

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شرح کاملی از تنوری‌های:

سازمان و مدیریت

قابل استفاده

- دانشجویان رشته‌های مدیریت دولتی، بازرگانی، آموزشی، جهانگردی، فرهنگی، اجرایی، صنعتی
- مدیران و کارشناسان سازمان‌های دولتی و غیر دولتی

علی اسماعیلی

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم‌شهر،

بهار ۱۳۹۰

شرح کاملی از تئوری‌های سازمان و مدیریت

علی اسماعیلی

انتشارات پژوهش‌های فرهنگی

چاپ نخست: ۱۳۹۰ - تیراز: ۱۱۰۰ نسخه

حروف نگاری و صفحه آرایی: شهربانو گلی گرمستانی



سرشناسه:	اسماعیلی، علی - ۱۳۹۰ -
عنوان و نام پدیدآور:	شرح کاملی از تئوری‌های سازمان و مدیریت قابل استفاده دانشجویان رشته‌های مدیریت دولتی، بازرگانی.../علی اسماعیلی.
مشخصات نشر:	ساری: پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۹۰
مشخصات ظاهری:	۵۰۴ ص.
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۶۹۱۲-۵۳-۳
وضعیت فهرست نویسی:	فیا
یادداشت	واژه‌نامه
موضوع	مدیریت -- راهنمای آموزشی (عالی)
موضوع	سازمان -- راهنمای آموزشی (عالی)
رده بندی کنگره	۱۳۹۰ ۵۱۶۷ الف ۲ / ف ۳۷ / HD
رده بندی دیویی	۰۰۷/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۲۸۹۴۸۲۲



مازندران - ساری - خیابان دانشگاه - کوچه شهید آریان - ساختمان پردیس
انتشارات پژوهش‌های فرهنگی

مرکز پخش: مازندران، قائمشهر، جنب دانشکده علوم انسانی.
کتاب فروشی بهمنی - ۰۷۱ ۳۲۳ ۰۹۱۱

سخن ناشر

انتشارات پژوهش‌های فرهنگی نزدیک دو دهه فعالیت، توفیق ده‌ها عنوان کتاب علمی و پژوهشی را داشته است. کتابی که از دیدار شما می‌گذرد، کارخامه استاد محترم دانشگاه، علی اسماعیلی است که برای مدیران و کارشناسان دستگاه اداری و دانشجویان رشته‌های مختلف مدیریت و حسابداری در مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد، تدوین شده است. این اثر چنان‌که از نامش نیز دریافته می‌شود، شرحی کامل از **تئوری‌های سازمان و مدیریت** است.

سازمان خوددهادی اجتماعی و مبتنی بر هدف است که ساختار آن آگاهانه طراحی شده و با محیط خارجی خود مرتبط است. سازمان‌ها به دست مدیرانی اداره می‌شوند که در محیط پرتلاطم کنونی، مجموعه‌ای از کارکنان را با استفاده از وظایف چهارگانه مدیریت، یعنی برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل، به کار می‌گیرند تا از این طریق بتوانند از منابع مادی و انسانی سازمان در راستای تحقق اهداف سازمانی بهره‌مند شوند.

از دیدگاه نویسنده، مدیریت، فعالیتی عام و لازم‌الزمانه هر پویا و تلاش هدفمند و سازمان یافته است. سازمان‌ها از شالوده‌های بنیادی جامعه بشمارند و مدیریت مهم‌ترین عامل در حیات و بقای رشد و بالندگی سازمان‌هاست. مدیر روند حرکت سازمان را از وضع موجود به وضع مطلوب هدایت می‌کند و برای دستیابی به آینده بهتر آرام ندارد. گذشته با همه اهمیت، رویدادی است که می‌تواند بر آینده اثر نهد، اما نمی‌تواند با همان ویژگی‌اش، تکرار شود بنابراین، آینده در راه است و بخش مهمی از آن به آنچه می‌گذرد مربوط است. انتشارات پژوهش‌های فرهنگی خواندن این اثر را به همه دانشجویان، مدیران و کارشناسان سازمان‌ها و ادارات، توصیه می‌کند.

مدیر مسئول انتشارات پژوهش‌های فرهنگی

۱۳	پیشگفتار.....
----	---------------

ک فصل اول: مفاهیم اساسی سازمان و مدیریت

۱۶	ضرورت بررسی و مطالعه سازمان.....
۱۶	چرا سازمان اهمیت دارد؟.....
۱۷	سازمان چیست؟.....
۱۸	سازمان‌ها چه می‌کنند؟.....
۱۸	سازمان‌ها چگونه طبقه‌بندی می‌شوند؟.....
۲۰	چهار مرحله رشد سازمان‌های نوپا.....
۲۴	روش‌های تحقیق در مدیریت.....
۲۵	مدیریت چیست؟.....
۲۶	مدیران کیستند؟.....
۲۷	سطوح مدیران.....
۲۹	مهارت‌های مدیران.....
۳۱	کارایی، اثر بخشی.....
۳۶	بهره‌وری.....
۳۷	مدیران موفق و اثر بخش کیستند؟.....
۳۸	مدیران چه فعالیت‌های انجام می‌دهند؟.....
۳۹	نقش‌های مدیران.....

ک فصل دوم: فرایند تئوری‌سازی

۴۲	تئوری چیست؟.....
۴۲	چه چیزی را نمی‌توان تئوری نامید؟.....
۴۳	عناصر تشکیل دهنده یک تئوری کدامند؟.....
۴۴	موازین قابل قبول یک تئوری کدامند؟.....
۴۵	مراحل ارائه یک تئوری چگونه است؟.....
۴۷	تفاوت تئوری در علوم انسانی با علوم طبیعی.....
۴۸	استعاردهای هفت‌گانه مورگان در رابطه با سازمان.....
۵۲	تئوری سازمان چیست؟.....
۵۲	چرا باید تئوری سازمان را مطالعه کرد؟.....

۵۳	تفاوت تنوری سازمان با رفتار سازمانی
۵۶	تفاوت تنوری سازمان با تنوری مدیریت
۵۷	تفاوت تنوری سازمان با تنوری شرکتی
۵۷	طبقه‌بندی وظایف مدیریت (POSDCORB)
۵۸	دیدگاه‌های رایج در رابطه با تنوری سازمان
۵۹	فلسفه وجودی سازمان

کتاب فصل سوم: مکتب کلاسیک

۶۲	مکتب کلاسیک مدیریت
۶۲	چگونگی شکل‌گیری «مدیریت علمی»
۶۴	فرضیات و اهداف تیلور
۷۱	ارزیابی مدیریت علمی
۷۲	نظریه مدیریت اداری
	عناصر نظریه اداری شامل: «اصول چهارده‌گانه مدیریت، مفاهیم صف و ستاد، کمیته‌ها، وظایف مدیریت»
۷۳	انتقادهای وارد به نظریه اداری
۸۱	نکات مثبت نظریه اداری
۸۲	نظریه بوروکراسی
۸۵	پایگاه توانایی
۸۶	عناصر بوروکراسی و مزایای آن
۸۸	مدل ایده‌آل یا سیستم بسته بوروکراسی
۸۹	جنبه‌های منفی بوروکراسی
۹۲	بوروکراسی نوین یا سیستم باز
۹۷	نظریه وارن بنیس پیرامون مرگ بوروکراسی
۹۹	ارزیابی نظریه‌های کلاسیک مدیریت

کتاب فصل چهارم: مکتب نئوکلاسیک

۱۰۲	مکتب نئوکلاسیک
۱۰۲	چگونگی شکل‌گیری نهضت روابط انسانی
۱۰۸	علل رشد نهضت روابط انسانی
۱۱۰	عناصر تنوری نئوکلاسیک

ک فصل پنجم: مکتب کمی مدیریت

۱۱۴	مکتب کمی مدیریت
۱۱۴	علم مدیریت
۱۱۴	مدیریت عملیات
۱۱۵	سیستم پردازش عملیات
۱۱۵	سیستم اطلاعات مدیریت
۱۱۶	سیستم پشتیبانی تصمیمات
۱۱۶	سیستم اطلاعات اجرایی

ک فصل ششم: مکتب سیستمی

۱۲۰	ریشه‌های تاریخی بینش سیستمی
۱۲۲	نظریه عمومی سیستم‌ها
۱۲۳	مفاهیم کلی سیستم
۱۲۴	خرده سیستم‌های به هم پیوسته سازمان
۱۲۶	سازمان به عنوان یک سیستم
۱۲۷	اهمیت دیدگاه سیستمی و ارتباط آن با مدیریت
۱۲۹	ویژگی‌های سیستم باز
۱۳۱	زیر سیستم‌های سازمانی
۱۳۳	سازمان یادگیرنده
۱۳۷	تنوری نظم ناشناخته

ک فصل هفتم: مکتب اقتضایی

۱۴۰	مکتب اقتضایی
۱۴۱	تاریخچه پیدایش مکتب اقتضایی
۱۴۷	نارسایی‌های نظریه اقتضایی

ک فصل هشتم: مکاتب نوین مدیریت

۱۵۰	جنبش جدید روابط انسانی
۱۵۰	فرضیات ادگار اچ. شاین درباره انسان
۱۵۲	مدیریت کیفیت جامع ادواردز دمنینگ

نظریه جستجوی کمال پیترز و واترمن.....	۱۵۴
مدیریت مبتنی بر هدف پتراف.دراکر.....	۱۵۵
تئوری Z ویلیام جی اوچی.....	۱۵۷
پیش‌بینی هفت مقوله تغییر سازمان از نظر بارنر.....	۱۵۹
تحول آفرینان معجزه‌گر مدیریت.....	۱۶۱
پست مدرنیسم یا فرانوگرایی در مدیریت.....	۱۶۶

فصل نهم: خلاقیت نوآوری و تغییر

خلاقیت چیست و چه فرقی با نوآوری دارد؟.....	۱۷۴
فرایند خلاقیت.....	۱۷۵
روش‌های ایجاد خلاقیت.....	۱۷۷
موانع خلاقیت.....	۱۷۹
چگونه می‌توان خلاقیت و نوآوری را در سازمان تسهیل کرد؟.....	۱۸۰
مفهوم تغییر.....	۱۸۲
انواع استراتژی‌های تغییر.....	۱۸۴
نگرش دوگانه تغییر در سازمان.....	۱۸۷
مدیریت کیفیت کامل.....	۱۹۱
بهبود سازمانی.....	۱۹۱

فصل دهم: تصمیم‌گیری مساوی مدیریت

تصمیم‌گیری چیست؟.....	۱۹۴
مسأله چیست؟.....	۱۹۵
انواع تصمیم: (تصمیمات برنامه ریزی شده، تصمیمات برنامه ریزی نشده).....	۱۹۶
تصمیم‌گیری فردی.....	۱۹۸
تصمیم‌گیری عقلایی.....	۱۹۸
روش عقلایی محدود.....	۲۰۰
تصمیم‌گیری سازمانی.....	۲۰۲
نگرش علم مدیریت.....	۲۰۲
الگوی تصمیم‌گیری کارنگی.....	۲۰۳
الگوی تصمیم‌گیری مرحله‌ای.....	۲۰۵

۲۰۸	ادغام تصمیم‌گیری مرحله‌ای با الگوی کارنگی
۲۱۲	تصمیم‌گیری فردی در مقابل تصمیم‌گیری گروهی
۲۱۴	فنون تصمیم‌گیری گروهی
۲۱۷	روش تجزیه و تحلیل نقطه سر به سر
۲۲۱	موقعیت‌های تصمیم‌گیری
۲۲۲	تصمیم‌گیری تحت شرایط اطمینان کامل
۲۲۳	تصمیم‌گیری در شرایط ریسک
۲۲۵	تصمیم‌گیری در شرایط عدم اطمینان
۲۲۷	رعایت اصول اخلاقی در تصمیم‌گیری
	بخش فصل یازدهم: محیط سازمان
۲۳۰	سازمان و محیط
۲۳۱	محیط کاری
۲۳۲	محیط عمومی
۲۳۲	محیط بین‌المللی
۲۳۲	محیط نامطمئن
۲۳۳	ساده یا پیچیده بودن محیط
۲۳۳	پایدار یا ناپایدار بودن محیط
۲۳۴	مکانیزم‌های انطباق سازمان با محیط نامطمئن
۲۳۴	ایجاد واحدهای مرزبانی
۲۳۵	ایجاد واحدهای ضربه‌گیر
۲۳۵	تقلید از سازمان‌های موفق
۲۳۶	برنامه‌ریزی و پیش‌بینی
۲۳۶	کاهش درجه وابستگی به منابع
۲۳۷	دایره روابط عمومی و سنجش نظارت
۲۳۷	فرایندهای مدیریت مکانیکی و ارگانیکی
۲۳۸	مشخصات ساختار مکانیکی
۲۳۸	مشخصات ساختار ارگانیکی
۲۳۹	انواع محیط

۲۴۱	کنترل عوامل محیطی
۲۴۲	ایجاد روابط بین سازمانی
۲۴۴	کنترل نیروهای حاکم بر محیط

ک فصل دوازدهم: برنامه ریزی

۲۴۸	اهمیت برنامه ریزی
۲۴۹	تعریف برنامه ریزی
۲۵۰	دلایل فلسفی برنامه ریزی
۲۵۰	سلسله مراتب برنامه ها
۲۵۲	ماموریت سازمانی
۲۵۲	هدف های عملیاتی
۲۵۳	مقصود از هدف چیست؟
۲۵۵	تکامل پنج مرحله ای برنامه ریزی
۲۵۶	برنامه ریزی استراتژیک
۲۵۷	ویژگی های برنامه ریزی استراتژیک
۲۵۸	فرایند برنامه ریزی استراتژیک
۲۶۱	مدل برنامه ریزی استراتژیک چهار بخشی ویلن و هنکر
۲۶۶	سه نوع استراتژی رقابتی از مایکل پورتر
۲۶۷	خط مشی ها یا سیاست ها
۲۶۸	قوانین و مقررات
۲۶۸	برنامه های عملیاتی
۲۷۰	بودجه بندی

ک فصل سیزدهم: سازماندهی و طراحی ساختار

۲۷۲	سازماندهی
۲۷۶	ابزار رسمی کردن سازمان
۲۷۵	فراادگرد سازماندهی
۲۷۵	تقسیم کار
۲۷۷	گروه بندی یا واحدسازی
۲۷۸	طراحی ساختار سازمانی مبتنی بر نوع وظیفه

۲۷۹	طراحی ساختار سازمانی بر مبنای محصول
۲۸۱	طراحی ساختار سازمانی بر مبنای جغرافیایی
۲۸۲	طراحی ساختار سازمانی بر مبنای ارباب رجوع یا مشتری
۲۸۴	ساختار ماتریسی
۲۸۵	نقش‌های کلیدی در ساختار ماتریسی
۲۸۹	انواع ساختار سازمانی از نظر می‌تزیب‌برگ
۲۹۲	ساختار ساده
۲۹۴	ساختار دیوانسالاری خودکار
۲۹۷	بوروکراسی حرفه‌ای
۲۹۹	ساختار بخشی
۳۰۳	ساختار ادھوکراسی
۳۰۸	سلسه مراتب
۳۰۹	حیطه نظارت
۳۱۱	ساختار سازمانی بلند و پهن
۳۱۲	رابطه حیطه نظارت با درجه تمرکز
۳۱۳	هماهنگی
۳۱۳	اصول ایجاد هماهنگی
۳۱۴	توانایی
۳۱۵	منشأ اختیار رسمی چیست؟
۳۱۷	تفویض اختیار
۳۱۸	دلیل‌هایی برای تفویض اختیار
۳۱۸	واگذاری اختیار
۳۱۹	ارکان تفویض اختیار
۳۲۰	صف و ستاد
۳۲۱	انواع واحدهای ستادی
۳۲۲	دلایل تضاد بین صف و ستاد
۳۲۳	سازمان رسمی و سازمان غیر رسمی
۳۲۴	چرا سازمان غیر رسمی به وجود می‌آید؟
۳۲۷	فواید سازمان غیر رسمی

فصل چهاردهم: هدایت از طریق رهبری

۳۳۰	 هدایت
۳۳۰	 رهبری چیست؟
۳۳۲	 جلوه‌های رهبری
۳۳۳	 رهبری و قدرت
۳۳۵	 رهبری و زور
۳۳۶	 رهبری و مدیریت
۳۳۸	 رهبری انتخابی در مقابل رهبری انتخابی
۳۳۹	 دیدگاه شخصیتی رهبری در مقابل دیدگاه فرایندی
۳۴۰	 تئوری‌های رهبری
۳۴۱	 تئوری‌های شخصیتی رهبری
۳۴۳	 نظریه‌های رفتار رهبری
۳۴۵	 مطالعات دانشگاهی میثکان
۳۴۵	 مطالعات رهبری ایالتی اوهایو
۳۴۶	 شبکه مدیریت
۳۴۹	 سیستم‌های مدیریت
۳۵۱	 نظریه‌های موقعیتی و اقتضایی
۳۵۱	 تئوری اقتضایی
۳۵۴	 تئوری مسیر - هدف
۳۵۹	 تئوری موقعیت
۳۶۳	 دیدگاه‌های در حال ظهور رهبری
۳۶۵	 رهبری به عنوان یک اقدام نمادین
۳۶۶	 رهبری عملگرا و رهبر ایجادکننده تحول
۳۶۷	 تئوری رهبری تبدیلی
۳۶۹	 تئوری مبادله رهبر - عضو
۳۷۲	 نگرش عمومی به رهبری

فصل پانزدهم: هدایت از طریق انگیزش

انگیزش چیست؟	۳۷۸
چرا انگیزش کارکنان مهم است؟	۳۷۹
فرایند انگیزش	۳۷۹
دیدگاه‌های اولیه انگیزش	۳۸۰
دیدگاه سنتی مدیریت	۳۸۰
دیدگاه روابط انسانی	۳۸۰
دیدگاه منابع انسانی	۳۸۰
نظریه نیازهای انسانی مازلو	۳۸۱
نظریه دو جنبه‌ای انسان گریگور	۳۸۳
تنوری دو عاملی انگیزش هرزبرگ	۳۸۴
تنوری زندگی، وابستگی و رشد آلفر	۳۸۴
تنوری نیازهای سه گانه مک کلند	۳۸۵
تنوری‌های فرایندی	۳۸۶
مدل انتظار وروم	۳۸۶
تنوری برابری	۳۸۹
تنوری تعیین هدف	۳۹۱
تنوری تقویت	۳۹۲
انواع تقویت	۳۹۲
تنوری اسنادی انگیزش کارکنان	۳۹۳
خطاهای اسناد	۳۹۴
تنوری اجتماعی مک کویی	۳۹۵
الگوی اقتضایی انگیزش	۳۹۶
راهکارهای پیشنهادی به مدیران برای استفاده از تنوری‌های انگیزشی	۳۹۷

فصل شانزدهم: هدایت از طریق ارتباط

مفهوم ارتباط	۴۰۰
تعریف ارتباط	۴۰۰
فرایند ارتباط	۴۰۱

۴۰۳	موانع برقراری ارتباط
۴۰۵	ارتباطات سازمانی
۴۰۵	سیستم ارتباطات رسمی
۴۰۵	ارتباطات غیر رسمی
۴۰۶	انواع الگوهای ارتباطی
۴۰۹	توصیه‌های برای بهبود فرایند ارتباط
۴۱۰	شیوه‌های ارتباط
۴۱۱	انواع ارتباطات الکترونیکی

فصل هفدهم: کنترل در سازمان

۴۱۴	مفهوم کنترل
۴۱۴	تعریف کنترل
۴۱۵	فرایند کنترل
۴۱۶	انواع کنترل
۴۲۰	کنترل عملکرد مدیریت
۴۲۱	ابزارهای کنترل
۴۲۲	ویژگی‌های نظام کنترل مؤثر
۴۲۳	کاربرد مدل امتیازات متوازن در کنترل
۴۲۵	خود کنترلی
۴۲۶	مشکلات فراروی کنترل

فصل هجدهم: سازمان‌های آینده

۴۲۸	اشکال سازمان‌های آینده
۴۲۸	سازمان شامروک یا شبدری
۴۳۰	سازمان فدرال یا شبکه ای
۴۳۱	سازمان با واحدهای مستقل
۴۳۱	سازمان مجازی
۴۳۴	سازمان پارتندی
۴۳۵	سازمان بدون مرز
۴۳۶	سازمان‌های افقی

۴۳۷	تیم‌های خودگردان در سازمان‌های افقی
۴۳۹	مهندسی مجدد در سازمان‌های افقی
۴۴۱	ساختارهای شبکه پویا در سازمان‌های افقی
۴۴۳	شرکت‌های بین‌المللی
۴۴۵	سیر تکاملی مدل تعالی سازمانی
۴۴۶	مدل تعالی سازمانی EFQM در ایران
۴۴۶	سازمان متعالی
۴۵۱	سازمان‌های متمدن

فصل نوزدهم: افق‌های جدید مدیریت

۴۵۸	مدیریت مبتنی بر هدف
۴۵۹	مزایا و معایب مدیریت مبتنی بر هدف
۴۶۰	رابطه بین مدیریت مبتنی بر هدف و نظریه تعیین هدف
۴۶۰	مدیریت زمان
۴۶۲	روش‌های زمان‌بندی و تعیین اولویت
۴۶۴	مدیریت زمان در اداره جلسات
۴۶۵	مدیریت تعارض
۴۶۷	روش‌هایی برای مدیریت تعارض
۴۷۰	مدیریت فرهنگ سازمانی
۴۷۰	نقش فرهنگ
۴۷۱	فرهنگ حاکم به چه معنی است؟
۴۷۱	شیوه پیدایش یک فرهنگ
۴۷۲	استفاده از فرهنگ موجود
۴۷۲	آموزش فرهنگ سازمانی یا جامعه‌پذیری
۴۷۳	نمادهای اعمال مدیریت
۴۷۳	مسئولیت اجتماعی
۴۷۴	مسئولیت اجتماعی چیست؟
۴۷۴	نقش مدیران در ایجاد مسئولیت اجتماعی
۴۷۶	مدیریت خلاق و آفریننده

۴۷۷	مدیریت کیفیت جامع
۴۷۸	ویژگی‌های مدیریت کیفیت جامع
۴۸۰	مدیریت بحران
۴۸۱	فاجعه چیست؟
۴۸۱	انواع بحران‌ها
۴۸۲	دو اشتباه مهم در هنگام مواجهه با بحران
۴۸۳	تعریف مدیریت بحران
۴۸۴	مراحل برنامه‌ریزی برای مدیریت بحران
۴۸۵	استراتژی مدیریت بحران
۴۸۶	سیستم‌های کنترلی بحران
۴۸۷	مدیریت دانش
۴۹۰	مدیریت منابع انسانی
۴۹۲	فراگرد مدیریت منابع انسانی
۴۹۴	سیر توسعه مدیریت منابع انسانی
۴۹۷	منابع

پیشگفتار

به نام آنکه جان را فکرت آموخت چراغ دل به نور جان بر افروخت

در دنیای کنونی سازمان‌ها تمام جوانب زندگانی ما را در بر گرفته‌اند. سازمان‌ها صورتی پراهمیت از مؤسساتی هستند که در جامعه فعالیت دارند. بنابراین عقلایی است که انتظار داشته باشیم پدیده‌ای را که با زندگی ما گره خورده است، مورد مطالعه و بررسی قرار دهیم. تئوری‌های سازمان و مدیریت، یاور ما برای یافتن راهی دقیق‌تر و شریف‌تر تا بتوانیم به مشاهده و تجزیه و تحلیل سازمان دست یابیم. تئوری سازمان، شیوه‌ای از اندیشیدن درباره سازمان‌هاست و برآیند پژوهش‌های منظمی است که مدیران اندیشمند، روی سازمان انجام داده‌اند. این تئوری‌ها به مدیران و کارشناسان سازمان یاری می‌کنند تا به نیازها و چالش‌های سازمانی خود پی برده و پس از شناسایی و ترک آن، بر مشکلات چیره شوند. اثری که پیش رو دارید، شرح کاملی از تئوری‌های سازمان و مدیریت است تا مدیران و کارشناسان و دانشجویان به یاری آن بتوانند به افکندن طرحی دست یازند تا به هنگام، در برابر دگرگونی‌های پرشتاب گیتی، واکنش در خور توجه نشان دهند.

دنیا در حال دگرگون شدن است. رقابت، تنگاتنگ و جهانی شده است و کارآفرینان ناهمگونند. مسئولیت‌های اخلاقی و اجتماعی و پاسخگوئی به مردم از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار شده است. فن‌آوری و سیستم‌های ارتباطی، پرشتاب، رو به پیش‌اند، انتظارات کارکنان تغییر یافته است و در پی رشد خود و پیشه‌شان برآمده‌اند و این همه بر پیچیدگی و شگفتی و گاه ماندگی و درماندگی، افزوده است. مدیریت به شیوه سنتی، نمی‌تواند پاسخگوی این نیازها باشد و بدرستی بسنجد و راه کار ارائه دهد. بدینسان، سازمان‌ها برای کنار آمدن با این

پدیده ناشناخته، نیازمند الگوهای تازه و سازگارترند تا بتوانند در سایه ساختارهای غیرمتمرکز، با مشارکت، تعاون و همکاری، کارکنان را هماهنگ و روزآمد کنند. این اثر به خواننده یاری می‌کند تا بر آگاهی‌های خود پیرامون سازمان و مدیریت، بیفزاید و بداند که سرمایه در این روزگار، پول یا ماشین‌آلات نیست، بلکه «منابع انسانی» و «اطلاعات» است. باید اطلاعات و ارتباطات و نیروی انسانی در کانون توجه قرار گیرد. در گذشته، تصمیمات به عهده مدیر سازمان‌ها بود، اما اکنون بخشی اعظمی از اختیارات به کارکنان و کارشناسان واگذار شده و بر دانایی و توانایی آنان افزوده است. آنها تصمیم می‌گیرند که سازمان را به سمت بهبود و توسعه و یا بحران و سقوط بکشانند.

شیوه رهبری سازمان‌ها در روزگار ما با گذشته تفاوت کرده است: امروز «رهبری خدمتگزار» در کانون توجه قرار دارد. رهبران، امروزه خدماتی به کارکنان خود ارائه می‌دهند تا کارکنان بتوانند در برابر دریافت خدمات، با روحیه‌ای بهتر خدمتگزار مشتریان خود گردند. افزون بر آن، هنگامی است که سازمان با مسئله‌ای روبه‌رو می‌شود و از تدبیر و دوراندیشی رهبران غیررسمی بهره‌مند می‌گردد. این پیام‌ها، نشانگر آن است که مدیران فردا باید سازمان‌ها را به گونه‌ای طرح ریزند که بتوانند در برابر تغییرات پرشتاب جهانی، واکنش سریع و به موقع و مناسب، نشان دهند.

امیدوارم این اثر مورد استفاده دانشجویان رشته‌های مدیریت دولتی، بازرگانی، صنعتی، جهانگردی، آموزشی، بانکداری، گمرک و حسابداری در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد قرار بگیرد.

از استادان و صاحبان نظر، تقاضا می‌کنم که با همکاری، رهنمود و پیشنهادهای اصلاحی خود، موجبات بهتر شدن کتاب حاضر را فراهم آورند و در تدوین دیگر آثار مورد نیاز دانشگاهی، یاورم باشند.

علی اسماعیلی

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر

بهار ۱۳۹۰