مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: العولمة وتحدياتها التقنية والتكنولوجية على الإدارة دراسة ميدانية لمجموعة من منظمات الأعمال العامة والخاصة في القطر العربي السوري
اسم الكاتب: د. علي ميا، د. نور الدين هرمز، سماهر محمد ناصر
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3972
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 04:41 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للدراسات و البحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (27) العدد (2)2005
Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research- Economic and Legal Sciences Series Vol. (27) No (2) 2005

العولمة وتحدياتها التقنية والتكنولوجية على الإدارة

دراسة ميدانية لمجموعة من منظمات الأعمال العامة والخاصة في القطر العربي السوري

الدكتور علي ميّا*
الدكتور نور الدين هرمز**
سماهر محمد ناصر***

(قبل للنشر في 2005/10/11)

□ الملخّص □

العولمة سلاح ذو حدين، فمن ناحية إن ما توفره ظاهرة العولمة يعد فرصاً يجب انتهازها، فهي تحمل بذور التقدم والرقي المتمثلة بمنجزات الثورة التكنولوجية وثورة الاتصالات والمعلومات وظهور الحواسب والانترنيت بهدف خدمة البشرية، ومن جهة ثانية تهدد الشعوب والدول بآثارها السلبية المتمثلة بتهديد الثقافات المحلية وتشويهها عن طريق وسائل الإعلام، ومنافسة السلع الأجنبية والخصخصة وما ينتج عنها من بطالة وفقر، إضافة إلى تفشي الفساد الإداري والمضاربات.

وهذا يفرض على الدولة أن تتسلح بالقدرة الكافية للتصدي لكل آثار العولمة والاستفادة من إيجابياتها ما أمكن، وإلا فستكون الدولة مجرد تابع اقتصادي وثقافي وحتى سياسي للغرب، وفي الحالتين يجب أن يكون العالم بأسره مستعداً لقبول أفكار جديدة، ومجرد قبول هذه الأفكار يعني بحد ذاته وضع قيود على الحرية الاقتصادية والاجتماعية و السياسية، لذا قمنا بإعداد هذا البحث محاولين بيان التحديات التي تواجهها الإدارة في ظل العولمة، ثم انتقلنا إلى بيان مجموعة من المفاهيم الإدارية الجديدة والتي تُعدّ وليدة ظاهرة العولمة، علّنا نقدّم فكرة عن خطورة تحديات العولمة ودور الإدارة في مواجهتها باتخاذ الخطوات الإيجابية والصحيحة لا سيّما في دول العالم الثالث.

* مدرس في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.
** مدرس في قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.
*** طالبة ماجستير في قسم إدارة العمال كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.

مجلة جامعة تشرين للدراسات و البحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (27) العدد (2)2005
Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research- Economic and Legal Sciences Series Vol. (27) No (2) 2005

Globalization and Its Technological Impacts on Management

A Field Study of a Group of Public and Private Business Organizations in the Syrian Arab Republic

Dr. Ali Mayya*
Dr. Nour Eddin Hermez**
Samaher Mouhammad Naser ***

(Accepted 11/10/2005)

□ ABSTRACT □

Globalization is a dual weapon. On the one hand, globalization offers a chance to be seized، because it carries the origin of progress and development characterized by the achievements of the technological revolution and telecommunication، the appearance of computers and internet to serve the humanity.

On the other hand, it threatens nations and countries with its negative effects characterized by threatening the local cultures and deforming their content by the media, the competition of the foreign goods and privatization, with the accompanying poverty. It moreover leads to the spread of corruption and speculations. This entails that the state should have the ability to face all the effects of globalization, and take advantage of its advantages, otherwise, the state will be just an economic and cultural, and political follower for the west.

In both cases the world should be ready to accept new ideas. And just accepting these ideas means putting restrictions on the economic and cultural, and political freedom. Therefore, we carried this research to try to identify the challenges that the administration faces in globalization. We then moved to identify the a group of the administrative concepts that came from globalization, trying to give a brief idea about the dangers of globalization and the role of the administration in facing them by taking the proper and positive steps, especially in the developing countries.

*Assistant Prof, Department Of Business Administration, Faculty Of Economic, Tishreen University, Lattakia, Syria.
**Assistant Prof, Department Of Economic Administration, Faculty Of Economic, Tishreen University, Lattakia , Syria.
***Master Student, Department Of Business Administration, Faculty Of Economic, Tishreen University, Lattakia, Syria.

مقدمة:

تعد ظاهرة العولمة{**أعلى مراحل الإمبريالية** } حيث يمكن وصفها بأنها أسلوب الغرب . لاسيما الولايات المتحدة الأمريكية . في الهيمنة على الشرق بشكل عام وعملية(**أمركة**) بشكل خاص.

فالولايات المتحدة الأمريكية تستخدم جميع المنجزات التكنولوجية والعلمية وكل وسائل التطور الحديثة وتسخرها لخدمة مصالحها، والتناقض الذي تصنعه العولمة يماثل وإلى حد كبير التناقض الذي أحدثته الثورة الصناعية في أوروبا، فثورة العولمة والثورة الصناعية يجمع بينهما الكثير، غير أن الاختلاف يكمن في الآثار والمتغيرات التي رافقت كل من العمليتين.

فحياة الثورة الصناعية تركزت حول (المصنع)، أما مجتمع العولمة فيدور حول (الكمبيوتر والبورصات والقنوات الفضائية وصحف عالمية ومواد استهلاك عالمية)، ناهيك على أن هدف ظاهرة العولمة هو الهيمنة على الكرة الأرضية بأكملها (1).

ولو ألقينا نظرة سريعة على التقارير الاقتصادية وتقارير البيئة والتنمية لوجدنا الأرقام الهائلة حول التدهور الاقتصادي والاجتماعي والبيئي لمعظم الدول التي تقع تحت وطأة هيمنة الإمبريالية الحديثة.

وما تشهده اليوم تلك الدول من تلوث يهدد الحياة البشرية، وزيادة الهوة بين الفقراء والأغنياء، وعدد الوفيات جراء الحروب و الأزمات الإنسانية... كل هذا من أجل خدمة مصالح الولايات المتحدة الأمريكية وشركاتها الساعية للربح بأي طريقة.

فالعولمة هي صيغة الوجه الآخر للنظام العالمي الجديد، والذي هو بدوره امتداد للإمبريالية العالمية المتمثلة في الولايات المتحدة التي حافظت على طاقاتها البشرية ومواردها الاقتصادية بعد أن أنهكت الحربان الكونيتان الأولى والثانية معظم شعوب العالم، لا سيما الدول الرأسمالية الكبرى آنذاك كفرنسا والمملكة المتحدة البريطانية.

واليوم باتت ظاهرة العولمة واقعاً يهيمن على جميع المجتمعات المعاصرة وامتدت لتشمل جميع النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية لدول العالم قاطبةً، وأصبحت محط اهتمام العلماء الاقتصاديين في مختلف أنحاء العالم نظراً لامتداد تأثير هذه الظاهرة على مصير مختلف الشعوب.

أهمية البحث:

إن العالم في وقتنا الراهن يحيا في ظل مرحلة جديدة ومتميزة من مراحل تطوره الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والثقافي، ترافقها نجاحات عظيمة وإخفاقات هائلة ومشكلات مستعصية تعبر عن التناقضات الحادة التي تتسم بها الرأسمالية في هذه المرحلة، فمن ناحية حققت البشرية إنجازات جبارة في التقدم العلمي والتكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات، ومن ناحية أخرى ظهر ما يسمى بعولمة رأس المال التي ترمي إلى استغلال كل تلك الإنجازات لمصلحتها وزيادة أرباحها، وحرمان البشرية منها من خلال هيمنة الرأسمال على العالم، وإقامة التكتلات الاقتصادية العملاقة وتزايد نشاط الشركات متعددة الجنسية التي تبتلع حصة هائلة من دخل البلدان الفقيرة، وتكتلات عسكرية جبارة مجهزة بترسانة عسكرية متطورة تستطيع إفناء العالم، وسيطرة شاملة على صناعة الإعلام ووسائله، مما أدى إلى بطالة شاملة وتزايد حالات الفقر وانتشار الأمراض وتكاثر الحروب الإقليمية والمحلية وتفكك العلاقات بين الدول. فالعالم اليوم يعيش حالة من التغيير الديناميكي في كل مجالات وميادين الحياة والعلوم ووسائل الإنتاج فقد تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطوراً متسارعاً وكبيراً أحدث انفجاراً معرفياً جعل قوة المعلومات مرتبطة بزمنها وآلية وسرعة تبادلها في

صنع القرار والرأي، مما يتطلب نظرة جديدة للعلوم وطرائق التعليم ومنهجياته ولآلية توزيع الجهد الإنساني البشري، وكذلك لطبيعة علوم وخبرات الإدارة العلمية الحديثة للشركات والمؤسسات التي ارتبطت بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما تغيرت الآن وتائر العمل ومعايير النجاح لكل شركة أو مؤسسة أو حتى لكل فرد في المجتمع، فالشركة اليوم لم تعد قادرة على التحكم بسوق محدد ضمن قيود معينة، خاصة وأن تقنية الاتصالات ومؤثراتها الإعلانية جعلت من الاقتصاد المحلي عالمياً ومن الاقتصاد العالمي اقتصاداً محلياً.

لذلك أتت أنظمة الجودة والمواصفات القياسية العالمية (**ISO**) لتوثق هذه المتغيرات باتجاه توحيد الأسواق العالمية في سوق عالمي وحيد.

وفي ظل هذه المتغيرات وتحديات اتفاقات التجارة الدولية (**G ATT**) لا نرى بديلاً عن التطوير الإداري السريع الخطى للانتقال نحو تطبيق مفاهيم الإدارة العلمية الحديثة التي تحاول أن تحقق الاندماج الفعلي بين العلوم الاجتماعية والاقتصادية والعلوم التقنية بما فيها تكنولوجيا المعلومات. وعلى الرغم من أن آثار العولمة تمس جوانب الحياة الدولية واقتصاديات الدول الرأسمالية المتطورة والدول النامية إلا أن هناك تبايناً كبيراً في عمق تأثيرها وما يترتب عليها من نتائج إيجابية أو سلبية، خاصّةً بين الدول والأقاليم أولاً والفروع والقطاعات الاقتصادية ثانياً وظواهر الحياة اليومية ثالثاً، وهذا الأمر يخلق فجوة وهوة بين المستفيدين والخاسرين من آثار ظاهرة العولمة التي تكبر وتنمو لتصبح أكثر شمولية، لذا لا بد من التعمق في دراسة هذا التحدي الخطر الذي يقوم على مجموعة ركائز أهمها الدور المحوري للولايات المتحدة الأمريكية من حيث كونها القوة الاقتصادية العالمية الكبرى وقلب المنظومة الرأسمالية، وخطط وسياسات مؤسسات التمويل الدولي (صندوق النقد والبنك الدولي ومنظمة التجارة العالمي) فضلاً عن الأدوار التي تضطلع بها الشركات متعددة الجنسيات والتكتلات العابرة للقارات.

وفي خضم الحديث عن آثار هذه الظاهرة لا بد لنا من الإشارة إلى أن القطاع العام لا يزال يحتل في معظم اقتصاديات الدول النامية – ومنها الاقتصاد السوري – دور الريادة باعتباره يمثل عامل أمان للاقتصاد الوطني ويسعى لتحقيق حالة التوازن الاقتصادي والاجتماعي، وانطلاقاً من هنا تنبع أهمية هذا البحث لا سيما وأنه سيركز على دراسة ظاهرة العولمة والتحديات التي ستفرضها على إدارة شركاتنا ومؤسساتنا العامة.

فالعولمة ستفتح المجال لدخول السلع الأجنبية المنافسة لسلع القطاع العام التي لا تستطيع المنافسة الأمر الذي سيؤدي إلى خسارته والتفكير بتصفيته أو خصخصته، مما سيؤدي إلى حالة مريعة من البطالة لا سيما في ظل التقدم الهائل في عالم التكنولوجيا، إضافة إلى خسارة خزينة الدولة للعائدات التي كانت تجنيها من الرسوم الجمركية.

إن هذه الآثار وما ينجم عنها من تحرير الاقتصاد وأسواق المال بما يتفق مع مصالح الدول الغنية تفرض على الاقتصاديين والإداريين تعميق دراسة وفهم هذه الظاهرة وأبعادها المستقبلية والسعي لاتخاذ جميع الإجراءات الكفيلة لمواجهتها، وهذا ما يشكل جوهر بحثنا.

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

1. محاولة إثبات فرضيات البحث.

2. بيان أهم وأخطر تحديات العولمة وانعكاسها على الأداء الإداري من مختلف الجوانب، كون الإدارة تدخل جميع المجالات الحياتية وتتصل بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

3. بيان مدى شمولية وخطورة ظاهرة العولمة لا سيما بالنسبة لدول العالم الثالث.

4. إيضاح أهمية الاستجابة الفورية والمستمرة لنتائج العولمة من خلال الفهم الصحيح لهذه الظاهرة وأبعادها لتتمكن الإدارة من الاستفادة من إيجابياتها وتجنب آثارها السلبية.

5. وضع مجموعة من الاقتراحات والتوصيات والإجراءات التي يمكن للإدارة من خلالها التصدي لتحديات تلك الظاهرة.

مشكلة البحث:

العولمة كأي ظاهرة اقتصادية اجتماعية متناقضة، فمن ناحية تحمل بذور التطور والتقدم التكنولوجي والمعلوماتي ومن ناحية أخرى تحمل معها نتائج سلبية تؤدي إلى تهميش الدول التي لا تستطيع مواجهتها بالوسائل العلمية الصحيحة، لا سيما أن هذه المرحلة تتسم بظهور بيئة تنافسية قاسية تتميز بعدم الموثوقية وبكثرة التقلب والتغيير، فالمنافسة أصبحت اليوم على مستوى عالمي وبات العالم أشبه بسوق واحدة تتحرك ضمنه السلع والبضائع بحرية حول العالم، كما ظهرت التطورات التقنية والفنية والتكنولوجية وتقنية المعلومات و ثورة الاتصالات والتي شكلت مجموعة تحديات أمام الإدارة الأمر الذي خلق ثورة في عالم الإدارة وتطلب من المؤسسات والشركات تغيير استراتيجياتها ووسائلها لكي تتمكن من الصمود والاستمرار أمام تيار العولمة وتتأقلم مع تحدياتها، فاليوم أصبح الحصول على مكان في السوق العالمي والاستمرار فيه هدفاً صعب المنال لا سيما بالنسبة لدول العالم الثالث.

من هنا تبرز المشكلة أمامنا كإداريين في السعي المستمر للتعرف على جميع المستجدات الحاصلة في العالم لنتمكن من وضع استراتيجية مناسبة تمكننا من الاستفادة قدر المستطاع من المتغيرات الإيجابية وأخذ الاحتياطات اللازمة لتحاشي الآثار السلبية.

فرضيات البحث:

1. توجد علاقة طردية بين كفاءة الأداء الإداري وبين التطور التكنولوجي الحاصل.

2. الأداء الإداري يتأثر بمدى قدرة الإدارة على مواكبة التقدم في تقنية المعلومات والاتصالات.

3. نجاح إدارة أي مؤسسة يتعلق بشكل مباشر بالمتابعة الجدية والمستمرة لآخر المستجدات الحاصلة في السوق العالمية.

4 – لا يمكن أن تحقق الإدارة أي نجاح في الوقت الحاضر إن لم تتخذ الإجراءات الصحيحة والمدروسة لمواجهة تحديات العولمة وفي جميع المجالات.

5. العالم اليوم سوق منافسة بالنسبة للشركات الكبرى.

6. إنّ حدوث أي تغيير في السوق العالمية له انعكاسات وآثار على نشاط أي مؤسسة.

مجتمع وعينة البحث:

يضم مجتمع البحث الموضوع المدروس، والعناصر المنتمية له أو المتغيرات المؤثرة فيه سواء أكان هذا المجتمع بشرياً أو مادياً أو غير ذلك.

وعلى الرغم من أن مجال بحثنا يشمل جميع المنشآت والمشاريع في العالم بشكل عام ومنشآت وشركات الدول النامية بشكل خاص إلا أننا قد اخترنا عينة عشوائية من المؤسسات والشركات العامة والخاصة السورية في دراستنا الميدانية بغض النظر عن نوعها أو طبيعة نشاطها، وتمثلت هذه العينة العشوائية في شركة الرخام وأحجار الزينة باللاذقية كنموذج عن الشركات العامة و الشركة الأهلية لصناعة الصابون والمنظفات كنموذج عن شركات القطاع الخاص في القطر العربي السوري، وذلك لدعم البحث بالمعلومات والبيانات اللازمة ولأخذ فكرة واضحة عن الإجراءات التي تتبعها إدارة مؤسساتنا وشركاتنا العامة والخاصة في التصدي لتحديات ظاهرة العولمة.

منهج البحث:

توضيحاً لتحقيق أهداف البحث فقد قسمنا البحث إلى قسمين أساسين:

القسم النظري: وفيه اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي لأهم ما ورد في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والإحصائيات والتقارير الرسمية المتعلقة بكافة أدبيات البحث.

القسم العملي: وفيه تم الاعتماد على منهج المسح الإحصائي حيث تم تصميم مجموعة من الاستبيانات تتناسب مع المستويات الإدارية المراد جمع البيانات والمعلومات اللازمة التي تخدم تحقيق أهداف البحث، كما تم إجراء بعض المقابلات الشخصية للتأكد من صحة البيانات والمعلومات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات. كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

تحديات العولمة و أثرها على الإدارة:

أفرزت ظاهرة العولمة بكافة إشكالها وأنواعها تحديات عديدة في وجه إدارة كافة المنظمات على اختلاف أشكالها ومجال أنشطتها، ولعل أهم واخطر هذه التحديات ما يلي:

أولاً :التحديات الثقافية والاجتماعية:

العولمة الثقافية والاجتماعية تهدف إلى تغريب الفرد عن ثقافته أو حضارته الأصلية، وتبني أفكار ومبادئ ثقافية دخيلة عليه، وهذا ما نراه اليوم على معظم أبناء الدول النامية في أفريقيا وأمريكيا اللاتينية.

فاليوم وبواسطة وسائل الإعلام المنتشرة والانترنيت أصبح الفرد قادراً على الإطلاع على جميع ما يحدث في العالم وهو في بيته.

ولما كانت تلك الوسائل الإعلامية المسيطرة بيد الإمبريالية الحديثة، فإنها تعرض ما تريده وليس ما يحتاجه الفرد المتلقي، الأمر الذي سيؤدي إلى مزاولة الفرد المتابعة المستمرة لكل ما تريد تلك الوسائل إيصاله من آراء وأفكار وترويج لسلعٍ هي بالأصل لبيئة تختلف عن بيئة المتلقي.

فالعولمة تؤدي إلى انخراط الفرد في مجتمع عالمي ضخم، وتبدو هذه العملية كأنها حتمية لا مفر منها، لأنه من الصعب على أي إنسان في أي مكان أن يعيش منغلقاً وبعيداً عن نتائج ثورة الاتصالات والمعلومات من فضائيات وإذاعات وانترنيت، الأمر الذي يؤكد (أن العولمة تتضمن الامتداد الخارجي للثقافة المحلية المعنية إلى أقصى حدودها، أي العالم أجمع، حيث تصبح الثقافات منخرطة في الثقافة الغالبة التي سوف تطغى، بعد حين، على العالم).

والمقصود بالثقافة الغالبة الثقافة التي تريد الولايات المتحدة والغرب نشرها والتي تختلف عن الثقافة الأصلية للمجتمع المتلقّي، مما يؤدي في النهاية إلى **توحيد العالم في بوتقة ثقافية واحدة وفي حيّز عالمي موحد** وهذا ما دعا

الكتاب والمفكرين إلى تسمية هذه العملية **(بالإمبريالية الثقافية)** والتي تضاهي أسلحة الدمار الشامل خطورة كونها تغزو روح الإنسان وأفكاره ومبادئه ومعتقداته، وتؤثر على انتمائه وقوميته.

وما نجده اليوم داخل البلدان النامية من اهتمامات الشباب وعروض التلفاز وأوضاع المدن لدرجة أنه قد أصبحت كل عواصم ومدن العالم الكبيرة تماثل بعضها بعضاً ، وكأن العالم أصبح قرية عالمية.

ولا نبالغ إذا قلنا إنّ العولمة الثقافية والاجتماعية أخطر أنواع العولمة وأكثرها تأثيراً على المجتمع والدولة كونها تهدف إلى تدمير الثقافات المحلية والعادات الاجتماعية الأصلية، وتسعى إلى سيادة النموذج الثقافي الغربي ،الأمريكي تحديداً ،. فمثلاً نرى اليوم هيمنة الموسيقى الغربية و الأفلام والبرامج التلفزيونية الأمريكية وبرامج الحاسوب و أقراص CD التي تحوي جميعها على معلومات وأفكار تريد الولايات المتحدة نشرها والتأثير من خلالها على الرأي العام العالمي والتي غالباً ما تكون غير صحيحة ومشوهة ومؤيّدة للإمبريالية الحديثة، الأمر الذي يؤثر على الرأي العام في القضايا العالمية، وكمثال نذكر أنه قد بلغت نسبة البرامج المستوردة خلال عامي (1994 –1995) من جانب 88 محطة تلفزيونية أوروبية من الولايات المتحدة (69%) (2).

وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على قدرة الولايات المتحدة في التأثير على الرأي العام الأوروبي من خلال ما تود نشره وبثه من خلال تلك الفضائيات.

فهدف الغزو الثقافي التأثير على أذواق الأمم وحياتها وتطلعاتها، بحيث يرى العالم أجمعه بمنظار الإمبريالية الحديثة، ويتماشى مع مصالحها، فيكون على الأمم جميعاً أن تأكل الصحن الواحد، وأن تقرأ الكتاب الواحد، وأن ترتدي الثوب الواحد أو اللون الواحد، وأن تُصاغ لها طموحات واحدة وأذواق واحدة... فتُغسل الأدمغة وتتماثل وتتجانس بما يُفضّل لها (3)..

واليوم نجد وباسم المثاقفة أنه (يتم انحسار الهويات الثقافية الخاصة في الثقافة المركزية مع أن اللفظ سلبي Acculturation ويعني القضاء على ثقافة لصالح الأخرى وابتلاع ثقافة الأطراف داخل ثقافة المركز) (4).

وإن عادت بنا الذاكرة إلى حرب الخليج الثانية عندما قال الرئيس الأمريكي السابق جورج بوش في مناخ الاحتفال بالنصر (إن القرن القادم سوف يشهد انتشار القيم الأمريكية وأنماط العيش الأمريكية والسلوك الأمريكي)(5)، لأدركنا تماماً خطورة العولمة الثقافية والتي هي سلاح بيد الإمبريالية الحديثة.

إذاً فالعولمة الثقافية تعبر عن محاولة وضع العالم في قوالب فكرية موحدة تتبع أساساً من الفكر الأمريكي، وتسهم في ذلك وسائل الاتصال الحديثة من أقمار صناعية وانترنيت وصحافة وسينما، وهذه أكثر أنواع العولمة خطورة لأنها تؤدي إلى إبعاد الفرد عن ثقافته وهويته وحضارته.

إنها تشبه عملية غسل دماغ للفرد وزرع الأفكار والمبادئ التي تريدها الإمبريالية الجديدة المتمثلة بالولايات المتحدة فيه.

ولو أحصينا التحديات الاجتماعية والثقافية وحتى البيئية لوجدنا أنها وليدة الثورة العلمية التكنولوجية وثورة الاتصالات والمعلومات، وهذه التحديات تضاهي أخطر أسلحة الدمار الشامل حيث إنّها تجرد المجتمع من الأصل وتحاول تشويه أهم عنصر ألا وهو الإنسان وطريقة تفكيره وتمسكه بمبادئ وقواعد مجتمعه.

فوسائل الاتصال الحديثة كالتلفاز وشبكات الانترنيت والفضائيات مفتوحة لجميع الآراء والنظريات والأفكار سواء الإيجابية منها أو السلبية، لذلك قامت الدول الغربية باستغلال هذه التقنيات وسخرتها للتأثير على أفكار ومعتقدات أفراد العالم قاطبة.

وقد عدت الدول الرأسمالية الحديثة وسيلة الإعلام سلاحاً لفسخ الصلة بين أبناء الأمة و الوطن الواحد والتأثير على القضايا الأخلاقية لا سيما في الدول النامية، الأمر الذي يبقيها ضعيفة تابعة لها.

ولم تكتفِ بذلك بل تسعى تلك الدول إلى التدخل في دقائق حياة الأفراد والمجتمعات وأذواق الأفراد وحسّهم الجمالي، لدرجة أنه قد أصبح هدف الفرد في الدولة النامية هو السعي للتقليد الأعمى لكل ما هو غربي وانشغاله عن قضاياه الوطنية والسياسية وتخليّه شيئاً فشيئاً عن أصالته وقيمه الأخلاقية.

فمثلاً نجد اليوم تماثل أذواق المستهلكين في جميع أنحاء العالم، وهذه الظاهرة إحدى مؤشرات خضوع أفراد العالم قاطبةً لتأثير التحديات الاجتماعية والثقافية، وذلك تطبيقاً لمبدأ العولمة **(إن لم توافق السلعة السوق سيجري تحويره ليوافق السلعة)**، ويتم بشكل تدريجي تحوير السوق وتغيير أذواق المستهلكين حسب ما تقتضيه مصلحة الرأسمالية الحديثة والسياسات الاقتصادية التي تتبعها مع الدول الأخرى من جهة ثانية.

وكمثال آخر سعى حملة التغريب المحللين في غرب إفريقيا لارتداء الملابس الصوفية الداكنة في حر الصيف الجاف، أو ليس هذا أحد أشكال التقليد الأعمى وطغيان الهيمنة الإعلامية الغربية على أذواق وفكر الشباب قاطبة.

ثانياً: التحديات التكنولوجية والفنية:

إن التكنولوجيا سلاح ذو حدين فهي تشكل خطراً على المجتمع البشري كتكنولوجيا أسلحة الدمار الشامل الكيماوية والبيولوجية والنووية كما تهدد البيئة بسعيها اللاهث وراء الأرباح، ومن جهة ثانية لايمكن للبشرية أن تتطور إن لم تطور الأبحاث التكنولوجية وتسخرها في خدمة البشرية فاليوم غدت المعرفة التكنولوجية والتقنية سلاحاً بيد صاحبها.

كما أن للأجهزة التكنولوجية والآلات دوراً كبيراً في التطور الإداري، فهي جزء من وسائل الإنتاج كالآلات والمعامل وبعضها يكون ضرورياً في العملية الإدارية كوسائل الاتصال وغيرها، لذا فإن دراسة التكنولوجية يعد أمراً في غاية الأهمية بالنسبة للإدارة قبل اتخاذ أي خطوة في إدخالها لأي مجال من المجالات نظراً لتكلفتها المرتفعة من جهة ولخطورة استخدامها وحساسيته من جهة ثانية، وقد ألقينا الضوء هنا على عملية نقل التكنولوجيا وقنوات نقلها والتي تعد بحد ذاتها تحديات في وجه الإدارة لاسيما عند استيراد التكنولوجيا.

وقد لعبت الشركات متعددة الجنسيات دوراً كبيراً في نقل التكنولوجيا لما لها من أثر في ظل المنافسة الشديدة وعصر السرعة والجودة، وبشكل عام يمكن حصر **أهداف الشركات متعددة الجنسيات في نقلها التكنولوجيا إلى البلدان النامية بما يلي (6):**

1. نقل التكنولوجيا المستهلكة للكثير من المواد الأولية إلى جانب الموارد الطبيعية القريبة المنشأ وتوفير الكثير من أجور النقل والتامين.
2. نقل التكنولوجية التي تحتاج إلى المزيد من الأيدي العاملة إلى حيث تتوفر هذه الأيدي العاملة وبأسعار رخيصة.
3. نقل التكنولوجيا المستهلكة للكثير من الطاقة إلى حيث تتوفر الطاقة الرخيصة.
4. نقل التكنولوجيا المنسقة من التشغيل في البلدان المتطورة لعدم قدرتها على مجاراة الآلات الحديثة الأكثر إنتاجية والأحسن نوعية، وغير المربحة في بلدانها الأصلية.
5. نقل التكنولوجيا القذرة والملوثة للبيئة والتي لا تُسمح لها بالعمل في البلدان المتطورة إلا مقابل ضرائب عالية، أو وضع فلاتر مكيفة أو التعويض للمواطنين المتضررين.
6. نقل التكنولوجيا التي تحتاج أسواق تصريف واسعة تتوفر في بعض البلدان النامية.

7. خلق بؤرة وجيوب صناعية غير متكاملة وغير مترابطة لا أمامياً ولا خلفياً وبحيث يتعذر على البلدان النامية المضيفة تأميمها يوماً ما أو مصادرتها.
8. التهرب من الضريبة في البلدان الإمبريالية.

ثالثاً: تحدي وسائل الاتصال في ظل العولمة:

يشهد هذا العصر من السرعة والتغيير ما يدفع المرء للتطوير وتغيير نوعية الجهد البشري وتركيزه لملاءمة هذا التطور في عصر تفجر العلوم والمعارف والاختصاصات وزيادة المعلومات والمعارف التكنولوجية، إضافة إلى انتشار الانترنيت ودورها في نشر العلوم المختلفة وسرعة الإطلاع على مستجدات العالم وآخر الابتكارات والمنتجات.

وتلعب وسائل الاتصال الحديثة كالانترنيت والتلفاز وغيرها دوراً كبيراً في تغيير معايير العالم سياسياً واقتصادياً واجتماعياً. حيث ظهر ما يسمى بالغزو الإعلامي الكاسح والذي يؤثر بدوره على عادات وأذواق وقيم المتلقين وبالتالي على الوضع الاجتماعي والاقتصادي والثقافي للمجتمع.

والتطور الهائل الذي وصلت إليه وسائل الإعلام والاتصالات جاء نتيجة تطور تقانة الاتصالات وقدرتها على خرق الزمن والمكان وإزالة الحدود والمسافات، وما شبكة الانترنيت والأقمار الصناعية إلا دليلاً على قدرة وسائل الإعلام الحديثة على جعل الكرة الأرضية مكاناً متقارب الأبعاد ومتصل الجوانب.

ولو ألقينا نظرة سريعة على تطور وسائل الإعلام منذ عام 1455 م عندما استطاع الألماني (فوتبرغ) أن يسبك المعادن لصناعة الحروف وكانت هذه ثورة في تطوير الاتصالات بين الجنس البشري، وفي بدايات القرن التاسع عشر ظهرت الصحف ووسائل الإعلام الكهربائية مثل التلفاز والتلغراف لكنها لم تكن تتوفر لعدد كبير من الناس، إلا أن الثورة الفعلية للاتصالات بدأت في مستهل القرن العشرين بظهور وانتشار الراديو والتلفاز والسينما، وما نزال نعيش مرحلة هذا الانتقال من دخول الحاسب الإلكتروني والأقمار الصناعية لدرجة أنه بإمكاننا القول **(إنّ هذا العصر سيحول المجتمع البشري إلى ما يسمى (مجتمع الإعلام))** (7).

وقد تنبهت الدول الغربية وعلى رأسها الولايات المتحدة إلى أهمية وسائل الاتصال والإعلان في التأثير في المجتمع فقامت باحتكار معظم وسائل الإعلام وشبكات الاتصال، مما يساعدها على فرض نموذجها الحضاري، حيث(إنّ 88 % من معطيات الانترنيت مثلاً تبث باللغة الإنكليزية مقابل 9%بالألمانية و2% بالفرنسية و1% على بقية اللغات) (8).

ومن وجهة نظر إدارية فلا شك أنّ اليوم باتت وسائل الاتصال الحديثة من أهم قوى التأثر على المستهلك الداخلي والخارجي سواء من حيث قوة الإقناع والتأثُر بالمنتج أو السلعة أومن حيث التأثير على ثقافة وسلوك المتلقي، لذا كان لزماً على الإدارة في أي مكان من العالم (لا سيما في الدول النامية) معرفة كيفية التوجه الإعلامي الصحيح والمدروس ومحاولة التصدي لوسائل الإعلام الغربية بالرقي بالتصاميم الإعلامية و توجيهها بطرق أكثر جاذبيةً وإقناعاً وأكثر مصداقية، وهذا بدوره يتطلب وجود كادر إعلامي مؤهل، من مبدأ أن **القوة الإعلامية لأي منتج في وقتنا الحاضر تكسبه ميزة تنافسية قوية في ظل الظروف التنافسية القاسية تحت وطأة العولمة.**

رابعاً :ظهور التجارة الإلكترونية:

تعد التجارة الإلكترونية وليدة ثورتي الاتصالات والمعلوماتية وتلعب دوراً رئيساً في عولمة اقتصاد العالم بإيجاد طريقة جديدة وثورية للقيام بالأعمال، كما وتعد التجارة الإلكترونية وسيلة حديثة للتعاقد بين المستهلك والبائع أو بين التاجر وبقية التجار أو المستثمرين(9)، وهذا النوع من التجارة يختصر الكثير من الجهد والوقت والإجراءات الورقية كما

يستطيع المستهلك أو البائع أو المستثمر تخطي الحدود الجغرافية ليصل إلى الأسواق التجارية بل يتجاوز التشريعات والقوانين الاقتصادية.

إن تطبيق التجارة الإلكترونية يتطلب وجود أربعة محاور رئيسة هي:

. الأفراد من فنيين ومبرمجين

. السياسات العامة

. المعايير والبروتوكولات التقنية

. شركات أخرى

تحديات التجارة الالكترونية أمام الإدارة في الدول النامية وتتمثل بـ:

. **التحديات التقنية للتجارة الإلكترونية** والتي تتمثل بنقص إمكانيات وصول الانترنيت و برمجيات التجارة الإلكترونية وقواعد البيانات المستخدمة حالياً وبرتوكولاتها، وإلى أنظمة تشغيل وبنى تحتية مناسبة و أنظمة معلومات ما بين المؤسسات فيما بينها من جهة وما بين المؤسسات والأسواق من جهة ثانية.

كما أن برمجيات التجارة الإلكترونية قد لا تتناسب برمجياً وتقنياً مع بعض المكونات الصلبة أو مع بعض أنظمة التشغيل.

. **التحديات غير التقنية** وتتمثل بكلفة تطوير التجارة الإلكترونية بواسطة الشركة كما أن الأخطاء الناجمة عن قلة الخبرة قد تسبب تعطيل التجارة الإلكترونية، إضافة إلى الحاجة إلى كادر إداري وفني عالي التأهيل كون الإدارة هنا تتعامل مع فوائد غير حسية وهي صعبة الحساب والتحكم والتنبؤ.

كما أن الكثير من الناس لا ثقة لهم بالباعة المجهولين الذين يعرضون منتجاتهم على مواقع أو متاجر افتراضية بحيث لا يرونهم ولا يتعاملون معهم بشكل مباشر فتقل ثقتهم بهذه التجارة.

ويظهر عامل الأمان كتحدٍ للتجارة الإلكترونية حيث يوجد ما يسمى بالقرصنة عبر الانترنيت، وتشير دراسة أجرتها مجموعة بوسطن الاستشارية إلى أن واحداً من كل خمسة أشخاص يستخدمون التسوق عبر الانترنيت في التسعينيات يقع ضحية الاحتيال.

لذلك أخذت معظم الدول تسن القوانين لحماية المستهلك والشركة ضد عمليات احتلال المواقع الإلكترونية، فمثلاً أصدرت الولايات المتحدة في 29-11 .1999 قانوناً يُعرف بقانون حماية المستهلك ضد عمليات احتلال المواقع الإلكترونية، ويسمح هذا القانون لصاحب الاسم والعلامة الأصلي بإقامة دعوى ضد استخدام اسمه أو سجله داخل الشبكة تحت ستار أسبقية تسجيله واحتلال موقع على الشبكة، وفي بريطانية صدر قانون إساءة استخدام الحاسوب عام1990، وفي استراليا صدرت قوانين لجرائم انتهاك الحاسوب، وشكلت ألمانيا شعبة أمنية للتعامل مع جرائم اختراق الشبكات بهدف حماية الشركات والأفراد.

. تحديات أخرى تتمثل في بعض من الأمور وأهمها:

. أن بعض الزبائن يودون لمس السلعة قبل شرائها.

. إن هناك كثيراً من الأمور القانونية لم يتم حسمها في مجال التجارة الإلكترونية لا سيما في مجال القرصنة.

. التكلفة العالية لدخول شبكة الانترنيت من مستهلكين ووسطاء وسرعة الاتصال ما زالت بطيئة بالنسبة للكثير من الدول.

. التجارة الإلكترونية في طورها الأول والذي يتميز بسرعة التحول والتغيير السريع وهذا الأمر غير مريح بالنسبة للكثير من الناس.

. التجارة الإلكترونية تؤثر على علاقات الناس مع بعضها البعض.

خامساً : ظهور خصائص جديدة للسوق العالمية:

لقد اتسمت السوق العالمية في ظل العولمة بمجموعة من الصفات والسمات والتغيرات والتي تعد بحد ذاتها تحديات جبارة أمام المؤسسات والشركات، فالسوق العالمية تتسم اليوم بما يلي:

1. **الاتجاه نحو حرية التجارة الدولية وحرية انتقال رؤوس الأموال:** إن حرية التجارة الخارجية جاءت لتحقيق تعظيم الأرباح الخاصة لا سيما الأرباح الناتجة عن الاحتكارات أو شبه الاحتكارات، وهذا الأمر لمصلحة النظام الاقتصادي في المراكز الرأسمالية المهيمنة، لأنه يؤدي إلى فتح الأسواق أمام صادراتها من سلع وخدمات ورساميل، الأمر الذي يحمي اقتصادها من الركود والكساد، بينما الدول النامية في ظل حرية التجارة الخارجية وانتقال رؤوس الأموال تعد في وضع حرج وصعب في إدارة شؤونها المالية وضبط سعر الفائدة وقيمة عملتها، وذلك نتيجة تحرير الأسواق وتعاظم كتلة رأس المال على الصعيد العالمي لا سيما بعد اتفاقية الكات (GATT).

وحسب آخر الإحصائيات فإن الدول الرأسمالية المتقدمة مصدر / 85% –95% / من إجمالي الاستثمارات الأجنبية المباشرة وتوجه نحو /65%– 78%/ من تلك الاستثمارات نحو تلك الدول في حين تراوحت حصة الدول النامية بين / 24%– 39% / من تلك الاستثمارات)) (10).

2. **بروز منظمات العولمة و مؤسساتها وتأثيرها على السوق العالمية:** تتمثل منظمات العولمة ومؤسساتها بمنظمة التجارة العالمية وصندوق النقد الدولي والبنك الدولي لإعادة الإنشاء والتعمير والشركات العابرة للقارات (المتعددة الجنسية) ، حيث ظهرت وتبلورت في ظل النظام الاقتصادي المعاصر وتطور الرأسمالية الكبير على النطاق الدولي.
3. **زيادة الاهتمام بالقدرة التنافسية العالمية:** إن مسألة القدرة التنافسية العالمية نمت مع نمو الخشية من تأثيرات العولمة، واستمرار هذه القدرة التنافسية مرتبط وبشكل كبير باقتصاديات المراكز وما نجم عنها من قلق من زيادة التمايز بين دول المراكز والأطراف.
4. **زيادة التبعية المتبادلة والتكامل بين كبرى الاقتصاديات في العالم:** وذلك منذ نهاية الحرب العالمية الثانية ـ رغم محدودية هذه العملية ـ قد أسهم في الإعلان وتأكيد القدرة التنافسية النسبية لمختلف الدول والبلدان، مما زاد في حرصها على هذا الجانب في توجهاتها الاقتصادية.

وتجدر الإشارة أن متغيرات السوق العالمية وسماتها الجديدة في ظل العولمة لها انعكاسات بالنسبة للدول النامية، فتطبيق مبدأ حرية التجارة الخارجية يؤدي إلى مزايا استفادت منها إدارات الدول النامية نتيجة الانفتاح الذي يرافق هذه الحركة و الاستفادة من منجزات الثورة التكنولوجية وثورة المعلومات وفرص الاستثمار وانتقال رؤوس الأموال، إلا أنه يؤدي في الوقت نفسه لنتائج سلبية تعد عقبات أمام الإدارة في الدول النامية أهمها:

1 . بطالة عالية وذلك لصعوبة تكيّف العمال مع التكنولوجية المستوردة من جهة واحتياجهم لوقت إضافي للتدريب وصعوبة انتقال القوى العاملة ضمن الدولة الواحدة من عمل لآخر من جهة ثانية، فمثلاً إذا حدثت بطالة في صناعة النسيج نتيجة إدخال تكنولوجيا منخفضة اليد العاملة لا يمكن لعمال هذه الصناعة إن يعملوا في صناعة أخرى كمجال زراعة القطن مثلاً ! !

2 . سلع الدول النامية لا تستطيع المنافسة في الأسواق الخارجية مقارنة مع السلع الأجنبية التي تصدرها الدول الصناعية المتقدمة، فأي سلعة في وقتنا الراهن لا تستطيع دخول السوق إن لم تحمل ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من السلع المنافسة.

سادساً :ظهور الشركات متعددة الجنسيات:

إن اندماج أسواق العالم في حقول التجارة والاستثمارات المباشرة وحركة رؤوس الأموال والأيدي العاملة والثقافات والتقانة ضمن إطار رأسمالية حرية الأسواق وخضوع العالم لقوى السوق العالمية أدى إلى اختراق الحدود القومية وانحسار سيادة الدولة، ولعل العنصر الأساسي في هذه الظاهرة هي الشركات المتعددة الجنسية (العابرة للقارات) حيث يتجلى دورها من خلال الاستثمار الأجنبي المباشر وتفكيك العملية الإنتاجية وتكاملها دولياً، إضافة إلى دورها في إشاعة نمط استهلاك محدد مسخرة بذلك مؤسسات الاتصال والإعلام العملاقة.

فالشركات متعددة الجنسية(MNC) أومايعرف بالمؤسسات المتخطية للحدود القومية(TNC) هي مشاريع تجارية تنتج السلع وتسوقها في عدة بلدان بإشراف مركزي.

وتعرف هذه الشركات أنها (شركات تسيطر على العملية الإنتاجية والتسهيلات الإنتاجية في إطار دولتين أو أكثر)(11).

لذا لا بد من التأكيد على أن الشركات متعددة الجنسيات أصبحت حقيقة في الاقتصاد العالمي لا يمكن التقليل من شأنها مهما كانت الآثار السلبية التي تخلفها هذه الشركات، كما أن الدور الذي بدأت تلعبه هذه الشركات في عملية الاستثمار على المستوى الدولي أصبح هائلاً على الصعيدين الكمي والنوعي.

ظهور أساليب إدارية جديدة في ظل العولمة:

في ظل المتغيرات وتحديات حرية التجارة الدولية وظروف المنافسة القاسية كان لابد من السعي وبشكل حثيث من قبل مفكري الإدارة والإداريين لابتكار أساليب إدارية حديثة ضماناً لاستمرار الشركة أو المؤسسة في ظروف مليئة بالمخاطر والمتغيرات الداخلية والخارجية.

وبات التطور الإداري حتمية متسارعة الخطى نحو تطبيق مفاهيم إدارية ومصطلحات اقتصادية هي بحد ذاتها وليدة العصر، بحيث تتجه الإدارة نحو تطبيق مفاهيم الإدارة الحديثة التي تحاول أن تحقق الاندماج الفعلي بين العلوم الاجتماعية والاقتصادية والعلوم التقنية بما فيها تكنولوجية المعلومات، وكل ذلك بغية تطوير الإنتاجية وصقل الخبرات البشرية والاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة.

حيث إنّ التغيرات التقنية والصناعية الحاصلة أحدثت تغيرات جوهرية وهامة في مجال الإدارة وعلمها، فمثلاً قد تحولت الإدارة من المركزية إلى اللامركزية في ظل وسائل الاتصال الحديثة التي تربط الإدارة في أي مكان على الأرض وتراقب السوق والأداء، وأسهمت نظم المعلومات أيضاً في مجال الرقابة والإدارة عن بعد، كما حلت مجموعات العمل القاعدية بدل النظم الهرمية والبيروقراطية، كما تقلصت مستويات الإدارة الوسيطة، إضافة إلى تنوع أماكن العمل فبات المدير يستطيع إدارة شركته والرقابة عليها وهو جالس في بيته !

ولعل أهم تغير هو تفهم دور الإدارة وظهور أساليب إدارية جديدة تتناسب مع وضع المنظمة أو المؤسسة ومع هياكل الإنتاج الجديدة مثل ظهور إدارة نظم الجودة الشاملة وإدارة المشتريات والتوريد في الوقت المناسب، ومن أهم هذه الأساليب الإدارية الجديدة:

أولاً.. إدارة التغيير change management:

اليوم توجد خاصّيّة مشتركة بين كل المؤسّسات ألا وهي حاجتها (في ظلّ محيط اقتصادي وسياسي يتغير بشكل مستمر وحتمي) إلى الانخراط في مخطّط تغيّير مستمر، ولذا غدا تخطيط التغيير عنصراً لاغنى عنه من عناصر إدارة الأعمال. فالمؤسسة التي لاتدرج التغيير ضمن استراتيجية التنمية التي تعتمدها محكوم عليها بالفشل، ويعدّ استيعاب التغيير وإدارته من أبرز محاور الإدارة الحديث (12).

فعملية التغيير تشمل فضلاً عن الجوانب المادية والتنظيمية على جوانب إنسانية وسلوكية قد تكون أكثر أهمية من الجوانب الأخرى.

من هذا المنطلق ظهرت إدارة التغيير كأسلوب إداري حديث والتي تعرف على أنها:**(حركة تفاعل لا تحدث عشوائياً ، ولكي تكون فاعلة لابد أن تتجه نحو هدف محدد وواضح وإعداد استراتيجية مسبقة لعملية التغيير، ولا بد من مشاركة فعلية للعمال جنباً إلى جنب مع الإدارة في اتخاذ القرارات الخاصة بهذه العملية وإبداء رأيهم أو اعتراضهم والاستماع إليهم باستمرار، وهذا بدوره يتطلب التهيئة الذهنية للموظفين والتدريب المستمر للموظفين).**

فإدارة التغيير تعني الكيفية التي تتعامل بها المنظمات مع التغيير وتشمل (التغيير في القيادة، تركيبة المنظمة، المساهمين في العمل..) (13)، أو هي المعنى الإيجابي للاستجابة نحو التغيرات الحاصلة والمؤثرة على نشاط المؤسسة وسلوك أفرادها، بمعنى عقلنة التغيير وتوجيهه نحو الأفضل بما تتطلبه الحكمة وعملية التطور والتنمية.

ويمكن أن تعرّف إدارة (التغيير) بأنها: الجهاز الذي يحرك الإدارة والمؤسسة لمواجهة الأوضاع الجديدة وإعادة ترتيب الأمور بحيث يمكن الاستفادة من عوامل التغيير الإيجابي، وتجنّب أو تقليل عوامل التغيير السلبي، أي أنها تعبّر عن كيفية استخدام أفضل الطرائق اقتصاداً وفعالية، لإحداث التغيير لخدمة الأهداف المنشودة، فالتغيير لا يعني مجرد أخذ وضع معين يختلف عن وضع سابق بأي شكل بل يعني التغيير (التطور والخطوات المتسارعة والمدروسة والانفتاح الإيجابي والخطط البنّاءة للوصول إلى الهدف).

ثانيا: إدارة المعلومات والمعارفInformation management :

أصبح اليوم للمعلومة قيمة سواء عند الشركة أو المستهلك أو العميل، مما يدفعنا إلى القول إنّ العمل الفكري والمعلوماتي هو الإنتاج الأساسي في القرن الحالي.

واليوم آراء كثيرة تعزي وبشكل كبير إلى أن انتشار تكنولوجية المعلومات والاتصالات واستثمارها وانتاجها تسهم في نمو ربع المردود في الولايات المتحدة.

إن إدارة المعلومات تتطلب بناء نظم معلومات Information management و بناء نظم للمعلومات لا يتوقف على شراء حاسب بل يستدعي وجود عدة أجهزة من الحاسبات المتصلة مع بعضها بشبكة اتصال واستخدامها في المكاتب الإدارية حسب الاحتياجات الوظيفية، ووجود عدد من المختصين ذوي الخبرة وشبكة اتصال فعالة داخلية وخارجية وإعادة ترتيب العلاقات بين الوظائف ونماذج تقديم التقارير بحيث يكون النظام القائم قادر على تلبية متطلبات الإدارة.

ويوجد مجموعة من التحديات لبناء نظم المعلومات لاسيما في الدول النامية أهمها:

1 . التحديات الاستراتيجية:

اليوم نحن في ظل متغيرات سريعة، والناحية الفنية والتكنولوجية متسارعة التغيير والتجديد وبمعدل يزيد عن قدرات وإمكانيات منظمات ومؤسسات الدول النامية، كما أنها تتطلب وجود خبرات و مستخدمين للتقنيات الحديثة ومؤهلين قادرين على مواكبة التطور التكنولوجي.

وتحتاج المنظمة إلى إعادة تصميم التنظيم حسب احتياجاتها التكنولوجية ومواكبة نظم المعلومات التي تظهر للبقاء في وضع تنافسي جيد.

2 . بناء هيكل للمعلومات:

ونعني به كيف يمكن للمنظمة أن تبني وتطور هيكل المعلومات الذي يدعم أهدافها والربط بينهما وكيف يمكن للإدارة الاستفادة من نظام المعلومات، إلا أن نظم المعلومات المستخدمة في الدول النامية تعاني من نقص كفاءتها من جهة ونقص كفاءة الإدارة من جهة ثانية.

3 . تحدي الاستثمار في نظم المعلومات:

تلعب كلفة وقيمة نظم المعلومات دوراً في قرار بنائه فلوجود الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات كلفة، ولوجود الاتصالات اللازمة كلفة وأجور المختصين في نظم المعلومات ومستخدمي الحاسب كلفة (إذ للحصول على المعلومة ومعالجتها كلفة)، لذا يجب أن يكون قرار الاستثمار في نظم المعلومات ذو عائد اقتصادي، ويجب معرفة تكلفة وعوائد بناء هيكل نظام المعلومات في التنظيم مع أخذ تكلفة التغييرات المصاحبة والمتوقعة بعين الاعتبار.

4 . تحدي الرقابة والمسؤولية:

يجب على الإدارة بناء هيكل نظام المعلومات الذي يمكن للأفراد فهمه والرقابة عليه ويضمن استخدامه بطريقة مقبولة من الناحية الاجتماعية وضمان سرية المعلومات وإلا فإن النظام سيشكل كارثة في المنظمة.

5 . المعلومات لا يمكن التحكم بها بسهولة:

وذلك على عكس الممتلكات المادية، وهذا ما يفسر كثرة الإخفاق في إدارتها خاصة في الظروف الحالية التي تتسم بالاستخدام الواسع للانترنيت والتكنولوجية الرقمية وتعدد الوسائط..

ولعل أهم أسباب فشل إدارة نظم المعلومات في الدول النامية هو سوء تقدير الإدارة لأهمية نظم المعلومات وإدارتها بشكل مماثل لإدارة الأشياء المادية المعلومات غير ملموسة وغير مادية ومصادرها معقدة وغزيرة في وقتنا الراهن، لذا يجب القيام بدراسة للحاجات الحقيقية للأطراف المعنية وإدارتها بطريقة جدية للغاية وليس على سبيل الهواية.

ثالثاً :إدارة الجودة الشاملة في ظل العولمة Total Quality Management

تعد الجودة الشاملة Total Quality الأساس في نجاح الأعمال في القرن الحادي والعشرين، فقد أصبحت عنصراً متميزاً وهاماً في تحقيق نتائج أعمال المنظمات على اختلاف أنواعها، والاستجابة لمتطلبات واحتياجات زبائنها وعملائها خصوصاً وأن النظر للعالم أصبح يتم من خلال ما سمي بالقرية الكونية Global Village في عصر العولمة وتنامي دور شبكات الاتصالات والمعلومات والانترنيت الذي يتسم بشدة التغيير والتعقيد، ومن هنا فإن الأنماط الحياتية للزبائن والعملاء وفاعلية أعمال المنظمات اليوم تعتمد على ضرورة أساسية مفادها وجود أداء متماسك وموثوق للسلع والخدمات التي تقدمها وتعرضها عبر الحدود الدولية، هذه الضرورة التي شكلت معياراً هاماً لتنافسية اليوم.

فالقول إنّ الجودة قد أصبحت عالمية بطبيعتها هو الدافع الأساسي للتركيز بشكل فعال على عولمة السلع والخدمات لأن نمو أسواق هذه السلع والخدمات وتحقيق ربحية للمنظمات المتنافسة عالمياً يتم من خلال وجود قيادة

فعالة لجودة السلع و الخدمات التي تنتجها أو تقدمها، حيث تخلق الفرص الأفضل لتحقيق عائد مضمون على الاستثمار في المنظمات الصناعية والخدمية على حدٍّ سواء. فمثلاً اليوم باتت القاعدة الأساسية لجودة السلع والخدمات في المصارف هي ما يقوله الزبون أو العميل Customer الذي يتعامل معها وليس فيما تقوله وتنادي به المنظمة، وإن الوصول لهذه القاعدة يتم من خلال رسم إستراتيجية محورها الأساسي الأعمال المقادة بالزبون Customer Driven Business وفقاً لما يرغبه أو يحتاجه، إضافة إلى تشجيع العمل الجماعي Team Work في كل أنحاء المنظمة للوصول إلى الفهم الواضح والصريح للاستراتيجية المقترحة والمبدأ الأساسي الذي تقوم عليه الجودة الشاملة هي أنها أسلوبٌ جوهري لإدارة المنظمة، فهي تحسن أعمالها وأنشطتها الإدارية والفنية كما أنها تحقق رضا زبائنها وعملائها وتحقق فاعلية مواردها البشرية وتخفض تكاليفها أيضاً .

وتجدر الإشارة أن الدول النامية تعاني من معوقات عديدة أمام تطبيق برامج الجودة الشاملة وإدارتها وأهم تلك المعوقات:

- عدم قناعة الإدارة العليا بأهمية موضوع الجودة الشاملة وعدم السعي لتطبيقه بشكل جدي ومنطقي، وعدم إلزامها لأفراد الشركة بمبادئ الجودة الشاملة، وذاك الإلزام يجب أن يكون عن قناعة ووعي وإدراك سعياً لكسب رضا العميل والتعامل مع متطلبات السوق.
- عدم معرفة المنظمات للمعنى الدقيق للجودة وكيفية قياسها.
- مقاومة التغيير في السلوك والعادات وفي العلاقات.
- عدم الاقتناع الكامل بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفلسفتها.
- عدم الدعم المعنوي والمساندة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- عدم فعالية المشاركة على كافة المستويات.
- عدم فعالية الاتصالات بين المستويات الإدارية أو وجود عقبات أمام تلك الاتصالات.
- عدم سلامة نظام المكافآت المتبع في المنظمات حيث تتم المكافآت على أساس فردي وليس على أساس جماعي.

وأخيراً لابد من القول:إنّه يجب على الإدارة أن تسعى للتزود بمداخل وطرائق الإدارة المعاصرة، لاسيما طرائق الجودة الشاملة منها. فعندما تتجه الإدارة المعاصرة لمدخل أو أكثر على درب التطوير، تتزايد درجة تمكن العمال وفرق العمل الممكنة وذاتية الحركة، وتزيد قدرة السلطة والمسؤولية للمستويات الأدنى وتنتشر أجواء الإدارة الديموقراطية، وتقل التعقيدات البيروقراطية، وتزيد مشاركة الإدارة العليا لباقي المستويات في المعلومات، وتزداد مساحة الاتصالات الأفقية بدلاً من سيادة الاتصالات الرأسية. وهذه بحد ذاتها مقومات ضرورية لازمة لتهيئة بيئة ديناميكية في التحرك تجاه الجودة الشاملة، إضافة إلى تهيئة قوة الدفع اللازمة في هذا الصدد.

رابعاً: إدارة التعددية الثقافية في المنظمة:

إن التعددية الثقافية لا تقتصر على مستوى الدول أو الأسواق العاملة في ظل انخراط الأسواق وانتقال العالم إلى قرية كونية واحدة، بل يمتد هذا المفهوم الذي يعد وليد العولمة إلى المستوى المحلي، فمثلاً يتم التطرق لهذا المفهوم في كل من كندا والهند و وسنغافورة، ففي سنغافورة يوجد عدة لغات وعدة ثقافات منها الصينية والآسيوية والأوروبية والهندية، وفي سويسرا نجد الثقافة الفرنسية والألمانية والإيطالية والرومانية (14).

إن التباين الثقافي داخل المنظمة واقع مفروض في المنظمات في أي دولة من هذا العالم في ظل العولمة، لذا لابدّ لأي منظمة من إتباع مايلي بما يخص التعددية الثقافية لأفرادها:

1. يجب اختيار أعضاء فرق العمل بعناية ودقة وعلى أساس تطابق المهارات مع متطلبات إنجاز العمل وليس على أسس دينية أو ثقافية أو إقليمية وغيرها..
2. يجب إعداد فرق العمل للتعامل مع اختلافاتهم الثقافية القائمة بينهم ولابد أن يدركوا أهمية هذا إدراكاً جيداً.
3 يجب أن يسهم قائد أعضاء الفريق غير المتجانس ثقافياً في تحديد وفهم الأهداف المطلوبة وزرع روح المحبة والتعاون فيما بينهم، وتوضيح أن تحقيق الأهداف هي غاية جميع الأطراف في المنظمة بغض النظر عن ثقافة كل منها.
4. يجب إدراك أن السيطرة الثقافية لفئة داخل إحدى فرق العمل يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، لهذا فمن المفضل أن يتم توزيع السلطات وتفويضها حسب القدرات والمهارات واهتمامات الفرد في أداء العمل وليس حسب انتمائه الثقافي.
5. الاحترام المتبادل بين أعضاء جماعات العمل.

وتجدر الإشارة أن كل من شركة جنرال موتورز و تويوتا والشركة المتحدة والجديدة لتصنيع المحركات (NUMMI) الأمريكية، تطبق النصائح الخمس السابقة ونجحت في إدارة الثقافات المتعددة في فرق عملها.

نتائج البحث:

لقد جاءت نتائج البحث متوافقة مع فرضياته التي تم ذكرها في بدايته:

1. العولمة ظاهرة تهيمن على جميع الدول والمجتمعات في الوقت الحاضر سواء شاءت هذه الدول أم أبت، فهي تزرح تحت وطأة هذه الظاهرة ما دامت موجودة على الكرة الأرضية.
2 . العولمة ذات وجهين أو سلاح ذو حدين، فهي تحمل بوادر التقدم والازدهار بنتائجها المتمثلة في انتشار منجزات الثورة العلمية والتكنولوجية وثورة الاتصالات فتؤدي إلى رقي الجنس البشري وتقدمه من جهة، وكذلك تهمّش المجتمعات التي لا تستطيع التصدي لنتائجها السلبية بدءً من آثارها البيئية والغزو الثقافي ومروراً بانهيار اقتصادياتها وكيانها الاجتماعي والأخلاقي من جهة ثانية.
3. يوجد فرق بين مصطلح العالمية ومصطلح العولمة، فالعالمية هي فكرة ترمي إلى توحيد العالم بينما العولمة فهي صورة الرأسمالية الجديدة القائمة على صبغ العالم بثقافة القطب المهيمن (الولايات المتحدة) وهيمنته.
4. **أن** العولمة هي التعبير المعاصر عن سلوك الطرف الأقوى وهيمنته وفرض نفوذه على الأطراف الأخرى، من أجل تحقيق مصالحه بغض النظر عن مصالح وطموحات تلك الأطراف حتى إنه يمكن تعريف العولمة أنها (الإمبريالية الجديدة)
5. العولمة حولت العالم إلى ما يشبه القرية الكونية الصغيرة أو السوق الواحدة والتي يمكن أن تنتقل فيها السلع والخدمات ورؤوس الأموال والمعلومات والأشخاص بحرية ودون حواجز.
6. العولمة الثقافية والاجتماعية من أخطر أنواع العولمة كونها تسهم في التأثير على الفرد وأفكاره وانتمائه الديني والعقائدي والقومي وتسهم في تغريبه عن ثقافته الأصلية، وقد تنبهت الإمبريالية الحديثة المتمثلة بالولايات المتحدة لهذه النقطة فسخرت وسائل الاتصال الحديثة في تمزيق الهوية القومية و إبعاد الأفراد المتلقين عن ثقافتهم والتخلي عن عاداتهم وقيمهم.

7. أسهمت العولمة ومؤسساتها اللاهثة وراء جني الأرباح في تدهور البيئة يوماً بعد يوم وظهور أمراض جديدة بسبب الاستخدام اللاأخلاقي للتكنولوجيا والتقنيات الحديثة.
8. تعتبر مؤسسات العولمة أداة فعالة بيد الولايات المتحدة لتحقيق هيمنتها على العالم بأكمله، وتأتي الشركات المتعددة الجنسيات في مقدمتها والتي تسعى لتطويع ظروف الدول المستضيفة لها لخدمة مصالحها من قوانين وأنظمة.
9. إن منجزات الثورة العلمية التكنولوجية تحمل للدول النامية بذور التقدم والازدهار بما توفره من وقت وجهد، إلا أن قرار إدخالها يجب أن يكون مبنياً على دراسة علمية وموضوعية والسعي لتطويعها وتطويرها عن طريق البحث العلمي.
10. هناك فجوة تكنولوجية كبيرة بين الدول النامية والدول المتقدمة، وقد أسهمت الشركات متعددة الجنسيات في زيادة هذه الفجوة عن طريق استثماراتها المباشرة في الدول المضيفة، وغالباً ما تكون تكنولوجيتها التي أدخلتها غير ملائمة لظروف تلك الدول المضيفة.
11. أسهمت التكنولوجيا في بناء علاقات اقتصادية دولية ما بين بلدان العالم ومنها ما أخذ شكل تحالفات سياسية عسكرية لمواجهة تكتلات أخرى، ممّا أدى إلى استثمار التكنولوجيا في وقتنا الراهن في أغراض التسلح العسكري، وتكون البلدان الفقيرة غير قادرة على مجاراة تلك التكتلات هي الضحية.
12 . تلعب الإدارة في الدول النامية دوراً بارزاً ومهماً في تقليص الفجوة التكنولوجيا عن طريق استيراد التكنولوجيا الملائمة لظروف بلدانها وتطوير إدارة التكنولوجية وتطويعها.
13. لقد بات حتماً على دول العالم لاسيما النامية أن تحاول الاستفادة القصوى من وسائل الاتصال الحديثة وثورة الإعلام لأنها تعد من أخطر التحديات العصرية ثقافياً واجتماعياً وبيئياً، كما يجب السعي لإيصال الحقائق التي تحاول الدول الغربية تشويهها، كما يجب العمل على توجيه وسائل ومنجزات ثورة الاتصال بشكل إيجابي بما يحقق زيادة المعارف الفكرية والتوعية.
14. وسائل الإعلام الحديثة شأنها شأن منجزات الثورة التكنولوجية في كونها سلاحاً بيد الإمبريالية الحديثة المتمثلة بالولايات المتحدة وأدواتها المتمثلة بالشركات المتعددة الجنسيات، حيث توجه تلك الوسائل لجذب المتلقي بطرق الإغراء في برامجها وإجراء عملية غسل دماغ للمتلقي وزرع الأفكار التي تريدها في فكره وسلوكه.
15. فتحت ثورة الاتصالات أبواباً جديدة في وجه الإدارة في الدول النامية وعليها استغلالها بالشكل الأمثل بما يتناسب مع إمكانياتها ومواردها ، فمثلاً ظهور شبكات الاتصال وظهور التجارة الإلكترونية والتي تتيح الاتصال والانتقال عبر شبكة الانترنيت حول العالم، وكمثال أبسط نذكر أن المدير اليوم قادر على إدارة مؤسسته، وهو في بيته عبر وسائل الاتصال الحديثة من بث مباشر وتصوير و موبايل و...و غيرها.
16. باتت التجارة الإلكترونية من أهم المصطلحات الإدارية الحديثة لما تحققه من مزايا إيجابية للمستهلك والمؤسسة والمجتمع، ونظراً للتكلفة العالية لدخول الحواسب الإلكترونية وشبكات الاتصال في أي مؤسسة في الدول النامية فإن قرار دخولها يجب أن يكون مبنياً على دراسة موضوعية لإمكانيات المؤسسة المادية ومواردها والكفاءات القادرة على استخدام تقنية الحاسب والانترنيت وتكلفة تدريب الكوادر عليها.
17. في ظلّ محيط اقتصادي وسياسي يتغير بشكل مستمر وحتمي بات لزاماً على أي مؤسسة أو منظمة الانخراط في مخطّط تغيّير مستمر، وغدا تخطيط التغيير عنصراً لاغنى عنه من عناصر إدارة الأعمال. فالمؤسسة التي لا تدرج التغيير ضمن استراتيجية التنمية التي تعتمدها محكوم عليها بالفشل، ويعدّ استيعاب التغيير وإدارته من أبرز محاور الإدارة الحديثة ونذكر في هذا الخصوص:

. إن التغيير عملية مستمرة ومتكاملة في المنظمة، وعلى الإدارة بيان أسباب التغيير لأفراد المنظمة قبل الشروع بالتغيير لأن التغيير يحمل لدى الأفراد الكثير من التخوّف والقلق.

. إن قرار التغيير يجب أن يكون استجابة لتغير حاصل في محيط المؤسسة أو نشاطها ووضع خطة مرنة للتغيير تتضمن أهداف التغيير والغاية منه وأسبابه والوضع الواجب الوصول له (ما بعد التغيير) وإلاّ كان قرار التغيير أمراً لا معنى له ومجرد قرار يزيد تكاليف المنظمة ويهدر الوقت والجهد.

التوصيات والمقترحات:

لقد توصلنا من خلال البحث والبرهنة على صحة فرضياته إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات من أهمها:

1. يجب أن تقوم كل من الدولة والإدارة بمهمة التوعية الاجتماعية والثقافية لأفراد المجتمع كآفةً، فقد بتنا في عصر تغيرت فيه القيم والمفاهيم الاجتماعية لدى الأفراد نتيجة تأثرها بعوامل أسهمت في تشكيلها وسائل الاتصال الحديثة ووسائل الإعلام، فالانفتاح الثقافي والحضاري والاقتصادي أدى للاندماج الثقافي فتصبغت الثقافات جميعها بالثقافة الأقوى إعلامياً. وبما أن الإدارة قائمة على إدارة عناصر بشرية لها اتجاهاتها وأفكارها وقيمها والتي تشكل بدورها ما يسمى بثقافة المنظمة وبنيانها الاجتماعي فنجاح المنظمة رهن بهؤلاء الأفراد وسلوكهم وأفكارهم قبل الموارد المادية، واليوم يعيش معظم أبناء الدول النامية حالة من التغريب الثقافي لا سيما بين جيل الشباب وما هم به من حالة إعجاب وانبهار وتقليد ومحاكاة لكل ما هو غربي حيث (يُنظر إلى الثقافة الغربية نظرة إعجاب وإكبار ويُرى في الأخذ بأساليبها الطريقة المثلى لتقدم أمته وقد يصل التغريب والاغتراب بالشخص درجة الاندماج و التوحيد الكامل مع الثقافة الغربية عقلاً وسلوكاً ولغةً)(15).

لذا فمن واجب الإدارة أن تأخذ على عاتقها مهمة التوعية المستمرة للعاملين سواء من الناحية الثقافية أو الاجتماعية وحتى الاقتصادية، وذلك عن طريق النقابات العمالية وحثها على إقامة ندوات ومحاضرات ودورات تثقيفية متضمنة كل منها شرح وتوضيح لمستجدات البيئة الخارجية وتأثيرها على نشاط المنظمة وحياة العاملين فيها بشكل عام.

2. بما أن المؤسسة ليست مكاناً للعمل فحسب إنما هي امتداد للروابط الاجتماعية يسودها جو من القيم والعادات والأفكار، وتكون قيم المؤسسة هي نتاج خليط تلك العوامل، فعلى الإدارة مراعاة هذه الناحية والعمل على جعل المؤسسة كلاً اجتماعياً موحداً يسوده روح الجماعة والألفة والتعاون.
3. الدورات التدريبية التثقيفية المتكررة للعمال والتي تحمل كل جديد وتطور محتمل أن يؤثر على حياة العامل أو عمله، والتوعية للمخاطر السيئة للمستجدات في أي مجال أو الإيجابيات المفيدة من التغيرات والعوامل الحاصلة سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي أو العالمي، كأن تكون مخاطر العولمة الثقافية والاجتماعية موضوعاً للتوعية، وهنا نشير إلى دور النقابات العمالية في مجال التوعية والتثقيف المستمر.
4. إعلام العمال بكل تغيير حاصل أو ممكن الحصول في بيئة المنظمة ومشاركتهم في اتخاذ القرار لمواجهة ذاك التغير وإبداء رأيهم في أي تغير قد تقوم به الإدارة ضمن المنظمة ويؤثر على نشاطها ومستقبلها.
5. دراسة إمكانية دخول عالم المعلوماتية واستخدام الحواسيب الإلكترونية في المنظمة لما توفره من توفير الجهد والوقت، حيث باتت أمور حفظ المعلومات والحصول عليها وتحليلها أموراً لاغنى عن الحاسب في تنظيمها وحسن

أدائها، كما يمكن استخدامه في أي منظمة لتنظيم وقت الإدارة ومواعيدها، وفي قسم المحاسبة فقد ظهرت برامج عديدة في المحاسبة توفر الكثير من الجهد والوقت كبرنامج الأمين للمحاسبة.

6. دراسة الجدوى الاقتصادية والاجتماعية لأي تكنولوجيا أو تقنية مستوردة في الدول النامية بشكل علمي وموضوعي، حيث يعتبر أخذ الوضع الاجتماعي وأثر التقنية المستوردة عليه من أهم النواحي في البلدان النامية كدراسة تأثير التكنولوجيا على البطالة والأيدي العاملة مثلاً، فاليوم استمرار المنظمة قائم على مبدأ (البقاء للأكفاء) والذي يتضمن (لا يبقى ويستمر في السوق إلا المنشآت التي تخدم احتياجات المجتمع بفاعلية وكفاءة عاليتين بقدر يفي باحتياجات المجتمع وبأسعار تكفي لتغطية تكاليفها وتحقيق الربح المتزايد لها)

7. يجب على الإدارات في الدول النامية الاهتمام وبشكل أكبر وحتمي بإدارتي الوقت والتغير في جو يتصف:

. بالمنافسة الشديدة والتزاحم و التبدلات والمتغيرات الخارجية السريعة والتي من الصعب التحكم بها.

. الأهمية الكبيرة للوقت في عصر السرعة واعتباره عامل نجاح واستمرار المنظمة، كما أنه يعتبر عامل جودة أيضاً.

8. المراقبة المستمرة للسوقين الداخلية والخارجية سواء عن طريق وسائل الاتصال الحديثة أو بالاتصال المباشر، ووجود مختصين في مجال التنبؤ بمتغيرات السوق الخارجية للاستفادة القصوى من الفرص التي قد تظهر ولتحاشي السلبيات قدر المستطاع، كما أن دراسة السوق ومتغيراتها تساعد المنظمة على المنافسة ومعرفة قدرات المنافسين وأساليبهم التنافسية لمواجهتهم والتغلب عليهم.

9. التجديد المستمر سواء بالسلعة أو بالخدمة المقدمة، فالتجديد والتحديث اليوم سر النجاح، والمستهلك العصري يتطلع دوماً إلى الجديد والمبتكر في السلع والخدمات المقدمة.

10. التدريب بشكل مستمر علماً أن التدريب على العمل وحده دون التثقيف يبقى ناقصاً، فالإدارة هي إدارة موارد بشرية قبل المادية والمالية لذا عليها الاهتمام بالعنصر البشري بشكل اكبر وأفضل.

11. التعاون المشترك بين الدول النامية بشكل عام والعربية بشكل خاص، والعمل لإيجاد تكتلات اقتصادية فيما بينها لتكون قادرة على مواجهة التكتلات العالمية التي ترمي إلى فرض الهيمنة والتبعية.

المراجع:

1. ناصر. سماهر محمد، الإدارة وتحديات العولمة، أطروحة لنيل الدبلوم في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، 2001-2002
2. العجة. ناهد طلاس، العولمة محاولة لفهمها وتجسيدها، دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر، دمشق،1999 ، ط1 ـ ص155
3. أحمد. د عزت السيد، انهيار مزاعم العولمة، اتحاد الكتاب العرب / دمشق2000/ ص68.
4. حنفي. د. حسن، الثقافة العربية بين العولمة والخصوصية، الفكر السياسي، العددان 4 . 5، 1998. 1999، ص 249
5. عرسان. د. علي عقلة، الفكر السياسي، العددان 5-4، تحت عنوان العولمة والثقافة، ص 224.

6. شعبان. أ د. إسماعيل، العلاقات الاقتصادية الدولية، جامعة حلب، 1995، ص 252.253
7.صقر. د. تركي، الإعلام العربي وتحديات العولمة، منشورات وزارة الثقافة، دمشق، 1998، ص 37.
8. رحيم. سعد محمد، العولمة تتسلل إعلامياً، عالم المعرفة عدد477، السنة 42، ص 19.
9. نور. بسام، أساسيات التجارة الإلكترونية، عن موقع الموسوعة العربية للكمبيوتر والانترنيت computer4arab.htm، 18 مارس 2004.
10. أحمد. د. عزت السيد، انهيار مزاعم العولمة، مصدر سبق ذكره، ص 78.
11. خشيم.د مصطفى عبد الله، موسوعة علم العلاقات الدولية، ط1،الدار الجماهيرية، ليبيا 2000،ص 54.
12. عن موقع: http://www.mkc-consulting.com/ar/publications_3.htm
13. تطبيقات إدارة التغيير، عن موقع:
http://www.ilqan.net/Arabic/changemanagement-arabic.htm
14. أبو قحف. د.عبد السلام، إدارة العمال الدولية، الدار الجامعية، بيروت،2004 ، ص 228.
15. الشيباني د. عمر التومي (التعليم والاستلاب الحضاري: دراسة قُدمت لمؤتمر الغزو الثقافي في الإمبريالية الصهيونية للأمة العربية) – تونس 1982 ص3.