

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

آشنایی با تئوری سیستم مدیریت





زمان تقریبی مطالعه: ۷ دقیقه

سیستم مجموعه ای متشکل از اجزای به هم پیوسته است که دست به دست یکدیگر داده و برای کسب هدفی مشترک تلاش می کنند. در سال های اخیر تئوری خاصی تحت عنوان تئوری سیستم مدیریت به منظور بررسی سازمانی رواج یافته است. این تئوری کاربردی می تواند به عنوان پایه توسعه سازمانی در نظر گرفته شود. در این مقاله با تئوری سیستم مدیریت و مباحث جذاب سیستم مدیریتی باز و بسته آشنا خواهیم شد.



۱- تئوری سیستم مدیریت

رویکرد سیستم ها به مدیریت که معمولا به عنوان پایه توسعه سازمانی به آن نگاه می کنند، سازمان را به عنوان یک سیستم باز متشکل از بخش های به هم پیوسته و وابسته در نظر می گیرد. گفتنی است که بخش های وابسته تحت عنوان زیرسیستم نامگذاری شده و با یکدیگر در تعامل هستند. بنابراین می توان نتیجه گرفت که سازمان از یک سیستم واحد متشکل از زیر سیستم ها تشکیل شده است.

به عنوان مثال یک شرکت، سیستمی است که شامل زیر سیستم هایی نظیر تولید، بازاریابی، حسابداری، مالی و... می باشد. بدین ترتیب لازم است که زیرسیستم های



گوناگون موجود در سیستم اصلی را در روابط متقابلشان با یکدیگر مورد مطالعه قرار داد. تئوری سیستم مدیریت مطالعه این زیر سیستم ها به صورت جدا از یکدیگر را توصیه نمی کند.

لازم به ذکر است که سیستم به طور کلی از عناصر داخلی (واحدهای فرعی) و عناصر خارجی تاثیر پذیرفته و به نیروهای خارجی پاسخ می دهد. از آن رو که سازمان ها شکل های متعدد و متنوعی از ورودی ها را از سوی سایر سیستم ها دریافت می کنند، آن ها را یک سیستم باز تلقی می نمایند. به عنوان یک مثال بارز می توان به شرکتی اشاره کرد که لوازم، اطلاعات، مواد اولیه و... را از سایر سیستم ها دریافت نموده، آن ها را به خروجی تبدیل کرده و در اختیار سیستم های دیگری قرار می دهد.

بر اساس تئوری سیستم مدیریت، رویکرد سیستم ها به طور کلی به ارزیابی اثربخشی کل سیستم پرداخته و توجه چندانی به اثربخشی زیرسیستم ها ندارد. همین امر امکان به کارگیری مفاهیم سیستم در سطوح سازمانی و گسترده در سازمان را فراهم ساخته و مانع از محدود کردن تمرکز بر اهداف و عملکرد زیرسیستم ها می شود.

موفقیت سازمانی تابع عوامل متعدد و متنوعی است که از جمله مهم ترین آن ها می توان به تعامل و وابستگی متقابل میان زیر سیستم ها، هم افزایی میان آنها و تعامل میان اجزای داخلی و اجزای خارجی سیستم اشاره کرد.

بر اساس آموزه های رویکرد سیستمی، تصمیمات و اقدامات در یک حوزه سازمانی سایر حوزه ها را نیز تحت تاثیر قرار می دهد. برای مثال اگر در یک شرکت حوزه ای که وظیفه خرید ورودی ها را بر عهده دارد، در تناسب کیفیت و کمیت آنها دقت به خرج ندهد، بخش تولید تحت تاثیر این اقدام قرار گرفته و موفق به اجرای درست وظیفه خود نخواهد شد.

۲- ویژگی های اصلی یک سیستم سازمانی

در ادامه بررسی تئوری سیستم مدیریت، به معرفی و بررسی ویژگی های اصلی یک سیستم سازمانی خواهیم پرداخت:

- زیرسیستم ها



هر سازمانی، سیستمی متشکل از زیر سیستم های گوناگون به شمار می آید. لازم به ذکر است که زیر سیستم های مذکور به یکدیگر مرتبط هستند.

- کل گرایی

همه زیر سیستم ها دست به دست یکدیگر داده و با هم کار می کنند تا یک سیستم واحد و اصلی تشکیل شود. همان گونه که پیش تر نیز اشاره کردیم، تصمیمات اخذ شده در هر زیر سیستم، کل سیستم را تحت تاثیر قرار می دهد.

- هم افزایی

مجموع خروجی های کل سیستم از مجموع خروجی های زیر سیستم های تشکیل دهنده آن بیشتر است.

- سیستم های بسته و باز

سیستم کلی که از تعدادی زیر سیستم باز و بسته تشکیل شده است، یک سیستم باز است.

- مرز سیستم

هر سازمان از محیط خارجی که زیر سیستم ها در آن قرار دارند، متمایز است

۳- آشنایی با اجزای یک سیستم

بر اساس تئوری سیستم مدیریت، یک سیستم سازمانی از پنج مولفه تشکیل می شود که عبارتند از:

- ورودی ها

مواد اولیه، منابع انسانی، سرمایه، اطلاعات، فناوری

- فرآیند تحول آفرین

فعالیت های کاری کارکنان، فعالیت های مدیریتی، روش های عملیاتی

- خروجی ها

محصولات یا خدمات، نتایج مالی، اطلاعات، نتایج انسانی



- بازخورد

تاثیر نتایج حاصل از خروجی ها بر ورودی ها

- محیط

اجزای تشکیل دهنده عوامل داخلی و خارجی موثر بر سیستم

۴- آشنایی با سیستم باز و بسته مدیریت

لازم به ذکر است که بر اساس تئوری سیستم مدیریت، یک سازمان از تعدادی سیستم باز و بسته تشکیل می شود. حال شاید این سوال ذهنتان را به خود درگیر کرده باشد که منظور از سیستم باز و بسته مدیریت چیست؟

۵- سیستم باز چیست؟

سیستم‌های باز در تئوری سیستم مدیریت، آنهایی هستند که با هدف تجدید و رشد، از طریق تبادل انرژی، مواد و اطلاعات، با محیط خود تعامل می‌کنند. ویژگی یک سیستم باز آنتروپی منفی (کاهش هدر رفت انرژی) است، به طوری که سیستم باز همچنان انرژی، اطلاعات و منابع را وارد می‌کند تا عملکرد خود را حفظ کند در حالی که ناهمگن و پیچیده‌تر می‌شود.

- نمونه‌هایی از سیستم باز

تعریف بالا کمی انتزاعی است، بنابراین آن را با یک مثال بررسی می‌کنیم. بهترین نمونه از یک سیستم باز، یک موجود زنده مانند انسان است. ما به طور فعال با محیط خود تعامل داریم، که منجر به تغییراتی در محیط و در ما می‌شود. به عنوان مثال، ما برای کسب انرژی غذا می‌خوریم. ما در معرض تابش نور خورشید و آب و هوای سیاره خود هستیم. ما در معرض مواد شیمیایی طبیعی و مصنوعی هستیم که می‌توانند هم به ما کمک کنند و هم آسیب برسانند. ما همچنین به جمع‌آوری و یادگیری اطلاعات مختلف می‌پردازیم. البته این تعامل دو طرفه است. ما برای جمع‌آوری، پرورش یا شکار غذا بر محیط اثر می‌گذاریم. فناوری ما سطح زمین و حتی فضای بالای آن را با ماهواره‌های در حال چرخش متحول کرده است.

یک شرکت بزرگ و سهامی عام، نمونه‌ای از یک سیستم باز است که با مصرف منابع و بازگرداندن منابعی دیگر به محیط خود، فعالانه با محیط بیرونی در تعامل است. بنابراین



سازمانی که از سیستم باز استفاده می کند، باید ورودی و خروجی تعاملات خود با محیط را مدیریت کند.

۶- سیستم بسته چیست؟

سیستم‌های بسته در تئوری سیستم مدیریت، آنهایی هستند که از محیط خارج جدا شده‌اند و تمام تعاملات و دانش فقط درون سیستم جابه‌جا می‌شود. سیستم‌های بسته می‌توانند مانع رشد شوند، زیرا جریان اطلاعات در سیستم باقی می‌ماند و هیچ فرصتی برای تعامل با دانش محیط بیرون ندارد. سیستم بسته‌ای که خروجی ندارد، فقط از درون قابل شناخت است.

در این سیستم‌ها، نیازی به تعامل با خارج از سیستم نیست، زیرا هر آنچه سیستم برای عملکرد صحیح نیاز دارد، درون خود سیستم موجود است. در حقیقت، تعامل خارجی در این مورد، کسب و کار را در معرض عواقبی قرار می‌دهد که می‌تواند برای سال‌ها دردرساز باشد.

- نمونه‌هایی از سیستم بسته

یک سیستم بسته مستقل است و داده‌ها را با هیچ سیستم خارجی مبادله نمی‌کند. یک نمونه از سیستم بسته می‌تواند بخش تحقیق و توسعه شرکت‌ها باشد. در بسیاری از شرکت‌ها این بخش به گونه‌ای سازماندهی شده است که آن را از سایر بخش‌ها و بقیه شرکت جدا می‌کند.

- ماشین بوروکراسی

مدیریت شرکتی که بر اساس یک سیستم بسته ساخته شده است به عنوان "ماشین بوروکراسی" شناخته می‌شود. ماشین‌های بوروکراسی که بیشتر در بین سازمان‌ها رایج است، کارآمدی و کنترل را به عنوان بالاترین اهداف در نظر می‌گیرند. آنها می‌توانند به روش‌های مختلف از جمله ایجاد سلسله مراتب اداری، ایجاد قوانینی که عملکرد را هدایت می‌کند، تفکیک حقوق شخصی و حرفه‌ای و استخدام فقط بر اساس تخصص فنی این اهداف را به دست آورند.

- خط تولید



خط تولید نمونه‌ای از یک سیستم بسته در یک سازمان است. کارهای روزانه‌ای که در خطوط تولید یا مونتاژ انجام می‌شود، می‌تواند از رویدادهای بیرونی مانند جلسات روزانه بین مدیران یا اخبار مربوط به سایر خطوط تولید مشابه و رقیب جدا بماند. کارگران خط مونتاژ نیز فقط مسئولیت انجام وظایف خود را بر عهده دارند.

- دپارتمان‌های خاص

بخش‌های خاصی از یک سازمان را می‌توان به عنوان سیستم‌های بسته ایجاد کرد. به عنوان مثال، بخش تحقیق و توسعه (R&D) در یک سازمان کامپیوتری می‌تواند به عنوان یک سیستم بسته و بدون تعامل با خارج طراحی شود. هدف از این کار حفاظت از اسرار تجاری و اختراعاتی است که در داخل تولید می‌شود.

۷- آشنایی با سیستم‌های مدیریت

بر مبنای تئوری سیستم مدیریت، سیستم‌های مدیریت به دو دسته سیستم‌های مدیریت عمومی و سیستم‌های مدیریت اختصاصی تقسیم بندی می‌شوند. رویکرد سیستم‌های عمومی در مدیریت عمدتاً به سازمان‌های رسمی و مفاهیم مربوط به تکنیک جامعه‌شناسی، روانشناسی و فلسفه مربوط می‌شود. این در حالی است که سیستم مدیریت اختصاصی شامل تجزیه و تحلیل ساختار سازمانی، اطلاعات، مکانیسم برنامه ریزی و کنترل و طراحی شغل و... است.

۸- مزایا و معایب رویکرد سیستم

مزایای رویکرد سیستم بر اساس تئوری سیستم مدیریت شامل موارد زیر می‌باشد:

- کمک به مطالعه عملکرد سازمان‌های پیچیده
- احتمالی بودن (قطعی نبودن)
- استفاده به عنوان پایه برای انواع جدید سازمان‌ها مانند سازمان مدیریت پروژه
- ظهور احتمالی روابط متقابل در کارکردهای مختلف نظیر برنامه ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل

معایب رویکرد سیستم بر مبنای تئوری سیستم مدیریت شامل مواردی است که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌کنیم:



- انتزاعی و مبهم بودن حدودی رویکرد سیستم
- احتمال دشوار بودن اعمال و پیاده سازی آن در سازمان های بزرگ و پیچیده
- عدم ارائه هرگونه تکنیک و ابزار برای مدیران
- تجویزی نبودن تئوری سیستم مدیریت به دلیل عدم تعیین ابزارها و تکنیک های لازم برای تمرین مدیران سازمان
- عدم پرداختن به قدرت و نابرابری های اجتماعی و علل آن ها
- عدم تعیین ماهیت تعاملات و وابستگی های متقابل

۹- آشنایی با مشارکت کنندگان اصلی تئوری سیستم مدیریت

- چستر برنارد یکی از اصلی ترین مشارکت کنندگان تئوری سیستم مدیریت است که مفهوم سیستم های تعاونی را در کتاب خود با عنوان "عملکردهای اجرایی" (۱۹۳۸)، معرفی کرد.
- هربرت سیمون، اقتصاد دان، یکی دیگر از مشارکت کنندگان اصلی تئوری سیستم مدیریت است که در کتاب خود به نام "رفتار اداری" (۱۹۴۷)، مفهوم فرآیند سیستم ها در تصمیم گیری سازمان ها را معرفی نمود. لازم به ذکر است که هربرت سیمون در این کتاب به معرفی مفاهیم محدودیت عقلانیت و رضایت بخشی پرداخته است.
- لودویگ برتلانفی، زیست شناس معروف، یکی دیگر از اصلی ترین مشارکت کنندگان تئوری سیستم مدیریت است که در سال ۱۹۵۰ به معرفی اصول نظریه سیستم های عمومی پرداخته است.

۱۰- کلام آخر

امروزه با توجه به گسترش سازمان ها و مفاهیم سازمانی، شناخت مباحث مربوط به هدایت و بهره وری سازمان ها اهمیت پیدا می کند. یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر مطرح شده، تئوری سیستم مدیریت است که در این مقاله مفصلا به آن پرداخته شد.

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco



faragostar



www.faragostar.net