

أدوات الإدارة وأساليب تطوير الأعمال

Management Tools and Business Improvement Methodologies



150

نموذج ومنهجية
في تطوير المؤسسات

راسل محمد قاسم

مقدمة

لا شك أنّ التطور المتسارع، والنمو المضطرد الذي شهدناه في القرن الماضي يستمر بزخم كبير في شتى المجالات، مدعوماً بطفرةٍ تكنولوجيةٍ غير مسبوقة. وقد رافق ذلك تطوراً كبيراً في قطاع الأعمال بدءاً من المشاريع المتناهية الصغر، إلى المنظمات العالمية النشطة، مروراً بالقطاعات الحكومية وشبه الحكومية والخاصة.

لقد أوجد هذا التطور حاجةً ملحةً إلى تطوير نُظم الإدارة ومنهجيات العمل المؤسسي، وذلك لتلبية متطلبات قطاع الأعمال التي تزداد تشعباً وتعقيداً يوماً بعد يوم. كذلك فإنّ هذه الحاجة برزت لاختلاف حاجات المستخدمين، فتعددت المناصب الإدارية وفصل اختصاصاتها حتّم تطويع المنهجيات الإدارية لتمكّنها من ممارسة دورها بشكل مناسب، سواء على مستوى الرؤساء التنفيذيين، أو المدراء، أو المشرفين، أو الاستشاريين.

يواجه العاملون في حقل الإدارة تحدياً كبيراً في اكتساب المعرفة، وهنا نضع حدّاً واضحاً ما بين المعرفة والمعلومة، فالمعلومات متوفرة إلى حد التخمة، وهذا ما حدا بالبعض إلى وصف هذا التوفّر بانفجار المعلومات، فالأبحاث والكتب والدراسات والتقارير في متناول الجميع، ولكن استخلاص المناسب و فقط المناسب منها وتحويله إلى معرفة يتمّ تسخيرها في التطوير والتحسين هو أمر ليس باليسير، فلا الوقت المطلوب لذلك متاح، ولا التعلّم من خلال التجربة والخطأ متوفر. هذا ناهيك عن الفرق الواضح ما بين الممارسة الأكاديمية والخبرة العملية، فلا يخفى على أحد أننا مقصرون في جلب النظرية إلى التطبيق وفي بلورة الخبرات والتجارب العملية وتثبيتها نظرياً كمرجع ومصدر.

لقد جاء هذا الكتاب محاولةً متواضعة، من خلال تقديم باقة واسعة من منهجيات الإدارة وأساليب تطوير الأعمال، واضعين نصب أعيننا التحديات المذكورة أعلاه، فابتعدنا عن التوسّع قدر الإمكان، والتزمنا بالتركيز والاختصار غير المخلّ، وهذا ما رأيناه مناسباً للإداريين والمهتمين بالإدارة بشكل عام، فجلاً ما يطلبونه مرجعاً قريباً يمكنهم من الوصول إلى حلّ قابل للتطبيق بسرعة ويسر، وأن يكون مدعماً بنصائح وإرشادات من واقع العمل، أو في الحد الأدنى يفتح لهم أبواباً ليدخلوا ما شاؤوا منها.

المحتويات

الصفحة	الموضوع
1	مقدمة
9	نموذج المثلث الإستراتيجي 3 C's Model
11	التغذية الراجعة 360 درجة 360 Degree Feedback
13	منهجية تحسين بيئة العمل 5S
15	تحليل "لماذا" الخماسي 5 Whys Analysis
16	النموذج الثماني لحل المشكلات 8 Problem Solving Disciplines
18	منهجية اكتساب النقاط في المفاوضات Acquired Points Theory
20	منهجية الإستحواذ والدمج Acquisition Integration Approach
22	نموذج أدكار لإدارة للتغيير ADKAR Model for Change Management
24	مصفوفة التطور الإستراتيجي ADL Matrix
26	نموذج AIDA للتسويق AIDA Marketing Model
28	نموذج المواءمة في التخطيط الإستراتيجي Alignment Strategic Planning Model
29	المنهجية القياسية في التفكير الإستراتيجي Analogical Strategic Reasoning
30	منهجية البناء على الإيجابيات Appreciative Inquiry Approach
32	نموذج أوستن لتحليل الصناعة Austin's Approach to Industry Analysis
33	بطاقة قياس الأداء المتوازن Balanced Score Card
35	المقارنات المعيارية Benchmarking
37	إستراتيجية المحيط الأزرق Blue Ocean Strategy
39	العصف الذهني Brainstorming
41	تحليل نقطة التعادل Break-Even Analysis
43	تأثير السوط Bullwhip Effect
45	نموذج التغيير والأداء المؤسسي Burke & Litwin Model