

# مدیریت، تولید، مشتری

دکتر علی کاظمی

13-08-1612:44:48 È.Ù

سرشناسه : کاظمی، علی، ۱۳۴۴ -  
عنوان و نام پدیدآور : مدیریت، تولید، مشتری / علی کاظمی.  
مشخصات نشر : رشت : نشر بلور، ۱۳۹۵.  
مشخصات ظاهری : ۱۱۸ص.  
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۶-۴۸۰-۵  
وضعیت فهرست نویسی : فیپا  
یادداشت : کتابنامه به صورت زیر نویس.  
موضوع : مدیریت تولید  
موضوع : مشتری شناسی — مدیریت  
موضوع : مدیریت  
رده بندی دنگ : TS۱۵۵/ک۲م۴ ۱۳۹۵ :  
رده بندی دیویی : ۶۵۸/۵  
شماره کتابشناسی ملی : ۴۲۱۳۸۱۲

13-08-1612:44:48 È.Ù

### مدیریت، تولید، مشتری

نویسنده : دکتر علی کاظمی  
ناشر : انتشارات بلور  
نوبت چاپ : اول  
تاریخ انتشار : ۱۳۹۵  
امور فنی : مؤسسه ساقی  
چاپ و صحافی : چاپ زیتون  
شمارگان : ۱۰۰۰  
قیمت : ۷۰۰۰ تومان

نشانی: رشت، خیابان امام خمینی، کوی آفتاب، جنب مسجد، انتشارات بلور  
تلفن: ۰۱۳-۳۳۲۴۵۵۷۵ ۰۱۳-۳۳۲۶۲۲۲۲ فکس: ۰۱۳-۳۳۲۵۶۱۷

همراه: ۰۹۰۲۱۹۷۵۱۳۳ SMS: ۵۰۰۰۲۰۶۰۵۰۶۰

Email: boloor\_publications@gmail.com  
www.boloorbook.com

## فهرست

| صفحه | عنوان                                |
|------|--------------------------------------|
| ۷    | پیشگفتار                             |
| ۹    | درآمد                                |
| ۱۳   | فصل اول: مدیریت ساخت، کرا، - یقت نگر |
| ۸۵   | فصل دوم: تولید                       |
| ۱۰۱  | فصل سوم: مشتری                       |

## پیش گفتار

از دیداد جمعیت انسانی و به تبعیت از آن گسترش جوامع انسانی سبب تجلی نیاز در ابعاد مختلف شده، ابعاد مختلف نیاز با خود ابعادی پیچیده از ارتباط و تعامل را به همراه داشته، می طلبد دانشی منطبق با نیاز ظهور یافته، جوامع انسانی را به جانب تامین نیاز در مسیر دست یابی به توسعه در ابعاد مختلف آن به پیش برد. انسان همراه با دست یابی به علوم مختلف، به علم تبیین ارتباطات و ترکیب و ادغام و بکارگیری شان در راستای دست یابی به هدفی واحد، دست یافته بر آن علم، نام مدیریت نهاد، گستره و عمق این علم منطبق با گستره و عمق همه علوم است نه انسان بدانها دست یافته است و لذا علم مدیریت به عنوان یک ضرورت در زندگی انسانی خود را نمایان ساخته از زندگی فردی تا اجتماعی انسان را به خود وابسته ساخته است، در نتیجه در بن عصر و اعصار بعد این علم با انسان بوده، و انسان بدون برخورداری از این علم، قادر به ادامه حضور در نواح انسانی نبوده، امکان تداوم حیات را نخواهد داشت، به تبعیت از این اصل که این فرض امری همگانی است و هر فرد به فراخور وسعت اندیشه اش می باید خویش را برخوردار از این علم سازد. مدیریت به ایجاد شناخت برای خویش نموده، با دست یابی به اصولی که می تواند با حضور در زندگی انسانی سبب پیشرفت در ابعاد مختلف شده، خود را مکلف به ارائه آن به همنوعان دانسته، بابت به تبیین آن نمودم و از انجایی که تبیین به تنهایی قادر به ابراز وجود در جایگاه خود به نوع نیست، ضرورت وجود ابزار نیز چهره خود را نمایان ساخته، می طلبد تا تبیین با قرار گرفتن در مسیر شناخت جایگاه خود را یافته، امکان در اختیار دیگران قرار گرفتن نیز فراهم شود و با توجه به اینکه در این میان نکویان سبب تحقق این امر شدند، جا دارد که با معرفی ایشان، نکویی را پاس داشته، محبت و ارزش زحمات ایشان را معرفی کنم؛ جناب دکتر احمد خداینده لو صاحب و مدیر عامل شرکت مولدینگ و جا دارد که کلیه هزینه های چاپ و انتشار این کتاب، خدمت ارزنده ای در این راستا نمودند و جا دارد که متذکر شوم که اگر این کتاب موثر در امر ایجاد شناخت در مدیریت شود و بر آن قدردانی ای شایسته باشد، این قدردانی متوجه کسی جز جناب دکتر خداینده لو صاحب و مدیر عامل شرکت مولدینگ نخواهد بود و اینجانب نیز به نوبه خویش از ایشان قدردانی نموده، بدینوسیله از ایشان تشکر می نمایم، باشد تا نکویان راه خویش را مستدام داشته، طالبان نکویی ایشان را سرمشق خویش قرار دهند تا بدینگونه نکویی پیوسته پایدار ماند.

## درآمد

برای بررسی و توضیح نیاز است تا در بدو امر نکات کلیدی در ارتباط با موضوع مشخص و به صورت مجزا مورد بررسی قرار گیرد و سپس در ادامه به رابطه بین آنها پرداخته تا در راستای هدفی واحد، معنای خود را نشان دهد.

مفاهیم مستقل درباره موضوع عبارتند از:

۱. مدیریت.

۲. تولید.

۳. مشتری.

سه مفهوم یاد شده به طور مستقل تابع قانون حرکتی ساختار خود هستند اما برای شکل بخشیدن به چرخه‌ای واحد حول محور دست‌یابی به هدفی خاص، تابع نکته دیگری خواهند بود که «رابطه» نام دارد. در ادامه به آن پرداخته خواهد شد.

از آنجایی که هر مفهومی با داشتن واقعیت و ابراز وجود در واقعیت برای انسان دارای معنا است در نتیجه حقیقت نگری خود دارای واقعیتی است که آن واقعیت منطبق با آن بوده و دارای وجودی مستقل از حقیقت نیست. بلکه واقعیت جملهای از وجود حقیقت در میان دیگر واقعیات است که می‌تواند حقیقت نیز باشد. هدف اصلی در این نوع نگارش حقیقت است و واقعیت فرع بر آن بوده، دارای هویتی مستقل نیست.

با توضیحی مختصر در مورد ساختار در ادامه بهتر می‌توان مفهوم این نوع مدیریت را به روشنی نشان داد.

هر آنچه که وجود دارد و نیز انسان دارای پیکره‌ای است، توانمندی‌های درونی که در حالت معمول به آن پیکره‌ی انسان یا شئی می‌گوییم. کمیت انسان با خود اجزای فراوانی را داراست که از آن‌ها اینگونه یاد می‌کنیم: سرناسان، دست، پا، چشم، گوش و... کیفیت انسان نیز با خود دارای اجزایی است که هر جزء بخشی از توانمندی انسان را تشکیل می‌دهد که از آنها اینگونه یاد می‌کنیم: احساس انسان، عاطفه، مهربانی، قهر، شجاعت، گذشت، تفکر انسان و...

کیفیت وجودی هر چیز و انسان برای این است که ارزشی خاص در واقعیت بروز یافته و با آن هدفی خاص دست یافته شود.



برای مثال، انسان در کیفیت خود دارای توانی به نام گذشت است، خواص وجودی گذشت بر این است که فردی در مقابل انسان مبادرت به عملی نماید که عمل او حقی از او را سلب نموده، یا مانعی در دستیابی او به حقش گردد. در اینجا فرد با توجه به قصد و انگیزه‌ی فرد انجام دهنده‌ی عمل دارای این توانایی است که از حق خود بگذرد و زبان ناشی از تعدی به حق خود را از فرد خاطی دریافت نکند و چون در این مقطع او از حق خود صرف نظر نماید، می‌گوییم انسانی در مقابل انسان دیگر از توانایی گذشت خود سود برد و خطای او را گذشت نمود. حال اگر این ارزش کیفیتی در انسان وجود داشته باشد اما در واقعیت امکان ظهور و بروز آن وجود نداشته باشد و انسان در زندگی خود و در شرایط هم چون شرایط بیان شده در فوق آن را بروز ندهد به این معنا است که وجود این توانایی از دیدگاه فرد مورد نظر عبث و بیهوده است و اگر بین مسئله از جزء به کل توانایی انسان تعمیم یابد آنگاه به این نتیجه خواهیم رسید که وجود خود انسان نیز عبث است و آنچه که وجودش عبث باشد دارای حقوقی برای بودن نیست و هر زمان می‌توان آن را از میان برداشت بدون آن که او در این میان دارای حقی برای بودن باشد و می‌دانیم که هرگاه هیچ انسانی با چنین امر موافق نبوده و نیست و نخواهد بود لذا به این نکته می‌رسیم که آنچه که مربوط به محتوای انسان است و ارزش کیفیتی او محسوب می‌شود ابزار برای ابزار و وسیله‌ای است و نه هدف و قرار داده شد در مسیر این مسیر به قانون عبث بودن وجودی رسیده، که خود امری مردود است. و چون این نکته به سوی منشاء آن پی گرفته شود به این نتیجه می‌رسیم که به توجه به این که انسان دارای منشاء وجودی است و نیز خود خالق خود نیست در نتیجه آن که این کیفیت را برای او در نظر گرفت و در او قرار داد دارای هدفی بود که این هدف علاوه بر حفظ فرد در جهان، او را با دیگران نیز پیوند داده، هدف جمعی را نیز معنا بخشیده است و نتیجه مجدد اینکه برای تحقق این امر و ابزار وجود انسان در جهان و در میان دیگران نیاز است تا فرد آنی را به بر داشته باشد که کیفیت وجودی و یا همان ارزش وجودی اوست. و چون چنین نماید اعمال و رفتار او در واقعیت و در ارتباط با دیگران ناشی از ارزش وجودی و هدف از بودن اوست و انطباق این دو با هم انسانی را به نمایش قرار خواهد داد که در بودن و اعمال خود تکیه بر آن چیزی دارد که با آن شکل گرفت و آنچه که انسان با آن شکل گرفت و دارای آن است و با آن می‌تواند معنای انسان بودن را ظهور رساند ساختار نامیده می‌شود.

مدیریت ساختاری با توجه به خواص وجودی خود انرژی حرکتی و چارچوبه حرکتی خود را از ساختار کسب نموده، در طول مسیر از ساختار تبعیت و منطبق با آن حرکت می‌کند و هر آنچه که با ساختار انسان با دو بعد کیفیت، ارزش وجودی و نیز کمیت واقعیت وجودی او دارای منافات باشد را در ارکان خود قرار نداده، از آن سود نمی‌برد. بنابراین اصل در مدیریت ساختارگرا، ارزش وجودی و هدف وجودی انسان و دیگران است و با توجه به آن دارای حرکت است.

برای مثال، مدیریت در ساختارگرا در شکل دهی به یک برنامه برای همه‌ی کسانی که در یک مجموعه هستند حقوقی برابر با توانایی و ظرفیت فردی‌شان در نظر می‌گیرد و هیچگاه در پی آن نیست تا از دیگران به گونه‌ای بهره‌برداری کند که بهره‌ای بیشتر از ایشان متوجه فرد یا گروهی خاص شود. هدف در این نوع مدیریت، رشد فردی و توجه به تعیین هدف برای رشد افراد مجموعه همراه با رشد مجموعه و فرد یا گروه خاص، مالک مجموعه است.

13-08-1612:44:48 È.Ù