

تحلیل رفتاری پیشرفته در سازمان‌های اداری ۱

دکتر سنجر سلاجقه

عضو هیات علمی گروه مدیریت

دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

دکتر سحابضا منظری توکلی

عضو هیات علمی گروه مدیریت

دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

دکتر سمانه مهدیزاده

گرایش رفتار سازمانی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

انتشارات - ۱۳۹۷

سرناسه	سلاجه، سچر، ۱۳۵۰-
عنوان و نام پدیدآور	تحليل رفتارى پيشرفته در سازمان هاى ادارى ۱/ سچر سلاجه، عليرضا منظرى توکلى، سمانه مهديزاده؛ ويراستار ادبى: مجيد غلامحسين پور.
مشخصات نشر	کرمان: دانشگاه آزاد اسلامى، واحد کرمان، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهرى	۳۶۳ص: جدول، نمودار.
وضعيت فهرست نویسى	فيسا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	رفتار سازمانى -- مديريت
موضوع	Organizational behavior -- Management
موضوع	انگيزش در کار
موضوع	Employee motivation
موضوع	ارتباط در سازمان ها
موضوع	Communication organization
موضوع	تئورى انسانى -- مديريت -- جنبه هاى روان شناسى
موضوع	Manpower planning -- Psychological aspects
موضوع	منظرى توکلى، عليرضا، ۱۳۳۶-
شناسه افزوده	مهدى زاده، سمانه، ۱۳۶۳ -
شناسه افزوده	دانشگاه آزاد اسلامى واحد کرمان. مرکز انتشارات علمى
شناسه افزوده	۱۳۹۷ - ۳ - ۷۳ص/ ۷/ HD۵۸
رده بنده	۶۵۸/۳:
رده ی ديوى	۵۱۴۸۴۳۸:
ت ه کتابشناسى	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۲۹۷-۵:
شابک دوره	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۲۹۷-۹:
ISBN : 978-964-10-5297-5	

«این اثر به استناد ۷/۱ ص ۹۷ تبسسه ۹۷/م نشست مورخ ۹۶/۰۸/۳ شورای انتشارات علمى دانشگاه آزاد اسلامى
واحد کرمان، به چاپ رسيد.»

عنوان:	تحليل رفتارى پيشرفته در سازمان هاى ادارى ۱
مؤلفان:	دکتر سچر سلاجه، عليرضا منظرى توکلى - دکتر سمانه مهديزاده
ناشر:	دانشگاه آزاد اسلامى واحد کرمان
ويراستار ادبى:	مجدد غلامحسين پور
طراحي روى جلد:	نسرین شهاب پور
حروفنگارى و صفحه آرایی:	مريم السادات طييب زاده
نوبت چاپ:	اول ۱۳۹۷
شمارگان:	۳۰۰ نسخه
ناظر چاپ:	فاطمه معين الدينى
کد چاپ:	۹۷/۱۳
بها:	۶۵۰۰۰۰ ريال
شابک جلد اول:	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۲۹۷-۵
شابک دوره:	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۲۹۷-۹

(حق چاپ برای ناشر محفوظ است)

نشانی: کرمان، بلوار ولی عصر، دانشگاه آزاد اسلامى واحد کرمان - ساختمان ادارى شماره ۴ - طبقه سوم - انتشارات

تلفن و نمابر انتشارات علمى: ۳۱۳۲۱۷۶۵

کد پستی: ۷۶۳۵۱۳۱۱۶۷

به نام خدایی که توفیق از اوست

دل زنده را نور تحقیق از اوست

مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان می‌کوشد تا با توجه به ضرورت معرفی توانمندی‌های علمی موجود در مجموعه و شناساندن روند خجسته‌ی تولید فکر و نظریه، نسبت به چاپ و انتشار تألیفات و ترجمه‌های گران سنگ اعضای هیأت علمی خود و دیگر پژوهشگران و اندیشمندان اقدام نموده و بدین ترتیب در حد بضاعت، به جهاد علمی مطرح در سطح کشور و به ویژه مجامع علم بیونند با آموزش عالی، یاری رساند. اهتمام به پذیرش آثار قلمی نویسندگان و مترجمان دانشگاهی و تقبل مسئولیت در قبال کلیه‌ی مراحل آماده‌سازی، چاپ و انتشار هر اثر، آفرینندگان آثار را از پویشی‌های ممتد و دراز دامنه در بیرون از واحد بی‌نیاز نموده و زمینه‌های مناسبی برای تربیت و بازافزون اعضای هیأت علمی به ارائه‌ی آثار نوین، کاربردی و اثرگذار در موضوعات گوناگون فراهم آورده است.

علاوه بر آن مرکز در صدد است تا با تکیه بر تشویک مساعی عموم مسئولان، امکانات و تجهیزات خود را، متناسب با چشم‌انداز توسعه‌ی واسطه، توسعه داده و به وجه شایسته تقویت نماید. اما در عین حال استمرار موفقیت این مرکز، جز در پرتو الطاف بی‌دریغ الهی و حسن توجه و حمایت پدیدآورندگان آثار ارزشمند علمی، ناممکن می‌نماید.

از این‌رو فروتنانه از پروردگار متعال مدد طلبیده و بر عزم خود برای ادامه‌ی مسیری که برگزیده‌ایم، پای می‌فشاریم. تا چه در نظر آید.

مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

واحد کرمان

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
مقدمه	۱۳
فصل اول: رفتار سازمانی مثبت‌گرا	
رفتار سازمانی مثبت‌گرا چیست؟	۱۷
مؤلفه‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرا	۱۹
عوامل شکل‌دهنده رفتار سازمانی مثبت‌گرا (FCR)	۲۲
روان‌شناسی سازمانی مثبت‌گرا	۲۳
اهمیت سرمایه اجتماعی	۲۴
عوامل تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی	۲۵
سطوح سرمایه اجتماعی	۲۶
مدل‌های اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی	۲۸
مدل‌های کیفی	۲۸
مدل‌های کمی	۳۰
نقش سرمایه اجتماعی در رفتار سازمانی مثبت‌گرا	۳۱
سرمایه انسانی	۳۲
ریشه‌های مفهوم سرمایه انسانی	۳۴
رویکردهای سرمایه انسانی	۳۵
نظریات سرمایه انسانی	۳۶
عناصر هشت‌گانه سرمایه انسانی	۳۹
عناصر استراتژیک سرمایه انسانی	۴۰
تیم‌های مؤثر مدیران ارشد	۴۱

۴۱	رهبرانی که نتایج را، تحقق می‌بخشند
۴۲	برتری در نقش‌های اصلی
۴۲	استراتژی سرمایه انسانی (HCS)
۴۳	تأثیر سرمایه انسانی بر عملکرد
۴۴	مدل‌های سرمایه انسانی
۵۰	مدیریت سرمایه انسانی
۵۱	مدیریت سرمایه انسانی و نقش آن در مدیریت استعدادها
۵۱	مدیریت سرمایه انسانی و یادگیری و آموزش (توسعه)
۵۲	مدیریت سرمایه انسانی و مدیریت پاداش
۵۲	سرمایه روان‌شناختی
۵۳	اهمیت سرمایه روان‌شناختی
۵۳	مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی
۵۷	امیدواری
۵۸	تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر متغیرهای رفتار سازمانی

فصل دوم: چابکی سازمانی

۶۳	چابکی سازمانی
۶۵	ابعاد تولید چابک
۶۶	سیر تحول چابکی سازمانی
۶۹	مدل چابکی سازمانی
۷۱	نظریه‌های مربوط به چابکی سازمانی
۷۴	عوامل ایجادکننده چابکی سازمانی
۷۴	طبقه‌بندی بر اساس ماهیت
۷۷	ابعاد چابکی در رفتار سازمانی

فصل سوم: تحلیل رفتگی شغلی

۸۷	تحلیل رفتگی شغلی
۸۹	سیر تکاملی فرسودگی شغلی
۹۰	عوامل ایجادکننده فرسودگی شغلی
۹۱	مراحل تحلیل رفتگی شغلی

۹۲		انواع تحلیل رفتگی شغلی
۹۴		نشانه‌های تحلیل رفتگی شغلی
۹۸		مدل‌های تحلیل رفتگی شغلی
۱۰۴		اهمیت پیشگیری از تحلیل رفتگی شغلی در رفتار سازمانی
۱۰۶		شیوه‌های درمان و پیشگیری از تحلیل رفتگی شغلی

فصل چهارم: هویت سازمانی

۱۱۳		هویت سازمانی چیست؟
۱۱۵		سیر تکاملی هویت سازمانی
۱۱۵		مؤلفه‌های هویت سازمانی
۱۱۹		رویکردهای هویت سازمانی
۱۲۱		نقش مدیران در خلق هویت سازمانی
۱۲۳		مدل‌های هویت سازمانی

فصل پنجم: اعتماد سازمانی

۱۳۱		اعتماد سازمانی چیست؟
۱۳۲		انواع اعتماد سازمانی
۱۳۶		مدل‌های اعتماد سازمانی
۱۴۰		شیوه‌های اعتمادسازی در سازمان

فصل ششم: رفتار شهروندی سازمانی

۱۴۵		رفتار شهروندی سازمانی چیست؟
۱۴۶		رفتار شهروندی و تأثیرش بر عملکرد سازمانی
۱۴۷		دیدگاه‌های صاحب نظران درباره مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۱۶۳		شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی

فصل هفتم: تمایل به ترک خدمت

۱۶۹		تمایل به ترک خدمت چیست؟
۱۷۱		علل تمایل به ترک خدمت
۱۷۶		مدل‌های ترک خدمت
۱۸۰		راهبردهای کاهش عوامل مرتبط با ترک خدمت

هزینه‌های ناشی از ترک خدمت.....	۱۸۴
---------------------------------	-----

فصل هشتم: معنویت در محیط کار

معنویت.....	۱۸۹
تاریخچه معنویت.....	۱۹۰
تعاریف و دیدگاه‌های معنویت و معنویت در محیط کار.....	۱۹۱
رویکردهای مختلف به معنویت در محیط کار.....	۱۹۲
اهمیت توجه به معنویت در محیط کار.....	۱۹۳
مفهوم‌سازی معنویت در محیط کار.....	۱۹۴
تشویق و پرورش معنویت در محیط کار.....	۱۹۶

فصل نهم: دلبستگی شغلی

دلبستگی شغلی چیست؟.....	۲۰۱
ویژگی‌های افراد دلبسته به شغل.....	۲۰۲
تفاوت دلبستگی شغلی با دلبستگی کاری.....	۲۰۳
تفاوت دلبستگی شغلی با اعتیاد به کار.....	۲۰۴
مفاهیم دلبستگی شغلی.....	۲۰۴
عوامل مؤثر در شکل‌گیری دلبستگی شغلی.....	۲۰۶
الگوی دلبستگی شغلی.....	۲۰۷
رویکردهای متفاوت افراد به دلبستگی شغلی.....	۲۰۸
چگونه دلبستگی شغلی را، پرورش دهیم؟.....	۲۰۸
اقدامات و سیاست‌های منابع انسانی.....	۲۱۰

فصل دهم: گرایش کارآفرینانه

مقدمه.....	۲۱۵
کارآفرینی.....	۲۱۷
سیر تاریخی مفهوم کارآفرینی.....	۲۱۹
دیدگاه‌های مختلف درباره کارآفرینی.....	۲۲۱
سیر تاریخی کارآفرینی.....	۲۲۸
انواع کارآفرینی.....	۲۲۹
کارآفرینی شرکتی.....	۲۳۴

۲۳۶	فرایند کارآفرینی
۲۴۰	کارآفرینی و گرایش کارآفرینانه
۲۴۱	ویژگی‌های کارآفرینان
۲۴۴	خصوصیات شخصی کارآفرینان
۲۴۵	گرایش کارآفرینانه
۲۴۷	ابعاد گرایش کارآفرینانه
۲۴۸	نوآوری
۲۵۴	استقلال گرایی
۲۵۷	ریسک پذیری
۲۶۰	پیشگامی
۲۶۳	رقابت تهاجمی

فصل یازدهم: فراموشی سازمانی

۲۶۹	فراموشی سازمانی
۲۷۱	فراموشی سازمانی چیست؟
۲۷۳	مدل‌های فراموشی سازمانی
۲۸۰	انواع فراموشی سازمانی
۲۸۵	مدیریت یاد نگرفتن
۲۹۲	فرایند فراموشی سازمانی

فصل دوازدهم: دور کاری

۲۹۷	اهمیت دور کاری
۲۹۸	دور کاری چیست؟
۲۹۹	اهمیت آموزش در توسعه دور کاری
۳۰۰	شیوه‌های دور کاری
۳۰۱	مزایای دور کاری
۳۰۹	موانع دور کاری
۳۱۱	عوامل تأثیرگذار بر توسعه روش کار از راه دور
۳۱۳	عوامل حیاتی موفقیت در سیستم دور کاری
۳۱۳	تجزیه و تحلیل عوامل حیاتی موفقیت سازمان

فصل سیزدهم: نوآوری سازمانی

۳۲۲	فرآیند نوآوری در سازمان
۳۲۴	خلاقیت پایدار در حل مسایل سازمانی
۳۲۵	نقش مدیریت در پرورش خلاقیت و نوآوری در سازمان
۳۲۶	تکنیک‌های تقویت خلاقیت و نوآوری در سازمان
۳۳۰	ویژگی‌های فرآیند نوآوری
۳۳۱	انواع نوآوری
۳۳۱	رویکرد چند وجهی در خلاقیت
۳۳۲	الگوی تعامل رفتار خلاق
۳۳۴	ویژگی‌های سازمان خلاق و نو
۳۴۱	کتاب‌نامه

با توجه به اینکه دانش بشری به سرعت در حال دگرگونی است، می توان اینگونه نتیجه گرفت که همه چیز در حال تغییر و تحول است. سازمانها بعنوان یک سیستم باز با محیط خود در تعامل میباشند و برای تداوم بقاء خود نیازمند پاسخگویی به تغییرات محیطی هستند پس فرا گرفتن دانش و مهارت های مدیریت امروزه جایگاه خاص دارد. زیرا جامعه امروزی برای تامین فراورده های و خدمات مورد نیاز خود به شکل برجسته ای به موسسه ها و نهاد های تخصصی وابسته اند و این موسسه و نهاد ها بیشتر بر پایه تصمیم گیری های افرادی که «مدیر» خوانده میشود هدایت میشود و بسیاری از این افراد که عهده دار نقش ها و مسئولیت های مدیریت هستند و از زمینه های گوناگون تخصصی و علمی مانند مهندسی، آموزش و پرورش، ادبیات، حسابداری، فنی و حسابداری و زمینه های مشابه دیگر برخاسته اند از آموزش های ویژه مدیریت برخوردار نیستند. بیشتر افرادی که دیر یا زود به شاغل مهم مدیریت گمارده میشوند و فعالیت های سازمان های اقتصادی و اجتماعی را اداره میکنند در زمره این گروه قرار میگیرند. بر همین اساس نظام های اداری و صنعتی کشورها نسبت به اینکه کارمندان و کارگران نه تنها باید توانایی انجام کار را داشته باشند بلکه باید به از نظر روانی و روانشناسی آنان سازگار شوند. راهنمایی کارمندان و کارگران زمانی با موفقیت روبرو خواهد شد که براساس تحلیل رفتاری مناسب انجام شود. در تحلیل رفتاری شناسایی علل رفتار و چگونگی به کارگیری رفتارها در راستای اهداف سازمانی مسئله محوری در مدیریت سازمانها است و در مواجهه با محیط پیچیده انسانی توجه به هزاران متغیری که در مراودات بین افراد و گروه ها صورت می گیرد باید آن محیط را توصیف درک پیش بینی و تا حدودی کنترل نماید به گونه ای که کشتی سازمانی را در آبهای متلاطم به سمت هدایت پذیری پذیرا هدایت کنند و به شکل مداوم در گسترش و تقویت ظرفیت های سازمان در رویارویی با جریان های پیش-بینی نشده کارساز باشد. امید است که نگارندگان با بررسی تحلیل رفتاری در نشان دادن آن به خوانندگان بصیر، توفیق یابند.

سبخر سلاجقه

علیرضا منظری توکلی و سمانه مهدیزاده