

4869

۱۰۰۰

۱

۹۷

۶۷۰۰



سرشناسه :	يعقوبزاده، ياسر، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پديدآور :	نقش مهارت‌های ارتباطی کارمندان در انجام وظايفشان / مؤلفين ياسر يعقوبزاده، مريم اروجي، عظيم توسلي. قم: انتشارات شبنم باران، ۱۳۹۸. ۹۶ ص.
مشخصات نشر :	
مشخصات ظاهري :	
شابک:	۲۰۰۰۰۰۰۰ ريال ۷-۴۷-۷۹۱۹-۶۰۰-۹۷۸:
وضعيت فهرست‌نویسی:	فيا
موضوع:	مهارت‌های زبانی -- ايران -- نمونه‌پژوهی
موضوع:	Language arts -- Iran -- Case studies
موضوع:	ارتباط گفتاری -- ايران -- نمونه‌پژوهی
موضوع:	Oral communication -- Iran -- Case studies
موضوع:	رفتار سازمانی -- ايران -- مدیریت -- نمونه‌پژوهی
موضوع:	Organizational behavior -- Management -- Iran -- Case studies
موضوع:	ارتباط در سازمان‌ها -- ايران -- نمونه‌پژوهی
موضوع:	Communication in organizations -- Iran -- Case studies
شناسه افزوده:	اروجي، مريم، ۱۳۶۵ -
شناسه افزوده:	توسلي، عظيم، ۱۳۵۴ -
رده‌بندی کنگره:	HD۳۰/۳
رده‌بندی ديویی:	۴۵۰۹۵۵/۶۱۱۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی:	۵۸۱۵۰۵۶

شناسنامه کتاب

نام کتاب:	نقش مهارت‌های ارتباطی کارمندان در انجام وظايفشان
مؤلفين:	ياسر يعقوبزاده، مريم اروجي، عظيم توسلي
ناشر:	شبنم باران
چاپخانه:	کوثر
نوبت چاپ:	اول/۱۳۹۸
قطع:	وزیری
شمارگان:	۱۰۰۰
شابک:	۷-۴۷-۷۹۱۹-۶۰۰-۹۷۸

قيمت: ۲۰۰۰۰ تومان

نقش مهارت های ارتباطی کارمندان در انجام وظایفشان

یاسر یعقوب زاده

مریم اروجی

عظیم توسلی

فهرست مطالب

فصل اول: متغیرهای ارتباطی

۱۱	مقدمه
۲۰	۱-۱ قلمرو موضوعی
۲۰	۱-۲ قلمرو زمانی و مکانی
۲۰	۱-۳ تعاریف متغیرها:
۲۰	گوش دادن
۲۱	تنظیم عواطف
۲۲	درک پیام
۲۳	قاطعیت

فصل دوم: گامهای ارتباط

- مقدمه: ۲۹
- ۲-۲ اصول ارتباط ۳۰
- ۲-۳ عوامل مؤثر در ارتباط موفق: ۳۲
- ۲-۴ شناخت مخاطب: ۳۲
- ۲-۵ احترام متقابل: ۳۳
- ۲-۶ انتخاب واژگان مناسب: ۳۳
- ۲-۷ سخن گفتن: ۳۴
- ۸-۲ آتش کردن: ۳۴
- ۲-۹ مهارتهای غیرکلامی: ۳۵
- ۱۰-۲ هفت گام اساسی در برقراری ارتباط مؤثر: ۳۶
- گام اول: گوش دادن ۳۶
- گام دوم: صریح و صادق بودن ۳۷
- گام سوم: همدلی و همدردی ۳۷
- گام چهارم: حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل ۳۸
- گام پنجم: مخالفت نمودن به شیوه مناسب ۳۹
- گام ششم: خودشناسی و افزایش آگاهی ۴۰
- گام هفتم: شناسایی افکار تحریف شده ۴۰
- بخش دوم: ۴۲
- ۱۱-۲ ارتباط مؤثر شغلی در محیط کار، نقش و تقویت ارتباطات در مدیریت: ۴۲
- با دیگران تبادل نظر کنید ۴۴
- ویژگیهای خود را بشناسید ۴۴
- ارتباط مستقیم برقرار کنید ۴۵

۴۵.....	۱۲-۲ ارتباطات و مدیریت
۴۶.....	۱۳-۲ ارتباطات چگونه سازمان را فعال می کنند؟
۴۷.....	۱۴-۲ منظور از فرآیند ارتباطات چیست؟
۴۷.....	۱۵-۲ روش های ارتباطات
۴۸.....	ارتباطات گفتاری :
۴۸.....	۱. صحبت های غیر رسمی :
۴۹.....	۲. قرار ملاقات :
۴۹.....	۳. ارتباط تلفنی :
۴۹.....	ارتباطات نوشتاری :
۴۹.....	۱. یادداشت های درون سازمانی :
۵۰.....	۲. نامه ها :
۵۰.....	۳. گزارش ها :
۵۰.....	ارتباط گفتاری :
۵۱.....	۱. گردهمایی غیررسمی کارکنان :
۵۱.....	۲. جلسات برنامه ریزی شده :
۵۱.....	۳. گردهمایی گروهی :
۵۱.....	ارتباط دیداری :
۵۲.....	۱. اطلاعیه های تابلوی اعلانات :
۵۲.....	۲. پوستر، نمایش و نمایشگاه :
۵۲.....	۳. وسایل سمعی و بصری :
۵۳.....	۳. ارتباطات غیرکلامی
۵۱.....	۱۶-۲ هفت مرحله برای کنار آمدن با افراد مشکل ساز
۵۶.....	۱۷-۲ فلسفه رابطه مندی و تشریح ابعاد آن
۵۲.....	(۱) قصد رابطه -
۵۸.....	(۲) استحکام رابطه
۶۰.....	(۳) کیفیت رابطه و اجزای آن

- ۶۱..... ۳-۱) اعتماد -
- ۶۴..... ۱۸-۲ نقش اعتماد
- ۶۴..... پارامترهای کلیدی اعتماد
- ۶۵..... ۱۹-۲ تعهد -
- ۶۷..... ۲۰-۲ رضایت

فصل سوم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

- ۷۱..... ۱-۳ مقدمه
- ۷۰..... ۲-۴ تجزیه و تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناسی (آمار توصیفی)
- ۷۰..... ۱-۲-۴ جنسیت پاسخ‌دهندگان
- ۷۲..... ۲-۲-۴ سن پاسخ‌دهندگان
- ۷۴..... ۳-۲-۴ تحصیلات پاسخ‌دهندگان
- ۷۵..... ۳-۴ آزمون فرضیه‌های تحقیق
- ۷۷..... ۱-۳-۴ آزمون فرضیه اول
- ۷۸..... ۲-۳-۴ آزمون فرضیه دوم
- ۷۹..... ۳-۳-۴ آزمون فرضیه سوم
- ۸۰..... ۴-۳-۴ آزمون فرضیه چهارم
- ۸۱..... ۵-۳-۴ آزمون فرضیه پنجم
- ۸۲..... ۴-۴ مناسب بودن وضعیت عامل‌ها (متغیرها)
- ۸۳..... ۵-۴ یکسان بودن اهمیت عامل‌ها در بین کاربران

فصل چهارم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

- ۸۹..... ۲-۵ تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق و پیشنهادات
- ۸۹..... ۱-۲-۵ فرضیه اول:

۹۰.....	۵-۲-۲ فرضیه دوم:
۹۰.....	۵-۲-۳ فرضیه سوم:
۹۰.....	۵-۲-۴ فرضیه چهارم:
۹۱.....	۵-۲-۵ فرضیه پنجم:
۹۱.....	۵-۳ بحث و نتیجه گیری:
۹۲.....	۵-۴ پیشنهادات:
۹۲.....	۵-۵ محدودیت های تحقیق
۹۳.....	۵-۶ پیشنهاد به محققان آتی