

2051397



مدیریت رفتار سازمانی

مؤلف:

دکتر فرهاد خادم الحسینی

دکتر نوشین حافظی زاده

سرشناسه	خادم الحسینی، فرهاد، ۱۳۵۹ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت رفتار سازمانی / مولف فرهاد خادم الحسینی، نوشین حافظی زاده.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات شریف زاده، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	۲۷۴ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	۴۰۰۰۰ ریال 6-40-622-978:
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه: ص ۲۶۵.
موضوع	رفتار سازمانی -- مدیریت
موضوع	Organizational behavior -- Management
موضوع	رفتار سازمانی
موضوع	Organizational behavior
شناسه افزوده	حافظی زاده، نوشین، ۱۳۶۱ -
شناسه افزود	Hafezizadeh, Nooshin
رده بندی کنگره	HD۵۸/۷
رده بندی دیویی	HD۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۵۸۰۶۱۱



انتشارات شریف زاده

نام کتاب	: مدیریت رفتار سازمانی
تالیف:	: فرهاد خادم الحسینی - نوشین حافظی زاده
ناشر:	: شریف زاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۸
شمارگان	: ۱۰۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۶۲۰-۴۰-۶
قیمت	: ۴۰۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریف زاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران - خ انقلاب - روبروی سینما بهمن - جنب بانک صادرات - پ ۱۳۵۶ -
کتابفروشی محسن

رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه منظم عملیات، اقدامات، کارها و نگرش های افرادی که سازمان را تشکیل می دهند. که هدف آن فراگیری مدیریت رفتار سازمان و چالشهای محیط کار در جهت : ارتقای سطح رفتاری مدیران و سرپرستان در تعامل با پرسنل، افزایش سطح بهره وری و انگیزش کارکنان ، بهبود و توسعه مهارت های انسانی، پیش بینی و کنترل رفتار سازمانی و در نهایت به کار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان ها است. علم رفتار سازمانی به مطالعه ی چگونگی رفتار و تعامل افراد در گروه مربوط می شود. به طور معمول این مطالعات برای ایجاد سازمان های کسب و کاری که بیشترین کارایی را داشته باشند، اعمال می شوند. ایده ی اصلی برای مطالعه ی رفتار سازمانی استفاده از یک رویکرد علمی برای مدیریت کارکنان است. نظریه های مطالعات سازمانی برای مدیریت منابع انسانی و با هدف به حداکثر رساندن بهره وری تیم، مورد استفاده قرار می گیرند.

خدا اله سینی، حافظی زاده

فهرست مطالب

۱۵	فصل اول
۱۵	ارتباطات و قدرت
۱۵	مقدمه
۱۷	اهمیت ارتباطات
۱۹	تعاریف ارتباطات
۲۲	فرایند ارتباط
۲۴	بازخورد ارتباط
۲۴	ارتباطات عمومی
۲۵	ارتباطات در سطح افقی
۲۵	مدل ارتباطات
۲۷	اصول ارتباطات
۲۹	ارتباطات سازمانی از دیدگاه مدیریت
۳۰	دیدگاه کلاسیک‌ها در مورد ارتباطات
۳۱	نظریه نوکلاسیک‌ها و ارتباطات
۳۱	دیدگاه سیستمی در مورد ارتباطات
۳۲	اثربخشی در ارتباطات میان فردی
۳۳	ویژگی‌های اثربخشی
۳۳	گشودگی
۳۵	همدلی
۳۶	حمایتگری
۳۶	مثبت‌گرایی
۳۷	تساوی
۳۷	همانندی «تشابه با هم» و «تخالف با هم»
۳۸	موانع ارتباطی
۳۹	ساختار سازمانی
۳۹	حجم زیاد اطلاعات
۳۹	ب- موانع میان فردی

۴۰	سرزند کردن
۴۰	موانع مربوط به معانی و کلمات و عبارات
۴۰	تنوع فرهنگی متفاوت
۴۰	اعتبار فرستنده پیام
۴۱	احساسات
۴۱	موانع بازخورد
۴۴	۱- تعصب‌گرایی (جزمی‌پنداری)
۴۵	۲- کلیشه‌پنداری فضول‌فالی
۴۵	۳- اثر توهم دوگانه
۴۶	ارتباطات سازمانی
۴۸	انواع ارتباطات
۴۸	مزایای ارتباطات کتبی
۴۸	معایب ارتباطات کتبی
۴۹	مزایای ارتباطات شفاهی
۴۹	معایب ارتباطات شفاهی
۵۰	جریان ارتباطات در سیستم
۵۱	انتخاب مسیر یا کانال ارتباط
۵۲	قوانین راهبردی در ارتباطات سازمانی
۵۴	مشکلات در ارتباطات سازمانی
۵۵	راه کارهایی برای حمایت از ارتباطات سازمانی
۵۶	بهبود ارتباطات سازمان
۵۸	موانع ارتباطات
۶۰	قدرت
۶۰	اهمیت قدرت
۶۱	تعاریف قدرت
۶۳	قدرت در سطوح مختلف سازمان
۶۳	قدرت در سطح عمودی
۶۳	منابع قدرت مدیران رده‌ی عالی سازمان
۶۴	(۱) پست یا مقام رسمی

۶۴	منابع
۶۴	۳) شیوه کنترل اطلاعات و تعیین محدوده‌ی تصمیم‌گیری
۶۵	۴) قرار گرفتن در کانون شبکه
۶۵	منابع قدرت مدیران رده میانی سازمان
۶۵	منابع قدرت مدیران رده‌ی پایین سازمان
۶۷	قدرت در سطح افقی
۶۷	روابط قدرت
۶۸	رابطه صف و ستاد
۶۹	تشکیل دسته و ائتلاف
۷۰	منابع قدرت به‌سایز پژوهش‌های فرنچ و راون
۷۱	انواع رویکردها به قدرت
۷۱	رأسل ۱ و قدرت
۷۲	هیگس، گولت ۱ و قدرت
۷۳	گالبرایت ۱ و قدرت
۷۵	اتزیونی و قدرت
۷۷	فصل ۲
۷۷	رهبری
۷۷	مقدمه
۷۸	رابطه رهبری و مدیریت
۷۸	عناصر کلیدی در رهبری
۸۱	تئوریهای رهبری
۸۵	مدل سه بعدی اثربخشی رهبری
۸۶	۴- تئوریهای نوین رهبری
۸۶	رهبری کاریزما
۸۷	رهبری فرهمند
۸۸	رهبری عمل‌گرا
۸۹	رهبری خدمتگزار
۸۹	رهبری تحول‌افزین

۹۱	رهبری اخلاقی
۹۲	ساختار رهبری اخلاقی
۹۳	ویژگیهای رهبری اخلاقی از دیدگاه نظریه پردازان مختلف
۹۴	ویژگیهای رهبری اخلاقی از نگاه براون
۹۴	پیامدهای رهبری اخلاقی
۹۷	فصل ۳
۹۷	منابع انسانی
۹۷	مقدمه
۹۷	اهمیت منابع انسانی
۹۸	مفهوم نظام مدیریت منابع انسانی
۹۹	اهداف نظام مدیریت منابع انسانی
۹۹	مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۱۰۰	استراتژیهای مدیریت منابع انسانی
۱۰۱	تأمین منابع انسانی
۱۰۳	جذب نیرو
۱۰۳	عناصر کلیدی جذب نیرو
۱۰۳	برنامهریزی جذب نیرو
۱۰۴	منابع جذب نیروی انسانی
۱۰۵	حفظ نیرو
۱۰۷	توسعه منابع انسانی
۱۰۸	مدیریت عملکرد
۱۰۹	استراتژیهای پاداش
۱۰۹	مدیریت روابط کارکنان
۱۱۰	چالشها در حوزه منابع انسانی
۱۱۰	چالشهای فرآیند جذب نیروی انسانی
۱۱۱	چالشهای فرآیند نگهداری نیروی انسانی
۱۱۳	آسیب شناسی
۱۱۳	تاریخچه و تعریف آسیب شناسی

۱۱۴	آسیب شناسی سازمانی
۱۱۵	ویژگیهای آسیب شناسی
۱۱۶	انواع آسیبها
۱۱۷	الگوهای آسیبشناسی سازمانی
۱۱۷	تحلیل میدان نیرو
۱۱۸	مدل لویت
۱۱۹	مدل تحلیل سیستمی لیکرت
۱۲۰	تئوری سیستم باز
۱۲۰	مدل شش جنبه‌های ویزبورد
۱۲۱	مدل آرگاری برای تحلیل سازمان
۱۲۲	چارچوب هفده ممدیری
۱۲۳	چارچوب فرهنگ سازی رفتاری (TPC) نیچی
۱۲۴	برنامه ریزی عملکرد بالا
۱۲۴	آسیب شناسی رفتار فردی گروه
۱۲۵	مدل سه شاخگی
۱۲۷	فصل چهارم
۱۲۷	رضایت شغلی
۱۲۷	مقدمه
۱۲۹	تاریخچه مطالعات در مورد رضایت شغلی
۱۳۰	ابعاد رضایت شغلی
۱۳۰	نظریه‌های رضایت شغلی
۱۳۰	نظریه بروفی
۱۳۱	نظریه کورمن
۱۳۲	نظریه پارسون
۱۳۳	نظریه انگیزشی- بهداشتی هرزبرگ
۱۳۵	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۱۳۸	آثار و نتایج رضایت شغلی
۱۳۹	فواید بررسی رضایت شغلی

۱۳۹.....	دلایل توجه مدیران به رضایت شغلی افراد سازمان
۱۳۹.....	مولفه های رضایت شغلی
۱۴۰.....	سنجش رضایت شغلی
۱۴۳.....	فصل پنجم
۱۴۳.....	رفتار شهروندی سازمانی
۱۴۳.....	مقدمه
۱۴۶.....	تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی
۱۴۶.....	انواع رفتار شهروندی در سازمان
۱۴۷.....	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه صاحب نظران
۱۴۸.....	دیدگاه مارکوزی و زین
۱۴۹.....	دیدگاه بودساکف
۱۵۰.....	دیدگاه ویلیامز و آندرسون
۱۵۱.....	ویژگیهای رفتار شهروندی سازمانی
۱۵۱.....	غیرقطعی بودن (غیردستوری بودن)
۱۵۲.....	رفتارهایی که ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان می باشد
۱۵۲.....	رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد
۱۵۳.....	عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۱۵۴.....	پیش بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی
۱۵۵.....	عدالت
۱۵۵.....	فضای سیاسی سازمان
۱۵۶.....	قرارداد روانشناختی
۱۵۶.....	رضایت شغلی
۱۵۶.....	رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۱۵۷.....	سیاستهای تشویق رفتار شهروندی سازمانی
۱۵۸.....	گزینش و استخدام
۱۵۸.....	آموزش و توسعه
۱۵۸.....	ارزیابی عملکرد و جبران خدمات
۱۵۹.....	سیستمهای غیر رسمی

۱۵۹	ضرورت مطابقت رفتار شهروندی سازمانی
۱۶۰	الگوهای معتبر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی
۱۶۰	ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی
۱۶۲	هسته اعمال رفتارهای شهروندی
۱۶۲	پیامدهای به کارگیری رفتار شهروندی سازمانی
۱۶۵	تأثیرات رفتار شهروندی سازمانی بر ستادهای سازمانی
۱۶۶	اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان
۱۶۸	فصل ششم
۱۶۸	کیفیت زندگی کاری
۱۶۸	مقدمه
۱۷۲	تاریخچه کیفیت زندگی کار
۱۷۳	برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری
۱۷۶	الزامات اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری
۱۷۷	اهداف کیفیت زندگی کاری
۱۷۷	راهنمادهای کیفیت زندگی کاری
۱۷۸	راهنبرد کوچک (کوته دامنه)
۱۷۸	راهنبرد بلندمدت
۱۷۹	افت کیفیت زندگی کاری و کم کاری
۱۸۱	موانع برنامه های کیفیت زندگی کاری
۱۸۱	نظام رشد مالی
۱۸۱	شاخص های کیفیت زندگی کاری
۱۸۴	فصل هفتم
۱۸۴	توانمندسازی کارکنان
۱۸۴	مقدمه
۱۸۴	تعریف توانمندی
۱۸۶	اهمیت پرداختن به موضوع توانمندسازی کارکنان
۱۸۹	تاریخچه توانمندسازی در جهان و ایران
۱۹۱	استراتژی های توانمندسازی

استراتژی (۱) افزایش اثاثی جمعی از طریق داستانگویی	۱۹۱
استراتژی (۲) آموزش مهارت‌های حل مسئله	۱۹۲
استراتژی (۳) آموزش‌های مهارت‌های پشتیبانی و تجهیز منابع	۱۹۲
اقدامات عملی برای توانمند کردن کارکنان	۱۹۲
مورد توجه قرار دادن منافع کارکنان از طریق	۱۹۳
به کارگیری تیم‌های کیفی از طریق	۱۹۳
مزایای توانمندسازی نیروی انسانی	۱۹۴
هزینه‌های توانمندسازی	۱۹۴
رویکردهای مختلف توانمندسازی	۱۹۷
توانمندسازی به عنوان یک ساخته ارتباطی	۱۹۷
توانمندسازی به عنوان یک ساخته انگیزشی	۱۹۸
توانمندسازی به عنوان رویکرد شناختی	۱۹۸
الگوی توانمندسازی چهارعاملی	۱۹۸
مدل‌هایی تاکیدکننده بر ویژگی‌های عام توانمندسازی	۲۰۰
مدل‌های اقتضایی توانمندسازی کارکنان	۲۰۱
رویکرد مکانیکی (ارتباطی)	۲۰۱
رویکرد ارگانیکی (انگیزشی)	۲۰۱
برنامه‌های توانمندسازی کارکنان	۲۰۲
فصل هشتم	۲۰۴
تعهد سازمانی	۲۰۴
مقدمه:	۲۰۴
مفهوم تعهد	۲۰۵
تعهد سازمانی	۲۰۵
اهمیت تعهد سازمانی	۲۰۶
عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی	۲۰۸
مطالعه استیز و همکاران (۱۹۷۸)	۲۰۹
شیوه‌های تقویت تعهد کارکنان در سازمان	۲۱۲
راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی	۲۱۳

۲۱۴	دیدگاه‌های تعهد سازمانی
۲۱۵	تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چندبعدی؟
۲۱۵	الگوهای چند بعدی تعهد سازمانی
۲۱۸	دو دیدگاه درباره تعهد سازمانی
۲۲۰	فصل نهم
۲۲۰	فرسودگی شغلی
۲۲۰	تعریف فرسودگی شغلی
۲۲۲	تعریف مختلف فرسودگی شغلی از نگاه صاحب نظران
۲۲۳	ناریتجه فرسودگی شغلی
۲۲۴	علل و آثار فرسودگی شغلی
۲۲۶	جنبه‌های مختلف فرسودگی
۲۲۸	فصل دهم
۲۲۸	هوش هیجانی و هوش اخلاق
۲۲۸	مقدمه
۲۲۸	تیزهوشی
۲۲۸	تیزهوشی پنهان
۲۲۹	انتقادهای به مفهوم هوش
۲۲۹	دام هوش
۲۳۰	هوش و یادگیری
۲۳۱	توانایی برای تفکر تحلیلی جزء به جزء
۲۳۲	هیجان
۲۳۳	هوش هیجانی
۲۳۵	مبانی نظری هوش هیجانی
۲۳۷	تقسیم بندی هوش از دیدگاه صاحب نظران مختلف
۲۳۸	دیدگاه محققین در مورد هوش هیجانی
۲۳۸	هوش هیجانی از دیدگاه مایر و سالووی
۲۳۹	ابعاد چهارگانه ی مدل مایر و سالووی
۲۳۹	شناسایی عوامل در خود و دیگران

۲۴۰	کربرد عواطف
۲۴۰	توانایی درک و فهم عواطف دیگران
۲۴۰	مدیریت عواطف
۲۴۰	هوش هیجانی از دیدگاه بار - آن:
۲۴۲	هوش عاطفی از دیدگاه دانیل گلمن:
۲۴۳	عملکرد هوش هیجانی
۲۴۷	نقش هوش هیجانی در زندگی
۲۴۸	هوش هیجانی در سازمان چگونه عمل می کند
۲۴۹	هوش اخلاقی:
۲۵۰	یادگیری هوش اخلاقی
۲۵۰	هفت فضیلت هوش اخلاقی
۲۵۰	همدلی:
۲۵۰	وجدان:
۲۵۱	خوشتنداری:
۲۵۱	احترام:
۲۵۱	مهربانی:
۲۵۲	تحمل و بردباری:
۲۵۲	انصاف:
۲۵۲	اصول هوش اخلاقی در مدیریت
۲۵۲	درستکاری:
۲۵۳	مسئولیت پذیری:
۲۵۳	دلسوزی:
۲۵۳	بخشش:
۲۵۴	اصول پنج گانه اخلاق رهبری
۲۵۵	تاثیر هوش اخلاقی بر بهبود عملکرد و موفقیت سازمان
۲۵۵	۱. توجه به منافع ذی نفعان:
۲۵۵	۲. افزایش سود و مزیت رقابتی:
۲۵۶	۳. افزایش تنوع طلبی:
۲۵۶	۴. کاهش هزینه های ناشی از کنترل:

۲۵۶	۵. بهبود روابط، افزایش جو تفاهم و کاهش تعارضات:
۲۵۶	۶. افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان:
۲۵۷	۷. افزایش مشروعیت سازمان:
۲۵۸	آموزش هوش اخلاقی به مدیران
۲۶۰	وجدان کاری:
۲۶۰	کاربردهای اخلاق:
۲۶۱	مفهوم اخلاق اداری
۲۶۲	دو لغزشگاه در مسیر رشد اخلاقی سازمانها
۲۶۲	۱- پارادایم حق و تکلیف:
۲۶۳	۲- آفت تحویات نگری:
۲۶۴	فهرست منابع و مآخذ: