

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



بررسی و نقد مدیریت علمی تیلور

دکتر بلقیس باورصاد، حاجت حاجی زاده^۲

۱- استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز

۲- دانشجوی دکترای تخصصی رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

Email: Hhaji1352@yahoo.com

چکیده

این تحقیق بصورت کیفی و از نوع تحلیلی- تفسیری، و با استفاده از روش کتابخانه ای و مراجعه به متون مدیریتی، به تحلیل مفهوم مدیریت علمی تیلور به عنوان بنیادی ترین نظریه علمی کلاسیک پرداخته و به این نتیجه رسیده است. که تئوری مدیریت علمی صرفاً یک ادعای نظری نیست بلکه ادعایی که مورد ارزیابی عملی قرار گرفته و راهنمای تصمیم گیرها و انتخاب راه کارها و راهبردهای سرنوشت ساز می باشد. و در سازمانها و ادارات دولتی و خصوصی کاربرد فراوانی داشته، و رهنمود های ضمنی فلسفی آن نزد اندیشمندان مدیریت از اهمیت ویژه ای برخوردار است، اما چون سازمان و مدیریت محصول مکان و زمان اجتماعی و تاریخی خود هستند، و در جهان امروز کمتر کسی می تواند با نگاه ماشینی به مدیریت سازمان ها و اداره انسانها بپردازد. بنابراین کم و کاستی هایی در آن وجود داشته و انتقادهایی بر آن وارد گردیده است.

کلمات کلیدی: مدیریت، علم، مدیریت علمی، اهمیت مدیریت

مقدمه

مدیریت در عمل قدمتی به اندازه تاریخ بشریت دارد ولی آنچه امروز به عنوان علم مدیریت شناخته می شود. پس از "انقلاب صنعتی" و با استفاده از ماشین در عملیات تولید و بروز تغییرات عمده در نظام تولیدی و اقتصادی و تکنولوژیکی جهان نظیر تولید انبوه و جدا شدن مدیر و مالک از هم توسط فردی به نام "فردریک وینسلو تیلور" (۱۹۱۵-۱۸۵۶) مطرح شد هدف از مطالعه تئوریهای مدیریت، آنالیز نقش مدیریت و آموزش و پیش بینی نتایج عمل آن، به منظور انتخاب راه و روش مناسب تر برای رسیدن به حداکثر بهره وری است. از طرفی اگر خوش بینانه به تئوریهای مدیریت بنگریم، باید بگوئیم که تئوریهای مدیریت، اگر وجود داشته باشند بسیار ابتدائی هستند و اگر بد بینانه ببیندیم هر چه هم که وجود دارد مربوط به رشته های علمی غیر سرپرستی است. برخلاف تحقیقات زیادی که در این زمینه به عمل آمده است، نه تنها یک تئوری جامع و یکپارچه وجود ندارد، بلکه در جزئیات، مفاهیم، قوانین، اصول و قضایا نیز، مطالب واحد مجزایی بدست نیامده است، که در نتیجه، تئوریهای موجود مدیریت، بسیار زیاد و متنوع و دارای عناوین متفاوتند، به طوری که کنتز و اودنل آن را جنگل مدیریت نامیده اند. (ظهوری، ۱۳۸۴)

تحت هر نظم اجتماعی، در هر برهه ای از زمان، مدیریت اجتناب ناپذیر است و ماندگار... مسئله این نیست که: «آیا نوعی مدیریت ممتاز وجود خواهد داشت؟» بلکه این است که «امتیاز آن از چه قماش خواهد بود؟»

لذا این تحقیق برآن است تا به بررسی، تبیین و نقد مدیریت علمی تیلور به عنوان بنیادی ترین نظریه علمی پرداخته و محدودیت ها و انتقاد های وارده روشن گردد.

اهمیت مدیریت

مدیریت در زندگی بشر جایگاه ویژه دارد. اصولاً بشر به مدد مدیریت به دنبال استفاده مطلوب از امکانات و منابع عالم هستی بوده و هست، نوع نگاه و نگرش انسان به عالم هستی، روش و نوع مدیریت او را مشخص می کند.

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



انسان ها به صورت اجتماعی زندگی میکنند و به شکل یک گروه به دور هم جمع می شوند و مسیر زندگی را ادامه می دهند؛ طبیعی است هراجماع و گروه احتیاج مبرم به یک رهبر یا مدیر برای هدایت و نظام مندی خود دارد. مدیریت اجتناب ناپذیر در جوامع بشری است که هرگز نمی توان آن رانادیده گرفت. در جوامع مختلف بشری بسته به ایدئولوژی و مکتبی که با آن در حال رسیدن به اهداف خود هستند اندیشه های متفاوتی وجود دارد. مدیریت از مهمترین مباحث جهان امروز است که با آن می توان به دنیای بشریت کمک های شایانی کرد. زیرا جامعه بشری برای رسیدن به هدف، مدیرانی احتیاج دارد که هدف را خوب بشناسند و هم ابزار رسیدن به آن هدف را. حضرت امام رضا(ع) می فرمایند: "در مطالعه احوال بشر هیچ گروه و ملتی را نمی یابیم که در زندگی موفق و پایدار باشد مگر به وجود مدیر و سرپرستی که امور مادی و معنوی آنان را مدیریت نماید." (فروزنده دهکردی، جوکار، ۱۳۸۹)

تعریف مدیریت

مدیریت مجموعه ای از عملیات هماهنگ و هدفدار است؛ که در جهت تحقق هدف ها انجام می گیرند. این هدف ها دارای هماهنگی هستند؛ به این معنی که هر کدام موجبات انجام دیگری را تسهیل می نمایند. (ظهوری، همان منبع)

مدیریت، فرایند فعالیت یا مطالعه مربوط به وظیفه ای است مبتنی بر کسب اطمینان از این که تعدادی فعالیت متفاوت، به ویژه وظیفه ای است مبتنی بر ایجاد و حفظ شرایطی که طی آن، هدفهای مطلوب از طریق کوششهای مشترک افراد (شامل کسی که به کار مدیریت می پردازد) حاصل می گردد. و یا عبارت است از گسترش هماهنگ کوشش های قبلی کارکنان برای رسیدن به هدف های سازمان. (فرنچ، ساورد، ترجمه، صائبی، ۱۳۷۵)

مدیریت: علم و هنر متشکل و هماهنگ کردن، رهبری و کنترل فعالیت های دسته جمعی، برای نیل به هدف های مطلوب با بیشترین کارایی. (اقتداری، ۱۳۶۴)

تلقی رایج از علم

معرفت علمی معرفتی است اثبات شده، نظریه های علمی به شیوه ای دقیق از یافته های تجربی که با آزمایش و مشاهده بدست آمده اند، اخذ می شوند. علم بر آنچه می توان دید و شنید و لمس کرد و امثال اینها بنا شده است. عقاید و سلیقه های شخصی و تخیلات ظنی هیچ جایی در علم ندارند. معرفت علمی معرفت قابل اطمینانی است. جی جی. دیویس در کتاب خود بنام روش علمی می نویسد: «علم نظامی است که بر واقعیات بنا شده است» (چالمرز، ترجمه، زیبا کلام، ۱۳۹۳)

گاستون باشلار، مشی علمی را در چند کلمه چنین خلاصه می کند:

«واقعیت علمی» از راه غلبه، ساختن و آزمایش به دست می آید: غلبه بر پیشداوری ها، ساختن از راه تعقل و آزمایش با واقعیات. (کیوی، کامپنهود، ترجمه، نیک گهر، ۱۳۹۳)

علم به نظام تولید دانش و همچنین دانش که توسط آن نظام ایجاد می شود، اشاره دارد. نظامی که حین سال ها رشد کرده و به آهستگی اما همواره در حال تغییر است. علم در برگیرنده مفروضاتی درباره ماهیت جهان هستی و دانش، سوگیری به دانش، و یک رشته رویه ها، فنون و ابزارهایی است که به منظور کسب دانش به کار گرفته می شوند. «روش علمی»: عبارت است از ایده ها، قواعد، فنون و نگرش هایی که جامعه علمی در راستای خلق و ارزیابی دانش از آن استفاده می کنند. (نیومن، ترجمه، فقیهی، آغاز، ۱۳۹۳)

مدیریت علمی همان انقلاب فکری است به معنی "توقف منازعه بین کارگر و کارفرما و به جای آن شانه به شانه قرار دادن این دو و کار در یک جهت و تسهیم عادلانه مازاد دریافتی و در نتیجه افزایش روز افزون این مازاد".

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



مدیریت علمی نامی است اطلاق شده به فلسفه ای از افکار مدیریت و مجموعه ای از روش ها و ففونی که در اوایل ۱۹۰۰ متداول گردید و بر این بنا شد که روش علمی می تواند در محیط کار و مدیریت بکار رود. (ظهوری، همان منبع)

تعریف علم در دیدگاه تیلور

در اینجا باید منظور از بکارگیری «علم» در مدیریت علمی تبیین شود. تیلور (۱۹۲۳) تبیین ذیل را از کاربرد «علم» در مدیریت علمی نزد کمیته کنگره (که مامور رسیدگی شکایت علیه تیلور بود) ارائه داد:

نسبت به استفاده از واژه «علم» در مدیریت علمی، ایراد بسیار جدی مطرح شده است. من بر آن بدم تا بیابم که این ایراد اساساً از استادان دانشگاه های این کشور (آمریکا) برمی خیزد. آنها از بکارگیری واژه علم برای هر امر بسیار جزئی و امور روزمره زندگی می رنجند. من فکر می کنم پاسخ صحیح به این انتقاد نقل تعریف جدیدی از علم است که اخیراً بوسیله یکی از استادان مطرح شده است. وی علم را «دانش طبقه بندی شده یا سازمان یافته از هر نوعی که باشد» تعریف می کند و یقیناً مجموعه ای از دانش وجود داشته است، اما این مجموعه بصورتی طبقه بندی نشده در اذهان سرکارگران وجود داشت و سپس این دانش به قوانین و قواعد و فرمول تبدیل شد و سازماندهی و طبقه بندی دانش را نشان دادند، حتی اگر چه ممکن بود به تصویب برخی از افراد که باید آن را علم بنامند نرسد.

چنین تعریفی از علم فاقد دقت و ظرافت تعاریف مورد استفاده در علوم طبیعی و اجتماعی است. این تعریف مبنایی برای بررسی دقیق فرآیندهای کاری و سازماندهی اصولی آن داده ها فراهم می کند، اما به سختی در ایجاد فهم نظری وسیع تری از زندگی سازمانی نقش ایفا می کند. بعلاوه، تعریف فوق چنان منعطف است که نه تنها می تواند توصیفات بلکه توصیه هایی در مورد نحوه فعالیت سازمان ها را نیز در برگیرد (توصیه هایی که بنظر می رسد مؤید علمی دارد). (دنهارت، ترجمه، الوانی، دانایی فرد، ۱۳۹۳)

مبانی تکوینی دوران غیر علمی

اگر چه زمان آغاز و پیدایش و گسترش نظام دار افکار مدیریت را قرن بیستم دانسته اند، باید دانست که این دانش میراث ارزشمند پیش از آن است. در لابلای وقایع ثبت شده تاریخی، مطالب مهم و مفیدی در رابطه با مشکلات سازمان های انسانی و اداره نهادهای دولتی، کلیساها، ارتش ها، امپراطوری ها و دیگر گروه های پیچیده اجتماعی وجود دارد که شاهدی برای اثبات این ادعا است. البته محتوای این دانش در دوران قدیم گسترده گی، پیچیدگی، ثبات و تعمیم امروزی را نداشت. پایه های اولیه این دانش نو، در زمان انقلاب صنعتی و با پیامدهای آن ایجاد شده است، و خود علم مدیریت و تئوری های آن، در زمان تیلور تکوین یافت (ظهوری، همان منبع)

اصول علمی تیلور

شالوده ظهور مطالعه مدیریت، تلاش برای استنتاج اصول علمی بود که می توانست اعمال مدیران را (به موازاتی که در پی طراحی یا اصلاح ساختارهای سازمانی اند)، راهنمایی کند. فردریک تیلور فلسفه خود را بر اساس چهار اصل گذاشت:
ارائه علم حقیقی مدیریت به گونه ای که بتوان برای انجام دادن هر کاری بهترین روش را ارائه نمود.
گزینش کارکنان به روش علمی، به گونه هایی که به هر کارگر مسئولیت کاری را که برای او مناسب ترین است واگذار کرد.
آموزش و پرورش کارگر به روش علمی.

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



ایجاد رابطه ای صمیمی و دوستانه بین نیروی کار و مدیریت.

تیلور بر این باور بود که کارگر و مدیر برای اینکه در اجرای اصول بالا موفق شوند باید در آنها یک انقلاب فکری به وجود آید. کارگران و مدیران به جای اینکه در باره سود با یکدیگر به کشمکش بپردازند باید (هر دو گروه) کوشش نمایند تولید را بالا ببرند، چون با انجام دادن چنین کاری سود افزایش می یابد و در نتیجه مدیر و کارگر ناگزیر نیستند که درباره سود بحث کنند. به طور خلاصه تیلور بر این باور بود که مدیریت و نیروی کار، از نظر بهره وری و افزایش تولید، نوعی منافع مشترک دارند.

تیلور سیستم مدیریت خود را بر اساس تحقیق درباره زمان در خط تولید گذاشت. او به جای اینکه از روش های سنتی استفاده کند، کوشید حرکت کارکنان را در کارخانه تولید فولاد بر حسب زمان، مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار دهد. با قراردادن زمان به عنوان پایه و اساس تحقیقات خود، کارها را به بخش ها و اجزای مختلف تقسیم نمود و برای انجام گرفتن هر بخش از کار بهترین روش و سریع ترین راه را مشخص کرد. بدین گونه او توانست مشخص کند یک کارگر با کدام دستگاه چه مقدار کار می تواند انجام دهد. او همچنین کار فرمایان را تشویق کرد تا به کارگران پر بازده دستمزد بیشتری بپردازند یا دستمزد آنها را با نرخ متفاوت پرازدخت کنند. نرخ های بالاتر به شیوه ای دقیق محاسبه می شد. و بر مبنای سود بیشتر قرار داشت، که در نتیجه تولید افزایش می یافت. از این رو کارگران می کوشیدند استانداردهای پیشین را بهبود بخشند و بدین گونه پول بیشتری به دست آورند. تیلور این طرح را سیستم نرخ متفاوت نامید. (استونر، فری من، گیلبرت، ترجمه، پارسایان، اعرابی، ۱۳۸۲)

تاکید بر علم، اگرچه در آغاز تاحدی جنبه نمادین داشت تا واقعیت، ولی در درجه اول اهمیت بود. تیلور احساس کرد که "بهترین مدیریت نوعی علم حقیقی است که بطور واضح متکی بر قوانین، قواعد و اصول تعریف شده ای است". مبنای این علم مطالعه دقیق رفتار کارکنان بصورت فردی است زیرا بدین ترتیب کارایی آنان ممکن است بطور بنیادی بهبود داده شود، اما سوای این امر، مدیریت علمی بر بسط این اصول علمی برای همه قلمروهای فعالیت مولد دلالت دارد. بنابراین، علم تیلور هم فن (یا سازوکاری برای تولید) و هم نوعی فلسفه زندگی اجتماعی بود. تیلور مدعی بود که در سطح فنی، بهترین صنعتگران (افراد خلاق علمی) هر دوره می دانستند که وظایف چگونه می تواند به بهترین وجه انجام شوند؛ حکمت آنها، که بطور وسیعی از تجربه منبث می شد، اجازه طراحی کارآمدترین فرآیندهای کاری را به آنها می داد. برای هر وظیفه خاصی، یک "بهترین راه" وجود داشت (راهی که می توانست کشف شود (از طریق بررسی علمی) و به وسیله دیگران بکار گرفته شود). آنچه تیلور انجام آن را پیشنهاد داد بررسی اجزاء مختلف کار به شیوه ای دقیق و همه جانبه (یعنی علمی) بود، نتایج خود را چنان مطرح کرد که همه کارگران می توانستند آنچه را که قبلاً شیوه مورد استفاده تعداد معدودی از کارگران بود استفاده کنند. تیلور با درگیر شدن در مطالعات مفصل زمان و حرکت مورد نیاز برای اکثر وظایف مادی، در پی اثبات آن بود که مدیریت می تواند بطور وسیعی کارایی فرآیند تولید را بهبود دهد، بعنوان مثال، بمنظور اثبات این که ((هر کد ام از اعمال انفرادی کارگر می تواند جنبه علمی بخود بگیرد)) تیلور «علم بیل زدن» را بعنوان نمونه مورد بررسی قرار داد. این بررسی بر این اصل استوار است که برای هر بیل زن ماهر میزان مشخصی از بار بیل می تواند منجر به بیشترین کار روزانه شود. تیلور برای کشف "بهترین راه" بیل زدن نوعی آزمایش بسیار دقیق طراحی کرد که در آن وزن بار برای چند «بیل زن ماهر» که موافقت خود را با آزمایش اعلام کرده بودند، متغیر بود. آنچه کشف شد آن بود که این کارگران می توانستند بایک بار معادل ۲۱ پوند حجم بیشتری در هر روز جابجا کنند. بطور واضح مدیریت علمی به مدیران توصیه می کند که کارگران را ماشین هایی تصور کنند که برای تحقق حداکثر کارایی کوچک می شوند، اما نقش جدیدی نیز برای مدیران توصیه می کند. مدیران ملزم به طراحی و هدایت آزمایش ها، کشف کارآمدترین فنون در دسترس، و دادن آموزش و نظارت بر کارگران برای استفاده از این فنون هستند. مدیران که کارشان کارآمد تر ساختن سازمان بود، ملزم به افزایش تعداد و کسب مکان جدیدی در تولید شدند (دنهارت، ترجمه، الوانی، دانایی فرد، همان منبع)

امروزه بایستی تیلور را متخصص بهره وری به حساب آورد. زیرا او بعنوان مهندسی در صنعت، بهره وری پایین مشاغل تولیدی توجهش را جلب کرد. تیلور معتقد بود که مطالعه ای علمی نحوه انجام دادن کار می تواند روشی عقلایی تر، هدفمند، و مؤثر تر برای انجام دادن آن کار مشخص کند وی در نخستین سال های کارش بعنوان سرکارگر صنعت فولاد، کارگران بیشماری را مشاهده نمود که کارهای یکسانی را از راه های مختلف انجام می دادند. به نظر وی هیچ کدام از آنها کار خود را در سطح بهینه انجام نمی دادند. تیلور درصدد یافتن یک «بهترین راه» برای انجام دادن کارها با بهره وری بالا بود. صحت نظریه او به

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



اثبات رسید و در بعضی موارد پیروانش موفق شدند بهره وری راحتی تا ۴۰۰ درصد افزایش دهند. تقریباً روش های او در همه موارد بهره وری را از سطح موجود بالاتر برد.

فردریک تیلور در دسرهای بسیار آفرید، اتحادیه کارگری آمریکا و کارفرماها نسبت به نظریه وی شک و تردید داشتند. دولت فدرال معتقد بود اعمال وی باید بیشتر بررسی شود. که از ماشین ها هم باید استفاده شود. مثل معروف او تجهیز کردن یک مرد بزرگ و یک مرد کوچک با بیل هایی با اندازه های متفاوت، حکایت از انطباق دستگاه با فرد دارد. با اینکه امروزه نظریه های تیلور به جهت عدم توجه به نیازهای کارکنان و رفتار با آنان همچون مهره های یک ماشین را رد می کنند، ولی هنوز افکار وی در سازمان های تولیدی نفوذ دارد. با وجود انتقادهای بسیار به نظریه های تیلور، سهم او در مدیریت قابل ملاحظه است. قبل از او مدیریت نوعی فعالیت پشت میز نشینی با تعدادی اصول قابل تعمیم بود، در حالی که در زمان وی، با علمی شدن مدیریت پیشرفت های عمده ای صورت گرفت. (برومند، ۱۳۸۸)

دلیل وجودی تئوری مدیریت علمی

تئوری مدیریت علمی تا حدی به سبب نیاز به افزایش تولید به وجود آمد. به ویژه در آغاز سده بیستم که در ایالات متحده امریکا نیروی کار بسیار کم بود، تنها راه بهبود بازدهی و بالا بردن تولید این بود که کارایی کارگران بالا رود. از این رو فردریک تیلور، هنری گانت و فرانک و لیلیان گیلبرت اصولی را ارائه کردند که آن را تئوری مدیریت علمی می نامند.

نقش تئوری مدیریت علمی

صنایع تولیدی محصولات کامل شده را با سرعتی بیش از آنچه تیلور می توانست تصور کند عرضه می نمایند. این معجزه تولید تنها یکی از آورده های مدیریت علمی است. گذشته از این روش های کارای آن در بسیاری از سازمان های خارج از صنعت هم مورد استفاده قرار گرفته است، مانند مغازه های ساندویچ فروشی تا بخش های جراحی و آموزش متخصصان جراح.

کاستی های تئوری مدیریت علمی

اگر چه روش های تیلور موجب افزایش شدید تولید بهره وری شد و نیز باعث گردید که در بسیاری از موارد دریافتی کارکنان افزایش یابد، ولی کارگران و اتحادیه ها با این روش به مخالفت برخاستند و او را متهم ساختند که کارگران را برای دریافت حقوق و دستمزد بیشتر استثمار کرده و فشار زیادی بر آنان وارد می شود و روشهای پیشنهادی وی باعث شده است تعدادی زیادی از کارگران، بیکار شوند. چون در آن زمان میزان بیکاری در آمریکا زیاد بود این نوع اتهامات و حمله باعث شد مشکلاتی برای تیلور به وجود آید. و نمایندگان مجلس آمریکا نیز به تحقیق در زمینه روش های پیشنهادی او پرداختند. تیلور در پاسخ به انتقاداتی که از روشهای پیشنهادی وی شده بود اظهار داشت؛ افزایش کارایی منتهی به موفقیت و کامیابی بیشتر می شود و کارگرانی که برای تصدی یک شغل انتخاب نمی شوند. می توانند برای شغل دیگری انتخاب شوند و توانایی های بالقوه خود را در آن شغل بکار گیرند. واقعیت آن است که این نوع بحث و جدال ها هرگز به نتیجه روشنی منتهی نگردید. (ساعتچی، ۱۳۸۳)

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



مدیریت علمی / سنتی: نخستین روند مدیریت متداول

مدیریت همانند هر رشته علمی دیگر دارای سیر و سلوک و روندهایی بوده است؛ مدیریت علمی / سنتی: نخستین روند مدیریت متداول - روند روابط انسانی: آغازگر جنبش انسان گرایان - روند دو گانه علم مدیریت: تصمیم گیری و جنبش انسان گرایی، که از میان سه روند برجسته و جا افتاده مدیریت متداول، پر آوازه ترین آن مدیریت علمی است. این روند که نخستین شیوه منظم مدیریت در دوران بعد از انقلاب صنعتی است عامل اصلی بهبود و پیشرفتهای انسانی به ویژه در زمینه فعالیتهای تولیدی به نحو بی سابقه ای بوده است، با آنکه نام فردریک تیلور به عنوان پدر مدیریت علمی و شکل دهنده نخستین روند منظم مدیریت همواره به یاد می ماند، اما واقعیت این است که شکل گیری این روند نیز مرهون همکاریهای تعداد زیادی از پژوهشگران صنعتی و مدیران حرفه ای سده نوزدهم و بیستم میلادی است. افرادی مانند چارلز بیچ، کالبریت و فایول فرانسوی همراه با تعدادی دیگر در پایه گذاری روند مدیریت علمی سهم زیادی داشته اند. همزمان باشکلی مدیریت علمی در صنایع آمریکا، تاریخ دان و جامعه شناس پرآوازه آلمانی یعنی ماکس وبر تبیین یگانه ای از الگوی سازمانهای بزرگ مدرن ارائه داد که تأثیری بس شگرف بر شکل گیری و اداره این نوع سازمانهای بخش عمومی در سرتاسر دنیا برجای گذارد. این تبیین که نام بوروکراسی یا «دیوان سالاری» به خود گرفت به ساختار سازمانهای مدرن به عنوان تنها ابزار مطمئن برای سامان دادن به فعالیتهای جوامع در حال گسترش و منظم نگاه کرد و رهنمودها و اصولی را برای اداره این نوع سازمانها ارائه کرد که با اصول و قواعد پیشنهادی مدیریت علمی شباهت های زیادی داشت. از این رو به رغم تأکید متفاوت این دو روند بر سطح های گوناگون سازمان - که مدیریت علمی متوجه سطح های اجرایی و عملیاتی و نظریه دیوان سالاری ناظر بر سطح کلی سازمان بود - می توان هر دو را از یک دیدگاه کلی با برچسب «مدیریت سنتی» مورد بررسی قرارداد. هدف اصلی مدیریت سنتی در قالب «مدیریت علمی» دستیابی به کارایی و بازدهی بود. این روند در زمینه های تولید راههایی برای ساده کردن کار، اندازه گیری زمان حرکات (زمان سنج)، استاندارد کردن کار، خرد کردن تخصص ها و آموزش انسانهای سازمانی در یک زمینه ویژه ارائه کرد. به لحاظ تأکیدی که بر عاملهای مؤثر در تولید داشت به برنامه ریزی کار، استاندارد کردن عملیات و آموزش افراد که آنهم یک عامل تولید همپراز با دیگر عاملها بحساب می آمد اهمیت ویژه می داد. نظریه دیوان سالاری نیز به ترتیبی دیگر در جستجوی همین ارزشها بود. این نظریه استاندارد کردن فعالیتهای را در چارچوب قاعده ها و مقررات ثابت و تربیت کادر دیوان (بوروکرات ها) به ترتیبی که این قاعده ها را دقیق اجرا کنند، از اصول پایه ای خود می دانست.

از لحاظ انگیزشی مدیریت سنتی الگویی ((انسان اقتصادی)) را الگویی راستین به شمار می آورد و عامل برجسته در دل بستگی افراد به کار و وظیفه را پاداشهای مالی بحساب می آورد. از دید کلی مدیریت سنتی سازمان را مانند یک ماشین می دانست و برای این سیستم طراحی دقیق و از پیش تعیین شده فراهم می ساخت. بهمین ترتیب مدیران را موظف می دانست تا وظایف مدیریت مانند برنامه ریزی، سازماندهی، کنترل، فرماندهی (هدایت) و تامین نیروی کار را برحسب استانداردهای تعیین شده و بدون توجه به عاملهای برون سازمانی (محیطی) اجرا کنند.

چنین ترتیب سازمانی از دید طراحان آن نظمی بی طرفانه، دقیق، کارآمد و قابل کنترل به حساب می آمد و بهترین ترتیب برای اداره فعالیتهای انسانی به شمار می رفت

الگوی مدیریت سنتی با توجه به تأکیدی که بر نظم، کنترل و بهره گیری از فنون علمی مانند سنجش حرکت ها و زمان و استاندارد کردن جریان و مرحله های کارداشت، تأثیر شگرفی بر سازمانها برجا گذاشت. در بخش های تولیدی، این شیوه، بهترین ابزار تولید انبوه را برای مدیران که خود غالباً صاحبان صنایع بودند فراهم ساخت و از بخش دولتی با تثبیت روشهای دیوان سالاری، نظم و کنترل مشخصی را بر امور جاری برپا کرد.

با این حال با گذشت زمان و طی چند دهه نارسائی ها و تنگناهای این روند به تدریج پدیدار شد که برای کوتاهی سخن تنها به دو نارسائی برجسته که تأثیر زیادی در پدیدار شدن روندهای جایگزین داشته اند اشاره خواهیم کرد.

الف: نگرش به عامل انسانی

پذیرش الگوی انسان اقتصادی و اینکه تنها عامل مادی باعث انگیزش کارکنان می شود بتدریج عدم کاربرد خود را در سازمانها نشان می داد و در بسیاری موارد باعث می شد که انسانهای سازمانی نسبت به این نگرش و خط مشی ها و ماموریت وابسته به آن در خود واکنش نشان دهند. پژوهش های بعدی نشان داد که چنانچه در مورد این نگرش انسانی و خط مشی های انگیزشی مربوط به آن کاری انجام نشود چه بسا بزرگترین دست آورد مدیریت سنتی یعنی بهره وری و کارایی با نزول چشمگیری روبرو شود و اساساً فلسفه وجودی این مکتب مدیریت را با خطر جدی روبرو کند.

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



پژوهشهای انجام شده در کارخانه وسترن الکتریک که بعداً به پژوهشهای هائورن آوازه یافت و به وسیله یکی از دانشمندان علوم رفتاری آن زمان یعنی التون مایو با همکاری روتلیس برگر رهبری شد به عنوان یک رویداد اساسی که سمت گیری مدیریت را دست کم از لحاظ مسائل انگیزشی با تغییر برجستهای رو در رو ساخت به یاد مانده است. این پژوهشها نخستین سنگ بنای دومین روند مدیریت متداول یعنی روند ((روابط انسانی)) را پی ریخت.

ب: پیش فرض «ثبات»

از دیگر تنگناهای برجسته مدیریت سنتی پذیرش اصل ثبات به عنوان محور اصلی فعالیتهای مدیریت بود. نگرش مدیریت سنتی بر این فرض استوار بود که با برنامه ریزی منظم و تعیین هدفهای مشخص همراه با اختصاص دادن منابع لازم همه چیز زیر کنترل مدیریت قرار خواهد گرفت و به سازمان امکان خواهد داد که هر نوع تغییر احتمالی (حتی در محیط برون سازمانی) را زیر نفوذ خود قرار دهد. در حالی که چنین فلسفه ای که در سالهای پایانی سده نوزدهم و حتی در اوایل سده بیستم تا حدودی درستی داشت، به واسطه پیچیده شدن تدریجی جامعه های انسانی و انتظارهای روز افزون انسانها که منجر به گسترش کم نظیر فعالیتهای و خدمات بخش دولتی شد و همینطور تحول بی سابقه ای که در زمینه دانش و تکنولوژی به ویژه در امر ارتباطات و اطلاعات و کامپیوتر رخ داد بی پایگی این پیش فرض مدیریت را روز به روز نمایان تر کرد. به تدریج عامل تغییر و تحول نه تنها به شکل یکی از متغیرهای اصلی مدیریت که به عنوان محور اساسی روندهای کارآمد این رشته از دانش مطرح شد. (زمردیان، ۱۳۸۸)

الگوی تیلور: سازماندهی علمی کار

به سال ۱۹۱۲، فردریک تیلور، در رساله ای تحت عنوان اصول علمی مدیریت می نویسد: هدف اساسی مدیریت غنی کردن کارفرمایان و کارگران است. اما موسسات آن قدر ضعیف سازمان یافته اند که برای رسیدن به هدف خود مشکل دارند؛ همچنین تیلور اظهار می دارد که مدیریت اداری و تقسیم کارها باید منطقی باشد. در این نوع سازمان دهی کار، بر خلاف گسترش وظایف که امروزه رواج دارد، تخصصی و محدود شدن کارها کلمات کلیدی است. می توان فلسفه مکتب تیلور را در چند کلمه ساده خلاصه کرد: سازماندهی علمی کار. به نظر تیلور برای اعمال مدیریت مؤثر، سه عنصر ضرورت دارد: برنامه ریزی، استاندارد کردن و انتخاب کارکنان. برای به کار بردن این سه اصل در زمینه ی کار، لازم است از روش های زیر کمک گرفته شود: تحلیل فعالیتهای. برای انجام دادن یک کار در یک موقعیت معین، تنها یک روش خوب وجود دارد و هر فرد باید در انجام دادن تعداد محدودی از فعالیت های کاملاً معین و مشخص تخصص پیدا کند.

استفاده از روش علمی. استفاده از روشهای علمی برای این است که بهترین شیوه ی انجام کار شناسایی شود. و برای رسیدن به این هدف، زمان و حرکت ها را اندازه می گیرند تا استاندارد های تولید تعیین شود. وقتی استاندارد ها تعیین شد، باید راهبردی فراهم آید تا سبقت گرفتن از استاندارد ها امکان پذیر باشد. تقویت اقتصادی. اصلی ترین راهبردی که اجازه می دهد تا سبقت گرفتن از استانداردها ممکن شود، تقویت اقتصادی است. به عقیده ی تیلور تنها انگیزه مردم برای کار کردن، در آمد مالی است. بنابراین، او توصیه می کند که دستمزد ها متناسب با بازده باشد.

بدین ترتیب تقویت اقتصادی بر پایه اصل کارمزد استوار است. بدین معنا که هر کس متناسب با کاری که انجام می دهد مزد دریافت می کند. در برخی کشورها، اکثر کارخانه های پارچه بافی، لباس دوزی، تولید سیگار و تولید قطعات آهن، هنوز بر اساس میزان تولید حقوق دریافت می کنند. جای تردید نیست که انگیزه مادی و تقسیم کارها موجب می شود که بین سرپرستان و زیر دستان، بین کار یدی و کار فکری، تمایز آشکار به وجود آید. با این همه، طرفداران تیلور سه عوامل روانی و اجتماعی مؤثر در ایجاد انگیزش برای کار را به طور کامل فراموش کرده اند. (گنجی، ۱۳۸۹)

اهمیت مدیریت علمی در مدیریت منابع انسانی

یکی از تحولاتی که از نظر صنعتی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تأثیرات زیادی به جای گذارد، نهضت مدیریت علمی بود. در واقع، شکل گیری مدیریت منابع انسانی به عنوان یک وظیفه حرفه ای - تخصصی عمدتاً ناشی از اصول و مفاهیمی است که برای اولین بار با به وجود آمدن این نهضت مطرح گردید.

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



اگرچه در مدیریت علمی، به یافتن شیوه های بهتر و مؤثرتر انجام دادن کار و افزایش تولید و کارایی توجه شده، نباید تصور کرد که نیازهای کارگر مسأله بی اهمیتی بوده است. بسیاری از کسانی که از تیلور انتقاد می کنند معتقدند که او نسبت به جنبه های انسانی و انگیزشی کار بی اعتنا بوده است؛ اما حقیقت غیر از این است و در واقع، نظرات تیلور را می توان زمینه طرح مسائلی دانست که بعداً در مکتب روابط انسانی به آن پرداخته شد. برای مثال، تیلور علاوه بر اهمیت سهیم کردن کارگر در منافع و دستاوردهای اقتصادی کار و قدردانی از کارگر ممتاز و نمونه، بر اهمیت مهارت آموزی و پرورش نیروها نیز تأکید داشت و از مدیران و کارفرمایان می خواست که نسبت به آموزش و پرورش کارکنان دیدی مثبت داشته باشند. وی معتقد بود با کارکنانی که در گذراندن دوره های آموزشی و کار آموزی موفق نیستند و کار را زود یاد نمی گیرند، نباید با خشونت رفتار کرد و یا اخراجشان نمود؛ بلکه باید فرصت بیشتری برای فراگیری کار به آنها داد و در صورت عدم فراگیری، کار مناسبتری برای آنها پیدا کرد. تیلور همچنین به ارزش نظر های کارکنان درباره نحوه انجام دادن کار واقف بود و ترتیبی اتخاذ کرده بود که به پیشنهاد های قابل اجرا جوایزی اعطا شود. و تیلور در جواب به اتهام عدم توجه به منابع انسانی در مدیریت علمی و برای رد این مطلب که مدیریت علمی عامل انسانی را از معادله مدیریتی حذف کرده است تیلور گفت هیچ سیستمی نمی تواند از احتیاج به مردان واقعی دور بماند، هم موفقیت سازمان و هم انسان ها بستگی به توانایی، سازگاری و اختیارات مدیر دارد. (ظهوری، همان منبع)

البته می توان به این نکته اشاره کرد که وی نسبت به جنبه های اجتماعی کار دیدگاهی منفی داشته است؛ زیرا اصولاً کار گروهی را مفید نمی دانست و معتقد بود هر وقت کارکنان به طور گروهی کار می کنند، کارایی هر یک از آنها به سطح کارایی ضعیف ترین عضو گروه تنزل پیدا می کند.

در مجموع می توان نتیجه گرفت که مدیریت علمی با تأکید بر انتخاب بجا و شایسته منابع انسانی و آموزش علمی آنان و اهمیت خاصی که برای برنامه ریزی جزئیات کار قائل بود، توانست گام بزرگی در جهت افزایش تولید و کارایی در کارخانه و سازمانها بردارد. (سعادت، ۱۳۸۶)

نتیجه گیری

بقا زندگی بشر بدون مدیریت نه ممکن است و نه امکانپذیر، قدمت مدیریت به تاریخ خلق بشر بر می گردد، ولی آنچه امروز به عنوان علم مدیریت شناخته می شود. پس از "انقلاب صنعتی" و با استفاده از ماشین در عملیات تولید و بروز تغییرات عمده در نظام تولیدی و اقتصادی و تکنولوژیکی جهان نظیر تولید انبوه و جدا شدن مدیر و مالک از هم توسط فردی به نام "فردریک وینسلو تیلور" (۱۹۱۵-۱۸۵۶) مطرح شد. تیلور در مدیریت علمی می گوید: مدیریت مؤثر نیاز به دانشی دارد که به طور مشخص درک کند کار چه هدفی را دنبال می کند و بهترین و ارزاترین راه به دست آوردن آن هدف چیست؟ که اصول زیر را بیان می نمایند:

ارائه علم حقیقی مدیریت به گونه ای که بتوان برای انجام دادن هر کاری بهترین روش را ارائه نمود.

گزینش کارکنان به روش علمی، به گونه هایی که به هر کارگر مسئولیت کاری را که برای او مناسب ترین است واگذار کرد.

آموزش و پرورش کارگر به روش علمی

ایجاد رابطه ای صمیمی و دوستانه بین نیروی کار و مدیریت.

سازمانهای پیشرفته در موارد زیادی مدیریت سیستمی را بر مبنای اصول مدیریت علمی مورد استفاده قرار داده اند. در این مورد مدیریت علمی به طور وسیع در همه جا صادق است. و جوهره دید مثبت مدیریت علمی در موارد زیر است: علم نه تجربه - هماهنگی نه بی نظمی و مخالفت - همکاری نه فردیت - تولید حداکثر و نه تولید محدود - پیشرفت هر فرد تا حد کارایی و شایستگی.

اگر چه بعضی اوقات مدیریت علمی در محدوده بیان شده توسط تیلور و پیروانش برای حل مسائل مدیریتی محدود بنظر می رسد. اما اعتراضها و انتقاداتی بر آن وارد گردیده، بسیار مکانیکی و غیر شخصی است بیش از حد معطوف به روش هاست، و فشار زیادی روی کارگر می آورد و خیلی تخصصی است. کاربردش بیشتر در کارهای تکراری تولیدی است، بیش از حد متوجه منطق و عقلانیت است. و بر روی انگیزه اقتصادی به طور فوق العاده زیادی تأکید دارد، برنامه ریزی و کنترل منحصرأ در اختیار مدیر است، و موجب بیگانگی کارکنان از محیط کار خود، پدیدار شدن شغلای خسته کننده و تکراری و مطیع ساختن کارکنان می شود.

International Conference on "the Third Millennium and Humanities"

May 11, 2016

کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی



هر چند مدیریت علمی بعنوان بنیادی ترین نظریه علمی مطرح است، ولی به دلیل محدودیت هایی از قبیل ملاحظه کاری مدیران، گستردگی سازمان ها و نهادها، تنوع و پیچیدگی شغلها، استخدام های طویل المدت، تعیین حقوق و دستمزد در بدو استخدام و اولویت های اجتماعی شاغلین، کاربرد این روش را در عمل کمرنگ کرده است.

پیشنهادات

در نهادها و سازمان ها از مدیران و سرپرستانی که دارای مدارج و مدارک تحصیلی در رشته مدیریت هستند استفاده شود.
مدیران سازمان ها و ادارات با توجه به فرهنگ، شرایط زمانی و مکانی تئوری مدیریتی مناسب را به کار گیرند.

مراجع

۱. ظهوري، ق.، (۱۳۸۴)، "مدیریت نظریه ها، فلسفه، اخلاقیات، اصول، جامعه شناسی و فرآیند ها"، انتشارات کوشا مهر، شیراز، چاپ اول (جلد اول).
۲. فروزنده دهکردی، ل.، و جوکار، ع.، (۱۳۸۹)، "مدیریت اسلامی و الگوهای آن"، انتشارات دانشگاه پیام نور، تهران، چاپ سوم.
۳. (فرنج، د.، و ساورد، م.، (۱۳۷۵)، "فرهنگ مدیریت"، (صائنی، م.، مترجم)، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی
۴. اقتداری، ع.، (۱۳۶۴)، "سازمان و مدیریت، سیستم و رفتار سازمانی"، انتشارات مولوی، تهران، چاپ شانزدهم.
۵. چالمرز، آ.، اف.، (۱۳۹۳)، "چپستی علمی درآمدی بر مکاتب علم شناسی فلسفی"، (زیبا کلام، س.، مترجم)، انتشارات علمی فرهنگی، تهران، چاپ چهاردهم.
۶. کیوی، ر.، و کامپنهود، ل.، (۱۳۹۳)، "روش تحقیق در علوم اجتماعی"، (نیک گهر، ع.، مترجم)، انتشارات توتیا، تهران، چاپ چهاردهم.
۷. نیومن، و. ل.، (۱۳۹۳)، "روش های پژوهش اجتماعی: رویکردهای کیفی و کمی"، (فقیهی، ابولحسن و آغاز، عسل، مترجم)، انتشارات ترمه، تهران، چاپ دوم (ویرایش جدید) جلد اول.
۸. دنهارت، ر.، (۱۳۹۳)، "نظریه های سازمان دولتی" (الوانی، س.، م.، و دانایی فرد، ح.، مترجم)، انتشارات صفار، تهران، چاپ اول.
۹. استونر، ج.، اف.، و فری من، آر.، ا.، و گیلبرت، د.، آر.، (۱۳۸۲)، "مدیریت: مقدمه ای بر مدیریت، مدیریت در قرن بیست و یکم، برنامه ریزی"، (پارساییان، ع.، و اعرابی، س.، م.، مترجم)، انتشارات نیل، تهران، چاپ دوم.
۱۰. برومند، ز.، (۱۳۸۸)، "مدیریت رفتار سازمانی"، انتشارات دانشگاه پیام نور، تهران، چاپ نوزدهم.
۱۱. ساعتچی، م.، (۱۳۸۳)، "روانشناسی کار (کاربرد روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت)"، انتشارات موسسه نشر ویرایش، چاپ ششم.
۱۲. زمردیان، ا.، (۱۳۸۸)، "مدیریت تحول استراتژی ها، کاربرد و الگوهای نوین"، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، تهران، چاپ نهم.
۱۳. گنجی، ح.، (۱۳۸۹)، "روان شناسی کار"، انتشارات ساوالان، تهران، چاپ دوازدهم.
۱۴. سعادت، ا.، (۱۳۸۶)، "مدیریت منابع انسانی"، انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، تهران، چاپ دوازدهم.