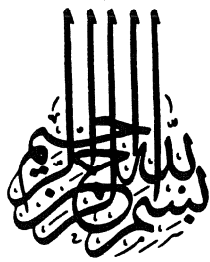


١٠٥٠
الطبعة
٢٤٥

١٤٤٤
١٤٤٤

المرجع الكامل في
تقنيات الإدارة



ميشيل أرمسترونج

المرجع الكامل في

تقنيات الإدارة

الدليل الأكثر رواجاً لطرق

الإدارة الحديثة

 مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore... ليست مجرد مكتبة...

٤٦٢٦٠٠٠	تليفون	المركز الرئيسي: ص.ب. ٣١٩٦
٤٦٥٦٣٦٣	فاكس	الرياض ١١٤٧١
٤٦٢٦٠٠٠	تليفون	المعارض: الرياض
٤٧٧٣١٤٠	تليفون	شارع العليا
٢٦٤٥٨٠٧	تليفون	شارع الأحساء
٢٧٨٨٤٩١	تليفون	شارع الأمير عبد الله
٨٩٤٣٣١١	تليفون	شارع عقبة بن نافع
٨٩٨٢٤٩١	تليفون	الخبير
٨٠٩٥٤٤١	تليفون	شارع الكورنيش
٥٣١١٥٠١	تليفون	مجمع الراشد
٦٨٢٧٦٦٦	تليفون	الدمام
٦٧٣٢٧٢٧	تليفون	الشارح الأول
٥٤٦٠٥١٧	تليفون	الاحساء
٤٤٤٠٢١٢	تليفون	المبرز طريق الظهران
٦٧٣٣٩٩٩	تليفون	جدة
		شارع صاري
		شارع فلسطين
		مكة المكرمة
		أسواق الحجاز
		الدوحة (دولة قطر)
		طريق سلوى - تقاطع رمادا تليفون
		أبوظبي (الإمارات العربية المتحدة)
		مركز الميناء

موقعنا على الإنترنت

WWW.JarirBookstore.com

الطبعة الأولى

٢٠٠٣

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

“A HANDBOOK OF MANAGEMENT TECHNIQUES”,
by Michael Armstrong, Arabic Language Translation Copyright
© 2002 by Jarir Bookstore, All Rights Reserved.
“A HANDBOOK OF MANAGEMENT TECHNIQUES”,
Copyright © 1986 Michael Armstrong. First published in 1986
by Kogan Pag.

Michael Armstrong

a handbook of **3RD EDITION**
MANAGEMENT
techniques

**THE BEST-SELLING GUIDE TO
MODERN MANAGEMENT METHODS**

 مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore ... ليست مجرد مكتبة


KOGAN
PAGE



المحتويات

قائمة بالرسوم

قائمة بالجداول

مقدمة الطبعة

١	الجزء ١ مقدمة
٣	تقنيات الإدارة
٩	الجزء ٢ إدارة الشركات
١١	الإدارة العامة ١
١٥	الإدارة الاستراتيجية ٢
٢٣	إدارة التنظيم ٣
٣٣	الجزء ٣ إدارة التسويق
٣٥	إدارة التسويق : نظرة عامة ٤
٣٩	تحليل دورة حياة المنتج ٥

٤٥	تحديد السعر	٦
٥٣	تحديد الوضع	٧
٥٥	التجزئة	٨
٥٩	التسويق المستهدف	٩
٦٣	الترويج	١٠
٦٩	التوزيع	١١
٧٣	أنظمة معلومات التسويق	١٢
٧٧	تحليل السلوك الشرائي	١٣
٨١	البحث التسويقي	١٤
٨٥	البحث المكتبي	١٥
٨٩	البحث الميداني	١٦
٩٥	البحث النوعي	١٧
٩٧	التنبؤ بالمبيعات	١٨
١٠١	التخطيط التسويقي	١٩
١١١	تخطيط المنتج	٢٠
١١٧	تخطيط المبيعات	٢١
١٢١	التسويق عبر الشبكة	٢٢
١٢٥	تسويق العلاقات	٢٣
١٢٩	قاعدة بيانات التسويق	٢٤
١٣٣	مراقبة التسويق	٢٥
١٣٩	مراقبة المبيعات الميدانية	٢٦

الجزء ٤ إدارة العمليات

١٤٣		
١٤٥	العمليات والمنتجات	٢٧
١٥٣	استراتيجية العمليات	٢٨
١٥٩	استخدام العمليات للحصول على الفائدة التنافسية	٢٩
١٦٣	تصميم المنتج	٣٠
١٦٧	تخطيط المنتج	٣١
١٧٧	تطوير المنتجات الجديدة	٣٢
١٨٣	إدارة الجودة	٣٣

١٨٩	إدارة الجودة الكلية	٣٤
١٩٥	مراقبة الجودة	٣٥
٢٠٣	التنبؤ	٣٦
٢١١	تحديد الأسلوب الصناعي	٣٧
٢١٧	تخطيط الأسلوب الصناعي	٣٨
٢٢٣	الأتوماتيكية في التصنيع	٣٩
٢٢٩	الأتوماتيكية في الخدمات	٤٠
٢٣٥	تنسيق التسهيلات	٤١
٢٤٣	قياس الأداء	٤٢
٢٥١	مقارنة الأداء	٤٣
٢٦١	تطوير الأسلوب الصناعي	٤٤
٢٦٧	منهج التخطيط	٤٥
٢٧٣	تخطيط الطاقة	٤٦
٢٨١	التخطيط الكلي	٤٧
٢٨٧	تصميم الجدول الرئيسي	٤٨
٢٩١	الجداول قصيرة الأجل	٤٩
٢٩٧	التحكم في الجدولة	٥٠
٣٠١	تخطيط احتياجات المواد	٥١
٣٠٧	التوسعات في تخطيط احتياجات المواد	٥٢
٣١٣	العمليات التي تتم في وقتها	٥٣
٣١٩	إدارة المشروع	٥٤
٣٢٥	الصيانة والإحلال	٥٥
٣٣١	إدارة سلسلة العرض	٥٦
٣٣٧	المشتريات	٥٧
٣٤١	مراقبة المخزون	٥٨
٣٤٩	موقع المنشآت	٥٩

٣٥٧

الجزء ٥ الإدارة المالية

٣٥٩

الإدارة المالية : نظرة عامة ٦٠

٣٦١

التخطيط المالي ٦١

٣٦٣	المحاسبة المالية	٦٢
٣٧١	تحليل الميزانية العمومية	٦٣
٣٧٧	تحليل الربحية	٦٤
٣٨٥	بيان القيمة المضافة	٦٥
٣٨٩	إدارة النقد	٦٦
٣٩٧	الإهلاك	٦٧
٣٩٩	محاسبة التضخم	٦٨
٤٠٥	جمع المال	٦٩
٤١١	المحاسبة الإبداعية	٧٠
٤١٧	المحاسبة الإدارية	٧١
٤٢١	محاسبة التكاليف	٧٢
٤٣٣	حساب التكلفة التحميلي	٧٣
٤٣٩	حساب التكلفة المعتمد على النشاط	٧٤
٤٤٥	حساب التكلفة الحدية	٧٥
٤٥١	حساب التكلفة المعيارية	٧٦
٤٥٧	تحليل التباين	٧٧
٤٦٣	تحليل علاقة الربح وحجم الأعمال والتكلفة	٧٨
٤٦٧	رسوم الربح بالنسبة للحجم	٧٩
٤٧١	تحليل التعادل	٨٠
٤٧٥	تحليل مزيج المبيعات	٨١
٤٨١	وضع الميزانية المالية	٨٢
٤٨٥	الميزانيات المرنة	٨٣
٤٨٩	إعداد الموازنة من الصفر	٨٤
٤٩١	الرقابة بواسطة الموازنة	٨٥
٤٩٥	النفقات الإضافية	٨٦
٤٩٩	محاسبة المسؤولية	٨٧
٥٠٥	وضع ميزانية رأس المال	٨٨
٥١١	طريقة الاسترداد لتقدير رأس المال	٨٩
٥١٣	معدل العائد المحاسبي	٩٠
٥١٥	التدفقات النقدية المخصصة	٩١
٥٢١	تحليل المخاطرة	٩٢

٥٢٥	برامج إعداد الميزانية	٩٣
٥٣١	تحليل التكلفة والعائد	٩٤
٥٣٥	تحليل فعالية التكاليف	٩٥

٥٣٧ الجزء ٦ إدارة الموارد البشرية

٥٣٩	إدارة الموارد البشرية : نظرة عامة	٩٦
٥٤٣	تخطيط الموارد البشرية	٩٧
٥٤٩	إثراء الوظيفة	٩٨
٥٥٣	تصميم الوظيفة و الدور	٩٩
٥٥٩	اختبار الانتقاء	١٠٠
٥٦٣	إدارة الأداء	١٠١
٥٦٧	مراكز التقييم	١٠٢
٥٦٩	نظم إدارة المكافأة	١٠٣
٥٧٣	تحليل الوظائف والأدوار	١٠٤
٥٧٧	تقييم الوظيفة	١٠٥
٥٨٣	دراسات الراتب	١٠٦
٥٨٧	هيكل الأجور	١٠٧
٥٩١	نظم السيطرة على الرواتب	١٠٨
٥٩٧	الأجر المرتبط بالأداء	١٠٩
٦٠١	الأجر المرتبط بالنتائج	١١٠
٦٠٥	التدريب النظامي	١١١
٦٠٩	تحديد احتياجات التدريب	١١٢
٦١٣	تحليل المهارات	١١٣
٦١٧	تقنيات التدريب	١١٤
٦٢١	ديناميكية المجموعة	١١٥
٦٢٥	التطوير الإداري	١١٦
٦٢٩	دوائر الجودة	١١٧
٦٣١	تعليمات الفريق	١١٨
٦٣٣	السيطرة على إجمالي الخسائر	١١٩

٦٣٧

الجزء ٧ تكنولوجيا المعلومات

٦٣٩	تكنولوجيا المعلومات : نظرة عامة	١٢٠
٦٥١	الإنترنت	١٢١
٦٥٥	التقاء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن بعد	١٢٢
٦٥٩	تطوير البرامج الجاهزة	١٢٣
٦٦٥	التطبيقات	١٢٤
٦٧٣	شراء أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاستمرار في إدارتها	١٢٥

٦٨٧

الجزء ٨ علوم الإدارة

٦٨٩	بحوث عملية	١٢٦
٦٩٥	نظرية اتخاذ القرارات	١٢٧
٧٠٥	وضع نموذج	١٢٨
٧١١	المحاكاة	١٢٩
٧١٩	البرمجة الخطية	١٣٠
٧٢٣	نظرية صفوف الانتظار	١٣١
٧٢٩	تحليل الحساسية	١٣٢
٧٣١	علم التحكم والاتصال	١٣٣

٧٣٥

الجزء ٩ التخطيط وتخصيص الموارد

٧٣٧	تحليل الشبكات	١٣٤
٧٤٩	خط التوازن	١٣٥

٧٥٥

الجزء ١٠ الفاعلية والكفاءة

٧٥٧	بطاقة الدرجات المتوازنة	١٣٦
٧٦١	علامة القياس	١٣٧
٧٦٥	عملية إعادة هندسة الأسلوب الصناعي	١٣٨

٧٦٩	تحليل النسبة	١٣٩
٧٨١	تحسين الربح	١٤٠
٧٨٥	خفض التكلفة	١٤١
٧٨٩	تخطيط الإنتاجية	١٤٢
٧٩٣	دراسة طرق العمل	١٤٣
٨٠١	قياس العمل	١٤٤
٨٠٧	تحليل القيمة	١٤٥
٨١١	الإقلال من تنوع الأصناف	١٤٦

قائمة بالرسوم

١٣	عملية الإدارة	١ - ١
١٣	وظائف الإدارة العامة	٢ - ١
١٨	سلسلة القيمة لمايكل بورترز	١ - ٢
٢١	التخطيط الاستراتيجي	٢ - ٢
٤٠	دورة حياة منتج نموذجية على شكل حرف S	١ - ٥
٤١	دورة إعادة التصنيع	٢ - ٥
٤٢	الدورة المحدبة	٣ - ٥
٤٢	الدورة المستقرة	٤ - ٥
٤٨	لوحة تحليل التعادل	١ - ٦
١٠٤	عملية التخطيط التسويقي	١ - ١٩
١٠٦	شبكات التهديد والفرص	٢ - ١٩
١٢٢	ملخص لعملية التسويق عبر شبكة الإنترنت	١ - ٢٢
١٣٥	الشكل Z يستخدم لمراقبة التسويق	١ - ٢٥
١٤٠	عملية مراقبة المبيعات الميدانية	١ - ٢٦
١٤٦	نطاق من المنتجات من سلع كاملة إلى خدمات كاملة	١ - ٢٧
١٤٧	العمليات تحول نطاق من المدخلات إلى مخرجات	٢ - ٢٧
١٤٨	العمليات في دورة الإمداد	٣ - ٢٧
١٦٨	مراحل دورة حياة منتج نموذجية	١ - ٣١

١٧٠	مقدار التطور خلال دورة حياة المنتج	٢ - ٣١
١٧١	التكلفة والعائد والربح خلال دورة حياة منتج	٣ - ٣١
١٧٤	توقيت المنتجات لإعطاء طلب كلي مستقر	٤ - ٣١
١٧٩	نسبة الأفكار الأصلية المتبقية	١ - ٣٢
١٨٨	أقل التكاليف تأتي مع الجودة الممتازة	١ - ٣٣
١٩٧	جزء من الرسم البياني للسبب والنتيجة	١ - ٣٥
١٩٨	مثال على رسم بارتنو	٢ - ٣٥
٢٠١	أنواع الاختبارات الإحصائية	٣ - ٣٥
٢٠٢	رسم نموذجي للأسلوب الصناعي	٤ - ٣٥
٢٠٥	تصنيف الطرق التنبؤية	١ - ٣٦
٢٠٧	اضطرابات في الطلب المحدد المستقر	٢ - ٣٦
٢٠٨	مثال للانحدار المستقيم	٣ - ٣٦
٢١٣	هيكل نموذجي لعملية التصنيع	١ - ٣٧
٢١٤	العلاء أكثر تورطاً في الأساليب الصناعية للخدمات	٢ - ٣٧
٢١٩	أنواع الأساليب الصناعية وتنوع وكميات المنتج	١ - ٣٨
٢٣٧	نسق الأسلوب الصناعي حيث العمليات المتشابهة تجمع معاً وتتبع المنتجات المسارات المختلفة .	١ - ٤١
٢٤٠	نسق المنتج حيث تسير كل العمليات بترتيب محدد	٢ - ٤١
٢٥٣	إجراءات القياس	١ - ٤٣
٢٥٥	رسم لأسلوب غير رسمي لزيارة الطبيب	٢ - ٤٣
٢٥٦	مثال لخريطة الأسلوب الصناعي	٣ - ٤٣
٢٥٨	مثال للخريطة متعددة الأنشطة	٤ - ٤٣
٢٦٤	مقارنات بين إعادة هندسة الأسلوب الصناعي للعمل والكايزات	١ - ٤٤
٢٧٠	التحديث المستمر للخطط في الدورات	١ - ٤٥
٢٧٥	اختيارات التوقيت لزيادة الطاقة	١ - ٤٦
٢٧٧	خيارات الحجم لزيادات الطاقة	٢ - ٤٦
٢٧٩	منحنى تعليم نموذجي	٣ - ٤٦
٢٨٩	تصميم جدول رئيسي	١ - ٤٨
٣٠٣	جزء من قائمة بمواد لصنع طاولة	١ - ٥١
٣٠٤	إجراء تخطيط احتياجات المواد	٢ - ٥١

٣٠٩	تخطيط احتياجات المواد	١ - ٥٢
٣٢٣	شبكة عمل المشروع	١ - ٥٤
٣٢٦	منحنى يوضح إحصائية الفشل في العمل مع تقدم العمر	١ - ٥٥
٣٢٨	إيجاد أفضل وقت بين فترات الصيانة	٢ - ٥٥
٣٢٩	وضع الأجزاء في شكل متوازي يزيد من صلاحية الآلات	٣ - ٥٥
٣٢٩	وضع الأجزاء في شكل سلسلة يقلل من صلاحية الآلات	٤ - ٥٥
٣٣٢	مثال لسلسلة العرض	١ - ٥٦
٣٣٦	الهيكل في إدارة سلسلة العرض	٢ - ٥٦
٣٤٤	كمية الطلب والوقت	١ - ٥٨
٣٤٦	مقارنة بين أنظمة كمية الطلب الثابتة ووقت الطلب الثابت	٢ - ٥٨
٣٦٥	العلاقة بين الميزانية العمومية وحساب الربح والخسائر	١ - ٦٢
٣٩٠	دورة رأس المال العامل - شركة تصنيع	١ - ٦٦
٣٩١	دورة رأس المال العامل - شركة تجزئة	٢ - ٦٦
٤٢٤	إعداد إجمالي التكاليف	١ - ٧٢
٤٢٥	التكاليف الثابتة	٢ - ٧٢
٤٢٥	التكاليف المتغيرة	٣ - ٧٢
٤٢٥	التكلفة الإجمالية	٤ - ٧٢
٤٢٦	المدى المناسب للتكاليف الثابتة	٥ - ٧٢
٤٣٠	تكاليف المنتج والمدة	٦ - ٧٢
٤٥٨	تصنيف التباين	١ - ٧٧
٤٦١	العلاقات الداخلية بين التباين	٢ - ٧٧
٤٦٨	رسم بياني للربح بالنسبة للحجم	١ - ٧٩
٤٧٢	رسم بياني للتعاادل	١ - ٨٠
٤٧٣	رسم بياني للتعاادل يوضح المساهمة	٢ - ٨٠
٤٧٧	مزيج المبيعات الموضح في رسم بياني للربح بالنسبة للحجم	١ - ٨١
٤٨٠	عملية وضع الميزانية	١ - ٨٢
٤٨٦	العلاقة بين إجمالي التكاليف والمخرج	١ - ٨٣
٤٩٣	عملية المراقبة من خلال الموازنة	١ - ٨٥
٥٠٠	مهمة التنظيم للمسئوليات	١ - ٨٧

٥٠٦	التدفقات النقدية للاستثمار الرأسمالي	١ - ٨٨
٥٢٨	عملية وضع برامج الموازنة	١ - ٩٣
٥٢٩	أهداف تعليمية ممكنة لتنظيم تعليمي	٢ - ٩٣
٥٤٤	عملية التخطيط للموارد البشرية	١ - ٩٧
٥٦٠	منحنى نسبة الذكاء الطبيعي	١ - ١٠٠
٥٨١	برنامج تقييم الوظيفة	١ - ١٠٥
٥٨٥	بيانات دراسات الأجر ممثلة على شكل رسم بياني	١ - ١٠٦
٥٩٥	تحليل سياسة وممارسة هيكل الأجور فيما يتعلق بمعدلات السوق	١ - ١٠٨
٥٩٨	التقدم المتغير للراتب	١ - ١٠٩
٦٠٧	مكونات التدريب النظامي	١ - ١١١
٦١٠	فجوة التدريب	١ - ١١٢
٦١١	احتياجات التدريب - المجالات والطرق	٢ - ١١٢
٦٢٧	عملية تطوير الإدارة	١ - ١١٦
٦٩٩	سلسلة الوسائل والأهداف	١ - ١٢٧
٧٠٠	مصفوفة القرار	٢ - ١٢٧
٧٠١	هيكل شجرة القرار	٣ - ١٢٧
٧٠١	مثال لشجرة القرار	٤ - ١٢٧
٧٠٢	جزء من الخوارزمية التعليمية	٥ - ١٢٧
٧٠٣	خوارزمية تستخدم لتحليل الخطأ	٦ - ١٢٧
٧٠٨	نموذج للتأثير والطلب لعملية مراقبة المخزون	١ - ١٢٨
٧١٥	خرائط تدفق سير العمل تصف منطقية الإجراءات التي يتضمنها محاكاة سلوك المخزون	١ - ١٢٩
٧١٦	خريطة سير العمل مبسطة	٢ - ١٢٩
٧٢٦	مدرج تكراري يوضح عدد المكالمات لطول معين لنصف دقيقة	١ - ١٣١
٧٢٧	إجمالي تكاليف الخدمة كوظيفة لمتوسط وقت الخدمة	٢ - ١٣١
٧٣٨	تسلسل أساسي للشبكة	١ - ١٣٤
٧٣٨	نشاط متدلي	٢ - ١٣٤
٧٣٨	نشاط وهمي يقوم بتجنب النشاط المتدلي	٣ - ١٣٤
٧٣٩	نشاط وهمي يقوم بعرض اعتمادية الأنشطة ٣ - ٦ عند	٤ - ١٣٤

	إكتمال الأنشطة من ١ - ٤	
٧٣٩	أنشطة متوازية مرسومة غير صحيحة	٥ - ١٣٤
٧٤٠	نشاط وهمي يقوم بتجنب الأنشطة المتوازية التي لها نفس البداية والنهاية من الأحداث	٦ - ١٣٤
٧٤٠	حلقة مغلقة غير صحيحة	٧ - ١٣٤
٧٤١	اكتمال الأنشطة السابقة واللاحقة	٨ - ١٣٤
٧٤١	استخدام الأنشطة الوهمية لتوضيح تسلسل الأحداث بين الأنشطة السابقة والتالية	٩ - ١٣٤
٧٤٢	شبكة كاملة	١٠ - ١٣٤
٧٤٣	شبكة توضح المسار الحرج	١١ - ١٣٤
٧٤٦	شبكة الأنشطة حول نقاط التقاطع	١٢ - ١٣٤
٧٥٠	برنامج العملية	١ - ١٣٥
٧٥١	جدول الإكمال (رؤية بيانية)	٢ - ١٣٥
٧٥٣	بناء خط توازن	٣ - ١٣٥
٧٥٣	بناء خريطة تقدم البرنامج	٤ - ١٣٥
٧٧٤	العلاقة بين النسب	١ - ١٣٩
٧٩٥	عقد الحياة ، خريطة تدفق الاكتتاب	١ - ١٤٣
٧٩٦	رموز Therblig	٢ - ١٤٣
٧٩٨	رسم بياني للأنشطة المتعددة	٣ - ١٤٣
٧٩٩	منهج التساؤل	٤ - ١٤٣

قائمة بالجداول

١٣٤	بيانات مراقبة التسويق	١ - ٢٥
١٥٧	القرارات النموذجية للعمليات	١ - ٢٨
١٩١	الاتجاهات المختلفة لإدارة الجودة الكلية	١ - ٣٤
٢٣٧	ارتباط النسق بالأسلوب الصناعي	١ - ٤١
٣٧٨	حساب المتاجرة	١ - ٦٤
٣٧٩	حساب الأرباح والخسائر	٢ - ٦٤
٣٩٢	موازنة التشغيل النقدي	١ - ٦٦
٣٩٣	ميزانية التمويل	٢ - ٦٦
٣٩٥	مثال على بيان التدفق النقدي	٣ - ٦٦
٣٩٥	التسوية بين ربح التشغيل لصافي التدفق النقدي الداخلي من أنشطة التشغيل	٤ - ٦٦
٤٤٧	مقارنة بين حساب التكلفة الكامل والحدية	١ - ٧٥
٤٥٤	حجم التكلفة المعيارية	١ - ٧٦
٤٨٧	الميزانية الأسبوعية المرنة لورشة التجميع	١ - ٨٣
٤٨٨	بيان تشغيل إداري	٢ - ٨٣
٥٠٢	نظام محاسبة المسئولية للتكاليف	١ - ٨٧
٥١٧	جزء مستقطع من جدول قيمة حالية	١ - ٩١
٥١٨	حساب صافي القيمة الحالية	٢ - ٩١

٥٢٣	حساب القيمة المتوقعة	١ - ٩٢
٥٧٩	مثال على التقدير بالنقاط	١ - ١٠٥
٥٩٢	البيان المالي لتكلفة الراتب	١ - ١٠٨
٧٣٠	مثال لتحليل الحساسية	١ - ١٣٢
٧٥١	جدول الإنجاز	١ - ١٣٥

مقدمة الطبعة الثالثة

هذه الطبعة من دليل تقنيات الإدارة تقوم بمراجعة وتحديث التقنيات الموضحة في الطبقات السابقة مع الوضع في الاعتبار التطورات الكبيرة التي قد أخذت موقعاً خلال ١٥ عاماً ماضية .

يتضمن الكتاب أجزاء جديدة تماماً تغطي عمليات الإدارة وتكنولوجيا المعلومات والتي قد تمت إعادة كتابتها وصياغتها بشكل جديد . الأجزاء التي تغطي إدارة التسويق والإدارة المالية قد تم مراجعتها بحذر . تلك الأجزاء تعكس بجدية التغييرات التي حدثت من قبل التكنولوجيا الجديدة وتأثيرها على الممارسات الإدارية الحديثة .

