

به نام خدا

# مباحث ویژه در مدیریت دولتی

مؤلفان:

ابراهیم سمیع پور گیزی

محمد حسن محسن نسب

انتشارات فرانما

۱۳۹۳

سروش‌نامه: سمیع‌پور گیری، ابراهیم، ۱۳۶۲

مشخصات نشر: تهران، فرانما، ۱۳۹۳

مشخصات ظاهری: ۱۹۶ ص. مصور، جدول، نمودار

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۰۴-۱۷-۳

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: مدیریت

نویسنده: محسن نسب، محمدحسن، ۱۳۵۱

ردیف: ۱۳۹۳ ۸ س ۲ ف HD۳۷/

رده: ۶۰۰

شماره کتاب‌شناسی ملی: ۳۴۵۸۵۸۱

آدرس دفتر مرکزی و مراکز پخش تهران: خیابان آزادی، تقاطع رودکی جنوبی، کوچه رامسر، پلاک ۱، طبقه سوم - تلفن ۶۶۵۷۴۶۹۳ - ۶۹۰۰۷۰

## مباحث ویژه در مدیریت دوسی

مؤلفان: ابراهیم سمیع‌پور گیری، محمدحسن محسن نسب

ناشر: فرانما

نوبت چاپ: اول - فروردین ۱۳۹۳

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ: فرانما

صحافی: سعید

حروف‌چینی: فرانما

صفحه‌آرایی: فرانما

طرح روی جلد: فرانما

لیتوگرافی: وتوس

قیمت: ۱۲۰۰۰۰ ریال

شابک: ISBN: 978-600-7004-17-3

حق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است و هرگونه نسخه‌برداری از آن پیگرد قانونی دارد.



انتشارات فرانما

## مقدمه

دانش مدیریت امروزه گسترش و توسعه خاصی پیدا کرده است، از همان زمان که انسانها در غارها زندگی می‌کردند و مقاصد و مفاهیم خود را به کمک رسم تصاویر و نقاشی بر روی سنگها و درختان و کنده‌کاری روی چوب، بیان می‌کردند، خطر را به کمک آتش و دود اعلام می‌کردند. عصری را بوجود آوردند به نام عصر حجر و عصر آتش. پس از آن با تکامل علم و دانش و تجربه بشر، انسانها از دهانه غارها پائین آمدند و در کنار رودخانه‌ها، دشتها و جنگل‌ها زندگی کردند، و عصری را بوجود آوردند به نام عصر کشاورزی. باز علم و تجربه بشر بیشتر گسترش پیدا کرد و توسعه علوم و دانش بشر محصول زندگی اجتماعی بود که در عصر سوم یعنی عصر صنعتی، اجتماعی بدست آورد. در این دوره سازمان‌ها گسترش خاص پیدا کرد، مدیریت رنگ معنایی دیگر گرفت امروزه در عصر فرا صنعتی قرار داریم. عصری که شاهد تحولات عظیم در سازمانها و جوامع و بالاخص علم مدیریت بوده‌ایم. چون بافت اصلی سازمان‌ها انسانها هستند، پس شایسته است مسائل و مشکلاتی که در این زمینه برای منابع انسانی بوجود می‌آید تبیین، ریشه‌یابی و ریشه‌یابی شده و راهکارهایی ارائه شود. با تجزیه و تحلیل مسائل و مشکلات سازمانی، سازمان‌ها می‌توانند با ریشه‌یابی و ارائه راه‌حل‌ها و راهکارها به اثربخشی بهتر برسند.

## پیشگفتار

امروزه با افزایش تخصص و درجه پیچیدگی در سازمان‌ها، مدیران همواره مواجه با اخذ تصمیم در رابطه با تخصیص منابع موجود بین فعالیتهای بخش‌های مختلف آن به منظور دستیابی به بالاترین بهره‌وری در مجموعه سازمان می‌باشند. لذا کارآیی، اثربخشی و کیفیت تصمیمات نقطه عطفی برای توفیق سازمان و تحقق آرمان‌های خرد و کلان آن است. از این‌رو تصمیم‌گیری و آشنایی با تکنیک‌های آن، مدیران را در اخذ تصمیم بهتر و بهینه‌یاری خواهد کرد. مباحث ویژه که به بحث‌گونگی در مورد مسائل و مشکلات سازمانی مربوط می‌شود. هم هنر و هم علم است. هنر آن در این نهفته است که مفاهیم و مسائل و مشکلات سازمانی را در قالب بحث‌های متنوع تریف نمود. علم آن مربوط به روش‌های تجزیه و تحلیل برای حل مسائل سازمانی است. لذا مباحث ویژه مجموعه‌ای فنون که مدیران را در تصمیم‌گیری یاری و کمک می‌کند، تعریف شده است. مسائل و مشکلات سازمانی حل شوند. آسان‌سازی درک و فهم مباحث ارائه شده برای دانشجویان رشته مدیریت، نویسندگان را بر آن داشت تا مباحث این درس را به روشی ساده و کاملاً غیراختصاصی مدیران و دانشجویان رشته‌های مدیریت قرار دهند. کتابی که پیش روی شما قرار دارد حاصل چهار سال کار مداوم است که اینک به ثمر نهشته است. این کتاب شامل پنج فصل است. در فصل اول به سیر تاریخی نظریه‌های سازمان و مدیریت می‌پردازد در فصل دوم روش تحقیق مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد. فصل سوم به تعریف موردکاوی می‌پردازد و چگونگی آن را با روش‌های مختلف توضیح می‌دهد. فصل چهارم قضیه سازمانی را بیان می‌کند و بالاخره در فصل پنجم انواع تضایب سازمانی توضیح داده می‌شود. از محاسن این کتاب بیان ساده، شیوا و مثال‌های متنوع تازه‌ای آن بوده که به عنوان منبع درسی برای درس مباحث ویژه در مدیریت دولتی در سطح کارشناسی می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد. باید اذعان و اقرار کرد در این کتاب با توجه به همه تلاش‌هایی که شده است، نقاط ضعف و اشکالات فراوانی وجود دارد که نیاز به اصطلاح و تحلیل از این‌رو امیدواریم خوانندگان محترم و دانشجویان عزیز و اساتید گرانقدر راهنمایی‌ها و پیشنهادات خود را از اینجانبان دریغ نورزند. در خاتمه از کلیه دوستان و همکاران گروه مدیریت دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر و آبادان که با نظرات اصلاحی خود ما را در تألیف این اثر یاری کردند صمیمانه تشکر و قدردانی نمائیم.

رَبِّنا اَتِّنا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَ هُنَّ لَنَا مِنْ اَمْرِنَا رَشْداً

## فهرست مطالب

### صفحه

### عنوان

|    |                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱  | فصل اول: سیر تاریخی نظریه‌های سازمان و مدیریت                                                                |
| ۲  | مقدمه                                                                                                        |
| ۲  | سیر تاریخی نظریه‌های سازمان و مدیریت                                                                         |
| ۲  | مرحله اول: دوره پیش از انقلاب صنعتی                                                                          |
| ۳  | در ۱۰۰۰ سال قبل از میلاد                                                                                     |
| ۳  | در ۴۰۰ تا ۲۰۰۰ سال قبل از میلاد                                                                              |
| ۳  | در ۱۰۰۰ سال قبل از میلاد                                                                                     |
| ۳  | در ۱۵۰۰ سال قبل از میلاد                                                                                     |
| ۴  | در ۱۱۰۰ تا ۱۰۰۰ سال قبل از میلاد                                                                             |
| ۴  | در ۴۰۰ سال قبل از میلاد                                                                                      |
| ۵  | در ۳۵۰ سال قبل از میلاد                                                                                      |
| ۵  | ۳۳۶ تا ۳۳۳ سال قبل از میلاد                                                                                  |
| ۶  | ۲۰۰ تا ۱۰۰ سال قبل از میلاد                                                                                  |
| ۶  | همزمان با میلاد مسیح                                                                                         |
| ۶  | دوره ناب اسلامی با رسالت پیامبر اعظم و ولایت مهدی (عج) (ع)                                                   |
| ۷  | در قرون بین ۹ تا ۱۰ میلادی                                                                                   |
| ۷  | در قرن ۱۵ میلادی                                                                                             |
| ۸  | پیدایش ماکیاولیسم (۱۴۶۹-۱۵۲۵ م)                                                                              |
| ۹  | در دوران باقیمانده یعنی دوران تجدد یا رنسانس قرون پانزدهم و شانزدهم تا انقلاب صنعتی (اواسط قرن هجدهم میلادی) |
| ۹  | مرحله دوم: انقلاب صنعتی، تاریخ تولد مدیریت علمی                                                              |
| ۱۰ | روند تکاملی نظریه‌ها در قرن بیستم                                                                            |
| ۱۲ | تمایل به انسان‌گرایی مدیریت                                                                                  |
| ۱۶ | روند تدریجی و تکاملی مدیریت امور کارکنان و اداره انسانی                                                      |
| ۱۶ | ۱- نگرش انسان ابزار در مدیریت منابع انسانی                                                                   |
| ۱۶ | ۲- دیدگاه منابع انسانی                                                                                       |
| ۱۷ | الف) پیشگامان                                                                                                |

|    |                                     |
|----|-------------------------------------|
| ۱۷ | ب) نهضت علوم رفتاری                 |
| ۱۷ | ج) نهضت بهبود سازمان                |
| ۱۸ | د) تحلیل گران فرهنگ سازمانی         |
| ۱۸ | هـ) نهضت تعهدگرایی                  |
| ۱۸ | و) مفروضات منابع انسانی             |
| ۱۹ | ۱- نگرش راهبردی (استراتژیک)         |
| ۱۹ | ۲- نگرش اقتضایی                     |
| ۱۹ | ۳- نگرش سرمایه انسانی و حرفه‌ای     |
| ۲۱ | محل نام: روش تحقیق                  |
| ۲۲ | مقدمه                               |
| ۲۳ | تعریف علم                           |
| ۲۴ | الف) مرحله اول: پیدا کردن           |
| ۲۵ | موجودیت                             |
| ۲۵ | صفت خاصه                            |
| ۲۶ | ب) مرحله دوم: تبدیل داده به اطلاعات |
| ۲۶ | اطلاعات                             |
| ۲۷ | ج) مرحله سوم: تبدیل اطلاعات به دانش |
| ۲۸ | مقدمات                              |
| ۲۸ | نتیجه                               |
| ۲۹ | طبقه‌بندی علوم                      |
| ۳۰ | الف) طبقه‌بندی ارسطو                |
| ۳۰ | ب) طبقه‌بندی بیکن                   |
| ۳۰ | ج) طبقه‌بندی کنت                    |
| ۳۱ | د) طبقه‌بندی آمپر                   |
| ۳۱ | هـ) طبقه‌بندی اسپنسر                |
| ۳۱ | و) طبقه‌بندی دیوئی                  |
| ۳۱ | ز) طبقه‌بندی دانشگاه شیکاگو         |
| ۳۲ | طبقه‌بندی علوم انسانی               |
| ۳۳ | روش‌های دستیابی به حقایق            |
| ۳۳ | ۱) وحی                              |

|    |                                                    |
|----|----------------------------------------------------|
| ۳۴ | ۲) الهام، اشراق، کشف شهود                          |
| ۳۴ | ۳) منطق                                            |
| ۳۵ | ۴) روش علمی                                        |
| ۳۵ | مراحل روش علمی                                     |
| ۳۶ | تحقیق چیست؟                                        |
| ۳۹ | فرایند تحقیق                                       |
| ۴۱ | انواع تحقیق                                        |
| ۴۲ | الف) انواع تحقیق براساس هدف                        |
| ۴۲ | ۱- تحقیق بنیادی                                    |
| ۴۲ | ۲- کاربردی                                         |
| ۴۲ | ۳- توسعه‌ای                                        |
| ۴۲ | ب) انواع تحقیق براساس جوهر گردآوری اطلاعات         |
| ۴۲ | ۱- تحقیق توصیفی                                    |
| ۴۲ | ۲- تحقیق پس رویداد ملی- توسعه‌ای                   |
| ۴۲ | ۳- تحقیق همبستگی                                   |
| ۴۳ | ۴- تحقیق در عملیات یا اقدام‌پژوهی                  |
| ۴۳ | ۵- مطالعه موردی                                    |
| ۴۳ | ۶- تحقیق تجربی یا آزمایشی                          |
| ۴۳ | الف) انتخاب تصادفی                                 |
| ۴۳ | ب) همنا کردن تصادفی                                |
| ۴۳ | ج) انتخاب همگن                                     |
| ۴۳ | ۷- تحقیق تاریخی (تحقیق قوم‌نگاری)                  |
| ۴۳ | ۸- روش‌های تحلیل محتوی (تحقیق پیمایشی):            |
| ۴۴ | ۱- وجود اهداف مشخص که باعث کارکردهای هماهنگ می‌شود |
| ۴۴ | ۲- تأکید بر پژوهش                                  |
| ۴۴ | ۳- فرهنگ سازمانی                                   |
| ۴۵ | ۴- وضعیت گروه                                      |
| ۴۵ | ۵- مدیریت مشارکتی                                  |
| ۴۵ | ۶- سازمان غیرمتمرکز                                |
| ۴۵ | ۷- ارتباط                                          |

|    |                                               |
|----|-----------------------------------------------|
| ۴۶ | ۸- منابع و امکانات                            |
| ۴۶ | ۹- وسعت، قدمت گروه یا سازمان و گوناگونی اعضاء |
| ۴۶ | ۱۰- پاداش‌ها                                  |
| ۴۷ | ۱۱- استخدام و گزینش                           |
| ۴۷ | ۱۲- رهبری                                     |
| ۴۸ | شناسایی و بیان مسئله تحقیق                    |
| ۴۸ | ویژگی‌های یک مسأله تحقیق                      |
| ۴۹ | پرسش‌های تحقیق                                |
| ۵۰ | مسئله چیست؟                                   |
| ۵۱ | مشکلات یک مسئله خوب                           |
| ۵۱ | تکنیک‌های تحقیق                               |
| ۵۲ | الف) مصاحبه                                   |
| ۵۲ | انواع مصاحبه                                  |
| ۵۲ | ۱- مصاحبه ساختار یافته (برنامه‌ریزی شده)      |
| ۵۲ | ۲- مصاحبه نیم ساختار یافته                    |
| ۵۲ | ۳- مصاحبه ساختار نیافته (اکتشافی)             |
| ۵۳ | نکات ضروری مصاحبه                             |
| ۵۳ | ب) مشاهده                                     |
| ۵۳ | ویژگی‌های تعریف موضوع در مشاهده               |
| ۵۴ | ج) پرسشنامه                                   |
| ۵۴ | تئوری                                         |
| ۵۶ | قانون                                         |
| ۵۷ | فصل سوم: مورد کاوی                            |
| ۵۸ | مقدمه                                         |
| ۵۸ | مطالعه مورد یا تحقیق مورد کاوانه              |
| ۶۰ | مراحل مطالعه موردی                            |
| ۶۳ | ویژگی‌های مورد کاوی                           |
| ۶۴ | مزایای روش مورد پژوهشی                        |
| ۶۵ | فصل چهارم: قضیه سازمانی                       |
| ۶۶ | مقدمه                                         |

|    |                                                 |
|----|-------------------------------------------------|
| ۶۷ | قضیه                                            |
| ۶۸ | قضیه سازمانی                                    |
| ۶۸ | مراحل تدوین قضیه                                |
| ۶۸ | مرحله اول: نگارش مقدمه                          |
| ۶۸ | مرحله دوم: تبیین و تعریف مشکل                   |
| ۶۹ | مرحله سوم: جمع‌آوری اطلاعات در خصوص مشکل سازمان |
| ۶۹ | مرحله چهارم: تدوین و جمع‌بندی اطلاعات           |
| ۷۰ | مرحله پنجم: نهایی کردن قضیه                     |
| ۷۰ | مرحله ششم: نام‌گذاری قضیه                       |
| ۷۰ | تجزیه و تحلیل قضیه                              |
| ۷۱ | الف) مکاتب سیر فکری آن در مدیریت                |
| ۷۱ | ب) اصول مدیریت                                  |
| ۷۱ | برنامه‌ریزی:                                    |
| ۷۱ | سازماندهی:                                      |
| ۷۲ | کنترل و نظارت:                                  |
| ۷۲ | رهبری، هدایت و انگیزش:                          |
| ۷۳ | ج) مسائل و موضوعات مدیریتی مرتبط                |
| ۷۳ | ارتباطات:                                       |
| ۷۳ | تصمیم‌گیری:                                     |
| ۷۳ | خلاقیت و نوآوری:                                |
| ۷۳ | موضوعات و مباحث نوین و پاره‌ای از مفاهیم مدیریت |
| ۷۵ | <b>فصل پنجم: نمونه‌های موردکاوی</b>             |
| ۷۶ | قضیه اول: چابکی سازمان و بعد انسانی آن          |
| ۷۶ | تعریف موضوع                                     |
| ۸۱ | تحلیل قضیه                                      |
| ۸۱ | قضیه دوم: مدیران و قضاوت دقیق                   |
| ۸۲ | تعریف موضوع                                     |
| ۸۶ | تحلیل قضیه                                      |
| ۸۷ | قضیه سوم: تئوری آشوب و تصمیم‌گیری               |
| ۸۸ | تعریف موضوع                                     |

|     |                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| ۸۹  | خصوصیات نظام‌های پیچیده                                                 |
| ۸۹  | نظریه آشوب یا نظم غایی شیوه‌ای برای رویارویی با نظام‌های پیچیده سازمانی |
| ۹۰  | بازتاب جلوه‌های نظریه بی‌نظمی در مدیریت                                 |
| ۹۱  | ۱- اثر پروانه‌ای                                                        |
| ۹۱  | ۲- سازگاری پویا                                                         |
| ۹۱  | ۳- خودمانایی                                                            |
| ۹۲  | ۴- اذیه‌های غریب                                                        |
| ۹۲  | ویژگی‌های نظریه آشوب                                                    |
| ۹۲  | تقسیم‌بندی تحت شرایط آشوب                                               |
| ۹۳  | اختیار تصمیم‌گیری                                                       |
| ۹۳  | تحلیل قضیه                                                              |
| ۹۴  | قضیه چهارم: پاسخ‌دهی به نظام اداری                                      |
| ۹۵  | تعریف موضوع                                                             |
| ۹۶  | مبانی پاسخگویی                                                          |
| ۹۷  | بررسی دلایل نبود شفافیت و پاسخگویی در نظام اداری ایران                  |
| ۹۷  | ۱- خویشاوندگرایی                                                        |
| ۹۷  | ۲- نبود قانونگرایی                                                      |
| ۹۷  | الف) موانع فرهنگی                                                       |
| ۹۷  | ب) موانع اجتماعی                                                        |
| ۹۷  | ج) نظام اداری                                                           |
| ۹۸  | تحلیل قضیه                                                              |
| ۹۸  | ۱- راهکارهای مدنی                                                       |
| ۹۸  | ۲- راهکارهای اداری                                                      |
| ۹۸  | ۳- راهکارهای فرهنگی و آموزشی                                            |
| ۹۹  | ۴- راهکارهای مبارزه با فساد اداری                                       |
| ۹۹  | ۵- نظارت صحیح                                                           |
| ۱۰۰ | قضیه پنجم: خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها                                 |
| ۱۰۱ | تعریف موضوع                                                             |
| ۱۰۱ | مفهوم و جایگاه خلاقیت و نوآوری                                          |
| ۱۰۳ | تکنیک‌های خلاقیت و نوآوری                                               |

|     |                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------|
| ۱۰۴ | شرایط ایجاد خلاقیت و نوآوری                           |
| ۱۰۵ | تحلیل قضیه                                            |
| ۱۰۵ | قضیه ششم: مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های یادگیرنده |
| ۱۰۶ | تعریف موضوع                                           |
| ۱۱۵ | تحلیل قضیه                                            |
| ۱۱۶ | قضیه هفتم: تعالی سازمانی                              |
| ۱۱۷ | مدل مالی EFQM چیست؟                                   |
| ۱۱۸ | توجه مدل EFQM                                         |
| ۱۱۸ | مدل مالی EFQM                                         |
| ۱۱۹ | معرفی پاراهم مدل EFQM                                 |
| ۱۱۹ | (۱) رهبری                                             |
| ۱۲۰ | (۲) راهبرد                                            |
| ۱۲۰ | (۳) کارکنان                                           |
| ۱۲۰ | (۴) مشارکت‌ها و منابع                                 |
| ۱۲۰ | (۵) فرآیندها، محصولات و خدمات                         |
| ۱۲۱ | (۶) نتایج مشتریان                                     |
| ۱۲۱ | (۷) نتایج کارکنان                                     |
| ۱۲۱ | (۸) نتایج جامعه                                       |
| ۱۲۱ | (۹) نتایج کلیدی                                       |
| ۱۲۱ | منطق RADAR                                            |
| ۱۲۱ | نتایج (RESULTS)                                       |
| ۱۲۲ | رویکرد (APPROACH)                                     |
| ۱۲۲ | جاری‌سازی (DEPLOYMENT)                                |
| ۱۲۲ | ارزیابی و بازنگری (ASSESSMENT & REVIEW)               |
| ۱۲۴ | قضیه هشتم: ارزیابی عملکرد سازمان                      |
| ۱۲۴ | تشریح موضوع                                           |
| ۱۲۴ | ارزیابی عملکرد                                        |
| ۱۲۵ | مدل سینک و تاتل (۱۹۸۹)                                |
| ۱۲۶ | ماتریس عملکرد (۱۰۸۹)                                  |
| ۱۲۷ | مدل نتایج و تعیین‌کننده‌ها (۱۹۹۱)                     |

|     |                                              |
|-----|----------------------------------------------|
| ۱۲۷ | هرم عملکرد (۱۹۹۱)                            |
| ۱۲۸ | کارت امتیازدهی متوازن (۱۹۹۲)                 |
| ۱۳۰ | فرایند کسب و کار (۱۹۹۶)                      |
| ۱۳۰ | تحلیل ذی‌نفعان (۲۰۰۱)                        |
| ۱۳۲ | مدل تعالی سازمان                             |
| ۱۳۳ | چارچوب مدوری و استیپل (۲۰۰۰)                 |
| ۱۳۴ | راهبردهای انتخاب شاخص‌ها                     |
| ۱۳۵ | تجزیه و تحلیل قضیه                           |
| ۱۳۷ | قضیه ناکامی مدیریت دانش در سازمان‌ها         |
| ۱۳۹ | تشریح موضوع                                  |
| ۱۴۰ | مدیریت دانش مدار انایی محور                  |
| ۱۴۲ | تجزیه و تحلیل قضیه                           |
| ۱۴۴ | قضیه دهم: اشتغال دانش‌آموختگان در صنایع کوچک |
| ۱۴۵ | تشریح موضوع                                  |
| ۱۵۰ | تجزیه و تحلیل قضیه                           |
| ۱۵۲ | قضیه یازدهم: مهندسی ارزش و موفقیت            |
| ۱۵۳ | تشریح موضوع                                  |
| ۱۶۰ | تجزیه تحلیل قضیه                             |
| ۱۶۱ | قضیه دوازدهم: مدیریت ریسک                    |
| ۱۶۱ | تشریح موضوع                                  |
| ۱۶۱ | تعریف ریسک و انواع آن                        |
| ۱۶۳ | عناصر اصلی ریسک                              |
| ۱۶۴ | ریسک استراتژیک و عملیاتی                     |
| ۱۶۴ | ریسک عملیاتی                                 |
| ۱۶۸ | مدیریت ریسک                                  |
| ۱۶۹ | پارادایم مدیریت ریسک                         |
| ۱۷۰ | استراتژی‌های مدیریت ریسک                     |
| ۱۷۰ | اجتناب از ریسک                               |
| ۱۷۱ | کاهش ریسک                                    |
| ۱۷۱ | پذیرش ریسک                                   |

|     |                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------|
| ۱۷۱ | انتقال ریسک                                                      |
| ۱۷۲ | تجزیه و تحلیل قضیه                                               |
| ۱۷۲ | قضیه سیزدهم: مدیریت بحران                                        |
| ۱۷۳ | تشریح موضوع                                                      |
| ۱۷۵ | انواع بحران                                                      |
| ۱۷۵ | الف- طبقه‌بندی بحران‌ها از لحاظ ناگهانی بودن یا تدریجی بودن آنها |
| ۱۷۶ | ب- طبقه‌بندی بحران از دیدگاه «پارسونز»                           |
| ۱۷۷ | ج- طبقه‌بندی بحران‌ها از دیدگاه «میتراف»                         |
| ۱۷۸ | مدیریت بحران                                                     |
| ۱۷۹ | الف- پیش‌بینی بحران: بررسی نقاط بحران‌خیز و آسیب‌پذیر:           |
| ۱۷۹ | ب- تهیه برنامه اقتصادی برای مواجهه با بحران                      |
| ۱۸۰ | ج- تشکیل تیم مدیریت بحران و آموزش نیروی انسانی                   |
| ۱۸۰ | د- تکمیل برنامه‌ها از طریق اجرای آزمایشی                         |
| ۱۸۱ | ضرورت مدیریت بحران                                               |
| ۱۸۱ | مدل‌های مدیریت بحران                                             |
| ۱۸۱ | الف- مدل مدیریت بحران تیری میتراف                                |
| ۱۸۳ | ب- مدل واکنشی در مقابل مدل پیش‌فعال                              |
| ۱۸۴ | ج- چرخه عمر بحران و دیدگاه استراتژیک نسبت به آن                  |
| ۱۸۴ | تجزیه و تحلیل قضیه                                               |
| ۱۸۶ | قضیه چهاردهم: بازنشستگی                                          |
| ۱۸۶ | تشریح موضوع                                                      |
| ۱۹۰ | تجزیه و تحلیل قضیه                                               |
| ۱۹۰ | قضیه پانزدهم: بهره‌وری و اخلاقیات                                |
| ۱۹۱ | تشریح موضوع                                                      |
| ۱۹۳ | الف- روابط داخلی                                                 |
| ۱۹۴ | ب- روابط بیرونی (خارجی)                                          |
| ۱۹۴ | تجزیه و تحلیل قضیه                                               |
| ۱۹۷ | منابع                                                            |