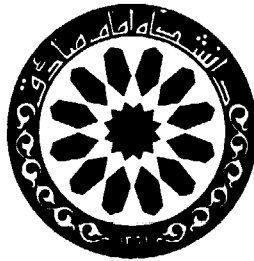


تقدیم
!برچہن! لڑا

۲۵۴۴۳

کتابخانه مرکزی دانشگاه امام صادق (ع)

شماره ثبت ۲۵۹
سنه ۴



۱۳۷۷/۲

دانشگاه امام صادق (علیه السلام)

دانشکده معارف اسلامی و مدیریت

گرایش بازرگانی

مرکز اسناد و کتابخانه ملی ایران
تعمیر و مرمت

بررسی اصلاح روشهای اداری در برنامه ریزی استراتژیک

پایان نامه کارشناسی ارشد پیوسته

استاد راهنما: جناب آقای دکتر اصغر مشبکی

استاد مشاور: جناب آقای دکتر سید محمد کاظم نائینی

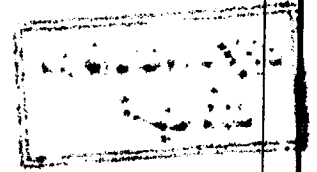
نگارش از: مهدی ربانی

شماره دانشجویی: ۷۰۳۰۷۴۵۵۶

زمستان ۱۳۷۷

۲۵۴۴۳

2507/2



دانشکده معارف اسلامی و مدیریت مسؤل عقایدی که نویسنده

در این پایان نامه اظهار نموده است، نمی باشد.

هر نوع استفاده از این اثر منوط به اجازه کتبی از دانشگاه می باشد.

« چکیده پایان نامه »

پیچیدگی رو به تزاید سازمانها و مشکلات روزافزون درونی و برونی آنها مدیران را نیازمند سبک خاصی از برنامه‌ریزی به نام برنامه‌ریزی استراتژیک می‌نماید تا با شناخت کامل نقاط قوت و ضعف سازمان مربوطه و تحلیل دقیق و جامع فرصتها و تهدیدهای مبتنی بر محیط پیرامون، بقاء و پیشرفت سازمان خود را تأمین نمایند.

در این تحقیق سعی شده است با تبیین برنامه‌ریزی استراتژیک و اهداف و رسالت شرکت و تعریف برنامه‌های تلفیقی بر آن اساس به لزوم بازنگری و بهبود سازمان به عنوان یک هدف استراتژیک تأکید نمائیم و سپس اصلاح وجه ساختی سازمان را توضیح داده، اصلاح روشهای اداری و بالاخره بهبود روشهای اداری از طریق مکانیزاسیون یا ماشینی کردن روشها و عملیات را توضیح دهیم و در فصل پنجم، تأثیر این امر یعنی اصلاح روشهای اداری از طریق «مکانیزاسیون» بر بهره‌وری سازمان را مورد نظر سنجی قرار دهیم.

فصل اول کلیات، فصل دوم روش تحقیق، فصل سوم ادبیات پژوهش فصل چهارم تجربیات و مشاهدات محقق در زمینه برنامه‌ریزی استراتژیک، در شرکت بازرگانی سایا یدک می‌باشد.

فصل پنجم شامل تحقیق میدانی، بیان یافته‌های تحقیق و اصلاح روشهای اداری و ارائه پیشنهادات و توصیه‌ها بر اساس آن خواهد بود.

ومن الله التوفیق وعلیه التکلان

خلاصة الرسالة

ألتعميدات والمشكلات المتزايدة للمؤسسات الجأت المدراء على وضع البرامج تفصيلية بأسم البرامج الاستراتيجية.

حتى يضمن تقدم و تطور المؤسسة ينبغي معرفة الكاملة لنقاط القوة والضعف والتحليل الدقيق الجامع للفرص وللتحديات المحيطة.

في هذا التحقيق سنسعى بواسطة توضيح (برامج الاستراتيجية) ورسالة واهداف الشركة و تعريف البرامج التلقيفية الى أن نوكد على ضرورة اعادة النظر في وضع افضل للمؤسسة على أساس أنه هدف استراتيجي (نهائي)

و نحن نطمح الى تحقق هذا الهدف بواسطة استخدام آلات الكترونية. و سنقيم مدى تأثير هذه الظاهرة على زيادة انتاج المؤسسة.

الفصل الاول - الكليات

الفصل الثاني - اسلوب التحقيق

الفصل الثالث - ادبيات التحقيق

الفصل الرابع - المطالعات المقارنة

الفصل الخامس و يشمل التحقيق الميداني، بيان نتائج التحقيق و طرح الاقتراحات والنصائح.

ومن الله التوفيق و عليه التكلان

" Summary "

Organizations are getting more complex nowadays. The managers are faced with so internal and external difficulties that make them choose a specific method for planning, named:

" Strategic Planning "

This kind of planning helps them to be aware of all strenghtes (Powers) and weaknesses of their company and to analyse the surrounding environment so that they can find out opportunities and threats and guarantee their survival and growth in this way.

I tried through this Research to define:

"Strategic Planning"

"Mission"

"Goals"

and finally "Cross Functional" Projects for a company as a whole and after listing the goals for: "Saipa yadak Trading Co." Specificly I have emphesized on:

"Organization Development" Resulted by "Administrative Automation" as one of the "Strategic aims" for this company.

Since Computrizing is an effective tool used by managers to increase speed, quality, reliability and consumer satisfaction and decreas the costs, during this research I have tried to study if Administrative Automation has left and kind of effect on "Company Productivity".

تقدیم به:

دختران عزیزم فاطمہ و زینب

تشکر و قدردانی از:

پدر و مادر عزیز و گرانقدر، همسر صبور و فداکارم

خانواده بزرگوارم

مسئولین و استادان محترم دانشگاه

همکاران ارجمند

و همه دوستان و عزیزانی که با یاری آنان به پایان رسانیدن این اثر میسر

گردید.

مهدی ربانی

زمستان ۱۳۷۷

فهرست مطالب

عنوان مطالب

صفحه

فصل اول: کلیات

- ۱-۱- تعریف موضوع ۲-۲
- ۱-۲- هدف، اهمیت، دلایل و نتایج تحقیق ۷-۴
- ۱-۳- مسائل و فرضیات ۹-۸
- ۱-۴- تعریف واژه‌ها ۱۲-۱۰

فصل دوم: روش تحقیق

- ۱-۲- روش تحقیق ۱۵-۱۴
- ۲-۲- جمع‌آوری اطلاعات ۱۸-۱۶
- ۲-۳- تجزیه و تحلیل داده‌ها ۲۱-۱۹
- ۲-۴- استنتاج آماری ۲۲-۲۲

فصل سوم: مطالعات نظری

- ۱-۳- برنامه‌ریزی استراتژیک ۵۲-۲۴
- مروری بر نظریات مدیریتی ۲۶-۲۴
- مدیریت استراتژیک چیست؟ ۳۹-۳۷
- برنامه‌ریزی استراتژیک ۴۱-۴۰
- مشخصات برنامه‌ریزی استراتژیک ۵۳-۴۲

۲۳-۵۴ ۲-۳- بهبود سازمان
۵۲-۵۴ محیط متغیر زمینه ساز مباحث بهبود سازمان
۶۲-۵۸ بهبود سازمان چیست؟
۷۰-۶۳ بهبود سازمان و مفاهیم سه گانه بهبود مدیریت، برنامه ریزی استراتژیک و بهره‌وری
۷۳-۷۱ دو روی سکه بهبود سازمان
۹۳-۷۴ ۳-۳- اصلاح روشهای اداری
۷۵-۷۴ اصلاح روشهای اداری چیست؟
۹۰-۷۶ تکنیک تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها
۹۲-۹۱ مکانیزه کردن، یکی از مظاهر اصلاح روشهای اداری
۹۳-۹۲ اهداف مکانیزه کردن
۱۱۱-۹۴ ۴-۳- بهره‌وری
۹۵-۹۴ بهره‌وری چیست؟
۹۹-۹۶ اندازه‌گیری بهره‌وری
۱۰۵-۱۰۳ عوامل مؤثر بر بهره‌وری
۱۱۱-۱۰۵ بهره‌وری در ارتباط با مفاهیم سه گانه رضایت مشتری، هزینه و کیفیت

فصل چهارم - مطالعات تطبیقی

۱۱۳ ۱-۴- شرکت بازرگانی سایپا یدک
۱۲۴-۱۱۴ ۲-۴- برنامه ریزی استراتژیک در شرکت بازرگانی سایپا یدک
۱۲۶-۱۲۵ ۳-۴- بهبود سازمان در شرکت بازرگانی سایپا یدک
۱۲۸-۱۲۷ ۴-۴- اصلاح روشهای اداری در شرکت بازرگانی سایپا یدک

فصل پنجم - تحقیق میدانی

- ۱-۵- نحوه تنظیم پرسشنامه و نظرسنجی ۱۳۰-۱۴۰
- ۲-۵- تجزیه و تحلیل داده‌ها ۱۴۱-۱۷۶
- ۳-۵- نتیجه‌گیری ۱۷۷-۱۸۲
- ۴-۵- پیشنهادات ۱۸۳-۱۸۴

ضمائم

- منابع و مأخذ ۱۸۵-۱۸۸
- نمونه پرسشنامه ۱۸۹-۱۹۳
- محاسبات ۱۹۴-۱۹۷

فصل اول

کلیات

- ۱-۱- تعریف موضوع
- ۱-۲- هدف، اهمیت، دلایل و نتایج تحقیق
- ۱-۳- مسائل و فرضیات
- ۱-۴- تعریف واژه‌ها

۱-۱- تعریف موضوع تحقیق

با توجه به گسترش سازمانها و مؤسسات، بکارگیری تکنیکهای نوین مدیریت بمنظور بهره‌برداری از امکانات محدود سازمانها و اداره صحیح امور، ضرورت بیشتری می‌یابد. محدودیت منابع سازمانی موجب تلاش مضاعف مدیران برای استفاده بهینه از منابع شده و اوضاع رقابتی و شرایط متغیر محیطی ایجاب می‌کند که به هر نحو ممکن روشهایی برای ارائه کالا و خدمت، با کیفیت بالاتر و هزینه کمتر تأمین نماییم و رضایت مشتریان را به عنوان ضامن بقاء سازمان تأمین نماییم.

برنامه‌ریزی استراتژیک نوع تکامل یافته‌ای از برنامه‌ریزی می‌باشد که متناسب با محیط متلاطم و متغیر امروزی و در جهت شناخت نقاط قوت و ضعف شرکت برای مواجهه با فرصتها و تهدیدها طراحی شده است. بهبود و تلاش مستمر در جهت تطابق با شرایط و حتی استقبال از آینده از مواردی است که در برنامه‌ریزی استراتژیک تأکید شده است. تکنیک تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها برای اصلاح روشهای اداری یکی از ابزار مؤثر مدیریتی است که با توجه به اجزاء تشکیل دهنده سازمان، تنها به بهبود روش و جزء کاری خاصی توجه نمی‌کند بلکه اثر تغییر و بهبود سیستمی را در کل سازمان مورد بررسی قرار می‌دهد. اصلاح روشهای اداری اجزاء، ابعاد و وجوه متعددی دارد.

طراحی بهینه جا و مکان،

استقرار مناسب و مطلوب کارکنان،

وسایل، ابزار و ماشینها،

استقرار نظام گردش صحیح فرمها،

رفع مشکل مغایرت و کندی کارها از طریق مکانیزاسیون و کامپیوتری کردن آنها،

اصلاح ساختار سازمانی،

بهبود روشهای انجام کار،

اصلاح نحوه تقسیم کار،

نحوه گردش فرمها و... همه وجوه و جلوه‌هایی از بهبود ساختار سازمان و اصلاح روشهای اداری

می‌باشد.

در تحقیق حاضر اصلاح روشهای اداری از طریق کامپیوتری کردن و مکانیزه کردن روشهای

انجام کار به عنوان یک اصلاح ساختاری سازمان در شرکت بازرگانی سایپا یدک مورد تحقیق قرار

گرفته است و هدف آن است که آثار آن را بر بهره‌وری سازمان مورد بررسی قرار دهیم.

۱-۲- هدف، اهمیت، دلایل و نتایج تحقیق

برنامه‌ریزی استراتژیک به عنوان پاسخی به دنیای متغیر امروزین مبحثی گریزناپذیر است و اصلاح روشهای اداری مبحثی است که بایستی از همه وجوه در کشور جمهوری اسلامی ایران با بسترسازی مناسب، تدوین و متناسب با شرایط بومی و مقتضیات فرهنگی کشور اجرا گردد. (۱)

طراحی سیستم مناسب اداری و گردش امور، تدوین روشها و دستورالعملهای کارآمد و بکارگیری صحیح ابزار و ادوات کامپیوتری چنان مؤثر است که می‌تواند تغییرات بنیادین و شگرفی در جهت بهبود امور بر جای گذارد.

در تحقیق حاضر سعی شده است:

- ۱- علل و زمینه‌های برنامه‌ریزی استراتژیک مورد بررسی قرار گیرد.
- ۲- بهبود سازمان معرفی و ضرورت و ابعاد آن معرفی شود.
- ۳- اصلاح روشهای اداری و فن بهبود روشها از طریق تکنیک تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها معرفی گردد.
- ۴- عوامل مهم در اصلاح روشهای اداری و مکانیزاسیون یا کامپیوتری کردن روشهای انجام کار بیان گردد.
- ۵- عوامل و فاکتورهائی که در پرسشنامه و تحقیق میدانی باید مد نظر باشند مطرح گردند.
- ۶- میزان تأثیر یکی از وجوه اصلاح روشهای اداری یعنی کامپیوتری کردن روشهای انجام کار در

۱- ویلداوسکی، «برنامه‌ریزی و بودجه بندی در کشورهای فقیر»، ترجمه دکتر علی پارسائیان، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ اول، ۱۳۷۱، فصل ششم به تفصیل و زیبایی به لزوم و اهمیت برنامه‌ریزی برای کشورهائی چون جمهوری اسلامی ایران پرداخته است.