



مجموعة جامعة
الجميع الذمية
للتعليم القابضة



القيادة

المحاضرة العاشرة

إعداد : د. هند علي

www.midocean.ae

- الفرق بين القيادة التحويلية والتبادلية في بيئة العمل
- ستيف جوبز كنموذج للقيادة الفعالة
- نبذة عن نشأة وتاريخ ستيف جوبز ونجاحاته
- الثقافة التنظيمية التي حددها ستيف جوبز لشركة أبل
- المهارات الإدارية لستيف جوبز
- المهارات الفنية لستيف جوبز
- المهارات التسويقية لستيف جوبز
- المهارات السياسية لستيف جوبز
- المهارات الاتصالية لستيف جوبز

• القيادة التحويلية



• القيادة التبادلية



الاهتمام الرئيسي

الاهتمام الرئيسي



• التحويلي

البشر هم رأس المال الحقيقي



• التبادلي

الأصول المادية هي كل رأس المال



مصدر التأثير



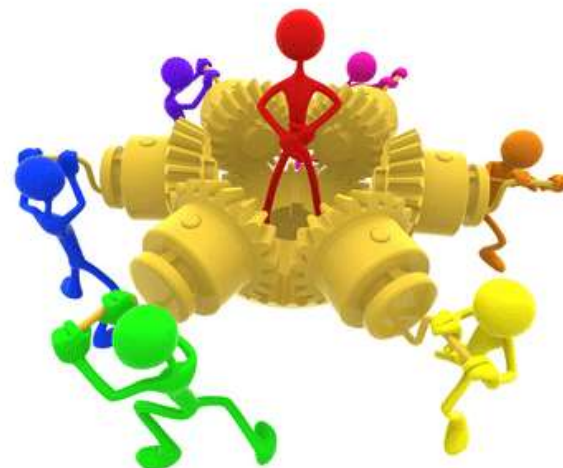
• التحويلي

• الكاريزما



• التبادلي

• مركزه الوظيفي





• التحويلي

• أهداف طويلة الأجل



• التبادلي

• أهداف قصيرة الأجل



تكنيكات تحقيق الأهداف



• التحويلي

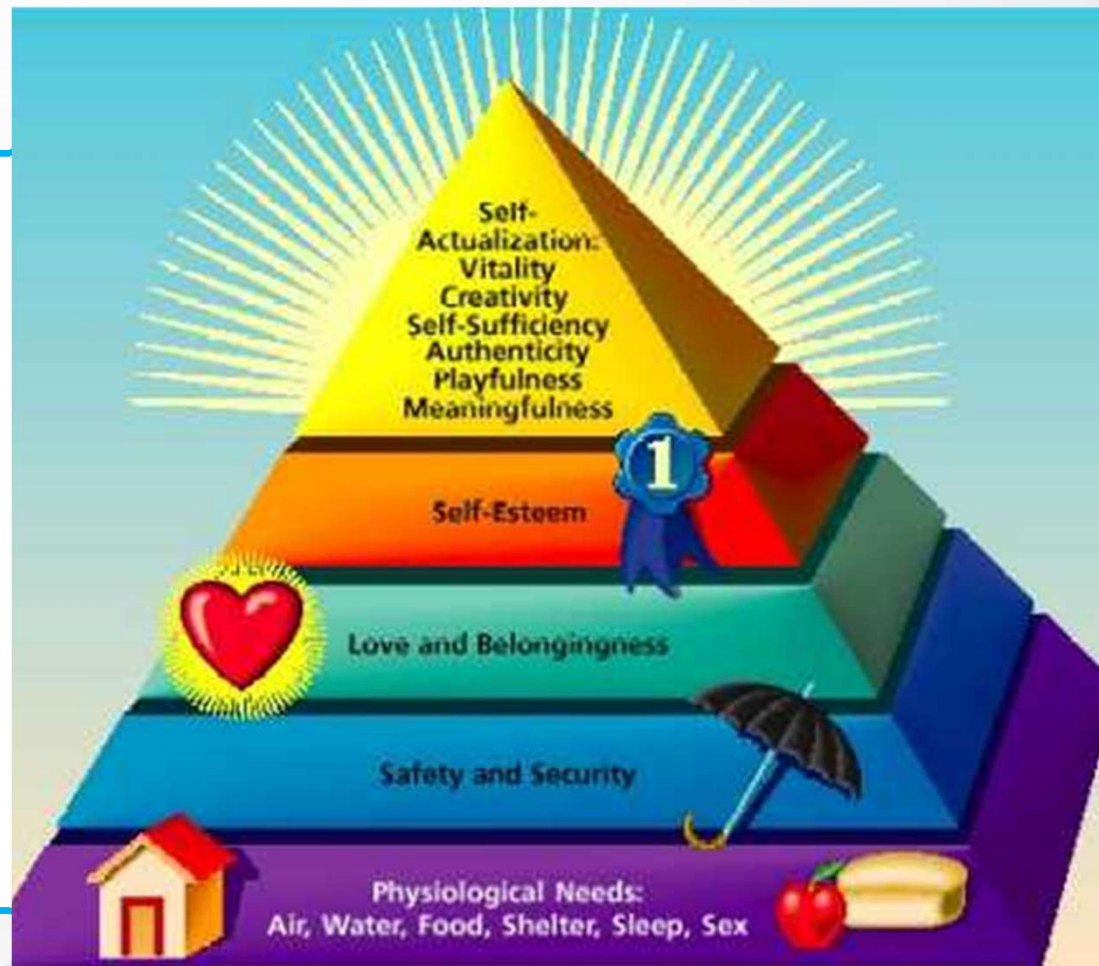
• تحفيز معنوى



• التبادلي

• تحفيز مادي





الفصل 10



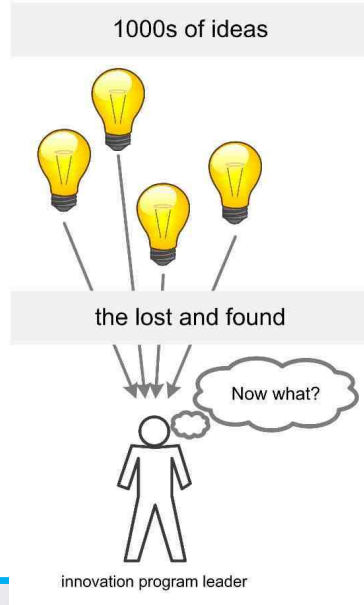
• التحويلي



• التبادلي

• يشجع الابتكار و المخاطرة

• مقاومة الابتكار و التغيير



الفصل 10



• التحويلي

- يطور قدرات العاملين و يبحث عن القيادات



• التبادلي

- هو القائد الوحيد و الموهبة الأكبر





• التحويلي

• القيادة بالتعليم و التدريب
Coaching people



• التبادلي

• القيادة بالإجبار
Driving people





• التحويلي



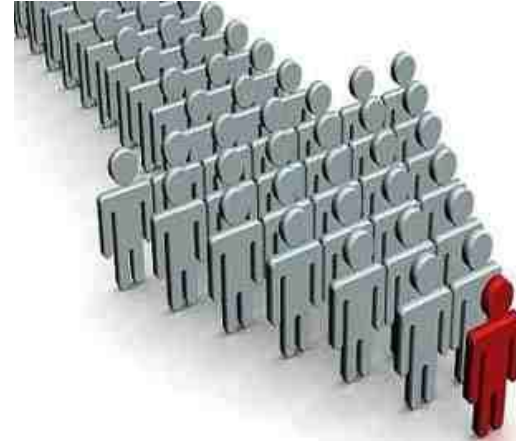
• التبادلي

• تفويض الصلاحيات

• المركزية



! DELEGATE !





• التحويلي



• التبادلي

• العمل الجماعي Team Work

• العمل الفردي



الاتصالات



• التحويلي

اتصالات ثنائية الإتجاه



• التبادلي

• أحادية الإتجاه





• التحويلي



• التبادلي

• اشراك العاملين صناعة القرار



• الانفراد بصناعة القرار





• التحويلي



• التبادلي

- يتشكك المرؤوسون فى الاتصالات
- تقبل الاتصالات ويثق بها المرؤوسون وتناقش بصراحة



الفصل 10



• التحويلي



• التبادلي

• قائد صبور و متزن

• سريع الغضب و الانفعال



الفصل 10



• التحويلي



• التبادلي

• ملهم ومتحمس

• محبط



• التبادلي



• التحويلي



الفصل

10

• ينتقد بشدة



• يدعم روح الدعابة





• التحويلي

• وكيل اخلاقي



• التبادلي

• يسعى لتحقيق مصلحة طرف واحد





• التحويلي

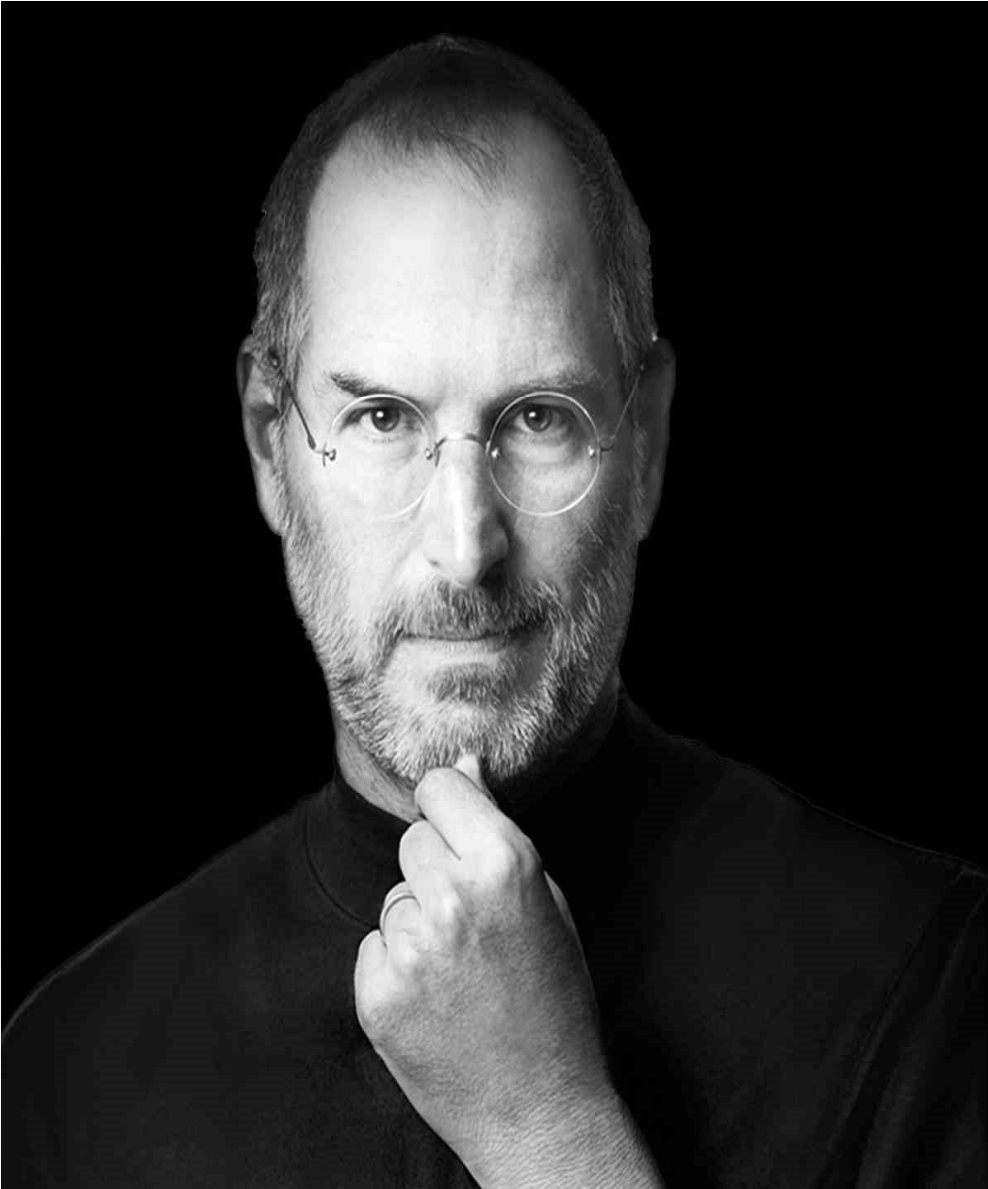
- علاقات انسانية قوية



• التبادلي

- علاقات عمل سطحية





Steve Jobs

1955 - 2011

**Stay hungry
Stay foolish**

Steve Jobs

التقى ستيف جوبز بمهندس الكمبيوتر والمبرمج ستيف وزنياك سنة 1970
ليصبحوا أصدقاء وليؤسسوا معاً شركة Apple في العام 1976



بدأت الشركة في تجميع وبيع أجهزة الكمبيوتر، لتقدم للعالم بعد إنشائها بعام جهاز ، الذي يعد أول جهاز كمبيوتر شخصي ناجح يتم إنتاجه على مستوى تجاري: Apple 2



بدأت الشركة تكبر لتحقيق القفزة الكبرى سنة 1984 حين قدم جوبز نظام ماكنتوش الذي كان أول نظام تشغيل ناجح يواجه رسومية وفأرة:





كانت فكرة الفأرة مع حجم الجهاز الصغير وواجهته الرسومية أمراً مذهشاً أيامها، فحقق هذا الجهاز نجاحاً وانتشاراً غير مسبوق في مواجهة إنتل وميكروسوفت، لكن لم يكد يمضي عام على هذا الإنجاز حتى **نشبت خلافات وصراعات داخلية عنيفة انتهت بطرد جوبز من شركته**

كان ذلك أصعب شيء حدث لجوبز لكنه كما قال كان
هذا أفضل شيء حدث له!

- زداد اهتمام جوبز في هذه الفترة بأناقة التصميم التي كانت ثورية مقارنة بما كان موجوداً في هذه الأيام. انتقل جوبز بعدها لمرحلة جديدة في العام 1986 حين قام بشراء قسم رسومات الكمبيوتر في شركة Lucasfilm ليحولها إلى [شركة بكسار الشهيرة](#):



والتي أصبحت بعد ذلك أحد أكبر شركات إنتاج أفلام الكارتون ثلاثية الأبعاد، والتي قدمت لنا
أكثر الأفلام نجاحاً في تاريخ هذه الصناعة:





كانت هذه النجاحات بدايةً لنجاح جوبز الأكبر بعودته للشركة التي طرد منها، حيث عاد جوبز في العام 1996 لشركة Apple التي شارك في تأسيسها، ليبدأ تألق الشركة من جديد من خلال تقديم جهاز iMac



كان هذا الجهاز هو الأول الذي يتم بناؤه وتصميمه للاستفادة القصوى من الإنترنت.

استمر نجاح جوبز الذي اشتهر بمؤتمراته التي يستعرض فيها منتجات آبل الجديدة بمهارة أصبحت نموذجاً في مجال العرض والتسويق، ليأتي نجاح آبل التالي في مُنتج بعيد عن مجال الكومبيوتر:



حيث قدم جوبز في 2001 جهاز iPod الذي أثار ضجة كبيرة حينها بحجمه الصغير وتصميمه الأنيق، فضلاً عن أنه ميّز شركة آبل من الدخول في مقارنة ومنافسة مع شركات الكومبيوتر الأخرى، وتقوم آبل بتثبيت أقدامها في عالم بدأت الإثارة الحقيقية بعدها في عام 2007 حين أعادت آبل اختراع الهاتف الجوال باختراعها جهاز iPhone

جهاز بسيط أنيق ومتطور..

كانت هذه هي المعادلة السحرية التي يطبقها جوبز في كل منتجاته والتي ظهرت جليّةً في [جهاز](#).

في [iPad](#) 2010 ثم ظهر بعدها [جهاز iPhone](#)



الفصل

10



MIDOCEAN
UNIVERSITY

www.midocean.ae



Steve Jobs
1955 – 2011



1- الرؤية vision

العلامة التجارية الاولى على مستوى العالم فى الالكترونيات

الرسالة MISSION :

إن رؤيته تنقسم بين قوة المجموعة العاملة + قوة سمعة
الشركة

2- مدى تأكيده على مجموعة واضحة من القيم والأخلاقيات

رفض بشكل قاطع تواجد أي تطبيق إباحي على أي من منتجات آبل.. ورأى أن ما تقدمه الشركة يهدف إلى التعليم والتطوير والأخلاق وتغيير حياة الناس إلى الأفضل، وليس الإباحية التي تضر بالاجيال القادمة!

Steve Jobs
1955 – 2011



HdWallpapersOnly.com

“لا يهمني أن أكون أغنى رجل قدر ما يهمني أن أعود للفراش
في المساء وأنا أشعر أنني قمت بشيء رائع!”

Steve Jobs
1955 – 2011



HdWallpapersOnly.com

3- القائد يحرص على تدعيم الثقافة التنظيمية التي
تحفظ للمنظمة هوية مميزة .

Steve Jobs
1955 – 2011

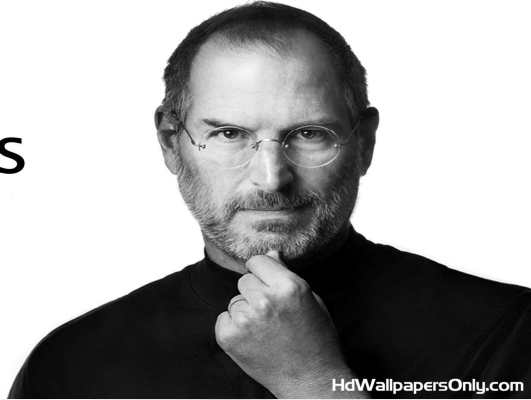


HdWallpapersOnly.com

1- "العميل أولاً Customer first"

، لقد كان جوبز سريع البديهة فيما يتعلق بتحديد النزعة الاستهلاكية للعملاء، لقد عمل على استيعاب وفهم احتياجات ورغبات عملائه فتمكن من معرفة وإدراك ما يجب أن يقدم لهم بالتحديد"

Steve Jobs
1955 – 2011



HdWallpapersOnly.com

. نصب تركيزك على العملاء المستهدفين وليس على المنتج:

لا يتحدث عن المواصفات التقنية لأي منتج كان من شركة آبل،

يتألق في الخطط التسويقية عبر إيضاحه لإمكانيات منتجات شركته في جعل الحياة أسهل وأيسر، حيث ستجده يطرح

أثناء التسويق تساؤل: لما مشغل موسيقى MP3 هو جهاز بمفرده، والهاتف النقال جهاز بمفرده، ويتسائل معك: ما المانع من دمجهما في جهاز واحد كجهاز الآيفون؟! وهذا ما يبحث عنه الناس فعلياً ويشغل حيز من تفكيرهم.

2- "الجودة أهم عناصر النجاح"

يؤمن جوبز بأن الأناقة تنبع من خلال البساطة والسهولة التي لا يمكن تحقيقها بسهولة.

يقول جوبز في إحدى مقابلاته عام 1998 مع مجلة بزنيس ويك- (BusinessWeek) تقديم منتج يمتاز بالبساطة أصعب بكثير من تقديمه منتجا معقدا. يجب عليك أن تفكر بطريقة سلسلة سها لجعل المنتجات بسيطة" إذا فالدرس المستفاد هو أن تبسيد المنتجات يعزز من جاذبيتها ويجعلها (محببة) .

Steve Jobs
1955 - 2011



HdWallpapersOnly.com

3- "الإبداع هو ما يفرق بين القائد والتابع"

Steve Jobs
1955 – 2011

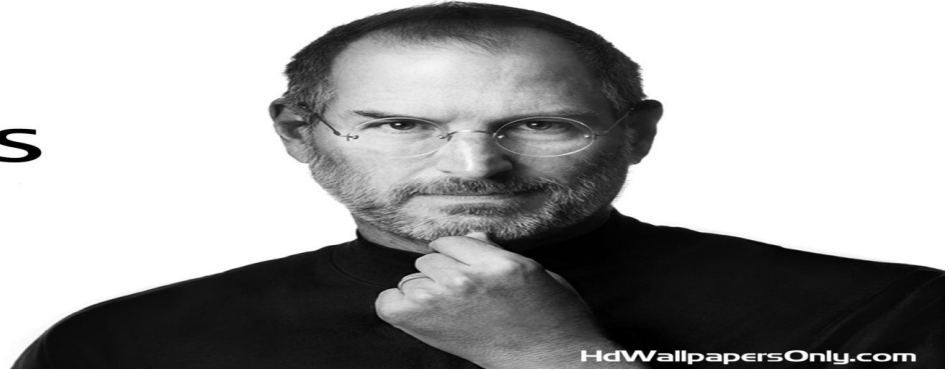


HdWallpapersOnly.com

4- "المثابرة هي مفتاح النجاح"

- تأخر ستيف جوبز كثيرا فى اطلاق جهاز iPad وتحديدًا حتى عام 2010 ولكن انظر اليه
- كان الجهاز يحمل زرا واحدا والشاشة تعمل باللمس

Steve Jobs
1955 – 2011



HdWallpapersOnly.com

4- مدى تقديم القائد النموذج والقذوة للإحتذاء به ،وترغيب مرؤوسية على إتباع نهجة فى إنجاز المهام.

قال ستيف جوبز يوما " فقط الشخص الشغوف والمحب لعمله يستطيع تغيير العالم للأفضل " لذا قم بعمل ماتحب دائما حتى وان لم تستطع قم بأى عمل لآخر لتستطيع العيش من خلاله ولكن لا تقتل حلم بداخلك او تستسلم وقم بالسعى دائما لما تحب وستصل اليه يوما ما.

(7-6-5) العمل و البشر

قال ستيف جوبز يوما " فقط الشخص الشغوف والمحب لعمله يستطيع تغيير العالم للأفضل " لذا قم بعمل ماتحب دائما حتى وان لم تستطع قم بأي عمل لآخر لتستطيع العيش من خلاله ولكن لا تقتل حلم بداخلك او تستسلم و قم بالسعى دائما لما تحب وستصل اليه يوما ما .

Steve Jobs
1955 – 2011



HdWallpapersOnly.com

الادعاء أن فكرة موظف آخر هي فكرته:

آيزاكسون أورد أن جوبز كثيراً ما قام بذلك، جوناثان إيف، رئيس مصممي صناعة "آبل"، يروي كيف كان جوبز يقوم بعملية النظر في أفكاره، ويضيف "في وقت لاحق سوف أكون جالساً بين الجمهور، بينما سيتحدث هو عن ذلك كما لو كانت فكرته".

ماذا يمكننا أن نتعلم حقاً من جوبز، "لا تفعل ذلك بهذه الطريقة! تشارك الاعتراف بالفضل بينك وبين من اقترح الفكرة".

ولعل من أهم المفاجئات هو ما جاء بكتاب عنوانه (Apple After Steve Jobs) من تأليف الكاتبة Yukari Kane والذي اوضح العديد من الاختلافات بين ستيف جوبز وتيم كوك في ادارتهما للشركة حيث وانه يري ان " البشر لابد من منحهم أجازة " في اشارة منه الي العاملين بالشركة بعكس جوبز والذي كان ينهج فكرة انصاف الاجازات فكان يقطع علي الموظفين اجازاتهم لمجرد انه يريد تغيير الوان الاليهود في الدقائق الاخيرة وازافة الوان جديدة بالرغم من ان الموظفين كانوا مرحبين بذلك ,, وقد وصفت المؤلفة ان سياسة جوبز كانت سياسة ديكتاتوريه !!

ما يسمي ببرنامج (التفرغ الوظيفي) لدى الشركة وهي الفترة التي كان ياخذ فيها العاملين وبخاصة كبار المصممين والمبرمجين اجازة للسفر او ما شابه ذلك وهو ما جعلها تنعته بالديكتاتور

مدى سماح القائد بمشاركة العاملين فى صناعة القرار

- ما الاشياء التى يمكن للادارة ان تفعلها من اجل وضع اسس البيئة والتقاليد السليمة لشركة ناشئة؟
- هناك شركات تعتمد على الملكية الفكرية البحتة وهناك بعض الشركات تعتمد اساسا على براءة العاملين فيها وبذلك يعتبر عمله ملكية فكرية خاصة به مثل تأليف البرمجيات وبذلك لابد من اعطاء العاملين فى شركة كهذه القدرة على اتخاذ قرارات اكبر و ان يكونوا جزء من الشركة فهذه المشاركة هى اكثر مايثير المتعة.
- ولذلك لابد من فتح قنوات الاتصال حتى يتمكن العاملون من معرفة كل شىء حتى يتمكنوا من اتخاذ القرارات الصحيحة (والمقصود بالضبط هو شرح لهم مايجرى بالشركة كلما يحدث جديد وكل فترة دوريا والطلب من العاملين بتقديم اقتراحاتهم واراتهم).
- ان اسوء صفة اجدها فى مرشح للعمل عندى هو ان يوافقنى على ما اقول ويذعن لى, فالعامل لابد ان يعمل باقتناع راسخ وايمان بما يفعله

يمكن للزوار تجربة الأجهزة بحرية تامة



في متاجر أبل أنت دائماً على حق حتى ولو كنت مخطئاً



الترحيب بمجرد دخول متجر أبل



لا تلمس جهاز العميل قبل استئذانه



بدل المنتج حتى بعد على انتهاء الضمان



الفصل

10

موظف أبل لا يحصل على عمولات



10-مدى عمل القائد على تشجيع مرؤسيه وإثارة همتهم لإنجاز مهام صعبة

” انتق موظفين يتمتعون بالشغف وحب العمل.“





ولكن الشركة ما زالت تعزز الفردية والتميز، والتي لا شك تُقرب الموهوبين إلى وظائفها، وبالذات بعد عودة ستيف جوبز.و للتعرف على أفضل موظفيها، صنعت أبل [برنامج زمالة](#). تُعطي زمالة شركة أبل لأولئك الذين قدموا مساهماتٍ فنية أو غير عادية في القيادة لعالم الحوسبة الشخصية، أثناء تواجدهم في الشركة. تم منح الزمالة إلى الآن لعددٍ قليل من الأفراد، بمن في ذلك بيل أتكينسون، [ستيف كابس](#)، [رود هولت](#) ^[98]، [آلان كاي](#)، [جاي كاواساكي](#)، [آل ألكورن](#)، ^[100] [دون نورمان](#)، [ريتش بيدج](#)، [وستيف وزنيك](#).⁹

١- رغم أن الشركة يعمل بها 45 ألف موظف، إلا أنها ما زالت تبدو لكثير من المراقبين بمثابة نوع من أنواع الشركات أو النشاطات التجارية الناشئة

Steve Jobs
1955 – 2011



HdWallpapersOnly.com

www.midocean.ae

تحفيز الموظفين على العمل الجاد والبقاء على استعداد في كل الأوقات، وهي معايير اتبعتها ستيف بشكل جاد حسب ما أفاد به موظف سابق.

ديفيد بلاك عمل في آبل ما يقارب 12 عاماً وتقريباً في بداية عام 2000، ثم ترك بعده العمل ليؤسس عمله الخاص. خلال عمله في آبل، استلم بلاك عدة مناصب من ضمنها، كبير مستشاري الهندسة في قسم الجافا والويب أوبجيكتس.

وقال بلاك أنه لم يحاول الإحتكاك بـستيف بشكل مباشر، لكنه كان قريباً منه كفاية **وعندما يذهب ستيف لتناول غدائه في مطعم الشركة كان الموظفون ينهون غدائهم في غضون 15 أو 20 دقيقة.**

السبب وراء هروب الموظفين من ستيف في استراحة الغداء أو في أي مساحة ووقت فارغ هو أنه يسألك دائماً، وعندما يسألك المدير التنفيذي فعليك الإجابة بدقة.

11- تشجيع افراد الجماعة على العمل التعاونى

نميل كلنا إلى اختزال الواقع الحقيقي إلى رموز ، ولكن الرجل الخارق (سوبر مان) انتهى منذ أمد بعيد ، فطريقة إنجاز أي شيء مهم إنما تتم عبر فريق".



12-مدى تحفيزه لمؤسسيه على الابتكار والإبداع

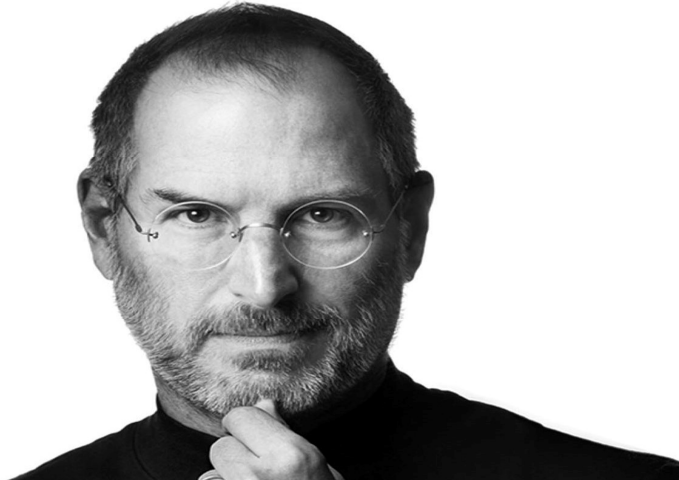
“الإبداع هو ما يفرق بين القائد والتابع”

Steve Jobs
1955 – 2011



“من الطبيعي أن تخطئ حين تحاول الابتكار. يجب عليك حينها أن تعترف بخطئك بسرعة وتسعى لتصحيحه فيما تقدمه من ابتكارات أخرى”

Steve Jobs
1955 – 2011

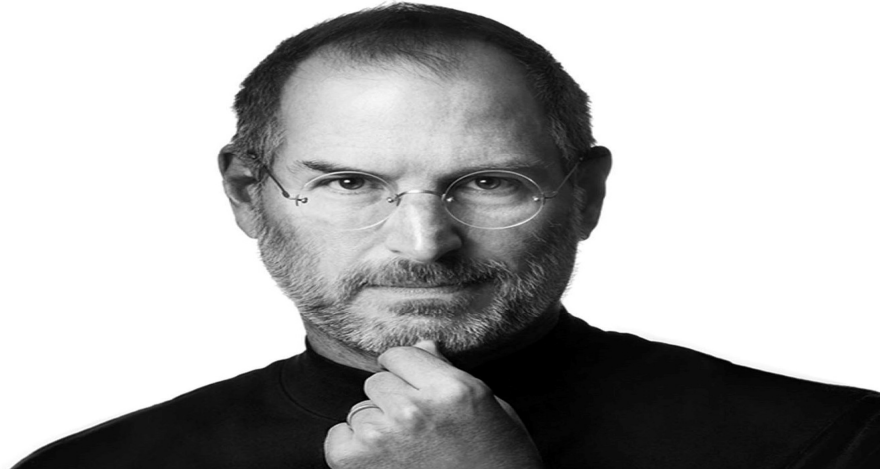


. شارك المفكرين والمؤثرين في الاقتناع بمنتجك:

الضجة الاعلامية :

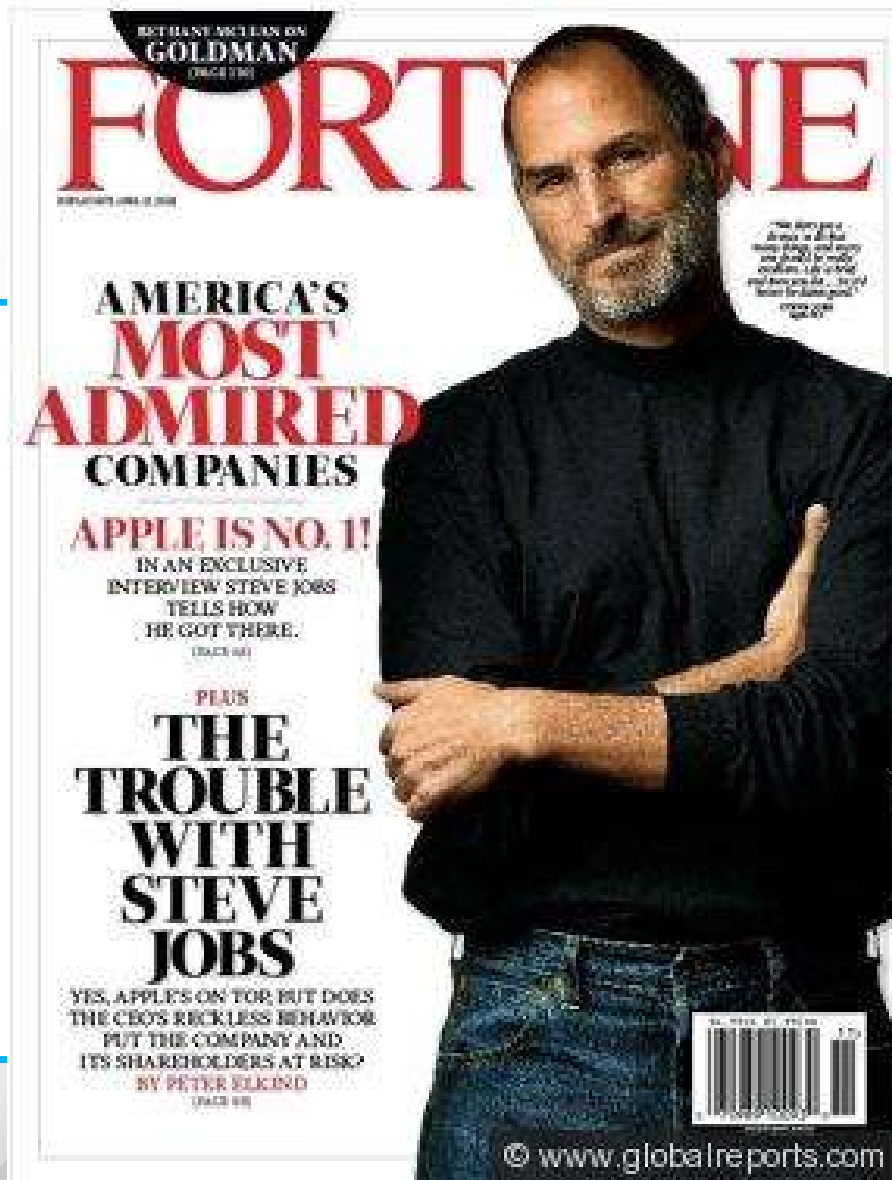
مما يُعرف عن شركة آبل هو انتقائها للمشاهير من الكتاب والصحفيين والشخصيات الهامة بإشراكهم في التسويق الإبداعي عبر تجربة منتجاتهم قبل إطلاقها في السوق بوقت كافٍ،

Steve Jobs
1955 – 2011



الفصل

10



MIDOCEAN
UNIVERSITY

www.midocean.ae

14-مدى إهتمامه بتوضيح خطته المستقبلية للمؤسسيه

وشاهد الخطاب الذي ألقاه في عام 2001 لدى (ماك وورلد- Macworld)، عقب عودته إلى شركة أبل التي كانت على شفير الإفلاس آنذاك. يشرح جوبز وجهة نظره تجاه عالم الحواسيب والعصور الذهبية الثلاثة لهذه الأجهزة، ثم ينتقل إلى التصريح بحذر حول أهداف شركة أبل بحلتها الجديدة، وما ستقدمه لهذا العالم الرقمي ولماذا سيكون لها شأن عظيم في المستقبل؟ ثم قم بدمج هذا الخطاب مع ما تلاه من إنجازات- مثل الآيتيونز والآيبود والآيباد والآيكلود- فتكتمل لديك صورة الاستراتيجية العبقريّة التي نفذها بإحكام.

15- القدرات الادارية :

عندما ترك ستيف جوبز آبل وعاد اليها مرة أخرى عام 1997 استلم ستيف جوبز الشركة وبها 350 منتج مختلف, قام بالغاء جميع هذه المنتجات وابقى على 10 منتجات فقط! وكل منتج يعمل عليه فريق كامل, بذلك يظهر المنتج بجودة وكفاءة أعلى من المتوقع وهو ما نجح ستيف جوبز به تماما.

تحويل المرؤوسين الى قادة :

كن قائدا وليس تابعا فقط ، ابتكر ... كن ذكيا ... وزع مهامك بمهارة واحترافية بين الموظفين.

التعلم من الاخطاء :

لا تخاف من الاخفاقات التي ستواجهك في بعض الاحيان ، فهي تعتبر تجارب وخبرات لك لتتعلم منها . ولا تخجل ابدا من الاعتراف بها عند الاقدام على عمل شيء جديد.

تدريب الموظفين :

يرتبط الطابع نفسه ببرنامج التدريب الداخلي للشركة الذي يحمل اسم «جامعة أبل»،
وفق ما تناول تقرير نشرته صحيفة «ذا نيوويك تايمز» الأميركية.

ويعرف عن «أبل» تكتمها على كثيرٍ من تفاصيلها الداخلية، ولا تشجع حديث موظفيها
عن الشركة، ومن ذلك بالتأكيد برنامجها التدريبي الذي تحيطه بدرجة عالية من السرية،
ونادراً ما يجري الحديث عنه علناً، كما لم تنشر صور الغرف الدراسية من قبل.

. وحسب تقرير الصحيفة، رفضت المتحدثة باسم «أبل» إجراء مقابلات مع المدربين.

وأسس جوبز البرنامج التدريبي أو «جامعة أبل» في عام 2008، بهدف غرس ثقافة العمل الخاصة بالشركة داخل الموظفين، إلى جانب تثقيفهم بشأن تاريخ الشركة وقراراتها، لاسيما في ظل التغيرات المتواصلة في مجال التقنية. واختار حينها، جويل بودولني، الذي كان يشغل منصب عميد كلية الإدارة في جامعة «ييل»، لتنظيم البرنامج، واستمر حتى الآن مديراً له.

وبعكس العديد من الشركات الأخرى، تجري «أبل» تدريبها طوال العام، ويعمل في الجامعة أساتذة وكتاب ومحرون بدوام كامل، كما يدرس فيها أساتذة من جامعات أمريكية مرموقة مثل «ييل»، و«هارفارد»، و«كاليفورنيا - بيركلي»، و«ستانفورد»، و«معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا»، ويواصل بعضهم العمل في الجامعة إلى جانب عمله مع «أبل».

ويمكن لموظفي «أبل» الاشتراك في الدورات المصممة، حسب مواقعهم الوظيفية وخلفياتهم، عبر موقع إنترنت تابع للشركة يتاح لهم حصراً. وتتنوع البرامج التدريبية بين ما يستهدف مثلاً مؤسسي الشركات التي تستحوذ عليها «أبل»، لمناقشة كيفية دمج مواردهم ومواهبهم بسلاسة في الشركة.

وتتناول دورات أخرى، دراسات حالة عن القرارات المهمة التي تتخذها «أبل»، حسب ما قال أحد الموظفين، ومنها قرار جعل مشغل الموسيقى «آي بود» وبرنامج «آي تيونز»، متوافقين مع نظام تشغيل «ويندوز» من «مايكروسوفت».

وكان هذا القرار مثار جدلٍ حاد بين المديرين التنفيذيين للشركة، وحينها لم يرحب ستيف جوبز بفكرة مشاركة «آي بود» مع «ويندوز»، لكنه أذعن في نهاية المطاف لآراء مساعديه. وتبين لاحقاً دور القرار في الانتشار الواسع الذي حققه «آي بود» ومنتج «آيتونز»، الأمر الذي أسهم بعد ذلك في نجاح هاتف «آي فون».

ويدرس راندي نيلسون، من استديوهات «بيكسار» للرسوم المتحركة التي أسهم جوبز في تأسيسها، دورة تتناول «الاتصال في أبل»، وتتوافر لمستويات متنوعة من موظفي الشركة. وتُركز على الاتصال الواضح، ولا ترمي المادة فقط إلى تصنيع منتجات سهلة الاستخدام وواضحة، لكنها تهدف كذلك إلى مناقشة الأفكار بين الزملاء وتسويق المنتجات.

16- القدرات السياسية للقائد

و اجهت جرين بيس، وهي **منظمة بيئية** شركة أبل حول مختلف القضايا البيئية، واستخدامها لمكونات أجهزة غير قابلة لإعادة التدوير، ووجود السموم داخل جهاز الآي.فون. ووشنت المنظمة حملةً ضد أبل منذ عام 2003، فيما يتعلق بسياساتها الكيميائية، ولا سيما إدراج البولي فينيل كلورايد ومادة بي. إف. آر. في منتجاتها، وكلاهما له خطورة التأثيرات الصحية السلبية.

”

في 2 مايو، 2007، أصدر [ستيف جوبز](#) بياناً يعلن فيه عن خطط القضاء نهائياً على البوليفينيل كلورايد [ومثبطات اللهب المبرومة](#) بحلول نهاية عام 2008 جرينبيس تدير "دليل لإليكترونيات أكثر خضاراً"، والتي تقيم فيها الشركات على أساس التخلص من النفايات الكيميائية والحد من الممارسات الملوثة. في الطبعة الأولى، التي صدرت في آب / أغسطس 2006، سجلت أبل 2.7/10- في الطبقات اللاحقة. تحسن سجل أبل تحسناً مستمراً وصلت شركة أبل إلى 4.1/10، مما يضعها في المرتبة الخامسة وأربعين من بين 17 شركة إلكترونية أخرى، و المرتبة العاشرة في التصنيف العالمي.^[138]

17- القدرات الفنية للقائد

حصل جوبز على العديد من الجوائز من بينها جائزة الامتياز التقني لإنجازاته المهنية من مجلة (PC Magazine) عام 1997، وجائزة "قاعة الشهرة" (Hall of Fame) من مجلة (Fortune) عام 2000 .

وقاد جوبز شركة آبل للتربع على المركز الأول على قائمة الشركات العالمية الخمسين الأكثر ابتكاراً في العالم ثلاث مرات، وحصلت على جائزة بزنس ويك العالمية، كما شهد آخر تقرير مالي للشركة أثناء ولايته أرقام قياسية غير مسبوقة

18-إدارة المواقف

آبل تحل مشكلة الارسال بتوفير الغطاء بشكل مجاني
لمشتري الايفون 4



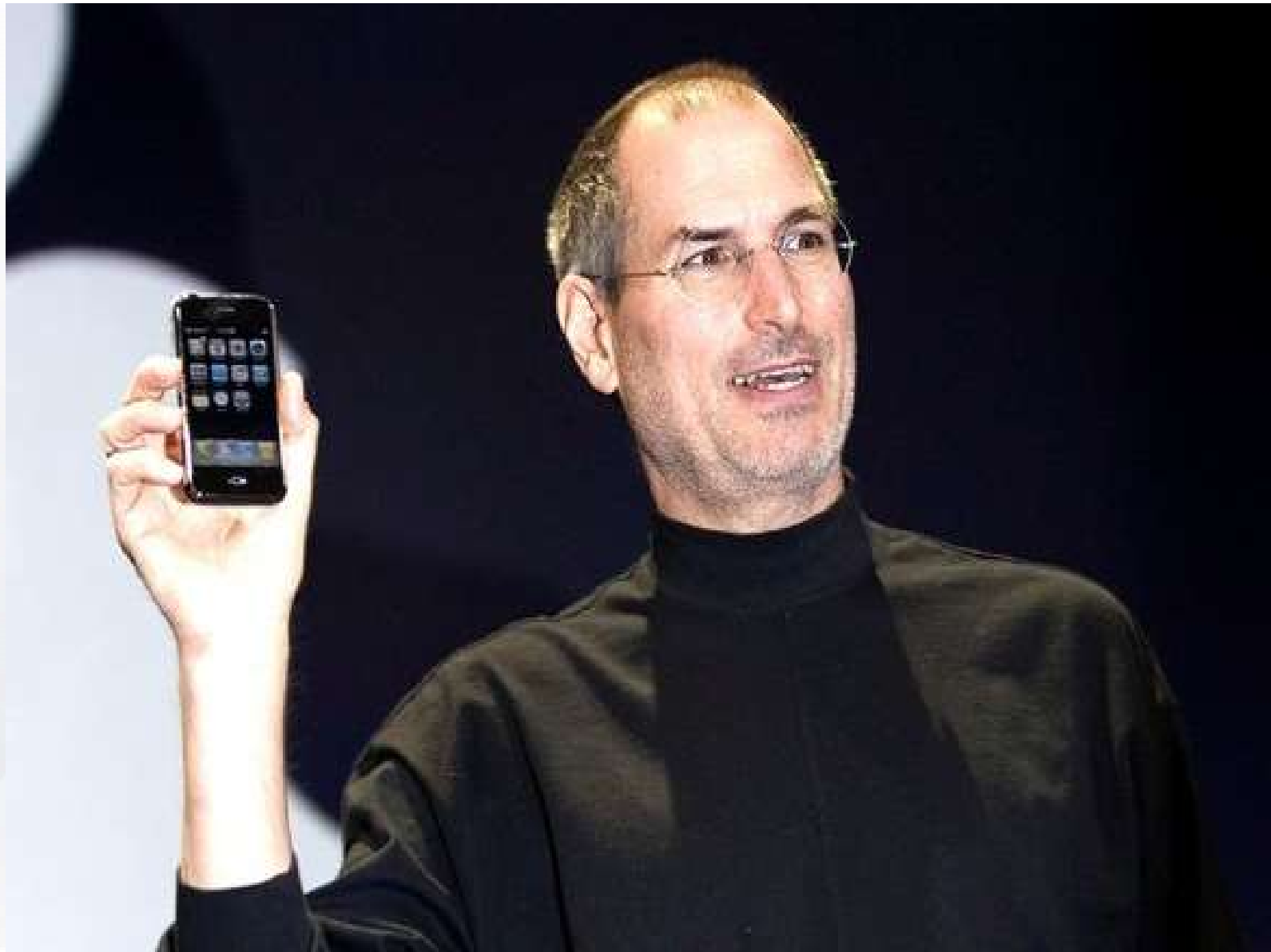


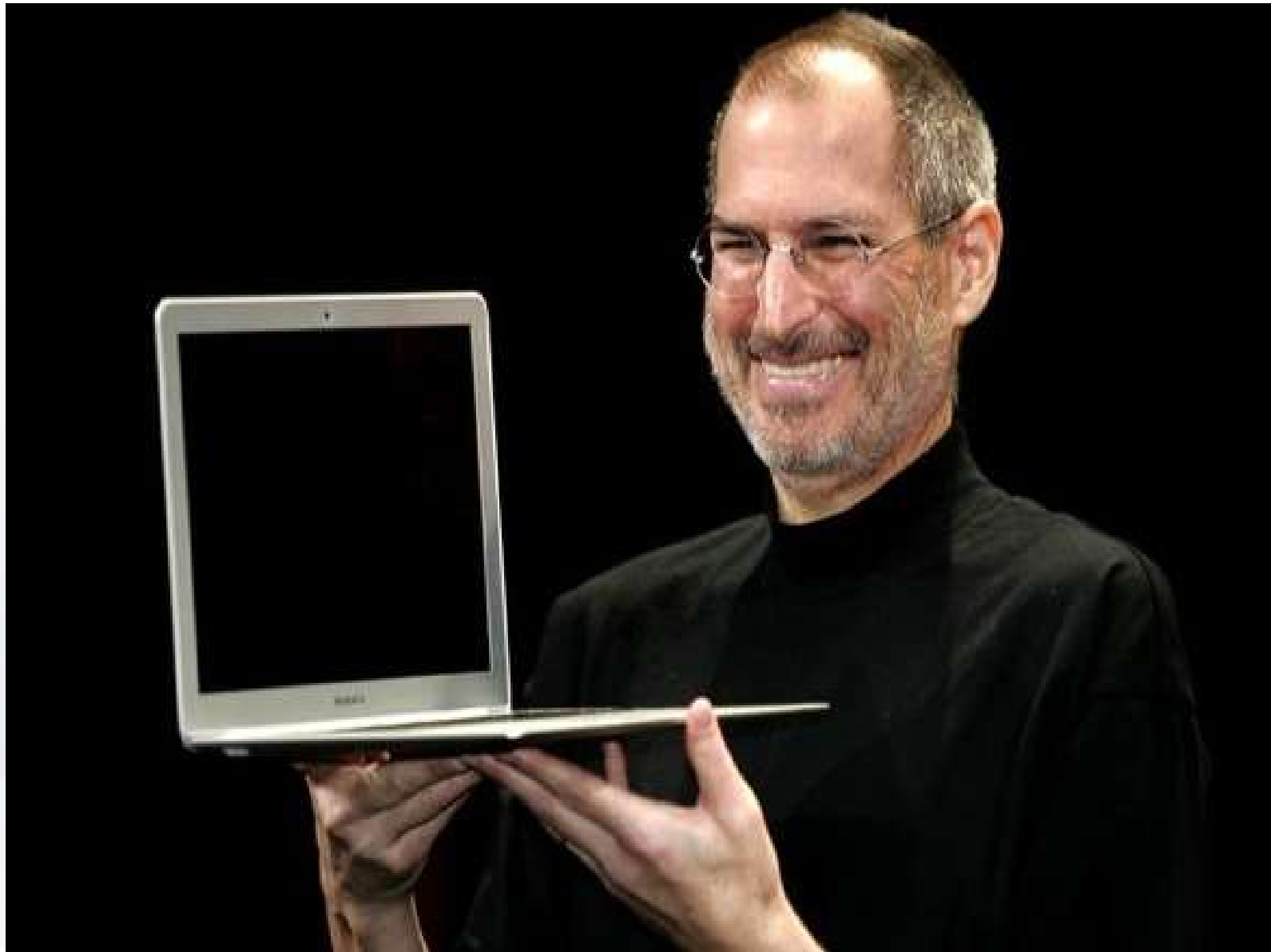
المهارات الاتصالية لستيف جوبز:

لم يكن الراحل ستيف جوبز مجرد مدير تنفيذي ومؤسس لشركة أبل، لقد كان رجل أعمال ورجل استعراض مدهش استطاع الجمع بين البساطة والاحتراف ليجعل من أبل تلك الشركة العملاقة.

يتألق في العروض التسويقية عبر إيضاحه لإمكانيات منتجات شركته في جعل الحياة أسهل وأيسر، حيث ستجده يطرح أثناء التسويق تساؤل: لما مشغل موسيقى MP3 هو جهاز بمفرده، والهاتف النقال جهاز بمفرده، ويتساءل معك: ما المانع من دمجهما في جهاز واحد كجهاز الآيفون؟! وهذا ما يبحث عنه الناس فعلياً ويشغل حيز من تفكيرهم.

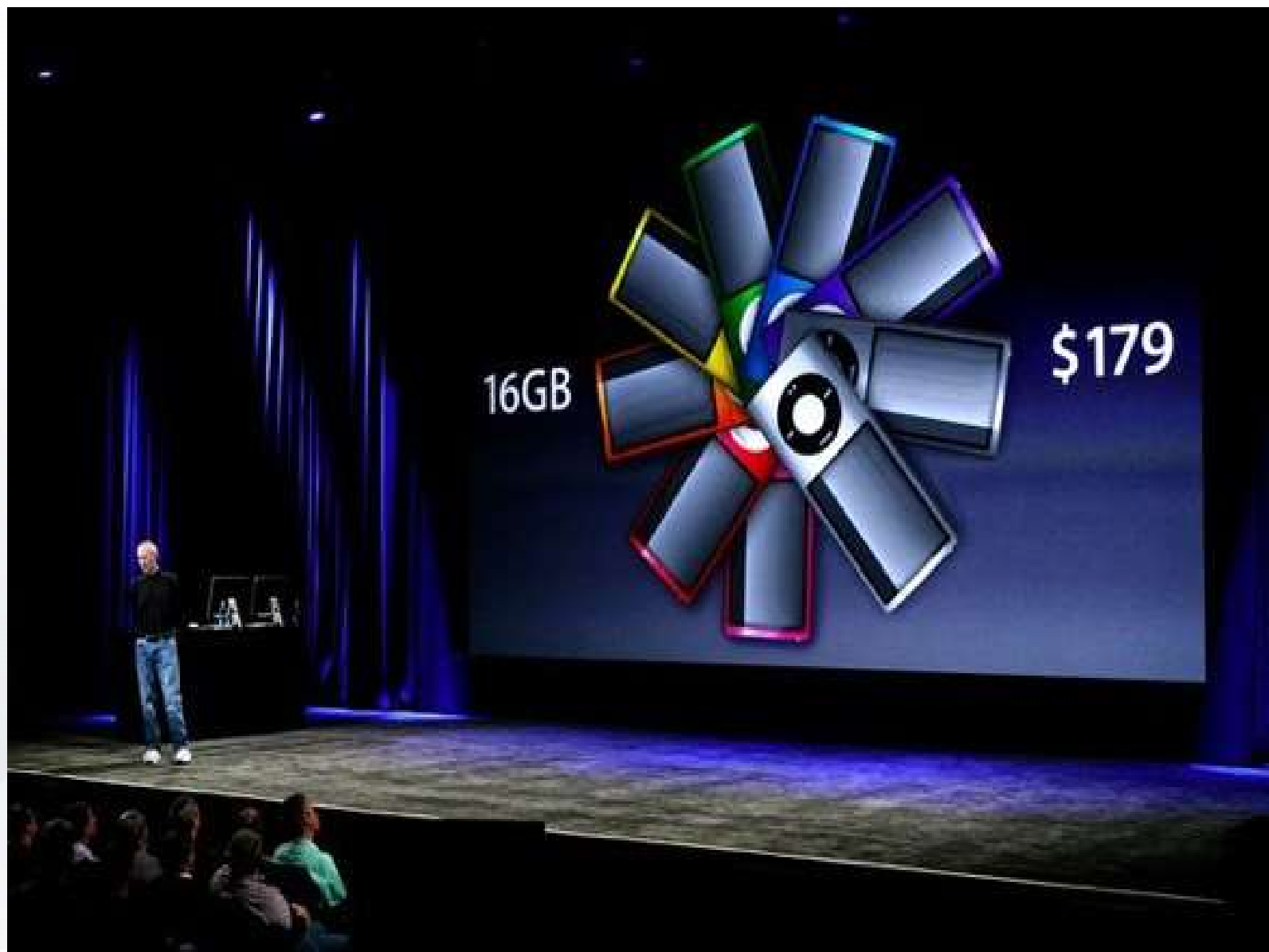




















استراتيجية الهجوم على المنافسين

ستيف جوبز يهاجم قوقل والاندرويد

أعلنت أبل قبل عدة ساعات عن نتائجها المالية والتي كانت رائعة بكل ما تعنيه الكلمة، وفي الإعلان عن هذه النتائج أخذ مؤسس شركة أبل ستيف جوبز فرصته للهجوم على الاندرويد وقوقل، حيث ذكر أنه لا يوجد أرقام حقيقه لعدد الأجهزة التي يتم شحنها من قبل الشركات المصنعة للهواتف التي تعمل بالاندرويد لكل ربع سنوي، وهاجم ستيف جوبز موضوع أن نظام الاندرويد مفتوح المصدر بأثبات أن دائما هذه الفكرة غير صحيحة من مشكلة بعثرة نظام الاندرويد.

فنظام الاندرويد يصدر من قبل الشركات المصنعة بإصدارات مختلفة، وهذا ما يجعل المستخدم ومطور التطبيقات في حيرة من أمره، وذكر ستيف جوبز مثال على ذلك تطبيق تويتر والذي صدر بقرابة 100 نسخة للتوافق مع 244 جهاز تعمل بالاندرويد، بينما يصدر التطبيق على الايفون بنسخة واحدة. وهذه مشكلة حقيقية تضر المطورين، فمن غير المنطقي أن أقوم بإصدار تطبيق بعدة نسخ حتى يتوافق مع النظام الذي يصدر بعدة نسخ، قوقل يجب عليها أن تحل هذه المشكلة إن كانت فعلا تريد الاستمرار بمنافسة أبل، فمن غير المعقول أن تستمر المشكلة مع صدور كل نسخة من نسخ الاندرويد.

استراتيجيات ستيف جوبز في التعامل مع وسائل الإعلام

جوبز كان يعرف بدقة كيفية استخدام وسائل الإعلام بالشكل الصحيح، واستطاع بطريقة ما توظيف إمكانيات وإبداعات الصحفيين لصالحه كما استطاع أن يتحكم **بتوقيت نشر المعلومات**. ببساطة استطاع جوبز أن يبني بعض التكتيكات للعمل بذكاء مع الإعلام، وهنا مجموعة من هذه القواعد التي ما زالت تتبعها أبل حتى الآن والتي يجب عليك أن تتعلمها لتكون قوياً بما فيه الكفاية أمام الصحافة أو المنافسين على حد سواء.

التضليل!

من الأمثلة الواقعية التي قامت جوبز عندما أعلن أنه لن يعمل أبداً على إنتاج هاتف محمول، هذه البيان وضع المنافسين في حالة من الشك وأعطى أبل المزيد من الراحة في العمل.

ومن تلك الأمثلة أيضاً عندما أعلنت فيريزون أن ستحصل على حقوق بيع آيفون، في الواقع حصل ذلك ولكن بعد فترة طويلة نوعاً ما. وأدى هذا الخبر المضلل إلى تباطؤ الطلب على أندرويد في الولايات المتحدة الأمريكية. التضليل ببساطة هو استخدام كذبة واقعية، وتسريبها عبر الصحفيين المفضلين لديك، ويعتبر خطة ذكية للغاية إذا قمت باستخدامها بالشكل الصحيح.

“عاقب مسربي المعلومات!”

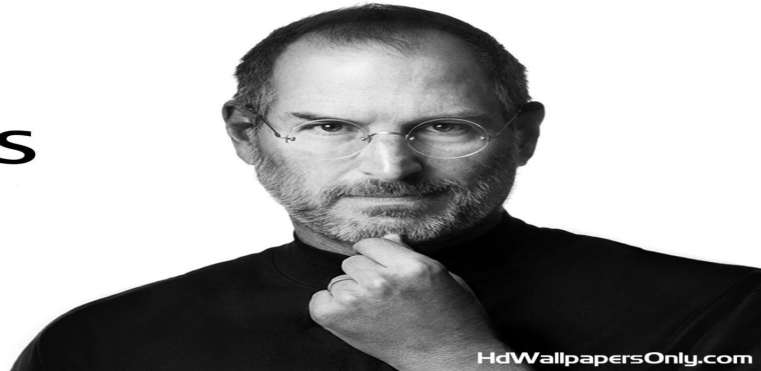
غلطة واحدة أو كلمة غير مقصودة قد تؤدي إلى انهيار المنتج حتى قبل أن يولد، لذلك استعمل جوبز **أسلوب العقوبات القاسية** للغاية على موظفيه الذين يعتقد أنه سربوا بعض المعلومات والتي لا يجب أن تكون معروفة لدى الجميع. يعتبر هذا الأسلوب خطيراً بعض الشيء ووسيلة رائعة لكسب بعض الأعداء الجدد، ولكن لا بد من التعاون بين الجميع للوصول إلى القمة.

حافظ على أسرارك

تحت قيادة جوبز كانت شركة أبل واحدة من أكثر المؤسسات سرية على سطح الأرض، حينها كانت الشركة العملاقة تشهد انضباطاً كبيراً من موظفيها عن إمكانية ما يكمن البوح به. ليس هذا فقط، بل إن أبل دائماً ما كانت تلاحق مصادر تسريب المعلومات غير المصرح بها.

“داخل أبل” كتاب جديد يكشف أسرار وخفايا العمل داخل شركة “أبل”
ادم لاشنسكي مؤلف الكتاب وصف العمل داخل الشركة العملاقة
بأنه قائم على السرية التامة لدرجة تصل إلى الغموض.
لاشنسكي قال في حديث مع صحيفة الـ “تليجراف” إن المعرفة
بالمعلومات الدقيقة تقتصر على 100 شخص، اختيروا بعناية من
قبل المدير التنفيذي السابق “ستيف جوبز” نفسه.

Steve Jobs
1955 – 2011



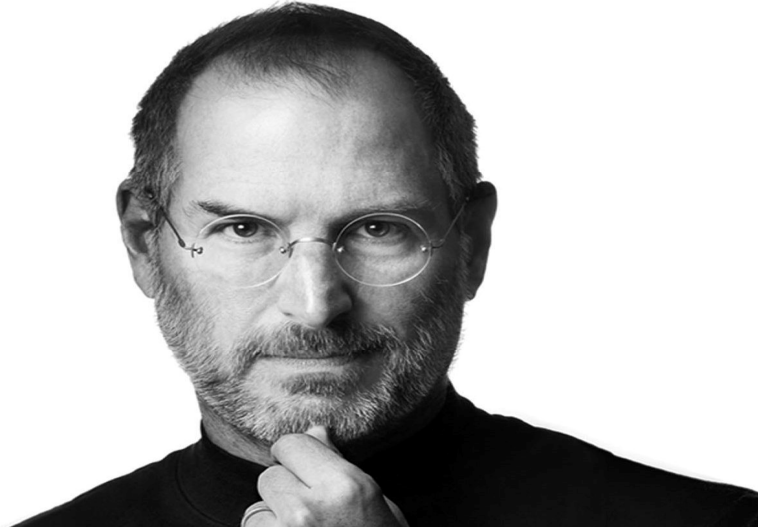
HdWallpapersOnly.com

لاشنسكي قال كان جوبز يقول: أي معلومة ترد في اجتماعاتنا، ويتم الكشف عنها، لن تؤدي فقط إلى طرد الموظف من الشركة، بل أيضاً إلى ملاحقة قضائية إلى أقصى حد من قبل محامي الشركة. وأضاف "حتى الموظفين الذين تركوا العمل يعيشون في خوف من القصص"، مشيراً إلى أن "وحشية جوبز في التعامل مع الرؤوسيين كانت قاسية بشكل مخيف، وتعتمد على الترهيب. وقد سادت ثقافة الخوف والتخويف في الشركة، في ظل ستيف جوبز".

وأضاف عندما يتعلق الأمر بطرح منتج جديد، يتحلق الموظفون في "أبل" حول التلفزيون في الكافيتريا لمعرفة المزيد عن المنتج الجديد. وقال إن العديد منهم يفاجئون أنهم شاركوا في صنعه من دون أن يعلموا. وأشار إلى أن ثقافة السرية مرسخة في موظفي الشركة، فأبي شخص يضبط وهو يكشف عن أسرار أبل، سواء عن قصد أو من دون قصد، يتم التعامل معه بسرعة: تسريحه من عمله وإنهاء فوري لوجوده في الشركة.

- - هناك أوامر تنفيذية يتم تطبيقها بقبضة من حديد.
- "ولا يسمح للموظف بتوجيه الأسئلة، ويترك غروره عند الباب ما ان يدخل الشركة. لم يكن يسمح لأحد بإظهار غروره في العلن سوى لشخص واحد: ستيف جوبز".

Steve Jobs
1955 – 2011



إنه مكان صعب للعمل. فبيئة العمل صعبة جداً. انها ليست مكاناً فرحاً، كما تطرح شركة غوغل نفسها، قال لاشنسكي، مضيفاً: “انها ليست مكاناً سعيداً، لكنها شركة تنتج أناس يستطيعون الازدهار في هذه البيئة. انها مثل طنجرة ضغط، وبعض الناس يحبون ذلك.”





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

