



وزارة التربية دولة الكويت



التوجيه الفني العام لمادة الاقتصاد المنزلي

إدارة الموارد

المادة العلمية لاختبارات الترقى لوظائف الإشرافيه

للعام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤ م

المقدمة

لم يعد الاقتصاد عملاً ارتجالياً، بل أصبح يحتاج من يمارسه إلى محصول علمي متميز ومهارات انطلاقاً من هنا جاء هذا العمل ليلقي مزيداً من الضوء على بعض مفاهيم اقتصاديات الأسرة من النواحي النظرية والتطبيقية.

فالأسرة تلك المؤسسة المهمة، وعلى الرغم من صغرها فهي ما زالت أهم المؤسسات في المجتمع، واعتبار الأسرة مؤسسة لا بد من وجود كيان إداري له أهداف وخطط يدير ذلك الصرح الصغير وهذا من الأمور الجيدة.

عند وضع أي خطة منزلية لا بد من مشاركة جميع أفراد الأسرة أو معظمهم على الأقل؟ وذلك لأن المشاركة في التخطيط غالباً ما تساعد على إنجاز أي خطة؟ وتضع الجميع في موضع المسؤولية وتضع كذلك المبررات لمعظم التصرفات، وفي حالة الأزمات يكون هناك نوع من التراضي والتفاهم فيما يمكن الاستغناء عنه لمواجهة الأزمة.

والخطط الناجحة لكي تنجح لا بد من تجربتها لمدة عام على الأقل ورصد الإيجابيات والسلبيات فيها ومن ثم محاولة تعديلها ومن ثم التقييم للوصول إلى خطة أكثر واقعية وأكثر نجاحاً.

ومن أحدي الجوانب المهمة للإدارة المنزلية وهو إدارة المسكن .

يعرف المختصون إدارة المسكن بأنها عملية ملائمة للمعيشة بحيث تتفق مساحة المنزل مع عدد أفراد الأسرة واحتياجاتهم وأنشطتهم وظروف حياتهم ، فهي محاولة للتغلب على المشكلات والعقبات التي يتعرض لها أفراد الأسرة في محيط المسكن باستخدام الموارد المتاحة لديهم للوصول إلى ما يرتضيه الفرد من الراحة والطمأنينة والأمان داخل الحيز الذي يعيش فيه .

الباب الأول

الإدارة المنزلية الحديثة

القيم:

القيم هي تلك الأفكار أو الأشياء أو الأعمال أو المؤسسات التي يعتز بها الفرد ويسعى جاهداً للحفاظ عليها، فالقيم تتدخل وتتحكم في تصرفات الفرد.

من أمثلة القيم الإنسانية:

الحب، الصحة، الراحة، الطموح، الأمن، الحرية، الدين، الجمال، الفن، الحكمة والمعرفة، الصداقة، الصدق، الوفاء.
تتعلق القيم بما في داخل الإنسان وتغلب عليها الصفة المعنوية فهي ليست ملموسة أو محسوسة ولكنها تعبر عن نفسها في أسلوب حياة الفرد وفي سلوكه واتجاهاته وفيما يضعه لنفسه من أهداف وفيما يرتضيه من مستويات.

الأسس الأساسية لوجود القيمة:

- ١ - الاختيار.
- ٢ - الاعتزاز والفخر.
- ٣ - السلوك.

١- الاختيار:

- ١ - يتم اختيار القيمة بحرية ذاتية دون أي ضغوط خارجية فالذي يقيم الأمانة لا يسرق ولا يغش حتى لو لم يوجد رقيب أو قانون يخفيه.
- ٢ - يتم اختيار القيمة من بين بديلات واحتمالات متعددة فالأكل لا يعتبر قيمة لأنه لا يوجد له بديل لكن أصنافاً معينة وتناولها يعتبر قيمة.
- ٣ - يتم اختيار القيمة بعد دراسة جادة لعواقب ونتائج كل البديلات والاحتمالات الممكنة.

٢- الاعتزاز والفخر:

- ١ - يظهر الفرد سعادة واعتزاز بما اختاره من قيم فالقيم تنبع من اختيار حر نحن سعداء به وفخورون به ولا يعني الاختيار الحر سعادة الفرح بما اختاره.
- ٢ - يعلن الشخص عما تخيره من قيم ويصرح بها إذا سئل أما إذا شعر الفرد بخجل مما اختاره لا تعتبر قيمة.

٣- السلوك:

- ١ - لا بد أن تظهر القيمة في حياة الفرد بالعمل لا بالقول فقط.
- ٢ - لكي يكون ما يعتقده الفرد قيمة لا بد أن يظهر أثرها في مواقف متكررة ومتعددة ومختلفة ولا تحكم على وجود قيمة معينة في حياة فرد إذا سلك مرة واحدة سلوكاً يدل عليها فالقيم تكون نمط الحياة المستمر.

المستويات:

المستوى هو معيار أو محك تقاس وتقيم على أساسه الأشياء والأفعال أو درجة من الكمال يرتضيها الفرد لنفسه ويعتبرها ضرورية.

وتختلف المستويات عن القيم في أن المستويات تفرض على الإنسان بواسطة عوامل خارجية، وهناك نوعين من المستويات:

١ - المستويات الجماعية:

تنبع من القيم المتعلقة بالكبرياء والعظمة والكرامة عند الشخص وتتصف بالجمود والثبات فهي راسخة رسوخ العقائد والتقاليد وتنتقل من جيل إلى جيل دون أي تغيير أهدافه حتى لا تتعارض مع هذه المستويات.

٢ - المستويات المرنة:

تنبع من القيم الخاصة بالراحة واحترام ميول ورغبات الأفراد وهي تتغير وفقاً للظروف وتنبدل تبعاً للحاجة، وأصحابها يوصفون باتساع الأفق وحرية الفكر.

علاقة الإدارة بالقيم والمستويات

١ - أن الأهداف تنبع من القيم.

٢ - أولوية الأهداف تنبع من أولوية القيم وهذا يرتبط بالسلم القيمي الخاص بكل فرد.

٣ - الأسلوب أو الطريقة التي يتبعها الفرد أو الأسرة في المجتمع في تحقيق الأهداف يتأثر بما لدى الفرد من قيم.

مما سبق يتضح أن الأهداف تتأثر بالقيم، والأهداف جزء من الإدارة، إذاً فالإدارة تتأثر بالقيم.

٤ - القيم والمستويات يؤثر بعضها في الآخر ويتأثر به، إذاً نستخلص من ذلك أن الإدارة تتأثر بالمستويات أيضاً.

عناصر العملية الإدارية ومراحلها :

قبل الحديث عن المراحل المختلفة للعملية الإدارية يجب التأكيد على أن تحديد هذه المراحل وتميزها يصبح من الصعوبة في الإدارة المنزلية عنها في إدارة المؤسسات حيث أن كل المؤسسات تعتمد على مجلس إدارة مسئول عن رسم السياسة العامة للمؤسسة، ومسئولون متخصصون بتوزيع المسؤوليات، ولجان تقييم لتنفيذ عمليات الرقابة والمتابعة. أما على مستوى الأسرة فالوضع مختلف لأنه غالباً ما تتداخل الأدوار وفي معظم الأحيان تكون ربة الأسرة هي التي حددت الهدف وهي التي قامت بوضع الخطة وأيضاً تنفيذها.

سوف نتناول مراحل العملية الإدارية على مستوى الأسرة بشيء من التفصيل وذلك حتى تتضح معالم وخصائص كل منها وصولاً إلى إدارة منزلية واعية.

وقبل الحديث عن مراحل العملية الإدارية يجب أن نتناول بالشرح عنصر اتخاذ القرارات على أساس أن العملية الإدارية ما هي إلا سلسلة من القرارات المتصلة والمستمرة، ثم نتحدث عن مراحل العملية الإدارية والتي تشمل على تحديد الهدف والتخطيط والتنفيذ مع مراقبة أساسيات الخطة والتقييم، وفي أثناء هذا الشرح نوضح مفهوم التنظيم وأهميته.

عنصر اتخاذ القرارات

يعرف اتخاذ القرار بأنه عملية حصر بديلات واحتمالات لحل مشكلة ما أو لمواجهة موقف معين واختيار البديل أو الحل الأفضل الذي يؤدي إلى الهدف المناسب لإمكانيات الفرد وموارده البشرية وغير البشرية.

لماذا تسمى عملية اتخاذ القرارات بقلب الإدارة وأساسها؟

العملية الإدارية تتكون من سلسلة من القرارات المتصلة والمستمرة فكل قرار يعتمد على ما سبقه من قرارات أو يرتبط به. وكل قرار تتبعه مجموعة من قرارات مشتقة منه أو متوقفة عليه وتختلف القرارات من حيث خطورتها أو أهميتها فالبعض كبير وهام والبعض صغير وثنوي ومع ذلك فكلها قرارات.

وإذا نظرنا إلى جوانب أو مراحل العملية الإدارية لفهمنا أنه لكي تضع الأسرة هدفها فلا بد لها أن تستعرض مجموعة أهداف وتفاضل بينها ثم تختار واحد أو أكثر منها. أي أن الأسرة تقرر ماذا تريد (تحديد الهدف).

مثال: هناك أسرة عندها مجموعة من الأهداف مثال:

١ - الانتقال من المسكن الحالي إلى مسكن آخر أوسع.

٢ - شراء سيارة.

٣ - قضاء العطلة الصيفية في أوروبا.

فإن هذه الأسرة تفضل بين هذه الأهداف ثم تختار إحدى هذه الأهداف وتقول قررت الأسرة الانتقال من المسكن الحالي إلى مسكن آخر أوسع.

ومن أجل أن تحقق الأسرة أهدافها فإنها تبحث إمكاناتها وتحدد الأسرة الطريقة التي سوف تتبعها لبلوغ الهدف أي وضع الخطط وبمعنى آخر أن الأسرة تقرر كيف ستحقق هدفها (تخطيط).

وما التنسيق والمراقبة إلا مجموعة قرارات تتم أثناء التنفيذ خطوة بخطوة من شأنها العمل على سلامة تنفيذ الخطة الموضوعية واتخاذ أي تعديلات لازمة حتى لا تحيد الخطة عن بلوغ الأهداف (تنفيذ).

عند التقييم توضع القرارات المتعلقة بمدى نجاح كل مرحلة من مراحل العملية الإدارية وتتخذ القرارات الخاصة بتغيير أو تعديل أي جانب منها في مرات قادمة.

أنواع القرارات التي تتم على مستوى الأسرة:

أولاً: قرارات فردية:

هي القرارات التي يتخذها الفرد بمفرده وتنقسم إلى نوعين هما:

أ- قرارات لا شعورية ويتخذها الفرد بسرعة ودون عناء في التفكير. وتنتج هذه القرارات نتيجة لعادة سلوكية في مواقف مألوفة.

ب- قرارات شعورية توضع على أثر عمليات فكرية واعية.

- مثال: رفع الإصبع أثناء المحاضرة طالباً الكلام.

فإذا أردت أن ترفعي أصبعك طلباً للكلام أثناء المحاضرة ، تجدين نفسك ترفعين أصبعاً معينة أو يداً معينة .. ودائماً نفس الأصبع أو اليد ، لم تفكري لحظة لتقرري أي أصبع ترفعين .. ولم تترددي لتختاري بين هذه اليد أو تلك. أنها عادة سلوكية تعودت عليها وأصبحت تتم بصورة لا شعورية.

عشرات من الأسئلة التي تنتظر إجابات . وكل إجابة على كل سؤال هي قرار تضعه تلك السيدة لإعداد مائدتها لهذه المناسبة الخاصة .

وإذا انتقلنا إلى سيدة أخرى تعودت تلك المواقف ، فلا يمر يوم بدون دعوة شخص أو أشخاص إلى مائدتها ، وكلها مناسبات هامة ، نرى هذه السيدة تتصرف بطريقة روتينية سهلة في كل خطوة تخطوها لإعداد المائدة لأي من هذه الدعوات المتكررة .

وعندما تقوم ربة بيت متمرنة بترتيب مائدة ما ، فإنها توضع العدد اللازم من الأطباق وغيرها من الأدوات بطريقة آلية ودون الكثير من التفكير ، فقد تكرر هذا السلوك الروتيني مرات عديدة ، والظروف ثابتة لم تتغير ، فأصبح التصرف المعهود هو القرار الحتمي الذي يتخذ ، أما إذا اختلفت الظروف ورأت هذه السيدة نفسها أن عليها ترتيب مائدة لزائر ذي صفة خاصة ، كضيف أجنبي أو شخصية لها مركزها الهام ، فإن سلوكها إزاء ترتيب المائدة يتغير ، فنراها تتوقف لتفكر في كل صغيرة وكبيرة تضعها على المائدة ، كيف ستجمل المائدة ؟ أي المفارش تستعمل ؟ أين سيجلس كل فرد ؟ ما الأدوات اللازمة لكل فرد ؟ هل سيقدم الحلوى على المائدة أم في الصالون ؟ ما أنسب طرق التقديم لهذه المناسبة ؟

إذا تم السلوك بطريقة لا شعورية أو بطريقة روتينية ، لا يشعر الفرد بأنه مر بعمليات عقلية معينة ليصل إلى ما اتخذه من قرارات ، ولكن إذا فكر الإنسان شعورياً في موقف يتطلب الاختيار بين احت مالات مختلفة فإن عملية اتخاذ القرارات بخطواتها المختلفة تصبح أكثر وضوحاً وأهمية.

وفي هذا المجال قال تانينبوم Tannenbaum : " ينتج سلوك الإنسان من عمليات شعورية أو لا شعورية ، وعندما تكون تلك العمليات شعورية فإن اتخاذ القرارات يصبح أمراً حتمياً"

أو تنتج عن روتين متكرر يعتمد في أساسه على قرارات سبق تجربتها وثبت صلاحيتها ومناسبتها.

مثال: ترتيب مائدة لوجبة ما وفي هذه القرارات لا يشعر الفرد بأنه مر بعمليات عقلية.

ثانياً: قرارات جماعية:

فيها يشترك أكثر من فرد في اتخاذ القرارات المتعلقة بأمر ومشاكل تهم الجماعة ككل لذا تتاح الفرصة لأكثر من شخص للاشتراك في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات. ونجد أن القرارات الجماعية تتم دائماً بطريقة شعورية ويجب أن تمر بالمراحل الفكرية لاتخاذ القرارات الرشيدة.

المراحل الفكرية لاتخاذ القرارات الرشيدة:

تشتمل مراحل اتخاذ القرارات أو الخطوات العملية لاتخاذ القرار على ما يلي:

١ - التعرف على المشكلة وتحديدها.

٢ - البحث عن الاحتمالات والحلول المختلفة للمشكلة.

٣ - دراسة عيوب ومزايا ونتائج كل تلك الاحتمالات.

٤ - اختيار أحسن هذه الاحتمالات.

٥ - تحمل مسؤولية اتخاذ القرار.

المرحلة الأولى: التعرف على المشكلة وتحديدها:

مرحلة التعرف على المشكلة وتحديدها تعد من أهم المراحل وأصعبها فعلى قدر تفهم المشكلة وأبعادها تتم طريقة التفكير في الحل وفي القرار المتخذ وكثيراً ما يفشل قرار معين لا لشيء إلا لأنه قد أسيء فهم المشكلة وبالتالي أصبح القرار غير ملائم لها.

وتتطلب هذه المرحلة القدرة على ضبط النفس وتقدير الأمور حق قدرها وعدم الأخذ بمظاهر الأشياء وإنما التعمق فيما وراء الأحداث- التريث وعدم التسرع في الأحكام.

مثال: أسرة يخرج فيها الأولاد عن طاعة الآباء.

ومن مصاعب هذه المرحلة أحياناً يواجه الفرد حقيقة نفسه وحقيقة ال واقع ويقدر فهمه لنفسه وللواقع يكون فهمه للحقيقة والمشكلة. إن مرحلة التعرف على المشكلة وتحديدها تعد من أهم المراحل وأصعبها فعلى قدر تفهم الفرد لأبعاد المشكلة وتعرفه على حقيقة الموقف تتم طريقة تفكيره في الحل وفي القرار المتخذ ، وكثيراً ما يفشل قرار معين لا لشيء إلا لأنه قد أسيء فهم المشكلة وبالتالي أصبح القرار غير ملائم لها .

يتم خلال تلك المرحلة الفكرية الإجابة على مجموعة أسئلة أساسية منها: هل هناك مشكلة فعلاً تستلزم حلاً معيناً؟ ما مدى أهمية أو خطورة هذه المشكلة؟ هل يتحتم حل هذه المشكلة فوراً، أم هناك وقت أكثر مناسباً لحلها؟ من هم الأشخاص الذين تعنيهم هذه المشكلة؟ كيف نشأت هذه المشكلة؟ ماذا يحدث لو لم تحل؟ ما النتائج التي تترتب على حلها؟

تتطلب هذه المرحلة قدرة على ضبط النفس وتقدير الأمور حق قدرها وعدم الأخذ بمظاهر الأشياء وإنما التعمق فيما وراء الأحداث. إذا تضمنت المشكلة مجموعة أفراد فعلي المفكر أن يكون موضوعياً في تفكيره غير متحيز لطرف من الأطراف. ومن مصاعب هذه المرحلة أنه في كثير من الأحيان يواجه الفرد حقيقة نفسه أو حقيقة الواقع، ويقدر تمكنه من فهم نفسه والواقع يكون فهمه لحقيقة المشكلة. تستلزم هذه المرحلة كذلك التريث وعدم التسرع في الأحكام، والقدرة على تخير الوقت المناسب لكل عمل من الأعمال.

لتوضيح هذه المرحلة نضرب مثلاً لأسرة يخرج فيها الأبناء عن طاعة الوالدين وتكثر الشكوى من مشاكل الأولاد وأخلاق الجيل الجديد و" عيال آخر زمن". وكلما زادت الشكوى وترديد المشكلة على هذا النحو زادت المظاهر السلوكية المثيرة للشكوى.

هل هناك مشكلة في هذه الأسرة؟ وما هي المشكلة الحقيقية؟ هل هي أخلاق عيال آخر زمن؟ أم أن تلك المظاهر السطحية نابعة من مشكلة حقيقية أكثر أهمية وأكثر عمقاً؟ هل المشكلة هي تصرفات الأبناء أم تصرفات الآباء؟ و.. و.. الخ من الأسئلة التي تساعد على التعرف على المشكلة وتحديدها.

المرحلة الثانية: البحث عن الاحتمالات والحلول المختلفة للمشكلة:

بعد التعرف على المشكلة تبدأ مرحلة فكرية هامة وهي البحث في كل الطرق والاحتمالات والأساليب البديلة التي يمكن إتباعها لحل المشكلة وتتطلب هذه المرحلة اتساعاً في الأفق وغازرة في المعلومات والخبرات كذلك القدرة على تطبيق واستغلال ما لدينا من معلومات وخبرات. بعد التعرف على المشكلة تبدأ مرحلة فكرية هامة في البحث عن كل الطرق والاحتمالات والأساليب البديلة التي يمكن إتباعها لحل هذه المشكلة. تتطلب هذه المرحلة اتساعاً في الأفق وغازرة في المعلومات والخبرات. فكلما زادت خبرات ومعلومات الفرد أصبح قادراً على إيجاد البدائل الجديدة والمبتكرة في موقف ما

ويختلف وعي الأفراد والأسر بالاحتمالات الممكنة لحل المشاكل تبعاً لنوع الم وارد المتضمنة في المشكلة، فبالنسبة للموارد المادية نرى الحلول متعددة وسهلة، أما في الموارد البشرية، ولأنها تتعلق بشخصيات الأفراد وقدراتهم واتجاهاتهم، فنجد البدائل الممكنة لحل المشكلة أكثر صعوبة وأقل عدداً.

وقد تختلف سهولة إيجاد الحلول البديلة أيضاً بين بعض الموارد والبعض الآخر مع انتمائها لقسم واحد من أقسام الموارد ، أي بين مورد مادي وآخر مادي ، أو بين مورد بشري وآخر بشري ، فمثلاً البدائل الممكنة لحل مشكلة مالية قد تكون أكثر منها في مشكلة تتعلق بالوقت . والبدائل الممكنة لحل مشكلة تتعلق بقدرات الأفراد قد تكون أكثر وأسهل منها في مشكلة ترتبط بميول واتجاهات الأفراد

يعتمد إيجاد الحلول والبدائل المتعددة لحل مشكلة ما على قدرة الفرد على إيجاد العلاقات بين الأشياء والأحداث، كذلك على قدرته في تطبيق واستغلال ما لديه من معلومات وخبرات، وفي استنباط بدائل جديدة نابجة من حلول وبدائل سبق استعمالها.

المرحلة الثالثة: دراسة مزايا وعيوب ونتائج كل تلك الاحتمالات:

في هذه المرحلة يبدأ الفرد دراسة كل الاحتمالات والبدائل وتتم هذه الدراسة فكرياً فقط. أي أن الفرد يقوم بتمثيل كل الاحتمالات الممكنة في مخيلته للتعرف على مزايا و عيوب كل الاحتمالات . ثم هو يرى في خياله العواقب والنتائج الناجمة عن إتباع كل منهما.

وترجع صعوبة هذه المرحلة إلى أن كل هذه الاحتمالات إنما تتعلق بأشياء بالمستقبل فهي في عالم الغيب وليس من الممكن التنبؤ بكل ما قد يقع مستقبلاً أو دراسة مزايا و عيوب ونتائج كل تلك الاحتمالات.

وتتطلب هذه المرحلة الذهنية القدرة على التصور والتخيل الواقعي . في هذه المرحلة يبدأ الفرد في دراسة كل الاحتمالات والبدائل التي توصل إليها. تتم هذه الدراسة فكرياً فقط ، وقد أطلق جون ديوي على هذه المرحلة " التدريب الدرامي – Dramatic rehearsal "، أي أن الفرد يقوم بتمثيل كل الاحتمالات الممكنة في مخيلته للتعرف على مزايا ومثالب كل احتمال ، ثم هو يرى في خياله العواقب والنتائج الناجمة عن إتباع كل منها .

ترجع صعوبة هذه المرحلة إلى أن كل التخيلات إنما تتعلق بأشياء مستقبلية فهي في عالم الغيب وليس من الممكن التنبؤ بكل ما قد يقع مستقبلاً أو ما قد يعترض أي احتمال من ظروف خارجة عن الحساب ، ومن الأخطاء الخطيرة في هذه المرحلة الذهنية أن يعطي الفرد اهتمامه وعنايته لبعض هذه البدائل دون البعض الآخر ، فينتج عن ذلك إهمال بعض الاحتمالات والحلول التي قد تثبت أفضليتها لو أنها درست بعناية كافية .

تتطلب هذه المرحلة الذهنية قدرة فائقة على التصور والتخيل الواقعي، وعلى الفرد أن يفتح ذهنه لكافة المصاعب والعقبات التي يحتمل حدوثها عند تنفيذ أي من الحلول المقترحة، كما أن عليه أن يفكر في كيفية التغلب على هذه العقبات.

وعند دراسة كل بديل يجب أن يظل الهدف الأساسي واضحاً أمام الفرد حتى لا يتوه في ثنايا الاحتمالات المتعددة، ويحيد أو ينسى الدافع الأصلي للخوض في دراسة هذه الاحتمالات.

المرحلة الرابعة: اختيار أحسن هذه الاحتمالات:

يحدث عند دراسة البدائل أن يستبعد بعضها لتوقع عدم نجاحه أو لكثرة المشاكل والعقبات المختلفة خلال تنفيذه، وتستمر عملية استبعاد غير المناسب من الاحتمالات وحصر الممكن منها في أقل عدد ممكن. ثم تدرس الاحتمالات الباقية مرة أخرى وبغاية أدق ويتم المفاضلة بينها وينتهي الفرد إلى اختيار واحد فقط من هذه البدائل. المفروض أن هذا الاحتمال المختار قد رآه الفرد أنسب وأحسن البدائل المتوفرة في تلك الظروف وعندما يستقر الرأي على اختيار احتمال معين يقال أن الفرد قد اتخذ قراراً.

تستلزم هذه المرحلة الفكرية مراعاة عدم التأثير بعوامل خارجية قد تؤثر في حكم الفرد على مدى صلاحية كل احتمال من الاحتمالات.

فقد يختار شخص أحد البدائل الممكنة لمجرد أنه يماثل ما لدى غيره من الأفراد، ويعتبر التقليد والنقل من أخطر المؤثرات على حكم الفرد.

حيث يحدث عند دراسة البدائل أن يستبعد بعضها لتوقع عدم نجاحه أو لكثرة المشاكل والعقبات المحتملة خلال تنفيذه، وتستمر عملية استبعاد غير اللائق من الاحتمالات وحصر الممكن منها في أقل عدد ممكن، ثم تدرس الاحتمالات الباقية مرة أخرى وبغاية أدق ويفاضل بينها، وينتهي الفرد إلى اختيار واحد فقط من هذه البدائل. المفروض أن هذا الاحتمال قد رآه المفكر أنسب وأحسن البدائل المتوفرة في تلك الظروف. وعندما يستقر الرأي على اختيار احتمال معين يقال أن الفرد قد اتخذ قراراً.

تستلزم هذه المرحلة الفكرية مراعاة عدم التأثير بعوامل خارجية قد تؤثر في حكم الفرد على مدى صلاحية كل احتمال من الاحتمالات،

ومن العوامل الأخرى التي قد تؤثر على حكم الأفراد واختيارهم لأحد البدائل دون غيره، وعدم دراسة كل الاحتمالات بدرجة واحدة، فترجح كفة ما يعرفون عنه القدر الأوفى من المعلومات لأنهم يستطيعون التنبؤ بأحداث المستقبل المتعلقة به أكثر من غيره.

وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن صحة ونجاح هذه الخطوة في اتخاذ لقرارات متوقف على المرحلتين السابقتين.

المرحلة الخامسة: تحمل مسؤولية اتخاذ القرار:

تستلزم هذه المرحلة أن يتمتع متخذ القرار بالإدراك والقدرة على تحمل المسؤولية والعقل والرزانة فلا يعقل أن ندع طفل صغير أو مختل عقلياً يتخذ قراراً ثم نحمله مسؤولية ذلك لأنه لا يدرك ما يفعله.

مزايا القرارات الجماعية:

تكلمنا في الصفحات السابقة عن أنواع القرارات التي يضعها شخص بمفرده وأنها قد تكون نتيجة لعادة سلوكية أو روتين ، وتتم بصورة تلقائية لا شعورية ، أو قد تكون قرارات شعورية توضع على أثر عمليات فكرية واعية. وفي الجماعات والأسر، عادة، يشترك أكثر من فرد واحد في اتخاذ القرارات المختلفة المتعلقة بأمر ومشاكل تهم الجماعة ككل. لذلك تتاح الفرصة لأكثر من شخص واحد للاشتراك في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات وعلى ذلك نرى أن القرارات الجماعية تتم دائماً بطريقة شعورية وتتم ، أو يجب أن تمر بالمرحلة الفكرية لاتخاذ القرارات الرشيدة.

ومن مزايا القرارات الجماعية ما يلي:-

- ١ - يفضل أن تكون القرارات الجماعية باشتراك أكثر من فرد واحد في الاتفاق على تحديد المشكلة وحقيقتها وأبعادها، ثم أن الاحتمالات والبديلات المقترحة لحل المشكلة تتعدد مما يتيح الفرصة لظهور حلول جديدة نافعة.
- ٢ - عند دراسة الاحتمالات المختلف نجد أن تعدد وجهات النظر وزوايا الرؤية التي تناقش من خلالها البديلات تضمن إلى حد كبير دراسة جادة وموضوعية لكل اقتراح.

عيوب القرارات الجماعية:

أنها تفتح المجال للمناقشة والمجادلة التي قد تصل أحياناً إلى خلافات في الرأي وتعصب لوجهات النظر تؤدي هذه المناقشات والخلافات إلى تضييع الوقت وتأخير اتخاذ القرار.

لقد وجد الباحثون أن هناك طرقاً وأساليب متعددة للتغلب على ما قد يقع من خلافات في الآراء سواء في الأسرة أو في أي مجموعة أخرى من الأفراد ومن هذه الطرق ما يأتي:

١ - أن يتنازل أحد الجانبين عن رأيه ويؤيد رأي الجانب الآخر، ويحدث هذا في الحالات الآتية:

- عندما يتخذ أغلبية الأعضاء رأياً ويتخذ الأقلية عكساً فيفوز رأي الأغلبية.
- عندما يفتنع أحد الجانبين بوجهة نظر الجانب الآخر فيتنازل عن رأيه راضياً.
- عندما يتنازل أحد الجانبين للجانب الآخر ليس عن اقتناع بالرأي في حد ذاته.

٢ - أن يرى كل من الجانبين مزايا وجهات النظر المخالفة لرأيه ويقتنع أنه يوجد أكثر من حل واحد صحيح أو رأي واحد سليم في المشكلة وعندئذ يؤخذ بوجهة نظر واحدة وذلك برضاء الطرفين واقتناعهما أن كل من الرأيين صواب.

أثناء الخلاف	ب	أ
بعد الخلاف	ب	أ أو

الحل الثاني (تقبل وجهات النظر المختلفة)

٣ - أن يعبر كلا من الطرفين من رأيه بعض الشيء فيتقاربا بعض الشيء فيتقاربا عند نقطة وسطى.

أثناء الخلاف	ب	أ
بعد الخلاف	ب +	أ

الحل الثالث (تنازلات وتقارب وجهات النظر)

٤ - أن يقرر كلا من الطرفين أثناء المناقشة اتخاذ رأي جديد مخالف تماماً لما كان يعتقد أو يتمسك به كل منهما.

أثناء الخلاف	ب	أ
بعد الخلاف		ج

الحل الرابع (إيجاد حل جديد)

ولاكتساب المقدرة على وضع القرارات يجب أن يتدرب الفرد على وضع قرارات مختلفة وأن تتاح له الفرصة لتقييم نتائج ما اتخذ من قرارات.

طرق التغلب على عيوب القرارات الجماعية :

كما أن للقرارات الجماعية محاسنها ، فإن لها أيضاً مثالب ، فيؤخذ عليها مثلاً أنها تفتح المجال للمناقشة والمجادلة التي قد تصل أحياناً إلى خلافات في الرأي وتعصب لوجهات النظر ، تؤدي ه ذه المناقشات والخلافات إلى تضييع الوقت وتأخير اتخاذ القرار .

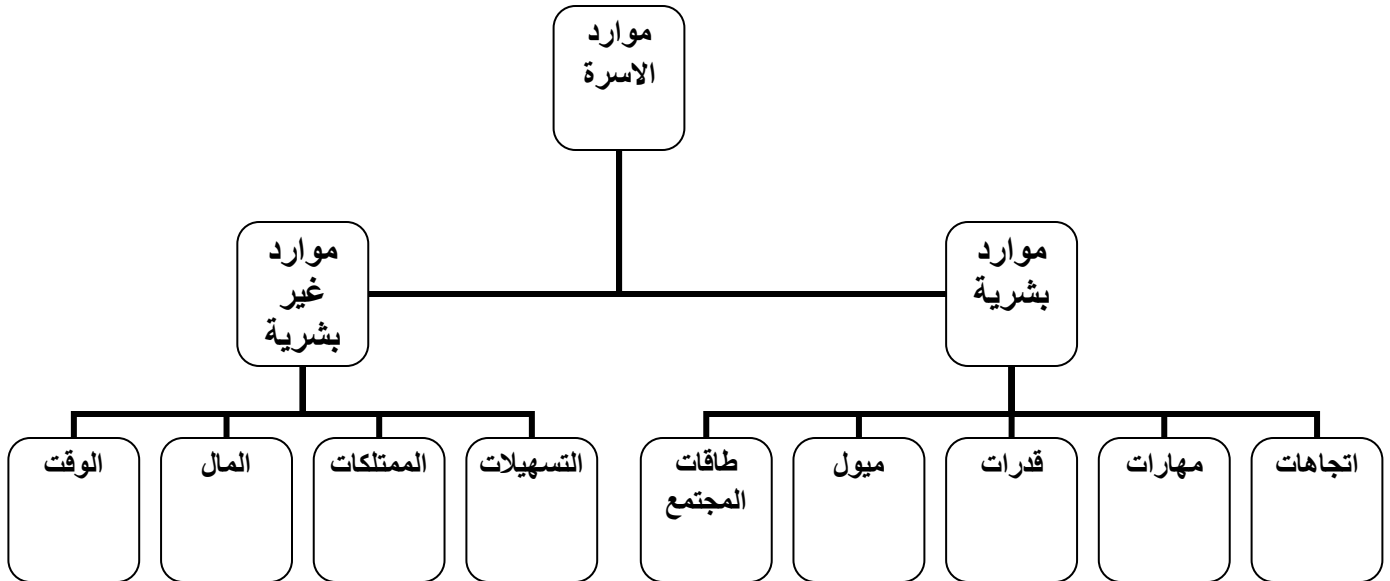
وقد وجد الباحثون أن هناك طرقاً عدة للتغلب على ما قد يقع من خلافات في الآراء، سواء في الأسرة أو في أي مجموعة أخرى، تتلخص تلك الطرق في:

- ١ - أن يذعن أحد الجانبين وينتصر الجانب الآخر ، يحدث هذا في الحالات الآتية :
 - أ- عندما يتخذ أغلبية الأعضاء رأياً ويتخذ الأقلية عكسه ، فيفوز رأي الأغلبية .
 - ب- عندما يقتنع أحد الجانبين بوجهة نظر الجانب الآخر ، فيتنازل عن رأيه راضياً .
 - ج- أن يتنازل أحد الجانبين للجانب الآخر ، لا عن اقتناع بالرأي في حد ذاته ولكن لثقته في كفاية وعلم أصحاب الجانب المخالف .
- ٢ - أن يرى كل من الجانبين مزايا وجهات النظر المخالف لرأيه ، ويقتنع أنه قد يوجد أكثر من حل واحد صحيح أو رأي واحد سليم في المشكلة ، وعندها يؤخذ بوجهة نظر واحدة وذلك برضاء الطرفين واقتناعهما أن كلا الرأيين صواب .
- ٣ - أن يغير كل من الطرفين من آرائه بعض الشيء ، فيتقاربا عند نقطة وسطى .
- ٤ - أن يقرر كلا الطرفين أثناء المناقشة اتخاذ رأي جديد مخالف تماماً لما كان يعتقد أو يتمسك به كل منهما ولاكتساب المقدرة على وضع القرارات يجب أن يتدرب الفرد على وضع قرارات مختلفة ، وأن تتاح له الفرصة لتقييم نتائج ما أخذه من قرارات .

موارد الأسرة :

من تعريف إدارة المنزل الذي قدمناه في صفحات سابقة يتضح أن موارد الأسرة تستعمل لتحقيق أهدافها ، وتتلخص عملية الإدارة في طرائق استعمال هذه الموارد ، بحيث تحقق أكبر قدر من السعادة لأفراد الأسرة ويمكن تقسيم موارد الأسرة إلى موارد بشرية وموارد غير بشرية. وتتشابه كل الموارد في أنها سواء زادت أم قلت، فلها إمكانياتها المحدودة، وفي أنها يعتمد بعضها على البعض الآخر

يشتمل القسم الأول، على الطاقات، والميول والقدرات، والمهارات، والاتجاهات. ويشتمل القسم الثاني على الوقت والمال والممتلكات وتسهيلات المجتمع كما يوضح الشكل التالي:



الموارد غير البشرية :

الموارد غير البشرية لازمة لتحقيق كثير من الأهداف ، وهي أكثر وضوحاً في أذهان الناس عن الموارد البشرية ، لأنها تتعلق بأشياء ملموسة ومرئية ، فليس منا من يجهل أن المال مورد هام لتحقيق كثير من الأغراض ، وبالمثل تلعب ممتلكات الفرد من موارد وأدوات نفس الدور ، وكذلك فإن ما يقدمه المجتمع للأفراد والأسر من تسهيلات اقتصادية واجتماعية جدير بالذكر ، كالمدارس والمكتبات ومراكز رعاية الشباب والطفولة والأسرة .

الموارد البشرية

وهذه تلقي اهتماماً أقل بكثير من الموارد غير البشرية بين الأفراد ، وربما يرجع هذا إلى أن تلك الموارد ، وإن كانت لها حدودها وإمكانياتها تماماً كالموارد غير البشرية ، إلا أنه ليس لها قياس واضح ، فليس لدينا طريقة سهلة لمعرفة قدرة الفرد الجسمية أو طاقاته ونشاطه ، كذلك يصعب تحديد قيمة أو كمية مهارات الفرد أو معلوماته ، هذا بخلاف تحديدنا لمورد المال مثلاً ، فهو محدد بالفلس والدينار ، وكذلك الوقت فهو محدد بالساعة والدقيقة وهكذا . وترجع قلة اهتمام الأفراد بتلك الموارد إلى عدم التعود على احتساب ميل شخص في العائلة مورداً ، أو أن مجهود الأفراد مورد يعمل له حساب عند تخطيط نشاط الأسرة ، والواقع أنه إذا وجد في العائلة فرد لديه ميل ميكانيكي ويستطيع إصلاح أي عطل في الصنابير أو في التوصيلات الكهربائية ، وغيرها . فهذا يعد مورداً عظيماً لتلك الأسرة ، والمرأة التي تستطيع حياكة ملابسها وملابس الأسرة تعد مورداً ، ونوع آخر من الموارد هو الاتجاهات ، كاتجاهات المرأة نحو العمل في المنزل أو استخدام عاملة ، واتجاهات الأسر نحو طعامها وما تعده الأسرة طعاماً جيداً من غيره ، وذلك معلومات أفراد الأسرة ، فإذا كانت ربة البيت على دراية بعلم التغذية واختيار الأكلات المناسبة لكل شخص وحالته البدنية والصحية فإن هذا يسهل مهمتها إلى حد كبير في عملية إدارة البيت .

تشابه الموارد :

سبق أن ذكرنا أن الموارد تتشابه في كونها محدودة، وفي اعتماد كل منها على الآخر، وسنحاول هنا تناول نقط التشابه بين الموارد بشيء من التفصيل.

أولاً : كل الموارد محدودة

بديهى أنه إذا لم تكن الموارد محدودة لما كان هناك داع لعملية الإدارة وكلما زادت موارد الأسرة قل الاهتمام بالإدارة ، وتزداد أهميتها كلما قلت تلك الموارد ، ولكن إدارة المنزل لازمة في أية أسرة بصرف النظر عن كمية ونوع مواردها .

وتختلف درجة تحديد كل مورد ، ولعل أكثرها تحديداً هو الوقت ، فلا يمكن أن يزيد طول اليوم عن ٢٤ ساعة ، ولا يمكن ادخار ساعة أو ساعتين في يوم ليوم لآخر ، ويتميز مورد الوقت عن غيره من الموارد بأنه يتساوى بالنسبة لجميع الأفراد وفي كل الظروف من حيث الكمية ، ولو أن ما يتطلبه كل فرد من وقته يختلف قطعاً من شخص لآخر .

والطاقة كذلك تعد مورداً محدد الكمية بالنسبة لكل فرد ، ولو أنها تختلف اختلافاً بيناً من شخص لآخر ، ولا يوجد قياس يحدد تلك الطاقات ، إلا أننا قد نقول أن هذا العمل شاق بالنسبة لشخص ما ، ولكن شخصاً آخر يستطيع القيام به بسهولة ، ومن المعروف أن الطاقة أو المجهود يمكن توفيرهما من وقت لآخر بمعنى أنه إذا أخذ الفرد قسطاً وافراً من الراحة اليوم فإنه يستطيع بذل مجهود زائد غداً ، ولكن يحدث هذا في نطاق محدود ، أي إذا لم يقم الشخص بأي عمل اليوم فإننا لا ننتظر منه القيام بمجهود شخصين في اليوم التالي .

المورد المالي سهل التحديد ، وكمية هذا المورد تختلف من شخص لآخر ، وبالنسبة للشخص الواحد في فترات حياته المختلفة ، ويختلف المال عن الموارد الأخرى في أنه يمكن الحصول على الم زيد منه ، فإذا أراد فرد زيادة دخله أمكنه العمل ساعات أطول أو توسيع تجارته وزيادة نشاطه .

المال مورد يمكن توفيره من وقت لآخر، وإذا زادت الحاجة إلى المال في ظرف معين فيمكن الاقتراض من قريب أو صديق لسد الضيق وانتظاراً لميسرة.

وتعد قدرات الأفراد وميولهم مورداً هاماً بالنسبة للأسرة ، وهي محددة بعوامل كثيرة قد يكون منها عامل الوراثة ، ومنها درجة التدريب والتعلم التي حصل عليها الفرد لتنمية تلك القدرات فقد يكون هناك شخص موهوب في الموسيقى ولكن لم تتح له الفرصة لصفل وإظهار هذه الموهبة ، كذلك لا نستطيع خلق فنان من إنسان ليست له هذه المقدره مهما نال من علم وتدريب .

أما ممتلكات الأسرة فتتحدد بعاملين أساسيين : أولهما كمية المال المتوفرة لشراء تلك الممتلكات ، وثانيهما مقدرة الأفراد على إنتاج بعض تلك الممتلكات بأنفسهم ، يدل هذا على أن المورد الذي نحن بصدد الاعتماد كلياً على غيره من الموارد ، هذا صحيح ، ولكن بمجرد تكوين ، أو الحصول على تلك الممتلكات تصبح مورداً هاماً في حد ذاتها ، فمثلاً إذا قامت أسرة ببناء عمارة سكنية فيجب توافر المال اللازم لهذا المشروع . وبعد سنوات طويلة تصبح العمارة مورداً يدر على الأسرة دخلاً يستغل في نواحي نشاطها المختلفة.

وكما أن للموارد حدوداً كمية، فإن لها أيضاً حدوداً نوعية.

أما قدرات وميول الأفراد فيصعب قياس نوعها، كما يصعب قياس كميتها، هذا مع اعترافنا بوجود كمية وحدود نوعية لها، وقد وضع علماء التربية وعلم النفس اختبارات خاصة لقياس قدرات الأفراد كمياً ونوعاً.

ثانياً : كل الموارد مترابطة

قد تصعب رؤية هذه العلاقات في الموارد البشرية عنها في الموارد غير البشرية ، ولكن الواقع أنه لا يمكن تحقيق ميل معين لأحد الأفراد دون استعمال بعض الوقت وبعض الطاقة وكذلك بعض الممتلكات من مواد وأدوات وغيرها .

إن ارتباط الموارد بعضها ببعض يتيح الفرصة لإحلال مورد محل آخر ، كأن يستعمل الفرد مورداً متوافراً بدلاً من نادر أو قليل ، فمثلاً إذا توافر الوقت لربة أسرة أكثر من توافر المال ، فإنها قد تفضل القيام بأعمال البيت بنفسها عن استخدام عاملة حتى توفر جزءاً من المورد المالي ، ويكون العكس صحيحاً في حالة ربة بيت أخرى لديها فائض من المال أكثر من فائض الوقت ، فتلجأ لاستخدام من يساعدها في مهام البيت مضحية بجزء من المال حتى تتمكن من استعمال الوقت في مهام أخرى ، وقد تحل ربة بيت هذه المشكلة بشراء بعض الأدوات الحديثة ، فهي تستعمل مورد الممتلكات لتقتصد في الوقت ، هذا بالإضافة إلى تحسين استغلال المهارات والمعلومات للتغلب على مشكلة نقص أحدي الموارد .

وكما سبق أن ذكرنا، أن المهم في عملية الإدارة أن تتعرف الأسرة على كل ما لديها من موارد بشرية أو غير بشرية، وهي بذلك تحسن استعمال كلا الموردين دون استنفاد أحدهما على حساب غيره.

ثالثاً : الموارد مجتمعة تكون نسيج الحياة

بمعنى أنها تتشابه في كونها العناصر المكونة للحياة بصورها المختلفة سواء كان الفرد على دراية بذلك أم يجهله ، فموارد الشخص تشترك في تكوين فلسفته في الحياة ، و عند الحكم على شخص ما من حيث آرائه وتصرفاته وسلوكه ، لا يكون هذا الحكم صحيحاً إلا إذا وضعت في الاعتبار كل موارد هذا الشخص .

رابعاً : أهمية الموارد تتركز في أنها أدوات نحقق بها الأهداف :

ليس هناك هدف يمكن تحقيقه دون استخدام بعض الموارد ، ووظيفة إدارة المن زل هي توزيع الموارد المتوافرة توزيعاً متوازناً يتمشى مع أهمية كل هدف بالنسبة للأسرة ، ثم توزيع المورد الواحد على الأهداف المتعددة . وقد يدعي شخص أن هدفاً ما عظيم الأهمية بالنسبة له، ولا يثبت صدق هذا الكلام إلا مقدار ونوع الموارد التي يرصدها هذا الشخص لتحقيق هذا الهدف .

الموازنة في استعمال الموارد :

إن الموازنة في استعمال الشيء لا تعني إطلاقاً تقسيمه بالتساوي على الأغراض المختلفة ، وإنما المقصود توزيعه وفقاً للاحتياجات المطلوبة ، وأن قل هذا التوزيع أو زاد عن المطلوب في أي اتجاه اختل التوازن ، فمثلاً عند عمل نوع معين من الكعك الدسم فإننا نستعمل دقيقاً ، وسكراً ، ومادة دهنية ، وبيضاً ، وسائلاً ، ومادة رافعة ، ويمكننا التحكم في دسامة الكعكة بزيادة نسبة المادة الدهنية أو تقليلها ، وعندئذ يجب تعديل نسب باقي المواد المستعملة للحصول على التوازن المطلوب في مقادير الكعكة ، ولكن لا يمكن حذف المادة الدهنية نهائياً والحصول على كعكة دسمة .

عوامل تؤثر في استعمال موارد الأسرة :

مما لا شك فيه أن موارد كل أسرة تختلف في كميتها ونوعها عن غيرها من الأسر ، بل إن طرق استعمال تلك الموارد تتشكل وتتحدد بظروف كل أسرة وقيمها وأهدافها ، ولكن هناك بعض العوامل العامة التي تلعب دوراً هاماً في تقرير كيفية استعمال الموارد المتوافرة للأسرة ، تلك العوامل هي :

- ١ - مستوى معيشة الأسرة .
- ٢ - المستوى الاجتماعي والاقتصادي الذي تنتمي إليه الأسرة.
- ٣ - دخل الأسرة .
- ٤ - حجم الأسرة .
- ٥ - الطور الذي تجتازه الأسرة.
- ٦ - اشتغال الزوجة بعمل خارج البيت .
- ٧ - مكان سكن الأسرة.

وكثير من تلك العوامل متداخل وتأثيره مشترك ، فمثلاً الطور الذي تجتازه الأسرة وعدد أفراد الأسرة عاملان مرتبطان تماماً ، ولكن لكل منهما تأثير مستقل ومغاير للآخر ، ولو أنه يصعب فصل هذين النوعين من التأثير ، ولكننا سنحاول توضيح أثر كل عامل على حدة حتى لا يطغى أحدها على غيره ، وحتى نتبين قيمة كل منها على عملية الإدارة .

١ - مستوى معيشة الأسرة:

سبق أن عرفنا مستوى المعيشة بأنه الصورة العقلية التي يرسمها الفرد لما يعتقد أنه ضروري وحيوي لحياته من ممتلكات وخدمات، فهو مضمون ومحتوى المعيشة التي يسعى الفرد لتحقيقها ويكافح في سبيل الإبقاء عليه والدفاع عنها.

وقد يعرف مستوى المعيشة تعريفاً خاطئاً بأنه مجموع ما يتمتع به الفرد أو الأسرة فعلاً من ممتلكات وخدمات ، والفرق واضح بين التعريفين ، والواقع أن التعريف الثاني ينطبق على المستوى الاستهلاكي للأفراد أو الأسرة . فمستوى معيشة الأفراد هو مستوى نمو احتياجات هؤلاء الأفراد ومدى إشباع تلك الاحتياجات المتعددة، ومن هنا يصعب تحديد مستوى المعيشة بقياس موحد ، ويغطي مستوى المعيشة مفهوم الرفاهية المادية من غذاء - كساء - ضروريات الإسكان - ظروف العمل أي عدد ساعات العمل وطبيعته - الظروف الصحية المكفولة أثناء أدائه ، المستوى الثقافي والاجتماعي ، تقدم الآداب والفنون ووسائل الاتصال من (صحف - إذاعة - تليفزيون) .

ويعد المستوى الصحي العام معياراً آخر لمستوى المعيشة، وهذا يعني مستوى الخدمات الطبية - السكن الصحي - التأمين- الضمان الاجتماعي - مستوى الرياضة - التربية الرياضية وغيرها.
وهناك الظروف الاجتماعية - تشمل الحقوق السياسية - المدنية - الحرية الفردية في مناحي النشاط المختلفة من علوم و فنون، ثم حرية الفكر والرأي و العقيدة.

كيف تتكون مستويات المعيشة ؟

تتكون مستويات المعيشة بطريقة تماثل إلى حد كبير طريقة تكوين الرغبات، فهي تتأثر بالأحوال الجغرافية، والاقتصادية، والفنية، والتنظيمات الاجتماعية، والفروق الفردية، كذلك يميل الأفراد إلى نقل تقاليد وسلوك غيرهم من الناس.

لذلك فمستوى المعيشة لشعب من الشعوب يتمشى مع تطور هذا الشعب ، فالتغيير الذي يتأتى عن طريق اتساع المعلومات والخبرات يصاحبه تغير فيما يريده الناس من أساليب وإمكانيات في معيشتهم ، فعندما يزيد دخل الفرد فإنه يحاول الحصول على المزيد من المواد والأدوات والخدمات التي يستعملها ، بل والتنوع ف يها ، أي تزيد الكميات ويكثر التنوع ، بعد ذلك يفكر الفرد في تحسين الأصناف والأنواع المستعملة ، وتباعاً تنشأ الرغبة في الحصول على أشياء لم تكن مطلوبة قبل زيادة الدخل ، بل وتصبح تلك الأشياء الإضافية ذات قيمة حيوية وأساسية بالنسبة للفرد ، وبهذا يتغير مستوى معيسته .

أنواع مستويات المعيشة :

تقسم مستويات المعيشة إلى:

(أ) مستويات جماعية.

(ب) مستويات فردية

(ج) مستويات دولية.

وكل من هذه المستويات يقسم إلى :

(أ) مستوى المعيشة المرتفع.

(ب) مستوى المعيشة المنخفضة .

(ج) مستوى المعيشة الباهظ الثمن.

المستويات الجماعية

رغم أن كل فرد يفضل أن ينفرد بأساليبه المختلفة وطريقة معيشته، إلا أنه لا يمكن أن يختلف اختلافاً كلياً عن غيره ممن يعيشون حوله وفي نفس المجتمع.

وتتحصر أوجه الخلاف في نطاق ضيق، أما الصورة العامة فغالباً ما تتمشى وتتشابه مع ما هو مألوف أو معقول في محيط الفرد. فإذا نظرنا إلى مجموعة من الطالبات في رحلة مدرسية لوجدنا الجميع يتصفن بصفات متشابهة من حيث المظهر وطريقة اللبس، وتسريحة الشعر، وطريقة الحديث، وأساليب السلوك، وعند تدقيق النظر قد نجد اختلافاً في نوع القماش المستعمل في ملابسهن، فبعضه غال وبعضه رخيص، ونجد اختلافاً فيما أحضرتة كل طالبة من أطعمة ومسليات، فالصفة الأولى هي المستوى الجماعي، أما التفاصيل فتدل على المستويات الفردية للمتعلقات.

ولكل شعب مستواه المعيشي العام الذي يتميز به عن غيره من الشعوب فيقال مثلاً أن مستوى المعيشة في دولة من الدول أعلى أو أرقى من دولة أخرى.

وكلما ارتقت الدولة حضارياً ارتفع مستوى المعيشة بها، ولذلك تختلف أسس تقييم مستوى المعيشة من شعب إلى آخر، ومن مجتمع إلى مجتمع، بل ومن أسرة إلى أسرة أخرى.

المستويات الفردية :

وهي منتخبات من المستويات الجماعية، فقد يعيش فرد في مجتمع ريفي في مستوى معيشة أبناء المدينة، وقد يحدث العكس، وقد يكون للأبناء مستوى معيشي غير ما كان للآباء، وهذا طبيعي في عصرنا الحديث، وحتى مستويات الأبناء قد تختلف من واحد للآخر.

وكثير من الأسر تنتمسك بمستوى معيشي معين حتى ولو لم يتناسب مع احتياجاتها وظروفها قد يحدث هذا نتيجة ظروف خارجية أو بمحض إرادة أفراد الأسرة، فكثيراً ما نرى رجلاً متديناً يعيش في مستوى معيشي بسيط زهداً في حياة الترف والمدنية، لا شحاً بالمال وقبض اليد عن الإنفاق، ولا لضيق ذات اليد، وأحياناً تتخذ الأسرة لنفسها مستوى معيشة مرتفعاً تحتمه عليها وظيفة رب الأسرة أو مكانته الاجتماعية.

المستويات الدولية :

وهي المستويات الفردية أو الجماعية التي يمكن للفرد أن يتمسك بها في أي مكان في العالم أي أنه لا يحتاج لتغيير كبير في أسس معيشته عند انتقاله من بقعة لأخرى في العالم، وهذه المستويات مهما اختلفت فهي تتميز جميعها بالبساطة.

معنى مستوى المعيشة البسيط :

هل مستوى المعيشة البسيط والفقر مترادفان؟ الإجابة على هذا السؤال بالنفي، لسببين : أولهما أن مستوى المعيشة البسيط يشتمل على الماديات الكافية، أما الفقر فلا يسمح باقتنائها، وثانيهما أن مستوى المعيشة البسيط يقع نتيجة اختيار الفرد نفسه، أما الفقر فقد يقع لأسباب خارجة عن إرادته، وقد نرى عائلتين لهما موارد متماثلة، إحداهما تمثل معنى مستوى العيشة البسيط، فهي سعيدة قانعة راضية بما لديها وبالمستوى الذي اختارته، أما الثانية فغير سعيدة لأنها تريد المزيد . فالبساطة حالة ذهنية، وتبسيط وسائل المعيشة من أصعب الأمور في عصرنا المادي الذي نحياه، وتحتاج لعزم وشجاعة لاتخاذ هذا القرار الذي يفضل فيه الشخص راحته وهناءه الشخصي عن تقاليد المجتمع ومستويات الغير، إن البساطة في المعيشة تكفل الحرية الشخصية ولا تعبا بآراء الغير ما دام الشخص لم يرتكب خطأ في حق المجتمع أو حق الغير .

مستوى المعيشة المرتفع :

وهو المستوى الذي يتعلق بقيم واحتياجات سامية والذي يمد الفرد أو الجماعة بالسعادة والرضي المرجوة .

مستوى المعيشة المنخفض :

وفيه تتعلق معظم الرغبات بالحاجات الجسمية البيولوجية، وأما القيم الأخرى فتهمل تماماً، فهو يخلو من معاني الجمال والراقي، أو التربية والثقافة، والأمن، وهوايات الأفراد، والارتباطات الاجتماعية، ويحتوي مستوى المعيشة المنخفض أحياناً على بعض الرغبات التي قد يثبت مع الزمن ضررها .
وقد ينتج مستوى المعيشة المنخفض من قلة الدخل المالي الذي يمكن من الحصول على أكثر من الضروريات الأساسية الحيوية للحياة، وقد ينتج عن جهل بمختلف القيم التي يمكن تكوينها حتى لو توافر المال، فإن انحطاط المستوى الثقافي لا يساعد على تهذيب وتطوير القهي .

مستوى المعيشة الباهظ الثمن :

ويتميز بالطرق المتبعة للحصول على القيم أكثر من ماهية القيم ذاتها ، وقد يكون هذا المستوى مرتفعاً أو منخفضاً على السواء ، والملاحظ في هذا المستوى أن ما يستهلك من الموارد للحصول على القيمة المنشودة أكثر بكثير مما هو ضروري ، ولهذا ، فإن ضياع جانب من الموارد والمجهود سدى يعتبر من أهم صفات هذا المستوى ، وينتج ضياع الموارد أكثر مما يجب إما عن جهل بطبيعة تلك الموارد ، أو الجهل بطرق استعمالها ، فبالنسبة لمن يتخير هذا المستوى لا يعتبر هناك ضياع يذكر ، فاستعمال المزيد من الموارد هو الطريقة الوحيدة التي يمكن بها تحقيق الرغبات المنشودة .

تقييم مستويات المعيشة :

إن معرفة مضمون مستوى المعيشة وكيف تتكون هذه المستويات يساعد الفرد على تقييم وتحليل طرق ومستوى معيشته، وهذا التقييم يتم بطرق متعددة، والغرض منه هو الرغبة في التغيير إلى مستويات أعلى وأرقى... ويساعد على عملية التقييم هذه مقارنة مستوى المعيشة بالمستوى الاستهلاكي للفرد أو العائلة.

١- المستوى الاستهلاكي للأسرة :

وقد سبق تعريف المستوى الاستهلاكي.

٢- المستوى الاجتماعي والاقتصادي الذي تنتمي إليه الأسرة:

يقول فلاسفة التربية ، أن تكون الأسرة عامل بناء في تأكيد هذا الاتجاه الديمقراطي ، فالحرية والكرامة والمساواة والاحترام يجب أن تبدأ كلها في البيت ، في معاملة الوالدين للأبناء ، وعلاقة الأبناء بالوالدين ، وفي العلاقات البشرية عامة ، ثم في إدارة شؤون هذا المجتمع الصغير الذي ينشأ فيه الطفل ليعيش في مجتمعات أكبر وعلينا أن نؤكد بصفة خاصة طرق استعمال الموارد والتصرف فيها بحيث يكون التخطيط السليم والمصلحة العامة أساسها ، دون المصالح الفردية التي تغلب عليها نزعات الأثرة والأنانية .

٣- دخل الأسرة:

إن العامل الثالث الذي يقرر طرق استعمال الأسرة لمواردها المختلفة هو دخل الأسرة، وهو في الواقع من أهم العوامل جميعها.

ولكن: هل دخل الأسرة الكلي هو مجموع دخلها المالي ؟ والإجابة على هذا السؤال " لا " فما هو إذاً دخل الأسرة الكلي ؟ وهل هناك أنواع دخول متعددة ؟ وكيف يمكن مقارنة دخل الأسرة ؟

الدخل الحقيقي للأسرة :

إذا سألت شخصاً عن دخله فستكون إجابته هي مجموع ما يدخل جيبه من نقود سواء من مصدر واحد أو من مصادر مختلفة سنوياً كان أم شهرياً ، ولكن الاقتصاديين يعرفون الدخل بأنه مجموع السلع والخدمات المحدودة المتوافرة لتحقيق رغبات الأفراد وإشباع احتياجاتهم في مدة زمنية محددة ويتكون دخل الفرد الحقيقي من قسمين (أ) دخل مباشر.

(ب) دخل غير مباشر .

والدخل المباشر يشتمل على السلع المادية والخدمات المتوافرة للأسرة بدون استعمال المال ، ومثال ذلك إذا امتلكت الأسرة حديقة تنتج بعض الزهور أو الفاكهة ، أو أسرة تقوم بتربية دواجن ، فهم يحصلون على دجاج وبيض لغذائهم دون شرائها ، ويخصم من هذا تكاليف تربية الدواجن أو مصاريف الحديقة ، ومن تلك الأمثلة ما يقدمه المجتمع مثل المستشفيات والمدارس والحدائق العامة والمكتبات التي لا يمكن للفرد الحصول عليها بماله الخاص .

ومن أمثلة الخدمات ما قد يساهم به أفراد الأسرة من أعمال في المنزل ، كقيام ربة الأسرة بالتنظيف أو الطهي ، أو مشاركة الأبناء في شراء لوازم البيت ، وما قد يقوم به أحد الأفراد من إصلاحات أو ترميمات في أدوات المنزل ، ومن الخدمات التي يقدمها المجتمع ، المواصلات والجوامع وقوات الأمن والبوليس والمطافئ وغيرها . أما الدخل غير المباشر فيتكون من السلع المادية والخدمات التي يحصل عليها الفرد نظير شيء مقابل ، عادة بدفع النقود .

وأمثلة تلك السلع لا حصر من سيارة أو مسكن خاص أو طعام أو ملابس ، ومن الخدمات ما يستلزم درجة عالية من التخصص والدراسة كعيادة الطبيب لمريض ومباشرة علاجه ، وبعض الخدمات تتطلب مهارة فنية قليلة كإصلاح عطب في صنابير الماء ومنها ما يحتاج إلى مجرد جهد جسمي كحمل حقيبة المسافر في محطة سكة حديد .

وفي أحيان كثيرة نحصل على خدمة ما مقابل خدمة أخرى نقدمها فمثلاً تقوم سيدة بمساعدة جاريتها في حياكة فستان، وتقوم الأخيرة نظير ذلك بإعطاء بعض الدروس لأبنها، أو قد تتبادل المتعلمات بعض الكتب المدرسية بدل شرائها جديدة، وهكذا.

الدخل المعنوي :

ويشمل مقدار الراحة والسعادة التي يستشعرها الفرد من حصوله على دخله الحقيقي ، ويختلف مدى هذا الدخل من شخص لآخر تبعاً لمستوى معيشته ، فمثلاً إذا أمتلك شخص ما وليكن (أ) كل ما يعده حيويًا وضروريًا لحياته فسيكون سعيداً قطعاً ، ويكون دخله المعنوي كبيراً ، وقد نرى شخصاً آخر (ب) الذي يختلف مستواه المعيشي عن (أ) يحصل على سعادة قد تقل أو تزيد عما حصل عليه (أ) من امتلاك أشياء كالتي يمتلكها ، وبذلك يحصل (ب) على دخل معنوي قد يزيد أو يقل عن دخل (أ) .

وهنا يمكن تقسيم الدخل الحقيقي كالآتي :

الدخل الحقيقي – هو كل السلع المادية والخدمات التي تحصل عليها الأسرة، وينقسم إلى:

(أ) **دخل مباشر:** الموارد المحدودة التي تحصل عليها الأسرة من المصادر التالية دون استعمال نقود:

١ - سلع مادية تنتج في البيت.

٢ - خدمات يؤديها أفراد الأسرة .

٣ - استغلال ممتلكات دائمة.

٤ - خدمات مجانية يقدمها المجتمع .

(ب) **دخل غير مباشر:** الموارد المحدودة التي تتوافر للأسرة مقابل:

١ - مال .

٢ - تبادل .

(ج) **دخل معنوي:** السعادة المكتسبة من كل السلع المادية والخدمات التي تحصل عليها الأسرة **الدخل الكلي**

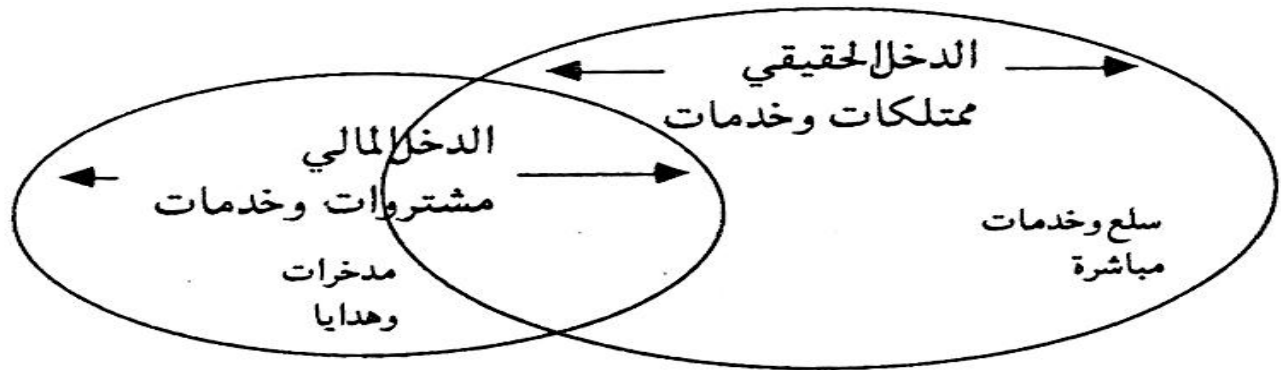
يتكون الدخل الكلي كما هو واضح في شكل (٥) من الدخل الحقيقي (بدون الدخل المعنوي) مضافاً إليه المال

المتبقي من الدخل المالي والذي لم يحول إلى موارد محدودة، هذا القدر من المال قد يستغل في:

(أ) الادخار .

(ب) هدايا لأفراد خارج العائلة.

(ج) أعمال خيرية وتبرعات.



شكل (٥) : الدخل الكلي.

وقد يصعب على الذين تعودوا استعمال تعبير (الدخل)، على أنه مقدار المال الذي يحصل عليه الفرد أو الأسرة، قد يصعب عليهم استيعاب فكرة أن الغذاء والكساء وغيرها من المشتريات والخدمات تعتبر جزءاً من الدخل. والواقع أنه لكي نستطيع مقارنة الدخل المالي يجب حساب القيمة الشرائية لهذا الدخل. والاتجاه إلى الاهتمام بمعنى الدخل الحقيقي فيه اعتراف بكل ما يسهم في قضاء احتياجات الأسرة من موارد ، فيشمل النقود والوقت وطاقت أفراد الأسرة وميولهم وقدراتهم ، وكذلك موارد المجتمع ، والواقع أن الدخل الحقيقي يعطي صورة أدق لما تحصل عليه الأسرة ولو أن طرق قياسه غير مقننة بعد .

٤- حجم الأسرة :

توصف الأسرة بأنها كبيرة أو صغيرة بالنسبة إلى عدد أفرادها ، ثم يختلف تركيب الأسر من حيث جنس الأفراد وأعمارهم ، ولكل هذه الاختلافات أثر بين في طرائق استعمال موارد الأسرة ، وأكثر تلك الآثار وضوحاً يقع على المورد المالي للأسرة ، فمن الطبيعي أن تكاليف المعيشة ترتفع بزيادة عدد الأفراد عن غيرها ، فمثلاً تكاليف المأكل والملبس والرعاية الطبية ترتفع ارتفاعاً مطرداً مع عدد الأفراد ، بينما قد لا تتغير تكاليف السكن أو الأثاث والأدوات إلا تغييراً بسيطاً ، وكل طفل جديد في الأسرة لابد أن تصاحبه زيادة في تكاليف الغذاء والملبس والتربية والتعليم ، بينما ليس من الضروري أن تصاحبه زيادة في تكاليف أثاث البيت المستعمل أو زيادة إيجار المسكن .

٥- الطور الذي تجتازه الأسرة :

تمر الأسرة منذ اليوم الأول لتكوينها بمراحل متباينة تتصف كل مرحلة منها بصفات خاصة مميزة ، وعندما تكمل الأسرة طوراً من حياتها تنتقل إلى الطور الذي يليه ، حتى تكمل الحياة دورتها ، فقد تتشابك عدة أطوار في وقت واحد ، وهناك عدة طرق لتحديد تلك الأطوار ، فبعض الاقتصاديين قسموا دورة حياة الأسرة على أساس طرق استعمال الأسرة لدخلها ، وآخرون قسموها إلى مراحل تتمشى مع مستوى الأطفال في التعليم ، وأي من هذه التقسيمات ما هو إلا أداة لمعرفة مسؤوليات كل طور والموارد المتوافرة فيه ، وطرائق استعمال تلك الموارد لتنفق مع احتياجات الأسرة في هذا التطور .

أهمية معرفة طور الأسرة من وجهة نظر إدارة المنزل:

إذا قلنا إن أسرتين تتكون كل منهما من ثلاثة أفراد، وتتماثلان في مستوى المعيشة ومقدار الدخل ، فهل نتوقع تماثلاً في مشاكلهما الإدارية ؟ لن نستطيع الإجابة على هذا السؤال إلا إذا عرفنا طور كل أسرة منهما ، فربما كانت الأولى حديثة التكوين ، أي أن الأب والأم صغيران في السن وطفلهما رضيع ، وقد تكون الأسرة الثانية في طورها الرابع فالأب والأم في مرحلة متقدمة من السن ، ربما يكون الأب في المعاش والابن أو الابنة يعمل في سن الدراسة الجامعية ، وبديهي أن لكل من هاتين الأسرتين مشاكل إدارية تختلف عن الأخرى تمام الاختلاف .

أطوار الأسرة :

عندما يتم زواج رجل وامرأة فإن أسرة جديدة تتكون ، وتمر تلك الأسرة بفترة ت كوين وتكيف تعرف بمرحلة أو طور التكوين ، ثم يبدأ طور إنجاب الأطفال وتربيتهم حتى يبلغوا أشدهم ويتحملوا مسؤولية أنفسهم ، وتنقسم هذه الفترة إلى ثلاثة مراحل : الأولى هي الفترة التي يكون فيها أكبر طفل للأسرة في سن الرضاعة ، والثانية وفيها يبدأ الطفل تعلم المشي والكلام ، أي السن التي تسبق دخول المدرسة ، ثم الثالثة وتبدأ فيها سن الدراسة التي يمر بها الأولاد بالمرحلة الابتدائية والمتوسطة والثانوية ثم الجامعية ، ويمر فيها الأولاد بسن المراهقة ، وحتى يبلغوا سن العشرين تقريباً ، وهنا يظهر طور جديد للأسرة ، وفيه يبدأ الأ ولاد يستقلون بحياتهم فيشتغل منهم من يشتغل أو يتزوج من يتزوج ويغادرون بيت العائلة ، يبدأ طور جديد ، يعود الزوج والزوجة ليعيشا بمفردهما حتى نهاية العمر ، ويسمى هذا الطور بالعيش الفارغ .

وكثيراً ما تتداخل هذه الأطوار فقد تشترك الأسرة في تربية أطفالها في سن ا لمدرسة بينما يكون في البيت طفل رضيع ، وربما في نفس الوقت يكون الأبن أو البنت الكبرى قد تزوجت وغادرت البيت ... وهكذا .

أما أطوار الأسرة منسوبة للمرحلة الدراسية التي يجتازها الأبناء .

تنقسم كالآتي :

- ١ - مرحلة التكوين والاستقرار.
- ٢ - مرحلة إنجاب الأطفال، أي الأطفال قبل سن المدرسة.
- ٣ - مرحلة وجد الأطفال بالمدرسة الابتدائية (والمتوسطة).
- ٤ - مرحلة وجود الأطفال بالمدرسة الثانوية.
- ٥ - مرحلة وجود الأطفال بالمرحلة الجامعية.
- ٦ - مرحلة استقرار الأولاد بحياتهم .
- ٧ - المرحلة الأخيرة من الدورة .

وعادة تمر كل أسرة بتلك الأطوار، وقد يختصر الطور الرابع والخامس في حالة اكتفاء الأسرة بتعليم أولادها في المرحلة الإلزامية من التعليم وهي المرحلة الابتدائية (والمتوسطة)، وفي حالات زواج الأولاد أو البنات المبكر.

طور التكوين والاستقرار :

وفيه تبدأ الأسرة تكوين وسائل معيشتها ، فيقوم الزوجان بشراء أثاث البيت أو تنفرد أسرة العروس بهذا العبء ، وهو اتجاه اخذ في الزوال في عصرنا الحديث الذي تعمل فيه الفتاة جنباً إلى جنب مع الرجل ، ويتحمل الاثنان تأثيث بيتهما ، وقد تبدأ الأسرة وعليها بعض الديون أو الأقساط الشهرية تسديداً لبعض الأثاث أو الأدوات ، أما المصاريف الاستهلاكية من مأكّل وملبس ، فعادة تكون أقل في هذه المرحلة من أية مرحلة أخرى ، وغالباً ما يكون لدى العروسين ما يكفيهما من ملابس لبعض الوقت .
وأهمية تلك المرحلة أنها الفترة التي يقرر فيها الزوجان فلسفة عامة لإدارة شؤون البيت ، والتي يتفقان فيها على أهدافها ، ويكفيان ما لهما من قيم ، ويضعان تخطيطاً طويلاً للأجل لتحقيق ما ينشدهن من آمال وأهداف .

طور إنجاب الأطفال :

وفيه ترتفع تكاليف المعيشة ، وكثيراً ما تحتاج ربة البيت وخاصة الزوجة العاملة إلى مساعدة خارجية في تربية الأطفال نظراً لضيق وقتها وكثرة مشاغلها ، ثم أن المنصرف في شراء أدوات وأثاث جديدة يزيد زيادة ملحوظة ، فكثيراً ما تفكر الزوجة في تلك الفترة في شراء غسالة كهربائية مثلاً أو في شراء حجرة لطفلها أو لأطفالها ، وقد يتبع ذلك ارتفاع تكاليف السكن إذا انتقلت الأسرة إلى شقة أكبر أو بيت أكثر اتساعاً .

أما عن ارتفاع قيمة الوقت في هذه المرحلة فلا تضاهيها مرحلة أخرى ، وهنا تزداد أهمية التخطيط الجيد وحسن تنفيذ الخطط ومراقبتها ، ويلزم المهارة في حسن استغلال واستعمال موارد الأسرة المختلفة ، وفي هذا الطور تضع الأسرة الخطط المتعلقة بمستقبل أطفالها وادخار بعض المال لمواجهة تكاليف المدارس والمرحلة التي تلي ذلك .

طور وجود الأطفال بالمدارس الابتدائية والمتوسطة:

لا يحدث تطور مفاجئ في أحد أوجه تكاليف المعيشة الرئيسية في هذا الطور ، إلا أن الزيادة تشمل جميع النواحي بصفة عامة ، يكثر في هذا الطور شراء الأدوات المدرسية ، وربما بعض اللعب الغالية كالدراجة وغيرها ، ويتعرض الأطفال في هذه السن لكثير من الأمراض مما يزيد قيمة المنصرف في العلاج الطبي ، كما أن استهلاك الأطفال لملابسهم في هذه المرحلة يفوق أية مرحلة أخرى ، فهم يلعبون كثيراً ولا يقدرّون قيمة ما يرتدون .

ويحتاج الأولاد في هذه المرحلة لرعاية الأبوين في دروسهم ومباشرة واجباتهم المنزلية مما يستلزم وقتاً غير قصير ، ثم إن على الوالدين الاتصال الدائم بالمدرسة والمشاركة في أوجه نشاطها والتعاون مع القائمين بالتربية فيها لمصلحة الأطفال وتفهم ما يعترضهم من مشاكل ، وقد ظهر هذا الاتجاه واضحاً في السنوات الأخيرة ، فأصبح في كل مدرسة مجلس للآباء والمعلمين ، تبحث فيه بعض مشاكل المدرسة وتتاح الفرص لولي الأمر للاتصال بمن يقومون على تربية ابنه أو ابنته ، والتعاون بين البيت والمدرسة أمر لا شك في أهميته وضرورته.

طور وجود الأطفال بالمرحلة الثانوية

وتزداد فيه تكاليف المعيشة بصورة تدريجية عامة ، في هذه المرحلة تبدأ الطلبات والرغبات الفردية للأطفال تأخذ صورة بارزة وملحة في الأسرة ، فكل منهم يقارن نفسه بغيره من زملائه ويريد أن يكون مثلهم إن لم يكن أحسن منهم مظهراً وموضوعاً ، إن بند مصاريف الغذاء يشهد ارتفاعاً ملحوظاً في هذا الطور ، إذ أن شهية الأولاد في هذه المرحلة وحاجتهم لكميات كبيرة من الغذاء وحسن اختيار غذائهم تسبب هذا الارتفاع .

طور وجود الأبناء في المرحلة الجامعية

تزيد تكاليف التعليم في هذه المرحلة زيادة كبيرة ، وقد خفت حدة التكاليف عندما قررت الدولة مجانية التعليم في الجامعات والمعاهد العليا ، غير أن قلة عدد الجامعات وتركيزها في عدد قليل من المدن يضطر أولياء الأمور إلى إرسال أبنائهم إلى المدن الجامعية أو يؤجرون سكناً خاصاً مما يكلف هؤلاء مصاريف باهظة في المعيشة ، وقد لا يشعر سكان المدن بهذه الزيادة نظراً لوجود الجامعات في مواطن سكن الأسرة ، وإنما ترتفع التكاليف نتيجة شراء الكتب ومستلزمات الدراسة بالنسبة للجميع في هذه السن تتسابق المتعلمات وكذلك المتعلمة في الظهور بمظهر لائق ويستهلكن ملابس كثيرة ، بل وقد يرغمن الآباء على شراء الأصناف الجيدة والغالية من الملابس وغيرها ، كما أن مصاريف المواصلات والمصاريف الشخصية تلقى زيادة ملحوظة في هذه السن ، وتتضح أهمية ذلك الدور في العائلات التي بها أكثر من طفل ، فكثيراً ما تتداخل هذه المرحلة مع غيرها مما يزيد العبء .

طور استقلال الأبناء:

وهو ما يتبع إما المرحلة الثانوية من التعليم أو المرحلة الجامعية. وقد تبدأ هذه المرحلة بأن ينتقل الابن أو البنت إلى أسرة خاصة به ويبدأ دورة حياة جديدة ، أو تبدأ باشتغال أحدهما بعيداً عن البيت واضطراره للانتقال إلى مقر عمله . تتسم هذه الفترة بمظهرين مختلفين، فعندما يعمل الأبناء غالباً ما يساعدون الوالدين بشيء من دخولهم، وهذا يرفع من الدخل المالي للأسرة. وتختلف موارد الأسرة في هذه المرحلة اختلافاً واضحاً نظراً لاختلاف أعمار أفرادها، وبالتالي ميولهم ثم مهاراتهم وقدراتهم التي تتحدد وتتضح في هذه المرحلة، وعلى إدارة المنزل مراعاة كل ذلك والاستفادة منه لتحقيق أكبر سعادة للأسرة ولبلوغ أهدافها المرجوة.

الطور الأخير في دور الأسرة:

أن الدخل في سن التقاعد يقل كثيراً ، وهنا تستفيد الأسرة مما خططته لهذه السن من مدخرات واحتياطات تكفيهم مئونة الالتجاء إلى غيرهم أو معاناة مشاكل تلك السن المتقدمة ، وما قد يواجهه أحد الزوجين من مصاريف وفاة أو مرض أحدهما .

٦- إشغال الزوجة بعمل خارج المنزل:

إن خروج المرأة للعمل واكتساب العيش مثلها مثل الرجل أمام المجتمع ، مبدأ لم يعترف به ولم يلق رضي من الكثيرين وخاصة في الشرق إلا منذ عهد قريب ، وإلى اليوم نجد التقاليد والأفكار الرجعية تتحكم في آراء بعض العائلات في هذا الوضع ، ولكن عجلة الزمن لا يمكن أن تعود إلى الوراء ، فمع التقدم الحضاري وما حققته المرأة من مستوى تعليمي وثقافي واجتماعي كان لابد لها أن تشارك الرجل في حمل مسئولية الحياة ، ومع ازدهار المدنية وما يتبع ذلك من ارتفاع مستوى المعيشة ، وما يتطلبه من زيادة في الموارد وزيادة وتنوع في الأهداف ، أصبح من العيب أن يقتصر نصيب المرأة في المشاركة في أعباء الحياة على واجباتها المنزلية وتربية الأطفال ، خاصة وأن انتشار الصناعات والآلات وما قدمته الاختراعات الحديثة من تسهيلات لربة البيت وللعائلة ككل خفف من عبء تلك المسئولية ، وأصبح لزاماً على المرأة أن تسهم في زيادة دخل الأسرة فخرجت للعمل ، وهي بذلك تخدم نفسها كإنسان له حريته الكاملة في أن ينال نصيبه من الحياة الاجتماعية والثقافية ، وتخدم أسرتها فتساعد في رفع مستواها وتزيد من مواردها ، وهي أيضاً تخدم مجتمعها ووطنها بأن تمدد بالأيدي العاملة التي تشارك في نهضته الشاملة .

إذا بحثنا في الأسباب التي تدفع المرأة إلى العمل أو بالأحرى الأسباب التي تدفعها إلى إضافة أعباء العمل إلى وظيفتها الرئيسية في إدارة البيت ورعاية الأطفال .

لوجدناها كالاتي :

- ١- الحاجة: فالفتاة تعمل لتكسب قوتها وتعول أسرتها إن لم يكن لها مورد رزق آخر.
- ٢- ظروف المعيشة : منذ الحرب العالمية الثانية وأعباء المعيشة وتكاليفها في ازدياد مستمر ، ومستوى المعيشة أخذ في الارتفاع والمرأة تعمل لتساعد زوجها على مجابهة ظروف المعيشة ، وللتمكن من الحصول على طلباتها وطلبات أسرتها التي لا يستطيع دخل الزوج وحده أن يتكفل بها
- ٣- الدوافع الاجتماعية : كثيراً ما نرى الفتاة تعمل بعد أن تنتهي من تعليمها لا لحاجتها إلى النقود ولكن لشعورها أن المجتمع يتوقع منها ذلك ، وش عورها بالاستقلال الشخصي ، وكذلك لقضاء كمالياتها ، وغالباً تترك العمل عندما يتزوج .
- ٤- شغل وقت الفراغ : كثيراً ما يكون الدافع الأساسي للمرأة على العمل هو شعورها بثقل الفراغ أما لأنها غير متزوجة أو متزوجة وليس لها أولاد ، أو في المراحل الأخيرة من دورة حياة أسرتها حيث يستقل كل فرد في العائلة بمسئوليته ، فتجد السيدة وقتاً فارغاً بين يديها يدفعها للبحث عن عمل خارج البيت .

أثر اشتغال المرأة :

كان لنزول المرأة إلى ميدان العمل أثر فعال في مضاعفة الإنتاج العام وزيادة القوى العاملة ، فالتعاون بين الرجل والمرأة في الميدان الاقتصادي لا بد سيؤدي إلى زيادة الإنتاج الذي له أكبر الأثر في رفع المستوى المعيشي للأمة . أما أثر خروج المرأة للعمل على البيت والأسرة فمتشعب الجوانب ، ومجال خصب للمناقشة البناءة ، فهناك من يعتقد أن خروج المرأة لميدان العمل إنما يكون على حساب أسرت ها وأطفالها الذين يعانون من تركها المنزل وانشغالها بتبعات عملها ، كما أن البيت الذي لا تشرف عليه ربهته كل الوقت إنما يتعرض للانحلال والفوضى ، ويجني الأطفال ثمرة كل هذا .

وهناك رأي أكثر تفاؤلاً ، فيرى أن خروج المرأة لمضمار العمل إنما يوسع من أفقها ويقرب فلسفتها في الحياة من فلسفة زوجها وأبنائها ، ثم هي تزداد خبرة ومرونة في طرق تصريف الأمور وحل المشاكل ، وتعمل حياة العمل على تعويد المرأة نظام المشاركة وتجنب الأثرة وتكسبها أساليب عملية وواقعية في مواجهة المواقف ، مما ينعكس أثره على الأسرة بأكملها ، فيزداد التقارب والتفاهم بين وجهات النظر ، ثم هي تقدر مسئوليات العمل فتستطيع تفهم قيمة الوقت ، وتحسن استغلاله ، وتقدر قيمة كل الموارد الأخرى المتوافرة للأسرة ، وتعمل على استعمالها لما فيه سعادة أسرتها وتحقيق أهدافها ، وقد أثبت التطور الحديث تفوق الرأي المتفائل في مشكلة خروج المرأة لميدان العمل وجمع ربة البيت بين مهام بيتها وعملها خارج البيت .

ولتشجيع المرأة على العمل وضعت قوانين تكفل راحة المرأة العاملة وتوفير الإمكانات التي تساعد على القيام بوظيفتها كأم وربة بيت جنباً إلى جانب مع وظيفتها وعملها الخارجي ، ومن تلك القوانين ما نص على منع تشغيل النساء في الأعمال الضارة صحياً أو خلقياً ، وتحديد ساعات العمل ، وتوفير المقاعد للعاملات ، ثم حق العاملة في الاستقالة عند الزواج أو إنجاب الطفل الأول وكذلك وضعت اللوائح التي ترعي الأمومة فروعياً منح أجازات للوضع وتمتع المرأة بأجرها الكامل عن تلك الفترة ، ومنحت المرأة العاملة حق إرضاع طفلها أثناء العمل ، وألزم قانون العمل في المادة ١٣٩ - فقرة ثانية - صاحب العمل الذي يستخدم مائة عاملة فأكثر في مكان واحد أن يوفر داراً للحضانة ، ويحدد شروط إنشائها ونظامها وما تتحمله العاملة مقابل انتفاعها بها قرار من وزير العمل . وفائدة دور الحضانة لا تقتصر على رعاية الأطفال أثناء وجودهم فيها، بل تمتد كذلك لتشمل إرشاد الأمهات والآباء في المناسبات المختلفة ومناقشة مشكلاتهم، وبذلك تتلقى الأمهات والآباء ثقافة تربوية تعود الفائدة العظمى على الأسرة وعلى المجتمع بوجه عام.

وقد أجريت عدة بحوث في الولايات المتحدة الأمريكية لمعرفة اثر اشتراك المرأة في ميدان العمل على إدارة البيت وما يشمله من طرق استعمالها لموارد الأسرة ، ففي بحث قامت به " جامعة سيراكيوز " لمقارنة أسر تعمل فيها المرأة خارج البيت في وظيفة منتظمة وبأجر ثابت ، بأسر تفرغت ربة البيت فيها أسرتها تفرغاً كاملاً .

كانت النتائج كالآتي :

- ١ - كان الوقت الذي تقضيه المرأة الموظفة في القيام بشئون البيت من تنظيف وطهي وخلافه ٣٤.٤ ساعة في الأسبوع، بينما ربة البيت المتفرغة تقضي ٥٦.٤ ساعة في الأسبوع، ومن الظريف أن القائم بين بالبحث كان لهم التعليق التالي " إن مظهر البيتين لم يدل على هذا الفرق ."
- ٢ - قالت النساء العاملات إن الغذاء يتكلف أكثر مما لو تفرغن للبيت... ولكن البحث وجد أن نسبة كل من خمسة بيوت كانت المرأة المتفرغة تصرف أكثر مما تصرفه المرأة العاملة في بند الغذاء .
- ٣ - في حالة المرأة العاملة يشترك الزوج في إدارة البيت مع زوجته ويساعدها في قضاء حاجيات الأسرة والأفراد وحتى في تربية الأطفال.
- ٤ - تقوم المرأة العاملة بنصيب بسيط في حياكة ملابس أسرتها.
- ٥ - ليست هناك علاقة بين اشتراك المرأة في النشاط الاجتماعي وتفرغها أو ارتباطها بعمل خارج المنزل، وإن كان احتمال اشتراك المرأة العاملة في نشاط ما متعلق بوظيفتها وعملها أكثر احتمالاً من المرأة المتفرغة.
- ٦ - كمية وأنواع أدوات المنزل المستعملة كانت تقريباً واحدة في كلا النوعين من الأسر.

تكيف الأسرة والمجتمع مع مكانة المرأة العاملة :

إن خروج المرأة لميدان العمل يستلزم تعديلاً وتغييراً وتكيفاً شاملاً في أساليب واتجاهات أعضاء الأسرة ، وكذلك من المجتمع ، والتكيف في الأسرة يبدأ من المرأة العاملة نفسها ، فهي تستعمل مواردها المحدودة بطريقة فعالة تسهل لها الجمع بين الوظيفتين ، ويسهل هذا مهارة ربة الأسرة في شئون المنزل ، ودرايتها بطبيعة أفراد أسرتها ، والقيم المفضلة ، وميول وخبرات الأفراد التي قد تستعمل لمصلحة الأسرة عامة ، وعلى أعضاء الأسرة أن يقدروا الدور الذي تقوم به الأم والزوجة في حياة الأسرة ويسهموا بطاقتهم وقدراتهم للمشاركة في مسؤوليات البيت .

وعلى المجتمع أن يسهل مهمة ربة البيت العاملة بتقدير التسهيلات اللازمة المادية منها والأدبية ، فالتسهيلات المادية قد تشمل أنواع الخدمات والمنتجات والمخترعات من آلات وأدوات لخدمة الأسرة والبيت ، ثم التسهيلات الأدبية وتشمل احترام المرأة العاملة وتشجيعها على الارتفاع في المراكز الاجتماعية مما يعتبر دخلاً معنوياً للأسرة يسهم في إسعادها ، بل إن تشجيع أفراد الأسرة جميعاً على المشاركة في أعمال البيت دون غضاضة أو خجل ، وتقبل المجتمع لهذا الاتجاه يبشر بسير الأسرة في سبيل التقدم والرقي مما ينهض بالمجتمع كله ويرفع شأنه بين الأمم .

٧ - مكان سكن الأسرة :

يحدد موقع سكن الأسرة إلى حد كبير طرق إدارتها وطرائق استعمالها موارد، فتختلف طرائق أسرة تعيش في الريف عن أسرة تعيش في المدينة وفي المدينة نفسها تختلف التقاليد والعادات من حي لآخر ومن بيئة لأخرى.

مراحل العملية الإدارية:

أولاً: تحديد الهدف :

الهدف هو غاية محددة يسعى الفرد إلى تحقيقها . وتختلف الأهداف عن الآمال في أن الأهداف تكون نقطة وصول محددة المعالم يسعى الفرد أو الجماعة لبلوغها . أما الآمال غير واضحة المعالم تماماً ولا يبذل الفرد أي جهد في سبيل تحقيقها، فقد يكون الأمل مرحلة يمر بها الفرد قبل تحديد الهدف.

فهناك فرق بين فرد يردد باستمرار أنه يريد الحصول على البكالوريوس ولا يذاكر في سبيل ذلك في حين هناك شخص آخر عاكف على المذاكرة من أجل الحصول على البكالوريوس فالأول يحلم ويأمل أما الثاني فقد جسد آماله وبلورها إلى هدف.

وهناك فرق بين الأهداف والمطالب، فالمطلب يفرض على الفرد أو الأسرة من عوامل خارجية قد ترجع لظروف اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية محيطة بالأسرة وتحقيق المطالب لا يعتبر بلوغ هدف في حد ذاته ولكنه وسيلة من وسائل تحقيق الهدف، فالفرد يحتاج لتناول الطعام (مطلب) من أجل أن ينتج و تعمل أعمال كثيرة ويحافظ على حالته الصحية (أهداف)، وأيضاً الفرد يقوم بدفع إيجار السكن أول كل شهر (مطلب) لكي يكتسب احترام الآخرين ويبتعد عن المشاكل (أهداف).

أهمية تحديد الأهداف:

- أن تحديد الأهداف يوضح اتجاه الأسرة في إدارة شؤونها.
- أن تحديد الأهداف يعتبر دافع لكل أفراد الأسرة من أجل تحقيق الأهداف.
- أن تحديد الأهداف يسهل عملية الرقابة أثناء التنفيذ ثم التقييم بعد انتهاء العمل.
- أن تحديد الأهداف هو الأساس الذي تبنى عليه خطة تنفيذ العمل.

أنواع الأهداف:

هناك ثلاثة تقسيمات للأهداف التي تتم على مستوى الأسرة هي:

أولاً: تنقسم حسب الموعد المطلوب تحقيقها فيه إلى:

أهداف قصيرة المدى: وهذه يتحتم أو يرجى تحقيقها خلال فترة قصيرة لا تتجاوز سنة عادة.

أهداف طويلة المدى: وهي الأهداف التي يرجى تحقيقها في المستقبل البعيد أي لفترة تزيد عن سنة وقد تمتد لعدة سنوات.

ثانياً: هناك قسم ثانى للأهداف حسب أهميتها:

أهداف جماعية:

هي الأهداف التي تتعلق بكل أو معظم أفراد الأسرة.

أهداف فردية:

هي ترتبط بمصلحة واحد أو بعض أفراد الأسرة دون البعض الآخر.

ثالثاً: هناك تقسيم ثالث للأهداف حسب الظروف التي تمر بها الأسرة:

أهداف خاصة:

هي ترتبط بمصالح تلك الأسرة بالذات وتختلف هذه الأهداف من أسرة لأخرى تبعاً للقيم التي يؤمن بها أفراد الأسرة وكذلك تبعاً لأعمال أفرادها والمستوى الاجتماعي - المادي - الثقافي لهم وهي دائماً متغيرة وتتصف بالديناميكية والقابلية للتغير.

أهداف عامة:

وتحدد الوظيفة الطبيعية للأسرة سواء تجاه أفرادها أو اتجاه المجتمع الذي تعيش فيه . أي أنها أهداف كل أو معظم الأسرة. وهي دائماً مستمرة ودائمة في الأسرة.

من أمثلة الأهداف العامة للأسرة ما يأتي:

- ١ - تنمية وبناء شخصيات أفراد الأسرة في حدود إمكانياتهم.
- ٢ - تنمية علاقات طيبة داخل الأسرة ومع الجماعات المحيطة.
- ٣ - تقبل وتقدير الفروق الفردية بين أفراد الأسرة.
- ٤ - تقبل مسؤوليات الأسرة تجاه نفسه وتجاه المجتمع.

تغير الأهداف:

الأهداف العامة غالباً ما تكون دائمة ومستمرة في الأسرة.

أما الأهداف الخاصة بالأسرة هي التي تتصف بالديناميكية والقابلية للتغيير، فكل هدف ينبغ من هدف سابق وهو بدوره يؤدي إلى هدف آخر وهكذا.

فقد يهدف زوجان في بدء حياتهما إلى تكوين شقة بسيطة الأثاث تحتوي على الضروريات ثم يتطور إلى رغبة في شراء أدوات حديثة أو سيارة، إن هذا التطور في الأهداف دليل على الطموح والرغبة في التقدم بشرط الارتباط باستمرار بالواقعية ومناسبة الأهداف لإمكانيات الأسرة وقد يحدث التغير في أهداف الأسرة تدريجياً وببطء تبعاً لتطور الأسرة على مدى الزمن، فأهداف الأسرة حديثة التكوين تختلف وتتغير بإنجاب الأطفال، ثم تتغير الأهداف بنمو الأطفال وبلوغهم سن المدرسة وهكذا.

وقد يحدث التغيير في أهداف الأسرة بسرعة مفاجأة نتيجة لظروف غير متوقعة فإذا ربحت الأسرة مبلغاً من المال من شهادات استثمار وما شابه ذلك أو ما يؤول إليها إرث أو وقف لم يكن متوقعاً يؤدي ذلك إلى تغيير سريع واضح في الأهداف المرسومة، وقد تكون الظروف غير سعيدة فقد يتوفى عائل الأسرة فجأة أو يخسر في تجارته أو في محصول زراعته يؤدي ذلك إلى تغيير سريع في أهداف الأسرة.

وقد تتغير أهداف الأسرة بتغير أهداف الأسر المحيطة، مثل المصيف، الاشتراك في النوادي.

الشروط الواجب توافرها في أهداف الأسرة:

- ١ - **الإصرار والوضوح:** يجب أن يوضع الهدف بصورة واضحة مفهومة لكل أعضاء الأسرة بقدر الإمكان حتى يعمل كل أفراد الأسرة من أجل تحقيق هذا الهدف.
- ٢ - **الواقعية:** فلكي يمكن تحقيق هدف ما يجب أن يوضع على أساس من واقع ظروف الأسرة وإمكانيات أفرادها وبهذا يصبح الهدف ممكن التحقيق لا مجرد أحلام.
- ٣ - **التحديد:** فيجب أن توضع الأهداف محددة بحيث يمكن قياسها والتعرف على مدى نجاح تحقيقها إن تحديد الأهداف يعد أصعب مواصفاتها وتختلف صعوبة أو سهولة هذا التحديد تبعاً لنوع الموارد التي تتعلق بها الهدف.
- ٤ - **المرونة:** فيجب أن تراعى المرونة عند تحديد الهدف بحيث يمكن إجراء بعض التعديلات عليه دون الاضطرار إلى إلغائه أو التخلي عنه نهائياً أو تغييره.
- ٥ - **أن يتماشى الهدف مع الأخلاق والقيم السائدة:** في المجتمع وألا يتنافى مع الأهداف القومية.

ثانياً: التخطيط:

التخطيط مرحلة أساسية وحيوية في العملية الإدارية إذ أنه لا يمكن إنجاز أي عمل بكفاية دون تخطيط مسبق له، والتخطيط عملية ذهنية أو عقلية أي أنه مرحلة فكرية تسبق التنفيذ وفي أثناءها يتم تصوير أو تخيل الطرق المختلفة التي يمكن أن يؤدي تنفيذها إلى تحقيق الهدف المنشود.

التخطيط هو التفكير المنطقي في أعمال (أفعال) مستقبلية، والتخطيط عملية عقلية بنسبة ١٠٠% والتخطيط عملية رسم للمستقبل والتغيير بأحداثه.

والتخطيط بوجه عام هو عملية وضع برنامج معين أو تحديد تنظيم معين لتحقيق هدف محدد في فترة زمنية محددة. فالتخطيط إذا يختص بتكليف الوسائل والموارد والإمكانات المتاحة لبلوغ هذه الأهداف ومن هذا المنظور يتضح أن التخطيط وسيلة لتحقيق التوازن الاجتماعي والاقتصادي للأسرة وتنظيم تطورها وتقدمها والارتقاء لمستواها في أطوار حياتها المختلفة.

أهمية التخطيط:

- ١ - ترجع أهمية التخطيط في أنه يسبق الأعمال والأحداث وبدون تخطيط يصبح العمل فوضى.
- ٢ - يحدد التخطيط بوضوح ماهية ومستوى الأهداف المنشودة وبذلك لا يحدث اختلاف أو سوء فهم بشأنها.
- ٣ - يحدد التخطيط الموارد اللازم استخدامها سواء كانت موارد بشرية أو غير بشرية يحدد التخطيط طرق استعمال كل موارد من الموارد وبذلك يمكن الاقتصاد في الموارد وتحقيق أحسن الأهداف بأقل الموارد.
- ٤ - يحدد التخطيط تسلسل وتتابع مراحل التنفيذ ومسئولية كل فرد من الأفراد وبذلك تسهل عملية الرقابة والإرشاد.
- ٥ - يبين التخطيط مقدماً (قبل التنفيذ) المشاكل المتوقع حدوثها أثناء التنفيذ وكيفية تلافي هذه المشاكل.

طرق التخطيط:

تتكون الخطة من سلسلة من القرارات تتضمن:

- قرارات خاصة بتحديد الأهداف.
- قرارات خاصة بتحديد الموارد كما وكيفاً.
- قرارات خاصة بطرق التنفيذ.
- قرارات خاصة بتسلسل مراحل التنفيذ.
- قرارات خاصة بتحديد مسؤوليات الأفراد.
- قرارات خاصة بطرق الرقابة والإشراف.

وتبنى القرارات المتخذة في مراحل التخطيط على العمليات العقلية الآتية:

أ - تقدير الموقف:

لا يمكن للتخطيط أن يحقق الهدف منه إلا بتقدير الأمور حق قدرها، ويقصد من ذلك عدم الأخذ بمظاهر الأشياء، وإنما التعمق فيما وراء الأحداث لمواجهة الفرد لحقيقة الواقع . ويكون ذلك بدراسة كل الظروف المحيطة وتحليل الموارد المتوفرة والتي يمكن استعمالها فيما يريد الفرد تحقيقه أو الوصول إليه.

ب - تحديد الهدف:

يعرف الهدف بأنه غاية محددة يصبو الفرد إلى تحقيقها، ومن الناحية العلمية لا وجود للخطة ما لم يكن هناك هدف محدد واضح يسعى الفرد لتحقيقه.

ج- تخطيط الطرق لتحقيق النتائج المرجوة:

هي خطوة أساسية في مرحلة التخطيط ومنها يتم تحديد أسلوب التنفيذ والموارد اللازمة على أساس من الدراسة المستفيضة والقرارات الرشيدة، فيختار القائم بالتخطيط أسلوباً معيناً ويحدد ما يلزمه من موارد بشرية وموارد غير بشرية، كما تتضمن هذه الخطوة تحديد طرق استعمال كل مورد من الموارد على حده مما يتسنى معه بلوغ الأهداف مع الاقتصاد في الموارد قدر المستطاع كما يتحدد في هذه المرحلة تسلسل وتتابع مراحل التنفيذ ومسئولية كل فرد من أفراد الأسرة مما يضمن التنسيق بين الأعمال والرقابة عليها.

ويجب على الفرد عند اتخاذ أي قرار أين يمر بالمرحلة الفكرية لاتخاذ القرارات الرشيدة السابق ذكرها ث م

بعد ذلك يقوم بالآتي:

- ١ - ترتيب وتنظيم القرارات في هيكل واحد وفي تسلسل منطقي يضمن سهولة التنفيذ وتحقيق الأهداف.
- ٢ - ربط كل أجزاء الخطة وإدماج بعض مراحلها في مرونة وسهولة لخدمة الأهداف.
- ٣ - تقدير وتحديد الوقت اللازم لتنفيذ كل مرحلة من مراحل الخطة ولتنفيذ الخطة ككل.

أنواع الخطط :

تنقسم الخطط من حيث المدى الزمني إلى:

١ - الخطط القصيرة المدى:

وهي ترتبط بأهداف قصيرة المدى، وتتسم الخطط قصيرة المدى بالوضوح والدقة وكثرة التفاصيل.

٢ - الخطط طويلة المدى:

وهي ترتبط بأهداف طويلة المدى وهي أقل دقة ووضوحاً من الخطة القصيرة المدى، إذ أنها تعتمد على توقعات الفرد وتصورها للمستقبل لذا فهي عادةً لا تتعدى أن تكون مجرد خطوط عريضة لمواجهة احتمالات المستقبل المجهول.

والتخطيط طويل المدى أصعب من التخطيط قصير المدى وذلك لارتباط التخطيط الطويل المدى بمستقبل بعيد مما يصعب معه التنبؤ بالظروف والاحتمالات الممكنة، لذلك تهمل الأسرة هذا النوع من التخطيط مكتفية بمشاكل يومية وأهداف واضحة وقريبة.

أهمية التخطيط الطويل المدى في الحياة الأسرية:

- ١ - يساعد الأسرة على تحقيق أهداف أكثر أهمية وذلك بالاستعداد لها على فترة طويلة.
- ٢ - يقلل من أهمية المشاكل اليومية بالاهتمام بأهداف بعيدة.
- ٣ - يمنع الأسرة من إساءة استعمال مواردها من أجل تحقيق رغبات عاجلة.
- ٤ - تعتبر الخطط طويلة المدى إطار يضم في ثناياه الأهداف قصيرة المدى.

تنقسم الخطط في الأسرة (سواء كانت قصيرة المدى أو طويلة المدى) إلى:

- ١ - خطط مكتوبة.
- ٢ - خطط ذهنية.

١ - الخطط المكتوبة:

وفيما تقوم الأسرة بتدوين ما تم الوصول إليه من قرارات وما اتفق عليه من إجراءات بشأن هدف من أهدافها. وتساعد الخطة المكتوبة القائمون بتنفيذها فيلجئون إليها للمراجعة ومراقبة التنفيذ ثم هم يستعملونها كدليل لتقييم ما تم من أعمال وللتعرف على أسباب النجاح أو الفشل في العملية الإدارية، ومع أهمية الخطط المكتوبة إلا أنها قليلة الوجود في الأسرة ويعتبرها الكثيرون مضيعة للوقت.

٢ - الخطط الذهنية:

هذا النوع السائد بين معظم الأسر وتتم بنفس خطوات التخطيط لكنها لا تدون، وقد تدرك الأسر أن التفكير في مشاكل تتعلق بالمستقبل والاستعداد لمواجهةها وإيجاد الحلول المناسبة لها عملية تخطيط ولا يدرك بعض الأسر ذلك.

مزايا الخطط الذهنية:

إنها توفر الوقت في كتابة خطة في عمل متكرر.

الفرق بين الخطة الجاهزة Standing Plan والخطة الذهنية المصورة Picture Plan الخطة الجاهزة عبارة عن روتين ولا يمر فيها الفرد بمراحل التفكير الذهني اللازمة لعملية التخطيط، أما الخطة الذهنية فالفرد يمر بجميع مراحل التفكير اللازمة لعملية التخطيط ولكنها لا تدون. ولا بد أن يقوم جميع أفراد الأسرة بالاشتراك في التخطيط لأن ذلك سوف يؤدي على الشعور بالانتماء وتقوية الروابط الأسرية وتعويد الشعور بالمسئولية وتكوين شخصيات الأفراد.

الشروط الواجب مراعاتها لنجاح التخطيط:

- ١ - مراعاة بدء الأهم أولاً ثم الأقل أهمية (مبدأ الأولويات).
- ٢ - مرونة الخطة أي قابليتها للتعديل على حسب ما يستجد من ظروف مفاجئة.
- ٣ - بساطة الخطة وبعدها عن التعقيد وقابليتها للتنفيذ.
- ٤ - التمسك بالواقعية والبعد عن الخيال.
- ٥ - تنظيم وتنسيق خطوات العمل بما يناسب ظروف الأسرة واحتياجات أفرادها.
- ٦ - توزيع المسئوليات على أفراد الأسرة توزيعاً عادلاً بما يتفق مع إمكانيات وظروف كل منهم.

طرق تنمية القدرة على التخطيط السليم:

- ١ - ممارسة التخطيط واشتراك الأبناء منذ الصغر في وضع الخطط الأسرية.
- ٢ - تنمية الملكات العقلية والقدرة على التفكير والتخيل والتذكر واسترجاع المعلومات والاستدلال وإيجاد العلاقات بين الظواهر والنتائج.
- ٣ - الاستفادة من الخبرات ومعلومات من هم أكثر خبرة بشرط أن يعد لها الفرد لتتلاءم مع ظروفه وإمكانياته والموقف الذي يخطط له.

عيوب الخطط الذهنية:

- ١ - احتمال نسيان بعض مراحل الخطة.
- ٢ - احتمال الفوضى في التنفيذ والقيام بخطوة قبل أخرى مما قد يعرقل تحقيق الهدف.
- ٣ - عدم توافر مرجع يمكن الاعتماد عليه عند التقييم.
- ٤ - الحد من القدرة على تحسين الأسلوب الإداري حيث تراجع الخطط السابق تنفيذها وتجرى التعديلات عليها ويسهل ذلك إذا كانت الخطة مكتوبة.

ثالثاً: التنفيذ مع مراقبة أساسيات الخطة:

يعتبر التنفيذ مرحلة هامة من مراحل العملية الإدارية، وفي التنفيذ تتحول القرارات والأفكار إلى أعمال وبدون التنفيذ تصبح الأهداف مجرد أمني وأمال لا سبيل إلى تحقيقها. والمراحل السابقة للتنفيذ من تحديد أهداف وتخطيط هي مراحل تمهيدية تجهيزية لمرحلة التنفيذ التي هي الوسيلة الحقيقية والفعالة للوصول إلى الأهداف المطلوبة. ومن هذا يتضح أن التنفيذ هو المرحلة التي تتحول فيها القرارات إلى أعمال ويصاحب التنفيذ عملية مراقبة لضمان سير الخطة في الطريق المرسوم لها والتأكد من الموازنة وفي استعمال الموارد المتوفرة للأسرة حتى تحقق أهدافها.

جوانب التنفيذ:

يشتمل التنفيذ على ثلاث جوانب هامة هي:

- ١ - التنشيط والمبادأة.
 - ٢ - المراجعة المستمرة.
 - ٣ - التعديل والتكيف.
- وذلك في حالة إذا كان المنفذ هو واضع الخطة وأما إذا تم التنفيذ بواسطة شخص آخر غير واضع الخطة فلا بد من إضافة جانب رابع هام هو
- ٤ - الأشراف.

١- التنشيط والمبادأة:

ومعناه الحث على العمل وتنشيطه، وهو إشارة البدء في عملية التنفيذ وإشارة الانتقال من مرحلة إلى أخرى أيضاً والافتقار إلى هذا الجانب يؤدي إلى فشل العملية الإدارية.

مثال ذلك: أن تضع ربة الأسرة خطة عمل ليوم ما إذا جاء يوم تنفيذ الخطة الموضوعه شعرت بالكسل وفقدت الحماس والنشاط اللذان يدفعانها إلى تنفيذ ما خططت وهذا يرجع إلى عدم الثقة بالنفس وضعف الحماس والإقدام على العمل. وهنا تظهر أهمية التنشيط والمبادأة وأنه إذا ما بدأت ربة الأسرة في التنفيذ فعلا لما خططته بدون أي كسل أو تراخي فإن مراحل الخطة تتابع بعد ذلك في سهولة ويسر وتتحقق الأهداف.

وإلا فإن الفرد يؤجل وينتهي به الحال إلى التنازل عن بعض الأهداف أو خفض مستوى ما يسعى إليه.

٢-المراجعة المستمرة:

هي نوع من أنواع التقييم ولكنها تختلف عن التقييم كمرحلة نهائية في العملية الإدارية فهي تقييم يصاحب للعمل ومستمر لما تم تنفيذه من إجراء الخطة فالمراجعة المستمرة لتنفيذ الخطة الموضوعه أولاً بأول يمكننا من اكتشاف أي عقبات وعلاجها في الوقت المناسب دون أن يحيد الفرد في الوصول للهدف المنشود .

مثال: ربة البيت التي تعد وليمة لبعض الضيوف نراها تراجع ما تم إعداده وما بقي عليها أن تجهزه وتحسب الوقت اللازم لإتمام بعض الأصناف ثم ما تبقى من وقت على موعد قدوم الزائرين وتختلف طريقة المراجعة باختلاف المورد، فمراجعة الوقت تكون بالنظر إلى الساعة وحساب الزمن ومراجعة النقود تكون بعد الباقي وحساب المنصرف من النقود ومراجعة الطاقة البشرية تكون بتقدير الجهد لإتمام الأعمال المختلفة. و في إدارة شؤون المنزل تتم المراجعة بطريقة تلقائية دون إدراك تام بها وخاصةً إذا كان واضع الخطة هو نفسه القائم بالتنفيذ.

و تتضح المراجعة وتزايد أهميتها عندما يشترك في التنفيذ أكثر من شخص واحد أو يتضمن العمل موارد متعددة عندئذ تتحول المراجعة إلى مفهوم واسع هو الرقابة (المستوى الثالث للتنظيم).

الرقابة:

هي عملية المراجعة المستمرة لمراحل تنفيذ العمل، والمراجعة والرقابة تستهدف للتأكد من أن سير العمل يطابق الخطة الموضوعة والتعليمات والتوجيهات الصادرة والمبادئ العامة والقيم المتفق عليها. ولكي تؤدي المراجعة والرقابة الغرض منها يجب أن يتم بصورة مستمرة خلال مراحل التنفيذ حتى يمكن اكتشاف أي خطأ وتصحيحه في الوقت المناسب.

مثال: يراقب رب الأسرة الميزانية المالية وتراقب ربة الأسرة كفايتها في إعداد الوجبات الغذائية وفي تجهيز الملابس لأفراد الأسرة، وتراقب الأسرة مواعيد دخول المدرسة- نوم الأطفال، ويراقب الآباء نتائج مجهودهما مثل نجاح الأبناء وحالتهم الصحية وقيمهم الخلقية.

يتضح مما سبق أن الرقابة في الأسرة تتم على مستويين هما:

أ - رقابة ذاتية: وفيها يقوم كل فرد بمراقبة أفعاله وموارده الشخصية بنفسه على الأهداف العامة والخطط المعمول بها في الأسرة.

ب - رقابة عليا: وفيها يتولى الأب والأم والأشخاص المسئولون في الأسرة رقابة أعمال أفراد الأسرة وتكون مسئوليتهم الإشراف على هؤلاء الأفراد دون تدخل وسيط في حياتهم الخاصة، كذلك إسداء العون والنصيحة عند الحاجة إلى أي توجيه أو إرشاد الأسرة.

٤ -التعديل والتكيف:

تساعد المراجعة المستمرة أثناء التنفيذ على اكتشاف أي قصور يؤدي إلى عدم الوصول إلى الهدف المرجو فإن إدراك ذلك في الوقت المناسب يمكن علاجه، وسبب هذا القصور إلى ضعف في الخطة أو خطأ في التنفيذ أو يكون القصور في الهدف كأن يكون غير واقعي وهنا يتحتم إجراء بعض التعديلات اللازمة بشأن الخطة أو طريقه مما يتطلب اتخاذ قرارات خاصة بالتعديل والتكيف.

مثال:

تعديل في طريقة التنفيذ تكيفاً مع الظروف والموارد المتاحة فإذا وضعت ربة الأسرة خطة ما لطعام واشتملت الخطة على صينية بطاطس في الفرن مثلاً فلو وجدت فرغ الأنبوبة وتأخرت الشركة في إرسال أنبوبة جديدة ولم يعد الوقت كافي لعمل بطاطس في الفرن تستبدل ربة الأسرة هذا الصنف بصنف آخر لا يحتاج إلى فرن وليكن بطاطس محمرة أو بيوريه.

مثال:

تعديل أساسي في الخطة أو مستوى الهدف . لو وضعت أسرة ميزانية (خطأ شهر في الإسكندرية ولكن إيجار المسكن ارتفع عما كانت مقدر له فتعدل الأسرة في قضاء شهر وتكتفي بقضاء خمس عشرة يوم فقط). أما إذا لم تحدث أي ظروف فجائية أو غير متوقعة أو سار التنفيذ وفي المرسوم تماماً ومع ذلك دلت المراجعة على عدم إمكانية تحقيق الهدف فيرجع ذلك في التخطيط ذاته.

مثال:

لو وضعت ربة أسرة في خطتها إنها سوف تنظف ثلاث حجرات تنظيفاً كلياً في يوم ما ونجد أن هذه السيدة لم تضع في خطتها أن هذه الحجرات خشبية وإنها تحتاج لوقت وجهد كبير لدهان، وعند التنفيذ تكتشف عن طريق المراجعة إنه لم يمكنها تنظيف الثلاث حجرات في يوم واحد وإنها سوف تضطر إلى تأجيل إحدى هذه الحجرات إلى يوم آخر.

٥ -الإشراف:

تتضح أهميه الإشراف إذا كان المخطط غير المنفذ ولكي يتم العمل على أحسن وجه يجب إعطاء الإرشادات والتعليمات الكافية لطريقة التنفيذ ولا بد أن يكون هناك اتصال دائم بين وضع الخطة والمنفذ أو المنفذين للاستفسار عن أي شيء وهذا الاتصال هو ما يعبر عنه أثناء التنفيذ. ويتضمن الإشراف جانبين هامين بينهما تشابه ولكن يفرق بينهم الهدف من عملية الاتصال ومدى علاقة وسلطة الرئيس بالمرؤوس هما:

١ - التوجيه: Direction

هو إعطاء التعليمات والأوامر المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل وتقع مسؤولية التنفيذ في هذه الحالة على الموجة.

٢ - الإرشاد: Guidance

هو توضيح وشرح التعليمات وبيان أسبابها ويتضمن الإجابة على استفسارات القائمين بالعمل وتقديم المقترحات والآراء لهم، والمنفذ هو الذي يضع القرار النهائي وله حرية الأخذ بهذه الآراء أو رفضها.

مثال:

التوجيه:

توجيه الأم للعامل (الخادمة) إلى طريقة تنظيف الأرضية.

الإرشاد:

يرشد كل من الأب والأم والأبناء فيما يعترضهم من مشكلات وما يقابلهم من صعوبات .

التوجيه والإرشاد قد يتمان بإحدى الطريقتين الآتيتين:

١ - طريقة مباشرة: من الموجة إلى المنفذ مباشرة.

٢ - طريقة غير مباشرة: مثل قراءة تعليمات طريقة استخدام جهاز من كتيب مرفق به والاسترشاد بخبرات

الغير عن طريق الملاحظة أو القراءة أو الإطلاع.

العوامل التي تساعد على نجاح التنفيذ:

- ١ - لما كانت المرونة عنصراً هاماً لنجاح الإدارة بصفة عامة فمرونة التنفيذ من أهم عناصر نجاح التنفيذ فكما يجب مراعاة المرونة في الخطة الموضوعية كذلك يجب أن تتوفر المرونة في الشخص المنفذ لهذه الخطة فالجمود أثناء التنفيذ سرعان ما يؤدي إلى فشل الوصول للأهداف المنشودة.
- ٢ - مراعاة الدقة في تنفيذ كل جانب من جوانب مرحلة التنفيذ فكلها على درجة واحدة من الأهمية فجانبا التنشيط والمبادأة لا يقل أهمية عن جانب المراجعة المستمرة أو التعديل والتكييف أو الإشراف فالعناية بكل جانب يسهم في نجاح التنفيذ خاصة والعملية الإدارية عامة.
- ٣ - اتخاذ أي قرارات جديدة بشأن التعديل والتكييف يجب أن يتم في ضوء الأهداف المنشودة.

رابعاً: التقييم

التقييم هو آخر مرحلة من مراحل العملية الإدارية وهو عملية فحص أو مراجعة شاملة يقوم بها الفرد بعد أن ينتهي من تنفيذ الخطة وذلك بأن يقارن النتائج التي وصل إليها بالأهداف التي كان ينبغي تحقيقها للوقوف على مدى ما حققه من نجاح أو عناه من فشل ولتبيين أسباب النجاح أو الفشل.

ويعقب التقييم اتخاذ قرارات لخطط جديدة فيها بتجنب الفرد الأخطاء التي وقع فيها أو نواحي ضعفه السابقة سواء كان ذلك في الخطة أو التنفيذ وبناء على ذلك يتضح أن التقييم هو الطريق المباشر لتقدير أو لقياس مدى كفاية الفرد في إدارة شؤونه واستخدام موارده.

ما هو الفرق بين المراجعة المستمرة أثناء التنفيذ والتقييم النهائي؟

التقييم	المراجعة المستمرة (المراقبة)
<ul style="list-style-type: none">- التقييم مرحلة مستقلة تتم بعد انتهاء التنفيذ.- التقييم يهتم بمقارنة النتائج بالأهداف.- لا يمكن إجراء أي تعديل إلا إذا قمنا بعمل إداري جديد.	<ul style="list-style-type: none">- تكون أولاً بأول ومصاحبة للتنفيذ.- تهتم بمقارنة التنفيذ بالخطة الموضوعية.- يمكن إجراء التعديل المطلوب في نفس العمل الإداري.

عناصر التقييم:

لكي يأتي التقييم بثماره المرجوة يجب أن يتضمن العناصر التالية:

- ١ - فحص الأهداف التي سبق تحديدها للوقوف على مدى موضوعيتها وللاطمئنان على اتسامها بالواقعية وتماشياً مع قيم الأسرة مع إمكاناتها ومواردها والظروف التي تختارها وأنها تتناسب ومرحلة الحياة التي تمر بها.
- ٢ - فحص الخطة التي سبق وضعها لتحقيق الأهداف أي فحص الطرق التي تم اختيارها لتنفيذ العمل وتحليل الموارد التي خصصت لإنجاز العمل للوقوف على مقدار النجاح في تقدير هذه الأمور.
- ٣ - فحص طريقة التنفيذ التي تم استخدامها فعلاً ومقارنتها بما سبق وضعه من خطط أو طرق للاطمئنان على مدى سلامة الناحية التنفيذية أو التطبيقية.
- ٤ - دراسة الظروف التي تم تنفيذ العمل بها للوقوف على مدى تأثيرها في نجاح العمل وفشله.

أهمية التقييم في إدارة المنزل:

١ - تحسين نوعية ومستوى الأهداف:

من المعروف أن الإدارة المنزلية و سيلة لتحقيق أهداف أسرية معينة فتوضع خطة لسير العمل وبيان أحسن الوسائل لاستعمال موارد الأسرة ثم تنفذ الخطة الموضوعية ومراقبة مراحل التنفيذ ويتم التعديل أو التكيف للخطة والتنفيذ لضمان تحقيق النتائج.

وبعد ذلك يأتي دور التقييم الذي من خلاله تتأكد الأسرة أنها نجحت أو فشلت في تحقيق أهدافها وقد يبين التقييم أن هناك خلل في التخطيط أو في أسلوب التنفيذ أو عوامل خارجية أو أن الأهداف الموضوعية لم تكن واقعية أو من مستوى لا يتماشى مع إمكانيات الأسرة.

أي أن الأسرة سوف تستفيد من التقييم في وضع أهداف جديدة وتحاول الأسرة تلافي ما وقعت فيه من أخطاء في التخطيط أو أثناء التنفيذ وهذا يساعد على تحسين نوع ومستوى الأهداف ويعطي ضماناً لتحقيق تلك الأهداف في المرات القادمة.

٢ - يزيد التقييم من الخطط الجاهزة:

عند التقييم قد يثبت نجاح خطة معينة وبذلك يمكن استغلالها مستقبلاً في مواقف مشابهة وهذا سوف يزيد رصيد الأسرة من الخطط الجاهزة التي تساعد على التنظيم واختصار الوقت الضائع في وضع خطط جديدة.

٣ - تقوية الروابط الأسرية:

عند التقييم تتاح الفرصة لأفراد الأسرة لتبادل الآراء ومناقشة مسؤوليات وواجبات كل فرد وذلك يؤدي إلى تقوية الروابط الأسرية وبت روح التعاون والمشاركة بين أفراد الأسرة. ومع أهمية التقييم وفوائده إلا أنه مرحلة مهمة في كثير من الأسر وهذا الإهمال يرجع غالباً إلى أن القائمين بالتخطيط هم القائمون بالتنفيذ فإن أفراد الأسرة يتجنبون هذه المرحلة تحاشياً لمواجهة أخطائهم أو منعاً لظهور أخطائهم أمام الغير.

طرق التقييم:

إن التقييم الذي يتم على مستوى الأسرة ينقسم إلى:

أولاً: تقييم عام أو غير مفصل (تقييم ذاتي)

هو مجرد نظرة عابرة شاملة تلقىها الأسرة على مدى ما أنجزته من أعمال.

مثال: وصف إدارة الدخل المالي في الأسرة بأنها ناجحة والدليل في هذا الحكم على أنها غير مدينة لأحد وأن دخل الأسرة يكفيها.

إن هذا النوع من التقييم لا يوضح أسباب هذا النجاح وهل هو نجاح حقا كذلك لا يساعد التقييم العام على تحسين النتائج لأنه لا يوضح كيف يمكن ذلك.

ويتم هذا النوع من التقييم بطرق متعددة تختلف لمدى اهتمام القائم بالتقييم بالتفاصيل وحرصه على تحسين

مستوى أعماله ومن هذه الطرق ما يلي:

*** مقارنة طريق الإدارة بطرق الغير:**

يكون ذلك عن طريق الملاحظة والتفكير والمناقشة ويتوقف نجاح هذه الطريقة على مدى المهارة في الملاحظة وقد تسجل ربة الأسرة بعض الملاحظات الهامة وتدونها في مفكرة صغيرة، وقد تتداول ربوات الأسر ملاحظتهن مما يكون له أثر في إدارة المنزل، أما التفكير والتأمل فيساعد على فهم ما يلاحظه الفرد من أفعال ونتائج ويقارن بين أهداف ما قام به من أعمال وما حصل عليه من نتائج ويجب أن يكون التفكير مبنياً على أساس منطقي بعيداً عن العواطف والانفعالات. والمناقشة تكون مجدية إذا كان من يقوم بها مخلصاً وصادقاً في مناقشته وقد تستخلص ربة الأسرة خلال مناقشتها مع جارتها طريقة لأداء عمل معين ويتضح لها من محاولة تطبيقها أنها غير ممكنة أو غير مجزية. والمناقشة يجب أن تكون منطقية وموضوعية وواقعية أيضاً.

*** مقارنة ما وضعه الفرد لنفسه من مستويات وقيم بالمستويات المتفق عليها في الجماعة والمجتمع:**

فقد يرجع فشل ربة الأسرة في إدارة منزلها إلى أن ما وضعته لأسرتها من قيم ومستويات أعلى مما يجب أو أن المستوى غير واقعي ولذلك تفشل في الوصول لأهدافها.

*** استوجاع خطوات العمل:** سؤال الفرد لنفسه إذا أتاحت له الفرصة أن يعيد هذا العمل فما التغييرات التي يقوم بها فهو في هذه الحالة سوف يستعيد كل الخطوات من تخطيط وتنفيذ ورقابة وبهذا يعرف مواطن القوة والضعف ويعرف التغييرات التي يجب أن يتبعها في أسلوبه وطريقته.

*** كتابة اليوميات:** وفيها يقوم الفرد بتدوين كل خطوة وكل عمل قام به وشعوره أثناء أدائه ويراجع الفرد يومياته في نهاية كل أسبوع مثلاً ويعرف ماذا أنجز وما يجب عليه أن يقوم به وبما أن الفرد الذي يقوم بعملية التقييم هو نفسه كاتب اليوميات فإنه لا مجال لأعذار واهية وأسباب مختلفة لأي تقصير وبذلك تكون النتيجة خبرة واقعية واستفادة كاملة للمرآت القادمة.

ثانياً: تقييم تحليلي أو مفصل:

هو أكثر دقة من التقييم العام وفيه يتم تحليل العملية الإدارية بجوانبها المختلفة ثم يحلل كل جانب تحليل دقيق لمعرفة نواحي الضعف والقوة في كل جانب، ويخرج من هذا التحليل تلخيص النتائج ووضع أسس جديدة هدفها تحسين العملية الإدارية.

ويأخذ التقييم التحليلي شكلاً رسمياً ويتم عادة باستعمال جداول واستمارة تصمم خصيصاً لهذا الغرض. ويستعمل التقييم التحليلي لتقييم الذات (الفرد يقيم نفسه) أو يستعمل لتقييم الغير.

إدارة الطاقة البشرية:

الطاقة هي مقدرة الفرد على أداء الأعمال ، ويحصل الجسم على الطاقة عن طريق الغذاء ، ويستغلها في أداء العمليات الفسيولوجية الداخلية في الجسم ، وفي الأعمال والأنشطة الخارجية . وتعتبر الطاقات البشرية من الموارد الهامة في الأسرة، وإن كانت لا تحظى باهتمام أسر عديدة، يرجع ذلك إلى جهل الأسر بطرق استغلال هذا المورد، ولأن الطاقة البشرية تختلف عن المورد المالي وعن الوقت . فهي مورد غير ملموس، ولا يمكن قياسه أو تحديده، فنحن نسلم بأن لكل شخص طاقة معينة على أداء الأعمال، ولكن ما كمية هذه الطاقة ؟ كيف يمكن حسابها أو قياسها ؟ وكيف يمكن إدارة مورد لا نعرف حدوده أو كميته ؟

اخترعت أجهزة لقياس الطاقة، تتلخص طريقة عملها ببساطة، في إعطاء شخص عادي أنبوبة أكسجين ليستنشق منها وهو في وضع راحة تامة، وتقاس كمية ما استهلكه من أكسجين، وكمية ما طرده من ثاني أكسيد الكربون في فترة زمنية محددة. وبهذا يمكن حساب كمية الطاقة المستخدمة في عمليات الجسم الداخلية كالتنفس والدورة الدموية والهضم و ... و ... إلخ . وتحسب تلك الكمية بالسعر الحراري الكبير .

(يعرف السعر الحراري الكبير (وهو الوحدة المستعملة في التغذية) بأنه كمية الحرارة (الطاقة) اللازمة لرفع درجة حرارة كيلو جرام واحد (٢.٢ رطلا) من الماء درجة مئوية واحدة) .

ثم تقاس كمية الطاقة المستهلكة خلال قيام هذا الشخص بعمل ما ، والفرق بين القياسين أي الفرق بين ما يستهلكه الشخص في وضع راحة ، وبين ما يستهلكه أثناء أداء العمل ، يساوي مقدار الطاقة اللازمة لعدد من الأعمال ، ومنها بعض الأعمال المنزلية .

والواقع أننا إذا بحثنا في كيفية إدارة الطاقات البشرية في الأسرة ، فنحن نهدف إلى بحث مقدار الجهد الذي يستطيع الفرد أن يبذله في فترة زمنية محددة دون أن يشعر بالتعب ، والهدف من ذلك هو مسا عدة الأسرة على أداء ما عليها من أعمال دون إرهاق ، حتى تتمكن من استغلال وقتها وطاقات أفرادها في تحقيق أهداف أخرى لذلك يهمننا قبل الكلام عن كيفية تطبيق أسس الإدارة السليمة على هذا المورد أن نعرف:

العوامل التي تحدد كمية هذه الطاقة:-

- ١ - مقدار الطاقة اللازمة للقيام بالأعمال المنزلية المختلفة.
- ٢ - أسباب التعب وأنواعه.
- ٣ - احتياجات الأسرة للطاقات البشرية في أطوار حياتها المختلفة .

عوامل تحديد كمية الطاقة المستخدمة في الأعمال المنزلية :

تختلف كمية الطاقة التي تستهلكها ربوات البيوت في أداء كل عمل من الأعمال المنزلية بالنسبة لمجموعة عوامل من أهمها:

- ١ - وزن الجسم، وقد سبق أن أوضحنا أنه كلما زاد الوزن زادت الطاقة المستخدمة في أداء الأعمال.
- ٢ - النمو العضلي للجسم، فإذا كانت عضلات الجسم قوية سليمة النمو، فهي تساعد الفرد على القيام بالعمل بقليل من الطاقة.
- ٣ - الوقت الذي يستغرقه الفرد في أداء العمل، فكلما طال الوقت كلما زادت الطاقة المستهلكة.
- ٤ - موعد القيام بالعمل، فالبحوث تدلنا على أن الأعمال التي يؤديها الفرد في الصباح تستهلك طاقة أقل مما لو قام بها آخر النهار .
- ٥ - سرعة أداء العمل، فأداء الأعمال بسرعة يستهلك طاقة أكثر مما لو تم العمل ببطء، فمثلاً المشي ببطء (٤ ك في الساعة) يحتاج إلى ١.٣ سعر لكل رطل من وزن الجسم بينما يحتاج المشي بسرعة (٥.٥ ك في الساعة) إلى مثل هذا العدد مرة ونصف (١.٩٥ سعراً)، ويمكن القول هنا بأن أداء أي عمل بسرعة مضاعفة بحيث يستغرق نصف الوقت المفروض له يزيد الطاقة المستهلكة إلى الضعف.
- ٦ - نوع وكمية الأدوات والخامات المتوافرة لأداء العمل . فصنع كعكة باستعمال خلاط كهربائي يستغرق طاقة أقل بكثير منه إذا صنع بطريقة يدوية.
- ٧ - طريقة ترتيب وتنظيم مكان العمل و الأدوات.
- ٨ - الحالة النفسية التي يتم فيها العمل لها أثر كبير فيما يبذل من طاقة.
- ٩ - قدرات وميول وخبرات ربة البيت، فالعمل الذي تتقنه ربة البيت تؤديه في سهولة وثقة تقللان ما يبذل فيه من طاقة .

ما هي الأعمال المنزلية التي تفضلها ربوات البيوت ؟

لعل أول ما يخطر على البال من أجوبة على هذا السؤال هو أنهم يفضلون الأعمال المريحة، أي التي لا تحتاج لطاقة كبيرة في أدائها. ولكن الواقع أن إجابات ربوات البيوت لا ترتبط بين تفضيلهن لنوع العمل وما يحتاجه العمل من طاقة، وما تفضله واحدة قد تبغضه أخرى.

بعض مواصفات الأعمال المفضلة مترتبة حسب أهميتها:

** نتائجها مشرفة وتدعو للفخر .

** نتائجها مرضية .

** الأدوات اللازمة لها متوفرة .

** أفراد الأسرة يقدرونها .

** غالباً ما تتم تبعاً للوقت المحدد لها.

** لي حرية تحديد سرعة العمل فيها .

** يعجبني نوع الخامات والموارد المستعملة فيها .

** يعجبني الوقت الذي أقضيه في إنجازها .

** نتائجها تستمر لفترة طويلة .

** تدع مجالاً للابتكار.

** غير متعبة.

** يشاركني في أدائها بعض الأفراد الراشدين .

بعض مواصفات الأعمال غير المفضلة مرتبة حسب أهميتها:

** نتائجها تستمر لفترة قصيرة .

** لا يعجبني الوقت المخصص لها .

** متعبة .

** خالية من التنوع .

** لا تحتاج لمجهود ذهني.

** لا تدع مجالاً للابتكار.

وهكذا يتضح أن مقدار ما يبذل من طاقة في أداء عمل ما ليس هو العامل الأساسي في ميل ربات البيوت أو كراهيتهن لهذا العمل. وقد دلت التجارب على أن الفرد قد يشعر بتعب عند أداء الأعمال التي لا يميل إليها، هذا التعب لا يبرره مقدار الطاقة المستهلكة، فما هو التعب إذاً؟ وكيف يحدث؟ وكيف يعالج؟

إن أي عمل من الأعمال المنزلية يستلزم بذل عدة أنواع من المجهود ، وقد يشعر الفرد بواحد أو أكثر من تلك المجهودات، ويفضل البعض الآخر زعم اشتراكها جميعاً وذلك تبعاً لنوع وطبيعة العمل وهذه المجهودات هي:

١ - **المجهود العقلي**: وهو لازم عند أداء أي عمل حتى ما قد اعتبره بسيطاً أو عملاً روتينياً فعند ارتداء الملابس أو غسل الملابس أو غسل الصحون أو ترتيب الأسرة يعمل العقل حتى بدون وعي منا لإتمام هذا العمل.

٢ - **المجهود البصري**: يستعمل الفرد المبصر عينه في كل عمل يؤديه وهذا النوع من المجهود يستهلك كمية لا يستهان بها من الطاقة.

٣ - **المجهود اليدوي**: كثني الذراعين وفردهما وحمل الأشياء وحركات الشد والجذب والرفع والإمساك بشيء كلها مجهودات يدوية تشترك في معظم أعمال المنزل.

٤ - **المجهود الجذعي**: كالانحناء والجلوس والوقوف والركوع حركات لا بد منها للقيام بالأعمال المنزلية.

٥ - **مجهود الساقين**: كالمشي والوقوف والحركة وصعود وهبوط السلم وكلما زاد عدد المجهودات اللازمة للقيام بالعمل زادت الطاقة المستنفذة في أدائه أي كلما أصبح العمل متعباً.

التعب والإجهاد :

لقد أكدت الأبحاث على أن مقدار ما يبذل من طاقة في أداء عمل ما ليس هو العامل الأساسي في ميل ربات الأسر أو كراهيتهن لهذا العمل، وقد تبين أن الفرد قد يشعر بالتعب عند أداء الأعمال التي يميل إليها، هذا التعب لا يبرره مقدار الطاقة المستهلكة إذن فما هو التعب؟ وكيف يحدث؟ وكيف يعالج؟ واتجه الباحثون لدراسة أسباب ما يشعر به الأفراد من تعب خلال العمل.

ولوحظت أعراض التعب في الحالات الآتية:

- ١ - فترة طويلة من العمل الذهني أو عمل جسماني بسيط في وضع سليم أو غير مريح.
- ٢ - فترة طويلة من العمل في وضع وقوف.
- ٣ - فترة تكون قصيرة في عمل عضلي شاق فترة طويلة من عمل يقتضي تغيير أو ضبط أوضاع بعض أجزاء الجسم، كقيادة السيارة مثلاً.
- ٤ - أداء عمل غير محبب إلى النفس.
- ٥ - أداء عمل لم يتعود عليه الفرد.
- ٦ - أداء عمل تحت ضغط، كضرورة إنهائه في وقت محدد.
- ٧ - أداء عمل بدون دراية أو معلومات كافية عنه.
- ٨ - أداء عمل يحتاج ملاحظة دقيقة أو يقظة تامة.
- ٩ - في حالات الضيق الانفعالي، سواء كان الشخص يعمل أو لا يعمل.

وتتلخص الأعراض التي لوحظت في تلك الحالات فيما يلي:

- ١ - الإحساس بالإرهاق والإنهاك والضييق مع عدم الرغبة في مواصلة العمل.
- ٢ - الإحساس بالآلام و أوجاع تنسب إلى العمل.
- ٣ - هبوط في مقدرة الفرد على أداء العمل.
- ٤ - قلة الإنتاج لثما ومستوى الجودة.
- ٥ - كثرة الأخطاء وتكرارها.
- ٦ - تغيرات فسيولوجية في تركيب الدم وإفرازات الغدد.

أنواع التعب:

يمكن تقسيم التعب إلى نوعين هما:

- ١ - التعب الجسمي أو الفسيولوجي ويطلق عليه غالباً إجهاد أو إرهاق.
 - ٢ - التعب النفسي أو السيكلوجي.
- وكثيراً ما يوجد الإجهاد أو الإرهاق والتعب النفسي جنباً إلى جنب وعندئذ توصف الحالة بالتعب المركب.

١-التعب الفسيولوجي (الجسمي) أو الإجهاد:

كان المعتقد لفترة طويلة أن التعب الجسمي يحدث نتيجة لزيادة كمية الطاقة المستهلكة في أداء العمل وأنه ينتج بعد أداء عمل بسيط لمدة طويلة، أو عمل عضلي شاق لمدة قصيرة ولكن أثبتت التجارب الحديثة أن وضع العضلة أو العضلات المستخدمة في العمل، وطبيعة الحركة المطلوبة لأدائه تؤدي أيضاً إلى الشعور بالتعب على الرغم من أن الطاقة المستهلكة في هذه الحالة قد تكون ضئيلة جداً، فمثلاً تؤدي الأعمال الساكنة إلى الشعور بالتعب ويعرف العمل الساكن بأنه العمل الذي يحتاج إلى تثبيت بعض عضلات الجسم في وضع واحد لتتمكن بعض أجزاء عضلات الجسم الأخرى في أدائه.

أ- انحناء الأم لتحمي طفلها في البانيو ففي هذا الوضع ومع أنها قد تحمل ثقل جسمها على حافة البانيو إلا أنها تحفظ وضع رأسها وجذعها وأحد ذراعيها في وضع ثابت لتمسك بالطفل جيداً ثم تستخدم ذراعها الثاني في القيام بباقي العمل.

ب- وعندما يقوم فرد بشغل التريكو، فإن يده اليسرى تمسك الشغل في وضع ثابت بينما تتحرك اليد اليمنى لللف الخيط وسحب الإبرة فبعد فترة سوف يشعر القائم بالعمل أن يده اليسرى وهي اليد التي لم تبذل جهداً حركياً بل بقيت في وضع ساكن هي التي أجهدت وتعبت.

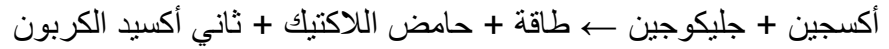
ويمكن تحليل حدوث هذا النوع من التعب على أن العضلة المتحركة تسمح للدورة الدموية بالسريان خلال وضعي الانقباض والانبساط أما العضلة الساكنة في وضع واحد فهي تضغط على الأوعية الدموية مما يقلل كمية الدم الواردة لها ويحتاج الفرد لتغيير العضلة من وقت لآخر حتى يسمح لدفعة من الدم أن تصل إليها وإلا فإنه يحس بالتعب.

كان من المتبع أن ننصح ربة البيت بالجلوس عند القيام بأعمال المنزل كلما أمكن لأن ذلك يقلل من الطاقة المستهلكة في الوقوف والجلوس متقاربة جداً وقد يؤدي الجلوس أحياناً إذا كان الكرسي غير مريح أو ارتفاع سطح العمل غير مناسب، إلى الإحساس بالتعب أسرع من الوقوف.

وقد وجد أن العمل في وضع وقوف ثابت يسبب الشعور بالتعب لا لزيادة الطاقة المستهلكة ولا لتعب في العضلات ولكن يرجع إلى تأثير الوقوف على الدورة الدموية وأيضاً لضغط ثقل الجسم مما يحدث ألاماً في الأربطة والأغشية والأوتار العضلية المبطنة للقدمين ويمكن تجنب هذا التأثير بعدم الوقوف في وضع واحد فترة طويلة والتحرك من مكان لآخر.

والمعروف أن التعب الجسمي يرجع إلى تغيرات كيميائية تحدث في العضلات فالشخص يحصل على كمية من الأكسجين تكفي لعمليات الاحتراق الغذائي وتنقية الدم ومخلفات النشاط الحركي وعندما يقوم الفرد بنشاط جسمي تزداد حاجة الجسم من الأكسجين، تزداد سرعة نبضات القلب لمد الجسم بالدم النقي أولاً بأول وبالكميات اللازمة ولكن يحدث أن كمية الأكسجين تقل عن حاجة الجسم أثناء المجهود العضلي ، فتوقف عملية احتراق السكر في الجسم عند مرحلة تكوين حامض اللاكتيك، بدلاً من الاحتراق الكامل الذي ينتج عنه ثاني أكسيد الكربون وماء يتراكم حامض اللاكتيك على العضلات ويستمر في الزيادة مما يؤدي إلى ثقل حركتها وعندئذ يشعر الفرد بالإجهاد تستمر حالة التعب حتى يحصل الجسم على كمية كافية من الأكسجين مع توقف المجهود العضلي فتتم عملية الاحتراق وتتخلص العضلات من حامض اللاكتيك.

وبشكل أكثر تبسيطاً نجد أنه في النشاط العضلي يحرق الجسم (وقوداً) ليعطي الطاقة التي تمكن الإنسان من الحركة، ومادة الجليكوجين هي مصدر الطاقة وهي المعادلة الآتية:



الدم الوريدي يتخلص من ثاني أكسيد الكربون إلى الرئتين ويخرج مع هواء الزفير ، ويتم تفاعل الأكسجين مع حامض اللاكتيك في العضلات معطياً ج ليكوجين أما لو زاد حامض اللاكتيك يحدث آلام في العضلات وقد أوضحت البحوث الحديثة في هذا الميدان أن هناك عاملاً آخر مهما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد هذا العامل هو تغيرات معينة في الجهاز العصبي ويؤيد هذا الرأي أن الجهاز الحركي في جسم الإنسان جهاز (عصبي عضلي) أي يتكون من عضلات وأعصاب ، وأن الجهاز العصبي المركزي جهاز عضوي يعمل بالتغيرات الكهربائية والكيميائية ومن المحتمل إذن أن يكون الإجهاد الناتج عن استعمال عضلات الجسم إنما يحدث في الجهاز العصبي وكذلك في العضلات نفسها.

٢ -التعب السيكولوجي (النفسي):

وينتج عنه عدم القدرة على مواصلة العمل والإنتاج، أما أسباب وطريقة الإحساس بهذا النوع من التعب فتختلف هي أكثر غموضاً وأكثر تعقيداً منها في التعب الفسيولوجي وهناك نوعان من التعب السيكولوجي:
أ- التعب الناتج عن انعدام اللذة (الملل).
ب- التعب الناتج عن الكبت.

أ - التعب الناتج عن انعدام اللذة (الملل):

وهي حالة ذهنية تسبب فقد اهتمام الفرد بعمله وعدم شعوره بالرضا أو الإشباع فيه وقد يصاحبه أو لا يصاحبه أساس فسيولوجي.
ويرجع إلى شعور الفرد بالملل لأن إمكانياته أكثر بكثير من الخبرة والطاقة التي يتطلبها عمله ومن أمثلة ذلك:
١ - الأعمال التكرارية ذات الدورة البسيطة مثل غسل الأطباق.
٢ - الأعمال السهلة: مثل تنظيف المنزل والكي.

ب - التعب الناتج عن الكبت:

قد ينتج التعب الناتج عن الشعور بالكبت عن عدة أسباب هي:
١ - تغيير الخطط المفاجئ وإيجاد وضع أهداف جديدة.
٢ - عدم تأكد الفرد من نتائج عمله.
٣ - عمل يفعله الفرد بغير رغبة لأنه يريد عمل شيء آخر.
٤ - كثرة المقاطعات.

علاج التعب:

يجب أن يتبع العلاج نوع التعب ومن أهم الوسائل التي ثبتت فاعليتها في علاج نوعي التعب، فترات الراحة ولكن نوع فترة الراحة لا بد أن يلائم نوع التعب المراد تقليل أو تخفيف حدته فإذا كان التعب فسيولوجياً أي تعب عضلياً واضحاً فعلى الفرد أن يستريح تماماً ، بمعنى حصوله على فترة استرخاء وهدوء حتى تتخلص العضلات من المتجمع من حامض اللاكتيك فتعود لنشاطها وكامل قدرتها على متابعة العمل، والنوم ويعد أحسن تلك الطرق بل وأسرعها.

وإذا كان سبب التعب هو الشعور بالملل وفقدان اللذة نتيجة لتكرار العمل وعدم التنوع فيه ، فقد يفيد جداً أن تكون فترة الراحة هي الاشتراك أو القيام بعمل مخالف تماماً للعميل الأول أو قد يكلف الشخص الواحد بنوعين أو أكثر من المسؤولية في العمل بهذا ينتقل من نوع إلى نوع آخر من الأعمال ويساعد هذا التغيير على إبعاد الملل وبذلك يقل حدوث التعب.

أما في حالة التعب الناشئ عن الكبت فإن نوع وطريقة قضاء فترة الراحة يجب أن يتناسب مع نوع الكبت ، وهذا النوع من التعب قد يحتاج أحياناً لوقت أطول لزواله أو التغلب عليه نهائياً وقد يساعد تجزئة العمل الواحد إلى عدة مراحل على التقليل من حدوث هذا التعب.

أما عن أنسب وقت لأخذ فترة للراحة أثناء العمل، ولكي تكون أكثر نفعاً ، فيجب أن تؤخذ بمجرد الشعور ببداية أعراض التعب وليس بعد وصوله لدرجة كبيرة إذ أن التغلب على التعب في هذه المرحلة يكون أسهل وأسرع منه في أي وقت آخر.

التخطيط لاستعمال الطاقات البشرية في الأسرة:

تختلف الطاقات البشرية عن الموارد الأخرى في أنه لا يمكن وضع تخطيط لاستعمالها لأن كل ما يمكن تخطيطه هو كيفية تقليل الطاقة المستهلكة عند أداء عمل معين وهذا يقود إلى طرق تبسيط خطوات العمل. ومما سبق يتضح أن طرق استعمال الطاقات مرتبطة إلى حد كبير بطرق استعمال الوقت وقد لاحظنا ذلك عن تقسيم الأعمال المنزلية إلى أعمال سهلة ومتوسطة وصعبة ووجوب القيام بها بالتبادل أي وجوب توزيع الأعمال على ساعات اليوم وأيام الأسبوع حسب ما يتطلبه كل منها من جهد وأيضاً عند الحديث على فترات الراحة ووجوب توزيع أوقات الراحة بالنسبة لنوع العمل والمجهود الذي يبذل فيه ونوع هذا المجهود، وهكذا فإننا نخطط لاستعمال الطاقة عندما نخطط لاستعمال الوقت ويتم ذلك بصورة آلية نظراً لاندماج الموردين.

مرحلة التنفيذ والمراقبة:

وهي أوضح مراحل إدارة موارد الطاقات البشرية فعند تحليل أسباب التعب وأنواع وطرق علاج التعب وكلها تتم أثناء تنفيذ نواحي النشاط المختلفة ، يقوم الفرد بعمليات مراجعة وتعديل في طرق العمل كما أن التنشيط عملية مستمرة عند القيام بأي عمل من الأعمال لكي يحقق الفرد ما يصبو إليه من نتائج أن مراقبة طرق التنفيذ والإشراف عليها تعتبر أساساً ودافعاً للقيام بكثير من الأبحاث والتجارب للتوصل إلى تبسيط خطوات العمل أثناء القيام بأعمال المنزل المختلفة، وكذلك للتوصل إلى فهم أوضاع وتحركات الجسم في كل عمل لمحاولة الاقتصاد في المجهود والابتعاد عن الأوضاع المرهقة أو الضارة بالجسم.

مرحلة التقييم:

وهو كثير ما يصاحب مرحلة التنفيذ، فبمجرد أن يشعر الفرد بتعب عند أداء عمل ما فإنه يفكر في سبب هذا التعب وفي وضع الخطط لتجنبه في المرات القادمة فهو إذن يقيم طرق تنفيذه للأعمال استعداداً لتخطيط جديد وعن طريق التقييم يتعرف الفرد على الأسباب الكامنة وراء ميله لعمل ما وعدم شعوره بتعب في أدائه ، وأيضاً سبب تجنبه بعض الأعمال أو تعبته الشديد عند القيام بها.

هو الاختيار الأمثل لنموذج عمل محدد وشامل لقرارات متناسقة تؤدي إلى تحقيق أهداف محددة خلال فترة زمنية معينة، ويعمل على وضع الخطط المرتكزة على اختيار أنسب الأساليب التي تكفل بلوغ أهداف معينة خلال زمن معين على ضوء الظروف التي قد تسود مستقبلاً وبأفضل صورة ممكنة.

التخطيط عملية إجرائية ومعقدة وغير محبوبة عند بعض الأفراد ولكن البعض يجيد إجراءات تلك العملية.

أهمية التخطيط:

التخطيط وإن كان يحتاج إلي وقت إنما يوفر الوقت الذي يمكن تخصيصه للقيام بأنشطة مهمة لتحقيق الأهداف . إن كل دقيقة تنفق في التخطيط توفر ثلاث أو أربع دقائق في التنفيذ، فالتخطيط هو أسلوب يربط المستقبل بالحاضر ، ويتطلب تفكيراً في المستقبل بطريقة منظمة، والتنبؤ بالأحداث المتوقعة استشرافاً للمستقبل. وتزداد أهمية التخطيط كلما صعنا في السلم الإداري فلا نستطيع تحقيق الأهداف بدون تخطيط . فالتخطيط السليم مفتاح التخلص من التوتر والشد العصبي وهو طريق المستقبل والنجاح والاستمرارية.

إن التخطيط يقوم على المركزية ليتسنى وضع خطة شاملة لصالح المجتمع عن طريق إيضاح الحلول وأوجه العلاج للعاملين في جميع المجالات ، ولمواجهة المشكلات وأوجه الضعف واختيار أنسب الوسائل في حدود الإمكانيات والطاقات والعناصر المتيسرة.

المبادئ الأساسية للتخطيط :

أولاً: مبدأ الواقعية:

وهو الأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطة التي تسمح بالتنفيذ الناجح . لذلك يجب توفر الأفراد اللازمين لتنفيذ الخطة والموارد المالية التي تسمح بالسير فيها من خلال مراحلها المختلفة. والواقعية تعني إعداد الخطة على أساس التحليل الوظيفي، والتكوين البياني للمجتمع ومنظّماته وأجهزته وهيئاته المختلفة بما يتماشى مع الاحتياجات الفعلية وفي حدود الإمكانيات والموارد الحقيقية.

ثانياً: مبدأ الشمولية:

ينبغي للخطة أن تكون متكاملة وشاملة متصفة بالاتزان وأن تكون بقدر الإمكان شاملة لجميع المستويات والإنتاج والخدمات، ممتدة إلى المجالات والميادين والقطاعات في المجتمع.

ثالثاً: مبدأ المرونة:

لابد لنجاح تنفيذ التخطيط أن يكون إلى حد كبير على درجة من المرونة تساعد على حل المشكلات وتفادي العقبات الطارئة.

رابعاً: مبدأ تحديد الأولويات:

يعتمد تحديد الأولويات وترتيبها على جانبين هامين هما الجانب الزمني وجانب العناية والاهتمام بالمال ، ولذلك نقوم على أهمية المشاريع التي تعد للقيام بها.

خامساً: مبدأ التعاون والتنسيق والتنظيم:

إن نجاح أي مشروع جماعي ينفذ ضمن خطة محددة يعتمد على التعاون والتنسيق وذلك ليتسنى تحقيق الأهداف العامة خلال مراحل التخطيط.

أركان التخطيط :

١ - الهدف:

هو الغاية التي تسعى الخطة لتنفيذها ومرحلة تحديد الأهداف تفصيلية جزئية يسبقها الحصول على جميع التفاصيل اللازمة لبحث الموضوع ومراعاة جميع الاحتمالات. ومراجعة هذه الاحتمالات في ضوء الأهداف العامة.

٢ - التنبؤ للمستقبل:

إن التخطيط يتنبأ على أساس ما يتوقع أن يحدث مستقبلاً، فتأخذ الخطة في الحسبان ما يستجد من ظروف يمكن أن تسود مستقبلاً.

٣ - فترة الخطة الزمنية:

إن عملية التخطيط عملية مستمرة فقد يتولى المخطط أكثر من خطة في وقت واحد ، هناك خطة بعيدة المدى وأخرى متوسطة المدى وثالثة قصيرة المدى بشرط أن تهدف الخطة القصيرة أو الأقصر إلى تحقق يقق جانب من جوانب الخطة التي تليها.

٤ - التخطيط يسبق التنفيذ:

إن المدير الناجح لا يعمل على تنفيذ أو التفكير في عمل ما إلا بعد التخطيط.

٥ - وسائل وأساليب تحقيق الخطة:

لابد من إستراتيجية يختار بموجبها الأسلوب الأمثل وواجب المخطط أن يعين ويساعد الجهة التي ترمي إلى التخطيط لاختيار إستراتيجية مبيّنة مدى ملائمة كل إستراتيجية لكل هدف من الأهداف.

أنواع التخطيط :

- ١ - مجموعة تتعلق بالغرض من الخطة ، فقد تكون خطط غرضها التخطيط لأعمال جديدة أو تصحيحية لأخرى أو اعتيادية.
- ٢ - مجموعة تتعلق بتكرار استخدامها.
- ٣- مجموعة تتعلق بمدى الخطة:
قد تكون الخطط على ثلاثة أنواع عامة طويلة الأمد وخطط متوسطة وأخرى سنوية تفصيلية.
فإن هذه الأنواع الثلاثة من الخطط المتداخلة مع بعضها البعض تكتسب قدرا من المرونة لمواجهة التغيرات غير المتوقعة ليتم تعديل ما ينبغي تعديله.

حدود التخطيط:

١ - كلفة التخطيط:

يحتاج التخطيط إلى تكاليف لجمع المعلومات وتحليلها.

٢ - مرونة التخطيط:

لا بد أن تتصف الخطة بالثبات ، فهذا لا يمنع أن تتصف بالمرونة ، وضرورة تحديد مواعيد لمراجعتها لتواكب الظروف.

٣ - توفر وقت كاف للتخطيط:

يتطلب التخطيط دراسة عوامل وظروف الحاضر والمستقبل، واستحضار الخطط البديلة لمواجهة كل ظرف مقبل إذا أرادت تحدي الزمن.

٤ - التنبؤات قد تخطئ:

هناك عثرات للتخطيط وهي عدم دقة المعلومات التي جاءت بها التنبؤات وقد يطول الزمن الذي قصده التنبؤات فتضعف دقتها.

٥ - المركزية الإدارية:

لابد من الحد من المركزية ورسم حدود الانحراف من المقررات الإدارية. مما سبق نتوصل إلى أن التخطيط يتكون من تخطيط طويل المدى وتخطيط قصير المدى

الأدوات اللازمة لتخطيط الوقت بصورة فعالة:

- ١- قدرة التركيز على المهام الحرجة.
- ٢- ظروف عمل جديدة.
- ٣- المسؤولية الوظيفية الواضحة.
- ٤- تحديد دقيق للسلطات والمسئوليات.
- ٥- وظيفة محببة.
- ٦- المثابرة والروح المعنوية العالية.
- ٧- عدم القيام بأكثر من مهمة في وقت واحد.
- ٨- النجاح في تحديد الأولويات والأهداف.
- ٩- التدريب والابتكار.
- ١٠- النظام الجيد للعمل.
- ١١- القدرة على التفويض الناجح.
- ١٢- توافر الدافع على تخطيط الوقت.
- ١٣- نظام اتصال جيد.
- ١٤- أرشيف فعال.
- ١٥- سكرتارية ومرؤوسين على درجة من الكفاءة.

الباب الثاني

إدارة موارد الأسرة

إدارة الوقت :

تختلف نسب و كميات ما يتمتع به الأفراد من مواد حسب إمكانياتهم وقدراتهم و مستوياتهم ، إلا الوقت ، فيتساوي نصيب كل فرد منه بصرف النظر عن سنه أو جنسه أو مستواه فكل منا يمتلك أربعاً و عشرين ساعة يومياً ، ولا يستطيع أحد مهما فعل ، أن يزيد لها ساعة أو ينقصها دقيقة . كما لا يمكن لإنسان أن يدخر بعض الوقت من يوم لآخر ، ولا أن يبذل ساعة بأخرى ، فالليل ليل والنهار نهار . قال تعالى { لا الشمس ينبغي لها أن تترك القمر ولا الليل سابق النهار وكل في فلك يسبحون } سورة ايه رقم .

يؤدي تحديد الوقت بهذه الصورة إلي صعوبة إدارته وفي نفس الوقت إلي أهمية إدارته إدارة حكيمية . عامل آخر يسبب صعوبة إدارة مورد الوقت، هو ارتباط هذا المورد ارتباطاً وثيقاً بمورد آخر هو الطاقة البشرية . فكل منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به ، فلكل إنسان قدرة و طاقة محدودة علي العمل العضلي ، يتوقف مقدار ما يستطيع الفرد إنجازه من أعمال علي مقدار ما لديه من وقت لأدائها . كذلك فإن وقت الفرد يتسع لقدر معين من الأعمال ، يتوقف مدي هذا الاتساع أو الضيق في الوقت ، علي مقدار ما يتمتع به الفرد من طاقة و قدرة علي انجاز تلك الأعمال فهما موردان مرتبطان ، ويعتمد كل منهما علي الآخر . لذلك يتحتم عند إدارة أي منهما وضع الثاني موضع الاعتبار .

ستتضح هذه العلاقة بين الوقت والطاقة خلال هذا الباب وفي الباب القادم عند الكلام عن الطاقة.

عوامل تؤثر في طرق استعمال الوقت :

إدارة الوقت تتمثل في موازنة ما لدينا من ساعات محدودة وما يجب علينا أدائه من أعمال في فترة زمنية محدودة ، تتوقف سهولة أو صعوبة هذه العملية علي كيفية نوع تلك الأعمال بالنسبة لما لدينا من وقت ، ومن الطبيعي أن تختلف هذه النسبة من شخص لآخر ، من أسرة لأخرى ، بل وبالنسبة لنفس الشخص أو الأسرة في الظروف و المناسبات المختلفة . فكثيراً ما نسمع شخصا ما يعبر عما عنده من فراغ و رغبته في قتل الوقت ، وضياعه ، بينما نسمع آخر يعبر عما يشعر به من ضيق وقته و يبدي تعجبه من سرعة مرور الوقت وانتهائه ، بل قد يتمنى لو زاد اليوم بضع ساعات حتى ينهي ما عليه من مهام . وقد يكون الشخص الأول هو نفس الشخص الثاني ولكن في ظروف مغايره ، فمثلاً يختلف اتساع الوقت بالنسبة للطالبة أثناء العام الدراسي ، وما فيه من واجبات و مسؤوليات ، عن وقتها أثناء العطلة الصيفية . و تختلف نظرة المرأة العاملة للوقت عن ربة البيت ، عن تلك التي تجمع بين الوظيفتين ، كذلك ونلاحظ زيادة كبيرة في الأعمال و نواحي النشاطات المختلفة في الأسرة الواحدة ، في أطوار حياتها المختلفة . فالأسرة حديثة التكوين لديها فسحة من الوقت تكفي ما عليها من واجبات و مسؤوليات داخلية و خارجية ، و يضيق الوقت و تزداد الأعباء و مسؤوليات بانجاب الأطفال ، و يزداد الوقت ضيقاً ، و المسؤوليات اتساعاً

بنمو الأطفال و خلال مراحل تعليمهم المختلفة. و قد تعود المطالب و المسؤوليات إلي النقص ان و الوقت لاتساع بخروج الأولاد من كنف الأسرة بالزواج أو العمل و يعود الزوجان للحياة بمفردهما مرة أخرى . من أهم العوامل التي تؤثر علي طرق استعمال الوقت ، فلسفة و اتجاهات الأفراد ، فمن الناس من يقدرّون عن وعي حدود ما لديهم من وقت .

ويرتبون ما يرغبون أداءه من أعمال حسب أهميتها ، و قد يؤجلون بعض تلك الأعمال إلي حين يتوافر لهم الوقت لأدائها . هؤلاء يؤمنون بإدارة الوقت وموازنته.

هناك أفراد آخرون لا يؤمنون بتنظيم مواعيد العمل و الراحة وغيرها من أوجه النشاط ، فهم يعتقدون أن أي تخطيط للوقت إنما هو مضيعة له في حد ذاته ، هؤلاء يفضلون ترك الأمور تجري علي أعنتها ، ولكن إذا اهتم كل فرد بتخطيط وقته وموازنته ، لتمكن من التغلب علي الكثير من الأمور غير المتوقعة ، و ذلك ليس بمنعها ، وإنما بتوقعها و تنظيمها قدر الإمكان .

أين يذهب الوقت ؟

والإجابة علي هذه السؤال تتضح إذا احتفظ كل فرد بسجل خاص يوضح فيه كيف يقضي وقته ، وكيف يستعمل ما لديه من ساعات محدودة لقضاء ما عليه من أعمال ونواحي نشاط مختلفة . مثل هذه السجلات هام جدا بالنسبة لربة البيت ، إذا تستطيع عن طريقها معرفة مدي ما يحتاجه كل عمل في الأسرة من وقت ، وتساعدها علي تكشف ما بقضية من ساعات في الطبخ ، أو في العناية بأطفالها ، أو في الزيارات من الجارات و غيرها ، تتبين أسباب ضيق الوقت في بعض أحيان و طوله أحيانا أخرى ، ثم هي تستطيع بعد ذلك موازنة وقتها مع أعمالها و راحتها و نواحي نشاطها المختلفة ، ويمكنها كذلك تبسيط طرق عملها حتى توفر وقتا و طاقة . التي تقضيها في كل عمل من الاعمال .

وعند طريق ملء سجل أي في نهاية الأسبوع ، تستطيع ربة البيت لإجابة علي السؤال التقليدي (أين يذهب الوقت؟). ولقد تحتاج لإعادة عملية التدوين لعدة أسابيع للتوصل إلي متوسط ما تصرفه فعلا في كل عمل من أعمالها.

وتختلف كمية الوقت اللازمة لأداء الأعمال المنزلية من أسرة لأخرى ، وذلك لأسباب التالية :

- ١ - طبيعة العمل نفسه:
فأعداد أكالات سهلة بسيطة يستغرق وقتاً أقل من أعداد وجبات كبيرة معقدة.
 - ٢ - مستوى العمل المطلوب:
فإذا اهتمت ربة البيت بمنظر الكعكة تقدمها فتتقضى بعض الوقت في تجميلها بينما تكتفي أخرى بتقديم الكعكة بدون تجميل.
 - ٣ - توافر الأدوات و الخامات:
يؤثر في كمية الوقت اللازمة لأي عمل ، فلا شك أن استخدام المكنسة الكهربائية يحتاج لوقت أقل بكثير من رفع و تنفيض السجاجيد و إعادتها إلي مكانها.
 - ٤ - حجم الأسرة و أعمار أفرادها:
فإعداد و غسل ملابس أسرة مكونة من شخصين يحتاج لنصف الوقت اللازم لإعداد و غسل ملابس أسرة مكونة من أربعة أشخاص، و يزيد الوقت بوجود أطفال صغار.
 - ٥ - عمر ربة البيت:
٦-خبرة و تجارب ربة البيت:
تمكنها من أداء الأعمال المنزلية في وقت أصغر بكثير مما تحتاجه ربة البيت غير متمرنة.
 - ٧- تعاون و اشتراك أفراد الأسرة:
يقلل من الوقت اللازم لأداء كثير من الأعمال المنزلية.
- ويطلق علي عدد الدقائق المستخدمة في أداء كل عمل من الأعمال المنزلية خلال الأسبوع تعبير وحدة عمل ((work unit)) و استخدمت وحدة العمل في بحوث متعددة لمقارنة طرق إدارة الوقت في أسر مختلفة.

تخطيط الوقت :

لعل من أهم أهداف تخطيط الوقت توفير الوقت الضائع وحسن استغلال ما لدينا من ساعات و دقائق . وقد يتصور البعض أن عملية تخطيط الوقت تستغرق وقتا طويلا يمكن توفيره واستخدامه في أداء الأعمال ذاتها . لكن البحوث تدلنا علي أن هناك تناسبا عكسيا بين كمية الوقت الضائع في عملية التخطيط و الوقت الضائع في أداء الأعمال.

ولتخطيط الوقت توجد ثلاث أنواع من الخطط، يختلف كل منها عن الآخر في درجة الوضوح و التفصيل.

النوع الأول:

عبارة عن وضع قائمة بالأعمال التي يجب القيام بتا، صغيرة كانت أم كبيرة في فترة زمنية محدودة، و هذا في الواقع لا تعد خطة بمعنى الكلمة، فهي مجرد تذكرة بما يجب على الفرد أدائه من أعمال. ويرجع إليها من آن لآخر لمراجعة ما تم إنجازه من القائمة الموضوعه وما يبقى فيها من أعمال لم تنجزه بعد.

النوع الثاني:

فيه يقسم الأعمال المطلوبة أدائها إلى مجموعات ويحدد لكل مجموعة حد أقصى من الوقت دون تحديد جزئي لكل مجموعة، و هذا يكن نفعا في المشروعات البعيدة الأجل بعض الشيء . فإذا قررت ربيت البيت تنظيف بيتها تنظيف كليا بمناسبة العيد ، فإنها تحدد موعدا يتم فيه تنظيف البيت ، ثم هي تحدد موعدا يت م فيه عمل الكعك و غيره من مستلزمات العيد – بعد ذلك تبدأ في المجموعة الأولى ولا يمنع ذلك من التحضير و التفكير في احتياجات المجموعة الثانية ، و قد تبدأ مرحلة منها قبل نهاية السابقة ، و المهم انتهاء كل عمل في الوقت المحدد له . أي أن هذا النوع من التخطيط يهتم بموعد انتهاء العمل وليس بموعد بدايته أو تفصيل توقيتات مراحل تنفيذه .

النوع الثالث :

هو أكثر دقة و تحديدا، و كثيرا ما يعرف باسم ((جدول))، و الجدول يحدد موعد بداية و نهاية كل عمل على حدة ، و يستعمل لنواحي النشاط القريبة الأجل و البعيدة على السواء . و تزيد أهمية هذا النوع بالنسبة للأفراد كلما زادت أعمالهم بالنسبة بما لديهم من وقت . و عن طريق هذه الجداول تستطيع ربة البيت أن تبسط و تسهل من أساليبها في أداء الأعمال، و أن تقتصد في طرق استعمالها للوقت. وهذا النوع من تخطيط الوقت يستلزم التريث و التفكير عند اتخاذ القرارات المتعلقة بطرق توزيع الوقت، حتى يوضع الجدول ليخدم من ينفذه على أحسن وجه.

و يفيد سجل الأعمال المنزلية في وضع هذا الجدول ويكسبها دقة وواقعية تضمن نجاح تنفيذها. فالسجل يحدد عدد الساعات أو الدقائق اللازمة لكل عمل، وعلى ضوءه تستطيع بيت البيت تخطيط ما يمكنها أدائه من أعمال في زمنية محددة.

ومما هو جدير بالذكر أن تخطيط أي مورد لا يحقق معجزات، فتخطيط طرق صرف النقود لا يزيد كميته، وتخطيط الوقت لا يطيل ساعات النهار. وإنما هي وسيلة تساعد على حسن إدارة المورد الذي نحن بصدد ولكي ينجح أي تخطيط للوقت، يجب أن تراعى فيه احتياجات الأفراد الشخصية وميولهم وحتى عاداتهم. فإذا كان من عادة ربة بيت أن تقرأ صحف الصباح قبل تنظيف منزلها فعلى الخطة ألا تغير من ذلك، وإذا كانت تفضل ترتيب دواليبها في المساء فتوضع الخطة على هذا الأساس. أما مدى ما يذكر في الخطة من تفاصيل فيتوقف على خبرة من توضع له الخطة. فمثلاً إذا وضعت خطة لطالبات بيت التدريب لاستعمال فترة الصباح من كل يوم لتنظيف المنزل، فقد يورد في الخطة مثلاً من ٨,١٥ - ٨,٣٠ ترتيب الأسرة، من ٨,٣٠ - ٨,٤٠ تلميع الأرضية، من ٨,٤٠ - ٨,٥٠ تنظيف السجاد، ومن ٨,٥٠ - ٩,٠٠ إعادة ترتيب أثاث الغرفة. بينما توضع نفس الخطة لربة بيت متمرنة بالصورة الآتية: من ٨ - ٩ تنظيف الحجرة. كذلك أن تتضمن الخطة وقتاً للراحة ووقتاً للمقاطع الخارجية.

خطوات تخطيط الوقت :

إن النوعين الأول والثاني

من طرق التخطيط لا يحتاجان إلى تدوين، فغالبا ما تتخذ الخطوات عقلياً. فطريقة مجموعات الأعمال، وهي النوع الثاني، قد تتم بأن تحصر ربة البيت ما عليها إنجازها من أعمال، فقد تحدث نفسها قائلة؛ إن على أن أعد طعام الغداء وفي الوقت نفسه أريد أعداد فستاني للخروج بعد الظهر، فإذا أنا بدأت الطعام الآن فلن يكفي وقتي لتجهيز الفستان وإرساله للكي حتى يكون معداً في الساعة الرابعة، فيحسن أنا أعد الفستان أولاً، ثم أبدأ إعداد طعام الغداء، ثم تقوم بتنفيذ ما توصلت إليه من قرارات.

أما النوع الثالث

هو جدول الوقت فيستلزم تفكيرًا أعمق وغالبًا ما يدون وخاصة للمبتدئات ويشمل هذا النوع على خطوات واضحة ومحددة:

- ١ - سجلي كل الأعمال المراد القيام بها، وتقسّم إلي مجموعة حسب درجة مرونة ما تحتاجه من وقت.
- ٢ - دوني ، أمام كل عمل عدد الساعات والدقائق التي يحتاجها ، كوني واقعيه بقدر الإمكان .
- ٣ - قومي بعملية موازنة بين الوقت المتوافر الأعمال المطلوبة، مع ترتيب هذه الأعمال وتسلسلها حسب أهميتها.
- ٤ - احجزي بعض الوقت للطوارئ.
- ٥ - دوني الخطة.
- ٦ - إذا تعارضت الخطة مع ظروف الغير من المخالطين، فيجب تكييفها وتعديلها لتنمشي مع الوضع القائم، وقبل شرح خطوات تخطيط الوقت تفصيليًا.

إليك مجموعة إرشادات عامة تساعد على إنجاز التخطيط وبلوغ الأهداف

إرشادات لتخطيط الوقت :

- ١- ضعي الخطة مراعية القيام بالأعمال الأكثر أهمية للأسرة ككل أولاً، لكن لا تغفلي أهداف الأفراد واحتياجاتهم.
- ٢- رتبي الأعمال في تسلسل يتفق ورغبات وميول أفراد الأسرة، وكذلك مراعية أوقات أعمالهم وفراغهم.
- ٣- حاولي الاقتصاد في استعمال الوقت كلما أمكن .
- ٤- حددي وقتًا كافيًا لكل عمل حتى يتسنى أدائه بإتقان وسهولة.
- ٥- خططي وقتًا لنواحي النشاط الترفيهية الشخصية للأسرة في تحمل نصيبه من المسؤولية.
- ٦- راعي المرونة في وضع الخطة، حتى يسهل إجراء أي تعديل أو تغيير فيها.

وضع الخطة :

الخطوة الأولى :

عند البدء في وضع خطة لاستعمال الوقت تجد ربة البيت أن لديها أعمالا يجب أن تؤديها يوميًا ، وأخري تؤديها كل أسبوع ، وهناك بعض الأعمال تؤدي موسميًا ، وكذلك هنالك من الأعمال ما يتم من آن لآخر ؛ أي بدون تحديد دوري لأدائها .

وعند تسجيل الأعمال المراد القيام بها، تحصر تلك الأعمال حسب مواعيد أدائها.

وقد يتم ذلك بالصورة التالية :

أعمال يومية

تحضير الفطور - مساعدة الأطفال للخروج لمدارسهم - تهوية الأسرة وترتيبها - مساعدة الأطفال في دروسهم - الخروج للعمل - نشاط ترفيهي (تلفزيون امسرح... الخ) - أعمال أخرى - تجهيز الطعام - ترتيب حجرات البيت - العناية بالمظهر الشخصي - الذهاب إلى السوق - نشاط اجتماعي (زيارات الاجتماعات) - أعمال غير متوقعة.

أعمال أسبوعية

تنظيف حجرات المنزل - تنظيف كلي لبعض أدوات المنزل (الثلاجة \الفرن \الفضية... الخ) - الغسل والكي

- حياكة بعض قطع الملابس.
- زيارات.
- طهو أو خبز أصناف خاصة.
- الذهاب إلى السوق.
- نشاط ترفيهي (سينما امسرح.... الخ).
- اجتماعات ، مقابلات ، الذهاب إلى النادي.
- كوافير العناية بالصحة الشخصية.
- زيارة طبيب.
- أعمال غير متوقعة.
- أعمال أخرى.

أعمال موسمية

- التخطيط للإجازات.
- تجهيز ملابس فصل من السنة و تحضير ملابس الفصل الثاني.
- الاستعداد للأعياد و المواسم.
- حفلات و هدايا أعياد الميلاد.
- الاستعداد للعام الدراسي الجديد.
- تنظيف كلي للبيت.
- إعداد ملابس جديدة.
- تغيير ترتيب الحجرات حسب الفصل من السنة.
- عمل مربى و شراب ومخللات.

الخطوة الثانية :

و هي تقدير الوقت الذي يستلزم كل عمل من تلك الأعمال. ويسهل هذا التقدير عند وضع تفصيل للخطة اليومية، ثم تقسيم كل عمل مطلوب إلى خطوات متباينة. فمثلا طلب منك كتاب بحث خاص.

فإن كتابة هذا البحث تتطلب :

- ١- الاطلاع وكتابة مذكرات وجمع المعلومات .
 - ٢- وضع تخطيط أولى للبحث وطريقة السير فيه.
 - ٣- كتابة مسودة للبحث .
 - ٤- إصلاح وتعديل البحث وتنقيحه.
 - ٥- كتابة البحث في صورته النهائية.
- فإذا قدرت كل طالبة الزمن اللازم لكل خطوة من تلك الخطوات، أمكنها بصورة أقرب للواقع، التكهّن وتقدير ما يلزمها من وقت لتقديم البحث المطلوب. وبالمثل إذا أرادت ربة البيت تنظيف دولا ب ملابس.

فيمكنها تقسيم العملية إلى أجزاء ، وتقدير الوقت اللازم لكل جزء ، فمثلا :

- ١- تحضير أدوات وأجهزة التنظيف.
 - ٢- إخراج كل شيء من الدولاب.
 - ٣- تنظيف وتهوية الدولاب.
 - ٤- تنظيف الأدراج والرفوف.
 - ٥- إعادة ترتيب الدولاب.
 - ٦- إعادة أدوات التنظيف لأماكنها .
- وإذا احتفظت ربة البيت بسجل للأعمال المنزلية، فإنه كما قلنا يسهل لها هذه الخطوة ويساعدها في دقة تقدير الوقت.
- وبعد تقدير الوقت اللازم لكل عمل مطلوب، يمكن وضع خطة اليوم.

الخطوة الثالثة و الرابعة :

أي توزيع الأعمال الأسبوعية و الموسمية في الخطة الموضوعية، مع ملاحظة الموازنة بين أهمية كل عمل و الوقت اللازم له. و قد ينتج عن ذلك تعديل في بعض المواعيد المقررة لكل عمل، أو تأجيل بعض الأعمال من يوم لآخر.

ويراعي أيضا في هذه الخطوة ظروف وقت وعمل باقي أفراد الأسرة، ومناسبة الخطة الموضوعية لكل منهم. فإذا اختارت ربة البيت يوم الأحد للغسيل، و كان هذا اليوم هو عطلة أولادها أو زوجها فإن هذا قطاعا اختيار خاطئ .. وإذا كان لربة بيت أن تنظف الأواني الفضية مثلا ، وهي تريد تنظيف نوافذ المنزلية في نفس اليوم، فإن الأفضل طبعا أن ترصد فترة صباحية لتنظيف النوافذ ، وفترة مسائية لتنظيف الفضية حيث أنه يمكنها القيام بالآخر أثناء وجود باقي أفراد الأسرة في البيت ودون إزعاج لأحدهم .

ثم على واضع الخطة كذلك مراعاة وجود بعض الأيدي العاملة التي يمكنها المساعدة أو المشاركة في عمل معين إذا اقتضى الأمر . فإذا خططت ربة البيت عملها لكي تغير في ترتيب أثاث المنزل؛ فيحسن أن تتخير وقتا يمكن فيه لبعض أفراد الأسرة معاونتها في نقل قطع أثاث والمشورة في الترتيب الجديد. و إذا تخيرت الأم وقتا يوجد فيه أطفالها في البيت لعمل كعك العيد، فإن هذا يسعدهم ويشعرهم بفرحة العيد وبهجته ، وفي مشاركتهم في الاستعداد له . وقد يكونون في سن تسمح لهم بالمساعدة و المعاونة في إنجاز هذا العمل.

أما عن ترتيب الأعمال وفق أهميتها، فإننا نجد أن بعض الأعمال سواء اليومية أو الأسبوعية أو الموسمية، محددة المواعيد ولا يمكن التعديل فيها مثل مواعيد الوجبات و مواعيد الخروج إلى المدرسة و العودة منها كذلك أعياد

الميلاد و المواسم. فعلى ربة البيت أن تتصرف في مواعيد ما تقوم به من أعمال حسب ما تسمح به الأوقات تلك الأعمال المحددة ، فربة البيت التي تعمل في وظيفتها لا تتحكم في وقتها إلا بعد إنتهاء ساعات العمل و عليها تنظيم جدول تبعاً لذلك.

من أهم طرائق حسن استغلال الوقت محاولة تداخل الأعمال بعضها في بعض فمثلاً يمكنك غسل الصحون في المطبخ بينما الأكل يطهى بالفرن ، ويمكنك تخطيط قائمة لطعام الإسبوع وأنت تحففين شعرك بالكوافير . كذلك موازنة الأعمال تتوقف إلى حد كبير على مدى ما يحتاجه كل منها من جهد ، فيجب اختيار بعض الأعمال الخفيفة إلى جانب الأعمال التي تتطلب مجهوداً كبيراً في فترة زمنية مقاربة كاليوم أو أسبوع .

ثم يجب ترك وقت خاص لتغطية ما قد يطرأ عن أعمال خارجة من الخطة ، ولتعويض الوقت الذي قد يضيع في أداء عمل معين لم نحسن تقدير الوقت اللازم له ، أو نتيجة لمقاطع خارجة غير منتظرة فهذا الوقت يسمح بمتابعة الخطة الموضوعه وانجاز ما خطط من أعمال ، دون إرجاء بعضها أو مضاعفة الجهد البشري لذلك .

الخطوة الخامسة :

تدوين الخطة قد يكون أو لا يكون الخطوة التالية في تخطيط الوقت فإذا كانت الفترة الزمنية المراد تخطيطها قصيرة بحيث يمكن تذكر تفاصيل الخطة فلا داعي للتدوين كذلك قد تعتمد ربة المنزل المتمرنة على ذاكرتها وخبرتها في متابعة ما تضعه من خطط عقلية فلا تلجأ للتدوين وإذا كانت الأسرة صغيرة العدد أي أن الخطة توضع لشخص واحد أو شخصين فغالبا مايكتفي بالتخطيط الذهني ،، وأما تدوين الخطة فطريقة نافعة للغاية وخاصة بالنسبة للمبتدئات وتزداد أهمية التدوين كما سبق الذكر كلما زادت الأعباء المتطلبة وإذا زاد عدد أفراد الأسرة وتشعبت المسئولية فيحسن تدوين الخطة ليعرف كل فرد ما عليه من مسئوليات .

الخطوة السادسة :

وتتجلى أهميتها إذا كان التخطيط يوضع لمجموعة كبيرة من الأفراد كأن يطلب منك تخطيط جدول زمني لمؤتمر عام لعلوم الأسرة والمستهلك مثلا فهنا توضع الخطة بخطواتها السابقة كاملة فإذا وجد تعارض في ظروف بعض الشخصيات المهمة في المؤتمر فيجب تعديل وتكييف المواعيد لترضي الجميع يتم ذلك بصورة مبسطة في الأسرة وخاصة الأسر الكبيرة إذ كثيرا ما تتعارض أوقات فراغ وعمل الأفراد ويجب تعديل الخطة حتى تتماشى مع رغبات وميول كل فرد بقدر المستطاع .

تنفيذ ومراقبة الخطة :

لكي تكون الخطة مهما أتقن وضعها ذات فائدة يجب أن توضع موضع التنفيذ ويلزمنا هنا التنشيط لنتقدم في تنفيذ الخطة وفي الانتقال من مرحلة لأخرى في إتمامها ،، ومراجعة الخطة من أن لآخر من أهم معينات مراقبة الخطة أثناء التنفيذ فيراجع تسلسل الأعمال والوقت المخصص لأداء كل عمل ويساعد في ه ذه الخطوة تجزيئة كل عمل لخطوات ومراجعة الوقت اللازم لأداء كل خطوة ومجموع الزمن المحدد للعمل كله وتكرر عملية المراجعة مرة أو مرتين كل يوم أو كلما شعر الفرد بحاجة ذلك ومن أهم وسائل مراقبة تنفيذ الخطة ،، أن يكون للفرد حاسة للتوقيت فيستطيع تقدير ما مر من وقت وما بقي له لأداء الأعمال المختلفة ومما لا شك فيه أن الأفراد يختلفون في قدرتهم على حسن التوقيت وهذه الحاسة يمكن تنميتها بالتدريب والتعلم ولعلنا في عصر الذرة لأشد حاجة لتنمية هذه الحاسة أكثر من أي وقت آخر.

إنك إذا لاحظت شخصا ينظر إلى ساعته ثم سألته بعد لحظة عن الوقت فإنه سيعيد النظر إلى ساعته مرة أخرى . فالطالبة عندما تنظر لساعتها لا تفكر أن الساعة ٨،٤٠ بقدر ما تفكر أن الباقي على ابتداء الحصة الأولى ثلاث ساعة ، وهذا التقرير في الواقع هو توقيت للأفعال والأعمال وهو طريقة لتنمية حاسة الوقت عند الإنسان . ومن الضروري أن يحدث تعديل وتكييف في الخطة الموضوعية حسب ما يقع من أحداث وما يجد من ظروف . وتساعد مرونة الخطة على إجراء هذه الخطوة بنجاح وسهولة دون التضحية بالإعمال المهمة أو تأجيل أشياء لا تتحمل التأجيل.

تقييم الخطة :

إن عملية تقييم الخطة الموضوعية لاستعمال الوقت، تبدأ أثناء وضع الخطة ذاتها، وتستمر أثناء التنفيذ ثم تتم عند تقييم النتائج. وعند تقييم الخطة يجب أن يوضع في الاعتبار القيم والأهداف المنشودة والتي وضعت على أساسها الخطة . وكذلك تسنح الفرصة لتقييم ما اتخذ من قرارات بشأن توزيع الوقت وأسباب نجاح أو فشل الخطة الموضوعية في تحقيق الأهداف المرجوة.

ويجب ألا تغفل مهارات الأفراد وقدراتهم وطاقاتهم المختلفة في مساعدة الخطة على النجاح أو الفشل
لقد ازداد في الأعوام الأخيرة اهتمام الناس بالوقت، ويعزي الباحثون ذلك إلى أسباب منها:

- ازدياد توقعات المنظمات لما يجب أن يحققه العاملون فيها.
 - تعقد بيئة العمل بمختلف أبعادها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.
 - ارتفاع معدلات التغير السنوية وقد تطرق إلى هذه الظاهرة (الفن توفلر Alvin Toffler) في كتابه صدمة المستقبل، فقال (إن كلا منا لديه قدره على استيعاب التغير بمعدل معين وتبدأ المشكلات حين يكون بمعدل أكبر من طاقات الفرد على استيعابه وهنا يسبب الوقت معظم المشكلات).
 - النزعة إلى الاستقلال الفردي كنتيجة لعوامل كثيرة، منها زيادة حجم المنظمات والحكومات وازدياد تأثيرها على الأفراد مما اذكي الرغبة فيهم (أي في الأفراد) إلى محاولة السيطرة على حاجاتهم وعلى أوقاتهم.
- وإذا كان للوقت كل هذه الأهمية، حتى ليعد هو الحياة نفسها فإن على المرء أن يحرص على الاستفادة منه والمحافظة عليه.
- وإذا كان للوقت هذه الخصوصية والأهمية على سواه من موارد الإدارة فإن إدارته تختلف عن إدارة هذه الموارد وقد لخص دروكر Drucker هذا الاختلاف بقوله: إن إدارة الوقت يعني إدارة الذات، ومن يعجز عن ذلك لا يستطيع إدارة وقت الآخرين، وإدارته تشبه إدارة أي شيء فهي تتطلب مهارات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة.
- وان الذين ينظرون إلى الوقت بعين الاهتمام هم الذين يحققون انجازات كثيره في حياتهم الشخصية و المهنية وهم الذين يعلمون إن الوقت قليل لتحقيق كل ما يريدون وعلى العكس من ذلك فإن المرء الذي لا يهتم كثيرا بالانجازات ينظر إلى الوقت على انه ذو قيمة قليلة.

إن إدارة الوقت تعني الاستخدام الفعال للموارد المتاحة بما فيها الوقت وإذا أراد المدير بصورة خاصة والموظف بصورة عامة تحسين إدارته للوقت.

فإن ذلك يفرض عليه:

• الالتزام Commitment

هو الحرص على انجاز المهام في وقتها والتخلص من عادة التأجيل التي يتسم بها العديد من الناس ويعتبر احد معوقات إدارة الوقت .

• التحليل Analysis

هذا يتطلب أن تتوافر لدى المدير بيانات توضح طريقة قضائه لوقته. وتوضح المشكلات الناتجة عن ذلك وأسبابها.

• التخطيط Planning

يقوم شخص ما أنه لا يجد الوقت الكافي للتخطيط ، ولكن الإدارة الفعالة تتطلب التخطيط في كل عمل وإن كل ساعة تقضيها في التخطيط توفر ساعات طويلة عند التنفيذ.

• المتابعة وإعادة التحليل: Follow up and Reanalysis

مهما تكن الخطة جيدة فإنها لا تنجح إذا لم يتم التعرف على النتائج والمشكلات بهدف تعديل الخطة وفقا لذلك نستنتج من ذلك أن إدارة الوقت عملية مستمرة تتطلب الرغبة في التطوير، كما تتطلب التحليل والتخطيط والمتابعة وإعادة التحليل أنها عملية مستمرة متصلة يمكن تجزئتها إلى العمليات الفرعية.

الخطوات الثمانية التالية:

- ١- التعرف على كيفية قضاء الوقت ، واستخدام سجلات الوقت للحصول على معلومات دقيقة.
- ٢- تحليل سجلات الوقت للتعرف على الأنشطة التي تأخذ الكثير من الوقت ومن غير إن تسهم في تحقيق النتائج المتوقعة بدرجة تتناسب ما أنفق عليها من وقت وجهد.
- ٣-التقييم الذاتي، وهذا يتضمن تقييم القدرات، وما يستطيع القيام به وما يتطلب القيام به لتحقيق الأهداف.
- ٤- تحديد الأهداف والأولويات .
- ٥- إعداد خطط عمل لتحقيق الأهداف.
- ٦- تنفيذ خطط العمل المرسومة وفق جدول زمني محدد
- ٧- تبني أساليب وحلول ملائمة لمواجهة آفات الوقت أو المعوقات.
- ٨- المتابعة وإعادة التحليل بهدف التطوير.

ثمة حقيقتان في إدارة الوقت نود أن نذكر بهما تلك الفئة من الناس التي كثيرا ما تردد: ((ليست هنالك ساعات أكثر في اليوم)) ((وليس هنالك وقت كافي)). الحقيقة الأولى تفيد أن هنالك أربعاً وعشرين ساعة في اليوم، ١٦ ساعة في الأسبوع، ٨٧٦٦ ساعة في السنة. ولا اقل ولا أكثر.

أما الحقيقة الأخرى فتفيد أننا جميعاً متساوون في الوقت، سواء كنا أغنياء أو فقراء، أقوياء أو ضعفاء فمثلاً رئيس الدولة يملك نفس الكمية الوقت التي يملكها موظف صغير في وزارة ما، أو يملكها ربة بيت أو رجل متقاعد.

فالمشكلة إذن ليست في عدم الحصول على الوقت كاف، أو في عدم إمكانية استعارة وقت الآخرين أو سرقة، بل هي في كيفية إدارة الوقت المتاح.

العوامل التي تؤدي إلى إهدار الوقت :

العوامل بشكل عام هي :

- ١- سوء التنظيم الداخلي للإدارة وتداخل الاختصاصات ، وغياب توصيف وظائف للعاملين أو عدم الأخذ بها في حالة وجوده .
- ٢- التركيز على العلاقات الخاصة وتكوين المجموعات الصغيرة، وانتشار الحديث في الموضوعات الخاصة.
- ٣- الاجتماعات المثيرة مثل اللجان واللقاءات الدورية مع المرؤوسين وعدم تحديد جدول أعمالها والتطرق لبحث الأمور غير الهامة أحيانا .
- ٤- عدم كفاية المعلومات وأنظمة الاتصال حيث توجد صعوبة في الحصول على المعلومات الضرورية لأداء العمل والحاجة إلى بذل بعض الجهد للحصول عليها.
- ٥- كثرة عدد الزوار من خارج المنشأة أو داخلها و الخلط بين العلاقات الشخصية وعلاقات العمل
- ٦- المكالمات الهاتفية و إعطائها أعلى الدرجات في أولويات العمل .
- ٧- قراءة الصحف والمجلات.
- ٨- البدء في تنفيذ أية مهمة قبل التفكير فيها والتخطيط لها ، والانتقال إلى مهمة جديدة قبل انجاز المهمة السابقة ، والاهتمام بالمسائل الروتينية قليلة الأهمية .
- ٩- التعود على عدم سرعة البت في الأمور والاعتقاد بأن تأجيلها يعطي دائما الفرصة للدراسة واتخاذ القرارات المناسبة.

العوامل والعمليات الإدارية وتتخلل مضيعات الوقت مختلف العمليات الإدارية وذلك على النحو

التالى:

١- التخطيط :

- عدم وجود أهداف أو أولويات أو خطط يومية .
- اختلال الأولويات .
- إتباع فلسفه إطفاء الحريق أو ((الإدارة بالأزمات)).
- عدم وجود مواعيد محددة لإنهاء المهام .
- أحلام اليقظة.
- القيام بأعمال كثيرة في وقت واحد.

٢- التنظيم:

- الفوضى وانعدام الانضباط الذاتي.
- كثرة الأعمال الورقية .
- القيام بالعمل أكثر من مرة (جهود متكررة).
- وجود أكثر من رئيس واحد للموظفين.
- عدم وضوح المسؤوليات والسلطات .

٣- التوظيف:

- وجود مرؤوسين غير مدربين أو غير مناسبين .
- كثرة عدد الموظفين (أو قلتهم)
- وجود موظفين يثيرون المشكلات والصعوبات.

٤- الفردية في العمل:

- النزعة التسلطية لدى المدير ، والرغبة في انجاز العمل بصورة منفردة .
- اهتمام المدير بالتفاصيل الصغيرة و الروتينية .
- التفويض غير الفعال.
- ضعف روح الفريق بين الموظفين وضعف دافعيتهم للعمل .
- ضعف القدرة على حل الخلافات وإدارة النزعات
- ضعف القدرة على التكيف .
- الافتقار إلى التنسيق .

٥- الرقابة :

- كثرة الزوار أو المكالمات الهاتفية.
- عدم وجود تقارير للمتابعة ومعايير للرقابة.
- التسلط والرقابة المفرطة.
- كثرة الأخطاء وتدني الأداء الضعيف .
- عدم القدرة على معالجة الأداء الضعيف.
- عدم القدرة على القول (لا) .

٦- الاتصال :

- كثرة الاجتماعات واللجان.
- عدم وضوح نظام الاتصالات .
- سوء الفهم والافتقار إلى الإصغاء الجيد
- الرغبة في أقام علاقات اجتماعية مع الآخرين بقصد التسلية.

٧- اتخاذ القرارات:

- اتخاذ قرارات متسرة.
 - التردد في اتخاذ القرارات .
 - التسويف و التأجيل والمماطلة في اتخاذ القرارات
 - الحرص الزائد على جمع كل المعلومات عند اتخاذ القرارات.
 - إتباع أسلوب اتخاذ القرارات من خلال اللجان .
- هنالك عوامل أخرى بالإضافة لما سبق منها التوجه الاجتماعي العام نحو الوعي بأهمية الوقت، ومنها المؤثرات الفكرية الخاصة التي يحملها بعض العاملين.

أساليب إدارة للتغلب على مضيعات الوقت :

• حدد الأهداف :

من أهم المشاكل التي تواجه المديرين هي الانهماك الزائد في العمل وحيث أن الإدارة تتضمن العمل مع الناس ومن خلال الناس فإننا أحيانا نعاني من وقت طويل في الاجتماعات و المحادثات التلفونية والتعامل مع شكاوى الموظفين و العملاء.

وعلى الرغم من انه من الضروري الاضطلاع بهذه المسؤوليات على أفضل وجه فإن ذلك لا يعني أن نعطيها كل وقتنا ، لان الوقت الذي نقضيه في مثل تلك الأمور يمكن تخفيضه إلى الثلث وحتى نتمكن من ذلك يجب إن يكون هنالك فهم واضح للهدف من أي نشاط نقوم به إن ذلك سوف يساعد على توجيه أنشطتنا وكذلك يساعد على إنفاذ الوقت الذي نضعه في أحاديث غير مجدية أو أمور تافهة ليس لها علاقة بالعمل .

هنالك طريقة أخرى للإلمام بمضيعات الوقت وهي تحديد بعض المجموعات الرئيسية لمضيعات الوقت التي تستغرق معظم وقتك وطاقتك.

ثم حاول توليد مجموعة متنوعة من الأفكار التي تمكّنك من التخلص من المضيعات أو تخفيف أثرها ، وأن تركز على ما يمكنك القيام به من أجل تحقيقه ثم وضع الخطة والالتزام بها مع التركيز على ما يمكنك التحكم فيها ، ولكن تذكر أن لا تضع اللوم على الآخرين أو على الإدارة ولا تحاول التعامل مع أشياء كثيرة ولكن الأفضل أن تختار مهام قليلة بدلا من وضع خطة موسعة

• قم بالتنفيذ :

إن كل منا يفضل القيام ببعض الأعمال، ولا يجب القيام بالأعمال الأخرى، وحيث إن كثير من الأشياء التي نقلل من شأنها وهي في الواقع أشياء متعبة فإننا يجب إن نتعلم كيف نتحكم فيها بدلا من أن نتحكم هي فينا.

- فيجب إن نواجه الأعمال غير السارة بنوعين من المواقف:

الأول: محاولة التعامل مع مثل تلك الأشياء بدلا من أن نتحاشاها عن طريق التأجيل.

الثاني : محاولة انجاز مثل تلك الأعمال بأعلى قدر ممكن من الكفاءة .

وإن ذلك يعني العمل من اجل تحقيق أفضل النتائج بأقل قدر من المجهود ، ولكن المهم أن تؤدي العمل بطريقة سليمة ، وبأعلى قدر ممكن من الكفاءة .

إذا أردت أن تستفيد من وقتك وتستثمره يجب أن تحدد هدفك لكي تستغله بشكل فعال.

• سجل أو مفكرة العمل اليومي:

هو سجل الواجبات والمهام المكتتبية الواجب أداؤها يوميا والتي لا تستقيم عملية إنتاجية بدونها وهو ذاكرة ثانية للموظف تقيه مغبة السهو والنسيان أو حتى الإهمال بنوعيه المتعمد وغير المتعمد.

تبدأ الخطوة الأولى نحو التحكم في العمل بأن تسجل كل واجباتك المؤجلة أو غير المكتملة حسب طبيعة ونوع المهام والواجبات والأعمال المكتتبية في سجل الوقت .

لابد إن تكون أوراق السجل (المفكرة) من الورق الكبير وبها أماكن لتدوين أرقام الهواتف وأي معلومات أخرى وعلينا مراعاة تسجيل وإدراج كل صغيرة وكبيرة فيها وعليك شطب المهام التي تم استكمالها وفي حال تجديد المفكرة علينا مراعاة نقل المشروعات قيد التنفيذ إلى المفكرة الجديدة.

ولا بد من استعراض محتويات المفكرة (السجل) بشكل يومي لتعيين الأهم فالمهم من الواجبات وخصوصا قبل انقضاء ساعات الدوام ومعرفة الواجبات الممكن استكمالها في اليوم التالي والموظف الممتاز هو الذي يخطط للأسابيع والأشهر القادمة وليس لليوم التالي فقط وتستخدم المفكرة كأداة للتخطيط ولتنفيذ المهام والمشروعات قبل وقت كاف إذا بدأت يوم عمل دون اجتماعات أو مكالمات أو مشاكل أخرى فسوف تنجز عددا كبيرا من المهام بأكبر قدر من الكفاءة والإتقان.

وفي حال المهام التي تتطلب إجراء اتصال بعد نحو أسبوع أو أسبوعين أو ستة أو ثمانية أشهر لا بد من تخصيص مفكرة التقويم الشهري حتى تقي بالمطلوب.

• مفكرة التقويم:

لسنين عديدة درج الناس على استخدام مفكرات التقويم كأداة لا بد منها لقضاء الأعمال وتنظيم البرامج الخاصة والعامّة والتخطيط للمستقبل وهناك من استخدمها في تسجيل الأفكار والملاحظات وسيلة لتخطيط الحياة اليومية فهي حاوية لمفكرة العمل اليومي والتقويم الشهري بمساحتها المخصصة لليوم أو الساعة وأرقام الهواتف ويمتد ذلك للأسبوع والأشهر وهي إحدى الوسائل العلمية لإدارة الوقت وضمان انجاز الأعمال في مواعيدها، إن المفكرة مزودة بأبواب للأيام والأسابيع والشهور تتسم بقدر كبير من المرونة سواء كان الموعد أو العمل مؤجل ليوم أو أسبوع أو عدة شهور وتسهل عملية انسياب العمل بسهولة ويسر لأن كل يوم جديد له واجباته المؤرخة بشكل دقيق وتتيح التخطيط على المدى الطويل وتساعد بسهولة على ترحيل المواعيد الجديدة في حال تأجيل الموعد المحدد لوقت آخر ولا بد من استعراض محتويات المفكرة للتأكد من خلوها من واجبات ومهام معلقة . عند تدوين أرقام الهواتف لا بد من نقلها إلى دفتر خاص لأن المفكرة قابلة للتجديد كل عام. هناك بعض الموظفين يحتفظون بمفكرة بالدرج وأخرى للجيب وثالثة للسيارة فهذه تحدث إرباك حقيقي في ارتباطات الشخص أيا كان وظيفته فلو تطلب الأمر يمكن أن تطلب من مساعدك تعديل البرنامج وارتباطات العمل في حالة الغياب لمواكبة مختلف المستجدات .

الجدول الزمني: (سجل الوقت) : كيف تستغل وقتك ؟

الخطوات الأولى في إدارة الوقت يعني الاحتفاظ بسجل للزمن تسجل به ما تفعله وكم يستغرق من الوقت وليكن في البداية لمدة أسبوع فقط.

(مثال ١) :

مدير مبيعات يرد على هذا السؤال " أمضي وقتي متجولا لفترة طويلة لذلك ليس لدي الوقت الكافي لأمضيه مع أسرتي " .

(مثال ٢) :

امرأة عاملة تقول " تمضية خمس ساعات في تأدية العمل المنزلي بجانب عملي خارج المنزل كثير جدا لا بد أن أجد طريقة لتقليص هذا الوقت "

نستطيع أن نستنتج في إجابته أنه الرغبة في التغيير وتقليص الوقت المعمول به لشيء ما واستثماره في أشياء أخرى أي التغيير للأفضل هو الهدف .

كيف يضيع الوقت ؟ تقديرنا للوقت الذي تنجز به أعمالنا يكون خطأ،،، فمثلا : نحن نستغرق وقتا كبيرا في أنشطة معينة على حساب أنشطة أخرى وعلى حسب تقييمنا لنوع النشاط ،،،،، عندما نحفظ بسجل الوقت حينها نجد أن معظم وقتنا يضيع للأسباب الداخلية كالتردد والحيرة والفشل في توكيل العمل لآخرين .

وأسباب داخلية كالمكالمات الهاتفية / اجتماعات وغيرها ،، الكثير منا يخطأ في تقدير الوقت الكافي لإنجاز عمل ما وذلك يؤثر على جدول عملهم اليومي وتسجيل الوقت استخدم التقويم واحتفظ به معك ودون ما تفعله وكم يستغرق من الوقت لان ذلك أفضل من الاعتماد على الذاكرة .

الوقت مورد نادر لا يمكن تعويضه ولا يمكن ادخاره بعدم استخدامه فالإنسان لابد أن يكون منظماً للاستفادة من الوقت.

مع مراعاة الدقة والترتيب والتصريف بشكل سريع في الأمور الطارئة ومعالجتها ولسهولة ذلك

لا بد من القيام بما يلي :

- وضع قائمة بالأعمال التي ينبغي القيام بها يوميا .
- معالجة الأوراق مرة واحدة فقط.
- استعمال سلة مهملات للأوراق.
- العثور على الأوراق المطلوبة في ثوان بدلا من الدقائق.
- استعمال نظام مرجعي يتناسب مع احتياجات العمل.
- الاحتفاظ بسجلات للأحداث .
- الشعور بالثقة للسيطرة على الأشياء .
- تفادي الفوضى والارتباك باستخدام الطرق المختصرة.
- لا تتأخر في إتمام عمل لوقت طويل.

على الإنسان أن لا يضيع وقته إلا في الأعمال المهمة وللحصول على هذه الخاصية لابد من:

- التفكير بالاستفادة من الوقت .
- استطاعة معرفة ما يضيع الوقت .
- إدراك التصرفات التي تضيع وقت الآخرين.
- معرفة السبب الحقيقي لعدم إنجاز عمل ما إذا تأخر فيه.
- تحديد الإنجازات المهمة خلال النهار ولا بد أن يكون لديك قابلية لتنظيم وقتك.

على الإنسان يعمل على التخطيط للمهام التي سيقوم بها ولذلك عليه أن يعرف مهامه الأساسية

ويحدد الأهداف وهي:

- إنجاز الأعمال المهمة في زمن محدد والتمييز بين العمل الطارئ والمهم.
- تنفيذ الأعمال التي تساعد على تنسيق الوقت.
- البدء للتخطيط للوقت حالاً.

ولتوفير الوقت في التعامل مع الآخرين عليك بإتباع ما يلي:

- المشاركة على نطاق واسع في تحديد الأهداف .
- إتاحة فرص للأشخاص للتعبير عن شعورهم بوجود صعوبات معينة.
- حل المشكلات بواقعية .
- المشاركة بالمسئولية .
- احترام رأي الآخرين مهما كان المستوى الوظيفي.
- تكاتف عند وجود أزمة معينة للعمل على تجاوزها
- توافر الأمانة في العلاقات.
- مواجهة الأداء الضعيف والبحث الجماعي عن علاج له.
- ضع تناسق بين ما يقال وما يتم عمله.
- كن ثابتاً ومرناً في نفس الوقت.

النصائح العامة لإدارة الوقت :

- حدد الأهداف والأولويات.
- حدد الأنشطة اللازمة للوصول للأهداف.
- قدر الوقت المناسب لأداء كل عمل مع وضع الحدود له.
- خطط وقتك بوضع خطه أسبوعية وقائمه بالأعمال اليومية.
- ضع المواعيد اليومية في جدول زمني مع تحديدها.
- لا تنس ترك وقت للأشياء غير المتوقعة.
- التأكد من أن الساعة الأولى من العمل منتجة.
- خصص ساعة يومية للتمعن في الأعمال المهمة .
- لا تؤجل عمل اليوم إلي الغد .
- لا تبدأ بتنفيذ عمل جديد قبل الانتهاء من العمل الحالي.
- خصص وقتا لشخصك وللسترخاء.
- نم فلسفتك عن الوقت بصوره إيجابية.
- اجعل الإدارة الفعالة للوقت عادة يومية.

الباب الثالث

إدارة الموارد المالية للأسرة

مفهوم الميزانية :

تطلق كلمة موازنة اقتصاديا، على كل تخطيط من شأنه توزيع الموارد المحدودة على الحاجات المتعددة. وبما إن جميع الموارد المتوافرة للأسرة محدودة فإن كلا منها يتطلب موازنة المتوافر منه مع الحاجات المتنوعة المتعلقة به ينطبق هذا الكلام على ما لدي الفرد من نقود وما عنده من وقت وما يتمتع به من طاقة بدنية وما يمتلكه من ممتلكات مختلفة وغيرها من الموارد سواء بشرية أو غير بشرية.

تبنى الميزانيات على أسس عامة لا تتغير بتغير المورد فإذا كنا نضع ميزانية للوقت فيجب إن نراعي نفس الأسس التي نراعيها عند وضع الميزانية للدخل المالي سنورد فيما يلي الأسس العامة لوضع الميزانيات.

الأسس العامة لوضع الميزانيات:

- ١ - توضع الميزانية على ضوء الأهداف المنشودة للفرد أو الأسرة .
- ٢ - عند وضع الميزانية يراعي إشباع الحاجات الأكثر أهمية أولا ثم الأقل أهمية وهكذا.
- ٣ - لكي تكون الميزانية واقعية يجب مراعاة مستويات الأفراد أو الأسر الموضوعه لهم الميزانية.
- ٤ - يجب إن تتصف الميزانية بالمرونة والبعد عن الجمود حتى يقدم الأفراد على إتباعها.
- ٥ - يجب حساب الظروف الطارئة عند عمل أي ميزانية .
- ٦ - يجب تذكر أن من أهم أهداف الميزانيات مساعدة الأفراد على تحسين طرق معيشتهم وليس فقط حساب الممكن.
- ٧ - لكل ميزانية إمكانيات محدودة فلا يستطيع واضع الميزانية التصرف في كل المتوافر من الموارد فهناك نسبة معينة من كل مورد لا يستطيع الفرد التدخل فيها.

الدخل المالي:

عند حديثنا عن دخل الأسرة أوضحنا إن الدخل المالي يكون جزءا هاما من الدخل الكلي لتلك الأسرة ويحظى الدخل المالي أكثر من أي مورد آخر باهتمام الأفراد والأسرة غير إن هذا الاهتمام غالبا ما ينحصر في وضع الميزانيات وتوزيع النقود على أبواب الصرف المختلفة ولكن إدارة الدخل المالي تتطلب أكثر من وضع الميزانية فما هذه إلا خطوة واحدة من العملية الإدارية (التخطيط).

ولكي نحسن إدارة الدخل المالي يجب استكمال المراحل الإدارية كلها من تنظيم وتنفيذ وتقييم.

تخطيط الدخل المالي (النقود):

سنستخدم هنا تعبير (عمل الميزانيات) للدلالة على تخطيط الدخل المالي حيث انه أكثر شيوعا واستعمالا وهو أيضا تعبير علمي سليم.

بما إن الميزانية هي تخطيط لتحديد طريقة استعمال الدخل المال لفرد أو لأسرة في فترة زمنية محددة إذاً على واضع الميزانية مراعاة طرق التخطيط السليمة وكذلك الأسس العامة لوضع الميزانيات وعند وضع ميزانية لأسرة ما تتدخل مجموعة مؤثرات في كيفية توزيع الدخل على أبواب الصرف المختلفة فمثلا مقدار الدخل عدد أفراد الأسرة طبيعة عمل الزوج عمل الزوجة مكان سكن الأسرة ما يتمتع به أفراد الأسرة من مواهب وما لهم من قدرات و و الخ كلها عوامل تتفاعل وتتداخل لتحدد أبواب الصرف وأهمية كل باب .

وبما إن هذه العوامل تختلف من أسرة لأخرى فلا يمكن وضع ميزانية واحدة لأسر مختلفة وحتى لو تساوت أسرتان في بعض هذه العوامل فلا شك إنهما ستختلفان في البعض الآخر يوضح ذلك مدي خطأ اقتراح ميزانية معينة للأسرة أو تحديد نسب مئوية لأبواب الصرف فيها بدون دراسة وافية لظروف معيشة تلك الأسرة .

توضع الميزانيات لفترة زمنية محددة تكون أسبوعا أو شهرا أو سنة وقد تمتد لأكثر من سنة يتوقف ذلك على طبيعة دخل الأسرة وعلى أهدافها تعتبر الميزانية السنوية اقرب الميزانيات للواقع حيث يمكن حصر أبواب الدخل والإنفاق بصورة شاملة دون إغفال أو سهو لأي منها وفي الأسرة يستحسن وضع ميزانية سنوية ثم ميزانيات جزئية أي شهرية و أسبوعية .

طرق وضع الميزانية للدخل المالي:

يجب إن تحتفظ كل أسرة بسجل خاص لتدوين ميزانيتها ويكون عادة دفترا متوسط الحجم وصفحاته مسطرة حتى يسهل رسم الجداول اللازمة وقد تحتفظ الأسرة بنوعين من السجلات احدهما الميزانية السنوية والشهرية والآخر للمصروف اليومي.

ويتلخص عمل الميزانية في خمس خطوات هي:

- 1 - تدوين كل المشتريات والخدمات اللازمة لجميع أفراد الأسرة في الفترة التي توضع لها الميزانية
- 2 - تقدير تقريبي لكل من هذه الطلبات وجمعها تحت بنود عريضة ثم جمع كل بنود الميزانية كوحدة.
- 3 - تقدير تقريبي أو دقيق لكل الدخل المالي المتوقع في تلك الفترة.
- 4 - موازنة الميزانية.
- 5 - مراجعة الخطط للتأكد من إمكان نجاحها .

ويلاحظ في هذه الخطوات أنها بدأت بتقدير احتياجات الأسرة وليس بتقدير الدخل وهو اتجاه نفسي سليم إذ فيه توجه الأهمية الأولى للأفراد واحتياجاتهم وليس إلي الموارد المحدودة ثم إن الأسرة حين تخطط لمطالبها إنما تلجأ لوضع أكثر المطالب أهمية أولاً ثم تتدرج في تدوين باقي المطالب حسب أهميتها وأفضليتها وهذا يسهل عملية توزيع النقود على هذه المطالب.

وفيما يلي مناقشة لأهمية كل خطوة من تلك الخطوات :

أولاً :

إن محاولة جمع مطالب واحتياجات الأسرة تحت بنود محددة تساعد أفراد الأسرة على تقدير ما يستوعبه ويستهلكه كل بند على حدة ثم إن هذا التجميع في حد ذاته عملية تنسيق وتنظيم لأبواب الميزانية هذا التنظيم يساعد الأسرة في توزيع الدخل وفي موازنة نواحي الصرف المختلفة .

ثانياً :

إن تقدير تكاليف وأثمان كل مطالب الأسرة تقديراً تقريبياً ليس الخطوة السهلة إذا كانت الأسرة تضع ميزانية لأول مرة وقد تقرر تلك الأسرة أن تدون المصاريف اليومية لعدة أسابيع أولاً تستنتج منها نسبة تقريبية لتكاليف المعيشة وهذا يساعد في تقدير اثمان المطالب الأخرى والأبواب المختلفة في الميزانية أما بالنسبة لأسرة متمرنة في وضع الميزانيات فإن هذه الخطوة تعتبر سهلة ويكون تقديرها أكثر صحة وأدق من الأسرة الحديثة العهد بوضع الميزانيات .

ثالثاً :

الخطوة الثالثة في عمل الميزانية هي تقدير قيمة الدخل المتوقع وهذه تختلف حسب طبيعة ومصدر المورد المالي للأسرة فقد يكون المورد المالي من وظيفة ثابتة ذات دخل محدود في أول كل شهر أو من إيجار منزل أو قطعة أرض تدر دخلاً ثابتاً دورياً وهنا يكون تقدير الدخل المتوقع في مدة معينة سهلاً ميسوراً أما إذا كان المورد المالي من مكسب في تجارة أو عمولة من صفقات بيع أو شراء أو أن يكون العمل متقطعاً أي أن الراتب حسب الإنتاج عندئذ يكون تقدير مجموع الدخل المتوقع عملية تقريبية قد تزيد أو تقل كثيراً عن الواقع وفي تلك الحالة يستحسن ألا تكون الأسرة شديدة التفاؤل بل تحاول بقدر المستطاع تقدير المبلغ الذي لا يمكن أن يقل عنه الدخل فإذا زاد عن ذلك يسهل التكيف والتعديل في الميزانية .

رابعاً :

الخطوة الرابعة موازنة الميزانية فهي عظيمة الأهمية وتحتاج لتريث في التفكير و دقة في التقدير فلا يمكن لميزانية أن تنجح إذا لم يتعادل فيها الدخل مع المنصرف وبما أن الأكثر حدوثاً هو زيادة المنصرف عن الدخل فعلى الأسرة أن تتخير بين الإقلال من طلباتها وحذف بعضها أو البحث عن طريقة لزيادة دخلها.

بعض وسائل زيادة الدخل:

- ١ - اشتغال الأب أو الأم وقتاً إضافياً أو الأطفال في العطلة الصيفية أو بعض الوقت أثناء السنة الدراسية مما يدر دخلاً إضافياً على الأسرة.
- ٢ - قد تترك أم الموظفة عملها وتتفرغ لشئون أسرتها إذا كان عملها خارج البيت يكلف الأسرة أكثر مما تكسبه مادياً ومعنوياً.
- ٣ - محاولة تبسيط مستوى معيشة الأسرة والبعد عن المظاهر التي تكلف الأسرة الكثير من دخلها.
- ٤ - محاولة استغلال مهارات وقدرات أفراد الأسرة وتوفير ما يدفع في خدمات وقد تستطيع الأسرة تحقيقها داخلياً.

بعض وسائل ضغط المصروفات:

- ١- إن تكتفي الأسرة بالطلبات الشديدة الأهمية وتستغني عما دون ذلك.
- ٢- أن تحصل الأسرة على كل طلباتها ولكن بكميات أقل أو من أنواع أقل جودة.
- ٣- استغلال الخدمات المجانية التي يقدمها المجتمع مثل النوادي المكتبات الحدائق العامة والخدمات الطبية وغيرها مما يوفر قدراً كبيراً من دخل الأسرة وعادة تستعمل الأسرة أكثر من طريقة من تلك الطرق لموازنة ميزانيتها ومساواة الدخل بالمنصرف.

خامساً :

الخطوة الخامسة هي مراجعة تخطيط الميزانية ، وترجع أهميتها لضرورة التأكد من واقعية الميزانية محتملة التحقيق .

من النقاط التي يجب ملاحظتها عند مراجعة الخطة :

- ١ - هل تحقق الميزانية أهداف الأفراد كما تحقق أهداف الأسرة ؟
- ٢ - هل روعي في الميزانية احتمال وقوع طوارئ للأفراد أو للدخل المالي ؟
- ٣ - هل تحقق الميزانية أهداف الأسرة البعيدة المدى ؟
- ٤ - هل تتمشى الميزانية مع الحالة الاقتصادية العامة للدولة ؟

ولنتصور الآن إننا نقوم بوضع ميزانية لأسرة ما:

أولا :

يكتب في الصفحة الأولى من السجل (المصروفات الثابتة) ويرصد تحت هذه العنوان جميع المصروفات التي لا بد من إنفاقها في المدة المحددة للميزانية ويفضل كما سبق ذكره أن تكون لمدة سنة وقد تشمل هذه:

- إيجار السكن.
- أقساط التأمين.
- أقساط مشتريات.
- مصروفات مدرسية.
- اشتراك تليفون.
- مصروفات طوارئ.
- مصروفات أخرى.

وتختلف هذه القائمة من أسرة لأخرى فقد تختصر إلى بندين أو ثلاثة وقد يضاف إليها بنود أخرى وفي أي الحالات فان بند (الطوارئ) يجب إن يعتبر من المصروفات الثابتة في كل الظروف ويختلف تقدير المبلغ المحدد لهذا الغرض حسب ظروف كل أسرة وما تتوقع حدوثه أثناء السنة الموضوع لها الميزانية. يحسب المجموع الكلي لهذه المصروفات ويقسم الناتج على ١٢ أي عدد أشهر السنة فيعرف بذلك المبلغ الذي يجب إن يرصد شهريا لمواجهة هذه التكاليف عند حلول موعدها وبهذا نتجنب ما قد يحدث من ارتباك وحيرة عند اكتشاف حلول موعد دفع كذا وكذا من المصروفات التي لا تتحمل التأجيل أو التأخير .

ثانياً :

يكتب في الصفحة الثانية من السجل (الدخل المالي) ويسجل تحت هذا العنوان كل النقود المتوقع الحصول عليها أثناء السنة المقبلة وقد تشمل هذه:

- راتباً شهرياً.
- صافي إيراد سنوي (أراضي – مباني وخلافه).
- صافي أرباح من تجارة.
- أرباحاً سنوية (أسهما أو سندات وخلافه).
- مكافآت دورية.
- أجورا عن أعمال إضافية.
- إعانات مالية.
- مصادر أخرى.

وتختلف هذه القائمة كذلك من أسرة لأخرى فتتوقف دقة تقدير الدخل على مدى ثبوته أو ذبذبته فإن كان رب الأسرة طبيباً أو محامياً أو زراعياً يكون التقدير تقريبياً أما في حالة الراتب الثابت المنتظم كالموظف فيكون التقدير اقرب إلى الواقع.

يحسب المجموع الكلي لهذه الدخول مع مراعاة عدم المبالغ ة في تقدير أي منها وقد يستعان بمتوسط دخول السنوات السابقة كدليل للتقدير.

ثالثاً :

يكتب في الصفحة الثالثة من السجل (صافي الدخل) وينتج من طرح جملة المصروفات الثابتة من مجموع الدخل المالي هذا المبلغ المتبقي ما ينفق في أبواب الصرف اليومية من غذاء وكساء ومصاريف تشغيل البيت ومواصلات كذلك المصروفات الشخصية والاجتماعية وغيرها من المصروفات التي لا تحتسب مصاريف طارئة. وفي هذه الصفحة تبوب هذه المصروفات وتقدر تكاليف كل منها على أساس سنوي والواقع أن هذا التقدير لا يمكن القيام به على وجه الدقة إلا بعد الاحتفاظ بميزانية لمدة عام كامل وعلى المبتدئين محاولة التقدير التقريبي ومقارنته بالواقع عند استعمال الميزانية وقد يتم تبويب الميزانية بأي طريقة تخدم أهداف وطرق الصرف في الأسرة وفيما يلي مثال لطرق تبويب الميزانية .

الغذاء :

يحسب على أساس الاستهلاك الأسبوعي للأسرة في المتوسط ويتضمن اللحوم بأنواعها والخضر والبقالة وغيرها وما قد يصرف على الغذاء خارج البيت في المطاعم أو ساندويتشات وخلافه.

الملبس:

هذا البند يصعب تقديره ولتسهيل هذه العملية يحسن عمل مراجعة (جرد) لما يوجد فعلا عند كل فرد في العائلة فإذا بدأت بنفسك مثلا فدوني في خانة عدد ما عندك من ملابس داخلية وأحذية وجوارب وفساتين وبلوزات و تايورات و معاطف و قفازات و شنط و غيرها من الملابس والإكسسوار ثم دوني في خانة أخرى كل ما تحتاجينه فعلا وما تتوقعين احتياجه في السنة المقبلة كوني واقعية ومعقولة في طلباتك مراعية مستوى الك الاجتماعي والاقتصادي وتجنبي البعد عن التقليد والمظاهر الكاذبة حاولي تقدير ثمن كل ما دونته واحصلي على المجموع ويقسمته على ١٢ تحصلين على المبالغ اللازمة شهريا لتكاليف الكساء كرري نفس العملية بالنسبة للزوج والأولاد وغيرهم من أفراد العائلة .

مصروفات تشغيل البيت و المواصلات:

يتضمن هذا البند ما يستهلك من كهرباء وبوتجاز وماء أجرة الشغالة ومواد تنظيف وقد يرصد مبلغ لصيانة و استبدال بعض الأدوات المستعملة في البيت وفي حاله وجود سيارة ترصد تكاليف البنزين والزيت والصيانة والإصلاحات وفي هذا الباب يعمل تقدير شهري وآخر سنوي لكل بند حتى يسهل تعديل وموازنة أبواب الصرف المختلفة .

المصروفات الشخصية و الاجتماعية:

ويرصد تحتها تكاليف التعليم والكتب والمجلات والهدايا ومستحضرات التجميل والكوافير والحلاق والهوايات والمصروفات الفردية وفي ما يأخذه كل فرد من الأسرة من نقود ليتصرف بها على احتياجاته الخاصة (مصروف الجيب) وتختلف قيمة وتنوع ما يتضمنه هذا المبلغ من أسرة إلى أخرى .

طبيب و أدوية:

تغطي تكاليف العلاج والأدوية التي لا يغطيها التأمين الصحي للأسرة بعد الانتهاء من تدوين كل باب وتقدير ما يحتاجه من نقود يوجد المجموع الكلي للمصروفات المطلوبة ويقارن بالدخل الصافي للأسرة فإذا زاد أو قل يجب موازنة الميزانية بالطرق السابق شرحها.

رابعاً :

الآن وقد عرفت المبالغ المطلوبة لكل أبواب الصرف المختلفة على أساس سنوي يمكنك وضع الميزانية الشهرية بسهولة وقد يعمل جدول خاص تدون فيه أبواب الصرف الشهرية بعد خصم المصروفات الثابتة . يأتي بعد ذلك حساب المصروف اليومي ويحسن الاحتفاظ بسجل خاص تدون فيه كل صغيرة وكبيرة وهذا يساعد على مراجعة الحساب وكدليل عملي لتقدير ما يستهلكه كل بند يومياً وعمل أي تعديل لازم. تفضل بعض الأسر توزيع صافي الدخل على عدد أسابيع الشهر يفيد هذا الاتجاه الأسر الحديثة العهد بتدوين حساباتها لأن عملية المراقبة والمراجعة تكون أسهل ثم إن حصر المصروفات أسبوعياً يتيح الفرصة لإجراء أية تعديلات لازمة في وقت مناسب بحيث يعاد توزيع المتبقي من مبالغ على المدة الباقية من الشهر ويعاد النظر في طرق الصرف حتى تضمن الأسرة كفاية ما لديها من نقود حتى نهاية الشهر .

التنفيذ ومراقبة سير الميزانية :

كما هو الحال في أية عملية إدارية يجب وضع الخطط المرسومة موضع التنفيذ لكي تؤدي الغرض منها وفي أي تخطيط لا بد من إجراء بعض التعديل والتكيف أثناء التنفيذ حسب ما يستجد من ظروف . وتشمل هذه المرحلة بالنسبة للمورد المالي على المراجعة المستمرة لخطوات الميزانية الموضوعية ومراقبة مدى تقدمها وكذلك على إجراء بعض التعديلات في الخطة نفسها. وقد تكون المراجعة عقلية أو حساباً عقلياً سريعاً لما صرف يومياً ومقارنته بما هو محدد في الخطة حتى لا يتجاوز الصرف حدود المبلغ المرصود لأي بند وقد تكون المراجعة عملية وفي تلك الحالة تلجأ الأسرة إلى توزيع المبلغ المخصص لكل بند في صندوق صغير أو مظروف يكتب عليه باب الصرف وكميته وتتم المراجعة بحساب المتبقي في كل ظرف أو صندوق منها على فترات . ومن طرق المراجعة كذلك سؤال البنك الذي يتعامل معه الفرد عما صرفه وما تبقى من حسابيه في فترة زمنية معينة وعادة يرسل البنك لعملائه نشرة دورية بحساباتهم.

وهناك طريقة أخرى تصلح لبعض المشتريات دون غيرها وهي الاحتفاظ بالإيصالات أو الفواتير الدالة على كمية المنصرف في كل باب من الميزانية وبهذا تسهل مراجعته.

أما تعديل أو تكيف الخطة الموضوعية فيحدث في ظروف كثيرة و يكثر في حالة الأسر التي تضع ميزانيتها لأول مرة فقد يتضح عند التنفيذ سوء تقدير ما يصرف في كل باب من أبواب الصرف سواء بزيادة أو بالنقصان وعندئذ يلزم التعديل وقد يكون السبب في التعديل ظروفًا خارجة عن إرادة وتقدير واضع الميزانية أو يكون التعديل واجبا نتيجة لطريقة التنفيذ ذاتها كعدم الدقة في المراجعة أو الخطأ في التنفيذ .

تقييم طرق استعمال النقود:

وهي الخطوة الأخيرة في العملية الإدارية وبلنسبة للمورد المالي تعتبر بالغة الأهمية إذ يستطيع الفرد أو الأسرة الوقوف على نواحي الجودة أو الضعف في طريقة توزيع الدخل المالي كذلك التأكد من تحقيق الأهداف المرموقة لأفراد الأسرة سواء القريبة أو البعيدة.

وجدير بالذكر أن تقدير قيمة الدخل المعنوي الذي عاد على الأسرة من تنفيذ الخطة الموضوعية لتوزيع دخلها المالي يعد من انجح الطرق لتقييم إدارة النقود.

الادخار:

عند الكلام عن إدارة الدخل المالي للأسرة لا بد لنا أن نتعرض للكلام على الادخار والادخار هو عدم استهلاك جزء من الدخل أو هو الجزء غير المستهلك من الدخل وهناك نوعان من الادخار:

(أ) الادخار الإختياري :

هو الامتناع عن استهلاك جزء من الدخل دون إجبار لأي فرد يجد في هذا الامتناع مصلحة له.

(ب) الادخار الجبري:

هو نتيجة ضغط القوى الخارجية اقتصادية كانت أم غير اقتصادية وقد يأخذ الادخار الجبري شكل الضريبة أو شكل المقطوعات الخاصة بمعاشات وبادخار وبتأمين موظفي الدولة.

يتوقف إقبال الأفراد على الادخار على ما يلي :

(٢) عوامل موضوعية

(١) عوامل شخصية

ويهمنا هنا بحث العوامل الشخصية إذ ترتبط ارتباطاً وثيقاً بطرق إدارة البيت وبفلسفة الأسر تجاه طرق استعمال مواردها.

العوامل الشخصية تعود في الغالب إلى نزعات نفسية وإلى عادات اجتماعية لعل من أهمها :

- ١ - يختلف إقبال الفرد على الادخار باختلاف مزاجه فمن الناس من يتصفون بالبخل ويقللون من الإنفاق على ضروراتهم ليزيدوا من مدخراتهم ومنهم من يدخرون القليل أو لا يدخرون شيئاً.
- ٢ - كذلك يختلف الناس في تصورهم للمستقبل أي يختلفون فيما يتوقعون حدوثه في هذا المستقبل وعلى أساس ما يتوقعه الفرد من تغيير في حاجاته ودخله في المستقبل يتأثر تصرفه الحاضر في الإنفاق والادخار.
- ٣ - يختلف مقدار ادخار الفرد باختلاف دخله وهو يزداد كلما زاد الدخل ذلك لأن الإنفاق على الضرورات لا يزداد بنسبة زيادة الدخل.
- ٤ - ويزداد الادخار أيضاً نتيجة لارتفاع سعر الفائدة والعكس بالعكس.
- ٥ - الإنفاق الحكومي يؤثر في مقدرة الناس ورغبتهم في الادخار .
- ٦ - وجود أهداف واضحة ومحددة للفرد أو الأسرة تدفع إلى الادخار لتحقيق هذه الأهداف.

أهمية الادخار:

أن استثمار المبالغ المدخرة إنما يعود بالفائدة الكبرى على أصحابها وعلى الدول كلها.

تعريف المستهلك :

فالمستهلك لغة:

هو الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك والمستهلك في المفهوم الاقتصادي هو كل فرد يشتري سلعاً أو خدمات لاستعماله الشخصي وليس من أجل التصنيع. وقيل بأنه الشخص الأخير الذي يحوز ملكية السلعة . ويعني أنها لا تنتقل من يده إلى يد شخص آخر بعده.

ويقصد بالمستهلك بالمفهوم الواسع الشخصي الذي يحصل على السلع والخدمات المختلفة كما هو الحال بشراء المواد الغذائية وغيرها من السلع.

والمستهلك المقصود بالحماية والاهتمام، هو الشخص الذي يسعى للحصول على متطلباته الأساسية أو الكمالية من مختلف السلع الاستهلاكية وغيرها من الخدمات والوسائل التي تعينه على متطلبات الحياة من غذاء - كساء وأدوات للزينة وما إلى ذلك من الأشياء التي يحصل عليها من الأسواق على أساس التعامل مع التجار وأصحاب المهن أو الحرف المختلفة.

تعريف العملية الاستهلاكية:

لغة:

تعني كلمة استهلك هي افني أو استنفد أو أهلك أو التهم أو أكل . فالعملية الاستهلاكية إنما هي : تلك العملية الاقتصادية (شراء استنجاز تعاقدا للحصول على خدمة طبية أو فنية، مقاوله بناء أو صيانة...) التي يرمي الفرد من خلالها إلى إشباع حاجاته اليومية والوقتية دون أن تتخللها نية تحقيق الربح.

الحماية العامة للمستهلك :

الغش أصبح آفة المجتمعات المعاصرة وأصبح ينتشر على نطاق واسع في مختلف المجالات والميادين والأنشطة على اختلاف أنواعها، سواء كانت اقتصادية - اجتماعية - سياسية، مثل هذا الأمر استدعى تدخل المشرع للحد من اتساع نطاق ظاهرة الغش والتقليل ما يمكن من آثاره السلبية.

لقد كان التدخل التشريعي بداية الأمر من خلال القواعد القانونية للقانون المدني خاصة تلك المتعلقة بالرضا والشروط التعسفية والخداع والتدليس والغبن والتفريط والعيوب الخفية، إلا أن هذه القواعد لم تعد كافية لتأمين هذه الحماية في ضوء أن الغشاشين لجأوا لجميع الوسائل والأساليب للتهرب من المسؤولية المترتبة عليهم ضمن أحكام القانون المدني ، الأمر الذي استدعى تدخل المشرع بالأسلوب الجزائي لحماية المستهلك ولردع مثل هؤلاء الأشخاص عن الاستمرار في غش المستهلكين ، وهكذا كان تدخل المشرع الجزائي لحماية المستهلك بأسلوبه التقليدي من خلال قواعد قانون العقوبات

والتوجه التشريعي لحماية المستهلك بدأ في القوانين الوضعية عام ١٩٤٥ عقب الحرب العالمية الثانية حيث الأزيمة الاقتصادية الطاحنة التي اجتاحت العالم في تلك الأونة وعجز الإنتاج عن الوفاء بمطالب الناس وارتفعت الأسعار وضاق الناس ذرعاً بهذا الأمر الذي تنبه له المشرع الوضعي ووضع القوانين حماية للمستهلك ابتداء من هذا العام وليس الأمر كذلك في الفقه الإسلامي ، فإن حماية المستهلك في التشريعات الإسلامية عرفت في عصر تكوين الرسالة في عهد الرسول صلى الله عليه وسلم.

النصوص الدولية وحماية المستهلك:

إن عقد الاستهلاك يمكن أن يكون محلياً كما يمكن أن يكون دولياً، بين أطراف يتواجدون في بلدان مختلفة، خاصة في ظل الانترنت وميلاد العولمة. والأمر لا يقتصر على ذلك . بل يستتبع ذلك انتقال القيم الاقتصادية والثروات عبر الحدود فيما بين الدول.

لا شك أن الطابع الدولي للعقد – الجانب الدولي للعقد – يثير التساؤلات حول القانون الواجب التطبيق والقضاء المختص بصدد المنازعات الناشئة عنه. أي ما يسمى بتنازع الاختصاص والقوانين، وإن كان بعض الدول التي لديها قوانين لحماية المستهلك قد حسمت هذه المسألة.

وتزداد أهمية تلك المسألة أمام الطابع الدولي والعالمي للعقد في ظل الانترنت والعولمة . لأن التقدم الهائل شكل وسيلة جذب وإغراء للمستهلك، وفتح الباب أمامه على تنوع المنتجات و السلع والخدمات والإعلانات ، أو تباين صورة المعاملات من البيع الإيجار المقاوله ... الخ . فانتشرت المعاملات الإلكترونية بتمايزها عن العمليات العادية.

لهذا كان من الطبيعي بروز الحاجة والمحاولة لتوحيد النظام القانوني لتلك المعاملات والتنسيق بين المراكز القانونية و المتعاقدين واتساع نطاق العمليات الخاصة بالمستهلكين.

ينبغي الإشارة إلى التوصيات والقرارات والتوجيه لضمان حماية المستهلك . ليس لهذه الإرشادات قوة إلزامية ولكنها تسعى ببساطة لتشجيع الجهود المبذولة من قبل الحكومات وممثلي المستهلكين ، وإبراز أهمية التعاون بين الحكومات والمشروعات والمستهلكين على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي . لنرى ذلك من خلال الفروع التالية.

الفرع الأول: توصيات الأمم المتحدة وحماية المستهلك.

الفرع الثاني: حماية المستهلك في إطار الاتفاقات الدولية.

الفرع الثالث: الحماية الإقليمية للمستهلك.

الفرع الأول: توصيات الأمم المتحدة وحماية المستهلك:

في منتصف السبعينات أعلن المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة بأن لحماية المستهلك علاقة بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية. وفي عام ١٩٧٧ طلب هذا المجلس من الأمين العام للأمم المتحدة إعداد دراسة عن المؤسسات والتشريعات الخاصة بحماية المستهلك لدى الدول الأعضاء، وإعداد مقترحات شاملة لحماية المستهلك كي تنظر فيها الحكومات ثم عاد المجلس في عام ١٩٨١ إلى الطلب من الأمين العام إجراء مشاورات تهدف إلى وضع مسودة بمجموعة من المبادئ التوجيهية العامة لحماية المستهلك وبناء عليه جرت مشاورات مع الحكومات والمنظمات الدولية وقدم مشروع المبادئ هذا إلى المجلس حيث أجريت حوله مناقشات ومفاوضات موسعة بين الحكومات استمرت سنتين وتم اعتمادها عام ١٩٨٥ (مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك قرار الجمعية العامة رقم ٣٤٨/٣٩).

ومن أهداف هذه المبادئ مساعدة الدول على تحقيق الحماية الكافية لسكانها كونهم مستهلكين ، وتمهيد السبل أمام أنماط إنتاج وتوزيع تلبي احتياجاتهم ورغباتهم، ومساعدة هذه الدول على الحد من الممارسات الإنتاجية والتجارية السيئة الصادرة عن المؤسسات والتي تضر بالمستهلكين، وتطوير أوضاع الأسواق حتى يتسنى للمستهلك خيارات أوسع بأسعار أدنى.

وتلبي هذه المبادئ حماية المستهلك من كل ما يشكل خطراً على صحته وسلامته ، وتعزيز مصالحه الاقتصادية وتسهيل وصوله إلى المعلومات الوافية التي تمكنه من الاختيار ، وتثقيفه وتوفير الوسائل الفعالة للتعويض عليه، وتأسيس جمعيات ومنظمات للمستهلكين حتى تشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمستهلكين.

كما توجب هذه المبادئ على الدولة وضع سياسات وقوانين تحمي المستهلك ومتابعة تنفيذ هذه القوانين ومراقبتها . وتقيد جميع المؤسسات بالقوانين والأنظمة الموجودة في بلدانها، والتقيد بالمعايير الدولية لحماية المستهلك ، والتي وافقت عليها الدول . دفع الجامعات والمؤسسات العامة والخاصة إلى المشاركة في تطوير سياسات حماية المستهلك . وانطبق هذه المبادئ على كل السلع والخدمات المحلية والمستوردة وأن لا تتعارض القوانين الموضوعية محلياً مع مسار التجارة الدولية.

بالإضافة إلى اعتماد تدابير قانونية وأنظمة سلامة ، ومعايير ومقاييس وطنية أو دولية ، والعمل على إنتاج سلع آمنة ، وتحميل مسؤولية الفساد الناتج عن النقل أو التوزيع أو التخزين لكل من يعمل في هذا المجال . تزويد المستهلك بالطريقة الصحيحة للاستعمال وبمخاطر مخالفته، وذلك عن طريق لغة أو رموز مفهومة. ومنع إنزال السلع الخطرة إلى الأسواق، وسحب ما نزل منها فعلاً، وإبلاغ السلطات المختصة ، وإعلام المستهلك بذلك بطريقة ملائمة . واعتماد قوانين تلزم المهني بسحب المنتجات الخطرة ، تعديل ما يحتوي على عيوب أو

تغييره وإلا فالتعويض على المستهلك بشكل مناسب. رصد ومنع الممارسات الضارة مثل غش الأغذية والإعلانات الكاذبة أو المضللة في مجال التسويق، والاحتيايل في تقديم السلع والخدمات.

وعلى صعيد تعزيز المصالح الاقتصادية للمستهلكين: وضع القوانين التي تمكن المستهلك من الحصول على الفائدة المثلى من مورده الاقتصادي ووضع معايير مرضية للإنتاج والتوزيع والتسويق وتوفير المعلومات التي تعزز الاختيار والمفاضلة بين السلع والخدمات وتمنع الإضرار بالمستهلك. وتشجيع المنافسة الشريفة والفعالة. وضرورة توافر خدمات ما بعد البيع وقطع الغيار لدى المصنعين أو تجار المفرق. وحماية المستهلك من التجاوزات في العقود والمغالاة في شروط التسليف من جانب البائعين واستبعاد الحقوق الأساسية للمستهلك. تشجيع جمعيات المستهلكين وقطاع الأعمال التجارية بوضع وتنفيذ أسس لقواعد التسويق والتجارة وذلك لضمان حماية كافية للمستهلك. وأيضاً متابعة إصدار المواصفات والمقاييس في كل دولة وإيجاد الآلية لتنفيذها. ومطابقة المعايير المحلية مع المعايير الدولية. وإيجاد المرافق اللازمة لمراقبة سلامة وجودة السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية. إتباع سياسة توزيع السلع والخدمات للمستهلك عبر مرافق ملائمة للتخزين والبيع بالمفرق وبشروط أفضل خاصة في المناطق الريفية وإنشاء تعاونيات – مع ضرورة وضع تدابير قانونية وإدارية تمكن المستهلك أو الجمعيات التي تنوب عنه من الحصول على تعويض عبر إجراءات رسمية سريعة ومنصفة وقليلة التكلفة. وتشجيع المؤسسات المعنية بحل النزاعات بالصورة السريعة والعادلة ومحاربة البيروقراطية وتأمين خدمات استشارية تطوعية للمستهلك، وتزويده بالمعلومات المتعلقة بإجراءات التعويض وحل النزاعات.

وبخصوص التثقيف والأعلام : على الدول وضع برامج عامة لتوعية المستهلك تساعد على اختيار السلع والخدمات وتظهر حقوقه وواجباته وخاصة بالنسبة للمستهلك القليل الإلمام بالقراءة والكتابة والامي. وإدخال مادة تثقيف للمستهلك في البرامج التعليمية للمدارس والجامعات، خاصة في المجالات التالية:

- الصحة والغذاء، الغش في الغذاء والأمراض الناتجة عنه.
- مخاطر المنتجات.
- الملصقات على المنتجات وتعريفها.
- القوانين الخاصة بحماية المستهلك وكيفية الحصول على التعويض والجمعيات المعنية بحماية المستهلك.
- معلومات عن المواصفات والمقاييس والأسعار والجودة.
- التلوث والبيئة.

وأيضاً على الدول تشجيع جمعيات حماية المستهلك ووسائل الإعلام على القيام ببرامج تثقيفية وإعلامية تتناول حقوق وواجبات المستهلك . ومشاركة قطاع التجارة بتوعية وإعلام المستهلك . ووضع برامج إعلام خاصة بالمستهلك الأمي والريفي في وسائل إعلام الدولة . وتنظيم برامج تدريبية للمعلمين والإعلاميين الذين يقدمون النصائح للمستهلك.

وعن بعض التدابير:

أن تعطى الأولوية للمجالات التي تتعلق بصحة المستهلك من غذاء، مياه، أدوية ... وإجراء الأبحاث والدراسات بهذا الشأن. واعتماد معايير منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية . وإيجاد آلية فعالة للمراقبة والفحص والتقييم. وتحسين إمدادات وتوزيع نوعية مياه الشرب وتأمين مستوى جيد من الخدمة والجودة في التكنولوجيا والقيام ببرامج تثقيفية بمشاركة المجتمعات المحلية . وبالنسبة للأدوية اعتماد معايير وتوصيات منظمة الصحة العالمية في هذا المجال من اعتماد الجودة واستخدام الأسماء الدولية للعقاقير ، وتوافر المعلومات الموثقة عن الأدوية وتنظيم أمور الشراء والتوزيع والإنتاج والترخيص والتسجيل.

بالإضافة إلى الأولويات المشار إليها أعلاه ، اعتماد تدابير ملائمة باستخدام وإنتاج وتخزين المبيدات والمواد الكيماوية الأخرى ، واشتراط توافر المعلومات الصحية والبيئية الخاصة بها وإدراجها في ملصقات تعريف المنتجات. والتعاون بين الحكومات على الصعيد الإقليمي بالأمور التالية:

- استحداث آليات لتبادل المعلومات المتعلقة بالسياسات والتدابير الوطنية المتحدة في مجال حماية المستهلك.
- التعاون في برامج وتثقيف المستهلك وضع برامج تدريب مشتركة كما المشار كة في وضع القوانين والأنظمة.
- التعاون لتحسين شروط تقديم السلع الأساسية إلى المستهلك مع مراعاة السعر والنوعية.

وأيضاً تعزيز الاتصال بين الدول من أجل تداول المعلومات عن السلع التي تم حظرها ، أو سحبها من الأسواق حتى تتمكن جميع الدول من حماية نفسها من هذه المنتجات. والالتزام بعدم تغيير المعلومات الملصقة على السلعة في حال خروجها من بلد المصدر.

كما على الحكومات أن تقوم بكل التدابير التي تؤمن الحماية للمستهلك على أن لا تكون هذه التدابير حواجز تعرقل التجارة الدولية، هذا عن المبادئ التوجيهية أما عن موقف الحكومات منها.

ابتدأت الحكومات بالأخذ بهذه المبادئ وترجمتها بقوانين وأنظمة تحمي بها مواطنيها وتراقب منتجاتها وما تستورده، وفي عام ١٩٩٢ وزعت الأمم المتحدة على الدول استمارة لمعرفة مدى تطبيق هذه المبادئ فظهر في تقييم السنوات الأولى لإطلاقها المجهودات الكبيرة التي حققتها حكومات آسيا وإفريقيا وأمريكا اللاتينية في مجال حماية المستهلك وغياب الدول العربية عن هكذا إنجاز إلا في بعض البلدان مثل تونس والجزائر بسن بعض القوانين المتفرقة، أما باقي الدول العربية استعانت بالقوانين التقليدية المتعلقة بمنع الغش أو الاحتكار وبالقانون العام عند الحاجة. وقد طالب المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة في عام ١٩٩٥ بضرورة توسيع هذه المبادئ لتشمل ميادين أخرى مثل أنماط الاستهلاك المستدام والخصخصة وانسحاب القطاع العام من عدة أنشطة اقتصادية وبالتالي ضرورة تنظيم تمثيل المستهلك في المؤسسات ليساهم في أخذ القرارات المتعلقة به. وأخيراً يمكن القول، أن أي جهد يبذل على الصعيد الدولي لحماية المستهلك إنما يهتم بشكل خاص دول العالم الثالث (النامي)، فهي تمثل المستهلك في مواجهة الدول الصناعية المنتجة ، ومن ثم فإن المستفيد الأول والأخير من التنظيمات والقواعد الدولية لحماية المستهلك إنما هم مواطنو دول العالم النامي. ولكن الواقع الدولي يتجاهل هذه الحقيقة ، حيث إن التنسيق الدولي لا سيما في إطار دول العالم النامي ، يظل محصوراً في أضيق نطاق ولم تظهر أهميته إلا في السنوات الأخيرة. وبسبب الفضائح التي أحدثتها بعض السلع والأغذية والأدوات المصدرة من دول أوروبا وأميركا إلى الدول النامية (إفريقيا، آسيا...)، لذلك كان الاتجاه إلى المعاهدات أو الاتفاقات الدولية لحماية المستهلك.

الفرع الثاني: حماية المستهلك في إطار الاتفاقات الدولية:

بالنظر إلى حجم التبادل الضخم والمتزايد وطبيعة العلاقات الدولية المعاصرة التي تضع الشمال الصناعي القوي في مواجهة الجنوب المستهلك الضعيف ، فإن الحاجة إلى التنسيق الدولي في مجال حماية المستهلك في إطار المعاملات الدولية تبرز كضرورة إنسانية وحضارية، وعلى الرغم من ذلك، فإن التعاون الدولي في مجال الحماية للمستهلكين لا يشهد نجاحاً كبيراً، حيث لم تتركس له إلا جهود قليلة، توفر حماية نظرية وغير فعالة دون أن تغطي جميع صنوف العمليات الاستهلاكية، وجميع أنواع السلع والآلات المتداولة في العلاقات التجارية الدولية ومن بين هذه الجهود نجد بعض التشريعات والاتفاقات المترتبة ومنها:

- اتفاقية فيينا لعام ٦٤ (١٩٦٤/٧/١) والتي تسعى إلى تقديم شيء من الحماية للمشتريين في إطار عقود البيع الدولية الواردة على منقولات مادية.

- اتفاقية لاهاي لعام ١٩٨٥ (١٠/٣٠/١٩٨٥) والتي تضع بعض الضوابط التي تشكل إطاراً من الحماية للمستهلكين (ولو بصورة غير مباشرة) في مجال البيوع الدولية التي ترد على البضائع والسلع الإنتاجية.

من ناحية أخرى فلقد انضمت الدول فيما بينها في خلق تعاون دولي تنبثق عنه لجان عديدة ومتخصصة في شؤون العمل التعاوني وحماية المستهلك.

إلا أن هذه الجهود لا تزال غير كافية لتوفير حماية حقيقية للمستهلك في التعامل الدولي ، حيث لا تستهدف العملية الاستهلاكية بشكل مباشر بقواعد وأنظمة محددة إلزامية لحماية المستهلك. وعليه فإن هذه الجهود لا يمكن أن ترقى بأي حال من الأحوال إلى مستوى التعامل والتبادل الدوليين في عصرنا هذا، حيث تلعب العديد من الدول النامية ممثلة بإدارتها وبأفرادها ، دور المستهلك في مواجهة الدول الصناعية المنتجة ، والتي تسيطر على العملية الاستهلاكية الدولية، بكل أجزائها ونتائجها.

الأمر الذي يدعونا إلى التأكيد على وجود حاجة ماسة لتدعيم التعاون الدولي لحماية المستهلك في إطار المعاملات الدولية.

وإنما يتم ذلك من خلال أمرين اثنين:

أولاً: العمل على إيجاد مقاييس واضحة وفعالة لجميع السلع والأغذية والآلات التي يتم تداولها بين الدول ، على نحو يحفظ سلامة المستهلك في الدول المختلفة، ويكفل له استعمالاً وفائدة من خلال هذه الأشياء.

ثانياً: إنما يتمثل في حماية الدول النامية المستهلكة في مواجهة الدول الصناعية المنتجة، ويتحقق ذلك من خلال تكثيف الحوار القائم بين هذه الدول وتوجيهه إلى حماية المصالح الاستهلاكية للدول النامية.

وأخيراً يمكن القول أن الدراسة المقارنة للجهود والتشريعات التي تخصص لحماية المستهلك على المستويين العام والاتفاقات أو المعاهدات تعكس حقيقة أولية تشمل غياب الجهود والتنسيق الدولي في سبيل تحقيق حماية فعالة للمستهلكين في إطار التعامل الدولي. إذ أن تطور التشريعات والجهود الدولية في هذا الشأن لا يمكن مقارنتها بأي حال من الأحوال مع التطورات التي تشهدها الأمم المختلفة على مستوى القانون الداخلي لكل دولة ، بل إن الجهود التي تبذل على مستوى التجمعات القارية والإقليمية قد تخطت الجهود الدولية العالمية بمراحل عدة ، المجموعة الخليجية (دول مجلس التعاون الخليجي) في طريقها إلى التنسيق الكامل لكل الجهود والإجراءات والتشريعات التي توفر للمستهلك الخليجي شيئاً من الحماية التي افتقر إليها خلال السنوات الماضية . المجموعة الأوروبية الاقتصادية في طريقها نحو تبني المشروعات والمبادئ التي تكفل للمستهلك الأوروبي حماية فعالة في كل شؤون حياته.

ونظراً لغياب التنسيق الدولي الجاد الذي أشرنا إليه فإن الدراسة لموضوع الحماية تكاد تنحصر في إطار الجهود والتشريعات التي تخصص على المستوى الداخلي لكل من السودان ولبنان ، إلا أننا سنتطرق وباختصار إلى الجهود القارية مثلما تطرقنا إلى الجهود الدولية في هذا الشأن لأن دراستها أو عرضها خير من إهمالها بالرغم من عدم فعاليتها الكاملة ، لأن هنالك صعوبة في التنسيق الدولي والقاري في مجال حماية المستهلك ، وذلك بسبب الاعتبارات الاقتصادية والسياسية المختلفة، إلا أن ذلك لا يمنع من بذل الجهود في سبيل تحقيق قدر معين من التنسيق لصالح البشرية أجمع.

تاركين الجهود الداخلية لبعض الدول المتقدمة لمقارنتها مع الجهود التي بذلت في كل من السودان ولبنان لأن الدراسة تحمل عنوان حماية المستهلك في التشريع السوداني المقارن.

الفرع الثالث: الحماية الإقليمية للمستهلك:

الفقرة الأولى: حماية المستهلك في دول الخليج (مجلس التعاون الخليجي):

وفي المنظومة الخليجية لم تكن الطفرة الاقتصادية الضخمة التي شاهدها بشكل عام ولا زالت تشهدها ، لتتمر دون أن تترك أثرها على الروح الاستهلاكية للمواطنين . إذ أن ارتفاع الدخل في دول الخليج ، حيث يحتل دخل الفرد فيها مستوى متقدماً، بين مدخل الأفراد في العالم، وحيث حرية التجارة وقلة الضريبة أو انعدامها، قد ساهم بشكل كبير في تحويل المجتمع على مجتمع استهلاكي يستهلك آلاف مؤلفة من الأطنان من الأغذية، ويستهلك عدداً هائلاً من السلع والأدوات والملابس والألات الكهربائية والسيارات وغيرها ، والتي تضخ إلى المنطقة بشكل مستمر يصعب تنظيمه، خاصة وأن الصناعات الوطنية لا تغطي إلا نسبة ضئيلة من الطلب المحلي وتنحصر في مجال الصناعات الخفيفة.

إن أوجه الإنفاق السالفة الذكر تستلزم توفير حماية خاصة ومكثفة للمستهلك الخليجي، على نحو يضمن له سلامته وسلامة أفراد أسرته، إضافة إلى ضرورة كفاءة سلامة هذه السلع ومطابقتها للمواصفات الضرورية المطلوبة فيها، وهذه المجموعة تبذل جهوداً لا يستهان بها في سبيل تحقيق هذه الحماية وتسعى إلى التنسيق فيما بينها في هذا المجال ويبرز ذلك جلياً من خلال أعمال هيئة المقاييس والمواصفات الخليجية ، وإنشاء المركز الدولي لحماية المستهلك ومقره دولة الإمارات العربية المتحدة، وعقد المؤتمر الدولي لحماية المستهلك في ٢٦ - ٢٧/٢/٢٠٠٠، وهذا خير دليل على اهتمام المنظومة بالمستهلك.

الفقرة الثانية: حماية المستهلك في إطار المجموعة الأوروبية:

لم تكد الدول الأوروبية تعلن عن قيام هذه المنظومة الإقليمية الاقتصادية حتى كانت الجهود تنصب على إيجاد سبل التنسيق بين دولها في سبيل حماية مواطني هذه الدول في معاملاتهم الاستهلاكية الداخلية والدولية ويبدو هذا الأمر نتيجة طبيعية للتطورات التي شاهدها كل دولة من هذه الدول على المستوى الداخلي في مجال حماية المستهلك . ولقد شهدت الستينات (١٩٦٢) اجتماعات ولجان عديدة تسعى إلى تحقيق التنسيق من خلال دراسة سبل التنسيق وطرح التوصيات والقرارات الساعية إلى تحقيق هذا الهدف. وتوالت الدراسات واللجان في السنوات التي تلت ذلك العام، حتى تمخض عنها ما يعرف باسم (الإعلان الأوربي لحماية المستهلك) وذلك عام ١٩٧٣، والذي يتضمن:

أ - تقرير حقوق المستهلك في الحماية الصحية:

في كل ما يتعلق بالأغذية والأدوية والرعاية الصحية والنظافة العامة ، وحقوقه في السلامة عن طريق وضع المعايير والمقاييس لكل ما يتداول من أغذية وسلع وملبوسات وآلات كهربائية، ومنع الضار منها ، وضرورة سن التشريعات والنظم التي تحقق هذه الأهداف.

ب - تأكيد حق المستهلك في حماية مصالحه الاقتصادية والمالية:

عن طريق منع الشروط التي يضعها المنتج والبائع ضد مصلحته (كشروط الإعفاء من استبدال السلع المعيبة أو عدم الضمان أو عدم الصيانة ...)، وعن طريق محاربة الدعاية الكاذبة غير الواقعية والتي تحول دون المستهلك والعلم الحقيقي بطبيعة السلعة أو الصفة التي يسعى إليها.

ت - تقرير حق المستهلك في التعويض:

عن كل ضرر يصيبه جراء عيب في السلعة الاستهلاكية مع تأكيد حقه في الرجوع على منتج السلعة أو بائعها بكل هذه الأضرار.

د- التركيز على إعلام المستهلك وتوجيهه:

من قبل منتج السلعة نفسه أو بائعها ومن قبل الجهات والجمعيات والإدارات التي تعني بحماية المستهلك، وذلك في كل ما يتعلق بطبيعة السلع المختلفة وأسعارها ومواصفاتها واستعمالها ومخاطرها، وبحقوق المستهلك وواجباته.

هـ- تشجيع إنشاء الجمعيات والهيئات والإدارات التي تعنى بتوجيه المستهلك وحماية حقوقه:

مع إعطاء الحق لها في الدفاع عن مصالح المستهلك أمام القضاء عن طريق رفع الدعاوي الجماعية وباسم المستهلكين لتحصيل حقوقهم ولمنع تداول السلع والآلات والأدوية الضارة بالصحة والسلامة. ولم تكتف دول المجموعة الأوروبية بإقرار هذه المبادئ المهمة بل سعت إلى التنسيق بين التشريعات والنظم الداخلية لحماية المستهلك عن طريق سن التشريعات الموحدة والتي أعدت لها برنامجاً خاصاً عام ١٩٧٥ .

إن فكرة السوق الأوروبية المشتركة بلا حدود أو ضرائب والتي أقرت من قبل دول المجموعة والتي تحولت إلى الاتحاد الأوروبي، بذلت الكثير من الجهود من أجل حماية المستهلك، ولكن بالرغم من الجهود التي بذلت في هذا المجال، فإن النظم والمعايير والمقاييس المطبقة لا تزال غير موحدة تماماً، ويظهر ذلك جلياً في الكثير من السلع الاستهلاكية لاسيما الأغذية والآلات الكهربائية والسيارات، حيث تتشدد بعض دول أوروبا في المعايير اللازمة للجودة والسلامة، بينما يعتمد بعضها الآخر معايير أقل تشدداً فيما يتعلق بكميات الهرمونات الغذائية في اللحوم مثلاً، وبوسائل الأمان في الآلات الكه ربائية وكميات المواد الكيماوية (المبيدات الحشرية) في الخضروات والفواكه ...

الغرض المطلوب من إنشائها، فهل يسعى القائمون عليها من أجل ذلك؟!

الباب الرابع

الدعاية و الإعلان و التسويق الإلكتروني

الإعلام :

هو نشر الحقائق والأخبار والآراء والأفكار بين جماهير الهيئة أو المؤسسة، سواء جماهيرها الداخلية أو الخارجية.

من وسائل الإعلام الأساسية : الصحافة والإذاعة والتلفزيون والسينما والمحاضرات والندوات والمعارض والحفلات وغيرها، وبذلك يمكن الربط بين المؤسسة أو الهيئة بالمجتمع والجماهير، حتى يتقوا بصحة معلوماتها.

تعريف الإعلام:

الإعلام هو تلك الجهود الموجهة لتوصيل الأخبار والمعلومات الدقيقة، التي تركز على الصدق والصرامة عن السلع والخدمات أو الأفكار أو المنشئات أو غيرها في وسائل النشر المختلفة، نظير مقابل، بقصد مخاطبة عقول الجماهير ومساعدتها على تكوين رأيها والنهوض بها ثقافياً واجتماعياً واقتصادياً . فالإعلام يخاطب عقول الجماهير، معتمداً على الصدق والأساليب الأخلاقية، ومن ثم، لم يعد الإعلام أداة في خدمة العلاقات العامة والإعلام - في المجتمع المعاصر - ضروري، لدرجة أنه لو انتفى وجوده فيها، قد يحدث تدهور مطرد إلى الوراء، فلا يتوقف التقدم وحسب، بل أنه بدون الإعلام قد تظل الحالة قائمة على ما هي عليه. ذلك لأن نبض التنمية الاجتماعية شديد لدرجة أن البقاء على الحال لا يعني التوقف فقط، بل الانعزالية.

الإعلان:

الإعلان هو عملية نشر المعلومات والبيانات عن الأفكار أو السلع أو الخدمات والتعريف بها في وسائل الإعلام المختلفة، مقابل أجر مدفوع، بقصد إيجاد حالة من القبول والرضا النفسي في الجماهير تجاهها. الإعلان غير شخصي وغير مباشر، لأن المعلن محدد ومعروف وينفق للنشر وهو يتحكم في رسالته الإعلامية، وفي طريقة نشرها، والمكان الذي تشغله والوقت الذي تظهر فيه

ومن مواصفات الإعلان:

- أنه غير شخصي.
 - هدف المعلن بيع السلع أو الخدمات أو الأفكار أو المنشآت.
 - يدفع المعلن مقابل لوسائل النشر.
 - يفصح المعلن عن شخصه في نقل المعلومات.
 - يقوم المعلن بتوجيه مجهداته إلى مجموعة الأفراد وليس إلى شخص معين بالذات.
- هذا، والدعاية - كما نعرف - هي التأثير على الآراء أو الاتجاهات أو السلوك لمجموعة من الأفراد نحو قضية معينة مستخدماً أموراً مختلفة كالكلمة أو الصورة أو الموسيقى . إن مهمة رجل الدعاية هي توسيع الاتجاه الموائم والتأثير على الاتجاه المعارض وجذب غير المهتم أو على الأقل منعه من أي عمل معادي ولكن هناك ما يميز بين الدعاية والإعلان رغم تشابههما النسبي، حيث أن هناك بعض خصائص الدعاية في الإعلان. إلا أن رجل الإعلان لا يوجد بينه وبين المشتري صراع، بل قد يكون هناك تنافس بين رجال الإعلان. كذلك يعرف المستهلك أسم المنتج ومميزاته.

ومن سمات ملامح الدعاية التي قد تظهر في الإعلان

- المبالغة في العرض سواء في الكلمة أو الصورة لترويج سلعة معينة.
- التغاضي عن بعض صفات هابطة تحملها السلعة.
- المستهلك عندما يقرر شراء سلعة معينة، غالباً ما يكون متأثراً بالإعلان عنها دون تحميص أو تدقيق.
- وأخيراً .. الإعلان يمثل نوعاً من التأثير على الآخرين.

الدعاية:

تعرف الدعاية كما جاء في دائرة المعارف الدولية للعلوم الاجتماعية - بأنها التأثير المعتمد على أفكار وسلوكيات إيناس آخرين، فيما يتعلق بالقيم والمعتقدات والسلوك من خلال الرموز والكلمات والإشارات والصور والموسيقى.

الدعاية:

هي ((نشر معلومات، حقائق، مبادئ، مجالات، إشاعات، أنصاف حقائق أو أكاذيب، وفق اتجاه عين من جانب فرد، أو جماعة في محاولة منظمة للتأثير في الرأي العام وتغيير اتجاه الأفراد والجماعات باستخدام وسائل الإعلام والاتصال بالجماهير)).

ولكن هل يعتمد بعض الدعاة إخفاء جزء من الحقيقة في محاولة للإقناع؟ وقد تكون الدعاية نوعاً من الإعلام والتثقيف، إذا قام بها رجل الإصلاح والدعوة والفكر لاجتذاب الناس إلى مبادئ جديدة تعتمد على الحقيقة، وقد تميل الدعاية إلى استغلال الأفراد اقتصادياً أو اجتماعياً أو سياسياً، حتى يُخفي القائم بها غرضه الحقيقي.

وترى العلوم الاجتماعية في الدعاية محاولة للتأثير في اتجاهات الناس وآرائهم وسلوكياتهم، بحيث يأخذ الوجهة التي يرغب فيها الداعية، ويكون هذا من خلال الإيحاء أكثر مما يحدث بواسطه الحقيقة والمنطق، كما يرى الاجتماعيون أن هدف الدعاية هو قيادة الأفراد والجماعات لاعتناق فكرة ما أو القيام بعمل معين

الدعاية والسلوك الإنساني:

الدعاية أداة للتأثير أو الإيحاء لنقل رسالة بغرض التأثير على السلوك الإنساني، فالدعاية يصاحبها دائماً رغبة في التأثير على السلوك، وقد تتخذ عدة أشكال، فقد تكون إعلاناً أو تسويقاً لسلعة أو بالمعنى العسكري حرباً نفسية.

الدعاية والإعلام:

الدعاية ليست طريقة من طرق الإعلام أو الأخبار ولكنها مجرد إيحاء نفسي تستغل فيه سلبية الفرد وطبيعته التي ولد بها، وهي ميله إلى التقليد والمحاكاة، بينما الإعلام يعتمد على الحقائق التي أجتهد رجاله في الحصول عليها، وربما شاركهم في ذلك الجمهور المستقبل لمادة الإعلام.

ما هو التسويق الإلكتروني؟

- التسويق الإلكتروني هو تطبيق لسلسلة واسعة من تكنولوجيا المعلومات بهدف:
- إعادة تشكيل إستراتيجيات التسويق، وذلك لزيادة المنافع التي يحصل عليها المستهلك من خلال التجزئة الفعالة للسوق، الاستهداف، التمييز واستراتيجيات تحديد الموقع.
 - تخطيط أكثر فعالية لتنفيذ الأفكار- التوزيع، - الترويج، - تسعير البضائع والخدمات.
 - ابتكار تبادلات تفي بحاجات المستهلكين الفردي وبأهداف المؤسسات المستهلكة.

ماهية التسويق الإلكتروني:

يؤدي الوصول السهل والرخيص والسريع للمعلومات الرقمية إلى تغيير في الاقتصاد- الحكومات - المجتمعات، والشركات. تعزز المعلومات الرقمية الاقتصاد من خلال أسواق أكثر فعالية، وتؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة، تسهل الوصول للمعلومة وعالمية الاتصالات، وعوائق أقل للتجارة والاستثمارات الخارجية، وأكثر من ذلك.

بيئة التسويق الإلكتروني:

ينشأ التسويق الإلكتروني من الإستراتيجيات التجارية الإلكترونية الإجمالية للمؤسسة ومن النماذج التجارية التي تم اختيارها. فهو يبدأ من خلال البيئة التجارية، حيث تقوم العوامل القانونية، التكنولوجية، التنافسية، والسوقية وغيرها من العوامل الخارجية بخلق العديد من الفرص والتحديات. تجري المؤسسات تحليلات لاكتشاف مواطن القوة والضعف لديها وذلك في مواجهة التحديات والفرص المتاحة.

التسويق الإلكتروني:

تتغير بيئة التسويق بشكل دائم ومستمر، مما يهيئ العديد من الفرص لتطوير منتجات جديدة، أسواق جديدة، ووسائل جديدة للتواصل مع العملاء، بالإضافة إلى قنوات جديدة للوصول إلى شركاء تجاريين جدد. في نفس الوقت. تضعنا البيئة أمام تحديات تنافسية واقتصادية وتحديات أخرى.

سنتناول في هذا الفصل ثلاثة عوامل بيئية أساسية تؤثر على التسويق الإلكتروني وهي: العوامل القانونية، والعوامل التكنولوجية، والعوامل السوقية.

أولاً العوامل القانونية:

يمكن للتشريعات والقوانين الحالية والتي في مرحلة المناقشة والإقرار أن تؤثر وبصورة كبيرة في إستراتيجيات التسويق الإلكتروني. ومن أهم هذه القوانين هي المتعلقة بالخصوصية (privacy). والملكية الرقمية بما فيها حقوق الطبع، التعبير، والتزوير، تعتبر مسألة حماية الخصوصية للمستهلكين من المسائل الصعبة للتشريع، لكنها مع ذلك مهمة جداً للمستهلكين الذين يضطرون لتقديم معلومات شخصية وبشكل دوري على الشبكة. بدأت المشاكل المتعلقة بالخصوصيات الرقمية في الإنترنت منذ بداياته، ومازالت لغاية الآن تحير المؤسسات والمشرعين على حد سواء. يمكن وبسهولة في وسيط إعلامي توزيع محتوياته بحرية تامة أن تتم سرقة هذه المحتويات، طبعاً يعتبر هذا شيئاً سيئاً بالنسبة لمؤلف هذه المواد.

هناك أشكال من التعبير الفردي مثل البريد الدعائي (Spam)، ومحتويات بعض المواقع المزعجة (مثل المواقع الإباحية)، وغيرها تتعارض مع حقوق المستخدمين وبالتالي تشكل مادة دسمة للنقاش المستمر بين المشرعين . كيف يمكن للحكومات أن توازن بين حرية التعبير وحاجات المستهلك؟ وأخيراً، يمكن القول أن التكنولوجيات الحديثة يمكن أن يتم استغلالها من قبل بعض المحتالين. وعلى الرغم من أن المشرعين يعملون على وضع القوانين المانعة للاحتيال فإن تطبيق وتنفيذ هذه القوانين ليس بالأمر السهل وخاصة عالمياً.

ثانياً : العوامل التكنولوجية:

تقوم التطورات التكنولوجية بتغيير تركيبة جمهور مستخدمي الإنترنت كما تغير نوعية المادة التي تصل لهم كما أدى انتشار استخدام الأجهزة اللاسلكية اليدوية باليد مجموعة من التحديات في مجال تصميم المواقع، حيث تحاول المؤسسات أن تضغط محتويات المواقع ليتسنى عرضها على شاشات أصغر. ومن الأمور الهامة أيضاً هي التي تتناول موضوع التكنولوجيا في البلاد النامية. كلما تطورت البنية التحتية للاتصالات واستخدام عدد أكبر من الناس الأجهزة المحمولة، أدى ذلك إلى ظهور أسواق جديدة في أماكن جديدة، إضافة إلى ذلك، فإن التسويق الإلكتروني يتأثر ويتطور بتقدم البرمجيات.

يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى تخفيض التكاليف . تمكنت العديد من المؤسسات من توفير الأموال التي كانت تصرف على الموظفين والأعمال الورقية (كتابة أوامر البيع والشراء وإصدار الفواتير وغيرها من الأعمال) وذلك نتيجة لاستخدامها للطرق الإلكترونية لمثل هذه العمليات . لكن في المقابل، فإن الوصول لتكنولوجيا معينة غالباً ما يكون استثماراً مكلفاً جداً . فيمكن أن تصل تكاليف تطوير الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت لمؤسسة ما ملايين الدولارات . وتتطلب عمليات التجارة الإلكترونية الكبيرة على الشبكة برمجيات وأجهزة باهظة التكلفة، خاصة إذا كانت المؤسسة تستخدم تطبيقات تجميع وتوزيع البيانات بشكل كثيف . في غضون ذلك تظهر تكنولوجيات جديدة لزيادة درجة الأمان على الإنترنت، وأدوات ووسائل دفع جديدة (مثل البطاقات الائتمانية الخاصة بالشراء من المواقع الإلكترونية فقط، ومثال عليها بطاقة متوفرة محلياً وعربياً من خلال شركة أرامكس). مع مرور الوقت، تستمر التكنولوجيات المتطورة بالظهور، مما يجعل من الاستثمارات الحالية شيئاً من الطراز القديم، في النهاية، يمكن القول أن وضع التكنولوجيا في نطاق التطوير الواقعي يتطلب الكثير من الجهد والتعلم . فيجب على المؤسسات أن تعطي اهتماماً خاصاً للتكنولوجيا وللإستراتيجيات التجارية إذا أرادت أن تحقق النجاح باستخدام نموذجاً تجارياً قابلاً للتطبيق والنمو سواء كان ذلك على شبكة الإنترنت أو خارجها.

ما هي الإنترنت؟

الإنترنت هي شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض . وهذا يتضمن الملايين من شبكات الشركات والحكومات والمنظمات وحتى الشبكات الخاصة . تحتفظ العديد من الحواسيب في هذه الشبكات على ملفات، مثل صفحة إنترنت، يمكن الوصول لها من أي جهاز حاسوب موصول بالشبكة، يمكن لأي كمبيوتر أو جهاز خلوي، أو أي جهاز موصول بالشبكة أن يرسل المعلومات أو يستقبلها على شكل بريد إلكتروني أو ملف إلكتروني إلى جهاز آخر على الشبكة من خلال الإنترنت.

تنتقل هذه المعلومات عبر خطوط الهاتف والكيبلات والأقمار الصناعية من المرسل إلى المستقبل. تتشكل الإنترنت من كمبيوترات فيها معلومات، ومستخدمين يقومون بإرسال واستقبال هذه المعلومات، ومن بنية تكنولوجية لإيجاد ونقل ومشاهدة أو الاستماع لهذه المحتويات.

هناك ثلاثة أنواع من الشبكات تشكل جزءاً من الإنترنت وهي:

- الإنترنت (الشبكة الداخلية) :
هي شبكة تعمل داخلياً (داخل مؤسسة) لكنها تستخدم معايير الإنترنت مثل الـ HTML وغيرها، وبالتالي الإنترنت هي إنترنت صغيرة ولكن للاستعمالات الداخلية للمؤسسة فقط.
- الإكسترانت (الشبكة الخارجية) :
هي شبكة داخلية يسمح لبعض شركاء العمل الخارجين بالدخول لها لأسباب إستراتيجية، وعادة ما يكون الوصول للمعلومة فيها جزئياً . (مثل دخول مندوبي شركات السياحة والسفر إلى نظام حجز تذاكر السفر على رحلات شركات الطيران العالمية والمحلية).
- الإنترنت :
هو الجزء من الإنترنت الذي يدعم الواجهات الرسومية للمستخدم والتي تمكنه من التجوال عبر الشبكة من خلال متصفح مثل الإنترنت إكسبلورر، أو أنت سكييب، الإنترنت هو ما يتخيله أغلب الناس عندما يفكرون بالإنترنت.

التسويق الإلكتروني أوسع من الإنترنت:

التسويق الإلكتروني يصل إلى ما هو أبعد من حدود الإنترنت.

أولاً: العديد من تكنولوجيا التسويق الإلكتروني موجودة قبل نشوء وتطور الويب، مثل تلك التي يتم استخدامها في إدارة العلاقات مع العملاء، وإدارة سلسلة التوريد، وترتيبات تبادل المعلومات الإلكترونية.

ثانياً: بدأت خدمات الإنترنت التي لا يستخدم فيها الإنترنت مثل البريد الإلكتروني ومجموعات الأخبار تظهر كوسائل فعالة للتسويق..

ثالثاً: الإنترنت تحتوي على أكثر من ويب، فهناك الإنترنت التي يصل إليها أكثر المستخدمين من خلال أجهزتهم الشخصية، ثم هنالك مجموعات فرعية من الإنترنت ثم تنسيق محتوياتها بشكل خاص لتناسب خصائص العرض الفريدة للتطبيقات التالية: تلفزيون الإنترنت (تقوم الكثير من محطات البث والتلفزة ببث برامجها من خلال مواقعها على الإنترنت وأشهرها موقع CNN الإخباري وعربياً موقع قناة الجزيرة الفضائية Jazeera.net، المساعدات الشخصية الرقمية، الأجهزة الخلوية، أو متصفحات النصوص فقط.

رابعاً: هناك أجهزة جمع المعلومات الإلكترونية والتي تعمل خارج شبكة الإنترنت مثل الماسحات الضوئية التي تستخدم لأغراض قراءة البطاقات وخصم الفواتير (هي الأجهزة التي تقرأ بطاقات الدفع مثل الماستر كارد والفيزا إلكترون وغيره ا).

خامساً وأخيراً: هنالك قسم من الإنترنت الذي يتضمن محتويات مليئة بالوسائ ط المتعددة للمستخدمين الذين يشبكون على الإنترنت بسرعات عالية بواسطة الكوابل أو ال-DSL.

غيرت تكنولوجيايات الإنترنت التسويق التقليدي بعدد من الطرق:

• تحول موازين القوى من البائع لمصلحة المشتري:

أصبح المشترون سواء كانوا أفراداً أم مؤسسات يتطلبون خدمة ومنفعة أكثر من أي وقت مضى، لأنهم أصبحوا على بعد ضغطة زر من عدد هائل من المتنافسين العالميين، الكل يتنافس من أجل شركته، في هذه البيئة، يعتبر الحصول على اهتمام المشتري هو السلعة النادرة والعلاقة مع الزبون هي من أهم أصول الشركة قيمة.

• موت المسافات:

الموقع الجغرافي لم يعد عاملاً مهماً يؤخذ بعين الاعتبار عند التعاون بين الشركاء التجاريين، مؤسسات سلاسل التوريد، أو الزبائن، أو حتى عند المحادثة بين الأصدقاء على الشبنة (chatting)، الإنترنت جعلت من الموقع أقل أهمية ومكنت العديد من البائعين والمشتريين من تخطي الوسطاء التقليديين

• ضغط الوقت:

الوقت ليس عاملاً مهماً أيضاً في الاتصالات التي تتم عبر الإنترنت ما بين المؤسسات وزبائننا . تفتح محلات البيع العاملة على الإنترنت ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدار الأسبوع، الناس بإمكانهم أن يتواصلوا حسب ما تسمح له أوقاتهم، تختفي اختلافات التوقيت للمدراء الذين يتعاملون مع شركائهم التجاريين في قارات مختلفة.

إدارة المعرفة أصبحت هي المفتاح : في العالم الرقمي، أصبح جمع وتخزين وتحليل المعلومات المتعلقة بالزبون عملية سهلة وغير مكلفة أصبح بإمكان المدراء أن يتابعوا بدقة مسار ونتائج العملية التسويقية ، بينما هم ينفذونها (في نفس الوقت) ، حيث يحصلون على تقارير من الميدان أولاً بأول علي أية حال فإن تحويل كم هائل من قواعد البيانات إلى معرفة ذات معنى للإرشاد في اتخاذ القرارات الإ استراتيجية هو تحدي هام.

• التركيز على المعارف العالمية المختلفة:

على رجال التسويق أن يفهموا التكنولوجيا ليستفيدوا من قوتها، لا يتوجب عليهم أن يطوروا بأنفسهم التكنولوجيات، لكن يجب عليهم أن يعرفوا ما يكفي لكي يختاروا المزودين المناسبين بطريقة صحيحة، ولتوجيه الخبراء التكنولوجيين.

• قواعد رأسمال ذكية : الخيال، الإبداع، وغيرها أصبحت الآن مصدر لرأس المال أكثر أهمية من رأس المال النقدي.

- **التجارة الإلكترونية:**

هي السعي الدائم للوصول للمثالي لنشاطات المؤسسات التجارية المختلفة من خلال التكنولوجيا الرقمية. التسويق الإلكتروني هو التسويق باستخدام التكنولوجيا الرقمية . الفعالية والتركيز وتحويل استراتيجيات التسويق لابتكار نماذج تجارية جديدة تزيد من القيمة والمنفعة التي يحصل عليها العميل أو تزويده من ربحية الشركات و هي أهداف التسويق الإلكتروني.

- **بيئة التسويق الديناميكية:**

تحمل تهديدات تنافسية واقتصادية وغيرها وفي نفس الوقت فهي تقدم فرص لتطوير منتجات جديدة، وأسواق جديدة وقنوات جديدة،

المراجع

- ١- الدكتور / ربيع محمود علي نوفل دار الناشر الدولي
- ٢- الإدارة المنزلية كوثر كوجك دار النشر عالم الكتب
- ٣- إدارة الوقت إعداد حصة القصيمي و نوال الرويشد - إدارة البحوث
- ٤- أصول الإدارة وإدارة الوقت د . طلال مفرح الرشيدى مكتبة الكويت الوطنية
- ٥- الإدارة المنزلية الحديثة د. ربيع محمود علي نوفل دار الناشر الدولي
- ٦- حماية المستهلك د . عبد المنعم موسى إبراهيم منشورات الحلبي الحقوقية
- ٧- الإعلام د . عبد المنعم الميلادي الناشر مؤسسة شباب الجامعة
- ٨- التسويق الإلكتروني د . محمد طاهر نصير دار الحامد للنشر والتوزيع
- ٩- إدارة الموارد البشرية د . عبد المحسن فهد الجسار ود . فاطمة صالح الدويسان دار العلم للنشر والتوزيع