

أساسيات إدارة أعمال المكاتب

مفاهيم ومبادئ ونظريات
مدخل سلوكي



مصطفى نجيب الشاويش

كلية ادارة الاعمال - الجامعة الاردنية



ناشر ونموذجون

محتويات الكتاب

الصفحة

الموضوع

أ	مقدمة
الفصل الأول	
الإدارة ومهنة (وظيفة) الإدارة	
4	أهمية الإدارة
5	مهمة الإدارة
12	عمومية الإدارة
13	الإدارة علم أم فن أم مهنة
19	المديرون والأخلاق
20	مجالات الإدارة
22	أسئلة الفصل الأول

الفصل الثاني

تطور الفكر الإداري / المدرسة الكلاسيكية لدراسة الإدارة

26	مقدمة
27	الإدارة العلمية
28	التحليل على مستوى الإدارة الدنيا
29	فردريك تايلور
32	فرانك ويليان جلبرث
34	هنري جانت
35	التحليل الشامل للإدارة
36	شيستر بارنارد
36	ليندل أوروويك
36	جيمس د. موني وألن س. رايلي

37	أوليفر شيلدون
38	هنري فايول
47	البيروقراطية
50	تقييم المدرسة الكلاسيكية
52	أسئلة الفصل الثاني

الفصل الثالث

تطور الفكر الإداري

المدارس الحديثة في دراسة الإدارة

55	المدرسة السلوكية
65	مدرسة (مدخل) علم الإدارة
69	مدرسة (مدخل) النظم
79	المدخل الظرفي (الموقفي)
80	المدخل الياباني في دراسة الإدارة
83	أسئلة الفصل الثالث

الفصل الرابع

مفاهيم إدارية

88	مقدمة
89	المناخ التنظيمي
90	الاتجاهات والقيم
91	صنع القرارات
94	النزاع (الصراع) التنظيمي
95	ضغوط العمل
97	التطوير التنظيمي
99	الرضا الوظيفي
101	النمط الإداري (القيادي)
103	الإدارة بالأهداف
104	الإدارة بالاستثناء

الصفحة	الموضوع
106	إدارة الوقت
108	التخاضية
109	أخلاقيات الوظيفة
109	الإبداع الإداري
112	أسئلة الفصل الرابع

الفصل الخامس

المكتب

117	مقدمة
117	تعريف المكتب
120	طبيعة أعمال المكتب
121	موقع المكتب
122	عوامل اختيار مبنى المكتب
124	أسئلة الفصل الخامس

الفصل السادس

تخطيط أعمال المكتب

127	مقدمة
127	أهمية تخطيط أعمال المكتب
128	كيف يتم التخطيط لأعمال المكتب
132	مراحل عملية التخطيط لأعمال المكتب
136	أسئلة الفصل السادس

الفصل السابع

تنظيم المكتب

140	مقدمة
141	تحديد أعمال المكتب وإعداد وصف لكل منها
141	تقسيم العمل والتخصص في أعمال المكتب
143	طرق تقسيم العمل في المكتب إلى وحدات تنظيمية

148	عملية الاتصال في المكتب
149	مبادئ الاتصال في المكتب
151	أساليب الاتصال في المكتب
154	مركزية ولامركزية أعمال المكتب
161	أسئلة الفصل السابع

الفصل الثامن

تصميم المكتب

165	مقدمة
165	المقصود بتصميم المكتب
165	المبادئ العامة لتصميم المكتب
167	اختيار مواقع الأقسام والإدارات داخل المكتب
168	إجراءات التخطيط لتصميم المكتب
169	أنواع المكاتب
172	الأثاث المكتبي
174	إرشادات أساسية لترتيب (تصميم) المكتب
176	أسئلة الفصل الثامن

الفصل التاسع

أتمتة المكتب

(أسبابه، مشكلاته، وخطواته)

179	مقدمة
180	ما المقصود بأتمتة المكتب
181	أسباب أتمتة المكتب
183	المشكلات التي تنتج عن أتمتة المكتب
185	ما المتوقع أن يحدث في مكتب الغد
186	منتجات التقنية الجديدة
187	ما هو التلكس والتيليتكس
189	أنواع الاتصالات الصوتية في المكتب

190	خطوات أتمتة المكتب
193	أسئلة الفصل التاسع

الفصل العاشر

أتمتة المكتب

(الحاسوب والناسوخ «الفاكس» وشبكة المعلومات «الإنترنت»)

197	مقدمة
197	الحاسوب
204	استخدامات الحاسوب في مجال إدارة المكاتب
206	الناسوخ (الفاكسميلي)
207	شبكة الإنترنت
209	أسئلة الفصل العاشر

الفصل الحادي عشر

النماذج المكتبية - تصميمها والرقابة عليها

213	مقدمة
214	تصميم النماذج
217	مبادئ تصميم النماذج
220	الرقابة على النماذج
230	أسئلة الفصل الحادي عشر

الفصل الثاني عشر

القيادة في المكتب

235	مقدمة
235	تعريف القيادة
236	القائد والمدير
237	المهارات القيادية الأساسية
237	القائد الرسمي والقائد غير الرسمي
238	مصادر قوة القائد

238	نظريات القيادة
250	القيادة التحويلية
253	أسئلة الفصل الثاني عشر

الفصل الثالث عشر

الدافعية الإنسانية في المكتب

257	مقدمة
257	أهمية الدافعية في المكتب
257	عملية الدافعية
259	نظريات الدافعية
259	أ. نظريات المضمون
263	ب. النظريات المعرفية
270	طرق حديثة لزيادة دافعية العاملين وتحفيزهم
272	أسئلة الفصل الثالث عشر

الفصل الرابع عشر

الاتصال في المكتب

276	مقدمة
276	تعريف الاتصال
277	عملية الاتصال
279	مسؤوليات الاتصال
283	أنواع وسائل الاتصال
283	١. وسائل الاتصال غير الشخصي
284	٢. وسائل الاتصال الشخصي
287	أنواع الاتصال التنظيمي الرسمي
289	معوقات الاتصال
293	زيادة فعالية الاتصال
295	أسئلة الفصل الرابع عشر

الفصل الخامس عشر

الرقابة في المكتب: وقاية وعلاج

299	أساسيات الرقابة
299	الحاجة للرقابة
299	تعريف الرقابة
300	عملية الرقابة
306	أنواع الرقابة
306	أنواع الرقابة حسب الوقت الذي تتم فيه
309	أنواع الرقابة حسب المصدر أو الجهة التي تقوم بها
310	خصائص نظام الرقابة الفعال
312	تنفيذ وظيفة الرقابة
312	المعوقات المحتملة للرقابة الناجحة
314	كيف نجعل الرقابة ناجحة
316	أسئلة الفصل الخامس عشر

الفصل السادس عشر

المكتب والتقارير الإدارية

319	مقدمة
319	ماهية التقارير وأهميتها وفوائدها
323	أنواع التقارير
330	خصائص التقرير الجيد
331	عملية كتابة التقارير
338	هيكلية (بنية) التقرير الرسمي الطويل
341	أسئلة الفصل السادس عشر

الفصل السابع عشر

مقدمة في السكرتارية

346	-----	مقدمة
346	-----	تعريف السكرتارية
347	-----	أهمية أعمال السكرتارية
348	-----	طبيعة عمل السكرتير
348	-----	أعمال السكرتير من حيث الأهمية
351	-----	أعمال السكرتير من حيث الاختصاص
357	-----	مؤهلات السكرتير
362	-----	السكرتير والعلاقات الإنسانية
364	-----	أسئلة الفصل السابع عشر
366	-----	قائمة المراجع