

## المهرس

١٥	مقدمة
١٩	الفصل الأول: ماهية الإدارة
٢٠	تعريف الإدارة
٢١	خصائص الإدارة
٢٤	مهمة الإدارة
٢٥	وظائف الإدارة
٢٧	مبادئ الإدارة
٢٩	مستويات الإدارة
٣١	مهارات الإدارة
٣٣	أبعاد الإدارة
٣٥	أنواع الإدارة
٣٧	التغيرات العالمية والإقليمية والمحلية
٣٩	تحديات الإدارة في بيئة عالمية
٣٩	استقصاء: هل أنت إداري جيد؟
٤٣	مقومات المدير الناجح
٤٦	استقصاء: هل أنت مدير ناجح؟
٤٩	الفصل الثاني: المنظمة ونظرية المنظمات
٥٠	مقدمة
٥١	تخيل العالم بدون منظمات!
٥٢	تعريف المنظمة
٥٢	لماذا ندرس المنظمات؟
٥٣	أنواع المنظمات
٥٥	نظرية المنظمات

٥٦	فوائد البحث التنظيمي
٥٩	العمليات الاجتماعية التي تحدث في المنظمات
٦٠	ماهية التطوير التنظيمي
٦٠	تعريف التطوير التنظيمي
٦٢	أهداف التطوير التنظيمي
٦٣	مجالات التطوير التنظيمي
٦٤	مراحل التطوير التنظيمي
٦٥	أساليب التطوير التنظيمي
٦٦	مكعب التطوير التنظيمي
٦٧	<b>الفصل الثالث: ماهية المجتمع المدني</b>
٦٨	مقدمة
٧٠	تعريف المجتمع المدني
٧٢	منظمات المجتمع المدني
٧٣	تمكين المجتمع المدني
٧٧	بناء الشراكة بين الأطراف
٧٩	نشأة الجمعيات الأهلية
٨١	تسميات الجمعيات الأهلية
٨٢	تعريف الجمعيات الأهلية
٨٥	خصائص الجمعيات الأهلية
٨٦	أهمية الجمعيات الأهلية
٨٨	مجالات عمل الجمعيات الأهلية
٩٠	ميثاق الشرف الأخلاقي للعمل الأهلي الاجتماعي العربي
٩٧	<b>الفصل الرابع: إدارة الجمعيات الأهلية</b>
٩٨	تعريف إدارة الجمعيات الأهلية
١٠٠	خصائص إدارة الجمعيات الأهلية

- ١٠٠ بعض معوقات إدارة الجمعيات الأهلية
- ١٠٢ أسس إدارة الجمعيات الأهلية
- ١٠٤ لماذا تعتبر الإدارة الفعالة للجمعيات الأهلية مهمة؟
- ١٠٥ عناصر الإدارة الفعالة للجمعيات الأهلية
- ١١٠ الإدارة القادرة على الاستجابة
- ١١١ أجهزة إدارة الجمعية الأهلية
- ١١٢ أولاً: الجمعية العمومية
- ١١٥ ثانياً: مجلس الإدارة
- ١٢٤ ثالثاً: المدير التنفيذي
- ١٢٤ رابعاً: اللجان
- ١٢٨ سجلات الجمعيات الأهلية
- ١٣٠ المبادئ العامة في إدارة الجمعيات الأهلية
- استبيان التعرف على احتياجات الجمعية الأهلية في الدول العربية
- ١٣٣

## الفصل الخامس: الشفافية والمساءلة في إدارة وتمويل منظمات المجتمع

- ١٤١ المدنى
- ١٤٢ الإدارة على المكشوف
- ١٤٤ الشفافية
- ١٤٤ المساءلة
- ١٤٥ لماذا هذا الاهتمام بالشفافية والمساءلة؟
- ١٤٦ المحاسبية
- ١٤٩ أخطاء شائعة في النظم المحاسبية
- ١٥٢ إعلان الشفافية والمساءلة في المنظمات الأهلية العربية
- ١٥٦ اللجنة المالية
- ١٥٧ جمع التبرعات في منظمات المجتمع المدنى
- ١٥٨ وصايا عشر لجمع الأموال وتجنب المخاطر

- ١٦٠ قائمة مراجعة لجمع التبرعات
- ١٦١ كيف تكون ناجحاً في جمع التبرعات؟
- ١٦٦ تعليمات وزارة الشؤون الاجتماعية في مصر عند جمع التبرعات
- ١٧١ وثيقة حقوق المتبرعين
- المبادئ والمعايير الأخلاقية لممارسة المهنة للجمعية الأهلية للتنفيذيين
- ١٧٢ لجمع الأموال
- ١٧٦ نقاط هامة للمراجعة
- ١٧٩ الفصل السادس: القيادة الناجحة في منظمات المجتمع المدني
- ١٨٠ أهمية القيادة
- ١٨١ تعريف القيادة
- ١٨٢ دورة حياة القيادة
- ١٨٣ اللمسة الإنسانية
- ١٨٤ صفات القادة
- ١٨٦ المبادئ الثمانية للقيادة الإدارية الناجحة
- ٢٠٠ القيادة في منظمات المجتمع المدني
- ٢٠١ أنماط القادة في منظمات المجتمع المدني
- ٢١١ استقصاء: هل أنت قائد ناجح؟
- ٢١٥ الفصل السابع: التطوع في منظمات المجتمع المدني والمشاركة في أنشطتها
- ٢١٦ مقدمة
- ٢١٨ تعريف التطوع
- ٢٢٠ الشخص المتطوع
- ٢٢١ أهداف التطوع
- ٢٢٢ أهمية التطوع
- ٢٢٣ لماذا تزداد الحاجة إلى المتطوعين؟
- ٢٢٤ أشكال التطوع



- ٢٢٧ التطوع من منظور إسلامي
- ٢٣٠ شروط يجب توافرها في المتطوعين
- ٢٣١ طرق اختيار المتطوعين
- ٢٣٤ عوائق التطوع
- ٢٣٨ طرق ووسائل تشجيع التطوع
- ٢٣٩ عوامل نجاح التطوع
- ٢٤٢ جمعية متطوعي الإمارات
- ٢٤٣ مكاتب التطوع "التجربة المصرية"
- ٢٤٦ مهارة تحفيز المجتمع للمشاركة
- ٢٤٧ درجات المشاركة
- ٢٤٨ المبادئ العامة لتحفيز المشاركة
- ٢٤٨ كيف تحفز المجتمع على المشاركة؟
- ٢٤٩ أسباب عدم المشاركة
- ٢٥٠ طرق معالجة قلة المشاركة
- ٢٥١ استقصاء: هل أنت متعاون؟
- ٢٥٧ استثمار العمل التطوعي في العالم العربي
- ٢٦٣ الفصل الثامن: مظاهر الاهتمام بعملاء منظمات المجتمع المدني
- ٢٦٤ مفهوم العملاء
- ٢٦٥ تطور الاهتمام بالعملاء
- ٢٦٥ عملاء منظمات المجتمع المدني
- ٢٦٧ مربع الخدمة
- ٢٦٨ مفهوم الخدمة
- ٢٦٨ خصائص الخدمة
- ٢٦٩ خصائص الخدمة المميزة
- ٢٧٠ مواصفات المنظمة المهتمة بجودة خدمة العميل
- ٢٧١ متلقي الخدمة

- ٢٧١ مقدم الخدمة
- ٢٧٢ مكان تقديم الخدمة
- ٢٧٤ استقصاء: هل علاقتك بالعملاء ممتازة؟
- ٢٧٩ الفصل التاسع: التشبيك لتفعيل منظمات المجتمع المدني
- ٢٨٠ مقدمة
- ٢٨٢ الأطر التنظيمية لتجميع الجمعيات الأهلية
- ٢٨٤ مفهوم التشبيك
- ٢٨٦ أهمية التشبيك
- ٢٨٦ أهداف التشبيك
- ٢٨٨ ما الذي يدفع جمعية ما إلى الدخول في شبكة؟
- ٢٨٨ أنواع الشبكات
- ٢٩٠ شروط نجاح التشبيك
- ٢٩١ متطلبات فعالية التشبيك
- ٢٩١ مزايا العمل من خلال شبكة
- ٢٩٢ عيوب العمل من خلال شبكة
- ٢٩٣ بناء قدرات الشبكة
- ٢٩٣ إجراءات بناء الشبكات
- ٢٩٥ مراحل عمل الشبكة
- ٢٩٧ دور الوسيط في الشبكة
- ٢٩٨ دراسة ميدانية عن التشبيك
- ٣٠٠ أمثلة على بعض الشبكات في مجال المجتمع المدني
- ٣٠٠ شبكة العمل للجمعيات العاملة في مجال رعاية أطفال الشوارع
- ٣٠٣ الشبكة العربية لمحو الأمية وتعليم الكبار
- ٣٠٥ الشبكة العربية للمنظمات الأهلية
- ٣٠٧ سيفيكوس (رابطة التحالف العالمي لمشاركة المواطنين)
- ٣٠٩ قائمة مراجعة يسترشد بها عند تكوين شبكة

٣١١	الفصل العاشر: جودة الخدمات الاجتماعية
٣١٢	مقدمة
٣١٤	مدرسة إدارة الجودة الشاملة
٣١٥	مفهوم جودة الخدمة
٣١٦	مفهوم إدارة الجودة الشاملة
٣١٨	المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة
٣٢١	أهداف إدارة الجودة الشاملة
٣٢٢	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
٣٢٢	مميزات إدارة الجودة الشاملة
٣٢٣	الفوائد المترتبة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة
٣٢٤	نتائج التخطيط الناجح للجودة
٣٢٤	العناصر الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة
٣٢٥	أدوات إدارة الجودة الشاملة
٣٢٦	مفهوم الخدمات الاجتماعية
٣٢٩	لماذا الاهتمام بجودة الخدمات الاجتماعية؟
٣٣٠	مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات الاجتماعية
٣٣١	أهمية تطبيق الجودة الشاملة على الخدمات الاجتماعية
٣٣٣	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
٣٣٤	ضمانات تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية
٣٣٦	قائمة مراجعة يسترشد بها عند قياس جودة الخدمات الاجتماعية
٣٤١	الفصل الحادي عشر: نماذج تقييم وتقويم منظمات المجتمع المدني
٣٤٢	مقدمة
٣٤٣	مفهوم التقويم
٣٤٥	أهداف التقويم
٣٤٥	أدوات التقويم
٣٤٦	نماذج تقييم وتقويم منظمات المجتمع المدني

- ٣٤٦ ١- نموذج المدخلات والمخرجات
- ٣٤٧ ٢- نموذج العملية
- ٣٤٨ ٣- النموذج البنائي الوظيفي
- ٣٤٩ ٤- نموذج الوظائف
- ٣٥٠ ٥- نموذج الضعالية والكفاءة
- ٣٥٢ ٦- نماذج إدارة الجودة الشاملة
- ٣٥٤ ٧- نموذج ٦ سيجما
- ٣٥٧ ٨- نموذج التحليل الرباعي
- ٣٥٨ دليل تقويم دور جمعيات الرعاية والتنمية
- ٣٦٦ قائمة مراجعة لتقييم منظمات المجتمع المدني
- ٣٦٩ مراجع الكتاب
- ٣٧٠ أولاً: المصادر
- ٣٧٠ ثانياً: المراجع العربية
- ٣٨٤ ثالثاً: المراجع الأجنبية
- ٣٨٩ السيرة الذاتية