

المحاضرة الرابعة ..

(التطور التاريخي للفكر الإداري) " الجزء الثاني "

رابعاً / مدرسة النظم الاجتماعية :-

لقد أهتم علماء الاجتماع بدراسة المنظمات باعتبارها وحدات اجتماعية ذات وظائف مهمة في المجتمعات و هي تتفاعل مع وحدات اجتماعية أخرى.

هذا الاتجاه الجديد في تطور الادارة تمثل في أفكار سيلزنيك (1949) و بارسونز (1956).

وتدعو هذه المدرسة الى ضرورة مراعاة العناصر الأربعة التالية (عند تحليل منظمة) :

- 1- المدخلات : جميع الامكانات الداخلة للمنظمة من بيئة خارجية مثال : امكانات البشرية - المادية - المعنوية
- 2- المخرجات : وهو كل ما يخرج من المنظمة من سلع وخدمات .
- 3- العمليات : تعني كافة الأنشطة والممارسات التي تحول المدخلات إلى مخرجات .
- 4- التغذية المرتدة : أي التأثير المتبادل بين المخرجات و البنيسة و المدخلات سواء سلبيا أو إيجابيا.



الشكل العام للنظم .. (التغذية المرتدة) .

خامساً / المدرسة المعاصرة في الادارة :-

- وهي تمثل الفترة الراهنة التي نعيشها وهي تعتبر مزيجاً تراكمياً من المبادئ والأفكار للمدارس السابقة.
- الا انه يتعين علينا – رغم الاقرار بأهمية ما تركته لنا المدارس القديمة من فكر إداري – القول بأن تطور المنظمات الادارية الحديثة و التعقيدات التي تشهدها الادارة ، وفي إطار المنافسة العالمية و المحلية الحادة - قد حفز كثيراً من الباحثين في مجالات الادارة الى طرح عدة نظريات و المداخل الجديدة في الادارة كالآتي :

أ. النموذج الياباني في الإدارة :

يركز النموذج الياباني في الإدارة على جوانب من الإدارة في اليابان التي يمكن تطبيقها في مجتمعات أخرى خارج اليابان و كان رائد هذا النموذج " **وليم اوشي** " : صاحب نظرية **Z** ، التي يهدف من ورائها الى استفادة الصناعة الامريكية من التجارب اليابانية الادارية مع الاحتفاظ بالقيم الامريكية و لقد أكدت نظرية **Z** على عدة قضايا ادارية منها :

- 1) ضرورة الاهتمام بالعاملين من حيث الامان الوظيفي و مشاركتهم في اتخاذ القرار .
- 2) الاهتمام بالجودة و ايجاد سياسات واضحة فيما يتعلق بالتطور الوظيفي للعاملين و التحكم بالمعلومات.
- 3) الاهتمام بالجوانب الانسانية و القضايا الخاصة بالعمل بالنسبة للعاملين.

ب . نظرية الثقافة التنظيمية :

ظهرت في نهاية السبعينات وبداية الثمانينات مؤسسها هو العالم " **شاين** " وتقوم هذه النظرية على فلسفة أن تقوم على افتراضات ملموسة عن الإنسان والبيئة كالقيم والمعتقدات المشتركة بين أعضاء تنظيم واحد.

ويشير شاين إلى أن الثقافة التنظيمية تكمن في طبيعة القيم والمعتقدات والافتراضات المشتركة بين أعضاء تنظيم واحد ، كما يرى أن دراستها يجب أن تشمل على 3 جوانب رئيسية هي : [**الظواهر الملموسة - قيم وافتراضات لأعضاء التنظيم بشأن طبيعة الإنسان - البيئة**]

- يعد مفهوم ادارة الجودة الكلية **Total Quality Management** من المفاهيم الحديثة في الادارة و من ابرز منظريه ادوارد ديمينج.
- اختارتها اليابان استراتيجية لها بعد الحرب العالمية الثانية .
- و تعرف ادارة الجودة الكلية بأنها : مدخل للإدارة المتكاملة من أجل التحسين المستمر و الطويل الامد للجودة في جميع المراحل و المستويات و الوظائف في المنظمة بما يحقق رضا المستهلك.

- من أهم متطلبات تحقيقها في منظمات الأعمال :

- 1- التزام الإدارة العليا بجعل الجودة في المقام الأول في اهتماماتها.
- 2- التأكيد على أهمية دور العميل من الخدمة او المنتج .
- 3- التحسين المستمر للعمليات و الاجراءات .
- 4- التركيز على الجودة في جميع مراحل تقديم الخدمة و ليس على اخر مرحلة فقط .
- 5- التمييز بين جهود الفرد وجهود الجماعة .
- 6- استخدام الأساليب الإحصائية لقياس الجودة .
- 7- اشراك المستفيدين في تطبيق مفهوم الجودة.

مهم جدا " لقد اصبح مفهوم ادارة الجودة الكلية محور الاهتمام في مجال الادارة الحديثة بل يمكن القول بأن الجودة الكلية تحظى اليوم باهتمام كبير في جميع انحاء العالم بما فيه العالم العربي"

■ **مبادئ ديمنج الأساسية لإدارة الجودة :**

- 1- وضع هدف دائم يتمثل في تحسين الإنتاج والخدمات .
- 2- التوقف عن الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة والاستعاضة عنها بالأساليب الإحصائية .
- 3- التخلي عن فلسفة الشراء اعتمادا على السعر فقط .
- 4- الاستمرار في تحسين العمليات كافة وعلى نحو متواصل .
- 5- اعتماد الطرق الحديثة في التدريب والتعليم في العمل .
- 6- تحقيق التوافق بين الإشراف والإدارة .
- 7- إزالة الخوف من العاملين وجعل أنشطتهم تتجه دوماً نحو معرفة المشاكل في الأداء وإبلاغ الإدارة المسؤولة عن ذلك دون تردد أو خوف .
- 8- إزالة الحواجز الموجودة بين الإدارات وتعني كسر الحدود بين الأقسام وجعلهم يعملون سوياً بروح الفريق .
- 9- تقليل الإجراءات التي تتطلب تحقيق نتيجة محددة من كل موظف على حده والتركيز على تكوين سلوك الفريق .
- 10- إزالة العوائق التي تحرم العاملين من حقهم في التباهي بجودة عملهم .
- 11- تشجيع الأفراد في العمل والسعي من أجل مواكبة التحسن والتطور المستمرين أي " جعل العاملين في المنظمة يعملون لتحقيق التحول " .

د . اعادة الهندسة :

ظهر مفهوم ادارة هندسة الادارة Business Reengineering على يد مايكل هامر .

الهندرة كلمة عربية جديدة مركبة من كلمتي (هندسة) و (ادارة) ويقصد بها اعادة البناء التنظيمي من جذوره واعادة هيكلة العمليات الأساسية وتصميمها بهدف تحقيق تطوير جوهري وطموح في أداء المنظمات بما يكفل سرعة الاداء و تخفيض التكلفة و جودة المنتج .

ويتسم بثلاثة خصائص :

١- إعادة التصميم الجذري
للعمليات الإدارية .

٢- الإستخدام الضروري
لتقنية المعلومات

٣- التركيز على تحقيق الأهداف
والنتائج الإستراتيجية .

أهداف إعادة هندسة العمليات الإدارية :

