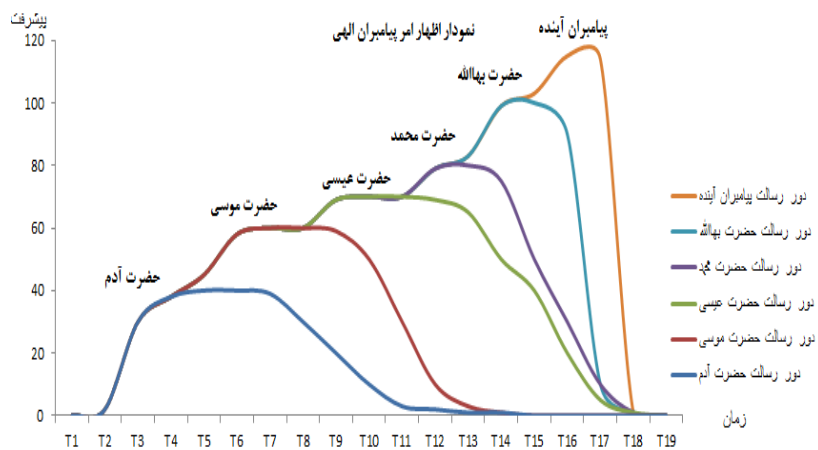
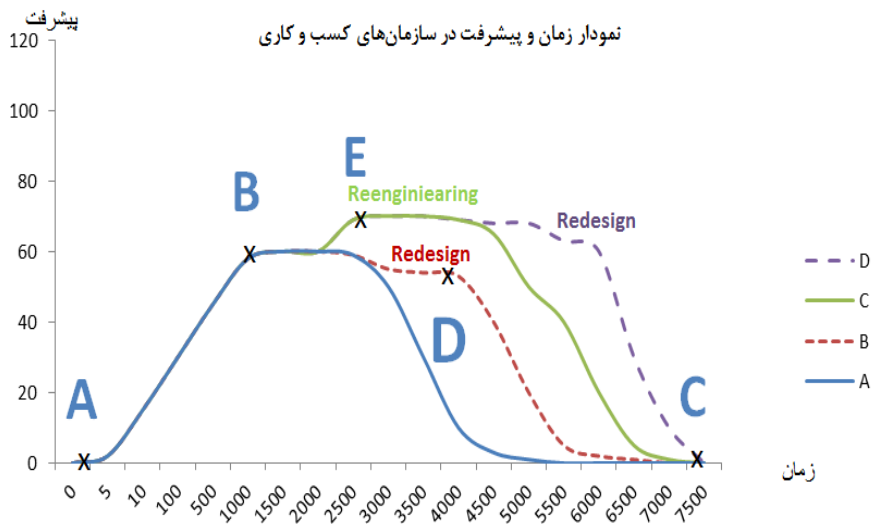
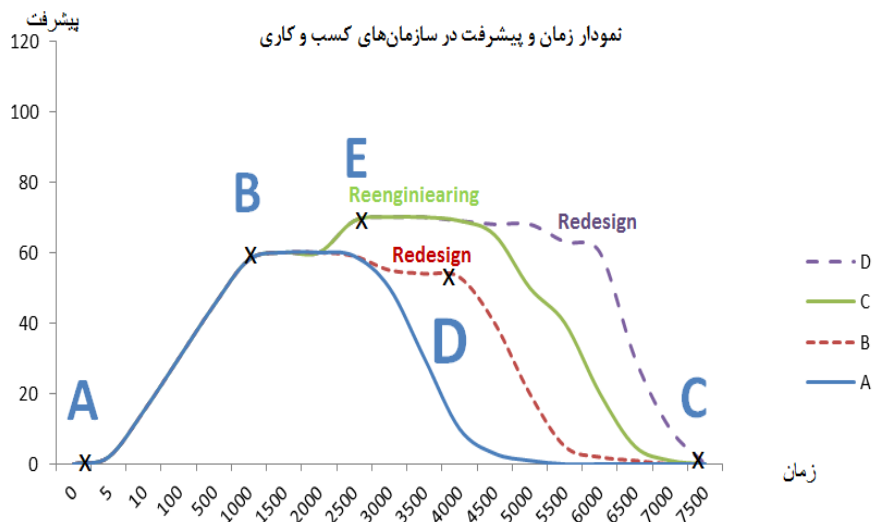


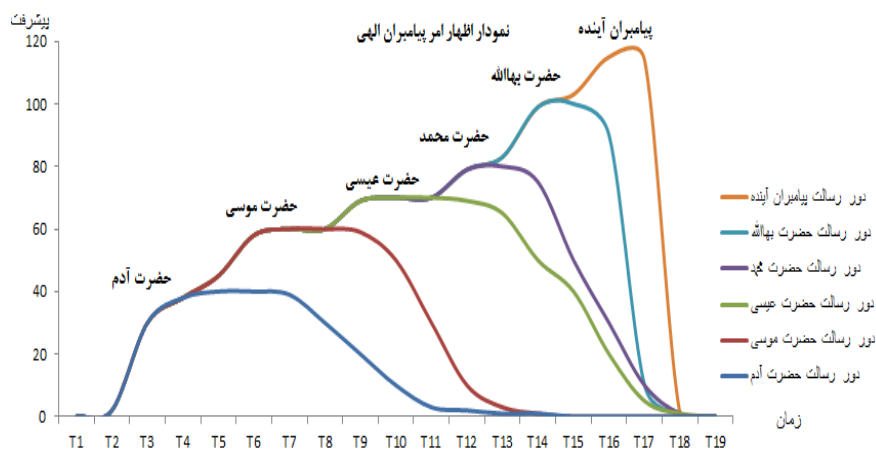
لزوم تغییر و تجدید شرایع و تجدد انبیا از دید مدیریت



سعید ذکایی
پاییز 1393



0.....



0.....

2..... مقدمه:

2..... نمودار زمان و پیشرفت در سازمان‌های کسب و کاری

3..... طراحی مجدد در سازمان‌های کسب و کاری

4..... مهندسی مجدد در سازمان‌های کسب و کاری

5..... سازمان و مدل‌های کسب و کار

6..... جهان کنونی

6..... نمودار ادیان الهی

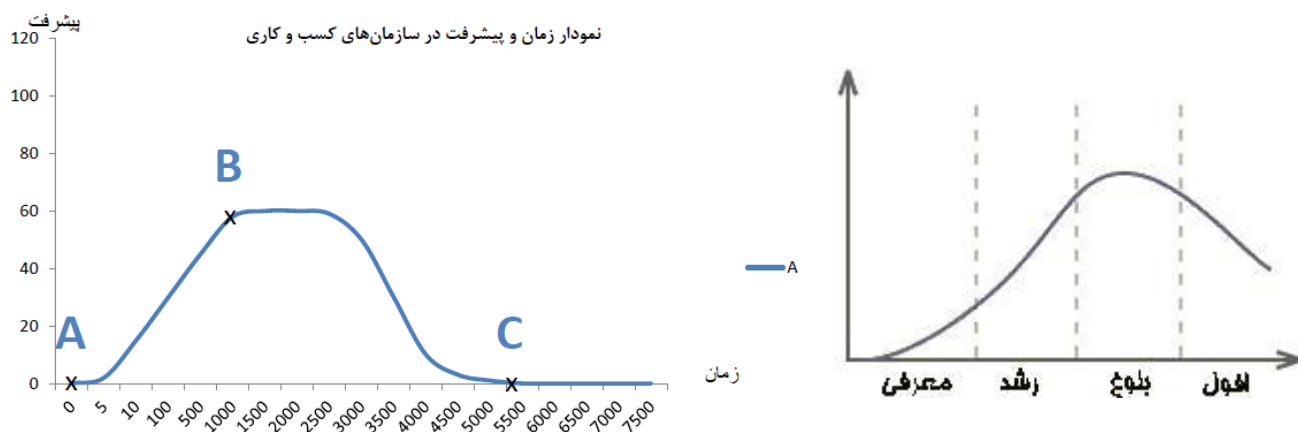
8..... مقصود کلام

9..... منابع

سازمان¹ همواره در مسیر پیشرفت و تعالی در حرکت است و در این پیشرفت و تعالی نظارت دقیق بر اجرای صحیح عملیات، کاهش هزینه‌های اجرا و تولید، افزایش کیفیت خدمات و محصولات، افزایش رضایتمندی مشتریان، در دسترس بودن اطلاعات و آمارها از اهمیت خاصی برخوردار است. برای پیشرفت سازمان تغییر لازم است و اتخاذ هر گونه تصمیمی برای تغییر در سازمان، باید با درایت و آگاهی صورت پذیرد.

در علم مدیریت هر تغییری به معنی بهبود شناخته نمی‌شود؛ و هر توسعه‌ای لزوماً به موفقیت نمی‌انجامد. بنابراین جهت توسعه پایدار که به موفقیت سازمان منجر شود، وجود زیرساخت‌های قابل اتکا ضروری است، زیرا در چرخه توسعه سازمان در صورتیکه بسترهای توسعه فراهم نباشد، سازمان را دچار بحران و از هم گسیختگی خواهد کرد. واژه‌های طراحی مجدد² و مهندسی مجدد³ از این دسته تغییرات هستند. اگرچه نتایج مورد نظر این دو ظاهراً یکسان هستند اما این دو واژه تفاوت زیادی با یکدیگر دارند؛ فرایند طراحی مجدد روشی سیستماتیک است که درصد تسهیل و ساده کردن فرایندهای فعلی سازمان است در حالیکه مهندسی مجدد فرایندهای جدیدی ایجاد می‌نماید و باعث تغییرات ریشه‌ای و نوآورانه در شیوه‌های کسب و کار می‌گردد. کارشناسان معتقدند که طراحی مجدد فرایند هنگامی اتفاق افتاده است که تقریباً ده الی بیست درصد جریان کار تغییر یابد و مهندسی مجدد هنگامی اتفاق افتاده است که هفتاد الی صد درصد فرایندهای کار تغییر یافته باشند. برای درک بیشتر مفهوم پیشرفت و توسعه به نمودار زیر توجه فرمایید.

نمودار زمان و پیشرفت در سازمان‌های کسب و کاری



¹ سازمان، وسیله‌ای ارتباط و ترکیب منابع مادی و انسانی برای تولید و توزیع کالاها و خدمات در جامعه است. همچنین می‌توان گفت سازمان عبارت است از کوشش جمعی و عمدی عده‌ای از افراد بر اساس روابط منظم و منطقی برای رسیدن به هدف مشترکی که هر یک از افراد به تنهایی از رسیدن به آن عاجزند.

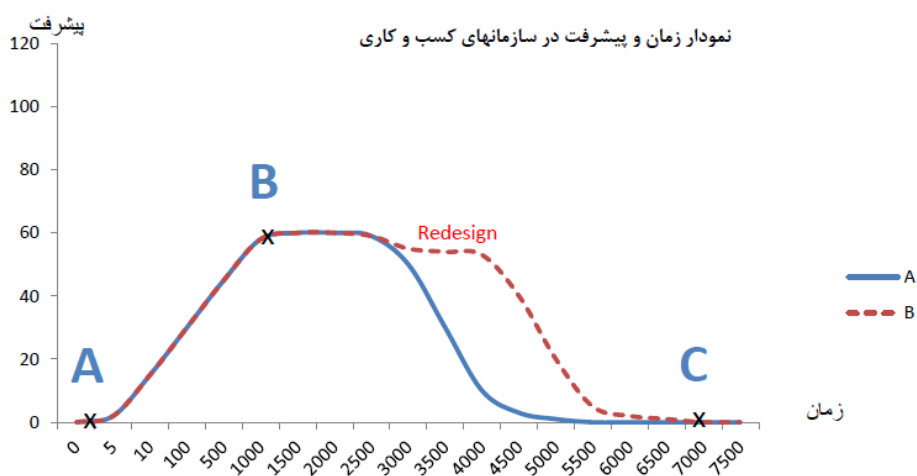
² Redesign

³ Reengineering

نمودار فوق نموداری است که توسط آن می‌توان مراحل پیشرفت و ترقی در یک امر و یا یک سازمان، از بدو شکل‌گیری و رشد تا رکود و تباهی را نمایش داد. خط آبی رنگ از نقطه "A" شروع شده است، در این نقطه نه پیشرفتی حاصل شده است و نه زمانی سپری گشته است. با گذشت زمان و روند رو به توسعه به نقطه "B" می‌رسد. این نقطه اوج پیشرفت را نشان می‌دهد بدین معنی که دیگر جایی برای پیشرفت وجود ندارد و تنها باید با حفظ استراتژی‌های موجود در صدد این باشیم که بتوانیم این روند را حفظ کنیم و پیشرفت را ثابت نگاه داریم (نقطه ای که در آن هم زمان سپری شده و هم پیشرفت به اوج خود رسیده است). با سپری شدن زمان بمرور پیشرفت یک روند رو به کاهش را طی نموده و در نقطه "C" به صفر می‌رسد.

از خط آبی رنگ روی نمودار زمان و پیشرفت می‌توان نتیجه گرفت که هر عاملی، خواه یک برنامه مداوم باشد، یک استراتژی سازمانی باشد، روزی بوجود می‌آید، ایجاد یا طرح‌ریزی می‌گردد و به مراتب مراحل ترقی را طی کرده و به جایی می‌رسد که دیگر جایی برای پیشرفت نمی‌تواند داشته باشد. لذا زمانی که یکسری طراحی‌های مجدد بروی آن صورت می‌گیرد همچون خط قرمز رنگ در نمودار زیر سعی در حفظ جایگاه خود با توجه به زمان سپری شده نموده تا اینکه کاملاً بلا استفاده شده و رکود پیدا کرده و پایان یابد. در علم فلسفه نیز این باور وجود دارد که هر چیزی که بوجود بیاید روزی پایان می‌یابد و یا از نقطه نظر علمی یکی از اساسی‌ترین قوانین طبیعت، اصل بقای انرژی است. این اصل به سادگی بیان می‌کند که در طی یک برهمکنش (تأثیر متقابل) انرژی می‌تواند از یک شکل به شکل دیگر تغییر یابد.⁴

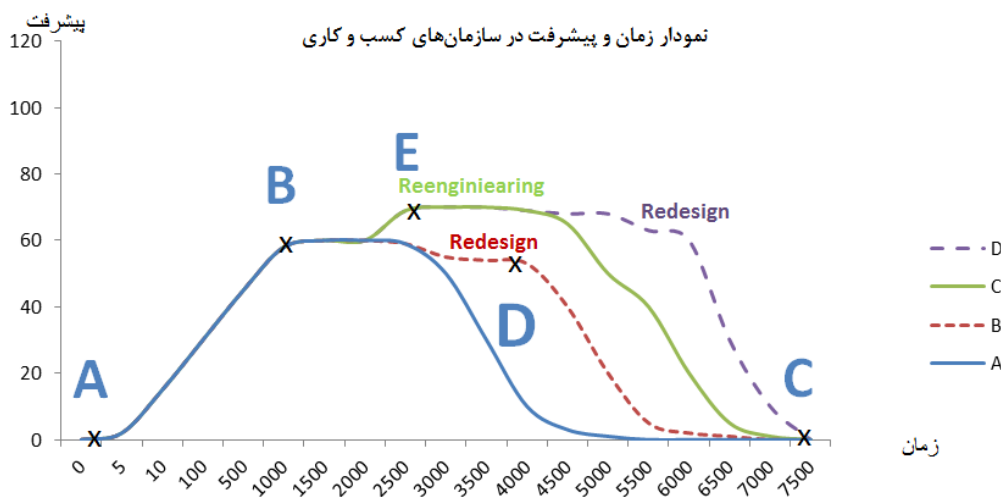
طراحی مجدد در سازمان‌های کسب و کاری



⁴ انرژی از بین نمی‌رود بلکه از نوعی به نوع دیگر تبدیل می‌شود. این اصل را که انرژی از بین نمی‌رود و تولید نیز نمی‌شود، بلکه از نوعی به نوع دیگر تبدیل می‌شود، « اصل بقای انرژی یا پایستگی انرژی » می‌نامند.

بعد از آنکه زمان و شرایط به نحو شگرفی تغییر می‌یابد، نیازها متفاوت‌تر از آنچه که هستند خود را نشان می‌دهند. یک طرح و نقشه و یا استراتژی کهنه نمی‌تواند برای رفع نیازهای بشری مناسب و کارآمد باشد. از این رو برآوردی صورت می‌گیرد و تصمیم برای ابداع یا ایجاد و یا پیاده‌سازی طرح بدیع‌تری که کامل‌کننده طرح قبلی باشد گرفته می‌شود. (با طراحی مجدد یعنی دادن تغییرات مداوم در جهت حفظ برنامه‌های قدیمی، نمی‌توان این نیازها را مرتفع نمود، چرا که این طرح جواب‌گوی نیازهای جدید بشر نخواهد بود) بعد از طی زمان و تشخیص نیازها، طرح جدیدی پیاده‌سازی می‌شود که مکمل طرح قبلی بوده و سعی در افزایش کارایی آن در جهت برآورد نیازهای بشری می‌گردد (خط سبز رنگ). از این رو مهندسی مجدد زمینه‌ساز پیشرفتی چشم‌گیر برای سازمان است. که اگر این طرح یا مهندسی مجدد⁵ (خط سبز رنگ) پیاده‌سازی نشود احتمال شکست و رکود حتمی خواهد بود.

مهندسی مجدد در سازمان‌های کسب و کاری



- در نقطه "D" زمان همچنان می‌گذرد ولی همچنان با حفظ طرح قبلی و تغییر دادن آن مطابق زمان، در صدد حفظ طرح قدیمی باقی مانده‌ایم. (تلاش برای بقا و کاهش سرعت رکود در سازمان توسط پیاده‌سازی طراحی مجدد)
- در نقطه "E" زمان سپری شده و ما توانسته‌ایم بجای رکود به پیشرفت چشمگیری دست پیدا کنیم. (کسب موفقیت توسط پیاده‌سازی مهندسی مجدد).

با مقایسه دو نقطه می‌توان دریافت که آیا پیگیری یک طرح قدیمی یا استراتژی قدیمی که ما را به سمت نقطه "D" می‌کشاند برای ما مفیدتر خواهد بود و یا اینکه کنار گذاشتن طرح قدیمی و تایید طرح جدید به عنوان یک عامل برای موفقیت بیشتر؟ قطعاً حضور در جایگاه "E" بسیار پسندیده‌تر از جایگاه "D" خواهد بود. نباید

⁵ Reengineering

همیشه با تغییر به مبارزه بر بیاییم، بلکه باید آن را عاملی برای موفقیت و تکمیل طرح‌های قبلی بدانیم. چرا که در برهه‌های زمانی مختلف تغییرات می‌توانند موجبات حرکت ما به سوی پیشرفت را فراهم آورند.

در دنیای که ما در آن مشغول به زندگی هستیم دقیقاً به این مهم می‌توان دست یافت که عالم دستخوش تغییراتی است که خود عاملی برای رفاه و سعادت بشر است. مبارزه بر علیه تغییر مانع بزرگی است که انسان را از بهره بردن از این تغییرات باز می‌دارد. ما با طرح‌های جدید و بدیع می‌جنگیم در صورتی که می‌توانیم با پذیرش آنها، خودمان و جامعه‌مان را به سمت پیشرفت سوق دهیم. در زمان پیاده سازی یک تغییر اصولاً بعضی افراد طرح قدیم را دوست دارند و یکلام فریاد می‌زنند که این بهترین است لذا باید همین را ادامه بدهیم و اگر حتی مشکلی هم دارد باید درصدد رفع آن برآییم (Redesign). از این رو یکسری طراح‌های مجددی صورت می‌دهند تنها به این علت که نمی‌توانند بپذیرند که همیشه تغییر عامل اصلی پیشرفت خواهد بود. بهتر است به این نکته توجه داشته باشیم که در این دنیا هیچ چیز جاودانه نیست و همه چیز با اینکه زمانی بیشترین کارایی را داشته است و نوعی باعث افتخار و یا مباحثات یک جامعه یا جهان نیز بوده است به مرور زمان، ارزش و محبوبیت خود را از دست می‌دهد و نهایتاً کارایی لازم جهت رفع نیازهای کنونی را نخواهد داشت. چرا که جهان متحول و عالم به سمت کمال در حرکت است.

با بیان مجدد این نکته که همه چیز همانطور که نقطه آغازی دارد، نقطه پایانی هم خواهد داشت و روزی به سمت نابودی و فنا قدم می‌گذارد. (اصل انقضاء) [یک استثناء وجود دارد و آن خداوند است چرا که هیچگاه بوجود نیامد که بخواد از بین برود، هیچ نقطه شروعی نداشته که بخواد نقطه پایانی داشته باشد، خداوند ذات غیب منیع لایدرک است از این رو نمی‌توان خداوند را از این قضیه مستثنی ندانست].

بهتر است موضوع را در قالب مثال‌های ملموس‌تری بررسی کنیم.

سازمان و مدل‌های کسب و کار

یک سازمان برای ادامه حیات خود احتیاج به پیاده سازی یک طرح استاندارد و یا یک استراتژی ایده‌آل دارد. چارچوب مدل کسب و کار نشان می‌دهد که یک بنگاه چه مجموعه فعالیت‌هایی را، چگونه و در چه زمانی باید انجام دهد تا مشتریان از آنچه که از بنگاه انتظار دارند بهره مند شوند و بنگاه نیز به سود دست یابد. مثلاً یک سازمان مدل مدیریت تجاری یکپارچه^۷، سیستم مدیریت کیفیت جامع^۸ و یا بهبود مستمر کایزن^۹ و یا موارد دیگر

^۶ حضرت عبداللها در رساله مدنیه، زمانی که شاه ایران در جهت پیشرفت کشور راهکار اقتباس از غرب را مطرح نموده بود افرادی را که نسبت به این تصمیم واکنش نشان داده بودند را به 4 دسته تقسیم و می‌فرمایند که باری هر گروهی بهوائی پرواز می‌نمایند.

- بعضی گویند که این افکار جدید ممالک بعیده است و منافی مقتضیات حالیه و اطوار قدیمه ایران.
- برخی گویند که این قوانین بلاد کفریه است و مغایر اصول مرعیه شرعیه (و من تشبه بقوم فهو منهم).
- قومی برآنند که باید اینگونه امور اصلاحیه را بتائی شیناً فشیناً اجرا نمود تعجیل جایز نه.
- حزبی برآنند که باید تشبث بوسائلی نمود که اهل ایران خود ایجاد اصلاحات لازمه سیاسیه و معارف عمومی و مدنیته تامه کامله نمایند لزوم اقتباس از سائر طوائف نه. (رساله مدنیه، ص. 16)

7 Enterprise Resource Planning (ERP)

8 Total Quality Management (TQM)

9 Kaizen (Japanese business philosophy)

از این قبیل استراتژی‌های سازمانی را برای سازمان خود مناسب دانسته و سعی در پیاده سازی آن می‌نماید. پیاده سازی این طرح‌های استاندارد، عاملی برای پیشبردن سازمان به سمت پیشرفت و تعالی است. حال تصور کنید که چندین نفر در داخل یک سازمان با پیاده سازی این استراتژی‌ها در سازمان، به مخالفت بپردازند و مانع گردند و عنوان کنند که این روند سنتی کنونی که در حال حاضر در سازمان در حال اجرا است کافی است و نیازی به صرف هزینه جهت پیشرفت توسط عامل‌های دیگر نیست. طبق نمودار این طرز تفکر سازمان را بسمت رکود (نقطه "C" نمودار) پیش می‌برد و سازمان بمرور حیات خود را از دست می‌دهد. ولی اگر این مخالفت‌ها نباشد سازمان بسته و کوچک ما می‌تواند به یک سازمان جهانی و موفق و پیشرفته تبدیل شود. برای فهم دقیق تر لازم است مقایسه‌ای انجام دهیم و سازمان را به جهان کنونی تشبیه می‌کنیم.

جهان کنونی

با این تشبیه جهان کنونی ما در یک بعد زمانی به ارزش‌ها و پیشرفت‌هایی از همه نظر رسیده است، جهانی که در صدد رسیدن به صلح و وحدت عالم انسانی قدم برمی‌دارد. جهانی که در آن جنگ و جدال را تنها در تاریخ گذشته می‌توان یافت، جهانی که در آن حقوق تمام انسان‌ها برابر است، جهانی که در آن تعدیل معیشت حکمرانی می‌کند، جهانی که در آن تمامی انسانها دارای یک زبان واحد هستند و با یکدیگر تکلم می‌نمایند، جهانی مملو از سرور و نشاط، جهانی پیروز و موفق و جهانی که در آمال همگان نهفته است.

حال برای تبدیل کردن این جهان پر آشوب به یک جهان ایده‌آل با آرمان‌های فوق، باید یک طرح و برنامه منظم، مداوم و دقیق داشت طرحی که نسبت به روند روز و زمان متغیر باشد و بشر را بسمت پیشرفت هدایت کند. (به نمودار دقت کنید، سپری شدن زمان و رسیدن به پیشرفت را در نظر آورید) ولی آیا این طرح و برنامه توسط انسانها قابل طرح ریزی است؟ آیا این جهان با برنامه‌ها، افکار بشری قابل اصلاح و تغییر است؟ قطعاً و مثلاً خیر.

طرح ریزی یک چنین برنامه‌ای که هدف‌های متعالی ذکر شده را در پی داشته باشد توسط بشر غیر ممکن خواهد بود و بشر در این راه نمی‌تواند هیچگونه توفیقی بیابد. لذا باید بشر بر اساس یک برنامه ریزی الهی به این هدف غایی و نهایی که همانا وحدت عالم انسانی است دست پیدا کند، طرحی که منشاء روحانی داشته باشد و در آن فقیر، غنی، سیاه، سفید، زن و مرد برابر باشند. طرحی که از محدودیت‌های ذهن بشری بدور باشد. یک طرح تحت عنوان دین الهی.

اکنون نمودار را در نظر آورید و طرح و برنامه را در نمودار ادیان تصور کنید. این دین الهی است که با گذشت زمان انسان را به سوی پیشرفت سوق می‌دهد.

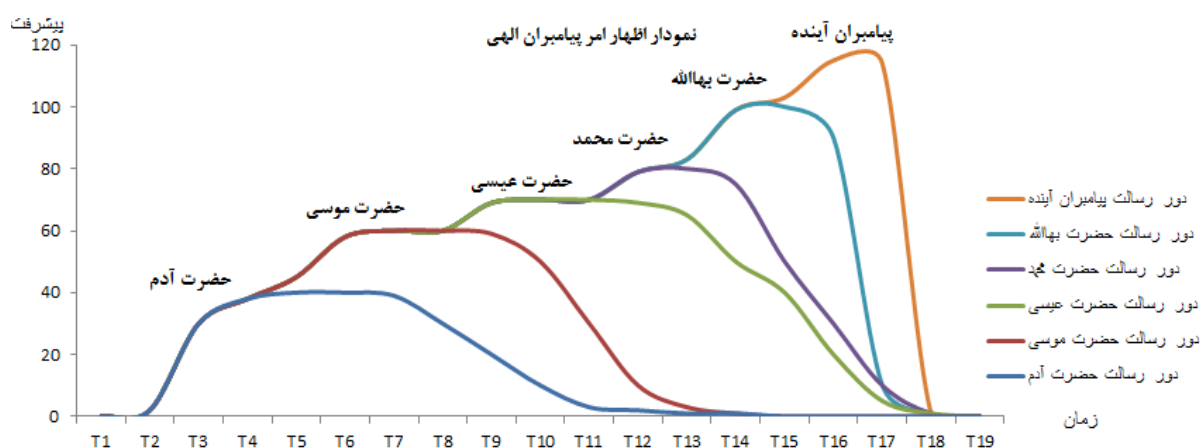
نمودار ادیان الهی

همانطور که می‌دانیم اس اساس ادیان الهی یکی است، همه از جانب خداوند برای هدایت بشر و سعادت بشری توسط خداوند طرح ریزی و پایه گذاری شده است، مکمل یکدیگرند و برای رسیدن به یک هدف خلق گردیده‌اند ولی هر کدام نسبت به برهه‌ای از زمان که در آن ظهور کرده‌اند مسئول و مجری بوده‌اند. از آنجایی که در هر برهه از تاریخ سطح علم و فرهنگ و تفکر با زمان‌های بعد و قبل بسیار متفاوت بوده است هر کدام از ادیان

بطریقی این رسالت الهی خود را عنوان نمودند و در تلاش برای رسیدن به این هدف که همانا وحدت عالم انسانی باشد به نحوی قیام و اقدام نمودند.

در پی ظهور هر پیامبر و شکل گیری یک دین جدید، احکام و قوانین مناسب حال و زمان وضع و اجرا می‌گردد، تا اینکه این تعالیم بتواند جهان کنونی را به پیشرفتی چشمگیر برساند و از آنجایی که این تلاش برای رساندن بشر به سعادت هیچگاه از جانب خداوند متوقف نخواهد شد و با توجه به نیاز انسان و جهان، پیامبر جدیدی برای تکمیل نقشه الهی، به عرصه این جهان مادی از جانب خداوند اهدا می‌شود. این همان عهدی¹⁰ است که خداوند با بندگانش برای رساندن او به سعادت بسته است، عهدی که در طرفی از آن خداوند و در طرف دیگر انسان‌ها قرار دارند. خداوند متعهد برای هدایت بشر در هر برهه از زمان و بشرمتعهد به شناخت مظهر ظهور هر زمان و اجرای اوامر الهی او است. خداوند همیشه بر عهد و پیمان خود پایبند بوده و خواهد بود و برای هدایت انسانها از جانب خود فرستاده‌ای را مبعوث می‌نماید، عهد او هیچ پایانی ندارد. حال این ما هستیم که باید همیشه میثاق خود را حفظ نماییم و فرستاده او را (پیامبران الهی) بشناسیم و در عهد خود ثابت و مستقیم بمانیم.

به نمودار توجه کنید.



10 عهد و میثاق ابدی خداوند

خالق بی‌همتا و مختار خالق همه چیز و هستی بخشنده موجودات است. او انسان را خلق نموده و در او به صورت و مثال خود تجلی فرمود. تنها علت وجود انسان‌ها محبتی است که خدا به ما دارد و باید همواره نسبت به این محبت متذکر باشیم زیرا که ما را حفاظت می‌کند، تایید می‌دهد و روح حیات می‌بخشد. محبت خداوند مستمرا شامل حال انسان‌ها است.¹⁰ از تعالیم الهی می‌آموزیم که حب الهی موجب خلقت انسان گردید و خداوند با ما عهدی بسته است که تا ابد ادامه خواهد داشت. بر طبق این میثاق ابدی خداوند بخشنده هیچ وقت ما را تنها نمی‌گذارد و هر از چندی به اراده خود مقصد خویش را به وسیله یکی از مظاهر خود به ما می‌آموزد. مظاهر ظهور الهی وجودات مقدسی هستند که کلمات خداوند را برای ما ظاهر و عیان می‌نمایند. آنان مربیان جهان هستند که به ما یاد می‌دهند چگونه طبق اراده الهی زندگی کنیم و به سعادت حقیقی فایز شویم. هر پیمانی دو جانبه است. خداوند در عهد و میثاق ابدی همیشه نقش خود را عمل نموده و این ما هستیم که باید بدانیم که بنا بر عهد و میثاق الهی باید مظهر ظهور الهی را بشناسیم و شیوه و روش زندگی خود را بهبود بخشیم. ما باید در مسیر پیشرفت گام برداریم و از باقی ماندن در رکود خودداری کنیم از این رو باید هدف زندگی ما، شناسایی مظاهر ظهور عصر و عبادت خداوند باشد. (Reengineering)

تمامی ادیان کامل کننده یکدیگر و همچون یک زنجیری که یک سر آن به سعادت بشری متصل است به یکدیگر وابسته هستند. همه در کنار یکدیگر و برای رساندن بشر به جایگاه اصلی، یعنی سعادت تلاش می‌کنند. پیامبران هر کدام در برهه‌ای از زمان برای هدایت بشر و انجام ماموریت الهی خود مبعوث گشتند و تا زمانی که پیامبر بعد برای تجدید عهد خداوند¹¹ به سوی بندگان فرستاده شود، رسالت مقدس هدایت بشر را به سوی سعادت و اهداف نقشه الهی بر عهده دارند و با ظهور پیامبر بعد این ماموریت الهی خود را به پایان می‌رسانند. حال باید کمی تامل نمود.

• آیا پذیرفتن دین جدید برای سعادت بشری مناسب و مفید خواهد بود؟

• آیا حضور در نقطه ”E“ بهتر از حضور در نقطه ”D“ نیست؟

باید انصاف داد اگر پیروان حضرت موسی امر حضرت مسیح را بپذیرند قطعاً یک گام به جلو نهاده (نقطه ”E“) و قدمی در راستای پیشرفت برداشته‌اند ولی اگر آن حضرت را به دلائل واهی نپذیرند و امر او را مرتد بنامند و همچنان دین خود را کافی و وافی برای رفع نیازهای حال و آینده بدانند قطعاً به نقطه ”D“ می‌رسند. نقطه‌ای که در آن تنها و تنها طراحی‌های مجددی¹² توسط علما صورت می‌گیرد و این علمای نا آگاه هر زمان هستند که بشریت را به سوی پوچی و نابودی می‌کشند و تنها با تغییر دادن ظاهر احکام دین سعی و تلاش جهت بروز ننگ داشتن دین و حفظ جایگاه و مقام دنیوی خودشان می‌نمایند و نه تلاش برای حفظ و صیانت بشر و هدایت او بسوی سعادت.

متأسفانه این باور که هیچ دینی، دین بعد از خود را نمی‌پذیرد در تمام طول تاریخ تکرار شده است و همین عامل بشریت را به جنگ و جدال کشانده است. باید کمی اندیشید و صادقانه به حقیقت الهی دست پیدا کرد. از آنجایی که در این جهان همه چیز پایانی دارد، حتی یک دین نیز روزی در بهار خود پا به عرصه گیتی می‌گذارد و روزی نیز در زمستان خود رو به خاموشی می‌رود و در آن هنگام خداوند دین جدید را به بشر هدیه می‌کند.

آیا کسانی که معتقدند دیانت مسیح آخرین دین الهی است، کمی درباره دیانت اسلام تحقیق و بررسی نموده‌اند؟ آیا مسلمانانی که معتقدند حضرت محمد آخرین پیامبر الهی است کمی به تفکر و تعمق پرداخته‌اند که چگونه خداوند می‌تواند عهد خود را شکسته و دیگر پیامبری از جانب خود برای هدایت بشر بسوی سعادت مبعوث نماید. آیا این خلاف عدل الهی نیست؟ آیا مسلمانانی که معتقدند دیانت اسلام آخرین دین الهی است کمی درباره دیانت حضرت باب و حضرت بها الله تحقیق و بررسی نموده‌اند. این ما هستیم که همیشه مانع پیشرفت و سعادت خودمان می‌شویم. چرا که این ما هستیم که تصمیم می‌گیریم که جوای حقیقت باشیم یا نباشیم.

¹¹ Reengineering

دین جدیدی که خداوند جهت تکمیل عهد و پیمان خود و هدایت بشر به بندگان اهدا می‌کند و بشر را همچنان راسخانه به سوی پیشرفت و تعالی هدایت و راهنمایی می‌کند.

¹² Redesign

تغییراتی است که علمای هر دین جهت بروز ننگ داشتن و حفظ جایگاه دین نسبت به زمان ناچاراً در احکام الهی صورت می‌دهند.

- *Business Organizations*. (2005). D. Gordon Smith, C. A
- پایستگی انرژی. (بدون تاریخ). بازیابی در 20 12، 2013. از: <http://www.hupaa.com/>
- <http://www.hupaa.com/20000000000002253/%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%A8%D8%A7%DB%8C-%D9%81%DB%8C%D8%B2%DB%8C%DA%A9-%D8%A7%D9%86%D8%B1%DA%98%DB%8C>
- (159 بدیع). قیام به خدمت. د. دوم. در موسسه روحی.
- رساله‌مدنیه. (-). رساله‌مدنیه. ح. عبدالبهاء. در
- سازمان چیست؟. (2014، 04 01). بازیابی در 20 12، 2014. از: <http://forum.modirarshad.com/>
- <http://forum.modirarshad.com/showthread.php?1835-%D8%B3%D8%A7%D8%B2%D9%85%D8%A7%D9%86-%DA%86%DB%8C%D8%B3%D8%AA%D8%9F>
- کار، خ. م. (1393). خلق مدل کسب و کار. ا. ا. پیگنیور در، خلق مدل کسب و کار. غلامرضا توکلی، بابک وطن دوست، حسام‌الدین ساروقی و بهامین توفیقی.