

مداخل‌های مدیریت دولتی و خدمت‌مشی عمومی

اهتمام و گردآوری:

فرج‌اله رهنورد

رامین رهنورد

فاطمه مستعد

سرشناسه	رهنورد، فرج اله، ۱۳۳۴ -
عنوان و نام پدیدآور	مدخل های مدیریت دولتی و خط مشی عمومی / اهتمام و گردآوری فرج اله رهنورد، رامین رهنورد، فاطمه مستعد.
مشخصات نشر	تهران : مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	۲۴۴ ص.
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۳۳۸۰-۸۸-۵
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
موضوع	سازمان های دولتی -- مدیریت
موضوع	Administrative agencies -- Management
موضوع	مدیریت دولتی
موضوع	Public administration
موضوع	بهره وری -- مدیریت
موضوع	Productivity -- Management*
موضوع	نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع	Manpower planning
شناسه افزوده	۱۳۶۴ -
شناسه افزوده	مستعد، فاطمه، ۱۳۴۱ -
شناسه افزوده	مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
رده بندی کنگره	۳۱۳
رده بندی دیویی	۳۱
شماره کتابشناسی ملی	۶۱۳۵۰۹۶

نام کتاب: مدخل های مدیریت دولتی و خط مشی عمومی

فرج اله رهنورد، رامین رهنورد و فاطمه مستعد

ناشر: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: بهار ۱۳۹۹

قیمت: ۴۴۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۳۸۰-۸۸-۵

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: جنگل

آماده سازی ادبی و هنری: دفتر خدمات پژوهشی مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

آدرس ناشر: خیابان شهید باهنر (نیاوران) - جمال آباد - خیابان شهید مختار عسگری - شماره ۶

تلفکس: ۲۶۱۱۶۸۵۲

فهرست مطالب

۱۳	پیشگفتار
۱۴	همکاران علمی کارگروه واژه‌گزینی مدیریت
۱۶	اصطلاح‌شناسی چیست؟
۱۶	روش‌شناسی
۱۷	مدیریت دولتی
۱۹	گستره علم مدیریت دولتی
۲۱	آسیب‌شناسی سازمانی (Organizational Pathology)
۲۲	آبرانگاره/دیدمان (Paradigm)
۲۳	اثربخشی سازمانی (Organizational Effectiveness)
۲۴	اخلاق اداری (Administrative Ethics)
۲۵	اداره امور عمومی (Public Administration)
۲۶	ارزش‌های سازمانی (Corporate Values)
۲۷	ارزشیابی برنامه (Program Evaluation)
۲۸	ارزشیابی خط‌مشی (Policy Evaluation)
۲۹	ارزشیابی راهبرد (Strategy Evaluation)
۳۰	ارزیابی عملکرد (Performance Appraisal)
۳۱	اصلاح اداری (Administrative Reform)
۳۲	اعتماد عمومی * (Public Trust)
۳۳	اقتباس خط‌مشی * (Policy Adoption)

- ۳۴..... (Benchmarking) * الگوگیری
- ۳۵..... (Policy Diffusion) انتشار خط‌مشی
- ۳۶..... (Strategic Flexibility) انعطاف‌پذیری راهبردی
- ۳۷..... (Organizational Flexibility) انعطاف‌پذیری سازمانی
- ۳۸..... (Third Sector) بخش سوم
- ۳۹..... (Public Sector) * بخش عمومی
- ۴۰..... (Action Plan) * برنامه کنش / طرح کنش
- ۴۱..... (Staffing) * به کارگماری
- ۴۲..... (Budgeting) بودجه‌ریزی
- ۴۳..... (Organizational Development) بهبود سازمانی
- ۴۴..... (Organizational Productivity) بهره‌وری سازمانی
- ۴۵..... (Accountability) * پاسخگویی
- ۴۶..... (Employee Engagement) پای‌بندی کارکنان
- ۴۷..... (Organizational Evil) پلشتی سازمانی
- ۴۸..... (Policy Implementation) * پیاده‌سازی خط‌مشی
- ۴۹..... (Strategy Implementation) * پیاده‌سازی راهبرد
- ۵۰..... (Environmental Complexity) * پیچیدگی محیطی
- ۵۱..... (Organizational Resilience) تاب‌آوری سازمانی
- ۵۲..... (Policy Analysis) * تحلیل خط‌مشی
- ۵۳..... (Gap Analysis) * تحلیل شکاف
- ۵۴..... (Environmental Analysis) تحلیل محیطی
- ۵۵..... (SWOT Analysis) * تحلیل SWOT
- ۵۶..... (Strategy Formulation) * تدوین راهبرد
- ۵۷..... (Participative Decision Making) تصمیم‌گیری مشارکتی

۵۸	تغییر انتقالی (Transitional Change)
۵۹	تغییر تحول آفرین (Transformational Change)
۶۰	تغییر توسعه‌ای (Developmental Change)
۶۱	تفکر انتقادی (Critical Thinking)
۶۲	تمرکز زدایی * (Decentralization)
۶۳	توازن کار - زندگی (Work-Life Balance)
۶۴	توانمندسازی * (Empowerment)
۶۵	توسعه مدیریت (Management Development)
۶۶	توسعه منابع انسانی HRD
۶۷	جو سازمانی (Organizational Climate)
۶۸	جهانی سازی (Globalizing)
۶۹	جهانی شدن * (Globalization)
۷۰	چابکی سازمانی (Organizational Agility)
۷۱	چشم انداز سازمانی (Organizational Vision)
۷۲	حاکمیت (Governance)
۷۳	حاکمیت الکترونیک (E-Governance)
۷۴	حاکمیت خوب (Good Governance)
۷۵	حاکمیت سازمانی (Corporate Governance)
۷۶	حاکمیت شهری (Urban Governance)
۷۷	حاکمیت عمومی (Public Governance)
۷۸	حاکمیت قانون (Rule of Law)
۷۹	حسابداری اجتماعی (Social Accounting)
۸۰	حقوق اداری * (Administrative Law)
۸۱	حکمرانی (Sovereignty)

۸۲	حکومت (Government)
۸۳	حکومت الکترونیک (E-Government)
۸۴	حکومت باز* (Open Government)
۸۵	حکومت محلی* (Local Government)
۸۶	خدمات کشوری* (Civil Service)
۸۷	خصوصی سازی* (Privatization)
۸۸	خط مشی های سازمانی (Organizational Policies)
۸۹	خط مشی عمومی (Public Policy)
۹۰	خلاقیت سازمانی (Organizational Creativity)
۹۱	دانش سازمانی (Organizational Knowledge)
۹۲	دستور گذاری (Agenda Setting)
۹۳	دورکاری (Teleworking)
۹۴	دوسوتوانی* (Ambidexterity)
۹۵	دولت (State)
۹۶	دولت بودگی (Stateness)
۹۷	دولت کارآفرین (Entrepreneurial State)
۹۸	دیپلماسی سازمانی (Corporate Diplomacy)
۹۹	دیدمان خط مشی (Policy Paradigm)
۱۰۰	دیوان سالاری* (Bureaucracy)
۱۰۱	ذهن انگیزی / اندیشه باران* (Brainstorming)
۱۰۲	ذی نفعان (Stakeholders)
۱۰۳	راهبرد ادغام (Merger Strategy)
۱۰۴	راهبرد انحلال* (Liquidation Strategy)
۱۰۵	راهبرد انقباض* (Retrenchment Strategy)

- ۱۰۶ (Market Development Strategy) * راهبرد ایجاد بازار
- ۱۰۷ (Outsourcing Strategy) راهبرد برون سپاری
- ۱۰۸ (Differentiation Strategy) * راهبرد تمایز بخشی
- ۱۰۹ (Acquisition Strategy) * راهبرد تملک
- ۱۱۰ (Divestiture Strategy) راهبرد تنوع زدایی
- ۱۱۱ (Product Development Strategy) * راهبرد توسعه محصول
- ۱۱۲ (Market Penetration Strategy) * راهبرد رسوخ در بازار
- ۱۱۳ (Cost Leadership Strategy) * راهبرد رهبری هزینه / پیشگامی در کاهش هزینه
- ۱۱۴ (Corporate Strategy) * راهبرد سازمانی
- ۱۱۵ (Join Venture Strategy) * راهبرد هم سودگانی
- ۱۱۶ (Business Level Strategy) راهبرد سطح کسب و کار
- ۱۱۷ (Functional level Strategy) راهبرد سطح وظیفه‌ای
- ۱۱۸ (Horizontal Integration Strategy) * راهبرد فراگسترش افقی
- ۱۱۹ (Vertical Integration Strategy) * راهبرد فراگسترش عمودی
- ۱۲۰ (Diversification Strategy) * راهبرد متنوع سازی
- ۱۲۱ (Strategic Alliance Strategy) * راهبرد هم پیمانی راهبردی
- ۱۲۲ (Customer Satisfaction) رضایت مشتری
- ۱۲۳ (Organizational Citizenship Behavior) رفتار شهروندی سازمانی
- ۱۲۴ (Procedures) رویه‌ها
- ۱۲۵ (Ethical Leadership) رهبری اخلاقی
- ۱۲۶ (Transformational Leadership) رهبری تحول آفرین
- ۱۲۷ (Spiritual Leadership) رهبری معنوی
- ۱۲۸ (President) رئیس جمهوری
- ۱۲۹ (Divisional Structure) ساختار بخشی

۱۳۰	 ساختار تیم-پایه (Team-Based Structure)
۱۳۱	 ساختار چندبخشی* (Multidivisional Structure/M-Form Structure)
۱۳۲	 ساختار سازمانی* (Organizational Structure)
۱۳۳	 ساختار شبکه‌ای (Network Structure)
۱۳۴	 ساختار ماتریسی* (Matrix Structure)
۱۳۵	 سازمان ارندی (Modular Organization)
۱۳۶	 سازمان مجازی (Virtual Organization)
۱۳۷	 سازماندهی* (Organizing)
۱۳۸	 ساختار وظیفه‌ای (Functional Structure)
۱۳۹	 سرآمدی سازمانی (Organizational Excellence)
۱۴۰	 سرمایه اجتماعی (Social Capital)
۱۴۱	 سرمایه انسانی (Human Capital)
۱۴۲	 سرمایه انسانی کارآفرینانه (Entrepreneurial Human Capital)
۱۴۳	 سرمایه ساختاری (Structural Capital)
۱۴۴	 سرمایه فکری (Intellectual Capital)
۱۴۵	 سکوت سازمانی (Organizational Silence)
۱۴۶	 سلامت سازمانی (Organizational Integrity)
۱۴۷	 شایستگی‌های محوری* (Core Competencies)
۱۴۸	 شایسته‌سالاری (Meritocracy)
۱۴۹	 شراکت عمومی-خصوصی (Public-Private Partnership)
۱۵۰	 شرکت مادر (Parent Company)
۱۵۱	 شرکت نگهدار* (Holding Company)
۱۵۲	 شفافیت سازمانی (Organizational Transparency)
۱۵۳	 صورت‌بندی/تدوین خط‌مشی* (Policy Formulation)

۱۵۴	طرح‌ریزی * (Planning)
۱۵۵	طرح‌ریزی راهبردی * (Strategic Planning)
۱۵۶	ظرفیت خط‌مشی (Policy Capacity)
۱۵۷	ظرفیت‌سازی * (Capacity Building)
۱۵۸	عدالت سازمانی (Organizational Justice)
۱۵۹	عملکرد سازمانی (Organizational Performance)
۱۶۰	عوامل کلیدی موفقیت (CSFs)
۱۶۱	فرایند (Process)
۱۶۲	فرهنگ سازمانی (Organizational Culture)
۱۶۳	فساد اداری * (Administrative Corruption)
۱۶۴	قابلیت‌های پویا (Dynamic Capabilities)
۱۶۵	قابلیت‌های سازمانی (Organizational Capabilities)
۱۶۶	قدرت (Power)
۱۶۷	قوه قضاییه (Judicial Branch)
۱۶۸	قوه مجریه (Executive Branch)
۱۶۹	قوه مقننه (Legislature Branch)
۱۷۰	کابینه / هیئت وزیران (Cabinet)
۱۷۱	کارایی سازمانی (Organizational Efficiency)
۱۷۲	کار شایسته (Decent Work)
۱۷۳	کانون ارزیابی (Assessment Center)
۱۷۴	کوچک‌سازی (Downsizing)
۱۷۵	لابی‌گری (Lobbying)
۱۷۶	ماموریت سازمانی (Organizational Mission)
۱۷۷	مدیریت بحران (Crisis Management)

۱۷۸	مدیریت بلایای طبیعی (Disaster Management)
۱۷۹	مدیریت تعارض * (Conflict Management)
۱۸۰	مدیریت تغییر * (Change Management)
۱۸۱	مدیریت تنوع * (Diversity Management)
۱۸۲	مدیریت توسعه (Development Administration/Management)
۱۸۳	مدیریت راهبردی (Strategic Management)
۱۸۴	مدیریت سلامت (Integrity Management)
۱۸۵	مدیریت گرایه / باوری * (Managerialism)
۱۸۶	مدیریت منابع انسانی (HRM)
۱۸۷	مدیریت منابع انسانی الکترونیک * (E-HRM)
۱۸۸	مدیریت منابع انسانی تعهدگرا (High Commitment HRM)
۱۸۹	مردم‌سالاری * (Democracy)
۱۹۰	مسئله عمومی (Public Issue)
۱۹۱	مسئولیت * (Responsibility)
۱۹۲	مسئولیت اجتماعی سازمان (Corporate Social Responsibility)
۱۹۳	مشروعیت * (Legitimacy)
۱۹۴	مطالعه تطبیقی / مقایسه‌ای (Comparative Research)
۱۹۵	مقررات زدایی (Deregulation)
۱۹۶	مقصود سازمانی * (Organizational Goal)
۱۹۷	منافع عمومی * (Public Interest)
۱۹۸	منشور شهروندی (Citizen's Charter)
۱۹۹	منطقه آزاد تجاری (Free Trade Zone)
۲۰۰	موردکاوی * (Case Study)
۲۰۱	نخست‌وزیر (Prime Minister)

۲۰۲	نوآوری سازمانی (Organizational Innovation)
۲۰۳	وایش/نظارت (Controlling)
۲۰۴	وزیر * (Minister)
۲۰۵	هدایت/رهبری (Leading/Directing)
۲۰۶	هدف سازمانی * (Organizational Objective)
۲۰۷	هم‌افزایی سازمانی (Organizational Synergy)
۲۰۸	هماهنگی میان‌سازمانی * (Inter-Organizational Coordination)
۲۰۹	همترازی راهبردی (Strategic Alignment)
۲۱۰	هوش اجتماعی (Social Intelligence)
۲۱۱	هوش رقابتی (Competitive Intelligence)
۲۱۲	هوش فرهنگی (Cultural Intelligence)
۲۱۳	هوش کسب‌وکار (Business Intelligence)
۲۱۴	هوش معنوی (Spiritual Intelligence)
۲۱۵	هوش هیجانی (Emotional Intelligence)
۲۱۶	یادگیری سازمانی (Organizational Learning)
۲۱۷	فهرست واژگان انگلیسی
۲۲۶	واژه‌نامه انگلیسی به فارسی
۲۳۶	واژه‌نامه فارسی به انگلیسی

پیشگفتار

شاید بیشتر از هر ویژگی دیگری بهره‌مندی از زبان است که انسان را از حیوان جدا می‌کند. وقتی ما زبانی یاد می‌گیریم، می‌توانیم با افرادی که آن زبان را می‌دانند، صحبت کنیم و مفاهیم ذهنی خود را به آنان انتقال دهیم. همه ما دست کم با یک زبان آشنا هستیم. با وجود این، ضرورت ارتباط با دیگر اقوام ایجاب می‌کند که زبان‌های دیگری بیاموزیم. امروزه زبان بین‌المللی، انگلیسی است و منابع علمی رشته‌های گوناگون با این زبان نگارش و انتقال می‌یابند. همچنین، با توجه به گسترش رشته‌های علمی، واژه‌های جدیدی ابداع می‌شوند که برای تبیین مفاهیم رشته‌های علمی بکار می‌روند. طبیعی است که در ترجمه متون تخصصی، فقدان معانی مناسب در زبان‌های دیگر، مترجمان را به چالش می‌کشد. برخی از مترجمان، ناچار می‌شوند که همان واژه را در متن ترجمه استفاده کنند و برخی دیگر، به ابتکار خود واژه‌سازی می‌کنند یا واژه‌هایی را برای آن برمی‌گزینند. در مورد اول، زبان‌پذیرنده (مقصد) در طول زمان دچار تغییر می‌شود و اصالت خود را از دست می‌دهد. در حالت دوم، به دلیل انتخاب واژگان متعدد از سوی ترجمان برای تبیین یک مفهوم، نوعی سردرگمی در فهم مطالب بروز می‌کند. خواننده یا شنونده بار معنایی خود را بر واژه سوار می‌کند و در ارتباطات خود با دیگران بکار می‌گیرد. به یک‌سو سخن، یک اشتراک لفظی شکل می‌گیرد، اما افراد واژه را در معانی متفاوتی بکار می‌گیرند.

برای رفع یا کاهش این نارسایی‌ها، یک راه، تعریف کردن مفهوم واژه یا واژگان بر مبنای زبان اصلی است که برای نخستین بار، واژه مورد نظر در آن بکار می‌رود. به چنین واژگانی که درک آنها نیازمند تعریف است، «مدخل» گفته می‌شود. باید در نظر داشت که مجموعه حروفی که یک واحد را تشکیل می‌دهند، «واژه» نام دارند. واژه اگر بتواند به‌تنهایی بکار رود، کوچک‌ترین شکل معنادار از حروف است. هرچند فرهنگستان زبان فارسی مدت زیادی شکل گرفته است، و تلاش می‌کند که بر مبنای نظر متخصصان رشته‌های مختلف علمی، برای واژگان بیگانه بر اساس تعریف آن واژه در فرهنگ‌های معتبر واژه، معادل‌های مناسبی پیدا کند، ولی در عمل، تعریف‌های استفاده‌شده در فرهنگ‌های واژگان جامعیت لازم را برای تبیین مفهوم واژه تخصصی ندارند. از این‌رو، انگاره گردآوری تعریف واژگان

تخصصی رشته مدیریت در نزد نویسندگان شکل گرفت تا از این راه، ذهنیت واحدی با شنیدن واژه تخصصی در میان صاحب‌نظران، دانشجویان، و طرفداران این رشته علمی شکل گیرد. در این مجموعه، معادل‌های مصوب فرهنگستان زبان و ادب فارسی با برچسب * مشخص شده‌اند. این واژگان در مجموعه‌های فرهنگ واژه‌های مصوب فرهنگستان همراه با واژه‌های مصوب کارگروه‌های تخصصی دیگر به صورت سالانه توسط فرهنگستان زبان و ادب فارسی چاپ می‌شود. همچنین، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی به عنوان یک قطب توسعه پژوهی در سال ۱۳۹۴ کارگروه واژه‌گزینی مدیریت را با همکاری فرهنگستان زبان و ادب فارسی ایجاد کرد که اعضای هیئت علمی منتخب از دانشگاه‌های معتبر و مجرب کشور در آن همکاری داشته و دارند. بر پایه مصوبه شورای انتشارات موسسه، مادامی که تفاهم نامزدی با فرهنگستان برقرار است، هر ساله مجموعه‌های سلسله‌واری از واژگان معادل در زمینه‌های علمی اقتصاد و مدیریت که در کارگروه‌های تخصصی، بحث و بررسی شده‌اند، به شکل کتاب‌هایی مستقل زیر نظر یکی از اعضای هیئت علمی داوطلب در هر کارگروه منتشر می‌شوند. نیاز به ترمیم و به‌روزرسانی است که با توجه به گستردگی واژگان رشته مدیریت، مجموعه‌های سلسله‌واری از واژگان متناسب با انتخاب معادل‌های فارسی مناسب از سوی فرهنگستان منتشر خواهد شد که گزارش پیش‌رو، نخستین مجلد در حوزه مدیریت دولتی است که ۱۹۶ مداخل را پوشش می‌دهد.

همکاران علمی کارگروه واژه‌گزینی مدیریت

آقای دکتر عباس بازرگان: عضو هیئت علمی دانشگاه تهران (۱۳۹۵-۱۳۹۴)

آقای دکتر فرج‌اله رهنورد: عضو هیئت علمی موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی (از سال ۱۳۹۴ تا کنون)

آقای دکتر حسین رحمان‌سرشت: عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی (۱۳۹۶-۱۳۹۴)

خانم دکتر شمس‌السادات زاهدی: عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی (۱۳۹۵-۱۳۹۴)

آقای دکتر محمد صائبی: عضو هیئت علمی موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی (از سال ۱۳۹۵ تا کنون)