

# مدیریت و ارتباطات

## (جلد اول)

چوای زروندی

نفیسه زروندی رحمانی

دکتر خنیفر، استاد دانشگاه تهران

زیر نظر استاد فرزانه

حجت الاسلام و المسلمین سید مجید بنی هاشمی

|                     |                                                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه             | : زروندی، جواد                                                                            |
| عنوان و نام پدیدآور | : مدیریت و ارتباطات / جواد زروندی، نفیسه زروندی رحمانی، خنیفر؛ زیر نظر سید مجید بنی هاشمی |
| مشخصات نشر          | : قم، آیه حیات، ۱۳۹۱ -                                                                    |
| مشخصات ظاهری        | : ۲۶۴ص                                                                                    |
| شابک                | : 978 - 964 - 2625 - 19 - 9                                                               |
| وضعیت فهرست نویسی   | : بر اساس اطلاعات فیپا                                                                    |
| یادداشت             | : کتابنامه                                                                                |
| موضوع               | : مدیریت                                                                                  |
| موضوع               | : مدیریت (اسلام)                                                                          |
| شناسه افزوده:       | : زروندی، نفیسه، ۱۳۵۰ -                                                                   |
| شناسه افزوده:       | : خنیفر، حسین، ۱۳۴۸ -                                                                     |
| شناسه افزوده:       | : بنی هاشمی، سید مجید، ۱۳۴۴ -، سروپرستار                                                  |
| رده بندی کنگره      | : ۱۳۹۱ ز ۴ ف ۲۷ / HD                                                                      |
| رده بندی دیویی      | : ۶۵۸                                                                                     |



## شناسنامه کتاب

نام کتاب: ..... مدیریت و ارتباطات

مؤلفان: ..... جواد زروندی و نفیسه زروندی رحمانی

زیر نظر استاد حجت الاسلام و المسلمین سید مجید بنی هاشمی

ناشر: ..... آیه حیات

نوبت چاپ: ..... اول / ۱۳۹۱، واقعی

شمارگان: ..... ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ..... ۱۰/۰۰۰ تومان

شابک: ..... ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۲۶۲۵ - ۱۹ - ۹

♦ حق چاپ محفوظ است ♦

مرکز پخش: قم، بلوار امین، کوچه ۱، شماره ۲۰، نشر آیه حیات

تلفن: ۶۰ - ۲۶۱۴۰۵۰

## فهرست مطالب

|    |       |       |
|----|-------|-------|
| ۱۳ | ..... | مقدمه |
|----|-------|-------|

## فصل اول . واژه کاوی و مفهوم شناسی مدیریت

|    |       |                                |
|----|-------|--------------------------------|
| ۱۷ | ..... | مدیریت در اصطلاح               |
| ۱۹ | ..... | دین و دانش مدیریت              |
| ۲۱ | ..... | بایسته‌های مدیر در اداره محیط  |
| ۲۶ | ..... | حکایت میکال آنژ و فرشته        |
| ۲۷ | ..... | حکایت یاد پادشاه               |
| ۲۸ | ..... | حکایت بوسه برپای دزد           |
| ۲۸ | ..... | حکایت مقام دنیوی               |
| ۲۸ | ..... | حکایتی از سعدی                 |
| ۲۹ | ..... | حکایت برخوردنا مبارک           |
| ۳۰ | ..... | حکایت ذلت نوکری                |
| ۳۰ | ..... | حکایت معلم انوشیروان عادل      |
| ۳۱ | ..... | حکایت پهلول                    |
| ۳۴ | ..... | حکایت ملک جاودان               |
| ۳۴ | ..... | حکایت سلطان سنجر و واگذاری پست |
| ۳۵ | ..... | حکایت گردش روزگار              |

|    |       |                                              |
|----|-------|----------------------------------------------|
| ۳۶ | ..... | حکایت نامه اسکندر به ارسطو                   |
| ۳۷ | ..... | حکایت چرا محزون؟                             |
| ۳۷ | ..... | آزمونی برای تشخیص شایستگی شما در مورد مدیریت |
| ۴۰ | ..... | نکات مدیریتی                                 |

## فصل دوم: برنامه‌ریزی

|    |       |                                           |
|----|-------|-------------------------------------------|
| ۴۸ | ..... | اهمیت و ضرورت برنامه‌ریزی                 |
| ۴۹ | ..... | فواید برنامه‌ریزی                         |
| ۵۱ | ..... | برنامه‌ریزی و مدیریت بر مبنای هدف و نتیجه |
| ۵۱ | ..... | هدف گذاری در برنامه‌ریزی                  |
| ۵۲ | ..... | ویژگی‌های هدف                             |
| ۵۴ | ..... | فرآیند برنامه‌ریزی                        |
| ۵۶ | ..... | اهمیت زمان و زمان بندی در برنامه          |
| ۵۶ | ..... | توکل در برنامه‌ریزی                       |
| ۵۷ | ..... | حکایت شهید بهشتی و برنامه‌ریزی            |
| ۵۷ | ..... | حکایت باز پادشاه                          |
| ۵۹ | ..... | حکایت بار کج به منزل نمی‌رسد              |
| ۵۹ | ..... | حکایت ماهی گیر عجیب                       |
| ۶۱ | ..... | حکایت آلیس در سرزمین عجایب                |
| ۶۲ | ..... | حکایت عاقبت اندیشی                        |
| ۶۲ | ..... | حکایت نابینای چراغ به دست                 |
| ۶۴ | ..... | حکایت چگونه به هدف برسیم؟                 |
| ۶۶ | ..... | حکایت سنگ جاده                            |
| ۶۷ | ..... | حکایت الاغ پیر فرصت طلب                   |

## فصل سوم: سازماندهی

|    |       |              |
|----|-------|--------------|
| ۷۱ | ..... | تعریف سازمان |
| ۷۲ | ..... | سازماندهی    |

|     |                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| ۷۵  | تعهد به مشتری و ارباب رجوع                                              |
| ۷۸  | برخورد خوب با مردم                                                      |
| ۸۳  | حسن خدمت به مردم                                                        |
| ۸۵  | عشق ورزیدن به مردم                                                      |
| ۸۸  | رعایت مساوات در رابطه با مردم                                           |
| ۸۹  | گرایش به توده‌ها                                                        |
| ۹۱  | دیدار با صاحبان حاجت                                                    |
| ۹۳  | ارتباط مستقیم و مستمر با جامعه                                          |
| ۹۸  | صادقانه برخورد کردن با جامعه                                            |
| ۱۰۰ | سیره معصومین <small>علیهم‌السلام</small> در رعایت حق مردم (مشتری مداری) |
| ۱۰۲ | زرنگی                                                                   |
| ۱۰۴ | حکایت بهلول و آب انگور                                                  |
| ۱۰۵ | کفاش دغلباز                                                             |
| ۱۰۶ | شرکت زیراکس و مسابقه قبول یک                                            |
| ۱۰۸ | مشتری خود را شناسید                                                     |
| ۱۰۹ | مشتری مداری یا مشتری نداری!!!                                           |
| ۱۰۹ | رصد محیط                                                                |

## فصل چهارم: هماهنگی

|     |                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------|
| ۱۱۳ | اهمیت هماهنگی                                         |
| ۱۱۴ | اصول ایجاد هماهنگی                                    |
| ۱۱۵ | نگرش سیستمی، عامل هماهنگی در سیستم                    |
| ۱۱۶ | اهمیت نگرش سیستمی در نهج البلاغه                      |
| ۱۱۸ | نگرش سیستمی، ارزش قائل شدن برای تمامی گروه‌های شاغلین |
| ۱۲۱ | حکایت نگاه نابینای بینا به زندگی                      |
| ۱۲۲ | حکایت نگاه سیستمی                                     |
| ۱۲۳ | نگاه سیستمی در تصویر                                  |
| ۱۲۳ | بدون شرح                                              |

|          |                                     |
|----------|-------------------------------------|
| ۱۲۴..... | حکایت پند افلاطون حکیم.....         |
| ۱۲۵..... | حکایت همه، کسی، هر کسی، هیچ کس..... |
| ۱۲۶..... | بدون شرح.....                       |
| ۱۲۷..... | بدون شرح.....                       |
| ۱۲۸..... | حکایت مشکلات و اسکناس.....          |
| ۱۲۹..... | حکایت بدبینی.....                   |
| ۱۳۰..... | بدون شرح.....                       |

## فصل پنجم: استخدام و بکارگیری

|          |                                               |
|----------|-----------------------------------------------|
| ۱۳۳..... | استخدام و به کارگیری کارکنان.....             |
| ۱۳۳..... | الف) شایستگی و توانایی.....                   |
| ۱۳۷..... | معیارهای شایستگی.....                         |
| ۱۴۱..... | گزینش کارگزاران شایسته.....                   |
| ۱۴۶..... | ب) مسئولیت.....                               |
| ۱۴۷..... | مسئولیت پذیری.....                            |
| ۱۵۲..... | خودداری از واگذاری چند مسئولیت به یک فرد..... |
| ۱۵۳..... | دو شرط اساسی در مسئولین مشاغل کلیدی.....      |
| ۱۵۴..... | مسئولیت مدیر نسبت به عملکرد زیردستان.....     |
| ۱۵۴..... | اصل پاسخگویی در مقابل مسئولیت.....            |
| ۱۵۷..... | مسئولیت افراد نسبت به تعهدهایشان.....         |
| ۱۵۹..... | ضرورت زنده کردن روح تعهد و مسئولیت.....       |
| ۱۶۰..... | ج) ارزیابی عملکرد.....                        |
| ۱۶۳..... | تعریف ارزیابی عملکرد.....                     |
| ۱۶۴..... | اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد.....             |
| ۱۶۸..... | مراحل ارزیابی عملکرد.....                     |
| ۱۷۷..... | تقوا.....                                     |
| ۱۸۵..... | ویژگی‌های نظام ارزشیابی مطلوب.....            |
| ۱۸۶..... | دقیق و عادلانه بودن ارزشیابی.....             |

|     |                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------|
| ۱۹۰ | فراگیر بودن ارزشیابی                                              |
| ۱۹۱ | کامل بودن ارزشیابی                                                |
| ۱۹۱ | (د) کسب علم و دانش                                                |
| ۱۹۸ | ضرورت آموزش علوم جدید به کارکنان                                  |
| ۲۰۲ | آموزش در سیره نبوی                                                |
| ۲۰۳ | روش‌های آموزشی در سیره اداری نینی اکرم <small>علیه السلام</small> |
| ۲۰۸ | آموزش در سیره امام علی <small>علیه السلام</small>                 |
| ۲۱۱ | برتری آموزش از دیدگاه امام علی <small>علیه السلام</small>         |
| ۲۱۳ | تأکید امام علی <small>علیه السلام</small> بر درک و درایت در آموزش |
| ۲۱۴ | روش آموزشی امام علی <small>علیه السلام</small>                    |
| ۲۱۶ | جهان بشریت به نژاد یک نظام آموزشی توحیدی                          |
| ۲۱۸ | وحدت هدف میان عقل، علم و علم                                      |
| ۲۱۹ | تعلیم و آموزش به عنوان هدف تعالی خلقت                             |
| ۲۲۱ | حکایت از این شرکت به آن شرکت                                      |
| ۲۲۳ | حکایت ابله                                                        |
| ۲۲۳ | حکایت معلم ثانی                                                   |
| ۲۲۴ | حکایت کاشت                                                        |
| ۲۲۵ | حکایت علم سه وجب است                                              |
| ۲۲۶ | حکایت چگونه باید آموخت                                            |
| ۲۲۶ | حکایت درخت بقا                                                    |
| ۲۲۷ | علم و دانش                                                        |
| ۲۲۸ | حکایت عقبه، سردار عرب در غرب                                      |
| ۲۲۸ | حکایت انوشیروان و دهقان                                           |
| ۲۲۹ | حکایت دزد و خانه فقیر                                             |
| ۲۳۰ | حکایت هم‌نشین                                                     |
| ۲۳۰ | حکایت رأی کفش دوز درباره کلاه غلط است                             |
| ۲۳۲ | حکایت نجار                                                        |
| ۲۳۳ | حکایت تلاش                                                        |

|     |                                                                            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|
| ۲۳۵ | ..... حکایت سفارش سقراط درباره فرزندان                                     |
| ۲۳۶ | ..... حکایت وقت کار فقط کار                                                |
| ۲۳۸ | ..... شرافت علم و دانش                                                     |
| ۲۴۱ | ..... حکایت زنبور و مور                                                    |
| ۲۴۳ | ..... سیری ناپذیری                                                         |
| ۲۴۴ | ..... حکایت تیرانداز ناشی و فیلسوف زرنگ                                    |
| ۲۴۴ | ..... حکایت کاتب بدخط                                                      |
| ۲۴۵ | ..... حکایت سنجش عملکرد                                                    |
| ۲۴۶ | ..... حکایت آنان که از روی فکر کار می کنند در توفان های زندگی غرق نمی شوند |
| ۲۴۸ | ..... حکایت از فصل پدر تو را چه حاصل؟                                      |
| ۲۴۸ | ..... حکایت مثل مدد باش                                                    |
| ۲۵۰ | ..... حکایت بلند همت تر از همه طایی                                        |

### فهرست منابع

|     |                      |
|-----|----------------------|
| ۲۵۱ | ..... منابع فارسی    |
| ۲۵۹ | ..... منابع انگلیسی  |
| ۲۶۱ | ..... منابع اینترنتی |

## مقدمه

«وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ»

در هر کاری از خدا توفیق می‌طلبم، بر او توکل می‌کنم و به درگاه او پناه

می‌برم.

امروزه دانشمندان از انسان به عنوان مهم‌ترین منبع برای رشد و توسعه جوامع نام می‌برند. به گونه‌ای که تغییر و دگرگونی در نیروی انسانی، موفقیت‌های بزرگی را در پی خواهد داشت.

جوامع سالم، نیروی انسانی هدفمند را در دل خود می‌پروراند که با انگیزه فراوان به سوی پیشرفت برنامه‌های خود حرکت می‌کنند.

لازمه تحقق این امر، حرکت به سمت خردورزی و توسعه فکری انسان‌ها می‌باشد.

از زمانی که انسان زندگی گروهی را آغاز کرد و واقعیت‌های پیرامون خویش را شناخت، علم مدیریت نیز به عنوان شیوه‌ای برای هدایت و راهنمایی گروه و اجتماع، مورد شناسایی قرار گرفت.

از سوی دیگر خوب زندگی کردن در چارچوب تندرستی، آرامش،

موفقیت و مدیریت بر خویشتن و محیط میسر است. برای دستیابی به هدف زیست متعالی، یکی از راهکارهای مهم، بهره گیری از تجارب و سخنان دانشمندان در عرصه های مختلف می باشد.

کتاب حاضر، تحت عنوان کشکول مدیریت، مجموعه ای از حکایات، سخنان و احادیث مدیریتی می باشد که به همراه تصاویر مرتبط گردآوری شده است.

تلاش نویسندگان کتاب بر این بوده است که با بیان جملات بزرگان و ارائه داستان های مختلف، مطالب علمی را از قالب خشک درآورده و به صورت جذاب تر برای مخاطبان ارائه دهند به همین دلیل، این اثر می تواند برای همه خوانندگان در سطوح مختلف علمی مفید واقع گردد ان شاء الله.