

6542

۱۰۰۰

۱

۲۴۰

لوس

الحمد لله
الرحمن

WWW.KETAB.IR

WWW.KETAB.IR

تجربه‌ای موفق از کاربرد
کنترل استراتژیک

تألیف: مهندس عبدالهادی مطهری



شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

شرکت آب و فاضلاب استان قم

تجربه‌ای موفق از کاربرد کنترل استراتژیک



تألیف:

مهندس عبدالهادی مطهری

سرشناسه: مطهری، عبدالهادی، ۱۳۵۱ -
عنوان: تجربه‌ای موفق از کاربرد "کنترل استراتژیک"
تکرار نام پدید آور: تألیف: عبدالهادی مطهری

مشخصات نشر قم: انتشارات سلسله، ۱۳۹۷
مشخصات ظاهری: ۲۴۰ ص.؛ جدول

ISBN: 978-964-242-179-4

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۵۳ - ۱۶۴

یادداشت: پشت جلد به انگلیسی:

Abdol-Hadi Motahari

Successful Experience of Control Application Strategic

موضوع: برنامه‌ریزی راهبردی

موضوع: برنامه‌ریزی راهبردی - مدیریت

موضوع: برنامه‌ریزی سازمانی

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۷ ت ۳۰ / م ۶ / ۲۸ / ۳۰ HD

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸ / ۴۰۱۲

شماره کتابشناسی ملی: ۴۸۸۴۱۸۹



تجربه‌ای موفق از کاربرد

کنترل استراتژیک

تألیف: مهندس عبدالهادی مطهری

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۷

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

چاپ: تندیس

قیمت: ۲۲.۹۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۴۲-۱۷۹-۴

انتشارات سلسله

قم: خیابان ارم، پاساژ قدس، همکف، پلاک ۹۷ ... تلفن ۳۷۷۳۰۷۱۷ / تلفکس ۳۷۷۴۹۱۰۸

www.selseleh-pub.ir

حق چاپ محفوظ

تقدیم به همسر ...

که نشانه‌ی لطف الهی در زندگی من است

WWW.KETAB.IR

فهرست

پیشگفتار ... (دکتر احمد سیاحی / دکتر علی جان صادق پور)	۱۳
سرآغاز (دکتر علی نجات بخش اصفهانی)	۱۵
مقدمه (مؤلف)	۱۹

فصل اول : مدیریت استراتژیک

مدخلی بر مفهوم مدیریت	۲۵
استراتژی چیست ؟	۲۷
مدیریت استراتژیک	۳۵
تعاریف و مزایای مدیریت استراتژیک	۳۸
فرایندهای مدیریت استراتژیک	۴۱
برنامه ریزی استراتژی	۴۲
تعاریف و ویژگی های برنامه ریزی استراتژیک	۴۶
معرفی مدل جامع چارچوب تدوین استراتژی	۴۸
اجرای استراتژی	۵۰
ارزیابی استراتژی	۵۳

فصل دوم: چارچوب نظری کنترل

۵۷	کنترل مدیریت
۶۰	فرایندها و سطوح کنترل مدیریت
۶۴	انواع کنترل مدیریتی
۶۸	ویژگی‌های نظام کارآمد نظارتی
۷۰	مدیریت اسلامی
۷۵	کنترل و نظارت در اسلام
۷۶	اصول بنیادین حاکم بر کنترل در اسلام
۷۷	خودکنترلی
۷۹	خودکنترلی در سیر نظریه‌های مدیریت
۸۱	نقش و ضرورت خودکنترلی
۸۱	بستر و تمهیدات عملی در زمینه‌ی خودکنترلی
۸۳	پای‌بندی بیرونی و درونی
۸۷	نقدی کوتاه بر کنترل

فصل سوم: کنترل استراتژیک

۹۳	کنترل استراتژیک
۹۶	تعاریف کنترل استراتژیک
۹۸	تفاوت بین کنترل استراتژیک و کنترل مدیریتی
۱۰۰	رویکردهای کنترل استراتژیک
۱۰۲	انواع کنترل استراتژیک
۱۰۸	نظام‌های کنترل عملیاتی
۱۰۹	سلسله مراتب کنترل استراتژیک و اجرایی کردن آن
۱۱۱	موانع و محدودیت‌های کنترل استراتژیک

فصل چهارم: تبیین مدل‌های کنترل استراتژیک در ایران

۱۱۵	مروری بر پیشینه تحقیقات و مدل‌های کنترل استراتژیک در ایران
۱۱۵	مطالعه‌ی اول: طراحی مدل کنترل استراتژیک جامع برای واحدهای صنعتی ایران
۱۱۷	مطالعه‌ی دوم: طراحی الگوی کنترل راهبردی در سازمان‌های صنعتی دفاعی
۱۱۸	مطالعه‌ی سوم: مدلی برای سبک کنترل استراتژیک در شرکت‌های هولدینگ

۱۲۰	مطالعه‌ی چهارم: الگوی کنترل استراتژیک انسان محور
۱۲۱	مطالعه‌ی پنجم: طراحی الگوی برای صنایع ایران با رویکرد کارت امتیازی متوازن
۱۲۳	مطالعه‌ی ششم: ارائه‌ی چارچوب کنترل راهبردی و ارتباط آن با حسابداری مدیریت
۱۲۴	مطالعه‌ی هفتم: الگوی کنترل استراتژیک سند چشم‌انداز
۱۲۵	مطالعه‌ی هشتم: طراحی نظام کنترل راهبردی در الگوی مدیریت راهبردی
۱۲۶	مطالعه‌ی نهم: طراحی مدل بومی کنترل استراتژیک در دستگاه‌های فرهنگی کشور

فصل پنجم: تبیین مدل‌های کنترل استراتژیک، در جهان

۱۳۱	بررسی انواع مدل و الگوی کنترل استراتژیک در جهان
۱۳۲	الگوی اول: الگوی عمومی کنترل
۱۳۳	الگوی دوم: الگوی سه مرحله‌ای کنترل استراتژیک در فرایند
۱۳۴	الگوی سوم: الگوی فرایندی کنترل استراتژیک
۱۳۵	الگوی چهارم: مدل کنترل استراتژیک، یک وظیفه‌ی جدید برای مدیریت ارشد
۱۳۶	الگوی پنجم: مدل کنترل استراتژیک از طریق قابلیت‌های اساسی
۱۳۸	الگوی ششم: مدل سه جزئی کنترل استراتژیک
۱۴۰	الگوی هفتم: مدل آفرینش یک نظام کنترل استراتژیک
۱۴۱	الگوی هشتم: مدلی با دخالت دادن عوامل کلیدی موفقیت
۱۴۲	الگوی نهم: مدل بازخوردی کنترل استراتژیک
۱۴۳	الگوی دهم: مدل تفسیری کنترل استراتژیک
۱۴۵	الگوی یازدهم: مدل مفهومی لنترو لاکر در کنترل استراتژیک
۱۴۶	الگوی دوازدهم: مدل مفهومی، فرایندی کنترل استراتژیک فرانک هاریسون
۱۴۷	معرفی متغیرهای هشت‌گانه‌ی مدل فرانک هاریسون
۱۵۰	مقایسه الگوهای دوازده‌گانه‌ی کنترل استراتژیک

فصل ششم: تجربه‌ای موفق از کاربرد کنترل استراتژیک، در شرکت آب و فاضلاب قم

۱۵۵	شرکت‌های آب و فاضلاب و کنترل استراتژیک
۱۵۸	نگاهی به شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
۱۶۰	نگاهی به شرکت آب و فاضلاب استان قم
۱۶۱	مشخصات مبنایی بخش آب در شرکت آبفای قم
۱۶۲	مشخصات مبنایی بخش فاضلاب در شرکت آبفای قم

۱۶۳	 بررسی اطلاعات راهبردی شرکت آب و فاضلاب استان قم
۱۶۴	 محدودیت‌ها
۱۶۵	 امکانات و قابلیت‌ها
۱۶۵	 الزامات
۱۶۷	 راهبردها
۱۶۹	 مدل مفهومی پیشنهادی جهت کنترل استراتژیک در شرکت آبفای قم
۱۷۵	 نوع و روش تحقیق
۱۷۶	 جامعه‌ی آماری تحقیق
۱۷۶	 حجم و روش نمونه‌گیری
۱۷۷	 روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات
۱۷۸	 بررسی روایی و پایایی پرسشنامه‌ی تحقیق
۱۸۰	 روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۸۲	 آمار توصیفی
۱۸۸	 آزمون فرضیه‌ها
۱۹۳	 فرضیات فرعی تحقیق
۱۹۶	 جمع‌بندی
۱۹۷	 نتایج فرضیه‌های اصلی تحقیق
۱۹۹	 نتایج فرضیه‌های تایید شده‌ی فرعی تحقیق
۲۰۴	 پیشنهادهای کاربردی برای دستگاه‌های اجرایی کشور
۲۰۵	 پیشنهادهایی برای آینده پژوهان و تحقیقات آتی
۲۰۶	 محدودیت‌های تحقیق
۲۰۷	 فهرست منابع

پیوست‌ها

۲۱۹	 پیوست ۱: پرسشنامه‌ی ۶۵ سؤالی اولیه پژوهش (قبل از پیش‌آزمون)
۲۲۵	 پیوست ۲: پرسشنامه‌ی ۶۳ سؤالی اصلی پژوهش (بعد از پیش‌آزمون)
۲۳۱	 پیوست ۳: آزمون پایایی پرسشنامه‌ی اولیه، با ۶۵ سؤال
۲۳۵	 پیوست ۴: آزمون پایایی پرسشنامه‌ی اولیه، با ۶۳ سؤال
۲۳۸	 بیوگرافی دکتر علی نجات‌بخش اصفهانی

پیشگفتار

خرد بهتر از هرچه ایزد بداد ستایش خرد را به از راه داد
خرد رهنمای و خرد دلگشای خرد دست گیرد به هردو سرای
[فردوسی]

در عصر حاضر، قابلیت بهره‌وری سازمان‌ها تنها به سرمایه و تجهیزات وابسته نیست؛ بلکه هرچه بیشتر به مهارت، دانش و تخصص کارکنان بستگی دارد. سازمان‌ها نیز با درک اهمیت دانش، در حال به‌روزرسانی خود برای استفاده از این فرصت هستند. ضرورت رویکرد شرکت‌های آب و فاضلاب به سوی دانایی و بهره‌جستن از آن، به عنوان فرصتی در کسب ثروت ملی و ارزش افزوده، تشویق و ترغیب نیروی انسانی به سمت حل مسأله، و ایجاد و انتقال دانش در راستای پیشرفت صنعت آب و فاضلاب کشور را می‌طلبد.

در راستای نشر و توزیع اطلاعات، خصوصاً اطلاعات معتبر و مطالعات گوناگون سایر شهرها و کشورها، مرکز تحقیقات و ارتباط با صنعت شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور، اقدام به حمایت از چاپ کتاب‌هایی نموده است که در این زمینه می‌تواند مفید و سودمند واقع شود.

در راستای این امر، مرکز تحقیقات سایر شرکت‌های آب و فاضلاب نیز هر ساله اقدام به حمایت از چاپ چنین کتاب‌هایی را در دستور کار خود قرار می‌دهند که با توجه به ضرورت و نیاز دسترسی مدیران، کارکنان و پژوهشگران صنعت، به اطلاعات مناسب، معتبر و به‌روز

- که در این کتاب چاپ شده می تواند نقش بسزایی در عملکرد آن ها داشته باشد - شرکت آب و فاضلاب استان قم، به حمایت از این کتاب اقدام نموده است.

این کتاب با بررسی جوانب مختلف موضوع کنترل استراتژیک، خواننده را با مباحث متنوع و گوناگونی از بخش های مهم در زمینه ی مدیریت استراتژیک و کنترل آشنا می کند و تجربه ای موفق از پیاده سازی مدلی از کنترل استراتژیک در شرکت آب و فاضلاب قم را تشریح می نماید. ادبیات مدیریت استراتژیک به وضوح طرفدار و حامی اهمیت سیستم کنترل استراتژیک برای نظارت بر پیشرفت استراتژیک و اطمینان از اجرای برنامه های استراتژیک است. در خصوص اهمیت موضوع همین بس، که تطبیق و پیش بینی تغییرات محیطی داخلی و خارجی شرکت ها یکی از بخش های جدایی ناپذیر کنترل استراتژیک در سازمان ها است و تمامی سازمان های امروزی نیاز به استفاده از این ابزار مدیریتی برای راهبری سازمان خود دارند.

امید است این کتاب بتواند اطلاعات علمی و کاربردی مناسبی را در اختیار کارشناسان این حوزه قرار دهد. از خداوند متعال موفقیت روزافزون برای همه ی پژوهشگران و نخبگان صنعت آب و فاضلاب کشور را مسألت داریم.

دکتر احمد سیاحی

مدیرکل دفتر تحقیقات، توسعه فناوری، و ارتباط با صنعت

شرکت مهندسی آبفای کشور

دکتر علی جان صادق پور

رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل

شرکت آب و فاضلاب استان قم

سرآغاز

«کنترل استراتژیک» به عنوان یکی از اجزای فرایند مدیریت استراتژیک، مشتمل بر یک سلسله اقداماتی است که به منظور کمک به مدیران ارشد و در جهت هدایت صحیح استراتژی سازمان و دستیابی به اهداف آن، مورد استفاده قرار می گیرد. ضرورت کنترل استراتژیک، از اجتناب ناپذیری تغییر در محیط بیرونی سازمان ناشی می شود. این تغییرات در محیط اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فناوری سازمان وجود دارد و به علت پویایی محیط بیرونی سازمان، اجرای استراتژی ها بر مبنای اهداف پیش بینی شده از چالش های اساسی مدیریت سازمان است؛ لذا کنترل استراتژیک برای انسجام مؤثرتر سازمان با ویژگی ها و نیازهای محیطی خود، یک ضرورت به شمار می رود. اساساً تشکیل جوامع انسانی از روزگاران قدیم تاکنون، بدون وجود دستگاهی فاقد پالایندگی و دیده بانان بینا و دانا - که مهارت کنترل و نظارت را بر عهده داشته باشند - امکان پذیر نیست و از مهم ترین عناصر تمایز بین نظام های اجتماعی و سیاسی، به میزان نظارت و کنترل های راهبردی بستگی داشته است.

دین مبین اسلام، برای هرکس وظایف و مسئولیت‌های مشخصی را پیش‌بینی نموده و تقوا را عامل نظارت درونی قرار داده است که بدون رعایت آن، جامعه به فلاح و رستگاری نمی‌رسد.

قرآن کریم در این زمینه می‌فرماید:

«يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا عَلَيْكُمْ أَنْفُسَكُمْ لَا يَضُرُّكُمْ مَنْ ضَلَّ إِذَا اهْتَدَيْتُمْ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ»^۱

ای کسانی که ایمان آورده‌اید! به خودتان پردازید، هرگاه شما هدایت یافتید آن کس که گمراه شده است به شما زبانی نمی‌رساند، بازگشت همه شما به سوی خداست، پس شما را از آنچه انجام می‌دادید آگاه خواهد کرد.

نظارت و کنترل دو بُعد «ایجابی» و «سلبی» دارد:

در بُعد ایجابی، کنترل قبل از عمل و به‌کارگیری بررسی صلاحیت‌ها و رواج عدل و قسط، مد نظر قرار می‌گیرد؛ ولی در بُعد سلبی، نظارت پس از به‌کارگیری و عمل به جریان امور، مد نظر است تا از فساد جلوگیری شود.

مولی‌الموحدين حضرت علی (علیه السلام) در فرمان خویش به «مالک اشتر» توصیه‌ی فراوان نموده‌اند:

«ثُمَّ انْظُرْ فِي أُمُورِ عُمَالِكَ فَاسْتَعْمِلْهُمْ اخْتِبَارًا...»^۲

سپس در امور کارمندان ببینیش، و پس از آزمایش آنان را به‌کار بگمار!...

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، برای تحقق نظارت کلان بر نظام اداری مسئولین و دستگاه‌های اجرایی، به موجب اصل ۱۷۴ و با دوراندیشی، سازمان بازرسی کل کشور را پیش‌بینی و تأسیس نموده است؛ چرا که هرچه مردم به حسن انجام امور و نظارت بر فعالیت

۱. سوره مائده (۵)، آیه ۱۰۵.

۲. نهج البلاغه، نامه ۵۳ (عهدنامه مالک اشتر)، ترجمه محمد دشتی، ص ۳۳۲.

دستگاه‌ها اطمینان زیادی داشته باشند، ثبات و پشتیبانی مردم از نظام، ارتقای بیشتری پیدا می‌کند. فقدان کنترل راهبردی در نظام جمهوری اسلامی ایران، افزایش فساد اداری را موجب می‌شود؛ لذا ضرورت آن امری قطعی و اجتناب‌ناپذیر است.

کتاب حاضر، به قلم آقای مهندس عبدالهادی مطهری، بسیار دقیق و عمیق به جزئیات مطالب مورد اشاره می‌پردازد، و دربردارنده‌ی مبانی و مدل‌های فراوان، در این حوزه‌ی تخصصی است.

این کتاب می‌تواند برای دانشجویان رشته‌های مدیریت، و هم‌چنین علاقه‌مندان، دست‌اندرکاران و مدیران سازمان‌ها، بسیار مفید باشد. هرچند که در زمینه‌ی مدیریت راهبردی و کنترل استراتژیک، دیگر اساتید فرهیخته و برجسته، از زوایای مختلف بدین موضوع پرداخته و آثار بسیار ارزشمندی را به چاپ رسانده‌اند، اما وجه تمایز و ویژگی خاص این اثر، تجمیع انواع مدل‌ها و فرآیندهای بومی و خارجی به صورت یک‌جا، و نیز ارائه‌ی تجربه‌ای موفق در خصوص بومی‌سازی و مدل‌سازی کنترل استراتژیک در شرکت آب و فاضلاب استان قم است.

در پایان، مایه‌ی افتخار است که بخشی از این کتاب متوجه اینجانب و استادان ارجمند دیگر، در رشته‌ی تخصصی مدیریت استراتژیک گردیده است. اینجانب، تألیف این کتاب را کاری بسیار ارزشمند می‌دانم و پیشرفت روزافزون این مؤلف و همه علاقه‌مندان خدمت به میهن عزیزمان ایران اسلامی را برای رسیدن به فردایی بهتر، از خداوند منان خواستارم.

دکتر علی نجات‌بخش اصفهانی

استادیار دانشگاه پیام نور

افزایش حجم و تغییر کیفی نیازها، پیچیدگی روزافزون فناوری، تشدید رقابت در سطوح ملی و بین‌المللی و جهانی شدن اقتصاد - که به عنوان ویژگی‌های بارز محیط‌های صنعتی، تجاری و اجرایی شناخته می‌شوند - موجب گردیده‌اند که مدیران عالی در اداره‌ی شرکت‌های تحت سرپرستی خود با چالش‌های عمده‌ای روبه‌رو شوند. در چنین شرایطی مدیران روزآمد و کارآفرین برای تضمین بقا و پیشرفت سازمان و کسب فرصت‌های محیطی، سمت و سوی تلاش‌ها و تصمیم‌های خود را از سطح عملیاتی به راهبردی ارتقا می‌دهند و سعی می‌کنند ضمن توجه به شرایط متغیر جاری، عملکرد بلندمدت سازمان خود را از طریق تصمیم‌گیری راهبردی اثربخش، تضمین نمایند.

تلاطم محیطی در سال‌های اخیر، سازمان‌ها را مجبور به واکنش‌های متعدد و سریع می‌کند. سازمان‌هایی که محیط را نمی‌پایند و رصد نمی‌کنند، دچار مشکلات فراوان شده و احتمالاً با زوال مواجه خواهند شد. اثربخش بودن سازمان‌ها با کنترل‌های استراتژیک رابطه‌ای مستقیم دارد.

مدیران و دانش‌پژوهان برای دستیابی به دانش کنترل استراتژیک، نیاز به منابع متعدد و غنی در این رشته‌ی تخصصی خواهند داشت. گرچه کتاب‌هایی در زمینه کنترل استراتژیک انتشار یافته، اما مهم‌ترین ویژگی کتاب حاضر، این است که تلاش دارد از نظام‌های کنترل،

به منظور کاربرد مفاهیم، تبیین مدل‌ها و فرایندها بهره‌بردار. در این راستا، احصاء جامعی از فرایندها و مدل‌های مورد نیاز در فصول کتاب مدنظر قرار گرفته است و تجربه‌ای موفق از مدل‌سازی کنترل استراتژیک در شرکت آب و فاضلاب استان قم ارائه شده است.

این اقدام، در راستای بومی‌سازی مدل‌های کنترل استراتژیک، در دستگاه‌های اجرایی کشور، قابل توجه است.

در قرن بیست و یکم، برای اجرای استراتژی‌های سازمان، به ابزارهای کنترل و ارزیابی جدیدی نیاز است. نوآوری‌های سریع، رقابتی کارآفرین و مشتری‌هایی با تقاضاهای فزاینده، پویایی بازار رقابتی را دوچندان کرده‌اند.

این کتاب آخرین تکنیک‌های ارزیابی و کنترل استراتژیک را با توجه به واقعیت‌های رقابت، استراتژی و طراحی سازمان، مطرح می‌سازد. افرادی که می‌خواهند کسب و کاری را اداره کنند، از مفاهیم جدید و رویکردهای جدیدی که در این کتاب آرایه شده است، در جهت تدوین، اجرا و نهایتاً کنترل استراتژی سازمان خود، بهره خواهند برد.

کتاب حاضر در شش فصل تدوین شده است:

فصل اول، به تبیین مدیریت استراتژیک و مراحل تدوین، اجرا و نیز ارزیابی استراتژی می‌پردازد.

فصل دوم، به معرفی چارچوب نظری کنترل اختصاص دارد.

فصل سوم، بنیان‌های کنترل در مدیریت را بیان می‌کند و در آن از مقدمات و مفاهیم لازم برای شناخت ویژگی‌های کنترل در مدیریت، بحث شده است.

فصل چهارم، مدل‌های کنترل استراتژیک را بر اساس مطالعات انجام شده در داخل کشور تبیین می‌نماید.

فصل پنجم، به تبیین مدل‌ها و الگوهای کنترل استراتژیک در جهان می‌پردازد.

و در نهایت، فصل پایانی کتاب، تجربه‌ای موفق از مدل‌سازی کنترل استراتژیک را در

شرکت آب و فاضلاب استان قم ارائه می‌دهد.

در واقع، این کتاب را می‌توان مجموعه‌ای کامل از مطالعات و مدل‌های موجود از کنترل استراتژیک دانست که همراه با یک مطالعه‌ی موردی یکجا گردآوری شده است.

بر خود لازم می‌دانم از جناب آقای دکتر صادق پور، مدیرعامل محترم شرکت آب و فاضلاب استان قم؛ جناب آقای مهندس سربندی فراهانی، معاون محترم برنامه‌ریزی؛ و دیگر مدیران گرامی، هم‌چنین کلیه همکاران و استادانی که نظرات ارزنده‌ی آنان در تدوین این مجموعه مؤثر بوده است؛ خصوصاً از کمک‌های بی‌شائبه‌ی استاد گرامی آقای دکتر علی نجات‌بخش اصفهانی، و سروران عزیز آقایان احمد نکونام و جواد پیر حاجاتی، در مطالعه‌ی پیش‌نویس کتاب و ارائه‌ی نظرات خوب ایشان، و نیز از حسن نظر آقای دکتر حسن فرمانی انتظام، در داوری این اثر، سپاسگزاری نمایم.

هم‌چنین جای دارد مراتب تقدیر خویش را از جناب آقای دکتر احمد سیاحی، مدیرکل محترم دفتر تحقیقات، توسعه‌ی فناوری و ارتباط با صنعت شرکت مهندسی آبفای کشور، و آقای مهندس یعقوبی آوینی، دبیر محترم کمیته‌ی ارتباطات علمی شرکت مهندسی و اعضای کمیته‌ی تحقیقات شرکت آبفای قم، و نیز ناشر محترم که امکان حمایت از چاپ این کتاب را فراهم آورده است، اعلام دارم.

تشکر ویژه از جناب آقای محمد کربلایی ابراهیمی، به دلیل قبول ویراستاری این اثر را نیز دارم.

امید است مطالعه‌ی این کتاب مورد استفاده‌ی مدیران، برنامه‌ریزان و کارشناسان صنعت آب و فاضلاب در وهله‌ی اول، و سپس مورد عنایت اساتید و دانشجویان علوم مدیریت قرار گیرد و گام کوچکی در راه اعتلای نظام مدیریت جامعه به شمار آید. مؤلف همواره مشتاق دریافت دیدگاه‌های خوانندگان فرزانه و اندیشمند، برای بهبود و توسعه‌ی متن حاضر خواهد بود.

عبدالهادی مطهری

تابستان ۱۳۹۷