

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

سلسله مراتب سازمانی چیست؟ آشنایی با وظایف نقش‌ها در ساختار سلسله مراتبی





زمان تقریبی مطالعه: ۷ دقیقه

در این مقاله به معرفی سلسله مراتب اداری می‌پردازیم. برای آشنایی با سلسله مراتب سازمانی و وظایف نقش‌ها در ساختار سلسله مراتبی با این مقاله و وبلاگ فراگستر همراه باشید.

هر سازمانی برای اینکه بتواند به درستی و به صورت منظم به انجام فعالیت‌های خود بپردازد، نیاز دارد تا ساختار و سلسله مراتب اداری خود را مشخص کند. سلسله مراتب تعیین می‌کند که کدام اعضا باید فعالیت‌ها را انجام داده و نتیجه آن را گزارش کنند و کدام افراد مسئول دریافت این گزارش‌ها هستند. به این ترتیب روابط اعضای سازمان و نقش آنها واضح خواهد بود. در این مقاله در مورد سلسله مراتب سازمانی و شرح وظایف نقش‌ها در ساختار سلسله مراتبی خواهید خواند.

۱- تعریف سلسله مراتب چیست؟

سلسله مراتب که به انگلیسی Hierarchy نامیده می‌شود، به هر نوع نظم یا چیدمانی گفته می‌شود که اجزای آن (اعم از افراد، اشیاء، عنوان‌ها و...) نسبت به یکدیگر به صورت «بالا» و «پایین» یا «هم‌سطح» قرار گرفته‌اند. از این منظر، بهترین نمونه یک چیدمان سلسله مراتبی، شکل هندسی «هرم» است. در یک هرم، رأس بالاترین نقطه است و تعداد اجزای بسیار اندکی در آن قرار دارند. اما قاعده هرم شامل بیشترین تعداد اجزا می‌شود.

سلسله مراتب، در روابط میان انسان‌ها نیز همیشه وجود داشته است و رایج‌ترین ساختار در تاریخ جوامع انسانی، مذاهب، حکومت‌ها و حتی شرکت‌های بزرگ چندملیتی است. شکل سنتی این ساختار، حکومت‌های پادشاهی و رابطه ارباب و رعیت در نظام‌های فئودالی بوده است. در جوامع مدرن نیز، بیشتر حکومت‌ها و شرکت‌ها چنین ساختاری دارند.

در جوامع مدرن نیز این ساختار وجود دارد و اغلب حکومت‌های سیاسی و شرکت‌های تجاری، ساختار سلسله مراتبی دارند. رأس هرم این نوع سلسله مراتب، مرکز تعداد محدودی از افراد دارای قدرت و نفوذ است و قاعده هرم شامل تعداد زیادی از مردم است که در پایین‌ترین سطح قرار دارند. به عنوان مثال در رأس هرم سیاسی قدرت، رئیس‌جمهور، نخست‌وزیر، پادشاه و در برخی از کشورها چندین نهاد مانند قوه



مقننه، قضائیه و مجریه قرار دارند. بنابراین، هر چه به راس نزدیکتر شویم قدرت و مزایا بیشتر می‌شود.

۲- سلسله مراتب سازمانی چیست؟

حال که با تعریف سلسله مراتب آشنا شدید، شاید این سوال برایتان پیش بیاید که تفاوت آن با سلسله مراتب سازمانی چیست؟ پاسخ بسیار ساده است. سلسله مراتب سازمانی یکی از کاربردها و نمونه‌های ساختار سلسله مراتبی است. تفاوت این ۲ مفهوم زمانی روشن تر می‌شود که با انواع [ساختار سازمانی](#) آشنا باشید. ساختار سلسله مراتبی تنها یکی از نمونه‌های انواع ساختارهای سازمانی است.

در واقع، برقراری سلسله مراتب در سازمان روشی برای تفکیک اختیارات و وظایف و ایجاد زنجیره مدیریت در سازمان است. به طوری که سطوح بالاتر وظیفه کنترل سطوح پایین‌تر سلسله مراتب را بر عهده دارند. در این حالت، دستورات از بالاترین سطح اختیارات (مثلاً مدیر عامل یا مدیر کل) به سطح بعدی منتقل می‌شود و از آنجا نیز به حرکت پایین ادامه می‌دهد تا زمانی که به سطحی برسد که قرار است دستور انجام شود (مثلاً به کارمندان پایه سازمان). بنابراین می‌توان گفت که وجود چنین تفکیکی، اختیارات و وظایف اعضای سازمان و به عبارتی سلسله مراتب قدرت را مشخص می‌کند.

به عنوان مثال، فرض کنید یک شرکت ۱۰ کارمند دارد. سپس این کارمندان به گروه‌هایی تقسیم می‌شوند و هر گروه به مدیر خود گزارش می‌دهد. مدیر این گروه‌ها نیز به مدیر کل شرکت گزارش می‌دهد. بنابراین، این شرکت دارای سطوح چندگانه است و بالاترین سطح دارای بالاترین قدرت است. ساختار سازمانی سلسله مراتبی، رایج‌ترین نوع ساختار سازمانی است. این نوع ساختار فواید متعددی دارد، از جمله اینکه باعث تعریف بهتر مسئولیت‌ها و تخصصی شدن کارها می‌شود.

در سازمانی که ساختار سلسله مراتبی دارد، معمولاً یک فرد یا عده معدودی از افراد در راس قدرت و مدیریت سازمان قرار دارند. از طرف دیگر، در این سازمان‌ها، سلسله مراتب بر مبنای جایگاه و سمت‌های سازمانی تعریف می‌شود نه بر مبنای افراد. علت این امر نیز آن است که امکان قطع همکاری با مدیران و کارکنان در هر زمان وجود دارد. بنابراین سلسله مراتب سازمانی با استفاده از نموداری از نقش‌ها و پست‌های سازمانی نشان داده می‌شود. در این نمودارها، نقش‌ها معمولاً همراه با یک سطح



شغلی که به صورت عددی مشخص شده است، نمایش داده می‌شوند. مسلماً این نقش‌ها و سلسله مراتب آنها در سازمان‌های مختلف متفاوت خواهند بود. نمونه ای از سلسله مراتب سنتی یک سازمان عبارت است از:

۱. مدیر عامل
۲. مدیران ارشد (مدیر منابع انسانی، مدیر واحد عملیات، مدیر بازرگانی، مدیر مالی و ...)
۳. معاونین
۴. مدیران میانی و سوپروایزرها
۵. کارکنان مختلف سازمان

۳- سطوح مختلف سلسله مراتب سازمانی کدام است؟

سطوح سلسله مراتب سازمانی که گاهی سطوح سازمانی نیز نامیده می‌شود، اصطلاحی است که درجات مختلف سمت‌ها در یک ساختار سازمانی را مشخص می‌کند. به عبارت دیگر، منظور از سطوح سازمانی تعداد لایه‌های افقی قابل مشاهده در چارت سازمانی است. دسته‌بندی سطوح سلسله مراتب سازمان را می‌توان نتیجه تعیین دامنه اختیارات افراد در سازمان‌ها نیز دانست.

اما پرسش مهمی که باقی می‌ماند، این است که این لایه‌ها و سطوح سازمانی کدام هستند؟ در بسیاری از کسب و کارها، سطوح سلسله‌مراتب، پست‌های سازمانی را به ۳ دسته سمت‌های ارشد مدیریتی، سمت‌های مدیریت میانی و سمت‌های عملیاتی تقسیم می‌کند. در ادامه توصیفی هر از یک از این سطوح آورده شده است:

۳-۱- سطح مدیریت ارشد

سمت‌های مربوط به سطح مدیریت ارشد سازمان شامل بالاترین درجه‌های مدیریت اجرایی در سازمان مانند مدیر عامل و سایر مدیرانی است که مسئولیت کل سازمان یا بخش بزرگی از آن را بر عهده دارند. به عنوان مثال، یک مدیر ارشد مالی (CFO) مسئول نظارت بر کل واحد مالی شرکت است. سمت‌های ارشد مدیریتی معمولاً علاوه بر مدارک تحصیلی، مهارت‌ها و گواهینامه‌های حرفه‌ای، به تجربه کاری زیادی نیاز دارند.



۳-۲- سطح مدیریت میانی

سطح مدیریت میانی سازمان شامل سمت‌های مدیران میانی و سرپرستان در هر سازمان است. افراد متصدی این سمت‌ها معمولاً توسط مدیران ارشد انتخاب و هدایت می‌شوند. به عنوان مثال، یک مدیر عامل نیاز به یک واحد منابع انسانی را برای سازمان مشخص می‌کند. سپس وی یک مدیر منابع انسانی را که مسئول کنترل نیروهای واحد منابع انسانی است، استخدام کرده و بر عملکرد وی نظارت می‌کند.

۳-۳- سطح مدیریت عملیات

سطح مدیریت عملیات، مربوط به مدیریت نقش‌هایی است که ممکن است توسط چندین متخصص به صورت همزمان انجام شود. به عنوان مثال، یک شرکت می‌تواند تیمی از حسابداران داشته باشد که وظایف مشابهی را انجام می‌دهند. البته در کسب‌وکارهای کوچک‌تر، ممکن است تنها یک متخصص برای انجام این سمت‌ها وجود داشته باشد.

۴- طبقه‌بندی سلسله مراتب سازمانی چه فایده‌ای دارد؟

فایده و دلیل اصلی طبقه‌بندی سلسله مراتب سازمانی، نیاز به تقسیم کار و تعیین اختیارات هر کدام از افراد و گروه‌هاست. البته هیچ قاعده ثابتی برای طبقه‌بندی سطوح مدیریتی در سازمان وجود ندارد و تعیین تعداد این سطوح بستگی به عوامل بسیاری دارد، از جمله: پیچیدگی فعالیت‌های انجام شده توسط سازمان، ماهیت این سطوح و امکان تعیین دامنه اختیارات.

اما آنچه قطعی این است که تعداد زیاد سطوح مدیریتی برای سازمان هزینه‌بر است، زیرا هر کدام از این سطوح نیاز به تعداد زیادی مدیر و کارکنان خواهند داشت. این امر باعث افزایش نیاز به هماهنگی متقابل واحدهای سازمانی و افزایش میزان هزینه‌های سربار سازمان می‌شود. تعداد زیاد سطوح مدیریتی باعث ایجاد چالش در برقراری ارتباط و انتقال وظایف و برنامه‌ها از سطوح بالاتر مدیریتی به سطوح پایین نیز می‌شود. در نهایت تعداد تعیین شده برای سطوح مدیریتی هر سازمان، ابزاری برای تقسیم ساختارهای سازمانی به ۲ دسته مسطح و شیب دار (سلسله مراتب بالا به پایین) است.



۵- وظایف نقش‌ها در ساختار سلسله‌مراتبی چگونه است؟

شرح وظایف هر کدام از نقش‌ها در سازمان بستگی به پست سازمانی آنها دارد. برای نمونه به یک پست سازمانی در هر کدام از این سطوح سلسله‌مراتبی اشاره می‌کنیم.

- مدیر ارشد اجرایی (مدیر عامل)

مدیر ارشد اجرایی یا مدیر عامل، سمتی است که متصدی آن، مسئول اصلی اتخاذ تصمیمات در بالاترین سطح اجرایی سازمان است و جمع‌آوری منابع مورد نیاز شرکت و بهینه‌سازی‌ها ساختار و نحوه انجام عملیات‌های سازمان بر عهده اوست. در کسب و کارهای کوچک، مدیرعامل معمولاً همان صاحب کسب و کار است و در هر حال تصمیمات این فرد، مستقیماً بر رشد سازمان تأثیر می‌گذارد.

- مدیر منابع انسانی

مدیران منابع انسانی، مسئولیت هدایت واحد منابع انسانی هر سازمان را بر عهده دارند. این مدیران در سازمان‌های بزرگ بر واحدهای بزرگ منابع انسانی نظارت می‌کنند و در سازمان‌های کوچک‌تر، ممکن است تنها مسئولیت مدیریت چند عضو واحد منابع انسانی را عهده دار باشند. این سمت سازمانی برای موفقیت سازمان بسیار اهمیت دارد، زیرا مدیر منابع انسانی مسئول مصاحبه، استخدام و جذب کارکنان جدید است. مدیران منابع انسانی معمولاً با مدیران ارشد سازمان در ارتباط بوده و با آنها مشورت می‌کنند تا برنامه‌های استراتژیک سازمان را پیگیری کرده و به عنوان رابطی بین مدیریت کلان سازمان و کارکنان شرکت عمل می‌کنند.

- نماینده فروش

در پایین‌ترین سطح سلسله‌مراتب سازمانی، سمت‌های عملیاتی قرار دارند. وجود این سمت‌ها در سازمان، برای اجرای روزمره فرآیندهای هر سازمانی ضرورت دارند و شامل عناوینی مانند تحلیلگر تجاری، حسابدار، نماینده فروش، نماینده واحد خدمات مشتریان، دستیار اداری و ... می‌شوند. به عنوان نمونه، نمایندگان فروش کارکنانی هستند که با مشتریان ارتباط برقرار می‌کنند تا محصولات یا خدمات کسب و کار را بفروشند و عملکرد آنها مستقیماً بر درآمد سازمان تأثیر می‌گذارد. تیم‌های فروش موفق، از ارتباطات موثر و مهارت‌های بین‌فردی برای ایجاد روابط دوستانه با مشتریان شرکت و ایجاد حس وفاداری در آنها نسبت به سازمان خود استفاده می‌کنند.



۶- آیا امکان اجرای سلسله مراتب اداری در اتوماسیون فراگستر وجود دارد؟

اتوماسیون اداری فراگستر به اشکال مختلفی از سلسله مراتب اداری پشتیبانی می‌کند. در اولین قدم، سامانه اتوماسیون اداری فراگستر به راهبر سیستم امکان می‌دهد که از قسمت زیرسیستم، چارت سازمانی را تعریف کند. چارت یا ساختار سازمانی مزایای متعددی برای هر سازمان دارد و به شما امکان می‌دهد تصمیم‌گیری‌ها، بهره‌وری کارکنان و عملکرد سازمان را بهبود ببخشید.

برای تعریف ساختار سازمانی در اتوماسیون اداری فراگستر کفایت تا سمت‌ها و مشخصات کارکنان را در قسمت زیرساخت سامانه تعریف کنید. پس از تکمیل چارت سازمان در سامانه فراگستر، شما می‌توانید از امکاناتی مانند تعیین سطح دسترسی کارکنان استفاده کنید. این دسترسی‌ها می‌تواند از ایجاد نامه، دسترسی به مستندات تا امکان تایید و امضای نامه‌های اداری را شامل شود.

از قابلیت‌های اتوماسیون فراگستر این است که برای هر کاربر در این سامانه می‌توان چندین سمت تعریف کرد. به عنوان مثال یک کاربر ممکن است هم مدیر واحد منابع انسانی باشد و هم عضو هیات مدیره. در چنین حالتی باید یکی از این سمت‌ها به عنوان سمت پیش فرض انتخاب شود و کاربر با آن سمت وارد سیستم خواهد شد.

۷- کلام آخر

در این مقاله با تعریف سلسله مراتب و برخی از کارکردها و فواید آن آشنا شدید. استفاده از سلسله مراتب در سازمان‌ها باعث شفافیت بیشتر روابط اعضای سازمان و مشخص شدن مسئولیت‌های آنها می‌شود. سلسله مراتب اداری در نهایت خود را در چارت سازمانی نشان می‌دهد. شما می‌توانید از این ساختار و سلسله مراتب در ابعاد مختلف فعالیت‌های سازمانی خود و حتی در فرآیند خودکارسازی آنها بهره ببرید. نرم افزار اتوماسیون فراگستر یکی از راهکارهای برتر اتوماسیون در ایران است که به شما امکان می‌دهد تا چارت سازمانی خود را در آن تعریف کرده و امکانات مختلفی از جمله سطح دسترسی کاربران را بر مبنای سلسله مراتب سازمان خود تعیین کنید.

فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco



faragostar



www.faragostar.net