



بخش های اساسی یک سیستم

اقیانوس آبی
آب، زندگی، توسعه و یکپارچگی ...

سیستم چیست؟ تعریف، ویژگی‌ها و اجزای آن

تیم تحریریه اقیانوس آبی

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقیانوس آبی](#) سر بزنید.



در ابتدای بحث **سیستم سازی کسب و کار** ابتدا باید با تعریف سیستم و انواع آن آشنا شوید. سیستم مجموعه‌ای تعریف شده از اصول، شیوه‌ها و رویه‌ها در کسب و کار است که در فعالیت‌های سازمان برای دستیابی به یک نتیجه خاص اعمال می‌شود.

بخش‌های سیستم همچنین برای اتصال بخش‌ها و عناصر مختلف یک کسب و کار طراحی شده‌اند تا با یکدیگر برای دستیابی به اهداف تجاری همکاری کنند.

شما می‌توانید برای بسیاری از زمینه‌های کسب و کار خود سیستم ایجاد کنید. از فروش تا ایجاد استراتژی‌های بازاریابی، حتی تا مدیریت تمیزی فضای کاری، بخش‌های سیستم می‌توانند همه این وظایف را آسان‌تر و کارآمدتر کنند. در ادامه با **گروه اکیانوس آبی** همراه باشید به بررسی سیستم در کسب و کار بپردازیم:

سیستم چیست؟

در سیستم سازی کسب و کار هر اقدامی که بیش از یک بار انجام می‌دهید، یک سیستم است. در واقع بخش‌های سیستم یک فرایند تکرارپذیر است که با اجرای آن می‌توان به نتایج یکسان دست یافت.

سیستم کسب و کار مجموعه‌ای تعریف شده از اصول، شیوه‌ها و رویه‌هایی است که برای دستیابی به یک نتیجه خاص بر روی فرآیندهای خاص اعمال می‌شود. در واقع سیستم در کسب و کار مجموعه‌ای از میانبرها است که باعث می‌شود همه چیز همچنان به درستی انجام شود. شما می‌توانید برای بسیاری از حوزه‌های کسب و کار خود سیستم ایجاد کنید.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اکیانوس آبی](#) سر بزنید.

البته مفهوم سيستم با سيستم خودكار متفاوت است: يك سيستم خاص در كسب و كار شما مي‌تواند اتوماتيك كند، اما همه سيستم‌ها اتوماتيك و خودكار نيستند.

انواع سيستم

سيستم‌ها را مي‌توان به دو دسته سيستم باز (Open System) و سيستم بسته (Close System) تقسيم‌بندي كرد، اين دسته‌بندي بر اساس ميزان تعامل و ارتباط سيستم با دنياي بيرون شكل گرفته است.

معرفي اجزاي سيستم

اجزاي يك سيستم عبارتند از:

۱. ورودی
۲. فرآیند
۳. خروجی

مثال براي سيستم ساده

اگر يك رستوران را يك سيستم فرض كنيم، افرادي كه در آنجا مشغول به كارند و مواد غذايي كه براي پخت غذا خريداري مي‌شوند به عنوان ورودی‌هاي سيستم در نظر گرفته مي‌شوند.

فعاليت‌هايي كه انجام مي‌شوند تا آن غذا پخته شود و در اختيار مصرف كننده قرار بگيرد به عنوان فرآیند تعريف مي‌شوند. در نهايت غذاي پخته شده، خدماتي كه به مشتري ارائه مي‌شود و جلب رضاييت مشتري خروجی‌هاي سيستم هستند.

براي مشاهده ساير مقاله‌هاي ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



-بهترین مثال برای یک سیستم

بهترین نماد و بهترین تعریف از یک سیستم را می‌شود در یک ساعت دید. زمانی که در مکانی حضور نداشته باشید، ساعت باز هم به کار خود ادامه می‌دهد و به خاطر نبودن شما یک دقیقه هم عقب‌تر یا جلوتر کار نمی‌کند. تمام بخش‌های سیستم یک ساعت متناسب با یکدیگر فعالیت می‌کنند و تمام اجزای آن با هم در ارتباط هستند.

زمانی می‌توانیم روی یک مجموعه اسم سیستم بگذاریم که هیچ بخش مجزا و خارج از سیستمی وجود نداشته باشد، تمام اجزا یکپارچه باهم فعالیت کنند و نتیجه را به ما نشان دهند.

ویژگی‌های سیستم

۱. **سیستم از اجزای متعدد تشکیل می‌شود:** وقتی دو یا چند جزء در کنار هم قرار می‌گیرند و مجموعه آن‌ها هویت پیدا می‌کند، سیستم به وجود می‌آید. پس یک جزء به تنهایی سیستم نیست.
۲. **بخش‌های سیستم با هم در ارتباط و تعامل هستند:** از ویژگی‌های سیستم این است که اگر تعامل، تاثیرگذاری و تاثیرپذیری را از اجزای سیستم بگیرید، دیگر نمی‌توانید آن را سیستم بنامید؛ بلکه یک مجموعه دارید.
۳. **سیستم‌ها یک رفتار دارند که با تعامل تمام بخش‌های سیستم به وجود می‌آید:** زمانی که سوار یک خودرو فرسوده می‌شوید، ممکن است بگویید این ماشین نفس ندارد و یا خسته است. منظور شما در این جا جزء خاصی از ماشین نیست، بلکه از رفتار این خودرو به عنوان یک سیستم حرف می‌زنید.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

۴. **ویژگی‌های سیستم داشتن مرز است:** بسیاری از راه‌حل‌های غیرسیستمی و ناکارآمد به این دلیل

ایجاد می‌شوند که ما مرزهای بخش‌های سیستم را بسیار محدود تعریف می‌کنیم. یکی از هدف‌های آموزش تفکر سیستمی این است که یاد بگیریم مرزهای سیستم را به اشتباه کوچک نکنیم.

۵. **برای بسیاری از سیستم‌ها می‌توان هدف تعریف کرد:** همه سیستم‌ها نباید الزاماً هدف داشته باشند، اما اگر سازمان را یک سیستم در نظر بگیریم و بخواهیم در مورد موفق بودن یا نبودن سازمان صحبت کنیم، باید آن‌را در مقایسه با یک یا چند هدف بسنجیم.

تفکر سیستمی در کسب و کار

امروزه دنیای کسب و کار پیچیده است و روز به روز پیچیده‌تر نیز می‌شود. مدیران باید هم با نوآوری‌های تکنولوژیکی و هم با یک اقتصاد جهانی در حال رشد روبرو شوند که در آن وقایع رخ داده در یک سوی دیگر جهان، بر کسب و کار شما نیز تاثیر خواهند گذاشت.

تفکر سیستمی یک مدل تصمیم‌گیری است که به کسب و کارها کمک می‌کند تا به طور موثر با تغییر و انطباق مواجه شوند. تفکر سیستمی یعنی باید مراقب باشید که هر تغییری که در بخش‌های سیستم ایجاد می‌کنید یا هر کاری که انجام می‌دهید، باید در مجموع به نفع اهداف نهایی سیستم باشد.

به بیان دیگر، تمام اجزای فرایند باید به صورت منسجم در هماهنگی با هم و در جهت اهداف کل عمل کنند. تقویت یک جزء از سیستم ممکن است فریبنده به نظر برسد ولی اغلب در عمل نمی‌تواند به نتیجه مطلوبی برسد، چون عملکرد منسجم را دچار اختلال می‌کند و در حقیقت سیستم سازی اتفاق نیفتاده است.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

بگذاريد يك مثال بزنيم: اگر موتور جت هواپيما را روي يك خودروي كوچك نصب كنيد چه مي‌شود؟ قطعاً كار كرد اوليه خود را نيز از دست خواهد داد.

مثال ديگر در دنياي كسب و كارهاي اينترنتي اين است كه در اول راه يك فروشگاه اينترنتي كوچك باشيد و به جاي استفاده از يك CMS آماده مثل ووردپرس (WordPress)، هزينه‌هاي هنگفتي بابت يك سيستم اختصاصي پرداخت كنيد. پس مراقب باشيد كه براي يك دكمه، كت و شلوار ندوزيد!

۱۱ اصل تفكر سيستمي

در ادامه اين مطلب از **مجله اقيانوس آبي** ۱۱ اصل تفكر سيستمي آورده شده است:

۱. **همه چيز به هم پيوسته است.**

ما در يك اكوسيستم بسته به نام سياره زمين زندگي مي‌كنيم كه در آن همه چيز به هم متصل هستند. در غير اين صورت، زنده ماندن و رشد متوقف مي‌شود.

۲. **راه حل آسان اغلب منجر به بازگشت مشكل مي‌شود.**

اگر راه حل اساني براي مسئله ما وجود داشت، حتماً قبل از اين پيدا شده بود. بنابراين مدير بايد در مواجهه با مسائل ديد عميق‌تري داشته باشد.

۳. **مشكلات امروز راه حل‌هاي ديروز هستند.**

بايد مطمئن شويم كه به طور ناخواسته با راه حل‌هاي سطحي و تصميمات احساساتي امروز، مشكلات فردا را ايجاد نمي‌كنيم.

براي مشاهده ساير مقاله‌هاي ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



۴. **در سیستم‌های پیچیده هیچ مقصری وجود ندارد.**

همه چیز به هم پیوسته است. بنابراین غیرممکن است که برای یک مشکل یک مجرم پیدا کنید. هم مسئله و هم راه حل آن، هر دو در داخل سیستم تعبیه شده‌اند.
۵. **هر بخش یا قطعه، یکی از عناصر یک کل پیچیده است.**

همه چیز بخشی از مجموعه بزرگتر دیگری است. در یک سیستم پیچیده عناصر جدا شده وجود ندارند.
۶. **راه حل ساده ای برای مشکلات پیچیده وجود ندارد.**

ما باید پیچیدگی را در نظر بگیریم تا بتوانیم مسائل پیچیده را حل کنیم. در غیر این صورت، فقط مشکل را در سیستم از جایی به جایی دیگر هدایت خواهیم کرد.
۷. **مداخلات کوچک و مناسب می‌توانند تاثیرات بزرگی داشته باشند.**

اقدامات و ابتکارات کوچکی که به خوبی طراحی شده‌اند، در صورتی که در جای مناسب قرار گیرند می‌توانند منجر به تغییرات قابل توجه و پایداری شوند.
۸. **انسان‌ها سیستم‌های خطی ایجاد می‌کنند و اما طبیعت قادر به ایجاد سیستم‌های دایره است.**

ما می‌توانیم از طریق درک اصول طراحی موجود در طبیعت، محصولات و خدماتی تولید کنیم که بتوانند خود را احیا کنند.
۹. **گذر زمان، پیچیدگی را تغییر می‌دهد.**

با گذشت زمان، پدیده‌ها به طور طبیعی پیچیده می‌شوند. سادگی و کارایی، دو امر بسیار متفاوت هستند اما همیشه فکر می‌کنیم که می‌توانیم پیچیدگی‌های زیاد را ساده‌تر کرده و یا یک کل پیچیده را به مجموع اجزای آن کاهش دهیم.



۱۰. روی دادن شکست‌ها، راهی برای کشف ناشناخته‌ها است.

هر چند که هیچ مقصری وجود ندارد، اما همیشه فرصتی برای کشف و بررسی مسائل از طریق شکست‌هایی که رخ می‌دهد وجود دارد.

۱۱. علت و معلول، نه در زمان و نه در فضا به هم مرتبط نیستند.

همیشه یک عدم تطابق و اغلب تاخیر زمانی در رابطه بین علت یک مشکل در سیستم‌های پیچیده و نتیجه علامتی که ظاهر می‌شود وجود دارد. بنابراین برای یافتن ریشه‌ها باید کمی به عقب برگشت.

دو نکته مهم درباره سیستم‌ها و اجزای آن

دو نکته مهمی که درباره سیستم‌ها و اجزای آن مطرح می‌باشد آورده شده است:

۱. سیستم‌های درست و موثر

سیستم‌های درست سیستم‌هایی هستند که مدام از خروجی آن‌ها بازخورد گرفته می‌شود و بر مبنای آن ورودی و فرآیندها تغییر پیدا می‌کنند.

مثلاً یک رستوران زمانی می‌تواند یک سیستم حرفه‌ای باشد که مدام از خدماتی که به مشتری می‌دهد، رضایت مشتری و کیفیت محصولاتش بازخورد می‌گیرد، روی بازخوردها کار می‌کند و بر مبنای نتایج برای بهبود کیفیت محصولات خود و رضایت مشتریان ورودی‌ها و فرآیند خود را تغییر می‌دهد.

زمانی سیستم‌ها درست و موثر کار می‌کنند که بخش‌های سیستم همواره مانیتور شده و بهبود پیدا کنند.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

۲. سيستم‌هاي منحصر به فرد

نکته‌ای که در مورد بخش‌های سیستم وجود دارد این است که چون همه کسب و کارها منحصر به فرد و خاص هستند و به طرق مختلف کار می‌کنند، سیستم‌هایی متفاوت از یکدیگر نیز خواهند داشت. یعنی این شما هستید که باید کسب و کار خود را قسمت به قسمت تجزیه کنید تا مشخص کنید چه فرایندهایی را باید **سیستم سازی** کنید.

سخن پایانی

در این مقاله متوجه شدید که سیستم چیست. در نتیجه، سیستم‌سازی کسب‌وکار به عنوان یک ابزار کلیدی برای افزایش بهره‌وری و سازماندهی فرآیندها عمل می‌کند. با درک اصول اساسی سیستم و بهره‌گیری از تفکر سیستمی، می‌توان به بهبود عملکرد، هماهنگی بخش‌ها، و دستیابی به اهداف کسب‌وکار کمک کرد. این مسیر، هرچند چالش‌برانگیز، اما فرصتی برای خلق سیستم‌هایی پایدار و متناسب با نیازهای منحصر به فرد کسب‌وکار شما است. شروع به سیستم‌سازی کنید و مطمئن شوید که فرآیندها به طور مداوم بازخورد گرفته و بهبود می‌یابند؛ چرا که این همان راهی است که شما را به موفقیت پایدار هدایت می‌کند.

سوالات متداول

۱. تعریف سیستم و انواع آن چیست؟

سیستم مجموعه‌ای از فرآیندها است که در ارتباط با یکدیگر هستند و برای رسیدن به هدفی مشخص تلاش می‌کنند. سیستم‌ها را می‌توان به دو دسته سیستم باز (Open) و سیستم بسته (Close) تقسیم‌بندی کرد.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

سیستم کسب و کار مجموعه‌ای تعریف شده از اصول، شیوه‌ها و رویه‌هایی است که برای دستیابی به یک نتیجه خاص بر روی فرآیندهای خاص اعمال می‌شود.

۲. اجزای سیستم و ویژگی‌های سیستم چیست؟

هر سیستم سه جزء اصلی دارد: ورودی، فرآیند، خروجی

ویژگی‌های سیستم عبارتند از:

- سیستم از اجزای متعدد تشکیل می‌شود.

- بخش‌های سیستم با هم در ارتباط و تعامل هستند.

- سیستم‌ها یک رفتار دارند که با تعامل تمام بخش‌های سیستم به وجود می‌آید.

- سیستم مرز دارد.

- برای بسیاری از سیستم‌ها می‌توان هدف تعریف کرد.
