

ORGANIZAÇÃO E TÉCNICAS COMERCIAIS I



UNIÃO NACIONAL DE INSTRUÇÃO

ORGANIZAÇÃO E TÉCNICAS COMERCIAIS I	5
I – A ORGANIZAÇÃO HUMANA	5
1.1 NOÇÕES GERAIS	5
1.2. AS ORGANIZAÇÕES COMO SISTEMA	5
II - PRINCÍPIOS E ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	6
2.1. PLANEJAR	6
2.2. ORGANIZAR	6
2.3. COORDENAR	6
2.4. CONTROLAR	6
2.5. ELEMENTOS BÁSICOS NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	6

INTRODUÇÃO

Estamos felizes de tê-lo conosco e ter acompanhado seu empenho até o momento. Queremos lembrar que, o mundo está sempre em evolução e exige atualizações constantes. Esperamos e acreditamos que, através deste curso você consiga alcançar e exercer seu profissionalismo de forma eficaz, obtendo o reconhecimento do mercado.

Neste módulo estaremos abordando temas sobre a disciplina “Organizações e Técnicas Comerciais”, para que você, prezado aluno, possa obter conhecimentos necessários da área administrativa e se tornar um Técnico em Transações Imobiliárias.

ORGANIZAÇÃO E TÉCNICAS COMERCIAIS I

I – A ORGANIZAÇÃO HUMANA

1.1 NOÇÕES GERAIS

Genericamente, organização significa a ordenação, a organização das partes como um todo através de um conjunto de normas pré estabelecidas. Esse conceito abrange desde a iniciativa individual até a sistematização de uma empresa de uma instituição que serve aos interesses sociais, políticos e econômicos.

As organizações institucionais podem ser divididas em níveis:

Primeiro nível: está ligado à designação atribuída a qualquer grupo de pessoas que, conscientemente, combinam seus esforços e outros tipos de recursos para alcançar objetivos comuns e socialmente úteis.

Segundo nível: está ligado à área administrativa, em que o termo aplica-se à estruturação dos recursos existentes e das operações da instituição.

Com relação ao sistema, pode-se dizer que, é um conjunto de partes ou órgãos interdependentes que interagem entre si. Dessa forma, cada pessoa, um grupo, um departamento dentro de uma organização, uma empresa, uma comunidade, um país, todos são sistemas, pois compõe-se de partes ou órgãos, que devem funcionar coordenada e integralmente. A organização/Empresa é considerada como um Sistema “Sócio-Técnico” que está inter relacionados aos níveis do sistema de organização.

Por meio da transação do indivíduo e da empresa, da transação Sistema Humano e Sistema Técnico, que resultam e dependem os resultados sob a forma de produtos ou serviços, que se avaliam segundo parâmetros de produção e produtividade, segundo conceitos de eficiência e eficácia. Vendas, prestação de serviços, lucro, retorno de investimentos, fluxo de caixa, parcela de participação no mercado, satisfação do público ou do consumidor, etc., tudo é função dos fatores comportamentais, tudo é função da transação dos empregados com a empresa em que trabalham.

Podemos dizer que: “Sistema” é um conjunto de partes ou órgãos interdependentes que interagem entre si. Assim, uma pessoa, um grupo, um departamento dentro de uma organização, uma empresa, uma comunidade, um país, todos são sistemas, pois compõe-se de partes ou órgãos, que devem funcionar coordenada e integralmente.

1.2. As organizações como sistema

1.2.1. Sistema-Técnico

É constituído por um conjunto de instalações, máquinas, equipamentos e procedimentos. Somente as pessoas podem tornar a organização viva, fazendo funcionar o sistema técnico. Desse “Sistema Técnico-Administrativo” fazem parte os fatores: metas ou objetivos, economia e finanças, estruturas formais de organização, processos administrativos (previsões, planejamento, organização, gerência, coordenação, controle), cargos, tarefas, informações, políticas, normas e diretrizes;

1.2.2. Sistema Sócio

Tem como constituinte as pessoas. Nele a organização é uma rede de relações entre pessoas. Este “Sistema Psicossocial” ou “Humano Comportamental” inclui dimensões como necessidades, motivações, valores, interesses, atitudes internas, percepções, sentimentos e emoções, expectativas, reações pessoais, moral, clima, estilos pessoais, comunicação, organização informal, cultura (crenças, valores, normas informais, etc).

É da transação do indivíduo e a empresa, da transação Sistema Humano e Sistema Técnico, que resultam e dependem os resultados sob a forma de produtos ou serviços, que se avaliam segundo parâmetros de produção e produtividade, segundo conceitos de eficiência e eficácia. Vendas, prestação de serviços, lucro, retorno de investimentos, fluxo de caixa, parcela de participação no mercado, satisfação do público ou do consumidor, etc - tudo é função dos fatores comportamentais, tudo é função da transação dos empregados com a empresa em que trabalham.

Agora, vamos dar continuidade aos nossos estudos partindo do princípio de uma organização. Bom estudo!

II - PRINCÍPIOS E ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Administração de uma empresa é baseada no pré suposto de que aquele que a administra está apto a desenvolver uma série de ações que leve a atingir um objetivo.

O objetivo primordial de uma empresa é a satisfação do cliente, razão de ser do empreendimento.

Para atingir o objetivo estabelecido para a empresa devemos utilizar os recursos humanos, materiais e financeiros numa ação ordenada das chamadas funções administrativas: planejar, organizar, coordenar e controlar.

2.1. Planejar

É ordenar os idéias, estabelecendo o objetivo da empresa e fixando o tempo que levará para atingi-lo. E quantificar e qualificar os recursos que serão utilizados e fixar as metas antes do objetivo.

2.2. Organizar

É fundamentalmente arrumar o que se faz no dia-a-dia, pois uma pessoa desarrumada com suas coisas pessoais jamais conseguirá organizar o que quer que seja, e transmitirá para a empresa o seu modo pessoal de organização. A organização deve começar pela própria pessoa.

2.3. Coordenar

Está ligada a motivar os recursos humanos a agir de forma harmoniosa na utilização dos recursos materiais e financeiros, em benefício comum dos objetivos da empresa. É o princípio pelo qual os esforços individuais se convergem para o alcance dos resultados pretendidos. Trata-se da união de esforços, por meio da implementação de instrumentos e métodos trabalho possíveis de realizar a conjunção harmoniosa dos esforços, fazendo prevalecer o coletivo sobre a ótica individual.

2.4. Controlar

É estabelecer padrões de avaliação, acompanhar operação da empresa, coletando dados relativo ao desempenho de cada setor, avaliando este desempenho em relação aos padrões, fixando correções no desempenho operacional dessa empresa.

2.5. Elementos Básicos no Processo Administrativo

2.5.1. Comunicação

Comunicação entre os seres humanos é uma das coisas mais críticas que existe, especialmente na língua portuguesa, em que nem sempre o que se pretende comunicar é o que acaba sendo escrito.

Uma boa comunicação exige clareza, discrição e uma linguagem no nível de quem recebe a comunicação. Saber ouvir é importante. Quem recebe uma comunicação e não consegue interpretá-la, não pode dizer que sabe se comunicar,

2.5.2. Liderança

A liderança pode ser definida como a habilidade que uma pessoa tem de exercer influência interpessoal, utilizando os meios de comunicação que leve as outras pessoas a se envolverem e participar do processo operacional de uma empresa, empregando toda a sua criatividade para atingir um determinado objetivo.

Existe uma diferença entre liderança encarada como um atributo pessoal, em que o indivíduo influencia as pessoas por ter qualidades pessoais reconhecidas por todos, e a liderança derivada de uma função na empresa decorrente da atribuição de autoridade de uma cadeia de comando.

O comportamento de um líder, voltado para o planejamento, informação, avaliação de controle, além do estímulo e recompensa deve auxiliar o grupo a atingir seus objetivos.