

مدیریت: علم و هنر بکارگیری منابع مادی و انسانی در فرآیند برنامه ریزی ، سازماندهی، رهبری و کنترل به طور کارا و اثربخش در جهت دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده.

مدیریت: فرآیند انجام کارها با و به وسیله دیگران بطور کارا و اثربخش در جهت تحقق اهداف سازمانی و اهداف فردی.

سازمان: نهادی است اجتماعی مبتنی بر هدف که ساختار آن به صورتی آگاهانه طرح ریزی شده و دارای سیستم های فعال و هماهنگ می باشد و با محیط خارج در تماس است.

برنامه ریزی: عبارتست از تعیین هدف و تعیین چگونگی رسیدن به آن
سازماندهی: فرآیند تقسیم کار میان افراد و گروه های کاری و ایجاد هماهنگی میان آنان در جهت کسب اهداف.

رهبری: عبارتست از تاثیر و نفوذ در رفتار دیگران و ایجاد انگیزه در آنان بگونه ای که افراد از خود کوشش مشتاقانه ای در جهت رسیدن به اهداف نشان دهند.
کنترل: فرآیند نظارت، مقایسه و اصلاح عملکرد افراد و سازمان به منظور کسب اطمینان از صحت و درستی اقدامات و فعالیت های انجام شده.

شاخص های ارزیابی عملکرد سازمان ها:

اثربخشی:

درجه دسترسی به هدف های از پیش تعیین شده در هر سازمان .

کارایی:

اجرای درست کارها در موسسات نشان دهنده کارایی است .

نوآوری:

میزان انطباق محصولات و فرآیندهای تولیدی یک سازمان درقبال تغییرات تقاضای جدید مشتریان و تکنولوژی های نوین .

قابلیت انعطاف:

به میزان توانایی سیستم تولیدی موسسه در پاسخگویی به تغییرات مورد لزوم در نوع ، ترکیب و مقدار محصول.

کیفیت زندگی کاری:

به میزان توجه سازمان در برقراری ایمنی در محیط کار، امنیت شغلی کارکنان و ایجاد زمینه های لازم برای افزایش مهارت کارکنان و در نهایت ایجاد رضایت شغلی در آنان .

بهره وری :

نشان می دهد که سازمان در قبال مقدار معینی از محصول به چه نسبتی از منابع تولیدی استفاده می کنند.

کیفیت:

به میزان تطابق محصول تولیدی با نیازهای مشتریان و طرح محصول گفته می شود.

سابقه و تاریخچه بهره وری:

واژه بهره وری اولین بار توسط کوئیزی در سال ۱۷۶۶ عنوان گردید.

تعریف لیتز: قدرت و توانایی تولید کردن.

تعریف سازمان همکاری اقتصادی اروپا: بهره وری خارج قسمت بازده یکی از عوامل تولید است.

دیویس: تغییراتی که در میزان محصول بر اثر منابع به کار رفته ایجاد می شود.

سیگل: مجموعه نسبت های بازده به نهاده.

تعریف بهره وری:

تعریف سازمان بین المللی کار: محصولات مختلف با ادغام چهار عامل اصلی تولید می شوند. این چهار عامل عبارتند از: زمین - سرمایه - کار و سازماندهی.

تعریف آژانس بهره وری اروپا:

۱- بهره وری ، درجه استفاده موثرتر هر یک از عوامل تولید.

۲- یک دیدگاه فکری است که همواره سعی در بهبود آنچه در حال حاضر موجود است. بهره وری معتقد است که انسان می تواند کارها را هر روز بهتر از دیروز به انجام برساند.

سطوح بهره وری:

بهره وری فردی:

به معنای استفاده بهینه از مجموع استعدادها و توانایی های بالقوه فرد در مسیر پیشرفت زندگی خود می باشد.

بهره وری در خانه:

به معنای کاهش ضایعات، جلوگیری از اسراف و افزایش کیفیت زندگی در استفاده از امکانات زندگی در خانه.

بهره وری سازمانی:

به معنای فرایند استفاده بهینه، موثر و کارآمد از منابع تولید در فرآیندهای تبدیلی با رعایت جوانب رشد و توسعه در سازمان است.

هدف از بهبود بهره وری:

استفاده بهینه از منابع مادی، نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریق علمی، کاهش هزینه های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی آنگونه که به سود کارگر، مدیریت و عموم مصرف کنندگان است.

بهره وری = کارایی + اثربخشی

یا

بهره وری = اجرای کارهای درست + اجرای درست کارها

بهره وری از دیدگاه گروه های اجتماعی:

- الف - بهره وری از دید کارکنان: عبارت است از کار در محیطی پاکیزه با شرایط کاری مساعد، فضایی صمیمی و دوستانه و همراه با آرامش حاصل از امنیت شغلی و اقتصادی، توجه به پرورش مهارت ها و استعدادها و پرداخت حقوق و پاداش متعادل با کار انجام شده.
- ب- بهره وری از دید مصرف کنندگان: عبارت است از دسترسی به کالای ارزان، فراوان و مرغوب.
- ج - بهره وری از دید تولیدکنندگان: عبارت است از بهره وری در سرمایه گذاری مناسب و تولید بیشتر، رقابت در عرضه بهتر محصولات، کیفیت مرغوب تر، فروش بیشتر و سودآوری بالاتر.
- د- بهره وری از دید دولت ها: عبارت است از عمران و آبادانی بیشتر، افزایش سطح اشتغال، کاهش تورم و توزیع عادلانه ثروت.

عوامل مؤثر بر بهره وری :

عوامل مؤثر بر بهره وری بر دو دسته اند :

- الف - عوامل خارجی شامل سیستم هایی که برای جامعه طراحی می شوند (و باید اجازه رشد قابلیت های فردی و درک نتایج حاصل از بهره وری را به افراد بدهند) و ارزش های ملی ، فرهنگی ، اجتماعی و جهت گیری های سیاسی جامعه .
- ب- عوامل داخلی شامل ابزارها ، تکنولوژی ها ، ماشین ها ، مواد ، طراحی ، آموزش ، ارتباطات و ... که همه به طور مضاعف بر روی هم تأثیر می گذارند تا بهره وری افزایش یابد .

دور بهره وری



5S چیست؟

سیستمی متشکل از مراحل و فرایندهایی است که می تواند از سوی افراد و گروه ها برای نظم محیط های کاری جهت به حداکثر رساندن و بهبود موارد ذیل بکار برده شود:

کارایی- دسترسی- ایمنی - پاکیزه گی - سهولت

انواع محیط کار:

🟣 محیط کار درجه یک: (A)

در این محیط کاری، هیچ کس چیزی را به این سو و آن سو نمی اندازد و همه به نظافت محیط کمک میکنند .

🟣 محیط کار درجه دو: (B)

در این محیط کاری، افراد چیزی را به این سو و آن سو نمی اندازد، و در نظافت محیط کمک نمیکنند (نظافتچی مسئول اصلی است)

🔴 محیط کار درجه سه: (C)

در این محیط کاری، افراد چیزها را به اطراف می اندازند و در نظافت محیط کمک میکنند. (نظافتچی مسئول اصلی است)

🔴 محیط کار درجه چهار: (D)

در این محیط کاری، افراد چیزها را به این سو و آن سو می اندازد و در نظافت محیط کمک نمی کنند. (نظافتچی هم دچار سهل انگاری است).

مزایای پیاده سازی 5S:

- ایجاد یک نظم فراگیر از جمله برقراری انضباط سازمانی، دسترسی آسانتر به اسناد، فرم ها، قطعات و سایر لوازم مورد نیاز، کاهش زمان انجام کارها و زمینه سازی فرهنگ خود انضباطی
- بهداشتی شدن محیط و افزایش جذابیت محیط کار
- ایمن تر شدن محیط کار
- فراهم شدن شرایط لذت بردن از کار از جمله افزایش روحیه کارکنان ،کم زحمت شدن انجام کار ، کاهش وابستگی امور به اشخاص ،کاهش استعفاء و ترک کار و بهبود روابط کارکنان
- کاهش ضایعات ناشی از نابسامانی و درهم ریختگی
- سرمایه در انبار و در جریان تولید به صورت راکد و بلا استفاده باقی نمی ماند

اتلاف های هفت گانه در محیط های تولیدی:

۱- اتلاف تولید بیش از حد

۲- اتلاف انتظار

۳- اتلاف حمل و نقل

۴- اتلاف موجودی انبار

۵- اتلاف حرکت

۶- اتلاف فرآیند

۷- اتلاف مرجوعی ها

اصول 5S را بیان نمایید:

● ساماندهی (SEIRI)

● نظم و ترتیب (SEITON)

● پاکیزه سازی (SEISO)

● استاندارد سازی (SEIKETSU)

● نگهداری و انضباط (SHITSUKE)

رضایت شغلی و پیامدهای آن:

هاپاک:

رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی تعریف می کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد.

تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده های اشتغال در زمان های متفاوت دارد. به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید.

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی:

عوامل سازمانی شامل حقوق و دستمزد، ترفیعات و خط مشی های سازمان. عوامل محیطی شامل سبک سرپرستی، گروه کاری و شرایط کاری. ماهیت کار شامل تنوع و گستردگی فعالیت ها. عوامل فردی شامل بلوغ و نگرش و نیازهای غالب فرد می باشد.

پیامدهای رضایت شغلی:

- افزایش بهره وری فرد ،
- تعهد سازمانی فرد،
- تضمین سلامت فیزیکی و ذهنی فرد،
- افزایش روحیه فرد،
- افزایش رضایت از زندگی و
- افزایش سرعت آموزش مهارت‌های جدید شغلی.

توانمندسازی کارکنان را تعریف نمایید:

توانمندسازی کارکنان یکی از ابزارهای موثر برای افزایش بهره وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت ها و توانایی های فردی و گروهی آنها در راستای اهداف سازمانی است.

توانمندسازی فرآیندی است که در آن از طریق توسعه و گسترش نفوذ و قابلیت افراد و تیم ها به بهبود و بهسازی مستمر عملکرد کمک می شود. به عبارت دیگر توانمندسازی یک راهبرد توسعه و شکوفایی سازمانی است.

ارتقای توانایی کارکنان در استفاده بیشتر از قوه تشخیص و تحلیل، داشتن بصیرت در انجام کارهایشان و مشارکت کامل در تصمیم هایی که بر زندگی آنها اثر می گذارد.

• عوامل موثر در فرآیند توانمندسازی کارکنان:

۱- مشخص بودن اهداف، مسوولیت ها و اختیارات در سازمان:

کارکنان باید از مسوولیت ها و شرح وظایف خود، هدف و ماموریت سازمان و مراحل و فرآیندهای کاری آن آگاهی داشته باشند.

۲- غنی سازی مشاغل و ارتقای شغلی کارکنان:

سازمان باید به منظور به روز بودن اطلاعات فنی و تخصصی کارکنان و افزایش محتوای شغلی آنها اقدام کند. همچنین به منظور برآورده کردن اصل جانشین پروری در سازمان باید از فنون چرخش کاری استفاده کند.

۳- روحیات و تعلق سازمانی:

به منظور برآورده کردن این عامل باید برای کارکنان در سازمان احترام گذارد و درجهت رفع مشکلات شخصی یاری و کمک کرد. برای ابداع، نوآوری و خلاقیت در کارکنان باید زمینه های مناسب فراهم شود و مدیریت ارشد سازمان اطمینان حاصل کند که کارکنان تمایل به انجام اموری که به آنها واگذار شده است را دارند.

۴- اعتماد، صمیمیت و صداقت:

سازمان باید فضای مثبت و روابط کاری دوستانه را بین کارکنان ایجاد کند و اعتماد بین مدیران و کارکنان را افزایش دهد.

۵- تشخیص و قدردانی:

تناسب حقوق و دستمزد و پاداش دریافتی با کاری که کارکنان انجام می دهند، توزیع مناسب امکانات رفاهی در سازمان و تناسب ارتقای شغلی کارکنان با شایستگی آنها می تواند عامل مطرح شده را در سازمان پوشش دهد.

۶- مشارکت و کارگروهی:

به کارگیری نظرات و ایده های کارکنان در تصمیم گیری ها و همکاری آنها در بهبود و پیشبرد امور سازمان، تفویض اختیار به کارکنان در سطوح مختلف، مشارکت دادن کارکنان در ارائه پیشنهاد جهت بهتر انجام شدن امور و کنترل امور انجام شده کارکنان توسط خودشان می توانند به عنوان عوامل مشارکت و کارگروهی در افزایش توانمندسازی کارکنان در سازمان ها تاثیرگذار باشند.

۷- ارتباطات:

شامل برقراری ارتباط و دسترسی آسان کارکنان به مدیران و سرپرستان، شفافیت و روشن بودن ارتباطات کاری کارکنان با مدیران و سرپرستان و اطلاع کارکنان از امور جاری شرکت در ارتباط با حوزه کاری خود و " است.

۸- محیط کاری:

از جمله عوامل موثر که کمابیش در سازمان ها روی آن تاکید می شود محیط کاری است. اهمیت به ایمنی و سلامت کارکنان در محیط کار، ایجاد موقعیت های مناسب جهت ارتقای شغلی کارکنان، کاهش فشار و تنش های موجود در محیط کار می تواند از جمله موارد مرتبط با محیط کار باشد.

۹- بهینه سازی فرآیندها و روش های کاری:

شفاف و مشخص بودن گردش کار و اطلاعات در سازمان، مستندسازی روش های کاری و بازنگری دوره ای و اصلاح روش های کاری و ساده سازی امور از عوامل موثر در برآورده شدن بهینه سازی فرآیندها و روش های کاری است.

۱۰- اطلاعات، دانش و مهارت شغلی:

جهت تامین این عامل وجود امکانات جهت توسعه مهارت های شغلی در سازمان، وجود زمینه های آموزش موثر و کارا در سازمان و داشتن اطلاعات فنی و تخصصی در ارتباط با پست ها می تواند مفید باشد.

• فنون و ابزارهای خلق توانمندی در سازمان ها :

- اجرای نظام پیشنهادها در سازمان
- تشکیل دوایر کیفیتی
- تشکیل گروه های کاری
- ایجاد و به کارگیری سیستم مناسب ارزیابی عملکرد و معرفی کارمند نمونه در دوره های زمانی مشخص.
- ایجاد امکانات انگیزشی

مدیریت ناب چیست ؟

یک نگرش سیستمی جهت حذف ضایعات از طریق بهبود مستمر و دیگری فرایند کسب و کار جامع نه فقط تولیدی . مدیریت ناب فقط به یک فعالیت خاص محدود نمی شود بلکه تمام فعالیتهای یک کسب و کار را از زمان طراحی محصول تا خدمات پس از فروش در بر می گیرد .

مدل سیستم ناب:

مدل سیستم ناب بر ۴ ستون اصلی رهبری، فرهنگ، ساختار و تولید استوار است .

همگی آنها بر رضایت و خواسته های ضینفعان مانند مشتری، کارکنان، تامین کنندگان مواد اولیه و سهامداران متمرکز هستند.

رهبری ناب مشکلات را می یابد و دیگران را از آنها مطلع می سازد. با هم فکری آنان اهدافی را برای فائق آمدن بر مشکلات ایجاد می کند و دیگران را آزاد می گذارد که راه حلی را برای مشکلات پیدا کنند.

فرهنگ ناب نیز چنین است که همه کارکنان سازمان متوجه چشم انداز می باشند که شرکت از آینده خود ترسیم کرده و همه در آن نقش دارند خود چشم انداز نیز متمرکز بر مشتری و خواسته ها و انتظارات او می باشد.

ساختار ناب مشخصه های مختلفی دارد از جمله مهمترین آنها مسطح بودن سازمان و همکاریهای افراد به دور از دیوارها و حصارهای وظیفه ای می باشد. تشکیل تیم های تخصصی مختلف از نتایج ساختار ناب است.

تولید ناب بزرگترین فعالیتی که تقریباً اکثر فعالیت های دیگر به دنبال تقویت و یا کمک به آن می باشند فعالیت های سیستم حذف اتلاف می باشد. این سیستم رفتاری سیستماتیک برای پیدا کردن اتلاف های کلی سازمان و از بین بردن آنها دارد.

نظریه مدیریت کیفیت جامع (T Q M) در سازمان ناب:

مدیریت کیفیت جامع *Total Quality Management* (TQM) در سازمان ناب عبارت است از فرایند مدیریت بهبود مستمر که در آن تلاش می شود که انتظارات مراجعان یا مشتریان به نحو احسن برآورده شود و یا مدیریت کیفیت جامع به مدیریتی اطلاق می شود که کاملاً متعهد به کیفیت بالای نتایج کار و بهبود مستمر در تمامی ابعاد سازمان یا عملیات است .

در مجموع اصول مهم و کاری حاکم بر مدیریت کیفیت جامع سازمان ناب را می توان در چند مرحله خلاصه کرد :

۱- توجه زیاد به مشتری: در این نگرش توجه اصلی به خواسته ها و انتظارات مشتریان چه در داخل و چه در خارج سازمان معطوف می گردد .

۲- توجه به بهبود مستمر: مطابق این نگرش کیفیت کالا و خدمات باید پیوسته و بصورت دائم بهبود یابد .

۳- بهبود کنترل کیفیت: کنترل کیفیت کامل کالا و خدمات واژه وسیعی است که تنها به محصول نهایی اطلاق نمی شود . بلکه به شیوه هایی اطلاق می شود که سازمان ناب کالا را تحویل می دهد و یا سرعت رسیدگی به شکایات و نوع برخورد و رعایت در پاسخگویی مشتری را نیز شامل می شود .

۴- سنجش و اندازه گیری دقیق: در این نگرش به کمک روش های آماری دقیق کنترل کیفیت فراگیر برای سنجش متغیرهای عملکرد در فعالیت های سازمان انجام می شود .

۵- تفویض اختیار: در کنترل کیفیت فراگیر همه کارکنان و افرادی که وابسته به سازمان ناب هستند باید در فرایند بهبود کیفیت مشارکت داشته باشند .

همیشه قبل از سخن گفتن، بزرگ می‌نشینید و به دنبال عبارتی بگردید که بتوان به کمک آنها اثرات مثبتی بر شنونده گذاشت.

تعریف ارتباطات :

ارتباطات فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه ، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن احساسات و نظرات ، به شکل پیام هایی کلامی و یا غیر کلامی بیان گردیده ، سپس ارسال ، دریافت و ادراک می شوند . این فرآیند ممکن است ناگهانی (Accidental) ، عاطفی (Expressive) و یا بیانگر (Rhetorical) (مبین اهداف خاص برقرار کننده ارتباط) باشد .

مردم در سه سطح: درون فردی، میان فردی و عمومی با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند.

اشکال ارتباطات را بیان نمایید:

۱- ارتباطات درون فردی (Intrapersonal Communication) همان ارتباط با خود است . این نوع ارتباط فعالیت هایی مثل پرورش افکار ، تصمیم گیری ، گوش دادن و خودنگری را شامل می شود .

۲- ارتباطات میان فردی (Interpersonal Communication) یا ارتباط با دیگران ، به ارتباط و مراودات بین دو فرد اطلاق می شود . این نوع ارتباط شامل گفت و گو ، مصاحبه و مذاکره گروهی می شود .

۳- در ارتباطات عمومی (Public Communication) یا جمعی ، فرد پیامی را به جمعی از مخاطبین می فرستد . این نوع ارتباط ممکن است مستقیم (نظیر ارتباطات رو در رو) (چهره به چهره) که پیامی از گوینده به شنونده منتقل می شود یا غیر مستقیم (نظیر پیامی که توسط رادیو و تلویزیون پخش می شود) باشد .

ویژگی های ارتباطات را بیان نمایید:

ارتباطات فرآیندی پویا (Dynamic) است ، زیرا پیوسته از حالتی به حالت دیگر تغییر می کند . اگر دیدگاهها ، توقعات ، احساسات و عواطف افرادی که در حال برقراری ارتباط هستند تغییر کند ، ماهیت ارتباط آنها نیز تغییر می کند .

ارتباطات فرآیندی پیوسته (Continuous) است ، زیرا هرگز متوقف نمی شود . همه ما افکار و اطلاعات دریافتی را در هنگام خواب و رؤیا ، تفکر و بیان آنها ، پرورش می دهیم . مغز ما همواره فعال است و ما همواره در حال برقراری ارتباط هستیم .

ارتباطات ، فرآیندی برگشت ناپذیر (Irreversible) است ، زیرا هنگامی که پیامی می فرستیم ، نمی توانیم آن را بی اثر سازیم . هنگامی که زبان را در دهان می جنبانیم ، نگاهی معنادار می اندازیم یا عصبانی می شویم ، دیگر نمی توانیم آثار آن را پاک کنیم . عذرخواهی یا انکار ما نیز نمی تواند آنچه را که اتفاق افتاده است بی اثر سازد .

ارتباطات فرآیندی تعاملی (Interactive) است ، زیرا پیوسته با خود و دیگران در تماس هستیم . اطرافیان نسبت به سخنان و اعمال ما واکنش نشان می دهند و ما نیز در برابر سخنان و اعمال دیگران ، واکنش نشان می دهیم و به پاسخگویی می پردازیم . بنابراین چرخه ای از کنش و واکنش ها ، مبنا و اساس فعالیت های ارتباطی ما قرار می گیرند .

ارتباطات فرآیندی محتوایی (Contextual) یا زمینه ای است ، زیرا ارتباطات وابستگی زیادی به کل تجربه انسانی ما دارد . پیچیدگی ارتباطات ، ما را وادار می کند تا دانش و مهارت های الزم برای برقراری ارتباط را کسب کنیم و با محیط هماهنگ گردیم .

فرهنگ سازمانی را تعریف نمایید؟

مقصود از فرهنگ سازمانی، سیستمی از استنباط مشترک است که اعضاء نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می‌شود. کریس آرجریس، فرهنگ سازمانی را نظامی زنده می‌خواند و آن را در قالب رفتاری که مردم در عمل از خود آشکار می‌سازند، راهی که بر آن پایه به‌طور واقعی می‌اندیشند و احساس می‌کنند و شیوه‌ای که به‌طور واقعی با هم رفتار می‌کنند تعریف می‌کند.

- ویژگیهای فرهنگ سازمانی را بیان نمایید؟

- ۱- خلاقیت فردی: میزان مسئولیت، آزادی عمل و استقلالی که افراد دارند.
- ۲- ریسک‌پذیری: میزانی که افراد تشویق می‌شوند تا ابتکار عمل به خرج دهند، دست به کارهای مخاطره‌آمیز بزنند و بلندپرازی کنند.
- ۳- رهبری: میزانی که سازمان هدفها و عملکردهایی را که انتظار می‌رود انجام شود، مشخص می‌نماید.
- ۴- یکپارچگی: میزان یا درجه‌ای که واحدهای درون سازمان به روش هماهنگ عمل می‌کنند.
- ۵- حمایت مدیریت: میزان یا درجه‌ای که مدیران با زیردستان خود ارتباط را برقرار می‌کنند، آنها را یاری می‌دهند و یا از آنها حمایت می‌کنند.
- ۶- کنترل: تعداد قوانین و مقررات و میزان سرپرستی مستقیم که مدیران بر رفتار افرادی اعمال می‌کنند.
- ۷- هویت: میزان یا درجه‌ای که افراد، کل سازمان (و نه گروه خاص یا رشته‌ای که فرد در آن تخصص دارد) را معرف خود می‌دانند.

۸- سیستم پاداش: میزان یا درجه‌ای که شیوه تخصیص پاداش (یعنی افزایش حقوق و ارتقای مقام) بر اساس شاخصهای عملکرد کارکنان قرار دارد نه بر اساس سابقه، پارتی‌بازی و از این قبیل شاخصها.

۹- سازش با پدیده تعارض: میزان یا درجه‌ای که افراد تشویق می‌شوند با تعارض بسازند و پذیرای انتقادهای آشکار باشند.

۱۰- الگوی ارتباطی: میزان یا درجه‌ای که ارتباطات سازمانی به سلسله مراتب احتیاجات رسمی محدود می‌شود.

کارآفرینی:

کارآفرینان محور توسعه اقتصادی بوده و با تخریب روش‌های کهن و ناکارآمد قبلی و جایگزینی آنها با شیوه‌های کارآمد، به نظام اقتصادی، پویایی و حیات می‌بخشند.

این واژه اولین بار توسط ژوزف شومپتر به کار گرفته شد.

این واژه در بردارنده معنای موفقیت است. به معنای محصولات، ابداعات و خدمات جدید است.

پیتر دراگر معتقد است که:

کارآفرین کسی است که فعالیت‌های اقتصادی کوچک و جدیدی را با سرمایه خود شروع می‌کند، ارزش‌ها را تغییر می‌دهد و ماهیت آنها را دچار تحول می‌نماید. مخاطره‌پذیر است و به درستی تصمیم‌گیری می‌نماید.

حفاظت صنعتی:

رشته با ارزش، وسیع و گسترده ای است که مجموعه تدابیر، فنون، شیوه ها و اصولی را دربر می گیرد که با به بکاربردن آنها می توان نیروی انسانی و سرمایه را در مقابل خطرات مختلف و محتمل در محیط های کار به نحو موثری حفظ و حراست کرد و در نتیجه محیط های کاری بی خطر و سالمی جهت افزایش کارایی کارکنان ایجاد نمود و خطرات محیط کار را به حداقل خود رسانید.

انواع آتش:

سوختن: یعنی ترکیب عناصر یک جسم با اکسیژن هوا که یک فعل و انفعال شیمیایی است. (اکسیداسیون)

احتراق (ایجاد آتش): هر فعل و انفعال شیمیایی که موجب به وجود آمدن حرارت و گرما شود و مستلزم ترکیب سریع اکسیژن با اشیاء قابل سوختن است.

اشتعال: به معنای احتراق همراه با شعله و نور است.

انفجار: به مفهوم اشتعال یکباره و حالتی است که انرژی های آزاد شده خیلی سریع و ناگهانی با سرعت و در حداقل زمان ممکن خارج شود

در آتش نشانی آتش ها را به سه گروه دسته بندی می کنند:

۱- آتش نوع اول: که به آنها آتش های خشک گفته می شو، آتش هایی که پس از آتش سوزی از خود خاکستر بر جای می گذارند مانند چوب، مقوا، پارچه، ذغال و

۲- آتش نوع دوم: آتش هایی که از خود خاکستر باقی نمی گذارند مانند آتش های حاصل از مایعات قابل اشتعال نظیر نفت، بنزین، گازوئیل و ... الکل، روغنهای صنعتی، رنگها و ...

۳- آتش نوع سوم: آتش های وسایل برقی

تعریف تعارض:

فرآیندی است که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله الف انجام می گیرد تا تلاش های ب را خنثی نماید؛ البته از طریق سد کردن راه او، که در نتیجه ب در مسیر نیل به هدف خود مستأصل می شود؛ یا این که الف بدان وسیله بر میزان منافع خود می افزاید.

دیدگاه های مختلف نسبت به تعارض:

۱- دیدگاه سنتی

در این دیدگاه فرض بر این بود که تعارض بد است، زیرا تعارض بار منفی داشته و مترادف با واژه هایی چون سرکشی، تمرد، تخریب و بی منطقی بود که بدین صورت بر بار منفی آن افزود. طبق تعریف، تعارض زیان بار بود و می بایست از آن اجتناب شود.

۲- دیدگاه روابط انسانی

بیان می کند که وجود تعارض در گروه ها و سازمان ها یک امر طبیعی است و غیر قابل اجتناب می باشد و از بین بردن آن غیر ممکن است. اما بهتر است حتی الامکان از آن اجتناب شود.

۳- دیدگاه تعامل گرایان

این دیدگاه بر این باور است که یک گروه آرام، هماهنگ و بی دغدغه مستعد این است که به فطرت انسانی خویش برگردد؛ یعنی احساس خود را از دست بدهد، تنبلی و سستی پیشه کند و در برابر پدیده های تغییر، تحول و نوآوری هیچ واکنشی از خود نشان ندهد. این دیدگاه رهبران گروه را وادار می کند که تا در حفظ سطح معینی از تعارض بکوشند و مقدار تعارض را در حدی نگه داشته که بتواند گروه را زنده، با تحرک، خلاق و منتقد به خود نگه دارد.

رفتارهای بروز تعارض:

۱- رقابت (Competition)

اگر یک نفر درصدد تأمین هدف های خود برآید یا بخواهد بر منافع خود بیافزاید بدون اینکه به آثاری که او بر گروه های مخالف یا معارض می گذارد توجه نماید، او در حال رقابت خواهد بود.

۲- همکاری (Collaboration)

اگر گروه‌هایی که با هم تعارض دارند بکوشند تا خواسته‌های طرف یا گروه دیگر را تأمین کنند، در آن صورت نوعی همکاری یا اشتراک مساعی وجود خواهد داشت و طرفین درصدد تأمین منافع یکدیگر خواهند بود. رفتار در جهت حل مسأله می‌باشد.

۳- اجتناب (Avoidance)

ممکن است یک نفر متوجه شود که نوعی تعارض وجود دارد، ولی واکنش وی بدین گونه باشد که خود را کنار کشد یا این که پدیده تعارض را سرکوب نماید.

۴- گذشت یا ایثار (Accommodation)

یک طرف منافع طرف مخالف را بر منافع خود ترجیح می‌دهد.

۵- سازش یا مصالحه (Compromise)

در مصالحه هیچ یک از طرفین برنده یا بازنده نخواهند بود.