابعة تنفيذ هذه الخطط والسياسات على أرض الواقع.

2. تدريب العاملين وتوعيتهم وخاصة العاملين الجدد لتعريفهم على الحوادث والمخاطر المهنية وسبل تجنبها.

3. عقد الاجتماعات والجولات التدريبية للتأكد من تطبيق أنظمة السلامة المهنية.

4. عقد اجتماعات طارئة عند وقوع حوادث جسيمة بالعمل أو شأن لا يُحتمل تأجيله وذلك في حال طلب مشرف لجنة الصحة والسلامة المهنية لذلك.

5. عمل إحصائيات بجميع الأمراض المهنية والحوادث وإصابات العمل الحاصلة ووضع حل مناسب لتجنبها.

6. وضع خطط إدارة الأزمات للطوارئ وإخلاء أماكن العمل في حال حدوث كوارث و أزمات.

**المدربين المحترفين**

**Professional Trainers**

تشتمل برامج إعداد المدربين المحترفين على العديد من المقررات الهامة و اللازمة لتفهم الأبعاد الكاملة لعملية التدريب و التي تبدأ عادة بتحديد الهدف من التدريب و الذي يساعد على معرفة الاحتياجات التدريبية المتطلبة و التي يتم بناء عليها تحديد مادة التدريب اللازمة و تحديد مدته كذلك و انتهاء بعمل تقييم للتدريب و الحصول على تغذية راجعة تساعد في تقييم برامج التدريب المستقبلية.

و يتم عادة تقديم مقررات تركز على مهارات الاتصال بين المدرب و المتدربين بكافة أشكاله و وسائله ( الاتصال البصري – المسموع – المكتوب و غيرها ) حيث يساهم الاتصال الفعال في تقوية العلاقات و بناء أواصر الثقة و التعاون بين المتصلين و بعضهم البعض و يقلل الخلافات الناتجة عن سوء الفهم و تشمل برامج إعداد المدربين كذلك استخدام أهم الوسائل المساعدة على تأدية التدريب بكفاءة و فعالية مع التدريب على مهارات الإلقاء و مخاطبة فئات من الجماهير و الاستفادة من وسائل العرض و أداوته المتنوعة بالإضافة لاكتساب مهارات أخرى مرتبطة بإدارة الانفعالات و الغضب و إدارة الوقت و التعامل تحت ضغط و غيرها من المهارات و من أهمها التعامل مع أنماط مختلفة و متنوعة من الشخصيات و المواقف المتعددة مع إتقان استخدام الأدوات التدريبية باحترافية عالية.

و يقبل على برامج المدربين المحترفين عادة فئات عديدة من الراغبين بتطوير قدراتهم و مهاراتهم التدريبية و التفاعلية مع غيرهم من الموظفين بالإضافة لعاملين في مجال التدريب ذاته و مقدمي الدورات و البرامج التدريبية على اختلاف أنواعها و تصنيفاتها و المهتمون كذلك بالعمل في المجال الموارد البشرية في كافة المؤسسات كما يقبل عليها العاملين في الحقل التدريسي و التربويين و يضاف إليهم الراغبين بالعمل في مجال التدريب لكي يصبح مجالاً مهنياً بالنسبة لهم. و عادة ما يتصف المدرب الجيد بعدة مواصفات من أهمها القدرة على نقل و توصيل المعلومة بشكل سليم للمتدربين كما يتميز بالقدرة على الانصات الجيد و الاستماع للآراء الأخرى مع إتقان لمهارات التواصل بكافة أنواعه و المشاركة في العمل الجماعي و وزن الأمور بطريقة سليمة و وفقاً لتقديرات الموقف و احتمالاته المختلفة مع ضرورة التمكن من إتقان المادة العلمية و حضورها لدى المحاضر أو المدرب كما يتميز المدرب المحترف بالقدرة على التوصيل الصحيح للمعلومة من خلال أبسط الوسائل و الطرق و بشكل مباشر و يتميز كذلك المدرب الجيد بقدر من المرونة في التعامل مع الالتزام بقواعد الذوق و التقبل للآراء الأخرى حتى لو كانت مخالفة فالمدرب معتاد على مواجهة مثل هذه المواقف بل و يتعلم منها ضرورة الواقعية و البعد عن التنظير و التعالي في لغة الخطاب و هو ما يكسبه الثقة بالنفس و القدرة على الأداء التلقائي و الابتكار في الأسلوب و الأدوات.

**لغات البرمجة**

**Programming Languages**

تعتبر لغات البرمجة هي اللغات التي يتم استخدامها لإمداد الحاسوب بأهم الأوامر و التعليمات التي يتطلب منه تنفيذها و تنقسم لغات البرمجة لعديد من اللغات طبقاً للهدف من عملية البرمجة ذاتها و طريقة بناء البرامج حيث نجد لغات تسلسلية بهدف تنفيذ إجراءات محددة و لغات لا تسلسلية تتعامل مع التعديلات و التحويرات المطلوب القيام بها باستخدام البرنامج المستهدف و تتميز لغة البرمجة عن البرمجة كمفهوم بكون البرمجة تمثل تقسيم لمشكلة ما في سبيل دراستها و تحليلها و تحديد أهم البدائل المستخدمة في عملية الحل بينما تمثل لغة البرمجة صياغة المصطلحات التي يفهمها الحاسب و التي يستفاد منها في إيجاد حلول مناسبة للمشكلة في صورة برنامج محدد بتعليمات و أوامر يقوم الكمبيوتر باتباعها على المشكلة موضع الحل.

و يمكن توضيح الفرق بين البرمجة و لغة البرمجة بأنه عند الرغبة في جعل الحاسوب يقوم بحساب ناتج ضرب 3 × 3 مثلاً نجد أن تلك المشكلة في هذا المثال و تمثل لغة البرمجة الطريقة أو الأمر الذي سيتم تغذية الحاسوب به لجعله قادر على القيام بالحل و ذكر ناتج عملية الضرب السابقة تلك بلغة مناسبة للحاسوب و من المعروف أن الحاسوب بشكل عام يفهم لغة واحدة هي لغة الآلة ( الصفر و الواحد ).

وتعتبر لغة البرمجة هي اللغة الوحيدة التي يفهمها الحاسب و في البداية حاول المبرمجون العمل من خلال لغة الآلة المباشرة ( المعتمدة على الصفر و الواحد ) و لكن تلك المعالجات تميزت بقدر كبير من التعقيد و لم تكن سهلة التعامل ما دعا للحاجة لوجود لغات أخرى يمكن من خلالها توصيل المعلومات بين الإنسان و الآلة و تتمثل لغة البرمجة في مجموعة من الأوامر و المعالجات بهدف إخراج نتائج محددة مع إمكانية الاحتفاظ بالمعلومات و استدعائها في أي وقت و الاطلاع عليها و عرضها في أي صيغة كانت كما تمكن لغة البرمجة أيضاً من تنظيم إجراء العمليات و المعالجات المختلفة للبيانات فإذا كان البرنامج مطلوب منه مثلاً إجراء عملية ضرب ( 8 × صفر ) فتمكن اللغة المبرمج من إجراء عملية تفرع فإذا كانت عملية الضرب في صفر فيقوم المبرمج بتقديم بدائل لعملية الضرب و نتائجها بحيث تعطي القيمة الصحيحة في حال ما إذا كان ناتج الضرب في صفر ممكناً أو بأن يقوم الحاسوب بإعطاء رسالة خطأ عند محاولة قيام المستخدم بإجراء عملية الضرب.

و توجد عدة أنواع من لغات البرمجة الأكثر شيوعاً في الاستخدام و منها لغة الفورتران  (FORTRAN) لغة باسكال   (PASCAL)لغة جافا(JAVA) لغة فيجول بيسك(Visual Basic)   لغة كوبول (COBOL)لغة سي(C/c++)  لغة بيسك(BASIC)   و يتم اختيار نوع اللغة المناسب حسب القواعد و المعالجات التي يختارها المبرمج نفسه و حسب المهمة المطلوب تنفيذها.

**مدراء المشاريع**

**Project Managers**

تتسم المشروعات بعدة خصائص تجعلها هدفاً للعديد من الناس فالمشروع نشاط هادف يخضع لعدة قيود عند تنفيذه و تصميمه منها قيود مرتبطة بالإمكانات و قيود مرتبطة بنوع الخدمة أو هدف المشروع ذاته حتى يحقق الأهداف المتطلبة منه في الوقت المناسب و دون معوقات و يتم عادة إسناد مهمة العمل في المشروع لجهة ذات تقدير ( تضم مجموعة من الخبراء و لديها خبرات سابقة في العمل تمكنها من تحقيق متطلبات الجودة في المشروع وصولاً لمرحلة الإنتاج منه ).

و تتسم إدارة المشروعات الاحترافية بكونها تطبيق لمجموعة من المهارات و الخبرات و استغلال أمثل للموارد المادية و البشرية لتحقيق أهداف المشروع و تلبية أكثر مما يتوقعه منه أصحابه و يرتبط بالعمل في المشروع تحديد الأهداف و التي يتم بناء عليها اختيار السياسات و الاستراتيجيات المناسبة و المنظمة للعمل فيه .

و تتعرض العديد من المشروعات لعدد من المشكلات من أبرزها عدم وضوح المواصفات الخاصة بالعمل في المشروع و هو ما يؤدي إلى ظهور المشكلات و حدوث تضارب في الآراء و وجهات النظر و يؤدي ذلك أيضاً إلى وجود غياب للاتصال الجيد بين العاملين نتيجة النظر إليهم و اعتبارهم غير أكفاء و هو ما يؤدي لتعطل العمل في المشروع و لكل ما سبق تتضح أهمية توافر الإدارة الجيدة للمشروعات و التي تتضمن مجموعة متكاملة من الخبراء يعملون ضمن فريق عمل قادر على إدارة مجريات الأمور و متابعة تقدم المشروع بطريقة علمية منظمة فالمشروع يحتاج لإدارة لديها فكر واضح و تخطيط جيد لكيفية العمل في المشروع  مع التركيز على الهدف الأساسي منه .

و تنقسم المهارات التي يحتاجها مدير المشروعات المحترف إلى مهارات مرتبطة بالإجراءات و المنهجية المتبعة عند العمل في المشروع و معرفة كاملة بمتطلبات التعامل مع أدوات و تقنيات العمل المرتبطة بالمشروع كما تتطلب إدارة المشروعات الاحترافية توافر مهارات الاتصال الجيد مع الآخرين و مهارات التنظيم و تكوين فريق العمل و القيادة و التعامل مع المشكلات و المواقف الصعبة و لا يخلو العمل في المشروع من ضرورة المتابعة و الرقابة على سير العمل فيه و متابعة التنفيذ الدقيق لكل مرحلة من مراحله بما يؤدي لسيطرة على المشكلات التي تطرأ عليه و إيجاد للحلول المتطلبة لتلك المشكلات قبل تفاقمها مع العمل على التنسيق بين الإدارات العاملة في المشروعات على اختلاف تخصصاتها كما يجب على إدارة المشروعات الاحترافية الاهتمام بفهم و تحديد طبيعة العلاقات مع جميع العاملين في المشروع و صلاحيات كل إدارة منهم و التركيز على إدارة الجوانب الأخرى للمشروع متمثلة في إدارة الوقت و المشتريات و المخاطر و الجودة و غيرها من الجوانب كإدارة الموارد البشرية  وصولا لإتمام جميع نشاطات المشروع بشكل كامل.

**هندسة الشبكات**

**Networks Engineering**

أبسط صورة من صور الشبكات تتمثل في جهازي كمبيوتر يربط بينهما سلك كهربي و يتم بينهما تبادل للبيانات و التي تتضمن معلومات و برامج و أجهزة يمكن الاشتراك في استخدامها كالطابعة و المودم و محركات الأقراص على سبيل المثال و غيرها  أي أنه يتم استخدام الشبكات لتبادل المعلومات و تبادل المشاركات بشكل بسيط و تتنقل المعلومات فيما بين تلك أجهزة الحاسوب في صورة حزم معلومات على هيئة إشارات كهربية بسرعة فائقة وصولاً للهدف.

و توجد عدة أنواع من الشبكات من أبسطها شبكة النطاق المحلي و التي تتكون من عدد من أجهزة الحاسوب لا يزيد عن 10 أجهزة تتصل مع بعضها البعض و هي تستخدم في الشركات صغيرة الحجم و تساعد إدارة الشبكات في تقديم عدد من المزايا و الخدمات و من أهمها تقليل و توفير الوقت عن طريق استخدام تقنيات لتقسيم البرمجيات المطلوبة و تقليل تكلفة الحصول على الترخيص اللازم لها حيث تختلف قيمة الترخيص مع زيادة عدد المستهلكين للبرنامج و يلاحظ ذلك من أسعار بعض البرمجيات كبرامج الحماية من فيروسات الحاسوب على سبيل المثال حيث نجد أن تكلفة الترخيص لمستخدم واحد تكون مرتفعة و لكن لمستخدمين تكون بها نسبة من التخفيض و هكذا بالإضافة لتقليل تكلفة خدمات الدعم الفني من خلال توفير أدوات لدعم المستخدمين الموجودين على الشبكة نفسها و تقديم برامج عالية الفعالية كذلك توفر منظومة إدارة الشبكات تحديث مستمر للبرامج و تطبيق نظم متطورة للحماية بما يوفر أعلى مستويات الأمان للشبكة و مستخدميها كما تقدم إدارة الشكات ميزة كبيرة متمثلة في سهولة نقل بيانات المستخدمين للشبكة بسهولة.

و لأهميتها و دورها الفاعل في ضبط الأداء على الحواسيب فتنتشر حاليا العديد من الشركات المتخصصة في تقديم البرمجيات ذات الفعالية في إدارة الشبكات و بعد أن كانت الشبكات ترتبط بوجود جهاز كمبيوتر مركزي واحد فقد أصبحت الحواسيب بعد التطورات العديدة التي طرأت عليها تحتاج فقط لوجود مجموعة من المعايير التي يتم الاتفاق عليها و استخدامها لتيسير تبادل المعلومات بين أجهزة الحاسوب ( بروتوكول ) .

و لقد تغير الدور الذي تقوم به الشبكات مع التطور التكنولوجي المعاصر ليتجاوز مجرد تبادل المعلومات و الاستخدام المشترك للأجهزة و يصل لتيسير إمكانية عمل دورات تدريبية عن طريق الشبكات بحيث يتم الاتفاق مع مجموعة المحاضرين و المتخصصين ثم يتم نقل المحاضرات أو الفعاليات التدريبية المختلفة عن طريق الشبكات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين ( في مدن مختلفة ) و في نفس الوقت.

تساهم إدارة الشبكات كذلك في توفير منظومة اتصالات غير محدودة و آمنة بين العاملين بالإضافة لسهولة تبادل المعلومات و البيانات و حماية للخوادم و نظم للرقابة على المستخدمين و على الشبكات ذاتها كل ذلك و أكثر يمثل الأهمية الكبيرة التي تقوم بها هندسة الشبكات في تيسير متطلبات العمل في الشركات بشكل عام.

**إدارة المشروعات الصغيرة**

**Small Project Management**

تعتبر المشروعات الصغيرة من أهم عناصر التنمية في الدول بشكل عام سواء التنمية الاقتصادية أو الاجتماعية و ذلك لدورها الفعال في التعامل قضيتي الفقر و البطالة كما تساهم بدور كبير في زيادة الإنتاجية الاقتصادية بشكل عام و لأهمية الدور الذي تقوم به فتولي الحكومات أهمية كبرى للمشروعات الصغيرة و سبل تنميتها و تعمل كذلك على محاولة تحديد استراتيجيات مناسبة للتعامل مع المشكلات التي تواجهها تلك المشروعات فبالإضافة لأهميتها السابق توضيحها فهي تلعب دوراً هاماً كذلك في تنمية المهارات و تدريب العمالة بمختلف أنواعها و اكتساب العديد من المهارات بما يشجع على استمرار عملية التوظيف الذاتي حيث يقوم آخرون بإقامة مشروعات صغيرة خاصة بهم و هكذا تستمر عجلة التنمية و الإنتاج.

و تواجه المشروعات الصغيرة العديد من المشكلات و التي من أبرزها عدم توافر التمويل المالي الكافي حيث تهتم البنوك بتمويل المشروعات الكبرى حيث تنخفض لديها درجة المخاطرة و لديها القدرة على تقديم ضمانات و يضاف للصعوبات أيضاً عدم توافر الخبرة المناسبة بسبل الإدارة و طرق التعامل مع الآخرين من عمال و موردين و عملاء و غيرها

و تتميز المشروعات الصغيرة بعدة خصائص تميزها عن غيرها من المشروعات و من أبرزها وجود مالك واحد للمشروع و قد تشارك الأسرة في عملية الإدارة أيضاً كما تتميز تلك المشروعات بانخفاض رأس المال المكون لها مقارنة بالشركات العملاقة كما تتميز بعدم حاجتها للعديد من الموارد المادية ذات التكلفة المرتفعة بل غالباً ما تستخدم موارد محلية متوافرة و رخيصة الثمن نسبياً و هو ما يسهم في زيادة رأس مالها و قدرتها السريعة على إنتاج عوائد مالية للقائمين عليها و هنا يكون لدى صاحب المشروع أحد اختيارين إما التوسع و محاولة التطوير و إما إهمال ذلك و الاكتفاء بالعوائد المتاحة حاليا نتيجة لعدم اقتناع صاحب المشروع بأهمية التطوير أو الحاجة للتوسع في النشاط كذلك تتميز المشروعات الصغيرة بالقدرة على التكيف و الموائمة مع مختلف الظروف و هو ما يجعلها رافداً هاماً للصناعات الكبيرة مع سهولة جذب العمالة ذات التكلفة المنخفضة إليها.

و لأنها تدار من قبل شخص أو أكثر فهي غالباً ما تفتقر للمهارات و الخبرات الإدارية اللازمة لنجاح المشروع و هو ما يستدعي من صاحب المشروع ضرورة محاولة الدراسة و اكتساب المهارات الإدارية اللازمة له لتنمية مشروعه الصغير و تحقيق الدور المطلوب منه في العملية التنموية و بما يعظم من العوائد التي ترد إليه من مشروعه الصغير كذلك.

و تمثل المشروعات الصغيرة كذلك مصدر من مصادر المنافسة لبعض المؤسسات الكبيرة و تمثل عاملاً هاما من عوامل التحكم في الأسعار من خلال انخفاض التكلفة بها و تحكمها في التقليد لبعض المنتجات ذات الأسعار المرتفعة من خلال تخفيض مستوى المنتج أو حذف بعض المواصفات التي قد لا تكون أساسية للعميل في المنتج الذي يبحث عنه.

**التعليم التقني**

**Technical Education**

يعتمد التعليم التقني على إكساب المتعلمين مجموعة من المعارف و المهارات بالإضافة للخبرات التقنية و المهارية التي تؤهل لتخريج جيل من الكوادر في مختلف المجالات الفنية و الصحية و الإدارية و غيرها و يساهم التعليم التقني بهذه الصورة في رفع مستوى التعليم و المهارات في العالم العربي بما يساهم في تحريك عجلة النشاط و التنمية الاقتصادية و الفنية في مختلف المجالات.

و تعود أهمية التعليم التقني لتلبية حاجة المجتمعات لنوع جديد من الخريجين يعتمد على إمداد الخريج بالقدرات و المهارات المتطلبة لتلبية حاجات سوق العمل مباشرة مع إعطاؤه الأدوات و السبل اللازمة للتعليم المستمر طوال حياته و بما يمكنه من تطوير نفسه و معارفه بشكل مستمر فلم يعد مفهوم التعليم يقتصر على المعارف التي تقوم المدرسة بإمداد الطلاب بها في مختلف المجالات و يمتحن بها الطالب ثم ينساها و يتعارض هذا مع المعايير اللازمة لتحقيق مستويات النهضة المطلوبة للمجتمعات العربية و هنا تظهر أهمية التعليم التقني و دوره في تطوير تلك المنظومة بالشكل الذي تحتاجه المجتمعات حيث يستمد التعليم التقني قوته من ارتباطه بحاجات سوق العمل بشكل مباشرو كذلك ارتباطه بإعداد البحوث التقنية التي تعمل على دراسة احتياجات المجتمع و المهارات المتطلبة للحصول على فرص العمل في ظل الظروف المتغيرة التي تعيشها المجتمعات و يقدم التعليم التقني مجموعة من الفنيين الذي يمثلون حلقة وصل بين الأكاديميين و المتخصصين و بين العمال المدربين و تمثل مؤسسات التعليم التقني مراكز متخصصة لإعداد هؤلاء المتميزين في مختلف المجالات فلم تعد حاجات سوق العمل للمهنيين البسطاء المعتمدين على القوة الجسمانية فقط بل تعقد الظروف و أصبح هناك طلب متزايد على العمالة الفنية المدربة و المؤهلة و القادرة على الوفاء بمتطلبات العمل و التعامل مع التقنية الحديثة في نفس الوقت فلن يقبل صاحب المشروع على شراء ماكينة يقدر ثمنها بالآلاف و ملايين ليقوم عامل غير مدرب بتعطيلها أو تكبيد الشركة ثمن قطعة غيار مكلفة بها كنتيجة لعدم تدريبه على التعامل معه الماكينة.

و يتعامل التعليم التقني مع مشكلة لجوء الكثيرين من أصحاب الأعمال لجلب العمالة من الخارج رغم توافر أعداد هائلة من العمالة العربية ( و التي يعاني أصحابها من البطالة ) و لكن مع الأسف يلجأ أصحاب العمل هؤلاء لاستيراد العمالة نتيجة لأن العمالة العربية الموجودة غير مؤهلة بالقدر الكافي لتلبية احتياجات سوق العمل و التعامل مع معطياته المختلفة و الجديدة.

يهدف التعليم التقني لتقليل الفجوة بين متغيرات سوق العمل و العمالة التي تعاني من البطالة من خلال تهيئة وإعداد الكوادر الفنية القادرة على سد احتياجات السوق و الاستفادة من الفرص المتاحة و تغير نوعية الوظائف بعد الاعتماد على التقدم التكنولوجي الهائل بالإضافة لتكوين جيل من المهنيين المحترفين الذين يمتلكون مهارات التعليم المستمر و يرتبطون ينظم تعليمية توفر لهم تطوير قدراتهم و مهاراتهم بشكل مستمر لتحسين فرصهم في مجال العمل بشكل دائم.

**الأطروحات البحثية**

**Thesis**

الأطروحات البحثية تمثل نتاج جهد الباحث العلمي و خلاصة معرفته و معرفة من سبقوه أيضاً في مجال البحث الذي يقوم بإعداد أطروحته البحثية لأجله و تحتاج الأطروحات لإعدادها إعداداً جيداً توافر مجموعة من المقومات الرئيسية و الهامة منها ما هو مرتبط بالجامعة نفسها ومن أهمها توفير بيئة البحث العلمي و توفير المراجع من خلال مكتبة الكلية الخاصة بطلاب الدراسات العليا و منها ما هو مرتبط بالبحث نفسه و منها قدرة الباحث الجسمانية و النفسية و رغبته في البحث و الاطلاع و ما يرافق ذلك من انتقال من مكتبة لمكتبة و من موقع إلكتروني لآخر و الاطلاع على دراسات أجنبية و عربية و التزامه بمنهجية البحث العلمي و الإعداد الجيد لأدواته و تحكيمها و تنقيحها باستمرار لتحقق الهدف منها بالإضافة للقدرة على المناقشة للمشرفين و المحكمين و إبراز الرأي و وجهة نظر الباحث الخاصة فيما يقوم به حتى يكون صاحب رؤية و ليس مجرد منفذ لمجموعة خطوات يقوم الجميع بإعدادها حتى ينتهي من إعداد الأطروحة و يحصل على الدرجة العلمية فقط.

و عدة ما توجد العديد من المعايير الواجب اتباعها عند الكتابة للأطروحات البحثية و هي طريقة تميزها عن غيرها من أنواع الكتابة الأخرى حيث يتوجب على الطالب مراعاة الحرفية عند الكتابة و البعد عن السرد و الغموض و التشبيهات و غيرها فالأطروحة البحثية تمثل تقرير علمي نهائي عن كل ما قام به الطالب أثناء عمل البحث الخاص به بدءً من تحديد الموضوع و انتهاء بالحصول على النتائج و كتابة التوصيات و المراجع.

و عادة ما يتم الالتزام بنوع خط عربي معين و بعدد كلمات في كل صفحة من صفحات الأطروحة لا يجب تجاوزه و عند الاقتباس يجب الإشارة بوضوح لذلك الاقتباس في متن الرسالة و في المراجع كذلك لنسب الفضل لأصحابه كما يجب توخي الحذر أثناء الكتابة و التركيز على الأمور الهامة و التفاصيل المطلوب سردها و التحقق من عدم تعارض لغة الحديث مع أي من الحقائق التي قام بها الطالب و تحدث عنها في فصل آخر على سبيل المثال و عند الفحص من قبل لجنة المناقشة للأطروحة البحثية يتم اكتشاف ذلك و هو ما من شأنه أن يؤثر على مصداقية الباحث في عمله نتيجة لعدم قدرته على التعبير الجيد عن عمله أو نتيجة لتغافله عن توضيح بعض التفاصيل التي كان يجب ذكرها في موضعها و لذلك فالتركيز يعد من الأمور الهامة و معه أيضاً صفاء الذهن مع ضرورة مراجعة الكتابة بين حين و آخر و ذلك لتنقيح ما قد يجده الباحث بعيداً عن موضوعه و قد ينتقد عليه عند المناقشة و يفيد الباحث كثيراً في ذلك حضور مناقشات أخرى لزملاء آخرين و تسجيل أوجه النقد و التفنيد التي تقال و الاستفادة منها عند الشروع في إعداد الأطروحة البحثية الخاصة به حتى يتلافى بعض الأخطاء التي وقع فيها غيره من الزملاء و تصبح أطروحته في أفضل صورة ممكنة.

**إدارة التفاوض و المنازعات**

**Negotiation and Crisis Management**

التفاوض هو موقف قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية معينة يتم خلاله عرض وتبادل وتقريب وجهات النظر واستخدام كافة وسائل الإقناع من أجل الحفاظ على مصالح قائمة بالفعل أو الحصول على منافع جديدة من خلال دفع الأطراف الأخرى على فعل شيء معين أو الامتناع عن القيام بفعل شيء معين في إطار علاقة تبادلية بين الأطراف المتفاوضة.

**كما أن التفاوض مهارة يحتاجها أي فرد للحصول على المزيد** مما يريد من أجل تحقيق الفوز مهما اختلف شكله الظاهري سواءً كان زيادة مبيعات، أو تخفيضاً للأسعار ، أو للحصول على أداء المهمة بشكل أفضل ، أ لدعم  العلاقات التجارية. و يتم ذلك من خلال المساومة و المقايضة و التنازل و الإحجام و الإقناع و التأجيل.

**و يتم التفاوض من خلال قناة بين طرفين أو أكثر** يتم استخدام وسيلة للتفاوض من خلالها للوصول إلى حل ملائم لإنهاء الإختلاف القائم بين الأطراف أو لحصول أحد الأطراف على ميزات إضافية . وغالباً ما يكون أطراف التفاوض اثنين أو أكثر، وقد يشمل التفاوض أكثر من طرفين، ولابد من وجود هدف للتفاوض حول الصفقات وبناءً عليه يتم قياس مدى نجاح جهود التفاوض.

**المفاوض :**

لابد أن يكون لدى المفاوض المهارات التي تساعده على تحقيق أهدافه وإتمامه للصفقات التجارية، ومن أهم مهارات المفاوض الناجح لحل النزاعات ما يلي:

1. سرعة الرد.

2. التفكير السريع.

3. تعطيل باقي أطراف التفاوض من خلال طرح الأسئلة.

4. الحزم و استخدام اللين فقط عند الضرورة.

5. اللباقة و سلاسة الأسلوب.

6. الإلمام بأكثر القضايا التجارية تعقيداً.

7. هدوء الأعصاب، وعدم إمكانية استفزازه بسهولة.

**خطوات عقد الصفقات وإتمامها :**

1. تحديد الصفقة التجارية المتفاوض بشأنها، والإلمام بكافة التفاصيل الخاصة بها.

2. قبول الأطراف الأخرى للصفقة، ويتم القبول سريعاً عند اقتناع الأطراف الأخرى بالتفاوض لحل النزاع القائم وجني المكاسب التي يحاولون تحقيقها.

3. التمهيد والإعداد الجيد للتفاوض من خلال تدريب فريق العمل على مهارات التفاوض، واختيار مكان مناسب للتفاوض.

4. بدء جلسات التفاوض، والاستعانة بتكتيكات التفاوض المناسبة للصفقة التجارية، وممارسة الضغوط.

5. التوصل لحل نهائي للتوقيع على الصفقة.

**المفاوضات التعاونية  و المفاوضات الصراعية :**

قد يكون التفاوض تعاوني يهدف إلى تطوير العلاقة بين أطراف التفاوض من أجل تحقيق مصالح مشتركة مثل التفاوض من أجل إنشاء أعمال مشتركة، وقد يكون التفاوض صراعي فإذا جنى فيه طرف المكاسب، فيعني ذلك حدوث خسائر للطرف الأخر، ومن أشهر الأساليب المستخدمة للفوز في المفاوضات الصراعية أسلوب الإنهاك الذي يتحقق من خلال:

1. شغل الطرف الأخر بعناصر الصفقة الشكلية التي لا يوجد قيمة لها.

2. إثارة المتاعب القانونية المفتعلة حول الموضوع محل التفاوض.

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن التفاوض يُعتبر سلوك إنساني مصاحب لجميع أنشطة الحياة التجارية والاقتصادية وكذلك الاجتماعية والسياسية ويتم بين أصحاب المصالح المتعارضة سواءً كانوا أشخاص أو منظمات أعمال أو حتى دول، وهو مفتاح النجاح في إدارة العلاقات بمختلف أنواعها، كما أن احتمالية ظهور النزاعات لصيقة بعملية التفاوض ولذلك يوجد في كل مؤسسة كبرى مدير مختص بالتفاوض مسؤول عن التفاوض وتسوية المنازعات وإتمام الصفقات ، ومن هنا ظهرت أهمية التفاوض الناجح وحسن الإدارة والقيادة وابتكار البدائل والحلول للنزاعات و الأزمات.

ولذلك أيضاً اهتمت المؤسسات التعليمية البريطانية المرموقة بهذا التخصص الدقيق الذي ينخرط في دراسته الألوف من طلاب الدراسات العليا في بريطانيا ضمن برامج التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني والتعليم المفتوح والدراسة بالانتساب و الذي قد شاركت الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي في هذا الإطار بتنفيذ بعض البرامج الدراسية التي تختص بدراسة إدارة التفاوض والمنازعات و التي يُعد كل منها برنامجاً متميزاً فريداً من نوعه في المملكة المتحدة تم تصميمه خصيصاً لخريجي كليات الحقوق والمحامين و المستشارين القانونيين بكافة التخصصات والعاملين في القسم القانوني في المؤسسات و الشركات ومسؤولي الشؤون القانونية وجميع مديري إدارات التفاوض وتسوية المنازعات الذين يسعون للتقدم في حياتهم المهنية وتعزيز معرفتهم في حقل إدارة التفاوض والمنازعات، حيث يشغل المتخرجون من هذه البرامج الدراسية الرفيعة أعلى المناصب الوظيفية في مجال التفاوض وإدارة المنازعات في المؤسسات ومنظمات الأعمال المحلية والدولية في بريطانيا وعموم أرجاء العالم. حيث تؤهل هذه البرامج الدراسية المتخرجين منها كي يصبحوا مفاوضين ناجحين مؤثرين من خلال تطوير مهاراتهم التفاوضية وإكسابهم  مهارات جديدة في ميدان التفاوض و إدارة المنازعات.

كما تعمل على تزويد الطلاب بمناهج و طرائق مختلفة لتسوية النزاعات وإدارة التفاوض مثل التوسط لإدارة الأزمة والتحليل وإيجاد حل مشترك للمشكلات و التركيز على معرفة أفضل الطرق لإدارة الأزمات و التفاعل الإيجابي مع مختلف شخصيات المفاوضين، من خلال صياغة المناهج الدراسية استناداً إلى مناهج علمية وواقعية للتفاوض وتسوية النزاعات التي تظهر داخل المجتمع ومنظمات الأعمال وخاصة في سياق عمل إدارة الموارد البشرية وكذلك إدارة الشؤون القانونية في الشركات و المؤسسات في المملكة المتحدة، وذلك من قبل نخبة من أكبر الأساتذة من ذوي الخبرات العلمية والعملية العاملين في المؤسسات و الهيئات التعليمية و البحثية  المرموقة في بريطانيا.

**التسويق العالمي**

**Global Marketing**

من المعروف أن المقايضة ثم من بعدها التجارة و تبادل المنفعة من أهم الأنشطة الإنسانية على مر التاريخ، و تعتمد على توفير السلعة (المنتج، الخدمة، الفكرة)  لمن يحتاجها، و التسويق الناجح هو عملية تقديم المنتج المطلوب عن طريق العرض في المكان الذي يحتاج فعليا إلى هذا المنتج، ويتحقق ذلك من خلال جمع المعلومات عن مكان التسويق و خصائصه الديموغرافية والثقافية والاقتصادية ومن ثم تحديد ما يفتقده من منتجات، عند ذلك ترتفع معاملات التنبؤ بنجاح العملية التسويقية، و لاختلاف الخصائص الثقافية و الطبيعية بين البشر، تباينت أهداف العرض و الطلب على السلعة أو الخدمة بتباين و تنوع البشر في أنحاء العالم.

و وفقا لتعريف لجمعية التسويق البريطانية فإن التسويق العالمي هو عملية متعددة الجنسيات تقوم على التخطيط والتنفيذ للعمليات القائمة على التصورات التسويقية، من التسعير والترويج والتوزيع للأفكار والسلع والخدمات، وذلك لخلق التبادلات التي تلبي الأهداف على المستويات الفردية والتنظيمية.

و كذلك تتباين النظريات التي تعطي التعريف الشامل لمفهوم التسويق الدولي؛ فهناك فريق يُعٍّرف التسويق الدولي International Marketing كمرادف للتسويق العالمي Global Marketing، و فريق آخر يفرق بينهما!

**التسويق الدولي International Marketing:**

يقصد به اتساع نطاق حركة التبادل التجاري بين دولتين، بأسلوب مباشر و بسيط فيما يعرف بعمليات التصدير والاستيراد بين الطرفين على مستوى تجاري بحت، و تكون العملية التجارية محدودة و تنتهي بانتهاء التعاقدات الخاصة بالمبادلات التجارية المطلوبة، و يمثل التسويق الدولي شركات محدودة تقوم بعمليات التصدير والاستيراد النوعية و المؤقتة حسب توقيتات و ظروف العرض و الطلب.

**التسويق العالمي Global Marketing:**

أو ممكن أن يطلق عليه التسويق متعدد الجنسيات Multinational؛ كتعريف أكثر شمولا و قوة، حيث يتمثل في المعاملات التجارية العملاقة Internationalization التي قد تحكمها منظمات و اتفاقيات سياسية، و تتخطى مستويات التبادل الثنائي إلى مستويات التواصل الشبكي العنكبوتي بين جهات العالم الأربع، ويتصف هذا النوع من التسويق بالاستدامة و  المتمثلة في العقود طويلة الأجل، وعقود حقوق الانتفاع ...الخ، كما يتصف التسويق العالمي بالتطور و التكيف تبعا للمتغيرات المحلية و العالمية لكل مكان من العالم؛ حيث يمثل التسويق العالمي شركات كبرى عملاقة أو ائتلاف من الشركات العالمية له هيمنة عالمية، و قد يكون له خلفية تعاملات تنظيمية مع منظمات سياسية دولية، لذلك يكون لهذه الشركات فروع في جميع أو معظم عواصم العالم، و يكون ممثلي هذه الشركات جزء من النسيج اليومي للمكان مثال: شركة جوجل و نشاطها على مستوى العالم، منظمة الأوبك و دورها في تحديد أسعار البترول، المركز الثقافي البريطاني و تقديمه لخدمات تعليمية وتسويقية للنظام التعليمي البريطاني ...إلخ

**أهمية التسويق العالمي:**

يحقق النشاط التجاري على مستوى العالم تبادلات متشابكة تعطي مميزات لا حصر لها؛ على سبيل المثال:

- المميزات التجارية: تحقيق الأرباح المالية من خلال فوارق المعاملات التجارية، قيمة العملات، فرق تكلفة العمالة، فروق تكلفة النقل، فروق تكلفة خدمات المنتج المختلفة ...الخ

- المميزات التنافسية: تحقيق السمعة العالمية للدولة و الشركة و المنتج، و بالتالي زيادة العرض و الطلب، و زيادة تنافسية جودة المنتجات، الارتقاء بالخدمات المقدمة للمستهلك و خدمات ما بعد البيع ...الخ.

- المميزات الثقافية: تقوم الشركات و المنظمات العملاقة بأنواع من الدعاية الغير ربحية المتمثلة في تمويل المشروعات الثقافية التعليمية للدول ذات النصيب الأقل في الدخل.

- المميزات السياسية: غالبا ما تكون الشركات واجهة للدولة التابعة لها و يتم من خلالها الكثير من أنواع التبادلات و المعاملات في ظل القوانين الدولية و قوانين التجارة العالمية...إلخ.

- مميزات على هامش المشروعات التجارية:  رعاية المشروعات التدريبية و الارتقاء بمستويات العمالة، المشروعات الثقافية والاجتماعية من احتفاليات دعائية وخيرية،  زيادة فرص العمل ...إلخ.

**خدمة البحث العلمي:**

الاستفادة من التجارب التسويقية المتعلقة بالتخطيط التسويقي، أسس التسعير، الترويج و التوزيع، الخدمات المقدمة للمستهلك ...إلخ.

**مهارات مدير التسويق على المستوى الدولي:**

1. الإلمام بالقانونين والتشريعات الخاصة بالمجال التسويقي على المستوى المحلي و الدولي.

2. دراسة التأثيرات السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية على ظروف السوق.

3. تطبيق المبادئ والعناصر الأساسية للتسويق: (دورة حياة السلعة،  وسائل التسويق المناسبة، المنهج العام لحل المشاكل التسويقية).

4. القيام بمبادرات بحثية في مجال أبحاث السوق، ترفع من مستوى العمل التسويقي.

**الفرق بين التسويق المحلي  domestic marketing والتسويق الدولي international marketing:**

تطورت استراتيجيات التسويق الدولي بفعل الشركات المتعددة الجنسيات لوضع أرضية مشتركة تتيح التعامل التجاري مع حفظ الحقوق التجارية المتمثلة في اسم السلعة و عالمية الماركة و تفردها، وأثر ذلك بالتبعية على السوق الدولي بإضفاء التعديلات على النظم التسويقية الداخلية؛ مثل:

1. الدعاية للشركة المحلية لأنها تستخدم النظم العالمية للتسويق.

2. تطور ممارسة المستهلك لحقوقه بالنسبة لمستوى السلعة الحاصل عليها من حيث الجودة و الثقة...إلخ.

3. تطور الأداء الإنتاجي و التسويقي تبعاً لمفهوم " العالمي/ المحلي Globalization" و يقصد به التخطيط عالمياً لخدمة الإنتاج المحلي “think globally and act locally”.

**الإدارة الصحية**

**Health Care Management**

الإدارة الصحية Health Care Management هي دراسة جوانب الرعاية الصحية و تحليلها و تنظيمها و تنفيذها، والتي تشمل مجالات متداخلة مثل سياسة الرعاية الصحية، وأنظمة الرعاية الصحية الدولية، واقتصاد الرعاية الصحية، وضمان جودة الرعاية الصحية، كما أنها تتعلق بالوقاية والعلاج وإدارة والتعامل مع المرض على المستوى الفردي و المجتمعي.

و كذلك فإن الرعاية الصحية تهدف إلى تخريج كوادر صحية مؤهلة للعمل من أجل تحسين الحالة الصحية العامة في المجتمع و تحسين جودة الخدمات الصحية في مختلف مستوياتها. و في الواقع فإن مجال الرعاية الصحية آخذ في التغيير بسرعة أكبر من أي مجال آخر تقريباً و خاصة في المملكة المتحدة.

**و تحتاج إدارة الرعاية الصحية إلى تضافر جهود كل خبراء الرعاية الصحية بمختلف أحيازها**ليتمكنوا من إدارة التغييرات المطلوب إحداثها في سيرورة عملية التطوير في مجال الرعاية الصحية في المجتمع.

وخلال العقد الأخير و مع التطور المضطرد في نظام الرعاية الصحية فإن المدراء التنفيذيين في قطاع الرعاية الصحية أصبحوا مطلوبين في العديد من المواقع الخدمية ، بما في ذلك:

• العيادات العامة و الخاصة

• الشركات الاستشارية

• شركات التأمين الصحي

• جمعيات الرعاية الصحية

• المستشفيات

• دور التمريض

• منظمات الصحة العقلية

• إدارات الصحة العامة

• مراكز إعادة التأهيل

• الجامعات والمؤسسات البحثية

**و في الوقت الراهن فإن ما يقدر بـ 100.000 شخص في المملكة المتحدة يشغلون مناصب الإدارة الصحية** في العديد من المستويات التنظيمية في دائرة الخدمات الصحية في بريطانيا NHS، من رئيس القسم إلى الرئيس التنفيذي مروراً بكل درجات الموظفين الإداريين الخبراء في مجال الرعاية الصحية.

و تعد إدارة السجلات الطبية من الإدارات التي تهدف إلى المساهمة في تحسين الرعاية الصحية من خلال تطوير أنظمة السجلات الطبية والحفاظ عليها. وتقوم إدارة السجلات الطبية بإصدار المعلومات و حفظ سجلات المرضى وتوثيق تقارير الدخول و الخروج و العمليات وجمع السجلات والتحاليل وإحصائها وإكمال جميع السجلات الناقصة. ويجب تنفيذ المهام و تقديم الخدمات في إدارة السجلات الطبية بالطريقة التي تراعي سرية وخصوصية بيانات السجل الطبي الخاص بكل مريض وذلك في جميع مراحل جمع و إعداد بيانات السجلات الطبية، كما يجب أيضاً أن تقدم إدارة السجلات الطبية دعماً مهنياً للإدارة الصحية من خلال تقديم المعلومات الصحية الهامة عن جميع المرضى.

**إذاً فالإدارة الصحية Health Management تعمل على تحقيق الأهداف المنشودة من المنشآت الصحية** وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة وكذلك التغلب على جميع المشكلات والعيوب المتوقعة لتفاديها ورسم استراتيجيات كيفية التغلب عليها، كما أنها ذلك الفن الذي يمكن مدراء الإدارة الصحية من استخدام الموارد المختلفة لإخراج خدمات ذات جودة عالية من خلال قيام العاملين بها بأداء دورهم الوظيفي المحدد لهم. كما أن الإدارة الصحية عن تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية التي يتم تقديمها للجمهور ونشر الوعي الإداري في المجال الصحي و إعداد الخطط اللازمة بشأن تطوير الرعاية الصحية ودعم أساليب الإدارة الحديثة في حقل الإدارة الصحية. أي أنها الفيصل في عملية نجاح المنشآت الصحية أو فشلها.

**ويعد تخصص الإدارة الصحية من التخصصات الحديثة نسبياً في العلوم الإدارية.** وبالرغم من ذلك فلقد حظي هذا التخصص بسمعة استثنائية في الآونة الأخيرة في بريطانيا وفي عموم أرجاء العالم لما له من دورٍ فعال في تطوير أداء مختلف الأنظمة والمنشآت الصحية وبصفةٍ خاصة في مجال تحسين جودة خدمات المنشآت الصحية وتقليل تكلفتها.

**ولقد أطلقت المملكة المتحدة برامج متعددة تختص في حقل الإدارة الصحية** ضمن برامج التعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني والدراسة بالانتساب تم تصميمها خصيصاً لخريجي كليات الطب والصيدلية والعلوم وجميع العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية والمختبرات وشركات الأدوية والمستلزمات الطبية ومراكز الأشعة والعيادات التخصصية والتأمين الصحي وكذلك العاملين في الإدارات الصحية في المؤسسات والشركات الذين يطمحون لاكتساب الخبرات العلمية والعملية وفقاً لأحدث ما تم التوصل إليه في حقل الإدارة الصحية للوصول إلى أعلى المناصب الوظيفية والحصول على فرص الترقي في المؤسسات الصحية البريطانية المحلية والدولية. و تهدف تلك البرامج الدراسية إلى إكساب الدارس جميع المعلومات والخبرات العلمية والعملية في العلوم الإدارية بوجهٍ عام بالتوازي مع تأسيس أرضية واثقة في ميدان الإدارة الصحية، وذلك بالإضافة إلى تكوين رؤية دولية وعملية لدى الدارسين حول الإدارة الصحية وفقاً لأحدث الأنظمة والمعايير في بريطانيا والاتحاد الأوروبي في حقل الإدارة الصحية.

**إدارة البنوك**

**Banks Management**

البنك هو مؤسسة تجارية. ويوجد بعض التعريفات لكلمة "بنك" منتشرة على نطاق واسع ويمكن ذكرها كالتالي:

- البنك هو شركة أو مؤسسة تقوم بالأعمال المصرفية الخالصة.

- البنك هو وسيط مالي، يتاجر في القروض و الديون.

- البنك هو مكتب أو مؤسسة لحفظ، وإقراض، وتبادل إلخ الأموال.

- البنك هو قلب الهيكل المالي المعقد .

- البنك هو النشاط الذي يؤديه المصرفيين من أجل الرواتب.

- البنك هو عمل المصرفي، حفظ أو إدارة المصرف .

- البنك هو جميع الأنشطة التي تشمل جمع الودائع، ودفع القروض، ودفع الشيكات، خصم الفواتير، وإصدار السندات، و تحويل الأموال، وخلق وسيلة لتبادل الأموال، والاستثمار المصرفي كل هذه الأنشطة تسمى أعمال مصرفية.

- المصرفي الشخص أو الأشخاص أو المنظمة الذي يؤدي العمل المصرفي. الشخص الذي ينفذ أنشطة الأعمال التجارية يسمى "المصرفي"

- المصرفي هو الشخص الذي يتاجر في الديون الخاصة به وبالآخرين.

- ويعرًف المصرفي أيضا بالشخص الذي يتلقى الأموال كودائع ويدفع المال بأمر من موكليه.

**إدارة البنك:** هي العملية التي تستخدم الموارد المصرفية بشكل صحيح لتحقيق أهداف مصرفية.  إدارة البنك هي عملية تخطيط، وتنظيم، وتوظيف، وتنسيق، وتحفيز، والسيطرة على كافة الموارد التي تفيد  الأعمال المصرفية في تحقيق الأهداف المؤسسية.

**الوظائف أو الأنشطة التي يمكن أن تقوم بها البنوك،** مثل الآتي:

- جمع الودائع

- إنشاء وسيلة لتبادل الأموال

- التحكم في الائتمان

- دفع الأموال

- دفع القروض

- الاستثمارات الربحية

- إصدار السندات

- صيانة الأصول القيمة

- صيانة صناديق أموال الحكومة والمؤسسات الأخرى

- تحويل الأموال

- عمليات العملات الأجنبية

- تكوين رؤوس الأموال

- الخصومات

- تقديم المساعدات للحكومة

- تقديم المساعدات للأعمال التجارية

**هناك خمسة عوامل أساسية لاختبار كفاءة البنك المثالي وهى:**

**عوامل مرتبطة بالمؤسسة:**

- أصل البنك

- موقع البنك

- العمر الزمني للبنك

- نوع البنك

- جنسية البنك

**عوامل مرتبطة بالموظفين:**

- أسلوب الموظفين

- الحفاظ على السرية

- كفاءة الإدارة

- الالتزام

**عوامل مرتبطة بالأداء:**

- التقنيات المستخدمة

- توفير المعلومات الصحيحة والمحدثة

**عوامل مرتبطة بخدمة العملاء:**

- الأمن

- النصيحة والمشورة

- الخدمة لصالح العملاء

**عوامل أخرى:**

- إجمالي الودائع

- إجمالي الاستثمار

- صرف العملات الأجنبية

- الشهرة

- السيولة

**الأهداف الاجتماعية والاقتصادية للبنوك**

- تكوين رأس المال

- الصناعة

- خلق فرص العمل

- توفير سلامة وادخار المال

- المساعدة الاقتصادية للحكومة المركزية

- التنمية الزراعية

- التنمية الاقتصادية

- تطوير العلاقات الداخلية

- تحسين مستوى المعيشة

- المسؤولية الاجتماعية

**أنواع البنوك**

من وجهة نظر عديدة يمكن أن يكون للبنوك عدة تصنيفات ويمكننا الآن ذكر بعض هذه التصنيفات بناءا على وجهات النظر المختلفة:

**على أساس الملكية:**

- بنك مملوكة للدولة

- بنوك خاصة

- بنوك مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص

- بنوك مستقلة

**على أساس الوظيفة:**

- البنك المركزي

- البنك التجاري

- البنك التعاوني

- البنك الزراعي

- البنك الصناعي

- بنك الصرف

- بنك الاستثمار

- بنك التاجر

- بنك ادخار

- بنك المستهلك

- بنك النقل

- البنك العقاري

- البنك المختلط

- البنك الإقليمي

- البنك الدولي

**علي أساس الهيكل المؤسسي:**

- وحدة بنك

- بنك فرعى

- سلسلة بنوك

- مجموعة بنوك

- البنك المختلط

هذا البرنامج يوفر مقدمة مفيدة لقطاع واسع من القضايا المالية ذات الصلة للعمل في مجال الخدمات المصرفية، على سبيل المثال، العمل كمحلل، التعامل مع العملاء التجاريين، أو إدارة الشؤون المالية للبنك (مثل الخزينة).

إذا كنت ترغب في العمل في القطاع المصرفي الحديث هذا البرنامج يتيح لك المهارات والخبرة اللازمة لبدء حياتك المهنية. سوف تتعلم عن القضايا الأخلاقية والتنظيمية الأساسية التي تؤثر على القطاع وتطور معلوماتك عن أهم المناقشات المطروحة عنها.

**التقييم المحاسبي**

**Accounting Assessment**

يساعد التقييم المحاسبي على تجميع البيانات و المعلومات الخاصة بالمؤسسة مع إجراء التصنيف المطلوب لها و معالجتها باستخدام مجموعة من الأساليب و الطرق العلمية، بهدف إيجاد العلاقات التي تربط بينها و بين بعضها،  كالعلاقة بين الإيرادات و المصروفات، و التعرف على نقاط القوة و الضعف و من ثم تقديم تفسيرات للنتائج و تحديد نقاط القوة و الضعف فيما بينها و بين بعضها.

**و لا يقتصر التقييم المحاسبي على تقييم المعلومات المالية فقط،** بل يمتد ليشمل تقييم منظومة الرقابة نفسها التي تصاحب العملية المحاسبية، مع تقديم توصيات و حلول قابلة للتنفيذ في الوقت المناسب.

كما يمتد دور التقييم المحاسبي للمؤسسات على عقد مقارنات بين الوضع المالي للمؤسسة مع مؤسسات أخرى تعمل في نفس القطاع، مع تقديم مقترحات لتغيير الأوضاع المالية حال اكتشاف مشكلات بها تستدعي ذلك.

و تعتمد كفاءة نظام التقييم المحاسبي بالطبع على جودة المعلومات التي يستعين بها لتقييم الوضع المالي للشركة و تقديم التوصيات و المقترحات المناسبة لهذا الغرض حتى فيما يتعلق بالموارد البشرية، حيث يساعد التقييم المحاسبي على تحديد الكوادر البشرية المتميزة، من خلال منظومة الحوافز و كذلك تحديد الموارد البشرية التي يمكن الاستغناء عنها،  كما يساعد على تقديم الرقابة على كفاءة العمل في منظومة الشركة أو المؤسسة من خلال قياس معدلات الأداء وفقاً للأهداف السابق تحديدها من إدارة المؤسسة.

كذلك يعمل التقييم المحاسبي على كشف المشكلات و الانحرافات المالية، و تحديد أسبابها و العمل على تقديم التوصيات التي تمنع حدوث تلك المشكلات مجدداً. كما يشمل التقييم المحاسبي التقييم المرحلي بمعنى أنه يبدأ من التقييم من مرحلة تقييم الأداء مع الأهداف المخططة، و يلي ذلك التقييم الفعلي لاستغلال الموارد البشرية و المادية، عند التنفيذ الواقعي و تحديد الأخطاء و أسبابها، و ينتهي بالوصول لمرحلة التقييم المحاسبي الشامل للأداء العام ككل في المؤسسة.

و لابد من أن تكون المعايير المستخدمة للتقييم المحاسبي معلنة و واضحة للأفراد الذين يتأثرون بها، مع توفير الأشخاص و الآليات التي يتم التقييم من خلالها، و توفير التدريب المناسب لهم ليتمكنوا من إنجاز أعمالهم بشكل مناسب، مع تحديد قيود زمنية للقيام بعملية التقييم المحاسبي و تقديم النتائج عنها في صورة تقارير واضحة يمكن الاستفادة من المعلومات الواردة بها لاتخاذ القرارات اللازمة.

**التقييم المحاسبي من العمليات الأساسية لمساعدة جميع المؤسسات على تقييم قراراتها**، حيث أنه لا تستطيع أية مؤسسة مهما كانت لها من موارد مالية و بشرية فهي لن تتمكن من إدارتها بكفاءة إلا في وجود إدارة متميزة، و لكي تتمكن هذه الإدارة من دراسة نتائج قراراتها و تحديد خططها المستقبلية و التعرف على الفرص الضائعة و الفرص المتاحة حالياً فهي تحتاج لمنظومة تقييم محاسبي جيدة تساعدها في اتخاذ القرارات بهذا الشأن.

**السلامة الصناعية**

**Industrial Safety**

في ظل تصاعد الوعي العالمي بقضايا الصحة و سلامة البيئة و الدعوة إلي تقدير جميع مكوناتها الحيوية و اللا حيوية تطورت نظم الأمن و السلامة التي تهدف في الأساس إلى الوقاية من الأزمات القريبة و البعيدة المدى، و عليه تستخدم نظم السلامة الصناعية لحماية الإنسان، والمصانع، والبيئة المحيطة في حالة تجاوز عملية التصنيع هوامش التحكم والسيطرة.

**مصطلح السلامة الصناعية مصطلح عام و شامل في مجال الصناعة** فالسلامة المهنية مسؤولية كل فرد في موقع عمله ومرتبط بعلاقته مع من حوله، فهذا المصطلح يشمل و يتناول كل الإجراءات التي من شأنها تأمين حياة الأفراد و المنشآت و خط سير العمل؛ سلامة الأفراد اثناء و بعد العمل و حمايته مما قد يترتب من ممارسة هذا العمل على المدى القريب و البعيد، سلامة المعدات و المنشآت، بيئة العمل، البيئة العامة...إلخ.

ويعتبر التعرف على المخاطر المهنية الخطوة الأولى ونقطة الانطلاق في فهم وإدراك طبيعة تلك المخاطر وأثارها على الصحة العامة كجزء من ثقافة السلامة المهنية، الأمر الذي ينعكس ايجابياً على وعي وسلوك العاملين في تجنب تلك المخاطر واستخدام الطرق العلمية الفردية والجماعية، الهندسية والطبية للوقاية منها ويشمل محاور: الموارد البشرية، العمليات الإجرائية،  الموارد المادية.

**و السلامة الصناعية هي**منظومة تتكون من مجموعة من التعليمات و البروتوكولات المتبعة و المتعارف عليها عالمياً لتحقيق مستويات الأمان المتبعة  و توفير الحماية للعاملين  من خلال تقليل نسب الحوادث و إصابات العمل عن طريق تحديد مصادر تلك المخاطر و تقديم التوعية  المناسبة للعاملين، مع اتخاذ التدابير اللازمة لمنع حدوثها بمنظومة وقائية مناسبة.

و تنقسم منظومات الرعاية المهنية للعاملين الى رعاية صحية بدنية من خلال الحماية من الأمراض و الإصابات التي تؤدي لتقاعد العامل في فترة انتاجيته ( كالكسور و الحروق و العاهات و غيرها)، و رعاية نفسية لما قد يصيبه من مشكلات نفسية نتيجة لضغوط العمل نفسها، و الضغوط الاجتماعية الأخرى التي يتعرض لها العامل. و بحيث يتم توفير التوازن بين الحالة العقلية و الجسدية للعامل مع ظروف و بيئة العمل.

و على الرغم من أهمية السلامة الصناعية و سن الكثير من القوانين و التشريعات في الدول المتقدمة و المعنية و النابع من تقديرهم لأهمية العنصر البشري في المنظومة الإنتاجية. و الاهتمام بمجال السلامة الصناعية تنبع أهميته من أن الإدارة الجيدة لبيئة العمل و توفير معايير الأمان بها، يؤديان إلى تقليل التكلفة الخاصة بخسائر الشركة بالإضافة إلى العلاج و التعويضات التي يتم تقديمها للعاملين حال الاصابات بالإضافة لتعطل العمل نتيجة ذلك، و ما يصاحب ذلك من هدر في الوقت الخاص بالإنتاج و توفير بديل لهذا العامل. و بذلك فهي تشمل بعدين أحدهما إنساني و يتضمن الحفاظ على حقوق الإنسان، و الآخر اقتصادي، حيث ان الإدارة في المؤسسة ملتزمة بتوفير بيئة عمل آمنة و جيدة و مناسبة من خلال توفير الأجهزة و معدات الوقاية اللازمة لحماية العاملين فيها من تلك المخاطر، و يساعد ذلك في الجانب الإنساني و الذي يشعر العاملين بأهميتهم في المؤسسة و مدى اهتمامها بهم و بتوفير الرعاية المناسبة لهم، و يساعد ذلك في توطيد اواصر الترابط المهني بين العاملين و مكان العمل. و يشجع ذلك على جذب الموظفين ذوي الكفاءات المتميزة دون شك.

و يشمل تطبيق منظومة الحماية المهنية و الصناعية تكوين لجان تكون مهماتها تحديد مصادر الخطورة في العمل و تقديم تقارير بسبل و آليات التعامل معها، كما يشترك العاملون أنفسهم في ذلك و يؤخذ رأيهم في تلك التقارير، مع الاهتمام بتوفير المعلومات الكاملة لهم بكيفية تشغيل الماكينات الحديثة بشكل آمن، و تحديد من لهم صلاحيات التعامل معها حال تعرضها لأعطال. و تهدف تطبيقات السلامة الصناعية دائماً على حماية العنصر البشري و الحد من المشكلات التي تؤثر على كفاءته الإنتاجية بما يجعله مشاركا فعالاً في تنمية مجتمعهم اقتصادياً.

**مجالات السلامة الصناعية:**

- السلامة في المنشات التعليمية

- السلامة في أماكن التخزين

- السلامة الصناعية

    • الورش الميكانيكية

    • ورش الطلاء والدوكو صباغة السيارات

    • ورش شحن البطاريات

    • ورش الديزل

    • ورش لحام الكاوتش

    • ورشة النجارة

    • ورش اللحام

    • المطابع

    • عند استخدام المعدات والسيارات

    • عند استخدام الونشات

    • عند استخدام الضاغط المتنقل

- السلامة في المشروعات الإنشائية

- السلامة في المنشات النفطية

- السلامة في الأماكن المكتبية

- السلامة في الأعمال المغلقة

- السلامة في المهن الطبية

- السلامة في المهن الزراعية

**الإطار العام  لبرامج الأمن و السلامة للمؤسسة:**

و يقصد به الرؤية العامة التي تحددها المؤسسة لبروتوكلات الأمن و السلامة وفقا للمعايير الدولية و حسب ظروفها المحلية؛ فالنشاط الأمني لمؤسسة مثل المدرسة و الجامعة يختلف عنه في المستشفى أو أي هيئة صناعية، إدارية، عسكرية.... الخ.

يعتبر نظام السلامة الصناعية مقياس حاسم في مكافحة أي مخاطرة بالمؤسسة التي تتعامل مع مواد خطرة مثل مصانع النفط والغاز و الوقود و المحطات النووية.

وكما تشير التسمية، المقصود بتلك الأنظمة هو التحكم في السلامة الصناعية نفسها وكذلك حماية مسارات و آليات تلك العملية. وتنفذ عملية التحكم من خلال وسائل نظم التحكم في العمليات  ومسارها ومعدلات و مستويات الأمان الذي عندما يتجاوز حد معين  يجب  إغلاقها من خلال نظم السلامة الصناعية التي تقوم باتخاذ إجراءات فورية في حالة فشل أنظمة التحكم في العملية؛ على سبيل المثال أجهزة استشعار الحريق التي تتواجد في المباني التعليمية و السكنية.

**مخاطر المنشىآت و المؤسسات:**

ﻓﻴﻤﺎ يلي شرح مبسط لتلك المخاطر مع توضيح الأضرار الناتجة عنها و طرق الوقاية ﻤﻨﻬﺎ سواء الأشخاص أو الآلات أو الأدوات أو المواد أو طرق التشغيل وغيرها. فالسلامة عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تهدف  إلى منع وقوع الحوادث وإصابات العمل، وهي لا تقل أهمية عن الإنتاج وجودته والتكاليف المتعلقة به، إذن فالهدف من السلامة هو إنتاج من دون حوادث وإصابات وهذا يعني تجنب الإهدار في الموارد البشرية و المادية و الوقت.... الخ.

و من هذا المنطلق تطورت مفاهيم و تقنيات خدمات الصحة والسلامة المهنية في حماية العاملين في مواقع العمل المختلفة من الأخطار المهنية المتمثلة بحوادث وإصابات العمل والأمراض ذات الصلة بالمهنة مع السعي لتوفير علاقة ايجابية بين الفرد العامل وعمله وبيئة العمل المحيطة به في مواقع العمل المختلفة وكذلك التدريب الموسع لتوضيح الاحتياطات اللازمة لتفادي وقوع تلك المخاطر.

**أولاً: المخاطر الطبيعية ( الفيزيائية) :**

ﻫﻲ تلك المخاطر التي يتعرض ﻟﻬﺎ المتواجدون في المؤسسة و التي تمثلها المؤثرات الطبيعية الغير ﻤﻼﺌﻤﺔ حيث يختلف و يتباين تأثيرهاحسب بيئة العمل و طبيعته ﻤﺜل:

1. الحرارة الزائدة: نتيجة الظروف المناخية أو الانبعاثات الحرارية الناتجة من انشطة التشغيل في المصانع و المفاعلات النووية.

2. الرطوبة أو البرودة الزائدة: و هذا ما يتعرض له العاملون في مجالات الصناعات الغذائية و ما يصاحبها من تخزين و تبريد... الخ.

3. الإضاءة ﻏﻴر المناسبة: هناك الكثير من مجالات الأعمال التي تعتمد  على مستوى قياسي من الرؤية يتحقق  في وجود إضاءة صحية مناسبة و ذلك لتجنب مخاطر ازدواجية الرؤية؛ خاصة في المجالات الحيوية أطباء الجراحة، قائدي المركبات و الطائرات....الخ.

4. الضوضاء: للضوضاء تأثير مباشر على التركيز أثناء أداء الأعمال و تأثير غير مباشر يؤثر على مستويات ضغط الدم و انتظام ضربات القلب؛ خاصة في المختبرات العلمية و قاعات الدراسة و المحاضرات. لذلك هناك اجراءات هندسية لعزل الصوت طبقا لمعايير هندسية و صحية.... الخ.

5. الضغط الجوي: يتضح هيمنة هذا العامل في مجالات الطيران و الغوص في الأعماق؛ حيث أن التعرض لزيادة أو لنقص في الضغط الجوي قد يؤدي إلى أضرار صحية مختلفة.

**ثانياً:  المخاطر الهندسية:**

وتشمل المخاطر الآتية :

• **مخاطر التوصيلات والتجهيزات الكهربائية**:

1. تتضمن المخاطر الناجمة عن التوصيلات الكهربائية وتشغيل الماكينات والآلات وأدوات العمل بالورش الفنية والصناعية و مختبرات الحاسوب وغرف الكهرباء ولوحات الكهرباء الفرعية وأعمدة الإنارة ...الخ .

• **المخاطر الإنشائية**:

1. هي المخاطر التي قد يتعرض لها  مستخدمي المنشآت و المؤسسات المختلفة

2. نتيجة عدم تطبيق إجراءات السلامة والصحة المهنية أثناء عمليات البناء والتشييد مثل التصميمات الهندسية الخاصة بـ المخارج – الممرات - سلالم الهروب – تجهيزات السلامة - ... الخ .

**ثالثاً: المخاطر الميكانيكية:**

1. تنشأ المخاطر الفنية والصناعية نتيجة غياب إجراءات السلامة والصحة المهنية نتيجة التعرض لمخاطر الآلات والمعدات التي تستخدم في مؤسسة العمل، المنازل أو المصانع سواء كانت هذه الآلات للاستهلاك اليومي أو الإنتاجي بالورش الصناعية.

**رابعاً: المخاطر الكيميائية:**

1. يندرج تحتها مخاطر المواد الكيميائية مثل السوائل والغازات والأدخنة والأبخرة والأتربة التي يواجهها  العاملين في المختبرات العلمية أثناء إجراء التجارب العملية وفي الورش الصناعية أثناء نقل وتداول وتخزين هذه المواد .

**خامساً: المخاطر الصحية:**

1. هي ما قد يصيب القوى البشرية في مؤسسة ما من أمراض نتيجة وجود جراثيم

2. أو ميكروبات تفرزها البيئة المحيطة بهم بسبب عدم توافر المرافق الصحية المناسبة كمًا وكيفًا و التي تشمل مبردات المياه، خزانات المياه، دورات المياه، المطاعم، أو نتيجة لتراكم النفايات بالبيئة المؤسسية .

**سادساً:  مخاطر الحريق:**

1. قد تُعرض الحرائق حياة القوى البشرية ومستخدمي المنشآت المختلفة للخطر

2. وتؤدي إلى ضياع وتلف الممتلكات نتيجة غياب احتياطات السلامة عند تشييد المنشآت المختلفة أو عدم تجهيزها بأجهزة إنذار ومكافحة الحرائق وتدريب فرق الأمن  داخل المؤسسة على كيفية التصرف في حالات الحريق .

**سابعاً: المخاطر الشخصية السلبية:**

1. هي ما يصيب القوى البشرية ومستخدمي المنشآت من أضرار نتيجة عدم الاكتراث بقواعد الاستخدام الأمثل و تطبيق إجراءات السلامة والصحة المهنية كذلك  عدم الوعي بها نتيجة غياب برامج التوعية و تفعيل قوانين تجريم الإهمال .

**احتياطات السلامة في المنشات :**

يجب قبل الشروع في بناء المنشأة تحديد الموقع المناسب والذي يحقق السلامة لمستخدمي المنشأة، ويجب أن يتوافر في الموقع احتياطات السلامة التالية:-

• **ملائمة الموقع للنشاط و البيئة و العاملين**:

1. أن يكون موقع المنشأة في مكان مناسب بالنسبة لطبيعة النشاط؛ فالمصنع يفضل أن يكون في  منطقة معزولة لتأمين السكان بدرجة مناسبة عن مصادر الضوضاء والروائح الكريهة و دخان وأبخرة المصانع وأي مصادر ملوثة للبيئة الطبيعية، ويراعى في ذلك إتجاه الرياح حتى لا تحمل الغازات والروائح وغيرها إلى المناطق المأهولة بالسكان و لكن متاح من حيث سهولة المواصلات وتأمين السلامة في الوصول إليه.

2. وعلى العكس من ذلك عند تحديد موقع لبناء مدرسة؛ يجب أن يكون بعيدًا عن الأماكن المزدحمة والمستشفيات والطرق السريعة للسيارات والشاحنات والسكك الحديدية، وبعيدًا عن أماكن تخزين المواد الخطرة ومحطات البترول ومناطق التخلص من النفايات والقمامة، كما يتعين أن يكون الموقع بعيدًا عن محطات ومحولات الضغط العالي الكهربائي .

• **ملائمة المواد و الخامات المستخدمة في إقامة المباني**:

1. عند البدء في تنفيذ عملية إنشاء المباني يجب أن يتم مراعاة احتياطات السلامة والصحة المهنية من حيث تحقيق قوة التحمل و العزل الحراري و الصوتي الملائم لطبيعة المكان.

• **ملائمة التصميم المعماري الملائم الذي يراعي**:

1. الممرات والدرج بحيث يكون مناسب للنشاط و حركة الأفراد  مع توفير المساحة والفراغ المخصص لكل فرد تبعا لاحتياطات السلامة في هذا لمجال.

2. اختيار التصميم الذي يضمن توفير الإضاءة والتهوية المناسبة ويقلل من انتشار الضوضاء نتيجة صدى الصوت ويحتاج مجهود اقل في أعمال الصيانة.

3. بالنسبة لتوقعات المواقف الكارثية يجب أن تتوافر بجميع المباني وملحقاتها المخارج والأبواب ومسالك  الهروب  والسلالم ويراعى على الأخص ما يلي:
أن يتوافر بالمكان مخرجين على الأقل من اتجاهين متقابلين يوصلين لمكان فيه الأمن والسلامة .

4. أن لا تزيد المسافة التي يقطعها الشخص للوصول للمخرج عن 30 متر .

5. أن تكون الأبواب والطرقات والسلالم باتساع  يستوعب العدد  المتوقع من القوى البشرية المطلوب إخلائهم على وجه السرعة في حالات الطوارئ .

6. أن تكون اتجاه فتح الأبواب إلى الخارج في اتجاه اندفاع الأشخاص عند هروبهم .

7. يجب عند إجراء الصيانة الدورية  ملاحظة عدم وجود تشققات أو ميول بالجدران وسلامة عتبات السلم وأن يكون ارتفاع حواجز الممرات بالطوابق العلوية مناسبًا لتفادي مخاطر السقوط لشاغلي تلك المباني، والتأكد من عدم وجود حفر بالأرضيات والممرات أمر هام لتلافي وقوع إصابات .

• **توافر الشروط الصحية الآتية في المباني** :

1. ألا تقل مساحة النوافذ بالمبنى عن سدس المساحة الكلية للأرضيات، وان يكون توزيع النوافذ بحيث تسير التهوية في اتجاه واحد ودون تيارات متقابلة، وان يتوافر10 أمتار مكعبة لفراغ التهوية الصناعية باستخدام المراوح والمكيفات للوصول بمعدل التهوية إلى المعدلات المطلوبة في مثل هذه المواقع.

2. التأكد من توفير وسائل التهوية المناسبة داخل الصفوف والمكاتب الإدارية وبخاصة في حالات المختبرات الكيماوية والورش الفنية والصناعية التي يحتمل تصاعد أبخرة وغازات وأدخنة أو أتربة بها والإبلاغ الفوري في حالة تعطلها .

3. التأكد من كفاءة تشغيل أجهز التكييف وقيام متعهدي الصيانة بإجراء أعمال الصيانة الدورية وتنظيف المرشحات بصفة دورية .

• **ملائمة الأثاث و المعدات و الآلات  من حيث الطبيعة و التوزيع**:

1. الأثاث المستخدم في المؤسسات التعليمية له مواصفات و معايير فنية و صحية تختلف عن نظيرتها في حالة المؤسسات العلاجية،  الخدمية، و الإنتاجية.... إلخ.

**اليونسكو**

**UNESCO**

إن كلمة يونسكو هي اختصار لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة في اللغة الإنجليزية وهي إحدى منظمات الأمم المتحدة التي تم التوقيع دستورياً عليها من قِبل 37 دولة يوم 16 نوفمبر عام 1945 في لندن ودخلت إلى حيز التنفيذ في عام 1946 وتهدف منظمة اليونسكو إلى تعزيز التعاون الدولي المشترك في ميادين التعليم والعوم والثقافة ويقع المقر الدائم لها في مدينة باريس بفرنسا.

**وكان التركيز الأساسي لليونسكو هو إعادة بناء المدارس والمكتبات والمتاحف** التي تم تدميرها في أوروبا أثناء الحرب العالمية الثانية. ومنذ ذلك الحين وهي تهدف إلى مساعدة ومساندة وتعزيز الجهود الوطنية للدول الأعضاء من أجل القضاء على الأمية وانتشار التعليم المجاني. كما أنها تسعى أيضا إلى تشجيع التبادل الحر من خلال تنظيم المؤتمرات وتوفير تبادل المعلومات وتبادل الخدمات.

**ولقد انضم إلى منظمة اليونسكو العديد من البلدان الأقل تقدماً اقتصادياً** وذلك بدايةً من مطلع الخمسينيات من القرن الماضي ومن ثَم بدأت اليونسكو في تكريث المزيد من الموارد لحل مشاكل هذه الدول، والتي تضمنت الفقر وارتفاع معدلات الأمية، والتخلف. ولقد وجهت الولايات المتحدة وبلدان أخري بعضاً من النقد لمنظمة اليونسكو في عام 1980 بسبب نهجها المزعوم والمعادي للغرب فيما يخص القضايا الثقافية والتوسع المستمر في ميزانيتها مما دفع الولايات المتحدة للانسحاب من اليونسكو في عام 1984. كما انسحبت المملكة المتحدة وسنغافورة في العام التالي ولكن عادت المملكة المتحدة للانضمام باليونسكو مرة أخرى بعد صعود حزب العمل وانتصاره في الانتخابات في عام  1997 وحذت حذوها أيضا الولايات المتحدة وسنغافورة  في عام 2003 و2007 على التوالي.

**وفي عام2011 وافقت منظمة اليونسكو على منح عضوية كاملة لدولة فلسطين** مما ترتب عليه إعلان الولايات المتحدة أنها لن تساهم بأي أموال لليونسكو وذلك وفقاً لتشريع الكونجرس الذي يمنع تمويل أي منظمة تابعة للأمم المتحدة تعترف بعضوية دولة فلسطين كعضوية كاملة.

وبالإضافة إلى دعم اليونسكو للبرامج التعليمية والعلمية فقد شاركت اليونسكو أيضاً في الجهود المبذولة لحماية البيئة الطبيعية والتراث الثقافي للبشرية، وعلى سبيل المثال فقد شنت اليونسكو في ستينات القرن الماضي  حملة عالمية لإنقاذ الأثار المصرية القديمة من فيضانات السد العالي في مدينة أسوان كما قامت بإبرام اتفاقية دولية لحماية التراث العالمي الثقافي والطبيعي في عام 1972.

ولقد اقترحت اليونسكو في ثمانينات القرن الماضي دراسة مثيرة للجدل من  قِبل لجنتها الدولية المختصة بمشكلات الاتصال برئاسة السياسي الإيرلندي شون ماكبرايد الحائز على جائزة نوبل للسلام وهذه الدراسة تنطوي على أن حرية التعبير عن الرأي وحرية الإعلام هما حق أساسي لكل فرد وذلك للحد من فجوة الاتصالات بين البلدان النامية والبلدان المتقدمة.

**ويعقد المؤتمر العام لليونسكو كل عامين** لتحديد ميزانية وبرامج وأنشطة المنظمة وحجم المساهمات التي قدمتها الدول الأعضاء للمنظمة ويكون لكل دولة عضو بهذا المؤتمر صوت واحد. وينتخب المؤتمر العام لليونسكو أعضاء المجلس التنفيذي المكون من 85 عضو والذي يجتمع عادةً مرتين سنوياً لتقديم المشورة والتنظيم لعمل المنظمة كما ينتخب المدير العام للأمانة العامة والتي تعد بمثابة العمود الفقري لليونسكو لمدة ست سنوات.

ولقد قام 180 عضو من أعضاء منظمة اليونسكو بتشكيل لجان وطنية تتألف من خبراء محليين وتعد بمثابة هيئات استشارية حكومية في هذه الدول والتي يندرج تحتها معظم العمل، ومن أبرز الأمثلة على ذلك:

1. اللجنة الحكومية الدولية لعلوم المحيطات (1961).

2. اللجنة العالمية للثقافة والتنمية (1992-1999).

3. اللجنة العالمية لأخلاقيات المعارف العلمية والتكنولوجيا (1998).

وتقوم منظمة اليونسكو بنشر النتائج التي توصلت إليها هذه اللجان بصفة مستمرة.

**الإدارة الهندسية**

**Engineering Management**

الإدارة الهندسية هي الإدارة المختصة بتطبيق المبادئ الإدارية في ممارسة الأعمال الهندسية، وتقوم الإدارة الهندسية بوضع الخطط من أجل تطوير أداء الجوانب الفنية و الإدارية بما يتوافق مع حجم المؤسسة الهندسية والمعايير و الاستراتيجيات التي تعمل بموجبها طبقاً لآليات  تضمن سرعة و دقة إنجاز الأعمال، كما تقوم الإدارة الهندسية بوضع الدراسات والمواصفات الهندسية المتخصصة في هذا الميدان من أجل البدء في تنفيذ الأعمال الهندسية فعلياً. و تعمل الإدارة الهندسية كحلقة وصل بين العلوم الهندسية و التكنولوجية من ناحية،  وعلم الإدارة وفن القيادة من ناحية أخرى، فهي الإدارة المسؤولة عن ممارسة المهام الهندسية و التقنية و الإنتاجية، كما تهتم أيضاً بعلم التسويق و الاقتصاد و السلامة المهنية و الإدارة و القيادة. وتعد الإدارة الهندسية تخصصاً مستقلاً بذاته وله علاقة بالعديد من التخصصات الهندسية الأخرى، فالمهندس مسؤول عن جميع تفاصيل الأعمال الهندسية من مواد و فرق عمل واستراتيجيات متبعة في التنفيذ، وتواريخ تسليم والعديد من التفاصيل الفنية و الإدارية والاقتصادية مثل أجر العاملين.

**ويعد تخصص الإدارة الهندسية من أهم التخصصات الإدارية** التي تؤهل المهندس لمعرفة مفاهيم جديدة بخلاف المفاهيم الهندسية مثل المفاهيم التسويقية ومفاهيم الإدارة المالية ومفاهيم إدارة الأعمال والعديد من المفاهيم الأخرى، مما يساعد المهندس على ابتكار الحلول الجديدة للمشكلات الإدارية التي تواجهه في العمل، ويمنحه المزيد من الفرص للترقي.

ويتوقف العمل في الإدارات الهندسية على المهندس المنفذ للعملية الإدارية في مختلف مراحلها، لذا من الضروري أن تتوفر في هذا المهندس العناصر التالية :

1. القدرة على حل المشكلات الإدارية التي تواجهه بصفة يومية في بيئة العمل.

2. السلوك المنطقي عن إنجاز مهام جديدة.

3. القدرة على اتخاذ القرارات الإدارية السليمة.

4. القدرة على إدارة الأزمات و الطوارئ في أوقات العمل العصيبة.

**أهداف الإدارة الهندسية :**

1. تلبية احتياجات المجتمع من المشروعات الهندسية.

2. تنفيذ الأعمال الهندسية وفقاً لأسس فنية سليمة.

3. تقديم الاستشارات الفنية المطلوبة.

4. اختيار فرق العمل من ذوي الكفاءة والخبرات.

5. تقليل التكاليف.

6. رفع مستوى الجودة و مستوى الأداء.

7. إعداد التقارير الفنية و المالية.

8. استلام المشروعات المنفذة و مطابقتها مع المواصفات المذكورة في العقود.

**إذن فالإدارة الهندسية Engineering Management هي نظام علمي** يعمل على تطبيق المبادئ الإدارية في الفعاليات الهندسية سواء في سياق التخطيط أو التنفيذ أو الرقابة حيث تعد الإدارة الهندسية واحدة من أهم أشكال الإدارة الحديثة المطلوبة في أي من النشاطات و الفعاليات الهندسية. وتعتبر من أهم العوامل التي يتوقف عليها نجاح العمل الهندسي أو فشله وهي من أكثر التخصصات الإدارية المطلوبة في المملكة المتحدة سواءً في الهيئات الأكاديمية أو الشركات الهندسية المتخصصة. ومن هنا ظهرت أهمية حسن الإدارة والقيادة وابتكار البدائل والحلول في الميدان الهندسي ولذلك أصبح تخصص الإدارة الهندسية من أهم التخصصات الفرعية في العلوم الإدراية التي يُقبل عليها طلاب الدراسات العليا في بريطانيا ضمن برامج التعليم التقليدي بالإضافة لبرامج التعليم عن بعد والتعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني والدراسة بالانتساب، والتي تعتبر برامجاً متميزةً و فريدةً من نوعها في المملكة المتحدة و التي تم تصميمها لخريجي كليات الهندسة وعلوم الحاسب الآلي ومدراء المشاريع وجميع العاملين في المجالات والإدارات الهندسية الذين يطمحون لإحراز التقدم في حياتهم المهنية وتعزيز معرفتهم في حقل الإدارة الهندسية.

**و تقوم هذه البرامج الدراسية التي تقدمها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي** في هذا الحقل العلمي المتخصص على إعداد المهندس المحترف كي يكون مديراً ناجحاً فعالاً في الشركات والمنظمات التي تتعامل مع أساليب التقنية الحديثة، كما تعمل على تعزيز معارفه وأدائه المهني في التعامل مع جميع الأنشطة الفنية الخاصة بإنشاء المشاريع  والتخطيط الإداري الناجح وقيادة وبناء فرق العمل بأسلوب علمي نموذجي يحقق مطالب العملاء وأقصى حد من الأرباح للمؤسسة الهندسية وذلك وفق المعايير القانونية المعمول بها في تقييم العمل الهندسي في المملكة المتحدة، كما تُركز على مجمل القضايا الإدارية التي تؤثر تحديداً في المجال الهندسي.

ولقد تم إعداد المناهج الدراسية الخاصة بهذه البرامج على أسس ذات توجه إداري و هندسي تكاملي، كما تم اختيارها بعناية لتلبية احتياجات أسواق العمل المحلية والدولية وذلك من قبل نخبة من أكبر الأساتذة من ذوي الخبرات العلمية والعملية العاملين في المؤسسات التعليمية والبحثية المرموقة داخل المملكة المتحدة، لضمان تكوين صورة واضحة وشاملة بالشكل الواجب توفره لدى الدارسين في مستوى الدراسات العليا في العلوم الإدارية عموماً، بالتوازي مع توفير الأرضية الملائمة في حقل الإدارة الهندسية بوجهٍ خاص ، علاوة على اكتساب معارف قيمة وخبرات دولية في مجال الإدارة الهندسية وفقاً لأحدث الأنظمة والمعايير المعمول بها في بريطانيا في هذه الميادين.

وتدل الإحصائيات البريطانية على أن نسبة كبيرة جداً من المهندسين يشغلون أعلى المناصب الإدارية ويمارسون مهام المدير بصفةٍ يومية في المملكة المتحدة من قبيل التخطيط الهندسي ومتابعة التنفيذ، بالإضافة إلى الإشراف على عمل الأقسام الأخرى والموظفين، والتنسيق مع الدوائر الأخرى لتنفيذ العمل المطلوب و تزداد هذه المهام تعقيداً واتساعاً يوماً بعد يوماً نتيجة التطورات التكنولوجية السريعة  التي سهلت التواصل بين مختلف فرق العمل التنفيذية و الإدارية .و هو ما يشترط التفاعل المستمر مع الكوادر البشرية و تلبية شروط السلامة وذلك من أجل تحسين الإنتاج ورفع مستوى الكفاءة الإنتاجية و هو ما يستوجب من جميع المهندسين المتميزين  السعي لتعزيز معارفهم في ميدان الإدارة الهندسية و مختلف تطبيقاتها.

**إدارة المطاعم**

**Restaurants Management**

تتنوع المطاعم و ما تقدمه من خدمات غذائية حتى أصبحت تصنف بمستويات متعددة من المطاعم الشعبية، و التي تقدم أطعمة شعبية و محببة من الكثير من الناس و يستطيع البسطاء التعامل معها، و ترتقي حتى تصل لمستويات فندقية مرتفعة من حيث نوعية و جودة الوجبات الغذائية التي تقدمها لعملاء من فئات و شرائح ذات قدرات مالية أكثر سعة.

و تتفق إدارة المطاعم جميعاً على اختلاف أنواعها و مستوياتها على بعض الأساسيات، و منها ضرورة الحرص على تحقيق الجودة و النظافة معاً في الخدمة الغذائية المقدمة للعملاء، لارتباط منتجاتها بالصحة بشكل مباشر. مع وجود جهات رقابية عديدة تقوم بالإشراف على تطبيق المعايير السليمة فيما يتعلق بالنظافة و الجودة.

**كما تهتم إدارة المطاعم بتقييم المبيعات الداخلية** ( شراء الخدمة من داخل المطعم نفسه) و كذلك المبيعات الخارجية ( التوصيل للمنازل)، و دراسة ما يرتبط بتلك الخدمات من العملاء و العاملين و الموردين للمواد الخام، و كذلك الإنفاق على الرواتب و الضرائب و المرافق و العوائد في المطعم نفسه، و تساعد هذه المنظومة المعلوماتية المتكاملة إدارة المطعم في اتخاذ القرارات المرتبطة بتطوير الخدمات و تحقيق الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، و محاولة تحقيق مستويات أعلى من الجودة و رفع العوائد مع تقليل تكلفة الخدمة. كما تساهم هذه المعلومات في معرفة الأوضاع الحالية للمطعم و مدى تطابقه مع الأهداف المخططة للنشاط، و تحديد أو تعديل تلك الأهداف وفقاً لما تقدمه نتائج تلك المعلومات لتحقيق التطوير المنشود مستقبلاً.

**و يجب اتباع عدد من الاستراتيجيات لتحقيق المزيد من التطور للمطاعم** ومنها سياسة التغيير المستمر لتسعير الخدمات، مع توسيع قوائم الطعام المقدمة، و توفير المزيد من التسهيلات فيما يتعلق بخدمات التوصيل بسرعة أكبر، و يساعد في ذلك افتتاح المزيد من الفروع و التركيز على كونها في مناطق معروفة على مستوى المدينة، و ليست في مناطق يصعب الوصول إليها.

**إدارة المطاعم المتميزة تحرص على رفعة مستويات الرقابة للخدمات المقدمة** و مدى تحقق الجودة بها، و من الممكن الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تلك الصناعة التي يتزايد الإقبال عليها كونها تتعامل مع مجال التغذية ما يستفيد منه الكثيرين، ممن تجبرهم ظروف العمل على التعامل مع المطاعم، أو من تعجبهم الأطعمة التي تقدمها مطاعم معينة ( كمطاعم الوجبات السريعة على اختلاف أنواعها) و يتمثل الاستخدام من خدمات التكنولوجيا في مجال الأطعمة في تحديث المعدات المستخدمة في المطاعم، مما يساعد على تقليل الوقت و الجهد مع الاهتمام بدراسة آراء العملاء و العمل على تلبية متطلباتهم و شكاواهم على حد سواء بما يعمل على تحقيق المزيد من التوسع و التطور للمطعم و تحقيق الأهداف المتطلبة منه وفقا لرغبات المستهلكين و المستفيدين منه.

**ضبط الجودة الشاملة**

**Total Quality Control**

تسعى جميع المؤسسات مهما كان نشاطها لتحقيق متطلبات و معايير الجودة الشاملة لتقديم أفضل خدمة و تلبية متطلبات عملائها و فتح أسواق جديدة لمنتجاتها و تخفيض الأسعار و الصمود في وجه المنافسين و لا يتم تحقيق ذلك إلا من خلال الاهتمام بضبط و تطبيق معايير الجودة الشاملة.

و يساهم ضبط الجودة الشاملة في تحديد الأساليب و الطرق الفعالة لتنفيذ مفهوم الجودة و تطبيق آلياته وفقاً لظروف كل مؤسسة على حدة، فما يلاءم شركة قد لا يلاءم شركة أخرى، و تتمثل أهمية ضبط الجودة الشاملة في كونه أداة للتحقق من تصحيح الأخطاء و ضمان عدم تكرارها، مع تحديد المسؤوليات و الصلاحيات و توفير آلية مناسبة للرقابة و المحاسبة على الأداء دون إلقاء المسؤوليات على الآخرين، و يستخدم كجزء من متطلبات ضبط الجودة الشاملة أساليب إحصائية تمكن المؤسسة من تقييم نظم المعلومات بشكلٍ يساعد على اتخاذ القرارات بشكلٍ مناسب.

**و يقدم ضبط الجودة الشاملة كذلك آليات للتفتيش و الرقابة** على سيرورة أداء العمل، بجميع مراحله لتحديد نقاط القوة و الضعف في المؤسسة، و وضع التدابير اللازمة للتحسين المستمر للعمليات و و الإنجاز الفعلي في العمل، بحيث يساهم تطبيق آليات و استراتيجيات الجودة لتقليل الوقت اللازم لتوفير الإنتاج و في وقته المناسب، و بأقل قدر من المشكلات و الأخطاء بما يسهم في كسب ثقة و رضا العملاء، مع الاستغلال المتميز للموارد المتاحة مادياً و بشرياً.

**و يتميز ضبط الجودة الشاملة** كمجال بكونه عملية مستمرة و متراكمة و تحتاج لجهد متواصل و مستمر، و تحتاج لبناء أسس سليمة لقواعد الشركة و تركيز نحو الجودة كهدف رئيس و أساسي للمنظومة ككل، و يتحقق ذلك من خلال الاهتمام بالمورد البشري من حيث توفير التدريب اللازم له، و توفير الرضا الوظيفي، و تشجيع العمل الجماعي و الابتكار، و تشجيع البحث العلمي و الابتكار المستمر و التزود بالتقنيات الجديدة التي توفر مستويات أعلى من الدقة و الكفاءة في الأداء، و تدريب العاملين على استخدامها، و فتح قنوات دائمة للاتصال كذلك بين الإدارة و العاملين في المؤسسة، يمكن من خلالها الاستماع للأفكار و التعامل مع مشكلات العمل المختلفة، مع الاهتمام بتكوين كوادر متميزة و واعية، على أن يكون المستهلك كذلك هو المحرك الأساسي لنشاط الشركة و الدافع لها لتحقيق المزيد.

و تشمل عملية ضبط الجودة الاهتمام بكيفية أداء العمل، و خصائص المنتج نفسه، و القدرة على أداء العمل تحت ظروف عمل محددة و في توقيت محدد كذلك، مع التركيز على مطابقة المنتج للمواصفات المحددة و التي تناسب العميل و تناسب الهدف المطلوب منها، مع التحقق من إمكانية التصليح، و توفر خدمات الصيانة، بالإضافة للشكل الخارجي و مدى مراعاة مواطن الجمال فيه.

**تحقيق الجودة و ضبط الجودة الشاملة لا ينبغي أن يكونا شعاراً و دعاية فقط**، و إنما يجب أن يكون منهج عمل واضحا المعالم يتم من خلاله السعي نحو تحقيق التميز على مستوى الأداء ككل، بما يساعد الشركة على التقدم و التطور و يشجعها على الحصول على أعلى التقييمات في مجال التميز و الجودة.

**علم النفس الاجتماعي**

**Social Psychology**

تتأثر سلوكياتنا و مفاهيمنا و معتقداتنا و اختياراتنا بعلاقتنا بالعالم الخارجي ، كما تتأثر بنظرة الآخرين لنا، و يهتم علم النفس الاجتماعي بدراسة الظاهرة الاجتماعية و كيف تؤثر في الناس و كيف يتفاعلون معها ، و كذلك كيف تؤثر المجموعات في سلوك الأفراد و كيف يتفاعل هؤلاء الأفراد بدورهم مع تلك المجموعات . و من هنا ظهر علم النفس الاجتماعي و الذي اهتم به العديد من علماء النفس .

**تعريف علم النفس الاجتماعي :**

هو أحد فروع علم النفس الذي يهتم بدراسة السلوك الاجتماعي للفرد و الجماعة معاً و استجابات الفرد للمثيرات الاجتماعية و ذلك من خلال الدراسة العلمية للإنسان ككائن اجتماعي و ملاحظة الخصائص النفسية للجماعات باختلافها و دراسة أنماط التفاعل الاجتماعي بين أفراد المجموعة الواحدة .

و يهتم علم النفس الاجتماعي بدراسة سلوكيات الأفراد في مختلف المواقف، حيث يركز على دراسة سلوك الفرد في الموقف نفسه، و ما يحيط به من مشاعر و مؤثرات و اتجاهات داخلية  و دور العلاقات مع الآخرين و التفاعلات الاجتماعية التي تؤثر على الفرد حال حدوث الموقف نفسه، و تسبب ظهور السلوك الملاحظ.

و يتميز السلوك الاجتماعي للإنسان بكونه معقد حيث تؤثر فيه العديد من العوامل، و بخاصة ما يرتبط منها بطبيعة الأفراد و شخصياتهم و طريقة تعاملاتهم مع الآخرين و في المواقف المختلفة التي تواجه الإنسان في حياته اليومية.

و يرتبط علم النفس الاجتماعي بفروع علم النفس الأخرى  كعلم النفس الفسيولوجي، و علم نفس النمو و يرتبط كذلك بمفهوم الصحة النفسية للإنسان حيث يهتم بدراسة تأثير التنشئة الاجتماعية و مدى تكيف الفرد مع مجتمعه و علاقاته مع الآخرين، و ما قد ينتج عن الخلل في تلك العلاقات من سلوكيات تضر بالفرد و منها اللجوء للتدخين و الإدمان و الانتحار و غيرها.

و يرتبط بمفهوم التنشئة الاجتماعية للإنسان عدد من المتغيرات المؤثرة فيها و منها طبيعة المحيطين به و الذين يؤثرون في شخصية الفرد و يؤثر هو فيها، و هي عملية مستمرة باستمرار حياة الفرد و تساهم التنشئة الاجتماعية في تحويل الطفل من كائن لا يعرف شيئاً إلى كائن أكثر تفهماً لطبيعة الحياة و أكثر قدرة للتعامل معها و بشكلٍ منظم و يتم ذلك من خلال التوجيه الأسري و الاجتماعي الهادف لتكوين توعية و قيم محددة لدى الطفل.

**انواع الجماعات :**

تتنوع و تتابين الاجتماعات من حيث العدد و درجة الارتباط و حتمية الارتباط الذي يهدف إلى تلبية أهداف مشتركة لأفراد هذه الجماعة . و يمكن إيجاز أنواع الجماعة كالتالي :

1. الجماعة المرجعية : التي هي جماعة يرجع إليها الفرد في تقويم سلوكة الاجتماعى و التي تتميز بالفاعلية القصوى على الصعيد الفردي و الجماعي .

2. الجماعة الأولية : و هي جماعة يربط أفرادها عناصر المعرفة الشخصية و الصداقة و الحب مثل الأسره .

3. الجماعة الثانوية : و هو مسمى يطلق على الجماعه التي تسعي إلي إثارة نوع من الشغب بغرض الظهور و القوة .

4. الجماعة الرسمية : مثل الهيئات و المؤسسات الرسمية التي تجتمع لتحقيق أهداف معينة ترتبط بمصلحة الهيئة .

5. الجماعة الغير رسمية : و تتكون هذه الجماعة بشكل تلقائى نتيجة مرور فترة زمنية طويلة على تواجد الأفراد في مكانٍ ما و يجمعهم ترابط اجتماعى و علاقات إنسانية طبيعية.

و وفقاً لتعريف (جوردون ألبورت Gordon Allport) أحد الأباء المؤسسين لعلم نفس الشخصية ، حيث يُعرِف جوردون ألبورت علم النفس الاجتماعي كالآتي : "هو المنهج العلمي الذي يعمل على دراسة و فهم كيفية تأثر تفكير و مشاعر و أفكار و سلوك الأفراد بالحضور الحقيقي أو الضمني أو الخيالي لأشخاص آخرين" . بمعنى ما تمثله القدوة ورد الفعل من تشكيل الاتجاهات الاجتماعية ، كذلك ما يمثله المشاهير كرموز أثرت في تشكيل الوجدان الجمعي لمجتمع ما.

و هناك تعريف آخر لـ ( روبرت. أ. بارون Robert A. Baron) حيث أصاغ تعريفاً لعلم النفس الاجتماعي في كتاب بعنوان "علم النفس الاجتماعي" بأنه: المجال العلمي الذي يهدف لفهم طبيعة و أسباب سلوكيات الأفراد في المواقف الاجتماعية.

**و يلتزم علم النفس الاجتماعي باتباع قواعد المنهج العلمي المعروفة و هي :**

1. التجريب أو الإندهاش Experimentation

2. الحساب الآلي Automatic Computation

3. الثبات الإحصائي Statistical Reliability

4. إمكانية اعادة الاختبار  The possibility of re-test

وتوجد العديد من المصادر التي تساهم في توجيه الفرد و تشكيل قيمه و سلوكياته و منها الأسرة و المدرسة و الأصدقاء و دور العبادة و وسائل الإعلام و مصادر الثقافة المتاحة لدى الفرد.

أما عن محور التفاعل مع الآخرين فنجد أن هناك العديد من العلاقات المتشعبة التي تحكم التفاعلات بين الأفراد في كل المجتمعات و منها علاقات التنافس و التعصب للرأي و التسامح و الولاء لفكر معين و الرغبة في السيطرة و الغيرة و الرغبة في الشعور بالتقدير و الحب أو الشعور بالكراهية و غيرها من الدوافع  التي تحرك الإنسان و تسيطر عليه في تعاملاته المختلفة مع الآخرين.

و يهتم علم النفس الاجتماعي بالعديد من الموضوعات الاجتماعية، مثل السلوك الجماعي، الرأي العام، مهارات القيادة، السلوك غير اللفظي، العدوانية، التحيز لطائفة أو فريق أو خلافه. ولا تتوقف مجالات بحوث علم النفس الاجتماعي على المؤثرات الاجتماعية فحسب، بل هناك موضوعات أخرى هامة وحيوية مثل التفاعل الاجتماعي ، على سبيل المثال : الشكوى من تزايد العنف و السلوكيات العدوانية لدى الأطفال و المراهقين نتيجة الانتشار الإعلامي لكل ما يحرض على العنف و استعراض القوى الجسدية أو أساليب الاستفزاز المعنوي.

و يهتم علم النفس الاجتماعي أيضاً بمحاولة تفسير مفهوم الجماعة من خلال محاولة إيجاد تعريف محدد لها و تقسيمها بتصنيفات مختلفة و ذلك بهدف الوصول للعوامل التي ترتبط بتكوينها و يتأثر بها الفرد عند تعامله معها، حيث نجد مثلاً عندما يختلف فكر الفرد عن الجماعة التي يتعامل معها فقد يلجأ للتكيف محاولاً التمسك بمعتقداته، مع إظهار التقبل للفكر الآخر، و قد يندمج تماماً مع الفكر الآخر دون مشكلات.

يهتم علم النفس الاجتماعي كذلك بمقاييس الاتجاهات المختلفة و المتنوعة في محاولة لفهم تلك الاتجاهات و مكوناتها و دورها في حياة الفرد و علاقته بالآخرين، إنه فرع متميز من فروع علم النفس و يستحق الدراسة لارتباطه بالفرد و المجتمع و المؤثرات التي تحكم تلك العلاقات.

**الفرق بين علم النفس الاجتماعي و العلوم ذات الصلة :**

تجدر الإشارة إلى تداخل علم النفس الاجتماعي مع مجالات علمية أخرى ذات صلة، مثل علم نفس الشخصية Personality Psychology، الأمثال الشعبية، وعلم الاجتماع Sociology، إلا أن هذا التداخل والتشابه لا يمنع وجود فروق جوهرية بينه وبين هذه العلوم و الذي يمكن توضيحه كالتالي :

**1. علم النفس الاجتماعي و علم دراسة الأمثال و الحكم الشعبية :**

يختلف علم النفس الاجتماعي عن علم دراسة الأمثال والحكم الشعبية، من حيث أن دراسة الأمثال الشعبية تعتمد على الأقوال الشفهية، والتأويلات غير الموضوعية، في حين أن علم النفس الاجتماعي يعتمد على توظيف المنهج العلمي والتجريبي لدراسة الظاهرة الاجتماعية، حيث لا يقتصر دور الباحث على الافتراضات والاستنتاجات، بل ينصب عمله على ابتكار و إجراء تجارب لمعرفة العلاقات بين المتغيرات المختلفة و ما يتبع تأثيراتها من نواتج.

**2. علم النفس الاجتماعي و علم نفس الشخصية :**

يركز علم نفس الشخصية على السمات الشخصية، والأفكار، في حين يهتم علم النفس الاجتماعي بالتركيز على المواقف والسلوكيات المرتبطة بهذه المواقف، حيث يهتم باحثو علم النفس الاجتماعي بتأثير البيئة الاجتماعية ومجموعة الاستجابات وردود الأفعال على السلوك والتصرفات.

**3. الفرق بين علم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع :**

على الرغم من أوجه التشابه الكثيرة بينهما، أن علم الاجتماع يهتم بدراسة السلوك الاجتماعي وتأثيره على نطاقٍ واسع، بالمؤسسات والثقافات التي تؤثر على سلوك الأشخاص، في حين ينصب اهتمام الباحث النفس الاجتماعي على المتغيرات و المواقف التي تؤثر في السلوك الاجتماعي. خلاصة القول أن الموضوعات تتشابه مع كلا المجالين، ولكن تختلف طريقة التناول والمنظور الذي تتم الدراسة من خلاله.

أي أن علم النفس الاجتماعي يتشابه مع غيره من العلوم الأخرى في دراسة الظواهر الاجتماعية، ولكن كل من منظور مختلف، **وجدير بالذكر توضيح أن علم النفس الاجتماعي ينظر للظاهرة بأكثر من منظور مختلف كالتالي**:

**1. المنظور الاجتماعي الثقافي :**

يركز على أهمية الأعراف الاجتماعية و الثقافة في تشكيل السلوك الجمعي و سلوك الفرد المرتبط بالجماعة. فيفترض أن الأطفال يتعلمون السلوك من خلال التعامل مع المشاكل المختلفة وحلها بالاشتراك مع أطفال آخرين وأفراد بالغين، ومن خلال هذا التعامل يكتسبون قيم و أعراف مجتمعهم، ويظهر ذلك بوضوح في المجتمعات التي تميل إلى الإنغلاق على ثقافة معينة.

**2. المنظور التطوري :**

يدحض فكرة أن السلوك الاجتماعي يتم اكتسابه عن طريق الوراثة. بدليل التغيرات الاجتماعيىة التي نقلت المجتمعات الغربية من مجتمعات محافظة إلى مجتماعات تدعو إلى كافة اشكال التحرر.

**3. منظور التعلم الاجتماعي :**

يركز على دور الخبرات الفردية في الأسرة و المدرسة و المجتمع . وفقا لهذا المنظور فإننا نتعلم السلوك من خلال الملاحظة و المحاكاة لسلوكيات الآخرين .

**4. المنظور الاجتماعي المعرفي :**

حيث يتم ملاحظة و تفسير و  تحليل سلوك الآخرين وفقا لأسس التفسير العلمي.

**أسس علم النفس الاجتماعي:**

هناك عدد من الأوجه الأساسية في علم النفس الاجتماعي:

- يتوجه الهدف الأساسي في علم النفس الاجتماعي نحو دراسة السلوك الاجتماعي، أي التفاعلات المختلفة في المحيط الاجتماعي سعيًا لتحقيق أهداف معينة أو إشباع احتياجات تتمثل في الحاجة لوجود روابط اجتماعية و الرغبة في فهم أنفسنا و فهم الآخرين، و اكتساب الصداقات و اجتذاب أصدقاء جدد و الحفاظ على العلاقات و الصداقات القائمة.

- يساعد التفاعل بين الفرد والمواقف المختلفة في تحديد النتائج، حيث يتصرف الناس في حالات كثيرة بطرق مختلفة تبعًا للمواقف، تلعب العوامل ذات الصلة بالبيئة المحيطة و الموقف نفسه تلعب دورًا هامًا في التأثير في سلوكياتنا.

- يستغرق الناس وقتًا طويلا  في تشكيل و تكييف نظرتهم للمواقف الاجتماعية. حيث تؤثر المواقف والتفاعلات الاجتماعية المختلفة في تشكيل المفاهيم وإدراك الأفراد لذواتهم، وهناك طريقة لتشكيل المفهوم الذاتي تسمى عملية التقييم العكسي Reflected Appraisal Process، حيث نتخيل كيف يرانا الآخرون، وهناك طريقة أخرى من خلال عملية المقارنة الاجتماعية Social Comparison Process حيث نعتبر أننا نقارن بأشخاص آخرين من أقراننا، كما نحلل ونفسر سلوك المحيطين بنا على أساس السلوكيات المعتادة والمتوقعة، ونتجاهل أي فعل يشذ عن المتوقع و المألوف من الآخرين فيما يعرف بتأكيد المتوقع Expectation Confirmation، مما يساعد في تبسيط نظرتنا للآخرين، ولكنه من ناحية أخرى يشوه المفهوم العام ويسهم في التنميط.

- يعتبر السلوك مؤشر جيد على فهم شخصيات الآخرين، حيث نحكم على الأشخاص من خلال نظرية الاستدلالات المتطابقة Theory of Correspondent Inferences . حيث يفترض أن أفعال الأشخاص تتطابق مع النيات الداخلية و السمات الشخصية، وبرغم أن السلوك قد يكون متطابق مع دواخل الشخص إلا أن هذا المعيار في الحكم قد يكون مضلل، حيث قد يكون السلوك استجابة طبيعية لموقف معين، بينما تختلف الاستجابة مع أشخاص آخرين له طبائع شخصية غير متزنة.

**علم نفس الطفل**

**Child Psychology**

الأطفال هم قرة العين و أمل الحياة، يبذل من أجلهم الآباء و الأمهات كل غال و نفيس، و يضحون بالكثير ليؤمنوا لأطفالهم حياة كريمة و سعيدة، فهم يرون فيهم الحلم و المستقبل و امتداد الحياة الذي يستطيع تحقيق ما لم يمكنهم هم أنفسهم كآباء و أمهات من تحقيقه .

و الطفل يمر بالعديد من المتغيرات النفسية و الاجتماعية و اللغوية و الحركية و الأدائية وذلك من خلال تطوره النفسي و العمري أيضاً، و يبدأ في اكتساب مهارات جديدة، و يتعرض لكثير من المواقف أيضاً التي تشكل نفسيته و تؤثر عليها، و تؤدي لظهور سلوكيات و أساليب تصرف لم تكن موجودة لدى هذا الطفل من قبل. فنجد مثلا سلوك كالكذب، تتعدد أنواعه و أسبابه لدى الأطفال، و لكنها جميعاً تكون مرتبطة بخيال الطفل الواسع، و قدرته على الاقناع و هو سلوك مرتبط بالخوف و محاولة النجاة بالنفس من عقوبة ما، في حال إخبار الحقيقة، و يجب معرفة أن الصدق و الأمانة من الصفات المكتسبة و ليست الموروثة، أي يتم تعليمها للطفل من خلال المواقف و القدوة، و لا تأتي من التلقين فقط.

كذلك من المشكلات النفسية التي قد يتعرض لها الطفل التعثر في النطق، و اضطرابات النوم و التبول اللاإرادي و كلها أيضا تكون نتاجاً للخوف، و الخوف الطبيعي لا بأس به و هو غريزة طبيعية بداخل كل انسان، لابد من ظهورها في مواقف تستدعي ذلك، حتى يستدعي هذا الشعور غريزة البقاء و يدفع الانسان للتصرف بشكل يسمح له بالهرب و النجاة من مصدر الخطر، و لكن عندما يكون الخوف غير مبرر، أو مبالغ فيه بدرجة كبيرة فهو يحتاج للبحث عن علاج، و يتساوى مع هذه الحالة أيضا مع عدم الخوف المطلق، كأن يرى الطفل ثعبانا فيظن أنه لعبة ظريفة يمكن الامساك بها، و هو لا يدرك خطورة هذا الكائن الحي.

كذلك من المشكلات الأكثر شيوعاً في الأطفال مشكلة العناد و الغيرة و السرقة و التشتت و عدم الانتباه و فرط الحركة كذلك و قضم الأظافر و العدوانية و التعلق الزائد بالوالدين، كلها تعد من المشكلات التي يحاول علم نفس الطفل حلها أو التعامل معها و توعية الآباء بأسبابها للوقاية منها.

و لأن علم نفس الطفل يهتم بدراسة سلوكيات الطفل وتطوره، فلكي يتم الحكم على مشكلة ما لدى الطفل بأنها مشكلة تحتاج لمشورة المرشد أو الطبيب النفسي، عندما يكون سلوكاً متكررا منه، أو قد يؤثر على تحصيله العلمي أو يؤثر على علاقاته بأقرانه المماثلين له في العمر، أو تؤثر في شخصيته و ينتج عنه ظهور أعراض اكتئابيه لديه او رغبات في الانعزال عن الآخرين و غيرها من الأعراض.

الطفولة مرحلة من أهم المراحل في حياة الانسان فمنها تتشكل العديد من جوانب شخصيته و أفكاره و سلوكياته و لذلك ازداد كثيراً الاهتمام بدراسة المشكلات المرتبطة بعلم نفس الطفل و كيفية التعامل السليم معها حتى ينشأ للمجتمع جيلاً جيداً و متميزاً ينهض بالبلاد و لا يكون عبئاً عليها.

**مكافحة الحرائق**

**Fire Fighting**

يشير مفهوم السلامة من الحرائق: إلى الاحتياطات التي يتم اتخاذها لمنع أو الحد من احتمال وقوع الحريق التي قد تؤدي إلى الوفاة أو الإصابة أو أضرار في الممتلكات، والعمل على تنبيه العاملين في المنشأة إلى وجود حريق في حالة حدوثها بحيث يتمكن العاملين من إيقاف تهديد النيران بالنسبة لهم وبالنسبة للبيئة أيضاً وإخلاء المناطق المتضررة من البشر والعمل على إطفاء تلك الحرائق، أو للحد من الأضرار الناجمة عن الحريق.

وتشمل تدابير السلامة من الحرائق تلك التي يتم التخطيط لها خلال بناء المبنى أو تنفيذها في الهياكل التي تم إنشاءها بالفعل، وتلك التي يتم تدريسها لشاغلي المبنى سواء كانوا عاملين مؤقتين أو دائمين مقيمين.

ويُشار إلى تهديدات السلامة من الحرائق التي قد تتضمن مخاطر الحريق على أنها: الوضع الذي يزيد من احتمال اشتعال النار أو الذي قد يعوق الهروب في حال حدوث حريق.

السلامة من الحرائق غالباً ما تكون عنصراً من عناصر بناء هيكل السلامة المهنية. والتي يقوم بها جهاز الأمن المتخصص بالسلامة من الحرائق؛ أولئك الذين يعنون بالتفتيش على المباني للحد من انتهاكات قانون النار، والذهاب إلى المدارس لتوعية الأطفال حول موضوعات السلامة من الحرائق. وهم أعضاء إدارة مكافحة الحرائق المعروفة باسم "ضباط الوقاية من الحرائق". والتي تقوم كذلك بتدريب الوافدين الجدد إلى شعبة الوقاية من الحرائق وإجراء العروض التقديمية.

**العناصر الرئيسية لسياسة السلامة من الحريق:**

1. بناء المنشئات وفقاً للوائح قانون البناء المحلية التي تضمن وجود مخارج احتياطية للهروب في حال حدوث حرائق على سبيل المثال.

2. الحفاظ على المنشأة وإجراءات الحماية الشخصية وفقاً لأحكام قانون الحرائق. ويعتمد ذلك على شاغلي ومُشغلي البناء بحيث يعملون حسب إدراكهم وتدريبهم المسبق لقائمة اللوائح والنصائح المعمول بها.

الأمثلة على هذه تشمل:

1) عدم تجاوز الحد الأقصى للإشغال في أي جزء من المبنى.

2) الحفاظ على سلامة مخارج الحريق والعمل على إظهار وتوضيح اللافتات الخاصة بالخروج السليم.

3)الامتثال للرموز الكهربائية واتباع القواعد الصحيحة في التشغيل لمنع الإنهاك والاشتعال من الأعطال الكهربائية أو مشاكل سوء عزل الأسلاك أو إثقال الأسلاك والموصلات في حال زيادة الضغط والتحميل الكهربي.

4) وضع النوع الصحيح من طفايات الحريق في أماكن يسهل الوصول إليها.

5) تخزين المواد الخطرة بالشكل الصحيح والآمن واستخدام أساليب التخزين الآمنة بالنسبة للمواد التي قد تكون هناك حاجة لتخزينها بداخل المبنى أو بسبب الاحتياجات التشغيلية.

6) يحظر تواجد المواد القابلة للاشتعال في مناطق معينة من المنشأة.

3. تفتيش دوري على إصابات المباني، و إصدار أوامر لترميمها و إصلاحها، وربما قد يصل الحال إلى مقاضاة أو إغلاق المباني التي لا تطابق المواصفات المطلوبة، حتى يتم تصحيح أوجه القصور أو الإدانة في الحالات القصوى.

4. الحفاظ على نظم إنذار الحريق للكشف والإنذار عن احتمالية نشوب الحريق.

5. ضمان صلاحية طفايات الحريق وأنها لا تزال قابلة للعمل وغير تالفة.

6. الحفاظ على مستوى عالٍ من التدريب والتوعية لشاغلي ومستخدمي المبنى لتجنب الوقوع في الأخطاء المسببة لحدوث الحرائق.

7. تدريب العاملين على إطفاء الحرائق في فترات منتظمة على مدار السنة.

**أكثر مسببات الحرائق شيوعاً:**

1. حرائق المطبخ من الطبخ غير المراقب، مثل القلي، الشوي، و غيرها.

2. تشغيل الأدوات الكهربائية بتيارات كهربائية لا تلائم طاقتها، مما أدى إلى ارتفاع درجة حرارة الأسلاك و الوصلات، أو فشل مكونات الآلة أو انفجارها.

3. احتراق مناطق التخزين مع عدم توفير الحماية الكافية لوقايتها من خطر الحريق.

4. وضع المواد القابلة للاحتراق بالقرب من المعدات التي تولد الحرارة أو اللهب أو الشرر أو الشموع ... إلخ.

5. التدخين (السجائر والسيجار والبايب والولاعات وغيرها).

6. المعدات التي تولد حرارة وتستخدِم المواد القابلة للاحتراق.

7. السوائل و المذيبات القابلة للاشتعال (ومحارم التنظيف الغارقة بالمذيبات) التي وضعت في علب القمامة المغلقة.

8. مداخن الموقد التي لم تنظف بشكل صحيح أو بشكل منتظم.

9. أجهزة الطهي: مواقد وأفران.

10. أجهزة التدفئة: المواقد الكهربية، مواقد حرق الأخشاب، الأفران والمراجل والسخانات المحمولة.

11. الأجهزة المنزلية: مجففات الملابس والمكواة ومجففات الشعر والثلاجات والمجمدات.

12. الأسلاك الكهربائية التي في حالة سيئة والبطاريات.

13. مصادر الاشتعال الشخصية: أعواد الثقاب والقداحات.

14. معدات الطبخ الخارجي: الشواء.

**قانون مكافحة الحرائق:**

وتنفذ من قبل ضباط الوقاية من الحرائق داخل البلدية وإدارات مكافحة الحرائق. وهو مجموعة من القواعد التي تنص على الحد الأدنى من المتطلبات الأمنية لمنع الحرائق والأخطار الناجمة عن الانفجار والتخزين والمناولة واستخدام مواد خطرة.. إلخ. وهو مكمل هام لقانون البناء. ويهدف القانون أساساً إلى منع الحرائق، وضمان جودة التدريب والمعدات اللازمة، و ضمان إنشاء البناء على أساس التصميم الصحيح للمبنى، بما في ذلك الخطة الأساسية التي وضعها المهندس المعماري التي تتناول حماية المبنى وشاغليه من أخطار الحريق، وأيضا متطلبات الفحص والصيانة لمختلف سُبل الحماية من الحرائق و المعدات التي تستخدم في ذلك من أجل الحفاظ على أمثل حماية ممكنة من الحرائق والحماية من أخطار التدابير السلبية للحرائق. وقيام الأقسام الإدارية المختصة بالأمن والسلامة بوضع القواعد لتجنب الحرائق ومخاطرها والعمل على تنفيذها بالشكل المطلوب، وكذلك قيام الأقسام الفنية بتنفيذ تلك القواعد الموضوعة لاستخدام معدات قمع الحرائق والأخطار الناجمة عنها مثل الأقسام التي تهتم بحاويات نقل المواد القابلة للاشتعال على سبيل المثال.

التخطيط لإدارة مكافحة الحرائق:

يتطلب خلق إدارة مكافحة الحرائق في كافة المؤسسات الوطنية والاجتماعية والصناعية والتعليمية والخدمية والصحية .... إلخ عموماً، وإعداد المباني مع أنظمة الطوارئ تفصيلاً الأمر الذي قد يتطلب المساعدة من استشاري الوقاية من الحريق. وذلك بغرض تجنب المخاطر الناجمة عن الحرائق وتدريب جميع الموظفين على ذلك بحيث يكونوا على علم ودراية وتدريب على ما يجب القيام به في حالة نشوب حريق وأثناء حالات الطوارئ بعد أو قبل أو أثناء الحريق، ويجب أن تكون هناك نسخة مطبوعة (سواء بمنشور أو بكتيب) من خطة السلامة من الحريق متاحة للاستخدام في إدارة الإطفاء في كل مبنى ومع أي فرد من الأفراد الشاغلين لهذا المبنى سواء بصورة دائمة أو مؤقتة.

ويتطلب تسليم تلك الخطة أيضاً لأقرب جهاز مكافحة حرائق؛ ذلك حيث أن خطط السلامة من الحريق التي تم طباعتها بذلك المنشور أو الكتيب هي أداة مفيدة جداً لرجال الإطفاء لأنها تسمح لهم أن يعرفوا المعلومات الهامة عن المبنى الذي يتطلب منهم الذهاب إليه لأداء مهمة إطفاء الحرائق. بحيث يمكن تحديد موقع الواقعين بالنار وتجنب الأخطار المحتملة مثل المواد الخطرة ومناطق التخزين القابلة للاشتعال والمواد الكيميائية. أو في حالة نشوب حريق بالمستشفى، يمكن أن توفر خطط السلامة معلومات عن مكان وجود أشياء خطرة مثل الطب النووي، كما تدعم خطط السلامة من الحريق أيضاً سلامة رجال الإطفاء أثناء تنفيذ مهمتهم بإخماد الحرائق. حيث أن أغلب الوفيات في النار يتوفون بسبب انهيار المبنى أو لأن رجال الإطفاء ضاعوا بالمبنى الذي يجهلوه أو لأنهم أضاعوا الضحايا ولم يتمكنوا من الوصول إليهم بالوقت المناسب.

**مهارات التفاوض**

**Negotiations Skills**

التفاوض هو نشاط إنساني يمارسه جميع البشر بشكل يومي و دون إدراك منهم لذلك، فهو العملية التي تهدف لتبادل الرؤى و الأفكار بين مجموعة أطراف للوصول لحل وسط أو تسوية معقولة تحافظ على مصالح جميع الأطراف. و قد يكون الهدف منه توطيد التعاون أو تأكيد العلاقات الجيدة بين طرفين أو أكثر.

**و تتكون عملية التفاوض من عناصر أساسية**، كوجود موضوع أو هدف للتفاوض، و أطراف بحاجة له، و اعتقاد لدى المتفاوضين بأهمية العملية التفاوضية كسبيل أمثل أو وحيد للتوصل لحل مقبول. مع توافر رغبة بالوصول لحل مناسب يراعي مصالح الجميع، و قبول نتائج التفاوض و تنفيذها دون مماطلة .

و لكي يكون التفاوض ناجحاً، فلابد من فهم كل طرف من أطرافه لموضوع النقاش، و كلما زادت قدرة المفاوض على الحوار الجيد و تمكنه من مهارات الاتصال مع الآخرين كلما نجح في تحقيق أهدافه الخاصة بعملية التفاوض، و كلما زادت قدرته على توضيح رؤيته و تحقيق مصالحه و دون اخلال بمصالح الآخرين أيضا. بما يشجع على استمرار العلاقات الطيبة بين أطراف التفاوض مستقبلاً.

**و يعتمد التفاوض الناجح كذلك على عدة أمور هامة** من بينها عدم الغش أو تزييف الحقائق، و ضرورة امتلاك القدرة على تدعيم وجهات النظر بالوثائق أو الأفعال التي تدعم الموقف مع الالتزام باللباقة و ضبط النفس و الهدوء و مراعاة بعد الوقت عند التحدث مع مخاطبة الطرف الآخر بمستوى مناسب من الحديث و البعد عن امور سيئة كالتكبر أو استعراض المعلومات بشكل تمثيلي يؤثر على مصداقية المتحدث، مع توصيل إحساس للطرف الآخر بمراعاة مصلحته أيضاً، و الأهم هو تحديد سقف أدنى و أعلى للتنازلات و الأهداف المطلوب تحقيقها من التفاوض.

**أما في حال فشل المفاوضات بشكلها التقليدي**، فمن الممكن الاستعانة بطرف ثالث يتميز بالحيادية يعمل على تقريب وجهات النظر بين طرفي النزاع، و هو يشترك في إدارة النزاع دون أن يكون رأيه ملزماً لأحد، و إنما يقدم مقترحات للحلول المناسبة للمشكلات موضع النزاع.

**و توجد العديد من التكتيكات التفاوضية** و التي يمكن استخدامها لتحقيق أهداف التفاوض، و يعتمد اختيار الأسلوب الأنسب من بينهم، على قدرات المفاوض، و مدى إدراكه لأبعاد القضية التي يتفاوض بشأنها و المعلومات المتاحة لديه، بما يمكنه عند الاستماع للطرف الآخر من توضيح الأخطاء في الكلام، و الرد المناسب عليها، مع إتاحة المجال للمساومة بحدود متفق عليها مسبقاً.

التفاوض مجال علمي كبير و تتداخل فيه العديد من العوامل منها البشري و منها ما يرتب بالقضية موضع النقاش نفسها، و لكن يبقى الهدف الرئيس منه هو الوصول لأنسب الحلول التي تحقق مصالح جميع الأطراف، و بشكل عادل أيضاً.

**التأمين**

**Insurance**

التأمين هو عملية يتم من خلالها لجوء الطرف الراغب بالتأمين للشركة المسؤولة عن تقديم خدمة التأمين و التي تقوم بتجميع و حصر المعلومات المتعلقة بالمخاطر و حساب النسب الخاصة بها، و تعيين قيمة مادية للتعويض عن هذا الخطر حال حدوثه للطرف الأول في مقابل قيام الطرف الراغب بالتغطية التأمينية بسداد مجموعة من الأقساط يكون متفقا عليها و على قيمتها من خلال العقد القانوني المبرم بين الطرفين تحت طائلة القوانين المنظمة لتلك العقود.

**يلعب التأمين دوراً هاماً في منظومة إدارة المخاطر** و التي يمكن تعريفها بأنها طريقة أو أسلوب لتصميم نظم محددة للتقليل من آثار مخاطر محددة يمكن أن تتعرض لها الأفراد أو المؤسسات من خلال التنبؤ بتلك المخاطر و تحديد نسب حدوثها بدقة و تحديد الخسائر الاقتصادية التي قد تنجم عنها حال وقوعها و الاتفاق على طرق التعويض عن تلك الخسائر حال حدوثها من خلال عقد قانوني محدد المدة و طريقة التعويض و يخضع لقوانين التأمين الموجودة في الدولة نفسها.

و لأهمية وكثرة المخاطر و احتمالاتها في كل مجالات الحياة و كل نطاقات العمل فنلاحظ وجود أنظمة كاملة لإدارة المخاطر سواءً على المستوى الفردي و المتمثلة في اتخاذ الأفراد لاحتياطات الأمان في حياتهم. أو على مستوى المؤسسات من خلال إدارات إدارة المخاطر الموجودة بها و الدور الهام الذي تلعبه في تقييم المخاطر و تقسيمها لفئات حسب احتمالات حدوثها، و من ثم تصميم خطط و بدائل متعددة لتجنبها أو للتعامل الآمن معها أو لتقليص خسائرها لأدنى المستويات المتاحة.

**و التأمين لا يمثل وسيلة للسيطرة على المخاطر،** و لكنه وسيلة لتعويض الخسائر والأضرار المادية الناتجة عن حدوث بعض المخاطر الخاضعة للتغطية التأمينية فقط، و بذلك فالتأمين يتمثل دوره في مرحلة ما بعد حدوث المخاطر و ليس الوقاية منها.

**و يرتبط التأمين بإدارة المخاطر من جانبين هامين**، وهما: الدور الأساسي الذي يقوم به من خلال التعويضات المالية المباشرة حال وقوع الخسائر أو الكوارث، و الجانب الثاني يتمثل في عدم تحمل عبء التوقع بالمخاطر و إدارة النسب الخاصة بها و الذي تقوم به شركة التأمين نيابة عن المؤمن و يكون أكثر دقة بكثير في حساب الخسائر المتوقعة.

و تعمل شركات التأمين وفقا لمجموعة من المبادئ و الأسس التي تساعدها على تقديم خدماتها في إدارة المخاطر التي يتعرض لها الأفراد و المؤسسات على حد سواء من خلال تحويل الأخطار و التنبؤ بها و توزيع الخسائر على عدد كبير من المعرضين لنفس المخاطر و تجميع المخاطر و تصنيفها و تحديد الشروط الواجب توافرها في نوعية المخاطر التي يمكن تغطيتها تأمينياً، و كذلك تحديد الحالات التي تقوم فيها الشركة بتوفير الغطاء التأميني و سداد قيمة التعويض لها.

**خدمات التأمين**

**Insurance Services**

تتمثل خدمات التأمين في أبسط صوره في أنه عقد يتم من خلاله قيام الطرف الراغب بالخدمة التأمينية على حياته أو حياة شخص أو عدة أشخاص يهمهم أمره لمدى زمني محدد بسداد مجموعة من الأقساط بقيمة متفق عليها في مقابل توفير الغطاء التأميني المطلوب على الحياة.

و يمكن تبسيط ذلك من خلال المثال التالي فعندما يقوم شخص ما بعمل وثيقة للتأمين على حياته لصالح زوجته و أولاده فيقوم بسداد الأقساط و تكون أسرته تلك هي المستفيدة من قيمة الوثيقة التأمينية حال تعرضه لحادث أو وفاة كما ينص العقد التأميني المبرم بينه و بين شركة التأمين.

**و تتنوع العقود الخاصة بالتأمين على الحياة بشكل كبير،** و يأتي التنوع من اختلاف نوعية المخاطر المطلوب تغطيتها تأمينياً أو قيمة الوثيقة التأمينية و قيمة و طريقة سداد الأقساط الخاصة بها. و كذلك على حسب عدد الأشخاص المطلوب التأمين على حياتهم و عوامل أخرى. فنجد مثلاً عقود مرتبطة بوفاة المؤمن عليه ومنها عقد التأمين مدى الحياة و يشمل سداد قيمة الوثيقة التأمينية حال حدوث الوفاة في أي وقت و لأي سبب، و كذلك فقد يتم الاتفاق على سداد قيمة التأمين حال وفاة المؤمن عليه خلال فترة زمنية محددة، و عند عدم وفاته بعد مرور تلك المدة يسقط حقه في المطالبة بقيمة التأمين أو الأقساط التي قام بسدادها مسبقاً.

و قد يكون العكس بمعنى أنه تتعهد شركة التأمين بسداد قيمة الوثيقة التأمينية حال بلوغ المؤمن عليه عمراً محددا ( 50 ) سنة مثلاً، فإذا توفي قبل بلوغه هذا السن المتفق عليه يسقط حق الورثة في قيمة التأمين و الأقساط كذلك.

و هناك عقد آخر بأن يقوم المؤمن عليه بسداد مجموعة من الأقساط التأمينية على أن يحصل على خدمات التأمين عند بلوغه عمر محدد، و إن توفى قبل ذلك العمر تدفع شركة التأمين المبلغ المتفق عليه للورثة أو المستفيدين نظير أقساط محددة القيمة و متفق عليها بنص عقد قانوني، و لو عاش المؤمن عليه بعد ذلك العمر فتقوم شركة التأمين بمضاعفة قيمة الوثيقة التأمينية.

**كما يوجد كذلك خدمات تأمين ضد الحوادث**، و يشمل قيام المؤمن عليه بسداد مجموعة من الأقساط مقابل التأمين عليه ضد الحوادث خلال فترة زمنية معينة و تقوم شركة التأمين بسداد قيمة الوثيقة التأمينية حال تعرضه لحادث خلال تلك الفترة أو حال تعرضه للوفاة حيث يتم السداد في هذه الحالة للورثة أو المستفيدين.

**و تتمثل أهمية خدمات التأمين للأشخاص في التعامل مع الفقر الذي ينتج عن تعرض الشخص لحادث أو لمرض** ينتج عنه عجز جزئي او كلي أو عند التقاعد عن العمل حيث يمثل التأمين على الحياة في هذه الحالات بديلاً كريماً للشخص المؤمن عليه و يُعد معيناً لأسرته على مواصلة الحياة و تحمل أعبائها المختلفة بكرامة. و بناء على ذلك يحقق نظام التأمين على الحياة نفعاً كبيراً لا يقتصر على فئة معينة فحسب ولكن يمتد ليشمل شرائح كبيرة من العاملين في المجتمع بمختلف فئاتهم و تنوع تخصصاتهم.

**علم النفس التطوري**

**Evolutionary Psychology**

علم النفس التطوري هو منهج علمي يشمل عدة مجالات في العلوم النفسية الاجتماعية و الطبيعية و يدرس السمات النفسية مثل الذاكرة، والإدراك، واللغة من منظور تطوري حديث، وهو يمثل مزيج ما بين البيولوجيا التطورية و بين علم النفس الحديث باستخدامه الإنجازات النظرية في البيولوجيا التطورية. حيث يعنى علم النفس التطوري بدراسة التكيفات النفسية للأشخاص تجاه تغيرات البيئة النفسية والاجتماعية، خاصة التغيرات التي تحدث في بنية الدماغ، وآليات العمليات المعرفية والاختلافات السلوكية بين الأفراد، ويدرس السمات النفسية الإنسانية التي تطورت تبعاً للتكيفات مع التغيرات البيئية، وهو بذلك يتبنى نظرية التطور والانتخاب الطبيعي، أي أن البشر تطوروا مع الزمن، و تطورت أجسادهم وأدمغتهم لمواجهة العوامل البيئية، والرغبة في البقاء والتكاثر.

**نشأة علم النفس التطوري:** ترجع النشأة الحقيقية لعلم النفس التطوري للعالم (تشارلز دارون  Charles Darwin ) صاحب نظرية النشوء و الارتقاء، المعروفة بالانتخاب الطبيعي وأن الإنسان يمتلك غرائز اجتماعية تتطور وفقاً للانتخاب الطبيعي. حيث أنه- تشارلز دارون- كرس جزءًا كبير من سنوات عمره الأخيرة لدراسة الحالة النفسية والمشاعر عند الحيوانات، مما أثر في العديد من رواد علم النفس الأوائل أمثال (سيجموند فرويد  Siegmund Freud) رائد التحليل النفسي. حيث قاد نموذج فرويد التحليلي عُلماء النفس بعيداً عن التركيز على إمكانيات السلوك الفطري، و(وليام جيمس William James) رائد المدرسة الوظيفية في علم النفس، والذي يرى أن البشر يمتلكون غرائز أكثر مما يمتلكها الحيوان، ثم كان تركيز العلماء في القرن العشرين على المدرسة السلوكية، أي تفسير السلوك الإنساني  إلا أن علماء المدرسة السلوكية لم يهتموا بالسلوك الفطري، مع أنهم لم ينكروا أنه هناك إمكانيات داخلية هي التي تعمل على تطور الفرد و تطور قدراته على التعلم خلال مراحل نموه، ويمكن تلخيص ذلك في مقولة (واتسون John B. Watson) - أحد أهم رواد المدرسة (السلوكية Behaviorism)، " الرجال يُبنوّن، لا يولدون  Men are built not born" أي أن الإنسان لا يولد فقط بغرائزه الداخلية، ولكنه يتطور مع الوقت وفقًا للظروف المحيطة.

ثم حدثت طفرة في عام 1975 عندما نشر ( إ. ويلسون E. O. Wilson) كتابه. (البيولوجيا الاجتماعية Sociobiology)  و الذي يتبنى فيه نظرية النشوء والارتقاء لتفسير السلوكيات الاجتماعية لدى الحيوانات والبشر، ذلك الكتاب الذي أثار الكثير من الجدل.

ويرى علماء علم النفس التطوري أنه ليس مجرد فرع مشتق من علم النفس، وأن نظرية النشوء والارتقاء يمكن أن تقدم إطارًا تأسيسيًا أكثر من مجرد فرض نظري، يعمل على دمج كل مجالات علم النفس لتتكامل مع بعضها البعض كما هو الحال في تكامل فروع العلوم البيولجية.

و يتمسك علماء علم النفس التطوري برأي مفاده أن السلوكيات والصفات التي تصدر عن البشر في كل الثقافات هي نتاج الانتخاب الطبيعي للصفات الجيدة التي نتجت عن التكيف مع الظروف البيئية والاجتماعية، مثلما حدث تكيف وتطور لأعضاء الجسم المختلفة كالقلب أو الرئة..إلخ، حدث تطور نفسي للسلوكيات والسمات، وذلك لأن نظرية التطور تعتبر هي النظرية العلمية الوحيدة التي بإمكانها تفسير تنوع الأنماط المختلفة للكائنات وأشكال الحياة.

كما يسعى علم النفس التطوري إلى تفسير التطور في سلوك الإنسان والتغيرات الفيزيائية والمعرفية عبر مراحل التطور من حيث العوامل المؤثرة في نموه منذ كونه مجرد جنين وعبر مراحل النمو المختلفة من الطفولة إلى المراهقة والشباب وهكذا، بمعنى أن تصرف طفل في الخامسة من عمره مثلاً تجاه موقف ما سيختلف عن تصرف طفل أكبر سناً تجاه نفس الموقف، فردود الافعال تتباين و تتطور حسب المراحل العمرية لنمو الإنسان. على سبيل المثال: إذا تم وضع عدد من العملات الورقية أمام طفل صغير في سن الحضانة موزعة و نفس قيمة هذه العملات المعدنية عملات ورقية مرتبة فوق بعضها البعض ، وطلب إليه أن يختار بينهما فإنه سيختار العملات المعدنية التي ستبدو له أكثر عدداً، بينما إذا عُرِض طفل أكبر سنًا في المرحلة الإبتدائية فإن تصرفه سيختلف لأنه يعرف أن كلتا القيمتين متساويتين، تلك الملاحظات و التجارب بفضل العالم السويسري (جان بياجيه Jean Piaget)، ولقد اهتم بياجيه بموضوعات أخرى كثيرة مثل : الدوافع والإدراك، التصرفات، والقيم عند الأطفال. ولكن اهتمامه بها كان لبيان ما بينها وبين الذكاء من روابط وعلاقات، أي أن اهتمامه بهذه الموضوعات لم يكن اهتماما لذاتها، بقدر ما كان موجها لخدمة موضوعه الأساسي، وهو دراسة تطور تفكير الأطفال و إنشاء نظرية في المعرفة التكوينية، كما اهتم بياجيه بدراسة كيف يتطور تفكير الطفل خلال المراحل العمرية المختلفة  ولدراسة النمو العقلي عند الأطفال.

**علم البيئة التطورية للإنسان human evolutionary ecology :**

هو العلم الذي يطبق مبادئ نظرية النشوء والارتقاء و التحسن الأمثل لدراسة التنوع السلوكي النابع من التنوع الثقافي الإنساني. حيث يخضع للتصميم التجريبي معدلات التكيف الانساني من حيث الصفات والسلوكيات، و في إطار تحليلي لتاريخ حياة البشر في سياق المؤثرات البيئية المختلفة. حيث أن أحد أهم  أهداف دراسة البيئة السلوكية البشرية الحديثة: هو تحديد كيف تؤثر العوامل البيئية والاجتماعية في تشكيل مدى المرونة السلوكية داخل و بين المجتمعات البشرية، وفي هذا الصدد تتداخل مفاهيم علم البيئة السلوكية الإنسانية مع علم النفس التطوري Evolutionary Psychology، و علم البيئة البشرية أو الثقافية Human/ Cultural Ecology  ، و نظرية القرار Decision Theory.

كذلك هناك عوامل أخرى  يحاول علم البيئة التطورية الإنسانية أن يفسرها مثال ذلك الاختلاف في السلوك البشري في إيجاد حلول تكيفية لمطالب الحياة و الصراع من أجل استمراريتها خلال مراحل النموالمجتمعي. من ذلك الكثير من القضايا التي تطرح نفسها على ساحة المجتمعات مثل المفاهيم الخاصة بالتنمية البشرية، قضايا الاستنساخ ، والرعاية الأبوية ، مفاهيم الارتباط الاجتماعي .

**معنى التطور:** هو الدراسة المتأنية لكل تغير تدريجي بطيئ لعنصرِ ما من عناصر الكون قد يكون هذا العنصر مادي أو معنوي، حيوي أو مادي تركيبي. فلو نظرنا للبيئة الجغرافية و الجيولوجية لكوكب الأرض نجد انها مرت بأطوار مختلفة لا تعد و لا تحصى حتى كونت ما هو قائم الآن و لكنه مازال في طريقه للتغير وفقا لعوامل طبيعية أو عوامل من صنع الإنسان.
علم النفس: هو أحد العلوم الفلسفية التي خضعت للتنظير قبل التجريب حيث أنه ينصب على الجوانب المعنوية من البنية الإنسانية. فهو أحد العلوم الأكاديمية التطبيقية التي تتضمن استخدام المنهج العلمي لدراسة الوظائف العقلية وأنماط السلوك، من خلال دراسة سلوكيات الأفراد والمجموعات، وهو الأساس النظري لكل فروع علم النفس النظرية و التطبيقية، ويقوم عادة بدراسة سلوك الإنسان، والدوافع والانفعالات، العمليات العقلية كالتعلم و التذكر و النسيان، و التفكير، و الفروق الفردية و الذكاء، و كل من هذه الجوانب المختلفة كان مدخلاً اتفق أو اختلف عليه تناول العلماء لعلم النفس و تطوره  و تنوعت مدارسه المختلفة التي  اهتمت كل منها بأحد هذه الجوانب كما سيرد لاحقًا، و البداية بالسلوك، لفهمه و تفسيره أو التنبؤ بما سيكون عليه.

**البيولوجيا الاجتماعية Sociobiology :** هو حقل من الدراسة العلمية التي تقوم على افتراض أن السلوك الاجتماعي قد نتج عن التطور مع محاولات لشرح و دراسة السلوك الاجتماعي في هذا السياق. و ينظر إليه في كثير من الأحيان كفرع من فروع علم الأحياء وعلم الاجتماع، وينبثق أيضاً من الأخلاقيات Ethology كنتاج للثقافة السلوكية المجتمعية المتوارثة، والأنثروبولوجيا Anthropology، و التطور Evolution، و علم الحيوان , Zoology، و علم الآثار Anthropology، وعلم الوراثة السكانية Population Genetics، وغيرها من التخصصات التي تتناول كل ما يؤثر في دراسة المجتمعات البشرية. أي أن علم البيولوجيا الاجتماعية مترابط عن كثب لمجالات الأنثروبولوجيا الداروينية Darwinian anthropology، و علم البيئة السلوكية البشرية Human behavioral ecology و علم النفس التطوري Evolutionary psychology.

**ولكن ما هو السلوك؟** السلوك يتكون من مثير و استجابة، و المثير  في أبسط صوره قد يكون داخلي كالجوع و العطش، و غيرهما من المثيرات الناتجة عن العمليات الفسيولوجية، أو قد يكون مثير خارجي  فيزيائي كالضوء والحرارة و غيرهما، أو بيئي... إلخ، أما الاستجابة  وهي النشاط الذي يقوم به الإنسان- أو الكائن الحي- ردًا على المثيرات بأنواعها المختلفة،  قد تكون الاستجابة فسيولوجية أو حركية أو لفظية... إلخ، يختص علم النفس بدراسة أوجه السلوك والنشاط، على ثلاثة أوجه أساسية. السلوك الحركي واللفظي، النشاط العقلي، النشاط الوجداني.

**أنواع السلوك:** قد يكون:

1-السلوك بيولوجي/ فسيولوجي. و هو مايرتبط بحاجة الكائن الحي للحفاظ على حياته و استمراريتها،

2-سلوك اجتماعي. قد يكون سلوك اجتماعي فطري كما في مجتمعات الحيوان باختلاف انواعها، أو اجتماعي مستحدث وهذا صميم دراسة علم النفس و علم الاجتماع التطوري. أي دراسة  ما استنبطه و ابتكره البشر لتلبية احتياجات الأفراد في إطار مجتمعي كالعادات الاجتماعية التي تنظم الزواج أو العلاقة بين الرجل و المرأة، ثم الواجبات التي يلتزم بها كل فرد في المجتمع .....إلخ.

3-و هنالك السلوك الانتاجي الذي يرتبط بآليات العمل و الانتاج في المهن المجتمعية المختلفة و الأخلاقيات التي تطورت في نظام العمل ....إلخ.

**هل تطورت الاستجابات السلوكية البشرية لمثيراتها الطبيعية على مر العصور؟** إن إجابة مثل هذا السؤال تحتاج إلى الكثير من التصنيفات، و لكن بالنظر فقط إلى عادة سلوكية اجتماعية لشعوب العالم المختلفة و هي أنماط التحية بين البشر و آدابها التي تتبع في أنحاء العالم. فقد خرجت معظم الشعوب من قوقعة المجتمع الأبوي الذي كان يفرض تقاليد معقدة من أداء التحية و ترتيب أولويات الأفراد في المستوى الإجتماعي!

**و هنا يمكن القول:** أن علم النفس التطوري نوع من العلوم التي تعتمد بصفة أساسية على المنهج المقارن. أي تحديد أوجه التشابه و الاختلاف و التغير الذي طرأ على السمات النفسية و المجتمعية في مجتمعٍ ما، و المقارنة بين مستويات و نسب الاختلاف في السمات النفسية، و من ثم تحليل هذه النتائج للوصول إلى حقائق فيما يخص السلوك النفسي و المجتمعي.  كذلك المقارنة بين المجتمعات المختلفة و دراسة عوامل ازدهارها أو اضمحلالها على مر التاريخ. فعند دراسة مجتمع مثل المجتمع الياباني كمثال لمجتمع يتعرض بطبيعته لأزمات طبيعية تتمثل في الزلازل و مايعقبها من أزمات توجب أعلى انواع الاستجابة، ثم تعرضه للكارثة الشهيرة المتمثلة في القنبلة النووية كمثال لزلازل الغرور البشري، وع ذلك نجح هذا المجتمع في النهوض و اجتياح العالم بثقافاته.

**التسويق و الإعلان**

**Marketing and Advertising**

يهتم الكثير من أصحاب الأعمال التجارية بالتسويق و الإعلان و الذي يساعد ليس فقط على الترويج للمنتجات المختلفة و لكن يساهم الإعلان في تعريف الجمهور بالمنتجات الجديدة التي قد يحتاجون إليها و يوضح لهم أهميتها لحياتهم كما يساعد في توضيح سبل الحصول على تلك المنتجات من منافذ التوزيع المختلفة و الوكلاء المعتمدين و بذلك يعتبر التسويق أداة الوصل بين المصنع و المستهلك فمع تزيد الخدمات و المنتجات المتاحة في الأسواق فإن عبء تحديد نوعيات محددة من السلع أو المنتجات ذات المزايا من حيث الجودة او السعر و مخاطبة المستهلكين المستهدفين بتلك المنتجات هي مسؤولية التسويق و تمثل الهدف الأول له و على ذلك فمفهوم التسويق يشمل جميع المهمات و الأنشطة اللازمة للجمع بين المنتج و المستهلك له .

و لأهميته الكبيرة فتتنوع وظائف التسويق تنوعاً كبيراً حيث نجد أن جزء منها يرتبط بتحديد نوعية السلعة المطلوب توفيرها و تحديد مستوى جودتها مع تحديد الموزعين مع تحديد لآليات التفاوض معهم و الاتفاق على شروط التوريد مع الاهتمام بتحديد نوعية العملاء المحتملين مع محاولة استخدام الدعاية و الترويج للوصول للعملاء المحتملين حيث تساعد الدعاية المناسبة و الترويج الجيد في لفت أنظار المستهلكين المستهدفين و خلق رغبة بالطلب للسلعة لديهم حيث يميل ابعض من المستهلكين للشراء رغبة في الاستفادة أو للحصول على منتج من علامة تجارية معينة أو لدافع الشراء ذاته .

و تساعد الإعلانات الترويجية كذلك في إبقاء الشركات في مجال السوق التنافسي و لا يشترط أن يتم التسويق الدعائي من خلال إعلانات التلفاز فقط بل يمتد ليشمل الراديو و المجلات و الرسائل البريدية و المنشورات الدعائية و غيرها و يشتم التسويق كذلك من بين مهماته على محاولة استغلال الفرص المتاحة لاختيار أماكن و مناسبات ملائمة تساعد العملاء على الشراء سواء من خلال تنظيم معارض أو من خلال تقديم تنزيلات في الأسعار و افتتاح العديد من الفروع في أماكن هامة بحيث يسهل الوصول للجمهور دون مشقة مع إتاحة الفرصة للعرض الجيد للمنتجات و التعرف أكثر على إمكانياتها و مزاياها المختلفة .

و لا يجب نسيان الدور الهام الذي تقوم به الأبحاث التسويقية من دراسة للأسواق باستمرار و ما تضمه من منتجات و معرفة احتياجات المستهلكين على اختلافها و تنوعها و عاداتهم في الشراء و تحديد لقدراتهم الشرائية كذلك و يستفاد في تلك الأبحاث من العديد من المصادر كالجهات الحكومية و المجلات و نتائج الدراسات السابقة و كل ذلك يفيد في اتخاذ القرارات المناسبة للحملات التسويقية و تحديد المنتجات المطلوبة و التي يمكن أن تلقى الرواج عند طرحها في الأسواق فالتسويق لا يكون لبيع منتج تم إنتاجه و لكن التسويق الناجح يكون لمنتج له قبول في الأسواق و عليه طلب من عدد من العملاء بحيث تحقق الشركات أهدافها و تحقق المزيد من المبيعات و يمكنها الاستمرار في المنافسة و السوق

**سوق العمل**

**Labor Market**

يشتمل مصطلح سوق العمل على مجموعة مصطلحات أخرى تصف بدقة حال العمل و العمالة و الفجوة الهائلة بين الاثنين فقد تغيرت متطلبات سوق العمل في جميع أنحاء العالم و بخاصة مع تزايد التطور التكنولوجي و تزايد التعقيد في الآلات و الماكينات المختلفة فقد أدى ذلك لتزايد الاعتماد على الآلة و عدم الاحتياج الشديد للأيدي العاملة كما كان الحال قديماً و مع تزايد أعداد خريجي الجامعات فقد ظهرت مشكلات أخرى منها عدم تأهيل هؤلاء الخريجين بالقدر الكافي و عدم تمكينهم من مهارات سوق العمل المعاصرة و هو ما أدى لتزايد الفجوة بين حاجة سوق العمل و وجود بطالة بنسبة كبيرة بين الشباب و أصبح من الطبيعي أن يشكو أصحاب الأعمال من الحاجة للعمالة الفنية المدربة و الماهرة و في نفس الوقت يشكو الشباب من عدم وجود فرص عمل بالعدد الكافي لأعداد الخريجين المتزايدة.

و لذلك فقد تم الاهتمام بتقديم العديد من الدورات التدريبية للشباب حديثي التخرج و غيرهم من العاملين فعلاً و يواجهون مشكلات نتيجة لنفس السبب و هو نقص التدريب و التأهيل الكافيين مع عمل ندوات عديدة لنشر التوعية بين الشباب بأهمية متابعة الدراسة و التعلم الدائم و تطوير المهارات بشكل مستمر حتى يمكنهم إيجاد فرص عمل مناسبة  والاحتفاظ بها بعد الحصول عليها و يعتبر البعض أن القوى العاملة تبدأ في المجتمعات بمن يبلغون من العمر 15 عاماً فأكثر و تمثل تلك الفئات القوة البدنية و القدرة على العطاء و تتميز كذلك بالرغبة الكبيرة في تحقيق الذات و الطموح العالي و هو ما يدعو العديد من الجهات المهتمة بمساعدة الشباب بالاهتمام بتنمية تلك الفئات العمرية و يحاول بعض تلك الجهات كذلك المساعدة في توفير فرص عمل مناسبة لهم بعد التخرج أو الانتهاء من البرامج التدريبية حيث توجد بعض شركات التوظيف الحالية و التي تقوم بتأهيل الشباب و تقديم دورات تدريبية مناسبة لهم من خلال تعاقد يقضي بتعيين هؤلاء الشباب بعد الانتهاء من التدريب و مع العقد يتم الزام الشاب بسداد تكاليف الدورة التأهيلية التي قدمتها له الشركة  و التي تم تعيينه بالعمل بناء عليها و هو ما يمثل أحد الحلول المناسبة التي تساعد الشباب و في نفس الوقت تتعامل بشكل متميز في الجزء المالي و الذي غالباً ما يكون عقبة كبيرة في وجه هؤلاء الشباب للالتحاق بتلك الدورات و كذلك فهي تقدم للشركات العمالة المدربة و المؤهلة التي تريدها تلك الشركات.

**يتميز سوق العمل بكونه سوق فعلاً** حيث يتضمن عرض و طلب متبادلين للأيدي العاملة بجميع مستوياتها و حاجات أصحاب الأعمال و عارضي الوظائف و يلجأ البعض من الشباب لتغيير مجالهم المهني لمجال آخر يكون عليه الطلب بشكل أكبر من قبل أصحاب الأعمال و هو ما يدعو إليه الكثيرون من الأذكياء و قد يجد الشاب ذاته فعلياً في مجاله المهني الجديد و يكون بذلك تحول من البطالة إلى العمل و الإنتاج.

**الباحثين**

**Researchers**

من أبرز الصفات التي يجب أن يتمتع بها الباحثين الرغبة في العلم لتحقيق المعرفة و الوصول لنتيجة تفيد الآخرين فلا يكون شاغله الأعظم الحصول على شهادة أو درجة علمية بل يجب عليه الالتزام بخصائص العلماء من حيث التأني و اتباع الخطوات السليمة في إعداد بحثه العلمي و بالتالي تحري كافة السبل لإخراج بحث في أفضل صورة ممكنة.

و لتحقيق ذلك فالباحث العلمي يتميز بالعقلية الناقدة و المتفتحة و قبول النقد البناء من العلماء الآخرين مع التحلي بالتواضع فكلما زاد مقدار علمه زاد تواضعه لشعوره بضآلة ما يملك من معرفة مقارنة بمعرفة الخالق عز و جل و بالتالي فهو غير مغرور بعلمه و لا يتعالى به على الآخرين بل يطبق الأسلوب العلمي في معظم ما يقابله من مواقف و من مشكلات و دون استسلام للانفعالات و هو شخص يتميز بحضور الذهن و الذكاء و القدرة على الاستنتاج و ربط الأفكار و عمل الموازنات بين المتغيرات و النتائج مع التركيز و استخدام أدوات الملاحظة عند جمع المعلومات المطلوبة و تحليلها وفقاً للأسس و الأساليب العلمية المتبعة.

يتميز الباحث العلمي الجيد كذلك بالذكاء و الذي لا يشمل الذكاء المعرفي فقط بل يمتد ليشمل الذكاء الشخصي و المهارة في التعامل مع الآخرين كما يتميز بوجود الرغبة القوية لديه نحو البحث و تساعده تلك الرغبة في تحديد مجال للبحث و اختيار موضوع مناسب يستطيع الباحث بذل الجهود فيه و استخراج النتائج منه وصولاً للحقيقة أو لتقديم فائدة للمجتمع و لا يشترط أن يكون موضوع البحث واسعاً فضفاضاً بل يتم مراعاة أن يكون مناسب لإمكانات البحث الفردية و ما هو متاح لديه من إمكانات .

و يحتاج الباحث بعد اختيار موضوع البحث الخاص به الاطلاع و القراءة و محاولة الإلمام بكافة متطلبات العملية البحثية في الموضوع و الجوانب الأخرى المرتبطة به كذلك و دون إهمال لقيود الارتباط بالوقت و الحدود الزمانية و المكانية التي تم فيها عمل البحث و لا يمكن إغفال أهمية الاطلاع على الأبحاث العالمية المنشورة في نفس مجال و موضوع البحث و التي تمد الباحث بخبرة معرفية كبيرة و تجعله مطلع على تجارب الآخرين المختلفة و مقارنة النتائج التي توصل إليها مع النتائج التي حققوها و هو ما ينتج عنه التراكمية في العلم حيث يبدأ الجديد من حيث انتهى إليه الآخرون و لا يبدأ من نقطة الصفر و هو ما يضيع الوقت و الجهد دون فائدة حقيقية أو إضافة جديدة.

و عندما يواجه الباحث الفشل في التجربة التي يقوم بها أو لا يمكنه تحقيق جميع النتائج التي كان يطمح إليها في هذه الحالة فهو يعترف بذلك بعد تكرار المحاولات للوصول لنتيجة  و لا بأس من الاستعانة بالآخرين من الباحثين القدامى و الخبراء و الذين يمتلكون خبرات معرفية و مهارية أكبر و يمكنهم تقديم المشورة و النصح النافع ليصل الباحث إلى مبتغاه.

**حماية الملكية الفكرية**

**Copyrights**

خلق الله الإنسان و هيأ له سبل الإبداع و التفكير و استخدام عقله لحل المشكلات التي تواجهه في حياته اليومية و منذ بدء الخليقة و يحاول الإنسان تسخير جهد العقلي و البدني في سبيل تحقيق مزيد من النهضة و النمو لنفسه و قد أثبت الإنسان على مر العصور بأنه إذا كانت تحده بعض الحدود الجسمانية فإن حدود التفكير و النشاط العقلي بلا حدود و من يتابع تطور حركة الفكر و الاختراع على مر السنوات القريبة الحديثة يلاحظ كم النشاط و التطور الكبيرين في معظم الحضارات على مستوى التفكير و الاختراعات فالبحث العلمي لا يتوقف و التقدم التكنولوجي يفاجئنا كل يوم بالكثير و بأشياء و أجهزة لم تخطر على بال من كانوا قبلنا و من مائة عام فقط  و ترتبط الملكية الفكرية كمفهوم بأن كل مخترع و كل منتج يستحق الحصول على مجموعة حقوق مالية و أدبية مقابل جهده و إنتاجه و الذي ساهم من خلاله في تيسير الحياة على نفسه و على الآخرين.

و تهدف الملكية الفكرية لضمان تحقيق الاستفادة لصاحب الاختراع و منع الغير من سرقة منتجه الذي بذل فيه الكثير من الجهد حيث يقوم البعض باستخدام الخدمات دون ترخيص بذلك كما نرى ذلك في الكثير من التطبيقات الحاسوبية و تعاني الشركات الكبيرة و الصغيرة على حد سواء من خسائر فادحة نتيجة لتلك السرقات لحقوق الملكية الفكرية حيث يتم كسر الحماية عن التطبيقات و نشرها للاستخدام المجاني كما يتم تقليد بعض البرمجيات و طرحها في الأسواق دون الإشارة لمصدر تلك التطبيقات و أحياناً يقوم البعض بشراء المنتج مرخص و يقوم بإتاحة استخدامه للآخرين دون وجه حق  و غيرها الكثير كسرقة المؤلفات الأدبية و الفنية و إعادة تصويرها و نشرها على الإنترنت مجاناً دون حماية أو مراعاة للحقوق الملكية للمفكرين و الأدباء.

و توجد العديد من صور حماية الملكية الفكرية و منها براءات الاختراع و التي يحصل عليها المبدعون في مجالات الإنتاج العلمي أو السلع و غيرها من الميادين و العلامات التجارية و التي  تكون عبارة عن صورة أو رمز أو كلمة يتم استخدامها لتمييز منتج تنتجه شركة ما بخلاف باقي الشركات كما تستخدم أحياناً بلاد المنشأ للإشارة على دلالات معينة خاصة بالسلعة أو المنتج كدرجة الجودة ( كما يكتب أحياناً على المنتج أنه صنع في اليابان) و غيرها.

كما توجد كذلك حقوق للملكية الفكرية على المصنفات الأدبية و الفنية التي تحمل صور من الإبداع بأي صورة كانت و توجد كذلك حماية للمعلومات ذات الطابع القومي و السري كبيانات بعض المؤسسات المالية و غيرها و تم سن العديد من القوانين اللازمة لتوفير الضمانة لتلك الحقوق و الحفاظ عليها رغم صعوبة تطبيق تلك القوانين في العديد من بلدان العالم و بخاصة مع انتشار الإنترنت و الأجهزة المتطورة.

**إدارة التسويق**

**Marketing Management**

يمثل التسويق نشاطاً محلياً عالمياً متعدد الأوجه و التطبيقات و الفروع من قبيل:

**مفهوم التسويق العام:**

يرتبط دوماً مفهوم التسويق لدى المستهلك العادي بمفهوم البيع حيث يرى دوماً أن التسويق والبيع هما وجهان لعملة واحدة.

**مفهوم التسويق في قطاع الأعمال:**

هو ذلك النظام الذي يختص بالأنشطة التخطيطية والتسعيرية و الترويجية للسلعة أو الخدمة التي يتم تقديمها للمستهلك والمستخدم الصناعي.

**مفهوم التسويق في الإدارة:**

هو ذلك النشاط الذي ينطوي على تحديد رغبات المستهلكين وما يحتاجون إليه وبذل المجهودات للخروج بهذه الرغبات والاحتياجات في صورة سلع إلى الأسواق ووصول هذه السلع للمستهلك النهائي.

وبناءً على هذا المفهوم تبدأ عملية تسويق المنتج قبل مرحلة الإنتاج حيث يتم تحديد رغبات واحتياجات المستهلكين أولاً لتحديد مواصفات السلع قبل إنتاجها، وذلك على عكس المفهوم الشائع لدى البعض من أن عملية التسويق تبدأ بعد مرحلة الإنتاج وبداية من مرحلة البيع.

**مفهوم إدارة التسويق:**

هي جميع الأنشطة التحليلية والتخطيطية والتنفيذية والرقابية على المنتج وتسعيره وتوزيعه وترويجه وتحقيق التبادل المربح مع العملاء المستهدفين وذلك لتحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة.

**وتنطوي إدارة التسويق على فريق عمل مكون من :**

• مدراء البيع

• رجال البيع

• منفذو التسويق والإعلان

• باحثو التسويق

• مدراء الإنتاج وآخرون

**ومن الضروري قبل القيام بعملية التسويق تحديد هذه العناصر الثلاثة :**

1. العملاء المراد تقديم السلع والخدمات إليهم.

2. الأسواق المستهدفة.

3. كيفية تقديم أفضل السلع والخدمات لهؤلاء العملاء.

**التسويق والمنفعة العامة:**

تتحقق المنفعة العامة للتسويق عند وصول السلع والخدمات إلى المستهلك في المكان والزمان التي يحتاجهم فيه.

**أهمية التسويق**:

1. إن أهمية التسويق لا تقل أهمية لدى المنشآت الصناعية عن أهمية الإنتاج، حيث لا توجد أي قيمة للإنتاج على الإطلاق بدون عملية تسويقه وبيعه. وتصل تكلفة تسويق المنتج في الكثير من الأحيان إلى 50% من سعر بيع المنتج أي ما يُعادل تكلفة إنتاجه تقريباً، مما جعله يحظى بنفس الأهمية التي يحظى بها الإنتاج.

2. تعدد نوافذ البيئة الخارجية للمنظمة على الأسواق حيث تتغير أذواق المستهلكين وتختلف الأسواق ويتغير حجم المنافسة مما ينجم عنه تغير في حجم بيع المنتج الخاص بالمنظمة.

3. يوفر التسويق نصيب من السلع والخدمات لكل فرد في المجتمع مما يؤثر على تقدم الفرد في المجتمع ومستوى رفاهيته.

4. يوفر التسويق فرص توظيفية للأفراد في المجتمع من خلال ما يحتاجه من عمالة في العديد من الأنشطة المختلفة فلا تقتصر وظائفه على التسويق فقط بل تمتد لأماكن أخرى في إدارات الإنتاج والتصميم وغيرها من الإدارات الأخرى.

5. مواجهة المنافسة في الأسواق المحلية من جانب الشركات الأجنبية والشركات متعددة الجنسيات.

6. الوصول إلى الأسواق الدولية عن طريق تحديد الفرص التسويقية المتاحة بهذه الأسواق.

**أهداف التسويق:**

1. تحقيق أقصى مبيعات ممكنة في الأسواق للمنظمة.

2. تحقيق معدل معين من المكاسب الناتجة عن البيع.

3. تحقيق أعلى مستوى ممكن من رضا المستهلك.

4. إبقاء الوضع التنافسي للمنظمة وتنميته إذا أمكن ذلك.

5. اكتشاف رغبات واحتياجات المستهلكين من السلع والخدمات والعمل على توفير و إشباع هذه الاحتياجات بقدر الإمكان.

**أبعاد العملية التسويقية:**

تنطوي العملية التسويقية على عدة أبعاد أهمها:

**o الأهداف التسويقية:**

تسعى أي منظمة لتحقيق أهدافها التسويقية حيث يهدف بعضها لتحقيق الربح والمكاسب المادية في حين يهدف البعض الآخر إلى تقديم خدمات إلى المواطنين وتستمد الوحدات التنظيمية من الهدف العام الأهداف التي ترغب في تحقيقها. وتسعي العملية التسويقية إلى تحقيق عدة أهداف تنحصر في الآتي:

- إشباع رغبة وحاجة الأفراد في المجتمع وكسب رضاء هذه الأفراد.

- وجود ميزة تنافسية للمنظمة تميزها عن باقي المنظمات دون غيرها.

**o استراتيجيات التسويق:**

تعمل استراتيجيات التسويق على تحقيق الأهداف التسويقية سابقة الذكر من خلال تخصيص جميع الموارد الممكنة وتوزيعا واستخدامها. ومن أهم الاستراتيجيات المستخدمة في التسويق:

- استراتيجية التمييز

- استراتيجية قيادة التكلفة

- استراتيجية التركيز

**o المزيج التسويقي:**

ويُقصد به أدوات التسويق المستخدمة لتحقيق أهداف المنظمة التسويقية، وينطوي المزيج التسويقي على أربعة مكونات وهي على النحو التالي:

- المنتج  Product

- السعر Price

- المكان  Place

- الترويج  Promotion

- إدارة التسويق العالمي - Global Marketing Management

و جدير بالذكر أن المقايضة ثم من بعدها التجارة و تبادل المنفعة من أهم الأنشطة الإنسانية على مر التاريخ، و تعتمد على توفير السلعة (المنتج، الخدمة، الفكرة)  لمن يحتاجها، و التسويق الناجح هو عملية تقديم المنتج المطلوب عن طريق العرض في المكان الذي يحتاج فعليا إلى هذا المنتج، ويتحقق ذلك من خلال جمع المعلومات عن مكان التسويق و خصائصه الديموغرافية والثقافية والاقتصادية ومن ثم تحديد ما يفتقده من منتجات، عند ذلك ترتفع معاملات التنبؤ بنجاح العملية التسويقية، و لاختلاف الخصائص الثقافية و الطبيعية بين البشر، تباينت أهداف العرض و الطلب على السلعة أو الخدمة بتباين و تنوع البشر في أنحاء العالم.

**التسويق الدولي International Marketing:**

و التسويق الدولي هو عملية متعددة الجنسيات تقوم على التخطيط والتنفيذ للعمليات  القائمة على التصورات التسويقية، من التسعير والترويج والتوزيع للأفكار والسلع والخدمات، وذلك لخلق التبادلات التي تلبي الأهداف على المستويات الفردية والتنظيمية."

كما يقصد بالتسويق الدولي اتساع نطاق حركة التبادل التجاري بين دولتين، بأسلوب مباشر و بسيط فيما يعرف بعمليات التصدير والاستيراد بين الطرفين على مستوى تجاري بحت، و تكون العملية التجارية محدودة و تنتهي بانتهاء التعاقدات الخاصة بالمبادلات التجارية المطلوبة، و يمثل التسويق الدولي شركات محدودة تقوم بعمليات التصدير والاستيراد النوعية و المؤقتة حسب توقيتات و ظروف العرض و الطلب.

**التسويق العالمي Global Marketing:**

أو ممكن أن يطلق عليه التسويق متعدد الجنسيات Multinational؛ كتعريف أكثر شمولا و قوة، حيث يتمثل في المعاملات التجارية العملاقة Internationalization التي قد تحكمها منظمات و اتفاقيات سياسية، و تتخطى مستويات التبادل الثنائي إلى مستويات التواصل الشبكي العنكبوتي بين جهات العالم الأربع، ويتصف هذا النوع من التسويق بالاستدامة و  المتمثلة في العقود طويلة الأجل، وعقود حقوق الانتفاع ...الخ، كما يتصف التسويق العالمي بالتطور و التكيف تبعا للمتغيرات المحلية و العالمية لكل مكان من العالم؛ حيث يمثل التسويق العالمي شركات كبرى عملاقة أو ائتلاف من الشركات العالمية له هيمنة عالمية، و قد يكون له خلفية تعاملات تنظيمية مع منظمات سياسية دولية، لذلك يكون لهذه الشركات فروع في جميع أو معظم عواصم العالم، و يكون ممثلي هذه الشركات جزء من النسيج اليومي للمكان مثال: شركة جوجل و نشاطها على مستوى العالم، منظمة الأوبك و دورها في تحديد أسعار البترول، المركز الثقافي البريطاني و تقديمه لخدمات تعليمية وتسويقية للنظام التعليمي البريطاني ...إلخ

**أهمية التسويق العالمي:**

يحقق النشاط التجاري على مستوى العالم تبادلات متشابكة تعطي مميزات لا حصر لها؛ على سبيل المثال:

- المميزات التجارية: تحقيق الأرباح المالية من خلال فوارق المعاملات التجارية، قيمة العملات، فرق تكلفة العمالة، فروق تكلفة النقل، فروق تكلفة خدمات المنتج المختلفة ...الخ

- المميزات التنافسية: تحقيق السمعة العالمية للدولة و الشركة و المنتج، و بالتالي زيادة العرض و الطلب، و زيادة تنافسية جودة المنتجات، الارتقاء بالخدمات المقدمة للمستهلك و خدمات ما بعد البيع ...الخ.

- المميزات الثقافية: تقوم الشركات و المنظمات العملاقة بأنواع من الدعاية الغير ربحية المتمثلة في تمويل المشروعات الثقافية التعليمية للدول ذات النصيب الأقل في الدخل.

- المميزات السياسية: غالبا ما تكون الشركات واجهة للدولة التابعة لها و يتم من خلالها الكثير من أنواع التبادلات و المعاملات في ظل القوانين الدولية و قوانين التجارة العالمية...إلخ.

- مميزات على هامش المشروعات التجارية: رعاية المشروعات التدريبية و الارتقاء بمستويات العمالة، المشروعات الثقافية والاجتماعية من احتفاليات دعائية وخيرية،  زيادة فرص العمل ...إلخ.

**خدمة البحث العلمي:**

الاستفادة من التجارب التسويقية المتعلقة بالتخطيط التسويقي، أسس التسعير، الترويج و التوزيع، الخدمات المقدمة للمستهلك ...إلخ.

**مهارات مدير التسويق على المستوى الدولي:**

1. الإلمام بالقانونين والتشريعات الخاصة بالمجال التسويقي على المستوى المحلي و الدولي.

2. دراسة التأثيرات السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية على ظروف السوق.

3. تطبيق المبادئ والعناصر الأساسية للتسويق: (دورة حياة السلعة،  وسائل التسويق المناسبة، المنهج العام لحل المشاكل التسويقية).

4. القيام بمبادرات بحثية في مجال أبحاث السوق، ترفع من مستوى العمل التسويقي.

**الفرق بين التسويق المحلي  domestic marketing والتسويق الدولي international marketing:**

تطورت استراتيجيات التسويق الدولي بفعل الشركات المتعددة الجنسيات لوضع أرضية مشتركة تتيح التعامل التجاري مع حفظ الحقوق التجارية المتمثلة في أسم السلعة و عالمية الماركة و تفردها، وأثر ذلك بالتبعية على السوق الدولي بإضفاء التعديلات على النظم التسويقية الداخلية؛ مثل:

1. الدعاية للشركة المحلية لأنها تستخدم النظم العالمية للتسويق.

2. تطور ممارسة المستهلك لحقوقه بالنسبة لمستوى السلعة الحاصل عليها من حيث الجودة و الثقة...إلخ.

3. تطور الأداء الإنتاجي و التسويقي تبعا لمفهوم " العالمي/ المحلي Globalization" و يقصد به التخطيط عالميا لخدمة الإنتاج المحلي “think globally and act locally”.

**اﻷﺑﺤﺎث اﻟﺘﺴﻮﻳﻘﻴﺔ Market research:**

**1- اﻟﺒﺤﺚ الاختياري Optional Research:**

نوعية من الأبحاث تعكس مدى ابتكاريه إدارة التسويق في الولوج إلى مناطق جديدة من التسويق عن طريق طرح تساؤلات بحثية غير نمطية، خاصة نوعية التساؤلات التي تكشف عن جوانب و متطلبات نفسية لدى المستهلك قد تكون خافية على المنتج و المسوّق؛ مثال: أنتجت الصين منتجات تكنولوجية تتعامل مع مشكلات الحاج و المعتمر، من حيث تحديد اتجاه الصلاة، ومواقيت الصلاة، سماع القرآن، ضبط العدد في حالة التسبيح و الذكر...الخ، و رغم أن هذه الطريقة تتسم بالتشعب و التطرق إلى وجهات بحثية جديدة إلا أن ذلك يعتبر من مميزات البناء البحثي الذي يغذي السوق.

**2- اﻟﺒﺤﺚ اﻟﺘﻮﺻﻴﻔﻲ Descriptive research:**

و المعروف أيضا باسم البحث الإحصائي statistical : بحث ينقل الصورة الواقعية للسوق كما هي؛ من حيث حركة المبيعات للمنتج، اتجاهات المستهلك، أنماط الاستهلاك... إلخ، وعلى الرغم من أن هذه البحوث تعطي بيانات واقعية ودقيقة ومنتظمة عن حالة السوق إلا إنها  لا تعطي تفسيرات عن أي أسباب؛ مثال: "في المنطقة (؟)  يزيد الإقبال على استخدام الماركة (س) أكثر من الماركة (ص) لنفس المنتج بنسبة 5: 3"!

**3- البحث التجريبي Empirical research:**

يهدف إلي الوصول إلى إجابات للتساؤلات المصاحبة لوضع تسويقي معين، وذلك بتحديد المتغيرات و الضوابط للوصول لإجابات دقيقة للأسئلة؛ مثال: باستخدام المثال السابق توضع فرضيات تساؤلية مثل: " هل يقل الإقبال على استخدام الماركة (ص)  بسبب سوء الدعاية؟، أم لانخفاض جودة المنتج؟،  أم بسبب طريقة التسويق؟، أم بسبب خدمة ما بعد البيع؟"

**مميزات الأبحاث التسويقية:**

يترتب على العمل البحثي - بكافة أنواعه - جمع مستمر للمعلومات وإثراء لقواعد البيانات، وبدورها تخدم في:

1- تصنيف الفئات الاستهلاكية و التعرف على الفئات المجهولة نوعا؛ لقلة عدد المستهلكين مع الاحتياج القوي لمنتج معين – مثل المرضى بمرض نادر.

2- التنبؤ بمتغيرات السوق و الاستعداد لها.

3- اكتشاف أسواق جديدة، و من ثم التوسع التسويقي.

4- ابتكار منتجات خدمية و سلعية جديدة.

الخلاصة مما سبق أن التسويق Marketing يُمثل - وفق المفهوم المعاصر في بريطانيا - منهجاً إدارياً و تنفيذياً متكاملاً يهدف إلى التعرف و التنبؤ باحتياجات المستهلك بما ينعكس بمردود مادي أفضل للمؤسسة التي تستخدم التسويق كأداة لإدماج منتجاتها في النسيج الاجتماعي الذي تتواجد فيه المؤسسة سواء كان محلياً في دولة ما أو عابراً للقارات كما هو الحال في الشركات الدولية. وذلك مع أخذ العلم ببعض الاعتبارات الهامة في التسويق:

o **التسويق لا يقصد به البيع:** ينظر البعض إلى التسويق والبيع على أنهما نفس الشيء ولكن يمثل البيع جزء فقط من عملية التسويق، حيث ينطوي التسويق على أشياء أكثر من البيع، ولكن نستطيع أن نشبه البيع على أنه أهم الأهداف الرئيسية للتسويق.

o **التسويق لا يقصد به إرسال البريد المباشر أو توزيع نشرات الدعاية**: تعتقد العديد من المؤسسات أنها تستطيع إرسال أي كمية من البريد المباشر للحصول على حجم التجارة الذي ترغبه، ولعل مؤسسات الطلبات البريدية محقة في ذلك،  ولكن لابد من أن تتوافر لدى المؤسسات سبل أخرى تدعم عملية إرسال البريد المباشر وتعزز من نجاحها. كما أنه لا يقصد به توزيع نشرات الدعاية ذات الجودة العالية، إنها فقط عنصر هام من عناصر الخطة التسويقية للمؤسسة عندما تختلط مع عشرة عناصر مهمة أخرى أو أكثر.

o **التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning للتسويق**: التخطيط الاستراتيجي هو تخطيط بعيد الأمد يأخذ في الحسبان جميع المتغيرات الداخلية والخارجية للمؤسسات ويحدد الأسواق المستهدفة والأساليب الواجب إتباعها تجاه المنافسة، كما يحدد إلى أين تريد أن تصل المؤسسة في المستقبل وفقاً لاستراتيجيات المؤسسة السنوية أو الفصلية التي يتم تنفيذها على عدة مراحل وذلك من خلال توقع وضع المؤسسة في المستقبل وليس التنبؤ بالمستقبل والإعداد له. ويساعد التخطيط الاستراتيجي المؤسسات على تحديد الأولويات وإدارة الأزمات ودعم الإدارة بشكلٍ عام.

و لقد أدت زيادة الاهتمام بنشاط التسويق داخل المؤسسات والشركات إلى تبني مفهوم التخطيط الاستراتيجي المتعلق بنشاطات وفاعليات إدارة التسويق. حيث تتبني المؤسسات التخطيط الاستراتيجي كأسلوب ومنهج للعمل يعمل على الوصول إلى الأهداف المرجوة لكلٍ من طرفي المعادلة، المنتجين من ناحية والمستهلكين من ناحية أخرى، وذلك من خلال القوانين والتشريعات التي من شأنها منع الاحتكار والحفاظ على حقوق المستهلك.

و نظراً لأهمية هذا الفرع من العلوم الإدارية ظهرت الحاجة لإطلاق مجموعة من البرامج الدراسية صممت خصيصاً لمدراء ومسؤولي التسويق والتخطيط الاستراتيجي وجميع العاملين في دوائر التسويق والتخطيط الاستراتيجي داخل المؤسسات التجارية والخدمية والصناعية من أجل أن يكون لديهم رؤية شاملة وواضحة في العلوم الإدراية عموماً، بالتوازي مع توفير أرضية واثقة قوية في ميدان إدارة التسويق وفقاً لأحدث الأنظمة والمعايير المتعارف عليها في بريطانيا في ميادين إدارة الأعمال وإدارة التسويق والتخطيط الاستراتيجي. و التي تركز على تمكين الدارسين من امتلاك القدرة على ممارسة التخطيط الاستراتيجي الفعال و الإعداد لعملية التسويق من خلال صقل معرفتهم بالمنافسين وسبل الحصول على معلومات أولئك المنافسين ووضع خطة عمل تكاملية تربط بين التسويق الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، ولقد تم خلق المناهج الدراسية الخاصة بهذه البرامج بناءً على الأعراف التسويقية والخطط الاستراتيجية المعمول بها في بريطانيا وذلك من قبل أكبر خبراء و أساتذة استراتيجيات التسويق في المملكة المتحدة.

**الأمن الصناعي**

**Industrial Security**

تأمين سلامة الأفراد و مواقع العمل من خلال الإجراءات المتبعة للمحافظة على الأمن و السلامة داخل المنشآت و المؤسسات و المرافق التابعة لها هو أهم سياسات العمل في العصر الحديث الذي أخذنا لإنشاء أقسام متخصصة في كل مؤسسة تهتم بالأمن الصناعي.

**مفهوم الأمن الصناعى**: هو العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة الأيدي العاملة بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث و الإصابات و الأمراض المهنية، و كذلك ضرورة استخدام إجراءات و اتباع قواعد و نظم ضمن إطار المؤسسة بهدف الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة بالإضافة إلى الحفاظ على الممتلكات من خطر التلف و الضياع. و يتدخل الأمن الصناعي  في كل مجالات الحياة مع الكهرباء و عند قيادة السيارات و السير في الشوارع و في استعمال أدوات كيميائية أو استعمال أدوات الطاقة و أثناء إنشاء البنايات و تناول الطعام و الدواء .... إلخ، لهذا أصبح من الطبيعي أنه الأولى الاهتمام بالأمن الصناعي داخل المصانع و المؤسسات المختلفة و المنشآت التعليمية.

**الإعلام**

**Media**

الإعلام هو التعريف بقضايا العصر و نقل للمعلومات و الثقافات و المشكلات بصورة عملية و علمية من خلال مجموعة من الأدوات و وسائل الإعلام و النشر المتنوعة بأشكالها المطبوعة، و المسموعة، و المرئية بقصد التأثير على الجمهور و تكوين اتجاهات رأي عام معينة.

**و الإعلام كأي نشاط بشري سلاح ذو حدين**، فيمكن استخدامه في الخير و نشر المعارف و القيم المفيدة و توجيه العقول نحو كل ما هو جيد و من شأنه النهوض بالأوطان، كما أنه يمكن استخدامه في التوجيه نحو كل ما هو سيء و من شأنه نشر ثقافة الهزيمة و الجهل و التعصب و غيرها من أسلحة التدمير الذاتي للمجتمعات.

و من بين المفاهيم الأساسية المرتبطة بمجال الإعلام مفهوم الاتصال و هو عملية تبادل المعلومات بين المرسل و المستقبل بطرق نقل المعلومات على تنوعها و اختلافها، و الاتصال يتم بطرق مختلفة منها ما هو لفظي باستخدام اللغة المنطوقة، سواء كان ذلك كتابياً أم شفهياً، و هناك اتصال غير لفظي و يتم باستخدام التعبيرات و الإشارات المعبرة دون لغة مباشرة.

**و تتضمن دراسة الإعلام كذلك مفهوم البث و النشر**، و يتم من خلال كافة وسائل البث و النشر المتاحة كما يتم من خلاله كذلك نشر العديد من الموضوعات في مختلف المجالات ( الرياضة – السياسة – الطب و الصحة – الترفيه – الموضوعات الدينية – الموضوعات العلمية – و غيرها من مجالات الاهتمام لدى الجمهور).

**كما تتضمن دراسة الإعلام مجال الدعاية**، و يكتسب هذا الجزء اهتماماً كبيراً و ذلك لأنه مصدر دخل اقتصادي أساسي لعديد من القنوات الفضائية و يؤثر أيضا بسطوته على جانب المحتوى المقدم من خلال تلك القنوات بشكل كبير، حيث تؤثر الدعاية في تفكير المستهلكين و تؤدي لاكتسابهم ثقافة معينة ترتبط بالاستهلاك المستمر و تعظيم مبدأ القوة الشرائية على حساب المضمون أو جودة السلعة الحقيقية و التي أحيانا ما تختلف عن بريق الإعلان .

**كذلك تتضمن دراسة الإعلام كحقل دراسي مفهوم الرأي العام** حيث يقوم الإعلام بنقل المعلومات و الحقائق المرتبطة بالمواطن العادي و ما يواجهه يومياً في حياته في مختلف مناحيها، بشكل يؤثر على قرارات الفرد و تكوينه لرأي معين أو اتجاه محدد نحو قضية ما أو مجموعة من القضايا العامة، و يبدأ الإعلام بطرح المشكلة أو القضية أو إثارة المسألة موضع الاهتمام و يلي ذلك تقديم مجموعة من المعلومات حولها و إدارة نقاش أيضاً بين مجموعة من المختصين بالشأن أو الاستفسار من الجهة المعنية مباشرة و قد يتم إثارة حوار جدلي للمناقشة في الأمر نفسه وصولا لحلول أو اتفاق محدد يقتنع به الجمهور و يصدقه و يساهم في بلورة فكر أو رأي أو اتجاه معين نحو تلك القضية بشكل عام.

و يتسم العصر الذي نعيشه بأنه عصر الإعلام و الدعاية و يوجد ارتباط كبير بين ما تقدمه وسائل الإعلام على اختلاف أنواعها مع مراكز السلطة و صناعة القرار و هو ما يدلل على خطورة الإعلام كقضية و كمبحث دائم للعلماء و المهتمين بتطويره و تأثيره على الجماهير في كل زمان و مكان.

**البحث العلمي**

**Scientific Research**

البحث العلمي هو منهج و أسلوب منظم ، و فق خطوات متسلسلة ، لبحث جزئية علمية شديدة التخصص ، باستخدام المنهج العلمي Scientific method ، و هو عبارة عن مجموعة من تقنيات  Techniques  للتحقيق في الظواهر Phenomena، واكتساب معارف Knowledge جديدة ، أو لتصحيح وتكامل المعرفة السابقة ، و لكي يكتسب الإجراء البحثي صفة العلم ، يجب أن يقوم على مبادئ التحقق السببي المنطقي في الأدلة التجريبية Empirical للموضوع ، بحيث تكون قابلة للقياس Measurable .

**في قاموس أكسفورد للإنجليزية Oxford English Dictionary يُعرف المنهج العلمي بأنه** : "وسيلة أو إجراء تتميز به العلوم الطبيعية منذ القرن 17، ويتألف من مراقبة منتظمة  Systematic observation، وقياس  Measurement، وتجربة  Experiment، وصياغة Formulation ، واختبارTesting ، و تعديل Modification الفرضيات Hypotheses"، والسمة الرئيسية التي تميز المنهج العلمي في التحقيق عن الوسائل الأخرى للحصول على المعرفة، هو أن العلماء يسعون لجعل الواقع يتحدث عن نفسه، مما يدعم النظرية عندما يتم تأكيد تنبؤاتها، و يُطعن في النظرية عندما يُثبت كذب False توقعاتها، و على الرغم من أن الإجراءات قد تختلف من حقل تحقيقي Field of Inquiry إلى حقل آخر، فإن ملامح مميزة تميز البحث العلمي Scientific Inquiry  عن الوسائل الأخرى للحصول على المعرفة : فالباحث العلمي يقترح مجموعة فرضيات  Hypothesisمن شأنها تعليل الظواهر،  يصاحبها التنبؤات التي يمكن استخلاصها منها، ومن ثم  يقوم بتصميم الدراسات التجريبية  Experimental  لاختبار هذه الفرضيات، و يجب أن تكون هذه الخطوات قابلة للتكرار : و ذلك لحمايتها من الخطأ أو الالتباس بسبب أخطاء التناول  البشري، لتنفيذ للإجراءات، من قبل القائم بالتجربة.  و قد تشمل النظريات Theories مجالات أوسع تحتاج للتحقيق، حيث تربط العديد من الفرضيات المشتقة معاً بشكل مستقل في بنية متماسكة وداعمة، و النظريات، بدورها قد تساعد في تكوين فرضيات جديدة أو وضع مجموعات من الفرضيات في سياقها  : حيث يكتشف الباحث أثناء خطواته الإجرائية عوامل يجب أخذها بعين الاعتبار، و عوامل أخرى يفضل استبعادها، أو إعادة هيكلة الكيان التجريبي جزئياً أو كليا.ً

**و من السمات الأساسية للبحث العلمي أن يكون  موضوعي Objective قدر الإمكان** : من أجل الحد من التفسيرات المتحيزة للنتائج، كذلك الوضوح و الشفافية الذي يتمثل في ترتيب البيانات و المعلومات (الأرشفة)  Archive والتوثيق Documentation وتبادل كافة البيانات، ومنهجية  Methodology  العمل،  بحيث تكون متاحة للفحص الدقيق من قبل علماء آخرين، ومنحهم الفرصة للتحقق من النتائج ومحاولة إعادة إنتاج Reproduce السياق التجريبي كاملاً، هذه الممارسة تسمى الكشف الكامل  Full disclosure، فإذا تطلب الأمر المشاركة في الدراسات  الإحصائية الموثقة Reliability  فهذه البيانات المزمع إنشاؤها يمكن أن يتم استخدامها كنماذج تمثيلية ، أو للمقارنة بين نتائج بحوث المجال الواحد:

مثال : "مقارنة كيفية التناول البحثي لتأثير علاجين مختلفين على نفس المرض ، كل علاج تتناوله هيئة بحثية مستقلة عن الأخرى."

و يقصد بالمنهج العلمي الخطوات المنظمة والعملية التي يتم بها العلم Science،  و قد تم  تطبيق المنهجية العلمية منذ ما لا يقل عن ألف سنة، هذا النموذج في العمل العلمي كان التمهيد الأول للثورة العلمية Scientific revolution منذ ألف سنة مضت، حيث أظهر الحسن بن الهيثم أهمية تشكيل الأسئلة ثم القيام باختبارها تباعاً،  وهو النهج  الذي نادي به جاليليو في عام 1638 مع نشره لـ "اثنين من العلوم الجديدةTwo New "Sciences،  ويستند هذا الأسلوب الحالي على النموذج الافتراضي الاستنتاجي،  Hypothetico-deductive model الذي وضع في القرن العشرين و خضع لمراجعات كبيرة، **ويتبع  الخطوات الأساسية الآتية**:

**أولاً: صياغة السؤال Formulate a question:**

السؤال يمكن أن يشير إلى أن التفسير لملاحظة Observation محددة، كما هو الحال في "لماذا السماء زرقاء؟" و يمكن أيضا أن تكون إجالة مفتوحة، كما هو الحال في "هل ينتقل الصوت sound في الهواء بشكل أسرع من انتقاله في الماء؟" و مرحلة السؤال تتضمن البحث و التقييم للأدلة السابقة للعلماء في نفس المجال مع مضاهاتها بالخبرة الخاصة بالباحث، فإذا كان هناك اتفاق، فهذا يقود إلى مرحلة تالية جديدة من التساؤلات لنفس السياق العلمي، و أسلوب الصياغة الدقيق للسؤال من الأهمية بمكان لتحديد مسار البحث العلمي و نتائجه.

**ثانياً : الفرضية العلمية Hypothesis:**

مجموعة التفسيرات و الإجابات التخمينية التي يضعها الباحث بناءً على المعرفة المتاحة أثناء صياغة التساؤل،  قد يكون الفرض عبارة عن توقع محدد : مثل: توقع أينشتاين  لمدار عطارد Orbit of Mercury، و ممكن أن يكون الفرض عبارة عن توقعات غير محددة المدى : مثل : اكتشاف أنواع لا حصر لها تتبع طوائف تصنيف الحياة.

**الفرضية الإحصائية Statistical hypothesis:**

تتناول إحصاء تقديري عن التعداد لفئة معينة Population : مثال: عدد المصابين بمرض معين = (س) و ستكون نسبة الشفاء بالعقار الجديد = (ص) ، يصاحب هذا النوع من الفرضيات الفرضية الباطلة Null hypothesis و الفرضية البديلة Alternative hypothesis : الفرضية الباطلة Null hypothesis افتراض مضاد للافتراض الأصلي مستخدما التعليل العلمي، فيأتي دور الفرضية البديلة Alternative hypothesis لتعديل وتوفيق عناصر الخطأ للوصول للنتيجة المرغوبة، وبصفة عامة يسعى الباحثون لدحض الفرضيات الباطلة، و الفرض العلمي دائما قابل للنقد  Falsifiable ، مما يعني أن تتعارض النتائج المحتملة لتجربة مع التوقعات  التي استنتجتها من هذه الفرضية.

**ثالثاً : التنبؤ Prediction:**

هذه الخطوة تتضمن تحديد النتائج المنطقية للفرض، ثم يتم اختيار توقع أو أكثر لمزيد من الاختبارات، الاحتمالية الأقل أن يصحح الفرض مصادفة : فالدليل الأقوى دائما هو الناتج من تجربة تحقق جميع العناصر التنبؤية، خاصة إن أُثبتت للمرة الأولى على الإطلاق مع دحض جميع عوامل التحيز المتوقعة Hindsight bias  مستقبلاً   post diction، كذلك من خلال التنبؤ يجب التفرقة بين الفروض البديلة : فلو كان هناك فرضان لهما نفس التنبؤ، فملاحظة مدى صحة أيهما ليس بدليل أن أيهما صحيح أكثر من الآخر "القوة النسبية للأدلة المستمدة رياضيا باستخدام نظرية بايدز Bays' Theorem" .

**رابعاً : الاختبار Test:**

لإثبات صحة الفرض عن طريق تقصي مدى تماشي توقعات الفرض مع الواقع، فيما يعرف بالتجربة العلمية  Experiments، و ذلك لتقرير مدى اتفاق و اختلاف الملاحظات Observations مع التنبؤات المشتقة من الفرض، في حالة الاتفاق، بين التنبؤات و الملاحظات، تزداد الثقة في الفرض أو العكس، مع ملاحظة أن الاتفاق  لا يعد عنصر تأكيد مطلق، وتظل التجارب التالية هي المحك الذي على أساسه يتم إثبات جميع الجزئيات المتعلقة بالفرض.  وينبغي تصميم التجارب بدقة للحد من الأخطاء المحتملة، ولا سيما من خلال استخدام ضوابط علمية مناسبة Scientific controls .

**خامساً : تحليل النتائج Analysis:**

يتضمن تحديد ما النتائج التي أظهرتها التجربة، و تقرير ما سيتم اتخاذه من إجراءات تجريبية لاحقة، ومقارنة تنبؤات الفرض الأساسية بالتنبؤات المناقضة Null hypothesis ، لتقرير أفضل التنبؤات التي تفسر بيانات النتائج، في بعض حالات تكرارية التجربة ، ربما يتطلب العمل أن  تستخدم تحليلات إحصائية Statistical analysis مثل اختبار Chi-squared test، إذا كان الدليل يدحض الفرض، فلابد من صياغة فرض جديد لاختبار تنبؤات أخرى، أما إذا صدقت التنبؤات بواسطة الدليل التجريبي، تبدأ التساؤلات الجديدة لزيادة التعمق في نفس الموضوع ، كذلك قد يتم تناول موضوع واحد من وجهات نظر مختلفة، فيكون من الأهمية تشارك نتائج التجارب من قبل جميع الأطراف.

**إدارة الشركات**

**Corporation Management**

إدارة الشركات Corporations Management هي السياسات الداخلية التي تنطوي على النظام والعمليات والأفراد، والتي تلبي احتياجات المساهمين وكذلك أصحاب المصالح الآخرين، من خلال تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة أعمال المؤسسة، فإدارة الشركات السليمة تحقق الأهداف الاستراتيجية طويلة الأمد للمؤسسة وتفي باحتياجات المجتمع.

ومن الجدير بالذكر أن إدارة الشركات هي مهمة شاقة تستهلك كميات كبيرة من الوقت و الجهد، توظف الشركات العديد من المديرين للإشراف على الأقسام وإتمام وظائف الأعمال التجارية.

إدارة الشركات هي المسؤولة عن وضع سياسات وإجراءات لمنظمات الأعمال، وتطبيق هذه السياسات والإجراءات يُعد ضماناً لفهم الموظفين لمهمة الشركة ورؤيتها.

كما أن إدارة الشركات هي نظام متعدد الأوجه، يركز على أثر إدارة الشركات في تحقيق الكفاءة الاقتصادية، والنقطة الهامة في إدارة الشركات هي ضمان المساءلة من قِبل بعض الأشخاص في المؤسسة من خلال التوجهات و الاستراتيجيات التي تعمل على الحد من أو التغلب على المشكلات الرئيسية التي تواجه العمل، وهناك اهتمام بالغ مستمر في حقل إدارة الشركات منذ بداية القرن الحالي، لا سيما بسبب انهيار العديد من المؤسسات

**طاقم إدارة الشركات:**

مجلس الإدارة، مدير الموظفين، المدراء التنفيذين وهم يشكلون المستويات الأساسية لإدارة الشركات، وتقع مسؤولية اتخاذ القرارات و مهمة توجيه الشركات على عاتق مدراء ومالكين الشركة. و تتم إدارة الشركات بقيام  المديرين التنفيذيين والموظفين ومدراء الشركات ببناء علاقات مع الشركات الأخرى في بيئة العمل التجارية، وهذه العلاقات تساعد الشركات في الحصول على الموارد الاقتصادية وطرح المنتجات الاستهلاكية إلى السوق الاقتصادية. و قد يكون المدراء التنفيذين و المالكين والمديرين في الشركات الصغيرة هم الشخص ذاته، فيكون هذا الشخص مسؤول عن جميع المهام الخاصة بكل هؤلاء وأيضاً القيام بمهمة توظيف العاملين إذا لزم الأمر. كما يُمثل مجلس الإدارة في الشركات العين والأذن لجميع المُساهمين في الشركة أثناء انعقاد الاجتماعات واتخاذ القرارات. و تُدار الشؤون التجارية للشركات من قبل مجلس الإدارة ويكون عددهم ليس أقل من ثلاثة مديرين، يجب أن يكون كل واحد منهم ممثلاً للمساهمين يتم انتخابهم من قبل المُساهمين بناء على شروطهم المنصوص عليها ضمن مواد التأسيس. و يمثل أعضاء مجلس الإدارة الوكلاء العام للشركة فيمكنهم بيع وإصدار الأسهم وأيضاً القيام بعملية توزيع الأسهم، والقيام بتعيين أو انتخاب موظفين لإدارة أعمال الشركة والعمل كوكلاء لها، تقديم القروض، تنفيذ الرهن العقاري في ممتلكات المؤسسة، و أيضاً شراء العقارات اللازمة.

و هو النظام الذي من خلاله تتم إدارة الشركة أو قطاع الأعمال، و يتضمن التنسيق بين أهداف الشركة، مجلسها الإداري، كيانها التنظيمي، أصحاب المصلحة Stakeholders، مساهميها Shareholder، و تنظيمات سوق العمل.

**الكيان التنظيمي للشركات:**

في النظم المعاصرة للشركات، يتم تصنيف أصحب المصلحة إلى فئتين :

**الفئة الخارجية لأصحاب المصلحة Main external stakeholder:** تشمل كل من له مصلحة مباشرة أو غير مباشرة بأعمال الشركة؛ مثل: المساهمون Shareholder، الدائنون Creditors، المدينون Debt holders، الموردون Suppliers، العملاء Customers، و النظم المجتمعية Communities، حيث تشكل هذه الفئات الكيان التنظيمي الخارجي الأساسي  Main external  stakeholder للشركة.

**الفئة الداخلية لأصحاب المصلحة Internal stakeholders:** تتمثل في الإدارة العليا"Agent"، الهيئة القيادية Board of directors، المنفذين Executives، و باقي الموظفين .Employees

و من أكثر الإهتمامات المعاصرة في نظام إدارة الشركات هو السياسات التوفيقية و التوافقية بين تضارب المصلحة و الإهتمامات لأصحاب المصلحة، من خلال صياغة القواعد والقوانين و السياسات، التي من شأنها إدارة العمليات المختلفة بأفضل سلاسة ممكنة بحيث تستوفي جميع متطلبات أصحاب المصلحة على إختلاف توجهاتهم، و حسب الأولويات الخاصة بكل فئة من أصحاب المصلحة، و على مستوى المساءلة Accountability في نظام العمل؛ في الشركات و قطاعات الأعمال العملاقة يتمثل الكيان التنظيمي في المحاور الثلاثة الآتية :

1- **السياسة العليا the "Agent" Upper-management :** أو الكيان التأسيسي لنظام الأعمال، و الذي يضم خبراء المجال التصنيعي والتسويقي، ومن هذا الصدد تم تأسيس المشروع الإقتصادي بأهداف و وتوجهات هذه المجموعة.

2- **المساهمين المتملكين للأسهم Principal:** و الذين يشكلون رأس مال الشركة الداعم للمشروعات، و الذين يتوقعون جني الأرباح وفق سياسات متفق عليها مسبقا.

3- **الهيئة القيادية التنفيذية Board of directors :** حلقة الوصل بين الطرف الأول (السياسة العليا) و الطرف الثاني (المساهمين المتملكين للأسهم)، و تتضمن هذه الهيئة جميع الإدارات التنفيذية الفرعية المختلفة، وأهم إدارة بالنسبة للمساهمين، الإدارة المالية،  التي تتضمن المراجعات و التدقيقات المالية و حسابات الشركة لضمان حقوق جميع الفئات.

يتبين من العرض السابق أنه يوجد فصل بين الملكية المتمثلة في المساهمين المتملكين للأسهم، عن الإدارة و سياساتها، و من هذه النقطة؛ (قضايا الخلاف بين السلطة و رأس المال  Principal– Agent issue)يحتدم النقاش حول تأثير السياسة الإدارية العليا على كل من:

أ- **الكفاءة الاقتصادية Economic efficiency.**

ب- **مصلحة المساهمين Shareholders' welfare:** فالإدارة العليا، بصفتها العقل المهيمن والقوة المنفذة لسياسات العمل، قد تكون تهديدا لمصلحة المساهمين إذا تعارضت الإهتمامات، خاصة وان الوسيط  بينهما، المتمثل في الإدارة التنفيذية غالبا ما يتبع الإدارة العليا ويدين لها بالولاء! هذا الجانب من أهم  محاور النقاش المعاصرة فيما يتعلق بالتنظيم الإداري Regulation، سياسات العملPolicy Regulation، و نظريات العمل الإداري بالشركات.

**التنظيم الإداري Regulation:** يتمثل في مجموعة التشريعات الإدارية، التي تشكل أو تقيد الحقوق و تحدد المسؤوليات التخصصية، و يتخذ التنظيم الإداري أشكالا عديدة؛ تتمثل في القيود القانونيةLegal المتخذة من قبل حكومة السلطة Government، والتنظيم الذاتي Self-regulation من قبل المجتمع الصناعي  المتمثل في الجمعيات التجارية Trade association، و كذلك التنظيمات الاجتماعية Social Regulation (أو الأعراف الاجتماعية المتعارف عليها في سوق العمل Norms)، و التنظيم المشتركCo-regulation، أو تنظيمات السوق Market regulation؛ حيث تختلف تشريعات التنظيم الإداري، عن التشريعات الأساسية العامة للدولة (التشريعات الموضوعة من قبل البرلمان أو الهيئة التشريعية العامة المنتخبة)، و يمكن اعتبار التنظيمات الإدارية Administrative law نوع من فرض عقوبات Sanctions إلزامية؛ مثل غرامة مالية Fine، حسب الحد الذي يسمح به القانون المحلي Statutory.

**السياسات التنظيمية Regulatory policies:** نوع من السطوة التي تحد من حرية التصرف المطلق للأفراد والوكالات، أو تجبر على أنواع معينة من السلوك؛ مثل ما يفرض على شركات إنتاج التبغ بوضع تحذيرات عن مخاطر التدخين على منتجاتها، عموما، يعتقد أن هذه السياسات يمكن تطبيقها بسهولة عندما يمكن تحديد السلوك الجيد، و من ثم يمكن أن يُنظم السلوك السيئ بسهولة و معاقبته؛ من خلال فرض غرامات أو عقوبات؛ مثال ذلك: القوانين الخاصة بتسعير السلع، و لكن تصبح معضلة مع القضايا الخلافية مثل السياسات الخاصة بتصنيع و توزيع الأدوية المخدرة.

**القوانين المعاصرة لإدارة الشركات:** تم صياغتها و العمل بها بعد جولات من المناقشات المعاصرة لإدارة الشركات، منذ التسعينيات، حيث اتفقت هذه القوانين مع المبادئ التي أثيرت في ثلاث وثائق:

‌أ- **تقرير كادبوري Cadbury Report (المملكة المتحدة، 1992) :** هو تقرير لجنة برئاسة ادريان كادبوري Adrian Cadbury، والذي يحدد توصيات بشأن ترتيب مجالس إدارات الشركات، والنظم المحاسبية، للتخفيف من مخاطر فشل حوكمة الشركات الإدارية، وقد نشر التقرير في عام 1992، حيث قام التقرير بعنونة  الجوانب المالية لإدارة الشركات، و قد تم اعتماد التوصيات الواردة في التقرير بمستويات متفاوتة من قبل الاتحاد الأوروبي European Union والولايات المتحدة United States، والبنك الدولي World Bank، وغيرهم.

‌ب- **مبادئ حوكمة الشركات الخاصة بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية The Organization for Economic Co-operation and Development OECD، 1998 و 2004:** منظمة عالمية، رسالتها تعزيز السياسات التي من شأنها تحسين الأوضاع الاقتصادية و تحقيق الرفاهية الاجتماعية في مختلف أنحاء العالم؛ فتقدم  منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية منتدى و ملتقى للحكومات لكي تعمل معا لتبادل الخبرات والبحث عن حلول للمشاكل المشتركة.

‌ج- **قانون ساربانيس أوكسلي Sarbanes-Oxley Act لعام  2002 (الولايات المتحدة، 2002) "المسمى الغير رسمي : Sarbox أو  Sox"** ؛ جاء كمحاولة من قبل الحكومة الاتحادية في الولايات المتحدة لتشريع العديد من المبادئ الموصى بها في تقارير "كادبوري" و تقارير "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" و دخل لحيز التنفيذ في الولايات المتحدة في عام 2005، في أعقاب سلسلة من الفضائح المالية رفيعة المستوى، و يسعى لإصلاح التقارير المالية للشركات من خلال تحسين دقتها و مصداقيتها.

**مبادئ حوكمة الشركات Principles of corporate governance :**

1. **الحقوق والمعاملة العادلة للمساهمين Rights and equitable treatment of shareholders:**  ينبغي للمنظمات أن تحترم حقوق المساهمين ومساعدة حملة الأسهم على ممارسة تلك الحقوق؛ وذلك بإتباع سياسات الشفافية و العلنية على نحو فعال؛ عن طريق تشجيع المساهمين على المشاركة في اجتماعات عامة تعرض جميع المستجدات و السياسات الخاصة بطبيعة العمل.

2. **أصحاب المصلحة الآخرين Interests of other stakeholders؛** مثل: الموظفين والمستثمرين والدائنين والموردين والمجتمعات المحلية، والعملاء، وصانعي السياسات، حيث ينبغي للمنظمات أن تعترف بأن عليهم التزامات قانونية وتعاقدية، واجتماعية، والتزامات السوق لتلك الفئات (لغير المساهمين أصحاب المصلحة).

3. **دور ومسؤوليات مجلس الإدارة Role and responsibilities of the board:** الهيئة الإدارية تحتاج إلى التمتع بالمهارات المرتبطة بمجال العمل، والفهم المتعمق لتحديات الأداء الإداري، كما أن مجلس الإدارة يحتاج إلى مستويات مناسبة من الاستقلال مع ضمان الالتزام.

4. **النزاهة والسلوك الأخلاقي  Integrity and ethical behavior:** النزاهة يجب أن تكون شرطا أساسيا في اختيار كبار موظفي الشركة وأعضاء مجلس الإدارة، وينبغي للمنظمات وضع مدونة لقواعد السلوك لمديريها التنفيذيين، والتي تعزز الأخلاقية والمسؤولية في اتخاذ القرارات.

5. **الوضوح والشفافية Disclosure and transparency:** يجب أن تقوم المنظمات بتوضيح و إعلان أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة؛ لتزويد أصحاب المصلحة بمستوى من المساءلة، كما ينبغي عليهم أيضا تطبيق إجراءات التحقق على نحو مستقل، وضمان نزاهة التقارير المالية للشركة، وينبغي الكشف عن الأمور المادية المتعلقة في أوقات محددة لضمان حق جميع المستثمرين في الحصول على معلومات واضحة و واقعية.

**التجارة الدولية**

**International Trade**

إن الاقتصاد هو  أساس العلاقات الدبلوماسية بين قطرٍ و آخر، و من قديم الأزل و مع بدايات الحضارة الأولى سعى الإنسان إلى الاستكشاف الجغرافي للعالم، ثم تبعه استكشاف الموارد التي تتواجد في البقع البعيدة و تقييم قيمتها إنتاجياً،  ومع تنامي الخبرة الصناعية زادت الحاجة لامتلاكها و للحصول على هذه الموارد كان على الإنسان أن يسلك أحد طريقين، الأول منهما هو الحروب و الاستعمار ومن ثم وجب عليه أن  يتحمل تبعات هذا الطريق و الخسائر في الأرواح و الموارد، و بالنظرة التجارية البحتة تلك خسائر لابد من تحجيمها وهو ما استدعى إلى تطوير الفكر الدبلوماسي و هو الطريق الثاني و المعروف راهناً بالعلاقات الدبلوماسية و ما طرأ عليها على مر التاريخ من ابتداع لأشكال المعاهدات و الاتفاقيات و الشروط التي أساسها تبادل المنفعة بين طرفين - على الأقل-  المفترض أن كلاهما رابح.

**مجالات التجارة الدولية:**

• استثمار رأس المال و الخبرة لدولة ما في دولة أخرى.

• تبادل البضائع و السلع المتفردة بين الدول.

• تبادل الخدمات وهي عبارة عن نوعيات من الخبرات يتم تطبيقها في مجال التسويق مثل خبرات الشحن و التفريغ الآمن، خدمات الاتصالات.

• و تعد التجارة في السلع المتبادلة على المستوى الدولي و التجارة الخدمية من أكثر الأنشطة التجارية شيوعاً و اتنتشاراً على مستوى العالم.

**الفرق بين التجارة المحلية و التجارة الدولية:**

1. التجارة العالمية تتطلب المزيد من الترتيبات التي تؤدي إلى زيادة التكلفة الفعلية للمنتج؛ الحاجة إلى وسائل نقل، شحن، تخزين، رسوم جمركية ..... إلخ.

2. العوامل المؤثرة على الإنتاج مثل رأس المال والعمالة و قيمة المنتج من حيث كونه خامة أولية أو في مرحلة تصنيعية معينة ..... إلخ.

**الاتفاق العام للتعريفات الجمركية والتجارة:**

**General Agreement on Tariffs and Trade (GATT)**

اتفاقية الجات هي اتفاقية عالمية متعددة الأطراف لتنظيم التجارة على مستوى العالم و تهدف إلى تحجيم المعوقات التجارية و تضييق نطاق التعريفات الجمركية بما يحقق النفع لجميع الأطراف. و قد تم توقيع  اتفاقية الجات عام 1947 و استمر العمل بها حتى عام 1993 ثم تم استبدالها بمنظمة التجارة العالمية في عام 1995 مع الاحتفاظ بالنص الأصلي لاتفاقية الجات.

**منظمة التجارة العالمية World Trade Organization:**

هي حالياً المنظمة العالمية الوحيدة المنوط بها التعامل مع القواعد المنظمة للعلاقات التجارية بين الدول المختلفة. و تأتي قوة المنظمة من مشاركة دول تجارية عظمى في وضع تشريعاتها  بقوة برلمانية لتنظيم فعاليات التجارة على مستوى العالم لخدمة رعاياها من منتجين ومصدرين و مستوردين و ضمان حقوقهم التجارية و إلزامهم بما عليهم من التزامات تجارية.

**أهم أنشطة المنظمة:**

**المفاوضات التجارية Trade negotiations:**

تشمل اتفاقيات منظمة التجارة العالمية تجارة السلع، والخدمات، والملكية الفكرية، و تناقش ما يتعلق بالمبادئ المنظمة لتحرير الرسوم الجمركية، و التزام كل دولة بتخفيض هذه الرسوم، وتسوية المنازعات التجارية ومن ثم تطوير خدمات التسويق الدولية. و هذه الاتفاقيات مرنة وتخضع للتعديلات من وقت لآخر حسب الظروف و المستجدات.

**التنفيذ والرصد Implementation and Monitoring:**

تلتزم حكومات الدول الأعضاء  بوضع سياسات تجارية ملزمة بالتنسيق مع المعايير المنظمة و تخضع لإشرافها دورياً فيما يتعلق بتنفيذ القواعد القياسية الحاكمة.

**فكر العالمية Internationalism  و آثاره الإيجابية:**

1. تطوير نظريات التجارة: ساعد فكر و تطبيقات الجات، و من بعدها منظمة التجارة العالمية على خلق نظام تجاري قوي و واعد على المستوى العالمي ؛ فقد تطور النظام التجاري العالمي منذ عام 1947-  و مازال حتى وقتنا الحاضر- من خلال المؤتمرات التجارية الدولية على مستوى العالم و المحادثات الخاصة بتحرير التجارة الدولية، و التخفيضات الجمركية ثم مكافحة الإغراق و الإعفاءات الجمركية.

2. تطوير نظام خدمات النقل عالمياً: يتمثل في تطوير خدمات الشحن و التميز في تسلسل تنفيذ العمليات بكفاءة من خلال تطوير استخدام نظم تقنية و تخطيطية  و تطوير علاقات العمل التجاري على المستوى الدولي و نظم التسعير التنافسية.

**التدريب التقني**

**Technical Training**

**مفهوم التدريب:**

التدريب التقني هو أحد أنماط التدريب، و هو الجهود المنظمة و المخططة التي تهدف إلى منح المتدربين فرصة لإكتساب مهارات و معارف تطبيقية متخصصة بغرض إعدادهم للإنخراط في سوق العمل من خلال أفضل الفرص و إتاحة المجال للفنيين لتحديث مهاراتهم التقنية و توسيع قاعدتها و أيضاً الارتقاء بها لمستوى أعلى نظراً تزايد الحاجة لتأهيل عدد أكبر من العاملين في المجالات التقنية و الصناعية و الفنية و الحاجة الملحة لتلبية متطلبات سوق العمل من هذه الكوادر المهنية التقنية المتميزة في تخصصاتها.

**مفهوم جودة التدريب:**

الوصول بالمتدرب إلى أعلى درجات الامتياز و اتقان المهارات المطلوبة في سوق العمل من خلال تقديم تدريب تقني تطبيقي احترافي للمتدربين في هذا المجال لإكساب المتدربين طريقة التفكير العلمي.

**أهمية التدريب التقني:**

1. تقريب الفجوة بين مؤسسات التعليم التقني و بين سوق العمل و تحجيمها من خلال تقديم البرامج التدريبية التي تخدم متطلبات سوق العمل بشكل مباشر.

2. توفير التدريب التقني بالجودة و الكفاية التي توفي متطلبات سوق العمل مما يسهم بشكل فعال في التنمية الاقتصادية و المهنية و تحقيق الاستقلالية الكمية و النوعية من حيث توفير خبرات مهنية تقنية مميزة.

3. بناء علاقة شراكة متميزة لمؤسسات التدريب مع المؤسسات الإنتاجية الكبرى من خلال المشاركة في برامج تدريب التقنيين في المصانع و المعامل الإنتاجية في كافة المجالات مما ينمي فعالية البرامج التدريبية بالشكل المطلوب تماماً.

4. تأمين قاعدة علمية عريضة للتقنيين لتسهيل تجاوبهم مع التطور السريع في التكنولوجيا و العلوم التقنية.

**أنواع التدريب التقني:**

1. الدريب التقني العام : وهي برامج تدريبية في كافة المجالات التقنية تهدف إلى منح المتدربين فرصة لإكتساب مهارات و معارف تطبيقية متخصصة.

2. التدريب التقني الخاص : و هي برامج تطويرية تنموية يتم تصميمها وفقاً لحاجة الشركات و المؤسسات الخاصة و العامة لتقني متخصص على سبيل المثال البرامج التطويرية التي تعدها المصانع داخلياً لتدريب التقنيين على استخدام نوع جديد من الآلات الحديثة أو استخدام آلآت اعتيادية لإنتاج منتج جديد.

3. البرامج الصيفية للتدريب التقني : وهي برامج تدريبية تصمم و تنفذ للطلاب خلال عطلة الصيف بالإضافة غلى أنها تهدف أيضاً لدعم الموهوبين في المجالات التقنية.

4. الخدمات الاستشارية : هي برامج تهدف إلى التعاون بين شركات ومؤسسات القطاع الخاص و بين المؤسسات المتعهدة بالتدريب التقني من خلال تقديم الاستشارات التقنية الفنية المطلوبة.

**مجالات التدريب التقني:**

الحاسب الآلي، الإلكترونيات، النسيج، اللحام، الكهرباء، الميكانيكا، الخدمات السياحية، الخدمات الفندقية، التبريد والتكييف، المحركات و المركبات، الكيمياء، التقنية الإدارية، الاتصالات، المساحة، التمديدات الصحية، النجارة، التصوير الفوتوغرافي، المطبخ، المطعم، التسويق، الإنشاءات المعمارية، الطباعة، السمكرة والدهان.

**التعليم الفني**

**Technical Education**

يُعد التعليم الفني أحد أهم أنماط التعليم النظامي و الذي يهدف إلى تقديم الإعداد الأكاديمي التربوي للطالب (العامل/الفني لاحقاً) بالإضافة إلى إكسابه مهارات يدوية و فنية في أحد التخصصات المهنية الفنية، و ذلك على عدة مراحل تعليمية بإمكان الطالب التوقف عند أحدها و هي كالتالي:

**1. التعليم الفني الثانوي:**

و يتم تقديم هذا التعليم بالمدارس الثانوية الفنية الحكومية \_بجميع تخصصاتها\_ بهدف إعداد عمالة ماهرة في مختلف الاختصاصات التقنية التي سوف يتم عرضها لاحقاً، وتنقسم هذه المدارس إلى قسمين : الأول يتطلب إتمام ثلاث سنوات دراسية في التعليم الفني و يمنح شهادة الدبلوم المتوسط، و الثاني يتطلب إتمام خمس سنوات دراسية في التعليم الفني و يمنح كذلك شهادة الدبلوم المتوسط.

**2. التعليم الفني ما بعد الثانوي:**

و يتم تقديم هذا التعليم ضمن مؤسسات تعليمية حكومية أو خاصة في التخصصات الفنية (كليات تقنية أو معاهد تقنية) تمنح درجة الدبلوم فوق المتوسط للخريجين، و لا تقل مدة الدراسة بها عن سنتين دراسيتين بعد مرحلة الدراسة الثانوية سواء كانت فنية أو عامة بغرض إعداد كوادر فنية متخصصة في مختلف التخصصات الفرعية للتعليم الفني الذي يعني بأصول التشغيل و الصيانة و الخدمات. و يحمل خريج هذا النمط من التعليم لقب مهني "فني"، حيث يمثل الفنيون في تخصصاتهم الفنية حلقة وصل بين المتخصصين و الذين هم خريجي الجامعات و بين العمال خريجي الثانويات الفنية. و لهذا يقوم الفنيين بإتمام العملية الإنتاجية بالشكل الملائم و دون حدوث فجوة فنية بين القرارات المهنية التي يصدرها المتخصصين خريجي الجامعات و التطبيق الفعلي لها التي يقوم بها العامل خريج الثانوي الفني.

**أقسام التعليم الفني :**

**1. التعليم الفني الصناعي، والذي يهتم بالتخصصات التالية:**

1) الميكانيكية.

2) المركبات.

3) الكهرباء.

4) البحرية.

5) النسيج.

6) الإنشاءات.

7) النجارة و الأعمال الخشبية.

8) الصناعات المعدنية.

9) التبريد و التكييف.

10) الزخرفة و التصميم الفني.

**2. التعليم الفني التجاري، والذي يهتم بالتخصصات التالية:**

1) التجارة العامة.

2) السكرتارية.

3) المشتريات.

4) المخازن.

5) التسويق.

6) سوق المال.

7) التأمينات.

8) المصارف.

9) الموانئ و الخدمات البحرية.

10) النقل الدولي.

**3. التعليم الفني الفندقي، والذي يهتم بالتخصصات التالية:**

1) المطبخ.

2) المطعم.

3) الإشراف الداخلي.

4) الخدمات السياحية.

**4. التعليم الزراعي، والذي يهتم بالتخصصات التالية:**

1) الإنتاج الحيواني و الداجني.

2) إنتاج الحاصلات الزراعية.

3) التصنيع الغذائي و المعجنات.

4) استصلاح الأراضي.

5) الميكنة الزراعية.

6) إنتاج و تصنيع الأسماك.

7) تربية النحل و ديدان الحرير.

8) مساعد بيطري.

9) فني معامل.

**ومن هنا جاءت أهمية التعليم الفني و التي تحتاج إلى الدعم و التطوير من خلال :**

1. العمل على التخطيط و التنسيق بين كافة الهيئات المسئولة عن إعداد الكوادر البشرية الفنية و تنميتها و بين المؤسسات التي تحتاج لهذا النوع من الكوادر الفنية و ذلك بغرض تحقيق التكامل بين متطلبات سوق العمل و الكوادر المعدة فنياً و مهنياً بالشكل الذي يخدم العملية الإنتاجية و يُسرع من عجلة الإنتاج بحرفية و مهارات فائقة.

2. كما لا يخفى أيضاً الحاجة إلى زيادة عدد المؤسسات التعليمية الفنية المتكاملة التي تحتوي على ورشات عمل متطورة على أن تكون متوفرة في عدة مواقع جغرافية لتوفير قدرة استيعابية لعدد أكبر من الدارسين نظراً لأهمية الفنيين خريجي هذا النوع من التعليم في كافة المؤسسات الإنتاجية و كذلك الخدمية.

3. بالإضافة إلى العمل على إدخال مفاهيم و معارف و مهارات فنية و تقنية حديثة و تثبيت قيمة هذا الميدان في سوق العمل. و بذلك يمكن التغلب على المشكلات التي تواجه مخرجات العملية التعليمية للتعليم الفني و التي هي :

1) المجالات التي يقدمها التعليم الفني هي تخصصات عامة و شاملة و ليست تخصصات محددة تحتوي على تخصصات فرعية دقيقة في نفس الوقت الذي يتطلب فيه سوق العمل تخصصات دقيقة جداً.

2) ضعف المستوى التحصيلي للغة الإنجليزية لطلبة التعليم الفني (ثانوي/ما فوق ثانوي) مقارنةً بتلك التي تتطلبها مؤسسات القطاع الخاص لأي فني حيث أن التقنية التي يتم العمل عليها تعتمد اللغة الإنكليزية في معاملاتها و العمل بها. و ذلك لأن المناهج يتم تدريسها باللغة العربية.

3) قلة عدد الخريجين في التعليم الفني بالإضافة إلى ضعف مرونة العمالة من حيث قبول الانتقال حسب مقتضيات العمل إلى أي مكان آخر، مما يستدعي الحاجة إلى زيادة عدد الخريجين لهذا النوع من التعليم حتى يكون بالإمكان تغطية حاجة سوق العمل للفنيين المتخصصين و المعدين إعداداً عالياً.

**الصحة المهنية**

**Occupational Health**

**تنطوي منظومة الصحة المهنية على تحديد أسباب المخاطر و الحوادث** المتنوعة المرتبطة بمكان و أسلوب العمل و ما يرتبط به من مشكلات قد يتعرض لها العمال و تؤدي لإصابتهم بأضرار او تعرضهم لمخاطر. و تقييم هذه المخاطر بصورة واضحة و اتخاذ التدابير اللازمة لتجنبها و السيطرة عليها، فالموارد البشرية هي عصب العملية الانتاجية في أي مؤسسة من المؤسسات و هي مركز اهتمام ادارة الموارد البشرية في تلك المؤسسة.

**و تتنوع مصادر الخطورة في أماكن العمل**، من حيث أنها قد تنتج من التعرض لمادة كيميائية، و قد تنتج من الكهرباء او الاشعاعات أو البرودة و الحرارة الشديدة و كذلك التعامل مع المرتفعات أو السلالم الخاصة بالمباني، أو  التعامل مع مصدر للهب أو الغاز الطبيعي و غيرها من المصادر التي قد تؤدي لإصابة الإنسان و تعرضه لمخاطر متنوعة أو تؤدي لتعرض مكان العمل او ممتلكاته لأضرار أو تلف كامل.

و جدير بالذكر ان التعامل مع منظومة ادارة المخاطر لا يتم فقط من خلال سن القوانين و التشريعات المختلفة فقط، بل يمتد ليشمل مشاركة الادارات المعنية و العاملين المستهدفين أنفسهم، حيث تساهم منظومة الحماية الوقائية للعاملين ليس فقط حماية العمال من المخاطر و بل و تساهم كذلك في تخفيض التكاليف المرتبطة بنفقات العلاج و التعويضات أو الحاجة للاستبدال ماكينات او اصلاح منشآت قد تكون تعرضت للضرر، و كذلك فتوفير الدورات التدريبية للعمال لحمايتهم و توعيتهم بأهم تعليمات الأمن و الصحة المهنية، يساعد كذلك في تخفيض وقت العمل الضائع عن استبدال عامل مصاب و تدريب عامل آخر ليحل مكانه، مع ما يصاحب ذلك من خسارة للوقت المخصص للإنتاج.

**و تتضمن منظومة العمل الناجحة التحليل الدقيق لبيئة العمل**، و تحديد مصادر الخطورة المتاحة به، و من ثم العمل على تلافي تلك المصادر و الحد من تلك المصادر و توعية العاملين بها بشكل دقيق مع مراعاة أنه توجد بيئات عمل لا يمكن تجنب مصادر الخطورة بها، و لكن يمكن تقليل الأضرار ا لناتجة عنها إلى أقل حد ممكن.

و تشير الإجراءات المتبعة لتطبيق معايير الأمن و الصحة المهنية إلى ضرورة اتباع التصميمات الفنية و الهندسية السليمة في مواقع العمل المختلفة بحيث تتوافر بها أعلى درجات السلامة الممكنة. طبقا للمواصفات الفنية المعمول بها في هذا الشأن. مع الاهتمام بتوفير عناصر إنتاج ( أدوات و ماكينات و غيرها ) تتوافر بها معايير جيدة للأمان. و قد يمكن الاستعانة ببعض النماذج الآلية ( الروبوت ) للقيام بالمهمات التي يمكن أن تعرض الانسان لدرجة عالية من الخطورة عند القيام بها. مع التركيز على الجوانب الوقائية و الدور الذي تقوم به أجهزة التفتيش المختلفة على مواقع العمل للاطمئنان على مطابقتها للمواصفات المعمول بها و اكتشاف كل ما من شأنه التسبب بالمخاطر أثناء العمل. و يفيد في تعزيز قيم الأمان و عدم التعرض للمخاطر تخصيص نظام للحوافز لمن لا يسجل له مخالفة لتعليمات الأمن و السلامة، و من أمضى فترة خدمته دون التعرض لحوادث عمل.

**المحاسبة الإدارية**

**Management Accounting**

تكاد تكون المحاسبة الإدارية أهم مكونات نظام المعلومات داخل المؤسسة، حيث تقوم بتوفير البيانات الاقتصادية والمالية و كذلك البيانات الخاصة بجميع أنظمة المشروع من أيدي عاملة و مخزون و إنتاج و بحوث. كما أن الهدف الأساسي من عمليات نظام المحاسبة الإدارية هو تقديم تقارير تحتوي على بيانات هامة من أجل التخطيط و الرقابة.

**ويمكن تعريف المحاسبة الإدارية** بأنها نظام المعلومات الذي يتولى عملية تجميع و تخزين وتحليل المعلومات الأساسية أو البيانات المتولدة من أنظمة المعلومات الفرعية الأخرى في المؤسسة بهدف إنتاج بيانات ومعلومات بشكل كمي سواء كانت مالية أو إدارية. حيث يتم تقديم هذه البيانات والمعلومات إلى الإدارة العليا من أجل استخدامها في عملية التخطيط و في عملية الرقابة على تنفيذ عمل إداري تم التخطيط له مسبقاً.

تقوم المحاسبة الإدارية بدورٍ هام في المساعدة في رسم السياسات و التخطيط للمتابعة و الرقابة على منظومة العمليات المالية في الشركة أو المؤسسة، بما يساهم في تقييم الأداء المالي و تقديم التقارير اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات الهامة في المؤسسة و تعزيز النجاح الاقتصادي و الإداري فيها.

**و تشتمل المحاسبة الإدارية كعلم** على مجموعة من أدوات القياس و التقييم المالي و الرقابي بهدف تحسين مستوى العمل بشكلٍ عام و المستوى المالي للشركات و المؤسسات بشكلٍ خاص. و تعتمد في ذلك على الدفاتر و منظومة المعلومات المحاسبية المتاحة لدى المؤسسة، و تشمل قيم الأصول و الإيرادات و المصروفات و المركز المالي للمؤسسة و غيرها من البيانات.

و تلعب المحاسبة الإدارية دوراً هاماً في تحديد البدائل المتنوعة لتحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة، و اختيار البديل الأفضل من بينها بما يساعد الإدارة في التخطيط المستقبلي للأهداف، و تقوم المحاسبة في سبيل تحقيق هذا الهدف باستخدام الموازنات و الإحصاء و التحليل المالي و الرقابة و غيرها من أدوات بحوث العمليات.

و يقوم المحاسب الإداري بعمل الموازنات التي تتضمن تحديد كميات و قيم يتوقع تحقيقها مستقبلاً، و يشترك في إعداد تلك الموازنات العديد من الإدارات لتشجيع العاملين فيها على الابتكار و العمل على تطبيق تلك المتطلبات المستقبلية بشكلٍ فاعل كونهم مشاركون في تصميمها، و تشمل الموازنات كل قسم من أقسام المؤسسة على حدة، كما تشمل جميع أقسام المؤسسة بشكلٍ كامل.

و تساهم المحاسبة الإدارية كذلك في اتخاذ القرارات الهامة و اللازمة من خلال توفير المعلومات، و التي لا تقتصر على المدونة في الدفاتر والسجلات المحاسبية فقط، بل و المعلومات المتاحة خارج تلك الدفاتر و السجلات أيضاً.

**أوجه الاختلاف بين المحاسبة المالية والمحاسبة الإدارية :**

1.    يتم إعداد التقارير الخاصة بالمحاسبة المالية من أجل أطراف خارج المنظمة بينما يتم إعداد التقارير الخاصة بالمحاسبة الإدارية بصفة أساسية لإدارة المنظمة.

2.    تهتم المحاسبة الإدارية بما يتعلق بالمعاملات المالية المستقبلية بينما تهتم المحاسبة المالية بما يتعلق بالمعاملات المالية الحالية أو المعاملات المالية الماضية.

3.    تعمل المحاسبة الإدارية على تقييم أداء المؤسسة بينما تعمل المحاسبة المالية على تقويم أداء المؤسسة.

4.    تتبع المحاسبة الإدارية أسس إدارة الوحدة الاقتصادية أثناء إعداد القوائم المالية بينما تتبع المحاسبة المالية المبادئ و الأسس المحاسبية أثناء إعداد القوائم المالية.

5.    ينبغي تطبيق المحاسبة المالية على جميع الوحدات الاقتصادية ككل في حين لا ينبغي تطبيق المحاسبة الإدارية على جميع هذه الوحدات.

6.    تهتم المحاسبة الإدارية بالإسراع في توفير البيانات المحاسبية المطلوبة ويقل اهتمامها بدقة هذه البيانات في حين تهتم المحاسبة المالية أكثر بدقة هذه البيانات.

**التكاليف :**

هي حجم الموارد المادية التي يتم التضحية بها من أجل الحصول على السلع و الخدمات ويتم التعبير عنها في صورة نقود. حيث أنه من السهل جداً أن تتم متابعة التكلفة المباشرة و لكن في معظم الأحيان يصعب متابعة التكلفة غير المباشرة.

**أنواع التكاليف :**

1. تكاليف ثابتة: و هي ذلك النوع من التكاليف الذي لا يتغير بتغير حجم الإنتاج.

2. تكاليف متغير: و هي ذلك النوع من التكاليف الذي يتغير بتغير حجم الإنتاج.

**وظائف المحاسبة الإدارية :**

1. التخطيط الجيد ووضع آليات خاصة بالنظام المحاسبي.

2. توفير المعلومات المساعدة على اتخاذ القرارات.

3. تنسيق المجهودات بين مختلف الإدارات.

4. الإشراف على تنفيذ استراتيجيات المنظمة و السياسات الخاصة بها.

5. الرقابة على تنفيذ السياسات التي وضعتها الإدارة و إجراء التصحيحات اللازمة عند وجود أي انحرافات في الخطط التي تم وضعها.

إذاً نفهم مما سبق أن المحاسبة الإدارية Management Accounting تُمثل إحدى أهم التخصصات الإدارية المحورية في ميدان العلوم الإدارية و المحاسبية حيث تنطوي على توظيف خلاصة الخبرات و المعارف المحاسبية في خدمة العمل الإداري و التنفيذي في أي مؤسسة أو شركة، و هي تقوم على أساس توفير المعلومات و المعطيات و الأدوات المحاسبية الجوهرية للمدراء مع منهجيات استخدامها الأكثر ملائمة و انسجاماً مع متطلبات العمل الإداري و التنفيذي و ذلك لاتخاذ قرارات إدارية حكيمة تتمخض عنها نتائج إيجابية لاحقاً من خلال إدارة فعلية أكثر عملية و ضبط لوظائف العمل الإداري بشكل أكثر فعالية . **حيث تهدف المحاسبة الإدارية في جوهرها إلى الأهداف التالية:**

1. تزويد المدراء في المؤسسات و الشركات بأدوات التقييم المالي و المحاسبي بأدوات التقييم المالي و المحاسبي للأداء الإداري بشكل إجمالي و تفصيلي في آن معاً.

2. تقوم على أساس التحليل العميق للبيانات المتوافرة بناءً على منهجيات دقيقة تستخدم أدوات علم المحاسبة و علم الإدارة في آن معاً.

3. تشكل نظرة مستقبلية تجاه الإنجاز المالي و الأداء الربحي للمؤسسة و تقوم بإصدار التوصيات الملائمة لإعادة نظم العملية الإدارية ككل للانسجام مع متطلبات تحقيق الخطة المستقبلية.

4. تقوم بدراسة الأخطار المحتملة على استمرارية وحيوية العمل و تقوم برسم الأطر الضرورية التكيفية لأجل تلافي أي هزات إدارية أو مالية محتملة للعمل في الوقت الراهن أو المستقبل بالاستناد إلى التحليل المحاسبي الإداري الشامل لإنجاز العمل.

5. و تتميز الموازنات التي تقوم المحاسبة الإدارية بإعدادها ليس فقط بالتغطية لجميع أوجه النشاط المالي بالمؤسسة، و إنما تتميز أيضاً بالواقعية و بحيث يتاح تنفيذها طبقاً لإمكانيات و ظروف المؤسسة المتاحة لها، و بحيث تتلاءم كذلك مع أهداف المؤسسة. كما تتميز تلك الموازنات باشتراك عدد كبير من العاملين على جميع المستويات الإدارية بالمؤسسة في تصميمها للاستفادة من خبراتهم  وتحفيز الابتكار لديهم و تعزيز الانتماء لمكان العمل.

6. كما تتميز الموازنات بإمكانية التعديل فيها و بشكلٍ يتماشى مع التغيرات المتوقعة في الظروف و بحيث تتوافر بها صفة الملائمة بشكلٍ مستمر تبعا لتغير الأحوال بالمؤسسة و تتنوع الموازنات كذلك من حيث المدة الزمنية الخاصة بها حتى تناسب كافة النشاطات و الأحجام الاقتصادية للمؤسسات دون معوقات.

ومع تعاظم التحديات المعاصرة و الثورة التكنولوجية ازدياد التنافسية العالمية بشكلٍ عام، تتعاظم أهمية دور المحاسبة الإدارية في المساعدة في اتخاذ القرارات المالية الهامة في المؤسسات، بالإضافة للحاجة لتطوير منظومة المحاسبة الإدارية نفسها للمواكبة مع تغيرات العصر و تحدياته.

**تقنيات التعليم**

**Education Methodologies**

ضمن العملية التعليمية ؛ تعددت صُور و مفاهيم الأساليب التعليمية و تقنيات التعليم  تبعاً لتعدد الأهداف و السُبُل التي تتم بها هذه العملية يحث يعتمد كل أسلوب من أساليب العملية التعليمية و تقنيات التعليم على فهم طبيعة التعلم، والعوامل المؤثرة فيه، وكيفية اكتساب المعارف، وكيفية الاحتفاظ بها في البنى المعرفية للمتعلم. و من خلال تلك الأسس تم توصيف كل عنصر فردي من مجموع الممارسات والأساليب التي يتم بها التخطيط لعملية التعلم، وتنفيذها، وتسهيلها، وتقويم نتائجها إلى مسمى \_أو بمعنى أدق\_ إلى مفهوم محدد من مفاهيم تقنيات التعليم. مع اشتراط أن يهتم كل أسلوب تعليمي منهم بإثراء المهارة و الأداء و القدرة و الإنجاز و السلوك لدى المتعلم. سواء كان هذا الأسلوب يعتمد على بيئة التعلم الشخصية التي تساعد المتعلمين على السيطرة وإدارة التعلم الخاصة بهم من خلال توفير مساحات شخصية يتحكم بها المتعلم بذاته كما توفر سياق اجتماعي من خلال تقديم وسائل للتواصل مع المساحات الشخصية الأخرى لتبادل فعال للمعارف والتعاون لخلق المعرفة ضمن نسق من تقنيات التعلم الحديثة. بحيث يتحقق الهدف النهائي لتقنيات التعليم و  لتكنولوجيا التعليم و المتمثل في مخرجات التعلم، فالتعلم هو الهدف، أما التعليم و التدريس هما الوسيلتان المؤديتان إلى ذلك.
 و قد أسهمت النظريات التعليمية في صياغة التقنيات المختلفة لاستخدام تقنيات التعليم في العملية التعليمية حسب توجهات نظريات التعلم، كالتالي :

**النظرية السلوكية Behaviorism :**

تنص النظرية السلوكية على أن استجابة الأفراد للمؤثرات البيئية المختلفة تشكل السلوك، و يرى السلوكيون Behaviorists أنه يمكن دراسة السلوك بطريقة منهجية واضحة بغض النظر عن الحالة الذهنية الداخلية، و ترتب على هذه النظرية الصياغة التقليدية لمواد التعليم؛ في صورة مقالات تسرد مجمل الحقائق العلمية و النظريات.

**النظرية البنائية Constructivism :**

تنص النظرية البنائية على أن عملية التعلم الناجحة هي التي تتيح للطالب أن يتعلم في بيئة تجربة مباشرة، وبالتالي، إتاحة تعلم المعرفة باقتناع  وثقة بالنسبة للطالب، و ترتب على هذه النظرية التصميمات الحديثة و المتنوعة لوسائل التعلم التي تعتمد على تفاعل جميع حواس المتعلم و تفاعلاته العقلية و الوجدانية.

و مع بدايات القرن العشرين، بدأت نظريات التعلم في التركيز على النهج البصري في التعليم، على النقيض من الممارسات التعليمية السائدة، التي اعتمدت على التكرار الشفوي و التلاوة للنصوص، و هذه الطريقة مازالت سائدة في الفصول الدراسية التقليدية.

**و يمكن تعريف تقنيات التعليم على أنها :** هي مجموعة الطرق والاستراتيجيات وخطوات العمل التي يقوم بها الأفراد أو تستخدم بها المواد التعليمية والأجهزة التعليمية لتحقيق إحداث التعلم والتأكيد على نجاح تحقيق مخرجات التعلم. و من هذه الأساليب :

1. الدراسة عن بعد Distance Teaching.

2. التعليم عن بعد Distance Education.

3. التعلم عن بعد Distance Learning.

4. التعلم الذاتي Self-Learning.

5. التعليم المفتوح Open Education.

6. الدراسة بالانتساب Home Study.

7. التعليم الإلكتروني E-Learning.

8. التعليم المهني Vocational Education.

**رعاية الزبائن**

**Customer Care**

رعاية الزبائن هي عبارة عن مجموعة من الممارسات و الأنشطة و التصرفات التي تستهدف تحقيق إرضاء الزبائن و تنمية ولائهم. أي أن رعاية الزبائن هي جميع ما تقوم به المؤسسة أو تمتنع عنه من أجل مصلحة الزبائن. وهنا يظهر مفهوم رعاية الزبائن جلياً واضحاً وهو مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تعزيز مستوى رضا الزبون أي الإحساس أن المنتج أو الخدمة قد نالت رضا الزبائن، وبتعبير أدق هي العملية التي يتم من خلالها تلبية احتياجات و توقعات الزبائن من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية ينتج عنها رضا الزبون. وتتفاوت أهمية رعاية الزبائن حسب نوع المنتجات و نوع الزبائن فمثلاً الزبون الخبير يتطلب خدمة أقل من الزبون المبتدئ، وتكون رعاية الزبائن أكثر أهمية في المؤسسات الخدمية أكثر من المؤسسات التي تقدم للزبائن السلع.

**أنواع الزبائن:**

1.    **الزبائن الداخليون**

وهم الأشخاص الذين يعملون داخل منظمتك، أي هم رؤساؤك ومرؤوسوك، وزملاؤك داخل الإدارات المختلفة في المنظمة، والذين يجب الرعاية بهم بنفس الطريقة التي تقدم بها الخدمة للزبائن الخارجيين.

2.    **الزبائن الخارجيون**

وهم الأشخاص الذين لا يعملون داخل المنظمة، ولهم حاجات تستطيع المنظمة تلبيتها، أي هم جميع الأفراد الذين نحرص على تقديم المنتج أو الخدمة لهم في كل الظروف و الأحوال.

**أهم خصائص رعاية الزبائن:**

تختلف خدمة رعاية الزبائن باختلاف الكثير من الاعتبارات منها الناس فالزبائن العاديون قد يعتبرون خدمةً معينةً ممتازةً بينما يراها أصحاب الطبقة الراقية عادية، بل يمكن أن يروها سيئة لتعاملهم مع مؤسساتٍ عالمية تقدم نفس الخدمة في بلدانٍ أخرى.

1. **ظروف الزبائن:** إن الظروف التي تطرأ على المنظمات و الزبائن تؤثر في مستوى الخدمة، فعندما تكون ظروف المنظمة جيدةً تقدم رعاية أفضل لزبائنها، أما الزبائن عندما يمرون بظروف صعبة وخاصةً إذا كانت ماديةً، فانهم يبحثون عن خدمة الرعاية الأفضل بسعرٍ أقل.

2. **أحوال الزبائن:** إن أحوال الزبائن و المنظمات تؤثر على خدمة الرعاية، فخدمة رعاية الزبون في حالة الغضب تختلف تماماً عن خدمة رعايته في الأحوال العادية.

3. **التوقعات:** إن رعاية الزبائن تختلف باختلاف التوقعات، فإن توقعات العملاء الذين يطلبون نفس الخدمة لأول مرة غير توقعات من له تجارب سابقة بطلب هذه الخدمة من أماكن متعددة.

4. **رعاية الزبائن لا يمكن قياسها:** لا يمكن قياس خدمة رعاية الزبائن بشكلٍ دقيق، أي لا يمكن وصفها بشكلٍ كمي حيث لا يمكن قياس خدمة رعاية الزبائن بوحدات القياس كالرضا تماماً، وكل ما نستطيع عمله هو الاستفسار من الزبون، هل حازت خدمتنا على رضاه أم لا، والاستيضاح منه على ما يمكن أن يجعل الخدمة متميزة في نظره.

5. **رعاية الزبائن ليست ثابتة:** خدمة رعاية الزبائن ليست ثابتة أي منمطة تتبع نمط معين، إن أداء الخدمة بطريقة معينة في مكانٍ ما، لا يعني بالضرورة أداء هذه الخدمة بنفس الطريقة في مكانٍ أخر فمثلاً البنوك، لكل بنك خدماته التي يتميز بها عن البنك الأخر، وفي حال تماثل الخدمة تختلف الإجراءات تماماً.

**الرعاية الممتازة من وجهة نظر الزبائن:**

هي خدمة الرعاية التي تجمع بين: الدقة في الأداء - السرعة في التنفيذ - التلطف في المعاملة.

و تعد رعاية الزبائن شرط أساسي لنجاح أي مؤسسة  أو شركة أو منظمة حيث تأتي في مقدمة أولويات الشركات المحلية والدولية لأنها السبيل الأمثل لنيل رضا العملاء والاحتفاظ بهم. وفي ظل التنافس الاقتصادي المتزايد الذي تشهده الأسواق المحلية و العالمية على حد سواء في الوقت الراهن أصبح مفهوم رعاية الزبائن لا يقتصر فقط على إشباع الرغبات الحالية للعملاء بل امتد ليشمل تلبية الاحتياجات المتوقعة لهم أيضاً، ومن هنا ظهرت أهمية استخدام الأساليب العلمية الحديثة في مجال خدمة العملاء ورعاية الزبائن لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات ومواكبة التغيرات التي طرأت على أسواق العمل المحلية والدولية.

حيث أفادت الدراسات العلمية البريطانية أن أكثر من نصف أرباح المؤسسات تأتي من الزبائن الدائمين مما أدى إلى تغيير الاستراتيجيات التي تعمل بها المؤسسات في عموم أرجاء المملكة المتحدة، حيث أصبح إرضاء العملاء جزءاً رئيسياً من هذه الاستراتيجيات كما أصبح من متطلبات التكيف الإداري الضروري حصول المؤسسات على إحدى شهادات اعتماد الجودة من قبيل ISO 9001 و التي تنطوي في أجزاء كبيرة من منهجيتها على تحقيق أرفع مستوى من خدمة العملاء و رضى المستهلكين. مما استدعى الاهتمام إلى تكثيف الدراسات و الأبحاث العلمية في بريطانيا لوضع أسس علمية لتقييم مدى رضا العملاء والعناية بالزبائن والاهتمام بهم، و هو ما مثل محفزاً لاهتمام المؤسسات التعليمية المرموقة في بريطانيا للتركيز على تخصص رعاية الزبائن ضمن برامج الدراسات العليا في إدارة الأعمال التي ينخرط في دراستها ألوف الطلاب في بريطانيا من خلال نظام التعليم عن بعد والدراسة بالانتساب والتعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني.

وتشير استبيانات تقييم رضا العملاء البريطانية إلى أن العاملين في مجال رعاية الزبائن في حاجة مستمرة لتحسين وتطوير مهارات رعاية الزبائن لديهم بشكل دائم ، ورفع مستوى كفاءة العناية بالعملاء لتقديم خدمة عملاء متميزة مما يستوجب تنمية مهاراتهم وتطوير قدراتهم فيما يخص السلوك ولغة الجسد والتدريب على خدمة العملاء الجيدة والطرق المتميزة التي تستخدم في ملاطفة العملاء.

و تُعد البرامج الدراسية التي تنفذها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي في تخصص رعاية الزبائن من بريطانيا برامجاً متميزةً في المملكة المتحدة تم تصميمها خصيصاً للمديرين والإداريين العاملين في أقسام خدمة العملاء والعاملين في إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الربحية و الغير ربحية الذين يسعون إلى تعزيز فاعلية خدمة العملاء لديهم كما صُمِم أيضاً للأشخاص المبدعين الذين يرغبون في أن يصبحوا خبراء في فهم سلوك الناس كعملاء ومستهلكين حيث يشغل خريجي البرامج الدراسية المتخصصة في رعاية الزبائن التي تقدمها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي أعلى الوظائف في الشركات المحلية والشركات متعددة الجنسيات في بريطانيا وباقي دول العالم. حيث تؤهل هذه البرامج الدارسين والمهتمين بحقل رعاية الزبائن للتمكن من رسم خطط عمل شخصية تساعدهم على استخدام أنسب وأحدث الأساليب في معالجة شكاوى العملاء وكيفية التصرف عند مواجهة المواقف الصعبة والأزمات بالإضافة إلى تنمية مهارات العناية بالزبائن ومعالجة عناصر الشقاق مع العملاء، وكيفية استكشاف وتصحيح الأخطاء لتقديم خدمة عملاء متميزة. ولقد قام بوضع المناهج الخاصة بتخصص رعاية الزبائن في كافة البرامج المقدمة من الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي نخبة من أكبر خبراء التعليم المتخصصين في هذا القطاع في المملكة المتحدة بناءً على الأسس المعرفية والتطبيقية المتعارف عليها في المملكة المتحدة، ووفقاً لأحدث المستجدات العلمية والعملية في بريطانيا في ميدان رعاية الزبائن و الحفاظ على علاقة إيجابية دائمة مع العملاء ومن أجل الاستمرار في مواجهة المنافسة العالمية التي لا تزال تزداد في حدتها مستمرة في الازدياد المضطرد.

**إدارة المبيعات**

**Sales Management**

يقصد بالبيع اتباع جميع الإجراءات اللازمة لبيع المنتجات وتوصيلها إلى المستهلكين وتحصيل قيمتها السعرية ، ويدخل في هذا الحيز: التخطيط للمبيعات وتنفيذ الخطط والرقابة عليها واتخاذ القرارات الهامة بشأن زيادة المبيعات والوصول إلى العميل المستهدف والتغلب على الصعوبات لتحقيق أعلى نسبة من المبيعات.

وتمثل إدارة المبيعات Sales Management منظومة متكاملة من أنشطة الأعمال التي يتم ممارستها بهدف التخطيط للمبيعات و التسعير و الترويج و التوزيع لمنتجات وخدمات المؤسسة على العملاء الحاليين والمستقبليين. والمبيعات ترتبط بجميع السلع و الخدمات التي تقدمها المؤسسات للمستهلكين و الجمهور المستهدف.

إذن فالبيع هو ذلك النشاط الذي يتمثل في ممارسة التخطيط من أجل تصريف منتجات و خدمات المؤسسة وبيعها إلى المستهلكين من خلال مبادلة السلع والخدمات بالنقود، وتعرف عملية البيع أيضاً بأنها عملية التفاوض بين العميل والبائع.

وتتبنى كبرى الشركات والمؤسسات البريطانية نظريات وتكتيكات البيع الحديثة لإيجاد دوافع الشراء لدى العملاء بطريقة مدروسة وزيادة حجم المبيعات، والتي تؤدي بدورها إلى زيادة تدفق الأموال للمؤسسات.

**و بما أن إدارة المبيعات هي الجهود المبذولة لتحقيق أهداف مبيعات الشركة**؛ فلا بد أن تشمل إدارة المبيعات أنشطة وضع استراتيجية مبيعات من خلال تطوير سياسات إدارة الحساب البنكي، وضع سياسات تعويض قوى المبيعات ، التنبؤ بالإيرادات ووضع خطة المبيعات ، تطبيق استراتيجيات المبيعات خلال اختيار وتدريب وتحفيز ودعم قوى المبيعات، وضع مستهدف إيرادات المبيعات ، إدارة قوى المبيعات خلال وضع وتطبيق طرق تقييم ومراقبة الأداء ، وتحليل التكاليف والأنماط السلوكية المرتبطة بها.

و تهتم إدارة المبيعات بوضع قواعد لضبط العمل من شأنها التركيز على التطبيق العملي لتقنيات المبيعات وإدارة العمليات المسئولة عن مبيعات الشركة. وهى تعد من الأدوار الهامة في إدارة الأعمال، حيث أن صافى المبيعات من خلال بيع المنتجات والخدمات وما ينتج من أرباح هو المحرك لمعظم الأعمال التجارية.

**أما بخصوص مدير المبيعات**؛ فهو لقب نموذجي للشخص المسئول عن إدارة المبيعات، ويكمن دور مدير المبيعات في تخطيط المبيعات والموارد البشرية وتنمية المواهب والقيادة ورصد الموارد المتاحة للشركة مثل أصول الشركة. ويشمل تدريب إدارة المبيعات على تدريب قادة فريق المبيعات على التصور والتخطيط والتنفيذ بشكل أفضل والسيطرة على استراتيجيات المبيعات التابعة لهم، بطريقة ما من شأنها ضمان زيادة قاعدة العملاء وتحقيق حجم أكبر من المبيعات وربح أكبر للشركة.

**و يكمن الفرق بين إدارة التسويق وإدارة المبيعات في العناصر التالية:**

**تتعامل إدارة التسويق مع هذه الجوانب:**

1. الجمهور المستهدف و المحتمل.

2. المنتجات و الخدمات.

3. تسعير المنتجات والخدمات.

4. قنوات التوزيع.

5. البيع (المرحلة الأخيرة لنشاط التسويق).

**أما إدارة المبيعات فتتعامل مع هذه الجوانب :**

1. تحديد الجمهور المستهدف والتواصل معه والتعرف على احتياجاته.

2. نقل البيانات و المعلومات الكافية للجمهور عن المنتجات و الخدمات.

3. الإجابة على جميع استفسارات الجمهور والتعامل مع اعتراضاتهم وشكاويهم و إقناعهم بالشراء.

4. تسليم المنتجات والخدمات للمشترين، وتحصيل قيمة المبيعات، وذلك لإتمام عملية البيع.

**و نظراً لأهمية حقل إدارة المبيعات** تم تطوير عدة برامج دراسية متخصصة و نموذجية في المملكة المتحدة من قبيل تلك التي تنفذها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي في هذا المجال، و التي تم تصميمها خصيصاً  لمدراء المبيعات ومسؤولي المبيعات ومشرفين المبيعات ومندوبي المبيعات وجميع العاملين في إدارات البيع الذين يسعون إلى إحراز التقدم في حياتهم المهنية وتعزيز معرفتهم في حقل إدارة المبيعات.و تهدف هذه البرامج الدراسية إلى تكوين صورة واضحة وشاملة لدى الدارسين في ميدان العلوم الإدارية بوجهٍ عام، بالتوازي مع توفير الأرضية الملائمة وتكوين الرؤية ذات الطابع العلمي و العملي في مجال المبيعات المهارات والأساسيات التي تقود إلى البيع الناجح وكيفية التعامل مع شكاوى العملاء وإتمام صفقات البيع بنجاح، كما تركز على كيفية إثارة اهتمام العميل و الوصول إلى أصحاب قرار الشراء والبيع الناجح عن طريق الهاتف وجميع المهارات التي تؤدي إلى زيادة نسبة البيع الشخصي وتؤثر تحديداً على ارتفاع مستوى المبيعات في المؤسسة ككل. حيث قد تم إعداد المناهج الدراسية الخاصة بهذه البرامج بناءً على أحدث الأسس المعرفية والتطبيقية المتعارف عليها داخل المؤسسات البريطانية ووفقاً للاتجاهات الحديثة في مجال الإدارة والبيع من أجل تلبية احتياجات أسواق العمل المحلية والدولية في بريطانيا وباقي دول العالم، وذلك من قبل نخبة من أكبر الأساتذة من ذوي الخبرات العلمية والعملية العاملين في المؤسسات و الهيئات التعليمية و البحثية  المرموقة داخل المملكة المتحدة. ولقد أشارت الإحصائيات البريطانية إلى تحقيق أعلى مؤشرات البيع في المؤسسات التي يتبع مدراء المبيعات فيها أحدث الاستراتيجيات والاتجاهات في مجال الإدارة والبيع المعمول بها في المملكة المتحدة و التي يسعى للانخراط بها شرائح كبيرة من أكبر المهنيين في المملكة المتحدة وعلى المستوى الدولي في بقية دول العالم.

**علم الإدارة**

**Management Science**

ينطوي مفهوم علم الإدارة على توجيه جهود مجموعة من العاملين في المؤسسات العامة أو الخاصة تحديداً لتحقيق أهداف محددة مرتبطة بتحقيق أهداف المؤسسة سواء المتعلقة بخدمة المواطنين و تحقيق سياسات الدولة العامة في الشركات العامة أو تحقيق الربحية في المؤسسات الخاصة، و يتضمن تحقيق تلك الأهداف الاستغلال الأمثل للموارد المادية و البشرية و محاولة توفير مناخ مناسب للعمل و الإنتاج، و تقديم الخدمات المطلوبة للجمهور بأفضل صورة ممكنة.

**و تتنوع تعريفات الإدارة، و تختلف جوانبها،** و لكن تشترك جميع التعريفات في جوانب محددة، أهمها أن الإدارة تنطوي على التوجيه و التحفيز لجهود الموارد البشرية و المادية لتحقيق أهداف محددة، و هي عملية مستمرة و ليست مؤقتة، فالإدارة مستمرة طوال حياة المؤسسة، و هي تشتمل في جزء من مهماتها على التخطيط و التنبؤ المستقبلي كذلك بما يمكن أن يواجه المؤسسة أثناء عملها، مع أخذ الاحتياطات اللازمة تجاه تلك التحديات و المتغيرات، و تشمل كذلك تحقيق أهداف المؤسسة من حيث تحقيق توافر المنتج الجيد و بأقل جهد و تكلفة ممكنة.

**و يلعب علم الإدارة دوراً هاماً في تقدم المجتمعات البشرية**، فالمجتمعات المتقدمة من علامات تقدمها و تميزها وجود الإدارة الفاعلة و المتميزة بها، لأن الإدارة الفاعلة هي الإدارة القادرة على الاستغلال الأمثل للموارد البشرية و المادية لتحقيق أهداف و متطلبات المؤسسة.

و من يمارس العمل الإداري العام، يتوافر لديه رصيد معرفي متميز، من خلال الدراسة و العلم يثمنه رصيد إضافي من الخبرة و الحنكة المهنية، مع قدر من المهارة في توظيف كليهما المعرفة و الخبرة لتحقيق الأهداف و القيام بتحديد المسؤوليات بصورة تمنع التداخل و تحقق التناغم العملي.

**و يتميز المدير الناجح بعدة مواصفات من أهمها الدقة و الإخلاص في العمل،** و الكفاءة المعتمدة على الخبرة، بالإضافة إلى قدر مناسب من الذكاء، الذي يمكنه من التفهم لطبيعة من يعملون معه، و كذلك لفهم طبيعة تحديات الواقع و أهداف الشركة أو المؤسسة، كما يفترض بالمدير أن يكون ملماً و بشكلٍ جيد بطبيعة المهمات المختلفة التي تضمها الإدارة التي يرأسها، و ما يرتبط بها من تكنولوجيات أيضاً.

و لأن الإدارة علم و فن فهي تنطوي على العديد من المهمات، و من أبرزها تحديد أهداف العمل في الإدارة أو الاشتراك في وضع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة بشكلٍ عام مع الإدارة العليا في المؤسسة، و يلي تحديد الأهداف البدء بتوفير الموارد المتاحة مادياً و بشرياً، و تقسيم مهمات العمل على الفريق المتاح، و تقسيم المسؤوليات بشكل واضح كذلك، لمنع نشوب صراعات في العمل، و يمكن تفويض بعض الأشخاص للقيام ببعض المهمات مع منحهم صلاحيات محددة، حتى الانتهاء من تلك المهمات، مع توفير منظومة للمراقبة للأداء و تقييم السلبيات و الإيجابيات بشكل عام، و عمل تقارير بشأن جميع العاملين و بشأن سيرورة العمل بشكلٍ عام.

و تتميز نظم الإدارة بما يعرف بالتنظيم الذي يحدده القانون السائد في الدولة في شأن تنظيم أحوال الموظفين العموميين، و الذي يخضع لسياسات الدولة كذلك، فنجد أن العملية الإدارية تسير وفق قوانين و لوائح محددة، لا تتأثر بأهواء المديرين أو الرؤساء، ويتم تعيين الموظف و لا يتم ترشيحه، كما أنه توجد لوائح محددة للجزاءات أو الطرد، و تفرض تلك القوانين كذلك عدم خلط الموظف بين أعماله الخاصة و وظيفته العامة. كما يتم الترقية للموظف على أساس عدد سنوات الخبرة، أو الأقدمية و كذلك بالكفاءة في العمل، و كذلك يكون للموظف الحق في الحصول على راتب و علاوات يتم تحديدها وفقاً للوائح المطبقة في هذا الشأن.

**و ترتبط الإدارة كعلم بعدة علوم أخرى،** من بينها علم الاقتصاد متمثلاً في الاستغلال الأمثل للموارد، و الدراية الجيدة بعلم الاقتصاد للتعامل مع المشكلات الاقتصادية المختلفة التي يمكن أن تواجه المدير، و ذلك بسبب أن هناك جزء كبير من الإدارة متمثلاً في الاتصال الإنساني مع العاملين و الموظفين و غيرهم، فنجد أن مهارة الاتصال مع الآخرين من المهارات المطلوبة بشدة من المدير، بالإضافة إلى العمل على تقديم منظومة متوازنة للتحفيز و التشجيع للعاملين لديه، و للعقاب أيضا.

تتنوع مهمات الإدارة بشكلٍ عام، و ذلك لأهميتها الشديدة و يترتب على ذلك توافر العديد من النظريات و الأبحاث التي يتم إجراؤها بشأنها، و تهدف لتطوير الأداء الإداري بوجهٍ عام، من خلال التركيز على استخدام الأساليب الحديثة و دمج المعارف الجديدة في المنظومة المعرفية المتاحة حالياً، فالإدارة مفتاح النجاح و التميز للمؤسسات و البلاد كذلك.

**علم النفس السلوكي**

**Behavioral Psychology**

يعتمد علم النفس السلوكي على دراسة السلوك من خلال استخدام المنهج العلمي لدراسة الوظائف العقلية و أنماط السلوك، و ذلك من خلال دراسة سلوكيات الأفراد و المجموعات، و مع تنوع و تعدد مدارس و اتجاهات علم النفس المختلفة التي تختص كلٍ منها بدراسة جانب معين من جوانب النفس، فكان من الطبيعي أن تنشأ مدرسة فكرية في علم النفس تهتم في المقام الأول بدراسة السلوك. و لقد نشأ علم النفس السلوكي لدراسة السلوك الإنساني مما يسهم في أساليب العلاج النفسي و التأهيل النفسي و المهني، و أساليب اختيار الأفراد للمهن المختلفة... إلخ. و يكون السلوك إما سلوكاً ظاهراً كالانفعالات المختلفة مثل الحزن و الغضب و غيرهما أو باطناً كالتفكير و الأحلام و التذكر و غيرهم. و يتكون السلوك من مثير و استجابة ، أما المثير فقد يكون داخلي كالجوع أو العطش أو الخوف أو خارجي كالأصوات و الأضواء والمؤثرات البيئية المختلفة ، و ليس بالضرورة أن تكون الاستجابة بنفس مقدار المثير، لأن السلوك ليس استجابة ميكانيكية يمكن أن ينطبق عليه قانون الفعل ورد الفعل لنيوتن ، أي أنه ليس بالضرورة أن يكون بنفس المقدار و لا أن يكون مضاد في الاتجاه ، فالسلوك ظاهرة نفسية و ليس ظاهرة فيزيائية، يدخل فيها عوامل أخرى تؤثر في شكل الاستجابة، هذه العوامل قد تكون خبرات سابقة ، أو الوسط المحيط أي الظروف التي حدث فيها المثير ، و بالتالي تكون الاستجابة متغيرة حسب هذه العوامل أو غيرها من العوامل .

**و قد أسس جون واطسون John Broadus Watson أول مدرسة سلوكية كإمتداد للمدرسة الوظيفية عام 1912 م ، وكان مبدأها :** إن علم النفس يدرس السلوك القابل الملاحظة فقط و البعد عن دراسة الوعي و الخبرات الشعورية و التركيز فقط على السلوكيات التي بإمكاننا ملاحظتها بشكل مباشر فقط و البُعد عن تفسيرات الغرائز و الشعور و الإرادة و التفكير، أي أنه تعتمد هذه المدرسة على دراسة السلوك بالملاحظة و التجريب نظراً لرؤيتها للسلوك على أنه أي استجابة أو نشاط قابل للملاحظة ، لذلك كانت تجري تجارب على الحيوانات لفهم السلوك الإنساني . و دراسة أصل السلوك من حيث كونه وراثي أم بيئي و الذي انطلق منه أن دراسة السلوك الملاحظ باستخدام الطرق العلمية الموضوعية قد أظهر أن الإنسان كائن يستقي سلوكه بحتمية بيئته و لا يرى أن هناك ما يسمي عوامل داخلية أو صانعة للسلوك و أنه ليس هناك أي داعي لدراسة أي عوامل أخرى باعتبارها مؤثرة من وجهة نظره حيث أن كافة النشاطات مهما كانت معقدة يمكن ملاحظتها و إخضاعها للقياس. و أساس المدرسة السلوكية تعتمد على العلاقة التآثرية بين "المثير" و "الاستجابة" . و ترى هذه المدرسة أن الدوافع الموجهة نحو غاية بعينها لا تحرك الإنسان و لكنها تتأثر بالمثيرات الفيزيقية فتصدر عنها استجابات عضلية و غددية مختلفة .

و تعد المدرسة السلوكية امتداداً للمدرسة الوظيفية بالرغم من أنها خلقت رداً على الاختلاف بين الوظيفيين \_المدرسة الوظيفية التي كان رائدها (وليام جيمس William James)\_ في الطرق و الأساليب التي انتهجوها في علم النفس، و كان واطسون يتخذ المنهج العلمي في دراسة و ملاحظة السلوك بطرق موضوعية ، أي دراسة السلوك الظاهر الذي يمكن ملاحظته مباشرةً ، السلوك الذي يتكون ببساطة من مثير واستجابة .

**من أهم رواد المدرسة السلوكية بعد مؤسسها جون واطسون:**

1. إدوارد ثورنديك Edward L. Thorndike

2. كلارك هول Clark Leonard Hull

3. إدوارد تولمان Edward Tolman

4. بوروس فردريك سكينر B. F. Skinner

**مبادئ المدرسة السلوكية:**

• السلوك هو وحدة الدراسة النفسية.

• كل أنواع السلوك نتاج التعلم ، و السلوك المضطرب هو نتيجة تعلُم خاطئ من البيئة، و البيئة لها دور أساسي في تعلُم السلوك أكبر من دور الوراثة. المنهج المستخدم في الدراسة هو أسلوب الملاحظة المباشرة و المنهج العلمي كأسلوب موضوعي يختلف عن منهج الاستبطان الذي اتبعته المدرسة البنائية ، و الذي يفتقر للدقة ، و إمكانية التعميم .

• الاهتمام بنواتج السلوك أكثر الظاهرة أكثر من العمليات العقلية الداخلية .

• النظر إلى السلوك على أنه ارتباطات تتشكل من مثيرات و استجابات .

**تجربة ألبرت الصغير:**

هناك تجربة شهيرة تسمى تجربة "ألبرت الصغير Little Albert Experiment"، التي قام بها واطسون بمعاونة مساعدته وزوجته (روازلي راينر Rosalie Rayner) في عشرينيات القرن العشرين ويعرفها كل دارس لعلم النفس حيث قام بتعريض طفل صغير أُطلق عليه اسم ألبرت، قام بتعريضه لعدد من المؤثرات، حيث وضع أمامه فأراً أبيض فقام الطفل بمحاولة تلقائية للمس الفأر حيث لم تكن لديه أي مخاوف مسبقة من الفأر الأبيض، وكان واطسون يأمر مساعديه بعمل صوت مزعج خلف الطفل عند محاولته للمس الفأر، وتم تكرار التجربة في كل مرة يحاول ألبرت لمس الفأر الأبيض يحدث الصوت المزعج، حتى اقترن الصوت المزعج بالفأر الأبيض ، و بعدها وضعها الفأر أمام الطفل مرة أخرى دون الصوت المزعج ، و لكن رد فعل الطفل الصغير تحول إلى البكاء و الفزع من الفأر الأبيض بمجرد رؤيته ، أيضاً تحول خوفه من الفأر الأبيض إلى الخوف من أي شيء له ملمس الفراء أو ذو فراء أبيض كالدمى الفراء المحشوة، وهو ما يسمى بظاهرة التعميم، حيث أصبح يخاف حتى من كل الحيوانات ذات الفراء ، و حتى قطعة فراء بيضاء ، و أن المرض النفسي سلوك متعلم، و هو ما يدل على أن الإنسان لا يولد و لديه مخاوفه بل يكتسبها من البيئة ، و ليس بالوراثة ، أي أن المخاوف المختلفة هي سلوك خاطئ تم تعلمه من البيئة ، أثبتت التجربة إمكانية إحداث خلل أو اضطراب بصورة تجريية ، و بالتالي يمكن أيضا علاج هذا الاضطراب عن طريق قواعد علم النفس والعلاج النفسي السلوكي ،كما أن تلك التجربة أثارت انتقادات أخلاقية ، حيث أنها أكسبت هذا الطفل مخاوف لم يكن يعاني منها من قبل ، لأن العلم يرفض إيذاء الإنسان فماذا عن طفل صغير تعرض لتجربة لإثبات فرضية معينة ، كما أن هناك بعض الاكتشافات التي قام بها مجموعة من علماء النفس المعاصري (هال بيك Beck Hall) ، (شارمان Sharman) ، و (جاري أيرونز Gary Irons)  مؤخراً عام 2009 بخصوص الهوية الحقيقية لألبرت الصغير، و هي أنه كان يدعى دوجلاس ميريت ، و أن والدته كانت ممرضة تدعى أرفيلا ميريت و كانت تعمل بمستشفى جامعة جون هوبكنز  John Hopkins University حيث كان يعمل واطسون و يجري تجاربه و للأسف فقد توفي عام 1925 عن عمر ست سنوات بسبب مرض يدعى (استسقاء الدماغ hydrocephalus)، و هو ما جعل بعض الانتقادات الحديثة تدعي أنه لم يكن طفلًا طبيعياً و بالتالي لا يمكن تعميم نتائج التجربة التي أجريت عليه ، ولكن كان أساس تجربة واطسون أنه طفل سليم، وجدير بالذكر أنه لم يتم إجراء تجارب مماثلة على أطفال بعد تجربة ألبرت الصغير.

**أساليب دراسة السلوك:**

هناك عدة أساليب لدراسة السلوك، يمكن تلخيص بعضها فيما يلي:

**الملاحظة العامة :** و تنقسم بدورها إلى نوعين هما : الملاحظة المفتوحة ، و الملاحظة المقيدة :

**الملاحظة المفتوحة :** تكون لسلوك موضوع الدراسة في محيطه الطبيعي دون تدخل ، و دون افتراضات مسبقة ، و يتم رصد و تسجيل الملاحظات فقط دون التدخل أو التحكم أو إدخال أي متغيرات خارجية ، هذا عن السلوك الظاهر الذي يمكن ملاحظته ورصده ، و لكن هناك أنواع سلوك غير ظاهرة لا يمكن رصدها وملاحظتها، كالأحلام، والتفكير، والذاكرة، فيتم اللجوء إلى المقابلة الشخصية أو دراسة الحالة أو قراءة ما يكتبه الشخص عن نفسه من مذكرات.

**بعض عيوب أسلوب الملاحظة المفتوحة:**

• يُعاب على هذه الطريقة أنها قد تكون  غير موضوعية، حيث قد يدخل الرأي الشخصي للباحث في عملية الرصد أو قد يفسر أنماط السلوك أثناء رصدها، أو قد ينحاز لرأي معين .

• نقص الدقة فيما يتعلق بالجزء المتعلق بالسلوك الداخلي حيث يكون الشخص موضوع الدراسة هو مصدر المعلومة، خاصة إذا طُلِبَ إليه أن يصف سلوكًا معينًا أو أحداث مرتبطة به، كما أن نوعيا الأسئلة التي توجه للأشخاص قد تختلف باختلاف الأشخاص، فلا يمكن مقارنتها، واستخدامها في القياس، ولكن يمكن التغلب على بعض أوجه النقص في أسلوب الملاحظة المفتوحة، باستخدام الوسائل التكنولوجية كآلات التصوير والتسجيل التي تسمح بالرصد الدقيق المستمر، لموضوع البحث، بدلًا من وجود العنصر البشري، الذي يفتقد بعض الدقة والموضوعية، ويكون لدى الباحثين في هذا المجال كم مهول من المعلومات وعليه أن يستخرج منها المعلومات التي تفيده، على سبيل المثال فإن رصد سلوك طفل صغير في يومٍ واحد فقط قد يملأ أكثر من أربعمائة صفحة .

• وجود الباحث لرصد الأفراد موضوع السلوك، قد يؤثر في سلوكهم وتصرفهم بطريق طبيعية وتلقائية لمعرفتهم بوجود من يراقب تصرفاتهم .

الملاحظة المقيدة: في هذا النوع من الملاحظة يكون لدى الباحث سلوك معين يسعى لملاحظته هو بالذات، والتركيز عليه دون غيره من أنماط السلوك، يعاب على هذه الطريقة أنها قد تتجاهل تسجيل بعض الظواهر أو السلوكيات الجديرة بالدراسة في مقابل الاهتمام بالسلوك موضوع الدراسة، ولكنها مع ذلك أكثر دقة في الرصد من أسلوب الملاحظة المفتوحة، وهو ما يعوض وجه النقص الخاص باقتصارها على دراسة وجه واحد من أوجه السلوك.

**أوجه دراسة السلوك :**

1.**الوقت:** يقوم الباحث بملاحظة أنماط معينة من السلوك في وقت معين، فإذا كان عليه أن يرصد سلوك ستة أطفال يلعبون مثلًا في خلال فترة زمنية معينة، ولتكن ساعة، فعليه أن يتابع كل طفل على حدة لمدة دقيقتين كاملتين، على مدار خمس مرات وتسجيل السلوك المُلاحظ، كما أن الإنسان يصدر سلوكيات معينة في فترات معينة من الزمن، وتختلف هذه الأوقات من نمط لآخر ويتم تحديدها مسبقًا تبعا لطبيعة السلوك، وتتراوح بين ثوانٍ معدودة وساعات كأن يتم دراسة سلوك العدوان عند الأطفال في كل عشر دقائق أولى من أربع ساعات متصلة خلال مرحلةٍ ما، أو دراسة بعض جوانب سلوك تلاميذ المرحلة الابتدائية خلال اليوم الدراسي، فيختار الباحث حصتان واحدة في أول اليوم الدراسي، والأخرى في نهايته، مرتان في الأسبوع على مدار العام الدراسي.

2. **وحدات السلوك**: وحدات السلوك هي أي تغير يحدث في طريقة استجابة موضوع الدراسة، والتغير الذي طرأ في بيئتها، حيث لا يتعامل الباحث مع السلوك كوحدة متجانسة، بل يتعامل معه كجزيئات، ويقوم بدراسة كل تغير يحدث، ثم يتم تجميع وحدات السلوك المختلفة وتحليلها وتصنيفها إلى فئات، مثال لوحدات السلوك عند وجود طفلين يلعبان بالرمال على الشاطئ وتغير سلوك أحدهما من استخدام الرمال في بناء القصور إلى وضعها في رأس الطفل الآخر أو بعثرتها، هذا تغير في الاستجابة أي وحدة سلوك، أو تغير سلوك الأطفال من اللعب إلى العدوان.

3. **الطريقة التجريبية**: هي الطريق المستخدمة في كل مجالات البحث العلمي، حيث تحقق كل أهداف البحث العلمي الفهم، التنبؤ، التحكم، و تتكون كأي منهج بحث علمي، من متغير مستقل، ومتغير تابع، ومجموعة ضابطة و مجموعة متغيرة.

4. **الطريقة الإكلينكية**: ويقصد بها دراسة تاريخ الحالة، وتستخدم بعض أساليب القياس بالإضافة إلى طرق الملاحظة الطبيعية، أو بتوجيه بعض الأسئلة للشخص، أو قراءة مذكراته، أو معرفة أراء الأشخاص المحيطين به، ويوجه لهذه الطريقة نفس النقد الموجه لأسلوب الملاحظة المفتوحة من حيث ذاتيتها وعدم موضوعوعيتها من خلال تدخل رأي الباحث الشخصي أو تأويله وتفسيره للحالة أثناء الفحص والملاحظة.

5. **القياس**: هي تعريض كل فرد من أفراد العينة لموقف ما لقياس أنماط استجابة كل فرد، وأوضح مثال على القياس بعض الامتحانات مثل الاختيار من متعدد وأسئلة الصواب والخطأ، والاستفتاءات والمسوحات الميدانية لقياس الرأي العام لمسألة ما، والهدف الأساسي هو معرفة أنماط الاستجابات المختلفة، وليس تحليلها.

**الإدارة التربوية**

**Educational Management**

الإدارة التربوية Educational Management هي ذلك النوع من الإدارة الذي يسعى إلى الوصول إلى الأهداف التربوية، ويمارسها الإداريون في مختلف مستويات التعليم الأساسي و العالي على حد سواء، وهي تختص بتخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة وتنفيذ وتقييم جميع الأنشطة المتعلقة بشؤون مؤسسات التربية والتعليم لتحقيق الأغراض التربوية المنشودة من العملية التعليمية.

الإدارة التعليمية أو التربوية عبارة عن مجال متخصص ضمن المجالات الدراسية للتعليم، و الذي يهتم بدراسة  النظرية و الممارسة الإدارية في مؤسسات التعليم العام من حيث منهجية  التعليم، تطبيقه، تقييمه، و كذلك من حيث التعامل مع تطبيقات المعايير التربوية للمعلم بشكل خاص، و هذا المجال مستقل تماماً  عن المعنى التقليدي للإدارة والتنظيم؛ حيث يتمحور عمله حول المبادئ التوجيهية للفلسفة التعليمية Educational philosophy، و من ناحية الرؤية الإدارية للعملية التعليمية  قد تكون فلسفة التعليم إما فلسفة عملية التعليم ذاتها فيما يتعلق بالناحية التدريسية و العلمية، أو فلسفة انتظام التعليم و إجراؤه.

**تعريف فلسفة التعليم:**

"الدراسة الفلسفية للتربية ومشاكلها، بحيث يكون الموضوع  المركزي هو التعليم، و تنبع أساليب التعليم من تلك الفلسفة"؛ أمثلة: "تطويع التقنيات الحديثة لتفعيل العمليات التعليمية"، "القضايا البيئية المعاصرة من وجهة نظر تربوية"، "الدين و النظم التعليمية"، "الفلسفة العلمانية و التعليم" و غير ذلك الكثير من الفلسفات التي صاغت و شكلت النظم التعليمية على مر التاريخ في جميع أرجاء العالم اعتماداً  على   أهداف ونماذج وأساليب أو نتائج عملية التعليم أو من يتم تعليمه؛ أي أن فلسفة التعليم مصطلح قد يشير إلى الحقل الأكاديمي لتطبيق فلسفة تعليمية معينة، أو  تطبيق أيٍ من الفلسفات التربوية التي تروج لنوع معين من التعليم الذي يكرس لرؤية ما، و ينصب الاهتمام عادة على التعريف والأهداف والمعنى من فلسفة هذا التعليم.

**مفهوم الإدارة التربوية:**

بصفة عامة الإدارة عملية بعث الحياة في رؤية معينة لتنفيذها على أرض الواقع من خلال أهداف إجرائية تشمل: تحقيق جوهر هذه الرؤية، باستخدام  وسائل تحقق هذه الرؤية، بواسطة منفذي الرؤية (المعلمون والتربويون)، للتعامل مع المستهدفين ( المتعلمين و المتدربين)، في وجود الموارد غير البشرية من مباني، أثاث، تجهيزات تعليمية.

**أنواع الإدارات التربوية:**

تتنوع الإدارات التربوية حسب مستويات و أهداف العمل التربوي و الفئات المستهدفة بالتعليم، و المحتوى التعليمي المزمع تقديمه لكل فئة؛ كما سيلي توضيحه:

**أولاً: على مستوى مراحل و نوعيات التعليم:**

في جميع دول العالم تهتم الحكومات بتقسيم التعليم إلى:

أ- مراحل التعليم الإلزامي: المتعارف عليها من سن الطفولة المبكرة، الوسطى، المتأخرة، مرحلة بدايات الشباب.... إلخ.

ب- ثم مراحل التعليم الجامعي و ما بعد الجامعي: ويشمل الدراسات العليا، الدراسات المتقدمة، تعليم الكبار، التعليم المفتوح.... الخ، و جميع هذه المراحل تخضع لبنود قانونية منظمة و قواعد تحدد المعايير التدريسية و معايير التقييم العام من جهة، و كذلك هناك المعايير الإجرائية و التنفيذية من خلال تحديد الساعات الدراسية و خط سير العمل اليومي، الأسبوعي، الشهري.... إلخ.

ج- التعليم التدريبي في حقل العمل: في التوجهات الحديثة للتعليم المستمر، أصبح من السمات الرسمية و القانونية و جود ما يسمى: "وحدة التدريب" أو "إدارة التدريب المتخصص"، حيث تقوم هذه الإدارة -بالتعاون مع إدارة الجودة- عمل الأبحاث التفقدية و التقييم لمستويات الأداء وفقا لأفضل المعايير المرغوب تحقيقها، و من ثم يتم تصميم و تخطيط برامج تدريبية تناسب حاجة العمل و تحقق رؤيته.

**ثانياً : على مستوى التنفيذ الإداري:**

القوانين و القواعد دائما ما تحدد الخطوط العريضة، و الخطوط الفاصلة لإجراءات العمل، و مستوى المسئوليات و التنفيذ، و لكن يظل دائما العنصر البشري الذي ينفذ و يتخذ القرار هو  من يقدم المنتج النهائي،  و من هذه النقطة تظهر الأنماط الإدارية المختلفة مثل:

1. الإدارة التقليدية؛ الإدارة التي تولي جل اهتمامها لتنفيذ الصياغة الحَرفية للقوانين التعليمية مع إغفال الجوانب النفسية و التنموية الحقيقية لروح القانون و أهداف الرؤية.

2. الإدارة التقليدية في ثوب الحداثة؛ يعد من أخطر أنواع الإدارة على كفاءة المنتج المرتقب؛ فالعنصر الإداري يأخذ بالشكل الخارجي للحداثة، مع الاحتفاظ بنفس النمطية الحَرفية  في تنفيذ قوانين العمل.

3. الإدارة الحديثة؛ تضع المستهدف من عملية التعلم أو التدريب في بؤرة الاهتمام الفعلي لتحقيق تنمية بشرية متكاملة له وفق قوانين إنسانية و سلوكية مصاغة بدقة؛

مثال: في المملكة المتحدة يلتزم المعلم و يتعهد بالالتزام بقوانين و قواعد حماية الأطفال، و له دور و مسئولية رسمية ، بخلاف دوره التعليمي.

**البحث العلمي في مجالات الإدارة التربوية:**

**أ- البحث الميداني الذي ينصب على الواقع التقليدي:** هو ذلك النوع من أبحاث دراسة الحالة، و الذي ينصب على الممارسة الإدارية التربوية من خلال الواقع التقليدي في المؤسسات التعليمية، ثم جمع أنماط لمشكلات تربوية، تحليل و دراسة هذه المشكلات، اقتراح  حلول لهذه المشكلات، و أوضح الأمثلة على نتائج البحوث الميدانية أساليب النقد التي وجهت للتعليم التقليدي الذي كان يعتمد على الحفظ و الاستظهار للحقائق العلمية، و يحول عقل المتعلم إلى خزانة غير محكمة لمجموعات من الحقائق المفككة و الناقصة، كما تكون شخصيته أبعد ما تكون عن المبادرات الخلاقة و حل المشكلات و اتخاذ الموقف الصحيح!

**ب- البحث الذي ينصب على الواقع التجريبي:** هذا النوع يكون مترتباً على النوع الأول من خلال تطبيق تفاعلي للحلول التي تم اقتراحها لمواجهة المشكلات التربوية التي تم رصدها، فمع الثورات العلمية و الصناعية توسعت نظم التعليم التطبيقية القائمة على البحث العلمي و حل المشكلات.

**و تعد الإدارة التربوية الناجحة أحد أهم جوانب التربية والتعليم** فهي الإدارة المسؤولة عن تحسين الأداء من خلال تطبيق المبادئ الأخلاقية والمعايير التربوية للمعلم وكذلك رفع معنويات العاملين في المؤسسات التعليمية وزيادة إنتاجيتهم وتضافر جهودهم بغرض تحقيق الأهداف التربوية المنشودة، ومن هنا ظهرت أهمية ممارسة الإدارة التربوية بكفاءة عالية وإيجاد الحلول للمشكلات التعليمية باستخدام أحدث الأساليب العلمية، مما جعل تخصص الإدارة التربوية أحد أهم التخصصات العلمية التي تحظى بسمعة عالية في بريطانيا وينخرط في دراستها العديد من طلاب الدراسات العليا من خلال التعليم عن بعد والتعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني والدراسة بالانتساب.

ولقد أشارت الأبحاث الميدانية البريطانية إلى أن معظم المعلمين والعاملين في المجال التربوي يشغلون مناصب قيادية وإدارية بشكل غير مباشر تؤثر بشكلٍ فعال على أداء الطلاب التعليمي مما يستوجب تعزيز معارفهم وتنمية المهارات القيادية والفكر الإداري لديهم.

**و تُعد البرامج الدراسية التي تنفذها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي في تخصص الإدارة التربوية من بريطانيا** برامجاً رياديةً في المملكة المتحدة تم تصميمها خصيصاً للمعلمين والمديرين والوكلاء والمشرفين التربويين والإداريين وجميع العاملين داخل المدارس والمناطق التعليمية والمؤسسات التعليمية الذين يسعون للتقدم في حياتهم المهنية وتعزيز معارفهم ومهاراتهم في حقل الإدارة التربوية . و تهدف هذه البرامج إلى إكساب الدارسين أحدث المعلومات العلمية القيمة والخبرات العملية في ميدان إدارة الأعمال بوجهٍ عام بالتوازي مع تأسيس أرضية قوية ثابتة في حقل الإدارة التربوية، علاوة على تكوينه لرؤية ذات طابع دولي وتطبيقي حول تطوير الفكر الإداري للمعلمين وجميع العاملين في مجال التعليم وتزويدهم بأحدث التطبيقات الإدارية التربوية و المعرفية الرائدة على مستوى العالم كي يتمكنوا من ممارسة مهام الإدارة التربوية بمهارة عالية، كما يعمل على تنمية المهارات القيادية لديهم وتعزيز العملية التعليمية وبناء ثقافة التعليم الفعال لدى المتعلمين، و تُركز أيضاً على الآفاق المستقبلية للإدارة التربوية والتطوير المهني للمعلم  ومنهجية دعم عملية التعليم من خلال التفاعل مع احتياجات المجتمع والتفاعل مع المؤسسات الأخرى الحكومية والغير حكومية.

ولقد تم وضع المناهج الدراسية الخاصة بهذه البرامج بعناية من قبل نخبة من أكبر خبراء التعليم في المملكة المتحدة بناءً على أسس ذات توجه تربوي ووفقاً للاتجاهات التربوية الحديثة في مجال التربية والتعليم من أجل تلبية احتياجات منظومة التعليم في بريطانيا وباقي دول العالم.

**التخطيط الاستراتيجي**

**Strategic Planning**

إن التخطيط الاستراتيجي هو أحد المهارات الأساسية للقيادة وهو عبارة عن خارطة تُرشدك إلى الطريق الصحيح بين نقطتين، أولها أين أنت الآن، والأخرى أين ترغب أن تكون في المستقبل وكيف يمكنك أن تحقق ذلك. كما أنه أحد أهم العناصر الأساسية وأولها اللازمة لنجاح الإدارة في أي منظمة أو مؤسسة.

**ومن هذا المنطلق ينبغي علينا طرح عدة استفسارات على هذا النحو:**

• ما هي مؤسساتنا اليوم؟

• ما الذي نريد أن تصبح عليه هذه المنظمات ؟

• وماذا ينبغي علينا القيام به لجسر هذه الهوة؟

**و تمر كل مؤسسة عبر عدة مراحل هامة:**

1. مرحلة البدء وهي المرحلة التي تنطوي على الرؤية وتحديد الأهداف.

2. مرحلة النمو.

3. مرحلة النضوج.

**أهمية التخطيط الاستراتيجي:**

1. يوفر التخطيط الاستراتيجي أسباب وجود المنظمة كما يشاركها الرؤية.

2. يقدم التخطيط الاستراتيجي الدعم للإدارة وبشكل عام.

3. يعمل على زيادة الاهتمام بالالتزام تجاه المشاركة.

4. تحديد الأوليات.

5. إدارة الأزمات بشكل سليم.

ويتطلب التخطيط الاستراتيجي قيام كل منظمة أو مؤسسة بوضع رؤية لما تحب أن ترى عليه نفسها في المستقبل بعيد المدى ويتم ذلك من خلال وضع خطة إستراتيجية سنوية أو فصلية يتم تنفيذها على مراحل.

الرؤية : هي المستقبل طويل الأمد الذي تحلم المنظمة بالوصول إليه، ويتم صياغة الرؤية عن طريق الكتابة أو فهمها بشكل عام ولا تقتصر الرؤية على ما تستطيع أن تحققه المنظمة بل من الممكن أن تمتد وتكون أكبر من المنظمة وتعكس ما تطمح المنظمة إلى تحقيقه.

الرسالة : هي الطرق والأساليب التي يتم إتباعها من أجل تحقيق الرؤية، ويتم صياغة الرسالة بعد تحديد هوية المنظمة وطبيعة عملها والهدف من هذا العمل.

**المراحل التي يمر بها التخطيط الاستراتيجي:**

1. تعيين فريق العمل المختص بإدارة وتنفيذ التخطيط الاستراتيجي.

2. الاستعانة بمستشار من خارج المنظمة في بعض الأحيان.

3. الموافقة على عملية التخطيط الاستراتيجي من حيث الوقت والمسئوليات ...إلخ.

4. جمع المعلومات اللازمة.

5. مراجعة الرؤية والرسالة وعوامل النجاح وعوامل الفشل.

6. تحليل البيانات.

7. تصميم خطة أولية.

8. مراجعة الخطة الأولية مع المعنيين بها وإمكانية التعديل عليها.

9. المراجعة بشكل نهائي.

10. تنفيذ التخطيط الاستراتيجي.

11. مراجعة تنفيذ التخطيط الاستراتيجي والقيام بالتعديل عليه بحسب الحاجة إلى ذلك.

**عوامل فشل التخطيط الاستراتيجي:**

1. الافتراضات الخاطئة.

2. التوقعات البعيدة والغير متصلة بالواقع.

3. عدم تحليل المخاطر بشكل سليم.

**المشاريع الصغيرة**

**Small Projects**

يسعى الكثير من الشباب نحو حلم الحصول على الوظيفة، و ينفقون لهذا الشأن الكثير من الوقت و المال و الجهد أيضا من خلال التعليم الأساسي  و الذي أصبح للأسف غير قادر على تلبية احتياجات سوق العمل من الوظائف و التغير النوعي المتسارع الحادث فيها، فيلجؤون للحصول على الدورات التدريبية و دروات تحسين اللغة و مهارات الحاسب و غيرها، و قد يكون كل هذا مثمرا، و قد لا يكون، و يبدأ الشاب من الصفر أيضا في وظيفة قد لا تتناسب مع طبيعة كل ما سبق.

و في هذا السباق المحموم لحلم الوظيفة يهمل الكثير من الشباب فكرة العمل الحر و إقامة مشروع صغير يبدأ بحلم صاحبه بتحقيق الاستقلال المادي و الاقتصادي، و يبنى على الهمة و الإصرار على النجاح في ظل ظروف السوق و التنافسية المرتفعة، و لتحقيق ذلك النجاح يتميز المشروع الصغير بكونه محفزاً لصاحبه على الابتكار و كلما زاد الحماس و ظهرت الأفكار الجديدة كلما تحقق لصاحبها النجاح و الربح بعكس الوظيفة التي تحقق لصاحبها راتباً محدداً، و  لا تشجع على الطموح و الابتكارية، و لا تجعل صاحبها كذلك يشعر بالولاء لمكان العمل، فهو ملزم بمهمات عمله المعروفة فقط و لن يستفيد من نجاح أو فشل العمل لأنه لن يحصل الا على راتبه الشهري فقط، و مع الوقت و التأقلم كذلك يصاب الموظف بالملل و ربما يقل مستوى إنتاجيته، بعكس المشروع الصغير و الذي يجعل من صاحبه شعلة من النشاط و الاهتمام للتعامل مع المتغيرات المستجدة في ظروف السوق المحلي و العالمي كذلك و رغبات العملاء و تنوعها و التقدم التكنولوجي و كيفية الاستفادة منه في التحسين و التطوير المستمرين لتحقيق المزيد من الاستحواذ على السوق، و بذلك لا يتضايق صاحب العمل الحر من الاستمرار في عمله لساعات طويلة بعكس الموظف الذي يريد الانتهاء من العمل و متابعة أمور حياته اليومية الأخرى.

**و المشروع الصغير متنوع فقد يكون تجارياً أو خدمياً أو صناعياً ..إلخ.** و يتضمن إعداد المشروع الصغير مجموعة مراحل منها تحديد الهدف منه و التخطيط، و دراسة الجدوى الاقتصادية و توفير رأس المال، و الإعداد للتسويق وصولاً لتحقيق العائد الاقتصادي لصاحبه. و بالطبع فالطريق لا يجب أن يكون مفروشاً بالورود أمام الشاب حديث التخرج، بل يجب على من يريد النجاح التحلي بالصبر و القدرة على التفاوض مع الأخرين و أن يكون على دراية جيدة بأبسط قواعد الإدارة التي تساعده على الاستمرار في المشروع بعد نجاحه، حيث أن الجهل بقواعد الإدارة يكون في كثير من الأحيان من أسباب فشل المشروعات، و كذلك فلابد من معرفة الجمهور المستهدف من المشروع، و أن يكون على علم بالسوق و متطلباته.

**يتضح من العرض السابق أهمية المشروعات الصغيرة** في تحقيق النهضة و التقدم الاقتصادي للأفراد و للمجتمع ككل أيضا، و تميزها عن الحلم الوظيفي حيث تساهم تلك المشروعات في تلبية متطلبات أصحابها في تحقيق حياة كريمة و كذلك تقدم خدمات متميزة للمجتمع من خلال ما توفره له من خدمات و منتجات في صورة مباشرة أو غير مباشرة من خلال إمداد الصناعات المتوسطة و الكبيرة بجزء من متطلباتها الصناعية.

**التعلم**

**Learning**

يعتبر التعلم من المفاهيم التي يصعب وضع تعريف محدد له على وجه الدقة و ذلك لصعوبة فصل التعلم كمفهوم و دراسته بمعزل عن الشخصية الإنسانية ككل و عن السلوك المرتبط بعملية التعلم ذاتها كما يتأثر كذلك مفهوم التعلم بالظروف المحيطة بالأفراد و الثقافة السائدة و البيئة و تقديرها للتعليم و أهميته و لكن بشكل عام يرتكز مفهوم التعلم على محاولة تنمية قدرات الأفراد و تأهيلهم ليكونوا أفراد منتجين و متعلمين و قادرين على الربط بين العلوم و تطبيقاتها المختلفة و مواكبة المستحدثات التكنولوجية و لا يقتصر التعلم على فئة محددة بل يمتد المفهوم ليشمل الإتاحة للكبار و تقديم برامج تعليمية مناسبة لهم كما يشمل أيضاً ذوي الاحتياجات الخاصة و دمجهم في المجتمع و تطوير قدراتهم على التعايش بما يتناسب مع ظروفهم و ربط مخرجات العملية التعليمية بشكل عام مع متطلبات تحقيق النهضة الشاملة للبلاد.

و يسهم التعلم في تغيير سلوكيات و معتقدات الأفراد بشكل كبير حيث يكسبهم طرق تفكير جديدة كما يصحح من المفاهيم الخاطئة و يفند مزاعم الجهل و الخرافات و يكسب الفرد كذلك قيم و معايير جديدة تظل معه طوال الحياة و يمكن سر التعلم الناجح في القدرة على توظيف هذا العلم في مواقف حياتية متنوعة و جديدة و استغلال التفكير الابتكاري أيضا للتعامل مع مختلف مواقف الحياة و يستدل على حدوث التعلم الفعال من حدوث تغيير في سلوك الفرد بشكل مستمر بحيث تكون السلوكيات المكتسبة الجديدة أفضل من الفطرية و أقل عشوائية و يساهم التعلم بشكل أساسي في تمكين الفرد من مواجهة متطلبات الحياة و مواقفها المختلفة و تقديم الاستجابة المناسبة لتلك المواقف.

و يقوم التعليم المدرسي و غيره من الصور المختلفة باستثارة المتعلم و توجيهه للأفكار الجديدة و الطرق و الوسائل التي توجه قيمه التعليمية و ترشده لسبل تقديم الاستجابة المناسبة التي يقبلها المجتمع و على ذلك فالتعلم لا يقتصر على تعلم العلم المقرر في المناهج المدرسية فقط بل يمتد ليشمل القيم و السلوكيات التي تميز المجتمعات المتقدمة و تعطيها الشكل الحضاري الإنساني المميز لها و يساهم التعلم كذلك في تطوير مهارات الأفراد في جوانب الحصول على المعرفة و الثقافة العامة و الحفاظ على الهوية الوطنية و الثقافية للمجتمعات الإنسانية.

و يقدم التعلم الجيد كذلك مفاهيم كالمواهب و رعاية الموهوبين و التشجيع على الإبداع و الابتكار و غرس مفاهيم القيم النبيلة و يساعد أيضاً على اكتساب مهارات التفكير العلمي و أساليب حل المشكلات من خلال تحليل المشكلة و معرفة أسبابها و وضع البدائل المناسبة للحل و اختيار أفضل البدائل المتاحة و يتطلب تحقيق أهداف التعلم السابقة التركيز على مهارات التفكير الابداعي و الابتكاري و تشجيع التفكير الناقد و الابتعاد عن سبل التحفيظ و الاعتماد على الذاكرة القصيرة لدى المتعلمين لتكوين أجيال جديدة متميزة و قادرة على مواجهة تحديات عصرها.

**نظم المعلومات**

**Information Systems**

تعتبر نظم المعلومات من أهم عوامل نجاح أغلب المؤسسات الأعمال في العصر الحالي حيث تطورت نظم المعلومات و تزايدت قيمتها في السنوات الماضية تطوراً كبيراً و استفادت من تطوير البرمجيات و التكنولوجيا و تنبع أهمية نظم المعلومات من كونها بمثابة العامل الأساسي في تيسير اتخاذ القرارات المختلفة و التعامل مع المشكلات الإدارية التي تعاني منها المؤسسات المختلفة.

**و يتم الاعتماد حالياً كذلك على نظم المعلومات** لتوفير قدر كبير من المعلومات المتطلبة فيما يتعلق بالمجال المالي و المحاسبي بما يساهم في التخطيط و الرقابة و اتخاذ القرارات المختلفة داخل المؤسسة و بخاصة و أن المؤسسات المختلفة تعمل في ظل ظروف متغيرة و كذلك تكون نظم المعلومات متغيرة لتتلاءم مع احتياجات بيئات العمل المختلفة و تقاس عادة كفاءة منظومة المعلومات من خلال تحديد المنافع التي تحصل عليها الشركات و المؤسسات من استخدام تلك النظم و فاعليتها في تحقيق الأهداف المطلوبة منها و مدى جودة تلك المعلومات و فاعليتها لمتخذي القرار و سائر الاحتياجات الأخرى للمؤسسة.

و تتميز نظم المعلومات الجيدة بالتوافر عند الحاجة إليها و الدقة و السرعة في الاسترجاع عند الطلب و البساطة من قبل المستخدمين و المرونة عند الحاجة للتعديل فيها و يتحقق ذلك من قبل مديري نظم المعلومات أو من خلال المستخدمين المسموح لهم بالتعديل مع توفير أسلوب الحماية الأمثل لتلك النظم و بحيث تعمل نظم المعلومات على توفير الوقت و الجهد و تحسين مستوى الخدمات المقدم من الشركات بشكل عام .

**و يعتبر توافر المعلومات و تدفقها أحد العناصر الهامة** و الحيوية في تحقيق كفاءة العملية الإدارية و تنسيق علاقات العمل و بناء هياكل تنظيمية لمواجهة المناخ الاستثماري المتقلب و تفعيل كافة الموارد لتنمية القدرات التنافسية فالمعلومات مورد هام لا يقل في أهميته عن الموارد المادية و البشرية بل يفوق تلك الموارد أهمية في كثير من الأحيان و المتابع لحال قضايا التجسس الدولي في وسائل الإعلام كافة يلاحظ بدقة مدى أهمية المعلومات في تحريك الأدوار الدولية لكبار اللاعبين على الساحة السياسية و الاقتصادية و غيرها حيث تمثل المعلومات التي تجمعها أجهزة الاستخبارات في التخطيط و تحديد السياسات المناسبة للعمل في كل مرحلة و كذلك الحال في عالم الأعمال .

فمع تزايد المنافسة لمستويات غير مسبوقة و تحرير السياسات الاقتصادية و التجارية فقد أدى ذلك لضرورة تحقيق التكامل بين الموارد المتاحة بكل صورها لضمان الوصول لأقصى مستويات الفعالية و ضمان البقاء في الأسواق فلم يعد اللعب الفردي يكفي بمفرده في عالم يموج بالمنافسة و التحديات و هنا تتدخل نظم المعلومات حيث تستخدم في تحقيق الاتصال بين فرق العمل المختلفة و بما يساعد في تحديد أفضل الفرص الاستثمارية المتاحة لتحقيق المزيد من التقدم و النمو الاقتصادي على كافة المستويات للشركات و المؤسسات.

**الدراسة Online**

**Online Study**

مع التقدم العلمي و التكنولوجي المتزايد في العصر الحالي فقد رافق ذلك ظهور ثورة معلوماتية و تكنولوجية في كافة المجالات و من بينها مجال التعليم و الدراسة و التي لم تعد تقتصر على الدراسة التقليدية من خلال المؤسسات و المدارس و الجامعات المختلفة و إنما ظهرت تقنيات حديثة و استراتيجيات تعليمية متطورة تسمى بالتعليم عن بعد أو التعليم ( أون لاين ) و يشمل الدراسة عن طريق شبكة الانترنت لطلاب من جميع أنحاء العالم دون حضور مباشر و دون حاجة للسفر خارج مقر لإقامتهم.

و يستخدم في هذا النوع من التعليم الاستعانة بعدد من الوسائط التعليمية التقنية التي تساعد على توصيل المادة العلمية المطلوبة من خلال تلك الوسائط و التي يمكن أن تكون صوتية أو مرئية أو مكتوبة و غيرها و يتم ذلك من خلال فصول افتراضية و منتديات نقاش و صفحات التواصل الاجتماعي و البريد الإلكتروني و غيرها من وسائل الاتصال التفاعلي الذي يتم عن بعد و يجعل من العملية التعليمية عملية تفاعلية متميزة و يتم فيها تبادل الخبرات و الآراء بين الطلاب و المعلمين و طرح الأسئلة و فتح موضوعات للنقاش و تقديم المساعدة أيضاً و تتاح كذلك من خلال هذا النوع من التعليم توافر مكتبات إلكترونية تضم العديد من المؤلفات في مختلف المجالات الدراسية و يتاح للطلاب الولوج إليها و الاستفادة منها و الحصول على المعلومات المطلوبة في أي وقت من اليوم و على مدار الأسبوع ( بعكس المكتبات التقليدية و التي قد لا تكون متاحة بالقرب من الطالب كما قد تكون مواعيدها غير مناسبة للجميع) كما يتاح للطلاب إمكانية عمل الأبحاث الدراسية المطلوبة و الحصول على المساعدة من المعلمين في أي وقت أيضاً من خلال ترك رسالة عبر البريد الإلكتروني أو المنتدى أو غرفة المحادثة و غيرها من الفعاليات التواصلية و يقوم المعلم بالرد على الاستفسار و تقدي المعلومة المطلوبة في أي وقت عندما يتاح له التواجد على الإنترنت بشكل عام و تصفح بريده الإلكتروني أو استعراض الأسئلة الجديدة التي وردت إليه.

تتيح الدراسة عن بعد ( أون لاين ) العديد من المزايا و التي من أهمها تقليل التكلفة المادية الباهظة للسفر و الإقامة في البلدان الأوروبية و غيرها و يضاف لذلك التغلب على صعوبات استخراج التأشيرة ذاتها للسفر و بخاصة مع الإجراءات الأمنية المشددة التي تنتهجها العديد من الدول لتقليل عدد الوافدين إليها بشكل عام كما يتميز التعليم عن بعد كذلك بإتاحة الفرصة للطلاب بالتواصل مع العديد من الطلاب الآخرين من مختلف بلدان العالم و تكوين صداقات جديدة وتبادل الخبرات و المعارف كما يوفر التعليم عن بعد الخصوصية في التعليم فالطالب لا يحتاج للانتقال من مكانه للدراسة و التعامل مع زملاء آخرين ( ما يناسب كثيراً الطلاب الخجولين و الكارهين للزحام ) أو التقديم في معهد أو مدرسة و يقابل بالرفض لعدم توافر شواغر له بل لنه لا توجد صفوف و لا مباني و لا تجهيزات خاصة فيمكن للطالب الدراسة من المنزل أو النادي أو العمل حتى و دون أن يضطر للتفرغ منه أو التخلي عنه للسفر و التحصيل العلمي في بلد آخر.

**الصحافة و الإعلام**

**Press and Media**

تعرف الصحافة على أنها مهنة جمع الأخبار و نشرها في مجلة أو صحيفة تصدر بتوقيتات زمنية محددة ( يومية -  أسبوعية – شهرية في حال المجلة ) و هكذا و تشمل أخبار متنوعة في مختلف المجالات السياسية و الرياضية و الاقتصادية و غيرها و أحياناً ما تكون صحيفة متخصصة أي تركز أخبارها على نوع معين من الأخبار كالجرائد الرياضية و الفنية و العلمية و الفكاهية و غيرها و لكل نوع قرائه المتابعين لتلك الجرائد و الأخبار و تعتبر الصحافة جزء من منظومة العمل الإعلامي و الذي يشتمل على كافة وسائل الإعلام المختلفة الأخرى كالتلفاز و الراديو حديثاً الإنترنت و الجرائد الإلكترونية و المواقع الإخبارية و غيرها من وسائل الحصول على المعرفة و بما في ذلك خدمات المعلومات عن طريق الرسائل القصيرة على المحمول و تتميز وسائل الإعلام المختلفة بعدة مزايا منها – في حالة الصحافة – أن تنشر بشكل دوري و تتميز وسائل الإعلام الأخرى بكون سعر الحصول على المعلومة من خلالها مناسب لأغلب الفئات ففي عصرنا الحالي لا يخلو منزل من وجود تلفاز أو راديو و في حال عدم توافرهما فقد تمت إضافتهما لإمكانات أجهزة المحمول الحديثة و مع ظهور الإنترنت كوسيلة إعلامية فقد سهل الأمر كثيراً و أصبح الحصول على المعرفة بضغطة زر كما يقولون و لم تعد المعلومات مقتصرة على هيئة أو فئة أو جهة محددة بل أصبحت متاحة للجميع.

و تعمل وسائل الإعلام كافة على تحقيق هدف واحد هو نشر المعرفة و تكوين منظومة مبادئ تسهم في بناء الأوطان و نصر المظلومين و العمل على توعية الناس بما يحدث حولهم في جهات أخرى من العالم و المتغيرات التي تؤثر على حركة الحياة بشكل عام و لذلك فنجد أن أغلب وسائل الإعلام تحرص على تنويع المحتوى المقدم من خلالها لتلبي جميع رغبات المشاهدين بمختلف رغباتهم مع الحرص على تقديم مجموعة من المعالجات لبعض القضايا العصرية الهامة التي تشغل فئة كبيرة من الناس و تسلط الضوء عليها مع محاولة لطرح حلول من المفترض بها أن تساعد متخذ القرار في التعامل مع تلك القضايا مع الضغط الإعلامي بتكرار الحديث في نفس القضية حتى يتم التعامل معها بشكل ما و تنتهي مع انتهاء وقتها.

و قد صاحب تنوع و تعدد سبل الحصول على المعلومات حتى وصل الأمر للأقمار الصناعية و ما ساهمت به التكنولوجيا من نشر للمعرفة في كافة أنحاء العالم دون مجهود صاحب ذلك مجموعة من المشكلات من أهمها تصاعد للدور التجاري للإعلام على حساب جودة المحتوى المقدم فيه فقد تزايد عدد القنوات الفضائية في السنوات القليلة الماضية زيادة هائلة دون إضافة لجديد حقيقي أو محاولة لتحقيق أهداف العمل الإعلامي بل أصبحت تلك القنوات و معها جرائد مساندة لها من أدوات تحقيق أهداف معينة و هو ما يستدعي ضرورة عمل ميثاق شرف للإعلاميين و قيود على إنشاء القنوات الجديدة بما يعود بالإعلام لوظيفته الأصلية و ألا تكون التجارة و الربح هي الهدف الوحيد منه و يسيطر عليه كل من يمتلك مالاً.

**المحاسبين الإداريين**

**Management Accountants**

تهتم المحاسبة الإدارية بتقديم الخدمة المعلوماتية للعاملين على إدارة المؤسسات فيما يتعلق بتصنيف أو تحليل المعلومات المالية المرتبطة بالشركات و المؤسسات و تحويلها لمعلومات يستفاد منها يساعد في اتخاذ مختلف القرارات المرتبطة بالتخطيط و الرقابة و التقييم للأداء المالي للشركات و المؤسسات و تستعين المحاسبة الإدارية في ذلك بتطبيق الأساليب المحاسبية و البرمجيات الإحصائية و الرياضية للحصول على نتائج دقيقة و بحيث لا تتم مراجعة المعلومات التي تقدمها المحاسبة الإدارية من إدارة الحسابات.

و تفيد المعلومات التي تقدمها المحاسبة الإدارية في مختلف مراحل العمل في المؤسسات حيث تفيد في تحديد أفضل الإجراءات و الوسائل التي يستفاد منها في تنظيم الموارد المتاحة و تحقيق الاستغلال الأمثل لها لضمان تحقيق الأداء الفعلي لأهداف و خطط المؤسسة و التحقق من عدم وجود انحرافات بالإضافة لتحديد البدائل و المقارنة بينها و اختيار الأفضل و الأكثر مناسبة من بين تلك البدائل بما يحقق صالح العمل بالإضافة لتحديد أهم العقبات التي تعترض تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة و سبل التغلب على تلك المعوقات كما تتميز المعلومات التي تقدمها المحاسبة الإدارية بعدم اقتصارها على المعلومات المدونة في السجلات المحاسبية فقط بل تشتمل على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار حتى لو لم تكن مدونة في السجلات المحاسبية

و تستخدم المحاسبة الإدارية عدد من الوسائل و الأساليب الإحصائية و التي يستخدم البعض منها للتعبير عن الخطط و النتائج المتوقعة خلال فترة زمنية محددة و خرائط التعادل و محاسبة التكاليف و الرقابة على الجودة و غيرها و تفيد البرمجيات المستخدمة في مجال المحاسبة الإدارية في تسريع الحصول على المعلومات و معالجتها و تخزينها بأقل مساحة و تكلفة مع سهولة الاسترجاع و الاستفادة منها عند الحاجة لذلك كما تساعد المعلومات التي تقدمها المحاسبة الإدارية في تحقيق وائد استراتيجية متمثلة في تحسين نوعية المنتجات و اتخاذ القرارات الجيدة و تحقيق متطلبات الجودة و تقليل الوقت و الحصول على رضا العملاء.

و لأهمية مجال المحاسبة الإدارية فقد تم وضع مجموعة من المعايير للسلوكيات المهنية للمحاسبين الإداريين و التي تمثل أهم المواصفات الواجب توافرها في المحاسب الإداري و التي تعبر عن التزامه بآداب السلوك المهني متمثلة في الأهلية و الأمانة و الموضوعية و الثقة و من ثم تفرض هذه المعايير و التغيرات الكبرى التي تحدث في ظروف العمل و طبيعة المتغيرات المؤثرة على الظروف الاقتصادية بشكل عام ضرورة التطوير الدائم للمحاسبين الإداريين و العمل على تحسين مستوياتهم بشكل مستمر من خلال الالتحاق بدورات تعليمية متنوعة تلبي متطلبات العمل و تزيد من فرصهم في تحقيق التجديد المهني اللازم للبقاء في سوق العمل و بخاصة في ظل المنافسة الكبيرة و تزايد أعداد المحاسبين و توافر الكفاءات الجديدة الشابة الراغبة في إثبات الذات.

**المحاسبين المحترفين**

**Professional Accountants**

تقوم برامج إعداد المحاسبين المحترفين على تقديم مجموعة من المقررات الدراسية المتميزة و التي تتناول أهم الجوانب الأساسية اللازمة لإعداد المحاسب المحترف و التي تتضمن مقررات في الإدارة المالية و الاستراتيجية و آليات اتخاذ القرار المحاسبي و تساعد أيضاً في تنمية جوانب الخبرة و المهارة لدى المحاسب المحترف بحيث يتمكن من الترقي و الوصول لمناصب إدارية عليا في المؤسسة التي يعمل بها حيث تساعد المحاسبة الاحترافية على تقييم الأداء و تفهم التوجهات و السياسات الاستراتيجية التي تنتهجها المؤسسات كما تمكن برامج إعداد المحاسبين المحترفين من التخطيط و العمل على الميزانيات و توصيل القيمة للعملاء من خلال الإدارة الجيدة للتكاليف و تحليل الكشوف المالية و إدارة المخاطر المالية و تساعد كذلك مقررات البرنامج على تحديد نوعية القرارات المرتبطة بالاستثمار و أخلاقيات المهن و الحصول على مصادر تمويل للشركات و المؤسسات من خلال البنوك أو غيرها من المؤسسات العاملة على تقديم قروض بمختلف المسميات و نظم الإقراض و السداد كما تهتم تلك المقررات بسبل تحديد الضوابط المناسبة للعمل المحاسبي بشكل عام .

و تتميز البرامج الخاصة بإعداد المحاسبين المحترفين بكونها لا تقتصر فوائدها على المحاسبين فقط بل تمتد لتشمل العاملين في الحقل المالي بصفة عامة كالمدراء الماليين و العاملين بوزارات المالية و التخطيط و كبار المحاسبين و المحللين الماليين و جميع من لديه اهتمام بالعمل المالي و المحاسبي بما فيهم الخريجين الجدد حيث تركز تلك البرامج على توفير مادة علمية عن التقارير المالية و كيفية إعدادها و علاقة العمليات المحاسبية بالتسويات و تداول الأصول و المخزون مع تقديم دراسات في العلاقة بين التخطيط وإعداد الميزانية وتقييم الأداء و معايير الإبلاغ المالي المرتبطة بتوحيد القوائم المالية و تحقيق الإيرادات كما تضم المقررات الدراسية كذلك أساسيات لإعداد الميزانيات و تطويرها و تحديد التكاليف و مداخلها الكلية و المتغيرة و حجم النشاطات و سبل تحقيق الرقابة الداخلية .

و لا يخلو العمل المحاسبي من وجود معايير أخلاقية منظمة له فالمحاسبة الإدارية الاحترافية تقدم المعلومات و تساعد متخذي القرار و تحاول تحليل المخاطر الناتجة عن عدم التأكد و تقدم البدائل المتاحة و تساهم في تحديد الأفضل من بينها للشركات و المؤسسات المختلفة و تعد التقارير المالية و هو ما يتطلب توافر القدر المعرفي اللازم و المهارات المتطلبة لتحقيق تلك المعايير و الأهداف  و التي يؤدي القصور في امتلاكها من قبل المحاسب المحترف إلى التأثير سلباً على جهود المؤسسة في تحقيق التقدم المنشود.

و تهدف منظومة المعايير الأخلاقية المرتبطة بعمل المحاسبين إلى التأكيد على مفاهيم الإتقان و الكفاءة و النزاهة في العمل و العمل على تحقيق الجودة في التقارير المقدمة و التي يعتمد عليها في اتخاذ مختلف القرارات الهامة في الشركات و المؤسسات.

 **البرمجة**

**Programming**

يمكن تعريف البرمجة بأنها وضع نظام للحاسوب يتضمن خطوات تفصيلية في شكل تعليمات و أوامر تساعد في التعامل مع البيانات و توفير الحلول لمشكلات أو مسائل محددة و تتم عملية البرمجة من خلال لغات خاصة بالبرمجة تتميز بإمكانية فهمها من قبل الحاسوب و تتميز كذلك بالتفرد و الاختلاف فيما بينها حيث تكون لكل لغة مواصفات و خصائص تتفاوت فيما بينها من حيث درجة المناسبة لكل نوع من أنواع البرامج و أسلوب التعامل مع البيانات و تساعد البرمجة على تمكين الحاسوب بقدرات متميزة تيسر الحياة على الناس حيث تتميز معالجة الحاسوب للأمور بالدقة و السرعة مهما كانت المسألة معقدة أو طويلة أو مملة للأشخاص العاديين.

و تتميز البرمجة بكونها محاولة تقديم حل لمشكلة بأسلوب يعتمد على المنطق الخوارزمي و الذي يعتمد على تحليل المشكلات بتقسيمها لتفاصيل صغيرة و عنصر مرتبة و واضحة بما يساعد في لإيجاد الطريقة المناسبة لحل تلك المشكلة من خلال وضع بدائل و مناقشة مختلف الاحتمالات التي تساهم في حلها و دراسة المعوقات التي تعيق حل المشكلة.

و يمكن توضيح مفهوم البرمجة بالحاجة لحل مسألة حسابية ما و لتكن حاصل جمع رقمين تمثل تلك المشكلة التي نحتاج لصياغة لغة برمجة خاصة بها لتمكين الحاسوب من تقديم الحل المناسب لتلك المشكلة و إجراء عملية الجمع المطلوبة و تقوم لغة البرمجة بتقديم الأسلوب أو الطريقة المناسبة لصياغة تلك المشكلة بطريقة مناسبة.

و من المعروف أن الحاسوب يقوم بثلاث عمليات يتم مراعاتها عند تصميم و استخدام أي لغة من لغات البرمجة تتمثل تلك العمليات في الإدخال للبيانات و من ثم إجراء معالجات مناسبة لتلك البيانات ثم الإخراج للنتائج المطلوبة و يرتكز مفهوم البرمجة على تطبيق مجموعة معاملات بهدف إنتاج صلات بين العلاقات و استخدام لغة برمجة لإنتاج برنامج حاسوبي معين و يمتزج علم البرمجة بعلوم أخرى من أهمها الرياضيات و الهندسة و تتنوع لغات البرمجة لتنقسم للغات دنيا و لغات عليا.

و تتطور لغات البرمجة مع تطور المكونات الأساسية للحواسيب ففي بداية ظهور الحواسيب في عشرينيات القرن الماضي كانت الحواسيب أجهزة ضخمة و لا تتواجد إلا في أماكن مخصصة لها و كانت تستخدم بها العديد من الصمامات الإلكترونية و بلغة برمجة معقدة و كان التعامل مع تلك الحواسيب صعباً على المبرمجين أنفسهم و لكن مع تطور التكنولوجيا و ظهور الترنزيستور و النانو تكنولوجي حديثاً فقد أدى ذلك لحدوث طفرات في عالم الحواسيب الآلية و تزامن مع تلك الطفرة في الشكل و الحجم و التكنولوجيا المستخدمة طهور تطورات كبيرة كذلك على لغات البرمجة المستخدمة و التي تمكن المبرمجون من تصميم و تطوير مجموعة لغات أسها في الاستخدام و أصبحت متعارف عليها في عالم البرمجة.

**إدارة العلاقات العامة**

**Public Relations Management**

تُعرف العلاقات العامة عادة بأنها ما يُبذل من جهد من قِبل فريق ما من أجل إقامة علاقات طيبة بين أعضاء هذا الفريق وبين القطاعات المختلفة للرأي العام.

و محددات هذا التعريف:

1. ما يبذل من جهد: ويقصد بهذا الجهد النشاط الذي يقوم به الفريق من أجل إقامة العلاقات الطيبة المرغوبة و استمرار هذه العلاقات.

2. فريق ما: ويُقصد بهذا الفريق المنظمات والشركات العاملة بمختلف تصنيفاتها و تخصصاتها.

3. إقامة علاقات طيبة: و يُقصد بهذه العلاقات، العلاقات القائمة بين الإدارة و المنظمة من جانب و المنظمة و الأفراد من جانب آخر، مع وجود ما ينظم و ما يتحكم في أنشطة و تصرفات كل من هذه الأطراف.

4. أطراف هذه العلاقات: تقوم العلاقات الطيبة بين المنظمة والعاملين فيها ومستخدميها من جانب و بين المنظمة و الأفراد الذين يتعاملون معها و الذين ينتفعون من الخدمات التي تقدمها من جانب آخر.

**كما يمكن تعريف العلاقات العامة على أنها** ما يُبذل من جهود بين أعضاء فريق ما من أجل إقامة علاقات قائمة على الثقة واستمرار هذه العلاقات بين أعضاء هذا الفريق وبين الأفراد المنتفعين بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر من خدمات المنظمة الاقتصادية والاجتماعية. ونلاحظ أن محددات هذا التعريف لا تختلف عن محددات التعريف السابق إلا فيما يخص العلاقات القائمة على الثقة و الانتفاع من الخدمات التي تقدمها المنظمة سواء كانت الخدمات الاقتصادية أو الاجتماعية:

1. ا**لعلاقات القائمة على الثقة:** و التي تعبير عن العلاقات القائمة في حياة وتصرفات المنظمة مع العاملين لديها و مع الأفراد المنتفعين من خدماتها.

2. **الانتفاع من الخدمات التي تقدمها المنظمة:** إن انتفاع الأفراد من الخدمات التي تقدمها المنظمة سواءً كانت الخدمات الاقتصادية أو الاجتماعية لهو أمر طبيعي يلازم علاقات المنظمة بالعاملين لديها و المستفيدين من خدماتها. فلا يمكن أن تقوم مثل هذه العلاقات بمنأى عن خدمات المنظمة الاقتصادية أو الاجتماعية .

**تعريف جمعية العلاقات العامة في البورد البريطاني للمحترفين:**

وضعت جمعية العلاقات العامة في البورد البريطاني للمحترفين  تعريفاً آخراً  للعلاقات العامة حيث رأت أنها عبارة عن وظيفة إدارية مستديمة و منظمة تسعى المنظمات الحكومية و الخاصة من خلالها إلى تحقيق التفاهم و المساندة مع الأفراد الذين تتعامل معهم أو الأفراد الذين يمكن أن تتعامل معهم.

و محددات هذا التعريف:

1. **وظيفة إدارية:** من منطلق أن العلاقات الناجمة عن أنشطة المنظمة تخلق قيمتها، ترى الإدارة أنها يجب أن تتحمل مسؤولية تحسين و تطوير هذه العلاقات إلى أقصى حد ممكن وذلك لتحقيق الأهداف التي أنشئت المنظمة من أجلها.

2. **وظيفة مستديمة ومنظمة:** إن تعريف ووصف العلاقات العامة بأنها وظيفة مستديمة ومنظمة  يوضح ما يجب أن تكون عليه، حيث تحقق المنظمة معظم أنشطتها عن طريق العلاقات العامة.

**أهداف العلاقات العامة :**

1. إعلام الأفراد بسياسة المنظمة و المنتجات أو الخدمات التي تقدمها حتى يكونوا على اطلاع مستمر وذلك لتحقيق التعاون المثمر.

2. نقل رغبات و متطلبات المستهلكين إلى إدارة المنظمة لكي تقوم بدراستها و تحقيقها بقدر المستطاع.

3. معرفة وإدراك متطلبات الموظفين في المنظمة من الناحية الثقافية ومن الناحية التسويقية، أو استحقاق الموظفين للمكافآت، ومساعدتهم في حل المشاكل و القيام بتشجيعهم على المشاركة في أنشطة المنظمة سواء كانت الأنشطة الفكرية أو الأنشطة الاجتماعية.

4. المساهمة مع إدارات المنظمات الأخرى في إعداد و تحضير المواد الإعلامية والمواد المطبوعة و النشرات الثقافية التي تتعلق بأنشطة ومنتجات أو خدمات المنظمة مثل إدارة التسويق أو إدارة الإنتاج....إلخ، وذلك لتعريف المستهلكين بها.

5. توثيق الاتصال بين المنظمة والجهات أو المنظمات الأخرى و استخدام وسائل الاتصال المختلفة سواء كانت مكتوبة أو مرئية أو أي وسائل أخرى مثل الهاتف و الإنترنت و البريد الإلكترونية.

ونستطيع أن نجد ثمة اختلافات في أهداف العلاقات العامة عندما نتطرق إلى الحديث عن العلاقات العامة في القطاع الحكومي، **حيث نجد الأهداف على النحو التالي**:

**I. في المجالات الإدارية :**

1. تشجيع مبادرات حل مشكلات العمل  من جانب الموظفين.

2. تشجيع المناقشات التي تهدف إلى تطوير العمل و الرقي به

3. انتقاد القوانين و الإجراءات التي تعيق من سير حركة العمل و الإبداع به.

**II. في المجالات الاقتصادية**

1. تشجيع الادخار.

2. تشجيع التأمين.

3. ترشيد الاستهلاك والإنفاق الحكومي.

4. تشجيع و تنمية الوعي الصحي والسلامة الصناعية والزراعة.

**III. في المجالات السياسية**

1. تنمية الشعور بالانتماء لدى الأفراد.

2. الحد من الإشاعات.

3. انتقاد الأخطاء و كل ما هو سلبي للمسؤولين وتقديم الإرشاد اللازم لهم.

4. إعداد الأفراد للتغير.

**إذن فإدارة العلاقات العامة Public Relations Management** تمــثل نموذجاً إدارياً متخصصاً بتنظيم عملية التواصل بين المؤسسات و الشركات من جهة و الأفراد و التشكيلات الاجتماعية الإنسانية من جهة أخرى. فهي تلعب دوراً فعالاً في نجاح المؤسسات ومنظمات الأعمال والعلاقات التفاعلية فيما بينها حيث تهتم بمساعدة الأشخاص والمؤسسات على تعميق الفهم المتبادل فيما بينهم وسهولة التعامل المشترك و البناء من خلال توطيد أقنية فاعلة للتواصل الفعال كجزء جوهري من نشاط العلاقات العامة، ونتيجة للتطور التقني الهائل في وسائل الإعلام والاتصال الذي نشهده في الوقت الراهن ازداد الإقبال في المملكة المتحدة على هذا الفرع التخصصي الدقيق في إدارة العلاقات العامة حيث يقوم بالتغلب على  مشكلات تعدد الثقافات واختلاف اللغات التي تواجهها الشركات في ظل المنافسة العالمية من خلال استنباط أدوات و سبل مستحدثة للاتصال والتفاهم بين الأطراف المتفاعلة وتقريب وجهات النظر، وكذلك السعي إلى تحقيق رضا الأطراف المشتركة في العمل.

و يتميز مفهوم إدارة العلاقات العامة باستناده إلى العديد من العلوم الرديفة مثل علم النفس و علم اللغويات وعلم الإدارة العامة لتشكيل رؤية شاملة لدى مدير العلاقات العامة في عملية مقاربته للجمهور الذي يتواصل معه بشكل واضح و دقيق و ذو مصداقية بما ينعكس بالمآل الأخير على قبول الجمهور لما يقدمه مدير العلاقات العامة من طروحات.

**كما تمتاز إدارة العلاقات العامة بدورها الرئيسي في إدارة الأزمات داخل المؤسسات** حيث تعمل على تفادي أساليب ردود الفعل العشوائية الغير مخطط لها عند حدوث الأزمات وذلك للحد من مخاطر الآثار المتوقعة نتيجة حدوث هذه الأزمات. ومن هنا ظهرت أهمية تطوير إدارة العلاقات العامة بجميع أقسامها، ولذلك اهتمت المؤسسات التعليمية البريطانية المرموقة بهذا التخصص الفرعي من العلوم الإدارية الذي ينخرط في دراسته الألوف من طلاب الدراسات العليا في بريطانيا ضمن برامج التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني والتعليم المفتوح والدراسة بالانتساب.

**و يمثل منصب مدير العلاقات العامة في المؤسسات و الشركات البريطانية** المنصب المحوري الأساسي في صيانة كل استراتيجيات الشركة و يمثل موقعاً لا يستغنى عنه أبداً في أعراف الممارسة الإدارية المعاصرة في المملكة المتحدة.

و تبرز أهمية مدراء العلاقات العامة في بناء علاقات الثقة على مستويات مختلفة مثل الموظفين و الزبائن أو المستثمرين في أشكال مختلفة من السيناريوهات الاجتماعية المختلفة. و التي تقتضي وجود مدير علاقات عامة لأجل تسهيل و توضيح الرسالة التي تود المؤسسة ممثلة بمدير العلاقات العامة إيصالها إلى الجمهور.

و كانت تلك الأهمية لهذا الحقل هي السبب الأساسي في خلق برامج دراسية مختصة بميدان إدارة العلاقات العامة تم تصميمها خصيصاً لمسؤولي العلاقات العامة ومديري إدارات العلاقات العامة وجميع المختصين بالتعامل مع ممثلي المؤسسات الأخرى و العاملين بإدارات العلاقات العامة الذين يسعون إلى تعميق وتطوير معارفهم في هذا الميدان، و موجهة إلى الأشخاص الراغبين في تغيير مسارهم المهني والتحول عنه إلى حقل العلاقات العامة، حيث يقبل على هذه البرامج الدراسية الأشخاص المتميزون بطموح عالي لشغل المناصب القيادية في المؤسسات و الشركات و التي تتطلب منهم لاحقاً صياغة و تشكيل رسالة منهجية واضحة يقوم مدير العلاقات العامة بصياغة خطوات و أدوات إيصالها بوضوح و شفافية إلى الفئات المستهدفة التي تشكل الحيز الأساسي لنشاط تلك المؤسسة و الشركة.

**ولقد تم إعداد المناهج الدراسية الخاصة بتخصص إدارة العلاقات العامة و التي تنفذها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي** على أسس منهجية و معرفية راسخة في المملكة المتحدة  تمكن الطالب من تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من قبل مجموعة من أكبر الأساتذة المتخصصين في هذا القطاع من العاملين في المؤسسات و الهيئات التعليمية و البحثية  المرموقة في بريطانيا. بحيث تهدف هذه البرامج الدراسية إلى إكساب الدارسين جميع المعلومات والخبرات العلمية والتطبيقية في ميدان العلوم الإدارية عموماً بالتوازي مع تأسيس أرضية قوية ثابتة في حقل إدارة العلاقات العامة وفقاً لأحدث الأنظمة والمعايير في بريطانيا في حقل إدارة العلاقات العامة. كما تهدف هذه البرامج أيضا إلى أن يكون الطالب المتخرج منها قادراً على أن يصل إلى الجمهور المستهدف و مختلف شرائح العملاء الذين يرتبط بعلاقة عمل معهم  وإرضائهم عن طريق توطيد أقنية التواصل الفعال و المنتج و المستمر معهم بما يخدم في المآل الأخير عائداً أكبر من النجاح المهني الشخصي له و للمؤسسة التي يعمل بها.

وتشير الإحصائيات البريطانية إلى تنامي الاهتمام بهذا الميدان المعرفي حيث اصبح العمل في وكالات العلاقات العامة الكبرى في المملكة المتحدة من أهم الأعمال المهنية المرموقة في عموم أرجاء بريطانيا و التي يسعى للانخراط بها شرائح كبيرة من النخب المهنية في المملكة المتحدة وعلى المستوى الدولي في بقية دول العالم.

**إدارة الفنادق**

**Hotels and Hospitality Management**

تساهم إدارة الفنادق في تحسين مستوى الخدمات الفندقية و تقليل التكاليف بهدف تحقيق التنمية السياحية والاجتماعية والاقتصادية في جميع البلدان، ويهتم العاملين في مجال الفنادق و خدمات الضيافة بعلم إدارة الفنادق لمعرفة القواعد و الأصول العلمية التي توصلت إليها الدراسات في المجالات الفندقية لاكتساب المعلومات التي تؤهلهم إلى إنجاز مهامهم بكفاءة و فاعلية بجانب الخبرات العملية التي يكتسبونها يومياً في مجال عملهم.

ويلعب العنصر البشري دوراً هاماً في مجال إدارة الفنادق وخدمات الضيافة، حيث يعتبر هو الوسيلة و الغاية في العملية الإنتاجية و الخدمية  لذلك ينبغي الاعتناء به من خلال:

1. الاختيار السليم للعناصر البشرية التي تعمل في تقديم خدمات الضيافة للنزلاء.

2. التدريب المستمر للعاملين في هذا الميدان و تدريبهم و تنمية مهاراتهم.

3. تشجيع العاملين بأساليب مختلفة للاستمرار في تقديم الخدمات الفندقية و خدمات الضيافة واتقانها بمهارة.

4. ابتكار الحلول للمشكلات التي تواجه مقدمي الخدمات الفندقية و خدمات الضيافة.

**فن الإدارة في خدمات الضيافة:**

**أسباب قدوم النزلاء إلى الفندق:**

1. الترحيب الجيد بالعميل الذي يشعره بقيمته الحقيقية.

2. تقديم المجالات المتميزة للنزلاء.

3. التجهيز المتميز للطعام الذي يتم تقديمه سواء كان الطعام ساخناً أو بارداً.

**فن خدمات الضيافة في الفنادق:**

1. إدارة حازمة.

2. عاملون محترفون.

3. ظروف مناسبة محيطة بالعميل مثل الموسيقي و اللوحات الفنية الجميلة.

4. نظافة الموائد و الأرضية.

5. ترتيب تقديم الطعام.

6. أشكال مميزة من الأدوات و الأواني التي يتم تقديمها إلى النزلاء.

7. أنواع جيدة من المفارش و المناديل الخاصة.

8. الروح المعنوية المرتفعة للعاملين في الفندق.

9. وجود حواجز متحركة من أجل خدمة المناسبات أو الحفلات.

**التخطيط الوظيفي في ميدان إدارة الفنادق و خدمات الضيافة:**

عند القيام بالتخطيط الوظيفي للعمل في مجال الفنادق وخدمات الضيافة يجب تحديد أهداف محددة للعمل أولاً، وعدم التكاسل في استغلال الفرص للتعلم وذلك من خلال الاشتراك في البرامج التدريبية المقدمة، وعدم تأجيل، بالإضافة إلى توطيد العلاقات مع العاملين في هذا المجال.

**مواصفات العاملين في تقديم خدمات الضيافة :**

1.    الاعتناء بالمظهر جيداً.

2.    الالتزام بمواعيد العمل و عدم التأخير.

3.    قوة الشخصية و الذاكرة.

4.    الأسلوب المهذب و المرضي في التعامل مع العملاء.

مما سبق إجمالاً، بات بإمكاننا تعريف إدارة الأعمال السياحية Tourism Business Management أنها عبارة عن مجموعة من التقنيات و الأدوات الإدارية الخاصة بالمؤسسات السياحية و التي تهدف بمجملها للوصول إلى الأهداف المرجوة من خلال تعزيز إنتاجية المؤسسة السياحية وقدرتها التنافسية. وتهتم هذه الإدارة باقتناص الفرص التي تدعم تعظيم الحصة السوقية للمؤسسة السياحية وتنطوي على العديد من الوظائف أهمها التخطيط الجيد والتنظيم السليم وتحديد أولويات العمل والقيادة والرقابة على التنفيذ وتقييم العمل السياحي. كما تهتم إدارة المؤسسات السياحية بالاطلاع بصفةٍ دورية على تقارير السياحة العالمية في مختلف دول  العالم لتحليل المعلومات الواردة فيها من أجل التعرف على عوامل نجاح وفشل النشاط السياحي حتى تتمكن من وضع رؤية افتراضية لإحراز النجاح من خلال وضع الخطط الاستراتيجية اللازمة.

وتعتمد العديد من البلدان على النشاط السياحي كواحدٍ من أكبر مصادر الدخل للدولة، وذلك كان الحافز المجتمعي لإطلاق برامج دراسية تهتم بحقل علم إدارة المؤسسات السياحية في المملكة المتحدة و الذي ينخرط فيه الطلاب من أبناء المملكة المتحدة و العديد من دول العالم الأخرى الذين يدرسون ضمن برامج التعليم عن بعد والتعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني والدراسة بالانتساب كالتي تقوم الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتنفيذها.

ولقد تم تصميم مجموعة من البرامج الدراسية المتخصصة في هذا المجال لخريجي كليات السياحة والفنادق والمرشدين السياحين والعاملين في شركات الطيران والعاملين في الفنادق والإدارات السياحية والوكالات السياحية ومدراء الإدارات السياحية الراغبين في تنمية أشكال التفكير الإبداعي والنقدي لديهم من خلال إدراك دور أصول الإدارة الحديثة وأثرها البالغ على المؤسسات السياحية وكيفية دعمها لتحقيق أهداف هذه المؤسسات.

وتهدف هذه البرامج الدراسية إلى مساعدة الدارسين على الإبداع في ميدان إدارة الأعمال من خلال تكوين صورة واضحة وشاملة لدى الدارسين في هذا الميدان عموماً، بالتوازي مع تأسيس الأرضية الملائمة في حقل إدارة الأعمال السياحية. بالإضافة إلى توجيه الدارسين نحو المؤهلات والخبرات الرئيسية المطلوبة لتقلد أعلى المناصب الوظيفية في صناعة السياحة، كما يركز البرنامج على توسيع المعارف الأكاديمية المرتبطة مع الممارسة للتغلب على العقبات التي تواجه العمليات الإدارية في ميدان السياحة وذلك من خلال تدريب الدارسين على نوعية الخدمات المميزة في السياحة وكيفية تكوين مشروع سياحي وإدارته بنجاح وذلك وفقاً لأحدث الأنظمة والمعايير في بريطانيا في حقل إدارة المؤسسات السياحية، كما تعرض تلك البرامج الدراسية في هذا الحقل ملخصاً لخطة عمل تهدف إلى تأكيد التطبيق العملي لمفاهيم ومبادئ الإدارة السياحية التي تنطوي عليها المقررات الدراسية الفائقة الجودة و التي تم وضعها وفقاً لأحدث ما تم التوصل إليه علمياً في حقل إدارة المؤسسات السياحية في المملكة المتحدة وليس ذلك فحسب، بل تم إعدادها أيضاً وفقاً لخبرات العمل المطلوبة في هذا الميدان مما ينمي المهارات الوظيفية للطالب حتى قبل إتمامه للبرنامج الدراسي المنتسب إليه.

**التجارة الخارجية**

**Foreign Trade**

تعريف التجارة الخارجية: يطلق هذا المصطلح على عمليات الاستيراد و التصدير التي تقوم بها الدولة سواء كانت المنظورة أو غير المنظورة . بالإضافة إلى أنشطة التبادل التجاري للسلع و الخدمات بين دول العالم المختلفة من أجل تحقيق المنافع المتبادلة بين الدول .

**ومما سبق نستنتج أن التجارة الخارجية تنطوي على عنصرين هامين هما :**

• الاستيراد

• التصدير

**الفرق بين التجارة الداخلية و التجارة الخارجية :**

• تتم التجارة الداخلية داخل الحدود الجغرافية للدولة بينما تتم التجارة الخارجية بين دول العالم المختلفة.

• تتم التجارة الداخلية من خلال نظام اقتصادي سياسي واحد بينما تتم التجارة الخارجية في ظل أنظمة اقتصادية وأنظمة سياسية مختلفة.

• تختلف الظروف السوقية والعوامل المؤثرة فيها في التجارة الداخلية عنها في التجارة الخارجية.

• وجود فرص للتكتلات الاقتصادية في حال التجارة الخارجية.

• سهولة نقل عوامل الإنتاج داخل الحدود الجغرافية للدولة الواحدة وصعوبة نقلها في حال التجارة الخارجية.

• اختلاف الأنظمة و القوانين الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية المنظمة للتجارة الداخلية عن المنظمة للتجارة الخارجية.

• استخدام عملة واحدة في حال التجارة الداخلية و تعدد العملات المستخدمة في حال التجارة الخارجية.

**أسباب قيام التجارة الخارجية :**

يعزى قيام التجارة الخارجية بين مختلف دول العالم إلى مشكلة الندرة النسبية وتعدد الأسباب على النحو التالي :

• اختلاف إمكانات الإنتاج من دولة إلى أخرى.

• ليس لكل دولة نفس التكاليف الإنتاجية.

• اختلاف المستوى التقني بين الدول.

• عدم مقدرة الدولة على أن تحقق الاكتفاء الذاتي.

• تصريف فائض الإنتاج.

• جنى أرباح التجارة الخارجية.

• رفع مستويات المعيشة لدى الشعوب.

**أهمية التجارة الخارجية :**

• ربط الدول المختلفة وتصريف فائض الإنتاج المحلي.

• مؤشر لقوة الدولة الإنتاجية والتنافسية في الأسواق الدولية  كما ينعكس أيضاَ على ما تملكه الدولة  من عملات أجنبية ويؤثر على ميزان الدولة التجاري.

• جني الأرباح نتيجة الحصول على المنتج بسعر أقل مما لو قامت الدولة بإنتاجه محلياً.

• زيادة الدخل القومي.

• نقل التطور التكنولوجي.

• تحقيق التوازن في الأسواق المحلية.

• تحقيق متطلبات المستهلك المحلي وإشباع رغباته.

• الارتقاء بذوق المستهلك المحلي.

• إقامة علاقات طيبة بين الدول.

• العولمة التي تحاول جعل العالم قرية صغيرة.

**الأطراف التي تدخل في نشاط التجارة الخارجية بشكل مباشر :**

• المصدرون

• المستوردون

• البنوك التجارية

**الأطراف التي تدخل في نشاط التجارة الخارجية بشكل غير مباشر :**

• **الناقل**:

حيث تعد عملية النقل من أهم العمليات التي يتم القيام بها في حقل التجارة الخارجية كما أن لها عظيم التأثير على سعر بيع المنتج النهائي ، وتنطوي عملية النقل على العديد من الوسائل نذكر منها ما يلي:

1. النقل البري.

2. النقل عن طريق السكك الحديدية.

3. البريد.

4. النقل البحري.

5. النقل النهري.

6. النقل الجوي.

•    **التأمين**

•    **وكيل النقل**

**التحليل المحاسبي**

**Accounting Analysis**

**يقدم التحليل المحاسبي خدمات متميزة في مجال الجودة المحاسبية** للشركات و المؤسسات من حيث أنه يتضمن الكثير من المعلومات و العمليات المحاسبية التي تجعل المستثمرين أكثر إقبالا على الأخذ بتقاريره، و العمل بها. حيث يشتمل على دراسات موسعة للأحوال المالية للشركات و يقدم تقييمات لجودة و استمرارية الدخل أو الأرباح في الشركات، و في حال عدم توافر منظومة جيدة للتحليل المحاسبي فإن الشركات تضطر حينها للأخذ بالتقارير المالية كما هي دون تحليلها محاسبياً ما يعرضها لبعض المشكلات الناتجة عن عدم الدقة فيما يتعلق بالقرارات المالية للمؤسسة.

**و يشمل كذلك التحليل المحاسبي** مجموعة من المعايير و التصنيفات المستخدمة في أساليب التحليل المحاسبي، و بشكل يجعله يساهم في تحليل المعلومات المالية و اتخاذ القرارات في مجالي التسويق و الإنتاج و غيرها من الأمور المرتبطة بهذا المجال و معالجة المشكلات التي تنتج عنها، كما يشمل أيضا مراجعة القوائم المالية للمؤسسات، و تحديد قدرتها على إدارة أمورها المالية، و جدوى الاستثمارات التي تقوم بها، من حيث الأرباح و الخسائر و الاقتراض و القدرة على سداد تلك القروض، بما يساهم في الوقوف على حقيقة الأوضاع المالية للشركات و المؤسسات بشكل أكثر فعالية و مصداقية أيضا،  و كذلك تحديد القيمة السوقية لأسهم تلك الشركات، و معرفة كفاءة سياساتها المالية و البيعية و اتخاذ القرارات التي تفيد في تطوير منظومة العمل و الإدارة و الرقابة الداخلية على كافة إدارات المؤسسة على تنوعها، و يستخدم كذلك التحليل المحاسبي في إعداد التنبؤات و المخططات المالية للمؤسسة .

و لا يخلو التحليل المحاسبي كذلك من توظيف للتكنولوجيا في حل المشكلات المالية و التفكير المبتكر في إيجاد حلول للعديد من المشكلات المالية التي يمكن أن تواجه الشركات، و عندما يقوم المحاسب بالبدء في التحليل المحاسبي فأول ما يهتم به هو تحديد السياسات المحاسبية اللازمة، فلا توجد سياسات محاسبية موحدة لجميع الشركات، و لكن يتم توفيقها تبعا لعدة عوامل منها طبيعة نشاط الشركة، حجم استثماراتها، حجم المنافسة السوقية، حجم الأرباح و الخسائر، أهداف الشركة نفسها، مع التحقق من مناسبة تلك السياسات المحاسبية مع السائد بشكل عام في السوق، كما يساهم التحليل المالي في اكتشاف التلاعب في الأرقام و البيانات المحاسبية، و يسهم كذلك في تحديد الحاجة لتغيير الأنظمة المحاسبية التي تتبعها المؤسسة حال عجزها عن تلبية متطلبات و أهداف الشركة، و يساعد كذلك في تحديد الآليات التي تتبعها الشركة لتحقيق أهداف معينة و أو تقديم بيانات محددة للجهات الضريبية المسؤولة مثلاً.

**يهدف التحليل المحاسبي إلى دراسة الوضع المالي الحالي للشركات و المؤسسات** من خلال عمل تحليل لنظم المحاسبات بالاعتماد على قواعد المعلومات المتاحة، بهدف السيطرة على الديون، و معرفة الواردات.  و يتم التخطيط المحاسبي بشكله المعاصر باستخدام تطبيقات حاسوبية متقدمة.

و يتم التحليل المحاسبي في ضوء العديد من المتغيرات، منها عوامل المنافسة و دخول منافسين جدد للسوق، و التوسع بالاستثمار في أنشطة اقتصادية جديدة، و المتطلبات المالية الواقعة على المؤسسة، و هي كلها من العوامل المتغيرة باستمرار، فمثلاً قد تخسر إحدى الشركات الناجحة نتيجة انخراطها في مشروعات جديدة سوف تبدأ في تحقيق الأرباح بعد عدد من السنوات، كما قد تزيد أرباح إحدى الشركات بسبب زيادة الإقبال على المنتجات التي تقدمها في سوق ما من الأسواق التي تعمل بها.

و يتم التحليل المحاسبي كذلك عن طريق مجموعة من الأدوات، مستفيداً في ذلك من التطور التكنولوجي الكبير في  نظم البرامج الحاسوبية، و كذلك الطرق الحديثة في جمع البيانات و تحليلها و الاستفادة منها و الوصول من خلالها لأفضل بدائل ممكنة لتحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسات . التحليل المحاسبي واحد من أهم المنظومات التي تفيد ليس فقط أصحاب المؤسسة، و لكنها تفيد أيضاً المستثمرين و غيرهم من أصحاب المصالح مع المؤسسة، حيث يقدم لهم معلومات كاملة عن نشاط المؤسسات المالي و كيفية إدارتها لأصولها و الأرباح التي تحققها، و الخسائر إذا وجدت، و الهدف منه المساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة سواء باتخاذ قرار التحديث أو الاستثمار بها أو تجنبها، و غيرها من الإجراءات التكيفية و الإدارية.

**و يتوجب على من يقوم بالتحليل المحاسبي** التحقق من مطابقة البيانات المالية المعلنة للشركة و تناسبها مع مستويات الأداء المحققة فعلا، و مقارنة نسب الزيادات في العملاء و الزيادة الفعلية لأرباح الشركة مع مطابقة ذلك مع المخزون، و تقييم الأصول الدائمة و المؤقتة كذلك وفقا لقيمتها الحقيقية و تعيين قيمة الاستهلاك و غيرها من الأمور التي تساهم في نجاح أهداف المؤسسات على المستوى المالي، و تساعد أيضا في تصويب أخطاء المسار حال وجودها.

كذلك يلاحظ استخدام أكثر من وسيلة للتحليل المحاسبي للشركات و المؤسسات، فمثلاً يتم التحليل المحاسبي لبيانات الشركات اعتماداً على التطور التاريخي لنشاطها و الأرباح التي تحققها حاليا و في الماضي و عقد المقارنات بينهما، لمعرفة تطورات الأحوال المالية للشركة على مدى زمني محدد و مراقبة الزيادة الربحية أو التعرض للخسارة.

**و كذلك يرتبط التحليل المحاسبي بتحديد نسب السيولة المالية للشركة أو المؤسسة،** و التي يهتم بها العديد من المستثمرين الراغبين بشراء الأسهم الخاصة بتلك الشركات أو المؤسسات. و عندما يتم الحليل المحاسبي لوضع إحدى الشركات، و تكون نتائجها سيئة و تنبئ بوقوع خسائر فيها، فعندئذ لابد من التفكير في تغيير النشاط أو حتى تصفية الشركة، حتى لو كان القطاع الذي تعمل به عموماً يحقق نتائج سيئة و كانت هي من الأفضل من بينهم، و الأقل من حيث الخسائر التي حققتها. و لكن لا يهتم المستثمرين بتقييم أصحاب المؤسسة لنتائجها مع الأهداف التي وضعوها و ذلك لجهل المستثمرين بها، و عدم أهمية معرفتها بالنسبة لهم.

**التعليم الإلكتروني**

**E-Learning**

التعليم الإلكتروني هو مفهوم تعليمي جديد باستخدام تكنولوجيا الإنترنت فهي توفر بيئة توجيهية للمعلمين والطلاب بشكل يتجاوز الأفكار التقليدية للتدريس في الفصول الدراسية، حيثُ أن تسليم المحتوى التعليمي عبر الإنترنت و في صورة تسمح بالإطلاع عليها من خلال التقنيات الحديثة هو السمة الرئيسية لهذا المفهوم الجديد، فهو يساعد على بناء مجتمع تعليمي أكثر واقعية وهو يلعب دوراً مضطرد الفعالية في مجال التعليم العالي.

و يمثل التعليم الإلكتروني حيزاً لتداخل جميع أشكال التعلُّم والتدريس، ونظم الاتصالات والمعلومات حيث يتم دراسة البرامج الدراسية من خلال شبكة الإنترنت حيث تمثل تلك الأخيرة الوسيلة التي تنفذ عملية التعلُّم.

وقد ارتبط مفهوم التعليم عن بعد ارتباطاً وثيقاً بمفهوم التعليم الإلكتروني. حيث أن التعليم الإلكتروني هو أساساً يعبر عن نقل المهارات والمعرفة باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت. و يشمل التعليم الإلكتروني تطبيقات إلكترونية مثل : التعلُّم القائم على استخدام الإنترنت (Web-based Learning) والتعلُّم القائم على استخدام الحاسوب (Computer-based Learning) وفرص التعليم والتعاون العملي من خلال المجموعات و الشبكات.

ويتم في هذا النوع من التعليم تسليم المحتوى التعليمي (المادة العلمية) عبر الإنترنت، مدعومة بشرائط الصوت والفيديو في بعض الحالات، أو البث الفضائي، وأيضاً الأقراص المدمجة. ويمكن أن يكون  التعليم الإلكتروني ذاتي التعلم (Self-paced) أو بقيادة المدرس وتوجيهاته (Instructor-led).

وتنطوي وسائل التعليم الإلكتروني على المواد الدراسية بشكل نصي (Text)، أو بصري توضيحي بشكل صورة (Image)،  أو الرسوم المتحركة (Animation) , وأيضاً الفيديو والصوت (Video and audio) و كذلك البرامج الدراسية التي تظهر بواجهة تطبيق جرافيكية حيث تسمح للدارس التحرك خلالها بواسطة الفأرة و لوحة المفاتيح و الميكروفون للانتقال إلى جزئيات أخرى في الدرس أو إلى دروس أخرى أو ربما إلى إجراء اختبارات و تطبيقات تقييمية على الدرس أو على المقرر كله من خلال الأسئلة الاستنباطية التي تعتمد على نظام الاختيارات المتعددة على سبيل المثال لا الحصر.

**وقد استخدمت اختصارات كمرادفات للتعليم الإلكتروني مثل :**

1- IBT (التدريب المعتمد على الإنترنت) (Internet-Based Training).

2- CBT (التدريب الحاسوبي) (Computer-Based Training).

3- WBT (التدريب القائم على الويب) Web-Based Training.

والآن نجد هذه المصطلحات مازالت تستخدم جنباً إلى جنب مع مفردات مثل elearning , eLearning or Elearning و التي تعني في مجملها باللغة العربية التعلم الإلكتروني.

**إدارة الموارد البشرية**

**Human Resources Management**

تُعرف إدارة الموارد البشرية على أنها إدارة الموظفين في المؤسسة، و أحياناً تعرف على أنها إدارة المهارات الخاصة بالأفراد. في كل الأحوال هي نظام يختص بشؤون العاملين، كما أنها مسؤولية يتقاسمها أولئك الذين يديرون الأشخاص داخل المؤسسة، فهي الإدارة المعنية بالكوادر البشرية العاملة داخل المؤسسة وعلاقاتهم فيما بينهم، ويتم تطبيقها في جميع ميادين التوظيف داخل المؤسسات الإنتاجية والخدمية المختلفة، حيث تعمل على اجتذاب الكفاءات المهنية الفعالة والمحافظة عليها لأطول وقت ممكن من خلال تحليل واقع و متطلبات العمل والتخطيط الناجح للحصول على الكفاءات البشرية الأمثل و الأكثر تميزاً و الأكثر ملائمة لاحتياجات العمل.

**و تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً محورياً في نجاح أي مؤسسة** وصمودها في ظل البيئة التنافسية العالمية، وذلك لأهمية رأس المال البشري وأثره على الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة. ولقد اتسع مفهوم إدارة الموارد البشرية وأصبح ينطوي على عدة ركائز أساسية أهمها الوصف الوظيفي، والاختيار، والتعيين، وتحفيز العنصر البشري، وتنمية وتدريب الموارد البشرية، علاوة على النشاط التقليدي المختص بشؤون العاملين في المؤسسة.

و بغض النظر عن حجم المؤسسة فإن ازدهارها مرتبط بقدرات أداء موظفيها لذا فإن الأنشطة التي بدورها تعزز ذلك الأداء وتلك القدرات ضرورية جداً بغض النظر عن ما إذا كانت المؤسسة تشير إلى تلك الأنشطة بوصفها "إدارة الموارد البشرية "، أو "تنمية وتطوير الموارد البشرية", أو "الموارد البشرية" أو حتى لا يوجد لديها اسم رسمي لدى المنظمة على الإطلاق.

و لذلك كان هناك ضرورة لاستنباط كيان علم إدارة الموارد البشرية الذي ينتفع به مدراء الموارد البشرية والمختصون بشؤون العاملين وجميع العاملين في قطاع الموارد البشرية، و الخريجون الذين يسعون لأن يكونوا قادة في المستقبل ومدراء موارد بشرية متمرسين في جميع المؤسسات البريطانية الموجودة في سوق العمل المحلي والدولي من خلال إثراء معارفهم بأحدث التقنيات و المعارف المعاصرة في ميدان إدارة الموارد البشرية.

**و تهدف البرامج الدراسية في حقل الموارد البشرية في المملكة المتحدة** إلى إكساب المهنيين المتخصصين في إدارة الموارد البشرية أحدث المعلومات العلمية القيمة والخبرات التطبيقية في العلوم الإدارية عموماً بالتوازي مع تأسيس أرضية قوية في ميدان إدارة الموارد البشرية بوجهٍ خاص، كما تركز تلك البرامج الدراسية على إدارة الموارد البشرية من حيث كونها استراتيجية وظيفية تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات طلاب الدراسات العليا وذلك من خلال تسليط الضوء على عملية التوظيف ومراحلها واختيار الشخص المناسب والتدريب والتطوير والصحة والسلامة وفقاً لأحدث الأنظمة والمعايير في حقل إدارة الموارد البشرية.

و جدير بالذكر أن الفرضية الأساسية للنظرية الأكاديمية لإدارة الموارد البشرية هو أن البشر ليسوا آلات، وبالتالي هناك حاجة إلى دراسة التخصصات المتعددة للموظفين في مكان وبيئة العمل في مجالات مثل علم النفس، والهندسة الصناعية، وعلم الاجتماع والاقتصاد والنظريات النقدية : ما بعد الحداثة، وما بعد البنيوية البشرية أو ما يدعى التنمية البشرية لتشكيل رؤية شمولية و تكاملية عن مفهوم المراد البشرية و كيفية مقاربتها بالشكل الأكثر كفاءة و ملائمة لمتطلبات الإنتاج و رفاهية و سلامة تلك الموارد البشرية في آن معاً.

**و تهدف إدارة الموارد البشرية إلى** مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال جذب الموظفين إليها والمحافظة على موظفيها الحاليين وأيضا لإدارتهم على نحو فعال. وتسعى لضمان وجود تناسب بين إدارة العاملين بالمؤسسة، والاتجاه الاستراتيجي العام للشركة.

**أما بخصوص الأنشطة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية فهي كالتالي:**

• التوصيف الوظيفي.

• التدريب والتطوير.

• تقييم الوظائف.

• الأجور والحوافز.

• تخطيط الموارد البشرية.

• البحث والاستقطاب للموارد البشرية.

• قياس كفاءة أداء الموارد البشرية.

• الاختيار والتعيين للموارد البشرية.

• توفير الرعاية الصحية للعاملين.

• الأعمال الروتينية كحفظ ملفات العاملين والترقيات والنقل.

**من كل ما سبق نستنتج أن إدارة الموارد البشرية (HRM) وظيفة شمولية متعددة الجوانب و التطبيقات** تشمل مجموعة متنوعة من الأنشطة ومن أهمها المسؤولية عن الموارد البشرية، لتحديد احتياجات المؤسسة من التوظيف وإذا كانت المؤسسة بحاجة إلى استخدام متعاقدين مستقلين أو تعيين موظفين لملء هذه الاحتياجات وأيضاً لتدريب أفضل الموظفين وضمان قدراتهم الأدائية و الإنتاجية العالية.كما تشمل هذه الأنشطة إدارة شئون الموظفين واستحقاقات الموظفين والتعويضات.

كما أنها أي  - إدارة الموارد البشرية - وظيفة داخل المنظمة التي تركز على توظيف، وإدارة، وتوجيه موظفي المؤسسة، ويمكن أيضاً إدارة الموارد البشرية أن يؤديها المديرين التنفيذيين. و هي وظيفة تنظيمية تتعامل مع القضايا ذات الصلة بالموظفين والعاملين مثل التعويض والتوظيف، وإدارة وتطوير وتقييم الأداء، وتطوير التنظيم والسلامة، وتحفيز الموظفين، والاتصالات، والإدارة، والتدريب. كما أن إدارة الموارد البشرية هي أيضا نهج استراتيجي وشامل لإدارة الأفراد وبيئة العمل، ذلك حيث أن إدارة الموارد البشرية الفعالة تُمكن الموظفين من المساهمة بشكل فعَّال ومثمر لتحقيق أهداف المنظمة وغاياتها.

**التعليم المفتوح**

**Open Learning**

التعليم المفتوح هو طريقة للتدريس وُجدت حديثاً، و أصبح طريقة مرنة من أكثر طرق الدراسة و التحصيل العلمي شيوعاً في المملكة المتحدة. و غالباً ما يتم التعليم المفتوح عبر برامج تدريسية يتم تصميمها لمن خرجوا عن مسار التعليم النظامي التقليدي و كي يناسب الطبيعية الحياتية للناس وانشغالاتهم؛ حيث أن العمل، الأسرة والالتزامات الاجتماعية مجتمعة تتطلب من الشخص تخصيص كثيراً من الوقت لإعطاء كل جانبٍ حقه وكثيراً ما تتعارض مع الوقت المُخصص للجهد الأكاديمي أو التعلُّم الأكاديمي،  لذا فإن التعليم المفتوح يسمح للراغب بالتعليم  بتنظيم دراسته وتوزيعها بالشكل المناسب مع جوانب حياته الأخرى مثل العمل أو الالتزامات الأخرى بحيث يمكنه متابعة أهدافه الأكاديمية والمهنية معاً في الجدول الزمني المخصص لهما.

و يخدم التعليم المفتوح فئة كبيرة من راغبي الحصول على العلم و التعلم و متابعة دراستهم ممن لم يسعفهم الحظ في تلبية شروط القبول للانخراط ضمن الجامعات النظامية التقليدية للحصول على مؤهلات عُليا و هذا نظراً لمرونة أنظمة القبول و التسجيل بالتعليم المفتوح مقارنة بالمؤسسات التعليمية النظامية التقليدية.

**و يتميز التعليم المفتوح بانه يمكن الطالب من الطالب الدراسة عندما يريد وحيثما يريد**، و لذا ؛ فإن هذه المرونة تعطي الفرصة للتحضير لدور جديد في الحياة العلمية و العملية للطالب وفق شروط تكون أكثر مُلاءمة للدارس بالمقارنة مع شروط و متطلبات التعليم التقليدي.

**و من أمثلة أنظمة التعليم المفتوح** التي تعتمد تكنولوجيا خاصة جمعت بين مزايا الفصول الدراسية التقليدية والمرونة الخاصة بالتعليم عن بُعد محاولةً توفير تعليم مجاني مع تحقيق الهدف النهائي المتمثل في مساعدة البلدان النامية في جميع أنحاء العالم لتوفير التعليم بها نظام التدريب المفتوح الذي  أطلقته منظمة اليونسكو على شبكة الإنترنت لتوفير التدريب وبرامج بناء القدرات والموارد بشكل مجاني لجميع أبناء الدول  النامية:

<http://opentraining.unesco-ci.org/cgi-bin/page.cgi?d=1>

و جدير بالذكر أن منهجية التعليم المفتوح المعمول بها في الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي  تقوم على المبادئ الجوهرية الناظمة لتطبيقات التعليم المفتوح في المملكة المتحدة والتي تستند إلى الثوابت المنهجية والتطبيقية التالية:

1- **التعليم المفتوح مدخل للتعليم الملائم لاحتياجات المتعلم:** حيث يتيح نظام التعليم المفتوح للمتعلم أن يقوم بنظم وترتيب جدوله الدراسي بالشكل الملائم له، ودون الوقوع في أسر متطلبات الدروس التقليدية وفق نظام التعليم الوجاهي الذي يستدعي حضور الطالب في صفوف دراسية لحضور محاضرات يلقيها المدرس بشكل تقليدي.

2- **التعليم المفتوح مدخل للتعليم التكاملي الشامل:** حيث أن هامش الحرية الزمنية أكبر للطالب وهامش الإبداع وإشباع الاهتمامات المعرفية أكثر اتساعاً نظراً لمرونة النظام التعليمي و تكيفه بشكل يبتعد عن قولبة الطالب في حيز الاستذكار والاستحضار لمعلومات تلقينية جامدة في أمد زمني محدد.

3- **التعليم المفتوح تعليم تفاعلي إبداعي:** حيث أن نظام التعليم المفتوح في المملكة المتحدة تمت صياغته بشكل يحافظ على الجاذبية والتوازن وتلبية الاهتمامات المعرفية و إشباعها، وفسح المجال الواسع للطالب من خلال الأنشطة التفاعلية والنماذج التطبيقية للحفاظ على أعلى مستوى من الحيوية في سياق العملية التعليمية التي يرى العديد من طلاب التعليم المفتوح في المملكة المتحدة أنها أكثر جاذبية وإمتاعاً من نظم الدراسة التقليدية.

**أسباب جاذبية التعليم المفتوح للطلاب في المملكة المتحدة:**

1- توفير فرص تعليم جديدة للأشخاص الذين أعاقتهم ظروفهم الاقتصادية أو الاجتماعية عن استكمال دراستهم بالجامعة بعد المرحلة الثانوية و أصبح عدم حصولهم على مؤهل دراسي ملائم أو تقدمهم في العمر عائق يمنع قبولهم ضمن الجامعات النظامية التقليدية.

2- يسهل التعليم المفتوح إمكانية التعلم للأفراد في المناطق النائية.

3- يسمح التعليم المفتوح للدارسين بالجمع بين الدراسة والعمل.

4- يتيح التعليم المفتوح للمرأة استكمال دراستها الجامعية سواء كانت أم أو عاملة.

5- القدرة على استيعاب عدد كبير يفوق الأعداد التي تستوعبها الجامعات، وأيضا لمرونته فإنه لا يحدد حواجز للقبول حيث أنه يمكن قبول الدارسين بغض النظر عن أعمارهم أو درجاتهم أو وظيفتهم أو حتى أماكن سكنهم.

6- يمكن أن يوفر التعليم المفتوح فرص التعلم لمستويات دون الدرجة الجامعية الأولى، وذلك من خلال برامج أكاديمية لمدة سنة أو سنتين جامعيتين ومن ثم يحصل الدارس على شهادة متوسطة بناء على رغبته من قبيل برامج إعداد الخبراء التي تنفذها الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

**التنمية البشرية**

**Human Development**

التنمية البشرية علم نظري و تطبيقي يركز على دراسة الوضع البشري على نطاقٍ واسع، وعلى وجه التحديد دراسة التنمية البشرية المتعلقة بالتنمية الاقتصادية والدولية. ولا تقتصر التنمية البشرية فقط على بحث ارتفاع أو انخفاض الدخل القومي. ولكن تمتد لتشمل توسيع الخيارات لدى الشعوب، لينعموا بحياة قيمة، كما تعمل على تحسين الوضع البشري

ومن هنا تتوافر لدى الأفراد الفرصة لتمتع بحياة كاملة. ومن هنا، فإن التنمية البشرية تتعدي دراسة النمو الاقتصادي باعتباره وسيلة فقط لتوسيع الخيارات لدى الشعوب.

**وهناك ست ركائز أساسية للتنمية البشرية وهي:**

(العدالة، والاستدامة، والإنتاجية، والتمكين، والتعاون، والأمن)

**العدالة الاجتماعية:** ويتمثل مفهوم العدالة الاجتماعية في فكرة أن العدل يجب أن يكون بين كل الأشخاص، وبين الرجال والنساء، بمعنى أننا جميعاً لدينا كل الحق في التعليم والرعاية الصحية، حيث يركز هذا المفهوم على فكرة تكافؤ الفرص مما يتطلب إعادة هيكلة جذرية في علاقات القوة في المجتمع.

**الاستدامة:** ويركز مفهوم الاستدامة علي فكرة أننا جميعاً لدينا كل الحق في ممارسة الأعمال التي تحافظ على حياتنا ووجودنا والحق في الحصول على نصيب أكبر من السلع مما يتطلب تنمية شاملة لجميع السياسات الاقتصادية و الاجتماعية و الاقتصادية.

**الإنتاجية:** ويقصد بهذا المفهوم النمو الاقتصادي و تحسين العملية الإنتاجية تتمثل في المشاركة الكاملة للأفراد في عملية تنمية المجتمع. ويعني هذا  أيضا أن الحكومة تحتاج إلى برامج اجتماعية أكثر كفاءة لشعبها، ويدعو هذا المفهوم إلى ضرورة تعزيز العلاقة الإيجابية بين بين التنمية البشرية والنمو الاقتصادي.

**التمكين:** وتعني حرية الشعب في التأثير على التنمية وعلى القرارات المؤثرة على حياتهم، وذلك من خلال مشاركة جميع الناس والمؤسسات في عملية صنع القرار، وتنفيذ خطط التنمية.

**التعاون:** ويشمل مشاركة الأفراد في الجماعات والمجموعات والانتماء إليها كوسيلة للإثراء المتبادل بينهم، ومصدراً للمعنى الاجتماعي.

**الأمن:** ويقدم فرص التطور للأفراد بحرية وأمان مع تأمين عدم اختفاء تلك الفرص فجأة في المستقبل.

**و تهدف خطط التنمية البشرية إلى :**

1. تمتع الأفراد بحياة طويلة وصحية.

2. أفراد متعلمين.

3. وصول الأفراد إلى الموارد التي تمكنهم من العيش بكرامة.

4. قدرة الأفراد على المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على مجتمعهم.

إذاً؛ من كل ما سبق نستنتج أن التنمية البشرية وظيفة تشمل مجموعة متنوعة من الأنشطة ومن أهمها المسؤولية عن الموارد البشرية، لتحديد احتياجات المؤسسة من التوظيف وإذا كانت المؤسسة بحاجة إلى استخدام متعاقدين مستقلين أو تعيين موظفين لملء هذه الاحتياجات وأيضاً لتدريب أفضل الموظفين وضمان أنهم موظفون ذو أداء عالي.كما تشمل هذه الأنشطة إدارة شئون الموظفين واستحقاقات الموظفين والتعويضات.

كما أن التنمية البشرية وظيفة داخل المنظمة التي تركز على توظيف، وإدارة، وتوجيه موظفي المؤسسة، ويمكن أيضاً للتنمية البشرية أن يؤديها المديرون التنفيذيين. و هي وظيفة تنظيمية تتعامل مع القضايا ذات الصلة بالموظفين والعاملين مثل التعويض والتوظيف، وإدارة وتطوير وتقييم الأداء، وتطوير التنظيم والسلامة، وتحفيز الموظفين، والاتصالات، والإدارة، والتدريب. كما أن التنمية البشرية هي أيضا نهج استراتيجي وشامل لإدارة الأفراد وبيئة العمل، ذلك حيث أن التنمية البشرية الفعالة تُمكن الموظفين من المساهمة بشكل فعَّال ومثمر لتحقيق أهداف المنظمة وغاياتها.

**الدراسة بالانتساب**

**Home Study**

عندما يتم ذكر مصطلح الدراسة بالانتساب فإنه يتبادر إلى الأذهان على الفور مفهوم التعليم الإلكتروني E-Learning والتعليم عن بعد Distance Education والدراسة بالمراسلة Correspondence Study.

و في الحقيقية فإن الدراسة بالانتساب تعني الالتحاق بهيئة تعليمية ما ويتم الدراسة بها عن طريق أحدى الطرق التي تم ذكرها سالفاً ويتم استلام المواد العلمية الخاصة بها دون ضرورة الذهاب إلى الجامعة أو المعهد التعليمي.

**و تُعد الدراسة بالانتساب وسيلة أكثر مرونة من نظام التعليم التقليدي** المعروف في قاعات دراسية تقليدية، وأيضا وسيلة لربط المُتعلم أو الطالب بالإمكانيات العلمية  والتعليمية المعاصرة المستندة إلى ثورة الاتصالات و إمكانيات شبكة الإنترنت، حيث أنها لا تشترط الحضور وتلقي العلم في مباني الجهة التي يتم الالتحاق بها، فالهدف الأسمى لهذه الأنظمة ومنها الدراسة بالانتساب أن يتم جعل التعليم وتقنياته متاحاً لأكبر عدد من الراغبين في التعلم واستكمال تعليمهم في مواقع قريبة أو حتى بعيدة في أنحاء العالم.

و قد تم إطلاق مصطلح Home Study على مفهوم الدراسة بالانتساب في المملكة المتحدة بعد أن تزايد الإقبال على مجال الدراسة بالانتساب تحت وطأة ضغوط و متطلبات العمل  التي تتطلب من المواطنين عدم ترك العمل لأجل الدراسة و إنما استنباط طريقة لأجل التوفيق بينهما، و طلاب العصر الحديث الآن في بريطانيا يختارون أن يدرسوا بطريقة الدراسة بالانتساب وتفضيلها كوسيلة أكثر مرونة وسرعة وذلك من أجل تحسين فرص حياتهم العملية أو ببساطة اختيار الدراسة من المنزل من أجل المتعة. و الشيء الأهم من اختيار هذه الطريقة من الدراسة هو الاختيار الصحيح للبرنامج الدراسي التي تناسب احتياجات الطالب للدراسة من المنزل بالانتساب و ذلك بما يتناسب مع واقع حياته العملية.

**الدراسة بالانتساب هو نظام يشبه التعليم الإلكتروني مع بعض الاختلافات التقنية في منهجية التطبيق والتقييم**، ويُقدم على الدراسة بالانتساب كثير من الدارسين والطلاب من أجل تحسين نوعية حياتهم وحتى لا تؤثر الدراسة على أعمالهم الخاصة بهم فيلجؤون إلى هذا النظام الدراسي الذي يلاقي كل طلباتهم من عدم الحضور للدراسة وعدم التقيد بوقت محدد وتلقي المواد العلمية دون الالتزام بالذهاب إلى الجامعة أو الجهة التعليمية المنتسب إليها.

**الرعاية الصحية**

**Health Care**

تنطوي الرعاية الصحية على العديد من المكونات في عصرنا الحالي حيث تتضمن تقديم برامج توعوية بشأن أبرز المشكلات الصحية المعاصرة في المجتمع كمرض الإيدز و التهاب الكبد الفيروسي و غيرها، و تشمل كذلك تقديم الرعاية و التوعية للأمهات و الأطفال و التطعيمات المختلفة ضد الأمراض الأكثر انتشاراً و شيوعاً، بالإضافة إلى توفير المضادات و العلاجات الوقائية من الأمراض المعدية و الموسمية كما تشتمل على رعاية المسنين و ذوي الإعاقات.

**و يفترض لتقديم خدمات رعاية صحية متميزة و مرتفعة المستوى** توفير الكثير من الاهتمام بالكوادر الطبية العاملة و تقديم البرامج و الدورات التدريبية لهم، بما يساهم في النهوض بمستواهم و تحقيق المزيد من الكفاءة و الجودة في الخدمة الطبية المقدمة، كما يفترض كذلك الاهتمام بالمنشأة الطبية ذاتها و تعزيز التطوير و التجديد المستمرين اللازمين لها للنهوض بمستواها، و رفع كفاءتها و زيادة الجودة و التميز في تقديم الخدمات الطبية.

و تعاني الرعاية الصحية من العديد من المشكلات المحتملة، من قبيل ضعف الإمكانات المادية و الفنية كذلك، و عدم تناسب الخدمة المقدمة مع طموحات المرضى و المتعاملين، مما يضاعف العبء الواقع على كاهل الحكومات، و المجتمع ككل.

**و تمثل الرعاية الصحية ركيزة أساسية لمنظومة الصحة و العلاج**، حيث توفر الثقافة الصحية الأساسية لتوعية أفراد المجتمع،  وتوفير الخدمة الصحية المناسبة برسوم مناسبة أيضاً، بالإضافة إلى  الخدمات التكميلية التي تقدمها الرعاية الصحية و منها توفير الثقافة الغذائية السليمة، و المعلومات الخاصة بالحفاظ على البيئة و التوعية الصحية التثقيفية الملائمة، من قبيل  تقديم التحصينات الطبية اللازمة للأطفال للوقاية من الأمراض المستوطنة و مكافحة انتشارها، و غيرها الكثير من الخدمات الأساسية بما يساهم في تخفيف العبء عن كاهل المواطنين في حال عدم الاستفادة  من هذه الخدمات.

و تقدم الرعاية الصحية كذلك خدمات طبية تتعلق بالاكتشاف المبكر للأمراض الأكثر شيوعاً، مع تقديم المتابعة الصحية للأمراض المزمنة كمرض ضغط الدم و مرض السكري و الالتهاب الرئوي المزمن مع تقديم جزء من الخدمات للعناية بصحة الأم و الحامل و الطفل بعد الولادة، مع إحالة الحالات التي تستدعي عناية طبية مكثفة للتخصصات التابعة لها.

**و لرفع مستوى الرعاية الصحية لابد من توافر منظومة إدارية ناجحة،** تقوم على تطبيق الأسس العلمية للرعاية الصحية، متمثلة في سياسات اتخاذ القرارات و إدارة خطة صحية تكاملية و شمولية يتم تصميمها على مستوى الدولة ككل، يتم فيها مراعاة كافة الاحتياجات الخاصة بالنهضة الصحية في الدولة مع وضع آليات للتنفيذ و المتابعة و رصد لميزانية خاصة بتطبيق تلك المنظومة، حتى لا تظل الرعاية الصحية مجرد طموحات فقط دون وجود أساس لها على أرض الواقع.

**القيادة**

**Leadership**

للقيادة قوة غير عادية، فهي تمثل الحد الفاصل بين النجاح و الفشل في أي شيئ تفعله. لنفسك أو لأي جماعة تنتمي إليها. حيث ترتبط القيادة بإنجاز الأشياء من خلال الآخرين. وبصرف النظر عن قدراتك. فإن هناك كثيراً من الأهداف المهمة التي لا يمكنك تحقيقها دون مساعدة الآخرين، حيث يتعين على القائد دائماً صنع القرار و وضع حلول للمشاكل، ولا يمكنه تجنب هاتين النقطتين حيث أنهما متلازمتان.

و بهذا يتأكد أن صنع القرار أحد أهم مهام القادة. ولابد أن لا يدع القائد المشاكل تؤثر على رؤيته للأمور، حيث أن هناك عقبات عديدة جداً سوف تعترضه في طريقه نحو بلوغ أهدافه، وهذا الأمر لا مفر منه، فكل ما يمكن أن يتسبب في مشكلة يمكن أن يتحول بالفعل إلى مشكلة، و هذه هي طبيعة العمل في سبيل تحقيق الأهداف الكبيرة، ومن الطبيعي أن تكون هناك مشاكل، فعلى القائد أن يقوم بمواجهتها بصفته قائد وأن يكون مستعداً لحل هذه المشكلات.

**تعريف القيادة:**

هي فن التأثير على الآخرين لبذل أقصى ما في وسعهم لتنفيذ أي مهمة أو هدف أو مشروع.

و هذا التعريف - إذا لاحظت - لا يذكر أي شيئ عن الإدارة! ذلك حيث أن القيادة شيئ، و القيادة شيئ آخر تماماً.

**القوانين العامة للقيادة:**

1. التزام الأمانة المطلقة: هذا هو أساس كل أنواع القيادة، فما لم تحافظ على أمانتك، فلن تحظى أبداً بالثقة الكاملة من جانب من تقودهم.

2. معرفة جوهر شخصيتك كقائد: لا يهتم التابعون بما إذا كنت بارعاً في السياسات المكتبية، بل يريدون منك البراعة فيما يتطلبه إنجاز العمل.

3. الإعلان عن أهدافك: يتطلب منك كقائد التخطيط وتحديد الأهداف والتواصل. فلا يمكنك الوصول إلى "هناك" حتى تعرف أي "هناك" تريد الوصول إليه وتخبر أتباعك أيضاً بذلك.

4. إظهار التزاماً غير عادياً: ما لم تكن ملتزماً؛ فلن يلتزم أي شخص آخر. وما لم تكن ملتزماً على نحو غير عادي، فلن يكون أحد كذلك.

5. الإفصاح عن توقعاتك لنتائج إيجابية: فكلما كانت أهدافك سامية؛ حققت أهدافاً أسمى.

6. الاعتناء بأفراد فريق العمل: لأنه شعور متبادل بين فريق العمل والقائد تكتسبه من خلال منحُه.

7. قدم الواجب على نفسك: حيث أن الواجب أهم و أولى من الذات دائماً. قدم مهمتك ثم رجالك على نفسك؛ و إلا فلست بقائد.

8. كُن في المقدمة: اخرج إلى حيث يمكنك أن تُرى و تَرى. و يعني ذلك أن تقوم بالسحب؛ لا بالدفع! فكما ذكر باتون أن القيادة مثل المكرونة الاسباجيتي، يمكن سحبها بسهولة ولكن لا توجد طريقة لدفعها.

**و يتسم القادة المتميزون بما يلي:**

1. يتقدمون بسرعة كبيرة في المؤسسات.

2. يحصلون على كثير من الأموال و غيرها من المكافئات المادية.

3. يتحكمون في مجريات حياتهم.

4. يتمتعون بهيبة عظيمة و قدر أكبر من الأمان الوظيفي.

5. ينالون قدراً أكبر من الإشباع من وظائفهم.

6. قادرون على جعل أداء الجماعات التي يقودونها أوفر إنتاجاً.

و بلا شك؛ تحتاج البلاد إلى المزيد من القادة المتميزين من كل نوع لقيادة الآلاف المؤلفة من الشركات والمؤسسات والهيئات والمنظمات التي لا تهدف إلى الربح، والمصالح الحكومية، و النوادي، والجمعيات، والمدارس، والجامعات، وكثير من المنظمات الأخرى. وفي حال عدم توفر هؤلاء القادة فسوف يتدهور سير العمل في هذه المؤسسات.

**وتساهم الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي في صقل خبرات القيادين والقادة الإداريين**لكافة المؤسسات باختلاف تخصصاتها الإنتاجية وذلك من خلال تنفيذها لعدة برامج دراسية متخصصة ومتميزة في هذا المجال تحديداً، حيث تعمل هذه البرامج الدراسية على منح القدرة على اكتساب عدة مهارات تعينك كقائد على معرفة:

1. كيف تتقلد المسئولية في أي موقف.

2. كيف تظفر بولاء الجماعة و تكتسب احترامهم.

3. كيف تبني مؤسستك مثل فريق رياضي فائز.

4. كيف تضاعف إنتاجية مؤسستك مرتين أو ثلاثاً.

5. كيف تقود الآخرين على مستواك.

6. كيف تقود رئيسك.

7. متى يكون من المهم ألا تقود.

8. طرائق إقناع أي شخص باتباعك.

9. كيف تستخدم استراتيجيات التأثير.

10. كيف تطور ثقتك بنفسك كقائد.

وبهذا سوف تتقن مهارة إحداث اختلافاً في نظام العمل بكونك قيادي ناجح تتقن فن القيادة. سواء كنت مديراً أو مرؤوساً. فمن الممكن أن تكون قائداً فبل ترقيتك لمنصب قائد!... ومن ثم تنتقل إلى منصب القائد فتثبت قدرتك على جعل الناس يعملون بأقصى طاقاتهم.

**تسوية النزاعات**

**Settlement of Disputes**

**النزاع:** هو "حالة" تختلف فيها أهداف الأطراف. ويجب أن تتسم أساليب تحليل النزاع بالشمولية والتحليل العميق لجميع العناصر والأبعاد التي يشملها النزاع والتي يمكن حصرها في السياق والعلاقة والمسببات الأخرى. وسوف نتناولها بمزيد من التفاصيل كالتالي:

**تحليل النزاع:** هو التقييم المنهجي لأطراف وموضوعات النزاع بهدف تحديد أساليب حل النزاع. ويجب تحديد أطراف النزاع وتحديد عناصر عدم التوافق في الأهداف والمصالح المشتركة بينهم، وهذا الأسلوب من التحليل قد يفي بالغرض في حالة النزاع القائم على مستوى ضيق ومحدود المدى كالنزاعات الأسرية والشخصية. والنزاعات على مشكلات محدودة المدى أيضاً مثل الخلاف بين سكان قريتين على استخدام ماء الري على سبيل المثال.

ولكن تعريف النزاع على هذا النحو الضيق (أطراف واختلاف أهداف) هو تعريف غير واقعي ولا يعكس أبعاد أخرى قد يتضمنها النزاع، ولهذا جاء التعريف الموسع للنزاع كنتيجة للتحليل الأكثر عمقاً بحيث يكون أكثر واقعية وملائمة لمفهوم النزاع كالتالي:

**1. السياق :**

هو الإطار السياسي والاقتصادي والاجتماعي الذي يحدث فيه النزاع. فمن المعروف أن التاريخ  والجغرافيا والانتماء العرقي والدين والجنس واختلاف الأحزاب السياسية ..........إلخ جميعها عوامل مسببة للنزاع في كافة الأقطار. مثل مشكلات رسم الحدود أو التنازع حول منطقة جغرافية معينة أو طمس الهوية العرقية كالنزاع بين الهوتو والتوتسي في رواندا عام 1994، وتشكل المعتقدات الدينية عامل مهم أخر ضمن العوامل السياقية السابقة التي تحيط في حالة النزاع.

**2. العلاقة:**

يختلف مستوى النزاع بحسب اختلاف العلاقة بين أطراف النزاع، ففي أغلب الأحيان تتطلب علاقات معينة في ثقافات معينة القيام بأدوار معينة والالتزام بقواعد معينة.

لذا يؤثر شكل العلاقة على سلوك أطراف النزاع. على سبيل المثال؛ العلاقة بين الابن/البنت والأم/الأب ضمن الإطار الأسري الذي يتطلب محظورات واحترام من نوع خاص جداً!. نجد أن أشهر أنماط السلوك السائدة في هذا النوع من النزاع وخاصة في حالة تأزم الموقف هو التظاهر (التحايل) بالمرض لمحاولة جعل الطرف الآخر في النزاع يشعر بالذنب أو الندم لدوره في النزاع.

وفي أنواع مختلفة من العلاقات قد يتم استعمال العنف أو اللغة الفظة لإجبار الأطراف الأخرى على الاستسلام. ولكن على المستوى الدولي؛ نجد أن ميزان القوى يلعب دور مهم في تشكيل طبيعة العلاقات. والذي غالباً ما يعتمد بالدرجة الأولى على مصالح ومواقف القوى العظمى.

**3. مسببات أخرى:**

**حينما تكون العلاقة بذاتها سبب النزاع:**

• العواطف الجياشة والزائدة عن الحد.

• سوء الفهم.

• عدم وجود أرضية مشتركة ولغة تواصل.

• تكرار ردود الأفعال السلبية.

**حينما تكون القيم هي سبب النزاع:**

• تباين معايير التقييم للمبادئ والسلوك.

• اعتبار أحد الأطراف فقط أن الأهداف ذات أهمية كبرى.

• اختلاف أسلوب الحياة أو العقيدة أو الدين.

**حينما يكون التكوين الهيكل يسبب النزاع:**

• أنماط السلوك.

• عدم التكافؤ في السلطة والنفوذ.

• التحكم غير المتكافئ في الموارد.

• عوامل البيئية التي تعيق التعاون.

• القيود الزمنية.

**حينما تكون المصالح سبب النزاع:**

• المنافسة الفعلية على مصالح ذات أهمية قصوى.

• المصالح الإجرائية.

• المصالح الفسيولوجية.

**حينما تكون البيانات سبب النزاع:**

• قلة المعلومات.

• التضليل.

• اختلاف وجهات نظر حول مدى أهمية الأمور.

• الاختلاف في تفسير البيانات.

• الاختلاف في تقييم الإجراءات.

**موضوعات النزاع:**

يؤدي مصدر النزاع إلى خلق موضوع النزاع بين الأطراف والذي يعبر عن عدم توافق أهداف أطراف النزاع في إطار علاقتهم مع بعضهم البعض.

أي أنه بالإمكان اعتبار موضوع النزاع هو الموضوع الذي تتخذ الأطراف منه مواقف متباينة بسبب أهدافهم المسبقة.

**أنواع موضوعات النزاع:**

1. النزاع من أجل الموارد المحدودة.

2. النزاع من أجل البقاء أو من أجل السلع الاستراتيجية.

3. النزاع من أجل السلطة وآليات العلاقة.

4. موضوعات النزاع بسبب محدودية الموارد.

**أطراف النزاع:**

الأطراف هم المشاركون في النزاع سواء كان الأطراف أفراد أو جماعات أو منظمات أو مجتمعات أو أمم.

**مجموعات أطراف النزاع:**

1. اﻟﻤﺠموعة الرئيسية: ذوي المصلحة المباشرة.

2. اﻟﻤﺠموعة الثانوية: ذوي المصالح غير المباشرة.

3. اﻟﻤﺠموعة الجانبية: ذوي المصالح البعيدة.

**تفاعلات النزاع:**

هي كافة التفاعلات الناتجة (السلبية والإيجابية) التي تحدث أثناء النزاع والتي تعتمد على عنصري الإحساس والشعور مع عنصر السلوك.

**أساليب تسوية النزاع:**

1) التنافس: هو سلوك يعتمد على فردية التصرف ودعم المصلحة الذاتية على حساب مصلحة الآخرين من خلال تحقيق أقصى فائدة على حساب سائر الأطراف الأخرى.

2) المسايرة: هو سلوك يعتبر لمسائل أخرى بخلاف المصلحة الذاتية من خلال تفضيل مصلحة الآخرين على المصلحة الذاتية.

3) التجنب: هو سلوك ناتج عن فكرة أن الدخول في النزاع سيسبب ضرراً أكبر من تجنبه ويتم من خلال تفادي الدخول في النزاع.

4) الحل الوسط: هو سلوك يعتمد تقسيم المصالح لتحقيق مكاسب لكل أطراف النزاع بحيث تكون أقل من المكسب الكامل وأكبر من الخسارة الكاملة.

5) التعاون: هو سلوك يهدف إلى إيجاد حلول مبتكرة تحقق مصالح أطراف النزاع من خلال تفهم احتياجات ومصالح أطراف النزاع.

**أساليب التدخل لتسوية النزاع:**

1. حفظ السلام: من خلاله يمكن إدارة النزاع بالشكل الملائم من خلال تخفيض/إزالة مظاهر النزاع وتحقيق اللاعنف.

2. صنع السلام: من خلاله يمكن حل النزاع عن طريق التحاور والتفاوض والوساطة.

3. بناء السلام: من خلاله يمكن إصلاح النزاع عن طريق تشييد بنية أساسية وهياكل تُعين أطراف النزاع على تحقيق السلام الإيجابي.

4. الوقاية من النزاع: من خلال إكساب الأفراد والمجتمعات مهارات التعامل مع النزاع بأسلوب سلمي إيجابي يُشبع حاجات ومصالح الأطراف بدون تصعيد أو عنف.

**جودة المشاريع**

**Project Quality**

يتمثل مفهوم الجودة بشكل عام في توفير منتج خال من العيوب من خلال جودة الصناعة و الالتزام بمعايير المواصفات المحددة بشأنه، و بحيث يكون محققاً للهدف منه. و تعتبر الجودة في المشروعات من الأمور التي تهتم بها إدارة المشروعات بشكل عام كدليل على حسن التنظيم و جودة القرارات التي تتخذها تلك الإدارة.

**و قد تزايد الاهتمام بمفهوم جودة المشروعات على المستويين المحلي و العالمي** نتيجة التقدم العلمي و التكنولوجي، و كبر أحجام الأسواق و ازدهار النشاط الاقتصادي في كثير من دول العالم، و صاحب ذلك ظهور الشركات العابرة للقارات، و زيادة التنافسية بين الشركات العاملة في نفس مجالات الإنتاج، رغبة في الاستحواذ على المزيد من أحجام الأسواق، و حيث تغير مفهوم الجودة ليشمل رأي المستهلك و رضاه و ثقته بالإضافة إلى معايير جودة المنتج نفسه.

و لا يقتصر مفهوم إدارة الجودة على ما سبق فقط، بل يمتد ليشمل كذلك العمل على تقليل التكلفة الخاصة بالمنتج، مع زيادة تحسين و تطوير العمليات و الأداء الإنتاجي، و العمل على توفير المنتج في الأسواق في التوقيتات المناسبة، و تحقيق التوازن المطلوب بين العرض و الطلب، بما يساهم في زيادة ثقة العملاء في الشركة بل و ولائهم أيضا، مع عمل دراسات مناسبة للتعرف على آرائهم بشأن المنتج و محاولة إجراء التعديلات المناسبة أو التطوير الشامل للمنتج بما يتلاءم مع تلك المتطلبات.

**و تشمل إدارة الجودة في المشروعات تحديد معايير الجودة المتطلبة للمشروع**، من خلال وصف المنتج، و عمل التحليلات اللازمة بين التكلفة و العائد، و العمل على رفع مستويات الإنتاجية و إدخال التكنولوجيا الحديثة، و العمل على تقليل الفاقد و الوصول بنسبة المنتج المعيب إلى الصفر بما يعني الاستخدام الأمثل لموارد الشركة أو المؤسسة.

يلي تلك المرحلة عمل تقييم لمنظومة الأداء و التحقق من تطبيق معايير الجودة على كامل مراحل المشروع، و مقارنة النتائج بالأهداف، و العمل على كشف الأخطاء و الانحرافات التي يمكن أن تحدث أثناء العمل في المشروع، و التعامل مع تلك الانحرافات و تعديل المسار بما يساهم في تخفيض تكاليف إصلاحها وتحسين و تعديل الجودة المحققة في جميع مراحل العمل في المشروع.

و يختص بتحديد و مراقبة و تقييم معايير الجودة الهيئة الهندسية و الاستشارية المختصة و التي تكون مسؤولة عن عمل الاختبارات و فحص النتائج و عمل التحليلات لها و عقد المقارنات بين تلك النتائج و مقاييس الجودة السابق تحديدها للمشروع، و يتم عادة تحديد ميزانية خاصة بإدارة الجودة و ما تقوم به من عمليات طوال فترة حياة المشروع.

و يساهم في رفع مستويات الجودة في إدارة المشروعات جودة الاتصال بين جميع الإدارات في المشروع، و الاهتمام بتدريب الموارد البشرية و انتقاء الكوادر بعناية، مع الاهتمام بالتخطيط الجيد و وضح المسؤوليات و تقسيمها بين جميع أجهزة المشروع.

**إدارة الضيافة**

**Hospitality Management**

الضيافة من الفنون القديمة و التي ارتبطت بوجود البشر في مجتمعات و حاجتهم لها لتوطيد أواصر المحبة و المودة مع الآخرين، أو الحاجة لانتقال الآخرين من مكان إقامتهم لأماكن إقامة أخرى، للمبيت و الإقامة المؤقتة.

و تتميز الضيافة الجيدة بالكرم و الذوق من قبل من يقدمونها، و بإكرام الوفادة للضيوف و يكون هذا على المستويين الشخصي و التجاري الفندقي كذلك، فعندما تقوم إحدى الشركات بوفادة أناس مهمين أو ضيوف فهذا يؤثر على سمعتها و قد يزيد من نجاحها التجاري. و بذلك فقد يمكن اعتبار الضيافة كأحد عناصر المزيج التسويقي الفعال.

يتم حالياً استثمار الضيافة من قبل الكثير من الشركات و المؤسسات بهدف تكوين علاقات جيدة و تعزيز أواصر علاقات هامة ينتج عنها المزيد من الأعمال و الاستثمارات، و قد تتمثل الضيافة في عدة صور منها الدعوة لقضاء أيام في مكان هادئ بعيدا عن الضوضاء و ضغوط العمل، و قد تتمثل في  صورة تقديم هدايا غير متوقعة للعميل يسعد بها كثيراً و تذكره بأيام جيدة قضاها في المكان، و قد تكون في صورة دعوة لأمسية ظريفة لا تنسى.

و تبدأ الضيافة من توجيه الدعوة للضيوف و التي يتوجب أن تكون قبل الدعوة بمدة لا تقل عن أسبوعين أو ثلاثة أسابيع، حتى تتاح الفرصة للضيوف للاستعداد الجيد لتلبية الدعوة، كما يجب توجيه الدعوة من خلال الكروت الورقية المخصصة لذلك، و قد تكون من خلال رسائل البريد الإلكتروني، مع الحرص على وصول الدعوات و التأكيد على الضيوف بضرورة تلبيتها.
بعد ذلك يتم التحقق من التجهيزات المتطلبة لاستقبال الضيوف و مدى ملائمتها و الاهتمام بالتفاصيل الصغيرة قبل الكبيرة لإعطاء أفضل انطباع ممكن لديهم، و تقديم صورة لا يمكن محوها من الذاكرة لديهم، مع الإشراف على الطعام و مدى مناسبته لكل منهم، و مراعاة اختلاف الأذواق، و كذلك التحقق من وسائل الراحة المقدمة عند المبيت.

تشمل الضيافة كذلك الخدمات السياحية و توفير الألعاب و وسائل التسلية و يتم الاهتمام بتلك الجوانب في الفنادق و التي تقدم خدمات متنوعة مرتبطة بالضيافة منها اقامة المؤتمرات و الساونا و الأنشطة الرياضية و توفير أماكن لتأجير السيارات و القوارب الصغيرة و غيرها.

و تشمل الضيافة كذلك الاهتمام بالعاملين في مجال تقديمها، بحيث يكون هناك زي موحد للعاملين بالمنشأة السياحية و تدريب جيد لهم على أعلى مستوى، و الاهتمام بالفحص الطبي لهم سنوياً، مع الاهتمام بالنظافة و الترتيب بشكلٍ كامل. و مناسبة الخدمات الترفيهية المقدمة من الحفلات و عروض الأزياء و غيرها لحاجات الضيوف و متطلباتهم.

كما يجب التأكيد على جانب الأمان، و يتمثل في الحرص على وجود منظومة جيدة للوقاية من المخاطر كالحريق و غيرها، و منظومة لحفظ الودائع و الخزائن و الأغراض و غيرها بهدف تشجيع الضيف على تكرار الزيارة و تشجيعه لغيره أيضاً على زيارة المنشأة السياحية.

**علم النفس المعرفي**

**Cognitive Psychology**

علم النفس المعرفي هو أحد فروع علم النفس، وبرغم حداثة نشأته نسبيًا إلا أنه قد تطور سريعًا ليصبح من أهم فروع علم النفس. فهو يختص بفهم العمليات العقلية، مثل التعلم، مهارات تعلم اللغة، الذاكرة و النسيان، الإدراك والانتباه، الكلام والتخاطب، حل المشكلات،...إلخ، وهو بذلك يلتقي مع فروع وعلوم أخرى مثل تلك المتعلقة بالأعصاب، واللغويات، والفلسفة.

الركيزة الأساسية لعلم النفس المعرفي، هي كيفية تلقي المعلومة، والعمليات العقلية التي تتم عليها، إدراكها- المعلومة- وكيفية حفظها في الذاكرة، مما يعطي الفرصة للعديد من التطبيقات المختلفة. مثل كيفية تحسين قدرات الذاكرة، آلية اتخاذ القرار، و بناء المناهج التعليمية لتعزيز عملية التعلُّم.

ومن أهم ما يميز علم النفس المعرفي أنه يتبع المنهج العلمي في البحث، ويرفض أسلوب نظرية الاستبطان Introspection  كأسلوب لجمع المعلومات، حيث أنه يتفق مع مدارس علم النفس الأخرى في رفض هذا الأسلوب لأنه غير موضوعي، ولا يمكن تعميمه أو الاعتماد عليه لتجميع المعلومات، كما يختلف عن الأسلوب الفرويدي في التحليل النفسي عن طريق تفسير الرموز التي ترِد في الأحلام، ولكنه- علم النفس المعرفي- على الرغم من ذلك يعترف بالحالات الذهنية الداخلية. كالإيمان، الرغبة، الدوافع...إلخ، وهو الأمر الذي بُنيت عليه الانتقادات الموجهة إليه، حيث يُعتقد أنه منهج متناقض من حيث اتباعه للأسلوب التجريبي في البحث، مع تقبله للعمليات الذهنية الداخلية التي لا يمكن قياسها، وبالرغم من ذلك فإن العلم قريب الصلة (علم الأعصاب الإدراكي cognitive neuroscience)، قد أثبت وجود العمليات الذهنية الداخلية مما دعم الفرضية القائم عليها العلم، وهو علم أكاديمي يهتم بالدراسة العلمية للركائز البيولوجية التي تقوم عليها العمليات المعرفية.

**مقدمة تاريخية عن تطور مفهوم علم النفس المعرفي:**

كان هناك دور واضح للفلاسفة أيضًا في تطور علم النفس المعرفي كما كان هناك دور واضح لهم في نشوء علم النفس العام. حيث شغل العقل والعمليات الذهنية المختلفة الكثير من الفلاسفة على مر العصور، بداية من أفلاطون Plato الفيلسوف اليوناني في عام 387 قبل الميلاد، الذي يرى أن المخ هو قاعدة العملية العقلية، بينما رأى رينيه ديكارت  René Descartes عام 1637م، رأى أن البشر يولدون بأفكار فطرية داخلية، وهو صاحب مفهوم ثنائية الروح والجسد Mind-body Dualism أي أن الروح والجسد مادتان منفصلتان، واستمر الجدل الفلسفي حتى القرن التاسع عشر، وتساؤل أدى إلى نشوء مفهومين للتفكير. التجريبي Empiricism. هل الفكر الإنساني تجريبي بالأساس، أم فطري Nativism أي يولد الإنسان بمعرفة فطرية داخلية، من أبرز الأسماء التي التي تبنت الفكر التجريبي كل من (جون لوك  John Locke) و (جورج بركلي George Berkeley)، وعلى الجانب الآخر- الفكر الفطري- (إيمانويل كانت Immanuel Kant).

مع استمرار المحاورات الفلسفية حدثت اكتشافات هامة في منتصف القرن الثامن عشر، كان لهذه الاكتشافات أثرًا واضحًا في تطور علم النفس المعرفي كعلم منهجي معترف به رسميًا، تلك الاكتشافات التي قام بها كلٍ من (بول بوركا Paul Broca) الذي اكتشف الجزء المسئول عن اللغة في المخ، و(كارل فرنيك Carl Wernicke) الذي اكتشف الجزء  الذي يُعتقد أنه المسئول في المقام الأول عن فهم واستيعاب اللغة في المخ، وقد تم تسمية تلك الأجزاء نسبة إلى مكتشفيها، حتى أن أي شخص يعاني من صعوبات في الكلام أو فقدان القدرة على النطق نتيجة تعرضه لصدمةٍ ما أو ورم فإن حالته توصف بأحد هذين الاسمين Broca's aphasia and Wernicke's aphasia.

في منتصف القرن العشرين كان هناك عدد من الأحداث الهامة التي أثرت أيضًا بدورها في تطور علم النفس المعرفي. منها ما حدث خلال الحرب العالمية الثانية من تطور كبير في التكنولوجيا الحربية والأسلحة، الأمر الذي برز معه الحاجة لفهم أكبر للعمليات العقلية والأداء العقلي للإنسان في الظروف المختلفة خاصة الظروف العصيبة وتحت التهديد، وكيفية تدريب الجنود على التقنيات الحربية الجديدة ومسائل هامة كالانتباه والروح المعنوية للجنود، واختيار الجنود الملائمين لمهام عسكرية بعينها، وغيرها من المسائل المتعلقة بالفرد العسكري، ويرجع الفضل في هذه إنارة الطريق في هذه المسائل لما قدمته (المدرسة السلوكية Behaviorism) والعمل الذي قام به (دونالد برودبنت Donald Broadbent) كما أن التطور التقني في علم الحاسبات وكيفية التعامل مع المعلومات وتخزينها ومعالجتها واستعادتها، الأمر الذي أعطى فكرة مناظرة عن العقل البشري وكيفية تعامله أيضًا مع المعلومات بالمثل، وظهور مصطلح (الذكاء الاصطناعي  Artificial Intelligence) الذي عكف عليه لسنوات كل من (ألن نويل Allen Newell) و(هربرت سايمون Herbert Simon) والأبحاث التي أجريت لاحقًا بالتعاون مع علماء علم النفس المعرفي متضمنة فكرة الذكاء الاصطناعي، تلك الأبحاث التي صاغت مفهومًا للوظائف العقلية مع نظيرتها الحاسوبية (الذاكرة، التخزين والاسترجاع).

ويرجع الفضل في مصطلح (علم النفس المعرفي Cognitive Psychology) إلى (أولرك نيسر Ulric Neisser) والمتعلق بفهم المصطلحات ذات الصلة والتي نُشرت في كتابه الذي يحمل نفس العنوان (Cognitive Psychology) الذي نشر في عام 1967 والذي يشرح فيه التطور المفهومي للعمليات المعرفية بشكل جيد وتعريف لمصطلح علم النفس المعرفي.
مصطلح (المعرفي Cognitive) يشير إلى جميع العمليات التي يتم من خلالها تحويل المدخلات الحسية، من حيث تخزينها،  نقلها، تحليلها، استرجاعها واستعمالها في وقت لاحق سواء كان هناك مثير خارجي متعلق بها أو في غياب هذا المثير، أي حالات الهلوسة.

قد يبدو أن علم النفس المعرفي يهتم بكل الأفعال التي يقوم بها الإنسان، وأن أي ظاهرة نفسية تدخل في هذا النطاق، ولكن بالرغم من أن مجال علم النفس المعرفي يهتم بكل الأنشطة الإنسانية بدلاً من جزء منها، إلا أنه يهتم بها من منظور مختلف، بمعنى أن أي فرع من علم النفس يهتم بكل أوجه النشاط البشري بالفعل، ولكن لكل فرع وجهة نظر وأسلوب في التناول يختلف فرع آخر يهتم بنفس الأنشطة ولكن من منظور مختلف بدوره، مثال على ذلك، (علم النفس الديناميكي Dynamic psychology) يدرس الدوافع بدلاً من المدخل الحسي الذي يدرسه باحث علم النفس المعرفي، وبدلاً من السؤال عن كيف تنتج أفعال وخبرات الإنسان مما يراه ويسمعه ويعتقده ويتذكره، يكون سؤال باحث علم النفس الديناميكي عن الدوافع والأهداف والاحتياجات وغرائزه التي أنتجت هذه الأفعال.

**العمليات العقلية:**

تشتمل العمليات العقلية المختلفة على الانتباه والذاكرة، الإدراك، اللغة واكتسابها وغيرها، وفيما يلي تعريف موجز لبعض هذه العمليات.

**الانتباه Attention:**

هو حالة من الوعي تركز على مجموعة فرعية من المعلومات الحسية المتاحة، الركيزة الأساسية لعملية الانتباه هي التمييز بين البيانات أو المعلومات غير الهامة، وعزلها للتركيز على المعلومات الهامة المطلوب التركيز عليها ليتم توزيعها على العمليات العقلية الأخرى، قد يستقبل العقل البشري معلومات سمعية وبصرية، وحسية كالشم والتذوق واللمس في نفس الوقت معًا، وبدون القدرة على التمييز بين تلك المعلومات وانتخاب واحدة أو اثنين في الغالب فإن ذلك قد يحدث ارتباك لدى الشخص الذي يسعى لاستيعاب هذه المعلومات، النقطة المحورية في علم النفس المعرفي هي مفهوم (تقسيم الانتباه divided attention)، وقد أجريت تجربة خاصة بتقسيم الانتباه، حيث ارتدى المشاركون في التجربة، سماعات أذن، في كل سماعة معلومة مختلفة، حيث تم إخبارهم أنه سيتم بث معلومات عن كرة السلة في الأذن اليسرى، بينما الأذن الأخرى يتم تلقينها معلومات أخرى لا علاقة لها بكرة السلة، وُجد أن العقل يمتلك القدرة على تمييز المعلومة المطلوبة حتى وإن تم تلقينها في الأذن الأخرى عندما كانت المعلومات الخاصة بكرة السلة يتم تلقينها من وقت لآخر في الأذن اليمنى بدلاً من الأذن اليسرى، أي أن المخ يتلقى المعلومة المطلوب الانتباه لها أيًا مصدرها.

**الذاكرة Memory:**

المفهوم الحديث للذاكرة يقسمها إلى ثلاثة أقسام مختلفة، هذه الأقسام تتدرج في طبيعتها من حيث مستوى الوعي الذي تتم فيه، وتختلف أيضًا في مداها الزمني وفيما يلي شرح موجز لأنواع الذاكرة وتدرجها.

**الذاكرة الحسية Sensory memory :**

الذاكرة الحسية هي العنصر الأقصر أجلًا من الذاكرة، وهي القدرة على استرجاع الانطباعات عن المعلومات الحسية، بعد انتهاء المثير الحسي،. أي أنها نوع من التخزين المؤقت للمثير يتم اختزانه في الحواس الخمسة، (البصر، السمع، الشم، التذوق، واللمس)، على سبيل المثال عند النظر لشيءٍ ما ثم تذكر هذا الشكل بعد أن تم رؤيته بلحظات، أو تذكر رائحة معينة حتى بعد أن انتهى المسبب لهذه الرائحة، أو تذكر ملمس مادة معينة، وهكذا، إذا تم تجاهل المثير الخاص بحاسة معينة، فإنه يختفي تقريبا في وقته، أو قد يدرك، وعندها يتم تخزينه في الذاكرة الحسية، وهذا لا يتطلب أي نوع من الوعي والانتباه، بل إنها خارج نطاق الوعي تمامًا، ويقوم المخ بالتعامل مع المعلومة التي ستكون نافعة لاحقًا، وعندها يقوم المخ بتخزينها تلقائيًا.

**الذاكرة قصيرة المدى Short-term memory:**

هي الخاصة باستقبال المعلومات والاحتفاظ بها لفترة قصيرة، فهي ذات سعة محدودة. حوالي 7 عناصر أو أقل يحتفظ بها المخ لمدة من 10 إلى 15 ثانية، وقد تصل لدقيقة، على سبيل المثال، لفهم جملة ما فإن بداية الجملة يتم تخزينها لحين الانتهاء من قراءة باقي الجملة، وهو الأمر الذي يتم في مجال الذاكرة القصيرة، وغيرها من الأمثلة الشائعة أيضا تذكر معلومة معينة للإقناع في محاورة حتى ينهي الطرف الآخر حديثه، الترجمة الفورية. حيث يقوم المترجم بتخزين المعلومة بلغة بينما يقوم بالترجمة الشفوية لهذه المعلومة للغةٍ أخرى.

**الذاكرة طويلة المدى:**

وتنقسم إلى:

**الذاكرة الإجرائية أو الضمنية: PROCEDURAL (IMPLICIT) MEMORY**

الذاكرة الإجرائية. هي الذاكرة المختصة  بأداء أنواع معينة من العمل، وغالبًا ما تتم في مستوى اللاوعي وقد تتطلب حد أدنى من المجهود في مستوى الوعي، حيث هي جميع المهارات التي نتعلمها في البداية بدرجة من الوعي ثم مع الوقت و التكرار تصبح مهارات يومية تلقائية لا تحتاج لتحكم الوعي فيها حيث تعمل الخلايا العصبية ذات العلاقة معًا حتى تقوم بالفعل تلقائيًا، بداية من كيفية ربط الحذاء والكتابة والقراءة حتى قيادة السيارة.

**الذاكرة التصريحية أو الواضحة أوDECLARATIVE - EXPLICIT**

هي الذاكرة المتعلقة بالمعلومات والأحداث المختزنة التي يمكن استدعاؤها في وقت متى شئنا في مستوى الوعي، ويتم تقسيمها بدورها إلى نوعين من الذاكرة هما (الذاكرة الحسية semantic memory.) و(الذاكرة العرضية episodic memory).

**الذاكرة العرضية:**

أي التي تعرض الأحداث والمواقف والأماكن والمشاعر التي مر بها الشخص في صورة تسلسلية، ويمكن تعريفها بأنها السيرة الذاتية للشخص، حيث يرى الحدث كوحدة واحدة بما يحويه من مشاعر وسياقه وليس حقائق مجردة.

**الذاكرة الدلالية:**

هي بناء من الحقائق والمعاني عن العالم الخارجي التي يكتسبها الإنسان، وهي مجموعة من الحقائق المجردة كأنواع الطعام، عواصم البلاد، وظائف الأشياء، معاني الكلمات، وتنتج الذاكرة الدلالية من الذاكرة العرضية، حيث نتعلم حقائق ومفاهيم من تجاربنا وتعتبر الذاكرة العرضية داعمة ومعززة للذاكرة الدلالية، ويمكن أن يكون هناك انتقال تدريجي من الذاكرة العرضية للذاكرة الدلالية، في حالة تناقص بعض العناصر أو سياق لأحداث معينة في الذاكرة العرضية، فتدرك المعلومات كنوع من الذاكرة الدلالية.

**الإدراك Perception:**

يشتمل الإدراك على عمليات حسية كالإبصار، والشم، والسمع، واللمس، وعمليات معرفية. التي تتعلق بترجمة هذه الحواس، أي كيف يفهم الناس العالم من حولهم من خلال ترجمة المثيرات المختلفة للحواس، ويهتم علم النفس المعرفي بكيفية ترجمة المخ البشري لهذه الحواس، وكيف تؤثر في السلوك، ومن أوائل الباحثين في هذا المجال (إدوارد ب.تتشنر Edward B. Titchener).

**اللغة Language:**

بدأ اهتمام العلماء بالعمليات المعرفية المرتبطة باللغة منذ سبعينيات القرن التاسع عشر، عندما قدم كارل فرنيك نموذج للعملية العقلية للغة، وتختلف مجالات دراسة اللغة في علم النفس المعرفي، فهناك باحثين مهتمين بدراسة كيفية اكتساب اللغة، مكونات تكوين اللغة مثل الصوتيات، وكيف تؤثر اللغة الحالة النفسية، ومجالات أخرى ذات صلة، أهمها دراسات الوقت الذي يتطلبه اكتساب اللغة وكيف يمكن من خلاله معرفة إن كان نمو الطفل لغويا سليم أو به مشكلة ما.

**ما وراء المعرفة Metacognition**

أي توسيع مدارك الأفراد عن أنفسهم وقدراتهم الذاتية، وكيف يرفع الشخص من مستوى أدائه عند أداء مهمة معينة (الانضباط الذاتي self-regulation)، وأن يدرك الشخص قدراته في عملية عقلية معينة، وتكون تطبيق هذا المفهوم في مجالات التعليم، وعادات الاستذكار وتحسين قدرات الطلاب

**محاسبة التكاليف**

**Cost Accounting**

جزء من نظام الإدارة الداخلية للشركات (المحاسبة الإدارية)؛ أساليب "المحاسبة الإدارية" تعتمد على "محاسبة التكاليف" لتوفر تقنيات لتقييم الجدوى والقدرة على النمو في الأعمال التجارية، وتسمى هذه التقنيات: تحليل كل من: التكلفة- حجم التعامل- الربح. ويعتمد هذا التحليل على تطوير الفهم لطبيعة وسلوك تكاليف المنشأة، من حيث التكاليف الثابتة و المتغيرة و المختلطة.

**طبيعة محاسبة التكاليف:**

محاسبة التكاليف نوع من عمليات المحاسبة التي تهدف إلى حصر ما تتكبده الشركة في عملية الإنتاج، من خلال تقييم جميع أنواع التكاليف التي تُنفق على مدخلات كل خطوة من خطوات الإنتاج، كأحد عناصر رأس المال، و تلك العناصر أولُ ما يُقاس و يسجل في سجلات  محاسبة التكاليف الأولية (المستقلة)  الخاصة بكيان العمل، ثم تُقارن هذه البيانات بمخرجات عملية الإنتاج (النتائج الفعلية من أرباح أو خسارة) لمساعدة إدارة الشركة على قياس الأداء المالي.

**التكاليف الثابتة Fixed costs:**

لا تتأثر بالتغيرات في مستوى النشاط. ومن الأمثلة على ذلك الرواتب الإدارية، و الإيجارات، والضرائب العقارية.

**التكاليف المتغيرة Variable costs :**

تختلف التكاليف المتغيرة حسب ظروف السوق و مستوى النشاط؛ على سبيل المثال: تكاليف صيانة واستهلاك المعدات، تكلفة المواد الخام والعمالة، وعمولات المبيعات....إلخ، حيث يتم تحميلها كتكلفة إضافية على تكاليف الإنتاج.

**التكاليف المختلطة MIXED COSTS:**

أنواع كثير من التكاليف تحتوي على كلٍ من المكونات المتغيرة والثابتة، و تسمى بالتكاليف المختلطة أو شبه متغيرة؛ على سبيل المثال: اتفاقيات أنظمة الهاتف المحمول عبارة من رسم شهري (تكاليف ثابتة) مضافا إليه رسوم الاستخدام الزائد (تكاليف متغيرة)، و يصعب تقييم التكاليف مختلطة؛ حيث تتفاوت الاستجابة لتقلبات حجم التعاملات.

**الفرق بين المحاسبة المالية و محاسبة التكاليف:**

تختلف محاسبة التكاليف عن المحاسبة المالية؛ في كون الأولى تستخدم داخل نطاق العمل الإداري الداخلي للشركة؛ فمحاسبة التكاليف أحد أهم عناصر المحاسبة الإدارية،لاتخاذ القرارات الداخلية، كما أنها احد مرتكزات المحاسبة المالية، في حين أن عملية المحاسبة المالية تهتم بإعداد التقارير المالية التي تتضمن الأصول المالية Assets للشركة + الالتزامات المالية Liabilities التي يجب سدادها، و تكون هذه التقارير موجهة  للجهات الخارجية ذات التواصل المالي مع الشركة؛ مثل البنوك، و الجهات الحكومية، و المساهمين الخارجيين.

و تتضح أهمية محاسبة التكاليف، عندما تستخدم كأداة لإدارة الميزانية، و وضع برامج هدفها التحكم في التكلفة، والتي يمكن أن تحسن من هوامش صافي الربح للشركة في المستقبل.

**أهمية محاسبة التكاليف:**

محاسبة التكاليف تعتبر عملية  متشابكة تشمل الجمع والتحليل للتكاليف، وتلخيص وتقييم مسارات بديلة  من استراتيجيات  إنفاق مختلفة لنظام العمل الواحد،  حيث تشمل: حساب التكاليف وتقديم المشورة للإدارة عن أنسب مسار للعمل على أساس الكفاءة والتكلفة و المقدرة بالنسبة للإدارة، و المعيار المهم، في محاسبة التكاليف، هو أن المعلومات يجب أن تكون مرتبطة و ذات صلة بالقرارات التي  سوف يتخذها مدير إدارة معينة، تعمل في بيئة معينة من الأعمال، و أول هذه القرارات هو خلق إستراتيجية العمل العامة؛ حيث تشكل قرارات الإدارة النظام المتبع في محاسبة التكاليف؛ هل سيتم إتباع سياسات تقشفية؟ هل سيتم إتباع   سياسات إنفاق على مستوى عالٍ من البذخ الدعائي كنوع من الاستثمار طويل الأمد؟ أو هل ستتخذ قرارات بتغيير سياسة الإنفاق من "الميزانية المفتوحة" إلى "ترشيد الإنفاق" أو العكس؟ و غير ذلك من القرارات التنظيمية لمستوى الإنفاق؛ مثال: في كيان العمل الفندقي مثلاً، هناك إدارة العلاقات العامة، و إدارة تشغيل الموارد البشرية، و إدارة المشتريات، الإدارة المالية...إلخ، و المعلومات التي تحتاج إليها "إدارة تشغيل الموارد البشرية" تتعلق بتكاليف إعداد العمالة من حيث التدريبات المناسبة، توفير الزى الرسمي، و الخامات المرتبطة بمجال العمل، إطار المرتبات و المكافآت....إلخ،  و كل ما سبق يختلف عن المعلومات التي تحتاج إليها الإدارة المالية؛ فمعلومات الإدارة المالية تستند على التكاليف العامة للمنشأة ككل.

**المناهج المختلفة لمحاسبة التكاليف  Cost accounting approaches:**

نظم محاسبة التكاليف لا تخضع لقواعد ومعايير نظام "مبادئ المحاسبة العامة GAAP  Generally Accepted Accounting Principles" ونتيجة لذلك، هناك مجموعات متنوعة و واسعة من   نظم محاسبة التكاليف في الشركات المختلفة، و في بعض الأحيان تختلف حتى في أقسام مختلفة من نفس الشركة أو المنظمة.

1- **المعيار الموحد في محاسبة التكاليف Standardized or Standard Cost Accounting:**

في محاسبة التكاليف الحديثة، تطور استخدام مفهوم "التسجيل المؤرخ للتكاليف"؛ بمعنى ربط التكلفة الثابتة بمعدل الزمن؛ بحصر مدى المواد المنتجة خلال فترة معينة من الزمن وتسجيل النتيجة على التكلفة الإجمالية للإنتاج، هذا يسمح بتسجيل التكلفة الكاملة للمنتجات التي لم يتم بيعها في الفترة التي أُنتجت فيها، ليتم تسجيلها ضمن المخزون؛ باستخدام مجموعة متنوعة من أساليب محاسبية معقدة، وهو ما يتسق مع نظم مبادئ المحاسبة العامة GAAP، كما يمكن المديرين من تجاهل التكاليف الثابتة، و الاهتمام بالنتائج عن كل فترة بأسلوب "التكاليف القياسية" لأي منتج معين.

2- **نهج تضييق الإنفاق Lean Accounting:** أي الميل إلى استبعاد أي تكاليف لا ينتج عنها عائد ربحي؛ مثل: استبدال العمالة البشرية بما يناظرها من أساليب الميكنة، و بالتالي خفض معدلات التكلفة الثابتة من أجور العمالة.

3-  **التكاليف على أساس النشاط ABC - Activity-Based Costing:**

منهجية في حساب التكاليف تعتمد على تحديد أنشطة المؤسسة بصفة عامة، ويعين تكلفة كل نشاط بالنسبة لجميع الموارد و المنتجات والخدمات، و وفقا لمعدل الاستهلاك الفعلي لكل منها، هذا النموذج يساعد أكثر في تغطية التكاليف الغير المباشرة Indirect Costs (النفقات العامة) بتحميلها على التكاليف المباشرة Direct Costs؛ مثال: في مجال تصنيع السيارات، يتم تقسيم أنشطة صناعة السيارات و إنتاجها إلى أجزاء مختلفة من السيارة في مراحل تصنيع على طول خط التجميع.

4- **محاسبة استهلاك الموارد RCA - Resource Consumption Accounting:**

حسب تعريف الاتحاد الدولي للمحاسبين، 2009: "  نهج متطور في المستويات العليا، من تقنيات متصلة من حساب التكاليف، يوفر القدرة على استخلاص التكاليف مباشرةً من بيانات تشغيل الموارد، حتى يتسنى عزل وقياس تكاليف القدرة غير المستخدمة؛ على سبيل المثال: في نهج محاسبة استهلاك الموارد، تعتبر الموارد وتكاليف تشغيلها أقوى العناصر التأسيسية لوضع نماذج التكاليف الإدارية ودعم اتخاذ القرار، وذلك لأن التكاليف التي تتكبدها المنظمة وإيراداتها هو ما يشكل توظيف الموارد و السعات الإنتاجية؛ مثال: تكاليف معالجة الموارد Process Costing: مراحل إنتاج المنتجات المصنعة يتم تقسيمه  إلى وظائف محددة، وحساب تكلفة كل مرحلة عمل؛ مثال: مراحل العمليات الأساسية لإنتاج الصلب هي: (1) صهر الحديد الخام (جنبا إلى جنب مع معالجة فحم الكوك  والحجر الجيري)، ثم (2) نزع الزََبَد مع إضافة مواد السبائك لضبط الشد والمرونة، وأخيرا (3) الأكسدة  و التشكيل النهائي.

5-  **محاسبة السعة الإنتاجية Throughput Accounting:** معدل إنتاج منتج أو خدمة بالنسبة لوحدة معينة من الزمن،  و فكرة السعة الإنتاجية هي جزء من نظرية القيود في إدارة الأعمال؛ تُمثل بحلقات الاتصال في السلسلة كمناطق ضعف، و بالتالي هذا النهج يحدد العوامل التي تحد من وصول المنظمة إلى هدفها، ومن ثم يتم التركيز على التدابير البسيطة التي توجه مسار العمل في المجالات الرئيسية نحو تحقيق أهداف المنظمة؛ مثال:  نهاية مرحلة التصنيع و بداية مرحلة التعبئة تعد نقطة حرجة في عملية الإنتاج؛ فإذا تم تصنيع منتج غذائي جيدا (بسترة الحليب)، و لكن لم تتم التعبئة في التوقيت المناسب و بالكفاءة المناسبة، ستنهار كل الخطوات الناجحة السابقة، و تعتبر التكلفة ضائعة.
الشركات ذات معدلات الإنتاجية العالية (المخرجات) تكون أكثر تنافسية عن الشركات ذات إنتاجية أقل لأنهم قادرون على إنتاج منتج معين أو خدمة أكثر كفاءة و اختزال نفقات التكلفة.

6- **التكلفة الهامشية / تحليل التكاليف- حجم التعامل- الربحية Cost-Volume-Profit Analysis:**طريقة لمحاسبة التكاليف المستخدمة في الاقتصاد الإداري، تستند على تحليل التكلفة وحجم الربح بتحديد نقطة التعادل  Break-Even Point؛ حين تتساوى التكلفة مع الربح، و بُناءً عليه يتم تعديل كلٌ  من: التكلفة بالخفض أو زيادة حجم البضائع لتحقيق ربحية أفضل، و يستخدم صناع القرار هذا النهج على المدى الزمني القصير لإصدار القرارات الاقتصادية.

**نظم الجودة الشاملة**

**Total Quality Systems**

**تهتم الكثير من الشركات بمفهوم الجودة الشاملة** و تسعى سعياً حثيثاً لتطبيق معاييرها في مجالات العمل و الإنتاج كافة، و يبدأ تطبيق مفهوم نظم الجودة الشاملة من تبني مجموعة الإجراءات اللازمة لتطبيق المفهوم بالشكل الذي يحقق أهداف الشركة و يساعدها على التميز و التقدم.

و تبدأ إجراءات التطبيق لنظم الجودة الشاملة من الإدارة في المؤسسة، حيث يتم وضع الجودة الشاملة كهدف رئيسي يتم اتباع و تنفيذ مجموعة من السياسات لأجل تحقيقه، و توحيد جهود العاملين بالمؤسسة لذلك، و تحديد دور كل إدارة في تنفيذ هذا الهدف من خلال طبيعة عملها. و قد تلجأ بعض المؤسسات للاستعانة بمجموعة من الخبراء لتحقيق هذا الهدف، سواء من خلال الاستعانة بهم في تقديم الرأي و المشورة بشأنِ إجراء ما، أو من خلال الاستعانة بهم في تقديم دورات تدريبية للعاملين على معايير و أسس التطبيق الفعلي لمعايير الجودة الشاملة.

**و ينطوي تطبيق نظم الجودة الشاملة على الوصول لرضا العميل** عن الخدمة أو المنتج كهدف يتضمن مجموعة من المراحل المعبرة عن مدى تحقيقه،  و منها مدى مناسبة المنتج للعميل و للهدف المطلوب منه، و توقيت توافره في الأسواق، و مواعيد تسليمه و مدى تحقق جميع المتطلبات و تلبيته للمواصفات القياسية الخاصة به، مع الاهتمام بتيسير سبل الحصول على المنتج للعميل، و الاستماع الجيد لمتطلبات العميل و مشكلاته و انتقاداته و التعامل معها بشكلٍ فعال و تقديم الاستجابة المناسبة له و حل مشكلاته أو توضيح وجهة النظر فيما يتعلق بطبيعة الخدمة التي يحتاجها.

**و ينشأ الاهتمام بتطبيق نظم الجودة الشاملة من إدراك أهميتها**، و دورها في تحقيق أهداف المؤسسة و العاملين بها على حدٍ سواء، حيث تعتبر نظم الجودة الشاملة من الأهداف طويلة الأجل التي تسعى الشركات و المؤسسات المختلفة لتحقيقها بشكلٍ مستمر من خلال العمل على إدخال التطورات الجديدة و التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في حل الكثير من المشكلات التي قد تظهر أثناء العمل، مع الاطلاع على نماذج حل مشكلات الجودة التي يتم تنفيذها محلياً و عالمياً و الاستفادة منها و التعديل عليها لتحقيق الملاءمة أو المزيد من الفائدة.

و يتوافر عدة نماذج للقياس و تقييم سلامة تطبيق النظم الخاصة بالجودة الشاملة، لمعرفة مدى التقدم الناتج عن التطبيق، و تعديل المسار كذلك عند الحاجة، و تفيد سجلات الجودة في متابعة تحقيق الأهداف و المراحل المتعلقة بتطبيق نظم الجودة بالإضافة لمقاييس أخرى منها مخطط المراقبة و التدفق و غيرها من المقاييس.

لا يتم التجاوز عند القول بأن منظومة التعامل مع الجودة الشاملة تساهم في تحسين و رفع مستوى الحياة في المجتمعات ككل، فهدف التحسين المستمر لا يشمل الشركات و المؤسسات فقط، بل يمتد ليشمل كافة مناحي و أنشطة الحياة بشكلٍ عام، فتحقيق الجودة يحقق مصلحة الجميع من المنتجين و المستهلكين و الدول و الحكومات و القطاعات الأخرى

**هندسة الجودة الشاملة**

**Total Quality Engineering**

**و تعتبر الجودة هي العامل الأساسي لتقييم أداء و تقدم أية منشأة صناعية،** فبدون جودة المنتجات التي تقدمها لن يمكنها الاستمرار و الصمود أمام المنافسين، و بخاصة مع تعاظم الاتجاه نحو دراسة تطلعات العملاء بشأن الجودة، و محاولة تلبيتها من خلال اتباع سياسات التحسين المستمر و تطوير الأداء الاقتصادي.

و يجب التمييز بين الفهم الكامل لهندسة الجودة الشاملة و التي عند تطبيق المعايير و المبادئ و الأسس الخاصة بها، فسيمكن تحقيق النتائج المشار إليها سلفاً، و بين الدراسة و الحصول على شهادات خاصة بنظم الجودة، دون تطبيق حقيقي و فعلي بما ينتج عنه هدر للأموال و الوقت و الجهد دون الوصول لأية نتائج فعلية، و قد حدث هذا و يحدث مع العديد من الشركات.

**و تساعد هندسة الجودة الشاملة** بمفهومها الشامل على تحقيق أرباح للمؤسسات من خلال تحسين الإنتاج باستخدام تقنيات زيادة الجودة مع خفض تكاليف الإنتاج فضبط الجودة يساهم في الكشف عن أي خلل في بداية ظهوره بما يسمح بمعرفة أسبابه و التعامل معه في وقت سريع بما يساهم في تجنب ظهور المنتجات المعيبة و يؤدي هذا بدوره لمساعدة المؤسسة في اكتساب المزيد من العملاء الجدد و إمكانية فتح أسواق جديدة كنتيجة لخفض أسعار المنتجات و وجود منتجات بمواصفاتٍ أفضل.

**و لتحقيق متطلبات هندسة الجودة الشاملة** فلابد من البدء بمراقبة جميع مستويات و مراحل عمليات التصنيع و الإنتاج، مع الاهتمام بتوفير عناصر جيدة للقيام بالمهمات، كما يجب الحرص على توفير منظومة متكاملة للصيانة للآلات بحيث تعمل بكامل كفاءتها و بأفضل صورة دون خلل،  مع الاهتمام بتوفير منظومة تدريبية متميزة توفر التأهيل اللازم للعاملين لتوفير منتج أو خدمة مناسبة للعميل، و تأمين متطلباته، مع محاولة ضبط الموارد و السماح بمشاركة جميع ذوي الخبرات و الأفكار المبدعة لتحقيق المزيد من التجديد للمنتجات و طريقة العمل بشكلٍ عام. مع توفير منظومة للقياس و المراقبة المستمرة لأداءات العاملين و نظام سير العمل.

هندسة الجودة الشاملة تشمل مكونات أخرى غير مادية تتمثل في التثقيف و الوعي للعاملين بأهمية العمل على تحقيق متطلبات هندسة الجودة، و التزام الإدارة بغرس ثقافة الجودة و العمل وفق مفهوماتها لدى العاملين و تحفيزهم و تدريبهم على معايير العمل وفقا لتلك المتطلبات، فالعاملين في المؤسسة هم أيضاً عملاء داخليين لها، يساعدهم كثيرا تقسيم المهمات و توزيع الصلاحيات فيما بينهم بشكلٍ واضح يمنع التداخل و الصراعات و يحقق أهداف العمل.

و يعتمد مفهوم هندسة الجودة الشاملة على وضع أهداف محددة للجودة، يتم بناءً عليها استخدام التقنيات المناسبة لضبط و تحسين و التحكم في عملية الجودة بمراحلها؛ بما يؤمن وجود منتج جيد و خدمة متميزة بأقل التكاليف من خلال التحكم في منع الأخطاء قبل حدوثها، و تقديم التحفيز و التدريب اللازم للعاملين و تشجيعهم على تنفيذ آليات تلك المنظومة.

**محاسبة الشركات**

**Corporate Accounting**

العمليات المحاسبية للشركات تعتمد على تسجيل و تنظيم كل ما يتعلق بالإنفاق Spending و الدخل Income في السجلات المالية للشركة  records Financial، و السجلات المحاسبية Accounting  records، و يتم القيام بهذه المهمة الإدارة المالية Financial Management للشركة بشكل دائم، لضمان اقتناء وتخصيص الأموال أو الموارد الربحية الأخرى، بهدف تعظيم ثروة المساهمين (أي زيادة قيمة الأسهم الشرائية للشركة). و يتم إرساء التمويل المالي من مصادر مختلفة من قبيل زيادة الأسهم و تقليل الالتزامات المالية الأخرى حسب مبادئ محاسبية عامة متفق عليها.

**مبادئ المحاسبة العامة GAAP- Generally Accepted Accounting Principles:**

يستخدم المحاسبون المبادئ المحاسبية العامة  (GAAP) للاسترشاد بها في تسجيل وتنظيم المعلومات المالية. حيث تضم مجموعة واسعة من المبادئ التي تم وضعها من قبل متخصصي مهنة المحاسبة وهيئة الأوراق المالية والبورصات (SEC)، حسب قانونين: الأول هو قانون الأوراق المالية  Securities Act لعام 1933،و الثاني هو قانون تبادل الأوراق المالية  Securities Exchange Act  لعام 1934، المختص بإعطاء السلطة  لهيئة الأوراق المالية والبورصات (SEC) لتقديم تقارير ومتطلبات الإفصاح و التصريح القانوني عن النشاطات المالية. و المجموعة الحالية من المبادئ التي يستخدمها المحاسبون تعتمد على بعض الافتراضات و المبادئ الأساسية التي تنطبق على معظم البيانات المالية للشركات:

1- **مبدأ الكيان الاقتصادي الافتراضي Economic entity assumption:** يجب تسجيل ممتلكات كل كيان اقتصادي معين بصفة مستقلة. يجب ألا تشمل السجلات التجارية الأصول أو الخصوم الشخصية للمساهمين، مع الحفاظ على السجلات المالية بشكل منفصل عن السجلات المالية الأخرى لنفس الكيان اقتصادي.

2- **مبدأ الوحدة النقدية الافتراضية Monetary unit assumption:**  يجب أن تسجل السجلات المحاسبية باستخدام عملة مستقرة. فالسجلات المحاسبية للكيان الاقتصادي تشتمل فقط على المعاملات القابلة للقياس الكمي،  ومع ذلك، قد توجد أحداث اقتصادية معينة  تؤثر على الشركة و لا يمكن تحديدها كماً في صورة وحدات نقدية، وبالتالي لا تظهر في السجلات المحاسبية للشركة. مثل التعاقد مع موظفين جدد أو إدخال منتج جديد.

3- **مبدأ الكشف الكاملFull disclosure principle :** البيانات المالية عادة تقدم معلومات حول أداء الشركة في الماضي، ومع ذلك، قد  توجد دعاوى قضائية معلقة، ومعاملات غير مكتملة، أو غيرها من الظروف التي لها آثار مهمة على الوضع المالي للشركة.  و مبدأ الكشف الكامل يتطلب أن تتضمن البيانات المالية الكشف عن هذه المعلومات. ودائما المعلومات والتفاصيل الهامشية لها الدور الهام في  استكمال البيانات المالية لنقل هذه المعلومات ووصف السياسات التي تطبقها الشركة للتسجيل والإبلاغ عن المعاملات التجارية.

4- **المعدل الزمني الافتراضيTime period assumption. :**  معظم الشركات تمارس نشاطها  لفترات طويلة من الزمن، لذلك يجب استخدام فترات زمنية مصطنعة لتقديم تقرير عن نتائج النشاط التجاري. و اعتمادا على نوع التقرير، قد تكون الفترة الزمنية ليوم، شهر أو سنة، أو يتم تحديد فترة أخرى بشكل نظري، و لكن  استخدام فترات زمنية مصطنعة يؤدي إلى تساؤلات حول متى ينبغي تسجيل بعض المعاملات. على سبيل المثال: كيف ينبغي على محاسب صياغة  تقرير عن تكلفة المعدات التي من المتوقع  أن تستمر في العمل فعليا لخمس سنوات؟ فعند قصر تسجيل تكلفة الشراء على سنة الشراء الأولى فقط، فالشركة تبدو غير رابحة في ذلك العام، و رابحة بشكل غير معقول في السنوات اللاحقة!  لذلك يستخدم المحاسبون مبادئ المحاسبة العامة لتسجيل وتقييم المعاملات المحاسبية في تلك الفترة. بحيث تشمل متوسط نسب التكلفة و الربحية خلال فترة العمر الافتراضي للآلة المستخدمة في الإنتاج.

5- **قاعدة الاستحقاق المحاسبي Accrual basis accounting:** في معظم الحالات، يتطلب استخدام مبادئ المحاسبة العامة  GAAP استخدام نوعين من النظم. المحاسبة على أساس الاستحقاق، بدلا من المحاسبة على أساس نقدي Cash basis accounting:

أ-  المحاسبة على أساس الاستحقاق Accrual basis: تلتزم بالمواءمة والمطابقة بين الإيرادات ومبادئ التكلفة  للجوانب المالية لكل حدث اقتصادي في الفترة المحاسبية التي يحدث فيها، بغض النظر عن التغييرات النقدية.

ب-  في نظام المحاسبة على أساس نقدي Cash basis:  يتم تسجيل الإيرادات التي تستلمها الشركة نقداً أو ما يعادلها، كما يتم إثبات المصروفات فقط عندما تدفع الشركة نقدا أو ما يعادلها.

6- **مبدأ توثيق الإيرادات Revenue recognition principle:** تُحصل الإيرادات و تسجل عند تسليم المنتج أو الانتهاء من الخدمة، دون اعتبار لتوقيت التدفقات النقدية. مثال: طلب صاحب متجر  عدد   500وحدة من الأقراص المدمجة من تاجر الجملة في مارس، و تم تسلم الشحنة في ابريل/ نيسان، و قام بالسداد  في مايو/أيار، فتحتسب مستحقات تاجر الجملة من إيرادات المبيعات تبعا للظروف المالية لشهر ابريل/ نيسان، عندما حدث التسليم، وليس في مارس عندما يتم التوصل إلى هذا الاتفاق أو في مايو أيار عند تلقي النقدية.

مثال آخر: عند تحديد قيمة مالية نظير أداء خدمة معين ( محامي- عميل) لا تُستحق القيمة المالية للطرف الأول إلا بعد أداء الخدمة كاملة للطرف الثاني، فقد يستغرق أداء الخدمة يوم- أسبوع- شهر...إلخ.

7- **مبدأ التوافق Matching principle:** يتم تسجيل تكاليف ممارسة الأعمال التجارية في نفس الفترة المتوقعة للحصول على العائد. مثال: تكلفة البضاعة المباعة، الرواتب والعمولات، أقساط التأمين، اللوازم المستخدمة، التقديرات المحتملة للضمان على البضائع المباعة في مقابل الأرباح المتحققة من العمل.

في المثال السابق: سلم تاجر الجملة  500 وحدة من الأقراص المدمجة إلى مخزن المتجر في ابريل/ نيسان، يتم تسجيل هذه الاسطوانات تحت مسمى الأصل (المخزون)، و عندما يتم تحقيق الإيرادات ( تحقيق مبيعات 400 من أصل 500) بحيث يمكن تحديد الربح من عملية البيع، يتغير تسجيلها تحت حساب "تكلفة البضاعة المباعة". أي تكلفة بيع400 اسطوانة في مقابل الربح الذي تحقق.

8- **مبدأ التكلفة Cost principle:** تسجل الأصول بالتكلفة المكافئة، وهو ما يعادل قيمتها في وقت اقتنائها. في الولايات المتحدة، حتى لو اختلفت تقديرات الأصول، مثل الأراضي أو المباني بمرور الوقت، لا يتم إعادة تقييمها لأغراض إعداد التقارير المالية.

9- **مبدأ استمرار النشاط  Going concern principle:** يتم إعداد البيانات المالية وفقا لافتراض أن الشركة ستظل في مجال الأعمال التجارية إلى أجل غير مسمى، ما لم يذكر خلاف ذلك، أي أن الأصول لا تحتاج إلى أن يتم بيعها بأدنى القيم Fire-sale، والدين لا يجب أن يتم سداده قبل تاريخ الاستحقاق. هذا المبدأ يؤدي إلى تصنيف الأصول والخصوم قصيرة الأجل (الحالي) وطويلة الأجل. فالأصول المتوقع أن تكون طويلة الأجل (تستمر في تحت تصرف الشركة لأكثر من سنة واحدة)، و  الالتزامات طويلة الأجل لا يتوجب سدادها لمدة أكثر من سنة واحدة.

10- **مبدأ قوة المعلومات The power of information :** عناصر قوة المعلومات تتمثل في كونها:

أ- ذات صلة Relevance: يجب أن تكون المعلومات المالية ذات صلة بما يحتاجه المستخدم. المعلومات ذات الصلة تساعد صانع القرار على فهم أداء الشركة في الماضي، الوضع الراهن، والنظرة المستقبلية، بحيث يمكن اتخاذ قرارات مستنيرة في الوقت المناسب، و لاختلاف نوعيات مستخدمي المعلومات من أفراد و هيئات يتطلب ذلك أن يتم تقديم المعلومات في أشكال مختلفة حسب المستخدم. فالمستخدم  الداخلي (مدير مالي، مراجع داخلي) غالبا ما يحتاج معلومات أكثر تفصيلا عن ما يحتاجه المستخدم الخارجي (مستثمر). الذي قد يحتاج فقط إلى معرفة قيمة الشركة أو قدرتها على سداد القروض.

ب- الموثوقية Reliability: المعلومات الموضوعية القابلة للتحقق. البيانات التي تسجل عن قيمة الأصول يمكن مراجعتها  واقعياً. مثال. يوجد في المخزن عدد 100 من العنصر(س)، و عند الجرد الواقعي تم التحقق من وجود هذا العدد فعليا.

ج- الاتساق Consistency:  معنى الاتساق. مبيعات (مرتفعة)+ (مكسب) =(اتساق)،
 مبيعات (مرتفعة)+ (خسارة) = (عدم اتساق)!

المعلومات المتسقة يتم إعدادها باستخدام نفس الأساليب المحاسبية كل فترة، لتسمح بإجراء مقارنات ذات مغزى بين الفترات المحاسبية المختلفة، وبين البيانات المالية للشركات المختلفة التي تستخدم نفس الأساليب.

11- **مبدأ المحافظة Principle of conservatism:** يجب أن يستخدم المحاسبون حكمهم لتسجيل المعاملات التي تتطلب تقدير. مثلاً: عدد السنوات التي ستبقى المعدات منتجة، أو حسابات الاستهلاك، يتطلب ذلك أن يتم اختيار التقدير الأقل تفاؤلا عندما يتم الحكم على تقديرين وذلك لتجنب مفاجئات الخسائر.

12- **مبدأ النسبية Materiality principle:**  ينص المبدأ على أنه قد يتم تجاهل متطلبات أي مبدأ محاسبي عندما لا يكون هناك تأثير على مستخدمي المعلومات المالية، برغم عدم وجود مقياس نهائي  لمعنى الأهمية النسبية، فحكم المحاسب على مثل هذه الأمور يجب أن يكون سليم.

**مفهوم التشارك Corporate:** قد ينشأ التشارك بغرض الربح، أو كمنظمة غير ربحية، وقد يتبع إدارة عامة أو خاصة، و هو عبارة عن شراكة و تعاون بين مجموعة متنوعة من الأطراف تشكلت في جمعية واحدة بهدف تكامل خبرات و مقومات العمل وتقاسم العائد المادي و المعنوي، و تعمل هذه المجموعة، كهيئة واحدة(مع معظم حقوق والتزامات الشخص الحقيقي) وفق ما يقره القانون لهذه الهيئة من حقوق، و ما يفرضه عليها من التزامات. فالشركة هيئة موحدة من مجموعة من العناصر المتحدة أو المندمجة معاً في كيان واحد، هذا الكيان الواحد يعامل بصفته ككيان مفرد. فأي مجموعة من الجهود الجماعية تنسب إلى هذا الكيان. مثال: الجامعة كيان علمي بحثي به مجموعة من العلماء و الفنيين و المتخصصين، يشكلون فريق العمل، ما ينجزه هذا الفريق من عمل ينسب إلى الجامعة كهيئة تنظيمية راعية للبحث العلمي.

**مميزات التشارك:** في تأسيس الشركات  Corporations، خاصة في الشكل الأكثر شيوعاً. تنظيم الأعمال التجارية، لابد من توافر عناصر تنظيم مثل:

1- إشهار الشراكة في ميثاق قانوني Charter: أي الإعلان الرسمي عن تأسيس شركة مشهرة بعقود إشهار Charter.  حيث يقوم مؤسسي الشركة بصياغة الوصف الشامل للشركة: الغرض من إنشائها، مكان العمل، مدى نشاط العمل، وغيرها من التفاصيل للشركة. فقد تنشئ الشركة لأجل غير محدود الحياة، و لكون ملكية شركة تعود إلى المساهمين، وتدار من قبل الموظفين، فإن بيع الأوراق المالية أو وفاة أحد المساهمين أو عدم قدرة الموظف على العمل لا يؤثر على استمرارية حياة الشركة، ما يؤثر على استمرارية الشركة هو كيفية  صياغة  ميثاقها كمؤسسة، الذي قد تستمر إذا تم تمديد الميثاق.

2- توضيح المسئوليات:  كل ما يتعلق بإصدار الأسهم القابلة للتحويل بسهولة، أو آليات وجود الشركة كمنشأة عاملة مستمرة في نشاطها Going concern....إلخ، هذه المسئوليات، يقوم الكيان الإداري و المحاسبي بتولي تنظيمها بهدف  أن تستمر الشركة في العمل إلى ما لا نهاية، والعمل على تجنب الإفلاس والتصفية، لهذا يجب أن تكون الشركة قادرة على توليد و / أو رفع ما يكفي من الموارد التشغيلية للبقاء و الاستمرار.

3- حماية الحقوق: يتميز هذا النوع من الأعمال بالمسؤولية المحدودة  Limited Liability التي تقع على الأفراد المالكين. فالمالك هو فقط المساهم في رأس المال Stockholders مما يحمي هؤلاء المالكين من تحمل التبعات بصفة شخصية في حال رفع دعوى ضد الشركة،

4- المرونة في إدارة هيكل الملكية structure Ownership.

5- معاملات ضريبية مختلفة خاصة للشركات:على الرغم من أن هذه المعاملات قد تكون ذات عيوب تضيف أعباء إضافية في مقابل مميزات أخرى مفيدة، و في هذا الصدد، تختلف الشركات عن نظام الملكية الفردية والشراكة محدودة.

**الهيكل التنظيمي للمؤسسة Corporate structure:**

عملية تنظيم للمناصب الإدارية و التنفيذية المختلفة داخل الشركة، بحيث يتم توزيع جميع المهام بصورة منفصلة، و لكن الجميع يعمل معا كشركة واحدة، في العديد من الشركات الكبرى يكاد يكون الهيكل التنظيمي متماثل. والذي غالبا ما يشمل: إدارة التسويق Marketing Department، الإدارة المالية Department Finance، إدارة الموارد البشرية Human Resources Department، وإدارة تقنية المعلومات، كذلك التسلسل الهرمي للمناصب المهمة يعد جزءاً من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، مع بنية نموذجية بما في ذلك الرئيس التنفيذي أو رئيس وأعضاء مجلس الإدارة، أعضاء جهاز الإدارة التنفيذية، والموظفين الآخرين.

**التحليل المالي**

**Financial Analysis**

لكل شركة أو مؤسسة قوائم مالية خاصة بها، من خلال دراستها يتم الحصول على المعلومات الخاصة بوضع الشركة المالي، و يهتم علم التحليل المالي بدراسة تلك المعلومات و عمل الروابط و العلاقات بينها بما يمثل منظومة معلوماتية كاملة تساعد متخذي القرار في السياسات المالية و ما يتبعها من الرقابة و التعديل و تقديم الحلول و التوصيات.

**يستخدم التحليل المالي في تحقيق عدد من الأهداف لتقييم الأوضاع المالية للشركات و المؤسسات** حيث يتم من خلاله التعرف على أرباح الشركات و فرص خلق استثمارات جديدة تدر المزيد من الربح للشركة و تساهم في توسيع مستوى نشاطها، مع دراسة سبل الحصول على مصادر التمويل المتطلبة و بأقل الفوائد و خدمات الدين الممكنة، مع الدراسة كذلك للمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الشركة عند العجز عن الوفاء بمتطلباتها المالية.

و تتركز أهمية التحليل المالي و الوقوف على حقيقة الأوضاع المالية للشركات و المؤسسات من حيث طمأنة المستثمرين و المساهمين عن أوضاع الشركة المالية، و تكوين فكرة عن مستوى أداء الإدارة و جودة القرارات التي يتم اتخاذها.

**كذلك يقوم التحليل المالي بعقد مقارنات لأوضاع الشركة المالية على مدى زمني محدد،** و الاستفادة من تلك المقارنات في معرفة أوجه القوة و الضعف في أداء تلك الشركات، و الاستفادة من تلك المقارنات عند التقييم للوضع الحالي و التخطيط للمستقبل.

يساهم التحليل المالي كذلك في اكتشاف الأخطاء و الانحرافات المالية حين وجودها، لحماية الشركة من عواقب تلك الانحرافات و التعامل معها بشكل مناسب من خلال الآليات الخاصة بذلك.

**تستفيد العديد من الجهات من نتائج التحليل المالي  وليس إدارة المؤسسة فقط،** و الذين يتعرفون على موقع المؤسسة الخاصة بهم بشكل دقيق بين المؤسسات المماثلة لها، و لكن يستفيد أيضا المستثمرون و المقرضون من معرفة الوضع المالي للشركة و السيولة المالية المتاحة لديها، و قدرتها على التوسع و غزو أسواق جديدة و صمودها أمام الأزمات المالية التي يمكن أن تتعرض لها،  أما الجهات الحكومية الرقابية فتتعرف على الضرائب المستحقة بشكل دقيق، وفقا للبيانات المالية المقدمة، و كذلك تتابع الجهات الرقابية الأخرى سيرورة منظومة العمل في المؤسسة و الالتزام بالقوانين المعمول بها من حيث التسعير و طريقة النمو و غيرها.

**و يلتزم المحلل المالي بعدة أمور عند قيامه بالتحليل** منها وضع الشركة و حجمها و نوع النشاط الذي تمارسه، و موقعها بالنسبة لغيرها من الشركات التي تزاول نفس النشاط، و النظام السياسي السائد، و القوانين الحاكمة لهذا النوع من النشاط، و كذلك السوق المستهدف و موقع المؤسسة الجغرافي و تأثيره على قدراتها التنموية و غيرها من العوامل. لذلك فالتحليل المالي من أهم العمليات التي تركز عليها الشركات الكبرى، و تستعين ببيوت الخبرة أحياناً لتحقيق تلك الأهداف و الحصول على تحليل مالي مناسب و متميز أيضاً.

**مخاطر المشاريع**

**Project Risks**

يحتاج كل مدير لمشروع استثماري للعديد من المعلومات فيما يتعلق بالمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المشروع الذي يديره، و أيا كان نوع هذا المشروع، و بالطبع تزداد نسب المخاطر مع كبر حجم المشروع و الاستثمارات المتاحة من خلاله، و تتنوع المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المشروعات  و منها مخاطر تتعلق بتغير الأرباح، و تتضمن اتخاذ الإدارة لقرار بزيادة التشغيل للمعدات و الأصول الثابتة في المنشأة مع ما يصاحب ذلك من زيادة ضرورية في تكاليف التشغيل بكل أنواعها، أو تغير في الحالة الاقتصادية في البلاد و سيادة حالة من الكساد الاقتصادي تؤثر على نسب أرباح المؤسسة. و توجد مصادر أخرى للمخاطر أيضا منها عدم دقة التنبؤات بالسوق و احتياجاته من المنتج المقدم، و عدم الاهتمام بالتكنولوجيا، و استخدامها في العملية الإنتاجية، و المخاطر البيئية إن وجدت أيضاً، كالعواصف و الحرائق و مشكلات الطاقة و الكهرباء و غيرها.

**و تنشأ مخاطر في سياق المشاريع** أيضاً عن قيام المؤسسات بتوجيه استثماراتها في عدد من الأنشطة الغير مرتبطة بمجال عملها الأصلي، و يتوجب في ذلك الاستثمار في مشروعات ذات صلة بالمجال الأصلي و لو صلة بسيطة، حتى يمكن متابعة تلك المشروعات، و كذلك توجد مصادر للمخاطر غير متوقعة، كحدوث مشكلة كبيرة في توافر الطاقة و مصادرها للمشروع، أو تغير مفاجئ في رغبات المستهلك و زهده في المنتج، و يساهم التأمين في التخفيف من حدة تلك المشكلات أحياناً من خلال المساهمة في تعويض نسبة من الخسائر تساعد المشروع على الاستمرار.

**و من مصادر المخاطر المالية كذلك تغير نسب الأرباح** و عدم القدرة على الوفاء بالالتزامات المالية أو تسديد القروض، كما توجد مخاطر مصدرها مالي أيضا، و تتمثل تلك المخاطر في حدوث خطأ مالي من الحسابات في أي مرحلة لا يمكن اكتشافه، أو حدوث عبث في البيانات المالية للمؤسسات، مقصود أو غير مقصود، و يتطلب ذلك التعامل بقدر كبير من الدقة و توفير آلية رقابية على المنظومة الحسابية ككل، تكون مهمتها اكتشاف الانحرافات و تحديد أسبابها و سبل التعامل معها بشكل مناسب.

**و من طرق السيطرة على المخاطر** عندما تكون متنوعة و متعددة هو محاولة توزيعها على جميع الأطراف المعنية، بما يساهم في زيادة إمكانية السيطرة على تلك المخاطر و التحكم الكافي بها،  و الخطوة الأهم على طريق التعامل مع مخاطر المشروعات تكون عن طريق التنبؤ بها و جعلها جزءاً من مهمات العمل لكل عامل ضمن فريق العمل.

و يرتبط نجاح المشروعات و استمرارها على توافر آليات للتعامل مع حالات الطوارئ التي يمكن أن تؤثر على سير العمل و بما يساهم في إنجاز مهمات العمل في المواقيت المحددة و وفقاً لأطر الميزانيات المعدة سلفا كذلك، بما يعطي انطباعاً جيداً عن إدارة المشروع و قدرتها على إحكام السيطرة على مجريات الأمور في المشروع، مما يضفي مزيدا من الثقة عنها لدى العملاء.

**إدارة نظم المعلومات**

**Information Systems Management**

مع تزايد تعقيدات العصر الحديث و تسارع التطورات في جميع المجالات و من بينها مجال التكنولوجيا فقد أصبحت المعلومات هي لغة العصر و أحدى أهم سماته بل و لقد أصبحت تعامل على أنها مورد غابة في الأهمية بالنسبة لمختلف الأعمال و المناشط المختلفة و بخاصة مع تزايد التطورات الهائلة في مجال الحواسيب الآلية و تطوير قدراتها في تخزين المعلومات و التعامل معها و ما توفره أنظمة الحاسوب من دقة و تنظيم و سرعة في الأداء للمهمات و معها ثورة الاتصالات التي أصبحت تتم عن طريق الأقمار الصناعية فأصبح الحصول على المعلومات أكثر يسر و سهولة و في نفس الوقت تطلب ذلك وجود آليات تقنية خاصة لحمايتها من السرقة و الاختراق أو العبث.

و مع التطورات المعاصرة أصبحت إدارة نظم المعلومات هي أسلوب للتعامل مع المعلومة باعتبارها عامل أساسي و محرك لجميع نشاطات المؤسسة و أحد أهم المحددات المساعدة في اتخاذ و تنفيذ القرارات بالمؤسسات بل و حتى الدول نفسها تقوم باستخدام أجهزتها المخابراتية و أقمارها الصناعية و أساليب التجسس و غيرها كل ذلك بهدف الحصول على المعلومات التي تمكنها من تخطيط سياسات معينة و تنفيذها سواء بداخلها او في دول أخرى كل ذلك يتم تنفيذه و التخطيط له بواسطة المعلومات

و تعتبر نظم المعلومات أداة للتعامل مع مختلف المشكلات أو لتنظيم مجموعة تفاعلات تتم بين إدارات مختلفة أو أجهزة بغرض أداء وظيفة أو تحقيق هدف في ظل توفير معطيات محددة مرتبطة بالواقع و بما هو متاح من إمكانات و موارد و تساعد إدارة نظم المعلومات على تحقيق عدة أهداف في المؤسسة منها توفير توثيق مفصل عن نشاطات المؤسسة و أحوالها و أرباحها و خسائرها و نشاطاتها المختلفة بما يسهل من التنبؤ بالمخاطر و توقع الفرص و احتمالات كل منهما كما تساعد كذلك على تبادل الاتصال و التنسيق بين مختلف الإدارات و مختلف المهمات بما يسمح بوجود نظام رقابي يساعد في كشف الأخطاء و الانحرافات حال حدوثها و التعامل معها بالإجراءات اللازمة و تتطلب إدارة نظم المعلومات الجيدة اتباع الاستراتيجيات المنفذة في الدول المتقدمة بشأن التعامل مع نظم المعلومات التي تمتلكها فمثلاً يراعي في تصميم نظم المعلومات تلك توافر أعلى كفاءة ممكنة في أسلوب تصميمها و إدارتها و بما يتيح سهولة الوصول للمعلومة في الوقت المحدد لذلك و ليس عندما تتوافر لدى نظام المعلومات كما يجب اتباع أسلوب واحد في معالجة المعلومات لكل المؤسسة و يجب كذلك توفير نظم الحماية و عناصر الأمان اللازمة لحماية نظام المعلومات من الاختراق أو العبث أو الاستخدام الغير مسموح به لأي سبب من الأسباب و يتطلب ذلك تحديث مستمر لمنظومة الأمن المتبعة بالإضافة لتطوير نظم المعلومات نفسها من وقت لآخر بشرط أن تزيد تلك التحسينات من كفاءة النظام و تزيد من سرعة الوصول للمعلومات و لا تكون معوقة لذلك حتى تؤدي نظم المعلومات الأهداف المتطلبة منها و تخدم المؤسسة بأعلى قدر ممكن من الكفاءة و الفاعلية.

**المدققين الداخليين**

**Internal Auditors**

يرتكز دور المدققين الداخليين على تقييم الأنشطة المالية و الإدارية و تعيين الأخطاء المحاسبية و تحديد مصادرها بالإضافة لكون التدقيق الداخلي أداة لتقييم فعالية الأساليب المتبعة في العمل المالي و الرقابي في المؤسسة و تقديم تقارير تساهم في مساعدة الشركات على اتخاذ القرارات المالية المناسبة و بحيث تكون ادارة المدققين الداخليين أداة من أدوات التواصل بين مستويات الادارة المختلفة و الإدارة الرئيسية و هو ما يعطي لدور المدققين الداخليين قدر كبير من الأهمية حيث يقوم المدققين الداخليين بفحص و تقييم النشاطات المالية و الادارية أيضاً بل و مراجعة الاستراتيجيات و تقييم مدى إمكانية تنفيذها لتحقق الأهداف المطلوبة منها بما يساهم في تقديم المساعدة المطلوبة للعاملين على أداء مسؤولياتهم بقدر من الكفاءة و الفاعلية.

تبرز أهمية دور المدققين الداخليين كذلك في توفير منظومة للرقابة على أداء العمليات المالية و النظم الرقابية و إدارة المخاطر و مدى الأمن الموجود على نظم ادارة المعلومات بالإضافة لتقديم الاستشارات التنظيمية و الرقابية و هو ما يؤدي للمشاركة في تخطيط و صياغة استراتيجيات الشركات و اضافة القيمة للشركات نفسها من خلال المساهمة في تحسين عملياتها الإدارية و تقييم فاعلية إدارة المخاطر و الرقابة و التخطيط الاستراتيجي المنفذ في تلك الشركات.

**و لتعدد مهمات المدققين الداخليين** فقد أصبح لزاماً عليهم الاتصاف بمجموعة من الصفات و المهارات الفنية اللازمة ليتمكن من أداء مهماته بدقة و من هذه المهارات القدرة على فهم الخطط و التقييم و الرقابة بوسائلها المختلفة و غيرها من المهارات التي يحصل عليها الطالب من خلال دراسته الجامعية و يكملها من خلال برامج التعليم الموازي و التعليم المستمر  و التي تساهم بقدر كبير في توفير المعارف و المهارات المتطلبة لتقييم و تطوير الأهداف و استخدام الأساليب و البرامج الإحصائية بالإضافة لضرورة امتلاك مهارات التفكير الناقد و التحليلي و تفهم أساليب المعاملات المحاسبية و المالية في المؤسسة و مدى مناسبتها لنشطا المؤسسة و أهدافها مع الدراية بأساليب الرقابة الداخلية وقواعد و آداب المهنة متمثلة في الأمانة و الدقة و الموضوعية و القدرة على الاستفادة من جميع الفعاليات التكنولوجية بما يحقق أهداف المؤسسة و يساهم في اتخاذ القرارات المالية بأسلوب فعال.

**يساهم المدققين الداخليين كذلك في** تقييم الأداء و مدى ارتباطه بالمسؤوليات الموزعة على الإدارات المختلفة و تقديم التوصيات اللازمة لتحسين سبل و القدرات لتطوير منظومة العمل بالشركة أو المؤسسة بما يساهم في رفع الكفاية الانتاجية و اقتراح أساليب التدريب المناسبة مع إخضاع كافة المناشط المالية و المحاسبية للفحص بشكل دوري و تقديم تقارير بنتائج هذا الفحص تستفيد منها الشركات في توجيه سياساتها نحو النجاح و معالجة نقاط الضعف و أوجه القصور التي قد تكون موجودة في النظم و السياسات الحالية المتبعة بشكل يؤدي بتلك الشركات نحو النجاح و تحقيق الأهداف.

**الموارد البشرية**

**Human Resources**

الموارد البشرية هي أهم الموارد لدى الشركات و المؤسسات و التركيز عليها و على حسن إدارتها ينبع من كونها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمعدلات النمو و التعامل مع عدد من التحديات التي تواجه العالم المتقدم و النامي على حد سواء و المتمثلة في الحد من البطالة و رفع مستوى معيشة الأفراد و حل المشكلات الاجتماعية و الاقتصادية التي تعاني منها الكثير من الدول فالعامل البشري هو المتعامل مع العناصر الإنتاجية الأخرى و هو المتحكم في تحقيق مستويات الإنتاجية المطلوبة أو عدم تحقيقها و هو أيضاً الذي يؤثر بالسلب على مستويات الإنتاج عندما لا يتحقق له الرضا الوظيفي الذي يتمناه.

و تتمثل التحديات في إدارة الموارد البشرية في كيفية التوجيه للجهود الإنسانية نحو العمل و احترام قيمته و تحقيق متطلباته و تقدير عدد من البديهيات العملية و منها احترام المواعيد و الرؤساء  و الانضباط و الاجتهاد في العمل و غيرها و عمل التوافق بين متطلبات العاملين و التغيرات السريعة في عالم المال و الأعمال و زيادة التعقيد في منظومة العملية الإنتاجية بأسرها و سيطرة التكنولوجيا بشكل كبير على نواحي العملية الإنتاجية  و يضاف لما سبق النزعات بين العاملين و الإدارة و اختلاف و تعدد المصالح بين العاملين و المستثمرين و هو ما أثر على التقنيات المستخدمة لاستقطاب و تعيين الموظفين المرغوب فيهم في المؤسسات حيث تغيرت أيضاً تلك الأساليب لتناسب الحاجات الفعلية للمؤسسات و تراعي أيضاً احتياجات العاملين .

و تؤثر العديد من النزاعات النفسية على العامل و تؤثر على اتجاهاته و دافعيته نحو العمل و من بينها شعوره بعدم الانتماء لمكان العمل نتيجة للمبالغة في تقسيم مهمات العمل و كثرة التصنيفات الإدارية التي يعمل تحت سيطرتها و بما يشعره بأنه ليس على دراية تامة بمجريات الأمور من حوله في العمل و يضاف لذلك شعوره بعدم الأهمية مع سيطرة الآلة و هو يكون المحرك لها فقط و هي التي تقوم بكل شيء و يمكن الاستغناء عنه و لا يمكن الاستغناء عن الآلة و دورها الهام و هنا تتدخل إدارة الموارد البشرية في تحديد المهمات و التعامل مع تلك المشكلات و محاولة زيادة الدافعية لدى العاملين من خلال توفير منظومة للحوافز و الجزاءات .

و قد أدت التحديات السابق توضيحها و تعدد المهمات لضرورة وجود إدارة مختصة بإدارة الموارد البشرية في المؤسسات تكون مهمتها الأساسية رعاية و حل المشكلات التي تنشأ بين الإدارات و العمالة البشرية و بخاصة مع تزايد المستويات التعليمية و الثقافية للكوادر العاملة في المؤسسات و ظهور الحاجة لأساليب حديثة في التعامل مع تلك الكوادر مع التزام تلك الإدارة بتطبيق القوانين المنظمة للتعاملات بين المؤسسات و العاملين بها ضماناً لحقوق الطرفين و تلبية لمتطلبات العمل بشكل عام.

**خبراء الموارد البشرية**

**Human Resources Specialists**

ترتبط كفاءة المؤسسات الأدائية و الإنتاجية بصفة عامة على كفاءة إدارة المورد البشري فلكي تحقق المؤسسات أهدافها لابد من التركيز على الموارد البشرية و التخطيط الواعي لها و جذب الكفاءات المتميزة و تنظيم أحوال تلك العمالة و  الاهتمام بتدريبها و الحفاظ عليها و يهتم برنامج إعداد خبراء الموارد البشرية بتقديم المعارف الأساسية اللازمة للتعامل مع الموارد البشرية في المؤسسات بشكل علمي احترافي حيث أن الموارد البشرية تعتبر من العناصر الإنتاجية شديدة الحساسية و تتأثر بالعديد من العوامل سواء في بيئة العمل أو خارجها.

و عند البحث عن تعريف للموارد البشرية فسنجد أنها مجموعة العاملين في مؤسسة ما في وقت معين و بطبيعة الحال يختلف مستوى تلك العمالة اختلافات كبيرة في نفس مكان العمل من حيث المستوى التعليمي و المنصب الوظيفي و الخبرات و المسؤوليات و الطموحات و المسارات الوظيفية المتاحة للترقي و غيرها و تعمل تلك الموارد البشرية المتنوعة عند وضعها في أماكنها المناسبة في المؤسسة على تحقيق أهداف العمل و رفع مستويات الأداء و الكفاية الإنتاجية المطلوبة و يعتبر تنظيم تلك الكفاءات و توزيعها و متابعة تقدمها في الأداء على إدارة خبراء الموارد البشرية و التي تهتم بتوفير مجموعة الكفاءات المتطلبة لتسيير الأعمال في المؤسسة.

و تحدد إدارة خبراء الموارد البشرية أهم المستويات المعرفية المطلوب توافرها في الموارد البشرية المتطلبة للعمل و يقصد بذلك مستوى التعليم المطلوب و أية خبرات أو دورات تدريبية أخرى يتطلب توافرها لدى الموظف ليكون ملماً بمهمات العمل المطلوب منه و لأن المعرفة و رغم أهميتها فهي لا تكفي وحدها للممارسة الفعلية للأعمال و المهمات و إنما يستلزم وجود قدر من المهارات المرتبطة بأداء العمل و تتنوع تلك المهارات من مهارات تقنية متمثلة في الأداء الفعلي ( المهارات الجسمانية المطلوبة للعمل ) و قد تكون مهارات تكنولوجية مرتبطة بالتعامل مع تكنولوجيات و برمجيات حاسوبية أو إدارة لنظم معلومات و غيرها كما تشمل تلك المهارات جانب أساسي أصبحنا نراه في معظم إعلانات التوظيف في الوقت الحالي و هو جانب المهارات الإنسانية متمثلة في مهارات التواصل الجيد مع الآخرين و العمل ضمن فريق و تحمل ضغوط العمل و غيرها بل و تضيف بعض الإعلانات كذلك ضرورة توافر الطموح و القدرة على القيادة و الابتكار و غيرها من المواصفات حسب طبيعة كل مهنة .

و تقوم إدارة خبراء الموارد البشرية بتحديد معايير الاختيار لأفضل العناصر الوظيفية المتقدمة للحصول على فرصة العمل المطلوبة و تحدد أسلوب التعيين سواء من خلال المقابلات الشخصية أو عن طريق عقد مقابلات لمجموعة من الموظفين و عقد ندوة تعريفية لهم في مكان ما أو من خلال عقد امتحانات و اختيار الأفضل و غيرها من وسائل التصفية وصولاً لتعيين أفضل المتقدمين في الوظيفة المطلوبة و بعد ذلك يتم متابعة أداء الموظفين و التركيز على أداء الجدد منهم تحديداً و متابعة الجميع بشكل عام و قياس مستويات الداء و اتخاذ القرارات المتعلقة بالإحلال و التبديل بين العاملين و تغيير المواقع وفقاً لسياسة العمل المعمول بها بما يحقق أهداف المؤسسات و يرفع من كفاءتها الإنتاجية.

**علم النفس العام**

**General Psychology**

و يتميز الإنسان بكونه كائن اجتماعي يعيش في أسرة صغيرة و هي بدورها تعيش في مجتمع أكبر و منذ وجوده و يسعى الإنسان على تحقيق متطلبات حياته الأساسية و التي تتمثل في توفير الغذاء و الشراب و المأوى و الحياة الجيدة بشكل عام و لكن يتزامن مع تلك الاحتياجات الأساسية احتياجات أخرى نفسية أو معنوية مرتبطة بما يتعرض له من ظروف و متغيرات و مشكلات اجتماعية و اقتصادية و غيرها و تأثير كل تلك العوامل على حالته المعنوية و مدى شعوره بالإشباع أو الإحساس بالنقص أو الاضطهاد أو الإذلال و غيرها من المشكلات النفسية.

و تنشأ العديد من المشكلات و الصراعات النفسية من القيود المفروضة على الإنسان في حياته فالإنسان ليس حر لأنه لا وجود للحرية المطلقة بل دائماً ما تقف حدود حرية الشخص عند حدود حرية الآخرين الذين يتفاعلون معه بشكل يومي في كل مكان في المنزل و الشارع و العمل و تفرض تلك المعاملات العديد من الصراعات و تفرز الكثير من المواقف التي يحتاج فيها الإنسان لاستخدام عقله و التعامل بذكاء لتجنب الصدامات مع الآخرين و بالتالي فهو يحتاج في كثير من الأحيان للصبر و التحمل و استخدام الحيلة أحياناً أخرى و التعبير عما بداخله بصورة لفظية أو غير لفظية و غيرها من السلوكيات التي تعتبر هي مجال الدراسة في علم النفس العام فهو علم يركز على دراسة السلوكيات المختلفة التي يسلكها البشر في حياتهم و تتمثل غايته الأساسية في دراسة تلك السلوكيات و فهم مسبباتها و المتغيرات المرتبطة بظهور أو اختفاء تلك السلوكيات و مثال على ذلك سلوك الشخص عندما يكون في مكان مزدحم كيف يتصرف و ما هي الأخلاقيات و السلوكيات التي تحكم الفرد في تعامله مع الزحام و التدافع  تلك السلوكيات بانتهاء موقف الزحام و هكذا في مواقف أخرى كالمنافسة مثلاً في العمل أو في حالة الدخول في علاقة عاطفية و غيرها من المواقف التي يتعرض لها البشر.

و يهدف علم النفس العام من دراسة تلك السلوكيات و فهم مسبباتها محاولة التنبؤ بتلك السلوكيات مستقبلاً بما يساهم في تحسين حياة الإنسان و محاولة الضبط للسلوكيات و الانفعالات المختلفة التي من شأنها تعكير صفو حياته أو أعفته عن العمل و الإنتاج أو حتى إصابته بالاكتئاب و الانتحار و قد تزامن مع تطور علم النفس على مدى زمني طويل للغاية تطور كبير في علم الدواء و العلاجات المختلفة و المتطورة للأمراض النفسية المختلفة التي كانت السبب في احتجاز المرضى قديماً في مستشفيات و مصحات لفترات تقارب كل حياتهم  كما تغيرت النظرة للمرضى النفسيين في العصر الحديث مع تطور العلم و نشر الوعي بين الناس و لم يعد المرض النفسي وصمة عار ينكره أهل المريض أو يتم التخلص من المريض نفسه بسبب هذا المرض و هذا ما تقدمه دراسات علم النفس المختلفة تجديد حياة الإنسان بشكل مستمر و تقليل معاناته في ظل الضغوط المتزايدة عليه في كل مناحي الحياة المعاصرة.

##### برامج إعداد الخبراء من بريطانيا

##### Specialists Courses

**الهيئة المانحة:**

##### البورد البريطاني للمحترفين

##### [www.ukpb.org.uk](http://www.ukpb.org.uk/)

**هيئة الاعتماد الأكاديمي:**

##### اتحاد  الكليات و المدارس في المملكة المتحدة

##### [www.colleges-schools.org.uk](http://www.colleges-schools.org.uk/)

**الهيئة التنفيذية:**

##### قسم التعليم المفتوح في الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي

##### [www.abahe.co.uk](http://www.abahe.co.uk/)

**برامج إعداد الخبراء Specialists طريق النجاح والتميز المهني و الوظيفي:**

**تعتبر برامج إعداد الخبراء Specialists في المملكة المتحدة إحدى أهم برامج التأهيل التخصصي في المملكة المتحدة المصنفة وفق المستوى الثاني في منظومة التأهيل الوطني المهني في المملكة المتحدة:**

##### National Vocational Qualifications

**وتقوم هذه البرامج بإعداد خبراء محترفين في عدد واسع من التخصصات المعرفية و العملية الأكثر طلباً في سوق العمل المعاصرة في المملكة المتحدة وعلى الصعيد العالمي ، وذلك من خلال تقديم خلاصة مكثفة عن المعارف النظرية والتطبيقية وأدواتها التنفيذية لجميع الدارسين في هذه البرامج بما يمكنهم عقب تخرجهم من شغل أرقى المناصب الوظيفية والمهنية ، بالإضافة إلى تعزيز قدراتهم على الإبداع المهني والوظيفي بعد التخرج بالاستناد إلى أحدث مفاهيم وأدوات وتقنيات العمل المهني التخصصي المعمول بها في المملكة المتحدة.**

**ويتم تقديم هذه البرامج الدراسية بطرائق مختلفة في المملكة المتحدة تتمثل فيما يلي:**

* **أولاً: التدريس التقليدي المباشر في المعاهد الوطنية في المملكة المتحدة Colleges: و الذي يتم على شكل برامج دراسية مكثفة تمتد على 240 ساعة دراسية (متضمنة الجلسات الدراسية المشتركة و الامتحانات الكتابية ) يتم توزيعها على ستة أشهر دراسية وبمعدل 10 ساعات دراسية في الأسبوع.**
* **ثانياً: الدراسة وفق نظام التعليم المفتوح Open Learning: حيث يدرس سنوياً في برامج إعداد الخبراء مئات الألوف من الطلاب من مواطني المملكة المتحدة  الذين لا يستطيعون الدوام في الكلية المحلية بسبب التزامات العمل. بالإضافة إلى مئات الألوف من الطلاب من أبناء الدول الأخرى عن طريق التعليم المفتوح من مكان إقامة الطالب في بلده بدون الحاجة للسفر إلى المملكة المتحدة وبالاستعانة بتقنيات ثورة الاتصالات ومنجزاتها. ويعتبر البورد البريطاني للمحترفين أهم مؤسسات التأهيل التخصصي في المملكة المتحدة والتي تقوم بتدريب عدد كبير من الطلاب في داخل المملكة المتحدة وخارجها ضمن برامج إعداد الخبراء Specialists في بريطانيا حسب المستوى الثاني من نظام التأهيل الوطني المستمر في المملكة المتحدة.**

**موقع شهادة خبير معتمد من البورد البريطاني للمحترفين في بريطانيا والعالم:**

**تدل الإحصائيات البريطانية والعالمية على أن شهادة خبير معتمد Specialist من البورد البريطاني للمحترفين وجميع الشهادات المهنية التخصصية المصنفة في المستوى الثاني من نظام التأهيل الوطني المستمر في المملكة المتحدة تمثل نموذجاً من  الشهادات التخصصية الأكثر طلباً في عموم أرجاء المملكة المتحدة وفي العديد من دول العالم مثل (أستراليا ونيوزيلندا والفلبين) نظراً للمرونة الهائلة في أنظمة التحصيل العلمي التي تتمتع بها تلك البرامج ، والسمعة الرفيعة التي يتمتع بها البورد البريطاني للمحترفين على الصعيد المحلي في المملكة المتحدة والصعيد العالمي، بالإضافة إلى مستوى الاعتماد الرفيع والشامل لجميع شهادات الخبراء المعتمدين Specialists  من البورد البريطاني للمحترفين في المملكة المتحدة وعالمياً من:**

* **قسم التوثيق القانوني المعتمد في حكومة المملكة المتحدة.**
* **قسم الاعتماد الدولي في حكومة المملكة المتحدة.**
* **ممثل جلالة ملكة بريطانيا العظمى في وزارة الخارجية البريطانية .**
* **جميع أقسام الاعتماد الدولي في سفارات الدول الأجنبية الموجودة في العاصمة لندن متضمنة جميع سفارات الدول العربية دون استثناء.**

**مزايا خاصة ببرامج إعداد الخبراء من بريطانيا:**

**تتمتع برامج إعداد الخبراء Specialists في بريطانيا بسمعة عالمية استثنائية ومميزات خاصة تتمثل فيما يلي:**

* **يمكن للطالب التقدم لدراسة أي من برامج إعداد الخبراء في المملكة المتحدة في حال حصوله على الشهادة الثانوية فقط.**
* **على عكس معظم برامج التأهيل الأكاديمي العليا سواء في الجامعات والمعاهد المتوسطة التقليدية التي تركز على المعارف النظرية البحتة دون التركيز على الجوانب العملية والتطبيقية، فإن ما تركز عليه برامج إعداد الخبراء Specialists في المملكة المتحدة هو الجوانب العملية والتطبيقية و المهارات التنفيذية وفق أرقى أشكال التأهيل التخصصي في المملكة المتحدة الذي يهدف لتطوير مهارات قوة العمل في المملكة المتحدة بخلق خبراء متخصصين في حقول معرفية نوعية و مهمة بالنسبة للنمو الاقتصادي في المملكة المتحدة.**
* **بناءً على الجهود الدؤوبة التي قامت بها إدارة قسم التعليم المفتوح في البورد البريطاني للمحترفين خلال السنوات الماضية فقد تم توفير إمكانية دراسة معظم برامج إعداد الخبراء Specialists من بريطانيا بطريقة التعليم المفتوح  Open Learning ودون الحاجة لتكلف نفقات السفر الباهظة إلى المملكة المتحدة، والأهم من ذلك كله هو توفير إمكانية دراسة معظم برامج إعداد الخبراء Specialists من بريطانيا باللغات العربية والإسبانية واليونانية ، مع الاحتفاظ بنفس مستوى الاعتماد والمصادقات ونفس مستوى وشكل المؤهل الذي يحصل عليه الطلاب الذين يدرسون باللغة الإنجليزية في المملكة المتحدة ودون أي اختلاف على الإطلاق مما يشكل فرصة نادرة تجاوزت حاجز المعرفة الجيدة باللغة الإنجليزية والذي كان يشكل عائقاً أمام مئات الآلاف من الراغبين بالانخراط في برامج إعداد الخبراء في المملكة المتحدة حينما كان يعوزهم المعرفة الجيدة والوافية باللغة الإنجليزية.**

**وتقوم الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بدور الممثل الحصري في الوطن العربي للبورد البريطاني للمحترفين ، والجهة المسؤولة تقنياً وإدارياً عن تنفيذ كافة برامج إعداد الخبراء من بريطانيا والتي يقدمها البورد البريطاني للمحترفين للراغبين بالدراسة باللغة العربية ، أو الراغبين بالدراسة باللغة الإنجليزية والمقيمين داخل أي من الدول العربية في وقت التسجيل حسب اتفاقية التمثيل الحصري الموقعة بين مجلس إدارة الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي وإدارة البورد البريطاني للمحترفين في شهر مارس / آذار من العام 2006 . لمزيد من التفاصيل يمكن مراجعة إدارة البورد البريطاني للمحترفين:**

##### [www.ukpb.org.uk](http://www.ukpb.org.uk/)

**جودة التعليم في برامج إعداد الخبراء**

**جميع برامج إعداد الخبراء والتي يقدمها البورد البريطاني للمحترفين حاصلة على علامة الجودة و ميدالية التميز في التصميم والتنفيذ من الهيئة المستقلة لتقييم جودة التعليم في اتحاد المدارس والكليات في المملكة المتحدة خلال الأعوام الثلاثة المنصرمة:**

##### [www.colleges-schools.org.uk](http://www.colleges-schools.org.uk/)

**و يضاف إلى ذلك خضوع جميع البرامج الدراسية المترجمة إلى اللغة العربية إلى تقييم هيئة مستقلة من المترجمين المحترفين في المملكة المتحدة قبل اعتماد أي برنامج دراسي مترجم لتقديمه باللغة العربية عن طريق الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي للطلاب من أبناء العالم العربي.**

**الاعتمادات و المصادقات على شهادات برامج إعداد الخبراء من بريطانيا**

**تتمتع جميع برامج إعداد الخبراء من بريطانيا والتي يقدمها البورد البريطاني للمحترفين بأعلى مستوى من الاعتماد الدولي و المصادقات للشهادات الصادرة من المملكة المتحدة والمتمثل في الاعتماد الدولي و المصادقات الكاملة من الجهات التالية:**

* **مصادقة المسجل العام للشهادات في المملكة المتحدة.**
* **مصادقة مكتب التوثيق القانوني المعتمد في حكومة المملكة المتحدة.**
* **مصادقة ممثل جلالة ملكة بريطانيا العظمى في حكومة المملكة المتحدة.**
* **مصادقة قسم الاعتماد الدولي في وزارة الخارجية البريطانية.**
* **مصادقة قسم الاعتماد الدولي في سفارة بلد الطالب في لندن.**

**للاطلاع على نماذج من مصادقات السفارات العربية في لندن على حزم التخرج الخاصة بطلاب الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي يرجى الاطلاع على الروابط التالية:**

* [**دولة الكويت**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Kuwait.jpg)
* [**جمهورية مصر العربية**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Egypt.jpg)
* [**الجمهورية العربية السورية**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Syria.jpg)
* [**المملكة العربية السعودية**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/KSA.jpg)
* [**الجمهورية الجزائرية**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Algeria.jpg)
* [**جمهورية العراق**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Iraq.jpg)
* [**المملكة الأردنية الهاشمية**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Jordan.jpg)
* [**دولة قطر**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Qatar.jpg)
* [**الجمهورية اللبنانية**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Lebanon.jpg)
* [**دولة الإمارات العربية المتحدة**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/UAE.jpg)
* [**ليبيا**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Libya.jpg)
* [**سلطنة عمان**](http://www.abahe.co.uk/Legalisation-Samples/Oman.jpg)

**هدايا خاصة لطلاب برامج إعداد الخبراء من بريطانيا:**

* **يتاح لكل طالب في أي من برامج إعداد الخبراء من بريطانيا الحصول على بطاقة طالب دولية صادرة من هيئة اليونسكو في الأمم المتحدة تحمل رقم تسجيل الطالب المرجعي في هيئة اليونسكو و يتم إرسالها إلى الطالب عبر البريد الدولي الملكي البريطاني من الدرجة الأولى:**[**www.royalmail.com**](http://www.royalmail.com/)
* **تقدم إدارة الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي هدية خاصة لطلاب برامج إعداد الخبراء من بريطانيا و هي عبارة عن إمكانية المشاركة في القرعة السنوية للحصول على دورة تدريبية مجانية لمدة 4 أسابيع كحد أقصى في مدرسة اللغة الإنكليزية التابعة لها في العاصمة لندن خلال فترة الصيف للمشاركة في البرنامج التدريبي المكثف لتطوير ملكة اللغة الإنكليزية لدى الطلاب الأجانب و التي يتم تقديمها لـ 250 طالب من طلاب الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي في شهر أغسطس من كل عام ميلادي.**
* **يتاح لجميع طلاب برامج إعداد الخبراء من بريطانيا الحصول على برنامج تدريبي شامل لتطوير ملكة اللغة الإنكليزية بطريقة التعليم الذاتي باستخدام المواد الدراسية المقروءة والتقنيات الحاسوبية وذلك بشكل مجاني تماماً من خلال الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.**

**التخصصات المتاحة في برامج إعداد الخبراء من بريطانيا:**

* [**شهادة خبير في القيادة و الإدارة من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-in-leadership-and-management.html)
* [**شهادة خبير في علم نفس الطفل من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-in-child-psychology.html)
* [**شهادة خبير في إدارة أعمال السياحة و السفر من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-in-travel-and-tourism-business-administration.html)
* [**شهادة خبير في إدارة التفاوض و المنازعات من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-certificate-in-conflict-and-negotiation-management.html)
* [**شهادة خبير في إدارة المبيعات و رعاية الزبائن من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-in-sales-management-and-customer-care.html)
* [**شهادة خبير في إدارة المشاريع الصغيرة من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-certificate-in-small-projects-management.html)
* [**شهادة خبير في إدارة الموارد البشرية من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-certificate-in-human-resources-management.html)
* [**شهادة خبير في الإدارة التنفيذية من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-certificate-in-executive-management.html)
* [**شهادة خبير في الإدارة العامة من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-certificate-in-general-management.html)
* [**شهادة خبير في الإعلان و الترويج من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-in-advertising-and-promotion.html)
* [**شهادة خبير في التسويق و التخطيط الاستراتيجي من بريطانيا**](http://www.abahe.co.uk/specialist-certificate-in-marketing-and-strategic-planning.html)

**شهادة خبير في القيادة و الإدارة من بريطانيا**

**Specialist in Leadership and Management**

كثيراً ما يتم التساؤل عن الفرق بين القيادة و الإدارة، وكثيراً ما تمت الإجابة عليه بمختلف الطرق. ويتمثل الفرق الأكبر بين المديرين والقادة في الطريقة التي يتبعونها لتحفيز الأفراد الذين يعملون بالمنظمة، وهذا يحدد أسلوب معظم الجوانب الأخرى الممثلة لما يفعلونه.

**الاستبدادية، والنمط التبادلي في التعامل**

يتخذ المديرون السلطة المخولة لهم من قبل المؤسسة، ويعمل نوابهم على مساعدتهم في إتمام أعمالهم، ويقومون بتنفيذ ما يسند إليهم من أعمال. ويعتبر أسلوب الإدارة أسلوب تبادلي، حيث يخبر المدير نائبه بما يجب عليه القيام به، ويفعل النواب ما يطلب منهم نظير المكافأة  التي يُوعدون بها (على الأقل رواتبهم) للقيام بذلك، وليس باعتبارهم بمثابة إنسان ألي يفعل ما يطلب منه فقط.

**التركيز على النواب في العمل**

يدفع المديرون أجور إلي بعض الأشخاص (النواب أيضاً) لإنجاز بعض المهام، وغالباً ما يتم ذلك في ظل قيود مشددة من الوقت والمال. ويتابعون هذه المهام بشكل طبيعي بالتركيز على عمل النواب.

**البحث عن الراحة**

أفادت الأبحاث العلمية أن النتائج الإيجابية تنبع عن المديرين الذين ينعمون بمنزل مستقر وحياة طبيعية ومريحة نسبياً. حيث يؤدي ذلك إلى نفورهم نسبياً من المجازفة، وسعيهم إلى تفادي الصراع كلما كان ذلك ممكناً. وفيما يتعلق بالأفراد عامةً، فإنهم يحبون السيطرة على تنظيم الأعمال التجارية أو غيرها بحزم وفعالية.

**التابعون للقادة**
ليس هناك مندوبين يعملون تحت رئاسة القادة – حتى عندما يمارسون دورهم القيادي على الأقل. والقادة في العديد من المنظمات الذين يعمل تحت رئاستهم نواب، هم في الأساس  أيضا مديرين. ولكن عندما يريدون ممارسة دورهم القيادي، فعليهم التخلي عن السيطرة الرسمية، لأن القائد عادة يعمل معه أتباع لمساعدته، ودائماً ما تكون المتابعة نشاط تطوعي.

**الكاريزما، نمط تحولي**

لا يكفي إخبار الأفراد بما يجب عليهم القيام به لإتباعك. فيجب عليك أن تناشدهم، وتبين لهم كيف سيؤدون التزامهم بالتعليمات إلى رغبتهم الذاتية في العمل. ويجب عليهم أن يرغبون في السماح لكم بمتابعتهم بما فيه الكفاية حتى يتمكنوا من إنهاء ما يقومون به، وربما السماح بمتابعة سيرهم في الأزمات و أوقات الطوارئ.

ويجد القادة المتمتعون بكاريزما قوية أنه من السهل جذب الأفراد إلى قضيتهم. ويوعد القادة الأفراد كجزء من إقناعهم بقضيتهم عادة بالفوائد التبادلية، حيث أنهم يقنعون أتباعهم بأنهم لن يحصلون على المكافآت الخارجية فقط، بل ما سيصبحون من أفضل الأفراد كذلك.

**التركيز على الأفراد**
على الرغم من تمتع العديد من القادة بالكاريزما في شخصيتهم إلى حد ما، إلا أنها لا تتطلب عادة حدة الشخصية في التعامل. فهي جيدة في التعامل مع الناس بشكلٍ دائم، فالشخصيات الهادئة تعطي المزيد من المصداقية للآخرين (ويقعون باللوم على أنفسهم) كما تعتبر الشخصيات الهادئة فعالة جداً في خلق الولاء الذي يساهم القادة في تحقيقه.

ولا يعني التعامل الجيد للقادة مع الأفراد، أنه تربطهم علاقة ودية معهم. فمن أجل الحفاظ على لغز القيادة، فأنهم يحتفظون في كثير من الأحيان بدرجة من الانفصال والانطواء في التعامل.

وهذا لا يعني أن القادة لا يولون اهتماماً للمهام - وفي الواقع فإنهم في كثير من الأحيان يركزون على تحقيقها. ومع ذلك، فإن إدراكهم للمهام التي يقومون بها عامل شديد الأهمية في تحميس الآخرين نحو العمل علي تحقيق رؤيتهم.

**السعي نحو المخاطرة**

في نفس الدراسة التي أظهرت أن المديرين ينفرون من المخاطرة، ويبدو أن القادة يسعون إلى المخاطرة، على الرغم من أنهم ليسوا باحثين عن التشويق والإثارة بصورة عمياء. وعند متابعة رؤيتهم، فإنهم يعتبرون أنه من الطبيعي أن تواجههم المشاكل والعقبات التي يجب التغلب عليها أثناء سير العمل. ونظراً لهذا سيكونون متوافقين مع الأزمات وسوف يرون أن الطرق التي تجنبها الآخرين لخطورتها تعد بمثابة فرص محتملة لاكتساب ميزة، والتي سوف تكسر القواعد من أجل انجاز الأمور بنجاح.
وهناك أعدد كبيرة من هؤلاء القادة كانوا يعانون من شكلٍ ما من أشكال الإعاقة في حياتهم والتي كان يتعين عليهم التغلب عليها. حيث كان يعاني البعض من صدمات الطفولة، وكان يعاني البعض الأخر من بعض المشكلات مثل مشكلة عسر القراءة، وبعضهم كان يعاني من قصر القامة عن المتوسط. وربما ساعدهم هذا على استقلالية العقل والفكر والتي تعتبر مطلوبة للخروج من أي ورطة، وعدم القلق بشأن انطباع الآخرين عنهم.

**الفئات المستهدفة**

* رؤساء و أعضاء مجلس الإدارة.
* جميع المدراء في مختلف التخصصات.
* العاملون في المستويات القيادية والإدارية العليا في المؤسسات الحكومية و الخاصة.
* مدراء ورؤساء إدارة التطوير الإداري و تحسين جودة الأداء.
* جميع العاملين في حقل القيادة و الإدارة.

**المميزات**

* يستطيع أن يحصل على هذه الشهادة جميع حاملي الشهادة الثانوية في أي اختصاص أو ما يعادلها.
* تقلد أرقى المناصب الوظيفية والمهنية في حقل القيادة و الإدارة في المملكة المتحدة وخارجها.

ولقد تم تصميم برنامج إعداد الخبراء في القيادة و الإدارة من بريطانيا خصيصاً للارتقاء بكفاءة العاملين داخل المؤسسات الحكومية و الخاصة، وإعداد قادة مؤهلة تأهيلاً علمياً صحيحاً يتناسب مع التغيرات السريعة و المتلاحقة في بيئة العمل التنافسية، فبمجرد إتمامك لهذا البرنامج الدراسي ستصبح قائداً و مديراً فعال و مؤثر في المؤسسة التي تعمل بها حيث ستكتسب المهارات الإدارية و القيادية اللازمة لذلك كما ستتمكن من تنمية خبراتك العملية، والقدرة على التطوير و الإصلاح الإداري  وذلك باستخدام أحدث وأفضل استراتيجيات القيادة و الإدارة المعمول بها في بريطانيا.