

۱۶۳۲۹۵۶
۹۷، ۷، ۱۵

۱۵۷۴۴۶۴.
۹۷، ۱۵، ۱۲

به نام آنگه جان را کثرت آموخت
چراغ دل به نور دانش افروخت

تکریم ارباب رجوع

نو.سند:

س.ب.م.ا.د



کتابخانه و اسناد ملی



بانک صادرات ایران

سرشناسه: معادی، سعید، ۱۳۴۷ -

عنوان و نام پدیدآور: تکریم ارباب رجوع/نویسنده سعید معادی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات کارگزار روابط عمومی، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۷۶ص؛ ۱۴/۵×۲۱/۵سم.

شابک: 978-600-5374-79-7: ۱۵۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: علی بن ابی طالب (ع)، امام اول، ۲۳ قبل از هجرت - ۴۰ق. - دیدگاه اخلاق کار

موضوع: Ali ibn Abi-talib, Imam I, 600-661 -- Views on work ethic

موضوع: علی بن ابی طالب (ع)، امام اول، ۲۳ قبل از هجرت - ۴۰ق. نهج البلاغه - نقد و

نقد و

موضوع: Ali ibn Abi-talib, Imam I. Nahjol - Balaghah -- Criticism

and interpretation موضوع: کارکنان - اخلاق حرفه‌ای

موضوع: Employees -- Professional ethic موضوع: اخلاق اجتماعی

موضوع: Islamic ethics موضوع: اخلاق اسلامی

رده بندی کنگره: ۱۳۹۷/ت ۲۵۴/۲۵۴ BP

رده بندی دیویی: ۲۹۱/۱۵ شماره کتابشناسی ملی: ۵۳۹۵۹۵۶

عنوان کتاب: تکریم ارباب رجوع

نویسنده: سعید معادی

طرح جلد: جمال سرورسندان

حروفچین و صفحه آرا: فرانک ایل شاهی

انتشارات: کارگزار روابط عمومی

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: چاپ و انتشارات جمهوری اسلامی رجا

نوبت چاپ: اول/ ۱۳۹۷ شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۳۷۴-۷۹-۷ ISBN 978-600-5374-79-7

تعداد صفحات: ۷۶ صفحه

قیمت: سیزده هزار تومان

تلفن بخش: ۰۹۱۲۱۹۳۸۴۱۹ - ۸۸۶۱۷۵۷۷ - ۸۸۶۱۷۵۷۶ شماره پیامک: ۳۰۰۰۷۱۵۳

وب سایت: www.shara.ir - www.iranepir.ir

پست الکترونیک: info@shara.ir - info@iranpr.org kargozar80@yahoo.com

تمامی حقوق محفوظ است. هیچ بخشی از این کتاب، بدون آن که قبلاً اجازه کتبی از

«کارگزار روابط عمومی» اخذ شده باشد نباید تکثیر، ضبط و یا به هر شکلی اعم از الکترونیک،

مکانیکی، ضبط صوتی یا غیر آن انتقال داده شود.

فهرست مطالب

۱.....	پیشگفتار.....
۲.....	مقدمه.....
۴.....	جنبه‌های مختلف تکریم.....
۱۱.....	تکریم ارباب رجوع از منظر نهج البلاغه.....
۱۱.....	حق و عدالت، مبانی تکریم.....
۱۶.....	عوامل مؤثر در اجرای تکریم.....
۱۶.....	الف- منابع انسانی.....
۲۴.....	ب- شرایط محیطی و تأمین نیازهای معیشتی.....
۴۳.....	نظارت.....
۵۰.....	روش‌های تکریم ارباب رجوع در نظام‌های اداری.....
۵۱.....	درون‌سازمانی.....
۵۱.....	۱- بهره‌گیری از آموزش و نیروی انسانی در سازمان.....
۵۴.....	۲- توجه به جنبه‌های رفاهی پرسنل.....
۵۵.....	۳- نظرسنجی.....
۵۷.....	۴- ارتباطات درون‌سازمانی.....
۶۰.....	۵- برگزاری سمینارهای داخلی.....
۶۰.....	۶- انتشار نشریه داخلی.....
۶۱.....	۷- توجه به عوامل انگیزشی پرسنل.....
۶۳.....	۸- کاستن عوامل زیان‌بخش و بازدارنده.....

۹- توجه به عوامل محیطی به عنوان عامل مؤثر در جلب رضایت مشتریان ۶۴

روابط برون سازمانی ۶۶

۱- اطلاع رسانی و تبلیغات ۶۶

۲- ارتباطات مردمی ۷۱

نتیجه گیری ۷۴

پیش گفتار

تکریم ارباب رجوع از جمله موارد مهم و اساسی در نظام اداری است که به عنوان طرح جدی طی بخشنامه‌ای از طریق دولت در جهت سامان بخشی به رفتارهای سازمانی در برخورد با ارباب رجوع به همه وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها ابلاغ گردیده است که با توجه به اهمیت این موضوع و به منظور کاربردی کردن آن، در قالب کتابی تحت عنوان «تکریم ارباب رجوع» تهیه شد که به جامعه شریف روابط عمومی ایران تقدیم گردیده است.

در واقع تکریم ارباب رجوع علاوه بر اهمیت و ضرورتی که در بهبود روند ارائه خدمات رسانی دارد، به عنوان یکی از مهمترین مسائل در مبانی ملی و ارزشی ما نیز به شمار می‌رود که نویسنده با درایت و دقت تمام، مقوله تکریم ارباب رجوع و توجه به امورات مردم را در سخنان گوهریار حضرت علی (ع) بررسی و استخراج نموده و پیوند با شیوه‌های جدید تکریم ارباب رجوع و رفتار سازمانی برقرار نموده است که از این حیث جای تقدیر و تشکر فراوان دارد.

ضمن آن که موسسه کارگزار روابط عمومی افتخار دارد با روی آوری به مباحث علمی و عملی در عرصه روابط عمومی، فضایی بهتر را مناسب‌تر برای فعالیت کارگزاران روابط عمومی و اعتلای هنر هشتم فراهم سازد.

مهدی باقریان

مدیر موسسه