



دانشگاه پیام نور

آشنایی با سازمان‌های دولتی ایران و سازمان‌های گردشگری

(رشته مدیریت جهانگردی)

دکتر حسن درویش اصغر حیدری

سرشناسه	درویش، حسن، ۱۳۴۳ -
عنوان و نام پدیدآور	آشنایی با سازمان‌های دولتی ایران و سازمان‌های گردشگری/مؤلف حسن درویش، اصغر حیدری؛ ویراستار علمی ابوالفضل تاج‌زاده‌نمین. تهران: دانشگاه پیام نور، ۱۳۸۹.
مشخصات نشر	۲۳۰ ص.
مشخصات ظاهری	
فروست	دانشگاه پیام نور؛ ۱۶۱۰. گروه مدیریت جهانگردی؛ ۱/۳.
شابک	978-964-387-649-4
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
موضوع	سازمان‌های دولتی -- ایران -- آموزش برنامه‌ای
موضوع	جهانگردی -- آموزش برنامه‌ای
موضوع	سازمان‌های دولتی -- ایران -- راهنماها
شناسه افزوده	حیدری، اصغر، ۱۳۵۱ -
شناسه افزوده	دانشگاه پیام نور
رده بندی کنگره	۱۳۸۹ JS۷۴۶۷/۳/د۴۱۵
رده بندی دیویی	۳۵۲/۵۵۳۲:
شماره کتابشناسی ملی	۲۰۲۹۵۰۸:



آشنایی با سازمان‌های دولتی ایران و سازمان‌های گردشگری

دکتر حسن درویش اصغر حیدری

ویراستار علمی: دکتر ابوالفضل تاج‌زاده‌نمین

تهیه و تولید: مدیریت تولید محتوا و تجهیزات آموزشی

چاپ و صحافی: انتشارات دانشگاه پیام نور

تعداد: * * *

چاپ:۱۳۸۹

قیمت: * * *

کلیه حقوق برای دانشگاه پیام نور محفوظ است.

بسم الله الرحمن الرحيم

پیشگفتار ناشر

کتاب‌های دانشگاه پیام نور حسب مورد و با توجه به شرایط مختلف یک درس در یک یا چند رشته دانشگاهی، به صورت کتاب درسی، متن آزمایشگاهی، فرادرسی، و کمک‌درسی چاپ می‌شوند.

کتاب درسی ثمره کوشش‌های علمی صاحب اثر است که براساس نیازهای درسی دانشجویان و سرفصل‌های مصوب تهیه و پس از داوری علمی، طراحی آموزشی، و ویرایش علمی در گروه‌های علمی و آموزشی، به چاپ می‌رسد. پس از چاپ ویرایش اول اثر، با نظرخواهی‌ها و داوری علمی مجدد و با دریافت نظرهای اصلاحی و متناسب با پیشرفت علوم و فناوری، صاحب اثر در کتاب تجدیدنظر می‌کند و ویرایش جدید کتاب با اعمال ویرایش زبانی و صورتی جدید چاپ می‌شود.

متن آزمایشگاهی (م) راهنمایی است که دانشجویان با استفاده از آن و کمک استاد، کارهای عملی و آزمایشگاهی را انجام می‌دهند.

کتاب‌های فرادرسی (ف) و **کمک‌درسی** (ک) به منظور غنی‌تر کردن منابع درسی دانشگاهی تهیه و بر روی لوح فشرده تکثیر می‌شوند و یا در وبگاه دانشگاه قرار می‌گیرند.

مدیریت تولید محتوا و تجهیزات آموزشی

فهرست

	پیشگفتار
۱	فصل اول: سازمان‌های دولتی ایران
۱	اهداف کلی فصل
۱	هدف‌های رفتاری
۲	مقدمه
۳	بخش اول: بوروکراسی و سیستم اداری
۳	دولت
۴	مبانی نظری تئوری دولت
۵	مفهوم بوروکراسی
۶	بوروکراسی وبر
۷	وظایف اولیه دولت
۹	حکومت داری خوب
۱۰	نقش دولت
۱۱	دولت خوب
۱۲	سیستم
۱۳	ویژگی‌های سیستم
۱۴	دگرگونی ضروری
۱۵	نظام‌های تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری
۱۵	تصمیم‌گیری‌های مدیریتی
۱۵	تصمیم‌گیری‌های سیاسی
۱۷	ساختار سازمانی
۱۸	شکل‌های جدید سازمانی ایجاد شده به وسیله فناوری
۲۲	ویژگی‌ها و خصوصیات نظام اداری مطلوب

۲۲	تعاریف سازمان
۲۳	اهمیت سازمان
۲۵	سازمان رسمی
۲۵	سازمان غیررسمی
۲۶	سازمان‌های پویا
۲۶	آسیب شناسی سازمان‌ها
۲۷	مسائل عمومی
	پاسخگویی
۲۸	مسئولیت و پاسخگویی
۲۹	اثر بخشی و کارایی سازمان
۳۰	ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین
۳۱	ساختار وزارتخانه‌ها
۳۲	ضوابط تشکیلاتی
۳۲	واحد سازمانی
۳۵	اداره، قسمت و گروه
۳۵	نقاط قوت و ضعف نظام اداری
۳۶	ناهنجاری‌ها در مورد رفتار نظام اداری
۳۷	عوامل مؤثر در بروز ناهنجاری‌ها در نظام اداری ایران
۴۴	بخش دوم: تشکیلات اداری در جمهوری اسلامی ایران
۴۴	اداره امور دولتی در جمهوری اسلامی ایران
۴۵	نظام سیاسی اسلام
۴۶	ساختار بوروکراسی و نظام اداری جمهوری اسلامی ایران
۴۷	مقام معظم رهبری (ولایت فقیه)
۴۷	شرایط و صفات رهبری
۴۷	شیوه‌گزینش رهبر
۴۸	وظایف و اختیارات مقام رهبری
۴۹	مجمع تشخیص مصلحت نظام
۵۰	شورای نگهبان
۵۱	سازماندهی نظام اداری دولت (حاکمیت)
۵۲	اجزای سازمان کار و تشکیلات دولت در سطح کلان و خرد
۵۴	قوه مجریه
۵۴	رئیس‌جمهور در جمهوری اسلامی ایران
۵۵	وظایف قانونی رئیس‌جمهور و مسئولیت‌های ایشان
۵۶	هیئت دولت
۵۶	وزراء
۵۶	صلاحیت‌های وزراء
۵۷	وظایف و مسئولیت‌های قانونی وزراء

۵۷	وزارتخانه‌ها
۵۸	سازمان‌ها
۵۸	نهادهای وابسته
۵۹	وزارت آموزش و پرورش
۵۹	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۶۰	وزارت اطلاعات
۶۰	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۶۱	وزارت نفت
۶۲	وزارت نیرو
۶۲	وزارت رفاه و تأمین اجتماعی
۶۲	وزارت کار و امور اجتماعی
۶۳	وزارت تعاون
۶۴	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۶۴	شورای عالی امنیت ملی
۶۴	شرکت‌های دولتی
۶۶	نارسانیه‌های شرکت‌های دولتی
۶۶	تغییرات نظام اداری پس از پیروزی انقلاب اسلامی
۷۰	قوه مقننه
۷۰	مجلس شورای اسلامی
۷۱	وظایف و اختیارات و محدودیت‌های مجلس
۷۳	نهادهای وابسته مجلس شورای اسلامی
۷۳	کمیسیونها در مجلس
۷۵	دیوان محاسبات کشور
۷۶	قوه قضاییه
۷۷	رئیس قوه قضاییه
۷۷	دیوان عالی کشور
۷۸	سازمان بازرسی کل کشور
۷۸	دادگستری جمهوری اسلامی ایران
۷۹	وزیر دادگستری
۷۹	سازمان دیوان عدالت اداری
۸۰	دستگاه‌های نظارت و بازرسی و انواع آن
۸۶	تشکیلات محلی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی
۸۶	انواع شوراهای قانون اساسی
۸۷	وظایف شوراهای اسلامی
۸۷	وظایف شورای اسلامی روستا
۸۸	وظایف دهیار
۸۸	وظایف شورای اسلامی بخش
۹۰	وظایف شورای اسلامی شهر

۹۷	فصل دوم: سازمان‌های گردشگری در ایران
۹۷	اهداف کلی فصل
۹۷	هدف‌های رفتاری
۹۸	مقدمه
۹۹	تاریخچه گردشگری
۱۰۰	ساختار سازمانی برای توسعه گردشگری
۱۰۱	اثر بخشی و کارآیی سازمان‌های گردشگری
۱۰۲	دولت در گردشگری
۱۰۴	گردشگری و سیاست دولت‌ها
۱۰۵	سازمان‌های ملی گردشگری
۱۰۶	وظایف سازمان‌های گردشگری
۱۱۰	قانون برنامه چهارم توسعه بخش میراث فرهنگی و گردشگری
۱۱۴	موانع ساختاری گردشگری
۱۱۴	موانع سیاست‌گذاری گردشگری
۱۱۴	تصمیم‌گیری و خط‌مشی عمومی
۱۱۵	ویژگی‌های خط‌مشی عمومی
۱۱۵	سیاست عمومی گردشگری
۱۱۵	شاخص‌های بنیادین سیاست‌گذاری گردشگری
۱۱۶	نیروی انسانی شاغل در بخش دولتی گردشگری ایران
۱۱۶	همکاری بخش دولتی و خصوصی در گردشگری
۱۱۷	چگونگی شکل‌گیری تشکیلات گردشگری در ایران
۱۱۸	تشکیل سازمان ایرانگردی و جهانگردی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی
۱۱۸	ساختار تشکیلاتی گردشگری در ایران
۱۱۹	تشکیل سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۱۹	چشم‌انداز سازمان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۲۰	شرح وظایف سازمان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۲۳	ساختار تشکیلاتی معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۲۵	شرح وظایف معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۲۶	آیین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی
۱۲۹	قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
۱۳۲	شرکت سرمایه‌گذاری ایرانگردی و جهانگردی
۱۳۳	سازمان هواپیمایی کشوری
۱۳۶	هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)
۱۳۷	شرکت فرودگاه‌های کشور
۱۳۸	هواپیمایی ماهان
۱۳۸	سایر شرکت‌های هواپیمایی داخلی
۱۳۹	سازمان حج و زیارت

۱۴۱	آموزش گردشگری
۱۴۲	برنامه‌های آموزشی دانشگاهی
۱۴۳	اجرای دوره‌های آموزشی دانشگاهی بعد از انقلاب اسلامی در ایران
۱۴۴	آموزشگاه‌های گردشگری خصوصی
۱۴۵	انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی
۱۴۶	کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران
۱۴۷	جامعه راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی
۱۵۰	آزمون تشریحی و تستی

فصل سوم: سازمان‌های مرتبط با گردشگری در ایران

۱۵۳	اهداف کلی
۱۵۳	هدف‌های رفتاری
۱۵۳	مقدمه
۱۵۴	وزارت امور خارجه
۱۵۵	وزارت امور اقتصاد و دارایی
۱۵۷	گمرک
۱۵۸	تعریف گمرک به‌عنوان یک اصطلاح بین‌المللی
۱۶۱	سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران
۱۶۱	بانک توسعه اسلامی
۱۶۲	بیمه مرکزی ایران
۱۶۳	وزارت راه و ترابری
۱۶۵	وزارت کشور
۱۶۶	وزارت بازرگانی
۱۶۷	اتاق بازرگانی و صنایع و معادن ایران
۱۶۸	سازمان توسعه تجارت ایران
۱۷۰	سازمان ملی جوانان
۱۷۲	سازمان حفاظت محیط‌زیست
۱۷۳	صدا و سیما
۱۷۹	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۱۸۰	سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی
۱۸۱	آزمون تشریحی و تستی

فصل چهارم: سازمان‌های گردشگری بین‌المللی و رویدادها

۱۸۵	اهداف کلی
۱۸۵	هدف‌های رفتاری
۱۸۶	مقدمه
۱۸۶	سازمان‌های گردشگری
۱۸۸	سازمان جهانی گردشگری
۱۸۸	مهمترین برنامه‌های سازمان جهانی گردشگری

۱۸۹	فعالیت‌های عمومی سازمان جهانی گردشگری
۱۹۱	ساختار تشکیلاتی سازمان جهانی گردشگری
۱۹۱	انواع عضویت در سازمان جهانی گردشگری
۱۹۱	سازمان توسعه و همکاری اقتصادی
۱۹۲	جامعه بین‌المللی حمل و نقل هوایی
۱۹۵	اتحادیه بین‌المللی گردشگری
۱۹۶	سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری ایکائو
۱۹۷	منشور ایکائو
۱۹۷	اتحادیه بین‌المللی هتل‌ها و رستوران‌ها
۱۹۸	شورای جهانگردی و مسافرت جهانی
۱۹۹	شورای بین‌المللی موزه‌ها
۱۹۹	هیئت‌های متشکله ایکوم
۲۰۱	فدراسیون جهانی راهنمایان گردشگری
۲۰۲	اتحادیه جهانی آموزش حرفه‌ای گردشگری
۲۰۲	اتحادیه بین‌المللی دفاتر خدمات مسافرتی
۲۰۳	سازمان بین‌المللی حمل و نقل و دریانوردی
۲۰۳	سازمان همکاری اقتصادی اکو
۲۰۶	کشورهای گروه دی هشت
۲۰۸	سازمان توسعه صنعتی سازمان ملل متحد (یونیدو)
۲۰۸	مزایای موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات
۲۰۹	ارکان اصلی گردشگری در موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات
۲۱۰	موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات در گردشگری
۲۱۲	سازمان کنفرانس اسلامی
۲۱۳	دبیرخانه
۲۱۳	دادگاه بین‌المللی عدل اسلامی
۲۱۴	نمایشگاه‌های گردشگری
۲۱۵	نمایشگاه‌های بین‌المللی گردشگری معروف در جهان
۲۱۶	نمایشگاه جهانی گردشگری جاتا ژاپن
۲۱۷	معرفی مجلات علمی، تخصصی
۲۱۹	آزمون تشریحی و تستی
۲۲۳	ضمائم
۲۲۳	معرفی مجلات گردشگری در ایران
۲۲۵	برخی از پایگاه‌های گردشگری در ایران
۲۲۷	فهرست منابع و ماخذ

پیشگفتار

این مجموعه با توجه به ضرورت و نیاز دانشجویان رشته‌های گردشگری به آشنایی با سیستم اداره کشور و نیز سازمان‌های گردشگری در ایران تنظیم شده است، دست‌اندرکاران، برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران امر گردشگری در هر کشور باید با مقررات اداری و ساختار و تشکیلات حکومت و دولت و وظایف آن کاملاً آشنا و آگاه باشند و در هر سطحی از کار و موقعیت شغلی این عوامل مورد نیاز آنان می‌باشد. کتاب در چهار فصل تنظیم شده است، فصل اول کتاب به بررسی سازمان‌های دولتی در ایران پرداخته است که در دو بخش بوروکراسی و سیستم اداری به صورت کلی و سیستم اداره در ایران به صورت خاص تقسیم شده است. در این بخش وظایف، ساختار و سیستم اداره کشور، نقش سازمان‌های اداری در توسعه گردشگری، تعیین خط‌مشی‌های دولتی، ساختارهای سازمانی سنتی و جدید به صورت اجمالی معرفی شده است. وظایف این بخش‌ها، اکثراً برگرفته از آخرین اطلاعات موجود در وبگاه خود سازمان‌های دولتی بوده و چیزی از آن کاسته و یا افزوده نشده است. فصل دوم به بررسی سازمان‌های گردشگری در ایران به صورت‌های مختلف دولتی، نیمه‌دولتی، شرکتی و غیردولتی پرداخته است. وظایف سازمان‌های گردشگری در هر سطحی باید مورد توجه دانشجویان محترم قرار بگیرد. فصل سوم اشاره‌ای است بر سازمان‌های مرتبط با گردشگری، از آنجایی که اداره گردشگری یک مقوله فراسازمانی می‌باشد و مجموعه دستگاه اداری کشور اعم از سازمان‌ها، وزارتخانه‌ها، نهادها، تشکل‌های مردم نهاد، گروه‌ها و تلاش کل مردم در داخل و خارج کشور را می‌طلبد، بنابراین بسنده کردن به ذکر چند سازمان کافی نمی‌باشد. در این فصل به سازمان‌هایی اشاره شده است که بیشتر از دیگر بخش‌ها به گردشگری مرتبط می‌باشند. فصل چهارم سازمان‌ها

اتحادیه، و انجمن‌های غیردولتی گردشگری ایران و سازمان‌های گردشگری بین‌المللی و رویدادها را شامل می‌شود، تنوع و توسعه کمی و کیفی این انجمن‌ها و اتحادیه‌ها به قوت و ضعف و میزان رونق گردشگری هر کشور بازمی‌گردد.

یادآوری این نکته به دانشجویان عزیز لازم است که سیستم اداری هر کشور به لحاظ الزامات، فناوری و سایر عوامل هر از چند گاهی روند اصلاح و بهبود را پیش می‌گیرد و ممکن است در ساختار آن تغییراتی به وجود آید، چنانچه در سالیان اخیر وزارت رفاه به جمع دولت اضافه شده است. در ادامه فصل چهارم به معرفی برخی از سازمان‌های گردشگری بین‌المللی و جهانی که در ایران بیشتر با آنها در ارتباط هستیم می‌پردازد. همچنین به لحاظ اهمیت رسانه‌ها در اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی مردم و مسئولان و مقصدهای گردشگری به معرفی تعدادی از سازمان‌های رسانه‌ای گردشگری، جشنواره‌ها و نمایشگاه‌ها و رویدادهای ملی و بین‌المللی پرداخته شده است. شاید مطالب این مجموعه به صورت پراکنده در کتاب‌ها و پایگاه‌های مختلف دیگر گنجانده شده باشد، ولی گردآوری مجموعه مطالب به فهم بهتر و انسجام مطالب جهت ارائه به دانشجویان مفید خواهد بود، مسلماً دانشجویان گرامی مطالب این کتاب را برای خود کافی ندانسته و آن را الگویی در جهت ادامه فعالیت‌ها و تلاش‌های علمی خود می‌دانند، زیرا کشور ما در این برهه نیاز به توسعه کیفی و بومی گردشگری در بعد نظری و عملی دارد.

در خاتمه از زحمات جناب آقای دکتر ابوالفضل تاجزاده نمین، جناب آقای دکتر علی‌اکبر احمدی، سرکار خانم زهرا کارگری کارشناس محترم گروه مدیریت دولتی و جهانگردی، گروه مدیریت جهانگردی دانشگاه پیام‌نور و انتشارات دانشگاه پیام‌نور، مدیر و معاون محترم مدیریت تولید محتوا و تجهیزات آموزشی که در انجام این مهم اینجانبان را یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌نمایم. از خوانندگان گرانقدر تقاضا می‌شود کاستی‌ها و نقایص این اثر را به نگارندگان یادآوری نمایند تا نسبت به رفع آن در چاپ‌های بعدی اقدام گردد.

زمستان ۱۳۸۸

حسن درویش

dr_darvish@pnu.ac.ir

اصغر حیدری

parvaz888@yahoo.com

فصل اول

سازمان‌های دولتی ایران

هدف‌های کلی

آشنایی با سازمان‌های دولتی ایران، بوروکراسی و سیستم اداری، تشکیلات اداری در جمهوری اسلامی ایران، وظایف قوای سه‌گانه و وزارتخانه‌ها، آشنایی با مؤسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی، سازمان‌های نظارتی و تشکیلات محلی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی

هدف‌های رفتاری

انتظار می‌رود دانشجو پس از پایان این فصل بتواند به سؤالات زیر پاسخ گوید:

۱. بوروکراسی را توضیح دهد.
۲. مفهومی از دولت ارائه نماید.
۳. دولت خوب را تشریح نماید.
۴. شکل‌های جدید سازمانی ایجاد شده به وسیله فناوری را برشمارد.
۵. تعریفی از سازمان و انواع آن ارائه نماید.
۶. ارتباط بین مسئولیت و پاسخگویی را بیان نماید.
۷. عوامل موثر در بروز ناهنجاری‌ها در نظام اداری ایران را برشمارد.
۸. ساختار بوروکراسی و نظام اداری جمهوری اسلامی ایران را تشریح نماید.
۹. وظایف هر یک از وزارتخانه‌ها و نهادهای مندرج در فصل را برشمارد.
۱۰. نهادها و سازمان‌های مرتبط با هر یک از وزارتخانه‌ها را برشمارد.

۱۱. دستگاه‌های نظارتی را بشناسد و وظایف آنها را بداند.
۱۲. تشکیلات محلی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی در ایران را نام ببرد و وظایف هر یک را برشمارد.

مقدمه

سازمان اداری پدیده‌ی نوظهوری نیست زیرا زندگی اجتماعی انسان وجود سازمان‌های اداری را غیرقابل اجتناب می‌نماید و تصور اینکه عده‌ای دور هم جمع شوند و جامعه‌ای را به وجود آورند بدون مقدمه و تصمیم قبلی نظام اداری به خصوصی ایجاد نمایند دور از ذهن به نظر می‌رسد. به هر حال بشر اولیه به هر شکلی که زندگی اجتماعی خود را آغاز کرده باشد، شالوده‌ی زندگی جمعی بدون وجود نوعی نظام اداری قابل دوام به نظر نمی‌رسد.

هنگامی که سازمانی به وجود آمد، اندیشه‌ی اداره و پیدا کردن راه‌حل مشکل در مدیران سازمان پیدا می‌شود و دیگر نمی‌توان، بررسی‌های اداری و فرضیه‌های رهبری و مدیریت را به یک دوره خاص یا به دوران معاصر منحصر نمود و می‌توان گفت که آغاز بررسی‌های اداری از زمانی شروع شده که پایه‌های کار دسته‌جمعی بنا نهاده شده است. برای تمامی افرادی که به نوعی با صنعت گردشگری و میهمان‌نوازی مرتبط هستند، در کلیه بخش‌ها چه سطوح اداری و برنامه‌ریزی، چه بخش خصوصی و یا عملیات اجرایی این صنعت و یا بخش علمی و دانشگاهی باید با سازمان‌ها و ارگان‌ها و نهادهایی که در سطح داخلی و خارجی و بین‌المللی فعال هستند آشنایی و ارتباط داشته باشند. این آشنایی‌ها برای موفقیت در صنعت لازم است و چه بسا بدون ارتباط با سازمان‌های مذکور و آشنایی با وظایف و کارکردهای هر کدام ادامه خدمت‌رسانی ممکن نباشد. در این کتاب سعی بر این است تا به اجمال با کلیات سازمان‌های دولتی در ایران و سپس سازمان‌ها و نهادهای گردشگری داخلی و سپس بین‌المللی آشنایی به عمل آید.

در طی چند سال اخیر بسیاری اتحادیه‌ها و نهادهای غیر دولتی و مردم نهاد به بدنه‌ی صنعت متصل شده‌اند تا شکل مردمی و همگانی بودن آن نمود پیدا کند و از سیاست‌های دست و پاگیر و کندکننده رشد این صنعت رهایی یابد، اما به‌رغم این

تلاش‌ها به لحاظ نیاز این صنعت به زیرساخت‌های اصلی همچون راه‌ها، اماکن اقامتی، حمل و نقل و مهم‌تر از همه ایمنی همچنان سایه دولت بر سر این صنعت باقی است و در بعضی موارد زحمات چندین ساله بخش‌های مرتبط را یک شبه بر باد می‌دهد.

مهمترین هدف سازمان‌های گردشگری بالا بردن جریان‌های گردشگری ناحیه‌ای و جهانی است که به دنبال آن بهره‌گیری اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی نیز مدنظر است. اولین وظیفه سازمان‌های گردشگری این است که واحد خاصی را به وجود آورند که مسئول رسیدگی به تمام مسائل و مشکلات سازمان‌هایی باشند که با گردشگری در ارتباط هستند. سازمان‌های گردشگری موظف هستند که موانع موجود در راه جذب گردشگر در سازمان‌های دیگر را بررسی نمایند و در جهت از میان برداشتن این موانع، اقدامات جدی در نظر بگیرند. همچنین وظیفه دارند که مردم نواحی و شهرهای گردشگری را از اهمیت توسعه گردشگری آگاه سازند. یکی دیگر از مهمترین وظایف سازمان‌های گردشگری مداخله در هماهنگ نمودن تمام بخش‌ها و تشکیلات مختلفی است که مستقیم یا غیرمستقیم با گردشگری سر و کار دارند.

به‌عنوان مثال، هماهنگ ساختن دفاتر خدمات مسافرتی و هتل‌ها و روابط این دو با گردشگری، عرضه راه‌حل‌های فنی و علمی در بر طرف نمودن مشکلات هتل‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی، کمک‌های علمی و فنی جهت بهبود تاسیسات گردشگری و راهنمایی کسانی که مایلند در صنعت گردشگری سرمایه‌گذاری نمایند، مسائل مربوط به تبلیغات گردشگری، تهیه برنامه‌های خاصی جهت توسعه فعالیت‌های بخش خصوصی و غیره از جمله مواردی است که لازم است مورد لحاظ قرار گیرد (رضوانی، ۱۳۷۴:۱۱۵).

بخش اول: بوروکراسی و سیستم اداری

دولت

از نظر واژه‌شناسی، دولت^۱ در زبان انگلیسی از ریشه لاتینی استار^۲ به معنی ایستادن یا استتوس^۳ به معنی «استقرار» و «پابرجا» گرفته شده است (طباطبایی، ۱۳۸۶:۵).

1. State
2. Stare
3. Status

در این معنی، دولت عبارت است از گروهی از مردم که در یک سرزمین معین سکونت داشته و بر مردمانی معین نیز تحت اصول منظم تسلط پایدار دارند. آن گروه، از نظر داخلی نگهبان نظم به‌شمار می‌آید و از نظر خارجی پاسدار تمامیت ارضی و منافع ملت و یکایک شهروندان خویش است. دولت در این مفهوم شامل مقام رهبری و هر سه رکن جامعه یعنی قانون‌گذاری، قوه قضایی و قوه اجرایی است و نیز عناصر ثابت و پایدار حاکمیت یعنی جمعیت، سرزمین و قدرت عالی سیاسی را دربرمی‌گیرد. این طبقه‌بندی، قدیمی‌ترین و با ارزش‌ترین سازماندهی گسترده دولت‌ها به‌شمار می‌رود. بر این اساس دولت عبارت است از عده‌ای از مردم که در قلمرو معینی سکونت دارند و مطیع یک قدرت عالی هستند. مانند دولت ایران و ترکیه همسایه‌اند. دولت و عناصر وابسته به آن در مفهوم نخست (حاکمیت)، بزرگ‌ترین نهاد سیاسی کشور و دارنده بیشترین و کامل‌ترین امکانات و قدرت فشار مادی و معنوی در مفهوم گسترده آن بر مردم است؛ دولت و عناصر وابسته به آن در این مفهوم از ویژگی‌های استنادی و پایداری نیز برخوردار است. دولت در معنی دوم (حکومت)، یکی از نهادهای سیاسی جامعه است که می‌تواند توسط سایر نهادها کنترل شود و تغییر کند. از ویژگی‌های دولت در این مفهوم ناپایدار بودن آن است.

دولت در مفهوم دوم، معادل کلمه «گاورمنت»^۱ به معنای حکومت و فرمان راندن است. دولت در معنای حکومت از حاکمیت محدودتر و مبین قدرت اجرایی یا قوه مجریه در برابر قوه مقننه است. البته گاهی به معنی کل دستگاه و نهادهای حاکم نیز آمده است (برهانی، ۱۳۸۵: ۸).

کلمه دولت در ادب فارسی به معنای مال، ثروت، نعمت، اقبال، بختیاری و کامکاری، حکومت، قدرت، فرمانروایی و چیزی که دست به‌دست می‌گردد آمده است (همان)

مبانی نظری تئوری دولت

وینسنت^۲ نویسنده کتاب نظریه دولت معتقد است دولت مجموعه‌ای از اندیشه‌ها و ارزش‌هایی است که بعضاً به‌صورت نهادهای اجتماعی ظاهر می‌شود. این اندیشه‌ها و

ارزش‌ها از نظر ترکیب متراکم و به صورت گوناگون قابل تفسیرند. در این مجموعه، دولت به معنای وسیع آن به کار رفته است و با اصطلاحاتی نظیر ملت^۱، جامعه^۲، حکومت^۳، و نظام ارتباط تنگاتنگ دارد. دولت در این مفهوم در تمام عرصه‌های فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، و سیاسی در سطح داخل و خارج مسئول برقراری نظم و انضباط، فراهم کردن رفاه و آسایش عمومی، و توسعه کشور است و نقش محوری بر عهده دارد. آنچه در این مرحله مهم است رویکرد دولت در ایفای نقش خود است که از نظر کارکرد، ماهیت، ساختار، و نیز از ابعاد اقتصادی، سیاسی، فرهنگی - اجتماعی، و محیط‌زیست قابل بررسی است (طباطبایی، ۱۳۸۶: ۵).

اعلامیه مجمع عمومی سازمان ملل در سال ۲۰۰۰ همه کشورهای جهان را به احترام به حقوق بشر، ارتقای دموکراسی، و حکمرانی خوب شامل مدیریت دولتی کارا و اثربخش دعوت کرده است و در اهداف توسعه هزاره تا سال ۲۰۱۵ بر اهداف مهمی چون دستیابی به آموزش همگانی، برابری جنسیتی و توانمندسازی زنان، تضمین پایداری محیط زیست، گسترش مشارکت جهانی، مشارکت مردم در حکمرانی، شفافیت حکمرانی، پاسخگویی دولت، تمرکززدایی، و تغییر وظایف دولت تأکید شده است (اعلامیه مجمع عمومی سازمان ملل متحد در سال ۲۰۰۰).

مفهوم بوروکراسی

واژه بوروکراسی^۴ را دوگرونی^۵ اقتصاد دان فرانسوی در سال ۱۷۴۵ ابداع کرد. وی به «بوروا»^۶ به معنای دفتر کار مقامات اداری یا میز تحریر یا اداره، پسوند یونانی «کراسی»^۷ به معنای حکومت کردن را افزود و واژه بوروکراسی را به معنای حکومت اداره یا مقامات اداری به کار برد و آن را با واژه‌های پادشاهی، آریستوکراسی و دموکراسی مقایسه کرد که در هر کدام به ترتیب یک شخص، یک طبقه برگزیده و توده مردم حاکم هستند. در بوروکراسی، ماموران دولتی و اداری، حکمرانی می‌کنند. در واقع بوروکراسی

1. Nation
2. Society
3. Government
4. Bureaucracy
5. Vincent de Gournay
6. Bureau
7. cracy

قدرتی است که به‌وسیله ماموران اداری اعمال می‌شود و بوروکراسی طبقه‌ای هستند که در بوروکراسی اعمال قدرت می‌کنند. بعدها کلمه بوروکراسی توسعه یافت و به همه سازمان‌های بزرگ اطلاق گردید (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۷۶).

مفهوم دوم کلمه بوروکراسی از ماکس وبر شروع می‌شود. در این مفهوم بوروکراتیزه شدن عبارت است از عقلایی شدن فعالیت‌های جمعی. در این حالت بوروکراسی به قوانین غیرشخصی، تعریف دقیق وظایف، تقسیم مسئولیت‌ها و سلسله مراتب اختیارات در داخل سازمان تأکید دارد. در کاربرد سوم که برداشت رایج و عامیانه از کلمه بوروکراسی است، این کلمه مفهوم ناخوشایندی دارد و به قوانین خشک و بی‌روح اطلاق می‌شود و این باور وجود دارد که سلسله مراتب، تخصص‌گرایی زیاد، تعداد ادارات و واحدها، افراد را از انجام کارها ناتوان می‌کند باعث می‌شود آنان در برابر تغییرات از خود مقاومت نشان دهند. در این حالت بوروکراسی، کاغذبازی و تشریفات زائد اداری، کندی، کسل‌کنندگی، یکنواختی، انعطاف‌ناپذیری، پیچیدگی دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها، پاسخ نامناسب به نیازهای محیطی، دلسردی، بی‌انگیزگی، از خود بیگانگی و رنجش اعضاء و نارضایتی ارباب رجوع را به ذهن متبادر می‌کند. (همان: ۷۷).

بوروکراسی وبر

اهمیت کار وبر در زمینه بوروکراسی تا حدی است که کلمه بوروکراسی، نام وی را تداعی می‌کند.

به‌طور کلی بوروکراسی وبر دارای ویژگی‌هایی زیر است:

۱. تقسیم کار بر مبنای تخصص‌گرایی حرفه‌ای،
۲. سلسله مراتب اختیارات به‌طور روشن،
۳. اصل شایستگی فنی افراد،
۴. استخدام و به‌کارگیری افراد برای طول دوران خدمت،
۵. جدا بودن زندگی خصوصی از زندگی اداری،
۶. حاکمیت قوانین و مقررات مکتوب بر رفتارها و عملکردها.

وبر قصد نداشت از بوروکراسی طرفداری کند بلکه هدفش توصیف عقلایی‌ترین

و کاراترین شکل سازمانی بود که در جوامع مدرن بسیار متداول است. بوروکراسی با آن «خلوص» و خصوصیتی که وبر برمی‌شمرد در عمل وجود ندارد. به همین دلیل وبر آن را بوروکراسی «نوع آرمانی»^۱ می‌داند. (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۸۳). وبر بوروکراسی را به‌عنوان نوع خاصی از ساختار اداری معرفی کرد که بر مبنای قدرت قانونی - عقلایی بنا نهاده شده است. از نظر وبر سیستم‌های بوروکراتیک از جنبه‌های زیر از اشکال سنتی متمایز می‌شوند:

۱. حوزه اختیارات قانونی به روشنی مشخص شده است.
۲. سازمان ادارات از سلسله مراتب پیروی می‌کند.
۳. سیستمی آگاهانه از مقررات انتزاعی که بر تصمیمات و فعالیت‌های اداری حاکمیت دارد.
۴. ابزارهای تولید یا اداره (برای مثال وسایل، تجهیزات یا رویه‌ها و امتیازات) به شغل و نه به شاغل تعلق دارند و قابل تخصیص نیستند.
۵. مأموران بر مبنای کیفیت فنی شغل انتصاب می‌شوند به آن‌ها حقوق داده می‌شود.
۶. استخدام مأموران از طرف سازمان برای تمام دوران خدمت است (اسکات، ۱۳۷۴: ۸۴).

وظایف اولیه دولت

از زمانی که جوامع انسانی اسکان یافته و گسترده به‌وجود آمده و دولت در آنها شکل گرفته بیش از پنج هزار سال نمی‌گذرد. این سخن به این معنا است که معیشت و بقای نوع بشر در بخش اعظم تاریخ خود بدون دولت سپری شده است. وجود دولت زمانی ضرورت می‌یابد که جوامع کشاورزی، شهرنشین و پرتعداد جای قبایل انسانی پراکنده و کم‌تعداد را می‌گیرند (جمعی از اساتید مدیریت، ۱۳۷۸: ۶۸).

ویژگی مهم جوامع بزرگ گستردگی تقسیم کار میان افراد و گروه‌های مختلف و در نتیجه افزایش بیش از پیش نیازهای متقابل انسان‌ها به همکاری و مبادله با هم دیگر است. انسان‌ها برای برآورده کردن نیازهای معیشتی خود به دولت نیاز ندارند اما چون

زندگی در جوامع بزرگ مستلزم رعایت برخی قواعد رفتاری و حقوق متقابل افراد است و این امر به نوبه خود نیاز به داور و مرجع انتظامات دارد لذا وجود دولت ضرورت می‌یابد. اگر زندگی اجتماعی انسان‌ها را بتوان به یک بازی دسته‌جمعی تشبیه کرد دولت نقش داور بازی را خواهد داشت داوری که وظیفه او محدود به اجرای قواعد است و اختیار تعیین آنها و یا تغییر موقعیت بازیکنان را ندارد. در علم اقتصاد دولت به‌عنوان تولیدکننده کالاهای عمومی توصیف می‌شود. منظور از کالاهای عمومی در درجه اول اجرای وظیفه حکمیت میان افراد جامعه و تضمین رعایت قواعد و قراردادهای است. از این طریق است که امنیت و صلح در جامعه برقرار می‌شود و شهروندان می‌توانند با خیال آسوده برای معاش خود تلاش کنند. بنابراین وظایف دولت‌ها به مرور زمان گسترش پیدا کرده است و همان‌طور که گفته شد ابتدا تمرکز اصلی روی موضوع امنیت و دفاع بود به‌طوری‌که تا پایان جنگ سرد نیز هزینه‌های دفاعی قسمت اعظم بودجه دولت‌های اروپای غربی را تشکیل می‌داد. به مرور زمان با رشد اقتصادی، دولت نیز رشد کرده و به توسعه زیرساخت‌ها همچون جاده‌ها، راه‌آهن و دیگر شبکه‌های ارتباطی پرداخت و در مراحل بعدی موضوعاتی چون تحصیل و آموزش، فعالیت‌های فرهنگی و غیره نیز در کانون توجه قرار گرفت.

صرف‌نظر از مبنای قدرت دولت و عقاید و نظریه‌های متفاوتی که در این زمینه اعلام گردیده است، حقیقت امر این است که هر فرد به تنهایی نمی‌تواند از عهده دفاع از خویش در مقابل هجوم بیگانگان و یا تأمین حقوق و برقراری عدالت در جامعه برآید. از این رو به‌طور ضمنی و با سپردن انجام این وظایف و خدمات به عهده قدرتی مافوق در جامعه که امروز به شکل دولت تجلی می‌کند، موافقت نموده است. چون تمام گروه‌ها در پاسخ به نیازهای معینی ایجاد شده‌اند، بنابراین دولت نیز باید برای تأمین نیازهای خاصی به‌وجود آمده باشد. از آنجا که دولت نهادی است که در همه جا وجود دارد، بنابراین نیازی که دولت در پاسخ به آن ایجاد شده، باید همگانی باشد. مسئله‌ای که همه به آن علاقمندند، داشتن امنیت است، همه می‌خواهند امنیت داشته باشند، در همه جا مردم می‌خواهند جانشان از گزند ایمن باشد.

هنگامی که گروهی از افراد شیوه دفاع از خود را در قالب سازمان متشکل کردند دولت پا به عرصه وجود نهاد. در درجه اول چیزی که ابتدا به‌صورت امنیت جانی افراد

به وجود آمد، بعداً به چیزی وسیع‌تر گسترش یافت. افراد بشر علاوه بر امنیت جانی خود، طالب چیزهای دیگری نیز هستند. باید حداقل، نظم و ثبات موجود باشد که افراد در پناه آن بتوانند به زندگی و کار و کوشش خود ادامه دهند باید چارچوبی مبتنی بر نظم و امنیت وجود داشته باشد که از یک طرف روابط افراد را با یکدیگر و از سوی دیگر روابط افراد با متعلقات خویش (مانند حق مالکیت) را معین کند. بهترین اصطلاح برای بیان این سیستم «نظم» است. که دولت در ایجاد آن کوشش می‌کند. این همان وظیفه‌ای است که معمولاً به عنوان وظیفه استقرار «نظم و قانون» بیان می‌شود. به عبارت دیگر اگر قرار است نظم، موجب صلح شود، باید مبتنی بر قانون و سازمان‌های اجراکننده قانون باشد. (همان)

دولت برای اینکه به مرحله کمال و تعالی برسد، باید واجد چیزی بیش از نظم باشد. کلید این مطلب در عبارت معروف «سنت آگوستین» است که می‌گوید: اگر از دولت «عدالت» برداشته شود، هیچ فرقی بین دولت و یک دسته دزد نیست، زیرا گروه دزدان نیز دارای رئیس و فرمانروایی هستند، دزدان با یکدیگر سوگند وفاداری خورده‌اند و غنایم طبق قانون بین آنها تقسیم می‌شود و اگر توفیق یابند که مال و منال خود را افزایش دهند و سرزمین‌هایی را تصرف کنند به صورت دولت درمی‌آیند، با این تفاوت که در مرحله قبلی یاغی و قانون شکن لقب می‌گرفتند و در وضع جدید خود قانون را در دست دارند. (همان)

حکومت‌داری خوب

سازمان‌ها و افراد مختلف براساس نوع نگرش و نگرانی‌های خود، تعاریف متعددی از حکومت‌داری خوب ارائه کرده‌اند که هر یک بیانگر بخشی از این مفهوم است. قبل از بررسی تعاریف موجود در این زمینه شاید تعریف واژه حکومت‌داری ضروری باشد (جمعی از اساتید مدیریت، ۱۳۷۸: ۶۵).

براساس تعریفی کلان، حکومت‌داری عبارت است از فرآیندی که به واسطه آن مؤسسات دولتی به اداره امور عمومی می‌پردازند، منابع عمومی را مدیریت کرده و از حقوق افراد جامعه حمایت می‌کنند^۱ و بنا به تعبیری دیگر حکومت‌داری عبارت است از شیوه به‌کارگیری قدرت در مدیریت توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور. در تعریف اخیر

حکومت‌داری مستقیماً با مدیریت فرآیند توسعه پیوند می‌یابد و بخش عمومی و خصوصی را به‌طور توأم دربرمی‌گیرد. برخی از صاحب‌نظران تعریف گسترده‌تری از حکومت‌داری ارائه کرده‌اند. به‌زعم آنان حکومت‌داری فرآیندی است که از طریق آن به‌طور جمعی مسائل مبتلا به جامعه را حل کرده و نیازهای جامعه را برطرف می‌کنیم. طبق این دیدگاه، حکومت‌داری صرفاً شامل دولت نمی‌شود بلکه بخش خصوصی و افراد و گروه‌های جامعه مدنی را نیز دربرمی‌گیرد و سیستم‌ها، رویه‌ها و فرآیندهایی که به نوعی در امر برنامه‌ریزی، مدیریت و تصمیم‌گیری دخیل هستند را نیز شامل می‌شود^۱ با عنایت به تعاریف پیش گفته و درک عمومی از مفهوم حکومت‌داری، می‌توان گفت که حکومت‌داری خوب^۲، برکیفیت و نحوه انجام وظیفه حکومت‌داری تأکید می‌کند (همان).

براساس یکی از تعاریف ارائه شده، حکومت‌داری خوب عبارت است از انجام وظایف حکومت به شیوه‌ای عاری از فساد، تبعیض و در چارچوب قوانین موجود. در این تعریف، حکومت‌داری خوب به‌عنوان انجام وظایف حکومت به شیوه‌ای منصفانه مورد توجه قرار گرفته است. با این دیدگاه و براساس تعاریف متعددی که از حکومت‌داری خوب ارائه شده است می‌توان گفت حکومت‌داری خوب عبارت است از؛ فرآیند تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی با مشارکت سازمان‌های جامعه مدنی و با رعایت اصول شفافیت، پاسخگویی و اثربخشی به‌گونه‌ای که ضمن برآوردن نیازهای اساسی جامعه، به تحقق عدالت، امنیت و توسعه پایدار منابع انسانی و محیط‌زیست منجر شود (همان).

نقش دولت

نقش دولت‌ها در دنیای معاصر متفاوت از گذشته است. امروزه دولت به مجموعه‌ای اطلاق می‌شود که منافع اکثریت جامعه را مدنظر دارد و نگهبان ارزش‌های دموکراتیک نظیر عدالت اجتماعی، آزادی و آموزش و پرورش برای همه است. امروزه دولت‌ها ضمن تأمین رضایت عمومی مردم، وظیفه توسعه و پیشرفت اقتصادی و اجتماعی را عهده‌دار هستند. در کشورهای در حال توسعه نیز دولت با بخش عمومی نقش فزاینده‌ای

در توسعه اقتصادی و اجتماعی دارد. دولت‌ها علاوه بر سیاست‌گذاری‌ها، از شرکت‌ها و مؤسسات دولتی به‌عنوان یک وسیله نهادی مهم و قابل توجه توسعه و سیاست عمومی استفاده کرده‌اند (جمعی از اساتید مدیریت، ۱۳۷۸: ۷۰).

نوع دخالت دولت برای دستیابی به اهداف خود در نقش‌های اصلی زیر قابل طبقه‌بندی است:

۱. **نقش تخصیصی:** فرایندی که طی آن، چگونگی استفاده از کلیه منابع و امکانات جهت تولید کالاها و خدمات عمومی تعیین می‌گردد. هدف ایفای نقش تخصیص به خاطر ناتوانی بازار از تخصیص بهینه عوامل تولید است.

۲. **نقش ثبات بخشی (تثبیتی):** مجموعه خط‌مشی‌هایی که جهت حصول به وضعیت پایداری در قیمت‌ها، رشد مطلوب در تولیدات و اشتغال و وجود تناسبی معقول در تراز پرداخت‌ها، اعمال می‌گردد، در قالب نقش تثبیتی مطرح می‌شود. مانند نرخ بهره و تعدیل تعرفه‌ها هدف جلوگیری از نوسانات شدید اقتصادی است.

۳. **نقش عدالت خواهانه (توزیعی):** تعدیل‌هایی که در وضع درآمدها و ثروت‌ها صورت می‌گیرد تا جامعه به شرایطی نائل شود که توزیع نهایی عادلانه یا منصفانه گردد، تحت عنوان نقش توزیعی دولت بررسی می‌گردد، مانند خدمات رایگان هدف توزیع عادلانه درآمدهاست.

۴. **نقش قانون‌گذاری (قانونی):** تدابیر مربوط به تدوین و حفظ مقررات اقتصادی وظیفه قانونی حکومت را نشان می‌دهد. مانند تعیین حداقل دستمزد و قوانین حفظ محیط‌زیست.

هدف ایجاد بستر حقوقی برای فعالیت سالم اقتصادی و تعیین حقوق مالکیت و طرز اعمال آن است (همان).

دولت خوب

از دیدگاه بانک جهانی، دولت خوب دارای ویژگی‌های زیر است:

۱. دادن حق اظهارنظر و پاسخگویی به شهروندان؛

۲. دوری بی‌ثباتی سیاسی و خشونت؛

۳. اثربخش بودن دولت؛
 ۴. بالا بودن کیفیت مقرراتی که تنظیم می‌کند؛
 ۵. حاکم بودن قانون؛
 ۶. مبارزه کردن با فساد؛
- شاخص‌های توسعه انسانی از دیدگاه برنامه‌های توسعه سازمان ملل^۱ (۱۹۹۷) ویژگی حکمرانی یا حاکمیت خوب را شامل موارد زیر می‌داند (طباطبایی، ۱۳۸۶: ۵۹):
- مشارکت‌پذیری و شهروندمداری؛
 - پایداری در ارکان سیاسی و اداری؛
 - قانون‌مداری و مقبولیت عامه؛
 - شفافیت؛
 - پاسخگویی؛
 - ضمانت برابری و عدالت اجتماعی؛
 - داشتن اقتصادی کارا و اثربخش؛
 - برقراری توازن جنسیتی؛
 - ارائه چشم‌انداز قابل قبول؛
 - تنوع بخشی در سازوکارهای اجرایی؛
 - توانمندسازی و تسهیل‌گری و فراهم کردن زمینه برای ابتکار و خلاقیت.

سیستم

سیستم مجموعه‌ای منظم از اجزاء به هم پیوسته است که برای رسیدن به یک هدف خاص با یکدیگر در تعامل می‌باشند. می‌توان گفت که سیستم چهار جزء اصلی دارد: ورودی، خروجی، پردازش و کنترل.

سیستم مجموعه‌ای از عناصر یا اجزایی است که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم با یکدیگر وابستگی و ارتباط دارند. این عناصر با ایجاد شبکه‌ای از روابط متقابل یک کل پویا را شکل می‌دهند. عناصر سیستم ممکن است نسبتاً ساده و ایستا یا پیچیده و پویا و متنوع باشند. ارتباط بین عناصر نیز ممکن است دو طرفه، خطی، غیرخطی یا

دوره‌ای و متناوب باشد. روابط متقابل کم و بیش ایستا بین عناصر سیستم در مقطعی از زمان، ساختار خاصی را شکل می‌دهد و یک «کل» تشکیل می‌شود که دارای درجه‌ای از تداوم و حد و مرز نسبتاً مشخصی است (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۱۰۶).

ارتباط بین عناصر در میان اجزای سیستم، به‌صورت مبادله مواد، انرژی یا اطلاعات است و هر اندازه از سیستم‌های مکانیکی به طرف سیستم‌های ارگانیسم و اجتماعی پیشتر می‌رویم، ارتباط بین اجزا بیشتر شکل مبادله اطلاعات به خود می‌گیرد.

هر سیستم دارای اجزایی است که هر یک نقش خاصی در تحقق اهداف سیستم دارند. داده‌ها^۱ کلیه ورودی‌هایی هستند که به سیستم وارد می‌شوند و آن را فعال می‌سازند. فرایند تبدیل^۲، با تغییر و تبدیل داده‌ها آنها را به خروجی تبدیل می‌کند. چنانچه فرایند تبدیل سیستم بسیار پیچیده و نامشخص باشد به آن جعبه سیاه^۳ گفته می‌شود. باز داده‌ها^۴ کلیه خروجی‌هایی هستند که از سیستم خارج شده، مورد استفاده سیستم‌های دیگر قرار می‌گیرند. بازخور^۵، فرایندی چرخشی است که در آن مقداری از باز داده سیستم به‌عنوان اطلاعات به‌صورت داده به سیستم وارد شده، سیستم را خود کنترل می‌سازد و یک نوع تعادل در آن ایجاد می‌کند (همان: ۱۰۷).

ویژگی‌های سیستم

سیستم‌ها دارای چهار ویژگی در تعامل و فرایندها می‌باشند: جامعیت^۶، همپایانی^۷، انتروپی منفی^۸، و دگرگونی ضروری^۹.

جامعیت: ویژگی جامعیت به‌این نکته اشاره دارد که در هر سیستمی، کل چیزی بیش از مجموعه اجزای سازنده آن است. خواص سیستم مآخوذ از ماهیت تعاملی عناصر و اطلاعاتی است که در آن از طریق فرآیندهای بازخورد و مبادله جریان می‌یابد (میلر، ۱۳۸۶: ۱۰۲).

-
1. inputs
 2. transformation process or throughput
 3. black box
 4. outputs
 5. feedback
 6. holism
 7. equifinality
 8. negative entropy
 9. requisite variety

همپایانی: براساس خاصیت همپایانی سیستم، «هر سیستمی می‌تواند به‌رغم شرایط ابتدایی و مسیرهای متفاوت به یک نتیجه نهایی دست یابد» (کاتزوکان، ۱۹۷۸، ۳۰) به نقل از (میلر، ۱۳۸۶: ۱۰۳) این موضوع متأثر از تعامل متقابل عناصر سیستم است. از آنجا که عناصر سیستم به وسیله روش‌های پیچیده‌ی متفاوتی با یکدیگر پیوستگی دارند، هر سیستمی به اشکال مختلف به هدف خود دست می‌یابد.

آنتروپی منفی (نگانترویی): آنتروپی در سیستم‌های بسته، گرایی می‌باشد که سبب نابودی آنها می‌شود. برای مثال اگر بدن انسان نسبت به محیط خارجی به گونه‌ای بسته عمل نماید (غذا، آب یا اکسیژن دریافت نکند) به سرعت رو به نابودی می‌گذارد. در صورتی که در سیستم‌های باز که از مشخصات آن می‌توان وجود آنتروپی منفی را نام برد، در حفظ و سلامتی خود کوشا هستند. آنتروپی منفی از طریق جریان یابی اطلاعات و مواد بین محیط و سیستم ایجاد می‌شود. باکلی (۱۹۶۵) در این باره می‌گوید: «وقتی گفته می‌شود یک سیستم باز است، این صرفاً بدان معنا نیست که سیستم درگیر تغییرات درونی و تقابل با محیط است؛ بلکه به معنای این است که تغییرات درونی به‌عنوان یک عامل ضروری و اساسی سبب احیای سیستم می‌شود» (همان: ۱۰۳).

دگرگونی ضروری

آخرین ویژگی سیستم‌ها نیز درباره مرادوات بین سیستم و محیط خود است. ویژگی دگرگونی ضروری بیان می‌کند که فعالیت درونی سیستم همانند محیطی که سیستم عضو آن است، باید متنوع و پیچیده باشد. مورگان (۱۹۸۶) متذکر می‌شود: «تنها از طریق به‌کارگیری دگرگونی ضروری در کنترل‌های درونی است که یک سیستم می‌تواند با تنوع و تغییراتی که در محیط خود وجود دارد، کنار آید». در مجموع، وقتی سازمان یک سیستم در نظر گرفته شود، در آن مجموعه‌ای از عناصر را می‌توان دید که از سلسله مراتب برخوردارند، وابستگی متقابل دارند، با یکدیگر و محیط خود مبادله می‌کنند. از ویژگی‌های سیستم سازمانی وجود فرایندهای درون داد، میان‌داد و برون‌داد است که نیازمند تبادل با محیط و بازخورد مثبت و منفی است. به دلیل وجود تعامل درونی و بازبودن سیستم‌های سازمانی در آن ویژگی‌های جامعیت، هم پایانی، دگرگونی ضروری و آنتروپی منفی ایجاد می‌شود (همان: ۱۰۳).

نظام‌های تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری

فرایند تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری در نظام‌های مدیریت دولتی اهمیت ویژه‌ای دارد و همواره مورد توجه گسترده‌ی دانشمندان علوم اداری، اجتماعی، رفتاری و ریاضی است و دانشمندان مزبور الگوی علمی خاصی را برای اجرای فرایند اخذ تصمیم ارائه کرده‌اند. چستر بارنارد^۱، تصمیم‌گیری را بخش بنیادی فرایند مدیریت می‌داند و معتقد است: تصمیم‌گیری انتخاب یک راه از بین راه‌هاست، که به تصمیم‌گیری فردی و سازمانی تقسیم‌بندی می‌شود، البته تصمیم‌گیری سازمانی از تصمیم‌گیری فردی منطقی‌تر و عقلانی‌تر است. برخی دانشمندان دیگر اعتقاد دارند: تصمیم‌گیری‌های اداری با تصمیمات درباره مسائل روزانه تفاوت ماهوی دارد. تصمیم‌گیری اداری، فرایندی است که در سازمان به منظور تحقق تکالیف محول شده جریان دارد و ضمن این که شمول عام دارد در جهت جامعه اتخاذ می‌شود. این گونه تصمیمات به دو نوع مدیریتی و سیاسی تقسیم می‌شود (برهانی، ۱۳۸۶: ۹۰).

تصمیم‌گیری‌های مدیریتی

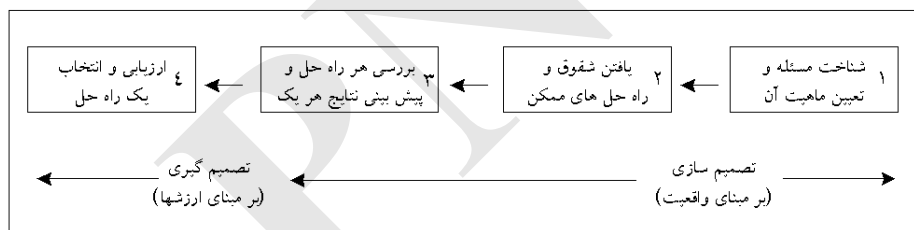
این نوع تصمیم‌گیری‌ها چه در مرحله آماده‌سازی تصمیم (تصمیم‌سازی) و چه در مرحله اجرای تصمیم (تصمیم‌گیری) تابع قوانین و مقررات عمومی است و به منظور تحقق اهداف معین اجتماعی اتخاذ می‌شود و در جهت حرکت منطقی و سالم امور جامعه با استفاده از ارتباطات ملموس اجتماعی و ضابطه‌های مشخص، توسط مدیر یا رئیس به اجرا در می‌آید (همان: ۹۱).

تصمیم‌گیری‌های سیاسی

این نوع تصمیم‌گیری‌ها مانند تصمیم‌گیری‌های مدیریتی، به منافع کلی و عمومی جامعه نظر دارد. اما به دلیل وجود فشارهای خارجی و به تبع آن جانبداری، خلاف تصمیم‌گیری‌های مدیریتی به ارتباطات ملموس اجتماعی یا واقعیات و ضوابط موجود در جامعه توجه ندارند، صحت و دقت ندارند، افکار عمومی جامعه نسبت به این گونه تصمیم‌گیری‌ها بسیار حساس است و بازتاب نشان می‌دهد. بنابراین دولت‌مردان سیاسی

بیشتر مایل‌اند تصمیماتی بگیرند که حساسیتی در بین مردم ایجاد نکند^۱ تا وجاهت سیاسی حفظ شود. تداخل تصمیم‌گیری‌های سیاسی و مدیریتی در سازمان‌ها و برخورد این دو جریان در سلول‌های اداری، موانعی در فعالیت سازمان‌ها ایجاد می‌کند که منجر به عدم تحرک امور می‌شود و وضعیت بی‌تصمیمی و گاهی تعارض را ایجاد می‌کند.

هربرت سایمون نظریه پرداز، روان‌شناس سازمانی و برنده جایزه نوبل که تئوری تصمیم منسوب به اوست، الگوی تصمیم‌گیری رضایت بخش را که از ترکیب دو الگوی عقلایی و ارزشی یعنی تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری حاصل می‌شود ارائه کرده است. او تصمیم‌گیری را معادل مدیریت می‌داند و تصمیم‌گیری در نظریه‌ی او قلب اداری به‌شمار می‌رود. براساس عقاید سایمون: فرآیند اخذ تصمیم از دو بخش تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری به‌وجود آمده است. به عبارت دیگر سایمون معتقد است: هر تصمیمی دو بخش دارد که از مبانی مختلفی سرچشمه می‌گیرد. بخش اول، تصمیم‌سازی است که از مبنای واقعیت ناشی می‌شود و بخش دوم یعنی تصمیم‌گیری، بر مبنای ارزش و اعتقاد استوار است (برهانی، ۱۳۸۶: ۹۲).



شکل ۱-۱ فرآیند اخذ تصمیم در مدل سایمون (برهانی، ۱۳۸۶: ۹۲)

واقعیت، مبنای فرایند تصمیم‌سازی است یعنی کارشناسان و متخصصان بر مبنای واقعیت‌ها و براساس تجارب علمی و موازین تخصصی و دور از نفوذ ارزش‌ها، به بررسی تنگناها و مشکلات مورد تصمیم می‌پردازند و نسبت به یافتن راه‌حل‌های مختلف و تجزیه و تحلیل هر راه‌حل مطابق با شکل ۱-۱ اقدام می‌کنند. به عبارت دیگر، فرآیند تصمیم‌سازی شامل: تشخیص مشکل، تعیین راه‌حل‌های ممکن، و بررسی

و پیش‌بینی نتایج حاصل از هر راه‌حل است.

ارزش مبنای فرایند تصمیم‌گیری است یعنی مدیران و تصمیم‌گیرندگان براساس بررسی‌ها و یافته‌های کارشناسان در فرایند تصمیم‌سازی (مراحل یک، دو و سه با در نظر گرفتن عوامل محیطی یعنی عوامل فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و سرانجام با توجه به ارزش‌ها و اعتقادات شخصی سعی می‌کنند راه‌حل‌ها را ارزیابی و یکی از آنها را که رضایت‌بخش‌تر، مناسب‌تر، کارسازتر، و سودمندتر به نظرشان برسد، انتخاب کنند) (مرحله چهار).

مدل اخذ تصمیم در مجامع تصمیم‌گیرنده قانونی و اجرایی میهن اسلامی ایران به کار گرفته می‌شود.

بنابراین، فرآیند اخذ تصمیم در جمهوری اسلامی ایران شورایی است و شوراهای ارکان تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری در دولت ایران هستند. مانند مجلس شورای اسلامی، شورای موقت رهبری، شورای نگهبان، و شورای اداری استان یا شهرستان (همان).

ساختار سازمانی

منظور از ساختار سازمانی فرایندی است که در آن، فعالیت‌های سازمانی تقسیم، سازماندهی و هماهنگ می‌شوند. (سیدجوادین، ۱۳۸۲: ۳۶۲)

سازمان پدیده‌ای اجتماعی به‌شمار می‌آید که به‌طور آگاهانه هماهنگ شده و دارای حدود و ثغور نسبتاً مشخصی بوده و برای تحقق هدف یا اهدافی براساس یک سلسله مبنایی دایمی فعالیت می‌کند. عبارت «به‌صورت آگاهانه هماهنگ شده» دلالت بر مدیریت دارد. «پدیده‌ای اجتماعی» دال بر این معنا است که سازمان از افراد و گروه‌هایی که با هم در تعاملند تشکیل شده است. الگوهای تعاملی که افراد داخل سازمان از آن تبعیت می‌کنند تصادفی به‌وجود نیامده است بلکه در خصوص آنها قبلاً اندیشه شده است. از این رو چون سازمان‌ها پدیده‌ای اجتماعی‌اند لذا الگوهای تعاملی اعضای آنها بایستی موزون و هماهنگ باشند تا ابهام و سردرگمی حداقل گردد و در نتیجه اطمینان حاصل شود که وظایف مهم سازمان انجام می‌پذیرد. نتیجه آنکه تعریف ما از سازمان به‌طور صریحی نیاز به هماهنگی در الگوهای تعاملی بین افراد را مسلم می‌داند.

یک سازمان مرزهای نسبتاً مشخصی دارد تا بتوان اعضای را از غیر اعضاء باز شناخت. مشخص شدن چنین مرزهایی از طریق انعقاد قراردادهای رسمی یا غیررسمی بین اعضاء و سازمان صورت می‌گیرد. ساختار سازمان تصریح می‌کند که وظایف چگونه تخصیص داده شوند، چه شخصی به چه کسی گزارش دهد و ساز و کارهای هماهنگی رسمی و همچنین الگوهای تعاملی سازمان که باید رعایت شوند کدامند (رابینز، ۱۳۷۸: ۲۲).

ساختار سازمانی در نمودار سازمانی نمایان می‌شود نمودار سازمانی یک نماد قابل رؤیت از کل فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمان است.

در تعریف ساختار سازمانی به سه رکن اصلی اشاره می‌شود (دفت، ۱۳۷۷: ۳۴):

۱. ساختار سازمانی تعیین‌کننده روابط رسمی گزارشگری در سازمان است و نشان‌دهنده سطوحی است که در سلسله مراتب اداری وجود دارد و نیز حیطه کنترل مدیران یا سرپرستان را مشخص می‌کند.

۲. ساختار سازمانی تعیین‌کننده افرادی است که به صورت گروهی در دوایر مختلف کار می‌کنند و گروه‌بندی یا تقسیم‌بندی دوایری است که در کل سازمان وجود دارند.

۳. ساختار سازمان دربرگیرنده طرح سیستم‌هایی می‌شود که به وسیله آنها فعالیت‌های همه دوایر هماهنگ و یکپارچه می‌گردد و در نتیجه سیستم ارتباط مؤثر در سازمان تضمین خواهد شد.

شکل‌های جدید سازمانی ایجاد شده به وسیله فناوری

با پایان یافتن انقلاب صنعتی، ماهیت اساسی شغل‌های سازمانی در حال تغییر است. اگر چه عوامل زیادی مسئول چنین تحولی هستند. ولی باید عامل اصلی را پیشرف عامل رایانه‌ای دانست. همزمان با یورش افراد برای ورود به میدان متحول انقلاب فناوری برتر فرصت‌های جدیدی نیز ایجاد شده است. این روند بر سازمان‌ها تأثیرات شگرفی داشته است، برخی از این روندهای برجسته در سالهای اخیر را ملاحظه می‌کنیم (سیدجوادین، ۱۳۸۳: ۴۸):

الف) سازمان‌های کم حجم^۱

فناوری این امکان را فراهم ساخته که تعداد کمتری از کارکنان حجم بیشتری از کار را نسبت به گذشته انجام دهند. البته، ماشینی کردن^۲، یعنی فرایند جایگزینی ماشین به جای انسان، مسئله جدیدی نیست. فرایند ماشینی کردن طی چند قرن و به تدریج انجام شد. امروزه، داده‌های دیجیتالی به جای وسایل بزرگ مکانیکی مورد استفاده قرار می‌گیرد. فرایندی که دانشمندان آن را «اطلاعاتی شدن» محل کار می‌نامند.

ب) اطلاعاتی شدن^۳

فرایندی را تشریح می‌کند که در آن، با وارد کردن داده‌ها^۴ اشیاء را به کار می‌گیرند. وقتی شغل‌ها اطلاعاتی می‌شوند، فناوری اطلاعات برای تغییر کار فیزیکی گذشته به استفاده از توالی دستورات دیجیتالی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

برخلاف فرآیند تدریجی ماشینی کردن، فناوری امروزی و به تبع آن فرآیند اطلاعاتی شدن سازمان‌ها سرعت رشد می‌کند و ماهیت کار بسیار متحول و متغیر شده است. به همین دلیل، بسیاری از شغل‌ها از سازمان حذف شده‌اند و بسیاری نیز کوچک‌تر از گذشته شده‌اند.

ج) تأمین منابع

روش دیگری که از سازمان‌ها برای ساختاردهی مجدد خود استفاده می‌کنند حذف کامل آن بخش‌هایی است که قسمت‌های غیراصلی کسب و کار را انجام می‌دهند که با سپردن آنها به شرکت‌های خارجی صورت می‌گیرد. این عمل تحت عنوان تأمین منابع از خارج^۵ شناخته می‌شود. با استفاده از این برنامه شرکت می‌تواند بر آنچه که بهتر انجام می‌دهد یعنی قابلیت کلیدی و شایستگی اصلی^۶ خود تمرکز نماید. به عنوان مثال برخی شرکت‌ها با سپردن فرآیندهای مالی و نگهداری به شرکت‌های بیرونی، یک سازمان

1. Leaner Organizations
2. automation
3. Informating
4. Inserting Data
5. Outsourcing
6. Core Competency

می‌تواند کوچک‌تر شده و بر آنچه که بهتر انجام می‌دهد یعنی تولید تمرکز نماید.

د) نیروی کار بر مبنای اقتضاء^۱

سازمان‌ها گاهی به‌جای حذف تمامی برخی از وظایف سازمانی و سپردن آنها به شرکت‌های بیرونی، بعضی از شغل‌های فردی را حذف نموده و در شرایط خاص افرادی را برای انجام آن کار استخدام می‌نمایند. چنین کارکنانی که نیروی کار مشروط نامیده می‌شوند افرادی هستند که به‌طور موقت برای انجام کارهای مورد نیاز سازمان و برای مدت زمان محدود به استخدام سازمان درمی‌آیند. کارکنان مذکور نه فقط کارکنان پاره‌وقت بلکه کارکنان روزمزد، قراردادی و متخصص مستقل را نیز شامل می‌شوند.

ه) شرکت مجازی؛ شبکه سازمان موقتی

با استفاده هر چه بیشتر از برنامه تامین منابع از خارج و تمرکز بر شایستگی‌های اصلی، ممکن است برخی سازمان‌ها نتوانند کلیه کارهای لازم جهت تکمیل یک پروژه را انجام دهند. بنابراین، اگر چند سازمان دارای شایستگی‌های اصلی مکمل یکدیگر باشند و با همدیگر روی یک پروژه خاص کار کنند، گروه همکاری بسیار قدرتمندی تشکیل خواهد شد. این مسئله، ایده ایجاد ترتیبات سازمانی به نام شرکت مجازی می‌باشد. یک شرکت مجازی، سازمانی موقتی و بسیار انعطاف‌پذیر است که به‌وسیله گروهی از شرکت‌ها و جهت بهره‌برداری از یک فرصت ویژه تأسیس می‌شود. (همان)

دولت الکترونیک

یکی از مهم‌ترین فرصت‌هایی که فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی را پیش روی ما قرار می‌دهند، امکان استفاده از این فناوری برای بازآفرینی مجدد، معماری دولت و قابل دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر ساختن آن است. با توسعه علم و فناوری عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده‌اند تا دولت‌ها را وادار به تجربه شکل جدیدی از اداره جامعه بکنند. انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به‌طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و

انتظارات باشد. آنان خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفاها معطل نشوند، خدمات باکیفیت‌تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزان‌تری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است.

استفاده از این نوآوری‌ها در فرآیند اداره امور جامعه، موجب پدیدار شدن موضوعی به نام دولت الکترونیک شده است. دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه پیشبرد چنین شرایطی مهیا نموده و درصدد برآمده‌اند که فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند به‌کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی است.

امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می‌شود.

دولت الکترونیک برای بهبود کیفیت خدمات‌رسانی به شهروندان، فرصت‌های خوب زیادی را ایجاد می‌کند. شهروندان قادرند به جای چند روز یا چند هفته ظرف چند دقیقه یا چند ساعت اطلاعات یا خدمات مورد نظر خود را دریافت کنند. شهروندان، شرکت‌ها و سازمان‌های وابسته به دولت می‌توانند بدون استخدام وکلای دادگستری و حسابداران گزارش‌های خواسته شده را دریافت کنند. کارمندان دولت می‌توانند به سادگی و به صورت کارآمد مانند کارکنان دنیای تجارت امور خود را انجام دهند. استقرار دولت الکترونیک به بهبود موارد ذیل در دولت منجر خواهد شد:

- تسهیل خدمت‌رسانی به شهروندان؛
- حذف رده‌هایی از مدیریت دولتی، کوچک‌سازی اندازه دولت؛

- تسهیل اخذ اطلاعات و خدمات توسط شهروندان و شرکت‌ها و همچنین سازمان‌های وابسته به دولت؛
- تسهیل فرآیندهای کاری سازمان‌ها و کاهش هزینه‌ها از طریق ادغام و حذف سیستم‌های اضافی و موازی.

ویژگی‌ها و خصوصیات نظام اداری مطلوب

۱. نظام‌گرا و همه‌سونگر
۲. کارا، بهره‌ور و ارزش‌افزا
۳. پاسخگو و شفاف
۴. اثربخش، نتیجه‌گرا و کیفیت‌مدار
۵. شهروندمدار، خدمتگزار و مردم‌سالار
۶. سالم، عاری از فساد و تبعیض
۷. مشارکت‌جو و مشارکت‌پذیر
۸. شایسته‌سالار و دانش‌گرا
۹. آینده‌بین، دورنگر و هدفمند
۱۰. قانون‌مدار، ضابطه‌مند و اخلاق‌گرا
۱۱. مدیر و راهبر
۱۲. توسعه‌گرا و نواندیش

تعاریف سازمان

سازمان به‌عنوان یک سیستم عقلایی: سازمان رسمی، اشتراک مساعی آگاهانه، عمومی و هدفدار بین افراد می‌باشد.

از نقطه نظر نگرش سیستم عقلایی، سازمان ابزای است که برای رسیدن به هدف‌های مشخص طراحی شده است. واژه عقلایی به معنی «عقلایی بودن محدود» به‌کار گرفته شده است و به محدوده‌ای از یک سری فعالیت‌ها اشاره می‌کند که به نحوی سازمان‌یافته‌اند که منتهی به هدف‌های از پیش تعیین‌شده یا حداکثر کارایی می‌شوند. بنابراین عقلایی بودن نه تنها به انتخاب اهداف بلکه به چگونگی رسیدن به آن

اهداف نیز اشاره می‌کند. سازمان‌ها گروه‌هایی هستند که جهت پیگیری اهداف نسبتاً خاص تشکیل یافته و ساختارهای اجتماعی با سطوح نسبتاً بالایی از رسمیت را نشان می‌دهند.

سازمان به‌عنوان یک سیستم طبیعی: سازمان‌ها گروه‌هایی هستند که بقای سازمان هدف مشترک افراد آن بوده و آن‌ها با فعالیت‌های دسته جمعی برای دستیابی به این هدف به‌صورت غیررسمی ساختار یافته‌اند. این تعریف توجه خود را به ساختار رفتاری معطوف می‌کند.

طرفداران سیستم طبیعی تأکید دارند که سازمان‌ها اولین و مهمترین فعالیت‌های گروهی می‌باشند. در حالی که دیدگاه سیستم عقلایی بر آن ویژگی‌هایی از سازمان تأکید می‌ورزد. که آن را از دیگر انواع گروه‌های اجتماعی متمایز می‌سازد. دیدگاه طرفداران سیستم طبیعی به هدف این است که اهداف سازمانی و ارتباط آن‌ها با رفتار افراد را غامض تر می‌پندارند. در دیدگاه سازمان به‌عنوان یک سیستم طبیعی، تأکید بر این است که سازمان‌ها بیش از ابزاری جهت دستیابی به هدف‌های محدود و مشخص می‌باشند. آن‌ها اساساً گروه‌های اجتماعی هستند که برای تطابق و بقا در محیط خاص تلاش می‌کنند.

سازمان به‌عنوان یک سیستم باز: سازمان‌ها عبارت از سیستم‌هایی از فعالیت‌های وابسته به هم می‌باشند که ائتلافات متغیر افراد سازمانی را به هم مرتبط کرده و به وسیله محیط‌هایی که در آن‌ها عمل می‌کنند (بسته به میزان تبادل با محیط و سهم محیط در به‌وجود آوردن آن‌ها) احاطه می‌شوند.

نگرش سیستم باز، حوزه‌های جدید مطالعاتی مانند سایبرنتیک^۱ و نظریه اطلاعات را به‌وجود آورد و باعث کاربردهای جدیدی مانند مهندسی سیستم و تحقیق در عملیات گردید. رشته‌های موجود از جمله مطالعه سازمان‌ها را دگرگون ساخت و ارتباط نزدیک‌تری بین رشته‌های علمی برقرار کرد (اسکات، ۱۳۷۴).

اهمیت سازمان

هر جامعه‌ای برای رسیدن به اهداف خودش نیازمند سازمان‌هاست. تقریباً هر کالایی که

شما مشتری آن هستید و هر خدمتی که می‌خواهید، از طریق تلاش جمعی دو یا چند نفر از افراد قابل حصول می‌باشد. سازمان‌ها چیزهایی را تولید می‌کنند و دارای هدفی می‌باشند. یک سازمان مجموعه‌ای از افراد می‌باشد که برای رسیدن به اهدافی گرد هم می‌آیند. یک دلیل عمده برای استخدام مدیران این است که آنها اعضای سازمان را برای رسیدن به اهداف تلاش‌های جمعی، یاری می‌رسانند. سازمان مجموعه‌ای است که مدیر عمل مدیریت را انجام می‌دهد، و فرصتی برای عمل مدیریت وقتی که در کاری تلاش یک فرد درگیر است وجد ندارد.

سازمان‌ها در اطراف ما هستند و زندگی ما را به شیوه‌های متعددی شکل می‌دهند. آنها منابع را برای رسیدن به اهداف و ستاده‌های مطلوب با هم ترکیب می‌کنند و مصرف می‌نمایند و کالاها و خدمات را به‌طور کارا تولید کرده نوآوری را تسهیل می‌نمایند. همچنین از فناوری بر مبنای رایانه و کارخانجات مدرن استفاده می‌کنند و خود را با تغییرات محیطی تطبیق داده و بر آن نفوذ می‌کنند و برای مالکان، مشتریان و کارکنان ارزشی ویژه ایجاد می‌نمایند در نهایت با چالش‌های تنوع، اخلاقیات، الگوهای مسیر شغلی و انگیزش و هماهنگی کارکنان همگام می‌شوند. در بررسی سازمانی اهمیت سازمان می‌توان به اهداف هفت‌گانه‌ای اشاره کرد که هر سازمان باید به نوعی درصدد دست یافتن به این اهداف باشد، این اهداف عبارتند از (حقیقی، ۱۳۸۶: ۱۷):

۱. سازمان باید بتواند برای رسیدن به هدف منابع لازم را تهیه نماید.
۲. سازمان باید بتواند کالاها و خدمات ارائه شده را با کیفیتی مطلوب و راندمانی بالا ارائه نماید.
۳. سازمان باید بتواند نوآوری و خلاقیت را در بین اعضاء سازمان تشویق و تسهیل کند.
۴. بهره‌برداری از کامپیوترها و سیستم‌های مکانیزه و تکنولوژی نوین را مورد استفاده قرار دهند.
۵. سازمان باید بتواند خود را با محیط خارجی وفق داده، و همچنین بر محیط خارجی تأثیر بگذارد.
۶. سازمان باید بتواند به دیدگاه‌های صاحبان سرمایه، مشتریان و کارکنان توجه نماید و به ارزش‌های مورد نظر آنان احترام بگذارد و نیز بتواند به چالش‌های داخلی

سیستم توجه نماید، تعارض، درگیری‌ها و تضادهای بی‌خود را از بین ببرد.
۷. در افراد سیستم ایجاد انگیزه نماید.

این اهداف تقریباً برای تمامی سازمان‌ها مهم می‌باشد که اگر ما سازمان را به‌عنوان یک سیستم باز بدانیم، مهمترین رکن آن تعامل داخلی سازمان و همچنین تطبیق سازمان با محیط خارجی است (همان) دفت سازمان را دارای چهار ویژگی می‌داند:
۱. یک نهاد اجتماعی است ۲. مبتنی بر هدف است ۳. ساختار آن به‌صورتی آگاهانه طرح‌ریزی شده و دارای سیستم‌های فعال و هماهنگ است ۴. با محیط خارجی ارتباط دارد (دفت، ۱۳۸۲: ۱۹).

سازمان رسمی

سازمان‌ها به‌صورت کم و بیش آشکار نشان می‌دهند که چگونه کارشان را انجام می‌دهند و چگونه اجزای آنها با هم مرتبط هستند. رویه‌های منابع انسانی (خط‌مشی‌های استخدام و پاداش)، طراحی شغل و ساختار کلی سازمان مواردی هستند که سازمان رسمی را شکل می‌دهند.

رویه‌های منابع انسانی بیان می‌کنند که چگونه اعضا آموزش می‌یابند، چگونه پاداش می‌گیرند، چگونه ترقی می‌کنند، در اولین حضور چه سمتی را بر عهده می‌گیرند و غیره شرح شغل توصیف می‌کند که چه وظایفی باید در یک شغل انجام‌پذیرند. شرح شغلی که تیلور برای یک شغل خاص وضع کرده بود نیز شکلی از این شرح شغلی است.

ساختار سازمان به گروه‌هایی اطلاق می‌شود که در کنار هم برای انجام وظایف گرد می‌آیند و واحدهای بزرگ‌تری مثل تیم و بخش را می‌سازند. این ساختارها می‌تواند به‌صورت‌های عملکردی، چندبخشی، ماتریسی و غیره تقسیم شود.

سازمان غیر رسمی

این مفهوم به آن ویژگی‌های برآیندی سازمان اشاره می‌کند که بر شیوه عملکرد سازمان اثر می‌گذارد و شامل فرهنگ سازمانی، هنجارها، ارزش‌ها، شبکه‌های اجتماعی درون و برون از سازمان قدرت و سیاست و اعمال رهبران می‌باشد. فرهنگ الگو‌هایی از

ارزش‌ها، باورها و توقعات را که در اغلب اعضای سازمان مشترک است نشان می‌دهد. شبکه‌های اجتماعی ارتباطات غیررسمی‌ای هستند که بین افراد سازمان وجود دارد. هنگامی که افراد و واحدهای فرعی مسائل کاری را دنبال کرده و محیط منابع سازمان دچار تغییر می‌شود قدرت و سیاست شکل می‌گیرد.

اعضای سازمان هر یک بنا به انگیزه‌های خاصی در سازمان‌ها مشارکت می‌کنند. میزان و شدت مشارکت آنها بسیار با هم متفاوت است. آنها در سن، جنس و قومیت متفاوت هستند. رهبران و اعمال آنها می‌تواند تأثیر بزرگی در سازمان داشته باشند. هر کدام از عناصر بالا، محیط، راهبرد و اهداف، کار و فناوری، سازمان رسمی و غیررسمی و افراد، اجزای مهم همه سازمان‌ها هستند. هر کدام از آنها توسط یکی از تحلیل‌گران سازمانی اهمیت شایانی را دریافت کرده است.

سازمان‌های پویا

سازمان‌های پویا سازمان‌هایی هستند که با فراگیری و آموزش مستمر، بستر مورد نیاز برای پویایی و تغییر را در خود فراهم کرده‌اند.

به نظر گاردنر^۱ سازمان پویا، سازمانی است که بتواند در زمان تخصیص منابع برای ایجاد تحول در سازمان، بین آن منابع توازن ایجاد کند. به این منظور مدیران باید تفویض اختیار کنند، به کارکنان اجازه مشارکت بدهند و از طریق آموزش و پژوهش عملی زمینه رشد و شکوفایی استعدادهای بالقوه نیروی انسانی را فراهم آورند تا امر تغییر با موفقیت اجرا گردد (ریمون، شرمن، ۱۳۷۹).

آسیب‌شناسی سازمان‌ها

دیوانسالاری در اداره سازمان‌ها سابقه و کارکرد بسیاری دارد. با این حال سوء استفاده و یا سوء کارکردهایی را نیز به دنبال دارد که عمدتاً از کاربرد مناسب قدرت در سازمان‌ها صورت می‌گیرد. و آن هنگامی است که افراد شاغل در سازمان مورد استثمار قرار گرفته، رشد آنها متوقف شده و یا به هر حال دچار آسیب شوند. کاربرد نامناسب قدرت در بیرون سازمان نیز هنگامی به وجود می‌آید که اعضای جامعه که به خدمات و

یا تولیدات سازمان‌ها متکی هستند احساس کنند که سازمان‌ها پاسخگوی نیازها و یا علایق آن‌ها نیستند (اسکات، ۱۳۷۴).

مشکلاتی که در این زمینه برای افراد سازمان ممکن است ایجاد شود عبارتند از: از خود بیگانگی، بی‌انصافی و سازگاری بیش از حد. مسائل سازمان و مشکلات اجتماع عبارتند از مسئله پاسخگویی سازمان در مورد علایق و نیازهای جامعه و منافع سازمانی در برابر مسائل شخصی.

مسائل عمومی

۱. **عدم پاسخگویی:** شرط بقاء همه سازمان‌ها این است که منافعی برای مردم خارج از خود داشته باشند و در برابر نیازهای مردم پاسخگو باشند. و با کمک کردن به مردم سازمان‌ها برحسب ماهیت شان کمک‌های مختلف از مردم دریافت می‌کنند. پاسخگویی بیشتر در مورد سازمان‌های دولتی مطرح می‌شوند که باید در مقابل منافع مردم پاسخگو باشند.

- پاسخگویی سازمان‌های بخش دولتی

- پاسخگویی سازمان‌های بخش خصوصی: تحلیل‌گران معاصر به‌طور روزافزون نگران پاسخگویی سازمان‌های خصوصی به منافع مشتریان و اجتماع وسیع‌تر هستند.

۲. **بی‌رحمی:** نگرانی نهایی همراه با عملکرد سازمان‌ها در ارتباط با جوامع بی‌رحمی در رفتار آن‌هاست (همان).

پاسخگویی

پاسخگویی واژه‌ای پیچیده است که هم اکنون به‌صورت یک واژه معمولی درآمده است. کلمه‌ای که در همین چند دهه یا بیشتر از آن به ندرت و صرفاً به معنی و مفهوم نسبتاً محدودی به کار گرفته می‌شود. پاسخگویی در اساسی‌ترین مفهوم خود، به جوابگویی در برابر یک شخص، به خاطر عملکرد مورد انتظار تعبیر می‌شود. پاسخگویی، معمولاً چالشی برای مدیران است و در دوره اصلاحات حتی بیش از یک چالش است. زیرا امکان فرستادن پیام‌ها و ارتباط‌های مختلط را برای کارکنان پیرامون انتظارات بسیار بزرگ فراهم می‌کند. پاسخگویی محکمه دآوری است که در تعریف و تمجید از یکسو

و سرزنش و ملامت از سوئی دیگر توزیع می‌گردد.

مسئولیت و پاسخگویی

در فرهنگ‌های لغت مسئولیت^۱ به صورت موظف بودن، مورد سؤال بودن، در مورد انجام کاری تعریف شده است و پاسخگویی به صورت زیر تعریف شده است: فرایندی که ضمن آن همه اعضاء سازمان در برابر اختیارات و وظائف محوله باید جوابگو باشند. از نظر امور عمومی پاسخگویی یعنی کارکنان سازمان در هر مرتبه و مقامی باید سرزنش و یا ستایش ناشی از اخذ یک تصمیم یا انجام یک اقدام را بپذیرد، بنابراین کارکنان در هر رده سازمانی در برابر یک مقام ارشدتر از خود در برابر اقداماتشان پاسخگو می‌باشند. اما مسئولیت هر شخصی که دارای زیر دست است در برابر اقدامات آنها مسئول است. به عبارت دیگر پاسخگویی فردی است اما مسئولیت جمعی است. در پاسخگویی کارکنان در برابر اقدامات خود مسئول می‌باشند اما در مسئولیت مدیر برای اقدامات زیردستان مسئول شناخته می‌شود به طور مثال وزیر، مسئول اقدامات و کارهای انجام شده توسط کارکنان وزارتخانه خود می‌باشد. پاسخگویی در معنای پاسخ‌دهی مشتاقانه همانند کنترل، به هدف‌هایی اشاره دارد که با اولویت‌های افراد مطابقت داشته باشد. به هر حال در عین حال که کنترل به نقش اجباری فشار خارجی تأکید دارد، پاسخ‌دهی مشتاقانه به طور گسترده‌ای به اطاعت کلی کارکنان پیرامون درخواست‌های مردم با هر انگیزه‌ای که وجود دارد اشاره می‌کند. دقیقاً همان‌طور که پاسخگویی به عنوان یک وسیله قدرتمند در تحمیل کنترل به شمار می‌رود، به نحوی که گاهی اوقات همراه با کنترل شناخته می‌شود، همان اهمیت پاسخگویی در تشویق پاسخ‌دهی مشتاقانه نیز دیده می‌شود، به نحوی که گاهی این دو مفهوم با یکدیگر ادغام شده‌اند.

در پاسخگویی از مؤسسات فراهم‌کننده خدمات برای افراد جامعه، خواسته می‌شود که در برابر نیازهای مشتریان پاسخ‌دهی داشته باشند که این پاسخ‌دهی مشابه با روش شرکت‌های بخش خصوصی که برابر درخواست‌های مشتری حساسیت به خرج می‌دهند. در این قضیه پاسخ‌دهی مشتاقانه کارکنان به طور مستقیم در برابر مردم است به جای اینکه به طور غیرمستقیم از طریق نمایندگان مردم انجام شود.

پاسخ‌دهی مشتاقانه در برابر کارگزاران و عاملان خارجی به‌عنوان روح اصلی پاسخگویی به‌شمار می‌آید. از بعد دیگر پاسخ‌دهی مشتاقانه پاسخ‌دهی‌ای است که کارکنان در برابر عموم به‌طور مستقیم دارند. این موضوع به‌طور چشم‌گیری در متون مدیریت شکل گرفته است یکی از اهداف عمده‌ای که جنبش اصلاح مدیریتی پدید آورده است ایجاد مؤسساتی است که در برابر ارباب رجوع‌هایشان پاسخ‌دهی مشتاقانه داشته‌اند. به همان نحوی که شرکت‌های بخش خصوصی در برابر مشتری‌هایشان دارای برخورد مناسب هستند، کارکنان بخش دولتی نیز تشویق شده‌اند که هر چه بیشتر خوش برخورد باشند، عموم مردم مساعدت بیشتری می‌نمایند و به تبعیت از مقررات و آیین‌نامه‌ها یا اطاعت از دستورالعمل‌های مقامات ارشد بورکرات خود تمرکز و توجه کمتری داشته باشند.

توجه اصلی به ارباب رجوع تکیه کلام اصلی پاسخگویی است. کارکنان به‌ویژه کسانی که در ارائه خدمات دخیل هستند، در حال حاضر به‌عنوان پاسخگوی بدون واسطه در برابر عموم مردم قرار دارند به خاطر این ضرورت که آنها به نیازهای بیان شده توسط ارباب رجوع‌هایشان پاسخ می‌دهند.

گفته می‌شود که ارتباطات سبک بازار برای فراهم نمودن یک کانال دیگر جهت پاسخگویی است. زیرا که آنها مشوق‌هایی را برای فراهم‌کنندگان خدمات ایجاد می‌کند تا آنها خواسته‌های مصرف‌کنندگان را نیز به حساب آورد و در نظر بگیرند. یقیناً برخی از راهکارهای توجه به ارباب رجوع، روش‌های پاسخگویی به مفهوم اصلی آن را شامل می‌شود. به‌عنوان نمونه، حوزه‌ای جهت شکایت در مورد نارضایتی از خدمات و جبران خسارت وجود دارد. بیانیه‌هایی که در مورد روش‌های شکایت موجود است، مأموران بازرسی و دادگاه‌های اداری همه مؤسسات طراحی شده پاسخگویی هستند تا کارکنان هر چه بیشتر در برابر نیازهای مردم پاسخ‌دهی مشتاقانه داشته باشند.

اثربخشی و کارایی سازمانی

سازمان خوب یک مفهوم نسبی است نه مطلق. زیرا سازمانی که از یک نظر خوب است ممکن است از لحاظ دیگر بد باشد. در اثربخشی منظور آن است که هدف‌های اصلی و اساسی تعیین شوند و به آنها دست یابیم، اما در کارایی غرض آنست که هدف‌های

تعیین شده با حداکثر بازدهی حاصل شود به تعبیر یکی از صاحب‌نظران مدیریت^۱، در برنامه‌ریزی جامع با هدف اثربخشی کارهای درست انجام می‌گیرد^۲ (انتخاب هدف‌های صحیح)؛ در حالی که در برنامه‌ریزی عملیاتی با هدف کارایی تلاش در این است که کارها به درستی انجام‌پذیرند^۳ (الوانی، ۱۳۷۴: ۶۱).

ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین

مدیریت دولتی نوین با ویژگی ایده‌های بخش خصوصی و تفکرات مبتنی بر بازار به تدریج در اداره امور دولتی مورد توجه قرار گرفته است. عمده‌ترین ویژگی مدیریت دولتی نوین که به تبعیت از مدل‌های مدیریتی رایج در بخش خصوصی در مدیریت دولتی نوین مورد توجه صاحب‌نظران قرار گرفته‌اند عبارت‌اند از (طباطبایی، ۱۳۸۶: ۹):

۱. **بازگرایی:** اولویت دولت‌های جدید برای رویارویی با کمبود و خلاءهای توسعه‌ای عبارت است از توجه به ترجیحات و نیازهای پایدار با هدف ایجاد رقابت و کاهش هزینه.

۲. **برون‌سپاری:** تشویق دولت به اعطای قدرت و واگذاری قدرت، انحصارزدایی، و خصوصی‌سازی.

۳. **نتیجه‌گرایی:** تأکید بر نتایج ارزش‌آفرین و برداشتن محدودیت‌های قانونی و بوروکراسی زائد اداری به گونه‌ای که مدیر می‌تواند مافوق انتظارات، مقررات، و دستورالعمل‌ها ظاهر شود. به عقیده «آون هیوز» به‌طور خلاصه می‌توان تفاوت دو پارادایم گذشته را در تفاوت اداره امور با مدیریت دانست؛ اداره امور ضرورتاً به معنای پیروی از دستورات است اما مدیریت به دنبال دستیابی به نتیجه‌ها و در دست گرفتن کارهاست.

۴. **تمرکززدایی:** دولت‌ها با اعطای قدرت قانونی به واحدهای منطقه‌ای، محلی، شوراها، و مجامع مردمی دولتی، نیمه‌دولتی و غیردولتی روایی تصمیمات خود را افزایش دهند.

۵. **مشتری‌مداری:** گسترش آزادی‌های فردی و آزادی عمل بیشتر به مشتریان،

1. Peter Drucker (1983)
2. Doing the right things
3. Doing things right

مدیران، و کارکنان در تأمین نظرات مشتری و توجه هر چه بیشتر به دانش مشتریان در ارائه بهتر خدمات.

۶. **رقابت‌گرایی:** تأکید بر انضباط کار و پیروی از منطق هزینه در تصمیمات اداری و مدیریتی با تأکید بر مدل‌های عقلایی و حذف انحصارات و ایجاد قدرت برابر به بازیگران عرصه‌های مختلف.

۷. **کیفیت‌گرایی:** تأکید بر کارایی و بازده، کاهش تشریفات زائد اداری، شفاف‌سازی مقررات، و تأکید بر شاخص‌های حرفه‌ای و تخصصی در کلیه اجزای سازمان.

۸. **مشارکت‌جویی:** توجه به سازمان‌های غیر دولتی، نهادهای مردمی و بخش خصوصی به منظور گسترش‌ساز و کارهای بازار در ارائه بهتر خدمات، بوروکراسی‌زدایی، نفی رسمیت‌گرایی و سلسله‌مراتب اداری به‌گونه‌ای که منجر به رقابت بیشتر و مشارکت درونی در مدیریت سازمان‌ها شود.

۹. **حرفه‌ای‌گرایی:** برخلاف رویکرد اداره امور دولتی، رویکرد حرفه‌گرایی بر شایستگی‌های مدیران در فضای رقابتی تأکید دارد و دست مدیران را در ایفای نقش خود، فراتر از مقررات و دستورالعمل‌های از پیش تعیین شده، باز می‌گذارد و از این رو بر ویژگی‌هایی چون کارآفرینی، خلاقیت، خود‌مدیریتی، و آینده‌نگری رهبری سازمان‌ها در شرایط بحران برای مدیران تأکید دارد.

۱۰. **تأکید بر استانداردها و سنجش عملکرد:** تأکید بر هدف‌گذاری و تعیین استانداردهای عملکردی متناسب با اهداف و راهبردهای کلان و تأکید بر فعالیت‌های ارزش‌آفرین به‌گونه‌ای که منابع سازمان‌ها، فعالیت‌ها، و اهداف با راهبردهای سازمان به‌گونه‌ای تنظیم شود تا حسابداری مدیریت در سازمان‌ها را امکان‌پذیر سازد (همان: ۲۲).

ساختار وزارتخانه‌ها

یکی از پیامدهای ضروری سلسله‌مراتب و تخصصی کردن وظایف در سازمان بزرگ، ترتیب منظم واحدها به‌صورت گروه‌بندی‌های بزرگ‌تر و جامع‌تر است. این فرایند گروه‌بندی در کشورهایی که از نظر سوگیری سیاسی و سایر جنبه‌های نظام اداری متفاوتند، به روش یکسان و مشابهی صورت گرفته است. واحد اصلی وزارتخانه است

که زیر بخش اصلی مدیریت دولتی محسوب می‌شود. علی‌رغم تفاوت‌های اساسی در تعداد وزارتخانه و پدید آمدن برخی الگوهای متمایز گروه‌بندی آنچه از بررسی وزارتخانه‌های فعلی در بسیاری از کشورها به دست می‌آید دلالت بر نوعی یکسانی و شباهت دارد. تعداد وزارتخانه‌ها در دولت مرکزی معمولاً بین دوازده تا سی وزارتخانه می‌باشد که متکی به عوامل زیر است: میزان تمایل کشور به ایجاد واحدهای تخصصی یا ترکیبی، دامنه حوزه‌های برنامه دولت، جمعیت کشور، ملاحظات ایدئولوژیک، مکان جغرافیایی و سایر عوامل (فقیهی، دانایی‌فرد، ۱۳۸۵: ۲۵).

ضوابط تشکیلاتی

معیارهایی است که چگونگی توزیع وظایف، تعداد سطوح و تعداد واحدهای سازمانی را تعیین می‌نماید.

واحد سازمانی

از اجزای ساختار سازمانی است که در قالب یکی از انواع تشکل‌های سازمانی معاونت، اداره کل، دفتر، مدیریت، مرکز، اداره و گروه عهد از انجام وظایف متجانس و مرتبط با اهداف دستگاه اصلی می‌باشد. در رأس هر واحد، پست سازمانی متناسب با اختیارات آن پیش‌بینی می‌شود.

واحدهای اداری و اجرایی معمول در نظام اجرایی دولت عبارتند از:

۱. معاونت

۲. اداره کل، دفتر، مدیریت و مرکز

۳. اداره قسمت و گروه

۱. معاونت

اولین و عالی‌ترین سطح در طراحی داخلی تشکیلات ارگان‌های اجرایی معاونت است که با توجه به کم و کیف وظایف هر ارگان و برنامه‌های اصولی و عمده آن برای آینده طراحی و منظور می‌گردد. معاونت‌ها در قدم اول بدنه‌های اصولی و عمده تشکیلات هر ارگان را می‌سازند و اصولاً با هدف و انگیزه کاهش حیطه نظارت

مدیریت عالی آن دستگاه تا حد مطلوب تجربی آن و همچنین جبران ضعف تخصصی مدیر عالی و ایجاد موجبات معاونت و کمک به حوزه‌های تخصصی کار دستگاه پیش‌بینی و منظور می‌گردد. معاونت‌های هر دستگاه معمولاً به دو دسته گروه معاونت‌های اصلی و پشتیبانی (کمکی) تقسیم می‌شوند. (حسینی، ۱۳۷۷: ۴۷)

۱-۲. اداره کل

سطح سازمانی است که عهده‌دار انجام بخشی از وظایف متجانس معاونت و یا دستگاه می‌باشد. وجه غالب وظایف آن اجرایی است. در رأس اداره کل، مدیر کل قرار می‌گیرد.

۱. وظایف اداره کل در قالب «اداره» سازماندهی می‌شود.

۲. برای هماهنگی و نظارت بر فعالیت‌های ادارات، برای حداقل پنج اداره یک

اداره کل پیش‌بینی می‌شود.

۳. در صورت عدم پیش‌بینی اداره یا گروه، پست کارشناس مسئول را می‌توان در

تشکیلات اداره کل که وجه غالب وظایف آنها کارشناسی باشد، ایجاد نمود. مشروط بر

آن که حداقل دو پست کارشناس یا کاردان را تحت نظارت داشته باشد.

۴. در هر اداره کل دو پست معاون پیش‌بینی می‌گردد.

۲-۲. دفتر

سطح سازمانی است که عهده‌دار انجام بخشی از وظایف متجانس معاونت و یا دستگاه می‌باشد. وجه غالب وظایف آن مطالعاتی، آموزشی یا تحقیقاتی است. در رأس دفتر

مدیر کل قرار می‌گیرد.

۱. هر دفتر می‌تواند با حداقل بیست و پنج پست سازمانی که حداقل هفتاد درصد

پستهای آن کارشناسی می‌باشد، تشکیل گردد.

۲. در هر دفتر یک پست سازمانی با عنوان معاون پیش‌بینی می‌گردد.

۳. وظایف دفتر در قالب گروه سازماندهی می‌گردد. چنانچه در تشکیلات دفتر

«گروه» پیش‌بینی نشود در این صورت در دفتر می‌توان پست‌های «کارشناس مسئول» و

«کارشناس» ایجاد نمود. در این حالت به ازای کاهش هر سه گروه یک پست معاون را

می‌توان به پست‌های معاون اضافه نمود.

۴. چنانچه در ساختار داخلی دفتر، گروه ایجاد نشده باشد و پست‌های کارشناس مسئول و کارشناس مستقیماً تحت نظر معاون دفتر یا مدیر کل قرار گیرند و تعداد پست‌های دفتر حداقل یک و نیم برابر حداقل مورد بند یک باشند، حسب پیچیدگی و سختی وظایف دفاتر، تا سه معاون برای دفتر قابل پیش‌بینی خواهد بود.
۵. در صورتی که وظایف دفتر در قالب گروه سازماندهی شود، معاون نقش دستیار و مشاور مدیر کل را خواهد داشت و در سلسله مراتب فرماندهی قرار نمی‌گیرد و حسب ارجاع مدیر کل وظایف محوله را انجام خواهد داد.
۶. در صورت عدم پیش‌بینی اداره یا گروه، پست کارشناس مسئول را می‌توان در تشکیلات دفتر که وجه غالب وظایف آنها کارشناسی باشد، ایجاد نمود. مشروط بر آن که حداقل دو پست کارشناس یا کاردان را تحت نظارت داشته باشد.

۲-۳. مدیریت

سطح سازمانی است که انجام بخشی از وظایف معاونت یا دستگاه را در زمینه فعالیت‌های مطالعاتی، تحقیقاتی و اجرایی بر عهده دارد و در مقایسه با دفتر و اداره کل از نظر اندازه و حجم فعالیت‌ها در حد نازل‌تری است. در راس مدیریت، مدیر قرار می‌گیرد.

۱. در صورتی که دستگاه دارای وظایفی باشد که از نظر حجم وظایف در سطح «دفتر» یا «اداره کل» قابل سازماندهی نباشد وظایف مورد نظر را می‌توان در سطح مدیریت سازماندهی نمود.

۲. تعداد پست‌های هر مدیریت حداقل در سطح اداره و یا سه گروه می‌باشد لکن برای ایجاد مدیریت الزاماً وجود اداره و گروه ضروری نمی‌باشد و حسب ماموریت‌ها و وظایف محوله، پست‌های سازمانی را می‌توان مستقیماً تحت نظر مدیر و یا معاون وی سازماندهی نمود.

۳. در هر مدیریت در صورت عدم وجود گروه یا اداره، حداکثر یک پست سازمانی معاون پیش‌بینی می‌شود.

۴. در صورت عدم پیش‌بینی اداره یا گروه، پست کارشناس مسئول را می‌توان در تشکیلات مدیریت که وجه غالب وظایف آنها کارشناسی باشد، ایجاد نمود. مشروط بر آن که حداقل دو پست کارشناس یا کاردان را تحت نظارت داشته باشد.

۳. اداره قسمت و گروه

۱-۳. اداره. سطح سازمانی است که عهده‌دار انجام چند وظیفه از وظایف اداره کل و مدیریت می‌باشد. وجه غالب اداره اجرایی است. اداره فاقد واحد تابعه است و در رأس آن رئیس اداره قرار می‌گیرد.

۱. اداراتی که عهده‌دار امور اجرایی یا پشتیبانی می‌باشند براساس تنوع و تعداد فعالیت‌ها حداقل با پانزده پست سازمانی ایجاد می‌شوند.

۲. هر اداره که انجام فعالیت‌های آن مستلزم ایجاد پست سازمانی کارشناسی باشد متناسب با مأموریت‌ها و وظایف محوله حداقل با هفت پست سازمانی، سازماندهی خواهد شد که در این صورت حداقل چهار پست آن کارشناسی خواهد بود.

۳. در تشکیلات ادارات اجرایی برحسب تنوع و تعداد فعالیت‌های هر اداره پست «مسئول» پیش‌بینی می‌شود.

۲-۳. گروه قسمت

گروه. سطح سازمانی است که عهده‌دار انجام چند وظیفه از وظایف دفتر یا مدیریت می‌باشد. ماهیت وظایف گروه مطالعاتی و تحقیقاتی است. گروه فاقد واحد تابعه است و در رأس آن رئیس گروه قرار دارد.

هرگروه متناسب با وظایف و مأموریت‌های محوله حداقل دارای پنج پست سازمانی خواهد بود. ترکیب پست‌های سازمانی گروه مشتمل بر کارشناسی و کاردانی است.

نقاط قوت و ضعف نظام اداری

نقاط قوت. اعتقاد به مبانی ارزشی و نظام در مدیران و امکان افزایش توان حرفه‌ای و ترکیب مناسب تحصیلی آنان،

- روند مثبت نگاه توسعه گرایانه به منابع انسانی و برخورداری از مراکز آموزش مناسب کارکنان و نیروهای وفادار، باتجربه و قابل قبول اداری و کارشناسی،
- وجود ثبات نسبی در قوانین و توجه به امر قانون‌گذاری،
- برخورداری از اختیارات قانونی رئیس‌جمهور و قوه مجریه برای اصلاح ساختارها،
- وجود حجم قابل توجهی از سخت‌افزارها و پایگاه‌های اطلاعاتی.

نقاط ضعف

- فقدان نظام مدیریت راهبردی منابع انسانی و ناکارایی نظام‌های مربوط به نیروی انسانی،
 - فقدان روحیه قانون‌مداری و نامناسب بودن ساختار قوانین و مقررات،
 - گستردگی، تداخل، دوباره کاری و انعطاف‌پذیری در تشکیلات دولت و فقدان نظام نظارتی مناسب،
 - عدم ضابطه‌مندی در عملیات اداری، به‌خصوص دخالت بیش از حد نیروی انسانی در روش‌های ارائه خدمات به ارباب رجوع و بهره‌گیری از فناوری‌های منسوخ و قدیمی،
 - فقدان ادبیات مشترک مدیریتی و به روز نبودن دانش و مهارت‌های لازم در مدیران،
 - بهره‌وری پایین در به‌کارگیری منابع و امکانات،
 - فقدان نظام اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات،
 - وابستگی به منابع نفتی و ساختار هزینه‌ای غیرمنعطف و غیرحساس در مقابل درآمدها،
 - تمرکز بیش از حد در نظام تصمیم‌گیری در مرکز و وجود عدم تعادل منطقه‌ای ناشی از عدم توازن در تقسیمات کشوری و ساختار اداری مناسب،
 - هدفمند نبودن ساختار اداری متناسب با اهداف و راهبردهای توسعه.
- ناهنجاری‌ها در مورد رفتار نظام اداری به شرح ذیل است (مرعشی، ۱۳۸۰: ۱۲۶):
- عدم مشارکت‌پذیری و احساس بی‌نیازی به مشارکت مردم،
 - فقدان روابط مشفقانه با مردم،

- عدم پاسخگویی به مردم و حتی به دستگاه‌های اجرایی،
- رقابت با ارباب رجوع و برخورد طلبکارانه،
- حاکمیت روابط آمرانه و تحکم‌آمیز،
- عدم حساسیت به نتیجه کار،
- حاکمیت سلیقه‌ها،
- فرافکنی،
- ناشکیبایی در برابر انتقاد،
- عدم پویایی و خلاقیت و حاکمیت روحیه محافظه کاری،
- ضعیف بودن تعلقات سازمانی،
- بخش‌نگری،
- روزمرگی،
- تمرکزگرایی،
- عمل‌زدگی،
- تصدی‌گری،
- آرمان‌گریزی،
- منتظر دستور بالا بودن،
- بی‌تفاوتی به شاخص‌های علمی،
- هزینه محوری.

عوامل مؤثر در بروز ناهنجاری‌ها در نظام اداری ایران

۱. ناهماهنگی بین درآمد و هزینه کارکنان: از مشخصات اصلی و مشابه کشورهای جهان سوم عدم توازن میان درآمدها و مخارج این کشورهاست. به نحوی که اغلب با کسری بودجه مواجه هستند. کسری بودجه و به تبع آن استقراض از سیستم بانکی و یا منابع خارجی دیر یا زود اثر سوء خود را بر اقتصاد کشور گذاشته و باعث تشدید تنش و یا بحران اقتصادی می‌شود. و این تنش خود سبب تشدید بحران در سال‌های آتی می‌گردد. لذا دولت به‌عنوان یک راه‌حل، درصد زیادی از مشکلات ناشی از این کسری بودجه را به کارکنان شاغل در وزارتخانه‌ها و دستگاه‌های اجرایی خود منتقل می‌کند،

بدین نحو که میزان افزایش حقوق آنان را کمتر از نرخ تورم سالیانه تعیین می‌کند. در نتیجه، پس از گذشت یک و یا دودهه، سطح زندگی کارکنان دولت نقصان یافته و سبد خانوار آنها هر ساله خالی‌تر می‌گردد. از آنجا که کارکنان دولت با سایر اقشار جامعه در تماس بوده و تاحدی قادر به لمس زندگی‌شان هستند، درصدد برمی‌آیند که به نحوی سطح زندگی خود را به دیگران نزدیک کنند. لذا هر گروه به فراخور نفوذ و سطح اداری خود سعی در کسب امتیازات قانونی و غیرقانونی می‌کند. نارضایتی از دریافت‌ها اغلب به حق، و گاه پس از چند دهه به ناحق، به صورت یک همه‌گیری در بین کارکنان درمی‌آید. به نحوی که هر نوع نارسایی اداری دیگر را نتیجه کمبود درآمدها جلوه می‌دهند و به کم‌کاری و سایر خلاف‌های خود مشروعیت نسبی می‌بخشند. بروز زنجیروار همه‌این مسائل سبب می‌شود، که مدیران دولتی در چرخه‌ای بسته گرفتار شده، و ابزار مدیریت را که همان تشویق و تنبیه است تا حد زیادی از دست بدهند (غلامی، گودرزی، ۱۳۸۴: ۲۳).

۲. نارسایی‌های اطلاعاتی در تصمیم‌گیری‌ها: اغلب اندیشمندان مدیریت بر این باورند که جوهر تمامی فعالیت‌های مدیریت تصمیم‌گیری است. لیکن ارزش و اعتبار هر تصمیم، به ارزش و اعتبار اطلاعات جمع‌آوری شده برای آن بستگی دارد، لذا فقدان پایگاه اطلاعاتی معتبر و عدم دسترسی به منابع اطلاعاتی به روز و قابل استناد از یک طرف و وجود سلسله مراتب اداری بیش از حد در اغلب سازمان‌های بزرگ دولتی که خود موجب تحریف اطلاعات واقعی می‌شوند نیز باعث گردیده تا تصمیم‌گیرندگان در سازمان‌های اداری براساس آمار و اطلاعات گذشته، برای آینده تصمیم‌گیری کنند. این درحالی است که باتوجه به پیچیدگی و تحولات پرشتاب عوامل مؤثر بر تصمیم‌ها، می‌توان نتیجه گرفت که این شیوه تفکر تصمیم‌گیری در فضایی به دور از واقعیت‌ها و بی‌توجه به شرایط زمانی و بی‌تفاوت در برابر نیازهای موجود - کارساز نبوده و کارایی و اثربخشی سیستم اداری را تنزل خواهد داد (همان).

۳. ساختار اقتصادی ناکارآمد: همواره اقتصاد یکی از محوری‌ترین عوامل توسعه هر کشور به حساب آمده است. لیکن ساختار ناسالم اقتصادی و سهم ناچیز مالیات بردرآمد دولت و اتکا بیش از حد به درآمدهای نفتی، همه و همه از عواملی هستند که ساختار اداری کشور را از یک حالت مولد به یک حالت منفعل تبدیل ساخته

است. بخش خصوصی به‌عنوان یکی از سه بخش اقتصاد، توسعه‌نیافته و بدون ساختار مانده است. به گونه‌ای که ساختارهای تولیدی، خدماتی در بخش خصوصی، با تعداد کمی از کشورهای دنیا قابل مقایسه است، آن هم به‌این دلیل که بخش خصوصی بیشتر حاصل یک جریان فرمایشی است تا اینکه براساس یک جریان رقابتی به‌وجود آمده باشد. به عبارت دیگر، عامل رقابت و چالشی بودن محیط به هیچ عنوان در شکل‌گیری بخش خصوصی مورد توجه نبوده و بیشتر ارتباط میان صاحب منصبان، خصوصی‌سازی را شکل داده است.

از طرف دیگر سرمایه‌گذاری در کشور به جای استفاده از یک الگوی مناسب، بیشتر از جریانات روزمره تبعیت کرده است. ضمن اینکه بیکاری، کمبود ظرفیت‌های اشتغال و ناتوانی مدیران در حفظ منابع انسانی نخبه و کاردان، خودگواهی بر وجود نوعی سوء مدیریت در همه سطوح سازمان‌های دولتی است. و این درحالی است که اکثر سازمان‌های دولتی از وظیفه اصلی خود که همانا خدمت‌رسانی به مردم است دور شده و برای کسب امتیازات بیشتر با سایر دستگاه‌های دولتی به رقابت برخاسته‌اند (همان، ۲۵).

۴. راهبردهای سیاسی غیرواقع‌بینانه: اگر سیاست را به‌عنوان تدابیر و راهبردهای

یک کشور در نظر بگیریم، به‌یقین دولت‌ها باید بتوانند آینده‌نگری لازم را در راهبردها و برنامه‌های کلان خود داشته باشند. لیکن چنانچه به هر دلیلی قادر به درک نیازها و مشکلات جامعه و پاسخگویی مطالبات مردم نباشند و میان انتظارات جامعه و رفع نیازها فاصله ایجاد شود، شکاف‌های اجتماعی تبدیل به پدیده‌هایی سیاسی می‌شوند که بار منفی خواهند داشت. از طرفی، دخالت‌های بیش از حد جریانات سیاسی در ساختار اداری کشور و قرار گرفتن روابط صنفی و حرفه‌ای در نظام اداری، همه ساختار کشور را دچار تردید کرده است. لذا چنانچه ساختار سیاسی به‌عنوان یک جریان منطقی مورد بررسی قرار گیرد تغییرات در سطوح مدیریتی به‌عنوان یک پدیده عادی تلقی خواهد شد و نظام‌های مدیریتی را تحت تأثیر قرار نخواهد داد (همان).

۵. ضعف در تولید، توسعه و کاربرد صحیح دانش: تولید و توسعه دانش از

زیربنایی‌ترین سرمایه‌های هر کشور محسوب می‌شود. بنابراین، زمانی که یک ایرانی اختراعی را به ثبت می‌رساند یا یکی از استادان و یا محققان کشورمان مقاله‌ای تحقیقی را

در یکی از نشریات معتبر خارجی به چاپ می‌رساند به طوری که حداقل هزار نفر در سراسر دنیا آن را خوانده و یا آن را در تحقیقات خود به عنوان مرجع قرار دهند برای کشورمان امتیاز تولید دانش ثبت خواهد شد. درحالی که تولید ناچیز دانش و توسعه ناصحیح آن، به ویژه در زمینه اقتصاد و مدیریت و استفاده ابزاری و کاربرد سلیقه‌ای اکثر مباحث علمی، خود از جمله معضلات نظام اداری کشور است. بدیهی است که پرسش‌های سنجیده و مناسب از دانش نشأت می‌گیرند و نشانه پیچیدگی‌هایی است که انسان قبلاً با آنها روبرو نشده است. لذا آنچه در مدیریت آینده سازمان‌ها و به خصوص در سازمان‌های اداری بزرگ و پیچیده قابل پیش‌بینی است لزوم تدوین طرح‌ها و برنامه‌ها و ایجاد دیدگاه‌های جدیدی برای آینده است که درباره آنها هنوز تعریف روشنی ارائه نشده است. بنابراین، بدون اعتقاد به علم و کاربرد صحیح آن، دستیابی به منزلت داخلی و خارجی، امکان‌پذیر نخواهد بود (همان).

۶. بی‌توجهی به آینده در قانون‌گذاری: بی‌تردید قوانین و مقررات در کنار عبرت‌های گذشته بایستی چشم‌اندازی به آینده نیز داشته باشند. لیکن اغلب قوانین در کشور براساس عملکردهای قبلی و بی‌توجه به سیر تحولات و تغییرات پرشتاب محیطی و نیازهای آتی وضع می‌گردند. از طرفی قوانین وضع شده در بیشتر موارد کمترین ضمانت اجرایی را داشته و همواره برای افراد خاص استثنای پذیر بوده‌اند. لذا فقدان راهکارهای بازخورد و سیستم‌های کنترلی در ساختار اداری موجب گردیده تا اولاً آحاد مردم تصور کنند که قوانین کل جامعه را دربرمی‌گیرد لیکن تنها برای بخشی از اقشار جامعه اجرا می‌شوند. و ثانیاً ضمانت اجرایی قوانین تحت تأثیر مسائل اقتصادی کارکنان قرار گیرد. در حوزه قضایی نیز به دلیل تبعیت از یک سیاست متمرکز، علی‌رغم قدمت اصل تفکیک قوا و قوانین کشور، این استقلال خدشه‌دار گردیده است (همان: ۲۶).

۷. سازمان‌های دولتی تا حدی اثربخش ولی فاقد کارایی: از آنجا که سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و دستگاه‌های اجرایی کشور از بودجه دولتی استفاده می‌کنند. لذا به دلیل فقدان راهکارهای کنترلی، برای مدیران دولتی چندان فرق نمی‌کند که با چه هزینه‌ای به اهداف سازمانی دست یابند. بنابراین، اگرچه سازمان‌های دولتی بعضاً موفق به دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده خود می‌شوند و تا حدی اثربخش محسوب می‌گردند لیکن به خاطر سهل‌انگاری در مصرف بودجه و انجام هزینه‌های بی‌حد و

حصر از کارایی لازم برخوردار نیستند. بدین ترتیب اکثر مدیران دولتی نسبت به منابع ملی کشور و اموال عمومی بی‌توجه بوده و با ظاهرسازی و عوام‌فریبی و همچنین سوءتدبیر ناشی از انتصابهای به دور از شایسته‌سالاری، در اعمال مدیریت و تحقق اهداف سازمان خود فاقد بهره‌وری لازم هستند (همان).

۸. فقدان مسئولیت و پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های اداری: از جمله

وظایف سازمان‌های تولیدی، صنعتی و خدماتی هر جامعه اهمیت دادن و توجه به رفاه جامعه و انجام حمایت‌های لازم از مردم است. در این رابطه، احساس مسئولیت صاحبان سرمایه و مدیران، و شیوه نگرش آنان به اصول اخلاقی در ایجاد رفاه اجتماعی و توجه به حفظ محیط سالم و شرایط زندگی مطلوب مؤثر است. مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، تعهد اجتماعی را به همراه خواهد داشت، که فراتر از اندیشه سودآوری صرف است. در واقع، مسئولیت اجتماعی انتظار جامعه از سازمان‌هاست، تا در کنار اهداف اصلی خود - هدف‌های اقتصادی - در جهت مصالح مردم و حفظ محیط‌زیست و رفع مشکلات اجتماعی نیز فعالیت کنند. در پی مسئولیت اجتماعی، پاسخگویی اجتماعی مطرح می‌شود. در واقع سازمان‌ها در قبال افراد جامعه خود احساس تعهد و مسئولیت می‌کنند و در پاسخ به نیاز آنان، اهداف اجتماعی را مانند هدف‌های اقتصادی مهم می‌شمارند. آلوده نکردن محیط زیست و حفظ آن، نظارت بر کیفیت محصول و اعمال کنترل‌های لازم در ارائه خدمات و محصولات، دلیل بر رعایت کردن مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی به محیط و مطالبات مردم است. در این میان دولت‌ها و ساختارهای اداری، مؤسسات آموزشی و فرهنگی، رسانه‌های جمعی و غیره در ایجاد احساس مسئولیت اجتماعی و متعاقباً عمل به آن نقش اساسی دارند. به‌خصوص در جامعه‌ای نظیر ایران که دولت در اداره بسیاری از سازمان‌ها مستقیماً مشارکت دارد. گرچه انجام این مسئولیت سنگین به‌طور اثربخش و فراگیر از توان دولت‌ها خارج است، لیکن تا زمانی که نظام اداری متمرکز در کشوری حاکم است، شناساندن این مسئولیت اجتماعی و نظارت بر اجرای آن در سطح جامعه از وظایف مهم دولت است. از طرفی، وجود امنیت اجتماعی و اقتصادی عامل دیگری است تا صاحبان صنایع، سرمایه‌داران و مدیران به پذیرفتن مسئولیت اجتماعی و پاسخ‌گویی به آن تشویق شوند. در جوامعی که امنیت اجتماعی و اقتصادی به اندازه کافی وجود ندارد، گرایش به

مشارکت داوطلبانه در امور مربوط به رفاه اجتماعی کاهش می‌یابد. لذا چنانچه سرمایه‌گذاران و صنعتگران تصویر روشنی از آینده بلندمدت در ذهن داشته باشند، آمادگی بیشتری در قبال تعهد اجتماعی خواهند داشت (همان، ۲۸).

۹. بی‌توجهی به اصول اخلاقی در سازمان‌ها: توجه به اخلاق و نقش و تأثیر آن

در رفتار انسان پیشینه‌ای دیرینه دارد. در جوامع گوناگون اخلاق در مدیریت و به‌خصوص در سازمان‌ها و تشکیلات اداری به دلیل ارتباط با رفتار و عملکرد کارکنان اهمیت خاصی داشته است. هنگامی که از مسئولیت اجتماعی یک سازمان سخن به میان می‌آید، عملاً ویژگی‌های اخلاقی حاکم بر آن مدنظر است. همچنین اندیشه پاسخ‌گویی اجتماعی بر اصل درستی و رعایت اصول اخلاقی و ضوابط حاکم در سازمان استوار است. لذا عدم استفاده از امکانات یک سازمان برای رفع نیازهای شخصی نوعی اخلاق است، همان‌طور که تصمیمات مدیریتی یا تصمیماتی که یک قاضی دادگاه اتخاذ می‌کند نوعی اخلاق به حساب می‌آید. پدیده کارچاق‌کنی که امروزه در اکثر دستگاه‌های اجرایی کشور شاهد آن هستیم خود نمونه‌ای از عدم رعایت اصول اخلاقی در میان کارکنان دولت است که چنانچه به‌صورت علمی بررسی شود، ریشه در عدم پابندی برخی از مدیران کشور به اصول اخلاقی و بی‌توجهی به نیازهای کارکنان و در سطح کلان مطالبات مردم جامعه دارد. چرا که آثار رعایت یا عدم رعایت اصول اخلاقی در زندگی اجتماعی در زندگی شغلی نیز متبلور می‌شود. بنابراین، سازمان‌ها باید به حقوق فردی افراد توجه داشته باشند ضمن اینکه اخلاق مدیریتی ایجاب می‌کند تا مدیران نیز تغییرات محیطی را در تصمیمات خود لحاظ کنند. به عبارت دیگر، رعایت حقوق افراد از جنبه‌های گوناگون، موجب برقراری عدالت اجتماعی می‌گردد و نتیجه آن در عملکرد اقتصادی و وضعیت مالی سازمان مؤثر خواهد بود (همان).

۱۰. ساختار اداری متمرکز: امروزه آثار و تبعات منفی بهره‌گیری از نظام و

ساختار اداری متمرکز بر کسی پوشیده نیست. در واقع مطالعات و بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که اکثر سازمان‌های تحت پوشش مؤسسات دولتی به دلیل عدم رعایت نظام شایسته‌سالاری و لیاقت، درانتخاب و انتصاب مدیران و بی‌توجهی به اصل بهره‌وری، عملکرد رضایت‌بخشی نداشته‌اند. لذا ایجاد تغییرات بنیادی در ساختار اداری کشورهایی مانند ایران از ضروریاتی است که موجب کاهش بار و فشار دولت و

سازمان‌های دولتی در مدیریت اموری می‌گردد که می‌توان اداره مستقیم آنها را از ساختار و چارچوب مقررات دولت جدا کرد. لذا تجدیدنظر در نظام اداری کشور و ادغام صحیح، اصولی و علمی برخی از دستگاه‌های اجرایی موجود، سبب بهبود در اداره امور آنها، کیفیت بهتر در ارائه خدمات و در نتیجه کاهش هزینه‌ها خواهد شد. از طرفی با کوچک‌تر شدن واحدهای عملیاتی، اداره کردن آنها نیز آسان‌تر خواهد شد، ضمن آنکه با افزایش دامنه اختیارات واحدها بر الگوی مدیریتی خاصی تأکید نمی‌شود. همچنین به‌کارگیری نظام عدم تمرکز در سطوح مدیریتی نیز موجب می‌شود تا مدیران ارشد فرصت بیشتری برای رسیدگی به وظایف اساسی خود نظیر برنامه‌ریزی راهبردی، نظارت در اجرا، ایجاد هماهنگی و اخذ تصمیمات کلی - که نیاز به زمان و فرصت کافی دارد - بیابند (همان: ۲۷).

۱۱. مدیریت هیئتی در لفافه شعار تفکر سیستمی: امروزه اداره مؤثر سازمان‌ها وقتی عملی است که به مجموعه سازمان به‌صورت یک سیستم کل نگاه شود، و اجزا سازمان یا سیستم‌های فرعی تشکیل‌دهنده سیستم کل، به شکل یکپارچه عمل کنند. اما موفقیت در این امر به نگرش، بینش و اعتقاد مدیران و کارکنان سازمان مربوط می‌شود. وقتی صحبت از یکپارچگی سازمانی می‌شود، مقصود این است که موفقیت هر معاونت، اداره کل، اداره و دایره به‌عنوان سیستم‌های فرعی یک سازمان، به عملکرد و موفقیت سایر واحدهای سازمان بستگی دارد، و در روابط سازمانی باید به‌این تأثیر و عمل متقابل توجه داشت.

لیکن ضعف در نظام‌های ارزشیابی و تعیین لیاقت‌ها و ارزش دادن به آن، به‌خصوص در انتصابات و جایگزینی‌ها و همچنین ناتوانی سیستم‌های انگیزشی در سازمان‌های دولتی ایران زمینه‌ای برای ایجاد تفکر سیستمی و کارگروهی به‌وجود نمی‌آورد و اصولاً تفکر سیستمی برای اکثر مدیران کشورمان در بخش دولتی چندان شناخته شده نیست. گاهی اوقات به دلیل وجود فاصله بسیار زیاد در تحصیلات، تجارب، نحوه تفکر، وسعت نظر و کلان‌نگری در برخی از مدیران سطوح عالی سازمان‌های اداری با بدنه مدیریتی تحمیل شده از سوی جناح‌ها و احزاب مختلف و یا انتصاب یافته به دلیل قرابت‌های خویشاوندی و دوستانه، یا دیدگاه‌های مدیریت عالی سازمان اجرا نمی‌شود و یا با ملاحظه‌کاری‌ها و اعمال نظرهای شخصی مدیران سطوح میانی به‌صورت تعدیل شده

و با کندی عملی می‌شود. گاهی اوقات به دلیل چندپیشه‌گی مدیران سطوح عالی، این مدیران رده میانی هستند که برای آنها و سازمان‌هایشان خط‌مشی ترسیم کرده و مدیران رده عالی تنها نقش امضاءکننده را ایفا می‌کنند. یکی از شرایط ایجاد تفکر سیستمی در سازمان‌ها وجود امنیت شغلی و دموکراسی در محیط کار است. بی‌ثباتی شغلی، ایجاد جو تملق و چاپلوسی، ارعاب و افتادن مدیران در دام مادیات، موجب خواهد شد تا کارکنان نیز بیشتر به فکر آینده خود باشند تا به فکر سازمانی که نسبت به آن تعهد دارند. برای مثال، مدیران فاقد بینش سیستمی در نگاه خود به دونده‌ای که به خط پایان مسابقه رسیده است، تنها به تعریف و تمجید از پاهای وی می‌پردازند و صرفاً پاهای فرد دونده را عامل موفقیتش می‌دانند، حال آنکه دونده‌ای که از سلامت کامل جسمی (قلب، مغز، چشم و...) و روحی برخوردار نباشد و تمامی اجزای بدنش با یکدیگر هماهنگ نباشند هرگز به خط پایان مسابقه نخواهد رسید.

بنابراین، مدیریت سازمان‌های دولتی تا زمانی که شرایط و محیط لازم را برای تغییر و تحول سازمانی به‌وجود نیاورند متأسفانه مشکلات اداری جامعه ما روزافزون خواهد شد. از طرفی چون ایجاد طرز تفکر سیستمی در سازمان‌ها با فرهنگ جامعه در ارتباط است، در اینجا نیز نقش مؤسسات آموزشی، فرهنگی و رسانه‌های جمعی، توأم با برنامه‌ای جامع در سطح جامعه نباید نادیده گرفته شود. ضمن اینکه به‌وجود آوردن اندیشه سیستمی در سازمان‌های اداری از سیستم بزرگ‌تر یعنی جامعه جدا نبوده و کاملاً با یکدیگر ارتباط داشته و بر روی هم تأثیر خواهند داشت (همان: ۲۹).

بخش دوم: تشکیلات جمهوری اسلامی اداری در ایران

اداره امور دولتی در جمهوری اسلامی ایران

سابقه اداره امور دولتی در ایران به حدود شش هزار سال قبل برمی‌گردد و قرن‌ها بعد امپراطوری هخامنشی، نوعی سیستم اداری جهانی ایجاد کرد که از سده‌ی ششم تا چهارم قبل از میلاد تداوم یافت. امپراطوری ساسانی از ۲۲۰ تا ۶۴۱ پس از میلاد، این دیوان‌سالاری را توسعه داد (معمارزاده، احمدی، ۱۳۸۶: ۱۵۶).

در ایران اگر چه بساط حکومت شاهنشاهی ساسانی پس از فتح مسلمانان در سال ۶۴۱ میلادی برچیده شد، اما همواره توسط خلفای اسلامی از شیوه‌ها و الگوهای

اداری بهره گرفته شد. نظام اداره امور دولتی در ایران تا حدود دو قرن، توسط نمایندگان یا عاملان خلفا در حکومت مرکزی تحت عنوان «والی»، «حاکم» یا «عامل» اداره می‌شد. اما پس از ضعف قدرت دستگاه مرکزی خلافت و تغییر تدریجی وضع سیاسی ایران، حکومت محلی و مستقل و تحت عنوان «امیر» و «سلطان» حکومت می‌کردند. در دوره‌های مختلف دو عنصر دین و دولت در ایران، با فراز و نشیبی پا به پای هم پیش رفتند و هر کجا عنصر دین کمتر در دولت قرار داشت، و یا دولت‌ها به عنصر مذهب بی‌توجهی کردند، در مدت زمانی کوتاه پایداری و ثبات خود را از دست می‌دادند و بر عکس هر زمانی بین دولت و دین اتحاد بود، کارآمدی و اقتدار ملی را به دنبال خود داشت. این فراز و نشیب‌ها تا زمان استقرار نظام جمهوری اسلامی ادامه داشت.

در دوران حکوت قاجار در قرون یازدهم و دوازدهم هجری شمسی، بوروکراسی به شدت تضعیف شده و از کارآمدی آن جلوگیری شد. انقلاب مشروطه (۱۲۸۹-۱۲۸۴)، منجر به ایجاد نوعی نظام پارلمانی به سبک حکومت‌های سلطنتی مشروطه اروپایی شد. در سال ۱۲۹۹ رضاخان به‌عنوان نخست‌وزیر بر اریکه قدرت نشست و در سال ۱۳۰۴ سلسله پهلوی را تاسیس کرد. او در سال ۱۳۲۰ مجبور به کنارگیری شد و فرزند او محمدرضا بر مسند نشست. در سال ۱۳۳۲، محمدرضا شاه در خلال اوج‌گیری نهضت ملی، کشور را ترک کرد، اما با کمک آمریکا از طریق کودتای ۲۸ مرداد ۱۳۳۲، به قدرت بازگشت و در صحنه سیاسی ایران به‌صورت حاکم مطلق درآمد (همان: ۱۵۷). بوروکراسی در زمان محمدرضا شاه به‌صورت بازوی قدرتمند حفظ رژیم عمل می‌کرد. ویژگی برجسته بوروکراسی در آن دوران تمرکز تصمیم‌گیری در شخص شاه، جابجایی مکرر مقامات سیاسی، و عدم لحاظ شایستگی برای به‌کارگیری کارکنان بود که این امر اگر چه در کوتاه‌مدت برای رژیم مفید بود، اما در درازمدت، منجر به زوال و نابودی رژیم پهلوی شد (همان).

نظام سیاسی اسلام

نظام سیاسی اسلام بر مبنای وحی الهی بنا شده و در صدر اسلام، پیامبر اسلام (ص) بر امور رهبر جامعه نظارت داشت. ساختار اداری و تشکیلاتی در صدر اسلام به‌صورت

متمركز و استخدام بر مبنای لیاقت و شایستگی استوار بود. انتخاب کارگزاران دولتی براساس لیاقت، شایستگی، کاردانی، تعهد، پارسایی، و سایر خصوصیات مثبت، سبب کارآمدی نظام اداره امور دولتی می‌شد. همین ویژگی‌ها، در سیستم‌های نوین امروز هم مورد توجه و تأکید است. در زمینه رسیدگی به محرومان، مستضعفان، افراد درمانده، کودکان بی‌سرپرست و افراد مسن بسیار مورد توجه و تأکید، و اخذ مالیات با محوریت آبادانی و رفاه اجتماعی بوده است. برای انجام درست کار و بهبود امور و حسن رفتار کارکنان با مردم، همواره نظارت چند جانبه اعمال می‌گردید (معمارزاده، احمدی، ۱۳۸۶: ۱۶۲).

ساختار بوروکراسی و نظام اداری جمهوری اسلامی ایران

ایران دارای یک نظام سیاسی متمركز است. در سطح حکومت مرکزی، بوروکراسی متشکل از وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی است. براساس قانون، وزارتخانه‌ها، در ایران سازمان‌های اصلی قوه مجریه هستند که برای انجام وظایف اجرایی، اختیارات وسیعی دارند. چون طبق قانون اساسی، رئیس جمهور و وزراء در برابر مجلس پاسخگو هستند، همه وزارتخانه‌ها، مؤسسات و سازمان‌های دولتی صرف نظر از درجه استقلال مالی و اداری باید زیر نظر یکی از وزراء یا شخص رئیس جمهور باشند. کشور از لحاظ اداری به چند استان و هر استان به چند شهرستان تقسیم می‌شود. هر شهرستان متشکل از یک مرکز شهر اصلی و چند بخش است. هر بخش از چند دهستان تشکیل شده است که هر دهستان به چند روستا یا ده تقسیم می‌شود. استان‌ها به وسیله استاندار و شهرستان‌ها و بخش‌ها به ترتیب به وسیله فرمانداران و بخشداران اداره می‌شوند. البته طبق قانون اساسی شوراهای شهر و روستا عهده‌دار انجام امور شهری و محلی می‌باشند، که این کار در واقع نوعی تمرکززدایی اداری و اداره امور محلی به دست مردم می‌باشد (معمارزاده، احمدی، ۱۳۸۶: ۱۵۹).

نظارت بر بوروکراسی از طریق رهبری، قوه مقننه، قوه مجریه و قوه قضائیه انجام می‌پذیرد. نظارت رهبری بر بوروکراسی، براساس تعیین سیاست‌های کلی نظام، امضاء حکم ریاست جمهوری پس از انتخاب مردم، حل اختلاف و تنظیم روابط قوای سه‌گانه و دیگر وظایف رهبری اعمال می‌گردد. نظارت قوه مقننه بر بوروکراسی از طریق وضع

قوانین، تصویب برنامه‌ها و لوایح، رأی اعتماد به وزراء و استیضاح وزراء یا رئیس جمهور و همچنین نظارت بر عملکرد مالی دولت به وسیله دیوان محاسبات و دیگر راه‌های قانونی اعمال می‌گردد. نظارت قوه مجریه بر بوروکراسی، از طریق کنترل بر عملکرد وزارتخانه‌ها، عزل وزراء و دیگر راه‌های قانونی اعمال می‌گردد. نظارت قوه قضائیه بر بوروکراسی، از طریق نظارت بر حسن اجرای قوانین انجام می‌گیرد. در این زمینه دادگاه‌ها به عنوان بخشی از سیستم قضایی و همچنین در سازمان تحت نظارت قوه قضائیه شامل «دیوان عدالت اداری» و «سازمان بازرسی کل کشور» نقش کلیدی در اعمال نظارت بر بوروکراسی را بر عهده دارند (همان: ۱۵۹).

مقام معظم رهبری (ولایت فقیه)

در لغت به معنای کسی است که وظیفه هدایت شخصی یا گروهی را بر عهده دارد. مقام رهبری بالاترین مقام رسمی در جمهوری اسلامی ایران است و اصطلاحاً «ولی فقیه» نامیده می‌شود.

شرایط و صفات رهبری

اصل صد و نه قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران شرایط و صفات رهبر یا اعضای شورای رهبری به قرار است:

- صلاحیت علمی و تقوایی لازم برای افتاء در ابواب مختلف فقه.
- عدالت و تقوای لازم برای رهبری امت اسلام.
- بینش صحیح سیاسی و اجتماعی، تدبیر، شجاعت، مدیریت و قدرت کافی برای رهبری.
- در صورت تعدد واجدین شرایط فوق، شخصی که دارای بینش فقهی و سیاسی قوی‌تر باشد مقدم است.

شیوه گزینش رهبر

قانون اساسی، تعیین رهبری را بر عهده خبرگان منتخب مردم قرار داده است. خبرگان رهبری درباره همه فقهای واجد شرایط بررسی و مشورت می‌کنند و با رعایت آن

شرایط و ملاک‌ها، یک نفر را به‌عنوان رهبر انتخاب می‌کنند. از بین ویژگی‌های پیش گفته، عامل اعلی‌ت در بینش فقهی و صلاحیت علمی در مسایل - اجتماعی بر سایر ویژگی‌های آن مقدم است. در تفسیر (اصل ۱۰۷) قانون اساسی درباره چگونگی انتخاب رهبر می‌توان گفت: هر فردی نمی‌تواند رهبر میهن اسلامی ایران باشد و لازم است مقام رهبری مانند لفظ جمهوری دارای دو برجستگی مذهبی و مردمی باشد. ویژگی «اعلمیت در فقه» مربوط به برجستگی مذهبی و انتخاب یا عزل رهبر توسط مجلس خبرگان رهبری منتخب مردم، به برجستگی مردمی یا دموکراسی نظام سیاسی اسلام مربوط می‌شود (برهانی، ۱۳۸۶: ۲۶).

وظایف و اختیارات مقام رهبری

اصل صد و ده قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران:

- تعیین سیاست‌ها کلی نظام جمهوری اسلامی ایران پس از مشورت با مجمع تشخیص مصلحت نظام.
- نظارت بر حسن اجرای سیاست‌های کلی نظام.
- فرمان همه‌پرسی.
- فرماندهی کل نیروهای مسلح.
- اعلام جنگ و صلح و بسیج نیروهای.
- نصب و عزل و قبول استعفای:
- فقه‌های شورای نگهبان.
- عالی‌ترین مقام قوه قضاییه.
- رییس سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.
- رییس ستاد مشترک.
- فرمانده کل سپاه پاسداران انقلاب اسلامی.
- فرماندهان عالی نیروهای نظامی و انتظامی.
- حل اختلاف و تنظیم روابط قوای سه‌گانه.
- حل معضلات نظام که از طرق عادی قابل حل نیست، از طریق مجمع تشخیص مصلحت نظام.

- امضاء حکم ریاست جمهوری پس از انتخاب مردم صلاحیت داوطلبان ریاست جمهوری از جهت دارا بودن شرایطی که در این قانون می‌آید، باید قبل از انتخابات به تأیید شورای نگهبان و در دوره اول به تأیید رهبری برسد.
 - عزل رییس‌جمهور با در نظر گرفتن مصالح کشور پس از حکم دیوان عالی کشور به تخلف وی از وظایف قانونی، یا رأی مجلس شورای اسلامی به عدم کفایت وی براساس اصل هشتاد و نهم.
 - عفو یا تخفیف مجازات محکومیت در حدود موازین اسلامی پس از پیشنهاد رییس قوه قضاییه.
- مقام رهبری می‌تواند بعضی از وظایف و اختیارات خود را به شخص دیگری تفویض کند.

مجمع تشخیص مصلحت نظام

یکی از نهادهای نظام جمهوری اسلامی ایران است که قانون اساسی وظیفه تعیین اعضای آن را به عهده‌ی مقام رهبری گذاشته است. مجلس مشورتی مجمع تشخیص مصلحت نظام به دستور رهبری مرکب از اعضای ثابت و متغیر (به انتخاب رهبر) تشکیل می‌شود و چگونگی ترکیب را آیین‌نامه مصوب خود هیئت مشخص می‌کند (برهانی، ۱۳۸۶: ۲۹).

وظایف

۱. مجمع تشخیص مصلحت نظام، مسئولیت تصمیم‌گیری در سیاست‌های کلان داخلی و خارجی ایران و حل اختلاف میان قوای سه‌گانه را برعهده دارد و همچنین ناظر بر فعالیت‌های آنان است.
 ۲. این مجمع، وظیفه‌ی تدوین برنامه‌ی چشم‌انداز بیست‌ساله (از ۱۳۸۴ تا ۱۴۰۴) و نظارت بر اجرای آن را برعهده دارد.
 ۳. هم‌چنین از سال ۱۳۸۵ رهبر جمهوری اسلامی، اختیار نظارت بر عمل کرد قوای سه‌گانه را که از اختیارات رهبر است، به این مجمع واگذار کرد.
- مجمع تشخیص مصلحت نظام، در سال ۱۳۶۶ توسط، بنیان‌گذار نظام جمهوری

اسلامی، صرفاً به منظور حل اختلاف میان شورای نگهبان و مجلس شورای اسلامی به وجود آمد. در سال ۱۳۶۸ و در جریان بازنگری قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، این مجمع رسماً به صورت یکی از نهادهای رسمی کشور درآمد.

اعضاء

اعضای شورای تشخیص مصلحت نظام سی و پنج نفر هستند که به علاوه شش نفر فقهای شورای نگهبان به چهل نفر می‌رسند.

شورای نگهبان

شورای نگهبان از نهادهای نظارتی نظام جمهوری اسلامی ایران است که از دوازده عضو تشکیل شده است. شش عضو از این دوازده تن فقهای هستند که با حکم رهبر عزل و نصب می‌شوند و شش عضو دیگر حقوق‌دانانی هستند که با معرفی رییس قوه قضاییه و اعلام نظر نمایندگان مجلس شورای اسلامی انتخاب می‌شوند. تمامی قوانین مجلس شورای اسلامی و صلاحیت نامزدهای تمامی انتخابات سراسری کشور به استثنای انتخابات شوراهای شهر و روستا باید به تأیید این شورا برسند.

وظایف شورای نگهبان

به اعتبار قانون اساسی و به منظور پاسداری از احکام اسلام و قانون اساسی از طریق تطابق مصوبات مجلس شورای اسلامی و هیئت دولت با آنها، شورای نگهبان با وظایف زیر تشکیل می‌شود:

۱. تشخیص عدم مغایرت مصوبات مجلس شورای اسلامی با احکام اسلام که این تشخیص بر عهده فقهای شورای نگهبان است.
۲. تشخیص عدم تعارض مصوبات مجلس شورای اسلامی با قانون اساسی که این تشخیص بر عهده اکثریت اعضای شورای نگهبان است.
۳. تفسیر قانون اساسی بر عهده شورای نگهبان است.
۴. نظارت بر انتخابات مجلس خبرگان رهبری، ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، و همه‌پرسی بر عهده شورای نگهبان است.

کلیه مصوبات مجلس شورای اسلامی (به غیر از اعتبارنامه نمایندگان) به شورای نگهبان فرستاده می‌شود و شورا موظف است ظرف ده روز مصوبه را مطابق بندهای یک و دو مورد بررسی قرار دهد و چنانچه مصوبه را مغایر با احکام اسلام یا قانون اساسی تشخیص دهد برای تجدیدنظر به مجلس عودت دهد. هرگاه مجلس دیدگاه‌های شورای نگهبان را رعایت کند، مصوبه به صورت قانون درمی‌آید و گرنه برای داوری به مجمع تشخیص مصلحت نظام فرستاده می‌شود. شورای نگهبان دارای دبیرخانه‌ای است که زیر نظر دبیر شورای نگهبان اداره می‌شود (برهانی، ۱۳۸۶: ۳۱).

سازماندهی نظام اداری دولت (حاکمیت)

نظام اداری جمهوری اسلامی ایران با دارا بودن وظایف متعدد در جهت نیل به اهداف نظام خدا - مردمی ایران به صورت اشکال سازمانی و قالب‌های حقوقی زیر سازماندهی شده است (برهانی، ۱۳۸۶: ۵۱):

الف) سازمان کار دولت در قوهی مقننه: شامل مجلس شورای اسلامی و شورای نگهبان است و دیوان محاسبات کشور و مرکز پژوهش‌های مجلس از سازمان‌های وابسته آن هستند.

ب) سازمان کار دولت در قوهی قضاییه: دارای پنج حوزه است که عبارت‌اند از: رئیس قوهی قضاییه، دادگستری جمهوری اسلامی ایران (شامل دادسراها و دادگاه)، دیوان عالی کشور، وزیر دادگستری، و سازمان‌های وابسته به حوزهی قوهی قضاییه که این سازمان‌ها عبارت‌اند از: دیوان عدالت اداری، بازرسی کل کشور، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، سازمان زندان‌ها و اقدامات تامینی و تربیتی کشور، روزنامه رسمی کشور، دانشکده علوم قضایی و خدمات اداری.

پ) تشکیلات و سازمان کار دولت در قوهی مجریه: قوهی مجریه نهاد سیاسی و اجرایی دولت است که در دو بعد حاکمیت و حکومت نقش دارد. قوهی مجریه در نقش حاکمیت به عنوان یکی از قوای سه گانه مسئولیت اجرای قانون اساسی را بر عهده دارد و در نقش حکومت، مسئولیت اجرای خدمات عمومی مملکت را به جز در امور اجرایی که به مقام رهبری مربوط می‌شود بر عهده دارد.

اجزای سازمان کار و تشکیلات در سطح کلان و خرد

در حال حاضر دستگاه‌های دولتی مرتبط با قوه مجریه، بخش اعظم سازمان کار و تشکیلات دولت را تشکیل می‌دهد که در دو سطح کلان (شامل: وزارتخانه، مؤسسه دولتی، شرکت دولتی، و نهادهای عمومی غیردولتی) و خرد (مشمول بر واحدهای داخلی سازمان‌ها شامل حوزه وزارت یا ریاست، حوزه معاونت، حوزه مدیریت، دفتر، اداره کل، مرکز و حوزه واحدهای گروه، اداره، بخش، طراحی و سازماندهی شده است (همان: ۵۲).

الف) وزارتخانه

واحد سازمانی مشخصی است که به موجب قانون به این عنوان سازمانی شناخته می‌شود و در رأس آن وزیر قرار دارد. وزارتخانه از نظر سازمانی، بزرگ‌ترین و از نظر قانونی بالاترین دستگاه‌های اداری - اجرایی مملکت است. که با قصد تحقق یک یا چند هدف از اهداف جامعه به وجود می‌آید و در رأس آن وزیر قرار دارد که در برابر رئیس جمهور و مجلس پاسخگوست.

ب) مؤسسه دولتی

در اصطلاح اداری، مؤسسه دولتی واحد سازمانی مشخصی است که براساس قانون و به منظور اجرای بخشی از اهداف دولت ایجاد می‌شود و دولت آن را اداره می‌کند. هدف دولت از تأسیس مؤسسه دولتی، اجرای تکالیف حاکمیت و تصدی‌گری دولت به صورت فنی یا تخصصی در جامعه و ارائه خدمت است. به عبارت دیگر، وظایف مؤسسه دولتی بخشی از وظایف عمومی دولت است که در سطح ملی در دو شکل: مؤسسات دولتی انتفاعی و غیرانتفاعی وجود دارد. اصطلاحاً مؤسسات غیر انتفاعی دولت را مؤسسات عمومی گویند مانند دانشگاه تهران که مؤسسه غیرانتفاعی دولتی و دانشگاه آزاد اسلامی ایران که مؤسسه غیرانتفاعی است. مؤسسات انتفاعی دولت همان شرکت‌های دولتی هستند مانند شرکت مخابرات ایران (برهانی، ۱۳۸۶: ۵۲).

مؤسسه دولتی مستقل

واحد سازمانی مشخصی است که براساس قانون برای اجرای وظایفی خاص ایجاد

می‌شود و دولت آن را اداره می‌کند. خدمات این مؤسسات غیرانتفاعی است و وظایف آنها با سایر سازمان‌ها تفاوت دارد. این مؤسسات از استقلال اداری - مالی و استخدامی برخوردارند. مانند مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.

مؤسسه دولتی وابسته

واحد سازمانی مشخص و غیرانتفاعی است که وظایف و فعالیت‌های آن بخشی از فعالیت‌ها و وظایف وزارتخانه یا سازمانی مشخص است. بین اهداف و وظایف این مؤسسات با سازمان متبوع وابستگی وجود دارد. مؤسسه دولتی وابسته ضمن اینکه دارای استقلال مالی است، به لحاظ شرایط خاص جدای از سازمان متبوع سازماندهی شده است. رئیس مؤسسه را وزیر یا رئیس کل سازمان متبوع انتخاب می‌کند، مانند نهضت سوادآموزی و وزارت آموزش و پرورش (همان: ۵۳).

پ) شرکت دولتی

به آن نوع از مؤسسات عمومی کشور گفته می‌شود که مانند مؤسسه دولتی با اجازه قانون ولی به صورت شرکت تأسیس یافته و بیش از پنجاه درصد از سرمایه آن متعلق به دولت است. شرکت دولتی تابع قانون تجارت و دارای مجامع عمومی، هیئت مدیره، و مدیر عامل است. مسئولیت نهایی و نظارت بر اداره امور این شرکت‌ها که دارای شخصیت شخصیت حقوقی، بودجه مستقل و اساسنامه هستند با وزراء است (برهانی، ۱۳۸۶: ۵۴).

ت) مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی

نهاد، تشکل سازمانی مستقلی است که در شرایطی خاص در جامعه به وجود می‌آید. وظایف نهاد را که جنبه عمومی دارد، قانون مشخص می‌سازد. پس از پیروزی انقلاب و تأسیس جمهوری اسلامی در سال ۱۳۵۷ ه. ش، شرایطی خاص در جامعه‌ی ایران به وجود آمد که موجب شد نهادهای انقلابی در زمینه‌های مختلف و به گونه‌ای خودجوش به منظور ارضای نیازهای شرایط حاصل شده و پاسخگویی به خواسته‌های مردم و آرمان‌های رهبر انقلاب به وجود آیند. مانند نهاد شورای انقلاب و نهاد ریاست

جمهوری. در حال حاضر نهادها در نظام اداری به دو گونه نهادهای عمومی و انقلاب دولتی و مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی فعالیت دارند. (برهانی، ۱۳۸۶: ۵۵)

قوه مجریه

قوه مجریه در نظام جمهوری اسلامی ایران، در قالب دو مفهوم حاکمیت و حکومت موجودیت دارد. دولت در مفهوم حاکمیت که مفهومی وسیع است شامل قوای سه‌گانه و مقام رهبری است و از ثبات و پایداری بیشتری برخوردار است. در این وضعیت دولت دارای وظایف متنوعی است که بیشتر جنبه تدوین ساختار برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری دارد و اجرای آنها برای نیل به اهداف نظام ضروری است مانند وظایف قانونی و شانزده‌گانه دولت جمهوری اسلامی ایران مندرج در اصل سوم قانون اساسی.

دولت در مفهوم حکومت و به‌عنوان یکی از قوای سه‌گانه، زیرنظر مقام رهبری، توسط رئیس‌جمهور اداره می‌شود. پس از مقام رهبری، رئیس‌جمهور عالی‌ترین مقام رسمی کشور است و مسئولیت اجرای قانون اساسی و ریاست قوه مجریه را جز در اموری که مستقیماً به رهبری مربوط می‌شود، بر عهده دارد. بنابراین، رئیس‌جمهور رئیس قوه مجریه و مدیر دولت جمهوری اسلامی ایران است و در نهاد ریاست جمهوری فعالیت می‌کند (همان: ۳۷).

رئیس‌جمهور در جمهوری اسلامی ایران

رئیس‌جمهور ایران عالی‌ترین مقام رسمی کشور بعد از رهبر است و مسئولیت اجرای قانون اساسی و ریاست قوه مجریه را جز در اموری که مستقیماً به رهبری مربوط می‌شود، بر عهده دارد. رئیس‌جمهور برای مدت چهار سال با رأی مستقیم مردم انتخاب می‌شود و انتخاب مجدد او به‌طور متوالی تنها برای یک دوره ممکن است. امضای حکم ریاست جمهوری شخص منتخب بر عهده رهبر است.

رئیس‌جمهور ایران ناظر بر حسن اجرای قانون اساسی است و می‌تواند به نهادی که از قانون اساسی تخطی می‌کنند، اخطار قانون اساسی بدهد. رئیس‌جمهور مسئول مستقیم انتخاب کابینه و معاونان خود می‌باشد. او می‌بایست وزیرایش را برای گرفتن

رأی اعتماد به مجلس شورای اسلامی معرفی کند.

رئیس جمهور ایران ریاست شورای عالی امنیت ملی ایران و ریاست شورای عالی انقلاب فرهنگی را نیز بر عهده دارد. رئیس جمهور می‌تواند اختیارات خود (که ممکن است فقط بعضی از اختیارات را شامل شود، مثلاً ریاست جلسات کابینه) را به شخص خاصی به صورت موقتی یا دائمی تفویض کند.

وظایف قانونی رئیس جمهور و مسئولیت‌های ایشان

معاونان، وزراء، و مشاوران رئیس جمهور، او را در اجرای وظایف ریاست جمهوری یاری می‌دهند. معاون اول رئیس جمهور با موافقت او اداره هیئت وزیران و مسئولیت هماهنگی سایر معاونت‌ها را داراست و در غیاب رئیس جمهور جانشین اوست (برهانی، ۱۳۸۶: ۴۶).

دیگر وظایف رئیس جمهور عبارت‌اند از:

- امضای عهدنامه‌ها، مقاوله‌نامه‌ها، موافقت‌نامه‌ها و قراردادهای دولت با سایر دولت‌ها، همچنین امضای پیمان‌های مربوط به اتحادیه‌های بین‌المللی با تصویب مجلس
- رئیس جمهور مسئولیت امور برنامه و بودجه و امور اداری کشور را داراست.
- تعیین نماینده یا نمایندگان ویژه با اختیارات مشخص برای اجرای کارهای معین با تصویب هیئت وزیران
- سفیران به پیشنهاد وزیر امور خارجه و تصویب رئیس تعیین می‌شوند.
- رئیس جمهور استوارنامه سفیران را امضاء می‌کند و استوارنامه سفیران کشورهای دیگر را می‌پذیرد.

○ اعطای نشان‌های دولتی و انجام امور تشریفاتی

○ ریاست هیئت وزیران، تنظیم خط‌مشی دولت و اجرای قوانین

○ عزل وزرا

○ حضور در مجلس برای پاسخ به سوال و استيضاح نمایندگان

براساس قانون اساسی جمهوری اسلامی، رئیس جمهور، ریاست هیئت دولت را بر عهده دارد و با نظام مجلس، وزراء را عزل و نصب می‌کند و نسبت به تصمیمات و اقدامات آنها در برابر مجلس پاسخگو است. رئیس جمهور، تصمیمات اتخاذ شده

به‌وسیله وزراء را هماهنگ و با کمک آنها برنامه‌ها و سیاست‌های دولت را اجرا می‌کند (همان). وزراء هم در برابر رئیس جمهور و هم در برابر مجلس پاسخگو هستند و تا زمانی که از رأی اعتماد مجلس برخوردارند در سمت خود باقی می‌مانند (فقیهی، دانایی‌فرد، ۱۳۸۵: ۲۸۱).

هیئت دولت

هیئت وزیران، مجموعه وزراء به ریاست رئیس جمهور است. به منظور تدوین برنامه‌ها و خط‌مشی‌های دولت، اجرای قوانین، و هماهنگی تصمیمات وزراء اداره هیئت وزیران با معاون اول رئیس جمهور است. هیئت وزیران وظایف خاصی به شرح زیر دارد (برهانی، ۱۳۸۶: ۴۴):

۱. تصویب لوایح قانونی برای ارسال به مجلس شورای اسلامی،
۲. تصویب و تأیید نمایندگان ویژه رئیس جمهور،
۳. اظهارنظر در موارد اختلاف‌نظر یا تداخل وظایف دستگاه‌های دولتی،
۴. وضع تصویب‌نامه و آیین‌نامه به منظور انجام وظایف اداری و منظم سازمان‌های دولتی،
۵. تصویب صلح دعاوی راجع به اموال عمومی و دولتی یا ارجاع آن به داوری.

وزراء

طبق قانون اساسی، اعمال قوه مجریه جزء در مواردی که بر عهده رهبری است، توسط رئیس جمهور و وزراء صورت می‌گیرد و تعداد وزراء و حدود اختیارات هر یک از آنان را قانون معین می‌کند (حسینی، ۱۳۷۷: ۴۹)

صلاحیت‌های وزراء

وزراء که تحت نظارت رئیس جمهور قرار دارند دارای اختیارات و وظایفی هستند که به مهمترین آنها اشاره می‌شود (همان):

۱. تقدیم لوایح قانونی به مجلس و استرداد آنها،
۲. درخواست تشکیل جلسه غیرعلنی در مجلس،

۳. حضور در مجلس،

۴. وضع آئین نامه و صدور بخشنامه.

وظایف و مسئولیت‌های قانونی وزراء

۱. هر وزیری حق تقاضای تشکیل جلسه غیرعلنی مجلس را داراست.
 ۲. هر وزیری حق دارد در جلسات علنی مجلس شرکت کند.
 ۳. هر وزیری حق تقدیم لایحه را به مجلس پس از تصویب هیئت وزیران داراست.
 ۴. هر وزیری حق شرکت در هیئت وزیران و تصویب آئین نامه را داراست.
- وزرا در برابر رئیس جمهور مسئول اجرای وظایف خود در وزارتخانه هستند. آنان در برابر مجلس نیز مسئولیت ارائه‌ی پاسخ به سوال و استیضاح و در برابر دادگاه‌های عمومی کشور مسئولیت جرائم احتمالی اعمال خود را دارا هستند.

وزارتخانه‌ها

- وزارت آموزش و پرورش
- وزارت اطلاعات
- وزارت امور خارجه
- وزارت امور اقتصادی و دارایی
- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- وزارت بازرگانی
- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
- وزارت تعاون
- وزارت جهاد کشاورزی
- وزارت دادگستری
- وزارت دفاع
- وزارت راه و ترابری
- وزارت رفاه و تأمین اجتماعی
- وزارت صنایع و معادن

- وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- وزارت کار و امور اجتماعی
- وزارت کشور
- وزارت مسکن و شهرسازی
- وزارت نفت
- وزارت نیرو

سازمان‌ها

- سازمان تربیت بدنی
- سازمان نقشه‌برداری کشور
- سازمان نظام پزشکی
- سازمان حفاظت محیط زیست
- سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- سازمان انرژی اتمی
- سازمان بازنشستگی کشوری
- سازمان بهزیستی
- سازمان ملی جوانان

نهادهای وابسته

- ستاد مبارزه با مواد مخدر
- شورای عالی اطلاع رسانی
- مرکز بررسی‌های استراتژیک
- شورای عالی انقلاب فرهنگی
- فرهنگستان زبان و ادب فارسی
- دفتر همکاری‌های فناوری
- مرکز آمار ایران

وزارت آموزش و پرورش

در سال ۱۲۲۶ هـ ق همزمان با ایجاد مدرسه دارالفنون در زمان امیر کبیر با نام وزارت علوم تأسیس شد، سپس به وزارت معارف و اوقاف و صنایع مستظرفه تغییر نام یافت. در سال ۱۳۱۷ هـ ق به وزارت فرهنگ مبدل شد. و در سال ۱۳۴۶ هـ ق امور مربوط به آموزش و تحقیقات از آن جدا شد و به نام وزارت آموزش و پرورش با هدف تعلیم و تربیت کلیه افراد واجب‌التعلیم و اجرای آموزش همگانی تا مقطع متوسطه تغییر یافت. برنامه‌ریزی و تنظیم طرح‌ها و برنامه‌های آموزشی کشور و اجرا و نظارت آنها تا پایان دوره متوسطه، توسعه و تجهیز مدارس و آموزشگاه‌های مقاطع تحصیلی ابتدایی، راهنمایی، متوسطه، و پیش‌دانشگاهی و همچنین برخی مدارس عالی مانند مراکز تربیت دبیر و معلم با یاری و مساعدت وزارت علوم، تنظیم و اجرای برنامه نهضت سوادآموزی، تنظیم و اجرای برنامه‌های فوق برنامه متناسب با مقاطع تحصیلی، تهیه و چاپ کتاب‌های درسی، و کوشش در تعمیم آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و کارو دانش با توجه به برنامه‌ریزی‌های اقتصادی و اجتماعی کشور از وظایف وزارت آموزش و پرورش است. انجمن اولیا و مربیان، سازمان ملی استعدادهای درخشان، نهضت سوادآموزی، کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، سازمان نوسازی و توسعه و تجهیز مدارس کشور، از جمله مؤسسات دولتی مستقل این وزارتخانه هستند. (برهانی، ۱۳۸۶: ۶۴)

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

این وزارتخانه در زمان حکومت فتحعلی‌شاه با سال ۱۱۹۴ هـ ق با نام وزارت پست آغاز به کار کرد و امیرکبیر به آن سامان بخشید. در سال ۱۳۰۸ هـ ق به نام وزارت پست و تلگراف و تلفن و در سال ۱۳۸۲ به نام فعلی تغییر یافت. هدف این وزارتخانه ایجاد تسهیلات لازم به منظور استفاده عمومی از فناوری پیشرفته اطلاعات و ارتباطات به گونه پستی و مخابراتی و همچنین برقرار کردن ارتباط سریع داخلی و خارجی برای آحاد افراد کشور است.

تنظیم طرح‌ها و برنامه‌های توسعه خدمات پستی و مخابراتی مورد نیاز بخش‌های اقتصادی کشور در ابعاد داخلی و خارجی، اجرای تعهدات و قراردادهای بین‌المللی

پستی و مخابراتی، تأمین و اجرای برنامه توسعه و کاربری فناوری اطلاعات «تکفا» و گسترش شبکه‌های پیشرفته ارتباطی از وظایف اصلی این وزارتخانه است. شرکت مخابرات، شرکت پست، شرکت پست بانک، شرکت ارتباطات سیار، شرکت خدمات هوایی پیام، شرکت کابل‌های شهید قندی و شرکت‌های مخابرات استان‌ها از شرکت‌های دولتی این وزارتخانه هستند (همان: ۶۶).

وزارت اطلاعات

وزارت اطلاعات با همین نام و تشکیلات در جمهوری اسلامی تأسیس شد و قبل از انقلاب به صورت یکی از مؤسسات مستقل نخست‌وزیری فعالیت داشته است. هدف این وزارتخانه کشف و خنثی‌سازی توطئه‌ها و فعالیت‌های جاسوسی، اغتشاشات علیه امنیت و تمامیت ارضی جمهوری اسلامی ایران است.

جمع‌آوری، طبقه‌بندی، و تجزیه و تحلیل اطلاعات مورد نیاز برای یافتن و خنثی کردن اقدامات ضد امنیتی کشور، حراست اطلاعات و اسناد و مدارک مهم کشور، آموزش راه و روش حراست از واحدهای اداری به مؤسسات و نهادها، تبادل اطلاعات با سایر کشورها و آگاه‌سازی به موقع سازمان‌ها و مردم از توطئه‌ها، از وظایف مهم این وزارتخانه است (همان: ۶۷).

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

مجلس حفظ الصحة دولتی، نخستین سازمان مسئول بهداشت عمومی کشور در سال ۱۲۹۹ هـ ش به صحیه کل مملکتی تغییر یافت و در سال ۱۳۰۵ به اداره کل بهداری و در سال ۱۳۲۰ به وزارت بهداری تبدیل شد. این وزارتخانه بعد از تحولات بسیار در سال ۱۳۶۶ هـ ش به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با وظایف جدید تغییر یافت.

اهداف این وزارتخانه عبارتند از: تأمین بهداشت و درمانی و آموزش پزشکی و پیراپزشکی و نیز نظارت بر اقدامات بهداشتی و درمانی به منظور ارتقا و برخورداری کلیه افراد کشور از خدمات بهداشتی، درمانی، و مراقبت‌های پزشکی مندرج در قانون اساسی.

از وظایف این وزارتخانه می‌توان این موارد را نام برد: اقدام لازم در پیشگیری از بروز و شیوع بیماری‌های واگیر و ریشه‌کن کردن آنها، توزیع مطلوب خدمات بهداشتی و درمانی در سطح کشور، دادن مجوز کار برای تأسیس و بهره‌برداری مؤسسات درمانی، آموزش حرفه‌ای پزشکی و پیراپزشکی مانند پرستاری به جوانان کشور تا رفع نیاز جامعه، مطالعه و پژوهش راه‌های توسعه و گسترش کیفی و کمی بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، تنظیم سیاست‌ها و خط‌مشی‌های تهیه و توزیع دارو و تعیین ضوابط ورود و توزیع داروهای خارجی و کنترل آنها، و صدور مجوز اعزام بیمار به خارج از کشور برای درمان.

دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور، شرکت سهامی دارویی کشور، انستیتو پاستور ایران، شرکت سهامی تجهیزات پزشکی ایران، و سازمان انتقال خون ایران از سازمان‌های مرتبط با وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی هستند (همان: ۶۹).

وزارت نفت

بعد از پیروزی انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۸ وزارت نفت تأسیس شد و کلیه شرکت‌های نفت، پتروشیمی، گاز جزء ابواب جمعی این وزارتخانه شدند. هدف از تأسیس این وزارتخانه، اعمال مدیریت بهتر ذخایر و منابع نفت و گاز کشور و تأسیسات مربوط به صنعت نفت است. نگهداری و حفظ تأسیسات صنعت نفت، گاز، و پتروشیمی، طراحی و اجرای برنامه توسعه صنعت نفت و گاز و پتروشیمی، کوشش برنامه توسعه فناوری صنعت نفت، گاز، و پتروشیمی به منظور خودکفایی، تهیه و تنظیم برنامه‌های عملیاتی - مالی و بازرگانی شرکت‌های وابسته، نظارت بر تولید و صادرات فرآورده‌های نفت و گاز، و پتروشیمی، مدیریت نمایندگی‌های وزارت نفت در خارج از کشور و نمایندگی ایران در مجامع نفتی بین‌المللی از وظایف این وزارتخانه است. شرکت ملی نفت ایران، شرکت ملی گاز ایران، شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران، شرکت خدمات کامپیوتری ایران، و شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی از سازمان‌های این وزارتخانه هستند (برهانی، ۱۳۸۶: ۷۶).

وزارت نیرو

در سال ۱۳۴۱ سازمان برق در ایران زیر نظر سازمان برنامه تأسیس و در سال ۱۳۴۲ به

وزارت آب و برق مبدل شد. این سازمان در سال ۱۳۵۳ به وزارت نیرو تغییر نام یافت. تهیه و تأمین انرژی‌های مختلف مانند آب و برق برای مصارف مردم در شهرها و روستا، کشاورزی و صنعتی هدف این وزارتخانه است. مطالعه و تحقیق درخصوص تولید و مصرف انواع انرژی، تنظیم و اجرای طرح‌های مربوط به احداث سدها، نیروگاه‌ها و شبکه‌های انتقال و توزیع برق، نظارت بر نحوه استفاده از انرژی و تنظیم برنامه‌های تأمین انرژی مورد نیاز کشور در کوتاه مدت و دراز مدت از وظایف این وزارتخانه است.

شرکت‌های آب و برق منطقه‌ای، شرکت توانیر (تولید و انتقال نیروی برق ایران)، سازمان تحقیقات منابع آب (تماب)، شرکت ساتکاب (ساخت و تهیه کالای برق ایران)، شرکت خدمات مهندسی آب (مه‌اب)، شرکت‌های سهامی ساختمان سد و تأسیسات آبیاری (سابیر) و شرکت سهامی ساختمان سد و تأسیسات آبیاری (سابیر)، و شرکت سهامی خدمات مهندسی برق (مشانیر) از مؤسسات و شرکت‌های دولتی زیر نظر این وزارتخانه هستند (برهانی، ۱۳۸۶: ۷۸).

وزارت رفاه و تأمین اجتماعی

وزارت رفاه و تأمین اجتماعی در سال ۱۳۸۳ با هدف ایجاد و توزیع بهینه رفاه و تأمین اجتماعی برای جامعه از ترکیب سازمان بهزیستی کشور (از سازمان‌های مستقل وزارت بهداشت)، سازمان تأمین اجتماعی (از نهادهای عمومی غیر دولتی)، سازمان بازنشستگی کشور (از مؤسسات دولتی مستقل سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)، و چندین واحد اداری از واحد هلال احمر به وجود آمده است. این وزارتخانه مأمور اجرای مقررات بازنشستگی و وظیفه کارمندان و کارگران دولت جمهوری اسلامی ایران است (برهانی، ۱۳۸۶: ۷۲).

وزارت کار و امور اجتماعی

در سال ۱۳۲۵ هـ. ش وزارت کار و تبلیغات تاسیس شد. در سال ۱۳۴۱ به وزارت کار و خدمات اجتماعی و در سال ۱۳۴۳ به وزارت کار و امور اجتماعی تغییر نام یافت. هدف از تشکیل این وزارتخانه، تأمین و پرورش نیروی انسانی مورد نیاز کشور، ایجاد فرصت‌های شغلی برای افراد تا رسیدن جامعه به اشتغال کامل، فراهم آوردن

امکانات رفاهی و تأمین برای کارگران کشور و تنظیم روابط کار است. از وظایف این وزارتخانه می‌توان به جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل آمار و اطلاعات جمعیتی جهت برنامه‌ریزی در امر اشتغال، جهت دهی به فعالیت‌های صنعتی، کشاورزی، و خدمات در جامعه، بررسی پدیده‌های اشتغال و بیکاری برای رسیدن به اشتغال کامل، بازرسی مستمر از کارگاه‌ها به منظور اطمینان یافتن از اجرای قانون کار، پرداخت مناسب و جلوگیری از استئمار کارگران، انطباق شرایط کار در کارگاه‌های تولیدی و خدماتی با موازین ایمنی و بهداشتی و کمک به ارتقای سطح آگاهی‌های عمومی و مهارت‌های تخصصی کارگران اشاره کرد.

سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، مؤسسه کار و تامین اجتماعی و مؤسسه عالی حفاظت و بهداشت کار از مؤسسات مستقل و مربوط به این وزارتخانه هستند (همان: ۷۲).

وزارت تعاون

در سال ۱۳۵۰ وزارت تعاون و امور روستا به منظور گسترش فعالیت‌های تعاونی جایگزین سازمان مرکزی تعاون شد که زیر نظر نخست وزیری بوده وزارت تعاون و امور روستاها در اولین اقدام، قانون شرکت‌های تعاونی را تدوین کرد. این وزارتخانه در سال ۱۳۵۶ با وزارت کشاورزی ادغام و برای بار دوم در سال ۱۳۷۰ ه. ش به منظور اجرای اصول چهل و سه و چهل و چهار قانون اساسی (بخش‌های اقتصاد ایران) و حمایت از بخش تعاون راه‌اندازی شد.

تهیه لوایح و آیین‌نامه‌های بخش تعاون، جلب حمایت‌ها و کمک‌های دولتی و عمومی برای بخش تعاون، همکاری در تاسیس و رفع مشکلات تعاونی‌ها، ایجاد گسترش نظام اقتصادی تعاونی شامل شرکت‌ها، اتحادیه‌های منطقه‌ای، و ملی، و همکاری با اتحادیه‌های جهانی و سازمان ملل متحد، انجام معاملات با شرکت‌ها و حسابرسی‌های لازم از آنها و جلوگیری از سوءاستفاده از نام تعاون از وظایف این وزارتخانه است. صندوق تعاون از شرکت‌های دولتی وابسته به این وزارتخانه است (همان: ۷۰).

وزارت امور اقتصادی و دارایی

براساس قانون محاسبات عمومی از طریق ذیحسابان به نظارت قبل از خرج و حین

خرج دستگاه‌های دولتی می‌پردازد. روند پرداخت قانونی هزینه‌های دستگاه‌های دولتی پس از طی مراحل تشخیص، تأمین اعتبار، تعهد، تسجیل، حواله، و درخواست وجه، نوع نظارت قانونی است که به آن نظارت قبل از خرج گفته می‌شود و به نظارت ذیحساب هنگام صدور چک در وجه ذی نفع نظارت حین خرج گفته می‌شود. بر این اساس، نظارت اداری - مالی دولت و رسیدگی و ممیزی حساب‌های دولتی دستگاه اجرایی به عهده وزارت امور اقتصادی و دارایی از طریق ذیحساب‌ها و سازمان حسابرسی است؛ حسابرسی خارجی توسط دیوان محاسبات صورت می‌گیرد و نظارت و ارزشیابی عملکرد سازمان‌ها بر عهده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور است (برهانی، ۱۳۸۶:۱۲۸).

شورای عالی امنیت ملی

شورای عالی امنیت ملی در جهت تأمین منافع ملی و حاکمیت ملی و به منظور بهره‌گیری از امکانات کشور برای مقابله با تهدیدهای خارجی و داخلی، تعیین سیاست‌های دفاعی - امنیتی، و هماهنگ کردن فعالیت‌های سیاسی، اجتماعی، اطلاعاتی، و غیره، به ریاست رئیس جمهور با وظایف زیر تشکیل می‌شود. مصوبات شورای عالی امنیت ملی پس از تأیید مقام رهبری قابل اجراست (برهانی، ۱۳۸۶:۳۷).

اعضای شورا عبارت‌اند از:

- روسای قوای سه‌گانه
- مسئول امور برنامه و بودجه
- وزیر امور خارجه، کشور و اطلاعات
- رئیس ستاد فرماندهی کل نیروهای مسلح
- دو نماینده به انتخاب رهبری
- حسب مورد، وزیر مربوط

شورای عالی امنیت ملی به تناسب وظایف خود شوراهای فرعی از قبیل شورای دفاع و شورای امنیت کشور تشکیل می‌دهد، حدود اختیارات و وظایف شوراهای فرعی را قانون معین می‌کند.

شرکت‌های دولتی

در قانون تجارت تعریف مشخصی از شرکت دولتی نشده ولی در ماده سیصد قانون اصلاح تجارت آمده که شرکت‌های دولتی تابع قانون تأسیس و اساسنامه‌ی خود می‌باشند. برابر ماده چهار قانون محاسبات عمومی شرکت دولتی واحد سازمانی مشخصی است که با اجازه قانون به صورت شرکت ایجاد شود و یا به حکم قانون و یا دادگاه صالح ملی و یا مصادره شده و به عنوان شرکت دولتی شناخته می‌شود.

در مورد شرکت‌های دولتی سه ویژگی عمده قابل تمیز است. نخست، درجه‌ای از مالکیت این شرکت‌ها متعلق به دولت است، که می‌تواند صد درصد یا کمتر از نصف باشد. تحلیل گران معتقدند که هر شرکتی که پنجاه و یک درصد از سهامش متعلق به دولت باشد، شرکت دولتی نامیده می‌شود.

دوم، کنترل یا مدیریت مستقیم در شرکت‌های دولتی تا اداره‌ای در اختیار دولت است. سوم، شرکت‌های دولتی کالاها یا خدماتی تولید می‌کنند که بتوانند آنها را بفروشند، درآمدهای ناشی از فروش باید تا حدی هزینه‌ها را بپوشاند، اگر چه کسب سود می‌تواند هدف اصلی باشد یا نباشد (رامش، هاوالت، ۱۳۸۰: ۱۴۵).

شرکت‌های دولتی به عنوان یکی از ابزارهای خط مشی، برای دولت‌ها مزایایی دارند نخست، در موقعیت‌هایی که کالاها یا خدمات مورد نیاز جامعه، بدلیل نیاز به سرمایه زیاد یا بازگشت سرمایه کم به وسیله بخش خصوصی تولید نمی‌شود، این شرکت‌ها ابزار اقتصادی کارایی در جهت اهداف خط‌مشی هستند. دوم، میزان اطلاعات لازم برای ایجاد شرکت‌های دولتی، در مقایسه با زمانی که ابزارهای داوطلبانه یا مقررات، مورد استفاده قرار می‌گیرند، از جهات مختلف بسیار کم است.

سوم از نظر اداری، شرکت‌های دولتی می‌توانند در صورت گسترده بودن مقررات از مدیریتی ساده استفاده کنند. سرانجام، منافع حاصل از فعالیت شرکت‌های دولتی را می‌توان به خزانه عمومی واریز و از آن برای پرداخت هزینه‌های عمومی استفاده کرد (همان).

فلسفه وجودی شرکت‌های دولتی

به علت گسترش فعالیت‌های بازرگانی و صنعتی و افزایش نیازها و خواسته‌های مردم امروزه حاضر وضع اقتصادی و اجتماعی کشورها به‌ویژه کشورهای در حال توسعه

دستخوش دگرگونی‌های زیادی شده از صورت محدود محلی خارج گردیده و جنبه بین‌المللی پیدا کرده است.

شرکت‌های دولتی برای انجام اموری که جزء وظایف سنتی دولت به حساب نمی‌آیند ایجاد شده و به‌عنوان ابزاری در اختیار دولت می‌باشند و دلیل اینکه چرا دولت این فعالیت‌ها را در چارچوب سازمان‌های دولتی انجام نمی‌دهند به شرح زیر است:

- کمک به خزانه عمومی از راه فعالیت‌های انحصاری مالی و بازرگانی و کم کردن نفوذ بیگانگان مانند بانک‌ها شرکت‌های بیمه
- تأمین رفاه طبقه‌های مختلف مردم بدون توجه به سود آنی و حتمی مانند اتوبوس رانی و مواد مصرفی مانند نفت
- نبودن بازدهی آنی در بعضی از فعالیت‌ها درحالی که سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در پی آنند.
- ضعف مالی وعدم اعتماد دولت به بخش خصوصی در رابطه با بازگشت سرمایه در بخش‌های زیر بنائی مانند ذوب آهن
- ضرورت ادامه خدمات بشکل مستمر و ثابت
- تشریفات معاملات دولتی و مقررات خزانه و محاسبات عمومی با حسن اداره و توسعه مؤسسه‌های که با استفاده از فرصت‌ها و ملازمه دارد سازگار نیست
- گرداندگان امور در وزارتخانه‌ها از استقلال کافی برخوردار نبوده و نمی‌توانند آن‌طوری که باید قوه ابتکار از خود نشان دهند.
- حمایت از تثبیت قیمت‌ها و جلوگیری از نوسان آنها مانند قند و شکر
- امکان صدور کالا به خارج
- رهائی از یک اقتصاد متکی بر درآمد نفت
- ایجاد منابع جدید درآمد برای دولت
- کمک به فرایند رشد و توسعه اقتصادی کشور

نارسایی‌های شرکت‌های دولتی

نخست اینکه کنترل این شرکت‌ها از نظر دولت‌ها دشوار است زیرا مدیران شرکت‌های دولتی می‌توانند اقدامات خلاف قانون فراوانی انجام دهند. دوم، چون زیان مستمر

شرکت‌های دولتی به ورشکستگی آنها منجر نمی‌شود. عملیات شرکت‌های دولتی می‌تواند غیر اثربخش باشد. در واقع تعداد زیادی از آنها هر ساله و به شکل مستمر زیان می‌دهند. سرانجام، بسیاری از شرکت‌های دولتی، مانند شرکت‌هایی که در زمینه برق یا آب فعالیت می‌کنند، حالت انحصاری دارند و بدین ترتیب هزینه‌های ناشی از ناکارایی خود را به مصرف‌کنندگان منتقل می‌سازند (رامش، هاوالت، ۱۳۸۰: ۱۴۶).

تغییرات نظام اداری پس از پیروزی انقلاب اسلامی

بر اساس نظر خواهی همگانی و قانون اساسی حکومت ایران جمهوری اسلامی اعلام شده است و بر این مبنا ولایت فقیه در راس کلیه امور قرار دارد و اداره‌ی مملکت بر عهده‌ی سه قوه‌ی مستقل گذارده شده است پس از مقام رهبری رئیس جمهور مسئول اجرای قانون اساسی بوده و ریاست قوه‌ی مجریه را جز در مواردی که به رهبری مربوط می‌شود بر عهده دارد.

برابر قانون اساسی دستگاه‌های نظارتی بر عملکرد وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی خارجی از قوه‌ی مجریه قرار دارد و عبارتند از: سازمان بازرسی کل کشور، دیوان عدالت اداری، دیوان محاسبات کشور و کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی (فیضی، ۱۳۸۷).

فهرست نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی

ماده واحده - واحدهای سازمانی مشروحه زیر و مؤسسات وابسته به آنها، مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی موضوع تبصره ماده پنج قانون محاسبات عمومی کشور مصوب ۱۳۶۶ می‌باشند:

۱. شهرداری‌ها و شرکت‌های تابعه آنان مادام که بیش از پنجاه درصد سهام و سرمایه آنان متعلق به شهرداری‌ها باشد.
۲. بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی.
۳. هلال احمر.
۴. کمیته امداد امام.
۵. بنیاد شهید انقلاب اسلامی.

۶. بنیاد مسکن انقلاب اسلامی.

۷. کمیته ملی المپیک ایران.

۸. سازمان تبلیغات اسلامی.

۹. سازمان تأمین اجتماعی.

تبصره ۱. مؤسسه وابسته از نظر این قانون واحد سازمانی مشخصی است که به صورتی غیر از شرکت و برای مقاصد غیرتجارتی و غیرانتفاعی توسط یک یا چند مؤسسه و نهاد عمومی غیردولتی تأسیس و اداره می‌شود و به نحوی مالکیت آن متعلق به یک یا چند مؤسسه یا نهاد عمومی غیردولتی باشد.

تبصره ۲. اجرای قانون در مورد مؤسسات و نهادهای عمومی که تحت نظر مقام ولایت فقیه هستند با اذن معظم‌له خواهد بود.
قانون فوق در سال ۱۳۷۳ به تأیید شورای نگهبان رسیده است.

مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی

نهاد، معادل کلمه انیستیتوت^۱، تشکل سازمانی و قانونی است که در شرایط خاص در جامعه براساس ضرورت‌ها و نیازها به وجود می‌آید و پس از رفع شرایط خاص به نظام تبدیل یا حذف می‌شود مانند نهاد جهاد کشاورزی که امروزه در قالب نظام وزارت جهاد کشاورزی فعالیت دارد.

نهادهای در نظام اداری ایران بر دو دسته تقسیم می‌شوند: الف، نهادهای انقلاب مانند نهاد ریاست جمهوری و ب، نهادهای عمومی غیردولتی که واحدهای اداری مستقل از دولت هستند که براساس قانون تشکیل می‌شوند و هر سال از درآمد دولت برای رسیدن به اهداف خود در صورت ضرورت استفاده می‌کنند، مانند هلال احمر یا شهرداری‌ها.

الف) آشنایی با نهادهای انقلابی

وقوع انقلاب یا تحول فراگیر سیاسی در ایران باعث شد که تغییرات تدریجی در ارزش‌ها، هنجارها، و نگرش‌های افراد به وجود آید و ساختارها و تأسیسات جامعه دگرگون شود که از آن جمله می‌توان به تأثیرات انقلاب بر قانون اساسی و بورکراسی

ایران اشاره کرد.

مردم انقلاب اسلامی به منظور نیل به اهداف و مأموریت‌های انقلاب مانند استقلال، آزادی، عدالت، و رفاه اجتماعی با هدایت حضرت امام (ره) قانون اساسی را تدوین و مؤسسات و نهادهای انقلابی را در جهت اجرای قانون اساسی و استقرار ارزش‌های آن تأسیس کردند که از آن جمله می‌توان به اولین نهاد انقلاب اسلامی یعنی شورای انقلاب اشاره کرد که عالی‌ترین مقام تصمیم‌گیرنده کشور پس از مقام رهبری بود. شورای انقلاب، نهادهای انقلابی تأسیس‌یافته را واحدهای سازمانی قانونی و مستقل دانسته و چنین تعریف کرده است:

نهادهای انقلابی از قبیل جهاد سازندگی، بنیاد شهید، نهضت سوادآموزی، و بنیاد مسکن انقلاب اسلامی و کارکنان آنها مشمول قانون کار نبوده و به ارگان‌هایی اطلاق می‌شود که بنابر نیاز دوران، بعد از انقلاب اسلامی ایران با تصویب مراجع قانونگذاری به‌وجود آمده‌اند.

نهادهای انقلابی میهن اسلامی در زمینه‌های مختلف رفاهی، عمرانی، آموزشی، و سیاسی به‌گونه مستقل فعالیت دارند و برخی از آنها در حال حاضر جزء وزارتخانه‌ها یا مؤسسات وابسته به وزارتخانه و عبارت از:

نهادهای انقلابی که در امور رفاهی فعالیت دارند، شامل کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره)، بنیاد مستضعفان و جانبازان و بنیاد مسکن انقلاب اسلامی.

نهادهای انقلابی که در امور عمرانی فعالیت دارند، شامل جهاد سازندگی که با وزارت کشاورزی ادغام شده است، هیئت هفت نفره واگذاری زمین، سازمان صنایع ملی، و ستاد مرکزی مناطق جنگ زده که در وزارتخانه‌های مربوط ادغام شده‌اند.

نهادهای انقلابی که در امور آموزشی فعالیت دارند، شامل جهاد دانشگاهی دانشگاه‌های مختلف، شورای عالی انقلاب فرهنگی که در برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌های آموزش و پرورش، آموزش عالی، و آموزش‌های عمومی فعالیت می‌کند، سازمان تبلیغات اسلامی، سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی، و نهضت سوادآموزی که در آموزش و پرورش ادغام شده است (برهانی، ۱۳۸۶: ۸۱).

نهادهای انقلابی که در امور سیاسی فعالیت دارند، شامل دادگاه‌های انقلاب اسلامی که در مجموعه قوه‌ی قضاییه قرار گرفته است، کمیته انقلاب اسلامی که با

نیروی انتظامی ادغام شده است، نهاد سپاه پاسداران و بسیج مستضعفان که با وزارت دفاع ادغام شده و وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح را به وجود آورده است. از ویژگی‌های نهادهای انقلاب اسلامی می‌توان به تأسیس خودجوش آنها از جانب مردم و رهبران انقلاب و مشارکت مردم در اجرای وظایف نهادها اشاره کرد. مشارکت مردمی در نهادها مانند شرکت مردم در بسیج مستضعفان نشانگر تفاوت اصلی نهاد با نظام اداری است. سرعت کار، وجدان کار و انعطاف در کار در نهادهای انقلابی بیشتر به چشم می‌خورد و هرگاه نهاد به نظام تبدیل شود در آن تحلیل می‌رود.

ب) آشنایی با مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی

همزمان با کاهش فعالیت‌های موازی نهادهای انقلاب با مؤسسات مشابه، دولت به منظور قانون‌مند کردن فعالیت‌های کلیه نهادها، در ماده پنج قانون محاسبات عمومی مؤسسات و نهادهای عمومی را چنین تعریف کرده است: مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی، واحدهای سازمانی مشخصی هستند که براساس قانون و ذکر نام، به منظور انجام وظایف و خدماتی که جنبه عمومی دارد تشکیل گردیده و دولت متناسب با حجم کار آنها و امکانات خود هر ساله از محل درآمدهای عمومی به آن مؤسسات از طریق بودجه کمک می‌کند مانند شهرداری‌ها. این گونه مؤسسه‌ها و نهادها مانند شهرداری‌ها عهده دار وظایفی عمومی و ملی در جامعه هستند و عامه مردم از خدمات آنها بهره‌مند می‌شوند. مؤسسه‌ها و نهادهای عمومی غیردولتی، برابر اساسنامه فعالیت می‌کنند. و اداره امور، کنترل و تصمیم‌گیری آنها را هیئت امنا یا شوراهای خاص به عهده دارد. بر این اساس، این گونه نهادها قادرند با انعطاف‌پذیری، سلامت و دقت بیشتری فعالیت کنند؛ برخی از آنها عبارت‌اند از (برهانی، ۱۳۸۶: ۸۰):

۱. جهاد دانشگاهی دانشگاه‌ها

۲. شهرداری‌ها

۳. کمیته ملی المپیک

قوه مقننه

بخشی از نظام جمهوری اسلامی ایران است که کار تهیه و تصویب قوانین عمومی

- کشور را بر عهده دارد. قوه مقننه از دو نهاد اصلی تشکیل شده است:
- مجلس شورای اسلامی که در آن نمایندگان منتخب مجلس، قوانین گوناگون مورد نیاز کشور را تهیه، تعدیل و تصویب می‌کنند.
- شورای نگهبان قانون اساسی که کار نظارت بر مصوبات مجلس شورای اسلامی و انطباق آنها با قانون اساسی و شرع را بر عهده دارد.

مجلس شورای اسلامی

بر طبق اصل شصت و دو قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، مجلس شورای اسلامی از نمایندگان ملت که به‌طور مستقیم و با رأی مخفی انتخاب می‌شوند تشکیل می‌گردد. دوره نمایندگی در این مجلس چهار سال است که انتخابات هر دوره باید پیش از پایان دوره قبل برگزار شود، به‌طوری‌که کشور در هیچ زمان بدون مجلس نباشد. عده نمایندگان مجلس دویست و هفتاد نفر است و از تاریخ همه‌پرسی سال ۱۳۶۸ پس از هر ده سال، با در نظر گرفتن عوامل انسانی، سیاسی، جغرافیایی و نظایر آنها حداکثر بیست نفر نماینده می‌تواند اضافه شود. زرتشتیان و کلیمیان هر کدام یک نماینده و مسیحیان آشوری و کلدانی مجموعاً یک نماینده و مسیحیان ارمنی جنوب و شمال هر کدام یک نماینده انتخاب می‌کنند. محدوده حوزه‌های انتخابیه و تعداد نمایندگان را قانون معین می‌کند (همان: ۸۲).

وظایف و اختیارات و محدودیت‌های مجلس

- مجلس شورای اسلامی در عموم مسایل در حدود مقرر در قانون اساسی می‌تواند قانون وضع کند.
- مجلس شورای اسلامی نمی‌تواند قوانینی وضع کند که با اصول و احکام مذهب رسمی کشور یا قانون اساسی مغایرت داشته باشد. تشخیص این امر بر عهده شورای نگهبان است.
- شرح و تفسیر قوانین عادی در صلاحیت مجلس شورای اسلامی است.
- لوایح قانونی پس از تصویب هیئت وزیران به مجلس تقدیم می‌شود و طرحهای قانونی به پیشنهاد حداقل پانزده نفر از نمایندگان، در مجلس شورای اسلامی قابل طرح است.

- طرح‌های قانونی و پیشنهادهای اصلاحاتی که نمایندگان در خصوص لوایح قانونی عنوان می‌کنند و به تقلیل درآمد عمومی یا افزایش هزینه عمومی می‌انجامد، در صورتی قابل طرح در مجلس است که در آن طریق جبران کاهش درآمد یا تأمین هزینه جدید نیز معلوم شده باشد.
 - مجلس شورای اسلامی حق تحقیق و تفحص در تمام امور کشور را دارد.
 - عهدنامه‌ها، مقاوله‌نامه‌ها، قراردادهای موافقت‌نامه‌های بین‌المللی باید به تصویب مجلس شورای اسلامی برسد.
 - هر گونه تغییر در خطوط مرزی ممنوع است مگر اصلاحات جزئی با رعایت مصالح کشور، به شرط این که یک طرفه نباشد و به استقلال و تمامیت ارضی کشور لطمه نزنند و به تصویب چهار پنجم مجموع نمایندگان مجلس شورای اسلامی برسد.
 - هرچند برقراری حکومت نظامی ممنوع است اما در حالت جنگ و شرایط اضطراری نظیر آن، دولت حق دارد با تصویب مجلس شورای اسلامی موقتاً محدودیتهای ضروری را برقرار نماید، ولی مدت آن به هر حال نمی‌تواند بیش از سی روز باشد و در صورتی که ضرورت همچنان باقی باشد دولت موظف است مجدداً از مجلس کسب مجوز کند.
 - گرفتن و دادن وام یا کمک‌های بدون عوض داخلی و خارجی از طرف دولت باید با تصویب مجلس شورای اسلامی باشد.
 - استخدام کارشناسان خارجی از طرف دولت ممنوع است مگر در موارد ضرورت با تصویب مجلس شورای اسلامی.
 - بناها و اموال دولتی که ملی اعلام شده باشد قابل انتقال به غیر نیست مگر با تصویب مجلس شورای اسلامی آن هم در صورتی که منفعت آن منحصر به فرد نباشد.
۱. مجلس نمی‌تواند اختیار قانون‌گذاری را به شخص یا هیئتی واگذار کند ولی در موارد ضروری می‌تواند اختیار وضع بعضی از قوانین را با به کمیسیون‌های داخلی خود تفویض کند، در این صورت این قوانین در مدتی که مجلس تعیین می‌نماید به صورت آزمایشی اجرا می‌شود و تصویب نهایی آنها با مجلس خواهد بود.
۲. رئیس جمهور برای هیئت وزیران پس از تشکیل و پیش از هر اقدام دیگر باید از مجلس رأی اعتماد بگیرد.

۳. در هر مورد که حداقل یک چهارم کل نمایندگان مجلس شورای اسلامی از رییس جمهور و یا هر یک از نمایندگان از وزیر مسئول، درباره یکی از وظایف آنان سؤال کنند، رییس جمهور یا وزیر موظف است در مجلس حاضر شود و به سؤال جواب دهد و این جواب نباید در مورد رئیس جمهور بیش از یک ماه و در مورد وزیر بیش از ده روز به تأخیر افتاد مگر با عذر موجه به تشخیص مجلس شورای اسلامی.

۴. نمایندگان مجلس شورای اسلامی می‌توانند در مواردی که لازم می‌دانند هیئت وزیران یا هر یک از وزرا را استیضاح کنند، استیضاح وقتی قابل طرح در مجلس است که با امضای حداقل ده نفر از نمایندگان به مجلس تقدیم شود. هیئت وزیران یا وزیر مورد استیضاح باید ظرف مدت ده روز پس از طرح آن در مجلس حاضر شود و به آن پاسخ گوید و از مجلس رأی اعتماد بخواهد. در صورت عدم حضور هیئت وزیران یا وزیر برای پاسخ، نمایندگان مزبور درباره استیضاح خود توضیحات لازم را می‌دهند و در صورتی که مجلس مقتضی بداند اعلام رأی عدم اعتماد خواهد کرد. اگر مجلس رأی اعتماد نداد هیئت وزیران یا وزیران یا وزیر مورد استیضاح عزل می‌شود. در هر دو صورت وزرای مورد استیضاح نمی‌توانند در هیئت وزیرانی که بلافاصله بعد از آن تشکیل می‌شود عضویت پیدا کنند.

۵. در صورتی که حداقل یک سوم از نمایندگان مجلس شورای اسلامی رییس جمهور را در مقام اجرای وظایف مدیریت قوه مجریه و اداره امور اجرایی کشور مورد استیضاح قرار دهند، رییس جمهور باید ظرف مدت یک ماه پس از طرح آن در مجلس حاضر شود و در خصوص مسایل مطرح شده توضیحات کافی بدهد. در صورتی که پس از بیانات نمایندگان مخالف و موافق و پاسخ رییس جمهور، اکثریت دو سوم کل نمایندگان به عدم کفایت رییس جمهور رأی دادند مراتب جهت اجرای بند ده اصل یکصد و دهم به اطلاع مقام رهبری می‌رسد.

۶. هر کس شکایتی از طرز کار مجلس یا قوه مجریه یا قوه قضاییه داشته باشد، می‌تواند شکایت خود را کتباً به مجلس شورای اسلامی عرضه کند. مجلس موظف است به این شکایات رسیدگی کند و پاسخ کافی دهد و در مواردی که شکایت به قوه مجریه و یا قوه قضاییه مربوط است رسیدگی و پاسخ کافی از آنها بخواهد و در مدت متناسب نتیجه را اعلام نماید و در موردی که مربوط به عموم باشد به اطلاع عامه برساند.

نهادهای وابسته مجلس شورای اسلامی

- مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی
- کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی
- کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی

کمیسیون‌ها در مجلس

به اعتبار احکام مندرج در قانون اساسی و براساس مفاد آیین‌نامه داخلی مجلس، به منظور بررسی و اصلاح و تکمیل لوایح دولت و طرح‌های قانونی و همچنین به منظور تهیه و تمهید طرح‌های لازم و انجام وظایف قانونی دیگری که به عهده مجلس گذاشته شده است، تشکلهای خاصی در مجلس ایجاد می‌گردد. تعداد و حدود صلاحیت‌های کمیسیونهای دائمی مجلس و همچنین عناوین آنها که معمولاً برحسب وظایف وزارتخانه‌ها و نهادهای رسمی کشور تشکیل می‌شوند. اعضاء کمیسیون‌ها را نمایندگان مجلس تشکیل می‌دهند که خود براساس موارد زیر می‌باشد (حسینی، ۱۳۷۷: ۱۵):

- میزان و رشته تحصیلی نمایندگان،
- سوابق کاری و تجربی نمایندگان،
- علائق شخصی نمایندگان.

به منظور بررسی و کنکاش بیشتر در جهت اصلاح لوایح دولت و طرح‌های پیشنهادی نمایندگان و شورای عالی استان‌ها و انجام دیگر وظایف قانونی مجلس، تشکلهای تخصصی با حضور تعدادی از نمایندگان براساس آیین‌نامه داخلی مجلس پیش‌بینی شده است که آن تشکلهای را «کمیسیون‌های مجلس» می‌نامند. تعداد، وظایف، و عناوین کمیسیون‌ها براساس آیین‌نامه داخلی و تصویب هیئت رئیسه خواهد بود. تعداد اعضای کمیسیون‌ها حداقل هفت و حداکثر یازده نفر است مگر کمیسیون‌های اصل ۷۶، ۸۸ و ۹۰ قانون اساسی که حداکثر سی و یک نفر است. تشخیص صلاحیت نمایندگان برای عضویت در کمیسیون‌های دائمی و ویژه مجلس بر عهده هیئت رئیسه مجلس است که این کار با در نظر گرفتن سوابق کاری، میزان تحصیل، رشته مطالعاتی و علائق شخصی نمایندگان انجام می‌گیرد. عضویت هر نماینده در یکی از کمیسیون‌های دائمی الزامی است. برخی کمیسیون‌ها دائمی هستند مانند کمیسیون اصل نود قانون

اساسی و برخی موقتی مانند کمیسیون تلفیق بودجه. کمیسیون‌ها هنگام مشورت و رایزنی می‌توانند از کارشناسان خارج از مجلس هم استفاده کنند. کمیسیون‌های دائمی مجلس عبارت‌اند از (برهانی، ۱۳۸۶:۲۹):

- ❖ کمیسیون برنامه و بودجه و محاسبات
- ❖ کمیسیون آموزش و تحقیقات
- ❖ کمیسیون انرژی
- ❖ کمیسیون اقتصادی
- ❖ کمیسیون کشاورزی، آب و منابع طبیعی
- ❖ کمیسیون صنایع و معادن
- ❖ کمیسیون اصل نود قانون اساسی (شکایات)
- ❖ کمیسیون اصل هشتاد و هشت قانون اساسی (سوالات)
- ❖ کمیسیون عمران
- ❖ کمیسیون اجتماعی
- ❖ کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی
- ❖ کمیسیون بهداشت و درمان
- ❖ کمیسیون فرهنگی
- ❖ کمیسیون قضایی و حقوق
- ❖ کمیسیون اصل هفتاد و شش قانون اساسی (تحقیق و تفحص)

دیوان محاسبات کشور

دیوان محاسبات یکی از ابزارهای نظارت مالی قوه‌ی مقننه (مجلس شورای اسلامی) بر قوه مجریه است.

هدف از تشکیل دیوان محاسبات کشور

هدف دیوان محاسبات با توجه به اصل‌های مندرج در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران عبارت است از اعمال کنترل و نظارت مستمر مالی به منظور پاسداری از بیت‌المال از طریق:

- کنترل عملیات و فعالیت‌های مالی کلیه‌ی وزارتخانه‌ها مؤسسه‌ها و شرکت‌های دولتی و سایر دستگاه‌های که به نحوی از بودجه کل کشور استفاده می‌کنند،
- بررسی و حسابرسی وجوه مصرف شده در بودجه مصوب با توجه به گزارش عملیاتی و محاسباتی گرفته شده از دستگاه‌های مربوطه،
- تهیه و تدوین گزارش تفریح بودجه بانضمام نظرات خود و ارائه آن به مجلس شورای اسلامی.

وظیفه و اختیارات دیوان محاسبات کشور

- حسابرسی یا رسیدگی کلیه‌ی حساب‌های درآمد و هزینه و سایر دریافت‌ها و پرداخت‌ها و نیز صورت‌های مالی دستگاه‌ها از نظر مطابقت با قوانین و مقررات مالی و سایر قوانین مربوطه و ضوابط لازم‌الاجرا،
- بررسی وقوع عملیات مالی در دستگاه‌ها به منظور اطمینان از حصول و ارسال صحیح درآمد و یا انجام هزینه و سایر دریافت‌ها و پرداخت‌ها،
- رسیدگی به موجودی حساب اموال و دارائیهای دستگاه‌ها،
- رسیدگی به حساب کسری ابواب جمعی و تخلفات مالی و هرگونه اختلاف حساب مامورین ذیربط دولتی در اجرای قوانین و مقررات به ترتیب مقرر در این قانون،
- اعلام نظر درخصوص لزوم وجود مرجع کنترل کننده داخلی و یا عدم کفایت مرجع کنترل کننده موجود در دستگاه‌های مورد رسیدگی با توجه به گزارشات حسابرسی‌ها و رسیدگی‌های انجام شده جهت حفظ حقوق بیت المال.

قوه قضائیه

قوه قضائیه قوه‌ای است مستقل که پشتیبان حقوق فردی و اجتماعی و مسئول تحقق بخشیدن به عدالت است (حسینی، ۱۳۷۷: ۲۱).

وظایف اساسی این قوه به شرح زیر می‌باشد:

۱. رسیدگی و صدور حکم در مورد تظلمات، تعدیلات، شکایات، حل و فصل دعاوی و رفع خصومات و اخذ تصمیم و اقدام لازم در آن قسمت از امور حسبیه که قانون معین می‌کند.

۲. احیای حقوق عامه و گسترش عدل و آزادی‌های مشروع
 ۳. نظارت بر حسن اجرای قوانین
 ۴. کشف جرم، تعقیب، مجازات و تعزیر مجرمین و اجرای حدود و مقررات مدون جزایی اسلام
 ۵. اقدام مناسب برای پیشگیری از وقوع جرم و اصلاح مجرمین.
- دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، سازمان زندانها و اقدامات تامینی و تربیتی کشور، شرکت سهامی روزنامه رسمی و دانشکده علوم قضایی و خدمات اداری جز سازمان‌های وابسته به قوه قضاییه هستند.

رئیس قوه قضاییه

به منظور انجام مسئولیت‌های قوه قضاییه در کلیه امور قضائی، اجرایی و اداری مقام معظم رهبری یک نفر مجتهد عادل و آگاه به امور قضایی و مدیر و مدبر را برای مدت پنج سال به‌عنوان رئیس قوه قضاییه تعیین می‌نماید که عالیترین مقام قوه قضاییه است (همان).

وظایف اصلی مدیریت عالی قوه قضاییه، ایجاد تشکیلات لازم در دادگستری، تهیه اوایح قضایی و استخدام قضات شایسته و عزل و نصب آنها، و انجام سایر امور اداری آنها طبق قانون است.

دیوان عالی کشور

نام بلندپایه‌ترین مرجع قضائی در کشورها است. در ایران مقر اصلی این دیوان در شهر تهران است و در سال ۱۳۸۶ سی و سه شعبه در ایران داشته است، دو شعبه در مشهد و بقیه در تهران. هیئت عمومی دیوان عالی کشور با توجه به ماهیت موضوع (حقوقی، جزائی و یا اصدار رأی وحدت رویه) آن را تقسیم‌بندی می‌کند:

هیئت عمومی شعب حقوقی متشکل از رئیس دیوان و روسای شعب حقوقی دیوان است و موضوعاً به احکام اصراری دادگاه‌های تالی در موارد حقوقی رسیدگی می‌کند. هیئت عمومی شعب کیفری با حضور رئیس دیوان و روسای شعب کیفری تشکیل و به احکام اصراری دادگاه‌های تالی کیفری در خصوص مسائل جزائی

رسیدگی می‌کند. هیئت عمومی وحدت رویه دیوانعالی کشور به منظور ایجاد وحدت رویه نسبت به آرا و احکام معارض صادره از شعب دیوانعالی و احکام متناقض دادگاه‌های تالی با حضور رئیس دیوان، روسا و مستشاران کلیه شعب حقوقی و کیفری تشکیل می‌شود. رأی صادره از سوی این هیئت برای کلیه مراجع قضائی کشور لازم‌الاتباع است (وبگاه قوه قضائیه، ۱۳۸۷)

وظایف

- نظارت بر حسن اجرای قوانین در دادگاه‌ها،
 - ایجاد وحدت رویه قضایی،
 - مرجع تجدید نظر احکام صادره محاکم نظامی یک و احکام مهم دادگاه‌های عمومی و انقلاب.
- صلاحیت رسیدگی به تخلفات رئیس جمهور از وظائف قانونی نیز در حیطه اختیارات این نهاد است.

سازمان بازرسی کل کشور

قانون تشکیل بازرسی کل کشور سال ۱۳۶۰ به تصویب رسیده است تشکیل این سازمان براساس اصل صد وهفتاد و چهار اصلاحی قانون اساسی است که می‌گوید براساس حق نظارت قوهی قضائیه نسبت به حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه‌های اداری، سازمانی بنام بازرسی کل کشور زیرنظر قوی قضائیه تشکیل می‌شود.

وظیفه سازمان بازرسی کل کشور

بازرسی مستمر و براساس برنامه منظم از کلیه وزارتخانه‌ها اداره‌ها نیروهای نظامی و انتظامی مؤسسه‌ها و شرکت‌های دولتی شهرداری‌ها دفترهای اسناد رسمی و مؤسسه‌های عام‌المنفعه نهادهای انقلابی سازمان‌هایی که تمام و یا قسمتی از سرمایه یا سهام آنها به دولت تعلق دارد و یا به‌نحوی بر آنها نظارت یا کمک می‌نماید.

انجام بازرسیهای فوق‌العاده بنا به دستور رئیس قوه قضائیه به درخواست کمیسیون اصل نود مجلس به تقاضای وزیر یا مسئول دستگاه اجرائی و یا در هر مورد

دیگر که به نظر رئیس سازمان و رئیس قوه قضائیه ضروری تشخیص داده می‌شود. اعلام مورد تخلف و نارسائیه‌ها و سوء جریان‌های اداری و مالی در رابطه با وزارتخانه‌ها نهادهای انقلابی به رئیس جمهور و درباره مؤسسه‌ها و شرکت‌های دولتی وابسته به دولت به وزیر مربوطه و درخصوص شهرداری‌ها و مؤسسه‌های وابسته به وزیر کشور و در مورد اداره‌ها سازمان‌ها و واحدهای مربوط به دادگستری

دادگستری جمهوری اسلامی ایران

دادگستری جمهوری اسلامی ایران مرجع رسمی تظلمات و شکایات مردم است. دادگستری در امر قضا دو سازمان کار داسرا و دادگاه دارد.

وزیر دادگستری

وزیر دادگستری از میان کسانی که رئیس قوه قضائیه پیشنهاد می‌کند انتخاب می‌گردد. رئیس قوه قضائیه می‌تواند اختیارات اداری و مالی و استخدامی (غیرقضات) را به وزیر تفویض کند. او مسئولیت کلیه مسایل مربوط به روابط قوه قضائیه با قوه مجریه و قوه مقننه را بر عهده دارد.

داسرا

تشکیلاتی است که تحقیق مقدماتی جرایم را بر عهده دارد و نهادی است که وظیفه‌اش حفظ حقوق عامه‌ی مردم، تعقیب بزهکاران، و اجرای قوانین حقوقی و جزایی است. یکی از وظایف داسرا، تهیه و تکمیل پرونده‌های با جرایم بالاست که به دادگاه فرستاده می‌شود. ریاست داسرا با دادستان (مدعی‌العموم) است و باز پرس‌ها و دادیارها زیر نظر دادستان روی پرونده کار می‌کنند. داسراها براساس دادگاه‌ها به دو نوع داسرای عمومی و اختصاصی تقسیم می‌شوند. دادستان کل را رئیس قوه قضائیه برای مدت پنج سال انتخاب می‌کند (برهانی، ۱۳۸۶:۳۳).

دادگاه

تشکیلاتی است که در آن قاضی براساس محتویات پرونده واصل شده از داسرا و

قوانین و مقررات قضائی، حکم لازم را صادر می‌کند و براساس نوع جرائم به دادگاه‌های حقوقی و دادگاه‌های کیفری تقسیم می‌شود.

سازمان دیوان عدالت اداری

دیوان عدالت اداری زیر نظر رئیس قوه قضائیه قرار دارد و دارای بیست و دو شعبه در تهران و یک شعبه در قم است رئیس شعبه اول سمت ریاست کلی دیوان را دارد و در صورت غیبت رئیس شعبه دوم قائم مقام ریاست کل می‌شود.

سازمان دیوان عدالت اداری

به منظور رسیدگی به شکایات، تظلمات، و اعتراضات مردم نسبت به مامورین دولت یا واحدهای دولتی و احقاق حقوق آنان، دیوانی به نام دیوان عدالت اداری زیر نظر رئیس قوه قضائیه تشکیل می‌شود. تشکیلات دیوان در حال حاضر مشتمل بر سی و یک شعبه بدوی و پانزده شعبه تجدید نظر است. هر شعبه از یک رئیس یا عضو علی‌البدل رئیس، یک نفر مشاور، و یک دفتر با تعدادی کارمند تشکیل می‌گردد. رئیس، عضو علی‌البدل، و مشاور باید واجد صفات عدالت، تقوی، تعهد عملی نسبت به موازین اسلامی و وفاداری به نظام باشند. رئیس شعبه یکم، دیوان را بر عهده دارد و دارای تعدادی معاون و مشاور است و در غیاب او کارهای دیوان با دستور معاونت قضایی پیگیری می‌شود (برهانی، ۱۳۸۶: ۳۳).

دستگاه‌های نظارت و بازرسی و انواع آن

قانون اساسی در هشت اصل موضوع نظارت و بازرسی اداره امور و اجرای صحیح قوانین را با به‌کارگیری لفظ نظارت و در چند مورد دیگر بدون لفظ نظارت مطرح کرده است. براساس قوانین، نظارت سیاسی، اداری و قضایی در نظام اداری ایران وجود دارد (همان: ۱۲۵).

الف) نظارت سیاسی

۱. نظارت مدیریتی پارلمان. نمایندگان مجلس شورای اسلامی حق دارند بر اداره امور

سازمان‌های دولتی، چگونگی استفاده از وجوه بیت‌المال، و دریافت و پرداخت‌های دولت دائماً نظارت کنند و در صورت کشف تخلفات با مسئولان دولتی طبق اصول هشتاد و هشت (سؤال نمایندگان از رئیس جمهور و وزرا) و هشتاد و نه (استیضاح وزرا یا رئیس جمهور) قانون اساسی رفتار کنند.

۲. نظارت مالی پارلمان. مجلس از طریق تصویب بودجه قبل از آغاز هر سال و تصویب تفریغ بودجه در شش ماه اول سال بعد، به نظارت قبل و بعد از خرج کلیه دستگاه‌های اجرایی مبادرت می‌کند که به نحوی از بودجه استفاده می‌کنند، که در حقیقت نظارت قوه مقننه بر قوه مجریه به حساب می‌آید. دیوان محاسبات کشور و کمیسیون محاسبات و بودجه مجلس شورای اسلامی در این فرآیند نقش دارند.

۳. نظارت عامه پارلمان. طبق اصل نود قانون اساسی، هر کس از قوای سه گانه شکایت داشته باشد می‌تواند مراتب را به مجلس شورای اسلامی عرضه کند و مجلس موظف است موضوع را تا اخذ پاسخ نهایی پیگیری نماید و نتیجه را به اطلاع ذی نفع برساند. اهمیت این گونه نظارت تا حدی است که مجلس کمیسیونی به نام کمیسیون اصل نود تأسیس کرده است.

۴. نظارت شورای نگهبان. طبق اصل نود و نه قانون اساسی، شورای نگهبان نظارت بر انتخابات و همه پرسى را بر عهده دارد و این وظیفه علاوه بر وظیفه تفسیر قانون اساسی و تطبیق قوانین مصوب مجلس شورای اسلامی با موازین اسلام و قانون اساسی است.

ب) نظارت اداری

۱. نظارت مقام رهبری. طبق اصل صد و ده قانون اساسی، مقام رهبری اختیار دارد بر حسن اجرای سیاست‌های کلی نظام که آنها را با مشورت مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین نموده است، نظارت نماید. ایشان همچنین با نصب و قبول استعفای فقهای شورای نگهبان، رئیس قوه قضاییه، رئیس صدا و سیما، رئیس ستاد مشترک، فرماندهان سپاه، نیروهای نظامی و انتظامی، و تنظیم روابط بین قوای سه گانه، امضای حکم رئیس

جمهور پس از انتخاب مردم و عزل وی پس از حکم دیوانعالی کشور یا رای مجلس شورای اسلامی بر فعالیت آن مقامات و دستگاه‌ها نظارت دارند.

۲. نظارت رئیس جمهور. رئیس جمهور طبق اصل صد و سی و چهار قانون اساسی، ریاست قوه مجریه و هیئت وزیران را بر عهده دارد و بر کار آنان نظارت می‌کند. نصب و عزل وزرا، معاونان، مشاوران رئیس جمهور با ایشان است. رئیس جمهور با تهیه و تنظیم برنامه‌های بلند مدت، میان مدت، لایحه بودجه، و ممیزی حساب‌های دولتی توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی بر فعالیت مالی واحدهای اجرایی نظارت دارد. رئیس جمهور می‌تواند از طریق تصویب آیین نامه، کلیه فعالیت‌های قوه مجریه را نیز نظارت و کنترل کند و گاهی این عمل را از طریق تعیین نمایندگان ویژه و دریافت گزارش‌ها و حسابرسی‌های آنان انجام می‌دهد، مانند انتخاب دو نفر نماینده رئیس جمهور در هیئت نظارت بر سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران که با نمایندگان سایر قوا، آن سازمان را نظارت می‌کنند.

۳. نظارت وزرا. به استناد اصل یکصد و سی و هشت قانون اساسی، هیئت وزیران و هر یک از وزرا در وظایف خود حق دارند به منظور اجرای قوانین و وظایف اداری و تنظیم سازمان‌های اداری به وضع تصویب نامه، آیین نامه و بخشنامه پردازند. ضمناً کمیسیون‌های هیئت وزیران نیز با تایید رئیس جمهور می‌توانند مصوبات قانونی برای نظارت بر امور اجرایی کشور تهیه کنند.

۴. نظارت سازمان‌های دولتی ناظر. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور که از سازمان‌های تابع ریاست جمهوری است با تهیه و تنظیم برنامه‌ها و پیش‌نویس بودجه و ارائه آن به هیئت دولت، در واقع نوعی نظارت اداری قبل از خرج انجام می‌دهد و موظف است براساس ماده نود قانون محاسبات عمومی، به‌گونه‌ای مستمر از عملیات طرح‌ها و فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی بازدید و آنها را بازرسی کند و گزارش پیشرفت عملیات طرح‌ها را در مقاطع شش ماهه به رئیس جمهور و کمیسیون‌های مجلس ارائه دهد (برهانی، ۱۳۸۶: ۱۲۸).

نظارت قضایی

۱. نظارت دیوان محاسبات کشور

به استناد اصل پنجاه و پنج قانون اساسی، دیوان محاسبات کشور موظف است کلیه حساب‌های دستگاه‌های دولتی را حسابرسی و رسیدگی و گزارش تفریغ بودجه هر سال را به مجلس شورای اسلامی تسلیم کند. دیوان زیر نظر مجلس فعالیت دارد و رئیس آن پس از افتتاح هر دوره قانونگذاری به پیشنهاد کمیسیون دیوان محاسبات و بودجه مجلس و تصویب نمایندگان انتخاب می‌شود. دیوان دارای چهار هیئت مستشاری و یک دادسرا در تهران و چهار هیئت مستشاری و دادیار مقیم در چهار منطقه کشور است. هر هیئت مستشاری مرکب از سه مستشار است که یکی از آنها رئیس هیئت خواهد بود. دادسرای دیوان نیز از یک دادستان و تعداد کافی دادیار و یک دفتر تشکیل می‌شود. مستشاران دیوان را کمیسیون دیوان محاسبات و بودجه مجلس به پیشنهاد رئیس دیوان انتخاب می‌کند. هیئت‌های مستشاری پس از رسیدگی به موارد ارجاعی و در صورت احراز وقوع جرم یا تخلف از ناحیه مسئول یا مسئولان، ضمن اعلام رای پرونده را جهت صدور حکم به مراجع صالح (دادگاه‌های عمومی) می‌فرستد و به همین دلیل که رای صادر می‌شود، به نظارت دیوان محاسبات کشور که به وسیله قوه مقننه (بر قوه مجریه) صورت می‌گیرد، نظارت قضایی هم گفته می‌شود (برهانی، ۱۳۸۶: ۱۲۸).

۲. نظارت قوه قضاییه

به استناد اصل یک صد و پنجاه و شش قانون اساسی، قوه قضاییه بر حسن اجرای قوانین نظارت دارد.

۳. نظارت دیوان عالی کشور

به استناد اصل صد و شصت و یک قانون اساسی، دیوان عالی کشور بر اجرای صحیح قوانین در محاکم نظارت دارد و سعی می‌کند وحدت رویه قضایی را در محاکم برقرار

سازد. رئیس دیوان و دادستان دیوان را رئیس قوه قضاییه انتخاب می‌کند (همان: ۱۲۹).

نظارت قضائی سازمان اداری در حقوق ایران

دیوان عدالت اداری

الف) دعوای عادی

در دعوای عادی هر دو طرف دعوا افرادند و رسیدگی به آنها در صلاحیت دادگاه‌های عمومی دادگستری است که به دادگاه‌های حقوقی و جزئی تقسیم می‌شود.

ب) دعوای اداری

در دعوای اداری یک طرف دعوا فرد و طرف دیگر آن اداره یا سازمان عمومی است و رسیدگی به این دعوای با دادگاه‌ها و مراجع اداری است بدین ترتیب دیوان عدالت اداری یک دادگاه عالی و به‌طور کامل جدا از دادگاه‌های عمومی دادگستری است. برابر قانون دیوان عدالت اداری به رای کمیسیون‌ها و مراجع‌هایی که در زیر آمده است از نظر شکلی و مباین بودن با قوانین و مقررات کمیسیون رسیدگی می‌کند.

- دادگاه‌های اداری یا انتظامی

- هیئت‌های بازرسی

- شورای کارگاه

- هیئت‌های حل اختلاف کارگر و کارفرما

- کمیسیون موضوع ماده‌ی صد قانون شهرداری‌ها

- کمیسیون موضوع ماده‌ی پنجاه و شش حفاظت و بهره‌برداری از جنگل‌ها

و منابع طبیعی

عضو مرجع‌ها از بین کارکنان مجرب و بصیر وزارتخانه‌ها مؤسسه‌ها و سازمان‌های عمومی معین می‌شود و از این‌رو وزیران و سرپرستان دستگاه‌ها در انتخاب آنان آزادی عمل زیادی دارند.

صلاحیت و اختیارات دیوان عدالت اداری

الف) رسیدگی به شکایات تظلمات و اعتراضات اشخاص حقیقی و حقوقی نسبت به:

- تصمیم‌ها و اقدام‌های واحدهای دولتی: وزارتخانه‌ها سازمان‌ها مؤسسه‌ها و شرکت‌های دولتی شهرداریها نهادهای انقلابی و مؤسسه‌های وابسته آنها،
 - تصمیم‌ها و اقدام‌های ماموران واحدهای مذکور در بند بالا درباره وظیفه آنها،
 - آیین‌نامه‌ها و سایر دستورالعمل‌ها، مقررات دولتی و شهرداری‌ها یا تخلف در اجرای قوانین که موجب تضییع حقوق اشخاص می‌شود.
- ب) رسیدگی به اعتراضات و شکایت‌ها از آراء و تصمیمات قطعی دادگاه‌ها اداری هیئت‌های بازرسی کمیسیون‌های مانند کمیسیون مالیاتی شورای کارگاه هیئت حل اختلاف کارگر و کارفرما
- ج) رسیدگی به شکایت قضات و مشمولین قانون استخدام کشوری و سایر مستخدمین واحدها و مؤسسات مذکور در بند الف.

۴. نظارت سازمان بازرسی کل کشور

به استناد اصل صد و هفتاد و چهار قانون اساسی، سازمان بازرسی کل کشور، زیر نظر رئیس قوه قضاییه قرار دارد و به منظور نظارت قوه قضاییه بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه‌های اداری تشکیل می‌شود. سازمان بازرسی کل کشور به منزله چشم قوه قضاییه است که همواره قوه مجریه را از نظر حسن اجرای قوانین و مقررات زیر نظر دارد. سازمان بازرسی کل کشور دارای دو گونه بازرسی مستمر و فوق‌العاده و دو دسته بازرسان ثابت و موقت است. سازمان بازرسی می‌تواند در کلیه سازمان‌ها و نهادها نمایندگی داشته باشد و از نزدیک فعالیت‌های اداری را نظارت کند. سازمان بازرسی در صورت مشاهده تخلف در وزارتخانه‌ها و نهادهای انقلابی، موارد را به رئیس جمهور اعلام می‌دارد و در خصوص مشاهده تخلف در مؤسسات و شرکت‌های دولتی، مراتب را به وزیر مربوطه و در شهرداری‌ها به وزیر کشور و در ادارات دادگستری به رئیس قوه قضاییه و در مؤسسات عمومی غیردولتی دریافت‌کننده کمک از دولت به وزیر امور اقتصادی و دارایی اعلام می‌کند و می‌تواند در صورت لزوم به موجب رای هیئت‌های بازرسی، از دادستانی درخواست کیفر کند (برهانی، ۱۳۰:۱۳۸۶).

تشکیلات محلی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی

بعد از پیروزی انقلاب اسلامی، در جهت تحقق خواست عمومی شورای انقلاب در سال ۱۳۵۸ «قانون شوراهای محلی» را تصویب کرد. به پیروی از آیه «و امرهم شورا بینهم» و اصل شوراها در قانون اساسی، شوراهای ده، بخش، شهرستان و استان بر مبنای تقسیمات جغرافیایی و سیاسی مقرر در قوانین، در سراسر کشور تشکیل می‌شوند. در همین راستا به منظور ایجاد سیاست عدم تمرکز در اداره امور عمومی و ضرورت سپردن امور محلی به دست مردم محل، تشکیل شورای مردمی در تدوین قانون اساسی مورد توجه قرار گرفت، در حقیقت تشکل مردم در شوراها، مکمل حضور مردم در صحنه، در ابعاد مختلف اداره امور کشور می‌باشد (نورزیفر، ۱۳۸۰: ۱۸۹).

انواع شوراها در قانون اساسی

چهار گونه نظام شورایی در اصول اساسی به چشم می‌خورد که عبارت‌اند از:

۱. شوراهایی که با عنوان نهادهای قانونی در امور اداری، تقنینی و قضایی فعالیت دارند مانند مجلس شورای اسلامی، شورای نگهبان، دیوان عالی کشور، یا شورای عالی امنیت ملی.

۲. **شوراهای اسلامی محلی**: طبق اصل صد قانون اساسی عبارتند از: شورای روستا، بخش، شهر، شهرستان، و استان که در چند سال اخیر تشکیل شده‌اند. اعضای هر شورا به تناسب جمعیت برای مدت چهار سال توسط مردم همان محل انتخاب می‌شوند. این اعضا در جهت پیشبرد برنامه‌های اجتماعی، فرهنگی، بهداشتی، اقتصادی، و رفاهی همان محل فعالیت می‌کنند.

۳. **شورای عالی استان‌ها**: این شورا از نمایندگان شوراهای استان‌ها تشکیل می‌شود و نهادی نوپاست که در سال ۱۳۸۱ به منظور تقویت و نهادینه کردن فرآیند مشارکت‌جویی در اداره امور کشور و در اجرای اصول صد و یک و صد و دو قانون اساسی تشکیل شده است. هدف شورای مزبور جلوگیری از تبعیض و جلب همکاری در تهیه برنامه‌های عمرانی و رفاهی استان‌ها و نظارت بر اجرای هماهنگ آنهاست و می‌تواند در حدود وظایف خود طرح‌هایی تهیه و مستقیماً یا از طریق دولت به مجلس

شورای اسلامی پیشنهاد کند تا بررسی شود.

۴. **شوراهای صنفی:** این گونه شورا طبق اصل صد و چهار قانون اساسی به منظور تامین قسط اسلامی و همکاری در تهیه برنامه‌ها و هماهنگی در پیشبرد امور در واحدهای تولیدی، صنعتی، کشاورزی، اداری، آموزشی، و خدماتی با حضور نمایندگان آنان تشکیل می‌شود. مانند شورای عالی کار و شورای اداری استان یا شهرستان (برهانی، ۱۳۸۶:۹۴).

وظایف شوراهای اسلامی

۱. وظایف شورای اسلامی روستا

روستا کوچک‌ترین واحد تقسیمات کشوری است که در آن شورای اسلامی تشکیل می‌گردد و این شورا عملاً جانشین بسیاری از سازمان‌های اداری و اجرایی است که در روستا نمایندگی ندارند.

وظایف و اختیارات شورای اسلامی روستا عبارت است از:

الف) نظارت بر حسن اجرای تصمیم‌های شورای اسلامی روستا.

ب) بررسی و شناخت کمبودها، نیازها و نارسایی‌های موجود در روستا و تهیه طرح‌ها و پیشنهادهای اصلاحی و عملی در این زمینه‌ها و ارائه آن به مقامات مسئول ذی‌ربط.

ج) جلب مشارکت و خودیاری مردم و همکاری با مسئولین اجرایی وزارتخانه‌ها و سازمان‌هایی که در ارتباط با روستا فعالیت می‌کنند و ایجاد تسهیلات لازم جهت پیشبرد امور آنها.

د) تبیین و توجیه سیاست‌های دولت و تشویق و ترغیب روستاییان جهت اجرای سیاست‌های مذکور.

ه) نظارت و پیگیری اجرای طرحها و پروژه‌های عمرانی اختصاص یافته به روستا.

و) همکاری با مسئولان ذی‌ربط برای احداث، اداره، نگهداری و بهره‌برداری از تأسیسات عمومی، اقتصادی، اجتماعی و رفاهی مورد نیاز روستا در حدود امکانات.

ز) کمک‌رسانی و امداد در مواقع بحرانی و اضطراری مانند جنگ و وقوع حوادث غیرمترقبه و نیز کمک به مستمندان و خانواده‌های بی‌سرپرست با استفاده از خودیاری‌های محلی.

ح) تلاش برای رفع اختلافات افراد و محلات و حکمیت میان آنها.

ط) ایجاد زمینه مناسب جهت اجرای مقررات بهداشتی و حفظ نظافت و تأمین بهداشت محیط.

ی) همکاری با نیروهای انتظامی جهت برقراری امنیت و نظم عمومی.

ک) ایجاد زمینه مناسب و جلب مشارکت عمومی در جهت اجرای فعالیت‌های تولیدی و وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی.

ل) جلب مشارکت و همکاری عمومی در انجام امور فرهنگی و دینی.

م) انتخاب فردی ذیصلاح به سمت دهیار برای مدت چهار سال براساس آیین‌نامه مربوط و معرفی به بخشدار جهت صدور حکم.

وظایف دهیار

۱. اجرای تمامی مصوبات شورای اسلامی روستا.
۲. همکاری با نیروهای انتظامی و ارسال گزارش پیرامون وقوع جرائم و مقررات خدمت وظیفه عمومی و حفظ نظم عمومی و سعی در حل اختلافات محلی.
۳. اعلام فرامین و قوانین دولتی.
۴. مراقبت و حفظ و نگهداری تأسیسات عمومی و عمرانی و اموال و دارایی‌های روستا.
۵. همکاری با سازمان‌ها و نهادهای دولتی و ایجاد تسهیلات لازم در جهت ایفای وظایف آنان.
۶. مراقبت در اجرای مقررات بهداشتی و حفظ نظافت و ایجاد زمینه مناسب برای تأمین بهداشت محیط.
۷. همکاری مؤثر با سازمان ثبت احوال در جهت ثبت مولید و متوفیات.
۸. همکاری مؤثر با مسئولین ذیربط در جهت حفظ و نگهداری منابع طبیعی واقع در محدوده و حریم روستا.

۲. وظایف شورای اسلامی بخش

الف) بررسی و آگاهی از مشکلات و کمبودهای اجتماعی، فرهنگی، آموزشی، اقتصادی، عمرانی، بهداشتی و سایر امور رفاهی بخش و ارائه طرحها و پیشنهادهای اصلاحی به مسئولین اجرایی.

ب) همکاری با مسئولین اجرایی به منظور پیشبرد کارها و برنامه‌های عمرانی منطقه از قبیل ایجاد و مرمت راههای اصلی و فرعی بخش، برق‌رسانی، لوله‌کشی آب آشامیدنی، کانال‌کشی آب زراعی، قنوات، لایروبی نهرها، تعمیر مساجد، زیارتگاه‌ها، حسینیه‌ها و تکایا و امور مربوط به حفظ و عمران مزارع، باغ‌ها، مراتع و جنگل‌ها با هماهنگی مسئولین زیربسط منطقه و سازمان‌های مملکتی.

ج) همکاری با مسئولین اجرایی کشور و منطقه و شوراهای اسلامی روستایی جهت انجام خدمات عمومی، انتخابات سراسری و محلی، سرشماری‌های جمعیتی، زراعی، دامی، صنعتی و مانند اینها.

د) همکاری با مسئولین امر برای تهیه و تنظیم شناسنامه بخش از طریق جمع‌آوری اطلاعات و آمار لازم براساس مشخصات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و منابع طبیعی منطقه.

ه) ایجاد هماهنگی لازم بین شوراهای اسلامی روستایی واقع در بخش.

و) نظارت بر طرح‌های عمرانی منطقه و حفظ و نگهداری و بهره‌برداری از تأسیسات و تجهیزات عمومی و عمرانی، مزارع و مراتع و جنگل‌های خارج از حیطه روستاهای موجود در بخش.

ز) نظارت بر شوراهای روستایی به منظور رعایت وظایف قانونی.

ح) حکمیت در اختلافات میان دو یا چند روستا یا شوراهای اسلامی روستایی واقع در بخش با یکدیگر در مواردی که قابل پیگیری قضایی نیست.

ط) پیگیری موارد تجاوز به حقوق عمومی در مواردی که شاکی ندارد از طریق مقامات ذیصلاح.

ی) رسیدگی به امور عمومی بخش یا اموری که خارج از حیطه اختیارات و وظایف شوراهای اسلامی روستاست.

ک) رسیدگی و پیگیری مشکلات اهالی، مزارع مستقل و آبادی‌های زیر بیست خانوار که فاقد شورای اسلامی روستا می‌باشند.

ل) جلب خودیاری اهالی روستاها جهت تأمین هزینه‌های مربوط به شوراها و اداره دهیاری‌ها.

م) همکاری با نیروهای انتظامی جهت برقراری امنیت و نظم عمومی.

۳. وظایف شورای اسلامی شهر

شورای اسلامی شهر مرجع تصمیم‌گیری و وضع مقررات شهری است و شهردار مسئول اجرای این مقررات می‌باشد. شورای اسلامی شهر موظف است بلافاصله پس از رسمیت یافتن نسبت به انتخاب و پیشنهاد شهردار واجد شرایط برای مدت چهار سال به استاندار یا وزیر کشور حسب مورد اقدام نماید (نورزیفر، ۱۳۸۰: ۱۸۹).

۱. انتخاب شهردار برای مدت چهار سال.

۲. بررسی و شناخت کمبودها، نیازها و نارسایی‌های اجتماعی، فرهنگی، آموزشی، بهداشتی، اقتصادی و رفاهی حوزه انتخابیه و تهیه طرح‌ها و پیشنهادهای اصلاحی و راه‌حل‌های کاربردی در این زمینه‌ها جهت برنامه‌ریزی و ارائه آن به مقامات مسئول ذی‌ربط.

۳. نظارت بر حسن اجرای مصوبات شورا و طرح‌های مصوب در امور شهرداری و سایر سازمان‌های خدماتی در صورتی که این نظارت محل جریان عادی این امور نگردد.

۴. همکاری با مسئولین اجرایی و نهادها و سازمان‌های مملکتی در زمینه‌های مختلف اجتماعی، فرهنگی، آموزشی، اقتصادی و عمرانی بنا به درخواست آنان.

۵. برنامه‌ریزی در خصوص مشارکت مردم در انجام خدمات اجتماعی، اقتصادی، عمرانی، فرهنگی، آموزشی و سایر امور رفاهی با موافقت دستگاه‌های ذی‌ربط.

۶. تشویق و ترغیب مردم در خصوص گسترش مراکز تفریحی، ورزشی و فرهنگی با هماهنگی دستگاه‌های ذی‌ربط.

۷. اقدام در خصوص تشکیل انجمن‌ها و نهادهای اجتماعی، امدادی، ارشادی و تأسیس تعاونی‌های تولید و توزیع و مصرف، نیز انجام آمارگیری، تحقیقات محلی و

- توزیع ارزاق عمومی با توافق دستگاه‌های ذی‌ربط.
۸. نظارت بر حسن اداره و حفظ سرمایه و دارایی‌های نقدی، جنسی و اموال منقول و غیرمنقول شهرداری و همچنین نظارت بر حساب درآمد و هزینه آنها به‌گونه‌ای که مخل جریان عادی امور شهرداری نباشد.
 ۹. تصویب آیین‌نامه‌های پیشنهادی شهرداری پس از رسیدگی به آنها با رعایت دستورالعمل‌های وزارت کشور.
 ۱۰. تأیید صورت جامع درآمد و هزینه شهرداری که هر شش ماه یکبار توسط شهرداری تهیه می‌شود و انتشار آن برای اطلاع عموم و ارسال نسخه‌ای از آن به وزارت کشور.
 ۱۱. همکاری با شهرداری جهت تصویب طرح حدود شهر با رعایت طرح‌های هادی و جامع شهرسازی پس از تهیه آن توسط شهرداری با تأیید وزارت کشور و وزارت مسکن و شهرسازی.
 ۱۲. تصویب بودجه، اصلاح و متمم بودجه و تفریغ بودجه سالانه شهرداری و مؤسسات شرکت‌های وابسته به شهرداری با رعایت آیین‌نامه مالی شهرداری‌ها و همچنین تصویب بودجه شورای شهر.
 ۱۳. تصویب وام‌های پیشنهادی شهرداری پس از بررسی دقیق نسبت به مبلغ، مدت و میزان کارمزد.
 ۱۴. تصویب معاملات و نظارت بر آنها اعم از خرید، فروش، مقاطعه، اجاره و استیجاره که به نام شهر و شهرداری صورت می‌پذیرد با در نظر گرفتن صرفه و صلاح و با رعایت مقررات آیین‌نامه مالی و معاملات شهرداری.
 ۱۵. تصویب اساسنامه مؤسسات و شرکت‌های وابسته به شهرداری با تأیید و موافقت وزارت کشور.
 ۱۶. تصویب لوایح برقراری یا لغو عوارض شهر و همچنین تغییر نوع و میزان آن با در نظر گرفتن سیاست عمومی دولت که از سوی وزارت کشور اعلام می‌شود.
 ۱۷. نظارت بر حسن جریان دعاوی مربوط به شهرداری.
 ۱۸. نظارت بر امور بهداشت حوزه شهر.
 ۱۹. نظارت بر امور تماشاخانه‌ها، سینماها، و دیگر اماکن عمومی، که توسط

بخش خصوصی، تعاونی و یا دولتی اداره می‌شود با وضع و تدوین مقررات خاص برای حسن ترتیب، نظارت و بهداشت این قبیل مؤسسات بر طبق پیشنهاد شهرداری و اتخاذ تدابیر احتیاطی جهت جلوگیری از خطر آتش‌سوزی و مانند آن.

۲۰. تصویب مقررات لازم جهت اراضی غیرمحصور شهری از نظر بهداشت و آسایش عمومی و عمران و زیبایی شهر.

۲۱. نظارت بر ایجاد گورستان، غسلخانه و تهیه وسایل حمل اموات مطابق با اصول بهداشت و توسعه شهر.

۲۲. وضع مقررات و نظارت بر حفر مجاری و مسیرهای تأسیسات شهری.

۲۳. نظارت بر اجرای طرح‌های مربوط به ایجاد و توسعه معابر، خیابان‌ها، میادین و فضاهای سبز و تأسیسات عمومی شهر بر طبق مقررات موضوعه.

۲۴. تصویب نامگذاری معابر، میادین، خیابانها، کوچه و کوی در حوزه شهری و همچنین تغییر نام آنها.

۲۵. تصویب مقررات لازم به پیشنهاد شهرداری جهت نوشتن هر نوع مطلب و یا الصاق هر نوع نوشته و آگهی و تابلو بر روی دیوارهای شهر با رعایت مقررات موضوعه و انتشار آن برای اطلاع عموم.

۲۶. تصویب نرخ خدمات ارائه شده توسط شهرداری و سازمان‌های وابسته به آن با رعایت آیین‌نامه مالی و معاملات شهرداری‌ها.

۲۷. تصویب نرخ کرایه وسایل نقلیه درون شهری.

۲۸. وضع مقررات مربوط به ایجاد و اداره میدان‌های عمومی توسط شهرداری برای خرید و فروش مایحتاج عمومی با رعایت مقررات موضوعه.

۲۹. وضع مقررات لازم در مورد تشریک مساعی شهرداری با ادارات و بنگاه‌های ذی‌ربط برای دایر کردن نمایشگاه‌های کشاورزی، هنری، بازرگانی و غیره.

آزمون تشریحی

۱. مهم‌ترین اهداف ایجاد دولت الکترونیک چیست؟

۲. ویژگی‌ها و خصوصیات نظام اداری مطلوب را بیان کنید؟

۳. تعریفی از سازمان رسمی و غیررسمی ارائه نمایید؟

۴. واحدهای اداری و اجرائی معمول در نظام اجرایی دولت را نام برده و هر یک را تشریح نمایید؟
۵. چند مورد از عوامل مؤثر در بروز ناهنجاری‌ها در نظام اداری ایران را تشریح نمایید؟
۶. نظام سیاسی اسلام در حوزه اداری را توضیح دهید؟
۷. ساختار بروکراسی و نظام اداری در جمهوری اسلامی ایران را توضیح دهید؟
۸. شیوه‌گزینش رهبر و وظایف و اختیارات وی را توضیح دهید؟
۹. سازماندهی نظام اداری دولت (حاکمیتی) در چه بخش‌هایی است توضیح دهید؟
۱۰. وظایف قانونی رئیس‌جمهور را نام ببرید؟
۱۱. نهادها و سازمان‌های وابسته به ریاست جمهوری را نام ببرید؟
۱۲. شرکت‌های دولتی و نارسائیه‌های آنها را توضیح دهید؟
۱۳. کمیسیون‌های دائمی مجلس را نام برده و مبنای انتخاب اعضای کمیسیونها را توضیح دهید؟
۱۴. دستگاه‌های نظارت و بازرسی و انواع آن را توضیح دهید؟
۱۵. تشکیلات محلی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی در ایران را عنوان نمایید؟

آزمون تستی

۱. در کدام معنی دولت مبین قدرت اجرایی در برابر قوه مقننه است؟
 - الف) حاکمیت
 - ب) حکومت
 - ج) نهاد
 - د) سیستم
۲. مبنای بروکراسی و بربر چه نوع قدرتی متکی بوده است؟
 - الف) عقلایی
 - ب) قانونی عقلایی
 - ج) قانونی
 - د) اجبار
۳. کدام یک از موارد زیر جزء نقش‌های دولت نمی‌باشد؟
 - الف) نقش تخصیصی
 - ب) نقش سودآوری
 - ج) نقش ثبات بخشی
 - د) نقش عدالت خواهانه
۴. مجموعه‌ای منظم از اجزاء به هم پیوسته است که برای رسیدن به یک هدف خاص با

- یکدیگر در تعامل می‌باشند چه نامیده می‌شود؟
- الف) بروکراسی
ب) دیوانسالاری
ج) نهاد
د) سیستم
۵. سازمان رسمی، اشتراک مساعی آگاهانه، عمومی و هدف‌دار بین افراد کدام تعریف از سازمان می‌باشد؟
- الف) سازمان به‌عنوان یک سیستم طبیعی
ب) سازمان به‌عنوان یک سیستم باز
ج) سازمان به‌عنوان یک سیستم عقلایی
د) سازمان به‌عنوان یک سیستم بسته
۶. در غرض آنست که هدف‌های تعیین شده با حداکثر بازدهی حاصل شود؟
- الف) اثربخشی
ب) مدیریت
ج) تصمیم‌گیری
د) کارایی
۷. کدام یک از موارد زیر جزء ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین نمی‌باشد؟
- الف) کیفیت‌گرایی
ب) بازگرایی
ج) تمرکزگرایی
د) مشتری‌مداری
۸. کدام سطح سازمانی است که عهده‌دار انجام چند وظیفه از وظایف اداره کل و مدیریت می‌باشد و وجه غالب اداره اجرایی است؟
- الف) گروه
ب) اداره
ج) دفتر
د) معاونت
۹. بالاترین مقام رسمی در جمهوری اسلامی ایران چه کسی است؟
- الف) رئیس‌جمهور
ب) رئیس مجلس شورای اسلامی
ج) ولی‌فقیه
د) مجلس خبرگان رهبری
۱۰. تعداد اعضای شورای نگهبان چند نفر هستند؟
- الف) ده نفر
ب) دوازده نفر
ج) شش نفر
د) هشت نفر
۱۱. رئیس قوه قضاییه برای چه مدتی انتخاب می‌شود؟

الف) پنج سال

ب) چهار سال

ج) شش سال

د) سه سال

۱۲. سازمان ملی استعدادهای درخشان زیر نظر چه وزارتخانه‌ای است؟

الف) وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

ب) وزارت بهداشت

ج) وزارت آموزش و پرورش

د) وزارت علوم، تحقیقات و نوآوری

۱۳. مصوبات شورای عالی امنیت ملی پس از تأیید قابل اجراست.

الف) مقام رهبری

ب) ریاست جمهوری

ج) رئیس مجلس

د) هیئت دولت

۱۴. دیوان محاسبات کشور زیر نظر کدام دستگاه می‌باشد؟

الف) قوه مجریه

ب) قوه قضائیه

ج) مجلس شورای اسلامی

د) شورای نگهبان

۱۵. تعداد وزراء و حدود اختیارات هر یک از آنان را معین می‌کند؟

الف) رئیس جمهور

ب) مجلس شورای اسلامی

ج) مجمع تشخیص مصلحت نظام

د) قانون

پاسخنامه سؤالات تستی فصل اول:

- پاسخ سؤال یک: ب
- پاسخ سؤال دو: ب
- پاسخ سؤال سه: ب
- پاسخ سؤال چهار: د
- پاسخ سؤال پنج: ج
- پاسخ سؤال شش: د
- پاسخ سؤال هفت: ج
- پاسخ سؤال هشت: ب

- پاسخ سؤال نه: ج
- پاسخ سؤال ده: ب
- پاسخ سؤال یازده: الف
- پاسخ سؤال دوازده: ج
- پاسخ سؤال سیزده: الف
- پاسخ سؤال چهارده: ج
- پاسخ سؤال پانزده: د

PNU

فصل دوم

سازمان‌های گردشگری در ایران

هدف‌های کلی فصل

آشنایی با تشکیلات گردشگری قبل و بعد از انقلاب در ایران، ساختار تشکیلاتی قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌ها در این رابطه، سازمان‌های گردشگری مرتبط، اهداف و وظایف آنها در ایران، اتحادیه‌ها و انجمن‌های مربوطه در ایران.

هدف‌های رفتاری

- انتظار می‌رود دانشجو پس از پایان این فصل بتواند به سؤالات زیر پاسخ گوید.
۱. تاریخچه‌ای از گردشگری را بیان کند.
 ۲. وظایف سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری را توضیح دهد.
 ۳. چگونگی شکل‌گیری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری را عنوان نماید.
 ۴. سیاست‌های دولت در توسعه گردشگری را توضیح دهد.
 ۵. قوانین مربوط به توسعه کمی و کیفی گردشگری را بیان نماید.
 ۶. موانع ساختاری و سیاست‌گذاری گردشگری را بیان نماید.
 ۷. شاخص‌های بنیادین سیاست‌گذاری را ذکر کند.
 ۸. همکاری بخش دولتی و خصوصی در گردشگری را توضیح دهد.
 ۹. هدف از تشکیل شرکت سرمایه‌گذاری ایرانگردی و جهانگردی را بیان کند.

مقدمه

در زندگی مدرن سازمان‌ها تقریباً در تمام جوانب زندگی اجتماعی ما حضور دارند. هر جامعه‌ای برای رسیدن به اهداف خودش نیازمند سازمان‌هاست. تقریباً هر کالایی که شما مشتری آن هستید و هر خدمتی که می‌خواهید، از طریق تلاش جمعی دو یا چند نفر از افراد قابل حصول می‌باشد. سازمان‌ها چیزهایی را تولید می‌کنند و دارای هدفی می‌باشند. یک سازمان مجموعه‌ای از افراد می‌باشد که برای رسیدن به اهدافی گرد هم می‌آیند.

پارسونز در رابطه با سازمان‌ها گفته است، گسترش سازمان‌ها یکی از راهکارهای اساسی جوامع فوق تخصصی است که به وسیله آن کارهایشان انجام گرفته و دستیابی به اهدافی که ورای توان افراد است امکان‌پذیر می‌شود.

با وجود اینکه گردشگری یک صنعت است اما فقط به بخش تجاری احاطه شده است؛ همچنین توسط گروه و بخش دیگری به نام بخش عمومی، اداره و رشد می‌یابد. عموماً اولین نقش و وظیفه دولت، سرپرستی، تصویب و اجرای قانون، نظم و آمادگی برای دفاع و انتظامی می‌باشد. به هر حال بیشتر کشورها برای گردشگری جایگاه و نقش خیلی مهمتری از نظم و مقررات در نظر گرفته‌اند. در اکثر کشورها ارتقاء گردشگری و بازاریابی یکی از وظایف دولت است. سالانه میلیون‌ها دلار صرف جذب گردشگران و بازدیدکنندگان در کشورشان می‌کنند. در تمام جهان، دولت‌ها جذابیت‌های زیادی را مانند موزه‌ها، مکان‌های باستانی، ساخت هتل‌ها، پارک‌های ملی و... برای جذب گردشگر انجام می‌دهند. بخش دولتی بیشتر زیر ساخت‌هایی، مانند منابع آب، دفع فاضلاب، پلیس، آتش نشانی، روشنایی خیابانها، نیروگاه‌ها و... را که گردشگری به آنها وابسته است در اختیار دارد و آنها را مدیریت می‌کند.

اگر چه عوامل دولتی ممکن است ابتدا برای ساکنین بومی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی کنند، اما این خدمات شهری برای گردشگران اهمیت حیاتی دارند. برخی از مناطق و تفریح گاهها خیلی برای گردشگران شناخته شده نیستند؛ برنامه‌ریزی شهر به‌طور رسمی، کدگذاری و منطقه‌بندی و یا چگونگی پیشرفت و توسعه گردشگری در ارتباط و عملکرد دولت بر روی برنامه‌ریزی گردشگری و توسعه آن مانند تصمیمات بخش تجاری، ضروری است (سقای، ۱۳۸۷).

مدیریت گردشگری را می‌توان در سه سطح مورد تجزیه و تحلیل قرار داد: در سطح اول دولت جای دارد که با تعیین راهبرد و تنظیم برنامه، چارچوبی برای فعالیت‌های این بخش مهیا می‌سازد.

در سطح دوم: مؤسسات و سازمان‌های مختلفی قرار دارند که اجرای عملیات را بر عهده دارند مانند: هتل‌ها و تسهیلات اسکان، خدمات پذیرایی، جاذبه‌های طبیعی و تاریخی و فرهنگی و غیره در سطح سوم: مؤسسات و سازمان‌های مختلفی که خدمات حمایتی را ارائه می‌دهند قرار دارند همچون: پلیس، گمرک، مهاجرت، پست، صنوف فعال گردشگری، رسانه‌ها و... از سازمان‌های پشتیبانی‌کننده در زمینه گردشگری محسوب می‌شود.

تاریخچه گردشگری

به نظر برخی از محققان آغاز صنعت گردشگری همزمان با رایج شدن استفاده از حمام‌های معدنی در قرن هجدهم می‌باشد که به منظور استفاده‌های درمانی در بعضی از کشورها، مورد توجه خاص قرار گرفته بود. اما زمان شروع گردشگری به معنی و مفهوم صنعتی هنوز دقیقاً مشخص نیست، هر چند گردشگری داخلی یا خارجی دارای قدمت دیرینه‌ای می‌باشد.

واژه توریست^۱ (گردشگر) از کلمه فرانسوی «تور» گرفته شده است. این واژه از اوایل قرن نوزدهم در بین مردم انگلستان رواج یافت و به تدریج در بین کشورهای دیگر نیز مورد استفاده عام قرار گرفت.

با توجه به اینکه انجام مسافرت‌های طولانی و گردشگری در معنی و مفهوم اصلی خود نیاز به وسیله نقلیه سریع دارد، لذا در قدیم مسافرت‌های طولانی از طریق کشتی در دریا و کالسکه در روی زمین انجام می‌گرفت. با توسعه گردشگری زمینی، به منظور کاهش مسافت و زمان مسافرت ساخت وسایل نقلیه سریع مورد توجه قرار گرفت و کم‌کم کالسکه‌ها جای خود را به دوچرخه دادند. اختراع لاستیک بادی و استفاده از آن در دوچرخه توسط یک دامپزشک ایرلندی به نام آقای دانلوب، استفاده از این وسیله نقلیه را آسان‌تر نمود و توجه بیشتر مردم را به سوی استفاده این وسیله فراخواند.

اختراع ماشین بخار و ساخت موتورهای بخار و استفاده از آن در کشتی‌ها، قطارها و حتی اتومبیل، توسعه و تحول عظیمی در صنعت گردشگری را به وجود آورد. به موازات ساخت و افزایش تولید خودرو، کشتی، قطار، ساخت هواپیما نیز مورد توجه قرار گرفت اما علی‌رغم گسترش این صنعت و ایجاد مسیرهای هوایی متعدد در بین کشورها تا دهه سی هنوز هواپیماهای ساخته شده قابلیت جابجایی مسافران زیادی را نداشتند و به همین دلیل تمام مسافرتها از طریق دریایی و زمینی انجام می‌گرفت.

مسافرت‌های طولانی مدت با توجه به وسایل نقلیه آن زمان نیاز به اقامت و استراحت در بین مسیر را داشت. یعنی ساخت هتلها و رستوران‌ها را فرامی‌خواند. اولین هتل در سال ۱۷۹۴ در شهر نیویورک تاسیس شده است و بدنبال آن در انگلستان فرانسه نیز ساخت هتلها و رستوران‌ها به تدریج و گسترش یافت.

انجمن آسیایی کوهنوردی که به منظور کشف علمی مناطق مختلف کوهستانی تشکیل گردیده بود، موجب ایجاد و شکل‌گیری کلپهای دوچرخه‌سواری و کوهنوردی دیگری همانند باشگاه آلبین لندن، باشگاه دوچرخه‌سواری گردشگران انگلستان و انجمن زیباسازی «ویس بادن» آلمان و غیره گردید که خود نیز نشان بر توسعه و گسترش گردشگری در بین مردم، باشگاه‌ها و انجمن‌های گردشگری شد.

تأسیس باشگاه‌ها به اوایل قرن نوزدهم برمی‌گردد اما قبل از آن دفاتر خدمات مسافرتی در برخی از کشورها فعالیت داشتند و شاید بتوان گفت اولین دفتر خدمات مسافرتی که در زمینه گردشگری، برگزاری تورهای علمی و کوهنوردی فعالیت داشت در سال ۱۸۴۱ و در نیویورک تاسیس گردید (سایت کانون اتومبیل رانی و گردشگری، ۱۳۸۷).

ساختار سازمانی برای توسعه گردشگری

قبل از تعیین ساختارهای سازمانی، تصمیم اساسی که باید گرفته شود تعیین نقش‌های خاص دولت و بخش خصوصی در توسعه و مدیریت گردشگری است.

دولت مرکزی برای انجام وظایفش در زمینه گردشگری باید یک اداره ملی گردشگری تأسیس کند یک سازمان یا وزارت گردشگری. اگر این بخش در حال حاضر یک فعالیت عمده در کشور است یا انتظار می‌رود به یک فعالیت عمده تبدیل شود، این

وزارتخانه فقط برای گردشگری باشد یا وزارتخانه مزبور ممکن است یک وزارت مختلط باشد و گردشگری را با برخی از عملکردهای مرتبط دیگر جمع کند. اگر وزارتخانه وزارت منفرد است، این امر در ساختار دولت به گردشگری اهمیت و اولویت می‌دهد. حکومت‌های منطقه‌ای نیز غالباً سازمان‌های گردشگری خودشان را تأسیس می‌کنند. بسیاری از کشورها دستگاه مستقل جداگانه‌ای برای خدمات بازاریابی، و گاهی برای سایر وظایف مدیریتی ایجاد کرده‌اند (سازمان جهانی گردشگری، ۱۳۷۹: ۶۱).

سازمان‌های گردشگری به لحاظ ماهیت و نوع خدماتی که بایستی ارائه دهند از حساسیت ویژه‌ای برخوردار هستند و مدیریت بر این گونه سازمان‌ها باید به روز باشد و همچنین اطلاعات خود را مدام تکمیل و به روز کنند، آموزش‌های لازم را سریعاً فراگرفته و حتی یک لحظه از تغییرات و تحولات بین‌المللی غافل نشوند.

سازمان‌های گردشگری بایستی بر اصل مشارکت عمومی کارکنان حوزه خود تأکید داشته باشند، زیرا کار و فعالیت توسط آنان است که انجام می‌گیرد (رضوی‌فر، خیاط مقدم، ۱۳۸۰، ۶۶).

اثربخشی و کارایی سازمان‌های گردشگری

اثربخشی

در این مرحله سازمان‌های گردشگری تلاش می‌کنند فرایند تخصیص منابع، تدوین برنامه‌ها و طراحی روش‌هایشان مطابق سمت‌گیری‌های کلی و اهداف از پیش تعیین شده باشد. شاخص‌هایی همچون هدف‌مداری و دیدگاه نظام‌مند در تدوین برنامه‌ها و روش‌ها از اهمیت به‌سزایی برخوردارند. راهکارهای ارزیابی و کنترل فعالیت‌ها در مرحله حرکت در راستای اهداف معین می‌باشد. سازمان‌ها در این مرحله حرکت در راستای اهداف معین می‌باشد. سازمان‌ها در این مرحله به دنبال پاسخ این پرسش‌اند که تا چه میزان توانسته‌اند در مسیر اهداف سازمانی حرکت نمایند (شجاعی، نوری، ۱۳۸۶).

کارایی

مشکل اساسی در سطح میانی مدیریت جستجو برای یافتن روش‌ها و راهکارهایی است که به استفاده بهینه و مطلوب از منابع محدود کمک نماید. سازمان‌های گردشگری در

این مرحله دست به گریبان عواملی همچون:

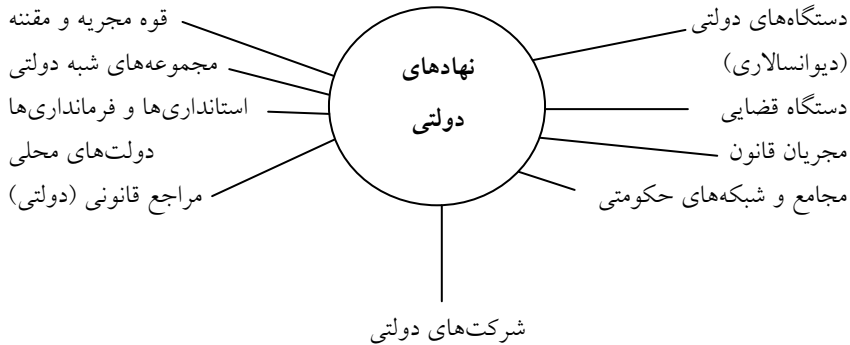
- رقابت شدید در جذب و نگهداری گردشگران،
 - افزایش سهم بازار از طریق بازاریابی و تبلیغات هوشمند،
 - قیمت‌های رقابتی برای کالاها و خدمات گردشگری،
 - نوآوری مستمر در عرصه محصولات و خدمات گردشگری،
 - توسعه و گسترش فناوری پیشرفته در سیستم‌ها و روش‌ها،
 - افزایش بهای انرژی، مواد اولیه و سطح دستمزدها،
 - تأثیرپذیری گردشگری از عوامل متعدد سیاسی و تحولات منطقه‌ای و بین‌المللی،
 - تغییرنگرش گردشگران و تأثیر آن بر محصولات و خدمات گردشگری،
- می‌باشند. اداره سازمان‌های گردشگری باید به‌گونه‌ای صورت گیرد که قادر باشند برای پاسخ به روند مزبور از توان کافی برخوردار باشند. شاخص‌های این مرحله که از پی آن تحقق هدف سازمان‌ها یعنی کارایی را به‌دنبال داشته باشد نوآوری، تغییرپذیری و ریسک‌پذیری می‌باشند. سازمان‌ها با گذر از این مرحله به میزانی از توانمندی دست می‌یابند که به بهترین شکل قادر هستند با توجه به منابع محدود از ظرفیت‌های موجود استفاده مؤثری نمایند.

دولت در گردشگری

دولت را می‌توان مجموعه‌ای از مقامات مسئول دانست که با توجه به تمایلات و ترجیحات و توانایی‌های خود بر سیاست‌های عمومی تأثیر می‌گذارند. به بیانی رسمی‌تر دولت را می‌توان به‌عنوان مجموعه‌ای پایدار از نهادهای سیاسی تعریف نمود که در یک جامعه مدنی فعالیت می‌کند.

نهادهای اساسی دولت عبارتند از: مجالس قانونگذاری، وزارتخانه‌ها و مراجع دولتی، دستگاه‌های قضایی، مجریان قانون (نیروهای حامی و ناظر بر اجرای قانون)، دیگر سطوح حکومت، شرکت‌های تجاری دولتی، نیروهای مسلح و مجموعه‌ای از سازمان‌های نیمه دولتی نظیر اتحادیه‌های تجاری (نمودار ۱-۲ را ملاحظه کنید).

پس واژه «دولت» بیانگر دستگاهی واحد است که یک حکومت از طریق آن اعمال قدرت می‌کند.



نمودار ۱-۲ ساختار طرح واره‌ی دولت با توجه به گردشگری

(جنکینز و هال، ۱۳۷۸: ۲۹)

قوه مجریه و مقننه: نظام سیاسی حکومت، سران، حکومت، حکومت و مخالفین، وزیر گردشگری

دستگاه‌های دولتی (دیوانسالاران): وزارتخانه‌های دولتی (و کارکنان آنها)، وزارت گردشگری، دیوانسالاران گردشگری (متولیان امور گردشگری)

دستگاه‌های قضایی: دادگاه‌ها

مجریان قانون: نیروهای مسلح، پلیس، گمرک

مجامع و شبکه‌های میان حکومتی، کمیته‌ها، شوراهای، کنفرانس‌ها، شبکه‌ها و مشارکت‌ها (رسمی و غیررسمی)، کمیته‌های رسمی فعال در امور گردشگری

شرکت‌های دولتی: بانک‌های تجاری، خدمات ضروری، (نظیر ارتباطات و حمل

و نقل)، سازمان‌های تأیید شده فعال در ترویج مسافرت و گردشگری

مراجع قانونی (مراکز دولتی): بانک‌های مرکزی، مؤسسات آموزشی (مدارس و

دانشگاه‌ها)

استانداردی‌ها و فرمانداری‌ها، دولت‌های محلی: حکومت‌های دولتی / ایالتی و

محلی / منطقه‌ای

مجموعه‌های شبه دولتی: رسانه‌ها، گروه‌های ذینفع، اتحادیه‌های تجاری،

مجموعه‌های عظیم صنعتی، اتحادیه‌های گردشگری (جنکینز و هال، ۱۳۷۸: ۲۹).

دولت شامل سیاستمداران منتخب، دیوانسالاران، کارکنان کشوری و مستخدمین

دولتی و همچنین شامل مجموعه‌ای از قوانین، مقررات، حقوق، کنوانسیون‌ها و سیاست‌ها است. اقدامات و اعمال دولت بر سیاست‌های گردشگری و خط‌مشی‌های توسعه به درجات مختلف تأثیر می‌گذارند. اما میزان تأثیر اقدامات فردی بر تصمیم‌ها و سیاست‌های گردشگری، به اهداف خاص نهادها، گروه‌های ذینفع و افراد مؤثر که به فرایند سیاستگذاری آشنا می‌باشند بستگی دارد.

گردشگری و سیاست دولت‌ها

اگر چه فعالیت‌های گردشگری امری خود جوش می‌باشد، اما در بیشتر موارد، نظارت دولت لازم است. سیاست عبارت است از برنامه‌ای جامع با هدف‌های مشخص. دولت‌ها با توجه به راهبردها، موقعیت‌های اجتماعی و جاذبه‌های طبیعی در توسعه‌ی این صنعت گام بر می‌دارند و با الگوها و روندهای از پیش تعیین شده، نقاط گردشگری پذیر را فعال می‌کنند و رونق می‌بخشند.

خط‌مشی سیاسی در زمینه گردشگری، بایستی پایدار و هماهنگ با دیگر اهداف جامعه و مطابق با اولویت‌های ملی یک کشور باشد. یعنی این که کدام شکل از گردشگری و در کجا باید توسعه یابد؟ چند هتل و چگونه تسهیلات و خدماتی بایدارائه شود؟

سیاست یک دولت را می‌توان از فعل و انفعالات آن استنباط کرد. همین که دولت اجازه‌ی رسمی برای ساخت مهمانخانه‌های مرزی را نمی‌دهد و از طرفی برای جلوگیری از این امر مدرک قانونی هم صادر نمی‌کند، می‌توان این تصمیم‌گیری را جزء سیاست دولت برشمرد. بسیاری از دولت‌ها برای کسب امتیازات سیاسی و اقتصادی از طریق رونق گردشگری خود را به کشورهای دیگر نزدیک می‌کنند و پیوند می‌دهند که این هم نوع دیگری از سیاست دولت‌هاست (قرخلو، ۱۳۸۶: ۵۳).

به عبارتی، منظور از سیاست، توجه کردن به مسائلی است که در مورد توسعه و رونق صنعت گردشگری، در کانون توجه قرار می‌گیرد. مثلاً دولت برای کسانی که مهمان‌پذیر یا مکان‌های تفریحی برای جذب گردشگران می‌سازند، معافیت مالیاتی در نظر می‌گیرد. سیاست، مظهر هدف‌ها و راهبردهایی است که دولت در زمینه‌ی گردشگری و توسعه‌ی اقتصادی، اشتغال‌زایی، روابط سیاسی یا آمیزه‌ای از این‌ها را بر

عهده می‌گیرد (گی، ۱۳۸۲: ۳۵۰).

دولت‌ها سعی دارند تا با سیاست‌هایی نظیر موارد زیر، به گردشگری رونق دهند (هال و دیگران، ۱۳۷۸: ۴۰):

- ایجاد شغل برای کسب درآمد (درآمدهای ارزی و دولتی)
- تشویق سرمایه‌گذاران و بخش خصوصی به سرمایه‌گذاری در این بخش
- دعوت سرمایه‌گذاران خارجی به همکاری در زمینه‌ی توسعه صنعت گردشگری
- بهره‌گیری از گردشگری به منظور معرفی فرهنگ ملی به دیگران
- توسعه تسهیلات گردشگری در مناطق تعیین شده از سوی دولت و هماهنگ با مقررات مربوطه به استفاده از زمین و منطقه‌بندی‌ها
- ایجاد و حفظ توازن بین عرضه و تقاضا در گردشگری
- هماهنگ کردن همه‌ی سازمان‌های فعال در امر گردشگری در هر دو بخش خصوصی و دولتی
- آموزش روش‌های کمک به توسعه‌ی گردشگری داخلی و بین‌المللی به عموم مردم
- اعطای مجوز به ساکنان و دیدار کنندگان برای بهره‌گیری از خدمات شهری و تسهیلات و جاذبه‌های گردشگری
- بهره‌گیری از گردشگری به منظور حفظ میراث، تاریخ، فرهنگ، شیوه زندگی مردم و سایر جاذبه‌های کشور

سازمان‌های ملی گردشگری

امروزه هیچ کشوری بدون مشارکت فعال در بازرگانی بین‌المللی و اقتصاد جهانی نمی‌تواند به رشد و توسعه مناسبی دست پیدا کند. صنعت گردشگری در یک رقابت جهانی با سرعت در حال پیشرفت است، محیط این تجارت جهانی بسیار پر رقابت بوده و دائماً با چالش‌های گوناگونی در عرصه‌های مختلف روبرو می‌شود، سازمان‌های گردشگری یکی از سازمان‌های پیچیده و پر تهدید به حساب می‌آیند و باید طوری طراحی شوند که بالاترین انعطاف و نوآوری را از خود نشان دهند، محصولات گردشگری به لحاظ ویژگی‌های خاص خود قابل پنهان کردن نیستند و به محض عرضه

در یک رقابت جهانی قرار می‌گیرند و مورد تقلید واقع می‌شوند، در این مرحله می‌باشد که سازمان‌هایی خلاق، نوآور و منعطف از جهت ساختار، نیروی انسانی، امکانات و فناوری و قوانین و مقررات احساس می‌شود، سازمان‌های گردشگری باید به نگاه بین‌المللی طراحی و اداره شوند، حتی اگر بخواهند در سطح منطقه‌ای برنامه‌ریزی داشته باشند، چرا که استفاده‌کنندگان از محصولات، گردشگرانی هستند که فقط در یک منطقه به گردش نمی‌پردازند و کیفیت مقصد و محصول مورد ارزیابی آنان قرار می‌گیرد (Laws, 1995:149).

وظایف سازمان‌های گردشگری

تشکیل سازمان‌های رسمی گردشگری در کشورهای مختلف به‌عنوان یک ضرورت مطرح می‌گردد و در پرتو این امر بسیاری از کشورها جهت بالا بردن توان‌های گردشگری‌شان، سازمان‌های رسمی گردشگری را در کشورشان دایر نموده‌اند. از وظایف اولیه این سازمان‌ها آن است که واحد مخصوصی را جهت رسیدگی به مسائل و مشکلات صنعت گردشگری به‌وجود آورند. سازمان‌های گردشگری موظفند که موانع موجود را در راه جلب گردشگر بررسی نموده و در جهت از میان برداشتن این موانع اقدامات جدی را انجام دهند. همچنین این سازمان‌ها وظیفه دارند تمام بخش‌ها و تشکیلاتی را که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم با صنعت گردشگری در ارتباطند را با یکدیگر هماهنگ نمایند. هماهنگ نمودن دفاتر مسافرتی و هتل‌ها با یکدیگر و نیز برطرف نمودن مشکلات هتل‌ها و آژانس‌های مسافرتی از دیگر وظایف این سازمان‌ها می‌باشد. همچنین موظفند با ارائه کمک‌های مختلف از جمله کمک‌های علمی و فنی، امر سرمایه‌گذاری در گردشگری را تشویق نموده و هماهنگی‌های لازمه را جهت خدمات اقامتی، پذیرایی، حمل و نقل و ارتباطات، خدمات رفاهی، تسهیلات ویزا و گذرنامه‌ای و سایر خدمات را برای گردشگران با دیگر بخش‌ها به عمل آورند (منشی‌زاده، ۱۳۷۶:۵۰).

سازمان‌های گردشگری باید به مسائل زیر توجه نمایند (رضوی‌فر، خیاط مقدم،

۱۳۸۰:۶۰):

۱. خود را در کوران رقابت قرار دهند.

۲. بر مشارکت حداکثری نیروهای داخل سازمان تاکید بورزند.
 ۳. سرعت زیاد داشته باشند و سریعاً خود را با تغییرات منطبق نمایند.
 ۴. از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی بخوبی بهره گیرند.
 ۵. ساختار سازمانی منعطفی داشته باشند.
 ۶. کارآفرین باشند.
 ۷. کنترل سازگار داشته باشند، یعنی خود کنترل باشند.
 ۸. در سازمان خود قسمتی را به نام تحقیق و توسعه به وجود آورده و آنرا فعال نمایند.
 ۹. از حسابرسی اجتماعی و حفاظت محیط زیست حمایت کنند.
 ۱۰. تأکید بیشتر بر نرم‌افزار به جای استفاده از سخت افزار داشته باشند
- وظایف سازمان‌های گردشگری را می‌توان به‌صورت زیر ارائه نمود:

الف) تحقیق، جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها

یکی از راههای رشد و توسعه در این بخش، داشتن اطلاعات و آمار دقیق از وضعیت گردشگری در هر سطحی می‌باشد، این امر به توسعه کمی و کیفی در تمام زمینه‌ها کمک خواهد نمود. سازمان‌ها باید این بخش را تقویت نمایند تا در مواقع ضروری بتوانند خدمات تخصصی و مشاوره‌ای به سایر سازمان‌های خصوصی و عمومی و نیز سازمان‌های محلی ارائه دهند، ضمن اینکه برنامه‌ریزی درست آینده در گرو تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعاتی است که به‌صورت دقیق و مداوم از روش‌های گوناگون به‌دست می‌آید.

بر مبنای این اطلاعات است که برنامه‌ریزان تصمیم می‌گیرند چه نوع گردشگری را در اولویت قرار دهند، چه نوع اقامتگاهی را احداث و یا توسعه دهند و چه جاذبه‌ها و علایقی مورد توجه گردشگران در یک مقصد خاص وجود دارد که باید حمایت شود.

ب) نگهداری از منابع و شکل دادن به سیاست‌های حمایتی

بسیاری از منابع گردشگری میراث گرانبهایی هستند که تعلق به یک نسل و یا دو نسل

نمی‌باشند و حتی به صورت جهانی حائز اهمیت می‌باشند، اینها میراث ظاهری و معنوی گذشتگان یک کشور و یک قوم و ملت را تشکیل می‌دهند که نگهداری و کیفیت استفاده از آن از جمله وظایف عمده سازمان‌های گردشگری می‌باشد این نگهداری شامل تحقیق، اکتشاف، بهره‌برداری، حراست و تعمیر و نگهداری و معرفی آن می‌باشد که به شیوه‌های گوناگون، در کشورها و مقاصد مختلف اجرا می‌شود از جمله اینها می‌توان به محدودیت زمان بازدید، تخصیص روزهای و ساعات خاص جهت بازدید و مسائلی از این قبیل اشاره کرد. بخش دیگری از منابع به مسائل محیطی و اجتماعی مقاصد برمی‌گردد، حفظ محیط‌زیست و نگهداری از منابع و جاذبه‌های طبیعی در جهت توسعه پایدار از آن جمله می‌باشد. ارتقاء و صیانت از هویت ملی و منطقه‌ای به طرق گوناگون، آرامش، صلح و امنیت در مقاصد گردشگری و توجه به حقوق گردشگران و جامعه میزبان مسائلی است که سازمان‌های مرتبط به موضوع با اید به آن پردازند و از آن حمایت نمایند.

قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب ۱۳۸۰/۱۱/۲۷
ماده ۲۳ - در اجرای بند (ب) ماده (۱۱۴) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران به کلیه دستگاه‌های موضوع ماده (۱۶۰) قانون برنامه مزبور اجازه داده می‌شود برای تشکیل موزه‌های پژوهشی و تخصصی با مشارکت سازمان میراث فرهنگی و گردشگری اقدام نمایند.

ماده ۲۴ - به منظور تحقق اهداف بخش گردشگری و میراث فرهنگی، افزایش اشتغال، فراهم شدن زمینه‌های سرمایه‌گذاری در تأسیسات گردشگری با تأکید بر مناطق کمتر توسعه‌یافته و نیز احیای بافت‌های قدیمی شهرها و روستاهای تاریخی فرهنگی کشور، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری براساس قراردادهای منعقد شده با بانکها و مؤسسات اعتباری دولتی و غیردولتی، تسهیلات لازم را به سرمایه‌گذاران بخش غیردولتی پرداخت نماید.

نرخ سود تسهیلات اعطای توسط بانک‌ها و مؤسسات دولتی و غیردولتی، نرخ‌های مورد عمل بانک خواهد بود.

تسهیلات، اشتغال و سرمایه‌گذاری در قانون برنامه چهارم سال ۱۳۸۴ کل کشور: ماده ۲۸: - به منظور حفظ آثار و فرهنگ سنتی، قومی، ایلی، ملی و ایجاد جاذبه برای توسعه صنعت گردشگری در کشور، دولت مکلف است نسبت به ایجاد مراکز حفظ آثار و فرهنگ ایلی در شهرستان‌ها و استان‌های کشور از قبیل دهکده گردشگری، مراکز و اطراق‌های تفرجگاهی ایلی، موزه و نمایشگاه اقدام نموده و با پیش‌بینی اعتبارات و تسهیلات لازم در قانون بودجه سالانه اقدام نماید. مشارکت بخش دولتی و خصوصی و واگذاری زمین امکانات اعطای تسهیلات به بخش خصوصی برای اجرای این‌گونه پروژه‌ها بلامانع است.

ج) توسعه تسهیلات گردشگری

تسهیلات گردشگری بیشتر مسائل اقامتی و حمل و نقل و خدمات گردشگری را شامل می‌شود.

یکی دیگر از نقش‌ها و وظایف سازمان‌های گردشگری حمایت‌هایی است که به صورت مستقیم و غیرمستقیم از این صنعت به عمل می‌آید، حمایت‌های مستقیم در قالب کمک‌های مستقیم و یارانه‌ای می‌باشد که می‌تواند به صورت وام‌های بلندمدت با بهره‌های کم باشد.

حمایت‌های غیرمستقیم را می‌توان در قالب تصویب و اعمال مقررات و قوانینی دانست که به صورت ویژه‌ای در صدد حمایت از این بخش در سطوح ملی و منطقه‌ای اجراء می‌شود، تصویب مناطق نمونه گردشگری، معافیت‌ها و بخشودگی‌های مالیاتی، جوایز تشویقی صادراتی (ورود گردشگر) و نظایر آن حمایت‌هایی است به صورت غیرمستقیم صورت می‌پذیرد. عموماً این نوع حمایت‌ها در کشورهای در حال توسعه و مقاصد جدید گردشگری روی می‌دهد.

قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب ۱۳۸۰/۱۱/۲۷ ماده ۲۵ - به منظور توسعه گردشگری داخلی و حمایت از سفرهای کارکنان دولت (شاغلین، بازنشستگان، موظفین و...) و اعضای درجه یک خانواده آنان به کلیه دستگاه‌های مشمول ماده (۱۶۰) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و

فرهنگی جمهوری اسلامی ایران اجازه داده می‌شود در صورت مشارکت بخش گردشگری به میزان سی و پنج درصد (۳۵٪) و افراد ذی‌نفع هر یک به میزان چهل درصد (۴۰٪)، بیست و پنج درصد (۲۵٪) هزینه سفرهای ارزان قیمت کارکنان خود را در قالب بن سفر از محل اعتبارات رفاهی بودجه مصوب خود، پرداخت نمایند. دولت مکلف است تمهیدات لازم در خصوص گردشگری دانشجویان و دانش‌آموزان موضوع ماده (۲۵) را به عمل آورد.

یکی از مهمترین موارد مربوط به گردشگری به ماده ۱۶۴ قانون برنامه سوم توسعه دارد، در آن تصریح شده «بانک مرکزی جمهوری اسلامی» موظف است مقرراتی را اتخاذ نماید که بانک‌های کشور بتوانند در مبادی ورودی، هتل‌ها، و دفاتر خدمات گردشگری نسبت به خرید ارزی گردشگران خارجی اقدام کنند.

تسهیلات، اشتغال و سرمایه‌گذاری در قانون برنامه چهارم سال ۱۳۸۴ کل کشور:

ماده ۲۸: - بند سه: نوسازی ناوگان حمل و نقل هوایی با استفاده از وجوه اداره شده به نحوی که در پایان برنامه، متوسط سن ناوگان هوایی حداکثر به پانزده سال برسد.

بند شش: برقراری ارتباط کلان‌شهرها و سواحل شمال و جنوب و مراکز مهم گردشگری با مرکز با قطارهای سرعت بالا با مشارکت بخشهای غیردولتی.

بند هفت: برقراری ارتباط کلان‌شهرها و سواحل شمال و جنوب و مراکز مهم گردشگری با مرکز با قطارهای سرعت بالا با مشارکت بخشهای غیردولتی.

ح) ارتقای جایگاه بخش غیردولتی و افزایش رقابت‌پذیری در صنعت گردشگری از طریق اصلاح قوانین و مقررات و ارائه تسهیلات لازم، تهیه ضوابط حمایتی، اداری، بانکی برای مؤسسات بخش غیردولتی و نیز جذب سرمایه‌گذاران و مشارکت مؤسسات تخصصی داخلی و بین‌المللی و بیمه برای گردشگران خارجی و ارائه آن به مجلس شورای اسلامی جهت تصویب.

قانون چهارم برنامه توسعه بخش میراث فرهنگی و گردشگری

«با توجه به این که ایران در بخش جاذبه‌های طبیعی و طبیعت‌گردی رتبه پنجم و در بخش جاذبه‌های تاریخی و باستانی رتبه دهم دنیا را دارد (وبگاه ایران ۱۴۰۴، ۱۳۸۷). و

براساس پیش‌بینی‌ها در پایان برنامه‌ی هفتم توسعه، که مصادف با پایان سند چشم‌انداز بیست ساله است، ایران باید به سالانه بیست میلیارد دلار درآمد ارزی در سال دست یابد. این اهداف به‌عنوان اهداف کلی و بلندمدت سند جامع توسعه‌ی ملی گردشگری خواهند بود.

در قانون چهارم برنامه‌ی توسعه‌ی کشور و در فصل هفتم (توسعه فرهنگی) ماده ۱۱۴ اهداف ذیل در بخش میراث فرهنگی و گردشگری در نظر گرفته شده است:

۱. اهتمام ملی در شناسایی، حفاظت، پژوهش، مرمت و احیا و بهره‌برداری و معرفی میراث فرهنگی کشور،
 ۲. ارتقای توان گردشگری،
 ۳. تولید ثروت و اشتغال‌زایی،
 ۴. مبادلات فرهنگی با کشورهای جهان.
- برای رسیدن به این اهداف اقدام‌هایی نظیر:
۱. ایجاد صندوق احیای بهره‌برداری از بناها و اماکن تاریخی فرهنگی کشور،
 ۲. شناسایی و مستندسازی آثار تاریخی و فرهنگی،
 ۳. شناسایی و حمایت از میراث فرهنگی حوزه‌ی فرهنگی ایران در کشورهای همسایه،

۴. تکمیل نظام جامع آماری گردشگری با نظارت و هدایت مرکز آمار ایران،
 ۵. ایجاد مراکز حفظ و آثار فرهنگ ایلی در شهرستان‌ها و استان‌های کشور از قبیل دهکده‌های گردشگری، موزه و نمایشگاه،
 ۶. تقویت پایه‌های آماری بخش گردشگری،
 ۷. ایجاد تنوع در محصولات گردشگری.
- در دستور سازمان گردشگری و میراث فرهنگی قرار دارند تا اقدام‌های انجام شده اهداف مورد نظر را محقق سازد.

در همین مسیر در اسناد توسعه‌ی استانی بخش ویژه‌ای به میراث فرهنگی و گردشگری اختصاص یافته است. از جمله مشکلات ایران در مسیر توسعه‌ی گردشگری، مبهم بودن مراجع تدوین سیاست‌ها و نوع نگاه مسئولان به این صنعت است.

از طرفی موانع ساختاری توسعه گردشگری، از جمله تبلیغات منفی خارجی و موانع فرهنگی مورد توجه جدی قرار نگرفته‌اند. با وجود این مشکلات، به نظر می‌رسد با توجه به جایگاه سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری که از قدرت اجرایی بالایی برخوردار است، می‌توان امیدوار بود صنعت گردشگری حداقل در مرحله تدوین سیاست‌ها قوی‌تر عمل کند (همان).

از طرف دیگر، تغییرات جمعیتی، افزایش سطح درآمد، تکیه بر توسعه پایدار، دسترسی به اوقات فراغت بیشتر، ابزارهای ارتباطی و فناوری‌های نوین، افزایش سطح تحصیلات، ظهور و بروز بازارهای جدید و رشد عرضه تسهیلات در مقاصد، تقاضا برای گردشگری را افزایش داده است.

د) توسعه نیروی انسانی

یکی از مهمترین ارکان صنعت گردشگری نیروی انسانی می‌باشد، نیروهای آموزش دیده و با مهارت مهمترین نقش را در ارتقای کیفیت ارائه خدمات به عهده دارند. توسعه نیروی انسانی از آموزش‌های اولیه و بدو استخدام شروع می‌شود و آموزش‌های حین خدمت را در برمی‌گیرد، این آموزش‌ها از مدارس و دانشکده‌ها و آموزشگاه‌های خصوصی و دولتی حاصل می‌شوند. رقابت جهانی، فناوری اطلاعات و دسترسی به اطلاعات سریع باعث شده است که انسان به شیوه‌ای از آموزش دائمی دست یابد. پیش‌بینی می‌شود که کارکنان وقت بیشتری را صرف فراگیری شیوه‌های جدید یا اطلاعات تازه نمایند (گی، ۱۳۸۲: ۴۳۶).

ه) تنظیم گردشگر و تشکیلات اقتصادی و سرمایه‌گذاری گردشگری

صنعت گردشگری، امروزه به نسبت میزان سرمایه‌گذاری و صرف هزینه‌ها نسبت به صنایع دیگر، بیشترین درآمد را ایجاد می‌کند و فارغ از اثرات تخریبی زیست محیطی، منبعی و تمام ناشدنی است.

سرمایه‌گذاری در صنعت گردشگری موتور محرک آن محسوب می‌شود و باید شرایطی فراهم گردد تا فرایند سرمایه‌گذاری به صورت مستمر و ادامه داشته باشد، گردشگران خواهان خدمات و تجهیزات و امکانات جدید و بروز هستند و متناسب با

مقصد انتظار پذیرایی عالی را دارند، بنابراین سازمان‌های گردشگری ضمن تدوین ضمانت‌های عملی در حمایت از سرمایه‌گذاران با تعاملاتی که با سایر سازمان‌ها و وضع‌کنندگان قوانین دارند این امکان را فراهم می‌کنند تا سرمایه‌گذاری‌های داخلی و خارجی توسعه پیدا کنند، سرمایه‌گذاران جهت سرمایه‌گذاری صنایع مختلف را با یکدیگر مقایسه می‌کنند و با در نظر گرفتن مجموعه عوامل از جمله قوانین تسهیل‌کننده، اوضاع اجتماعی و امنیتی مقصد و نیز نرخ سود و بازگشت سرمایه اقدام به این کار می‌کنند.

به اعتقاد کارشناسان و متخصصان صنعت گردشگری، مهمترین اصل در به‌کارگیری قابلیت‌های گردشگری، جذب سرمایه‌گذاری و به‌کارگیری توان مالی کارآمد بخش خصوصی است.

سازمان‌های گردشگری دورنمای مؤثر و مطلوبی را از سرمایه‌گذاری سرمایه‌گذاران برای آنها ترسیم کند و از سوی دیگر موجبات تعامل و همکاری دستگاه‌ها و ارگان‌های ذیربط را برای ایجاد سهولت در کار سرمایه‌گذاری، فراهم کند، مطمئناً استقبال سرمایه‌گذاران فزونی می‌یابد.

دولت در ورود و استقبال از سرمایه‌گذاران بخش گردشگری مهمترین نقش را ایفا می‌کند، زیرا به دلیل ظرافت و حساسیت‌های موجود در این بخش و تأثیرپذیری آن از تمامی حوزه‌های سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی، تنها دولت است که می‌تواند تدوین قواعد مدون و همچنین قرار دادن ضمانت‌های اجرایی، امنیت خاطر سرمایه‌گذاران را فراهم کند.

تسهیلات، اشتغال و سرمایه‌گذاری در قانون برنامه چهارم سال ۱۳۸۴ کل کشور:

ماده یک ۱- د: به دولت اجازه داده می‌شود حداکثر معادل پنجاه درصد (۵۰٪) مانده موجودی حساب ذخیره ارزی برای سرمایه‌گذاری و تأمین بخشی از اعتبار مورد نیاز طرح‌های تولیدی و کارآفرینی صنعتی، معدنی، کشاورزی، حمل و نقل، خدمات (از جمله گردشگری و...)، فناوری و اطلاعات و خدمات فنی - مهندسی بخش غیردولتی که توجیه فنی و اقتصادی آنها به تأیید وزارتخانه‌های تخصصی ذی‌ربط رسیده است از طریق شبکه بانکی داخلی و بانکهای ایرانی خارج از کشور به‌صورت تسهیلات با

تضمین کافی استفاده نماید.

موانع ساختاری گردشگری

- تغییر و جابجایی متناوب ساختارها و مراکز سیاستگذاری گردشگری
- عدم شکل‌گیری یک سازمان یا نهاد متمرکز در سیاستگذاری و اداره گردشگری
- تنوع مراکز تصمیم‌گیری و در نتیجه تداخل سیاست‌ها و تصمیمات
- عدم تعامل سازنده و پیشبردی میان مراکز متعدد سیاستگذاری
- خلاء علمی و تخصصی به دلیل عدم ارتباط مستمر و موثر با منابع و مراکز علمی و تحقیقاتی در اتخاذ و اجرای سیاست‌ها (شجاعی، نوری، ۱۳۸۶)

موانع سیاستگذاری گردشگری:

- عدم برخورداری و تبعیت از یک الگوی جامع سیاست‌گذاری
- عدم دستیابی به وفاق و اجماع کلان در مقاصد و خواسته‌های گردشگری
- ناکارآمدی و در مواردی خلاء برنامه‌ریزی بلندمدت و دنباله‌دار
- عدم وجود دیدگاه نظام‌مند
- نبود تمرکز و همگرایی تصمیمات
- عدم پیش‌بینی و یا تمایل به نبود فرایند پاسخگویی
- نارسایی در بررسی میزان عمل‌پذیری به تصمیمات (سیستم نظارت و کنترل)

تصمیم‌گیری و خط‌مشی عمومی

جداسازی «اداره کردن سازمان» از ایده «مدیریت یا خط‌مشی‌گذاری» کار دشواری است. خط‌مشی‌گذاری از یک دیدگاه معادل با تصمیم‌گیری است، زیرا هنگامی که خط‌مشی تعیین می‌شود تصمیمی اتخاذ شده است؛ با این تفاوت که خط‌مشی نسبت به تصمیمات ثانویه، بالاتر و اساسی‌تر است. برای خط و مشی عمومی تعاریف متنوعی ارائه شده است کلمه «خط‌مشی» به مفهوم تمایلات اعلام شده احزاب در انتخابات، قوانین کلی مانند سیاست خارجی، تصمیمات دولت به صورت یک خط‌مشی مکتوب و

حتی در مفهومی وسیع‌تر مانند «هر چه دولت انجام می‌دهد» به‌کار رفته است (شجاعی، نوری، ۱۳۸۶: ۶۶).

ویژگی‌های خط‌مشی عمومی

ویژگی‌های اصلی خط‌مشی عمومی شامل، انسجام، یکپارچگی، تمرکز، انعطاف‌پذیری، ریسک‌پذیری، پویایی، پاسخ‌گویی و عمل‌پذیری است (همان).

سیاست عمومی گردشگری

سیاست عمومی گردشگری عبارت است از هر آنچه که حکومت‌ها می‌خواهند در رابطه با صنعت گردشگری انجام دهند یا ندهند (هال و جنکینز، ۱۳۷۸، ۱۹).

شاخص‌های بنیادین سیاست‌گذاری گردشگری

- توسعه روابط خارجی
 - سرمایه‌گذاری در زیر ساخت‌های گردشگری
 - کاهش تصدی‌گری دولت
 - توسعه فرهنگ عمومی گردشگری
 - ایجاد نظام آموزشی رسمی گردشگری
 - توسعه آموزش‌های کاربردی
 - حمایت از پژوهش‌های گردشگری
 - تحول و نوسازی سازمان‌ها
 - تحول در نظام مدیریت
 - توسعه نظام پشتیبانی و عملیات
- توسعه محصولات و خدمات گردشگری (شجاعی، نوری: ۱۳۸۶)

نیروی انسانی شاغل در بخش دولتی گردشگری ایران

بخش دولتی گردشگری در ایران همچون دیگر سازمان‌های دولتی به شیوه‌ها و ضوابط

گزینش شکل‌گرا، موردی و مشحون از روابط و وابستگی‌های ناسالم دچار است. در چنین شرایطی، در حالی که هر ساله از تعداد کارکنان کاسته می‌شود، کارشناسان جدید که فاقد توانایی‌های لازم هستند و حداقل دوره‌های آموزشی و تخصصی را دیده‌اند وارد سازمان‌ها می‌شوند، و عملاً هیچ نقشی در تصمیم‌سازی و تدوین سیاست‌های بخش دولتی ندارند. ساختار و تشکیلات بخش دولتی گردشگری در ایران برای انجام وظایف خود نیازمند اصلاحات و ارتقای سطح توانایی‌ها و بازنگری در شرح وظایف موجود است (سینایی، ۱۳۸۲: ۱۸۳).

همکاری بخش دولتی و خصوصی در گردشگری

دولت‌ها در نقش عوامل نوساز و شتاب‌دهنده می‌توانند به توسعه اقتصادی کمک‌های مؤثری کنند.

سازمان جهانی گردشگری براساس چگونگی مشارکت بخش‌های خصوصی و دولتی در فعالیت‌های گردشگری و مطالعه کشورهای جهان، کشورهای توسعه‌یافته را به سه دسته تقسیم کرده است:

۱. کشورهای توسعه‌یافته‌ای چون آمریکا و انگلیس که مشارکت دولت فرع و تابع فعالیت‌های بخش خصوصی است.

۲. کشورهای توسعه‌یافته‌ای چون ایتالیا، فرانسه، اتریش و اسپانیا که در عین تشریک مساعی بین دولت و بخش خصوصی، رهبری امور در دست دولت است.

۳. کشورهای توسعه‌یافته‌ای چون ژاپن و سوئد که دولت مشارکت محدودی در بخش گردشگری دارد.

صرف نظر از چگونگی مشارکت بخش‌های خصوصی و دولتی در گردشگری در کشورهای توسعه‌یافته می‌توان گفت در این کشورها، همه خواهان توجیه منابعی برای مداخله دولت و نتیجه بخش بودن هزینه‌ها هستند و سازمان‌های ملی باید ثابت کنند که از طریق فعالیت‌های خود قادر به تولید ارزش افزوده اقتصادی هستند (سینایی، ۱۳۸۲: ۱۸۷).

در بررسی سازمان جهانی گردشگری در کشورهای در حال توسعه، دو الگو در

همکاری بخش‌های خصوصی و دولتی دیده می‌شود:

۱. مشارکت ناچیز بخش خصوصی، همچون کوبا، گواتمالا و مراکش،
۲. مشارکت قابل توجه بخش خصوصی، در عین حفظ نقش رهبری توسط دولت، نظیر هند، مصر و ترکیه.

چگونگی شکل‌گیری تشکیلات گردشگری در ایران

شکل‌گیری اداره جلب سیاحان خارجی و تبلیغات

در سال ۱۳۱۴ شمسی، دولت وقت با هدف جلب سیاحان و شناساندن مفاخر و تمدن کهن سرزمین باستانی ایران به خارجیان اقدام به تأسیس یک اداره تحت عنوان «اداره جلب سیاحان خارجی و تبلیغات» در بدنه وزارت داخله کشور نمود. سپس در سال ۱۳۲۰ شمسی یک شورایی تحت عنوان «شورای جهانگردی» در داخل وزارت کشور توسط اداره سیاسی این وزارتخانه تأسیس و هفته‌ای یکبار تشکیل جلسه می‌داده است. پس از مدتی با توجه به اهمیت روزافزون جنبه‌های اقتصادی و تحکیم مبانی حسن تفاهم میان افراد کشورهای مختلف که مورد توجه دولت وقت قرار گرفت در سال ۱۳۳۳ شمسی در وزارت کشور یک اداره تحت عنوان «اداره امور جهانگردی» تأسیس گردید.

منظم شدن فعالیت‌ها در قالب سازمان

صنعت گردشگری رفته رفته جای خود را میان سایر صنایع کشور باز نمود به‌طوریکه سازمانی تحت عنوان «سازمان جلب سیاحان» در سال ۱۳۴۲ به دلیل سرعت رو به افزایش صنعت گردشگری و اقبال گردشگران خارجی برای مسافرت به کشور ایران و توسعه ارتباطات کشور جهت هماهنگی و نظارت بر کلیه فعالیت‌های گردشگری کشور تأسیس گردید.

تبدیل سازمان به وزارت اطلاعات و جهانگردی

به دنبال این مهم در سال ۱۳۵۳ شمسی با الحاق سازمان جلب سیاحان در وزارت

اطلاعات این وزارتخانه به‌عنوان «وزارت اطلاعات و جهانگردی» تغییر نام یافت. بر این اساس سیاست‌گذاری و هماهنگی امور گردشگری کشور به‌یکدیگر از معاونت‌ها و چند شرکت وابسته به این وزارتخانه واگذار گردید.

تشکیل سازمان ایرانگردی و جهانگردی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی

با پیروزی انقلاب اسلامی ایران ابتداء وزارتخانه‌ای تحت عنوان «وزارت ارشاد ملی» و سپس «وزارت ارشاد اسلامی» با ادغام دو وزارت اطلاعات و جهانگردی و فرهنگ و هنر تشکیل و نهایتاً «وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی» تأیید گردید. سپس به موجب مصوبه شورای عالی اداری کلیه وظایف و مأموریت‌های مربوط به امور سیاحتی، زیارتی، ایرانگردی و جهانگردی را که در قالب «معاونت امور سیاحتی و زیارتی» در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی سازمان‌دهی شده بود به «سازمان ایرانگردی و جهانگردی» منتقل تا در قالب این سازمان فعالیت خود را ادامه دهد.

ارتقا به حوزه سازمان‌های نهاد ریاست جمهوری و تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

در سال ۱۳۸۲ براساس تصویب قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری توسط نمایندگان مجلس شورای اسلامی سازمان ایرانگردی و جهانگردی و سازمان میراث فرهنگی سابق با کلیه اختیارات، تعهدات، امکانات و نیروی انسانی از بدنه وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی منتزع و زیر نظر ریاست جمهوری تحت عنوان «سازمان میراث فرهنگی و گردشگری» فعالیت خود را آغاز نمود.

ساختار تشکیلاتی گردشگری در ایران

در ایران مهم‌ترین دستگاه متولی گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری می‌باشد که رئیس آن تحت عنوان معاونت رئیس جمهور و رئیس سازمان فعالیت می‌نماید. بخش نهادی، نیمه‌دولتی و خصوصی در کنار بخش اصلی دولتی مشغول ارائه خدمت می‌باشند (جدول ۱-۲).

جدول ۱-۲ ساختار گردشگری ایران برگرفته از: (باهر، ۱۳۷۸)

شماره	بخش‌ها	نام مؤسسه	سازمان متبوع	امکانات
۱	بخش دولتی	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	اختیارات قانونی به‌علاوه چند هتل و میهمانسرا
۲	بخش نهادی	معاونت سیاحتی و مراکز تفریحی	بنیاد مستضعفان و جانبازان	چند دفتر مسافرتی به‌علاوه هتل‌های چهار ستاره و پنج ستاره
۳	بخش نیمه دولتی	معاونت گردشگری	سازمان هواپیمایی جمهوری اسلامی	دفاتر مسافرتی به‌علاوه هواپیما به‌علاوه چند هتل پنج ستاره
۴	بخش خصوصی	دفاتر مسافرتی	اتحادیه دفاتر خدمات مسافرتی	دفاتر تهیه بلیط و تورهای داخلی و خارجی

تشکیل سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

در سال ۱۳۸۵ شورایعالی اداری کشور، سازمان صنایع دستی کشور را از وزارت صنایع و معادن با کلیه اختیارات، تعهدات، امکانات، نیروی انسانی و غیره منتزع و به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری الحاق نمود تا این سازمان تحت عنوان «سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری» به فعالیت خود ادامه بدهد.

چشم‌انداز سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

۱. دست یافتن به جایگاه واقعی ایران در جهان به‌عنوان یکی از غنی‌ترین، کهن‌ترین و تأثیرگذارترین فرهنگ‌ها و تمدن‌های بشری، با ویژگی‌های طبیعی کم‌نظیر و برخوردار از تعاملی سازنده و الهام بخش در عرصه بین‌المللی.

۲. برخوردار از نظام مدیریت بروز و کارآمد، (متکی برتعامل و مشارکت جامعه ذینفعان)، بهره‌مند از دانش فناوری مرتبط در سطح جهانی، توانا در تولید علم و فنآوری، با اتکا بر منابع انسانی دانش پایه و ماهر مسئولیت پذیر، سرمایه اجتماعی روبرو شد، مبتنی بر اصولاً اخلاقی و ارزش‌های اسلامی و ملی و مقتضیات فرهنگی، جغرافیایی و تاریخی کشور.

۳. برخوردار از نظام برنامه‌ریزی هدفمند با اقتصادی سالم، باثبات، رقابت‌پذیر، و

با رشد و شتاب مناسب و در تعامل با اقتصاد جهانی، با ایفای نقش موثر در اقتصاد ملی و منطبق بر مزیت‌های نسبی فرهنگی، تاریخی طبیعی کشور.

۴. بهره‌مند از آثار فرهنگی - تاریخی، طبیعی و هنرهای سنتی متکی بر نظام جامع: شناخت و پژوهش، حفاظت احیاء، ارتقاء و بهره‌برداری خردمندانانه، در تعامل سازنده و هدفمند با حیات فرهنگی - اجتماعی و اقتصادی، تقویت حس مسئولیت عمومی، تحکیم هویت ملی و وفاق اجتماعی.

۵. بهره‌مند از گردشگری پر رونق، با محصولات متنوع، بازارهای سامان یافته، خدمات استاندارد شده و دست یافته به جایگاه برتر گردشگری منطقه و یکی از قطبهای گردشگری جهان به‌ویژه جهان اسلام (وبگاه سازمان تشکیل سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، ۱۳۸۷)

شرح وظایف سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

۱. فراهم نمودن شرایط لازم برای توسعه روابط و همکاریهای متقابل با سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی ذی ربط کشورها و برنامه‌ریزی مبادله هیئت‌های رسمی بین دو کشور.

۲. مطالعه و بررسی اسناد مربوط به اجلاسها، کنفرانسها و رویدادهای بین‌المللی و منطقه‌ای مرتبط با فعالیت‌های سازمان و انعکاس آنها به حوزه‌های ذی ربط برای اقدام لازم.

۳. برنامه‌ریزی، انجام اقدامات و هماهنگی‌های لازم جهت شرکت در مجامع و گردهمایی‌های بین‌المللی و منطقه‌ای و ارائه گزارش در این زمینه.

۴. شناسایی و برقراری روابط با سازمان‌های بین‌المللی تخصصی میراث فرهنگی، گردشگری، صنایع دستی و هنرهای سنتی و فراهم کردن زمینه‌های لازم جهت برقراری ارتباط و مبادله اطلاعات و اسناد.

۵. تهیه و تدوین برنامه‌ها و فعالیت‌های برون مرزی کوتاه مدت، میان‌مدت و بلندمدت سازمان در عرصه‌های بین‌المللی.

۶. شناسایی طرحهایی که می‌توانند موضوع همکاری بین‌المللی قرار گیرند و معرفی آنها به واحدهای ذی ربط سازمان جهت انجام اقدام لازم.

۷. انجام اقدامات لازم به منظور تقویت حضور فعال و همه جانبه کشور در

سازمان‌های تخصصی بین‌المللی در زمینه میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری مانند؛ یونسکو، ایکوموس، ایکروم، سازمان جهانی گردشگری، سازمان جهانی کار و سایر سازمان‌های ذی‌ربط.

۸. فراهم نمودن شرایط لازم برای ارتباط و تبدیل پایگاه‌های میراث فرهنگی و گردشگری به پایگاه‌های بین‌المللی.

۹. زمینه‌سازی و پشتیبانی برای حضور مؤثر واحدهای ذی‌ربط سازمان در منطقه و جهان.

۱۰. فعال کردن انجمن‌های دوستی ایران و کشورهای خارجی برای انعکاس

فرهنگ و تمدن ایران به جوامع خارجی و مشارکت در فعالیت‌های سازمان.

۱۱. جلب همکاری ایرانیان خارج از کشور و برنامه‌ریزی برای مشارکت فعالانه

آنان در فعالیت‌های سازمان.

۱۲. انجام اقدامات لازم برای ایجاد تسهیلات لازم جهت ورود گردشگران.

۱۳. بررسی، اعلام نظر و فراهم کردن زمینه‌های لازم و حمایت برای عضویت

سازمان‌ها و مؤسسات غیردولتی کشور در سازمان‌های بین‌المللی ذی‌ربط.

۱۴. بررسی ایجاد دفاتر نمایندگی سازمان در خارج از کشور در چارچوب قوانین

و مقررات مربوط جهت معرفی توانمندی‌ها و ظرفیت‌های داخلی و برقراری ارتباط متقابل با طرفهای ذی‌ربط خارجی با همکاری سایر حوزه و ارگان‌های مربوط.

۱۵. هماهنگی با سایر واحدهای سازمان جهت ارائه خدمات به حوزه‌های

مختلف سازمان در ارتباط با فعالیت‌های بین‌المللی.

۱۶. بررسی و برنامه‌ریزی برای عضویت سازمان در مجامع و ارگان‌های تخصصی

بین‌المللی، انجام اقدامات و پیگیری‌های لازم جهت تأمین و تخصیص اعتبارات مورد نیاز، هماهنگی برای پرداخت به موقع حق عضویت‌ها از سوی بخشهای مرتبط

سازمانی، نظارت بر عضویت مؤسسات وابسته سازمان در مجامع مزبور.

۱۷. فراهم نمودن شرایط لازم برای معرفی صنایع دستی و هنرهای سنتی کشور

در سطح بین‌المللی و ایجاد ارتباط میان هنرمندان و اساتید این رشته‌ها با مراکز آموزشی و فنی بین‌المللی.

۱۸. برنامه‌ریزی و انجام امور تشریفاتی لازم برای حضور هیئتهای رسمی سازمان

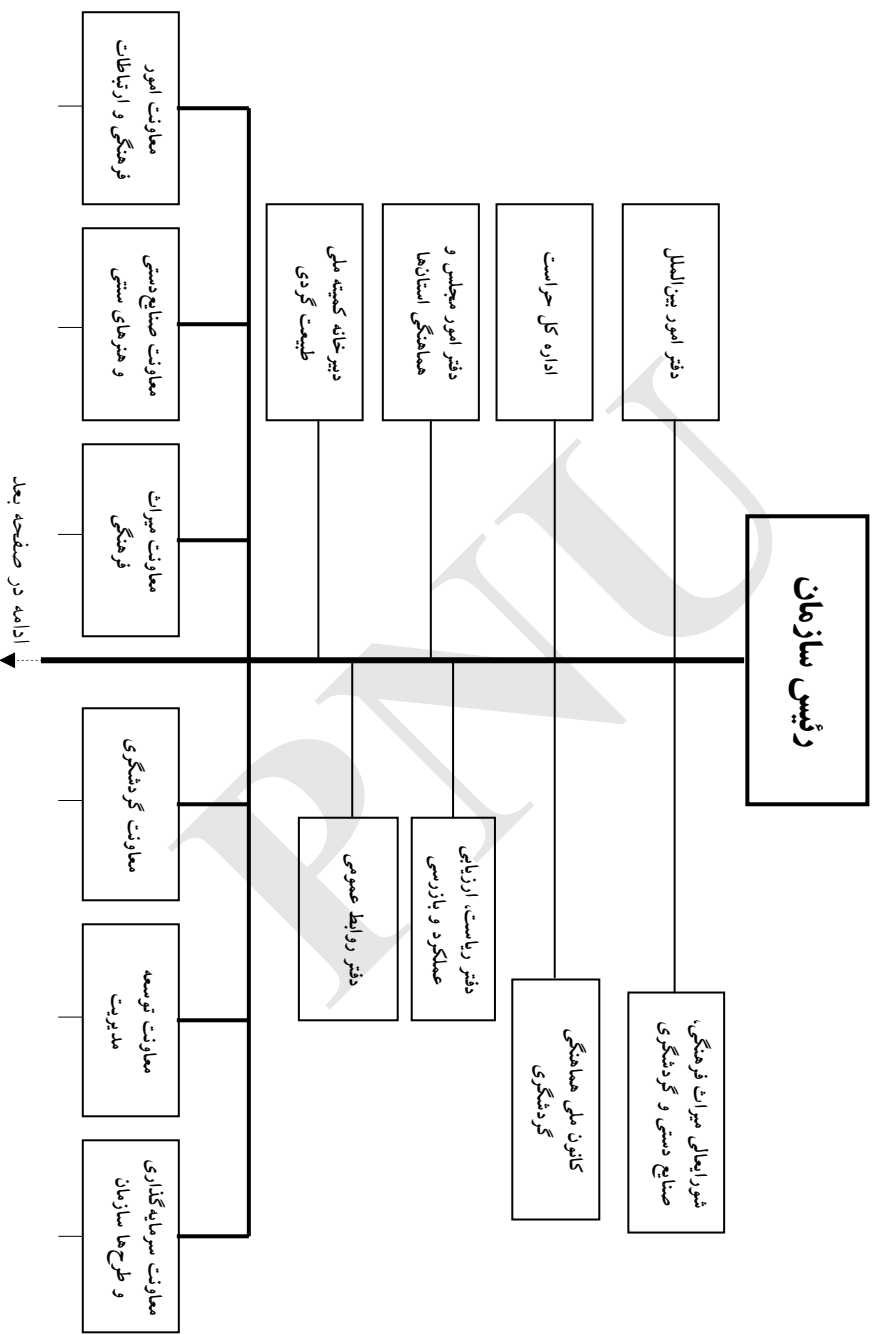
در برنامه‌ها و نشست‌های بین‌المللی (اعم از دو یا چند جانبه) و نیز برای استقبال و

پذیرایی از هیئتهای رسمی سایر کشورها و ارگان‌های تخصصی بین‌المللی مدعو سازمان با هماهنگی واحد ذیربط.

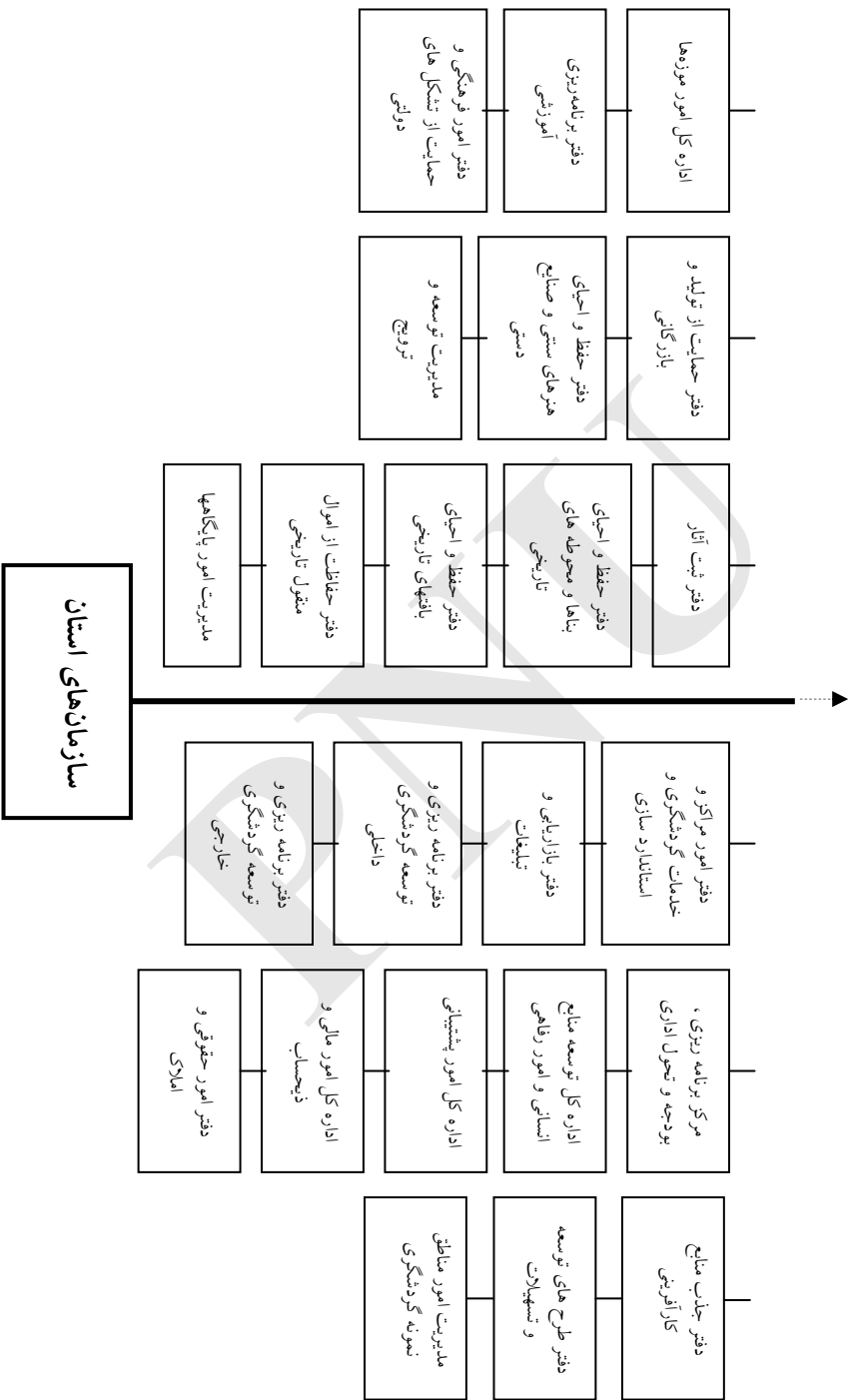
۱۹. شناسایی فرصت‌های آموزشی (کوتاه و بلندمدت) در سطح کشورها و سازمان‌های تخصصی بین‌المللی، انجام اقدامات و هماهنگی لازم برای معرفی مدیران و کارشناسان بخش‌های مرتبط سازمان جهت استفاده از این فرصتها با هماهنگی مراجع ذیربط.

PNU

نمودار ۲-۲ ساختار تشکیلاتی معاونت گردشگری (وبگاه سازمان، ۱۳۸۷)



ادامه نمودار ۲-۲ ساختار تشکیلاتی معاونت گردشگری (وبگاه سازمان، ۱۳۸۷)



شرح وظایف معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

۱. سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، هماهنگی، تعیین خط‌مشی‌ها و اولویت‌ها در انطباق با برنامه‌های توسعه کشور
۲. بررسی و مطالعه در زمینه بهبود، توسعه و ترویج صنعت گردشگری داخلی و خارجی
۳. بررسی و ابلاغ استانداردها، ضوابط، مقررات و نظام‌نامه‌های ناظر بر احداث، ایجاد، اداره، توسعه و انحلال مراکز اقامتی، هتل‌ها، مهمانسراها، مجتمع‌های پذیرائی، دفاتر خدماتی و مسافرتی و سایر مراکز و مجامع مرتبط با فعالیت‌های گردشگری
۴. سیاست‌گذاری و هدایت فعالیت‌ها برای ارتباط با سایر کشورها بالاخص کشورهای اسلامی منطقه
۵. برنامه‌ریزی برای جذب گردشگران خارجی، ایجاد تسهیلات و رفع موانع، صدور روادیدها در مبادی ورودی کشور، ارائه اطلاعات و خدمات رفاهی لازم در سفارت‌خانه‌ها با همکاری واحدهای ذیربط
۶. ایجاد هماهنگی لازم با دستگاه‌ها و نهادهای ذیربط برای تأمین امنیت، برگزاری تورها و ارایه سایر خدمات به گردشگران خارجی در طول اقامت
۷. بررسی طرح‌ها و راهکارهای تشویقی و ترغیبی به منظور توسعه گردشگری داخلی و بازدید از امکانات و جاذبه‌های سیاحتی و زیارتی کشور
۸. هماهنگی و برقراری ارتباط و مبادلات با وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، نهادها و سایر تشکلهای داخل کشور به منظور معرفی، اطلاع‌رسانی، بسط و توسعه گردشگری داخلی
۹. برنامه‌ریزی به منظور ایجاد تسهیلات و زمینه‌های مناسب برای برگزاری تورهای تخصصی (ورزشی، بهداشتی، علمی و...)
۱۰. برنامه‌ریزی به منظور شناخت بازارهای هدف و بررسی روش‌ها و مکانیسم‌های ارتقاء منابع درآمد سازمان از محل صنعت گردشگری داخلی و خارجی
۱۱. اعمال سیاست‌های حمایتی، هدایتی و نظارتی از مؤسسات، سازمان‌ها و اشخاص حقیقی و حقوقی جهت بهبود و توسعه کیفی و کمی خدمات گردشگری
۱۲. کنترل و اعمال نظارت‌های لازم در خصوص صدور مجوزها و نحوه اداره و ارائه

خدمات توسط مراکز و مجتمع‌های اقامتی و پذیرائی و دفاتر خدماتی و مسافرتی ۱۳. ایجاد پایگاه‌ها و بانک‌های اطلاعاتی در خصوص شرایط، استانداردها و مشخصات مراکز اقامتی و پذیرائی، دفاتر مسافرتی و خدماتی، مبادلات ارزی، جاذبه‌های طبیعی و تاریخی، موزه‌ها اتخاذ تدابیر لازم برای عضویت مؤثر در مجامع بین‌المللی مرتبط با صنعت گردشگری

آیین‌نامه اجرایی قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۰
ماده ۱- به منظور ترغیب و جذب گردشگران خارجی در قالب گشت‌های سیاحتی به کشور، سفارتخانه‌ها و نمایندگان سیاسی جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور موظفند تسهیلات و خدمات صدور روادید سیاحتی برای اتباع کشورهای مختلف جهان که دارای مناسبات سیاسی با ایران هستند و به قصد بازدید و سیاحت و زیارت به ایران سفر می‌کنند را حداکثر ظرف ده روز فراهم کنند.

ماده ۲- کلیه مأموران ناظر بر ورود و خروج اتباع بیگانه شامل اداره گذرنامه، گمرک، فرودگاه، راه آهن و بنادر مستقر در مبادی ورود و خروجی مرزها و همچنین شهرها موظفند تسهیلات لازم را برای گردشگران فراهم کنند.

ماده ۳- سازمان هواپیمایی کشوری، راه آهن جمهوری اسلامی ایران، سازمان بنادر و کشتیرانی، شهرداری‌ها - سازمان پایانه‌ها و گمرک موظفند محل مناسبی را برای استقرار دفاتر اطلاعات گردشگری در مبادی ورودی و خروجی و داخل شهرها در اختیار وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی قرار دهند.

ماده ۴- علاوه بر کالاهای قابل ورود توسط مسافران و اعمال معافیت‌های گمرکی که براساس ضوابط مصوب تعیین شده است، هر گردشگر می‌تواند کالاهای مشروح زیر که جنبه تجاری نداشته و عرفاً می‌تواند همراه داشته باشد به کشور وارد کند و به هنگام خروج از کشور خارج نماید، فهرست مشخصات این وسایل در برگه «کالای همراه گردشگر» در گمرک ثبت، می‌شود.

۱. جواهرات شخصی

۲. یک عدد دوربین عکاسی

۳. یک عدد دوربین ویدئو یا فیلم‌برداری غیرحرفه‌ای

۴. یک عدد دوربین چشمی
 ۵. یک دستگاه وسیله موسیقی قابل حمل
 ۶. یک دستگاه رادیو پخش و ضبط قابل حمل
 ۷. یک دستگاه رایانه شخصی قابل حمل
 ۸. جعبه وسایل کمک‌های اولیه
 ۹. یک چادر اردویی با وسایل آن
 ۱۰. وسایل ورزشی از قبیل وسایل ماهیگیری، قایق تفریحی کوچک‌تر از ۵.۵ متر، وسایل اسکی معمولی و آبی، راکت تنیس و وسایل مشابه
- تبصره -** ورود تفنگ‌های شکاری براساس آیین‌نامه خواهد بود که جداگانه تهیه و به هیئت دولت ارائه می‌شود.

ماده ۵- مسافران خارجی و گردشگران یا ایرانیان مقیم خارج از کشور که با خودروی شخصی خود وارد کشور می‌شوند هر گاه برای آن خودرو جواز عبور از کانون‌های گردشگری کشورهای ملحق به قرارداد گمرکی ورود موقت وسایط نقلیه شخصی سال ۱۹۵۴ منعقد در نیویورک در دست داشته باشند و به گمرک ورودی ارائه دهند می‌توانند تا سه ماه با توجه به مدت اعتبار جواز عبور بدون الزام به تسلیم اظهارنامه یا تأدیة وجه‌الضمانی به گمرک از وسیله نقلیه خود در کشور استفاده کنند و یا در مدت مزبور چندین بار با وسیله خود از راههای مجاز وارد و خارج شوند.

اداره گمرک می‌تواند به درخواست متقاضی در صورت داشتن عذر موجه مدت استفاده از وسیله نقلیه در داخل کشور را حداکثر تا پایان مدت اعتبار جواز تمدید کند.

تبصره ۱- استفاده از مزایای این ماده موکول به این است که جواز عبور دارای سه شرط باشد:

الف) جواز مزبور برای ورود وسیله نقلیه به ایران دارای اعتبار باشد.

ب) مندرجات و اوصاف مذکور در جواز، اصلاحی را که به عمل آمده با مهر و امضای خود گواهی کرده باشد.

تبصره ۲- ایرانیان مقیم خارج از کشور به شرطی می‌توانند از مقررات این ماده استفاده کنند که قبل از ورود به ایران شش ماه متوالی یا بیشتر در خارج اقامت داشته باشند.

ماده ۶- هر گردشگر هنگام خروج از کشور، می‌تواند علاوه بر لوازم شخصی، یک قالی یا دوقالیچه تا حداکثر دوازده متر مربع، صنایع دستی، آلات موسیقی ایرانی و سایر کالاهای ایرانی را در حدی که جنبه تجارتي نداشته باشد از کشور خارج کند.

تبصره ۱- خروج اشیای عتیقه، مسکوکات قدیمی، آثار اصیل فرهنگی، کتب خطی، تابلوهای نقاشی عتیقه و مانند آنها مجاز نیست.

تبصره ۲- خروج سه کیلو خاویار مهمور به مهر و یا پلمپ شرکت شیلات و قبض خرید فروشگاه شیلات فرودگاه بلامانع است.

ماده ۷- گردشگرانی که از ایران عبور می‌نمایند همچنان از تسهیلات گمرکی مذکور در ماد ۱۷۴ و ۱۸۰ آیین نامه اجرایی قانون امور گمرکی برخوردار خواهند بود.

ماده ۸- گمرک ایران موظف است صندوق‌هایی را برای نگهداری کالاهای قابل ورود و یا غیرقابل ورود گردشگران با اخذ هزینه انبارداری در انبار موقت مرزها تأمین کند. حداکثر مدت نگهداری چهار ماه است. مقررات هزینه نگهداری کالاها بیمه (در صورت تمایل گردشگران) در پشت قبض رسید درج می‌شود.

ماده ۹- در مسیرهای عمده رفت و آمد گردشگران خارجی اعم از جاده‌ها، پایانه‌های مسافرتی هوایی، زمینی، دریایی داخل و خارج شهرها بازار و اماکن تاریخی و دیدنی، تابلو و علائم راهنما به زبانهای فارسی و عنداللزوم، زبانهای دیگر با رعایت معیارهای بین‌المللی و رایج به وسیله وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی عناوین تابلوها و علائم مورد نیاز را به دستگاه‌های ذیربط اعلام خواهد کرد. زمان‌بندی نصب علائم و تابلوها با توافق وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و دستگاه‌های ذیربط انجام خواهد گرفت.

ماده ۱۰- به منظور توسعه و گسترش هماهنگ مسافرت‌های دریایی، سازمان بنادر و کشتیرانی موظف است علاوه بر ایجاد تسهیلات لازم برای پذیرش کشتی‌های مسافرتی و قایق‌های تفریحی و ورزشی حامل گردشگران و قایقرانان. تعرفه‌های ترجیحی با تخفیف ویژه برای شناورهای مذکور فراهم کند.

ماده ۱۱- مرکز آموزش خدمات ایرانگردی و جهانگردی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی موظف است برای کلیه افراد شاغل در بخش گردشگری دفاتر خدمات مسافرتی و تأسیسات اقامتی و پذیرایی که در چارچوب آیین نامه درجه بندی

تأسیسات اقامتی و پذیرایی و ضوابط و مقررات فعالیت می‌کنند، خدمات آموزشی کاربردی فراهم کنند. همچنین کلیه مراکز گردشگری موظفند براساس بخشنامه‌های معاونت سیاحتی و زیارتی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی نسبت به آموزش کارکنان خود اقدام و گواهینامه لازم را دریافت کنند.

ماده ۱۲- الف) تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی و دفاتر خدمات مسافرتی و سایر تأسیسات مشابه از جمله مؤسسات داخل تأسیسات جهانگردی از نظر پرداخت عوارض صدور پروانه ساختمانی مشمول تعرفه بخش صنایع می‌باشند و شهرداریها موظفند عوارض مقرر را فارغ از نوع پروانه و کاربری زمین براساس تعرفه بخش صنایع و با معافیت از عوارض غیر از عوارض نوسازی، فقط در مورد ساختمان محاسبه و دریافت کنند.

تبصره - شهرداری‌ها موظفند برای افزایش زیربنای تأسیسات جهانگردی عوارض مقرر را براساس تعرفه بخش صنعت و با حداکثر تخفیف محاسبه و دریافت کنند.

ب) تأسیسات جهانگردی و دفاتر خدمات مسافرتی از نظر هزینه‌های سوخت، آب و برق و تلفن اعم از انشعاب و مصرف مشمول تعرفه‌های بخش صنایع است و دستگاه‌های ذریبند موظفند هزینه‌های مربوط را فارغ از نوع پروانه ساخت، کاربری محل و میزان مصرف براساس تعرفه بخش صنعت محاسبه و دریافت کنند.

قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی و گردشگری ۱۳۸۲

متن این قانون به شرح زیر است:

ماده ۱- سازمان‌های میراث فرهنگی کشور و ایرانگردی و جهانگردی از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی منتزع و از ادغام آنها (سازمان میراث فرهنگی و گردشگری) با کلیه اختیارات و وظایفی که سازمان‌های مذکور به موجب قوانین و مقررات مختلف دارا بوده‌اند و کلیه امکانات، اموال و نیروی انسانی زیر نظر رییس جمهور تشکیل می‌شود. رییس سازمان با حکم رییس جمهور منصوب می‌شود.

تبصره ۱- کلیه وظایف و اختیارات وزیر و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در امور میراث فرهنگی و ایرانگردی و جهانگردی به رییس سازمان منتقل می‌شود.

تبصره ۲- وظایف حاکمیتی سازمان ایرانگردی و جهانگردی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری منتقل می‌شود و وظایف اجرایی و امور تصدی آن با همه امکانات، اعتبارات، نیروی انسانی، اموال و دارایی‌ها، تعهدات و اعتبارات در قالب یک شرکت دولتی با عنوان شرکت توسعه ایرانگردی و جهانگردی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری وابسته می‌شود.

ماده ۲- سازمان میراث فرهنگی و گردشگری براساس اساسنامه سازمان میراث فرهنگی کشور مصوب ۱۳۶۷/۴/۲۸ و قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۰/۷/۷ اداره می‌شود. تعیین وظایف و اختیارات این سازمان ظرف مدت شش ماه پس از تصویب این قانون با رعایت مفاد قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۷۹/۱/۱۷ با جهت‌گیری و آگذاری وظایف تصدی به بخش غیردولتی، حذف وظایف غیرضروری، تفکیک وظایف ملی و استانی با پیشنهاد مشترک سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و تأیید هیئت وزیران به تصویب کمیسیون مشترک رسیدگی‌کننده به این قانون خواهد رسید.

تبصره- سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مکلف است به منظور هماهنگی در چگونگی امکان بهره‌گیری از میراث‌های طبیعی کشور و اجرای تعهدات مطروحه در کنوانسیون حفاظت میراث فرهنگی و طبیعی جهان نسبت به تدوین آیین‌نامه‌ای با پیشنهاد مشترک سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و سازمان حفاظت محیط زیست اقدام کند.

آیین‌نامه مذکور به تصویب هیئت وزیران خواهد رسید.

ماده ۳- شورای عالی میراث فرهنگی و گردشگری به ریاست جمهور یا معاون اول رئیس جمهور و عضویت رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و وزیر امور خارجه، مسکن و شهرسازی، راه ترابری کشور، فرهنگ و ارشاد اسلامی، علوم، تحقیقات و فناوری، امور اقتصادی و دارایی و آموزش و پرورش و روسای سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران و حفاظت محیط زیست و چهار نفر کارشناس خبره با پیشنهاد رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و حکم رئیس جمهوری تشکیل می‌شود.

تبصره ۱- رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری دبیر شورای عالی خواهد بود و دبیرخانه شورای عالی در سازمان میراث فرهنگی و گردشگری تشکیل می‌شود.

تبصره ۲- کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، نهادها، شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، شهرداری‌ها و کلیه دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است در حدود وظایف قانونی خود، موظف به اجرای مصوبات این شورای عالی هستند.

ماده ۴- وظایف و اختیارات شورای عالی میراث فرهنگی و گردشگری به شرح زیر است:

الف) تصویب سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و برنامه‌های کلان امور میراث فرهنگی و گردشگری.

ب) جلب حمایت بخش‌های دولتی و غیردولتی و بخش تعاون و خصوصی برای تحقق اهداف بخش میراث فرهنگی و گردشگری.

ج) فراهم کردن زمینه سرمایه‌گذاری بخش غیر دولتی و افزایش سهم آن در امور مربوط به میراث فرهنگی و گردشگری.

د) کلیه وظایف قانونی که تا قبل از تصویب این قانون بر عهده شورای سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و شورای عالی ایرانگردی و گردشگری بوده است.

ه) سایر وظایف و اختیارات تعیین شده برای شورای مذکور در این قانون.

تبصره- با پیشنهاد شورای عالی میراث فرهنگی و گردشگری پس از تصویب هیئت وزیران حسب مورد در استان‌هایی که ضرورت ایجاد کند، شورایی مشابه شورای عالی به ریاست استاندار و عضویت مدیران کل وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مذکور در شورای عالی ایجاد خواهد شد.

ماده ۵- سازمان میراث فرهنگی و گردشگری می‌تواند نگهداری و اداره اماکن و محوطه‌های تاریخی و موزه‌ها را زیر نظر هیئت امنای منتخب انجام دهد. وظایف و اختیارات و چگونگی فعالیت هیئت‌های امنای و نحوه حمایت، نظارت و ارزیابی فعالیت‌های آنها به موجب آیین‌نامه‌ای خواهد بود که به پیشنهاد سازمان میراث فرهنگی و گردشگری به تصویب هیئت وزیران می‌رسد.

ماده ۶- به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اجازه داده می‌شود در سال ۱۳۸۲، حسب پیشنهاد سازمان‌های موضوع این قانون در محدوده اعتبارات مصوب

نسبت به هرگونه جابه‌جایی، تغییر ردیف، کاهش یا افزایش اعتبارات ردیف‌های بودجه‌ای آنها به نحوی که حداکثر تسهیلات لازم را جهت اجرای این قانون فراهم کرده و اختلالی در اداره امور مربوط ایجاد نشود، اقدام کند.

شرکت سرمایه‌گذاری ایرانگردی و جهانگردی

براساس تصمیم نمایندگان ویژه ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران مقرر گردیده تا مالکیت سازمان ایرانگردی و گردشگری و دولت نسبت به اموال و دارایی‌ها و سایر حقوق، امتیازات، تعهدات و نیز تأسیسات و تجهیزات، اراضی و اماکن اقامتی، پذیرایی، تفریحی و ورزشی و همچنین سهام سازمان مذکور در شرکت توسعه مهمانخانه‌های ایران به نسبت مساوی به صندوق بازنشستگی کشوری و سازمان تأمین اجتماعی واگذار گردد. بدین منظور و در راستای تحقق درخواستهای نمایندگان ویژه ریاست محترم جمهوری، انتقال‌گیرندگان در اواسط سال ۱۳۷۹ اقدام به تأسیس شرکت سرمایه‌گذاری ایرانگردی و جهانگردی با اهداف ذیل نمودند:

ارائه خدمات مدیریتی، مالی، اداری و نیز اداره، احداث، تملک، اجاره و استیجاره، خرید، بهره‌برداری و فروش، تعمیرات و نگهداری. هرگونه تأسیسات ایرانگردی و جهانگردی و خدمات رفاهی از قبیل هتل، رستوران، استراحتگاه و نظایر آنها. انجام اقدامات لازم به‌منظور جلب سیاحان و مسافران داخلی و خارجی. احداث و بهره‌برداری از رستوران‌های شهری و بین شهری و واحدهای جانبی آن. سرمایه‌گذاری، مشارکت و جلب سرمایه‌های داخلی و خارجی در زمینه‌های فوق.

شرکت سرمایه‌گذاری ایرانگردی و جهانگردی بلافاصله پس از تأسیس و ساماندهی و انتظام امور و در نخستین گام عملی بعد از تثبیت مالکیت حقوقی و مالی خود بر اموال و اماکن و تأسیسات و داراییهای برشمرده شده فوق، مبادرت به تشکیل اولین و بزرگترین گروه زنجیره‌ای خدمات اقامتی و پذیرایی کشور تحت عنوان تجاری «گروه مهمانسراهای ایرانگردی و جهانگردی» نمود تا با توجه به گستره و پراکندگی جغرافیایی واحدهای اقامتی و پذیرایی این گروه در سراسر کشور و نیز با عنایات به ساز و کارها و تمهیدات به‌عمل آمده در آینده نزدیک با توسعه کمی و کیفی

خدمات و بهره‌گیری از نیروهای انسانی مجرب و لایق دامنه حضور مؤثر خود را بیش از پیش در کشور گسترش داده و با ورود به عرصه جریان گردشگری بین‌المللی ضمن معرفی آثار و اماکن و جاذبه‌های متنوع فرهنگی، اجتماعی، طبیعی، شرایط تولید کار و اشتغال مناسب و کسب درآمدهای ارزی و نیز بهره‌برداری مطلوب و بهینه از سرمایه‌ها و منابع ملی را به‌خوبی فراهم آورد.

سازمان هواپیمایی کشوری

پیشرفت سریع کشورهای توسعه‌یافته در زمینه صنعت، تکنولوژی و بازرگانی، مسئولین امر را متوجه صنعت نوپا و پرشتاب هواپیمایی نمود. به دنبال تمایل کشورها نسبت به استفاده از این فناوری، در سال ۱۳۰۴ ایران به موجب قانونی، حق انحصاری هواپیمایی در ایران را به شرکت هواپیمایی آلمانی واگذار نمود. در سال ۱۳۲۵ دولت اقدام به تشکیل اداره‌ای تحت عنوان اداره کل هواپیمایی کشوری نمود.

سه سال قانون هواپیمایی کشوری به تصویب مجلس وقت رسید و اداره کل هواپیمایی کشوری زیر نظر وزارت راه قرار گرفت. در سال ۱۳۵۳ اداره مذکور تحت عنوان سازمان هواپیمایی کشوری زیر پوشش وزارت جنگ قرار گرفت، تا این که با به ثمر رسیدن انقلاب شکوهمند اسلامی با تصویب شورای انقلاب، سازمان از پیکره وزارت جنگ منتزع و به وزارت راه و ترابری ملحق گردید (وبگاه هواپیمایی کشوری، ۱۳۸۸).

اهداف

- تدوین و نشر استانداردهای ملی و ضوابط و معیارها در زمینه هوانوردی با استفاده از مقررات بین‌المللی و نظارت بر اجرای آنها به‌منظور تأمین ایمنی پرواز.
- تدوین و اعمال سیاست‌های حمل و نقل هوایی و توسعه فرودگاهی به منظور هماهنگی در برنامه‌های جامع حمل و نقل کشور.
- سازماندهی مسیرهای هوایی و تأمین تجهیزات ارتباطی و کمک ناوبری جهت کنترل فضای کشور و انجام فعالیت‌های هوانوردی.
- توسعه ارتباطات حمل و نقل هوایی بین‌المللی با سایر کشورها در چارچوب منافع

ملی کشور.

- ارتقاء دانش هوانوردی از طریق توسعه فعالیت‌های علمی و فنی و اشاعه فرهنگ هوانوردی در سطح کشور.
- نظارت بر توسعه و بهره‌برداری فرودگاه‌ها بر مبنای اصول بازرگانی و برقراری ارتباط و هدایت کلی فعالیت نهادهای مستمر در فرودگاه‌ها جهت ارائه بهینه و مناسب خدمات حمل و نقل هوایی و فرودگاهی.
- اهتمام در توسعه شرکت‌های حمل و نقل هوایی به‌منظور تأمین نیازمندی‌های حمل و نقل هوایی بین‌المللی و داخلی مسافر، بار و محصولات پستی و جلوگیری از رقابت‌های مضر.

وظایف

- کنترل فضای کشور و تأمین سلامت و بی‌خطری پرواز هواپیماهای داخلی و خارجی و برقراری ارتباط هوایی درون و برون مرزی و تهیه و تدوین دستورالعمل‌های مربوطه و صدور اجازه پروازها متناسب با امکانات فرودگاهی.
- انجام فعالیت‌های امور عملیاتی از جمله مراقبت پرواز، ارتباطات، ایمنی زمینی در فرودگاه‌های کشور براساس دستورالعمل‌های مصوب و برحسب نیاز فرودگاه‌ها.
- برنامه‌ریزی و تأمین دستگاه‌ها و سیستم‌های ارتباطی، ناوبری، راداری، روشنایی باند، امنیتی و ماشین‌آلات فرودگاهی و نصب و نگهداری آنها برحسب نیاز فرودگاه‌ها و نظارت بر بهره‌برداری صحیح از آنها.
- نظارت بر ساخت و مونتاژ، تعمیر و نگهداری، خرید و اجاره انواع هواپیما، صدور کلیه گواهینامه‌های پروازی و تهیه و تدوین مقررات و دستورالعمل‌های مربوطه براساس استانداردهای بین‌المللی هواپیمایی کشوری.
- نظارت بر ساخت، توسعه، تجهیز، اداره و نگهداری فرودگاه‌ها به‌منظور رعایت مقررات و استانداردهای بین‌المللی هواپیمایی کشوری.
- بررسی همه جانبه سوانح و حوادث هواپیمایی غیرنظامی جهت کشف علت یا علل آن در سطح کشور و تهیه دستورالعمل‌های پیشگیری و ارائه توصیه‌های لازم به‌منظور جلوگیری از حوادث و سوانح احتمالی هوایی و زمینی وسایل پرنده.

- صدور مجوز ایجاد شرکت‌های حمل و نقل هوایی هوایی، باشگاه‌های هوانوردی، مراکز آموزش هوانوردی، دفاتر خدمات مسافرت هوایی و نظارت بر فعالیت آنها به منظور ایجاد رقابت سالم و سازنده در جهت ارائه خدمات مطلوب به مسافری داخلی و خارجی و استفاده‌کنندگان.
- تهیه و تدوین دستورالعمل‌های امنیتی، حفاظتی و حراستی فرودگاه‌ها با رعایت استانداردهای بین‌المللی و مقررات و مصوبات شورای امنیت ملی جهت حفاظت از فرودگاه‌ها و پرواز هواپیماها و تنظیم روابط ارگان‌های مربوطه.
- تهیه و تدوین دستورالعمل‌های تسهیلاتی با توجه به استانداردهای بین‌المللی جهت انجام خدمات بهینه بار و مسافر و هماهنگی نهادها و سازمان‌های مستقر در فرودگاه‌های کشور.
- مطالعه و برنامه‌ریزی و تعیین سیاست‌ها و خط‌مشی‌های فنی و اقتصادی و بازرگانی حمل و نقل هوایی کشور داخلی و بین‌المللی.
- تنظیم مسیرهای پروازی شرکت‌های حمل و نقل هوایی در داخل کشور برحسب امکانات فرودگاه‌ها به منظور ایجاد هماهنگی و تأمین نیازمندی‌های مسافر، بار و محمولات پستی.
- آموزش و تأمین نیروی انسانی متخصص مورد نیاز سازمان و سایر سازمان‌ها و ارگان‌های هواپیمایی و همچنین اشاعه فرهنگ هوانوردی در کشور.
- تهیه طرح‌ها، موافقتنامه‌ها و قراردادهای هوایی بین‌المللی با کشورها براساس سیاست‌های دولت جمهوری اسلامی.
- عضویت در سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری (ایکائو)^۱ و سایر مجامع جهانی مربوطه براساس سیاست‌های دولت جمهوری اسلامی.
- مطالعات و تحقیقات علمی و فنی در مسائل مربوط به هواپیمایی کشوری و ایجاد تسهیلات و تشویق افراد و مؤسسات صلاحیت دار به انجام این امور.

قوانین و مقررات

سازمان هواپیمایی کشوری به منظور استانداردسازی و ساماندهی صنعت هواپیمایی در

کشور مقررات ملی هوانوردی را به ترتیب در چهار کمیته شامل کمیته‌های مقدماتی، تخصصی، بازرگری و عالی تدوین و پس از تصویب به تایید ریاست سازمان رسانده و توسط ایشان ابلاغ می‌نماید.

هوایمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)

هوایمایی ایران «ایرانین ایرویز» در سال ۱۳۲۵ تأسیس گردید و اولین خدمات مسافرت هوایی خود را در مسیر تهران به مشهد مقدس و پس از جنگ جهانی دوم آغاز نمود. در طول هفده سال و به تدریج با دارا بودن تنها چند پرواز بین‌المللی به مهمترین خط هوایی داخلی تبدیل شد. در سال ۱۳۳۳ خط هوایی خصوصی دیگری تحت عنوان «پرشین ایرویز» یا «پاس» تأسیس گردید. در ابتدا، خط هوایی «پرشین ایرویز» فقط وظیفه‌ی حمل بار به اروپا را به عهده داشت. وضعیت جغرافیایی کشور ایران و گسترش وسیع آن، دور بودن مراکز نسبتاً پرجمعیت از یکدیگر، کمبود وسیله‌ی نقلیه اعم از جاده‌ای و ریلی، لزوم ارتباط سریع و مطمئن سازمان‌های علمی و دولتی و از همه مهمتر نبود یک شبکه منظم با قابلیت‌های بالا در راستای احیای حقوق متقابل هوایی با سایر کشورها و همچنین تأمین رفاه و آسایش بیشتر ملت ایران، در مجموع شرایطی را فراهم ساخت تا هیئت وزیران در سال ۱۳۴۰، پیشنهاد وزیر راه را مبنی بر تأسیس یک شرکت هوایمایی متعلق به ملت، به تصویب برساند. در پی اتخاذ این تصمیم شرکت هوایمایی ملی ایران در سال ۱۳۴۰ با ادغام دو شرکت هوایمایی «ایرانین ایرویز» و «پرشین ایرویز» و ایجاد خط هوایی جدیدی با نام «هوایمایی ملی ایران» با علامت اختصاری و سمبل «هما» تأسیس شد و از فروردین ماه سال ۱۳۴۱ فعالیت‌های خود را آغاز نمود.

از جمله اهداف اولیه‌ی تأسیس هما، پوشش احتیاجات حمل و نقل هوایی داخل کشور همراه با رعایت بیشتر اصول ایمنی پروازی و برقراری سرویس‌های حمل و نقل هوایی با کشورهای هم جوار و دور دست، ضمن مراعات همزمان قراردادهای متقابل مبانی تجاری و مصالح کشور بود. شرکت هوایمایی جمهوری اسلامی ایران هما در زمینه‌های مختلف به ارائه خدمات و سرویس‌های متفاوت و متنوع به مسافران خود می‌پردازد.

شرکت فرودگاه‌های کشور

شرکت فرودگاه‌های کشور مستند به قانون هواپیمایی کشوری مصوب ۱۳۶۷ مجلس شورای اسلامی و به موجب اساسنامه مصوب هیئت محترم وزیران به منظور ایجاد و نگهداری و اداره فرودگاه‌های کشور وابسته به سازمان هواپیمایی کشور تأسیس گردیده است. به موجب اساسنامه ۱۳۸۳ هیئت محترم وزیران، شرکت فرودگاه‌های کشور به عنوان شرکت ما در تخصصی تلقی و با شخصیت حقوقی و مالی مستقل وابسته به وزارت راه و ترابری گردیده و در حال حاضر طبق قوانین و مقررات شرکت‌های دولتی اداره می‌شود.

اهداف

- انجام خدمات فرودگاهی از قبیل نگهداری و بهره‌برداری از پایانه‌های بار و مسافر، امور حمل و نقل و انجام خدمات پشتیبانی مربوط به هواپیما، پارکینگ، مراجعین به فرودگاه‌ها، خدمات زمینی فرودگاهی، آشپزخانه، تهیه مواد غذایی، اقامتی و پذیرایی، سوخت رسانی به هواپیما و امور حفاظت از فرودگاه‌ها، هواپیماها، مراکز تجاری و پارکینگ.
- خدمات هوانوردی از قبیل تجهیز راه‌های هوایی، نگهداری و بهره‌برداری از تجهیزات هوانوردی، هدایت و نشست و برخاست هواپیما و وسایل پرنده در فضا و فرودگاه‌ها، خدمات آزمایش دستگاه‌های ناوبری و خدمات ایمنی زمینی و آتش‌نشانی و سایر خدمات زمینی مربوط.
- خدمات طراحی، ساخت، تعمیرات و نگهداری پایانه‌ها، ساختمان‌های جنبی، عوامل پروازی، تجهیزات پروازی و لوازم ارتباطی و ناوبری و سایر تسهیلات فرودگاهی.
- سرمایه‌گذاری با مشارکت با بانک‌ها و اشخاص حقیقی و حقوقی (غیردولتی) واجد شرایط و صلاحیت و اخذ تسهیلات از بانک‌ها و مؤسسات اعتباری به منظور تحقق اهداف شرکت با تصویب مجمع عمومی و با رعایت قوانین و مقررات مربوط.
- نظارت و بازرسی و پیگیری مستمر برنامه‌ها و وظایف و فعالیت واحدهای ذیربط و کنترل و ارزیابی عملکرد و هدایت مدیران تحت نظر
- ایجاد آزمایشگاه‌های تحقیقاتی منطبق با اهداف شرکت
- صدور خدمات فنی و تخصصی در محدوده وظایف اصلی شرکت

- عضویت در مجامع و سازمان‌های غیردولتی داخلی و بین‌المللی مرتبط با وظایف شرکت با رعایت قوانین و مقررات مربوط. سایر اقداماتی که به تشخیص و تصویب مجمع عمومی در جهت تحقق اهداف شرکت با رعایت قوانین و مقررات مربوط لازم باشد.

هوایمایی ماهان

هوایمایی ماهان با مجوز و تأیید سازمان هوایمایی کشوری به‌عنوان یک شرکت هوایمایی خصوصی در سال ۱۳۷۱ تأسیس شد. مؤسسه خیریه مولی‌الموحیدین از سهامداران اصلی هوایمایی ماهان است. عملیات پروازی هوایمایی ماهان از اردیبهشت سال ۱۳۷۲ آغاز شد.

در حال حاضر هوایمایی ماهان با برقراری پروازهای برنامه‌ای به سه کشور در اروپا توانسته است با موفقیت تهران را به‌عنوان یک نقطه عبوری مسافر بین‌المللی مطرح کند. پرواز به خاور دور و خاورمیانه و بهره‌برداری از ظرفیت انتقال مسافرین عبوری از دبی به هند و همچنین از اروپا به خاور دور و شبه قاره هند از جمله اقدامات این هوایمایی است (وبگاه ماهان، ۱۳۸۷).

سایر شرکت‌های هوایمایی داخلی

- هوایمایی کاسپین
- هوایمایی ایران ایر تور
- هوایمایی کیش ایر
- هوایمایی نفت
- هوایمایی قشم ایر
- هوایمایی سفیر
- هوایمایی زاگرس
- هوایمایی تابان

سازمان حج و زیارت

برنامه‌ریزی و نظارت و هدایت و اداره امور مربوط به حج و زیارت و ارائه خدمات در

جهت تأمین رفاه زائرین خانه خدا (حج و عمره)، عتبات عالیات و سایر اماکن متبرکه خارج از کشور از جمله مسئولیت‌هایی است که طبق قانون بر عهده سازمان حج و زیارت نهاده شده و این سازمان مکلف و متعهد به اجرای بهینه وظایف فوق‌الذکر است.

وظایف سازمان حج و زیارت

۱. اعمال حج محدود و مقید به زمان و مکان خاصی است و باید طبق مناسک مشخص، در کشور دیگری که دارای مقررات و آداب و باورهای اجتماعی و سیاسی مخصوص به خود است، به اجرا درآید. روشن است از سویی این محدودیت برای کشور میزبان که وظیفه دارد جوابگوی رسیدگی به امور زائران خانه خدا باشد بسیار سنگین و مشکل‌زاست و از سوی دیگر وضعیت اعزام و رسیدگی به سلامت حجاج اعزامی هر کشوری، بسیار مورد عنایت ملت و مسئولان آن کشورهاست. این دوگانگی در نگرش و عنایت نسبت به زائران از دیدگاه عربستان و کشور اعزام‌کننده باید به نوعی به یکدیگر نزدیک شود.

۲. عربستان به‌عنوان کشور میزبان در حج ناگزیر است با عنایت به محدودیت‌های ویژه در موسم حج مقرراتی متناسب با شرایط اضطراری برقرار کند و به اجرا بگذارد. از این رو، سیستمی را وضع کرده و دستگاه‌های دولتی مختلف مانند اداره گذرنامه، گمرک، پلیس، هلال‌احمر، هواپیمائی و همچنین مؤسسات وابسته، مثل سندیکای اتوبوس‌داران مکتب الوکلاء موحد، مطوفین مکه و ادلاء مدینه را به اضافه مجموعه‌های مردمی دیگر، تحت پوشش یک نظام مدیریتی، به سرپرستی وزارت حج گذاشته است.

۳. مسئولان حج کشورهای اسلامی نیز، که به وضعیت و سرنوشت حجاج خود در عربستان اهمیت می‌دهند کم و بیش، به میزان حساسیتی که نسبت به مسأله دارند اقدام به تنظیم و ساماندهی امور حجاج می‌کنند. هر کشوری بر حسب موقعیت فرهنگی، امکانات مالی و نظام مدیریتی خود، برای نیل به اهداف معنوی و ایجاد تسهیلات برای حجاج هموطنش تلاش می‌کند، اما در حقیقت همه به دنبال یک هدف هستند و آن تأمین رفاه، حفظ سلامت و احترام به شخصیت زائر و مهمتر از همه انجام

مناسک صحیح زائر است.

۴. هماهنگی میان ارگان‌های ذیربط در ایران و عربستان و همفکری با مسئولان حج سایر کشورها و ایجاد امکانات برای تبادل تجربیات میان آنها.

۵. زائران هر کاروان، معمولاً ترکیبی ناهمگون از افراد مختلف، با گستره‌ای وسیع از طیف‌های مختلف اجتماعی هستند و به نوعی یک جامعه متعارف در اندازه کوچک‌تر به حساب می‌آیند. این افراد از جهت سطح فرهنگی شهری و روستائی، سابقه مسافرت‌های خارجی، تحصیلات، سن، شغل و غیره توده‌های متمایز و گوناگونی بوده و دارای انتظارات متفاوتی هستند. طبیعی است که برآورده کردن همه توقعات ایشان در یک سیستم واحد کاری بس دشوار و شاید محال است و مسلم است سازمان حج و زیارت با محدود کارکنان موظف خود، به تنهایی قادر به تنظیم و تنسيق و هدایت و نظارت بر تمام مسایل حج و در کنار آن عمره و عتبات عالیات عراق و سوریه نیست. از این رو، دست به گردآوری تجربه‌ها می‌زند و انرژی افراد فعال و آگاه و کارآمد و خوشنام را که در طول سالیان دراز خدمتگزاری به زائران و کسب تجارب ارزنده آبدیده شده‌اند بکار می‌گیرد و با ابلاغ دستورالعملها عملکرد آنان را هدایت نموده و مدام مورد مذاقه و ارزیابی قرار می‌دهد.

۶. راهیان این سفر، به مکانی مقدس وارد می‌شوند و مدتی طولانی را در یک محیط، با افراد ناشناخته و جدید، آن هم دور از خانواده و بستگان به سر می‌برند. گاهی روحيات و خلیقیات این اقشار با یکدیگر همساز و همسان نبوده و این ناسازگاری احياناً موجب خرده‌گیری و بروز تنش و ناراحتی در ابعاد مختلف می‌گردد. در این مورد نیز سازمان حج در یک نگرش مثبت، می‌کوشد با برنامه‌ریزی مناسب، کاری کند که در همین محیط ناآشنا با یکدیگر، به واسطه تجربه یک زندگی مترکم و فشرده، به آگاهی زائران ارتقا بخشد و بر دوستی و دوستان جدید آنان افزوده گردد و... البته روشن است که در این مورد، سطح فهم و درک حجاج به اضافه آموزش‌های حوزه نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت و سازمان حج و روحانی کاروان نقش اساسی دارد و نیز همراهی مدیر و عوامل کاروان و روحانی و پزشک، در کاهش دغدغه و اضطراب زائران، بسیار مؤثر است.

۷. با برنامه‌ریزی‌های معنادار و هدفمند سازمان، کارگزاران، به‌خصوص مدیران

کاروان‌های حج، تحت آموزش‌های مستمر ضمن خدمت قرار دارند و امور جاری اعم از ثبت‌نام و اعزام و غیره را با بهره‌گیری از فناوری روز به انجام می‌رسانند.

در هر صورت، کار پرحجم و فشرده حج با همت و مدد بخش غیردولتی، شامل مدیران و عوامل کاروان‌ها، به اضافه پزشکان و روحانیون همراه کاروان‌ها به سامان می‌رسد و دوام و قوام پیدا می‌کند. در ضمن مسئولیت انتخاب و معرفی کارکنان گروه نیز برعهده مدیر گذاشته شده تا او به‌عنوان پاسخگو و مسئول عملکرد کادر خود در قبال سازمان و مردم عمل نماید. خلاصه‌این که از توان و مهارت و فکر و وقت و انرژی و امکانات و فرصت‌ها و برخورداری‌های مادی و معنوی بالفعل و بالقوه مدیران و عوامل کاروان‌ها، با مدیریت خاصی که دارند، استفاده بهینه به عمل می‌آید و این افراد مدام تحت آموزش و ارزیابی و کنترل هستند. افزون بر این، تشکلهای صنفی و گروهی، شرکتهای زیارتی و همه کارگزاران مرتبط با سازمان، که شامل هسته‌های خودجوش و فعال و مستقل بخش خصوصی هستند هماهنگ با سازمان آزادی عمل دارند و حمایت می‌شوند، ضمن این که استقلال آنها هم به رسمیت شناخته می‌شود.

آموزش گردشگری

با عنایت به قانون توسعه اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی کشور و با توجه به اهمیت گردشگری در کسب درآمدهای غیرنفتی و ارتقاء سطح تفاهم بین ملتها و تحکیم مبانی وحدت ملی در کشور و ارائه شناختی اصولی از جمهوری اسلامی ایران و دستاوردهای آن به جهانیان و نقش اساسی و مهم آموزش در تحقق این اهداف و همچنین در راستای اجرای مصوبه سیصدمین جلسه شورای عالی انقلاب و ارشاد اسلامی طرح مشخصات کلی دوره کارشناسی رشته‌های مدیریت گردشگری و هتلداری تهیه و تدوین گردید.

نظر به تأکید صریح قران کریم و شارع دین اسلام بر ضرورت امر گردشگری و نقش آن در بسط روابط بین‌الملل و گسترش منابع اقتصادی کشور و همچنین لزوم تربیت متخصصان کارآمد در جهت ارتقاء کیفی سطح ارائه خدمات دست‌اندرکاران این صنعت رشته‌های مدیریت جهانگردی و هتلداری تأسیس می‌گردد.

یکی از متغیرهای مهم در عدم توسعه‌یافتگی صنعت گردشگری به اذعان بسیاری

از کارشناسان ضعف در حوزه آموزش و نبود یک استراتژی مدون و برنامه‌ریزی صحیح و اصولی دانست.

در بندی از برنامه چهارم توسعه در خصوص اقدامات اساسی برای توسعه میراث فرهنگی و گردشگری کشور تسریع شده است که:

- ایجاد و توسعه دانشکده‌ها و پژوهشکده‌های مرتبط با موضوع میراث فرهنگی و گردشگری در دانشگاه‌های کشور (اقدام‌کننده وزارت علوم، تحقیقات و فناوری) با وجود دانشکده و امکانات موجود ضرورتی بر توسعه فیزیکی وجود نداشته و راه را برای ایجاد و توسعه رشته‌های دانشگاهی و پویایی هر چه بیشتر هموار ساخته است. ضمن اینکه می‌توان از حمایت‌ها و کمک‌های سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری نیز در این حوزه با استناد به موارد فوق و تسریع سند چشم‌انداز بر عدم به اتکای منابع نفتی بهره جست. و بخشی از هزینه‌های اجرای دوره و یا کیفی‌سازی و کاربردی نمودن رشته را مهیا ساخت.

برنامه‌های آموزشی دانشگاهی

سازمان‌های گردشگری ترجیح می‌دهند تا نیروی انسانی مورد نیاز خود را از بین دانش‌آموختگان دانشگاهی گردشگری انتخاب نمایند، این موضوع به عملکرد بهتر آنان در مقایسه با افراد غیرمتخصص و رشته‌های غیرمرتبط بر می‌گردد، در سال‌های اخیر رشته‌های گردشگری و هتلداری به‌عنوان گرایش و تخصص میان رشته‌ای مورد توجه مراکز آموزشی قرار گرفته است و نیاز جامعه این موضوع را به دانشگاه تحمیل می‌کند. این رشته‌ها اغلب در سطوح کارشناسی و کارشناسی را شامل می‌شود، به روز نمودن اطلاعات و دانش فارغ‌التحصیلان دانشگاهی این رشته‌ها از ضروریات اشتغال و پایداری آنان محسوب می‌شود. آموزش‌دهندگان این رشته‌ها عموماً از اساتید شاغل در همان دانشگاه بوده و یا به‌صورت تخصصی و کاربردی از مؤسسات و سازمان‌های مرتبط دعوت می‌شوند تا بتوانند بخشی از مهارت‌ها را به دانشجویان انتقال دهند.

دانشگاه‌ها بر تحولات مطالعات گردشگری تکیه می‌کنند و زمینه‌های زیر را

فراهم می‌کنند (Weaver, Lawton, 2006: 14):

- کیفیت بالایی از آموزش را جهت فارغ‌التحصیلان فراهم می‌کنند تا در

بخش‌های عمومی و خصوصی مشغول به کار شوند.

• تحقیقات و دانش علمی را در خصوص دیدگاه‌های مختلف گردشگری فراهم می‌کنند.

• جمع‌آوری و انتشار دانش پایه‌ای مرتبط با گردشگری، به‌ویژه از طریق مجلات تخصصی

• به‌کار بردن و شکل دادن به نظریات، از طریق بومی‌سازی و توضیح و پیش‌بینی پدیده‌های گردشگری

• تجزیه و تحلیل انتقادی در خصوص پدیده‌های گردشگری

• به‌کارگیری این تحلیل‌ها در سطوح وسیعی از بخش‌های مختلف و فرایندها در

چارچوب محیط‌های پیچیده و ناپایدار

• توسعه و شکل دادن به سیاست‌ها و بهبود برنامه‌های مدیریت

اجرای دوره‌های آموزشی دانشگاهی بعد از انقلاب اسلامی در ایران

اولین دانشگاهی که به‌صورت رسمی اقدام به تاسیس رشته دانشگاهی نمود، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی بود که بعد از جنگ تحمیلی و کنار رفتن دغدغه‌های جنگ به فکر توسعه این رشته افتاد. و در سال ۱۳۷۴ بهمن ماه اقدام به پذیرش دانشجو به‌صورت نیمه متمرکز نمود.

بعد از آن در سال ۱۳۸۳ نیز اقدام به توسعه این رشته در مقطع بالاتر کرد که با دو گرایش بازاریابی و برنامه‌ریزی جهانگردی همراه بود. ازدانشگاه‌های دولتی دیگر در سال‌های اخیر دانشگاه یزد، سمنان، تبریز و دانشگاه پیام نور به‌صورت گسترده در مقطع کارشناسی اقدام به تاسیس و پذیرش دانشجو نموده‌اند.

در بین دانشگاه‌های غیردولتی نیز دانشگاه آزاد در مقطع کارشناسی با گرایش جغرافیا اقدام به پذیرش دانشجو می‌نمایند. مرکز آموزش هتلداری بنیاد مستضعفان نیز در رشته مدیریت هتلداری و مدیریت جهانگردی تربیت دانشجو را به عهده دارد. دانشگاه‌های علمی و کاربردی نیز در مقطع فوق دیپلم اقدام به پذیرش دانشجو در سال‌های اخیر نموده‌اند.

آموزشگاه‌های گردشگری خصوصی

سازمان‌های گردشگری متناسب با تخصص و مهارت مورد نیاز جهت تأمین نیروی انسانی آموزش دیده به این مراکز مراجعه می‌کنند، این آموزشگاهها به صورت مدون و از پیش طراحی شده برنامه‌هایی را مطابق با رشته‌های مورد درخواست جامعه ارائه می‌دهند و یا اینکه به درخواست سازمان‌های دیگر دوره‌های مورد تقاضا را با کیفیت خاص به اجرا درمی‌آورند، این دوره‌ها توافقی بوده و ممکن است در مکانی غیر از آموزشگاه باشد و محتوی دروس تلفیقی و یا شامل یکی از مباحث پر کاربرد برای سازمان درخواست‌کننده باشد.

برخی از سازمان‌های گردشگری نیز از قبیل هتل‌های زنجیره‌ای و یا شرکت‌های هواپیمایی برحسب ضروریات و تخصص‌های ویژه برنامه‌ها و آموزش‌های دائمی و یا ویژه‌ای را برای کارمندان خود ترتیب می‌دهند که ممکن است اساتید آن در استخدام سازمان باشند و یا با پرداخت هزینه به صورت قراردادی اقدام به آموزش نمایند. این قبیل سازمان‌ها امکانات و شرایط ویژه‌ای را برای آموزش کارمندان خود فراهم می‌کنند و مشوق‌های لازم را در جهت ارتقای کیفیت آموزشی ارائه می‌دهند و به‌طور کلی آموزش جزء برنامه‌های اساسی آنها به‌شمار می‌آید.

این آموزشگاه‌ها و مراکز آموزشی در راستای آموزش نیروی انسانی مورد نیاز در بخش خصوصی و دولتی به‌وجود آمده‌اند و در سال‌های اخیر اکثراً به صورت خصوصی اداره می‌شوند، یعنی هزینه‌های خود را اعم از فضای آموزشی، استاد و امکانات آموزشی را با دریافت شهریه از آموزش‌گیرنده دریافت می‌کنند. اغلب این آموزشگاه‌ها در طی چند سال اخیر به‌وجود آمده‌اند و مجوز خود را از سازمان فنی و حرفه‌ای وزارت کار یا معاونت میراث فرهنگی و گردشگری دریافت کرده‌اند. دوره‌هایی که در این مراکز تدریس می‌شود شامل دوره مدیریت فنی دفاتر مسافرتی و گردشگری، راهنمایان تور، فروش بلیط در سطوح مختلف، دوره‌های هتلداری و آشپزی و نوشیدنی‌ها را شامل می‌شود. پراکندگی این مراکز اغلب در تهران بوده و برخی استان‌های گردشگری پذیر همانند خراسان رضوی و اصفهان نیز از تعدد خوبی در این زمینه برخوردار هستند.

انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی^۱

سابقه فعالیت دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی در ایران با استفاده از تجربیات خدمات مسافرتی در جهان به حدود شصت سال پیش برمی‌گردد. دفاتر دارای مجوز صدور و فروش بلیت هواپیما تحت عنوان دفاتر بند الف و دفاتری که در زمینه گردشگری و تورگردانی فعالیت می‌نمایند تحت عنوان دفاتر بند «ب» و دفاتری که در زمینه حج و زیارت فعالیت می‌نمایند تحت عنوان بند «پ» نامیده می‌شوند.

انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی در واقع جانشین سندیکای شرکت‌های حمل و نقل بین‌المللی هوایی می‌باشد که در سال ۱۳۳۶ شمسی به منظور حفظ حقوق صنفی تشکیل گردید.

انجمن صنفی کارفرمایان دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی به موجب ماده صد و سی و یک قانون کار جمهوری اسلامی ایران و آئین‌نامه مصوب سال ۱۳۷۱ هیئت محترم وزیران در اداره کل سازمان‌های کارگری و کارفرمایی وزارت کار به ثبت رسیده است و اهم اهداف قانونی آن عبارتند از:

- ترغیب و تشویق کلیه کارفرمایان دفاتر به عضویت در انجمن.
- ترغیب و تشویق کلیه کارفرمایان دفاتر به همکاری و تشریک مساعی با انجمن
- هدایت، حمایت و نظارت بر حسن انجام وظیفه و ملزم نمودن دفاتر عضو انجمن به رعایت قوانین و مقررات.
- همکاری و رایزنی با سازمان‌های دولتی و غیردولتی در امور مرتبط با مسافرت و صنعت گردشگری.
- فراهم نمودن امکانات فنی لازم برای امور کارشناسی به منظور پاسخگویی به سازمان‌های داخلی و خارجی

انجمن صنفی کارفرمایان دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی به منظور حفظ حقوق صنفی و توسعه فعالیت‌های بخش خصوصی در کشور روابط کاری گسترده با وزارتخانه‌ها، مؤسسات و نهادهای دولتی و غیردولتی دارد و در سال‌های اخیر بر توسعه فعالیت خود افزوده است. ارتباط با شرکت‌های هواپیمایی داخلی و خارجی، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، وزارت فرهنگ و ارشاد

اسلامی، اتاق‌های بازرگانی، وزارت بازرگانی، سازمان تأمین اجتماعی، وزارت کار و امور اجتماعی، وزارت امور خارجه و گسترش روابط با سازمان‌های بین‌المللی مرتبط با مسائل سفر و گردشگری و اشتغال در سطح جهان و انجمن‌های مشابه در کشورهایی که در این خصوص فعالیت دارند از جمله این اقدامات است. اینک گسترش روابط گردشگری با کشورهای جهان علی‌الخصوص کشورهای عضو کنفرانس اسلامی و نهادهای مشابه این کشورها با انجمن صنفی دنبال می‌گردد و طبیعی است مراودات و رفت و آمد اتباع کشورها با یکدیگر موجب تفاهم، صلح و دوستی و آشنائی با فرهنگ‌های یکدیگر خواهد گردید و علاوه بر رونق اقتصادی کشور زمینه ساز صلح و دوستی در جهان و منطقه‌ای خواهد گردید که ما در آن زندگی می‌نماییم.

انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی ایران عضو کانون عالی انجمن‌های صنفی کارفرمایی ایران، اتاق بازرگانی و صنایع ایران و آلمان، فدراسیون متحده انجمن‌های دفاتر خدمات مسافرتی (یوفتا) نیز می‌باشد (وبگاه انجمن دفاتر خدمات مسافرتی، ۱۳۸۷)

کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران

در سال ۱۳۱۴ همزمان با افزایش جمعیت در دنیا و گسترش علایق کشورهای به امور گردشگری که با توسعه جاده‌ها و راه‌های ارتباطی میان برخی کشورها همراه بود و به منظور ایجاد تسهیلات برای گردشگران در سطح بین‌المللی، در ایران تأسیس گردید و از همان زمان به عضویت سازمان‌های بین‌المللی، فدراسیون بین‌المللی اتومبیلرانی^۱ و اتحادیه بین‌المللی جهانگردی^۲ وابسته به سازمان ملل متحد درآمد و فعالیت رسمی خود را در سطح جهان آغاز نمود.

کانون گردشگری و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران پس از کسب مجوز و موافقت دولت و مجلس به‌عنوان چهارمین مؤسسه رسمی کشور در سال ۱۳۱۷ در اداره ثبت شرکت‌ها و مؤسسات غیرتجاری به ثبت رسید و هم‌اکنون بیش از هفتاد سال است که با هدف ارائه خدمات بهتر در تمامی ابعاد گردشگری و با شعار «آرامش خاطر و

1. Fédération Internationale de l'Automobile (FIA)

2. Alliance Internationale de Tourisme (AIT)

امنیت سفر» مشغول ارائه خدمات به گردشگران اعم از خارجی و ایرانی می‌باشد (وبگاه کانون اتومبیل‌رانی و جهانگردی، ۱۳۸۷).

جامعه راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی

جامعه راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی تشکیلاتی صنفی و علمی است که با هماهنگی با تمامی دست‌اندرکاران صنعت گردشگری کشور اقدام به ارتقاء سطح علمی، صنفی و آموزشی عملی اعضای خود در راستای توسعه و پیشرفت صنعت گردشگری کشور می‌نماید.

کلیات: ماده ۱- با توجه به اهداف و سیاست‌ها و وظایف سازمان ایرانگردی و جهانگردی کشور مصوب ۱۳۶۵ مجلس شورای اسلامی و تصویب نامه هیئت وزیران مصوب ۱۳۶۸ به منظور حفظ حقوق و منافع مشروع و قانونی و بهبود وضع اقتصادی و اجتماعی فرهنگی راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی که خود متضمن توسعه و رونق صنعت گردشگری و موجب تقویت بنیان اقتصادی و نهایتاً کمک به رونق اقتصاد کلان کشور می‌باشد انجمنی به نام جامعه راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی تشکیل می‌گردد. جامعه راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی تحت نظارت سازمان جدید فعال خواهد بود و در کلیه موارد سازمان متولی مرتبط «سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری» خواهد بود.

ماده ۲- مرکز اصلی جامعه راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی در تهران می‌باشد و حوزه فعالیت آن محدوده جغرافیایی کل کشور جمهوری اسلامی ایران و جهان است. ماده ۳- اعضا جامعه به صورت برون مرزی و درون مرزی فعالیت خواهند نمود. ماده ۴- مدت خدمات جامعه نامحدود است.

اهداف

۱. توسعه و تقویت برنامه‌ها و فعالیت‌های گردشگری در ایران به منظور شناساندن هرچه بیشتر فرهنگ و تمدن ایرانی اسلامی در سطح جهان و در داخل کشور.
۲. فعال نمودن راهنمایان ایرانگردی و گردشگری در زمینه مشارکت و همکاری و هماهنگی با دولت محترم جمهوری اسلامی ایران در زمینه گفتگوی تمدن‌ها و

سیاست‌های ملی

۳. صیانت از شان و جایگاه راهنما براساس استانداردهای بین‌المللی با رعایت قوانین جمهوری اسلامی ایران.
۴. حفظ حقوق و منافع مشروع و قانونی و بهبود وضع راهنمایان در حوزه‌های مختلف فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی
۵. شناساندن فرهنگ و تمدن ایرانی- اسلامی از طریق راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی
۶. شناساندن هرچه بهتر نقاط دیدنی اعم از مذهبی، تاریخی، هنری، طبیعی، تفرجگاه‌ها و غیره. ترغیب خارجی‌ان به منظور گذراندن اوقات فراغت و آشنایی و دوستی با یکدیگر برای تحکیم و وحدت اقوام جهان.
۷. فراهم ساختن بستر مناسب برای صدور انقلاب اسلامی از طریق راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی.
۸. آشنا ساختن و بیدار نمودن ایرانیان به پیشینه قوی و یادمانهای تاریخی کشورمان و تلاش در جهت تثبیت موقعیت و ابعاد فعالیت‌های راهنمایان تور.
۹. تلاش در جهت رعایت حال گردشگران و حفظ اصول اخلاقی، برخورد آمیخته با احترام و محبت.
۱۰. ارائه اطلاعات صحیح و معتبر در زمینه‌های مختلف سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، و تاریخی به گردشگران داخلی و خارجی.
۱۱. مشارکت در برنامه‌ریزی کلان صنعت گردشگری کشور و همکاری نزدیک با سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و سازمان‌هایی که در بخش گردشگری کلاً فعال هستند.
۱۲. همکاری با مراکز دانشگاهی در داخل و خارج از کشور به منظور معرفی و تبادل دانشجو و معرفی هرچه بیشتر ایران اسلامی در ارتقا سطح دانش راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی.
۱۳. تلاش در جهت ایجاد راهکارهای لازمه برای ساختن اماکن مسکونی برای اعضاء تعاونی.
۱۴. صیانت از شان و جایگاه راهنما براساس استانداردهای بین‌المللی با رعایت قوانین

جمهوری اسلامی ایران

۱۵. حفظ حقوق و منافع مشروع و قانونی و بهبود وضع راهنمایان در حوزه‌های مختلف فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی.

فعالیت‌ها

۱. نظارت کلی بر عملکرد راهنمایان و استاندارد نمودن فعالیت‌های حرفه‌ای آنان بر طبق روش‌های بین‌المللی. آموزش‌های علمی کاربردی و ارتقا سطح دانش و آگاهی راهنمایان از طریق تشکیل سمینار و میزگردهای علمی، با حضور اساتید دانشگاه‌های داخل و خارج از کشور.
۲. چاپ و نشر کتب در زمینه گردشگری و یا صنایع ذیربط که ارتباط مستقیم یا غیرمستقیم با این صنعت دارد.
۳. ایجاد بخش پژوهش و تحقیق در زمینه‌های مرتبط با صنعت گردشگری.
۴. تلاش در جهت تثبیت وضعیت و احقاق حقوق راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی در نظام استخدامی کشور و ایجاد پوشش بیمه.
۵. برقراری ارتباط مستمر و سازنده با کلیه تشکلهای و صنوف مرتبط با گردشگری برای بهبود شرایط فی مابین کارفرما و راهنما.
۶. تشکیل کمیته‌های علمی تخصصی برای امر کارشناسی و مشاوره در سیستم گردشگری کشور.
۷. ایجاد صندوق تعاون برای به‌وجود آوردن استقلال مالی.
۸. به‌وجود آوردن یک شرکت سهامی عام برای سیاست‌های مالی و اقتصادی.
۹. دایر ساختن کلاس‌های آموزشی برای تربیت راهنمایان مبتدی.
۱۰. ایجاد بانک اطلاعاتی در زمینه گردشگری از سراسر دنیا.
۱۱. ارتباط با دانشگاه‌های معتبر داخلی و خارجی و فراهم آوردن تسهیلات لازم در زمینه تحصیل راهنمایان و ارتقا سطح علمی آنها طی دوره‌های آموزشی در سطح استانداردهای بین‌المللی.
۱۲. شناسایی و جذب افراد علاقمند به شرکت در زمینه گردشگری.
۱۳. فراهم آوردن فرصت‌های مساوی برای راهنمایان جهت به‌کارگیری آنان در

- تورهای ورودی، خروجی، و تخصصی.
۱۴. انتشار مجلات در زمینه صنعت گردشگری.
 ۱۵. معرفی راهنمایان به آژانس‌های مسافرتی جهت اشتغال‌زایی و استفاده بهینه از نیروهای متخصص.
 ۱۶. رایزنی مستمر با متولیان صنعت گردشگری از طریق حضور مستمر و دائم در سمینارها و کنفرانس‌های منطقه‌ای و جهانی.
 ۱۷. برگزاری تورهای مسافرتی برای آشنایی راهنمایان با کلیه اثار باستانی و سایت‌های تاریخی در ایران و خارج از کشور.
 ۱۸. برگزاری سمینارها و کنگره‌های داخلی و خارجی در زمینه صنعت گردشگری.
 ۱۹. ایجاد شرکت تعاونی در شهرها و مراکز استان‌های کشور، خصوصاً در شهرهایی که جاذبه گردشگری دارند و نظارت کلی بر فعالیت آنها و تدوین قوانین اجرایی (وبگاه جامعه راهنمایان، ۱۳۸۷).

آزمون تشریحی

۱. اثربخشی و کارایی در سازمان‌های گردشگری را توضیح دهید؟
۲. دولت در گردشگری به چه مفهوم است؟
۳. منظور از سیاست در گردشگری چیست؟
۴. وظایف سازمان‌های گردشگری را توضیح دهید؟
۵. جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها چه کمکی در توسعه کمی و کیفی گردشگری دارد؟
۶. تسهیلات گردشگری چه مواردی را شامل می‌شود؟
۷. به منظور توسعه گردشگری داخلی و حمایت از سفرهای کارکنان دولت چه قانونی وجود دارد؟
۸. موانع ساختاری و سیاست‌گذاری گردشگری را نام ببرید؟
۹. شاخص‌های بنیادین سیاست‌گذاری چه مواردی را شامل می‌شود؟
۱۰. شکل‌گیری تشکیلات گردشگری در ایران را توضیح دهید؟
۱۱. وظایف سازمان حج و زیارت را نام ببرید؟

۱۲. در خصوص اشتغال و سرمایه‌گذاری در قانون برنامه چهارم سال ۱۳۸۴ کل کشور چه مواردی آمده است؟
۱۳. قانون چهارم برنامه توسعه بخش میراث فرهنگی و گردشگری چه مواردی را مد نظر دارد؟
۱۴. ویژگی‌های اصلی خط‌مشی عمومی را بیان کنید؟
۱۵. بخشی از وظایف معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری را توضیح دهید؟

آزمون تستی

۱. اولین بار واژه توریست (گردشگر) در کدام کشور رواج یافت؟
الف) انگلستان
ب) فرانسه
ج) ایتالیا
د) آلمان
۲. اولین هتل در سال ۱۷۹۴ در شهر تأسیس شده است.
الف) پاریس
ب) لندن
ج) نیویورک
د) واشنگتن
۳. ایجاد، نگهداری و اداره فرودگاه‌های کشور بر عهده چه دستگاهی است؟
الف) هواپیمایی کشوری
ب) شرکت فرودگاه‌های کشور
ج) وزارت راه و ترابری
د) سازمان راه‌داری
۴. واژه بیانگر دستگاهی واحد است که یک حکومت از طریق آن اعمال قدرت می‌کند.
الف) حاکمیت
ب) دولت
ج) دیوانسالاری
د) دموکراسی
۵. نبود تمرکز و همگرایی تصمیمات به کدام مانع گردشگری دلالت دارد؟
الف) ساختاری
ب) اجرایی
ج) قانونی
د) سیاست‌گذاری
۶. در کشورهای توسعه یافته‌ای چون ایتالیا، فرانسه، اتریش و اسپانیا که در عین تشریک مساعی بین دولت و بخش خصوصی، رهبری امور در دست است.

الف) بخش خصوصی

ب) دولت

ج) اتحادیه‌ها

د) نهادها

۷. سابقه فعالیت دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی در ایران با استفاده از

تجربیات خدمات مسافرتی در جهان به حدود پیش برمی‌گردد.

الف) پنجاه سال

ب) سی سال

ج) شصت سال

د) بیست سال

پاسخنامه آزمون تستی فصل دوم

▪ پاسخ سؤال یک: الف

▪ پاسخ سؤال دو: ج

▪ پاسخ سؤال سه: ب

▪ پاسخ سؤال چهار: ب

▪ پاسخ سؤال پنج: د

▪ پاسخ سؤال شش: ب

▪ پاسخ سؤال هفت: ج

فصل سوم

سازمان‌های مرتبط با گردشگری در ایران

اهداف کلی

آشنایی با سازمان‌های مرتبط با گردشگری در ایران، وزارتخانه‌های مرتبط با گردشگری، اهداف و وظایف سازمان‌های مرتبط با گردشگری.

هدف‌های رفتاری

- انتظار می‌رود پس از پایان این فصل دانشجو بتواند به سؤالات زیر پاسخ گوید.
۱. وظایف وزارتخانه‌های امور خارجه و امور اقتصادی و دارایی را توضیح دهد.
 ۲. مأموریت‌ها و اهداف بانک جهانی و بانک توسعه اسلامی را برشمارد.
 ۳. اهداف وزارت خانه‌های مرتبط با گردشگری را برشمارد.
 ۴. وظایف سازمان محیط زیست را ذکر نماید.
 ۵. اصول عام و کلی خط مشی صدا و سیما را توضیح دهد.
 ۶. درباره سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی توضیح دهد.
 ۷. وظایف سازمان ملی جوانان را عنوان نماید.
 ۸. وظیفه صدا و سیما در توسعه گردشگری و چگونگی ارائه تصویر مثبت توضیح دهد.

مقدمه

جریان گردشگری به خودی خود راه به جایی نمی‌برد، سازمان‌ها و نهادهای بسیاری

دست‌اندرکار هستند تا گردشگری رونق بگیرد. در میان این سازمان‌ها برخی از آنها اهداف و وظایف دیگری دارند و فقط ممکن است که گردشگری و یا کارهای جاری آن مرتبط با بخشی از وظایف و یا اهداف آنان باشد، لیکن در یک سیستم جاری ملی و بین‌المللی باید هماهنگی‌های لازم را صورت دهند و امور مرتبط را اجرا نمایند، وزارتخانه‌هایی چون امور خارجه در توسعه ارتباطات بین‌المللی و صدور روادید، وزارت امور اقتصاد و دارایی در بخش توسعه زیر ساختار و قوانین گمرکی و بیمه‌ای، وزارت راه و ترابری در توسعه ناوگان حمل و نقل و ایجاد و توسعه دسترسی‌ها، وزارت کشور در تأمین امنیت گردشگران، سازمان حفاظت محیط‌زیست در همکاری‌های بازدید نواحی و مناطق خاص و مشاوره توسعه پایدار، صدا و سیما در اطلاع‌رسانی و توسعه فرهنگ گردشگری، بانک‌ها داخلی و بین‌المللی از جمله بانک جهانی و بانک توسعه اسلامی در مشارکت طرح‌هایی سرمایه‌گذاری گردشگری از جمله ارگان‌هایی هستند که به روان‌سازی و توسعه این صنعت در بخش‌های نامبرده کمک می‌نمایند.

چنانکه ملاحظه می‌شود انجام عملیات گردشگری در سطوح مختلف محلی، ملی و بین‌المللی همکاری بخشهای مختلفی از سیستم اجرایی کشور را به صورت رسمی و غیررسمی در قالب‌های دولتی و غیردولتی نیاز دارد و در این میان وظیفه دستگاه اصلی مرتبط با گردشگری است که با ایجاد و توسعه نظام ساختاری و ارتباطی خاصی انسجام و هماهنگی بین دستگاهی را در کلیه سطوح ایجاد نماید.

از میان وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای مرتبط به مهمترین آنها که بیشترین نقش را در صنعت گردشگری دارند اشاره‌ای هر چند کوتاه و مختصر خواهیم داشت.

وزارت امور خارجه

در سال ۱۱۹۷ هـ ش با نام وزارت دول خارجه در زمان حکومت فتحعلی شاه قاجار تأسیس شد و در سال ۱۲۰۰ هـ ش به وزارت خارجه تغییر نام یافت این وزارتخانه در سال ۱۳۱۴ به موجب مصوبه هیئت دولت به توسعه مناسبات سیاسی ایران با ممالک خارجه همت گماشت و به تدریج سفارتخانه‌ها را تأسیس کرد. هدف این وزارتخانه، مدیریت دیپلماسی کشور، اجرای بهتر سیاست و روابط خارجی جمهوری اسلامی ایران

و حفظ منافع اتباع ایران در خارج از کشور است. وظایف اساسی این وزارتخانه عبارت است از: مذاکره با سازمان‌های بین‌المللی و دولت‌های خارجی، برقراری ارتباط سازمان‌های دولتی ایران با دول خارجی و سازمان‌های بین‌المللی، برقراری و حفظ روابط خارجی با سایر دول، اجرای سیاست تنش‌زدایی از منطقه، انجام دادن اقدامات برای عقد قراردادها، هدایت، و مساعدت سایر مؤسسات دولتی هنگام اجرای وظایف خود در ارتباط با سایر دول و سازمان‌ها. دانشکده روابط بین‌الملل از سازمان‌های وابسته و سفارتخانه‌ها از مؤسسات دولتی مستقل این وزارتخانه است (برهانی، ۱۳۸۶: ۶۸).

وزارت امور اقتصادی و دارایی

مسئول تنظیم سیاست‌های اقتصادی و مالی کشور، اجرای سیاست‌های مالیاتی و برنامه همکاری‌های اقتصادی و سرمایه‌گذاری‌های مشترک با کشورهای دیگر است.

وظایف

- تنظیم سیاست‌های اقتصادی و مالی کشور و ایجاد هماهنگی در اجرای آنها
- تهیه و تنظیم صورتحساب عملکرد بودجه سالانه کل کشور.
- تنظیم و اجرای برنامه همکاری‌های اقتصادی، مالی و فنی ایران با سایر کشورها و سازمان‌ها و مؤسسات اقتصادی و مالی بین‌المللی و ایجاد هماهنگی در اعمال نظارت بر اینگونه روابط و مناسبات بین‌المللی.
- نگهداری اسناد مالکیت اموال غیرمنقول دولت که حق استفاده آنها به عهده دستگاه‌های اجرایی ذیربط می‌باشد.
- پیشنهاد، دریافت، بررسی و انجام کلیه امور مربوط به سرمایه‌گذاری‌های ایران در خارج و سرمایه‌گذاری‌های خارجی در ایران و همچنین کمک‌های اقتصادی و فنی به کشورهای خارجی.

بررسی و نظارت

- نظارت بر فعالیت‌های مالی و اقتصادی بخش خصوصی در جهت اجرای برنامه‌های

توسعه اقتصادی.

- نظارت بر تشخیص و وصول مالیات‌های مستقیم و همچنین وصول مالیات‌های غیرمستقیم و حقوق و عوارض و هزینه‌های گمرکی.
- مراقبت در امر وصول سایر منابع درآمدی دولت که در قانون بودجه کل کشور منظور می‌شود.
- رسیدگی و موافقت با پرداخت دیون محقق بر ذمه وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی از محل اعتبار دیون بلامحل.
- بررسی و اظهارنظر در مورد لوایح و همچنین تصویب‌نامه‌های پیشنهادی دستگاه‌های اجرایی که جنبه مالی، محاسباتی، معاملاتی، بانکی و اقتصادی دارند.
- بررسی بودجه و ترازنامه و حساب سود و زیان شرکت‌های دولتی که سهام آنها متعلق به دولت است برای طرح و تصویب در مجامع عمومی شرکت‌های مزبور.
- رسیدگی به موجودی و نظارت و تمرکز حساب اموال دولتی در اختیار دستگاه‌های اجرایی.
- رسیدگی به موارد تخلف از اجرای مقررات در امر پرداخت هزینه‌ها و اقدام در مورد آنها طبق ماده نود و یک قانون محاسبات عمومی کشور.
- بررسی‌های مالی برای شناسایی منابع درآمدی کشور و پیشنهاد وضع و یا اصلاح قوانین و مقررات مالی.
- دریافت صورتحسابهای ماهانه و سالانه از دستگاه‌های اجرایی برای بررسی و درج در صورتحساب عملکرد بودجه سالانه کل کشور.
- تهیه و توزیع و همچنین نظارت بر چاپ اوراق بهادار، کنترل کنند. دولت و سایر اوراقی که برای وصول درآمدهای عمومی دولت منظور در قانون بودجه کل کشور مورد استفاده قرار می‌گیرد.

امور شرکت‌های دولتی

- صدور حواله اعتباراتی که در بودجه عمومی به‌عنوان کمک برای عملیات جاری شرکت‌های دولتی یا به‌عنوان کمک و اعانه به مؤسسات غیردولتی منظور می‌شود.
- تمرکز وجوهی که از محل درآمدها و سایر منابع تأمین اعتبار منظور در بودجه

عمومی دولت وصول می‌شود و همچنین درآمد شرکت‌های دولتی به استثناء بانک‌ها و مؤسسات اعتباری و شرکت‌های بیمه در حساب‌های خزانه نزد بانک مرکزی و برقراری ترتیبات لازم برای اینکه شرکت‌های دولتی بتوانند به‌موقع از وجوه خود استفاده نمایند.

- تمرکز وجوه سپرده وزارتخانه‌ها و مؤسسات و شرکت‌های دولتی در حساب‌های خزانه نزد بانک مرکزی.
- افتتاح حساب‌های بانکی وزارتخانه‌ها و مؤسسات و شرکت‌های دولتی در بانک مرکزی یا شعب سایر بانک‌های داخلی در مرکز و شهرستان‌ها.
- واگذاری پیش پرداخت برای رفع احتیاجات سال بعد وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی با رعایت مفاد ماده هفتاد و هفت قانون محاسبات عمومی کشور.
- تسلیم صورتحساب دریافت‌ها و پرداخت‌های ماهانه مربوط به حساب‌های درآمد بودجه عمومی دولت و سپرده‌های وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی به دیوان محاسبات کشور.
- دادن مهلت و یا تخصیص بدهی اشخاص به وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی.
- اخذ ترازنامه و حساب سود و زیان سالانه شرکت‌های دولتی برای بررسی و درج خلاصه آنها در صورتحساب عملکرد بودجه سالانه کل کشور.

گمرک

ستاد مرکزی گمرک ایران متشکل از واحدهائی است که نقش هدایت‌کننده و هماهنگ سازی حوزه‌های نظارت و گمرکات کشور را برعهده دارند و حسب مورد، به ابلاغ مقررات، دستورالعمل‌ها و مصوبات و سایر اقداماتی که جهت اجرا لازم است اعلام شود، اقدام می‌نماید و یا به رسیدگی و اعلام نظر نهائی در مورد سؤالات یا اختلافاتی می‌پردازد که ازطرف گمرکات کشور، استعمال شده‌اند. تعداد گمرکات اجرائی کشور که در تهران و شهرستان‌ها و اقصی نقاط مرزی و بعضی از جزایر خلیج فارس و بازارچه‌های مرزی کشور مستقر هستند، مشتمل بر صد و بیست و نه واحد است. رئیس کل گمرک که سمت معاونت وزیر امور اقتصادی و دارائی را دارا می‌باشد، بالاترین مقام گمرک ایران است.

تعریف گمرک به‌عنوان یک اصطلاح بین‌المللی

شورای همکاری گمرکی، گمرک را چنین تعریف نموده است. «گمرک سازمانی است دولتی که مسئول اجرای قانون گمرک و وصول حقوق و عوارض ورودی و صدور و همچنین واردات، انتقال و صادرات کالا می‌باشد». این اصطلاح به هریک از قسمت‌های سازمان گمرک و یا ادارات اصلی یا تابعه آن نیز اطلاق می‌شود مثلاً در مورد مأمورین گمرک، حقوق و عوارض ورودی و صدور و کنترل واردات یا صادرات یا هر امر دیگری که در حدود عملیات گمرکی باشد نیز به کار می‌رود مثل: مأمور گمرک، حقوق گمرکی، اداره گمرک و اظهارنامه گمرکی.

با توجه به تعاریف به عمل آمده می‌توان گفت گمرک سازمانی است مالی و اقتصادی که از دیرزمان در کشورها وجود داشته و در هر زمان بنا به مقتضیات زمان و خواست حکومت‌های شکل و سازمانی خاص به خود گرفته است تا به صورت فعلی درآمده است.

گمرک به طور قانونی فقط نقش تطبیق واردات و صادرات را با مقررات وضع شده برای واردات کالا و صادرات دارد. بنابراین در ورود یا صدور کالا فقط نقش گمرک آن است که:

۱. الزامات قانونی در ورود و صدور کالا توسط واردکنندگان یا صادرکنندگان رعایت شود.
۲. محدودیت‌ها و ممنوعیت‌های وضع شده مراعات شود.
۳. معافیت‌ها و تخفیف‌های توصیه شده به موجب قانون در صورت تطبیق مشخصات کالا، به وارد یا صادرکننده داده شود.
۴. حقوق و عوارضی که وضع شده است را به‌طور صحیح وصول نماید.

نقش و وظایف گمرک

۱. اعمال سیاست‌های دولت در زمینه صادرات و واردات مسافری و تحویل کالاها و نگهداری و حفاظت آنها در انبارها و اماکن گمرکی و نظارت بر تحویل و تحول کالاها و مزبور تا انجام تشریفات قانونی و ترخیص آن توسط صاحب کالا یا نماینده قانونی وی.

۲. اجرای قانون مقررات صادرات و واردات، آئین نامه‌ها و بخشنامه‌های آن و تشخیص و اخذ حقوق گمرکی و سود بازرگانی و عوارض و واریز آن به حساب سازمان‌های ذیربط.

۳. تعیین ارزش و تعرفه کالاهای وارداتی و صادراتی

۴. کنترل و نظارت بر امر ترانزیت کالا از قلمرو کشور

۵. مبارزه با قاچاق کالا و تخلفات گمرکی از طریق اعمال مقررات مربوطه

۶. جمع‌آوری و پردازش و انتشار آمار بازرگانی خارجی (واردات، صادرات)

۷. رسیدگی و حل اختلافات ناشی از اجرای قانون و مقررات گمرکی فی‌مابین

گمرک و صاحب کالا.

۸. بازبینی اظهارنامه‌های وارداتی و صادراتی و اسناد ترخیص کالا مطابقت آنها

با قوانین و مقررات جاری کشور به منظور احراز صحت شرایط ترخیص و وصول کسر دریافتی یا استرداد اضافه پرداختی‌های احتمالی.

۹. بازرسی از گمرکات و نظارت بر عملکرد آنها

۱۰. برنامه‌ریزی جهت بهبود سیستم‌های گمرکی و پیاده‌سازی سیستم‌های

الکترونیکی نظیر نظام گمرکی آسان رایانه‌ای نگار

۱۱. برنامه‌ریزی در راستای سیاست‌های اقتصادی دولت در جهت اجرای کامل

قانون مقررات صادرات و واردات و قانون امور گمرکی و آئین نامه اجرائی مربوطه.

۱۲. گسترش ارتباطات بین‌المللی و گمرکی با کشورهای عضو اکو و کنفرانس

اسلامی جهت تبادل تجربیات و همکاری‌های فی‌مابین.

۱۳. انجام تشریفات گمرکی واردات موقت، صادرات موقت، حمل و نقل داخلی،

حمل و نقل بین‌المللی خارجی و انتقالی

۱۴. اعمال مقررات گمرکی در مورد فروشگاه‌های فرودگاهی بدون مالیات،

بسته‌ها و پیک‌های سیاسی و پست بین‌المللی

۱۵. تشخیص و تحویل کالاهای متروکه به سازمان جمع‌آوری و فروش اموال

تملیکی و... طبق مقررات مربوطه

۱۶. انجام امور مربوط به حق‌العمل کاران در گمرکات کشور

۱۷. بررسی و انجام امور به توصیه‌های سازمان جهانی گمرک.

بانک جهانی

در اوایل جنگ جهانی دوم کارشناسان ملی کشورهای متفق در جنگ به این نکته پی بردند که برای حل مشکلات و معضلات پولی و مالی جهانی پس از جنگ نیاز مبرمی به همکاری بین‌المللی کشورها می‌باشد. علاوه بر حل مشکلات فوق از دلایل دیگری که منجر به این همکاری و در پی آن ایجاد و گسترش سازمان‌های پولی و مالی بین‌المللی شد می‌توان به توسعه روابط تجاری بین کشورها «پیشرفت صنعت» فناوری و احساسات بشر دوستانه، اشاره کرد.

اهداف بانک جهانی

هدف اولیه از تاسیس بانک، کمک مالی به بازسازی و ترمیم کشورهای بود که در جنگ دوم جهانی خسارت دیده بودند. اعطای وام از سوی بانک، مستلزم متقاعد شدن بانک صرف وام جهت افزایش بهره‌وری کشور وام‌گیرنده و نیز اطمینان از توانایی بازپرداخت وام است.

در سال‌های اخیر سیاست وام دهی بانک تحت تأثیر انتقادهای ممالک فقیر، تسهیل و تعدیل شده و ظرفیت وام دادن‌ها افزایش یافته است. وام‌های اعطایی بانک جهانی معمولاً به منظور اجرای پروژه‌های معینی به کشورهای عضو تعلق می‌گیرد و بازپرداخت آن بعد از اتمام پروژه آغاز می‌شود. نرخ بهره وام بانک جهانی از نرخ بهره بازار کمتر است.

به طور کلی می‌توان اهداف بانک را طبق ماده اول اساسنامه آن به صورت زیر

توضیح داد:

مساعدت به ترمیم و توسعه کشورهای عضو از طریق سرمایه‌گذاری در امور تولیدی، شامل احیای اقتصادهایی که در نتیجه جنگ از بین رفته و یا صدمه دیده است، و هدایت تسهیلات تولیدی به حوائج زمان صلح و تشویق توسعه منابع و تسهیلات مولد در ممالک توسعه‌یافته می‌شود.

- تشویق سرمایه‌گذاری خصوصی در خارج
- تشویق رشد متوازن و بلند مدت تجارت بین‌المللی و حفظ تعادل در موازنه
- ترتیب دادن وام‌هایی که خود می‌پردازد و یا تضمین وام‌های بین‌المللی که از

مجاری دیگر فراهم می‌شود.

- هدایت فعالیت بانک به تأیید سرمایه‌گذاری بین‌المللی

سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران

سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران در سال ۱۳۵۴ و به منظور هدایت و انجام مجموعه‌ای از وظایف، که پیشتر توسط دستگاه‌های مختلف اجرائی به انجام می‌رسید، تأسیس گردید. مجموعه وظایف محوله به سازمان نوعاً به امور بین‌المللی و روابط خارجی کشور مربوط می‌گردند. سازمان وظایف خود را مطابق اساسنامه و سایر قوانین و مقررات، از جمله سرمایه‌گذاری خارجی در ایران، سرمایه‌گذاری ایرانیان در خارج از کشور، تأمین مالی خارجی اعم از اعطای وام و اعتبارات به سایر کشورها و یا استقراض از منابع بین‌المللی، و قوانین و مقررات ناظر بر ایجاد و هماهنگی و گسترش روابط با سایر کشورها و مناطق جهان مؤسسات و نهادهای مالی و بین‌المللی به انجام می‌رساند (وبگاه سازمان مربوطه، ۱۳۷۸).

بانک توسعه اسلامی

بانک توسعه اسلامی یکی از مؤسسات بزرگ مالی توسعه‌ای بین‌المللی و از نهادهای تخصصی سازمان کنفرانس اسلامی محسوب می‌گردد که با هدف پیشبرد توسعه اقتصادی و پیشرفت اجتماعی کشورهای عضو و جوامع مسلمان کشورهای غیر عضو، در سراسر جهان براساس اصول شریعت اسلامی در سال ۱۹۷۵ میلادی از سوی بیست و دو کشور اسلامی در جده عربستان تأسیس گردید و هم‌اکنون اعضای بانک در برگیرنده پنجاه و شش کشور از چهار قاره آسیا، آفریقا، اروپا و آمریکا می‌باشند و سرمایه پذیره نویسی شده این بانک در حال حاضر نیز بالغ بر چهار میلیارد دینار اسلامی است که از این میان، جمهوری اسلامی ایران با پذیره نویسی سهام به ارزش هفتصد میلیون دینار اسلامی، چهارمین سهامدار بزرگ بانک توسعه اسلامی محسوب می‌گردد. ساختار سازمانی و مدیریتی بانک مذکور نیز شامل هیئت عامل، هیئت مدیره اجرائی و ریاست بانک می‌باشد:

همچنین بانک توسعه اسلامی دارای یک ستاد (دفتر مرکزی) در شهر جده و سه

دفتر منطقه‌ای در آلماتی (قزاقستان)، کوآلامپور (مالزی) و رباط (مراکش) می‌باشد. به‌علاوه بانک به منظور پیگیری اجرای پروژه‌های مصوب در هر یک از کشورهای ایران، اندونزی، قزاقستان، لیبی، پاکستان، سنگال و سودان، نمایندگان محلی منطقه‌ای دارد.

بیمه مرکزی ایران

به منظور تنظیم و تعمیم و هدایت امر بیمه در ایران و حمایت بیمه‌گذاران و بیمه‌شدگان و صاحبان حقوق آنها همچنین به منظور اعمال نظارت دولت بر این فعالیت مؤسسه‌ای به نام بیمه مرکزی ایران طبق مقررات این قانون به صورت شرکت سهامی تأسیس می‌گردد. مرکز اصلی بیمه مرکزی ایران تهران است و بیمه مرکزی ایران می‌تواند در هر جا که لازم بداند به شرکت سهامی بیمه ایران نمایندگی بدهد. بیمه مرکزی ایران تابع قوانین و مقررات عمومی مربوط به دولت و دستگاه‌هایی که با سرمایه دولت تشکیل شده‌اند نمی‌باشد مگر آن که در قانون مربوط صراحتاً از بیمه مرکزی ایران نام برده شده باشد ولی نسبت به مواردی که در این قانون پیش‌بینی نشده باشد بیمه مرکزی ایران تابع قانون تجارت است.

وظایف و اختیارات

بیمه مرکزی ایران دارای وظایف و اختیارات زیر است:

۱. تهیه آیین‌نامه و مقرراتی که برای حسن اجرای امر بیمه در ایران لازم باشد با توجه به مفاد این قانون
۲. تهیه اطلاعات لازم از فعالیت‌های کلیه مؤسسات بیمه که در ایران کار می‌کنند.
۳. انجام بیمه‌های اتکایی اجباری
۴. قبول بیمه‌های اتکایی اختیاری از مؤسسات داخلی یا خارجی
۵. واگذاری بیمه‌های اتکایی به مؤسسات داخلی یا خارجی در هر مورد که مقتضی باشد.
۶. اداره صندوق تأمین خسارت‌های بدنی و تنظیم آیین‌نامه آن موضوع ماده ده قانون بیمه اجباری مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی در مقابل

شخص ثالث مصوب سال ۱۳۴۷

۷. ارشاد و هدایت و نظارت بر مؤسسات بیمه و حمایت از آنها در جهت حفظ سلامت بازار بیمه و تنظیم بر امور بیمه اتکایی و جلوگیری از رقابت های مکارانه و ناسالم

تبصره: بیمه مرکزی ایران ملزم به حفظ اسرار مؤسساتی است که به موجب این قانون حق نظارت بر آنها را دارا می باشد و به هیچ وجه نباید از اطلاعاتی که در جهت اجرای این قانون به دست می آورد جز در مواردی که قانون معین می نماید استفاده کند.

وزارت راه و ترابری

این وزارت مسئول اداره امور حمل و نقل زمینی، دریایی و هوایی در محدوده داخلی کشور و از تباطات ترابری میان ایران و دیگر کشورهای جهان است.

هدف وزارت راه و ترابری عبارت است از پی ریزی سیاست جامع و هماهنگ برای ترابری، توسعه، تجهیز، گسترش، نگهداری و ایجاد تأسیسات زیربنائی آن با توجه به مقتضیات توسعه اقتصادی، اجتماعی و عمرانی و دفاع ملی. بدین ترتیب احداث راه‌های ارتباطی کشور اعم از زمینی (راه و راه آهن) و راه‌های آبی و فراهم آوردن وسایل ترابری و تنظیم مقررات استفاده صحیح از آنها، تأمین ترابری کشور جزو هدف اساسی این وزارت محسوب می شود.

اهداف

- تأمین راه‌های کشور اعم از زمینی (راه و راه آهن) و راه‌های دریائی و هوائی.
- اداره امور ترابری کشور، پی ریزی سیاست جامع هماهنگ برای آن و ایجاد توسعه، تجهیز، گسترش و نگهداری تأسیسات زیربنائی آن با توجه به مقتضیات توسعه اجتماعی، اقتصادی، عمرانی و دفاع ملی.

بخشی از وظایف اساسی

• مطالعه، تهیه و تنظیم برنامه‌های جامع و هماهنگ به منظور تعیین خط‌مشی‌های اجرایی در زمینه ترابری کشور و اجرای آنها.

- احداث، توسعه، بهره‌برداری و نگهداری راه‌ها، راه‌آهن، بنادر و فرودگاه‌ها.
 - تهیه و تنظیم ضوابط و معیارهای لازم برای احداث و نگهداری تأسیسات زیربنایی با توجه به مقتضیات و پیشرفت‌های وسائل ترابری و نظارت بر اجرای آنها.
 - بررسی روش‌های ساختمان، نگهداری و بهره‌برداری راه‌ها، راه‌آهن، بنادر و فرودگاه‌ها.
 - طبقه‌بندی کلیه تأسیسات زیربنایی و تعیین مشخصات فنی و مهندسی آنها و همچنین تعیین تشکیلات و دستگاه‌هایی که باید از هر یک از آنها نگهداری نمایند.
 - بررسی نیازمندی‌ها و شناسایی مجموع قدرت و ظرفیت ترابری کشور اعم از راه‌ها، راه‌آهن، راه‌های آبی، راه‌های هوایی و خطوط لوله به منظور تهیه برنامه‌ها و ارائه توصیه‌های لازم به سازمان‌های مربوط.
 - ایجاد، نگهداری و بهره‌برداری از خطوط پایگاه‌های مواصلاتی اختصاصی زمینی، دریایی و هوایی با توجه به برنامه‌ها و نیازمندی‌های ترابری کشور.
 - تعیین ضابطه‌ها و معیارهای فنی، اقتصادی و ایمنی ترابری در راه‌های زمینی، دریایی و هوایی و نظارت بر اجرای آنها.
 - تعیین ضابطه‌ها و معیارهای لازم برای ایجاد، اداره و توسعه مؤسسات ترابری اعم از آنکه در داخل و یا در خطوط بین‌المللی فعالیت داشته باشند و نظارت بر فعالیت آنها.
 - انجام کلیه امور مربوط به خدمات هواشناسی کشور و ارائه آنها به بخش عمومی و خصوصی.
 - تصدی حمل‌ونقل هوایی مسافر و بار و محمولات پستی در داخل و خارج کشور و عرضه و فروش خدمات در این زمینه به بخش عمومی و خصوصی از طریق هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران و شرکت خدمات هوایی کشور آسمان (وبگاه وزرات متبوع، ۱۳۷۸).
- مؤسسات و شرکت‌های زیر به وزارت راه و ترابری وابسته‌اند:
- سازمان هواشناسی کشور
 - سازمان هواپیمایی کشوری
 - شرکت راه‌آهن جمهوری اسلامی
 - سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای کشور

- شرکت ساخت و توسعه زیر بناهای حمل و نقل کشور
- سازمان بنادر و کشتیرانی
- شرکت فرودگاه‌های کشور
- شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران
- شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
- پژوهشکده حمل و نقل

وزارت کشور

وزارت امور داخله در سال ۱۹۹۷ خورشیدی در زمان فتحعلی شاه تاسیس شد. پس از انقلاب مشروطیت، به دلیل محدود شدن اختیارات حکام، وظایف این وزارتخانه زیاد شد. در سال ۱۳۱۰ هـ ش اساسنامه وزارت جلیله داخلی تنظیم شد و تشکیلات آن شامل وزارتخانه، ادارات ایالتی و ولایتی، نظمی، بلدی، احصائی و سجل احوال را هیئت وزیران تصویب کرد. در سال ۱۳۱۶ قانون تقسیمات کشوری به تصویب رسید و کشور به استان، شهرستان، بخش و دهستان تقسیم شد و در سال ۱۳۱۸ نام آن وزارتخانه به وزارت کشور تغییر یافت. مأموریت این وزارتخانه برقراری نظم و امنیت در داخل کشور، هماهنگی و هدایت وظایف سایر سازمان‌های ملی، محلی و دولتی در کشور، جمع‌آوری اطلاعات در زمینه جمعیت، برگزاری انتخابات، تعمیم دموکراسی، و کمک به افراد در بلایای طبیعی است.

وظایف این وزارتخانه بسیار وسیع و متنوع است که از آن جمله می‌توان به ایجاد هماهنگی و نظارت در اجرای فعالیت‌های کلیه سازمان‌های ملی، محلی، و دولتی در واحدهای استانی، شهرستان‌ها، بخش‌ها و دهستان‌ها، برقراری نظم و آرامش و اجرای انتخابات سالم، مراقبت در تعمیم دموکراسی از طریق ایجاد امکانات لازم برای عام مردم جهت تشریک مساعی در امور اجتماعی و قبول مسئولیت و همکاری در زمینه‌های اقتصادی و فرهنگی، آموزش و ترویج مسایل سیاسی، ترویج تأسیس سازمان‌های محلی غیردولتی^۱ و راهنمایی شهرداری‌ها، مراقبت بر تأمین مایحتاج عمومی، نظارت بر فعالیت‌های ثبت و نگهداری اسناد سجلی، مراقبت در امور و مرور

افراد ایرانی و بیگانه از مرزها، و اقامت بیگانگان در داخل کشور اشاره کرد. سازمان‌هایی از قبیل:

سازمان ثبت احوال کشور، سازمان حفاظت اطلاعات نیروی انتظامی، نیروی انتظامی، ستاد حوادث غیر مترقبه و سازمان شهرداری‌های کشور از مؤسسات مستقل این وزارتخانه هستند (برهانی، ۱۳۸۶: ۷۵).

وزارت کشور به منظور فراهم نمودن موجبات حفظ و امنیت در سراسر کشور و تأمین آزادی‌های سیاسی و اجتماعی در چارچوب قانون اساسی و سایر قوانین مملکتی و اجرای سیاست عمومی دولت به منظور پیشبرد برنامه‌های سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و عمرانی و حفظ دستاوردهای انقلاب اسلامی با استفاده از مشارکت‌های عمومی و نظارت بر اداره امور مناطق کشور از طریق استانداران، فرمانداران و بخشداران و همچنین شناسایی و تعیین هویت افراد و رفع بحران‌های ناشی از حوادث و وقایع غیرمترقبه، تأسیس شده است. وزیر کشور، جانشین فرمانده کل قوا در نیروی انتظامی بوده و سازمان ثبت احوال کشور و سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور جزو سازمان‌های تابعه وزارت کشور می‌باشند.

وزارت بازرگانی

در سال ۱۱۹۷ هـ ش با نام وزارت فواید عامه، تجارت و فلاحیت تأسیس شد و در سال ۱۳۱۸ هـ ش پس از تحولات بسیار به وزارت بازرگانی تغییر نام یافت که تاکنون ادامه دارد. هدف این وزارتخانه، بهبود و توسعه امور بازرگانی کشور است که برای رسیدن به این هدف، وظایف زیر انجام می‌گیرد. تهیه، تنظیم، و اجرای سیاست‌ها و خط‌مشی‌های بازرگانی کشور، تمهید مقدمات مبادله کالا و خدمات بین ایران و سایر دول و سازمان‌های بین‌المللی و مؤسسات خصوصی، انعقاد قراردادهای بازرگانی مورد نیاز با سایر دول، حمایت از صادرکنندگان در برابر کشورهای خارجی، مطالعات لازم برای خرید کالا از سایر کشورها، تدوین برنامه توسعه بازرگانی، حمایت از صنایع و تولیدات داخلی، نظارت بر شبکه توزیع داخل کشور، حمایت از مصرف‌کننده، و کمک به تثبیت قیمت‌ها.

مرکز توسعه صادرات ایران، شرکت بازرگانی دولتی ایران، سازمان حمایت از

مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، شرکت فرش ایران، شرکت نمایشگاه‌های بین‌المللی ایران، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، از سازمان‌ها و مؤسسات زیر نظر وزارت بازرگانی هستند (برهانی، ۱۳۸۶: ۶۸).

اتاق بازرگانی و صنایع و معادن ایران

در سال ۱۳۴۸ و براساس ماده واحده مصوب مجلس شورای ملی، اتاق بازرگانی و اتاق صنایع و معادن در یکدیگر ادغام شدند و در نتیجه، اتاق بازرگانی و صنایع و معادن به‌وجود آمد و آیین‌نامه اجرایی آن در سال ۱۳۴۹ به تصویب رسید. مطابق این آیین‌نامه، اهم اهداف و وظایف اتاق بازرگانی و صنایع و معادن عبارتست از:

- ایجاد هماهنگی و همکاری بین بازرگانان و صاحبان صنایع و معادن
- همکاری با دستگاه‌های دولتی و سازمان‌های وابسته به دولت یا تحت نظارت آن و شهرداری‌ها در مورد تهیه لوایح و سایر مقرراتی که با امور بازرگانی و صنایع و معادن ارتباط دارد از طریق اظهار نظر مشورتی و انجام مطالعات لازم برای پیشرفت و توسعه امور بازرگانی و صنعتی و معدنی کشور
- کوشش در رفع اختلافات و دعاوی بازرگانان و صاحبان صنایع و معادن و احیاناً مصرف‌کنندگان و هم‌چنین، قبول حکمیت و کارشناسی.

وظایف و مأموریت‌ها

- براساس ماده پنج قانون اتاق ایران وظایف و اختیارات اتاق ایران عبارتست از:
 - الف) ایجاد هماهنگی و همکاری بین بازرگانان و صاحبان صنایع و معادن و کشاورزی در اجرای قوانین مربوطه و مقررات جاری مملکتی.
 - ب) ارائه نظر مشورتی در مورد مسائل اقتصادی کشور اعم از بازرگانی، صنعتی و معدنی و مانند آن به قوای سه‌گانه.
 - ج) همکاری با دستگاه‌های اجرایی و سایر مراجع ذیربط به منظور اجرای قوانین و مقررات مربوط به اتاق.
 - د) ارتباط با اتاق سایر کشورها و تشکیل اتاق‌های مشترک و کمیته‌های مشترک با آنها براساس سیاست‌های کلی نظام جمهوری اسلامی ایران.

ه) تشکیل نمایشگاه‌های تخصصی و بازرگانی داخلی و خارجی با کسب مجوز از وزارت بازرگانی و شرکت در سمینارها و کنفرانس‌های مربوط به فعالیت‌های بازرگانی، صنعتی، معدنی و کشاورزی اتاق در چارچوب سیاست‌های نظام جمهوری اسلامی ایران.

و) کوشش در راه شناسایی بازار کالاهای صادراتی ایران در خارج از کشور و تشویق و کمک به مؤسسات مربوطه جهت شرکت در نمایشگاه‌های بازرگانی داخلی و خارجی.
 ز) تشویق و ترغیب سرمایه‌گذاری داخلی در امور تولیدی بالاخص تولید کالاهای صادراتی که دارای مزیت نسبی باشند.

ح) تلاش در جهت بررسی و حکمیت در مورد مسائل بازرگانی داخلی و خارجی اعضا و سایر متقاضیان از طریق تشکیل مرکز داوری اتاق ایران طبق اساسنامه‌ای که توسط دستگاه قضایی تهیه و به تصویب مجلس شورای اسلامی خواهد رسید.
 ط) ایجاد و اداره مرکز آمار و اطلاعات اقتصادی به منظور انجام وظائف و فعالیت‌های اتاق.

ی) صدور کارت عضویت طبق آیین نامه اتاق ایران جهت تکمیل مدارک صدور کارت بازرگانی.

ک) تشکیل اتحادیه‌های صادراتی و وارداتی و سندیکاها و تولیدی در زمینه فعالیت‌های بازرگانی، صنعتی، معدنی و خدماتی طبق مقررات مربوط.

ل) دائر نمودن دوره‌های کاربردی در رشته‌های مختلف بازرگانی، صنعتی، معدنی و خدماتی متناسب با احتیاجات کشور.

م) تهیه، صدور، تفریح و تایید اسنادی که طبق مقررات بین‌المللی به عهده اتاق ایران می‌باشد با هماهنگی وزارت بازرگانی.

ن) تشکیل اتاق‌های مشترک با کشورهای دوست با هماهنگی وزارت بازرگانی و

امور خارجه سازمان توسعه تجارت ایران

رئوس وظایف

برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری راهبردهای تجارت خارجی کشور

- تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و تبیین خط‌مشی‌های تجارت خارجی
- برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری تنظیم تراز تجاری کشور

- برنامه‌ریزی و مدیریت رویدادهای خارجی
- توسعه و تقویت فرهنگ صادرات در سطح کشور
- کنترل و نظارت عالیه بر عملکرد تجارت خارجی
- برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و مدیریت تبادل هیئت‌های تجاری و بازاریابی
- برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری و تنظیم و اصلاح قوانین و مقررات و واردات در سطح کشور نظارت بر حسن اجرای آنها
- تهیه و تنظیم بسته‌های حمایتی و هدفمندسازی یارانه‌های صادراتی
- تشویق و ترغیب صادرکنندگان و بنگاه‌های تجاری در راستای تحقق اهداف تجارت خارجی کشور
- کمک و پشتیبانی و تسهیل در امور مربوط به تجارت خارجی واحدهای تولیدی صادراتی، تشکل‌های صادراتی و بنگاه‌های تجاری
- بررسی و شناسایی موانع و مشکلات تجاری در زمینه‌های حمل و نقل، امور بانکی، امور گمرکی و امثال آنها، و پیش‌بینی راه‌حل‌های بهبود و اصلاح
- ارائه خدمات مشاوره‌ای، بازاریابی و آموزشی به صادرکنندگان و واردکنندگان
- مدیریت جریان آمار و اطلاعات تجاری در سطح کشور
- مطالعه و بررسی بازارهای جهانی و انجام تحقیقات کشور - کالا / خدمت
- بررسی و شناسایی ظرفیت‌ها، مزیت‌ها و توانمندی‌هایی صادراتی کشور
- توسعه و ترویج روشهای نوین تجاری در سطح کشور
- بررسی و شناسایی و اطلاع‌رسانی فرصت‌های تجاری و سرمایه‌گذاری جمهوری اسلامی ایران با رعایت قوانین و مقررات مربوط در داخل و سایر کشورها
- تنظیم و مبادله یادداشت تفاهم، موافقت‌نامه و قراردادهای تجاری با سایر کشورها و با رعایت ضوابط و قوانین و مقررات مربوطه
- برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری برگزاری نمایشگاه‌های بین‌المللی و تخصصی یا اختصاصی در داخل و خارج از کشور
- تشویق و ترغیب واحدهای تجاری و بنگاه‌های اقتصادی به گسترش فعالیت‌های برون‌مرزی و توسعه صادرات
- توسعه و تقویت روابط و تعاملات کاری فی‌مابین نهادها و سازمان‌های داخلی و

بین‌المللی مؤثر در امر تجارت خارجی

- مدیریت و راهبردی امور رایزنان بازرگانی و ایجاد نمایندگی‌های سازمان توسعه تجارت در کشورهای هدف
- بسترسازی ایجاد، توسعه و تقویت نهادهای تخصصی فعال در امر تجارت خارجی کشور
- بررسی مستمر مشکلات دستگاه‌های تجاری و ارائه راه کارهای اجرایی جهت بهبود و رفع موانع و مشکلات پیش روی تجارت خارجی کشور
- برنامه ریزی جهت توسعه و تقویت توان علمی و عملی بنگاه‌های تجاری کشور در سطح کلاس جهانی
- مدیریت و راهبری فرآیندهای تجاری از جمله تأیید، صدور و تمدید کارت بازرگانی، ثبت سفارش ورود کالا.

سازمان ملی جوانان

با عنایت به اهتمام ویژه نظام جمهوری اسلامی ایران به حل مسایل جوانان و اعتلاء و رشد نسل جوان کشور و استفاده بهینه از استعدادها و توانایی‌های این نسل، مرکز ملی جوانان به منظور ساماندهی اساسی امور جوانان کشور به صورت ساختار و سازمان کار متناسب با این مأموریت به سازمان ملی جوانان تبدیل می‌گردد تا وظایف اساسی ذیل را بر عهده گیرد:

الف) سازمان ملی جوانان موظف است برنامه جامع ملی ساماندهی امور جوانان کشور را با عنایت به جایگاه، نقش و مأموریت‌های اساسی دستگاه‌های مختلف دولتی و غیردولتی مرتبط با امور جوانان نظیر نیروی مقاومت بسیج و توجه اساسی به نیازهای جوانان در حوزه‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، شغلی، علمی، تفریحی و تحصیلی را تهیه و تدوین نماید.

ب) شناسایی و پیگیری واگذاری آن دسته از فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی که می‌تواند با پیش‌بینی تمهیدات لازم از طریق ساماندهی غیردولتی جوانان انجام گیرد. (ج) برای تحقق مواردی که نیاز به تهیه طرح دارد، سازمان ملی جوانان، برحسب مورد طرح‌های لازم شامل اهداف، اصلاحات سازمانی، تسهیلات مالی، حمایت‌های اجرایی از تشکل‌های غیر دولتی را تهیه نماید.

اهداف

فراهم نمودن موجبات اجرای مطلوب مصوبات شورای عالی جوانان و راهبری و هدایت امور مربوط به جوانان و برنامه‌ریزی، نظارت، هماهنگی و برقراری ارتباط با دستگاه‌های دولتی ذیربط در امور جوانان و اهتمام در جهت ایجاد فرصت‌های شغلی، حرفه‌آموزی، امکانات و فضاهای سالم فرهنگی و تربیتی و فراهم نمودن موجبات تأمین مسکن و تشکیل خانواده از طریق دستگاه‌های مربوط و نظارت بر نحوه عملکرد و ارزیابی نتایج فعالیت‌های آنها (وبگاه دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۷).

وظایف اساسی

- مطالعه و بررسی وضعیت فرهنگی، اجتماعی فنی و اشتغال و حرفه‌آموزی جوانان به منظور برنامه‌ریزی در قالب طرح‌ها و پروژه‌های مطالعاتی و ارایه به شورای عالی جهت تصویب.
- انجام مطالعات و برنامه‌ریزی کلان فرهنگی، اجتماعی و فنی و اقتصادی جوانان و ارایه به شورای عالی جوانان جهت تصمیم‌گیری و تصویب.
- فراهم نمودن موجبات تحقق منشور تربیتی نسل جوان در همه عرصه‌ها.
- مطالعه و بررسی قوانین و مقررات مربوط به جوانان در جهت رفع کاستی‌ها و عنداللزوم تغییر در مقررات مربوطه و ارایه گزارش‌های لازم به شورای عالی.
- نظارت بر حسن اجرای مصوبات شورای عالی جوانان توسط دستگاه‌های ذیربط.
- همکاری و هماهنگی و نظارت و ارزیابی عملکرد وزارتخانه‌ها، نهادها و مؤسساتی که در امور جوانان مسئولیت دارند و ارایه گزارش‌های لازم از عملکرد آنها به شورای عالی جوانان.
- برقراری ارتباط با شخصیت‌ها و صاحب‌نظران فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی به منظور بهره‌گیری از نظرات آنان در ارتباط با مسایل جوانان.
- ایجاد زمینه‌های لازم برای مشارکت نسل جوان در عرصه‌های اجتماعی، سیاسی و فرهنگی.
- فراهم نمودن موجبات گردهمایی‌ها، اجلاس‌ها و جشنواره‌های ملی در موضوعات

مختلف مربوط به جوانان.

- نظارت بر نحوه انعکاس مصوبات و تصمیمات شورای عالی جوانان در رسانه‌های گروهی و صدور مجوزهای لازم جهت ایجاد مراکز اطلاع رسانی و خدمات مشاوره‌ای در سازمان‌های غیردولتی جوانان.
- نظارت بر انجام خدمات مشاوره‌ای، تحصیلی، شغلی، خانوادگی، بهداشت روانی و... جوانان.
- مطالعه و بررسی به منظور به‌کارگیری ابزار و شیوه‌های مناسب به منظور ایجاد مصونیت در جوانان و پیشگیری از ابتلاء به انحرافات.
- فراهم نمودن موجبات تسهیلات لازم در جهت پشتیبانی و پیشبرد امور جوانان.

سازمان حفاظت محیط زیست

تخریب محیط زیست و بهره‌برداری بیش از حد منابع کشور در سال ۱۳۳۵ منجر به تشکیل دستگاهی مستقل به نام کانون شکار ایران، با هدف حفظ نسل شکار و نظارت بر اجرای مقررات مربوط به آن شد.

در سال ۱۳۴۶ در پی تصویب قانون شکار و صید، سازمان شکاربانی و نظارت بر صید جایگزین کانون فوق شد. براساس قانون اخیر، سازمان شکاربانی و نظارت بر صید، مرکب از وزیران کشاورزی، دارایی، جنگ و شش نفر از اشخاص با صلاحیت بود. براساس ماده شش قانون فوق، وظایف سازمان شکاربانی و نظارت بر صید از محدوده نظارت و اجرای مقررات ناظر بر شکار فراتر رفته و امور تحقیقاتی و مطالعاتی مربوط به حیات وحش کشور، تکثیر و پرورش حیوانات وحشی و حفاظت از زیستگاه آنها و تعیین مناطقی به‌عنوان پارک وحش و موزه‌های جانورشناسی را نیز در بر گرفت.

در سال ۱۳۵۰ نام سازمان شکاربانی و نظارت بر صید به سازمان حفاظت محیط زیست و نام شورای عالی شکاربانی و نظارت بر صید به «شورای عالی حفاظت محیط زیست» تبدیل شد و امور زیست محیطی از جمله پیشگیری از اقدام‌های زیانبار برای تعادل و تناسب محیط زیست نیز به اختیارات قبلی آن افزوده شد.

در سال ۱۳۵۳ پس از برپایی کنفرانس جهانی محیط زیست در استکهلم و با تصویب قانون حفاظت و بهسازی محیط زیست در بیست و یک ماده، این سازمان از اختیارات قانونی تازه‌ای برخوردار شد و از نظر تشکیلاتی نیز تا اندازه‌ای از ابعاد و

کیفیت سازگار با ضرورت‌های برنامه‌های رشد و توسعه برخوردار شد (وبگاه سازمان حفاظت محیط‌زیست، ۱۳۸۷).

اهداف و وظایف

مهم‌ترین اهداف سازمان به ترتیب اهمیت عبارتند از:

۱. تحقق اصل پنجاه قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به منظور حفاظت از محیط زیست و تضمین بهره‌مندی درست و مستمر از محیط زیست و همسو با توسعه پایدار.
۲. پیش‌گیری و ممانعت از تخریب و آلودگی محیط زیست
۳. حفاظت از تنوع‌زیستی کشور

وظایف اساسی

- مطالعه عوامل مخرب و آلاینده‌های مختلف محیط زیست
- به‌کارگیری فناوری‌های سازگار با محیط زیست و ارائه دستورالعمل‌های زیست‌محیطی برای مکان‌یابی محل استقرار واحدهای صنعتی بزرگ، کشاورزی و سکونت‌گاه‌های انسانی
- شناسایی و تعیین زیستگاه‌های بحرانی با ارزش زیست بومی بالا
- گسترش همکاری‌های منطقه‌ای و بین‌المللی در زمینه محیط زیست
- تهیه و تدوین ضوابط و استانداردهای زیست‌محیطی برای مدیریت و بهره‌برداری از منابع آب، خاک، هوا، مدیریت پسماندها و زباله‌های شهری، روستایی، صنعتی و کشاورزی، کنترل دخالت در اکوسیستم‌ها برحسب ظرفیتهای طبیعی آنها
- گسترش آگاهی زیست‌محیطی
- جمع‌آوری، نگهداری و نمایش گونه‌های گیاهی و جانوری از طریق ایجاد موزه‌ها و نمایشگاه‌های مختلف
- اعمال نظارت و دخالت قانونی برای پیشگیری و منع ورود آلاینده‌ها به منابع زیست‌محیطی

صدا و سیما

بهره‌گیری از رادیو و تلویزیون به فرهنگ و به هر کشور وابسته است. بسیاری از

برنامه‌ها می‌توانند از گردشگری به‌عنوان یک موضوع و سوژه استفاده کنند. رادیو بیشتر به بررسی مسائلی مربوط به گردشگری و برنامه‌های ارتباط مستقیم می‌پردازد که از طریق آنها شنوندگان می‌توانند نظرات خود را ابراز کنند و سوال‌هایشان را مطرح نمایند.

ایستگاه‌های محلی مستقر در مقصدهای گردشگری می‌توانند فرصت‌های بسیاری برای حمایت از گردشگری بیابند. می‌توان برنامه‌ها را زنده و مستقیم از هتل‌ها و استراحت‌گاه‌ها پخش کرد. در این برنامه‌ها می‌توان با گردشگران و دست‌اندرکاران گردشگری مصاحبه کرد و انواع مختلفی از برنامه‌های سرگرم‌کننده را پخش کرد. می‌توان یک برنامه «مهمانان هفته» را تولید کرد که در این برنامه یک زوج گردشگر از تعطیلات و تجربه‌هایشان صحبت می‌کنند و یک قطعه موسیقی مردم‌پسند را انتخاب می‌کنند. می‌توان برنامه‌هایی نیز در مورد محیط و فرهنگ ملیت‌های مختلف را پخش کرد.

تلویزیون نیز می‌تواند کارهای زیادی در این زمینه انجام دهد. مجموعه مسابقه‌های هوش و استعداد ممکن است برنامه‌های جالبی باشند. برنامه‌های بحث و بررسی، ویژگی‌ها و مشخصات گردشگر، دوره‌های آموزشی زبان‌های خارجی، این امر به ایجاد و توسعه اطلاع‌رسانی همگانی کمک می‌کند (داس ویل، ۱۳۷۹: ۳۶۶).

عصر حاضر بهره‌گیری از رادیو و تلویزیون به‌عنوان دو رسانه ارتباطی سریع و در دسترس، یک ضرورت اجتماعی و بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی نوین محسوب می‌شود و خارج ماندن افراد از گردونه رسانه‌های ارتباط جمعی، به معنای حذف شدن آنان از حیات اجتماعی است.

تحولات سیاسی و اجتماعی سال‌های اخیر در نقاط مختلف جهان، حاکی از ظهور و تشدید جنگ رسانه‌ای بر سر تسخیر افکار عمومی و ایجاد تغییرهای دلخواه در فرهنگ و سبک زندگی مخاطبان هدف و به‌طور خاص ملت‌های خاورمیانه است.

حضور موثر و فعالانه سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران در میدان این نبرد رسانه‌ای، مستلزم برنامه‌ریزی و مدیریت هوشمندانه‌ای است که عبور از موانع، بهره‌گیری مطلوب از فرصت‌ها و نیل به اهداف سازمانی را تسهیل کند. دو رسانه رادیو و تلویزیون به لحاظ جاذبه‌های خاص خود و حضور گسترده‌ای که در زندگی مخاطبان

دارند، به تناسب محتوا و پیام‌هایی که منتشر می‌سازند، می‌توانند ساختار شخصیتی، عقیدتی، رفتاری و در نهایت بافت فرهنگی و اجتماعی جامعه را تحت تأثیر قرار دهند. در شرایط کنونی که امواج و پیام‌های فراملی، مرزهای متعارف جغرافیایی و فرهنگی را پشت سر گذاشته و امپراتوری رسانه‌ای غرب، استحاله فرهنگی ملت‌های مستقل، سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران که به تعبیر امام راحل (ره) دانشگاه عمومی کشور است، باید با آمادگی همه‌جانبه، نقش فعال خود را در تقویت انسجام فرهنگی، تحکیم هویت ملی و مقابله با امواج مخرب بیش از پیش ایفا کند.

ساختار صدا و سیما

صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران سازمانی رسانه‌ای است که تنها متولی قانونی پخش برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی در جمهوری اسلامی ایران است. براساس قانون اساسی ایران، رهبر رئیس صدا و سیما را انتخاب می‌کند. این سازمان که پیش از انقلاب ۱۳۵۷ سازمان رادیو و تلویزیون ملی ایران نامیده می‌شد، آن‌زمان هم به شکل دولتی اداره می‌شد. بودجه سالانه صدا و سیما ایران هر سال در قانون بودجه مشخص می‌شود. فروش زمان پخش رادیو و تلویزیونی به تبلیغات بازرگانی، دریافت هزینه آبونمان از تمام مشترکان برق در ایران و دریافت مبلغی با عنوان عوارض توسعه شبکه صدا و سیما از فروش هر دستگاه تلویزیون از دیگر منابع مالی رادیو و تلویزیون دولتی ایران است.

مؤسسات وابسته

- انتشارات سروش که در سال ۱۳۵۴ تأسیس شده و نشریات سروش هفتگی، سروش کودکان، سروش نوجوان، سروش جوان و سروش بانوان را منتشر می‌کند.
- روزنامه جام جم ارگان رسمی صدا و سیما.
- واحد مرکزی خبر، خبرگزاری وابسته به صدا و سیما که وظیفه تأمین بخش‌های خبری تمام شبکه‌های رادیویی و تلویزیونی استانی، سراسری و برون‌مرزی به جز شبکه خبر، شبکه العالم، شبکه الکوثر، شبکه سحر و شبکه خبر بین‌المللی را برعهده دارد.

- سیما فیلم، شرکت تهیه‌کننده فیلم که برخی سریال‌های پرهزینه تلویزیون نیز در آن تولید می‌شود.
- دانشکده صدا و سیما
- سیما چوب، شرکت تولیدکننده مبلمان که وظیفه ساخت برخی قطعات دکور برنامه‌ها را بر عهده داشته و محصولات خود را در بازار آزاد نیز به فروش می‌رساند.
- ایران سیما، آرشیو اینترنتی برنامه‌های تلویزیونی صدا و سیما
- شرکت فرهنگی هنری صبا که به تولید انواع برنامه‌های متحرک برای صدا و سیما می‌پردازد.
- شرکت صوتی و تصویری سروش که به تهیه، پخش و فروش آلبوم‌های موسیقی و نسخه‌های خانگی مجموعه‌ها و فیلم‌های تولید شده در صدا و سیما می‌پردازد. این شرکت در تهران و مراکز استان‌ها دارای تعدادی شعبه فروش بوده و نمایندگی چند شرکت خارجی را نیز بر عهده دارد.

خبر و اطلاع‌رسانی

صداوسیما به عنوان رسانه ملی، اطلاع‌رسانی جامع، سریع از رویدادهای داخل و خارج کشور را همواره در اولویت قرار داده و با گسترش منابع خبری و برقراری ارتباط با خبرگزاری‌ها، وبگاهها و سامانه‌های خبری و اطلاع‌رسانی دنیا گام‌های بلندی در این زمینه برداشته و سالانه بیش از پنجاه هزار ساعت اخبار و اطلاعات از این رسانه در اختیار مخاطبان داخل و خارج کشور قرار می‌گیرد. دفاتر خبری صداوسیما در خارج از کشور هم با خبرگزاری‌های بزرگ دنیا در ارتباط بوده و تازه‌ترین و مهم‌ترین اخبار جهان را در اختیار بخش خبر و اطلاع‌رسانی صداوسیما قرار می‌دهند. شبکه خبر با مأموریت پوشش فراگیر اخبار داخلی و خارجی در سطح کشور و جهان، سالانه بیش از سه هزار ساعت برنامه با موضوعات خبری سیاسی - اقتصادی - اجتماعی معارف و... پخش می‌کند و باشگاه خبرنگاران جوان نیز که با هدف ایجاد اشتیاق و انگیزه در نسل جوان و بهره‌گیری مطلوب از استعدادهای آنان در حرفه خبرنگاری راه‌اندازی شده است، سالانه بیش از دویست و پنجاه هزار فقره خبر و گزارش تهیه می‌کند. شبکه جهانی العالم و شبکه پرس تی وی با هدف اطلاع‌رسانی بین‌المللی ایجاد شده و سعی دارد آخرین اطلاعات و اخبار ایران و جهان را به صورت بیست و چهار ساعته به

زبان‌های عربی و انگلیسی در بیشتر کشورهای جهان در اختیار مخاطبان قرار دهد.
(وبگاه صدا و سیما، آبان ۱۳۸۷)

هم‌اکنون در جمهوری اسلامی ایران شبکه یک و دو تلویزیونی قبل از انقلاب اسلامی، به هشت شبکه اول (ملی) - دوم (علمی و فرهنگی) - سوم (جوان) - چهارم (فرهیختگان) - پنجم (ویژه استان تهران) - خبر(ویژه اخبار روزانه) - قرآن و معارف (ندای توحید) و آموزش در سطح ملی افزایش پیدا کرده و علاوه بر ایجاد سیما فیلم، مرکز مستندسازی، مرکز فرهنگی - هنری صبا بخشی از تولید شبکه‌ها را تأمین می‌کنند و در بُعد برون‌مرزی نیز پنج شبکه جهانی جام جم یک - دو - سه، العالم، سحر، الکوثر و پرس تی وی هم‌میهنان، مسلمانان و سایر مخاطبان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور را پوشش می‌دهند. برای حرکت در جهت اهداف صدا و سیما جمهوری اسلامی می‌باید اصول پایه‌ای زیر را بپذیرد و آن را سرلوحه کلیه برنامه‌های خود قرار دهد.

فصل اول - اصول کلی

نظر به این که خط حاکم بر صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران باید با توجه به اهداف نظام جمهوری اسلامی ایران و نقش این رسانه همگانی تعیین شود، مواد زیر به‌عنوان اصول عام و کلی خط مشی این سازمان اعلام می‌گردد.

ماده ۱- حاکمیت اسلام بر کلیه برنامه‌ها و پرهیز از پخش برنامه‌هایی که مخالف معیارهای اسلامی باشد.

ماده ۲- حاکمیت روح انقلاب و قانون اساسی بر کلیه برنامه‌ها که در شعار استقلال، آزادی، جمهوری اسلامی متبلور است.

ماده ۳- تحقق بخشیدن به بینش مقام معظم رهبری به عنوان ولی فقیه در تمامی ابعاد آن در برنامه‌های رادیو و تلویزیون در جهت اجرای اصول یاد شده.

ماده ۴- زمینه‌سازی برای رسیدن به خود کفایی و تحقق کامل سیاست مستقل نه شرقی نه غربی در همه ابعاد سیاسی، اقتصادی، نظامی و فرهنگی آن در چارچوب قوانین جمهوری اسلامی.

ماده ۵- صداوسیما باید به مثابه یک دانشگاه عمومی به گسترش آگاهی و رشد

جامعه در زمینه‌های گوناگون مکتبی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و نظامی کمک نماید.

ماده ۶- ارج نهادن به حیثیت انسانی افراد و پرهیز از هتک حرمت آنان طبق ضوابط اسلامی.

ماده ۷- صداوسیما جمهوری اسلامی ایران متعلق به تمامی ملت است و باید منعکس‌کننده زندگی و احوال تمامی اقوام و اقشار مختلف کشور باشد. بدیهی است که در این میان تکیه اصلی باید بر اکثریت‌های اعتقادی (مسلمانان)، اقتصادی (مستضعفان) و سنی (کودکان و نوجوانان) باشد.

ماده ۸- به موجب آیه شریفه (واعتصموا به حبل الله جمیعاً و لا تفرقوا) حرکت اصلی صداوسیما باید در جهت تقویت وحدت، الفت و انسجام هرچه بیشتر جامعه و بر حذر داشتن مردم از پراکندگی و تفرقه باشد.

ماده ۹- پذیرش انتقادات و نظرات سازنده مردم و ایجاد رابطه متقابل با جامعه و منظور داشتن این وسیله به صورت جزئی از کل نظام اجتماعی جهت غنی کردن برنامه‌ها و نفی تأثیر یک جانبه.

ماده ۱۰- سازمان موظف است به منظور نفوذ در اندیشه و احساس جامعه، پیام خود را حتی الامکان با استفاده از بیان غیرمستقیم و در قالب‌های جذاب هنری، متناسب با احوال و روحیات اقشار مختلف جامعه عرضه نماید.

ماده ۱۱- تلاش در جهت رشد و شکوفایی استعداد‌های انسانی و بارور ساختن خلاقیت‌های فکری و هنری.

ماده ۱۲- تقویت روحیه امید، اعتماد، تلاش، ایثار، استقامت در جامعه و توجه به نیازهای روحی و معنوی مردم.

ماده ۱۳- گسترش و توزیع عادلانه پوشش صدا و تصویر با توجه به اولویت‌های فرهنگی، سیاسی و جغرافیایی.

ماده ۱۴- زمینه‌سازی برای سرعت بخشیدن به اجرای برنامه‌های قوای سه‌گانه کشور.

ماده ۱۵- صداوسیما جمهوری اسلامی ایران زبان گویای ملت و چشم و گوش حساس کشور است، از این رو وظیفه دارد خواست‌ها، نیازها و مشکلات مردم را به اطلاع مسئولین برساند و مردم را در جریان کامل فعالیت‌ها، برنامه‌ها، پیشرفت‌ها و

مشکلات نهادهای قانونی کشور قرار دهد و در جهت برقراری تفاهم و ارتباط هر چه عمیق تر مسئولین و اقشار مختلف مردم تلاش نماید.

ارائه تصویری مثبت

تصویری که از ایران در نزد افکار عمومی جهانیان شکل گرفته است، برای کشوری که در پی معرفی خود به عنوان یک مقصد گردشگری و خواهان توسعه آن بخش است مناسب نیست. هنگامی که یک گردشگر تصمیم به سفر می‌گیرد، اولین چیزی که در ذهنش مرور می‌کند، دانسته‌ها و اطلاعاتش درباره مقاصد احتمالی است که می‌تواند برای سفر انتخاب کند. اگر مجموعه این دانش و اطلاعات در مورد یک کشور خاص به ایجاد تصویری که انگیزه سفر را در او برانگیزد، منجر نشود، به‌طور طبیعی کشور مذکور از عرصه انتخاب وی حذف می‌شود. گردشگری و صلح، گردشگری و آسایش خاطر، گردشگری و امنیت همزاد یکدیگرند و می‌توان انتظار داشت که هرگاه در کشوری این عوامل متزلزل شوند گردشگری به همان میزان لطمه ببیند (سینایی، ۱۳۸۲: ۱۷۹).

موفقیت در توسعه گردشگری و دستیابی به درآمدهای بین‌المللی آن، مستلزم اتخاذ سیاست‌ها و برنامه‌هایی است که منجر به ارائه تصویری جدید از ایران شود.

وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

در سال ۱۳۵۳ به دلیل توجه دولت به موضوع گردشگری، وزارت «اطلاعات و گردشگری» تاسیس شد و در سال ۱۳۵۸ به دنبال تحولات اساسی در اهداف این وزارتخانه، ابتدا نام آن به وزارت ارشاد ملی و سپس به ارشاد اسلامی و در سال ۱۳۶۰ به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تغییر یافت. هدف این وزارتخانه، ارتقای سطح فرهنگ عامه، رواج فرهنگ و هنر اسلامی - ملی، تمهید مقدمات ایجاد وحدت بین مسلمانان، توسعه مناسبات فرهنگی بین اقوام مختلف، جلوگیری از نفوذ فرهنگ‌های مبتذل بیگانه، و کمک به استقرار استقلال فرهنگی است.

مطالعه و تحقیق در زمینه فرهنگ‌های مختلف جامعه، ایجاد، توسعه و مدیریت نمایندگی‌های فرهنگی ایران در خارج از کشور، مدیریت حج و اوقاف و امور خیریه در

چارچوب قانون، ایجاد، توسعه، و مدیریت کتابخانه‌های عمومی و تأسیسات هنری - فرهنگی، صدور مجوز فعالیت کانون‌های انتشاراتی، تبلیغاتی، چاپخانه‌ها، و نمایشگاه‌ها و تنظیم قواعد و سیاست‌های کلی فرهنگی، هنری، سینمایی کشور از وظایف عمده این وزارتخانه است.

سازمان حج و زیارت، مرکز مدارک فرهنگی انقلاب اسلامی، سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی، و سازمان اوقاف و امور خیریه از مؤسسات دولتی مستقل، و سازمان چاپخانه و انتشارات و سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی ایران از شرکت‌های دولتی وابسته به این وزارتخانه هستند (برهانی، ۱۳۸۶؛ ۷۴).

سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی

ایرانیان ملتی با پشتوانه فرهنگی و تمدنی هفت هزار ساله و از نخستین منادیان گفتگو و همزیستی مسالمت‌آمیز در اعماق تاریخ و دوره معاصر بوده‌اند. آنان بنیان انقلاب سال ۱۳۵۷ خود را بر پایه‌های فرهنگ ملی و دینی خود بنا کردند. این انقلاب با ماهیت فرهنگی خود مشارکت همه‌جانبه با ملت‌های جهان جهت ساختن جهان فرهنگی و برقراری ارتباطات فرهنگی با فرهنگ‌های گوناگون بشری و جهان اسلام را در ردیف مقدس‌ترین اهداف خود جای داد. در راه این حرکت مقدس سازمان‌ها و نهادهای مختلفی در جمهوری اسلامی ایران به سازماندهی فعالیت‌ها در خارج از کشور پرداختند. با گسترش این فعالیت‌ها مسئولان فرهنگی کشور، برای اعمال سیاست‌ها و برنامه‌های واحد و منسجم، طراحی ایجاد سازمانی را در دستور کار خود قرار دادند که در سال ۱۳۷۴ با نام سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی پا به عرصه فعالیت‌های فرهنگی خارج از کشور گذاشت. اولین بار فکر تشکیل سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی با طرح ادغام بخش‌های فرهنگی و تبلیغی نهادها و مؤسسات دولتی و عمومی فعال در خارج از کشور مطرح شد و پس از تدوین اساسنامه آن در شورایی متشکل از نخبگان و اندیشمندان فرهنگی و دینی و تصویب رهبر معظم انقلاب اسلامی عملاً کار خود را در قالب یک سازمان مستقل و در زمره سازمان‌های وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی آغاز کرد. در بیان میزان اهمیت سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی همین بس که گفته شود زیر نظر یک شورای عالی اداره می‌شود که در آن علاوه بر

شخصیت‌های مهم و برجسته فرهنگی، تنی چند از اعضای هیئت وزیران، از جمله وزیران امور خارجه، فرهنگ و ارشاد اسلامی و رئیس سازمان صدا و سیما عضویت دارند.

آزمون تشریحی

۱. بیمه مرکزی ایران و وظایف و اختیارات آن کدام است؟
۲. بخشی از وظایف سازمان توسعه تجارت ایران را بنویسید؟
۳. اهداف و وظایف اساسی سازمان ملی جوانان چیست؟
۴. حوزه اطلاع و خبررسانی در صدا و سیما را توضیح دهید؟
۵. اهداف وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی را توضیح دهید؟
۶. چه کسانی در شورای عالی سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی شرکت دارند؟
۷. نقش و وظایف گمرک را توضیح دهید؟
۸. اهداف بانک جهانی را ذکر نمایید؟
۹. مهم‌ترین اهداف سازمان حفاظت از محیط زیست کدام است؟
۱۰. اهداف و وظایف اتاق بازرگانی و صنایع و معادن چیست؟
۱۱. تعریف شورای همکاری گمرکی از گمرک چیست؟

آزمون تستی

۱. وزارت امور خارجه در زمان کدام پادشاه تأسیس گردید؟
الف) ناصرالدین شاه
ب) فتحعلی شاه
ج) محمدرضا شاه
د) محمدعلی شاه
۲. گمرک زیر نظر چه دستگاهی است؟
الف) وزارت بازرگانی
ب) وزارت امور خارجه
ج) وزارت امور اقتصادی و دارایی
د) ریاست جمهوری
۳. هدف اولیه از تأسیس بانک جهانی چه بود؟
الف) کمک به بازسازی و ترمیم کشورهای آسیب دیدن از جنگ جهانی دوم
ب) کمک به کشورهای توسعه‌یافته

- ج) سودآوری و انتفاع بیش از نرخ بهره بازار
د) ایجاد اشتغال در سطح بین‌المللی
۴. تأمین مالی خارجی اعم از اعطای وام و اعتبارات به سایر کشورها و یا استقراض از منابع بین‌المللی بر عهده چه دستگاهی است؟
الف) وزارت امور خارجه
ب) وزارت بازرگانی
ج) سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران
د) سازمان خصوصی‌سازی
۵. دفتر مرکزی بانک توسعه اسلامی در کدام کشور قرار دارد؟
الف) ایران
ب) مالزی
ج) مراکش
د) عربستان
۶. سازمان هواشناسی کشور زیر نظر کدام یک از موارد زیر قرار دارد؟
الف) سازمان جهانی هواشناسی
ب) وزارت راه و ترابری
ج) وزارت علوم، تحقیقات و نوآوری
د) وزارت کشور
۷. سازمان ثبت احوال کشور از مؤسسات مستقل کدام وزارتخانه می‌باشد؟
الف) وزارت امور اقتصادی و دارایی
ب) وزارت کار و امور اجتماعی
ج) وزارت کشور
د) وزارت تعاون
۸. رئیس صدا و سیما را چه کسی انتخاب می‌کند؟
الف) رهبر
ب) ریاست جمهوری
ج) مجلس شورای اسلامی
د) شورای سیاست‌گذاری
۹. روزنامه جام جم وابسته به چه دستگاهی است؟
الف) وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
ب) سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی
ج) مجلس شورای اسلامی
د) صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
۱۰. ستاد حوادث غیرمترقبه زیر نظر کدام ارگان فعالیت می‌کند؟
الف) شهرداری
ب) وزارت کشور
ج) سازمان هواشناسی
د) نیروی انتظامی

پاسخنامه آزمون تستی فصل سوم

- پاسخ سؤال یک: ب
- پاسخ سؤال دو: ج
- پاسخ سؤال سه: الف
- پاسخ سؤال چهار: ج
- پاسخ سؤال پنج: د
- پاسخ سؤال شش: ب
- پاسخ سؤال هفت: ج
- پاسخ سؤال هشت: الف
- پاسخ سؤال نه: د
- پاسخ سؤال ده: ب

فصل چهارم

سازمان‌های گردشگری بین‌المللی و رویدادها

اهداف کلی

آشنایی با سازمان‌های گردشگری بین‌المللی، رویدادها، نمایشگاه‌ها و نشریات در این زمینه.

هدف‌های رفتاری

دانشجو پس از مطالعه این فصل باید بتواند به سؤالات زیر پاسخ گوید:

۱. در رابطه با سازمان جهانی گردشگری و نقش آن توضیح دهد.
۲. در رابطه با سازمان توسعه و همکاری اقتصادی توضیح دهد.
۳. در رابطه با اهداف و فعالیت‌های یاتا توضیحاتی بدهد.
۴. مفاد منشور ایکائو را نام ببرد.
۵. اهداف فدراسیون جهانی راهنمایان را بگوید.
۶. در رابطه با ایکوم توضیح بدهد.
۷. سازمان همکاری اقتصادی اکو توضیح دهد.
۸. کشورهای گروه دی هشت و اعضای آن توضیح دهد.
۹. مزایای موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات در گردشگری را نام ببرد.
۱۰. برخی از نمایشگاه‌های بین‌المللی گردشگری مشهور در جهان را نام ببرد.

مقدمه

با توجه به اینکه اکثر تبادلات محصولات گردشگری در عرصه بین‌المللی صورت می‌گیرد و بیشتر کشورهای جهان در این گستره مشغول فعالیت اقتصادی هستند، ناگزیر باید سازمان‌ها و ادارت و اتحادیه‌هایی بدون اغراض سیاسی و صرفاً در جهت بهبود و توسعه این صنعت دست به کار شوند.

بنابراین بر حسب نوع فعالیت و حیطه‌های کاری سازمان‌های مرتبط با موضوع در کشورهای مختلف تشکیل شده است. این امر گام مهمی در جهت بسط و رونق صنعت گردشگری در دنیا به حساب می‌آید و کشورهای جهان و اعضا بنا بر مسئولیت و تعهدی که نسبت به این گونه سازمان‌ها حس می‌کنند، در تلاش هستند تا حداکثر همکاری را بنمایند. البته باید توجه نمود که حوزه دخالت این گونه سازمان‌های بین‌المللی در کشورها بسیار محدود بوده و بیشتر در حد توصیه می‌باشد، در واقع کشورهایی که در این زمینه حرفی برای گفتن دارند با تلاش و کوشش متخصصین داخلی خودشان بوده است و توسعه بومی و منطقه‌ای با الگوهای خاص کشورشان بوده است تا منجر به یک توسعه دائمی و پایدار شده است. با نگاهی به برنامه‌های توسعه‌ای گردشگری به این نتیجه می‌رسیم که الگوهای وارداتی و دیکته شده به ظاهر موفق بوده و بعد از گذشت چندین سال بازگشت به عقب آن مشاهده شده است. لذا توسعه و پیشرفت کشورها منوط به حفظ الگوهای ارزشی و فرهنگی بوده و در این صورت است که می‌توان به توسعه پایدار در کشورها دست یافت، کمک‌های فنی و مشاوره‌ای سازمان‌های بین‌المللی را باید با تبدیل آن به الگوهای داخلی مصرفی نمود و گرنه خود مانعی در جهت توسعه خواهند بود.

سازمان‌های گردشگری

سازمان‌های گردشگری در جست و جوی پیشبرد توسعه گردشگری ملی و بین‌المللی و موازنه سیاست‌های اقتصاد کلان در هر منطقه و هر بخش مربوط به گردشگری هستند. این سازمان‌ها از نظر ملی شامل بخش‌های عمومی و مؤسسه‌های حرفه‌ای (از جمله هتلها، آژانس‌های مسافرتی، شرکت‌های حمل و نقل و غیره)، و از نظر بین‌المللی شامل سازمان‌های دولتی و غیردولتی هستند (فرانسواولا، بیچریل، ۱۳۸۴: ۱۸۱).

در صنعت گردشگری به علت پیچیدگی‌ها و ظرافت‌ها، همچنین، سطوح گسترده‌ی ارائه‌ی خدمات و نگرش‌های مختلف و برداشت‌های متفاوت، سازمان‌های مختلفی ایفای نقش می‌کنند. هرکدام از این سازمان‌ها با توجه به رویکرد فعالیت خود، به عنوان دست اندرکاران صنعت گردشگری محسوب می‌شوند. بنابراین سازمان‌ها را با توجه به کارکرد و اهداف، می‌توان به گونه‌ای دسته‌بندی کرد. ساده‌ترین تقسیم‌بندی براساس اهداف، عبارتند از:

۱. **سازمان‌های دولتی یا عمومی**؛ این سازمان‌ها در واقع متولیان دولتی امور گردشگری هستند. گردشگری با توجه به طیف وسیعی که دارد، مستلزم قانون‌گذاری، اجرا، برنامه‌ریزی، استفاده از منابع عمومی، تنظیم قراردادها و... است. به همین سبب در سطح کلان، دولت‌ها هستند که بستر این گونه فعالیت‌ها را پی‌ریزی می‌کنند، با سایر دولت‌ها قرارداد همکاری می‌بندند و بالاخره توسعه‌ی اقتصادی کلان را برنامه‌ریزی می‌کنند. متولیان بخش عمومی، می‌توانند از یک وزیر تا مدیران کل یا نمایندگان آنها باشند.

۲. **سازمان‌های خصوصی**؛ این سازمان‌ها معمولاً با هدف مشخصی در صنعت گردشگری پا به عرصه می‌گذارند. آنها در این مسأله ذینفع هستند و سرمایه‌گذاری کرده‌اند. سازمان‌های خصوصی باید دائماً در تعامل با سازمان‌های دولتی باشند، آنها را یاری کنند و مشاور صدیقی باشند. بخش خصوصی نسبت به بخش عمومی می‌تواند عملکرد آزادانه‌تری اختیار کند. آنها معمولاً قوانین دست و پاگیر ادارات دولتی و را ندارند و به راحتی می‌توانند تجهیزات فنی وارد کنند یا آن را تغییر دهد. همچنین می‌توانند استانداردها را پیاده کنند و جدیدترین روش‌ها را در صنعت گردشگری وارد نمایند.

۳. **سازمان‌های منطقه‌ای**؛ این سازمان‌ها به اهداف مشترکی از جمله: تبلیغات و بازاریابی در یک محدوده‌ی جغرافیایی خاص پدید می‌آیند که معمولاً قلمرو جغرافیایی آنها به یکدیگر نزدیک است. امروزه پیچیدگی در اقتصاد گردشگری و مشتری‌محوری و همین‌طور اجرای برنامه‌ریزی‌های فراملی وجود این سازمان‌ها را اجتناب‌ناپذیر کرده است. همان‌طور که در بالا ذکر شد، تبلیغات و بازاریابی از مهم‌ترین اهداف این نوع سازمان‌ها محسوب می‌شود (قرخلو، ۱۳۸۶:۶۰).

سازمان جهانی گردشگری

مقر دائمی این سازمان در مادرید اسپانیا قرار دارد و هدف از تاسیس آن ترویج و توسعه گردشگری است.

سازمان جهانی گردشگری^۱ آژانسی ویژه در سازمان ملل متحد است که وظیفه هدایت صنعت گردشگری را بر عهده دارد. این سازمان به عنوان محل گفتگوی کشورها درباره سیاست‌ها و تجارب عملی آنها درباره دانش گردشگری است. سازمان جهانی گردشگری نقش مرکزی و مهمی در ترفیع وضعیت تعهد و توانایی‌های موجود کشورهای در حال توسعه در زمینه گردشگری دارد.

سازمان جهانی گردشگری همچنین به وسیله متقاعد کردن کشورهای عضو از طریق معرفی مقاصد توریست‌ها از سفر، حداکثر منفعت اقتصادی که گردشگری می‌تواند با خود به همراه بیاورد و تأثیرات اجتماعی و فرهنگی ناشی از توسعه گردشگر و در عین حال کاهش تأثیرات زیست‌محیطی و تأثیرات منفی اجتماعی آنها، برای اجرایی شدن دستورالعمل‌های جهانی اخلاق حرفه‌ای در گردشگری تلاش می‌کند (گی، ۱۳۸۲: ۳۷۸).

مهمترین برنامه‌های سازمان جهانی گردشگری

- جریان آزاد و بدون مانع گردشگری از یک کشور به کشوری دیگر و در داخل هر کشور.
- کمک به توسعه اقتصادی کشورها از طریق گسترش گردشگری.
- تقویت نقش گردشگری به عنوان یک عامل حیاتی در بازرگانی جهان.
- تأکید بر اثرات فرهنگی و اجتماعی گردشگری بر زندگی ملل.
- حمایت از منافع، حقوق و سازمان‌های گردشگری
- آگاهی و نظارت دائم در زمینه‌های حفاظت محیط زیست و بهبود روش زندگی.

این تنها سازمان بین‌المللی دولتی است که دارای مسئولیت‌هایی در سطح جهانی است و کلیه فعالیت‌های گردشگری را در برمی‌گیرد. این سازمان در توسعه گردشگری بین‌المللی نقش مهمی را بازی می‌کند. سازمان جهانی گردشگری جانشین اتحادیه بین‌المللی سازمان‌های رسمی گردشگری^۲ است. اتحادیه بین‌المللی سازمان‌های رسمی

گردشگری از سال ۱۹۴۶، به‌عنوان مؤسسه‌ای برای حدود صد سازمان گردشگری سازمان گردشگری ملی، فعالیت داشته است. سازمان جهانی گردشگری طی یک مجمع عمومی فوق العاده توسط اتحادیه و در سال ۱۹۷۵ در مکزیک برگزار شد، به‌وجود آمد. روش‌های اتخاذ شده در طول این جلسه تداوم فعالیت‌های بین‌المللی پایه گذاری شده از جانب اتحادیه را تحت نام جدید، یعنی سازمان جهانی گردشگری به رسمیت شناخت. بنابراین سازمان جهانی گردشگری سازمانی بین‌المللی دولتی با مسئولیت‌هایی در زمینه گردشگری است، که از طرف مجمع عمومی سازمان ملل متحد با این مشخصات به رسمیت شناخته شده است (فرانسواولا، بیچریل، ۱۳۸۴: ۱۸۲).

اهداف سازمان جهانی گردشگری

در ماده سوم مقررات این سازمان، هدف اصلی سازمان جهانی گردشگری، پیشبرد و توسعه گردشگری به منظور کمک به گسترش اقتصادی، درک بین‌المللی، صلح و خوشبختی و همچنین پیشبرد احترام جهانی و رعایت آزادی و حقوق اولیه بشری بدون تمایز، نژاد، جنسیت، زبان و مذهب است. برای دستیابی به چنین اهدافی، سازمان جهانی گردشگری متعهد است که کلیه اقدامات لازم را نسبت به کشورهای در حال توسعه انجام دهد (همان).

فعالیت‌های عمومی سازمان جهانی گردشگری

سازمان جهانی گردشگری دارای فعالیت‌های بسیاری است که کلیه زمینه‌های گردشگری بین‌المللی را پوشش می‌دهد.

مطالعات و آمار

مطالعات: در این رابطه هفت مطلب اصلی برای مطالعه وجود دارد؛ روند گردشگری بین‌المللی، بازارهای گردشگری، شرکت‌های گردشگری و تجهیزات، طرح و توسعه‌ی گردشگری، تحلیل اقتصادی و مالی، تأثیرات اجتماعی فعالیت گردشگری، ارائه گردشگری در خارج از کشور.

آمار

آمارهای منطقه‌ای و جهانی به‌طور منظم چاپ می‌شوند.

اطلاعات

نشریاتی به‌صورت منظم به چاپ می‌رسند که کلیه اطلاعات روز را ارائه می‌دهند، مانند روزنامه سازمان گردشگری بین‌الملل.

آموزش

کارگاه‌هایی در رابطه با تأمین مالی جهت برنامه‌های گردشگری، آموزش، بازاریابی محصولات گردشگری و بهبود ارضی ایجاد گردیده‌اند. سازمان جهانی گردشگری جلسات و همایش‌های مشترکی را با سایر سازمان‌های بین‌المللی مانند سازمان کار بین‌المللی و اجلاس محیط زیست سازمان ملل متحد ترتیب می‌دهد.

دستیاری فنی

سازمان، دستیاری فنی برای کشورهای در حال توسعه فراهم می‌کند که بودجه آن یا مستقیماً از طرف این کشورها و یا از طریق اعزام پروژه و تأمین بودجه آن به وسیله برنامه توسعه سازمان ملل متحد تأمین می‌شود.

مشاوره و تصمیم‌ها

سازمان سعی در تشویق مشاوره بین‌المللی بین بخش‌های مختلف خود (از جمله کمیسیون‌های منطقه‌ای) از طریق ارائه برنامه‌ها و فعالیت‌های ویژه برای کشورهای عضو دارد. بخش‌های سازمان جهانی گردشگری تصمیماتی را اتخاذ می‌کنند و توصیه‌هایی را برای کشورهای عضو ارائه می‌دهند که برای توسعه اجتماعی گردشگری آنها جنبه حیاتی دارند و از آن جمله می‌توان اظهار نامه مانیل^۱ (۱۹۸۰) و پیمان آکاپولکو^۲ (۱۹۸۲) را ذکر نمود (همان: ۱۸۳).

1. Manila
2. Acapulco

ساختار تشکیلاتی سازمان جهانی گردشگری

مجمع عمومی: بالاترین رکن سازمان است و جلسات آن سالانه تشکیل می‌شود.

• شورای اجرایی: مسئول بررسی فعالیت‌ها و بودجه و سایر موضوعات مهم سازمان می‌باشد که جلسات آن سالی دوبار تشکیل می‌شود.

• کمیسیون‌های منطقه‌ای: کشورهای عضو توسط مجمع عمومی به شش منطقه آفریقا، آمریکا، شرق آسیا و اقیانوسیه، اروپا، خاورمیانه و جنوب آسیا تقسیم شده‌اند، اجلاس این کمیسیونها به صورت سالیانه برگزار می‌گردد.

انواع عضویت در سازمان جهانی گردشگری

اعضای کامل: شامل دولت‌هایی که دارای استقلال و حق حاکمیت هستند.

• اعضای وابسته: شامل تشکیلات بین‌المللی، بین‌الدولی و غیردولتی با علایق ویژه گردشگری.

• اعضای پیوسته: دولت‌هایی که در زمینه امور خارجی خود دارای استقلال نیستند.

ایران از سال ۱۳۴۲ ابتدا به عضویت اتحادیه بین‌المللی سازمان‌های رسمی مسافرتی و سپس در سال ۱۳۵۴ به عضویت کامل سازمان جهانی گردشگری درآمد است.

سازمان توسعه و همکاری اقتصادی

سازمان توسعه و همکاری اقتصادی^۱ در سال ۱۹۶۱، به وسیله ایالات متحده آمریکا، کانادا و هجده کشور اروپایی تشکیل شد دفتر مرکزی سازمان در پاریس قرار دارد. هدف اصلی آن کمک به کشورها برای تدوین رویه‌ها و سیاست‌های محلی است، به گونه‌ای که با روند حاکم بر اقتصاد جهان سازگار باشد و موجب رونق اقتصادی کشور، در چارچوب اقتصاد جهانی شود. این سازمان بر سیاست‌های دولت‌ها و شیوه‌های تعاملی کشورها تأکید دارد. این سیاست‌ها توسعه‌ای صرفاً مربوط به

1. Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)

گردشگری نبوده بلکه توسعه اقتصادی را مد نظر دارد (گی، ۱۳۸۲: ۳۷۸).

مقر این سازمان در پاریس می‌باشد، و چشم‌اندازی را برای کشوری‌هایی که به صورت منسجم و متحد با یکدیگر در راستای توسعه بخش‌های اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی فعالیت می‌کنند طراحی می‌کند. این سازمان داده‌های تحقیقاتی جهانی را بررسی و پیش‌بینی‌های توانمندی و پایداری نقاط قوت سیستم‌های تجاری، توسعه خدمات مالی و سرمایه‌گذاری‌های بین‌کشورها و بهترین راه ارتقای آن را فراهم می‌کند. شروع به کار این سازمان به جنگ جهانی دوم باز می‌گردد و در راستای طرح مارشال^۱ بوده است. بیش از سی عضو ثابت و هفتاد عضو مشارکتی در اقتصاد جهانی دارد. اهداف سازمان به شرح زیر است:

- دستیابی به توسعه و اشتغال و رشد اقتصادی، افزایش استانداردهای زندگی کشورهای عضو تا تثبیت مالی و افزایش توسعه اقتصاد جهانی؛
- کمک به توسعه اقتصادی کشورهای عضو و دیگر کشورها در فرایند توسعه اقتصادی؛

• توسعه رشد چند جانبه تجارت جهانی براساس پایه‌های سالم.

کمیته گردشگری سازمان همکاریهای اقتصادی و توسعه در سطح دفتر اجرایی نقش رهبری برای شناسایی و کاهش موانع برای مسافرت‌های افراد کشورهای عضو را دارا می‌باشد. پیشنهادهای نیز در خصوص مدارک مسافرت و دیگر تشریفات در جهت تسهیل گردشگری به عمل آورده است. (Edgell&others,2006:146)

جامعه بین‌المللی حمل و نقل هوایی^۲ (یاتا)

یاتا انجمن بین‌المللی حمل و نقل هوایی، سازمانی است بین‌المللی، متشکل از بسیاری از شرکت‌های هوایی که پس از جنگ جهانی دوم و در سال ۱۹۴۵ در شهر هاوانا بنیان نهاده شد تا به حل مسائلی که در اثر گسترش سریع حمل و نقل هوایی به وجود آمده بود پردازد. این انجمن جایگزین اتحادیه ترافیک هوایی گردید که بعد از جنگ

1. Marshall Plan

۲. پروژه سیاست خارجی ایالات متحده آمریکا پس از جنگ جهانی دوم است، این طرح به بسیاری از کشورهای اروپای غربی کمک کرد تا اقتصاد خود را پس از جنگ بازسازی کنند.

2. International Air Transport Association

جهانی اول در سال ۱۹۱۹ در شهر لاهه جهت حمل و نقل هوایی منظم بنیان‌گذاری گردیده بود. یاتا به منزله پارلمان و شخصیت جمعی بیش از صد و ده شرکت‌های هوایی و نماینده آن‌ها در سازمان‌های بین‌المللی می‌باشد. یاتا انجمنی است غیردولتی، بین‌المللی، غیرانحصاری و غیرسیاسی با هدفی معلوم و امکان عضویت دلخواه در آن. یاتا در اموری نظیر: استاندارد کردن قیمت‌ها، بلیت‌ها، بارنامه‌ها و غیره فعالیت دارد. اهداف این سازمان عمدتاً تشویق و ترویج حمل و نقل هوایی ایمن، منظم و اقتصادی می‌باشد. یاتا در اموری نظیر: استاندارد کردن قیمت‌ها، بلیت‌ها، بارنامه‌ها و... فعالیت دارد در سال ۱۹۵۵. تعداد اعضای آن دویست و سی عضو بوده است. انجمن آمریکایی حمل و نقل هوایی (اتا)^۱ و انجمن اروپایی حمل و نقل هوایی (ایتا)^۲ این انجمن‌ها زیرمجموعه‌های قاره‌ای یاتا هستند و مقرآن‌ها نیز در مقر یاتا در شهر مونترال می‌باشد.

هدف‌های این اتحادیه به شرح ذیل می‌باشد:

- ایمن نمودن و بی‌خطر نمودن پروازها.
- معرفی و شناساندن اهمیت یک سیستم سالم حمل و نقل هوایی در امر توسعه‌ی اقتصادی و اجتماعی در سطح جهانی.
- کمک کردن به صنعت هوایی در دستیابی به سطح معقول از سودآوری.
- ارائه خدمات ارزنده و با کیفیت برای تأمین نیازهای مشتریان.
- جمع‌آوری آمار و اطلاعات درباره تصادف یا رویدادهای هوایی.
- ارائه استانداردها و رویه‌هایی برای هر چه ساده‌تر کردن عملیات حمل و نقل هوایی در سطح بین‌الملل.
- شناسایی و حل مسئله‌هایی که در این صنعت مطرح می‌شوند و حمایت از شرکت‌هایی که در این صنعت فعال هستند.
- تأیید دفاتر خدمات مسافرتی و ارائه مقرراتی به آنها برای فروش بلیت هوایی، در سطح جهان.

اعضا یاتا

اعضاء یاتا شرکت‌های هواپیمایی هستند که دارای پروازهای منظم برنامه‌های خارجی بوده و دولت آنها عضو ایکائو باشد که این اعضاء پس از عضویت به دو گروه اعضای فعال^۱ و اعضای وابسته^۲ تقسیم می‌شوند که هر دو گروه در جلسات یاتا شرکت می‌کنند ولی فقط اعضای فعال حق رأی دارند.

کمیته‌های یاتا

یاتا برای انجام فعالیت‌های خود بین کمیته‌های مختلف تقسیم کار نموده است که این کمیته‌ها عبارتند از:

کمیته مالی

انجام امور مربوط به حسابداری و تصفیه حساب بین شرکت‌های هوایی در رابطه با تجارت فی مابین آنها را عهده‌دار می‌باشد. همچنین مسائل شرکت‌های هوایی در رابطه با ارز و مبادله آن مالیات و مطالبات، بیمه و آمار به این کمیته مربوط می‌شود.

کمیته فنی

همکاری شرکت‌های هوایی در زمینه‌های عملیاتی و فنی از طریق کمیته فنی یاتا امکان‌پذیر می‌گردد. فعالیت فنی یاتا مبتنی بر تبادل اطلاعات و تجارب بین شرکت‌های هوایی می‌باشد.

کمیته حقوقی

با موارد و مسائل حقوقی که به نحوی به حمل و نقل بین‌المللی ارتباط پیدا می‌کند سر و کار دارد. همچنین تدوین نظریات شرکت‌های هوایی در رابطه با مسائلی نظیر مسئولیت و تعهدات شرکت‌های هوایی در قبال یکدیگر و مسافران بخشی از وظایف این کمیته می‌باشد. مقر اصلی یاتا در مونترال کانادا می‌باشد و مرکز کمیته مالی یاتا در

1. Active member
2. Associate member

ژنو بوده و از قسمت‌های مهم آن اداره مفاصا حساب^۱ یا تانامی باشد که شرکت‌های هواپیمایی درآمدهای حاصل از مسیرهای اینترلاین خود را از طریق آن تصفیه می‌کنند.

اتحادیه بین‌المللی گردشگری^۲

در سال ۱۸۸۳ انجمنی با نام انجمن گردشگری تأسیس شده و به دنبال آن استفاده از واژه گردشگری در انجمن گردشگری نروژ نیز صورت گرفت که در سال ۱۸۶۸ رسماً شروع به فعالیت نمود. متعاقب آن انجمن‌های مشابهی در کشورهای سوئد، فنلاند و دانمارک تأسیس گردید و سایر کشورهای اروپایی دیگر نیز در دهه ۱۸۹۰ مراکزی را به‌عنوان کانون گردشگری معرفی نمودند از قبیل: کانون گردشگری فرانسه (۱۸۹۰) کانون گردشگری ایتالیا (۱۸۹۴) کانون گردشگری بلژیک (۱۸۹۵)، سوئیس و لوکزامبورگ.

با توسعه و ازدیاد کانون‌های گردشگری و اتومبیلرانی، در سال ۱۹۸۶ ایده پیدایش اتحادیه بین‌المللی و پیروی از خط‌مشی کلی و عمومی اکثر انجمن‌ها به اصول و قوانین پیشنهاد شده از سوی بعضی کشورها، شکل گرفت.

اتحادیه بین‌المللی گردشگری همکاری تنگاتنگی با سازمان‌ها و آژانس‌های بین‌المللی برقرار نمود و با سازمان‌های جدید التأسیس مانند فدراسیون بین‌المللی جاده‌ای^۳ با برقراری روابط نزدیک باعث تسهیل در مسافرت‌های زمینی و هوایی شد. گذشته از پیدایش و ساخت خودرو، ماشین بخار، کشتی و هواپیما، از مهمترین عواملی که در توسعه صنعت گردشگری مؤثر واقع شد، اجرای قانون پنج روز کار در هفته بود که سبب ترغیب مردم به سفرهای کوتاه شد. اتحادیه بین‌المللی گردشگری در جهت بهبود شرایط در زمینه گردشگری با کشورهای مختلف در طول دوران‌های گذشته، فعالیت عمده‌ای را برای تسهیل سفر مسافران داشته است. باید گفت که مهمترین راه حل مشکلات عمده‌ای که در گردشگری وجود دارد و یا به وجود می‌آید تنها در سایه همکاری و همیاری کشورهای عضو با یکدیگر میسر می‌باشد.

اتحادیه بین‌المللی گردشگری با داشتن بیش از صد و پانزده سال تجربه به‌عنوان

1. Clearing house

2. Alliance Internationale de Tourisme(AIT)

3. International Road Federation (IRF)

سازمانی فعال و خدمتگزار به گردشگران و مسافران، همچنان بر مسافرت‌های ساده افراد و آزادی عمل آنها تأکید می‌نماید و به آن احترام می‌گذارد (وبگاه کانون اتومبیل‌رانی و گردشگری، ۱۳۸۷).

سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری ایکائو^۱

سازمانی است که برای پروازهای بین‌المللی استانداردهای هوانوردی تعیین می‌کند. در سال ۱۹۴۴ به وسیله پنجاه دو کشور تشکیل شد، تعداد اعضای این سازمان در سال ۱۹۹۶ به ۱۸۰ کشور رسید. ایکائو در ضمن تنظیم و امضا پیمان حمل و نقل هوایی مرسوم به پیمان شیکاگو تشکیل گردید. اما موجودیت آن به طور رسمی در سال ۱۹۴۷ اتفاق افتاد. دولت ایران نیز در سال ۱۳۲۷ هجری شمسی رسماً به پیمان شیکاگو و در نتیجه به ایکائو پیوست براساس توافق مقرر سازمان در مونترال کانادا می‌باشد. اما به‌طور موقت می‌تواند به محل دیگری منتقل شود.

● هدف سازمان این است که هوانوردی بین‌المللی باید به شیوه‌های منظم و بدون خطر انجام شود و خدمات مربوط به حمل و نقل هوایی براساس اصول برابری، از نظر دستیابی به فرصت‌ها انجام گیرد و پروازها، ایمن، اقتصادی و به صرفه باشد. از فعالیت‌های سازمان می‌توان به موارد زیر اشاره کرد (گی، ۱۳۸۲:۳۷۸):

● ارائه استانداردهای بین‌المللی، توصیه روش‌ها و رویه‌هایی در مورد جنبه‌های فنی پرواز.

● ایجاد سیستم ماهواره‌ای برای انجام ارتباطات آینده، هوانوردی، کنترل ترافیک هوایی، با توجه به نیازهای هواپیمایی.

● برنامه‌ریزی برای منطقه مشخص.

● ساده‌تر کردن مسافرت‌های هوایی از طریق کاهش دادن امور رسمی و حذف موانع.

● دادن توصیه و کمک به کشورها برای برنامه‌ریزی در زمینه‌ی ایمن نمودن سیستم پرواز به‌گونه‌ای که از نظر اقتصادی به صرفه باشد.

● جمع‌آوری داده‌ها در مورد تصادفات هوایی.

- توسعه هواپیمایی کشوری در کشورهای در حال توسعه.
- در نظر گرفتن تسهیلاتی برای پذیرفتن روش‌هایی برای اجرای مقررات و قوانین هواپیمایی و کمک در امر پذیرفتن این روش‌ها.

منشور ایکائو

پیمان شیکاگو در نود و شش ماده تدوین شده و در آن، بر اصول کلی حقوق بین‌المللی و هوانوردی از جمله اصل حاکمیت دولت‌ها بر قلمرو و تابعیت هواپیما تاکید دارد. سازمان ایکائو، منشوری دارد که شامل این مفاد است:

- اطمینان از رشد منظم و ایمن هواپیمایی کشوری بین‌المللی در سراسر جهان.
- تشویق صنعت و طراحی هواپیما برای مقاصد صلح‌جویانه.
- ترغیب توسعه خطوط هوایی، فرودگاه‌ها و تسهیلات هوانوردی برای هواپیمایی کشوری بین‌المللی.
- پاسخ به نیاز مردم جهان به حمل و نقل هوایی ایمن، منظم، کارا و به‌صرفه.
- جلوگیری از تضییع اقتصادی ناشی از رقابت مضر.
- حفظ حقوق دولت‌های عضو و تامین فرصت مساوی برای اعضا برای برقراری سرویس هوایی بین‌المللی.
- از بین بردن تبعیض میان کشورهای عضو.
- افزایش ایمنی پروازها در ناوبری بین‌المللی.
- ارتقای عمومی همه ابعاد هوانوردی.
- و به‌طور کلی تعمیم و توسعه کلیه امور پشتیبانی هواپیمایی کشوری و بین‌المللی.

اتحادیه بین‌المللی هتل‌ها و رستوران‌ها^۱

این اتحادیه تنها سازمان تجاری در سطح جهان است که نمایندگی صنعت میهمانداری و میهمان‌نوازی را بر عهده دارد و مورد تأیید رسمی سازمان ملل متحد می‌باشد. این اتحادیه که در دهه ی ۱۹۶۰ میلادی تأسیس شده است، نماینده فعالین صنعت هتلداری و رستوران‌داری در مذاکره با طرف‌های بین‌المللی محسوب می‌شود. اعضای این

اتحادیه شامل اتحادیه‌های ملی رستوران‌ها و هتل‌ها از یکصد کشور در سراسر جهان هستند. در این مجموعه هتلها و رستوران‌های زنجیره‌ای بین‌المللی نیز جای دارند. همچنین اتحادیه اعضای وابسته هم می‌پذیرد که می‌تواند شامل هتلها و رستوران‌های مستقل و یا زنجیره‌ای باشند. گروه‌های ذینفع دیگر نظیر عرضه‌کنندگان خدمات به این صنعت مثل مؤسسات آموزشی، شرکت‌های مشاوره‌ای و سایر اتحادیه‌ها نیز می‌توانند به این اتحادیه بپیوندند. آنچه این اتحادیه انجام می‌دهد را می‌توان به قرار زیر برشمرد (رنجبریان، زاهدی، ۲۰۰۱: ۱۳۸۴):

- نظارت بر مسائلی که از سوی سازمان‌های بین‌المللی متولی صنعت گردشگری مطرح می‌شوند،
- محافظت از منافع اعضاء در مقابل سیاست‌گذاری‌های دولتی،
- مذاکره و تشریک مساعی در مقابل رفتارهای زیانبار به منظور کنترل صنعت،
- ایجاد یک شورای حل اختلاف بین‌المللی برای موضع‌گیری در حفاظت از منافع اعضاء و ارائه طریق در برخورد با مشکلات،
- جذب دیدگاه‌های اعضاء و بررسی پیشنهادات آنها،
- تهیه و تدارک برنامه‌هایی به منظور خدمت‌رسانی در صنعت،
- تهیه یک پایگاه اختصاصی جهت اطلاع‌رسانی به اعضاء،
- طراحی شوراهای اطلاع‌رسانی و برگزاری کنگره‌های سالیانه.

شورای گردشگری و مسافرت جهانی^۱

این شورا تنها ساختار بخش خصوصی در سطح جهانی برای صنعت گردشگری می‌باشد. و بیش از صد شرکت پیشرو در این زمینه عضو آن هستند. در سال ۱۹۹۱ به وسیله گروهی از شرکت‌های اجرایی تشکیل شد. این شورا از مدیران اجرایی شرکت‌های بزرگ بین‌المللی، که در زمینه هواپیمایی، هتل، حمل و نقل و آژانس‌های مسافرتی فعالیت می‌کنند، تشکیل می‌شود. (Edgell&others,2006:145)

بعضی از اهداف شورا به شرح زیر می‌باشد:

- شناساندن ارزش و اهمیت صنعت گردشگری.

• حذف یا از میان برداشتن هر نوع سد یا مانع مانند محدودیت‌های تجاری و قراردادهایی که بین شرکت‌های هواپیمایی بسته می‌شود، که در مسیر رشد صنعت گردشگری قرار می‌گیرد.

- حمایت از سرمایه‌گذاری‌های سنگین صنعت گردشگری
- ارتقاء اهمیت اقتصادی گردشگری به‌عنوان بزرگترین صنعت دنیا
- الگوی منسجم صنعت گردشگری به‌عنوان روابط بین‌المللی

شورای بین‌المللی موزه‌ها^۱ (ایکوم)

این شورا که مسئولیت سیاست‌گذاری و تدوین راهکارهای اجرایی برای فعالیت و همکاری بین موزه‌ها در سطح جهان را عهده‌دار است، در سال ۱۹۵۱ همزمان با تأسیس آن، نخستین تعریف خود را از موزه ارائه داد. لیکن این تعریف در طول پنج دهه اخیر تحولات چشمگیری یافته است که ناشی از دگرگونی و تغییر جایگاه موزه در بافت اجتماعی و نگرش فرهنگی مردم دنیاست.

هیئت‌های متشکله ایکوم

۱. **کمیته‌های ملی:** کمیته‌های ملی عمده‌ترین ابزارهای ارتباط بین دبیرخانه ایکوم و اعضای آن است. هر کمیته ملی در کشور خودش مدیریت منافع ایکوم را تأمین می‌کند، نماینده منافع اعضای خود در ایکوم است به اجرای برنامه‌های ایکوم کمک می‌کند. فهرست کمیته‌های ملی در خبرنامه ایکوم منتشر می‌شود.

۲. **سازمان‌های منطقه‌ای:** اهداف هر سازمان منطقه ایکوم عبارتند از: فراهم ساختن میدانی برای مبادله اطلاعات و همکاری بین کمیته‌های ملی، موزه‌ها و کارورزان حرفه‌ای موزه در منطقه خود، کمیته‌های ملی می‌توانند به سازمان منطقه‌ای منطقه خود بپیوندند. فهرست سازمان‌های منطقه‌ای در خبرنامه ایکوم منتشر می‌شود.

۳. **کمیته‌ای بین‌المللی:** ایکوم اهداف عمده خود را از طریق کمیته‌های بین‌المللی عملی می‌سازد. این اهداف عبارتند از مبادله اطلاعات علمی در سطح بین‌المللی، تدوین

استانداردهای حرفه‌ای، تصویب مقررات و توصیه‌ها و تحقق طرح‌های مشترک، کمیته‌های بین‌المللی، که از اعضای ایکوم علاقمند به عضویت ایکوم تشکیل می‌شوند، هیئت‌های منحصراً حرفه‌ای هستند. فهرست کمیته‌های بین‌المللی در خبرنامه ایکوم منتشر می‌شود.

۴. **سازمان‌های تابعه:** هر سازمان بین‌المللی که دست کم دو سوم اعضای آن را کارورزان حرفه‌ای موزه تشکیل می‌دهند، می‌تواند به یک سازمان تابع ایکوم مبدل شود. این سازمان‌ها، اگر چه هیئت‌هایی مستقل باقی می‌مانند، می‌توانند در بعضی طرح‌ها با ایکوم همکاری کنند. این امر به سازمان‌های تابع اجازه می‌دهد که از شبکه گسترده متخصصان حرفه‌ای ایکوم بهره‌مند شوند و نیز به گسترش آن کمک کنند. فهرست سازمان‌های تابعه در خبرنامه ایکوم منتشر می‌شود (وبگاه گردشگری خراسان رضوی، آبان ۱۳۸۷).

شورای بین‌المللی موزه‌ها (ایکوم) سازمان بین‌المللی غیردولتی موزه‌ها و کارگزاران حرفه‌ای موزه‌هاست، که برای ترویج منافع موزه‌شناسی و دیگر رشته‌های وابسته به اداره و فعالیت‌های موزه‌ها ایجاد شده است. ایکوم از اعضای خود، که به‌طور مشترک در جوف کمیته‌های ملی و بین‌المللی فعالیت می‌کنند، و همچنین سازمان‌های تابعه و منطقه‌ای تشکیل شده است و توسط دبیرخانه خود پشتیبانی می‌شود. مقر و دبیرخانه ایکوم در محلی که توسط مجمع عمومی، با تأیید یونسکو، تعیین گردیده واقع شده است. ایکوم اقدامات لازم و در خور برای بهره‌مندی از امتیازها و فواید فراهم در قوانین کشوری که مقر و دبیرخانه آن در آن واقع‌اند به عمل می‌آورد. مقرایکوم در پاریس می‌باشد و در ایران تحت عنوان کمیته ملی ایکوم ایران فعالیت می‌کند.

در سال ۱۹۹۴ در شیکاگو شکل گرفت. این سازمان به منظور تعیین موافقت‌های فنی برای ایمنی خطوط هوایی تشکیل شد. وظایف آن شامل: استاندارد کردن تجهیزات، آموزش، ارتباطات، امنیت و به‌طور کلی این سازمان برای ایجاد همکاری بین کشورهای جهان در امر حمل و نقل هوایی و همچنین مبادله خطوط هوایی بین کشورهای مختلف به وجود آمده است. در حال حاضر مقر این سازمان در شهر مونترال کانادا بوده و صد و هشتاد و دو کشور عضو آن هستند (همان).

فدراسیون جهانی راهنمایان گردشگری^۱

از سال ۱۹۸۷ شروع به فعالیت نموده است و بیش از هشتاد و هشت هزار راهنمای گردشگری از سراسر جهان در عضویت آن هستند. این اتحادیه سعی دارد به صورت حرفه‌ای در جهت ارتقا و رشد این صنعت تلاش نماید. هدف اصلی اتحادیه ارتقای بازار و اطمینان راهنمایان تور از این موضوع است که آنان سفیران منطقه هستند. این اتحادیه به حمایت از راهنمایان محلی در جهت ارائه خدمات حرفه‌ای تأکید دارد. و فعالیت خود را در جهت عضوگیری از سراسر جهان ادامه می‌دهد. زبان رسمی فدراسیون انگلیسی می‌باشد. بخش اجرایی و برون مرزی دارای زبان‌های: انگلیسی، فرانسوی، اسپانیایی، ایتالیایی، آلمانی، روسی، یونانی، چینی، ارمنی، و ترکی نیز می‌باشد. آرم و نشان فدراسیون دستان گشاده دوستی و راهنمایی در سراسر جهان است (وبگاه فدراسیون جهانی راهنمایان گردشگری، ۱۳۸۷).

اهداف

فدراسیون جهانی راهنمایان متعهد می‌شود:

- برقراری تماس با راهنمایان عضو، افراد، و مؤسسات آموزشی در سرتاسر جهان در جهت تقویت مناسبات حرفه‌ای؛
- ارائه راهنمایی‌های حرفه‌ای به صورت بین‌المللی و ارتقا و حمایت از علایق و درخواست‌ها؛
- افزایش تصورات و بینش‌های حرفه‌ای و استفاده از راهنمایان محلی در تمامی مناطق؛
- ارتقای کدهای جهانی اخلاق و مهارت‌ها؛
- افزایش، تشویق و برقراری بالاترین استانداردهای حرفه‌ای؛
- توسعه آموزش‌های بین‌المللی و بهبود کیفیت راهنمایان از طریق آموزش و تحصیلات؛
- تسهیل تبادل اطلاعات بین اعضاء؛

اتحادیه جهانی آموزش حرفه‌ای گردشگری^۱

این اتحادیه در سال ۱۹۶۹ با هدف پرورش نیروی متخصص برای صنعت گردشگری بنا نهاده شد و مقر آن در شهر نیس فرانسه است. اتحادیه به منظور تحقق این هدف؛ ترویج مجموعه‌ای از تخصص‌ها، قانون‌گذاری و یکسان‌سازی سیاست‌ها و تدوین برنامه‌های آموزشی درباره گردشگری در سطح جهانی را بر عهده گرفته است. این نهاد را باید به‌عنوان مجمعی از دانشگاه‌ها، مراکز آموزشی، مدارس رسمی و غیررسمی، نهادهای دولتی و غیردولتی مرتبط با گردشگری، بنگاه‌های فعال در صنعت گردشگری، میهمان‌داری و گذراندن اوقات فراغت دانست. اتحادیه وظیفه تعامل و هم‌فکری با سایر نهادهای بین‌المللی فعال در عرصه‌ی صنعت گردشگری را بر عهده دارد و در پی حمایت ایشان در زمینه آموزشی و انتشار مطالب مربوط است. اتحادیه همچنین برگزارکننده دوره‌های آموزشی و کنفرانس‌های علمی در زمینه فعالیت‌های خویش است (رنجیریان، زاهدی، ۱۳۸۴: ۲۰۱).

اتحادیه بین‌المللی دفاتر خدمات مسافرتی^۲

این فدراسیون در سال ۱۹۶۶ در شهر رم ایتالیا بنا نهاده شد. فدراسیون حاصل ادغام دو سازمان بزرگ فعال یکی در زمینه دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری^۳ و دیگری در زمینه خدمات تورگردانان می‌باشد. این مجموعه سازمانی غیرانتفاعی در ابعاد بین‌المللی است که بیش از یکصد اتحادیه ملی از سراسر جهان را در برمی‌گیرد. کنفدراسیون^۴ را باید عامل قانون‌گذاری در زیر بخش عملکرد تورگردانان و دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری دانست. همچنین فدراسیون به عنوان سخنگو و نماینده فعالین این حرفه‌ها در مذاکره با طرف‌های مسئول در حمل و نقل بین‌المللی نظیر یاتا و نیز اتحادیه بین‌المللی هتل‌ها و رستوران‌ها، اتحادیه بین‌المللی راه‌آهن‌ها و نظایر آن عمل می‌کند. مأموریت کنفدراسیون حفاظت از منافع بنگاه‌های تورگردان و دفاتر خدمات مسافرتی در مقابل عملکرد دولت‌ها، سایر فعالین و عرضه‌کنندگان خدمات در بخش

1. World Association for Professional Training in Tourism (WAPTT)

2. United Federation of Travel Agents' Associations (UFTAA)

3. The Fédération internationale des associations vexillologiques (FIAV)

4. Confederation

سفر در بعد بین‌المللی می‌باشد. به منظور تحقق مأموریت، این سازمان وظایف زیر را تقبل نموده است (همان: ۱۹۹):

- متحد ساختن اتحادیه‌های ملی دفاتر خدمات مسافرتی و تقویت منافع جهانی اعضا؛
- معرفی فعالیت‌های مختلف دفاتر خدمات مسافرتی نزد دستگاه‌های دولتی و عرضه‌کنندگان خدمات؛
- اقدامات در جهت پذیرش تدابیری که منجر به سهولت برای مصرف‌کننده و ارائه خدمات به اعضا کنفدراسیون می‌گردد؛
- ایفای نقش به‌عنوان یک مرکز اطلاع‌رسانی و تحقیقات برای استفاده اعضا و ارائه اطلاعاتی برای توسعه فنی خدمات اعضا؛
- برگزاری کنفرانس بین‌المللی دفاتر خدمات مسافرتی و دیگر گروه‌های مربوط به تبادل دانش فنی و اطلاعات.

سازمان بین‌المللی حمل و نقل و دریانوردی^۱

وظیفه و مسئولیت این سازمان در رابطه با حمل و نقل و دریانوردی می‌باشد که سازمان بنادر و کشتیرانی زیرگروه آن می‌باشد. سازمان بنادر و کشتیرانی در کشور، نماینده سازمان مذکور بوده و مسئولیت آن برنامه‌ریزی در جهت ایجاد آبراه‌های بهتر برای کشتیرانی و ساخت و ساز برای بنادر کشور می‌باشد.

سازمان همکاری اقتصادی اکو^۲

اکو یک سازمان منطقه‌ای دولتی محسوب می‌گردد که در سال ۱۹۸۵ از سوی ایران، پاکستان و ترکیه با هدف پیشبرد همکاری‌های اقتصادی، فنی و فرهنگی میان کشورهای عضو تأسیس گردید. اکو در واقع جانشین سازمان همکاری منطقه‌ای برای توسعه می‌باشد که از سال ۱۹۶۴ تا ۱۹۷۹ موجودیت داشت.

در سال ۱۹۹۲، سازمان هفت عضو کشور جدید را به عضویت پذیرفت که

1. International marine Organization (IMO)
2. Economic Cooperation Organization (ECO)

عبارتند از: افغانستان، آذربایجان، قزاقستان، قرقیزستان، تاجیکستان، ترکمنستان و ازبکستان.

منطقه اکو از دورنمای روشن تجاری برخوردار است. علیرغم ترکیب جمعیتی جوان آن، اکو در قالب یک سازمان موفق و خوش آتیه منطقه‌ای توسعه یافته است. جایگاه بین‌المللی آن رشدی فزاینده دارد. با وجود این، سازمان با چالش‌هایی در خصوص اهداف خود روبرو است. از همه مهمتر، منطقه فاقد زیر ساختار و نهادهای مناسبی است که سازمان بتواند اهداف توسعه‌ای خود را دنبال و از منابع موجود منطقه‌ای حداکثر استفاده را نماید.

بیش از دوازده سال است که کشورهای عضو جهت تسریع در توسعه منطقه‌ای از طریق تلاش‌های مشترک خود همکاری می‌نمایند. در کنار پیوندهای نزدیک فرهنگی و تاریخی مشترک، کشورهای عضو توانسته‌اند تا از روابط موجود زیر ساختاری و تجاری امیدهای خود را به واقعیت‌های ملموسی تبدیل نمایند. اکو مبادرت به تعریف چندین پروژه براساس طرح‌های اولویت‌دار مبتنی بر همکاری نموده، که عبارتند از: انرژی - تجارت - حمل و نقل - کشاورزی و کنترل مواد مخدر.

فعالیت‌ها

فعالیت‌های اکو از طریق مدیران تحت نظارت دبیر کل و معاونین وی صورت می‌پذیرد بدین ترتیب که طرح‌ها و برنامه‌هایی را که دارای منافع متقابل در حوزه‌های زیر را داشته باشد مد نظر قرار می‌دهند:

- تجارت و سرمایه‌گذاری
- حمل و نقل و مخابرات
- انرژی، مواد معدنی و محیط زیست
- کشاورزی، صنعت و گردشگری
- منابع انسانی و توسعه پایدار
- پروژه آمار و پژوهش اقتصادی
- روابط بین‌الملل

اهداف

- توسعه اقتصادی پایدار کشورهای عضو
- حذف تدریجی موانع تجاری و پیشبرد تجارت بین منطقه‌ای
- نقش بزرگتر منطقه اکو در رشد تجارت جهانی، همگرایی تدریجی اقتصاد کشورهای عضو با اقتصاد جهانی
- توسعه حمل و نقل و پیوند زیربنای ارتباطی کشورهای عضو با یکدیگر و جهان خارج
- آزاد سازی اقتصادی و خصوصی سازی
- بسیج و بهره برداری از منابع مادی منطقه اکو
- استفاده موثر از توانمندی‌های کشاورزی و صنعتی منطقه اکو
- همکاری منطقه‌ای جهت کنترل مواد مخدر و حمایت اکولوژیکی و زیست محیطی و تقویت پیوندهای تاریخی و فرهنگی میان مردم منطقه
- همکاری سودمند متقابل با سازمان‌های منطقه‌ای و بین‌المللی.

کشورهای عضو سازمان اکو در یکی از حساس‌ترین مناطق جهان با میراث تاریخی و فرهنگی کم و بیش مشترک واقع شده‌اند و این استعداد را دارند که تبدیل به یکی از قطب‌های اقتصادی جهان شوند. نگاهی وسیع به جغرافیای جهان نشان می‌دهد، تجارت درون منطقه‌ای در اتحادیه‌های بزرگ جهانی رشد چشمگیری داشته است.

کشورهای عضو اکو در منطقه‌ای استراتژیک قرار گرفته‌اند که دارای منابع طبیعی فراوانی نظیر منابع عظیم نفت و گاز، مواد معدنی فلزی از جمله مس، طلا و ذخایر عظیمی از مواد معدنی غیرفلزی و از همه مهم‌تر نیروی انسانی یا به عبارتی سرمایه انسانی فراوان و جوان می‌باشد، کشورهای عضو اکو که از زمینه رشد بازار منطقه‌ای خوبی برخوردارند می‌تواند آینده توسعه صنعتی این کشورها را رقم بزند.

با وجود یک سازمان منطقه‌ای قدرتمند جابجایی سرمایه انسانی تسهیل می‌گردد، فرصت‌های اقتصادی در تولید صنعتی ایجاد می‌شود و سبب می‌گردد تا زمینه تولید و گسترش فعالیت‌های علمی در سطح منطقه‌ای شکل بگیرد. با شکل‌گیری سازمان‌ها و نهادهای منطقه‌ای زمینه‌های لازم برای بهره‌برداری بیشتر از منابع فراهم شده و به

تناسب آن بهره‌وری سرمایه افزایش خواهد یافت و نهایتاً در نتیجه توسعه صنعتی حاصل از آن، توسعه و رفاه اجتماعی بیشتری برای کشورهای عضو به وجود خواهد آمد.

ایران به عنوان بزرگترین تولیدکننده نفت و گاز در اکو و ترکیه به عنوان دروازه اکو به اروپا از مهم‌ترین مزیت‌های اکو در عرصه تعاملات منطقه‌ای و بین‌المللی به شمار می‌روند. به رغم همه این برگ‌های برنده، اکو تاکنون نتوانسته است به یک سازمان فعال در عرصه همکاری منطقه‌ای تبدیل شود.

کشورهای گروه دی هشت

گروه دی هشت^۱ یا گروه هشت کشورهای مسلمان در حال توسعه که اندونزی، ایران، بنگلادش، پاکستان، ترکیه، مالزی، مصر و نیجریه در آن عضویت دارند، از جمله پیمان‌های منطقه‌ای است که به منظور ایجاد روابط مستحکم اقتصادی بین کشورهای در حال توسعه اسلامی و تقویت نفوذ این کشورها در بازارهای جهانی و برقراری گفت‌وگو با هفت کشور صنعتی تشکیل گردیده است و پایه‌گذار آن نجم‌الدین اربکان نخست وزیر اسبق و اسلام‌گرای ترکیه است که با سفر به هشت کشور عضو در تیرماه سال ۱۳۷۵ زمینه تأسیس این گروه را فراهم نمود.

نخستین اجلاس سران دی هشت با حضور سه رئیس جمهور از جمله رئیس جمهور وقت ایران^۲، و چهار نخست وزیر و یک وزیر خارجه در سال ۱۳۷۶ در شهر استانبول ترکیه برگزار شد. البته این گروه حدود یک سال قبل از این تاریخ فعالیت‌های مقدماتی خود را آغاز کرده بود. گروه کشورهای موسوم به دی هشت در واقع از تشکیلات جانبی سازمان کنفرانس اسلامی است.

در بیانیه منتشر شده در اولین اجلاس سران اهداف اصلی دی هشت، چگونگی همکاری و همفکری اعضای گروه، ایجاد امکان عضویت سایر کشورهای در حال توسعه، برقراری رابطه با سایر سازمان‌های بین‌المللی به ویژه سازمان کنفرانس اسلامی و نحوه انتصاب مدیر اجرایی آن به تصویب رسید. چنانچه از این اعلامیه برمی‌آید

اهداف اصلی گروه دی هشت توسعه اقتصادی، اجتماعی، تقویت موقعیت کشورهای در حال توسعه در اقتصاد جهانی، ایجاد تنوع و موقعیت‌های جدید در روابط بازرگانی تقویت حضور در تصمیم‌سازی در سطح بین‌المللی و ارتقای سطح زندگی مردم در کشورهای عضو خواهد بود.

عضویت در این گروه برای دیگر کشورهای در حال توسعه که به اهداف و اصول آن پایبند باشند امکان‌پذیر است و همچنین عضویت در آن تأثیر در روابط دوجانبه یا چندجانبه کشورهای عضو با دیگر کشورها نداشته و مانعی نیز جهت عضویت آنان در سازمان‌های منطقه‌ای و بین‌المللی نیست.

براساس تصمیمات اجلاس سران این هشت کشور که در سال ۱۹۹۷ در ترکیه برگزار شد، سازمان مزبور دارای سه رکن اصلی زیر است:

- اجلاس سران

- شورای وزیران

- کمیته متشکل از کارشناسان ارشد هر کشور

اجلاس سران با شرکت رؤسای دولت‌های کشورهای عضو و شورای وزیران امور خارجه سالی یکبار و اجلاس کارشناسان ارشد دوبار در سال برگزار می‌شود. رئیس اجلاس سران تا برگزاری اجلاس بعدی ریاست را کماکان به عهده خواهد داشت. وزرای خارجه این هشت کشور نیز شورای وزیران و رکن سیاسی گروه را تشکیل می‌دهد و نشست سالانه آنان قبل از اجلاس سران برگزار می‌شود. همچنین کمیسیون مقام‌های ارشد متشکل از مقام‌های ارشد وزارت خارجه هشت کشور عضو است و رکن اجرایی گروه را تشکیل می‌دهند. دومین اجلاس سران در سال ۱۹۹۸ در داکار پایتخت بنگلادش برگزار شد.

در اعلامیه تصویب شده در اولین اجلاس سران، اهداف و انگیزه‌های این گروه تشریح شده است. این اعلامیه موارد متعدد همکاری را در برمی‌گیرد، ولی هدف اصلی همان توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورهای عضو است که برای نیل به این اهداف انجام همکاری‌هایی در زمینه صنعت، تجارت، حذف موانع تجاری، استفاده از توانمندی‌های هشت کشور برای اعتلای سهم آنان در تصمیم‌گیری‌های جهانی توسعه کشاورزی، فقرزدایی، توسعه ارتباطات و اطلاع‌رسانی، انتقال علوم و فناوری، مالیه،

بانکداری، انرژی، محیط زیست و غیره پیشنهاد شده است.

سازمان توسعه صنعتی سازمان ملل متحد^۱ (یونیدو)

یونیدو یا سازمان توسعه صنعتی سازمان ملل متحد در سال ۱۹۶۶ براساس قطعنامه مجمع عمومی سازمان ملل متحد تأسیس گردید. براساس قطعنامه یونیدو، هدف این سازمان، گسترش توسعه صنعتی در کشورهای عضو است. یونیدو فعالیت‌های خود را به دو صورت مستقل و هماهنگ‌کننده انجام می‌دهد. فعالیت‌های مستقل این سازمان شامل جمع‌آوری و ارسال اطلاعات مربوط به فناوری، سازمان‌دهی امور اداری، ارائه کمک‌های فنی و تعلیم نیروی انسانی است. یونیدو مرکز هماهنگ‌کننده فعالیت‌های صنعتی کشورهای عضو نیز هست و این فعالیت را بیشتر از طریق ارتباط و همکاری نزدیک با نهادهای اقتصادی منطقه‌ای انجام می‌دهد. مقر اصلی این سازمان بین‌المللی در شهر وین در اتریش قرار دارد.

موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات

موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات^۲، بخشی از روند مذاکرات اروگوئه در تجارت جهانی را بیان می‌کند. علل اصلی در پشت این توافق، آزاد نمودن مبادلات خدمات است که از موافقت‌نامه مربوط به آزاد سازی مبادلات کالا اتخاذ گردیده است. این موافقت‌نامه قراردادی چند جانبه است که هدف آن آزادسازی تجارت بین‌المللی در خدمات به عنوان وسیله‌ای برای پیشبرد رشد و توسعه اقتصادی کلیه اعضای آن است. این موافقت‌نامه به عنوان بخشی از مذاکرات تجاری چندجانبه محسوب می‌گردد، که علاوه بر استقرار مقررات جدید در خدمات، سعی در تغییر کامل نظام تجاری در موافقت‌نامه عمومی و تعرفه (گات) دارد.

موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات دارای مفاهیم بسیاری در گردشگری است، از جمله برای سیاست‌گذاران این رشته. این مطلب به صورت مشروح در گزارش ۱۹۹۴ تحت عنوان خدمات گردشگری و موافقت‌نامه تجارت و خدمات به‌وسیله

1. United Nations Industrial Development Organization (UNIDO)

2. General Agreement on Trade in Services (GATS)

کمیسیون از سازمان جهانی گردشگری، کمیسیون تجارت و توسعه سازمان ملل متحد و موافقت نامه عمومی تجارت و تعرفه، بیان گردیده است (فرانسواولا، بیچریل، ۱۳۸۴: ۱۸۴).

ارکان اصلی گردشگری در موافقت نامه عمومی تجارت و خدمات

گزارش‌های به دست آمده، خدمات گردشگری را به عنوان محصول یا بازده ناشی از فعالیت اقتصادی تعریف می‌کند؛ خواه به صورت انتفاعی یا غیرانتفاعی، که برای مصرف‌کنندگان واسطه یا نهایی گردشگری فراهم شده‌اند؛ به شرط آنکه ارزش این گونه فعالیت‌ها با معیارهای اقتصادی قابل اندازه‌گیری باشد. به طور کلی، گردشگری با سایر خدمات این تفاوت را دارد که فعالیت مصرفی نهایی است. برخلاف سایر خدمات، گردشگری نوع به خصوصی از خدمت نیست، بلکه تنوعی از خدمات مصرف شده به وسیله بازدیدکننده است.

به این ترتیب در سطح بین‌المللی، تجارت در خدمات گردشگری هنگامی پیش می‌آید که تولیدکننده‌ای (عرضه‌کننده‌ای) خدمتی را به طرق زیر عرضه می‌کند:

۱. در کشور خودش به یک بازدیدکننده (مصرف‌کننده) از کشور دیگر یا به یک عرضه‌کننده از کشور دیگر، خواه از طریق عبور از مرز کشور (عرضه‌کننده خارجی)، یا به وسیله تشکیلات یا حضور تجاری عرضه‌کننده خارجی در کشور نخست؛

۲. در کشور دیگر، به عرضه‌کننده یا ملاقات‌کننده آن کشور، خواه از طریق عبور از مرز، توسط نمایندگی، حضور تجاری یا داشتن تشکیلات در آن کشور.

کلیه راههای آزادسازی موثر در هر بخش ویژه‌ای مانند گردشگری، در گرو تعهد به آزادسازی واردات به بازار و نحوه رفتار ملی است.

دسترسی به بازار - به معنی در دسترس بودن عرضه‌کنندگان خدمات خارجی به بازارهای داخلی است. این دسترسی شامل مجاز نمودن انتقال خدمات به خارج از مرزها یا نوعی حضور تجاری یا فراهم نمودن امکان انتقال عرضه‌کنندگان خدمات خارجی به داخل بازار است.

نحوه رفتار ملی - یعنی کشورها متعهد می‌شوند که با عرضه‌کنندگان خدمات خارجی رفتاری مشابه با عرضه‌کنندگان خدمات داخلی داشته باشند (همان: ۱۸۵).

مزایای موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات در گردشگری

مزایای پیمان عمومی در گردشگری شامل آزادسازی مبادلات گردشگری بین الملل از خدمات گردشگری است.

این توافق به موارد زیر کمک می‌کند:

- تولید خدمات گردشگری؛
- انتقال افرادی که با این خدمات ارتباط دارند؛
- توسعه جهانی گردشگری.

تولید خدمات گردشگری

عرضه‌کنندگان خدمات گردشگری با دیگر فعالیتهای خدماتی و تولیدی چند مشکل مشترک دارند. منابع اصلی هر فعالیت خدماتی شامل سرمایه‌های مالی، انسانی و هوشی است که برای حل مشکل تجاری، کشف فرصت‌های مناسب و رقابت در بازار مورد نیاز هستند. آنچه این موافقت‌نامه انجام می‌دهد، از میان برداشتن موانع تجاری اساسی است که بر سر راه توانایی یک شرکت در به‌کارگیری منابع اصلی یا به عبارت دیگر، نقل و انتقال پول، اطلاعات و افراد از مرزها وجود دارد. این موافقت‌نامه به عرضه‌کنندگان خدمات گردشگری کمک می‌کند تا نسبت به توانمندی‌های خود برای بهره‌گیری از امکانات دسترسی به بازار - که در برنامه طرف مقابل آنها ذکر گردیده اطمینان حاصل کرده و مایوس نگردند. بیشتر شرکت‌های گردشگری نیازمند برقراری، نگهداری و الحاق به شبکه‌های یارانه‌ای و تجهیزات ارتباطی به منظور ارائه خدمات گردشگری به کشور دیگر هستند؛ مانند هنگامی که یک دفتر مسافرتی در کشوری برنامه‌های استفاده از تعطیلات در کشور دیگر را پی‌ریزی می‌کند.

انتقال افرادی که با این خدمات ارتباط دارند، موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات، انتقال افراد مرتبط با خدمات را امکان‌پذیر می‌سازد. خدمات گردشگری نیز متکی بر مردم هستند. چرا که اغلب تدارک چنین خدماتی نیاز به ارتباط بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده دارد. بنابراین، آشکار است که توانایی در انتقال افراد کلیدی به داخل و خارج از بازار می‌تواند یک عامل تعیین‌کننده در سیاست تجاری شرکت‌های گردشگری در ارتباط با فعالیت بین‌المللی باشد.

به هر حال، واقعیت این است که هر کشوری محدودیت‌های ویزا و اجازه کار را دارد و سبب تأخیر یا عدم امکان انتقال افراد فنی، حرفه‌ای و مدیریت به محلی که مورد نیاز هستند، می‌گردد. موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات می‌تواند برای خدمات گردشگری مفید باشد؛ به این دلیل که چهارچوبی را جهت مذاکرات برای ورود موقت یعنی بدون ایجاد اقامت دائم افراد خدماتی به داخل کشور دیگر فراهم می‌کند.

توسعه جهانی گردشگری

موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات به حرکت توسعه جهانی گردشگری کمک می‌نماید.

این موافقت‌نامه شفافیت زیادی را از طریق ارائه اطلاعات مشروح و واضح نسبت به شرایط، دسترسی و فعالیت در بازارهای خدمات کشورهای عضو این موافقت‌نامه فراهم می‌آورد. این موافقت‌نامه تبعیض دولتی نسبت به شرکت‌های خارجی خدمات را محدود و با گذشت زمان حذف می‌کند. همچنین در صورت تخلف از اصول رفتار ملی یک تشکیلات رفع اختلاف در جبران اختلاف در جبران بازپرداخت حقوق فراهم می‌نماید.

افزایش مذاکرات کشورهای در حال توسعه در تجارت خدمات جهانی به دلیل گشایش مذاکرات در خصوص تعهدات ویژه بازار در موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات ملحوظ گردیده است. از این رو، هدف توسعه، سه نکته مهم را دربرمی‌گیرد:

- تقویت توانایی‌های خدمات داخلی در کشورهای در حال توسعه از طریق دستیابی به فناوری تجاری انجام می‌گیرد. به عبارت دقیق‌تر، دستیابی بیشتر به دانش و تکنولوژی می‌تواند با پیوستن کشورهای در حال توسعه به تعهدات گشایش بازار صورت گیرد. برای مثال، قرار دادن حداقل شرایط برای آموزش و استخدام در هتل‌های خارجی از این نوع است.

- پیشروی دستیابی کشورهای در حال توسعه به کانال‌های توزیع و شبکه‌های اطلاعاتی. در بخش گردشگری، این مطلب بیشتر از همه مربوط می‌شود به دسترسی به اطلاعات رایانه‌ای و شبکه‌های ذخیره‌جا، که توسط شرکت‌های مستقر در کشورهای صنعتی وجود دارد و اداره می‌گردد.

• آزادسازی دسترسی به بازار کشورهای در حال توسعه نسبت به بخش‌ها و انواع عرضه صادرات. برای مثال، این مطلب مربوط می‌شود به آزادی در ارسال نه تنها کارمندان کلیدی، بلکه کارمندان معمولی به خارج از کشور در محل‌هایی که کشورهای در حال توسعه خدمات گردشگری را عرضه می‌کنند (فرانسواولا، بیچریل، ۱۳۸۴: ۱۸۸).

سازمان کنفرانس اسلامی

منشور یا قانون اساسی سازمان کنفرانس اسلامی طبق ماده صد و دو منشور سازمان ملل در سال ۱۹۷۴ به ثبت رسید.

سال ۱۳۷۶ هجرتین اجلاس سران کشورهای اسلامی در تهران با شرکت بیشتر سران کشورهای اسلامی و مقامات عالی رتبه پنجاه و پنج کشور مسلمان برگزار شد. سازمان کنفرانس اسلامی در خطه کشورهای عربی اسلامی که از سواحل آفریقای شمالی در اقیانوس اطلس تا شرق اندونزی امتداد دارد، وجود بیش از یک میلیارد مسلمان در این کشورها، لزوم این سازمان و بحث از صلاحیت‌ها و ارکان آن را ضروری می‌سازد چرا که این سازمان مبنای همبستگی در بین کشورهای اسلامی است. فکر اولیه تشکیل این سازمان را می‌توان در دهه ۱۹۵۰ جستجو کرد چرا که از طرفی رژیم پهلوی در صدد تحکیم موقعیت خود در منطقه خاورمیانه به‌عنوان کمر بند حفاظتی در برابر کمونیسم بود و از طرفی سیاست عربستان سعودی در مقابله با ایده وحدت عربی ناصریم، فکر تشکیل چنین اتحادیه‌ای را بیش از پیش گسترش داد.

اعضای سازمان

سازمان کنفرانس اسلامی دارای پنجاه و شش عضو می‌باشد که از لحاظ جغرافیایی به سه گروه آسیایی و آفریقایی و عرب تقسیم می‌شوند که عبارتند از:

کشورهای آسیایی: که شامل دوازده کشور می‌باشد: جمهوری آذربایجان، افغانستان، اندونزی، ایران، بروئی، بنگلادش، پاکستان، تاجیکستان، ترکمنستان، قرقیزستان، ترکیه و مالزی.

گروه‌های آفریقایی: که شامل هفده کشور می‌باشد که عبارتند از: اوگاندا، بورکینافاسو، توگو، چاد، تانزانیا، سنگال، سیرالئون، کامرون، کومور، گابن، گامبیا، گینه

بیسائو، مالدیو، مالی، موریتانی، موزامبیک، نیجر و نیجریه.

گروه کشورهای عربی: که شامل بیست و یک کشور می باشد که عبارتند از: اردن، الجزایر، امارات متحد عربی، بحرین، تونس، جیبوتی، سودان، سوریه، سومالی، عراق، عربستان سعودی، عمان، دولت فلسطین، قطر، کویت، لبنان، لیبی، مراکش، مصر، موریتانی و یمن. کشور آلبانی تنها کشور اروپایی است که در سال ۱۹۹۳ به سازمان کنفرانس اسلامی ملحق شد. و سورنیام از قاره آمریکا نیز در سال ۱۹۹۶ به سازمان کنفرانس اسلامی پیوسته است.

ارکان سازمان

ساختار این سازمان نسبت به سازمان های دیگر ساده است و رکن عالی آن، پادشاهان و رؤسای کشورها و سران دولت هاست که هر سه سال یکبار در پایتخت یکی از کشورهای عضو سازمان برگزار می شود. علاوه بر اجلاس کشورهای اسلامی، یک اجلاس دیگری توسط وزرای خارجه کشورهای اسلامی هر سال یکبار و در صورت لزوم چند بار تشکیل می گردد.

دبیرخانه

یکی از ارکان این سازمان دبیرخانه سازمان است که مسئولیت پیگیری و اجرای تصمیمات متخذه در کنفرانس سران و اجلاس وزرای خارجه را برعهده دارد. دبیر کل این سازمان، به عنوان رئیس دبیرخانه که با اکثریت آراء و به مدت چهار سال انتخاب می شود.

مقر دبیرخانه براساس منشور کنفرانس اسلامی، شهر بیت المقدس می باشد و تا زمان رفع اشغال صهیونیست‌ها، جدّه به طور موقت مقر دبیرخانه می باشد.

دادگاه بین‌المللی عدل اسلامی

در اجلاس پنجم سران کنفرانس اسلامی در کویت ۱۹۸۷، با تصویب قطعنامه ای، دادگاه بین‌المللی عدل اسلامی، نیز یکی از ارکان این سازمان، اعلام شد. که مقر آن در کویت و متشکل از هفت قاضی برای مدت چهار سال می باشد که حوزه اقتدار آن در مورد

مسائلی که دولت‌های عضو متفقاً به دادگاه احاله داده باشند و مسائلی که در معاهدات لازم‌الاجرا مطرح می‌شود و تفسیر معاهدات دو یا چند جانبه و تحقیق در هر موضوعی از موضوعات حقوق بین‌الملل و تحقیق در مورد واقعه‌ای که موجب تزلزل در تعهدات بین‌المللی است. اگر چه عملاً این نهاد رسمیت نیافته است.

کمیته‌های تخصصی سازمان:

برای پیگیری و اجرای مصوبات اجلاس‌های سازمان، کمیته‌های تخصصی تشکیل می‌گردند که به دو گروه کمیته‌های دائمی و کمیته‌های موقت تقسیم می‌شوند؛ مثل کمیته‌های همکاری اطلاعاتی و فرهنگی و کمیته همکاری‌های تجاری و اقتصادی و کمیته همکاری‌های علمی و تکنولوژیک و کمیته‌های موقت نیز که به تناسب ضرورت و نیاز جهان اسلام تأسیس می‌شوند مثل کمیته اسلامی صلح و کمیته ویژه افغانستان. البته این سازمان دارای ارگان‌های فرعی نیز می‌باشد که دولت‌های عضو سازمان، عضو این ارگان‌ها نیز هستند مثل مجمع فقه اسلامی و بانک توسعه اسلامی و مرکز اسلامی توسعه تجارت.

نمایشگاه‌های گردشگری

نمایشگاه‌ها رویدادهای بزرگی هستند که طی آن فروشندگان در یک مکان گرد هم می‌آیند و محصولات و خدمات خود را در معرض دید خریداران و مشتریان قرار می‌دهند. فروشندگان هزینه برپایی این نمایشگاه‌ها را می‌پردازند و معمولاً مبلغ پرداختی، فضایی است که اشغال کرده‌اند. در نمایشگاه‌های بزرگی که چندین هزار مترمربع فضا را اشغال می‌کنند، هدف از برگزار کردن این نمایشگاه‌ها، جلب توجه مردم، آگاه نمودن آنها از محصولات یا خدمات و ایجاد تماس به منظور افزایش فروش است (گی، ۱۳۸۲: ۱۶۴).

معمولاً تصور می‌شود که در نمایشگاه‌های بازرگانی، فقط تعداد محدودی معامله جدید صورت می‌گیرد. میزان فروش به عملکرد تورگردانان داخلی و هتل‌های همراه و سازمان‌های متولی گردشگری وابسته است. اینها افرادی هستند که می‌توانند واقعاً عملیات فروش را انجام دهند و بر سر عقد قراردادی در مورد محل و موضوع، مذاکره کنند. البته در بیشتر موارد می‌توان از نمایشگاه‌های بازرگانی برای اولین تماس‌ها یا

پیگیری تماس‌های قبلی بهره گرفت.

کیفیت و استاندارد غرفه باید به گونه‌ای باشد که سیمای عمومی مقصد را منعکس کند. برای تولید چیزی بدیع و چشمگیر باید از طراحان متخصص و حرفه‌ای استفاده کرد (داس ویل، ۱۳۷۹: ۲۹۸)

نمایشگاه‌های بین‌المللی گردشگری مشهور در جهان

- نمایشگاه ترکیه - استانبول^۱
- نمایشگاه گردشگری فیتور - اسپانیا^۲
- نمایشگاه گردشگری میلان^۳
- نمایشگاه گردشگری - برلین^۴
- نمایشگاه گردشگری ژاپن^۵
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری مسافرت آذربایجان - باکو^۶
- نمایشگاه گردشگری پکن^۷ - شانگهای
- نمایشگاه گردشگری سن پترزبورگ^۸
- نمایشگاه گردشگری عربی^۹
- نمایشگاه گردشگری کشورهای عضو سازمان کنفرانس اسلامی
- نمایشگاه گردشگری مالزی - کوالالامپور^{۱۰}
- نمایشگاه گردشگری لندن^{۱۱}
- نمایشگاه گردشگری بین‌المللی^{۱۲}، بوداپست، مجارستان
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری^{۱۳}، لیسبون، پرتغال

1. EMITT
2. FTTUR
3. BIT
4. ITB
5. JATA
6. AITF
7. WTF
8. CIS
9. A.T.M
10. MATTA
11. WTM
12. Travel
13. BTL

- نمایشگاه گردشگری بین‌المللی^۱، دمشق، سوریه
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری^۲، مشرف، کویت
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری منامه^۳، بحرین
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری مسقط^۴، عمان
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری گوته‌برگ^۵، سوئد
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری پاریس^۶، فرانسه
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری مسکو^۷، روسیه
- نمایشگاه تورهای خروجی بمبئی^۸، هندوستان
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری هلسینکی^۹، فنلاند
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری بیروت^{۱۰}، لبنان
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری تاشکند^{۱۱}، ازبکستان
- نمایشگاه بین‌المللی گردشگری اورلاندو^{۱۲}، آمریکا

نمایشگاه جهانی گردشگری جاتا^{۱۳} ژاپن

نمایشگاه جهانی گردشگری جاتا یکی از مهمترین نمایشگاه‌ها در این زمینه در جنوب شرق آسیا محسوب می‌شود و به همین دلیل این نمایشگاه برای ایران از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است.

این نمایشگاه بازار قوی و بزرگی برای افزایش تبادلات گردشگری جمهوری اسلامی ایران با دیگر کشورهای جهان و افزایش بسته‌های گردشگری به‌ویژه در ژاپن که یکی از بازارهای هدف کشورمان در بخش گردشگری است می‌باشد. براساس

1. ATB
2. KWTE
3. BITE
4. OITE
5. TUR
6. Le Monde A Paris
7. MITT
8. OTM
9. MATKA
10. AWTFE
11. TITF
12. The TRADE Show
13. Jata

آخرین نظرسنجی‌های بین‌المللی، گردشگران ژاپنی از جمله گردشگران مودب در جهان هستند. انجمن شرکت‌های گردشگری ژاپن «جاتا» در سال ۱۹۵۹ میلادی توسط وزارت حمل و نقل ژاپن به منظور ایجاد هماهنگی میان مؤسسات گردشگری در داخل و خارج این کشور و نیز توسعه صنعت گردشگری تشکیل شده است. براساس گزارش جاتا، هم اکنون یک هزار و دویست و هجده آژانس مسافرتی عضو فعال این انجمن بوده و نود و دو شرکت و سازمان و یک هزار آژانس مسافرتی، هتل‌ها و شرکت‌های حمل و نقل غیرمقیم (خارجی) با این انجمن در ارتباط قوی هستند.

این انجمن با برگزاری نمایشگاه جهانی جاتا تلاش دارد که علاوه بر آشناسازی ژاپنی‌ها با توانمندی‌های گردشگری کشورهای جهان، ژاپن را به عنوان یک مقصد بالقوه گردشگری به سایر طرف‌های خارجی معرفی سازد. نمایشگاه جاتا به دلیل شمار زیاد شرکت‌کنندگان آن محلی مناسب برای مذاکره و رایزنی میان دفاتر خدمات مسافرتی، نهادها و شرکت‌های مرتبط با صنعت گردشگری در سطح داخلی و جهانی شمرده می‌شود.

معرفی مجلات علمی - تخصصی

مجله عبارت از نشریه‌ای با عنوان مشخص است که به صورت شماره یا جزوه‌های پیاپی، معمولاً با فاصله زمانی منظم و در مدت نامعلوم منتشر می‌شود و حاوی مقالاتی درباره‌ی موضوع‌های متفاوت از نویسندگان مختلف است. مجله می‌تواند به مبحثی خاص محدود باشد (تخصصی) یا دارای مقالات و موضوعاتی در زمینه‌های متنوع باشد. با این وصف، مجلات علمی، مجلاتی هستند که مطالب بدیع و تازه‌ی علوم را منتقل و با روشی خاص آن را بیان می‌کنند. به‌زعم بیشتر صاحب‌نظران، مجله علمی را باید مجموعه‌ی دانستنی‌ها و معارف هر جامعه دانست. نقش این‌گونه مجلات، آن است که این دانستنی‌ها را به شکل تخصصی و دانشگاهی به مخاطبان منتقل می‌کند. علاوه بر ویژگی‌های عمومی که خاص مجلات هستند، موارد زیر نیز از سایر ویژگی‌های مجلات علمی محسوب می‌شوند:

الف) آخرین دستاوردهای علمی و جدیدترین یافته‌های پژوهشی را در کوتاه‌ترین زمان منتشر می‌کنند. این مشخصه به‌ویژه در رشته‌های علوم پایه و کاربردی

از اهمیت بیشتری برخوردار است.

ب) سرعت انتشار مطالب و یافته‌های علمی در مجلات علمی نسبت به کتاب بیشتر است. معمولاً در زمینه‌های تخصصی، کتاب‌هایی که منتشر می‌شوند، دارای فاصله زمانی هستند و با گذشت زمان کتاب‌هایی خاص به چاپ می‌رسد. در حالی که مجلات علمی به صورت ادواری و مسلسل چاپ می‌شوند و لذا فاصله‌ی زمانی در چاپ آنها کمتر از کتاب خواهد بود.

ج) مجلات علمی عهده‌دار وظیفه‌ی اطلاع‌رسانی علمی در سطوح ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی هستند و به عنوان یکی از مجاری ارتباطات علمی محسوب می‌شوند که برحسب محدوده‌ی جغرافیایی بر اهمیت آنها افزوده می‌شود.

د) مجلات علمی به زبان علمی به همراه فرمول‌ها، تئوری‌ها و غیره منتشر می‌شوند که قابل فهم متخصصان و پژوهشگران است. هرچند برخی از مجلات محدود به زبان‌های بومی خویش هستند، ولی برای قابل استفاده بودن مطالب آنها برای دانشمندان متعدد در کشورهای مختلف، به زبان واحدی منتشر می‌شوند به عنوان مثال به زبان انگلیسی. شمارگان این مجلات نسبت به مجلات عمومی، کمتر است. چون مخاطبین آنها محدودتر هستند. و ارزان بودن نسبی قیمت این مجلات نسبت به کتب تخصصی و امکان دسترسی به آنها از طریق کتابخانه‌های دانشگاهی برای دانشمندان و پژوهشگران می‌تواند یکی دیگر از مشخصات بارز مجلات علمی تلقی شود.

وجود مجلات علمی - تخصصی در زمینه‌های مختلف و متعدد علوم، موجب رشد چشمگیر یافته‌های علمی در دو بخش نظری و پژوهشی می‌شود. یکی از دلایل اهمیت مطالعات گردشگری، تعداد رو به افزون مجلات علمی - تخصصی در این زمینه است. تنوع، تعدد و گستردگی مقالات مندرج در مجلات مذکور، باعث توسعه یافتگی حوزه علمی گردشگری می‌شود. مجلات علمی - تخصصی، فضایی مناسب برای ارائه مطالب جدید علمی ایجاد می‌کنند و از سوی دیگر باعث آشنایی محققان و صاحب نظران با رهیافت‌ها و یافته‌های پژوهشی سایر دانشمندان در حوزه گردشگری می‌شوند.

جدول (۱-۴) فهرست برخی از مجلات علمی - تخصصی گردشگری به زبان انگلیسی به تفکیک سال انتشار، محل انتشار و عنوان مجله

عنوان مجله	کشور (محل) انتشار	سال انتشار
Journal of Travel Resaerch	ایالات متحده	۱۹۶۲
Annals of Tourism Research	ایالات متحده	۱۹۷۳
Tourism Recreation Research	هند	۱۹۷۶
Tourism Management	نیوزیلند	۱۹۸۰
Anatolia	ترکیه	۱۹۹۰
Journal of Tourism Studies	استرالیا	۱۹۹۰
Journal of Travel and Tourism Marketing	ایالات متحده	۱۹۹۲
Festival Management and Event Tourism	کانادا	۱۹۹۳
Journal of Sustainable Tourism	بریتانیا	۱۹۹۳
Journal of Vocation Marketing	استرالیا	۱۹۹۴
International Journal of Tourism Research	بریتانیا	۱۹۹۵
Tourism Economic	بریتانیا	۱۹۹۵
Asia Pacific Journal of Tourism Research	ایالات متحده	۱۹۹۶
Tourism Analysis	ایالات متحده	۱۹۹۶
Pacific Tourism Review	استرالیا	۱۹۹۷
Current Issues in Tourism	نیوزیلند	۱۹۹۸
Information Technology and Tourism	استرالیا	۱۹۹۸
International Journal of Haspitality and Tourism Administration	ایالات متحده	۱۹۹۸
Tourism Culture and Communication	استرالیا	۱۹۹۸
Tourism Geographies	ایالات متحده	۱۹۹۹

آزمون تشریحی

۱. سازمان‌های گردشگری را با توجه به کارکرد و اهداف به چه دسته‌بندی‌هایی تقسیم کرده‌اند؟

۲. مهمترین برنامه‌های سازمان جهانی گردشگری را توضیح دهید؟
۳. فعالیت‌های عمومی سازمان جهانی گردشگری چه مواردی را شامل می‌شود؟
۴. انواع عضویت در سازمان جهانی گردشگری کدام است؟
۵. سازمان توسعه و همکاری اقتصادی چه نوع سازمانی است؟
۶. جامعه بین‌المللی حمل و نقل هوایی چه نوع اتحادیه‌ای است؟
۷. تقسیم‌بندی کمیته‌های یاتا را بنویسید؟
۸. فعالیت‌های سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری ایکائو را توضیح دهید؟
۹. برنامه‌هایی را که اتحادیه بین‌المللی هتلها و رستوران‌ها دارند توضیح دهید؟
۱۰. اهداف شورای گردشگری و مسافرت جهانی را برشمارید؟
۱۱. هیئت‌های متشکله ایکوم را نام ببرید؟
۱۲. وظایف اتحادیه بین‌المللی دفاتر خدمات مسافرتی چیست؟
۱۳. فعالیت‌ها و اهداف سازمان همکاری اقتصادی اکو کدام است؟
۱۴. ارکان اصلی گردشگری در موافقت‌نامه عمومی تجارت و خدمات را نام ببرید؟
۱۵. ویژگی‌های عمومی مجلات تخصصی گردشگری چه چیزی هستند؟

آزمون تستی

۱. مقر دائمی این سازمان جهانی گردشگری در قرار دارد.
(الف) اسپانیا
(ب) فرانسه
(ج) آمریکا
(د) کانادا
۲. بالاترین رکن سازمان جهانی جهانگردی که جلسات آن سالانه تشکیل می‌شود کدام است؟
(الف) شورای اجرایی
(ب) مجمع عمومی
(ج) کمیسیون‌های منطقه‌ای
(د) کمیته آمار
۳. مقر یاتا در کدام شهر قرار دارد؟
(الف) پاریس
(ب) مادرید
(ج) لندن
(د) مونترال
۴. سازمانی که برای پروازهای بین‌المللی استانداردهای هوانوردی تعیین می‌کند چه نام دارد؟

- الف) یاتا
ب) ایکائو
ج) ایکوم
د) اکو
۵. کدام یک از موارد زیر بر اصول کلی حقوق بین‌المللی و هوانوردی از جمله اصل حاکمیت دولت‌ها بر قلمرو و تابعیت هواپیما تأکید دارد؟
الف) منشور ایکائو
ب) اعلامیه حقوق گردشگری
ج) قوانین سازمان جهانی جهانگردی
د) قانون توسعه گردشگری
۶. تنها ساختار بخش خصوصی در سطح جهانی برای صنعت گردشگری می‌باشد.
الف) سازمان جهانی جهانگردی
ب) سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری
ج) شورای گردشگری و مسافرت جهانی
د) اتحادیه بین‌المللی گردشگری
۷. مؤسسان اولیه سازمان همکاری اقتصادی اکو چه کشورهایی بودند؟
الف) ایران، ترکمنستان و ترکیه
ب) ایران، پاکستان و افغانستان
ج) ترکمنستان، پاکستان و ترکیه
د) ایران، ترکیه و پاکستان
۸. دادگاه بین‌المللی عدل اسلامی وابسته به کدام سازمان می‌باشد؟
الف) سازمان کنفرانس اسلامی
ب) بانک توسعه اسلامی
ج) سازمان همکاری اقتصادی اکو
د) گروه دی هشت
۹. نمایشگاه گردشگری فیتور در کدام کشور برگزار می‌گردد؟
الف) آلمان
ب) فرانسه
ج) اسپانیا
د) روسیه
۱۰. نمایشگاه گردشگری جاتا در کدام کشور برگزار می‌گردد؟
الف) اندونزی
ب) ژاپن
ج) روسیه
د) آلمان

پاسخنامه آزمون تستی فصل چهارم

▪ پاسخ سؤال یک: الف

- پاسخ سؤال دو: ب
- پاسخ سؤال سه: د
- پاسخ سؤال چهار: ب
- پاسخ سؤال پنج: الف
- پاسخ سؤال شش: ج
- پاسخ سؤال هفت: د
- پاسخ سؤال هشت: الف
- پاسخ سؤال نه: ج
- پاسخ سؤال ده: ب

PNU

ضمائم

معرفی مجلات گردشگری در ایران

دو ماهنامه مسافران

فارسی، انگلیسی

دوماهنامه میراث فرهنگی، گردشگری - هتلداری

صاحب امتیاز، مدیر مسئول: مهندس سیاوش غلامی دوبرجه

سردبیر: راضیه جویباری

محل انتشار: مشهد

ماهنامه دنیای تجارت گردشگری

صاحب امتیاز: شرکت دنیای تجارت گردشگری آریان

مدیر مسئول: ابراهیم افراشته فر

محل انتشار: تهران

فصلنامه گردشگری

فارسی، انگلیسی

فصلنامه فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی

صاحب امتیاز، مدیر مسئول: محمدرضا رجبی

سردبیر: رضایی

محل انتشار: تهران

ماهنامه گردشگری

صاحب امتیاز: شرکت آریانا گردشگر پاسارگاد

مدیر مسئول: سیدعلیرضا کاظمی دولابی

سردبیر: محسن قانع بصیری

محل انتشار: تهران

ماهنامه سیب

ماهنامه

مدیر مسئول: نرگس رضاپور

سردبیر: سیدابراهیم خاتمی خسروشاهی

محل انتشار: تهران

ماهنامه مناطق آزاد

فارسی، انگلیسی، عربی، آلمانی

ماهنامه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و گردشگری

صاحب امتیاز، مدیر مسئول: محمدرضا یزدان پناه فدایی

سردبیر: سهراب بلبلیان

محل انتشار: تهران

ماهنامه ایرانا

ماهنامه ایران شناسی، گردشگری، هتلداری

صاحب امتیاز، مدیر مسئول: عبدالرضا وثوقی کرمانی (رضا وثوقی)

محل انتشار: تهران

ماهنامه جاده‌های سبز

ماهنامه سفر، گردشگری و صنعت حمل و نقل

صاحب امتیاز: اتحادیه شرکت‌های تعاونی مسافری کشور

مدیر مسئول، سردبیر: علی محمدی گل گلاب

محل انتشار: تهران

فصلنامه جهانگردی نیاوران

فصلنامه میراث فرهنگی و گردشگری

صاحب امتیاز، مدیر مسئول: مریم طهرانچیان

سردبیر: علی طهرانچیان

محل انتشار: رشت

برخی از پایگاه‌های گردشگری ایران

۱. مجموعه هفت تپه: www.hafttappeh.ir
۲. مجموعه ارزنده چغازنبیل: www.choghazanbil.ir
۳. گنبد بی‌نظیر و مشهور سلطانیه: www.sultanieh.ir
۴. بهشتی گمشده به نام ماسوله: www.masooleh.ir
۵. دنیای روستای تاریخی میمند: www.maymand.org
۶. تخت سلیمان در اینترنت: www.takhtesoleiman.ir
۷. محوطه تاریخی بیستون: www.bisotun.ir
۸. ارگ بم در وب: www.argebam.ir
۹. شکوه پارسه در وب: www.persepolis.ir
۱۰. باغ‌های معروف ایران در اینترنت: www.persianguarden.ir
۱۱. پژوهشکده مرمت آثار تاریخی: www.rcccr.org
۱۲. مرکز اسناد میراث فرهنگی: www.ichodoc.ir
۱۳. پژوهشکده مردم‌شناسی: www.nowruz.ir
۱۴. دفتر معاونت حفظ و احیا: www.to-miras.ir
۱۵. پژوهشکده هنرهای سنتی: www.tradart.iranmiras.ir
۱۶. دوست داران مراکز گردشگری در وب: www.yadiran.com
۱۷. گالری سعد آباد: www.saadabadgallery.ir
۱۸. موزه ملی ایران: www.nationalmuseumofiran.com
۱۹. تار موزه گلستان: www.golestanpalace
۲۰. تار موزه نیاوران: www.niavaranalace.ir
۲۱. تار موزه سعد آباد: www.saadabadpalace.org
۲۲. تار موزه آبگینه: www.glasswaremuseum.ir
۲۳. تار موزه فرش ایران: www.carpetmuseum.ir

۲۴. تار موزه رضا عباسی: www.rezaabbasimuseum.ir
۲۵. بانک اطلاعات گردشگری ایران: www.iran-tourism.ir
۲۶. بانک رزرواسیون گردشگری ایران: www.reservation.ir
۲۷. راهنمای گردشگری آنلاین ایران: www.irpedia.com
۲۸. رزرو هتل در ایران: www.hotelbooking.ir
۲۹. دایرکتوری گردشگری ایران: www.safariran.com
۳۰. خبرگزاری گردشگری: www.chn.ir

PNU

منابع و ماخذ:

منابع فارسی

۱. آقایی، داوود (۱۳۸۲): سازمان بین‌المللی، چاپ اول، تهران، نشر نیکان.
۲. الوانی، مهدی و همکاران (۱۳۷۳): اصول و مبانی جهانگردی، چاپ اول، تهران، انتشارات معاونت اقتصادی و برنامه‌ریزی بنیاد مستضعفان و جانبازان
۳. الوانی، سید مهدی (۱۳۷۴)، مدیریت عمومی، چاپ هشتم، ویراست دوم، تهران، نشر نی
۴. الوانی، سید مهدی (۱۳۸۰)، حسن دانایی‌فرد، «گفتارهایی در فلسفه تئوری سازمانهای دولتی» تهران، انتشارات صفار، اشراقی
۵. الوانی، سید مهدی (۱۳۶۹)، تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی‌گذاری دولتی، تهران، انتشارات سمت،
۶. الوانی، سید مهدی، شمس السادات زاهدی (۱۳۷۵)، مباحث ویژه مدیریت دولتی، چاپ اول، تهران، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت)
۷. اسکات، ریچارد (۱۳۷۴)، سازمانها: سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز - تئوریهای سازمانی، مترجمین، حسن میزرایبی اهرنجانی، فلورا سلطانی تیرانی، جلد اول، چاپ اول، تهران، انتشارات و چاپ دانشگاه تهران
۸. الوانی، سازمان مجازی، مدیریت دولتی، فصلنامه علمی - کاربردی، شماره ۴۱ و ۴۲، سال ۱۳۷۷، ص ۲
۹. باهر، حسین (۱۳۷۸)، نظام گردشگری در ایران، ماهنامه تخصصی بازار یابی، شماره چهارم، شهریور و مهر ۱۳۷۸، صص ۳۳-۳۰
۱۰. برهانی، بهاء‌الدین (۱۳۸۶)، مبانی مدیریت دولتی، تهران: انتشارات پیام پویا
۱۱. بیضایی، سید ابراهیم، اصول کاربردی اقتصاد حمل و نقل، ۱۳۸۲، انتشارات سمت
۱۲. بونی فیس، پریسیلا (۱۳۸۰): ترجمه محمود عبدالله‌زاده، مدیریت گردشگری فرهنگی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی
۱۳. جمعی از اساتید (۱۳۷۸)، اصلاح اداری مجموعه دهم، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی
۱۴. حقیقی، محمدعلی (۱۳۸۲)، سازماندهی و اصلاح تشکیلات و روشها، تهران: انتشارات ترمه
۱۵. حقیقی، محمدعلی و دیگران (۱۳۸۶)، سازماندهی و اصلاح تشکیلات و روشها، چاپ دوم، تهران، انتشارات ترمه
۱۶. حسن پور، اکبر (۱۳۸۲)، ساختارهای جدید سازمانی، ماهنامه تدبیر، سال چهاردهم، شماره ۱۳۷ دسترسی از پایگاه مقالات سیستم پرشین بلاگ، ۱۳۸۷
۱۷. خاکساری، علی، مدیریت و اقتصاد حمل و نقل و صنعت جهانگردی، ۱۳۷۷، موسسه آموزش، مطالعات و مشاوره سیاحتی
۱۸. داسل ویل، راجر، مدیریت جهانگردی مبانی، راهبردها و آثار، ترجمه سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی (۱۳۷۹)، چاپ دوم، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۹. دفت، ریچارد ال (۱۳۷۹)، تئوری و طراحی سازمان، مترجمان: علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، جلد اول، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

۲۰. رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۶)، تئوری سازمان، مترجم: سیدمهدی الوانی، حسن دانایی فرد، چاپ اول، تهران، انتشارات صفار.
۲۱. رابینز، استیفن (۱۳۸۲)، مبانی رفتار سازمانی، مترجمان: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ اول، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۲۲. رحمان سرشت، حسین (۱۳۷۲). تمرکز و عدم تمرکز سازمانی، چاپ اول، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
۲۳. رسولی، رضا (۱۳۷۶)، مدیریت سازمان‌ها در قرن بیست و یکم. سازمان مدیریت صنعتی. ماهنامه تدبیر. ش ۷۹.
۲۴. رامش، ام، مایکل هاوالت (۱۳۸۰)، مطالعه خط مشی عمومی، ترجمه عباس منوریان، ابراهیم گلشن، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۲۵. رنجبریان، بهرام، محمد زاهدی (۱۳۸۴)، شناخت گردشگری، چاپ اول، اصفهان، انتشارات چهارباغ.
۲۶. ریمن بروس، شرمین ویمن (۱۳۷۹)، سازمان‌های پویا، آموزش و پژوهش عملی، ترجمه و تلخیص، محمد اعرابی، داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۲۷. رضوی فر، جعفر، سعید خیاط مقدم (۱۳۸۰)، مدیریت و صنعت گردشگری، چاپ اول، مشهد، انتشارات محقق.
۲۸. زاهدی، شمس‌السادات (۱۳۷۶)، تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها، چاپ اول، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
۲۹. ضیائی بیگدلی، محمدرضا (۱۳۷۹)؛ حقوق بین الملل عمومی، تهران، چاپ چهاردهم، انتشارات گنج دانش.
۳۰. سازمان جهانی جهانگردی (۱۳۷۹)، برنامه‌ریزی ملی و منطقه‌ای جهانگردی، ترجمه محمود عبدالله‌زاده؛ ویرایش تخصصی نصرالله مستوفی. تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۳۱. سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۲)، مبانی سازمان مدیریت، تهران، چاپ اول، انتشارات نگاه دانش.
۳۲. سازمان جهانی جهانگردی، بودجه سازمان‌های ملی جهانگردی، ترجمه علیرضا ارشادی، تهران، مرکز تحقیقات و مطالعات گردشگری، ۱۳۷۴، ص ۵ به نقل از (سینایی، ۱۳۸۲: ۱۸۷)
۳۳. سیدجوادین، رضا (۱۳۸۳)، رفتار سازمانی، چاپ اول، تهران، انتشارات نگاه دانش.
۳۴. سینایی، وحید (۱۳۸۲)، گردشگری در ایران: عملکردها و چالش‌ها، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی
۳۵. شجاعی، منوچهر، نورالدین نوری (۱۳۸۶)، بررسی سیاست‌های دولت در صنعت گردشگری و ارائه الگوی توسعه پایدار صنعت گردشگری کشور، دانش مدیریت، سال ۲۰، شماره ۷۸، صص ۹۰-۶۳.
۳۶. شجاعی، منوچهر (۱۳۷۱)، «تأملی بر مبانی نظری نظام‌های اداری مدرن»، دانش مدیریت سال پانزدهم، شماره ۵۶، بهار ۱۳۸۱، صص ۳۴-۲۳
۳۷. شجاعی، منوچهر، نورالدین نوری (۱۳۸۶)، بررسی سیاست‌های دولت در صنعت گردشگری و ارائه الگوی توسعه پایدار صنعت گردشگری کشور، دانش مدیریت، سال ۲۰، شماره ۸۷، پاییز ۱۳۸۶، صص ۹۰-۶۳

۳۸. طوسی، محمدعلی (۱۳۸۰)، بالندگی سازمانی، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۳۹. طباطبایی، سیداحمد (۱۳۸۶)، کلیات تحول در نظام اداری، چاپ اول، تهران، انتشارات موسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
۴۰. عزیزی، محمد (۱۳۷۸)، حمل و نقل در خدمت توسعه جهانگردی، نشریه صنعت حمل و نقل، شماره ۱۸۰، خرداد ۱۳۷۸.
۴۱. غلامی، اسماعیل، حجت طاهری گودرزی (۱۳۸۳)، «مشکلات ساختار اداری در ایران» ماهنامه تدبیر علمی و آموزشی در زمینه مدیریت، سال پانزدهم، شماره ۱۴۴، اردیبهشت ۱۳۸۳، صص ۲۸ تا ۲۳
۴۲. فروهی، مهشید (۱۳۸۴)، ترجمه و تلخیص، Measuring business excellence «ابعاد ساختاری در سازمانهای دانش محور «ماهنامه تدبیر علمی و آموزشی در زمینه مدیریت»، شماره ۱۶۱، مهر ۱۳۸۴
۴۳. فقیهی، ابولحسن، حسن دانایی فرد (۱۳۸۵)، بوروکراسی و توسعه در ایران نگاهی تاریخی - تطبیقی، چاپ اول، تهران، انتشارات موسسه خدمات فرهنگی رسا.
۴۴. قرخلو، مهدی (۱۳۸۶)، جغرافیای جهانگردی و برنامه‌ریزی اوقات فراغت، چاپ اول، تهران، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی
۴۵. فیضی، طاهره (۱۳۷۲)، مبانی مدیریت دولتی، جلد اول و دوم، چاپ اول، تهران، انتشارات دانشگاه پیام‌نور
۴۶. قلی‌پور، آراین (۱۳۸۰)، جامعه‌شناسی سازمانها: رویکرد جامعه‌شناسی به سازمان و مدیریت، چاپ اول، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)
۴۷. کاظمی، مهدی (۱۳۸۵)، مدیریت گردشگری، تهران، چاپ اول، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)
۴۸. گی، چاک وای (۱۳۸۲)، جهانگردی در چشم‌اندازی جامع، مترجمان: علی پارسائیان و محمد اعرابی، چاپ دوم، تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی.
۴۹. میرحسینی، سید مهدی (۱۳۷۷)، آشنایی با تشکیلات جمهوری اسلامی ایران، چاپ سوم، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی
۵۰. موسی زاده، رضا (۱۳۸۲)، سازمان‌های بین‌المللی، چاپ سوم، تهران، نشر میزان
۵۱. نوروزیفر، عبدالرحیم (۱۳۸۰)، مدیریت سازمان‌های محلی و شهرداری‌ها، چاپ اول، تهران، انتشارات بازتاب
۵۲. مورهد، گریفین (۱۳۷۴)، رفتار سازمان. سیدمهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده، چاپ اول، تهران، انتشارات مروارید
۵۳. مرعشی، سیدجعفر (۱۳۸۰)، توسعه تفاهم اجتماعی، چاپ اول، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی
۵۴. موسی‌زاده، رضا (۱۳۸۲)، سازمان‌های بین‌المللی، چاپ سوم، تهران، انتشارات میزان.
۵۵. مرادی، مریم، مرجان فیاضی (۱۳۸۵)، مدیریت گردشگری اصول، مبانی و مفاهیم کاربردی، چاپ اول، مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی.

۵۶. معمارزاده، غلامرضا، مسعود احمدی (۱۳۸۶)، مدیریت تطبیقی (اصول، مبانی، مفاهیم و الگوهای رایج)، چاپ اول، تهران، انتشارات اندیشه‌های گوهر بار
۵۷. میلر، کاترین (۱۳۸۶)، ارتباطات سازمانی (فرایندها و رویکردها)، ترجمه زهره خوشبین، محمدرضا جمشیدی، ناصر گودرزی، تهران، چاپ اول، مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی
۵۸. نامغ، پرویز (۱۳۷۶)، مبانی مدیریت دولتی، چاپ اول، تهران، انتشارات آورین
۵۹. هال، ریچارد اچ (۱۳۷۶). سازمان. علی پارسائیان - محمد اعرابی، چاپ اول، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی
۶۰. هال، کالین مایکل و جنکینز، جان ام (۱۳۷۸)، سیاستگذاری جهانگردی، ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی

منابع انگلیسی

61. Albrow Martin C. (1970); *Bureaucracy*; London: pall Mall
62. Adler Paul S. and Bryan Borys (1996); "Two Types of Bureaucracy :Enabling and Coercive" *Administrative science Quarterly*; Vol.41, No.1, pp.61-89.
63. Perrow Charles (1970); *Organizational Analysis: A sociological View*; Wadsworth Publishing Company
64. Bill Kerra, Gordon Barronb, Roy C. Woodb (2001), "Politics, policy and regional tourism administration": a case examination of Scottish area tourist board funding, *Tourism Management*, NO, 22 (2001) pp, 649-657
65. Michelle. Whitford (2008), "A framework for the development of event public policy: Facilitating regional development.", *The University of Queensland, School of Tourism, Tourism Management* , (2008) 1-9,
66. Stevenson, Nancy. David Airey, Graham Miller (2008), *tourism policy making: The Policymakers' Perspectives*, *Annals of Tourism Research*, Vol. 35, No. 3, pp. 732-750,
67. www.cao.ir (3/2/1387)
68. www.aattai.org/aboutus.htm (5/6/1387)
69. www.iranculture.org/nahad/javanan.php (6/6/1387)
70. www.irandoe.org (7/8/1387)
71. www.irica.gov.ir (8/4/1384)
72. www.syria-haj.com/Default.aspx(7/2/1387)
73. www.fa.wikipedia.org/wiki(14/7/1387)
74. www.ichto.ir/gardesh/tabid/751/Default.aspx (15/3/1387)
75. www.chto-khr.ir/news/(5/9/1387)
76. www.taciran.com/index.php(6/5/1387)
77. www.elsevier.com/locate/ journal homepage/tourman
78. www.itga.ir/index.htm, 25/11/1387
79. www.wftga.org ,25/11/1387
80. www.system.parsiblog.com, 20/10/1387
81. www.mrt.ir/New/Static/Aim-Duty.(8/7/1378)
82. www.irandoe.org/doeportal/mainsite

خواننده محترم

این پرسشنامه به منظور ارتقای کیفیت کتاب‌های درسی و رفع نواقص آن‌ها تهیه شده است. دقت شما در پاسخگویی به این پرسشنامه در پایان هر نیمسال ما را در تحقق این هدف یاری خواهد کرد.

نام کتاب نام مؤلف/مترجم سال انتشار
 پاسخگو: عضو علمی پیام‌نور عضو علمی سایر دانشگاه‌ها رشته تخصصی سابقه تدریس
 دانشجوی پیام‌نور دانشجوی سایر دانشگاه‌ها رشته تحصیلی ورودی سال

سؤال	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
۱. آیا از زمان تحویل و نحوه دسترسی به کتاب راضی بودید؟					
۲. آیا حجم کتاب با توجه به تعداد واحد مناسب بود؟					
۳. آیا راهنمایی‌های لازم برای مطالعه کتاب منظور شده بود؟					
۴. آیا در ترتیب مطالب کتاب سلسله مراتب شناختی (آسان به مشکل) رعایت شده بود؟					
۵. آیا تقسیم‌بندی مطالب در فصل‌ها یا بخش‌ها متناسب و بجا بود؟					
۶. آیا متن کتاب روان و ساده و جمله‌ها قابل فهم بود؟					
۷. آیا به‌روزر بودن مطالب و آمارها رعایت شده بود؟					
۸. آیا مطالب تکراری داشت؟					
۹. آیا پیوستگی مطالب با درس‌های پیش‌نیاز رعایت شده بود؟					
۱۰. آیا مثال‌ها، شکل‌ها، نمودارها، جدول‌ها و ... گویا بودند و در فهم مطلب تأثیر داشتند؟					
۱۱. مطالعه هدف‌های کلی، آموزشی/ رفتاری تا چه اندازه به درک بهتر شما کمک کرد؟					
۱۲. آیا خودآزمایی‌های کتاب به‌گونه‌ای بود که تمام مطالب درسی را شامل شود؟					
۱۳. آیا پاسخ خودآزمایی‌ها و تمرین‌ها کامل و گویا بود؟					
۱۴. چقدر با غلط‌های املایی و اشکال‌های چاپی مواجه شدید؟					
۱۵. آیا از کیفیت چاپ و صحافی کتاب راضی بودید؟					
۱۶. آیا طرح روی جلد کتاب با مطالب کتاب تناسب داشت؟					
۱۷. چنانچه دانشگاه وسایل کمک‌آموزشی از قبیل نوار، فیلم، لوح فشرده و ... در اختیاران گذارده، آیا به درک بهتر شما کمک کرده‌اند؟					
۱۸. تا چه اندازه این کتاب شما را از حضور در کلاس بی‌نیاز کرد؟					

در مجموع کتاب را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ عالی خوب متوسط ضعیف بسیار ضعیف
 لطفاً چنانچه با اشکال‌های تایپی یا محتوایی و مطالب تکراری مواجه شده‌اید، فهرستی از آن‌ها را با ذکر شماره صفحه ضمیمه کنید. در صورت تمایل سایر پیشنهادها را نیز بنویسید.

این پرسشنامه را پس از تکمیل از کتاب جدا کنید و به قسمت آموزش مرکز تحویل دهید یا مستقیماً به نشانی تهران، صندوق پستی ۳۳۳-۱۴۳۳۵، مدیریت تولید محتوا و تجهیزات آموزشی کتاب ارسال فرمایید. آدرس وبگاه ما www.pnu.ac.ir است. با ورود به وبگاه، مسیر زیر را طی نمایید: ساختار دانشگاه/ معاونت‌ها/ فناوری اطلاعات/ مدیریت تولید محتوا و تجهیزات آموزشی.

با تشکر

مدیریت تولید محتوا و تجهیزات آموزشی

