



ثقافة العمل في فنادق "تاج محل"

حيث البطولة عادة يومية

أعلام ملهرون

* محتويات العدد :

- 6 من كتاب الله
- 7 س و ج (التدوير الوظيفي)
- 8 خاتمة
- 2 مقال : ما لا يجب فعله
- 3 قصة : ثقافة العمل في فنادق "تاج محل"
- 4 مقولات
- 5 كتاب الأسبوع : إدارة الأولويات الأهم أولا

((ما لا يجب فعله))



كل منا يريد أن يعرف ما يجب أن يفعله لكي يحقق النجاح ويدرك الفشل ، إلا أن ما "لا" يجب أن نفعله يكون أحياناً أهم مما نفعله . فهل تعرف - مثلاً - ما الذي يجب ألا تفعله عند إجراء مكالمات البيع ، أو إتمام الصفقات ، أو إلقاء الخطب العامة ، أو تخطيط وتأسيس مشروعك ؟ إليك بعض الاقتراحات :

انتقال المنصب

(١) لا تبحث عن شبيه لك

شجّع من سيحل محلك أو سيتقلد منصبك على اتخاذ قراراته بنفسه دون اللجوء إليك . صحيح أن سنوات خبرتك مهمة بالنسبة إليه ، وصحيح أن التعاون والتوجيه ضروريان ، إلا أنك يجب أن تدري منذ البداية على اتخاذ القرارات بمفرده وتحمل تبعاتها ، فهكذا يتعلم الإنسان : من أخطائه أكثر مما يتعلم من خبرات الآخرين الجاهزة !

(٢) لا تسهّن بالكفاءات الداخلية

كثيراً ما يتأثر المدير بسيرة ذاتية باهرة لشخص من خارج المؤسسة ، فيفشل في إدراك قيمة الموظفين الموهوبين الموثوق بهم داخل المؤسسة . فيما أنه يعرفهم منذ سنوات ، ينصب تركيزه على عيوبهم وأخطائهم . إلا أن الجميع يخطئ ، والموظف الجديد لن يكون استثناءً في هذا .

(٣) لا تختار من يفتقر إلى المهارات القيادية

يمكن أن نتعرف على الشخص القيادي بسهولة ، فهو من يبادر إلى اتخاذ القرارات دون انتظار توجيهات من أحد ، وهو من يستطيع تحفيز موظفيه وقت المحن والأزمات ، وهو مؤشر البوصلة الذي ينظرون إليه لمعرفة الاتجاه الصحيح .

تأسيس المشروعات

(١) لا تحاول إرضاء الجميع

عندما تتلقى تقييماً أو انتقاداً من أطراف كثيرة ، لا تنجرف وراء الاستجابة لجميع متطلباتهم التي ستكون متضاربة بلا شك . لا تحاول إرضاء كل شخص طوال الوقت ، لأنك بذلك لن تترك بصمتك الخاصة ، كما لن تنجح في التأثير عليهم طويلاً .

(٢) لا تضع الوقت في التردد

كل مشروع سيواجه تحدياته ومشكلاته الخاصة التي قد لا تفيك منها دراسات الجدوى مهما حاولت ، فما من مشروع في الحياة يأتي سهلاً ، وإلا ما استحق العناء والسهر والجهد ؟ لذا بعد أن تنتهي من إعداد دراسات الجدوى واستشارة المتخصصين ومعرفة آراء الأصدقاء ، لا تطل التفكير وابدأ فوراً في التأسيس والتنفيذ بدلاً من أن تهدر الوقت في التردد والبحث عن كل عيب والتنبؤ بكل مشكلة .

(٣) لا تقدم خيارات محيرة

بدلاً من أن تقدم منتجاً به مئات السمات المعقدة أو غير الضرورية ، قدم منتجاً بسيطاً ينال استحسان العملاء ورضاهم .

التسويق

(١) لا تتصل من العملاء الغاضبين

إذا تدمر أحد العملاء فلا تتجاهله . هناك شركات تكرر عدداً من موظفيها لرصد شكاوى العملاء وتعليقاتهم السلبية سواء في وسائل الاعلام المختلفة او على المواقع الالكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي .

(٢) لا تخدم نفسك فقط

ما كتبه على "تويتر" و"فيسبوك" لا يجب أن يهدف إلى ترويج منتجاتنا وخدماتنا ، بل إلى فكرة التواصل وبناء العلاقات وتوطيدها . لذا اطح استقصاءً أو اختباراً أو أسئلة خفيفة مثل : " ما أغنيكت المفضلة ؟ " أو " ما آخر رواية قرأتها ؟ " لا تتحدث عن العمل والمنتجات ومصالحك الخاصة وحسب ، فهناك أمور كثيرة في الحياة يمكن التحدث عنها .

(٣) لا تتجاهل مسؤوليتك الاجتماعية

لا تنزع عن المجتمع الذي تعيش فيه . سواء كان المحلي أو العالمي ، ومارس دوراً مسؤولاً تجاه قضايا وأزماته . يستطيع قسم التسويق أن يحقق لك ذلك بما أنه وجه الشركة أمام العالم ، فبين أنها لا تهدف إلى بيع المنتجات وحسب ، بل وتهتم أيضاً بممارسة دور إيجابي في تنمية المجتمع وحل مشكلاته .

تفويض المهام

(١) لا تفوض الكثير من المهام

أسند إلى موظفيك مهام صغيرة بالشكل الذي يتيح لهم تنفيذها دون أن تضطر إلى متابعتهم على فترات متقاربة ، فإذا كان المشروع الذي ستفوضه سيستمر لأجل طويل ، فلا بد من الاتفاق على مواعيد محددة لمتابعة مدى التقدم وما تم إحرازه .

(٢) لا تختار موظفاً عشوائياً

يجب أن تتلائم المهمة التي ستفوضها مع مهارات الموظف واهتماماته . ولكي تحقق هذا ، لا تنفصل عن موظفيك ، واسمع آراءهم ومقترحاتهم وما يحبون ممارسته وما يكرهون ، ثم فوض إليهم المهام التي تتطابق مع مواطن قوتهم .

(٣) لا تتدخل في أدق التفاصيل

قدم إلى الموظفين جميع المعلومات المتعلقة بالمهام التي ستفوضها إليهم ، وإلى هنا ينتهي دورك ، فلا يجب أن تتدخل طوال الوقت في كل صغيرة وكبيرة أو أن تملأ عليهم ما يجب أن يفعلوه . حدد لهم ما تريده ولماذا تريده وأعطيهم مساحة من الحرية لإنجاز المهمة بالشكل الذي يرونه مناسباً .

تحفيز الموظفين

(١) لا تحظر التواصل الاجتماعي في العمل

تثور نائرة العديد من المديرين عندما يجدون موظفيهم يتحدثون في أمور خارج مهام العمل . إلا أنك يجب أن تتيح لهم الفرصة لينفسوا عما في داخلهم وما يدور في أذهانهم دون أن يشعروا أنهم خاضعين للمراقبة ، فالإبداع والارتياح نقبضان لا يوجدان معاً في نفس الوقت ، والموظف لن يوجد عليك بأفضل ما في جعبته إذا أمرته بأن يجلس وراء مكتبه طوال الوقت وحرمة التواصل مع الآخرين .

(٢) لا تهمل الأعمال التطوعية

العمل الخيري والتطوعي ليس وسيلة للدعاية والشهرة ، بل أنه يحفز بقية الموظفين ليفكروا في سبل يحسنون بها حياة الآخرين ، زملائهم وعملائهم وعائلاتهم ، بل وحتى حياتهم هم شخصياً .

(٣) لا تتجاهل محاولات الموظفين ، حتى لو كانت فاشلة

يخطئ بعض المديرين بمعاينة الموظف حين يخطئ ، إما بفصله أو بنقله أو بالخصم من راتبه أو بزهه أمام زملائه . لكن في هذا العصر - كأى عصر آخر - لن تتوصل إلى ابتكار حقيقي إلا بعد مرات ومرات من الفشل . فبدلاً من أن تعاقب موظفك على محاولة فاشلة ، قل له : " لم توفق هذه المرة ، ولكني سعيد أنك جربت وحاولت " . قلها أمام جميع الموظفين ، وشجعهم أن يجربوا دون أن يخافوا الفشل .

ثقافة العمل في فنادق " تاج محل "



صدق "شكسبير" حين قال : " بعضنا يولد عظيماً ، وبعضنا الآخر يبذل عمره للوصول إلى العظمة " . ففى نوفمبر عام ٢٠٠٨ ، تجلت أبهى صور العظمة والبطولة التي ستسجلها صفحات التاريخ لطاقم العمل في فندق " تاج محل " في مدينة " مومباى " الهندية بعد أن اقتحمته مجموعة إرهابية لتسطو وتقتل وتعيثُ فساداً . فخلال احتفال أقيم في القاعة الكبرى بالفندق ، فوجئ الحاضرون بسماع صوت طلقات نار كثيف . بادرت " مالكة جاجاد " - المديرية المسؤولة عن تنظيم الإحتفال - بإغلاق الأنوار وأبواب القاعة ، وطلبت من الضيوف الالتزام بالهدوء والاختباء تحت الطاولات وعدم استخدام هواتفهم المحمولة ، كما أصرت أن ينفصل كل زوجين بعضهما عن بعض لتقليل الخسارة على العائلة الواحدة لو وقعت كارثة . بقوا طوال الليل على هذه الحال ، يسمعون الإرهابيين يعيثن في غرف الفندق بينادقهم الآلية . لكن طاقم العمل حافظ على رباطة جأشه ، فكان يمر على الضيوف لتقديم الماء ولسؤالهم إن كانوا بحاجة إلى أى شئ ، وعندما اندلعت النيران في ردهات الفندق ، ساعدهم الموظفون على الهروب من النوافذ ، حتى رصدتهم فرق الإطفاء فتولت عملية الإخلاء .

وفي مكان آخر من الفندق ، بقي عاملو الهاتف في أماكنهم يحذرون النزلاء ويطلبون منهم إغلاق أبواب غرفهم وعدم الخروج منها ، كما اتصلوا ليحذروا مدير المطعم الذي طلب من جميع الضيوف الاختباء فوراً تحت المناضد وأمر الموظفين بتشكيل دروع بشرية لحمايتهم ، ثم حاول بعد ذلك تهميهم مستخدماً سلم الطوارئ القريب من المطعم ، وأصر ألا يخرج إلا بعد إخلاء آخر عميل وآخر موظف . ولكنه بعد أن أنقذهم جميعاً لم يخرج قط . إذ أدركه الإرهابيون وأردوه قتيلاً . عندما علم " كارمير كانج " - المدير العام للفندق - بالهجوم الإرهابي ، أسرع إلى الفندق ، وأشرف بنفسه على عملية الإخلاء وتنسيق جهود الإطفاء وسط حالة الفوضى التي عمّت المكان . كانت زوجته وأطفاله في جناح بالطابق السادس ، فظن أنهم سيكونون في أمان ، ولكن سرعان ما وصلت إليهم النيران والتهمت الطابق بأكمله . إلا أن " كانج " ظل يقود جهود الإنقاذ حتى مساء اليوم التالي ، وحينها فقط اتصل بوالديه ليخبرهما عن مصرع زوجته وأطفاله ، فشجعه والده : " بنى قم بواجبك ، ولا تترك موقعك " .

انهر العالم بالالتزام موظفى الفندق وسرعة بديتهم وولائهم ورغبتهم في حماية العملاء حتى لو هدد هذا حياتهم وسلامتهم الشخصية . ١١ موظفاً لقوا حتفهم في أثناء محاولتهم إنقاذ أرواح ١٥٠٠ نزيل .

فما الذى دفعهم إلى البقاء لإنقاذ النزلاء في حين كان بوسعهم الفرار بحياتهم ؟ هل هو كرم الضيافة المعروف عن " الهند " ؟ هل هي مشاعر البطولة والنضال المترسخة في الوجدان منذ سنوات التحرير بقيادة " غاندى " ؟ في الواقع هي مجموعة عوامل تحدث معاً لتخلق ثقافة مؤسسية متفردة يمارس في ظلها العاملون أدوار البطولة كل يوم .

تختار فنادق " تاج محل " معظم موظفيها من القرى والمدن الريفية ، حيث القيم والتقاليد الهندية الأصيلة . أما في المدن الحضرية فالجشع وحب المال يحركان كثيراً من الناس الذين لا يمانعون اختصار الطريق على حساب مبادئهم وقيمهم ، وبالتالي لا يدينون بالولاء لا لشركاتهم ولا لعمالهم . لذلك يبحث مسؤولو التوظيف عن صفات محددة ، احترام الآخرين . والبشاشة ، والإيجابية حتى في المحن ، والاحتياج إلى مورد الرزق . وهم لا يختبرون مهارات المتقدم للوظيفة ، وإنما يختبرون مدى رغبته في التعاون والإسهام ، ويركزون بصفة خاصة على النزاهة والإيثار والقدرة على العمل في ظل الضغوط ، مع وضع العميل دائماً في المقام الأول وتلبية نداء الواجب .

وبما أن ٨٠% من التفاعل والاحتكاك المباشر يتم بين الموظف والعميل في بيئة غير خاضعة للإشراف ، يتدرب الموظفون على الارتجال والتعامل بمفردهم مع العملاء دون رقابة مديريهم ، وهذا يعنى أن على الموظف أن يعرف ماذا يجب أن يفعل وكيف ، مهما كانت الظروف ، دون الحاجة إلى التأجيل والتأخير والانتظار للرجوع إلى

مديره

“ابدل قصارى جهدك في كل وقت ومكان ، فما تزرعه
اليوم ستحصده غداً ”

“سر السعادة في العمل هو كلمة واحدة فقط :
التميز”

“أكثر الأفراد قيمة في أية شركة هو من يتعاون مع
زملائه ويقدر ثمار العمل الجماعي ”

“لا تكن فريداً بحيث لا يمكن الاستغناء عنك . فإن
كان من المستحيل الإستغناء عنك ، لن تتم ترقيةك ”

“ لتحسين التواصل ، طوّر مهارات المستمع لا
المتحدث ”

**** إدارة الأولويات الأهم أولاً ****

*** فقرة عن الكتاب :**

منا من يشعر أنه يفعل الكثير والكثير في وقت قليل، ولكنه يسأل نفسه أين السلام الداخلي! وأين التوازن الداخلي تلك الامور التي تجعلني أعمل بشكل جيد!

فكتاب إدارة الأولويات يساعدك على فهم السبب في أن أهم الأشياء ليست دائماً في المقدمة، كما أن الكتاب يزودك ببوصلة تبين لك اتجاهك والذي في نظر المؤلف أكثر أهمية من سرعتك في مجال العمل.

لو توقف المرء ليفكر بعمق في الأشياء ذات الأهمية الأولى في حياته، ما عساها أن تكون ثلاثة أو أربعة أمور؟

ولكننا نشغل أنفسنا بالكثير والكثير ولكنه ليس الأهم ونعود ونقول نريد المزيد من الوقت! أريد ان استمتع بحياتي أكثر! ليس لدي توازن بين عملي وحياتي الشخصية! هناك كثير من الضغوط!

ولكن في هذا الكتاب تجد منهجا مختلف لإدارة الوقت.

ولكي تحقق الفائدة القصوى من الكتاب، يتطلب منك أن تكون مستعداً للنظر بعمق في حياتك، في مهامك، في حوافرك، في الأشياء الهامة، وما تمثله أنت من قيمة، وهذا تستطيع أن تعيد هيكلة حياتك بشكل أفضل.

فهذا الكتاب يحركك من تحكم عنصر الزمن فيك من خلال النظر الى الساعة و إستبدال ذلك ببوصلة ستساعدك على الحياه والحب والتعلم.

في هذه الحياه هناك وقتاً وموسماً لكل شيء، فحين يأتي موسم جديد أنسى التقويم اليومي والشهري والسنيوي واقف استخدام أدوات التخطيط، لأنها سوف تشعرك بالأسى، واجعل البوصلة الداخلية تقودك نحو ما يجب فعله ولا تترك حياتك للساعة المعلقة على الحائط.



*** لتحميل الكتاب : متوفر على الـ Share الخاص بقويسنا بالملف الخاص بمجلة التنمية الإدارية**

*** أو الرجوع الى الرابط التالي (الملف الخاص بكتب مجلة التنمية الإدارية) :**

<http://hrstrategy.elarabygroup.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx>

بقلم: د / زغلول النجار

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُنْتَدِينَ *

(النحل: ١٢٥)

والنص القرآني الذي نحن بصدده يطالبهم بالدعوة إلى دين الله ويضع لهم الأسس والمبادئ والوسائل الصحيحة لتحقيق ذلك والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

أن الدعوة إلى دين الله واجب إسلامي علي كل قادر، انطلاقاً من الإيمان بأن الدين عند الله الإسلام، ووفاء لحقوق الأخوة الإنسانية التي ترد الناس جميعاً إلى أبوين وحيدين هما آدم وحواء -عليهما السلام- أن تكون الدعوة خالصة لله -تعالى- ومجردة عن الأهواء الشخصية الفردية والجماعية، وذلك طلباً لمرضاة الله ورجاء الوفاء لنعمة الإسلام، والنجاة في الآخرة، دون أن يكون هناك فضل للداعي علي الدعوة أو علي الذين يهتدون إليها.

وأن يتحقق ذلك بالحكمة التي تقتضي النظر في أحوال المدعوين وظروفهم، وبالتدرج الذي يتناسب مع تلك الأحوال والظروف، وبالطرق المناسبة لمستوياتهم الثقافية وأحوالهم الاجتماعية والنفسية. وأن يتم بالموعظة الحسنة التي تصل إلى القلوب والعقول برفق، وتحرك المشاعر بشيء من الإقناع المنطقي الواعي. وأن يصاحب بالمجادلة والتي هي أحسن، دون أدنى قدر من التحامل أو جرح المشاعر حتى يتم الوصول إلى الاقتناع بالحق دون مساس بكبرياء النفوس فلا تشعر بالهزيمة عند وصولها إلى مرحلة الاعتراف بالحق وقبوله.

ولتأكيد ضرورة الالتزام بهذا المنهج ختم الله -تعالى- الآية الكريمة بقوله العزيز: **(...إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُنْتَدِينَ *)** حتى يقلل من غرور الداعي إذا نجح في إقناع غيره بالدين الحق لأن الله -سبحانه وتعالى- هو الذي يعين المخلصين الطالبين له حتى يصلوا إليه، ويترك العصاة الضالين لضلالهم، وهنا يتضح وجه الإعجاز التشريعي والأخلاقي في أسلوب الدعوة إلى دين الله بالحكمة والموعظة الحسنة وبالجهد الأخلاقي الرفيع.

هذه الآية الكريمة جاءت في خواتيم سورة النحل، وهي سورة مكية، وآياتها (١٢٨) بعد البسملة، وقد سميت بهذا الاسم لورود الإشارة فيها إلى النحل. ويدور المحور الرئيسي للسورة حول العقيدة الإسلامية. ومن أوجه الإعجاز في النص الكريم:

انطلاقاً من رحمة الله -تعالى- بعباده قضي أن يعلم أباهم آدم -عليه السلام- الأسماء كلها لحظة خلقه وعند استخلافه في الأرض، وعلمه حقيقة رسالته في الحياة الدنيا، وغرس في الجبلة الإنسانية الإيمان الفطري به، ونظراً لمحاولات الشيطان إخراج البشر جميعاً عن طريق الهداية الربانية إلى متاهات الكفر والشرك والضلال فإن الله -تعالى- أرسل سلسلة طويلة من الأنبياء والمرسلين لتذكير الناس بالعهد الذي أخذه -تعالى- عليهم وهم في عالم الذر، ولهدايتهم إلى الطريق المستقيم. ثم أكمل ربنا تبارك -وتعالى- هدايته لخلقه في بعثة الرسول الخاتم -صلي الله عليه وسلم- الذي ليس من بعده نبي ولا رسول، ولذلك تعهد بحفظ رسالته في القرآن الكريم وفي سنة خاتم المرسلين، وأوصاه كما أوصي جميع المؤمنين برسالته بالدعوة إلى دين الله بالحكمة والموعظة الحسنة، ويجادل الناس بالتي هي أحسن حتى يهتدوا إلى الحق، ويتغلبوا علي نزغات الشيطان في صراعه الدائم معهم، وذلك لأن الإنسان في الأصل مخلوق مكرم: خلقه الله -تعالى- بيديه، ونفخ فيه من روحه، وعلمه من علمه، وأسكنه الجنة، وأسجد له الملائكة، وفضله علي كثير ممن خلق تفضيلاً. ولذلك فإن النفس الإنسانية يبقى لها شيء من الكبرياء والاعتداد بالرأي - حتى وإن ضلت- ويبقى لها شيء من حب الدفاع عن الموروث - وإن كان فاسداً- فيدفعها ذلك إلى شيء من العناد والمكابرة الذي لا يطفئ حدته إلا الرفق في الموعظة حتى تصل إلى الخير الفطري في القلوب والنفوس وإن ران عليها كثير من الحجب بالخطايا والذنوب.

كذلك يقول ربنا- تبارك وتعالى- مخاطباً خاتم أنبيائه ورسله- صلي الله عليه وسلم- قائلاً له: ادع إلى الدين الذي بعثك به ربك هداية لجميع خلقه (بالحكمة) أي بالأسلوب الحكيم وباللطف والرفق واللين، (والموعظة الحسنة) أي: وبالعبر الجميلة التي جاءت في هذه السورة المباركة. وفي غيرها من سور القرآن الكريم. وذكرهم بنعم الله عليهم - وهي لا تحصى- حتى يدركوا حاجتهم إلى هداية ورعاية خالقهم الذي هورب هذا الكون ومليكه، بغير شريك، ولا شبيه، ولا منازع، ولا صاحبة ولا ولد. ثم يضيف ربنا - تبارك وتعالى- أمره بجهد المخالفين بأفضل طرق المحاوراة، وأرق أساليب المناظرة، لإظهار الحق بالحجة الواضحة، والبرهان القاطع، والمنطق السوي فيقول-تعالى: **(...وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ...)** والخطاب الإلهي إلى رسول الله - صلي الله عليه وسلم- ملزم لجميع المؤمنين بنبوته ورسالته إلى قيام الساعة.

((التدوير الوظيفي))

يعتبر التدوير الوظيفي أسلوباً شائعاً في الدول المتقدمة في الوقت الراهن. وقد اختلف الإداريون حول مفهوم التدوير الوظيفي هل هو أسلوب إداري أم سياسة إدارية. ومهما يكن الأمر فإن التدوير الوظيفي يعني: تحريك الموظف من وظيفته الحالية سواء كانت تنفيذية أو إشرافية أو قيادية إلى وظيفة أخرى تناسب قدراته ومهاراته أو تخصصه لإكسابه مهارات جديدة سواء اقتضت ذلك مصلحة الفرد أو مصلحة المنظمة .



ويتم التدوير الوظيفي وفق خطة مرسومة وجدول زمني معين . ويكون التدوير على مستوى الرؤساء كما يكون أيضاً على مستوى المرؤوسين . ويتم التدوير بطريقة أفقية كأن يكلف الموظف بمهام وظيفة في ذات مستوى وظيفته السابقة أو يتم بطريقة رأسية كأن يكلف بمهام وظيفة أعلى من مستوى وظيفته السابقة من حيث الواجبات والمسئوليات. وقد يكون التدوير مزدوجاً بحيث يتم على مستوى الإدارة التي يعمل بها كأن توكل إليه مهام أخرى أو أن يكون على مستوى المنظمة كأن يكلف بمهام أخرى في إدارة أخرى .

ولا شك أن هناك اعتبارات معينة يجب أن تؤخذ في الحسبان عند إجراءات تدوير الموظفين داخل المنظمة ومنها على سبيل المثال: مناسبة الموظف للمهام الجديدة، ومناسبة التخصص له، وحاجة العمل إليه، وميول الموظف إلى المهام الجديدة وغيرها. كما ينبغي أن يعطى الموظف فرصة كافية للتدريب على المهام الجديدة وأن يبقى مدة محددة لا تقل عن سنتين لكي يتمكن من الإلمام بتفاصيل المهام الجديدة وإتقانها .

وتأتي اليابان من أهم الدول الرائدة في هذا المجال ، فالإدارة اليابانية مثلاً تطورت كثيراً وبلغت الأفق وأصبحت مضرب المثل في سرعة الإنجاز ودقة الإنتاج واستثمار الوقت لصالح المنظمة والفرد على حد سواء، لأنها تسعى إلى إكساب العامل مهارات وخبرات عديدة عن طريق تدويره من حقل إلى آخر ليصبح في النهاية ملماً بأعمال وشئون المنظمة كلها، أي أنه يصبح مدرباً وجاهزاً للعمل في أي قطاع من قطاعات هذه المنظمة، وهذا من أهم ملامح الإدارة اليابانية .

وهناك فوائد عديدة للتدوير الوظيفي أشير إلى بعض منها على النحو التالي :

- (١) إكساب الموظف معارف ومهارات جديدة .
- (٢) تطوير إجراءات وأساليب العمل .
- (٣) خفض نفقات التدريب .
- (٤) القضاء على الرتابة والملل في العمل .
- (٥) التعرف على قدرات ومهارات الموظفين .
- (٦) وضع حد للصراعات والخلافات في وجهات النظر .
- (٧) إيجاد التوازن داخل المنظمة عن طريق توزيع القوى العاملة .

إن التدوير الوظيفي يعتبر من أهم الأساليب الإدارية المؤدية إلى تطوير مهارات العاملين وتحقيق أهداف المنظمة لكن ينبغي أن يطبق حسب المفهوم الصحيح للتدوير وليس حسب أغراض أخرى لا تخدم مصلحة الفرد أو المنظمة كأن يتم التدوير من أجل خلق صراعات بين الموظفين أو تهيمش وإقصاء البعض الآخر منهم أو ممارسة ضغوط معينة على آخرين غير مرغوب فيهم لإجبارهم على النقل أو الاستقالة أو التقاعد .

ومع أن هناك أسباباً ومسببات قد تعوق عملية التدوير الوظيفي تقتضيها مصلحة العمل أحياناً إلا أن تدوير الموظفين من إدارة إلى أخرى ومن موقع إلى آخر هو مطلب أساسي لسد حاجات المنظمة والفرد على حد سواء يصل أحياناً إلى حد الضرورة .

مجموعة الموارد البشرية - إدارة التخطيط والتطوير التنظيمي

* للتواصل مع المجلة : Aya-Abdelazez@elarabygroup.com

* لتحميل أعداد المجلة : متوفرة على الـ Share الخاص بقويسنا بالملف الخاص بمجلة التنمية الإدارية

* أو الرجوع الى الرابط التالي (الملف الخاص بمجلة التنمية الإدارية) :

<http://hrstrategy.elarabygroup.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx>

