

والأعمال

# Management and Business

الدكتور

**صالح مهدي محسن العامري**

جامعة البترا - سابقاً



# الإدارة والأعمال

الدكتور

**طاهر محسن منصور الغالي**

جامعة الزيتونة الأردنية  
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية  
قسم إدارة الأعمال

الدكتور

**صالح مهدي محسن العامري**

جامعة البترا  
كلية العلوم الإدارية والمالية  
قسم إدارة الأعمال



الطبعة الثانية

2008

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (2006/11/2993)  
العامري ، صالح مهدي  
الإدارة والأعمال / صالح مهدي محسن العامري ، طاهر محسن منصور الغالبي .  
- عمان ، دار وائل 2006

(723)

ر.إ. : (2006/11/2993)  
الواصفات: إدارة الأعمال  
\* تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

\*\*\*\*\*

رقم التصنيف العشري / ديوي : 658  
(ردمك) ISBN 9957-11-675-4

\* الإدارة والأعمال  
\* الدكتور صالح مهدي محسن العامري - الدكتور طاهر محسن منصور الغالبي  
\* الطبعة الأولى 2007  
\* الطبعة الثانية 2008  
\* جميع الحقوق محفوظة للناشر



## دار وائل للنشر والتوزيع

\* الأردن - عمان - شارع الجمعية العلمية الملكية - مبنى الجامعة الاردنية الاستثماري رقم (2) الطابق الثاني  
هاتف : 00962-6-5338410 - فاكس : 00962-6-5331661 - ص. ب (1615 - الجبيهة)  
\* الأردن - عمان - وسط البلد - مجمع الفحيص التجاري - هاتف: 00962-6-4627627

[www.darwael.com](http://www.darwael.com)  
E-Mail: [Wael@Darwael.Com](mailto:Wael@Darwael.Com)

جميع الحقوق محفوظة، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله أو استنساخه بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

All rights reserved. No Part of this book may be reproduced, or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without the prior permission in writing of the publisher.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَلِلَّهِ غَيْبُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِلَيْهِ يُرْجَعُ الْأَمْرُ كُلُّهُ ﴾

﴿ فَاعْبُدْهُ وَتَوَكَّلْ عَلَيْهِ ۚ وَمَا رَبُّكَ بِغَدِلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ ﴾ ﴿١٢٣﴾

صدق الله العلي العظيم

سورة هود (123)

**الإهداء**

إلى عائلتي

والى كل المهتمين بالإدارة وتطويرها

## مقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد وآله الطيبين وأصحابه المنتجبين ..وبعد،،

فانه من دواعي سرورنا ان نكتب هذه السطور كمقدمة للطبعة الثانية من كتابنا "الإدارة والأعمال" بعد ان نفذت طبعته الأولى خلال فترة قياسية لا تتجاوز بضعة شهور. وهذا ان دل على شيء فانما يدل على القبول العالي لهذا النص الأكاديمي من قبل الأساتذة الأفاضل والطلبة الأعزاء والمديرين والجهات الأكاديمية وشركات الأعمال حيث وصلتنا الكثير من رسائل الإشادة والاقتراحات التي يبديون فيها إعجابهم واهتمامهم مع تقديمهم بعض الملاحظات القيمة التي أخذناها بنظر الاعتبار في هذه الطبعة الجديدة، فلهم منا خالص الشكر والتقدير.

لقد تم إجراء التعديلات التالية في هذا الطبعة :

- 1- تم تجاوز وتصحيح الأخطاء المطبعية التي وردت في بعض صفحات الطبعة الأولى.
  - 2- تم تعديل بعض الأشكال التي لم تظهر بصورتها الكاملة في الطبعة الأولى.
  - 3- إضافة ملحق للفصل العاشر (اتخاذ القرارات ودور تكنولوجيا المعلومات) يتضمن موضوعاً مهماً وهو دور النماذج الكمية في اتخاذ القرارات، حيث جرى استعراض مفهوم وأهمية وأنواع النماذج ومجالات تطبيقها في إدارة الأعمال مع أمثلة كمية على تطبيق بعضها في اتخاذ القرارات ليضاف إلى ما وردت الطبعة السابقة من معلومات تخص هذا الموضوع .
  - 4- إضافة فصل جديد هو الفصل السابع عشر خاص بالمنظمات والأشكال القانونية لها حيث يعطي منظوراً متكاملاً حول المنظمات وأنواعها وأهميتها للمجتمع والعوامل المؤثرة في اختيار الشكل القانوني للأعمال والبدائل المتاحة كأشكال قانونية يمكن ان تعتمد عليها منظمات الأعمال.
- نأمل ان يكون النص المنهجي في طبعته الجديدة اكثر تكاملاً وغنى وقدرة على تلبية متطلبات الجهات المعنية من طلبة وأساتذة ومديرين في مختلف الكليات والمعاهد وشركات الأعمال، وختاماً لابد من تكرار الشكر والتقدير لزملائنا الأساتذة الأعزاء وابنائنا الطلبة لدورهم في نجاح هذا الكتاب سائلين المولى جلّت قدرته أن يوفقنا وأياهم لمزيد من الجهد الخیر الهادف لخدمة بلداننا العربية والله ولي التوفيق.

المؤلفان

عمان 2008

## تمهيد

نقدم كتابنا هذا للتعريف بالإدارة والأعمال هذا الموضوع الذي يعتبر مفتاحاً لتقدم الأمم والشعوب في عالم اليوم. والكتاب صمم لكي يكون نصاً منهجياً شاملاً ومركزاً وحاوياً لكل المفاهيم الأساسية في هذا الحقل المعرفي. لقد حاولنا أن نحكي النصوص العالمية المعروفة والمتداولة في جامعات العالم الرصينة وبعض جامعاتنا. نعتقد أن المكتبة العربية تعاني من نقص في النصوص المنهجية المتكاملة والمركزة رغم وجود بعض النصوص الجيدة المختصرة. لذلك وجدنا من المناسب القيام بمهمة نأمل أن نكون قد نجحنا فيها وهي تقديم نص يكون مرشداً عاماً ودليلاً لطلاب كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بكافة تخصصاتها باعتبار أن هذه الشريحة هي المعنية مباشرة بهذا النوع من الموضوعات والذي نأمل كذلك أن يكون مرجعاً لهم في امتحانات الكفاءة الجامعية والتي كان التركيز فيها منصباً على مواضيع حديثة تخلو منها أغلب المراجع العربية وهي تمثل أساسيات اختصاص إدارة الأعمال والتخصصات ذات العلاقة. كذلك لقد وضعنا نصب أعيننا إثارة الرغبة والتحدى لدى الأساتذة الكرام والطلبة الأعزاء بطرح كم من المعلومات والمعارف يتماشى مع التطور في عالم الأعمال اليوم. ولو لاحظنا النصوص المنهجية في جامعات بعض دول العالم القريبة منا ومنها الجامعات الهندية والباكستانية والكورية فإننا نجد أنها نصوصاً ضخمة تحوي كمّاً كبيراً من المعلومات، وقد ضربنا المثل بهذه الجامعات لأنها تنتمي إلى دول لها تجارب علمية متميزة ولنا علاقات علمية واقتصادية واسعة معها. كذلك يمكن أن يستفيد من الكتاب طلاب كليات المجتمع ومعاهد الإدارة والمدراء في الشركات المختلفة خصوصاً وأن الكثير منهم يحمل مؤهلاً في تخصص آخر غير الإدارة ولكنه يشغل منصباً إدارياً مهماً. وفي نفس السياق، فإن الطلاب في الدراسات العليا من تخصصات أخرى على وجه الخصوص يستطيعون من خلاله تجسير الفجوة المعرفية في موضوع الإدارة والأعمال. وفي تقديرنا فإن العالم المتطور اليوم يحتاج جميع الشرائح فيه على اختلاف مستوياتهم وأعمارهم إلى ثقافة في الإدارة والأعمال والاقتصاد لأن هذه الأمور لها دور في حياة الناس وأن طبيعة المجتمعات أصبحت مرتبطة بالأعمال والتطور المستمر فضلاً عن كونهم مستهلكين للسلع والخدمات بشكل كبير لذا فهم يحتاجون وظائف الإدارة في تعاملاتهم اليومية وتخطيط حياتهم في ظل تغيرات هائلة يشهدها العالم باستمرار.

ولغرض إنجاز الكتاب بصيغة حديثة ولكون المعرفة الواسعة والمعمقة في هذه المواضيع معرفة عامة متداولة في جميع النصوص العالمية المعروفة فقد وجدنا من المناسب اعتماد اثني عشر نصاً منهجياً أساسياً من العالمية الحديثة كمصدر رئيسي لإعداد الكتاب ووجدنا أن المفردات المنهجية في هذه المصادر الاثني عشر متشابهة بحدود كبيرة جداً<sup>(\*)</sup>. كذلك ارتأينا الإشارة إلى مجموعة من المراجع الإضافية باللغتين العربية والإنجليزية في نهاية كل باب من أبواب الكتاب الستة والتي تم الاستفادة منها في إعداد الكتاب.

---

(\*) قائمة بهذه المصادر الاثني عشر في نهاية التمهيد.

لقد تم تقسيم الكتاب إلى ستة أبواب تشتمل على اثنان وعشرين فصلاً.

وتم تخصيص الباب الأول لمعالجة مواضيع تتعلق بمفاهيم الإدارة والأعمال والتطور التاريخي للإدارة وكذلك أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. أما الباب الثاني فقد كرس لمعالجة مواضيع البيئة وثقافة المنظمة والتنوع والأعمال في ظل العولمة وأفردنا فصلاً للريادة والإبداع والأعمال الصغيرة، والباب الثالث تناول مواضيع التخطيط وتحقيق الأهداف والرقابة والإدارة الاستراتيجية واتخاذ القرارات ودور تكنولوجيا المعلومات فيها. وبالنسبة للباب الرابع فهو يحتوي على قضايا التنظيم الأساسية وتصميم المنظمات وكذلك التغيير والتطور في منظمات الأعمال. ويأتي الباب الخامس ليستعرض مواضيع القيادة والتحفيز وبناء فرق العمل والاتصالات في منظمات الأعمال. وأخيراً فإن الباب السادس يحتوي على وظائف المنظمة الرئيسية من عمليات وإنتاج وتسويق وإدارة للموارد البشرية والمالية والمحاسبية وبعض الوظائف الأخرى.

لقد ألقينا بكل فصل مجموعة من الأسئلة مقسمة إلى ثلاثة مجاميع، تخص الأولى المعارف العامة حيث أن الإجابة عليها تعكس القدرة على الفهم والاستيعاب لمحتويات الفصل. أما المجموعة الثانية فهي أسئلة تشجع على التفكير خارج حدود النص وتدفع باتجاه إثارة تساؤلات إبداعية لكون الإجابة ليست قطعية وتختلف باختلاف القدرات التحليلية والربط والاستنتاج وتخيل المواقف المختلفة، وهنا ركزنا على إثارة أسئلة صحيحة وليس المطالبة بإجابة قاطعة. أما المجموعة الثالثة والخاصة بأسئلة الخيارات المتعددة فإنها تحتاج إلى دقة في الإجابة وعناية كبيرة باستيعاب المفاهيم المتشابهة أحياناً.

ختاماً، نود أن نشكر كل منتسبي دار وائل للنشر وبالأخص السيد وائل أبو غربية لجهوده المتميزة في إخراج النصوص المنهجية المتميزة، كذلك الشكر موصول لزملائنا التدريسيين وأبنائنا الطلبة الذين أغنوا تجربتنا في تدريس مساقات متنوعة في إدارة الأعمال لأكثر من خمسة عشر سنة. وأخيراً، لا ننسى أن نقدم شكرنا الجزيل لعائلتي اللتين تحملتا الكثير من أجل إعداد هذا الكتاب. نسأل الله أن يكون هذا العمل مفيداً وخالصاً لوجهه الكريم ومن الله التوفيق.

المؤلفان

عمان/الأردن

**Salihalam@yahoo.com**  
**GalTaher9999@yahoo.com**



## مقترح تدريس المادة

**أولاً:** في حالة تدريس المادة بمقررین (إدارة 1 وإدارة 2) ننصح بأن يكون الترتيب كالاتي:

### • مقرر إدارة 1:

1. الفصل الأول: مفاهيم الإدارة والأعمال في عالم اليوم.
2. الفصل الثاني: الإدارة بين الماضي والحاضر
3. الفصل الثالث: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات
4. الفصل الرابع: البيئة، ثقافة المنظمة والتنوع
5. الفصل السابع : تخطيط وصياغة الأهداف
6. الفصل الثامن: الرقابة
7. الفصل العاشر: اتخاذ القرارات ودور تكنولوجيا المعلومات
8. الفصل الحادي عشر: أساسيات التنظيم
9. الفصل الرابع عشر: أساسيات القيادة
10. الفصل الخامس عشر: التحفيز وبناء فرق العمل
11. الفصل السادس عشر: الاتصالات

### • مقرر إدارة 2:

1. الفصل الخامس: إدارة الأعمال في ظل العولمة
2. الفصل السادس: الريادة والإبداع والأعمال الصغيرة
3. الفصل التاسع: الإدارة الاستراتيجية
4. الفصل الثاني عشر: تصميم المنظمات
5. الفصل الثالث عشر: التغيير والتطور في المنظمات
6. الفصل السابع عشر: المنظمات وأشكالها القانونية
7. الفصل الثامن عشر: إدارة الإنتاج والعمليات
8. الفصل التاسع عشر: التسويق
9. الفصل العشرون: إدارة الموارد البشرية
10. الفصل الحادي والعشرون: الإدارة المالية والمحاسبية
11. الفصل الثاني والعشرون: وظائف منظمة أخرى

**ثانياً:** في حالة تدريس المادة في فصل دراسي واحد بشكل مبادئ الإدارة أو مدخل إلى الإدارة فإننا ننصح بدراسة الفصول التالية ولكن بعضها تفصيلاً والأخرى باختصار.

1. الفصل الأول: مفاهيم الإدارة والأعمال في عالم اليوم (بالتفصيل)
2. الفصل الثاني: الإدارة بين الماضي والحاضر (بالتفصيل)
3. الفصل الثالث: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات (باختصار)
4. الفصل الرابع: البيئة، ثقافة المنظمة، التنوع (باختصار)
5. الفصل السابع : التخطيط وصياغة الأهداف (بالتفصيل)
6. الفصل الثامن: الرقابة (بالتفصيل)
7. الفصل العاشر: اتخاذ القرارات ودور تكنولوجيا المعلومات (باختصار)
8. الفصل الحادي عشر: أساسيات التنظيم (بالتفصيل)
9. الفصل الرابع عشر: أساسيات القيادة (بالتفصيل)
10. الفصل الخامس عشر: التحفيز وبناء فرق العمل (باختصار)
11. الفصل السادس عشر: الاتصالات (باختصار)
12. الفصل الثامن عشر: إدارة الإنتاج والعمليات (باختصار)
13. الفصل التاسع عشر: التسويق (باختصار)
14. الفصل العشرون: إدارة الموارد البشرية (باختصار)
15. الفصل الحادي والعشرون: الإدارة المالية والمحاسبية (باختصار)
16. الفصل الثاني والعشرون: وظائف منظمة أخرى (باختصار)

## المصادر الاثنى عشر الرئيسية المعتمدة في إعداد الكتاب

1. Certo, Samuel C., "Modern Management", 9<sup>th</sup> Edition, Prentice-Hall, New Jersey, 2003.
2. Daft, Richard L., "The New Era of Management", Thomson, Ohio, 2006.
3. Griffin, Ricky W., "Management", 8<sup>th</sup> Edition, Houghton Mifflin Co., Boston, 2006.
4. Griffin, Ricky W. and Ronald J. Ebert, "Business" 8<sup>th</sup> Edition, Pearson Prentice-Hall, New Jersey, 2006.
5. Ferrell, O. C. and Geofrg Hirt, "Business: A Changing World", Mc Graw-Hill, New York, 2003.
6. Kinicki, Angelo and Brian K. Williams, "Management: A Practical Introduction", McGraw-Hill, Boston, 2006.
7. Kreitner, Robert, "Management", 8<sup>th</sup> Edition, Houghton Mifflin Co., Boston, 2004.
8. Nickels, William G. et. Al., "Understanding Business", 6<sup>th</sup> Edition, McGraw-Hill/Irwin, Boston, 2002.
9. Shermerhorn, John S., "Management", 8<sup>th</sup> Edition, Wiley & Sons, New York, 2005.
10. Robbins, Stephen P., "Business Today", Harcourt Inc., Florida, 2001.
11. Robbins, Stephen P. and David A. Decenzo, "Fundamentals of Management", Pearson Prentice-Hall, New Jersey, 2004.
12. William, Pride M. et al., "Business", 8<sup>th</sup> Edition, Houghton Mifflin Co., Boston, 2005.

## المحتوى العام للكتاب

### الباب الأول: مدخل إلى الإدارة

50 - 25	الفصل الأول : مفاهيم الإدارة والأعمال في عالم اليوم .....
77 - 51	الفصل الثاني : الإدارة بين الماضي والحاضر.....
109 - 79	الفصل الثالث: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات .....

### الباب الثاني: بيئة الإدارة والأعمال

143 - 115	الفصل الرابع: البيئة، ثقافة المنظمة والتنوع.....
167 - 145	الفصل الخامس: إدارة الأعمال في ظل العولمة.....
194 - 169	الفصل السادس: الريادة والإبداع والأعمال الصغيرة.....

### الباب الثالث: التخطيط واتخاذ القرار

223 - 199	الفصل السابع: التخطيط وصياغة الأهداف .....
256 - 225	الفصل الثامن: الرقابة .....
293 - 257	الفصل التاسع: الإدارة الاستراتيجية .....
322 - 295	الفصل العاشر: اتخاذ القرارات ودور تكنولوجيا المعلومات.....
350 - 323	ملحق الفصل العاشر: النموذج الكمي ودوره في اتخاذ القرارات .....

### الباب الرابع: التنظيم

391 - 357	الفصل الحادي عشر: أساسيات التنظيم .....
417 - 393	الفصل الثاني عشر: تصميم المنظمات.....
448 - 419	الفصل الثالث عشر: التغيير والتطور في المنظمات .....

### الباب الخامس: القيادة

486 - 453	الفصل الرابع عشر: أساسيات القيادة.....
518 - 487	الفصل الخامس عشر: التحفيز وبناء فرق العمل.....
549 - 519	الفصل السادس عشر: الاتصالات.....

### الباب السادس: وظائف المنظمة

581 - 555	الفصل السابع عشر: المنظمات وأشكالها القانونية .....
616 - 583	الفصل الثامن عشر: إدارة الإنتاج والعمليات.....
647 - 617	الفصل التاسع عشر: التسويق.....
671 - 649	الفصل العشرون: إدارة الموارد البشرية.....
697 - 673	الفصل الحادي والعشرون: الإدارة المالية والمحاسبية .....
722 - 699	الفصل الثاني والعشرون: وظائف منظرية أخرى.....

## المحتوى التفصيلي للكتاب

### الباب الأول: مدخل إلى الإدارة

25	الفصل الأول : مفاهيم الإدارة والأعمال في عالم اليوم .....
28	أولاً: الإدارة.....
31	ثانياً: المدير.....
38	ثالثاً: منظمة الأعمال.....
42	رابعاً: خصائص المجتمعات المتطورة إدارياً .....
44	خامساً: التحديات المعاصرة في عالم اليوم .....
51	الفصل الثاني : الإدارة بين الماضي والحاضر.....
55	أولاً: المدرسة الكلاسيكية .....
60	ثانياً: المدرسة السلوكية .....
65	ثالثاً: المدرسة الكمية .....
66	رابعاً: المدارس الحديثة .....
69	خامساً: الاتجاهات المعاصرة والمستقبلية .....
79	الفصل الثالث: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات .....
82	أولاً: أخلاقيات الأعمال .....
92	ثانياً: المسؤولية الاجتماعية .....

### الباب الثاني: بيئة الإدارة والأعمال

115	الفصل الرابع: البيئة، ثقافة المنظمة والتنوع.....
118	أولاً: البيئة الخارجية والداخلية.....
124	ثانياً: المنظمة الملتزمة بخدمة الزبائن .....
126	ثالثاً: المنظمة الملتزمة بالجودة.....
128	رابعاً: ثقافة المنظمة .....
133	خامساً: التنوع .....
145	الفصل الخامس: إدارة الأعمال في ظل العولمة .....
148	أولاً: العولمة والأعمال الدولية.....
150	ثانياً: أبعاد بيئة الأعمال الدولية .....

158	ثالثاً: أنماط الأعمال الدولية .....
159	رابعاً: الإشكالات الأخلاقية في الأعمال الدولية .....
161	خامساً: الممارسات الإدارية في ظل ثقافات الدول المختلفة .....
169	<b>الفصل السادس: الريادة والإبداع والأعمال الصغيرة .....</b>
172	أولاً: الريادة والرواد .....
175	ثانياً: الأعمال الصغيرة .....
180	ثالثاً: الريادة والأعمال الصغيرة وآليات إقامة العمل الصغير .....
184	رابعاً: التحديات التي تواجه الأعمال الصغيرة .....

## الباب الثالث: التخطيط واتخاذ القرار

199	<b>الفصل السابع: التخطيط وصياغة الأهداف .....</b>
202	أولاً: التخطيط، كيف ولماذا يخطط المدير؟ .....
208	ثانياً: الأهداف المنهجية .....
215	ثالثاً: أنواع الخطط .....
219	رابعاً: أدوات وأساليب التخطيط .....
225	<b>الفصل الثامن: الرقابة .....</b>
228	أولاً: الرقابة، طبيعتها وغايتها ومراحلها .....
232	ثانياً: أنواع الرقابة .....
237	ثالثاً: الأدوات الرقابية .....
247	رابعاً: نظام الرقابة الفعال .....
257	<b>الفصل التاسع: الإدارة الاستراتيجية .....</b>
260	أولاً: طبيعة الإدارة الاستراتيجية .....
266	ثانياً: صياغة الاستراتيجية .....
285	ثالثاً: تنفيذ الاستراتيجية .....
288	رابعاً: رقابة وتقييم الاستراتيجية .....
295	<b>الفصل العاشر: اتخاذ القرارات ودور تكنولوجيا المعلومات .....</b>
298	أولاً: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مكان العمل والعملية الإدارية .....
301	ثانياً: مفهوم القرار وأنواعه .....
308	ثالثاً: ظروف اتخاذ القرار ونماذج .....
314	رابعاً: المشاركة في صنع القرار ودور المعرفة .....

ملحق الفصل العاشر: النموذج الكمي ودوره في اتخاذ القرارات	323
م10.1. مفهوم النموذج	325
م10.2. شروط صحة النموذج	326
م10.3. مزايا وفوائد النموذج	326
م10.4. مدى فاعلية النموذج	327
م10.5. مجالات تطبيق النماذج الكمية في قرارات منظمات الأعمال	328
م10.6. أهم أنواع النماذج الكمية	330
م10.7. أمثلة على بعض النماذج الكمية	333

## الباب الرابع: التنظيم

الفصل الحادي عشر: أساسيات التنظيم	357
أولاً: التنظيم كوظيفة إدارية	360
ثانياً: أنواع الهياكل التنظيمية	369
ثالثاً: قضايا مهمة في التنظيم	379
الفصل الثاني عشر: تصميم المنظمات	393
أولاً: تصميم المنظمة وفعاليتها	396
ثانياً: أثر العوامل الموقفية على التصميم	404
ثالثاً: التكامل بين الأنظمة الفرعية للتصميم	409
الفصل الثالث عشر: التغيير والتطور في المنظمات	419
أولاً: طبيعة وقوى التغيير التنظيمي	422
ثانياً: أنواع التغيير التنظيمي	426
ثالثاً: مقاومة التغيير	431
رابعاً: التطوير والإبداع التنظيمي	437

## الباب الخامس: القيادة

الفصل الرابع عشر: أساسيات القيادة	453
أولاً: طبيعة القيادة	456
ثانياً: النظريات التقليدية في القيادة	464

466	..... ثالثاً: النظريات السلوكية في القيادة
469	..... رابعاً: النظريات الموقفية في القيادة
477	..... خامساً: الاتجاهات الحديثة في القيادة
487	<b>الفصل الخامس عشر: التحفيز وبناء فرق العمل</b>
490	..... أولاً: أساسيات ومفهوم التحفيز
493	..... ثانياً: نظريات التحفيز
503	..... ثالثاً: التحفيز من خلال تصميم الوظيفة والمكافآت
509	..... رابعاً: التحفيز من خلال المشاركة
512	..... خامساً: فرق العمل
519	<b>الفصل السادس عشر: الاتصالات</b>
522	..... أولاً: الاتصالات وعمل المدير
526	..... ثانياً: أنواع وشبكات الاتصال
535	..... ثالثاً: عقبات الاتصال ووسائل التغلب عليها
541	..... رابعاً: التفاوض

## الباب السادس: وظائف المنظمة

555	<b>الفصل السابع عشر: المنظمات وأشكالها القانونية</b>
558	..... أولاً: المنظمات وأنواعها وأهميتها للمجتمع
563	..... ثانياً: ماهية الشكل القانوني والعوامل المؤثرة فيه
567	..... ثالثاً: بدائل الأشكال القانونية
583	<b>الفصل الثامن عشر: إدارة الإنتاج والعمليات</b>
586	..... أولاً: مفهوم إدارة الإنتاج والعمليات وأهميتها
592	..... ثانياً: تخطيط الإنتاج
602	..... ثالثاً: رقابة وجدولة العمليات
610	..... رابعاً: قضايا أخرى في إدارة الإنتاج والعمليات
617	<b>الفصل التاسع عشر: التسويق</b>
620	..... أولاً: مفاهيم أساسية في التسويق
625	..... ثانياً: المنتج
633	..... ثالثاً: التسعير



639	رابعاً: التوزيع والترويج .....
649	<b>الفصل العشرون : إدارة الموارد البشرية</b> .....
652	أولاً: الدور الجديد لإدارة الموارد البشرية .....
656	ثانياً: الاستقطاب والاختيار .....
660	ثالثاً: التدريب والتطوير وتقييم الأداء .....
664	رابعاً: المكافآت وعلاقات العمل .....
673	<b>الفصل الحادي العشرون: الإدارة المالية والمحاسبية</b> .....
676	أولاً: المفاهيم المحاسبية والكشوفات المالية .....
684	ثانياً: التحليل المالي .....
689	ثالثاً: التخطيط المالي ومصادر التمويل .....
699	<b>الفصل الثاني والعشرون: وظائف منتظمة أخرى</b> .....
702	أولاً: العلاقات العامة .....
706	ثانياً: الموارد المعلوماتية والمعرفية .....
713	ثالثاً: البحث والتطوير والإبداع .....