الفصل الأول :- مفهوم المنظمة وخصائصها وعناصرها

شهدت مرحلة نهاية القرن التاسع عشر ومطلع القرن العشرين بروز العديد من العلماء والمفكرين والباحثين الذين كرسوا جهودهم العلمية ووقتهم الثمين لطرح الإفكار والعمل على تطويرها في دراسة كيفية انشاء وتشكيل المنظمات وتحليل كيفية عملها وسبل تطوير السلوك الانساني والتنظيمي فيها. فالمنظمة (Organization) كمفهوم يتصف بالشمولية ينظر لها من زوايا متعددة وجوانب مختلفة فهي مفهوم معقد ومبسط في نفس الوقت كونه يعبر عن واقع اجتماعي واقتصادي الى جانب اعتبارها كياناً مادياً بحتاً.

تمثل المنظمة هي (التنظيم الذي يوحّد ويجّمع وينسق وينظم الموارد المختلفة بهدف انتاج السلع او تقديم الخدمات للمجتمع) فهناك منظمات فردية اي يملكها شخص واحد ومتضامنة اي مملوكة من قبل فرد او اكثر ومساهمة التي تكون مملوكة من قبل اشخاص مساهمين ، ومنظمات تدار من قبل الحكومة والتي عادة لا تهدف الى الربحية مثل المستشفيات والكليات ، المتاحف ، الجمعيات ...الخ.

لايمكن لاي مجتمع ان يواكب التطور بالاعتماد على قدرات شخصية لفرد ما او جماعة معينة او على بطولات احادية للاعب اولمبي معين او فريق كرة سلة ما ذلك لان مقدار التنوع وحجم التباين في الاحتياجات الانسانية للافراد والجماعات والمجتمعات يعتبر كبيراً جداً ولا يتحقق الا من خلال وجود المنظمات التي تُصيغ المفاهيم وتتخذ القرارات وترسم الاستراتيجيات وتقدم السلع والخدمات وفقاً لمتطلبات البيئة المحلية والعالمية غير المحدودة.

أولاً: معنى المنظمة وخصائصها المميزة

تُعرّف المنظمة بأنها (وحدة اجتماعية هادفة ذات تكوين انساني منظّم ومنسّق بادارة ووعي يتفاعل فيها الافراد والجماعات ضمن حدود معينة نسبياً من اجل تحقيق اهداف مشتركة تخدم البيئة الخارجية المحيطة بها) ، والمنظمة كانت عامة ام خاصة ، هادفة للربحية او غير هادفة للبرجية ، مصنع ام مستشفى ، مدرسة حكومية ام كلية اهلية ، جامع ام كنيسة ، فهي تُعد بمثابة كيان اجتماعي مميز يتم تصميمهُ بصيغة نظام مفتوح ذو انشطة متناسقة ومنتظمة بشكل دقيق ومرتب يرتبط ارتباطاً وثيقاً مع البيئة الخارجية ان كانت محلية ام عالمية ، هذه المنظمة تتأسس من العاملين وعلاقاتهم مع

Scanned with CamScanner

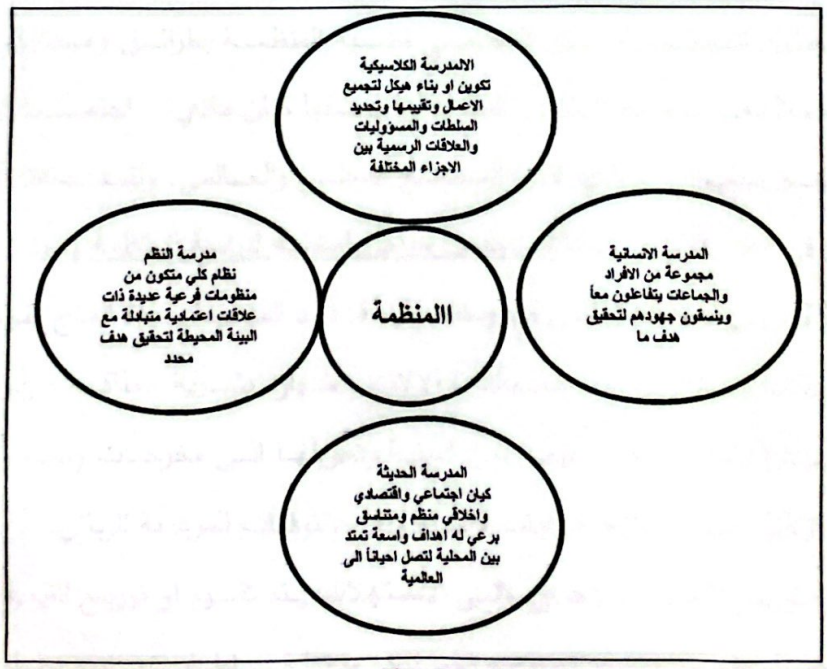
بعضـها الـبعض فتقـوم الادارة فيهـا بتنظـيم المـوارد المتاحـة لتحقيـق الهـدف المطلـوب فـي ظـل بيئـة شـديدة المنافسـة ، وقـد اختلفـت مـدارس الفكـر الاداري فـي تحديـد مفهـوم المنظمة، وكما يأتي:

١) **المدرسة الكلاسيكية (classic school)** عرفت المنظمة بأنها التكوين او البناء الهيكلي الذي ينشأ بالاساس من تحديد العمل وتجميعه وتقسيمه وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات وانشاء وتأسيس العلاقات بين الاجزاء المكونة لها.

٢) **المدرسة الانسانية (Humanitarian School)** وصفت المنظمة بأنها مجموعة من الافراد والجماعات ينسقون اعمالها من اجل تحقيق هدف او اهداف مشتركة تناط بهم رئسياً ويشترك التنظيم الغير الرسمي والعلاقات الانسانية والاجتماعية في انجازها.

٣) **مدرسة النظم: (Systems School)** صورّت المنظمة بأنها نظام كلي مفتوح يتكون من وحدات او منظومات فرعية مقصودة ذات علاقات اعتمادية متبادلة مع البيئة لتحقيق اهداف معينة.

٤) **المدرسة الحديثة (Modern School)** تعد المنظمة كيان اجتماعي واقتصادي واخلاقي منظم ومتناسق له اهداف واغراض تبرر وجوده في البيئة ، وقد يكون هذا الكيان هادف للربحية او / ويبغي مردوداً اجتماعياً يصب في خدمة ابناء المجتمع داخل البلد الواحد وخارجه وقد يمتد للعالم اجمع.



الشكل رقم (١) يوضح مفهوم المنظمة وفقاً لمنظورات مختلفة في الفكر الاداري

Scanned with CamScanner

يؤكد المختصون والمهتمون في الفكر التنظيمي بأن المنظمة تتميز بخصائص عديدة من بينها ما يأتي:

١) تتكون بوصفها كيان اجتماعي من افراد وجماعات يتفاعلون ويتعاونون مع بعضهم البعض سعياً لتحقيق هدف مشترك.

٢) تربط بين الموارد (البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية) لتحقيق الاهداف المنشودة لها بموجب قانون تأسيسها وبيان رسالتها في المجتمع.

٣) تنتج سلعة (تلفزيون ، عصائر ، خبز ....الخ) او تقديم خدمة (معرفة علمية ، تصليح حاسبات ، وجبة طعام) بشكل كفئ وباسعار تنافسية لتحقيق مردود مالي او اجتماعي.

٤) تُحدث الابتكارات والاستكشافات العلمية وتعيد تصميم هيكلها التنظيمي كلما استجد ظرفاً جديداً في البيئة.

٥) تستعمل تكنولوجيا التصنيع وانظمة المعلومات الحديثة والانترنت لاغراض تحقيق الاهداف التي تخدم الزبائن وتحقق رضاهم وتضمن ولائهم.

٦) تتأثر بالبيئة الخارجية المتغيرة المحيطة بها وتتكيّف مع العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية المؤثرة فيها وتتأقلم مع كل التحديات الناجمة عنها.

ثانياً: مدخل دراسة المنظمة وعناصرها الاساسية

درس الباحثون المهتمون بالفكر التنظيمي قضية المنظمة بطرائق ومداخل مختلفة ومتنوعة ، كلا ذهب لتوضيح العناصر المكونة لها بوصفها كيان مادي اجتماعي هادف نحو تحقيق رسالتها في المجتمع المحلي والعالمي. ولقد حدد الباحثون والمهتمون في الفكر الاداري والتنظيمي **خمس مداخل اساسية لدراسة المنظمة** وهم:-

١) **وحدة تحويل المدخلات الى مخرجات مفيدة:** تُعد المنظمة وحدة انتاج تقوم بتحويل المدخلات (مواد اولية ، معدات ، الالات ، موارد بشرية ، طاقة ، رأس مال ، معلومات) التي تحصل عليها من البيئة وتحويلها الى مخرجات (سلع وخدمات) تلبي الاحتياجات الانسانية والرغبات البشرية وتفي بالتوقعات المرغوبة للزبائن.

٢) **وحدة توزيع العوائد والانفاق على الاستهلاك:** يتم تقسيم او توزيع القيمة المضافة في المنظمة بين جميع الجهات المستفيدة منها في اطار تصميم نظام تنظيمي

Scanned with CamScanner

للنفقات يعتمد على الاستهلاك لتوفير المواد اللازمة لعملية الانتاج (سلع او خدمات).

٣) **افراد متفاعلون لتحقيق هدف مشترك:** تعد المنظمة تنظيم متفاعل هرمي للافراد ، تناط بهم مهمات وواجبات وتُلقى على عاتقهم مسؤوليات يتمتعون باستقلالية ذاتية في اتخاذ القرارات لتحقيق اهداف معينة. ووفقاً لتطبيق قواعد محددة وفرض مبادئ واغراض معينة وتحديد منظومة القيم وفرض نظام قانوني جزائي يخضع له جميع الافراد بمختلف فئاتهم (مدراء ومرؤوسين).

٤) **كيان اجتماعي – اقتصادي – ثقافي:** تعد المنظمة كيان اجتماعي ثقافي مؤثر في المجتمع يسهم بشكل كبير في تطوير النشاط الاقتصادي وذلك من خلال تكوين مناصب وظيفية وتأهيل الافراد وانتاج السلع والخدمات وتحقيق ربحية مناسبة وتوفير موارد لاصحاب المصالح كافة ، فضلاً عن الاسهام في تطوير اقتصاد المجتمع واحداث التقدم التقني للمجتمعات.

٥) **نظام اداري مفتوح ومتفاعل مع البيئة:** ان المنظمة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة من خلال تكوين علاقات تبادلية ذات منفعة وفائدة بغرض تحقيق الاهداف المخطط لها وعادة ما تتكون المنظمة من عدد معين من الانظمة الفرعية والتي منها نظام العمليات ، نظام المعلومات ، نظام الاتصالات ، نظام التطوير ، نظام اتخاذ القرارات والنظام الفني او التقني.

اخيراً تستند فكرة تأسيس المنظمة على قاعدتين اساسيتين هما اشباع الحاجات الانسانية وتلبية الرغبات الاجتماعية وصولاً لتحقيق المصالح والانتاج المستمر والمتطور خلال الاستخدام الامثل لعناصر الانتاج (موارد بشرية ، رأسمال ، العمل ، الارض).

هناك عدة عناصر لابد من توافرها واعتبارها حقائق اساسية ملموسة لبناء كيان المنظمة المادي والاجتماعي وهي:

١) وجود مجموعة من الافراد يطلق عليهم اصطلاحاً بالمورد البشري.

٢) وجود اهداف (Objectives) قيّمة وواضحة ومحددة يتم السعي لتحقيقها.

Scanned with CamScanner

٣) وجود تنظيم رسمي (Formal organization) بين الافراد والجماعات في المنظمة يترتب العمل على وفق تعليمات وقواعد واساليب واجراءات عمل مكتوبة تحدد مهماتهم وواجباتهم ومسؤولياتهم.

٤) وجود علاقات غير رسمية (Informal organizations) داخل الجماعات الصغيرة الكبيرة في المنظمةتنشأ من التفاعل بين افرادها مهما كانت سلبية ام ايجابية في تأثيرها.

٥) تفاعل المنظمة مع البيئة الخارجية (External environment) بكل عناصرها ومتغيراتها (اقتصادية ، سياسية ، اجتماعية ، ثقافية ، تربوية ، اخلاقية ، تكنولوجيا) دون استثناء ، مع الاخذ في الاعتبار منح البيئة للمخرجات واخذ المدخلات منها فضلاً عن الاستفادة من التغذية العكسية لاغراض التعلم وايضاً الدروس والعبر بعد ان يتم الاختبار والقياس والتقييم.

Scanned with CamScanner