

# مباحث ویژه مدیریت دولتی

دکتر سیدمهدی الوانی  
دکتر شمس السادات زاهدی

تهران

۱۳۹۴



سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)  
مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
۳	فصل اول: موردپژوهی در مدیریت
۵	قضیه سازمانی چیست؟
۷	نقش قضایای سازمانی در بهبود آموزش مدیریت
۱۱	در قضیه سازمانی چه اطلاعاتی مطرح می‌شود؟
۱۵	نحوه تدوین قضایا
۱۵	مرحله اول، تشخیص و تبیین مشکل
۱۶	مرحله دوم، جمع‌آوری اطلاعات
۱۹	مرحله سوم، تدوین نهایی قضیه
۲۴	نحوه تجزیه و تحلیل قضایا
۲۸	برخی عوامل مهم در تحلیل قضایا
۳۶	فصل دوم: قضایای سازمانی و تحلیل آنها با تأکید بر بعد رفتاری
۳۶	۱. مسافر بدون گذرنامه
۳۹	۲. تحرک ذهنی، شیوه‌ای ناموفق
۴۴	۳. اُفت کاری
۵۰	۴. مقاومت در برابر واکسیناسیون
۵۴	فصل سوم: قضایای سازمانی و تحلیل آنها با تأکید بر روابط کار
۵۴	۱. مردسالاری در شرکت
۵۸	۲. نزاع در کارخانه
۶۲	۳. طرح کارانه و مسائل ایمنی

صفحه	عنوان
۷۰	۴. ارتباط با کارکنان
۷۴	تعریف ارتباط
۷۴	فرایند ارتباط
۷۶	موانع ارتباطی
۷۹	<b>فصل چهارم: فضایای سازمانی و تحلیل آنها با تأکید بر فرایند مدیریت</b>
۷۹	۱. کاهش فروش
۸۳	۲. کارشناسی در مسند مدیریت
۸۶	۳. سازمان به مثابه باشگاه
۸۹	۴. مشکل تعویض ماشین تولید
۹۳	۵. برنامه‌ریزی برای صنعت
۹۸	<b>فصل پنجم: فضایای سازمانی و تحلیل آنها در مورد سایر وجوه مدیریت</b>
۹۸	۱. مدیر تحصیل کرده
۱۰۷	۲. بیمارستان در روستا
۱۱۰	۳. مهاجرت ناخواسته
۱۱۳	۴. رهایی از ورشکستگی
۱۱۶	۵. تشریفات اداری صدور مجوز برای کارگزاری
۱۲۲	<b>فصل ششم: فضایایی برای تحلیل</b>
۱۲۲	۱. سرپرست معتاد
۱۲۴	۲. استخدام کارگر فصلی
۱۲۶	۳. احساس ناخوشایند فسیل شدن
۱۲۷	۴. مشکل ورثه کارفرما
۱۲۸	۵. بازگشت کارگر اخراجی
۱۳۰	۶. مشکلی به نام ترک شغل
۱۳۱	۷. مراکز سود
۱۳۳	<b>منابع و مآخذ</b>

## پیشگفتار

یکی از مزایای آموزش در رشته‌های علوم تجربی و طبیعی وجود کارگاهها و آزمایشگاههایی است که به محققان و کاوشگران امکان می‌دهد نظریه‌هایی را که آموخته‌اند به بوته آزمایش بگذارند و صحت و سقم آنها را با استفاده از وسایل و ابزار گوناگون بسنجند. اما در علوم انسانی و به طور اخص در رشته مدیریت چنین امکانی وجود ندارد. کارآمد بودن نظریه‌ها در مدیریت در عرصه وسیعی مانند یک سازمان قابل سنجش است. برای غلبه بر این مشکل، موردپژوهی یا مطالعه موردی (case study) مورد توجه اندیشمندان رشته مدیریت قرار گرفته است و در حال حاضر اغلب کتب و متون مدیریت به همراه مجموعه‌ای از قضایا و موارد خاص ارائه می‌شود. مطالعه قضایایی که عملاً به وقوع پیوسته دانشجویان را با مسائلی که مدیران با آن درگیر هستند آشنا می‌کند و آنها را وامی‌دارد مانند یک مدیر به حل مشکلات گوناگون اقدام کنند و به تصمیم‌گیری بپردازند. آنها در شرایطی قرار می‌گیرند که باید با بهره‌گیری از مطالبی که آموخته‌اند به حل مشکلات طرح شده بپردازند و کارآمدی نظریه‌ها و قدرت خود را در به کارگیری آنها محک بزنند.

از آنجا که تاکنون قضیه‌پردازی و موردپژوهی در ایران به طور کامل مورد عنایت محققان و نویسندگان رشته مدیریت واقع نشده است، مؤلفان در ادامه کار مشترک قبلی خود در همین زمینه به تألیف کتاب حاضر که حاوی قضایا و موارد متنوع مدیریتی است، دست زده‌اند. هدف اصلی آن است که دانشجویان و محققان رشته مدیریت با موردپژوهی آشنا شوند و اثربخشی آن را در مطالعات و آموزشهای تخصصی مدیریت دریابند. بدین منظور در فصل اول تا پنجم کتاب، قضایایی ملهم از رخدادهای مدیریتی واقعی در کشور به همراه تحلیل مختصری برای هر یک ارائه

شده‌اند. در طراحی قضایا کوشش شده است تا اطلاعات مهم و مطالب اساسی در اختیار خواننده قرار گیرد و از تفصیلهای طولانی که موجب خستگی می‌گردد پرهیز شود. همچنین در تحلیل قضایا هدف آن بوده است که نظریه‌های مربوط به موضوع مورد بررسی قرار گیرد و با استفاده از آنها به حل مشکل پرداخته شود تا دانشجویان و خوانندگان کاربرد نظریه‌ها را به روشنی دریابند. در فصل آخر نیز چند قضیه به عنوان تمرین و خودآزمایی ارائه شده است.

مؤلفان از کلیه کسانی که امکان نشر این اثر را فراهم آوردند سپاسگزاری کرده، نظرات علاقه‌مندان و اندیشمندان رشته مدیریت را در مورد مطالب کتاب مغتنم می‌شمارند.

سید مهدی الوانی - شمس‌السادات زاهدی