

# مبانی سازمان و مدیریت

## فصل اول: سازمان

### مقدمه:

جوامع امروزی را جوامع سازمانی می‌نامند؛ زیرا در این جوامع انسان‌ها هرجایی که زندگی می‌کنند و هر کاری که انجام دهند با سازمان‌های مختلف در ارتباطند و سازمان‌ها بخشی از زندگی روزانه‌ی مردم را تشکیل می‌دهد:

- 1- امروز هر یک از انسان‌ها معمولاً در بیمارستانی (یک سازمان) متولد می‌شود.
  - 2- شناسنامه‌ی او را سازمان ثبت اسناد و احوال کشور صادر می‌کند.
  - 3- به هنگام رسیدن به سن آموزش در مدرسه‌ای (یک سازمان) درس می‌خواند.
  - 4- هنگام رسیدن به سن قانونی از اداره‌ی راهنمایی و رانندگی (یک سازمان) گواهینامه‌ی رانندگی دریافت می‌کند.
  - 5- بعد از فارغ‌التحصیلی از دبیرستان مدرک خود را از وزارت آموزش و پرورش (یک سازمان) دریافت می‌کند و به دانشگاه (یک سازمان) راه می‌یابد.
  - 6- در تیم‌های ورزشی (سازمان) عضو می‌شود و بازی می‌کند.
  - 7- در انجمن‌های مذهبی، ادبی، کتابخانه‌ها و انجمن‌های هنری (سازمان) عضویت می‌یابد.
  - 8- به خدمت سربازی می‌رود و در ارتش (سازمان) خدمت می‌کند.
  - 9- به کار اشتغال می‌یابد و در سازمانی استخدام می‌شود.
  - 10- ازدواج می‌کند و ازدواجش در دفترخانه‌ی اسناد رسمی (سازمان) معامله‌های تجاری انجام می‌دهد.
  - 11- با فروشگاه‌ها، شرکت‌ها و موسسه‌های مختلف (سازمان‌ها) معامله‌های تجاری انجام می‌دهد.
  - 12- از خدمات بسیاری از موسسه‌های خدماتی، حقوقی، مشاوره‌ای و مانند آن‌ها (سازمان‌ها) در طول زندگی بهره‌مند می‌شود.
- و در نهایت، هنگام مرگ سازمان‌هایی برای اجرای تشریفات و ثبت اطلاعات ضروری اقدام می‌کنند.

## تعریف سازمان:

سازمان عبارت است از گروهی متشکل از دو یا چند تن که در محیطی با ساختار منظم و از پیش تعیین شده برای نیل به اهداف گروهی با یکدیگر همکاری می‌کنند.

در این تعریف توجه به دو مفهوم کلیدی اهمیت دارد: ساختار منظم و از پیش تعیین شده و اهداف گروهی. اگر افراد اهداف معینی نداشته باشند یا فاقد ساختاری مشخص برای نیل به اهدافشان باشند فقط یک گروه تشکیل می‌دهند نه یک سازمان.

## وجوه اشتراک سازمان‌ها:

سازمان‌ها از ابعاد مختلفی با هم متفاوت‌اند. برخی مانند نیروهای مسلح، وزارتخانه‌ها و سازمان‌های بزرگ دولتی و شهرداری‌ها، هزاران نیروی انسانی و میلیون‌ها تومان سرمایه و امکانات در اختیار دارند و اهداف بسیار وسیعی را دنبال می‌کنند؛ و برخی مانند بسیاری از شرکت‌های خصوصی، تیم‌های ورزشی، انجمن‌های تخصصی و مانند آن‌ها با عده‌ی کمی از افراد و منابع مالی محدودتر برای نیل به اهدافی خاص تشکیل شده‌اند. برخی سازمان‌ها به‌طور رسمی و از طریق قانون ایجاد شده‌اند مانند شرکت‌های بزرگ، و برخی به‌طور غیررسمی و بر اساس تصمیم‌های شخصی سازمان‌یافته‌اند؛ مانند تیم فوتبال محلی.

همه‌ی سازمان‌ها اعم از رسمی و غیررسمی، کوچک و بزرگ، و جز آن دارای عوامل مشترکی به شرح زیر هستند:

- 1. هدف یا منظور:** روشن‌ترین عامل برای تشکیل هر سازمانی اهداف آن سازمان است. بدون هدف هیچ دلیلی برای تشکیل سازمان وجود ندارد. هدف‌ها متفاوت است: پیروزی در بازی‌های قهرمانی، تولید یک محصول، اجرای یک خدمت و مانند آنها.
- 2. برنامه:** سازمان‌ها برای نیل به اهداف خود برنامه‌هایی را تنظیم می‌کنند. آن‌ها بدون برنامه نمی‌توانند فعالیت موثری داشته باشند. برای هدف‌های یاد شده در بند 1 برنامه‌ها می‌تواند: نوع و میزان تمرین‌های قبل از مسابقه، ساخت محصولی خاص و تبلیغ کردن برای محصول قابل فروش باشد.
- 3. منابع:** سازمان‌ها برای نیل به اهداف و اجرای برنامه‌هایشان باید منابعی در اختیار داشته باشند و آن‌ها را به فعالیت‌های مورد نظر اختصاص دهند: یک زمین بازی، پول برای پرداخت دستمزد و خرید مواد اولیه، استخدام نیروی انسانی واجد شرایط و مانند آن‌ها.

4. مدیر: سرانجام، سازمان‌ها برای نیل به اهداف و اجرای برنامه‌ها و تامین منابع به مدیرانی نیاز دارند که آن‌ها را در این جهت هدایت کنند: مربی، سرپرست تولید، مدیر فروش و جز آن. سازمان بدون مدیر نمی‌تواند اهدافش را محقق سازد و از هم می‌پاشد.

## انواع سازمان‌ها:

سازمان‌ها با توجه به اهداف اولیه‌ی آن‌ها به انواع مختلفی تقسیم می‌شوند:

1. **سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی:** سازمان‌های انتفاعی سازمان‌هایی هستند که با هدف کسب سود تشکیل می‌شوند. این سازمان‌ها ممکن است یک مالک و یا چندین هزار صاحب سهام داشته باشند. اکثر موسسه‌های تجاری جزء این دسته از سازمان‌ها محسوب می‌شوند. سازمان‌های غیرانتفاعی معمولاً، به جای کسب سود، با اهداف اجتماعی، فرهنگی، مذهبی و سیاسی تشکیل می‌شوند؛ مانند اتحادیه‌های کارگری، انجمن‌های مذهبی، موسسه‌های خیریه، صندوق‌های قرض‌الحسنه، سازمان‌های دولتی و مانند آن‌ها.

2. **سازمان‌های تولیدی و خدماتی:** سازمان‌های تولیدی از مواد خام یا اولیه برای تولید کالاها استفاده می‌کنند، مانند کارخانه‌های تولید کفش، تلویزیون، اتومبیل، شکلات و مداد. این کالاها معمولاً محسوس و ملموس هستند و مشتری می‌تواند آن‌ها را به راحتی ارزیابی کند. اما سازمان‌های خدماتی، خدمات ارائه می‌کنند؛ فعالیت‌هایی از قبیل امور مالی، مشاوره حقوقی، خدمات پزشکی، آموزش و مراقبت‌های بهداشتی خدمات محسوب می‌شوند. این خدمات ملموس نیستند و از نظر فیزیکی نیز قابلیت اندازه‌گیری ندارند.

برخی سازمان‌ها هم تولیدی و هم خدماتی هستند، مانند کارخانه‌های اتومبیل‌سازی که خدمات تعمیراتی نیز به مشتریان ارائه می‌دهند.

3. **سازمان‌های دولتی و خصوصی:** سازمان‌ها از نظر مالکیت نیز به دو دسته‌ی دولتی و خصوصی تقسیم می‌شوند. برخی سازمان‌ها مانند ذوب آهن، فولاد، مخابرات و مانند آن‌ها در ایران دولتی محسوب می‌شوند؛ زیرا دولت آن‌ها را کنترل می‌کند. برخی سازمان‌های دیگر مانند شرکت‌های خصوصی چون به جای کنترل دولت توسط افراد یا بخش غیردولتی کنترل می‌شوند؛ به آن‌ها سازمان‌های خصوصی گفته می‌شود.

## سازمان و محیط:

هر سازمانی دارای محیط‌های داخلی و خارجی است. محیط داخلی سازمان، احساسات، عواطف، ارزش‌ها، اعتقادات، منافع کارکنان، سهامداران و هیئت مدیره را در برمی‌گیرد.

محیط خارجی به سازمان امکان می‌دهد تا مواد اولیه، پول، انرژی، اطلاعات و نیروی انسانی را دریافت و آن‌ها به کالا یا خدمت یا اطلاعات تبدیل کند و مجدداً به محیط خارجی بازگرداند. محیط‌های سازمانی دارای عواملی هستند که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر سازمان اثر می‌گذارند؛ در فعل و انفعالات سازمان موثرند و تصمیم‌ها و خط‌مشی‌های سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهند. آن دسته از عوامل که بر سازمان تاثیر مستقیم دارند به دو گروه ذینفعان داخلی و ذینفعان خارجی سازمان تقسیم می‌شوند.

ذینفعان سازمان افراد و گروه‌هایی هستند که با پیگیری اهداف سازمانی بر سازمان تاثیر می‌گذارند.

ذینفعان خارجی شامل اتحادیه‌ها، عرضه‌کنندگان، رقیبان، مشتریان، گروه‌های با منافع ویژه، سازمان‌های دولتی و مانند آن‌ها هستند و ذینفعان داخلی را کارکنان، صاحبان سهام و هیئت مدیره‌ی سازمان تشکیل می‌دهند.

دسته‌ای دیگر از عوامل محیط خارجی تاثیر غیرمستقیم بر سازمان دارند. در واقع آن‌ها بر جوی که سازمان در آن فعالیت می‌کند تاثیر غیرمستقیم می‌گذارند اما دارای توان بالقوه‌ای هستند که می‌تواند آن‌ها را به عواملی با تاثیر مستقیم نیز تبدیل کنند؛ مانند عوامل فناوری، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی.