

لیف

بسم الرحمن الرحيم

مبانی سازمان و مدیریت

نویسنده: مهرداد تافتی

ISBN 964-306-100-2

فیبا

سرشناسه	: تاوتلی، مهرداد، ۱۳۵۳ -
عنوان و نام پدیدآور	: مبانی سازمان و مدیریت/ نویسنده مهرداد تاوتلی.
مشخصات نشر	: تهران: رشد اندیشه: دانش آفرین، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۳۳۲ ص.: جدول، نمودار.
شابک	: 978-964-2692-07-1
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: مدیریت
موضوع	: سازمان
موضوع	: تحول سازمانی -- مدیریت
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۴ ۳۲۷ ف/ HD۳۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۹۳۳۴۶۳



شناسنامه‌ی کتاب

- ◆ عنوان: مبانی سازمان و مدیریت
- ◆ نویسنده: مهرداد تاوتلی
- ◆ ناشر: رشد اندیشه
- ◆ ناشر همکار: دانش آفرین
- ◆ صفحه آرای: معصومه حدادی
- ◆ نوبت چاپ: اول
- ◆ نوبت ویرایش: اول
- ◆ تاریخ چاپ: ۱۳۹۴
- ◆ شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
- ◆ قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۶۹۲-۰۷-۱ ISBN : 978-964-2692-07-1

فهرست

۷	پیشگفتا
۱۱	فصل اول : کلیات
۱۳	مقدمه
۱۴	سازمان چیست ؟
۱۶	مدیریت چیست ؟
۱۷	فعالیت فرآیند مدیریت
۱۹	تاریخچه مدیریت
۲۳	فصل دوم: مکاتب و تئوری های مدیریت مدرن کلاسیک و نئوکلاسیک
۲۵	مکاتب کلاسیک
۳۳	در مورد ماکس وبر
۳۳	آثار وبر
۳۴	تقسیم بندی جوامع بر اساس انواع کنش
۳۵	ویژگی های بوروکراسی
۴۴	سیستم تایلور یا تیلوریزم
۵۰	اصول چهارگانه مدیریت علمی
۵۱	مکاتب نئوکلاسیک
۵۱	تئوری ناشی از تحقیقات هاثورن
۵۵	سه عنصر مهم در نظریه اقتضائی

۵۸	رابطه‌ی نگرش سیستمی با نگرشهای پیشین خود
۶۵	مدیریت کیفیت جامع
۶۵	روند کاربرد مفهوم مدیریت کیفیت جامع
۶۷	مدل کیفیت خدمات
۶۷	پیامدهای کیفیت خدمات
۷۰	تعریف مدیریت کیفیت جامع
۷۰	ارکان فلسفه مدیریت جامع کیفیت کدامند ؟
۷۳	فصل سوم: عناصر و وظایف مدیریت
۷۵	آشنایی با وظائف مدیران و دیدگاه صاحب‌نظران
۷۶	عناصر مدیریت
۷۸	وظایف
۷۹	قوانین اصلی و هدف گذاری (تعیین هدف)
۸۵	فصل چهارم: بررسی وظایف مدیران
۸۷	برنامه ریزی
۸۸	مدیران، برنامه ریزی و تصمیم‌گیری
۹۰	برنامه ریزی در گردشگری
۹۵	تدوین سیاست توسعه جهانگردی
۹۸	رویکرد برنامه‌ریزی استراتژیک
۱۰۵	تعیین اهداف و سیاست ها و روش ها
۱۰۹	خلاقیت و نوآوری
۱۱۰	تعریف خلاقیت
۱۱۰	تعریف خلاقیت از دیدگاه روانشناسی
۱۱۱	تعریف خلاقیت از دیدگاه سازمانی
۱۱۴	ویژگی‌های افراد خلاق
۱۱۶	نقش و اهمیت خلاقیت و نوآوری

- ۱۱۶ ویژگی‌های سازمان خلاق
 ۱۱۷ نقش مدیر در پرورش خلاقیت

فصل پنجم: سازماندهی

- ۱۲۳
 ۱۲۵ حیطة مدیریت
 ۱۲۶ اصول سازمانی
 ۱۲۷ صف و ستا
 ۱۲۹ انواع سازمان
 ۱۲۹ نمودار سازمانی

فصل ششم: تامین نیروی انسانی

- ۱۳۱
 ۱۳۳ جایگاه نیروی انسانی متخصص و معهد در سازمان
 ۱۳۴ مراحل تجزیه و تحلیل شغل
 ۱۴۰ راهکارهای پیشرفت شغلی
 ۱۴۱ ۶ توصیه بنیادی برای پیشرفت در شغل
 ۱۴۸ استفاده از روش سیستمی در تامین نیروی انسانی سازمان
 ۱۵۶ منابع و روش های تامین نیرو از خارج از هتل

فصل هفتم: هدایت و رهبری

- ۱۶۱
 ۱۶۴ رهبری در مدیریت و جهان امروز
 ۱۶۶ انگیزش در رهبری با تاکید بر انگیزش در اسلام
 ۱۶۸ صفات مدیران برای ایجاد انگیزش:
 ۱۶۹ اسلام و روش های ایجاد انگیزش در مدیران
 ۱۷۴ ارتباطات در رهبری با تاکید بر نحوه ارتباطات در اسلام
 ۱۷۷ بررسی سبکهای مختلف رهبری
 ۱۷۸ تئوری موقعیتی هرسی و بلانچارد
 ۱۸۱ تئوری مبتنی بر تبادل نظر رهبر با اعضا

- ۱۸۵ رهبری تحول آفرین
- ۱۸۶ ویژگیهای رهبری تحول گرا
- ۱۸۶ رهبری کاریزماتیک
- ۱۸۷ ویژگیهای رهبری کاریزماتیک
- ۱۸۷ مدل پنجره جوهری

فصل هفتم : نظارت و کنترل

- ۱۹۱ اهمیت جایگاه نظارت و کنترل در سازمان
- ۱۹۴ فراگرد کنترل
- ۲۰۴ مراجع نظارت از دیدگاه مدیریت اسلامی
- ۲۰۶ ویژگی شاخص های ارزیابی عملکرد
- ۲۰۷ کنترل توسط بودجه
- ۲۰۸ مراحل بودجه یا سیکل بودجه
- ۲۱۲ کنترل با برنامه های زمانی با روش گانت
- ۲۱۵ تحلیل و بررسی فرمان حضرت علی (ع) به مالک اشتر از دیدگاه مدیریت
- ۲۲۹ منابع

پیشگفتار

از قدیم الایام انسان‌ها برای چرخه حیات و کنار آمدن با پدیده‌ها، مبادرت به تأسیس و گسترش سازمان‌ها کرده‌اند. با ارتقای سطح آگاهی و نیازهای خود را محقق سازند، با وجود پیشرفت‌های عظیم اخیر در عرصه‌های مختلف انسان‌ها همچنان مهره‌های اصلی سازمان را تشکیل می‌دهند به طوری که با فقیتهای سازمان‌ها در جهت تحقق اهدافشان وابسته به نحوه نگرش آنان نسبت به انسان و چگونگی کارگیری این نیروهاست. با پیدایش دانش روابط انسانی روشن شد نظریه کلاسیک‌ها که فرد را تنها از جنبه اقتصادی، مهم می‌دانستند و کارگران را همانند ماشین‌هایی می‌پنداشتند که بایستی از نظر فیزیکی آنها به عنوان یک انرژی مکانیکی در جهت بالا بردن سطح تولید استفاده نمود، دیگر اهمیت پندانی ندارد. نمی‌تواند اثری در افزایش بازدهی کار و بالا بردن سطح تولید سازمان‌ها داشته باشد بلکه از طریق حاکم روابط انسانی است که می‌توان دریافت چه عواملی در چگونگی رفتار سازمانی افراد، مؤثرند. می‌تواند در کاهش یا افزایش بازدهی و تولید اثر بگذارد. جلب نظر افراد و مشارکت آنها در تحقق اهداف، برنامه‌ها و خط مشی‌ها روحیه افراد را تقویت می‌کند و آنان را به اجرای برنامه‌ها و تحقق اهداف متعهد می‌سازد و عالی‌ترین شکل مدیریت مشارکت جویانه مدیریت مبتنی بر هدف است. نهضت روابط انسانی در اثر پیشرفت‌ها و تحولات سیاسی، اجتماعی و فرهنگی پدید آمده است و تئوری‌های آن پاسخی برای شرایط و مطلوب‌های زمان بود. جنبش‌های بزرگ سیاسی-اجتماعی تجارب حاصل از بحران بزرگ اقتصادی و نیاز به امنیت شغلی و اتحادیه‌گرایی توجه مدیریت را به حقوق کارگر جلب نمود. فرض اساسی تئوری روابط انسانی این است که جنبه‌های اجتماعی و روانی

کارگر به عنوان فرد و گروه کاری او باید مورد تأکید قرار گیرد. با توجه به مفروضات آن، تعریفی که نئوکلاسیک از سازمان ارائه می‌دهد عبارتست از: «مجموعه گروه‌های انسانی که اهداف مشترکی دارند.» شناسایی نحوه فعالیت گروه‌ها و رفتار فرد در داخل گروه مستلزم بهره‌گیری از علوم رفتاری است. بدین ترتیب بررسی سازمان در چهار چوب علوم رفتاری موجب شد که ابعاد تازمائی به تئوری، مفاهیم و متدولوژی تحقیقات سازمانی افزوده شود. خلاصه این که مطالعات و بررسی‌های روابط انسانی ثابت کرد که سازمان‌ها علاوه بر جنبه اقتصادی دارای جنبه‌های اجتماعی و انسانی نیز هستند.

جهت‌گیری‌های نوین، فن‌آوری‌های جدید، تجارت جهانی، اطلاع‌رسانی گسترده از راه اینترنت و ماهواره، تحولات سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در سطح بین‌المللی تأثیر بسیار شگرفی را بر صنعت گردشگری داشته است. این دگرگونی‌های گسترده و سریع که روز به روز نیز به گونه‌ای فزاینده در حال توسعه است مهارت‌های نوینی را برای مدیریت بخش گردشگری و ارتباط با جهانگردان می‌طلبد و ضرورت آموزش حرفه‌ای نیروی انسانی شاغل در صنعت گردشگری را دو چندان می‌کند. امروزه انواع خدمات و تفریحات مورد نیاز جامعه و مردم در کشورهای مختلف به وسیله سازمان‌های گوناگون فراهم و اداره می‌شود. هر سازمانی با انجام دادن وظایف تخصصی و ویژه خود بدنبال اهداف عام یا خاصی می‌باشد تا بتواند عامل تحقق مردم و جامعه باشد. این هدف‌ها و وظایف بسیار دشوارتر و پیچیده‌تر از آن می‌باشند که به وسیله یک فرد یا گروه کوچک تحقق پذیر باشند. از این رو گردش و گردشگری، و استیلا سازمان‌ها و پیشرفت و بقای جامعه، تابع کار و عملکرد موثر آنهاست. یکی از چالش‌های اصلی مدیران گردشگری در قرن ۲۱، یافتن شیوه‌هایی برای پایداری و با کیفیت تر کردن اشتغال گردشگری است. فن چند-مهارتی بودن (یک شخص چندین نقش را بر عهده می‌گیرد) یکی از ابزارهایی است که تا حدودی برای حل مسائل جذب نیرو، توسعه پیدا کرده است. این فن نیازمند آموزش و سیاست‌هایی است که ارزش کارفرما را بیشتر می‌کند و مجموعه مهارت‌های کارکنان را شکل می‌دهد. در تعریف سازمان آمده است: هماهنگی معقول تعدادی از افراد که از طریق تقسیم وظایف و برقراری روابط منظم و منطقی، برای تحقق هدف یا به منظور مشترکی به طور مستمر، فعالیت می‌کنند. و فالت در ۱۹۲۴ مدیریت را اینگونه تعریف کرد: هنر انجام دادن کار به وسیله

دیگران. به کارگیری مفهوم سرمایه انسانی در سازمان و مدیریت آن رویکردی جامع به کارکنان و سازمان است. این مفهوم بیان می‌دارد که افراد منابع فناپذیری نیستند که به آسانی بتوان آنها را جذب کرد و در صورت عدم نیاز، جایگزین کرد. نوآوری، کار تیمی و توانمندسازی سازمان نقش مهمی در مدیریت اثر بخش ایفاء می‌کند متصدیان و کارگزاران گردشگری علاقه ویژه‌ای به مفهوم توانمندسازی دارند؛ این مفهوم بیانگر قادر ساختن کارکنان یک سازمان گردشگری به کنترل و فائق آمدن بر شرایطی است که در محیط‌های تعامل انسانی به وجود می‌آید. مدیریت در توانمندسازی، ویژگی مثبتی برای سازمان گردشگری است، زیرا با توجه به ارتباطات بین انسانی در بحث گردشگری دلبستگی عاطفی و توانایی آنان را برای مدیریت برخوردهای خدماتی افزایش می‌دهد و حساسیت را به عنوان یک سازمان را در آنها ایجاد می‌کند.

مهرداد تاوتلی

بهار ۱۳۹۴