

المحاضرة الثالثة

الإسهامات العلمية للمدارس الإدارية

عُد كتاب آدم سميث (ثروة الأمم) عام ١٧٧٦ من أهم العوامل التي أسهمت في التأثير على الفكر الإداري والذي إحتوى على طروحات وأفكار جديدة عن تقسيم العمل أو التخصص. أما العامل الثاني الذي أدى دوراً كبيراً في التأثير على الفكر الإداري فيتمثل في الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر (١٧٥٠ - ١٨٣٠) والتي من خلالها تم إستبدال القوة البشرية أو العمالة بالماكنات ، الأمر الذي إحتاج الى مهارات إدارية متميزة من أجل التمكن من إدارة المصانع عبر وجود الماكنات.

وقد مر الفكر الإداري بمراحل عديدة من خلال المدارس الإدارية التي أسهمت في نشأة وتطور الفكر الإداري. لقد تعددت آراء وتجارب علماء الإدارة من أجل التوصل الى نظرية الإدارة. ويمكن تقسيم آراء العلماء على ما يأتي:

- أ- المدرسة الكلاسيكية (Classical School)
- ب- المدرسة السلوكية (Behavioral School)
- ت- المدخل الكمي أو النظرية الكمية (Quantitative Theory)
- ث- وجهات النظر الحديثة في الإدارة (New Management)

أولاً : المدرسة الكلاسيكية (١٨٩٠ - ١٩٣٠)

تركز جميع نظريات المدرسة الكلاسيكية (التقليدية) على الجانب الفني من العمل كالتخصص وتقسيم العمل وتنسيقه وتوزيعه، والتسلسل السلطوي من أجل تحقيق أعلى إنتاجية (كفاءة).ومن أهم إفتراضات هذه المدرسة ما يأتي:

١. الانسان كائن اقتصادي.
٢. أعمال المنظمة معروفة وذات طبيعة روتينية بسيطة.

٣. اعتمدت معيار الكفاءة والانتاجية فقط للحكم على نجاح المديرين والمنظمات.
 ٤. هنالك اسلوباً أمثل لأداء العمل يمكن تطبيقه في كل الظروف.
 ٥. المنظمة تعمل كنظام مغلق، لا تتأثر بالبيئة المحيطة بها، كما أن بيئتها مستقرة.
 ٦. عدت أن كل تنظيم خارج القنوات الرسمية يضر بالإنتاج ولا يخدم المنظمة.
- وتتضمن المدرسة الكلاسيكية كلاً من المدارس الفكرية الآتية:

أ - مدرسة الإدارة العلمية SchoolScientific Management

من أهم رواد هذه المدرسة فريدريك تايلور وفرانك جليبرت.

١ - فريدريك تايلور (١٨٥٩ - ١٩١٥)

يوصف Frederick Taylor رائد الحركة العلمية (الأب الروحي). صاحب كتاب مبادئ الإدارة العلمية عام ١٩١١ والذي يعد أول لبنة من لبنات تطوير الفكر الإداري وتوثيقه. ركز اهتمامه بالبحث في العمل على مستوى الورشة (مديروا الخط الأول كمشرفين وعمال). وأوضح بأن الهدف الأساسي للمدير هو تحقيق أقصى منفعة لصاحب العمل، يرافقها أقصى منفعة للعامل. فالرسالة التي نادى بها هي الاعتمادية المتبادلة (التعاون) بين الإدارة والعمال ، وأنصبت أبحاثه حول إيجاد الحلول لمشكلة تدني الانتاجية والكفاءة. لذا قام بأبحاث وتجارب عديدة في مصانع الصلب والفحم لتخفيض وقت العامل وجهده وتقليل التكاليف، لإيجاد طريقة مثلى لأداء كل عمل.

٢ - فرانك جليبرت (١٨٦٨ - ١٩٢٤)

لقد عاصر Frank Gilberth فريدريك تايلور، فقام جليبرت بدراسات خاصة في مجال صناعة البناء بهدف توفير الوقت الذي يبذله العاملون في الإنتاج ، إن دراسة جليبرت تتمثل في معرفة حركات الجسم واليدين التي قد تهدر وقت العامل ، فضلاً عن معرفة أفضل الأدوات التي إن تم إستخدامها يتم توفير وقته ومن ثم زيادة أو رفع مستوى إنتاجيته. وقد ركزت معظم دراسات جليبرت على العمال الذين يعملون في مجال البناء وخاصةً في مجال الطوب (الطابوق) .

وبعد دراسة الوقت والحركات اللازمة لرصف الطوب ، إستطاع جليبرت تخفيض عدد الحركات لوضع الطوب من ١٨ الى ٥ . إذا قام العمال بإستخدام أسلوب جليبرت في رصف الطوب فإن الجهد والإرهاق التي قد يبذلونه سوف يقل وبالمقابل فإن إنتاجهم سوف يزيد.

ومن خلال ما قدمه تايلور وجليبرت نتوصل الى أهم مبادئ الادارة العلمية وهي :

١. التخصص الدقيق في العمل.
٢. إحلل الأسلوب العلمي في أداء كل عنصر من عناصر العمل.
٣. إختيار العاملين وتدريبهم، وتحفيزهم باعتماد الأجر المادي للقطعة.
٤. تعاون الادارة والعمال لتحقيق أهداف العمل.
٥. تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات.

ب - المدرسة الوظيفية Function School

ركزت هذه المدرسة على ما يقوم به المدير من وظائف لتحقيق أهداف المنظمة أي الإهتمام بمشاكل الإدارة العليا. ومن أهم روادها هنري فايول وماكس ويبر.

١ - هنري فايول (١٨٤١-١٩٢٥)

ركز Henry Fayol إهتمامه على الادارة العليا بحكم عمله وخبرته. ويعد كتابه الادارة العامة والصناعية أشهر ما كتب. إذ سعى لوضع مبادئ عالمية ظناً منه بأنه يمكن لأي مدير تطبيقها في جميع الظروف والمنظمات. قام فايول بتقسيم أنشطة المنظمة على ست مجموعات رئيسية :

- فنية (صنع أو إنتاج).
- تجارية (بيع وشراء).
- مالية (تأمين رأس المال واستخدام الأموال).
- حماية وأمان (حماية الممتلكات والأشخاص).
- محاسبية (تقدير التكاليف والأرباح).
- إدارية (تخطيط وتنظيم وإعطاء الأوامر وتنسيق ورقابة).

كما إقترح أربعة عشر قاعدة إدارية تمثلت بالآتي :

(تقسيم العمل والتخصص) (تكافؤ السلطة والمسؤولية) (الانضباط والالتزام من قبل العاملين) (وحدة الأمر) (وحدة التوجيه " تنسيق كل الجهود في المنظمة لتصب في نفس الاتجاه ") (خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة) (تعويض العاملين بشكل عادل) (المركزية) (التسلسل الهرمي) (النظام أي وضع المعدات والأفراد في الأماكن المناسبة) (المساواة ناتجة عن العدالة واللف) (الاستقرار الوظيفي إياحتياج العامل لوقت كافي لكي يتعلم كيفية أداء عمله) (المبادرة) (الروح المعنوية وتعني التناغم والانسجام بين العاملين) .

لذلك يعد هنري فايول أول من نظر للإدارة على أنها عملية تتضمن وظائف محددة يجب أن يؤديها المدير.

٢ - ماكس ويبر (١٨٦٤-١٩٢٠)

قام عالم الاجتماع الألماني Max Weber بوضع نموذج خاص بالتنظيم الإداري يسمى بالنظام البيروقراطي. فقد كان مهتماً بالتعرف على آلية تقدم المجتمعات تقنياً واقتصادياً ، ويرى بأن التاريخ البشري يسير بشكل خطي تقدمي نحو العقلانية التكنولوجية التي تؤدي فيها البيروقراطية دوراً مهماً . عمد إلى التمييز بين السلطة والقوة كما عمد إلى تقسيم مراحل تطور المجتمعات حسب مؤهلات شاغلي الوظائف القيادية على ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: مرحلة السلطة التقليدية

تمثل هذه المرحلة المجتمعات البدائية والتي يصل للسلطة فيها الفئات التقليدية التي تستمد شرعية حكمها وإدارتها من الجاه والنسب والوراثة ويكون أداء الإدارة بدائي وغير كفوء .

المرحلة الثانية: مرحلة السلطة الكارزمية

تبرز قيادات فردية تتمتع بخصائص شخصية جذابة وصفات قيادية خاصة تنقاد لها الجماهير (ليس لأسباب موضوعية بل تأثراً وإعجاباً) تجعلهم قادرين على حشد الجهود نحو الاهداف مما يؤدي لوجود إدارة جيدة ، مع عدم وجود مؤسسة .

المرحلة الثالثة: مرحلة السلطة القانونية

يشغل الوظائف الادارية في هذه المرحلة أشخاص ممن تتوافر فيهم المؤهلات والشروط المحددة في القوانين. وتمتاز الادارة بالكفاءة والانجاز والدقة في العمل.

إهتمام كبير بدراسة الإدارة الحكومية على مستوى الدول، وقد أوضح أن النمط البيروقراطي نمطاً مثالياً افتراضياً، فالبيروقراطية لم تكن تصويراً لواقع إداري موجود في دولة ما. وإنما هي نوع لتصميم المنظمات يستند إلى التخصص وتقسيم العمل وتسلسل محدد للسلطة، وقواعد وإجراءات واضحة، ومعايير صارمة لاختيار الأفراد وترقيتهم.

ويرى ويبر بأنه كلما كان التنظيم الإداري بيروقراطياً كلما كان الانتاج عالياً ، لأن البيروقراطية تحقق الدقة والسرعة والوضوح والاستمرارية، فهي نظام كفوء وعقلاني ومن خصائص النظرية البيروقراطية لماكس ويبر:

١. تقسيم العمل والتخصص.
٢. التسلسل الرئاسي، ووضوح خطوط السلطة.
٣. الجدارة في التعيين، فالموظفون يعينون ولا ينتخبون.
٤. الموظف لا يملك الوحدة التي يديرها، الأمر الذي يعني وجود قواعد وتعليمات محددة لسير العمل.
٥. التوثيق وتنظيم السجلات.
٦. الرسمية في علاقات العمل داخلياً وخارجياً فالاداري يخضع لقوانين وضوابط ورقابة شديدة.
٧. الموظفون يعملون مقابل أجور ثابتة وعادلة.

وأخيراً يمكن إبراز أهم إسهامات المدرسة الكلاسيكية (التقليدية) بالآتي:

- أبرزت أهمية الإدارة في تقدم المجتمعات وتطورها.
- التأكيد على وصف الإدارة علم كباقي العلوم الأخرى.
- بينت أن الادارة مهنة، لها أصول وأسس وقواعد.

- تحديد عناصر العملية الادارية.
 - بادرت بدراسة الوظائف والمهام، وأكدت على أهمية اختيار العاملين وتدريبهم.
 - أبرزت أهمية تعويض العاملين تبعاً للأداء.
 - الكثير من أساليب الادارة حالياً مستمدة من المدرسة التقليدية.
- أما أهم الانتقادات الموجهة للمدرسة الكلاسيكية فنتلخص بالآتي:

١. التركيز على الجانب الفني من العمل وإهمال الجوانب النفسية والاجتماعية.
٢. التركيز على الحافز المادي وإهمال حاجات ودوافع الانسان الأخرى.

إن المدرسة التقليدية نشأت لتلائم طبيعة الحياة والظروف التي تعمل فيها المنظمات في تلك الفترة، فالمنظمات كانت ذات أعمال بسيطة وتعمل في بيئة مستقرة، لذلك من الظلم الحكم عليها من المنظور الحالي لأن المنظمات الآن تعمل في ظروف بيئية معقدة ومضطربة ومتنوعة وبمنافسة شديدة.

ثانياً : المدرسة السلوكية (١٩٣٠ - ١٩٦٠)

جاءت هذه المدرسة كردة فعل على أفكار المدرسة التقليدية لقصورها في عدم الاهتمام بالعنصر الانساني عند تطبيق أفكار المدرسة التقليدية في الواقع العملي عجزت عن تحقيق الكفاءة والانسجام في بيئة العمل. لذلك استمرت المشاكل التي تواجه المنظمات لعدم تصرف العاملين في كثير من الأحيان كما هو متوقع. وركزت على مساعدة المديرين ليصبحوا أكثر كفاءة. إهتمت المدرسة السلوكية بدراسة وتحليل سلوك الافراد والجماعات في المنظمة باستخدام المنهج العلمي في البحث بهدف مساعدة المدراء لفهم هذا السلوك ليكونوا قادرين على تعديله وتغييره بما يحقق أهداف المنظمة ينتمي رواد هذه المدرسة لعلم النفس وعلم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع.

ويوجد إتجاهان فكريان لهذه المدرسة :

أ- مدخل العلاقات الانسانية Human Relations Approach

شكل هذا المدخل بداية نشوء المدرسة السلوكية وركز على كيفية تعامل المدير مع المرؤوسين وإبرز أهمية الفرد وأهدافه وتوقعاته ... ومن أهم رواد المدرسة الإنسانية :

١ - ألتون مايو (١٨٨٠ - ١٩٤٩)

ويعد العالم Alton Mayo أحد أهم رواد مدرسة العلاقات الإنسانية ، إذ إهتم مايو بدراسة الإدارة من حيث تأثيرها على إنتاجية العاملين ، وقد عارض آراء تايلور التي تقول أن الحافز المادي والإقتصادي هو أهم حوافز الإنتاج ، إذ يرى مايو أن العوامل النفسية والعاطفية أكثر تأثيراً على الإنتاجية من العوامل المادية ، كما أكد على أهمية إشراك العاملين في صياغة وتنظيم العمل وإدارته. لقد تميزت دراساته بالطابع الإنساني والإهتمام بالظروف المحيطة بالعمل وتهيئة مناخ ملائم يساعد على الإنتاج.

قام ألتون مايو ومجموعة من زملائه بمجموعة من التجارب خلال المدة (١٩٢٧-١٩٣٢) في شركة ويسترن ألكتريك في مصانع الهوثورن في الولايات المتحدة لمعرفة تأثير العوامل المادية والطبيعية على انتاجية العامل. وإمتدت التجارب لخمس مراحل. ومن أهم نتائج تجارب هوثورن ما يأتي:

١. المنظمة نظام اجتماعي وفني ويحدد هذا النظام أدوار ومعايير لسلوك الأفراد قد تختلف عن معايير وأدوار التنظيم الرسمي، وهي تؤثر على انتاجية الافراد.
٢. يمكن إثارة دوافع الأفراد العاملين بالحوافز المادية والمعنوية، وتحقيق حاجاتهم الإجتماعية والنفسية (كالتقدير والإعتراف بالإنجاز والقبول من الغير).
٣. تؤدي الجماعات غير الرسمية دوراً مهماً في تحديد إتجاهات الفرد وأدائه.
٤. توجد علاقة ايجابية بين اسلوب الاشراف الديمقراطي وإنتاجية العامل.
٥. تطوير اتصالات فعالة بين مستويات المنظمة.
٦. يحتاج المدير لمهارات إجتماعية بقدر حاجته لمهارات فنية.

٢ - ماري فولت (١٨٦٨ - ١٩٣٣)

لقد درست Mary Parker Follet الإدارة بوصفها نشاط إنساني يتضمن مجموعة من العلاقات المتداخلة بين مجموعات من البشر ، ولابد من التعامل مع هؤلاء الأفراد بطريقة إنسانية من أجل إشباع حاجاتهم وأهدافهم المختلفة. وضعت أسس دراسة ديناميكية الجماعة وركزت على الجماعات. ووضعت أسس لإدارة الصراعات التنظيمية، كما اهتمت بمشاركة الأفراد بالسلطة، والتعاون والاتصال والتنسيق بين الافراد في المنظمة. وأبرزت دور التنسيق وأهميته لفعالية الإدارة وكفاءتها، لذلك فقد وضعت مبادئ تعد الأساس للتنسيق السليم.

٣ - جستر برنارد

أصدر Chester Barnard عام ١٩٣٨ كتابه وظائف الرؤساء الذي عد فتحاً في الفكر التنظيمي ، أكد خلاله على الجوانب النفسية في المنظمات ، وعدت نظريته للسلطة وتدفعها في المنظمة انقلاباً على المفهوم التقليدي للسلطة ، إذ رأى برنارد ان السلطة تتدفق من الأسفل الى الأعلى وليس العكس كما تفترض النظريات التقليدية ، فالأساس في السلطة هو قبولها من قبل العاملين ، وقد حاكى في ذلك نظرية العقد الاجتماعي لجان جاك روسو التي تفترض أن الشعب هو مصدر السلطات.

إن الأساس الذي اعتمده برنارد هو أن الافراد يختلفون في درجة اسهاماتهم في المنظمة لبلوغ اهدافها ، ومن ثم فإن على المنظمات أن تجد الطرائق المناسبة التي تؤمن من خلالها رغبة العاملين في التعاون لإنجاز أهداف المنظمة ، إذ ان التعاون هو أساس التنظيم وإن الحوافز المادية ليست الطريقة الوحيدة لضمان تحقيق هذا التعاون ، لهذا يتضح أن فاعلية السلطة المستخدمة من قبل القائد تعتمد على مدى قبول تلك السلطة من قبل العاملين ومدى رغبتهم في التعاون.

ب - مدخل العلوم السلوكية Behavioral Science Approach

استقطبت حركة العلاقات الانسانية الكثير من الأنصار على المستويين العملي والأكاديمي ، وتزايدت الأصوات التي تنادي بالاهتمام بالفرد وحاجاته ودوافعه من جهة، وجماعات العمل من جهة أخرى. ونتج لدى البعض فهم خاطئ لمبادئها، لذلك ارتبطت بمفهوم معاملة العامل بشكل حسن، ومحاولة التحكم بالعامل والسيطرة عليه. ومن هنا ظهر المدخل السلوكي الذي ركز على دراسة الفرد والجماعة في المنظمة باستخدام المنهجية العلمية كما في الأبحاث والدراسات. يرى أتباع هذا المدخل

أن الانسان أكثر تعقيداً من كونه كائن اقتصادي أو اجتماعي. فعليه يتحتم دراسة طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، وإلى أي مدى يلبي حاجة الفرد إلى استغلال إمكانياته وقدراته ومهاراته (فهم العوامل والأسباب التي تدفع الفرد للعمل).

يعد Douglas Magregor من أبرز العلماء الذين يؤمنون بالعلاقات الإنسانية في مجال العمل. درس أنماط القيادة الإدارية في محاولة لفهم الأسباب التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وقام بالعديد من الأبحاث والدراسات التي قدم على أثرها نظرية X ونظرية Y، إذ قدمها في كتابه (الجانب الانساني في المنظمة) عام ١٩٦٠، فبين أن هناك فلسفتين حول طبيعة الانسان.

تفترض النظرية الأولى (X) أن الإنسان كسول بطبعه ولا يحب العمل ولا يرغب بتحمل المسؤولية ويفضل أن يُقاد وأن العقاب وسيلة أساس للحفز وأن الرقابة الشديدة ضرورية وأن الحوافز المادية تعد أهم الحوافز للعمل ، وأن الفرد يبحث عن الامان والضمان أولاً .

أما النظرية الثانية نظرية (Y) فإنها تفترض وجود الرغبة لدى الإنسان في العمل وبيدله جهده الجسمي والعقلي لذلك ، وأنه يبحث عن المسؤولية وليس فقط قبولها ويمارس التوجيه والرقابة الذاتية ويعمل لإشباع حاجات مادية ومعنوية وأنه يوجد لدى الكثيرين قدرات إبداعية في العمل وأن الانسان يسعى لتوظيف امكانياته وطاقاته ويسعى للتحفيز المعنوي والتقدير.

وأخيراً يمكن إبراز أهم إسهامات المدرسة السلوكية في النقاط الآتية:

١. ركزت على الافراد وحاجاتهم ودوافعهم فكملت ما أهملته المدرسة التقليدية.
٢. بينت أن المنظمة نظام اجتماعي يضم أنظمة فرعية وأنماط اتصال وسلطات رسمية وغير رسمية.
٣. تحقيق أي نجاح من قبل المدير يُعزى للأفراد ومشاركتهم في أعمال الجماعة.
٤. ساعدت على تطوير الفهم والتطبيق للعمليات التنظيمية مثل الدافعية والقيادة والاتصالات.

أما أهم الانتقادات الموجهة للمدرسة السلوكية فتتمثل بالآتي:

١. استخدام مفاهيم ومصطلحات صعبة ومعقدة في استنتاجاتها كان يصعب تطبيقها في الواقع العملي، أو قد تطبق تطبيقاً خاطئاً .
٢. إهتمامبالانسانوأغفلت جوانب مهمة في العملية الإدارية.
٣. هنالك تناقضات في بعض الأفكار المقدمة لعلماء من علوم سلوكية مختلفة، الأمر الذي ساعد برفض بعضها من قبل المديرين .

ثالثاً : المدخل الكمي في الإدارة

إن أهم جوانب المدخل الكمي في الإدارة هو اعتماد الإدارة عند إتخاذ قراراتها على التحليل الكمي للمشكلة وذلك بإتباع الأساليب الرياضية والرقمية مثل البرمجة الخطية وتحليل الإنحداروالإرتباط بهدف الوصول لأفضل الحلول. هذه النظرية تؤكد على أهمية إستعمال النماذج الرياضية في حل المشكلات الصناعية التي لا يمكن حلها بالأساليب التقليدية.

ويشتمل المدخل الكمي على فروع رئيسة منها:

- أ- **علم الإدارةManagement Science**: والذي يقدم أساليب ونماذج رياضية يمكن استخدامها لرفع كفاءة اتخاذ القرارات.
 - ب- **بحوث العملياتOperations Research**: وتهتم أساساً بكيفية تطبيق الأساليب والنماذج في المجالات الإدارية.
 - ت- **نظم المعلوماتInformation Systems**: وتهتم بتقديم قاعدة بيانات تساعد في توفير معلومات دقيقة وسريعة بتكلفة ملائمة.
- ويمكن إبراز أهم إسهامات النظرية الكمية بالآتي:

١. قدمت العديد من الاساليب والأدوات الهامة التي تساعد صانعي القرار في مجالات عدة على صنع قرارات صائبة. (من هذه الأساليب البرمجة الخطية ، التحليل الشبكي ، المحاكاة) وهي تستخدم في مجال الانتاج لجدولة الانتاج، وتحسين الجودة والموازنة. أما في مجال إدارة

عمليات الخدمات فتستخدم في المصارف والمستشفيات والتأمين لتخطيط الموارد البشرية وبرامج التطوير والموازنة.

٢. وضعت الأساس لإستخدام المعلومات في المنظمات الإدارية، ولهذاتعد المعلومات عنصر حيوي في المنظمة، ونتيجةً لتطور نظم وتقنيات المعلومات فقد زادت فاعلية وكفاءة صنع القرار.

أما أهم الانتقادات الموجهة للنظرية الكمية فهي:

١. ركزت على المشكلات الفنية وليست السلوكية، لذلك فهي لم تقدم اطاراً متكاملأ لفهم الإدارة ، كما هي المدرسة السلوكية.

٢. قدمت أدوات ساعدت المدير على أداء دوره في العملية الإدارية. لكنها لم تهتم بالأفراد ولم تأخذ في الحسبان حاجاتهم ودوافعهمبغية اعتماد مدخل كمي مناسب.