

تعريف الادارة

" هى عملية تخطيط وتنظيم وتنسيق الموارد بكفاءة وفعالية ، وهى المجهودات الموجهة لتحقيق وانجاز اهداف المنظمة "

الفرق بين الكفاءة والفعالية

الكفاءة هى ان تسعى المنظمة لتحقيق الاهداف باستخدام قدرا أقل من الموارد

الفعالية هى ان تسعى المنظمة لتحقيق الاهداف بطريقة صحيحة من خلال الموارد المتاحة

خصائص الإدارة الجيدة فى المنظمات

- التركيز على الممارسة والفعل افضل من التركيز على التخطيط.
- التركيز على النماذج البسيطة والمرونة مثل انخفاض عدد المستويات الادارية.
- سيطرة العملاء وتحديد احتياجاتهم والحصول على رضائهم.
- تحقيق الانتاجية من خلال الافراد (العملاء الداخليين) وتشجيعهم ومشاركتهم فى الإدارة.
- تشجيع الفكر المتميز من خلال البحث عن المبتكرين والمبدعين واعطائهم السلطة اللازمة لتنفيذ افكارهم.
- التركيز على القيم الاساسية للمنظمة.
- الرقابة وتكون نابعة من ادراك العاملين وان يترك قدر من الحرية فى الاداء والرقابة الذاتية.

مفهوم المنظمة

" عبارة عن مجموعة من الافراد الذين يعملون معا لتحقيق الاهداف العامة للمنظمة بالإضافة الى توافر قدر من الموارد والامكانيات لتحقيق هذه الاهداف ،وقد يكون لهذه المنظمة اطار مكافى "

أنواع المنظمات

تنقسم المنظمات إلى أربعة أنواع وهى :-

أولاً: من حيث الملكية

منظمات عامة : تمتلكها وتديرها الحكومات سواء كانت هذه المنظمات تهدف للربح (مثل قطاع الادوية والصناعة فى قطاع الاعمال او لا تهدف للربح مثل الشؤون الاجتماعية)
منظمات خاصة : يمتلكها ويديرها الافراد وغالبا ما تهدف الى تحقيق مستويات عالية من الارباح

ثانياً: من حيث نوع النشاط

منظمات سلعية : والتي تنتج سلع ملموسة تامة الصنع او غير تامة الصنع مثل الحديد والصلب
منظمات خدمية : والتي تقدم خدمات غير ملموسة مثل المستشفيات والجامعات والمدارس

ثالثاً: من حيث الربحية

هادفة للربح : هى المنظمات التى تسعى لتحقيق الربح المادى والايادات
غير هادفة للربح : والتي تسعى لتقديم منتجاتها دون الحصول على ارباح ماديه وغالبا يكون هدفها الخدمة الاجتماعية

رابعاً: من حيث الحجم

كبيرة الحجم: هى المنظمات التى تتميز بضخامة عدد العمال وراس المال ومساحة المنشأة

اما بالنسبة لمتوسطة الحجم وصغيرة الحجم: فهى تعتمد على نفس العناصر السابقة لتحديد حجم المنشأة

ولذلك هناك مجموعة من العوامل يمكن على اساسها تقسيم حجم المنظمة مثل - حجم العاملين - حجم راس

المال - حجم ونوع النشاط - حجم التكنولوجيا المستخدمه - حجم المبيعات والايادات



انواع المشروعات:

١/ مشروعات تجارية: هى المشروعات التى تقوم بشراء المنتج واعادة بيعه مره اخرى بعد اضافة هامش الربح المناسب دون احداث اى تعديل و تغيير على المنتج

٢/ مشروعات صناعية: هى المشروعات التى تقوم بتحويل المواد الخام الى منتج تام الصنع او نصف الصنع

٣/ مشروعات خدمية: هى المشروعات التى تقدمها المنشأة وتتسم بأنها غير ملموسة مثل المستشفيات والتعليم



وظائف المشروع

تتقسم إلى وظائف رئيسية وهى:-

- وظيفة الانتاج
- وظيفة التسويق
- وظيفة التمويل
- وظيفة الافراد (الموارد البشرية)

وتوجد وظائف أخرى تابعة للوظائف الرئيسية مثل:-

- وظيفة المشتريات
- وظيفة التخزين
- وظيفة نظم المعلومات
- وظيفة العلاقات العامة

ويلاحظ :

أن جميع هذه الوظائف تعتمد على عدة عوامل كثيرة فى اختيارها داخل المنظمة مثل حجم المشروع ، وطبيعة نشاط المشروع



أولاً وظيفة الإنتاج : تهتم بتحويل المواد الخام الى منتج بموصفات وخصائص محدده وبكمية معينه فى وقت معين ومن خلال استخدام اكفاء الطرق

أهم مهام وظيفة الإنتاج :

- اختيار الموقع الملائم لعملية الإنتاج
- التنظيم الداخلى لمراكز الإنتاج بناء على الاعمال التقديرية
- وضع خطة الإنتاج أو العمليات بناءً على رقم الأعمال التقديرية
- الرقابة على الإنتاج والعمليات لتحديد القصور واتخاذ الاجراءات التصحيحية
- مراقبة الجودة على أساس مفهوم الجودة الشاملة
- تحسين ظروف العمل المادية داخل المصنع او المكتب ... الخ

ثانياً: وظيفة التسويق : تختص فى المشروع بدراسة السوق والتعرف على احتياجات ورغبات العملاء والتأكد من رضاء العملاء وحل اى مشاكل للعملاء وذلك من خلال السياسات والاستراتيجيات التسويقية



أهم مهام وظيفة التسويق :

- القيام بالدراسات والبحوث التسويقية للتعرف على حاجات ورغبات العملاء
- بناءا على نتائج الدراسات يتم انتاج وتقديم السلع والخدمات بالمواصفات المطلوبة للعملاء.
- الاعلان عن السلع والخدمات المقدمة والتعرف بكل ما يتعلق بها ... الخ

ثالثاً: وظيفة الأفراد: تختص بالموارد البشرى او العنصر البشرى بالمشروع وذلك لاهمية العنصر البشرى فى انجاز الاعمال وتحقيق الاهداف

أهم مهام وظيفة الأفراد:

- تحليل الوظائف اى تجميع المعلومات عن خصائص كل وظيفة من الوظائف داخل المنظمة
- تخطيط القوى العاملة بناء على خطط واهداف المنشأة ويتم تحديد المتطلبات الكمية والنوعية من الافراد
- الاختيار والتعيين: وهى عملية وضع كل شخص فى المكان المناسب
- تحديد هيكل الاجور والمرتبات
- تصميم نظم الحوافز لتحسين الأداء



رابعاً: وظيفة التمويل: تختص بالاموال اللازمة لانشاء وتشغيل المشروع

أهم مهام وظيفة التمويل:

- توفير الاموال اللازمة للمنشاء التى تستخدم فى شراء الاصول الثابته والمتداولة
- الدراسة المستمره للمركز المالى ومعرفة مواطن القوى والضعف وعلاجها بما يضمن قدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها
- التوفيق بين الايرادات والمصروفات من خلال اعداد ميزانية مالية تقديرية

خامساً : وظيفة الشراء : تحتوى على عدد من الانشطة التى تؤدى توفير احتياجات المشروعات من المواد والالات والمعدات وغير ذلك من المستلزمات بالجودة والكمية المناسبة والسعر المناسب فى الوقت المناسب

أهم مهام وظيفة الشراء :

- توفير المستلزمات اللازمة لتأمين برامج الانتاج
- شراء الكمية المناسبة مع تخفيض راس المال المستثمر فى المخزون الى اقل حد ممكن
- توفير المستلزمات باقل تكلفة ممكنه مع الحفاظ على الجودة المطلوبة من الموردين



سادساً : وظيفة العلاقات العامه : تختص وظيفة العلاقات العامه بالصورة الذهنية للمنظمة لدى العملاء.

أهم مهام الوظيفة :

- توثيق الروابط والعلاقات الطيبة مع المجتمع وتأمين التعاون المتبادل
- الاشتراك مع ادارة الافراد فى رسم السياسات الادارية التى تتعلق بالعاملين
- مساعدة الادارة فى مواجهة الازمات الطارئة
- مراجعة سياسات المنظمة من النواحي الادارية والتأكد من سلامتها من حيث اثارها على العاملين والمجتمع بصفة عامة

تعريف الاستراتيجية

خطة طويلة الاجل تتخذها المنشأة قاعدة لاتخاذ القرارات فى المستقبل بما يحقق تماسك المنشأة داخليا والتأقلم مع بيئتها خارجيا

تعريف الإدارة الاستراتيجية

هى اطار شامل ومتكامل لدراسة وتحليل كل عمليات وانشطة المنظمة وذلك من خلال العلاقة التأثيرية بين المنظمة وبيئتها بما ينعكس على تحسين ادائها الاستراتيجى

الفرق بين الادارة العامة والادارة الاستراتيجية

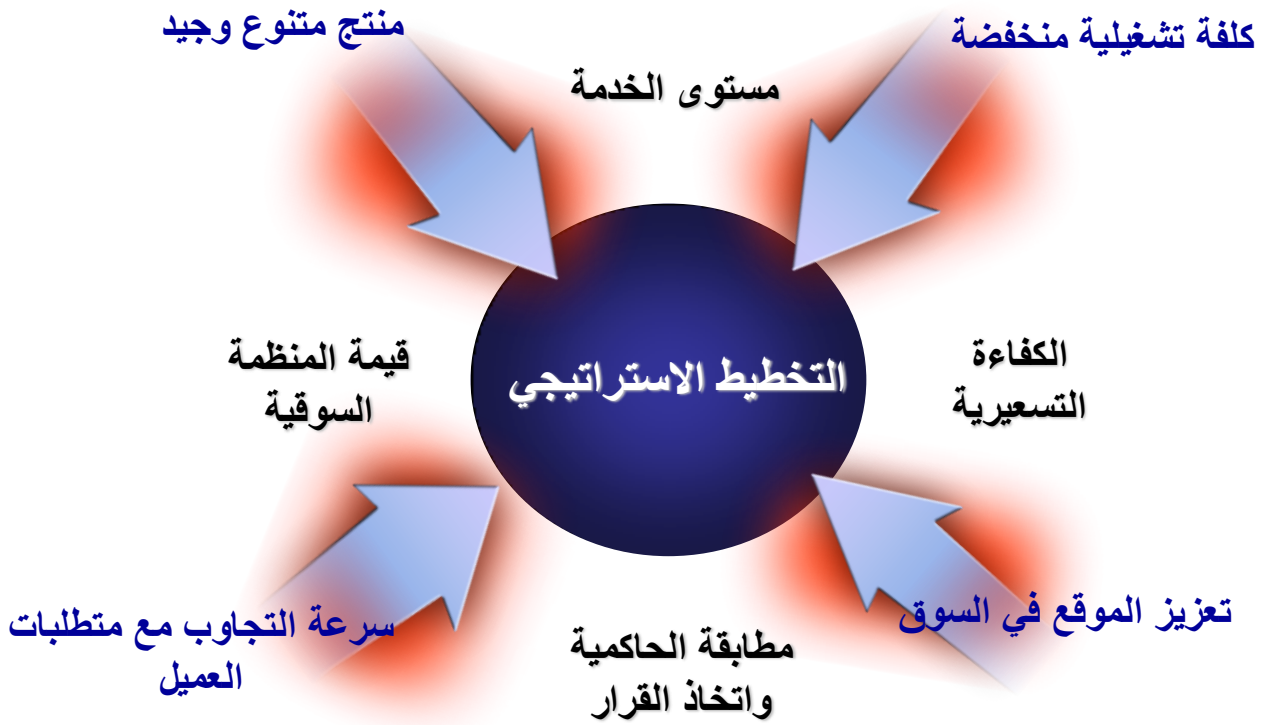
الادارة الاستراتيجية تختلف عن العامة فى توجهها الرئيسى فالادارة العادية تهتم بالمنظمة من الداخل اما الادارة الاستراتيجية تهتم بالعميل والبيئة الخارجيه على المدى البعيد

الادارة الاستراتيجية علم وفن

علم: يتمثل فى مجموعة من المبادئ المستقره فى الفكر الادارى.

فن: فى قدرة المدير على تطويع تلك المبادئ بما يتفق مع طبيعة المنظمة والقدرة على ادارة المواهب البشرية التى تعمل فى المنظمة

التحديات المعاصرة والتحولان المطلوبه فى اداء المنظمات



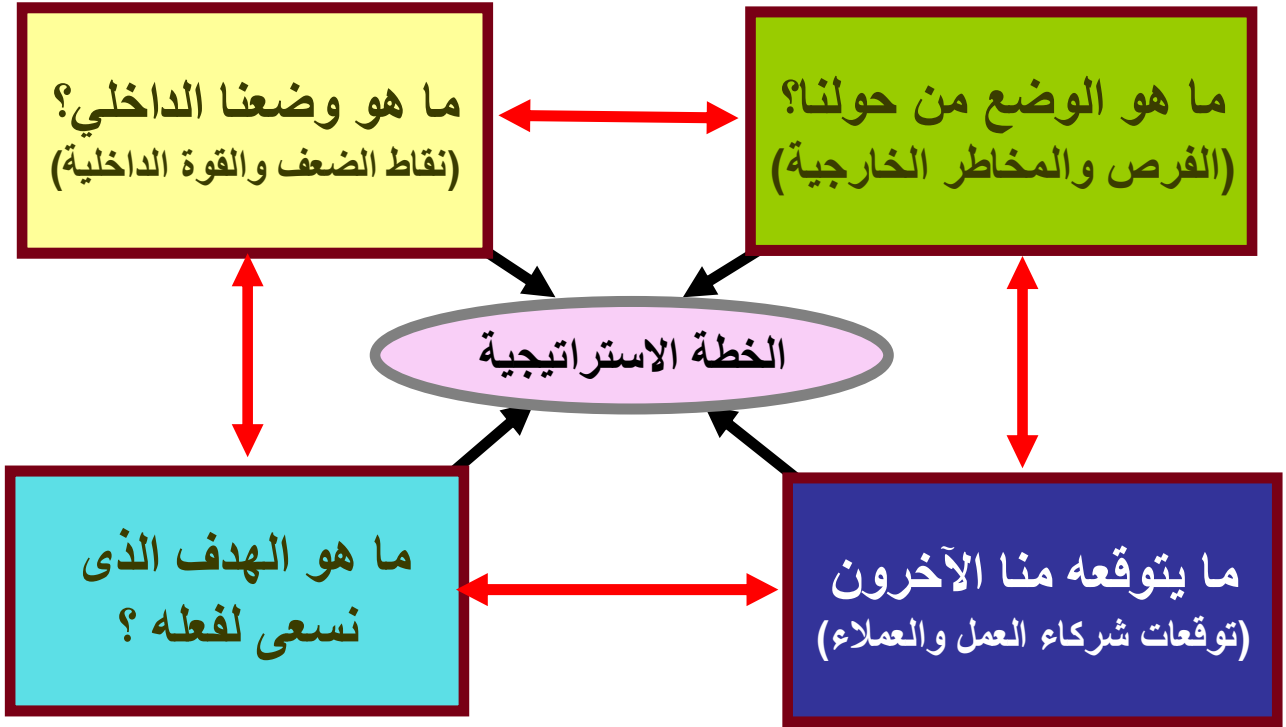
تعريف التفكير الاستراتيجي

" هو عمليه ذهنية ينظم العقل من خلالها الخبرات والمهارات



ويدرس البيئة المحيطة تمهيدا لقراءة المستقبل ووضع
رؤية مستقبلية معينة إزاء موضوع محدد "

أربعة أسئلة تقود التخطيط الاستراتيجى...



انواع البيئات

١/ البيئة الداخلىة للمنظمة : مكوناتها (الافراد - الآلات - الاقسام - الموارد)

٢/ البيئة الخارجىة المحيطة بالمنظمة:

مكوناتها (العملاء - المنافسون - الموردون - الاجهزة الرقابية - سوق العمل ...)

٣/ البيئة الخارجىة المحيطة بالبيئة الخارجىة للمنظمة:

مكوناتها (البيئة التكنولوجىة - الاقصادىة - الثقافىة - السياسىة - القانونىة)

مفاهيم اساسية فى الإدارة الاستراتيجية

الرؤية

هى تصورات او توجهات لما يجب ان تكون عليه الحال فى المنظمة (الى اين نتجه)

الرسالة

تحدد كيف يجب التوجه لبلوغ الرؤية (غرض المنظمة والسبب فى وجودها)

الاهداف الاستراتيجية

الانجازات القابلة للقياس والمنبثقة من الرسالة

الاهداف المرحلية

هى الانجازات التفصيلية المنبثقة من الاهداف الاستراتيجية وغالبا ما تكون مقسمة بشكل زمنى او بشكل نسبى من الاهداف الاستراتيجية

البيئة الداخليه

هى الخصائص المادية والمعنوية التى تميز وحدات المنظمة الادارية ومواردها والتى تميز الحضارة السائدة فيها والقيم والممارسات الادارية والفنية والانسانية

البيئة الخارجية

هى القوى الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية التى تؤثر على المنظمة فى حين ان المنظمة ليس لها تأثير عليها

الفرص الخارجية

هى التغيرات المواتية فى البيئة الخارجية للمنظمة والتى تؤثر ايجابيا عليها

التحديات الخارجية

هى التغيرات التى تحدث فى البيئة الخارجية فى غير صالح المنظمة وتؤثر سلبا

نقاط القوى

هى المزايا والامكانات التى تتمتع بها المنظمة بالمقارنة بما يتمتع به المنافسون

نقاط الضعف

هى القصور والمشكلات التى تعوق المنظمة عن المنافسة بفاعلية كما انها تقلل من رضاء المتعاملين معها

الفرق بين الرؤية والرسالة

الرؤية :

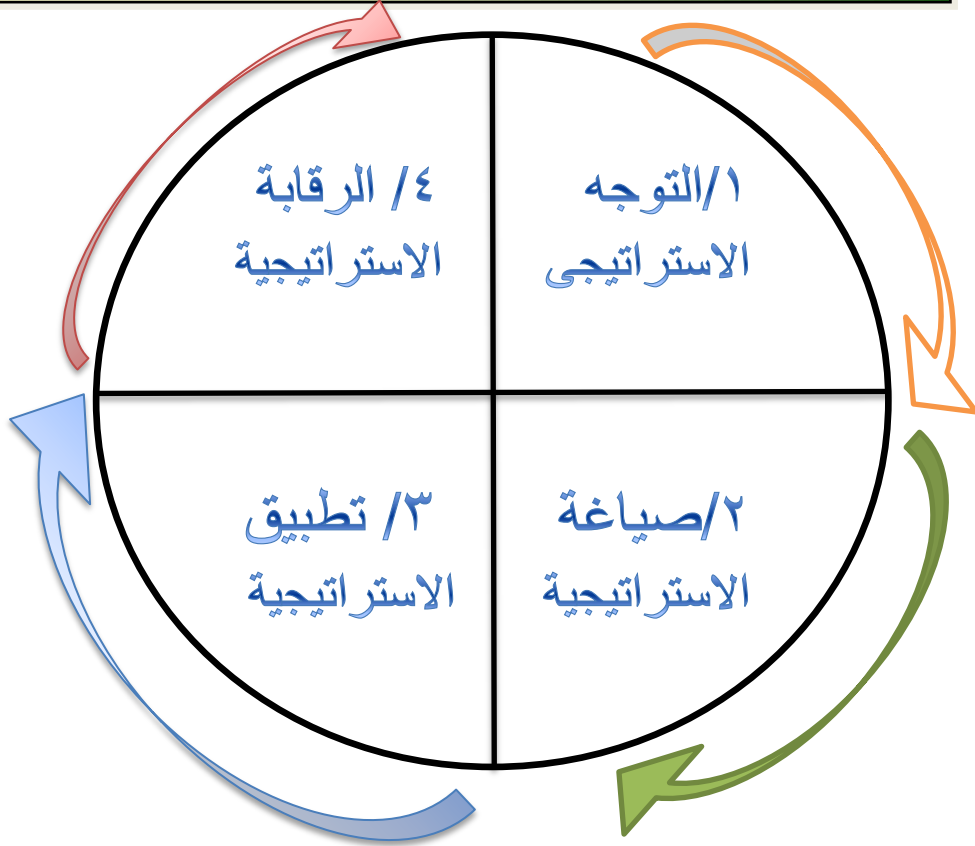
تهتم بتحديد التوجه المستقبلى للمنظمة من خلال النوع والشكل الذى تريد المنظمة الوصول اليه فى المستقبل ومن خلال احتياجات العملاء التى تسعى المنظمة لى اشباعها فى المستقبل

الرسالة :

تهتم بتحديد التوجه الحالى للمنظمة من خلال الاعمال او الانشطة التى تؤديها المنظمة فى الوقت الحاضر ومن خلال احتياجات العملاء التى تعمل المنظمة على اشباعها فى الحاضر



مراحل الإدارة الاستراتيجية



مكونات التوجه الاستراتيجى : تتمثل فى التفكير الاستراتيجى والاسئلة الاستراتيجية

مكونات صياغة الاستراتيجية: تتمثل فى الرؤية والرسالة والاهداف الاستراتيجية والاهداف المرحلية

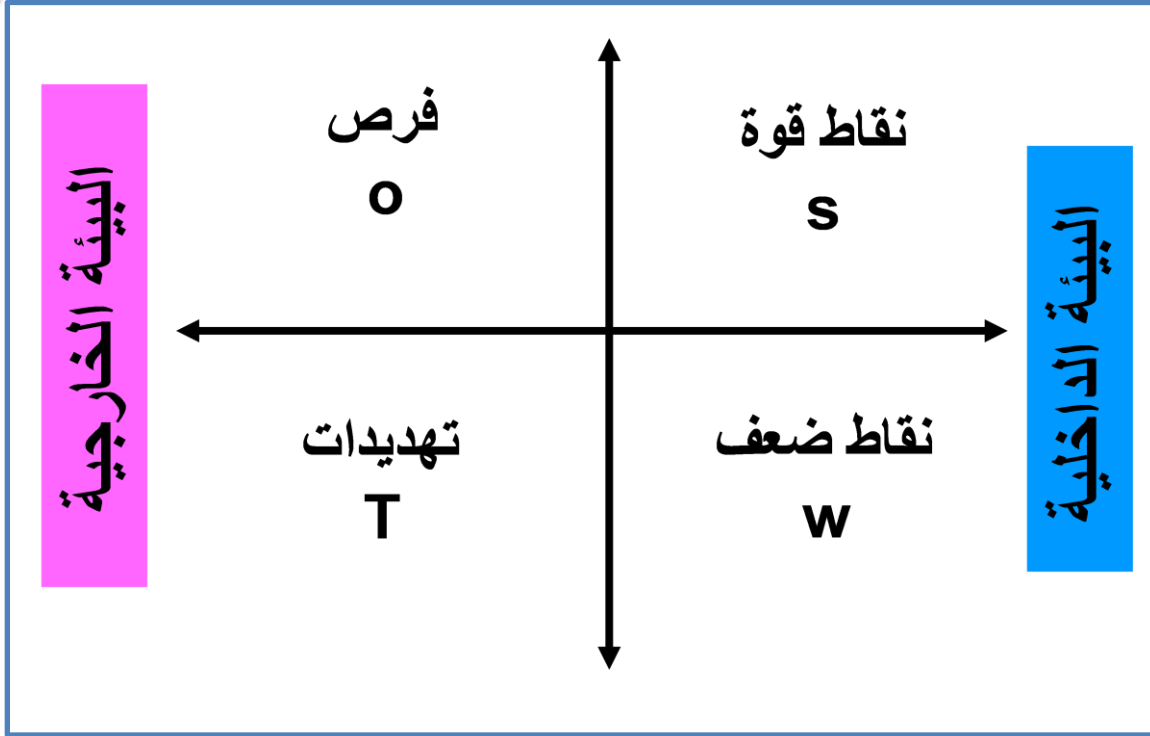
مكونات تطبيق الاستراتيجية :

- دراسة البيئة الخارجية التى تعمل فيها المنظمة
- تقييم البيئة الداخلية للمنظمة
- تحديد البدائل الاستراتيجية المتاحة
- دراسة هذه البدائل واختيار الامثل بينها
- تهيئة المناخ لوضع الهيار الاستراتيجى موضع التنفيذ
- تحديد البرامج والمشروعات والميزانيات للخطة الاستراتيجية

مكونات الرقابة الاستراتيجية

تشمل تحديد مجالات القياس ووضع معايير الاداء وقياس الاداء وعمل الاجراءات التصحيحية

مصفوفة تحليل الخيارات الاستراتيجية

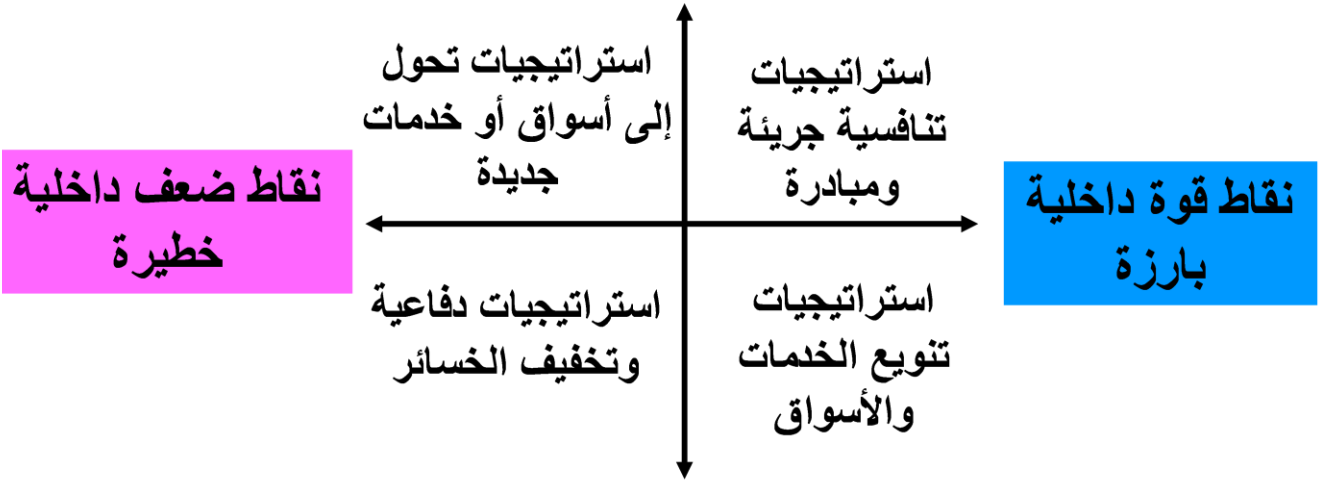


- ماهى نقاط القوى المساعدة على الاستفادة من الفرص الخارجية؟
- ماهى الفرص المساعدة على التخلص من نقاط الضعف؟
- كيف تستطيع تقليل نقاط الضعف وتجنب اجتماعها مع التهديدات والمخاطر؟
- ماهى نقاط القوة المساعدة على تجنب المخاطر؟

عوامل داخلية (EFAS) (IFAS) عوامل خارجية	نقاط القوة (S)	نقاط الضعف (W)
فرص (O)	قوة فرص SO ماهى نقاط القوة المساعدة على الاستفادة من الفرص؟	ضعف فرص WO ماهى الفرص المساعدة على التخلص من نقاط الضعف؟
المخاطر (T)	قوة تهديدات ST ماهى نقاط القوة المساعدة على تجنب المخاطر؟	ضعف المخاطر WT كيف نستطيع تقليل نقاط الضعف وتجنب اجتماعها مع المخاطر؟

كيف تبني القرارات الإستراتيجية على أساس تحليل العوامل الاستراتيجية – SWOT

فرص خارجية مهمة وكثيرة



مخاطر خارجية محدقة وكبيرة



تعريف الأعمال الدولية

” تُعرف بأنها كل الأعمال الخاصة والعامة والتي تهتم بالمعاملات الدولية خارج نطاق الدولة الأم وتكون بين دولتين أو أكثر ”

أسباب وقدرات تجعل المنظمة تندمج فى الأعمال الدولية

- **التوسع فى المبيعات:** وفى هذا المجال تقول الابحاث العلمية ان ارباح كل وحدة من المبيعات تزيد بزيادة حجم المبيعات وذلك لانخفاض التكلفة الاجمالية للوحدة
- **الحصول على الموارد:** كثير من الشركات تستورد مستلزماتها من دولة اخرى بتكلفة منخفضة
- **تنوع مصادر المبيعات والتوريدات:** فكثير من الشركات تبحث عن أسواق خارجية لتجنب التآرجح الشديد فى المبيعات او الارباح
- **التوسع التكنولوجى:** حيث يمكن القول ان التقدم التكنولوجى له تأثير فعال على الاعمال الدولية فهو يؤدى الى زيادة الطلب على الخدمات والمنتجات الحديثة
- **زيادة المنافسة العالمية**

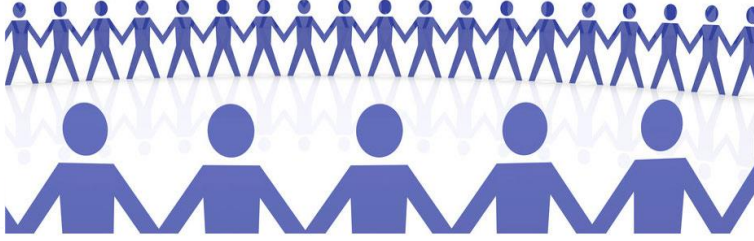
أساليب الاندماج فى الأعمال

- تصدير واستيراد السلع
- استخدام الاصول : مثل العلامات التجارية وبراءات الاختراع ، وحقوق النشر ، والتأليف ، وعقود الامتياز
- الاستثمارات
- التحالفات الاستراتيجية : وهى عبارة عن اتفاق بين الشركات يتضمن أشكال تشغيلية متنوعة مثل عقود الادارة
- الشركات متعددة الجنسيات



مفهوم فريق العمل

مجموعة من الافراد ،لها هدف مشترك تمتلك مهارات مختلفة يكمل بعضها البعض لانجاز الهدف المشترك لافراد الفريق.



نعمل كفريق عمل واحد لتحقيق التميز والريادة

عملية بناء الفريق

هى عملية إدارية تنظيمية ،تخلق من جماعة العمل وحدة متجانسه متفاعله وفعاله.

اسباب اسنخدام الفريق

١. وجود مهام ذات طبيعة خاصة تستدعى وجود فريق بخبرات متعددة
٢. وجود قصور فى الجماعة فى تحقيق المهام المطلوبة
٣. وجود مشكلات يعجز الفرد الواحد عن حلها
٤. وجود فرص جديدة يمكن استثمارها
٥. وجود مشكلات فى السلوك التنظيمى او الاجتماعى

شروط نكوين فريق العمل

١. أن يكون بناء الفريق نابعا من رضا العاملين
٢. أن يكون هناك سببا قويا لتكوين الفريق
٣. أن تكون العلاقة بين أعضاء الفريق اعتمادية تبادلية
٤. أن يتساوى الاعضاء فى أهميتهم داخل الفريق
٥. أن يتفهم الأعضاء أدوارهم وأدوار الاخرين



مكونات بناء الفريق

هناك ثلاثة عناصر تؤثر على بناء الفريق

أ- العنصر الفنى: ويقصد به نوع المهام المطلوبة ومدى صعوباتها والاساليب والادوات اللازمة لانجازها ودرجة مهارة الفريق وتنوع التخصصات.

ب - العنصر الانسانى: وهو يتمثل فى العلاقات الانسانية بين القائد وأعضاء الفريق.

ج - العنصر البيئى : وهو يتمثل فى البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية...

- البيئة التنظيمية: تعنى أهداف ورسالة المنظمة وطريقة تقييم الأداء وفرص النمو والمناخ التنظيمى.

- البيئة الاجتماعية: وتتمثل فى المؤثرات الإقتصادية والاجتماعية لبيئة المنظمة الخارجية وعادات وأعراف المجتمع واتجاهات وسلوكيات الافراد فيه.



مراحل بناء فريق العمل

١- مرحلة التكوين (تشكيل الفريق)

وهى مرحلة اختبار، يكتشف فيها الفرد العلاقات الملائمة مع أعضاء الفريق ويكتشف فيها البيئة النفسية والاجتماعية للفريق.

٢- مرحلة الصراع

وهى أصعب المراحل فى بناء الفريق، حيث يبحث فيها كل عضو عن مكانته وتبدو فيها الاهداف صعبة.

٣- مرحلة وضع القواعد

وهى مرحلة تبدأ بقبول الاعضاء لبعضهم البعض والادوار التى سيلعبونها.

٤- مرحلة الاداء

هنا يبدأ الاعضاء فى القيام بأدوارهم ويمارسون تخصصاتهم المهنية والوظيفية.

٥- مرحلة الانتهاء

وهى تعنى أن ينتهى الفريق من إنجاز المهام التى شُكل من أجلها وقد تنتهى بالنجاح أو الفشل ويوقم القائد بتحليل النتائج للاستفادة منها



مزايا فريق العمل

١. يساعد اعتماد مفهوم فرق العمل على ترسيخ مفاهيم العمل الجماعى
٢. خلق بيئة عالية التحفيز ومناخ مناسب للعمل
٣. الاحساس المشترك بالمسئولية تجاه المهام المطلوب إنجازها
٤. زيادة فعالية الاتصالات بين الاعضاء
٥. يقلل الاعتماد على الوصف الوظيفى

عيوب فريق العمل

١. قد تخرج أحيانا فرق العمل عن السيطرة وتبدو عليها مظاهر الفوضى
٢. تحتاج إلى وقت طويل حتى تحقق نتائج ملموسة

اهم التغييرات فى بيئة الإدارة والأعمال

١. انتقال المجتمع من ملامحه الصناعية إلى مجتمع آخر يهتم بالمعلومات والخدمات
٢. الانتقال من الاقتصاد المحلى والقومى إلى الاقتصاد العالمى
٣. انهيار سياسى لبعض الدول مثل الاتحاد السيوڤيتى، وظهور دور جديد وحدود جديدة لدول قديمة
٤. سيادة أسلوب حياة عالمية مع ظهور نزاعات قومية
٥. التحالفات العالمية بين المنافسين
٦. تحرير التجارة العالمية
٧. ظهور تكتلات اقتصادية بين الدول
٨. نهضة تكنولوجيا فى مجالا كثيرة

مفهوم التغيير

هو عملية انتقال من وضع قائم بالفعل إلى وضع مستهدف لتحقيق أهداف محددة

مفهوم إدارة التغيير

هو كل تحول من حال إلى آخر فيما يتعلق بالتغيير فى عالم منظمات الاعمال على مستوى الاهداف - الهيكل التنظيمى - الوظائف والعمليات - الاجراءات - القواعد.... الخ ، للتفاعل الايجابى مع البيئة ، بهدف المحافظة على المركز التنافسى الحالى ، وتطوير الحال السئ للمنظمة

مستويات عملية التغيير

مستوى التبنى :

هو تطبيق قيم جديدة ترغب قيادة المؤسسة إحداث التغيير باتجاهات ، وتحديث عملية التبنى بالتدرج بالمستوى الى مستوى آخر وتقبل القيمة الجديدة

مستوى التخلي :

ويقصد به الاستغناء عن قيمه من قيم التنظيم ويتم هذا التخلي عن طريق الاهمال لهذه القيم ثم إعادة توزيع هذه القيم وإعطائها وزنا ضعيفا

المحاور الأساسية للتغيير

- تغييرات هيكلية
- تغييرات وظيفية
- تغييرات سلوكية
- تغييرات فنية وتكنولوجيا
- تغيير النشاط والعلاقات والادوار وإجراءات
اتخاذ القرار

أهداف إدارة التغيير

- التواصل المستمر مع المستخدمين للنظام لتلبية اى متطلبات لهم.
- تحفيز مشاركة كافة الأطراف المؤثرة والمتأثرة بالمشروع للعمل سويا.
- العمل على فهم التغيير والرؤية المحددة للمشروع ونشر التوعية عن أهدافه.
- تحديث القوانين والانظمة التى تدعم عملية تطبيق النظام
- العمل على إنجاح المشروع.

أهم الاستراتيجيات المعتمدة فى عمليات التغيير التنظيمى

أولاً: إدارة الجودة الشاملة
ثانياً: إعادة هندسة العمليات

مفهوم الجودة

هى مجموعة الصفات المميزة للمنتج والتي تجعله ملياً لاحتياجات
المعلنة والمتوقعة

تعريف ديمينج : هى تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك
حاضراً ومستقبلاً

تعريف كروسبي : هى الوفاء بالمتطلبات وانعدام العيوب وتنفيذ
العمل بصورة صحيحة من أول مره وكل مره


Quality

مرنكرات الجودة الشاملة

(١) التركيز على المستهلك عن طريق تلبية احتياجاته

(٢) شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة والاستفادة من

خبراتهم وتدريبهم

(٣) التركيز على العمليات مثلما التركيز على النتائج

(٤) الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها

(٥) التحسين المستمر على المستوى البشرى والتنظيمى

(٦) الجودة تبنى على حقائق ، والحقائق تبنى على توفير

نظام معلومات كفى والتغذية العكسية او المرتدة



مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

مرحلة التحضير :

وفىها يتم إعادة صياغة رسالة المنظمة ووضع أهدافها المستقبلية ، بما يتماشى مع منهج الجودة الشاملة

مرحلة التخطيط :

يتم فيها وضع الخطة التفصيلية وإزالة العقبات وتسهيل الاتصالات واختيار منسق الجودة

مرحلة التقويم والتقدير :

وهى خاصة بالعنصر البشرى وهى عملية ضرورية عن طريق وجود فرق العمل وإدارة الثقافة التنظيمية

مرحلة التطبيق :

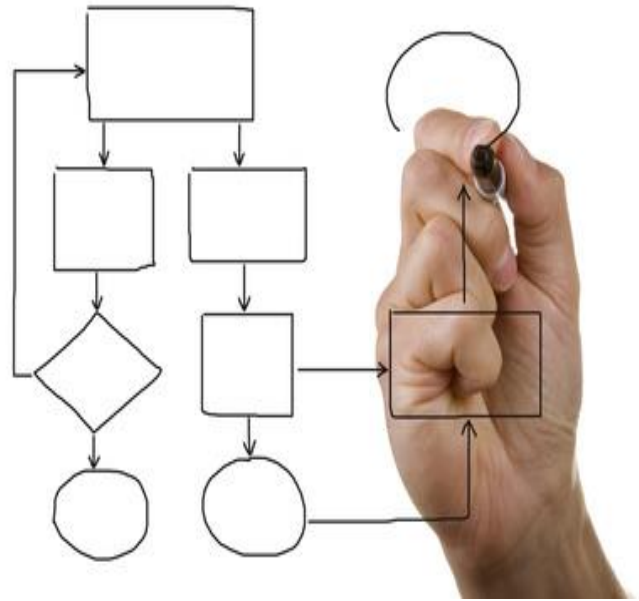
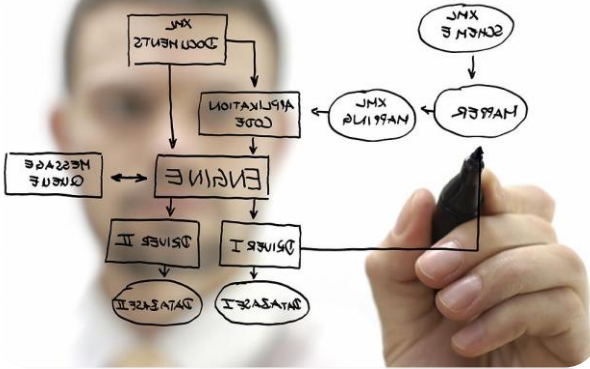
وفىها يتم إنتقاء المدربين وتدريبهم على إبداعات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة



مفهوم إعادة هندسة العمليات

يستند مفهوم إعادة هندسة العمليات على مجموعه من القواعد أو الركائز هى :-

- إعادة التفكير بصورة أساسية حيث يجب أن تسأل المنظمة نفسها ماذا تفعل ؟ ولماذا تؤديه بالطريقة الحالية وما الذى يجب أن تقوم به وكيف ؟
- إعادة التصميم الجذرى وتعنى التجديد والابتكار وليس فقط التطوير
- تحسينات ثورية فى معدلات الاداء - التكلفة - الجودة - الخدمة - السرعة
- تركز على عمليات المنظمة الجوهرية



مرتكزات إعادة هندسة العمليات

- التركيز على التكنولوجيا ونظم المعلومات
- الاعتماد على التكنولوجيا المتقدمة
- الابتكار والتجديد
- إعادة تصميم العمليات
- التفكير بطريقة جديدة ومختلفة

المنظمات التى تستخدم إعادة هندسة

المنظمات المتميزة

والمنظمات المتغيرة

أهمية إعادة هندسة العمليات

- تجاوز الحدود التنظيمية من خلال الاتصال بالعملاء
- زيادة درجة رضا وولاء المستهلك بصورة تفوق المنافسين
- تخفيض الوقت اللازم لتحقيق رغبات العملاء ،
وتلافى الاخطاء
- تحسين نصيب المعرفة والاستخدام بالمنظمة عن طريق
مشاركة الجميع
- تحسن القدرة التنافسية وزيادة الارباح والحصة السوقية

