التخطيط واتخاذ القرارات

مبادئ ادارة أعمال — إدارة الأعمال

مفهوم التخطيط

التخطيط هو الوظيفة الإدارية الأولى، ويعني **تحديد الأهداف المراد تحقيقها مستقبلاً، واختيار أفضل الوسائل والبرامج للوصول إليها** في ضوء الموارد المتاحة والظروف المتوقعة. وهو يجيب عن أسئلة: ماذا نريد أن نحقق؟ ولماذا؟ وكيف؟ ومتى؟ ومن يقوم بذلك؟ وبأي تكلفة؟

أهمية التخطيط

1. يحدد الاتجاه بوضوح ويوحّد جهود العاملين نحو أهداف مشتركة.
2. يقلل من أثر عدم التأكد بالتنبؤ بالمستقبل والاستعداد له.
3. يمنع الارتجال ويقلل الهدر في الموارد.
4. يوفر معايير للرقابة؛ فلا يمكن الحكم على الأداء دون خطة يُقاس عليها.

الأهداف الجيدة: معيار SMART

يجب أن يكون الهدف:

- **محدداً (Specific):** واضحاً لا لبس فيه.
- **قابلاً للقياس (Measurable):** يمكن التعبير عنه بأرقام.
- **قابلاً للتحقيق (Achievable):** واقعياً في حدود الإمكانات.
- **ذا صلة (Relevant):** مرتبطاً برسالة المنظمة.
- **محدداً بزمن (Time-bound):** له موعد نهائي.

مثال: بدلاً من "نريد زيادة المبيعات"، نقول: "زيادة مبيعات فرع مصراتة بنسبة 15% خلال السنة المالية القادمة".

أنواع التخطيط

حسب المستوى الإداري

- **التخطيط الاستراتيجي:** تضعه الإدارة العليا، طويل الأجل، يحدد رسالة المنظمة وأهدافها الكبرى، كدخول سوق جديد.
- **التخطيط التكتيكي:** تضعه الإدارة الوسطى، يترجم الاستراتيجية إلى خطط للإدارات، كخطة حملة تسويقية سنوية.
- **التخطيط التشغيلي:** تضعه الإدارة الإشرافية، قصير الأجل وتفصيلي، كجدول مناوبات العاملين الأسبوعي.

حسب المدة الزمنية

- **طويل الأجل:** يزيد عادة على خمس سنوات.
- **متوسط الأجل:** من سنة إلى خمس سنوات.
- **قصير الأجل:** سنة فأقل.

أشكال الخطط

- **الخطط الدائمة:** تُستخدم بشكل متكرر، مثل **السياسات** (موجهات عامة للتفكير والتصرف)، و**الإجراءات** (خطوات متسلسلة لأداء عمل معين، كإجراءات صرف مستحقات مورد)، و**القواعد** (تعليمات محددة تقول ما يجب فعله أو تجنبه، كمنع التدخين في المكاتب).
- **الخطط المؤقتة:** تُستخدم مرة واحدة، مثل **البرامج** و**المشروعات** و**الموازنات التقديرية** التي تعبّر عن الخطة بالأرقام.

خطوات التخطيط

1. تحديد الأهداف.
2. دراسة البيئة الداخلية والخارجية والتنبؤ بالمستقبل.
3. تحديد البدائل الممكنة لتحقيق الأهداف.
4. تقييم البدائل من حيث التكلفة والعائد والمخاطر.
5. اختيار البديل الأفضل.
6. وضع الخطط التفصيلية والموازنات.
7. التنفيذ والمتابعة والتعديل عند الحاجة.

اتخاذ القرارات

القرار هو **اختيار بديل من بين بديلين أو أكثر** لحل مشكلة أو استغلال فرصة. واتخاذ القرارات جوهر العمل الإداري ويرتبط بكل الوظائف.

أنواع القرارات

- **القرارات المبرمجة:** روتينية متكررة لها قواعد معروفة، كإعادة طلب صنف عندما ينخفض مخزونه إلى حد معين.
- **القرارات غير المبرمجة:** جديدة ومعقدة تحتاج إلى دراسة وإبداع، كقرار افتتاح فرع جديد أو إطلاق منتج جديد.

خطوات اتخاذ القرار

1. **تحديد المشكلة** بدقة والتمييز بينها وبين أعراضها.
2. **جمع المعلومات** المتعلقة بها.
3. **تحديد البدائل** الممكنة.
4. **تقييم البدائل** بمعايير واضحة كالتكلفة والوقت والمخاطرة.
5. **اختيار البديل الأفضل.**
6. **تنفيذ القرار ومتابعته** لتقييم نتائجه.

مثال

تلاحظ شركة توزيع تأخر تسليم الطلبات للعملاء. بعد جمع المعلومات تبيّن أن السبب قلة السيارات. البدائل: شراء سيارات جديدة، أو استئجارها، أو التعاقد مع شركة نقل. تقيّم الإدارة التكلفة والمرونة لكل بديل، فتختار الاستئجار لأنه أقل تكلفة في المدى القصير ويتيح التوسع لاحقاً، ثم تتابع زمن التسليم لتتأكد من حل المشكلة.