

الإدارة بين الفساد والإصلاح الإداري في عصر التسويق الإلكتروني

إعداد

الأستاذ الدكتور

منى عطية خزام خليل

أستاذ ورئيس قسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان



المحتويات

الصفحة	الموضوع	مقدمة الكتاب
9		
	الفصل الأول	
11	أساسيات الإدارة وإدارة المؤسسات الاجتماعية	
13	أولاً: الإدارة والمفاهيم ذات العلاقة	
22	ثانياً: أثر ثورة المعلوماتية على حياتنا الإدارية المعاصرة	
23	ثالثاً: الوظائف الأساسية للإدارة	
41	رابعاً: خطوات التنظيم الإداري	
71	خامساً: المبادئ الأساسية للإدارة	
73	سادساً: أهمية الإدارة في الخدمة الاجتماعية	
74	سابعاً: مسلمات ومبادئ أساسية للإدارة في الخدمة الاجتماعية	
75	رابعاً: أهمية دراسة الإدارة للأخصائي الاجتماعي	
78	خامساً: الخصائص الأساسية للمسئولية الإدارية	
83	سادساً: الخلفية التعليمية للأخصائي الاجتماعي كإداري ناجح	
84	سابعاً: الاعتبارات التي تجعل الأخصائيين الاجتماعيين أكثر قدره على ممارسة العمل الإداري	
	الفصل الثاني	
87	صنع واتخاذ القرار الإداري	
89	أولاً: مفهوم القرار وطبيعته	
91	ثانياً: أنواع القرارات	
94	ثالثاً: مفهوم صنع واتخاذ القرار والفرق بينهم	
99	رابعاً: الفروق الجوهرية بين القرار الإداري التقليدي والقرار الإداري الإلكتروني	

الصفحة

الموضوع

- 101 خامساً: نظريات صنع واتخاذ القرار (عرض ومناقشة)
- 103 سادساً: العوامل المؤثرة في صنع واتخاذ القرار الإداري
- 109 سابعاً: مراحل وخطوات عملية اتخاذ القرار الإداري
- 117 ثامناً: الأدوات الحديثة لصنع واتخاذ القرار الإداري
- 120 تاسعاً: التفويض في اتخاذ القرارات الإدارية
- 123 عاشراً: القيادات واتخاذ القرار وتكنولوجيا المعلومات
- 124 حادي عشر: صفات القرار الجيد

الفصل الثالث

القيادة الإدارية

- 125
- 127 أولاً: ماهية القيادة الإدارية والقائد الإداري
- 129 ثانياً: الفروق الأساسية بين القائد التقليدي والقائد الرقمي
- 130 ثالثاً: نظريات القيادة الإدارية
- 134 رابعاً: أنماط القيادة وأساليبها
- 137 خامساً: القائد الجيد وكيف تصنع القائد الإداري الناجح
- 139 سادساً: النساء كقيادات إدارية

الفصل الرابع

الاتصالات الإدارية

- 141
- 143 أولاً: ماهية الاتصالات الإدارية
- 143 ثانياً: أهداف الاتصالات الإدارية
- 144 ثالثاً: أهمية الاتصالات الإدارية
- 144 رابعاً: أنواع الاتصالات الإدارية
- 145 خامساً: عناصر الاتصال

الصفحة	الموضوع
147	سادساً: محددات الاتصال الإداري
147	سابعاً: وسائل وأشكال الاتصال الإداري
148	ثامناً: معوقات الاتصال الإداري
150	تاسعاً: شروط الاتصال الإداري الجيد
151	الفصل الخامس
	الأداء الوظيفي وكيفية تعويمه
153	أولاً: ماهية الأداء الوظيفي
154	ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي
155	ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي
156	رابعاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
157	خامساً: ماهية تقويم الأداء الوظيفي
159	سادساً: أهداف تقويم الأداء الوظيفي (عرض ومناقشة)
160	سابعاً: أهمية تقويم الأداء الوظيفي
161	ثامناً: معايير تقويم الأداء الوظيفي ومتطلبات فاعليتها
162	تاسعاً: أساليب تقويم الأداء الوظيفي
164	عاشراً: خطوات تقويم الأداء الوظيفي والاعتبارات التي يجب توافرها
165	الحادي عشر: مسؤولية تقويم الأداء الوظيفي
165	الثاني عشر: الاتجاهات الحديثة في تقويم الأداء الوظيفي
166	الثالث عشر: العوامل المؤثرة على تقويم الأداء الوظيفي
167	الرابع عشر: مشكلات تقويم الأداء الوظيفي
169	الخامس عشر: خصائص النظام الفعال لتقويم الأداء الوظيفي
170	السادس عشر: نموذج تقويم الأداء الوظيفي لشاغلي الوظائف التنفيذية

الصفحة	الموضوع
	الفصل السادس
181	الرقابة الإدارية
183	أولاً: مفهوم الرقابة وأهميتها
186	ثانياً: الخطوات الأساسية للرقابة
188	ثالثاً: أنواع الرقابة
192	رابعاً: الأساليب المستخدمة في الرقابة
195	خامساً: الرقابة بين مؤيد ومعارض (عرض ومناقشة)
198	سادساً: خصائص نظام الرقابة الفعال
199	سابعاً: قيود نظام الرقابة الفعال
	الفصل السابع
201	الفساد الإداري
203	أولاً: مفهوم الفساد الإداري (والمفاهيم ذات العلاقة)
222	ثانياً: أسباب الفساد الإداري
228	ثالثاً: أشكال ومظاهر الفساد الإداري
232	رابعاً: الآثار الناجمة عن الفساد الإداري
234	خامساً: آليات مكافحة الفساد الإداري
235	سادساً: الجهود لمكافحة الفساد الإداري
237	سادساً: استخدام التكنولوجيا في مكافحة الفساد الإداري
238	سابعاً: علاج الفساد الإداري من المنظورات الحديثة
240	ثامناً: مستقبل التخطيط لتقليل الفساد الإداري
242	تاسعاً: إستراتيجية مواجهة الفساد الإداري في المجتمع المصري

	الفصل الثامن
247	الإصلاح الإداري
249	أولاً: مفهوم الإصلاح الإداري
251	ثانياً: أهداف الإصلاح الإداري
252	ثالثاً: متطلبات الإصلاح الإداري في المجتمع المصري
253	رابعاً: آليات الإصلاح الإداري
254	خامساً: وسائل الإصلاح الإداري
255	سادساً: مراحل الإصلاح الإداري
257	سابعاً: مداخل الإصلاح الإداري
258	ثامناً: نماذج حديثة في الإصلاح الإداري
260	تاسعاً: إستراتيجية الإصلاح الإداري
262	عاشراً: الإصلاح الإداري كأساس لتحديث المجتمع المصري
265	الحادي عشر: معوقات الإصلاح الإداري
266	الثاني عشر: عوامل نجاح الإصلاح الإداري
267	الفصل التاسع
	التسويق الإلكتروني
269	أولاً: مفهوم التسويق والتسويق الاجتماعي
273	ثانياً: ماهية التسويق الإلكتروني
276	ثالثاً: أنواع التسويق الإلكتروني والمبررات المساعدة على انتشاره
278	خامساً: أهداف التسويق الإلكتروني
280	سادساً: مراحل التسويق الإلكتروني
281	سابعاً: مزايا التسويق الإلكتروني

ثامناً: تحديات التسويق الالكتروني

283

الفصل العاشر

287

الإدارة الإستراتيجية

أولاً: ماهية الإدارة الإستراتيجية

289

ثانياً: الفرق بين التخطيط الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية

289

ثالثاً: مستويات الإدارة الإستراتيجية

291

رابعاً: أين تمارس الإدارة الإستراتيجية ؟

295

خامساً: من المسئول عن الإدارة الإستراتيجية

295

سادساً: مهام وأدوار المدير الاستراتيجي

296

الفصل الحادي عشر

299

إدارة المعلومات

أولاً: مفهوم وأهمية المعلومات

301

ثانياً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها إدارياً

302

ثالثاً: طرق الحصول على المعلومات

303

رابعاً: مصادر المعلومات

305

خامساً: أنواع نظم المعلومات

306

سادساً: نظم المعلومات الإدارية وكيفية معالجتها

307

سابعاً: نظام تدفق المعلومات الإدارية في المنظمات الحكومية والأهلية

308

ثامناً: دور تكنولوجيا المعلومات في تغيير العملية الإدارية

310

الفصل الثاني عشر

315

الإدارة الالكترونية

317

أولاً: مفهوم الإدارة الالكترونية

الصفحة	الموضوع
319	ثانياً: أسباب ودواعي التوجيه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية
321	ثالثاً: متطلبات الإدارة الالكترونية
323	رابعاً: أهداف الإدارة الالكترونية وأهميتها
325	خامساً: خصائص الإدارة الالكترونية
326	سادساً: وظائف الإدارة الالكترونية
327	سابعاً: فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية
330	ثامناً: معوقات الإدارة الالكترونية

الفصل الثالث عشر

333

إدارة الوقت

335	أولاً: ماهية إدارة الوقت
337	ثانياً: إدارة الوقت في الفكر الإداري
337	ثالثاً: وسائل إدارة الوقت
338	رابعاً: المتطلبات الأساسية لإدارة الوقت بفعالية
340	خامساً: منهجية إدارة الوقت
341	سادساً: طرق إدارة الوقت
343	سابعاً: مهارات إدارة الوقت
345	ثامناً: إيجابيات وسلبيات إدارة الوقت
346	تاسعاً: اقتراحات عام لإدارة الوقت بفعالية

346

الفصل الرابع عشر

إدارة الجودة الشاملة

351	أولاً: طبيعة و ماهية إدارة الجودة الشاملة
353	ثانياً: أهداف إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية



الموضوع

الصفحة

- 354 **ثالثاً: أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية**
355 **رابعاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية**
357 **خامساً: الخطوات الفعالة لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية**
358 **سادساً: ضمانات تحقيق الجودة الشاملة في إدارة المؤسسات الاجتماعية**

الفصل الخامس عشر

361 إدارة الأزمات والكوارث

- 363 **أولاً: ماهية الأزمة**
365 **ثانياً: تصنيف الأزمات وأنواعها**
366 **ثالثاً: إدارة الأزمات**
369 **رابعاً: المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات**
373 **خامساً: مراحل إدارة الأزمة**
382 **سادساً: أنواع الكوارث وأبعادها المختلفة**
385 **سابعاً: أسباب تزايد آثار الأخطار والكوارث**
386 **ثامناً: كيفية التخطيط الاستراتيجي للكارثة**
392 **تاسعاً: ماهية إدارة الكوارث**
391 **عاشراً: الخطوات الأساسية لإدارة الكوارث**
396 **الحادي عشر: الجهات الفاعلة والمسئولة في إدارة الكوارث**
400 **الثاني عشر: الضمانات الأساسية لنجاح وفعالية إدارة الكوارث**

الفصل السادس عشر

403 إدارة الموارد البشرية

- 408 **أولاً: مفهوم إدارة الموارد البشرية والمفاهيم ذات العلاقة**
409 **ثانياً: التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية**

- 411 ثالثاً: المناهج الإدارية المستخدمة في إدارة الموارد البشرية
- 414 رابعاً: إدارة الموارد البشرية وموقعها على الخريطة التنظيمية للمؤسسة
- 416 خامساً: أهداف إدارة الموارد البشرية
- 417 سادساً: نطاق عمل إدارة الموارد البشرية ومهامها الوظيفية
- 432 سابعاً: إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية والخيرية (مشكلات وحلول)

الفصل السابع عشر

435

إدارة البيئة الخارجية للمنظمة

- 438 أولاً: ماهية البيئة الخارجية للمنظمة ومكوناتها
- 444 ثانياً: خصائص البيئة الخارجية
- 450 ثالثاً: أهمية دراسة وتقييم البيئة الخارجية للمنظمة
- 453 رابعاً: الأساليب المتبعة في المنظمات لتجميع المعلومات للبيئة الخارجية
- 453 خامساً: الخطوات الأساسية لتحليل متغيرات البيئة الخارجية للمنظمة
- 454 سادساً: الاستراتيجيات الداخلية والخارجية لإدارة البيئة الخارجية للمنظمة
- 455 سابعاً: ضمانات نجاح المنظمة في إدارة البيئة الخارجية المتغيرة

الفصل الثامن عشر

457

دراسات وبحوث ميدانية في

الاتجاهات الحديثة في الإدارة

- 459 أولاً: المدخل إلى مشكلة البحث
- 465 ثانياً: الإطار النظري والمفاهيم
- 481 ثالثاً: مبادئ وأبعاد التخطيط لتنمية الموارد البشرية
- 488 رابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة



الصفحة

الموضوع

- 494 **خامساً: نتائج الدراسة ونتائج اختبار الفروض**
- 508 **مناقشة نتائج الدراسة والمؤشرات التخطيطية لتنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية**
- 508 **أولاً: توصلت الدراسة إلى الإجابة على تساؤلاتها واختبار فروضها**
- 512 **ثانياً: المؤشرات التخطيطية لدعم تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية**
- 513 **المصادر والمراجع**