

مدیریت رفتار سازمانی

تألیف:

سروش فحیمی آذر
ایوب جای سفیدگری

انتشارات اطهران

سرشناسه : فخمی‌آذر، سیروس، ۱۳۳۰ -
 عنوان و نام پدیدآور : مدیریت رفتار سازمانی / سیروس فخمی‌آذر- ایوب جداری سفیدگری.
 مشخصات نشر : تبریز: اطهران، ۱۳۹۸.
 مشخصات ظاهری : ۲۲۸ ص.
 شابک : 978-600-7014-78-3
 وضعیت فهرست نویسی : فیبا
 موضوع : رفتار سازمانی -- مدیریت
 موضوع : Organizational behavior -- Management
 شناسه افزوده : جداری سفیدگری، ایوب، ۱۳۵۸-
 رده بندی کنگره : ۱۳۹۷ ف۳م۵۸/۵۸
 رده بندی دیویی : ۶۵۸/۳
 شماره کتابشناسی ملی : ۵۵۲۶۰۶۲



انتشارات آشینا

شابک: ۳-۷۸-۷۰۱۴-۷۰۶۰۰-۹۷۸



انتشارات اطهران

نام کتاب : مدیریت رفتار سازمانی
 مؤلفان : سیروس فخمی‌آذر- ایوب جداری سفیدگری
 ناشر : انتشارات اطهران
 نوبت چاپ : اول-بهار ۱۳۹۸
 تعداد صفحه و قطع : ۴۲۸ صفحه- وزیر
 تیراژ : ۱۰۰۰ نسخه
 لیتوگرافی : چاردریز
 چاپ و صحافی : لکری
 قیمت : ۶۰۰۰۰ تومان

کلیه مسئولیت مطالب به عهده مولف بوده و حق چاپ برای ناشر محفوظ می‌باشد. هر گونه کپی برداری پیگرد قانونی دارد.

مراکز پخش:

تبریز- خیابان امام- بازار بزرگ تربیت- طبقه پایین- پلاک ۷ تلفن: ۳۵۵۳۸۶۰۳-۳۵۵۳۶۱۹۶

تبریز- خیابان جمهوری- بن بست علیخان- پلاک ۲۰ تلفن: ۳۵۵۶۳۱۰۳-۳۵۵۶۸۳

پیشگفتار

ما در عصری زندگی می‌کنیم که شاهد تغییرات لحظه به لحظه در زندگی روزمره انسان‌ها هستیم این تغییرات به نوبه‌ی خود بر جوامع و سازمان‌ها اثر گذاشته و نوع مدیریت سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در این رهگذر انسان به عنوان مهم‌ترین جزء تشکیل‌دهنده سازمان جایگاه ویژه‌ای را در پیشرفت و بهره‌ری سازمان به خود اختصاص داده است.

بررسی رفتار انسان‌ها در سازمان، مباحث رفتار سازمانی از مهم‌ترین مباحث عرصه مدیریت و سازمان می‌باشد که تأثیری مستقیم بر عملکرد و بهره‌وری سازمان دارد، مدیریت با توجه به ابزاری که در اختیار دارد رفتار انسان را مورد تحقیق و بررسی قرار داده و از این طریق بالاترین بهره‌وری سازمانی را به دست می‌آورد.

مقالات و کتاب‌های ارائه شده در این زمینه از مهم‌ترین ابزار مدیریت به شمار می‌رود و این ابزار به نوبه‌ی خود کمک شایان توجهی به مدیریت در حل مسائل رفتار سازمانی در سطح سازمان کرده و شناخت دقیق از رفتار نیروی انسانی سازمان را ممکن می‌سازد.

امید است کتاب حاضر گامی در جهت آشنایی خوانندگان محترم با مباحث رفتار سازمانی باشد و زمینه‌ای در جهت پیشرفت مدیریت و سازمان‌های امروزی به شمار آید. در اینجا بر خود لازم می‌دانم از کلیه اساتید محترم دانشگاهی که با ارائه نظرات و پیشنهادات مؤثر خود باعث پر بار شدن این کتاب نموده‌اند تشکر و قدردانی نمایم.

دکتر سیریس فخمی‌آذر

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

فهرست مطالب

۱	فصل اول: مقدمه‌ای بر رفتار سازمانی
۲	تعریف ساختار سازمانی
۳	نقش رشته‌های علمی
۴	رفتار چیست؟
۵	عوامل مؤثر در رفتار
۶	عوامل مؤثر در تغییر رفتار
۸	الگویی از رفتار انسان
۹	چگونگی شکل‌گیری رفتار
۱۰	نگرش
۱۱	تعریف رفتار سازمانی
۱۲	چالش‌های رفتار سازمانی
۱۳	محقق رفتار سازمانی کیست؟
۱۴	مدل‌های رفتار سازمانی
۱۴	اهمیت رفتار سازمانی
۱۵	ظهور دیدگاه‌ها در رفتار سازمانی
۱۷	سطوح تجزیه و تحلیل رفتار سازمانی
۱۹	فرد، گروه، سازمان سه پایه مهم رفتار سازمانی
۲۰	انواع رفتار سازمانی
۲۰	نیروی مؤثر بر رفتار سازمانی
۲۱	اهداف مدیریت رفتار سازمانی
۲۲	خصوصیات رفتار مدیران
۲۲	سطوح تجزیه و تحلیل در رفتار سازمانی
۲۳	مشارکت رشته‌های علمی در رفتار سازمانی

۲۴	بهبود رفتار اخلاقی
۲۵	کارایی و اثربخشی
۲۶	رفتار سازمانی در عصر جدید
۲۷	چالش‌ها و فرصت‌های آینده برای رفتار سازمانی
۲۹	فصل دوم: ادراک و اسناد
۲۹	ادراک
۳۰	ادراک از احساس متفاوت است
۳۱	مراحل ایجاد ادراک
۳۲	عوامل مؤثر بر ادراک
۳۳	فرایند ادراک
۳۴	ثبات ادراکی
۳۵	عواملی که بر ادراک اثر می‌گذارند
۳۶	چگونه می‌توان ادراک را بهبود بخشید؟
۳۷	خطای ادراکی
۳۸	قوانین سازمان ادراکی
۴۰	ادراک اجتماعی
۴۰	تئوری اسناد
۴۱	مراحل اسناد
۴۲	خطاها در اسناد
۴۳	کاربردهای ویژه فراگرد ادراکی در سازمان
۴۵	فصل سوم: یادگیری و فراگرد شخصیت
۴۵	تعریف یادگیری
۴۶	یادگیری
۴۷	سطوح یادگیری
۴۸	اصول یادگیری
۵۰	سبک‌های یادگیری
۵۱	استراتژی‌های یادگیری
۵۲	یادگیری برقراری ارتباط
۵۲	ایجاد فرهنگ یادگیری

۵۳	نظریه یادگیری سازمانی
۵۶	انواع یادگیری سازمانی
۵۶	قابلیت یادگیری سازمان‌ها
۵۷	ایجاد یک سازمان یادگیرنده
۵۸	تعاریف سازمان یادگیرنده
۵۹	ضرورت سازمان‌های یادگیرنده
۶۰	رابطه سازمان یادگیرنده با بهره‌وری
۶۱	ویژگی‌های سازمان‌های یادگیرنده
۶۵	تفاوت سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی
۶۵	کاربردهایی برای مدیران
۶۶	تعاریف شخصیت
۶۶	مفهوم شخصیت
۶۷	انواع ویژگی‌های شخصیتی
۶۸	عوامل تعیین‌کننده شخصیت
۶۹	طبقه‌بندی پنج عامل مهم شخصیت
۷۰	نظریه‌های شخصیت
۷۰	۱) نظریه‌های شناختی شخصیت
۷۱	۲) نظریه‌های شخصیت؛ فروید؛ سطوح شخصیت
۷۳	۳) نظریه‌های شخصیت؛ بونگ
۷۴	۴) نظریه‌های بشردوستانه (انسان‌گرایانه)
۷۴	۵) نظریه‌های مکتب تیپ‌شناسی شخصیت
۷۸	روش‌های ارزشیابی شخصیت
۷۹	شخصیت و ارتباط آن با رفتار
۸۰	رفتار، شخصیت و ادراک
۸۱	فصل چهارم: تصمیم‌گیری
۸۲	تعریف تصمیم‌گیری
۸۲	ماهیت تصمیم‌گیری‌های مدیریت
۸۷	مراحل تصمیم‌گیری
۸۸	فرایند تصمیم‌گیری

۸۹	حالت‌های تصمیم‌گیری
۹۱	عوامل لازم برای تصمیم‌گیری
۹۴	مدل‌های تصمیم‌گیری
۹۵	عناصر اصلی تصمیم‌گیری
۹۶	سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری
۹۸	تصمیم‌گیری‌های مؤثر
۹۹	الگوهای تصمیم‌گیری
۱۰۱	استفاده از مدل در تصمیم‌گیری
۱۰۲	تصمیم‌گیری و مذاکره
۱۰۳	انواع در جمع تصمیم‌گیری
۱۰۳	الف) تصمیم‌گیری فردی
۱۰۳	ب) تصمیم‌گیری سازمانی
۱۰۴	ج) تصمیم‌گیری گروهی
۱۰۵	مراحل تصمیم‌گیری گروهی
۱۰۶	مزایا و محدودیت‌های تصمیم‌گیری گروهی
۱۰۷	تصمیم‌گیری فردی در مقابل تصمیم‌گیری گروهی
۱۰۸	حفاظت در برابر تفکر گروهی
۱۰۹	مشکلات تصمیم‌گیری در سازمان‌ها
۱۱۰	محدودیت محیطی مؤثر در تصمیم‌گیری
۱۱۲	محدودیت‌های سازمانی تصمیم‌گیری
۱۱۴	نقاط ضعف در تصمیم‌گیری
۱۱۴	نارسایی‌های تصمیم‌گیری و کیفیت تصمیم
۱۱۷	فصل پنجم: انگیزش
۱۱۸	انگیزش چیست؟
۱۱۹	مفهوم انگیزش
۱۱۹	تعاریفی از انواع انگیزش
۱۲۲	موقعیت‌های سه گانه تضاد انگیزش
۱۲۳	نظریه‌های انگیزشی
۱۲۳	الف) نظریه‌های ابتدایی انگیزش

۱۲۸	ب) نظریه‌های معاصر انگیزش
۱۴۵	نظریه تقویت و اصلاح رفتار
۱۴۸	قدرت انگیزه
۱۴۹	انگیزش در عمل
۱۵۱	فنون انگیزش و کاربرد آنها در سازمان
۱۵۵	فصل ششم: رفتار سیاسی و قدرت سازمانی
۱۵۶	سیاست
۱۵۶	تعریف سیاست
۱۵۶	تعریف رفتار سیاسی
۱۵۹	قلمرو فعالیت‌های سیاسی
۱۶۰	مهارت‌های سیاسی
۱۶۱	تاکتیک‌های سیاسی
۱۶۳	رفتارهای سیاسی در سازمان
۱۶۳	عوامل مؤثر بر رفتار سیاسی
۱۶۴	عواملی که در رفتار سیاسی نقش دارند
۱۶۷	ابعاد رفتار سیاسی
۱۶۷	تعریف قدرت
۱۶۸	حاکمیت سازمانی
۱۷۰	مفهوم قدرت
۱۷۱	مرزبندی مفهوم قدرت
۱۷۳	ویژگی‌های قدرت
۱۷۵	منابع قدرت
۱۷۶	انواع قدرت در سازمان
۱۷۸	توزیع قدرت
۱۷۹	وابستگی: کلید کسب قدرت
۱۸۰	قدرت و اختیار
۱۸۰	گام‌های تقویت قدرت در سازمان
۱۸۱	رابطه قدرت و سیاست
۱۸۳	فصل هفتم: فرهنگ سازمانی

۱۸۳	تاریخچه فرهنگ سازمانی
۱۸۴	مبانی و مفاهیم فرهنگ سازمانی
۱۸۴	مفهوم فرهنگ
۱۸۵	تعریف فرهنگ
۱۸۵	نقش فرهنگ
۱۸۷	امنیت فرهنگی
۱۸۷	ویژگی‌های فرهنگ
۱۸۸	اثرات تخصصی فرهنگ
۱۸۹	تعریف فرهنگ سازمانی
۱۹۱	مفهوم فرهنگ سازمانی
۱۹۱	ویژگی‌های فرهنگ سازمانی
۱۹۲	معیارهای فرهنگ سازمانی
۱۹۳	فرهنگ سازمانی قوی، سببی و میانی
۱۹۴	انواع فرهنگ سازمانی
۱۹۶	عوامل و اجزاء فرهنگ سازمانی
۱۹۸	چگونگی شکل‌گیری و تداوم فرهنگ سازمانی
۱۹۹	سه سطح فرهنگ سازمانی
۲۰۰	عوامل مؤثر بر فرهنگ سازمانی
۲۰۱	شیوه‌ی پیدایش فرهنگ سازمانی
۲۰۲	مدیریت فرهنگ سازمانی
۲۰۴	ابزار سنجش فرهنگ سازمانی
۲۰۵	اصول راهنما برای تغییر فرهنگ سازمانی
۲۰۷	گونه‌شناسی فرهنگ سازمانی از دیدگاه نظریه‌پردازان
۲۱۳	فصل هشتم: گروه و تیم‌سازی در سازمان
۲۱۴	تعریف گروه
۲۱۵	فرایند گروه
۲۱۵	ویژگی‌های گروه
۲۱۶	متغیرها در سطح گروه
۲۱۷	انواع گروه‌ها

۲۲۰	منابع عملکرد اعضاء گروه
۲۲۱	عوامل مؤثر بر عملکرد گروه
۲۲۵	الگوی سنجش عملکرد رفتار گروه
۲۲۶	عوامل خارجی تأثیرگذار بر گروه
۲۲۷	تعریف تیم
۲۲۸	استقرار تیم‌ها در سازمان
۲۲۹	رهبری در تیم
۲۳۱	انواع تیم‌های کارز
۲۳۳	انواع دیگر تقسیم‌بندی تیم‌های کاری در سازمان
۲۳۴	انواع تیم از نظر هدف
۲۳۶	شناخت تیم‌های مجری
۲۳۸	انواع تیم‌های مجازی
۲۴۰	تواناسازی و تیم‌سازی
۲۴۱	تیم موفق و اثربخش
۲۴۲	طراحی تیم اثربخش
۲۴۵	ویژگی‌های فردی مؤثر برای تیم
۲۴۷	اهداف خاص تیم‌سازی
۲۴۸	مسائل اساسی تیم
۲۴۸	چرخه‌ی تیم‌سازی
۲۴۹	تمایز تیم از گروه
۲۵۱	مزایای تیم در سازمان
۲۵۱	مدل تیم‌سازی در سازمان‌ها
۲۵۳	پنج دشمن تیم کاری
۲۵۴	کاربرد شناخت گروه و تیم در مدیریت رفتار سازمانی
۲۵۷	فصل نهم: رهبری
۲۵۷	رهبری چیست؟
۲۵۸	تعریف رهبری
۲۵۹	ویژگی‌های رهبری
۲۶۰	ماهیت رهبری

۲۶۰	مشخصه‌های رهبری
۲۶۱	اصول پنج گانه اخلاق رهبری
۲۶۳	انواع مدل‌های رهبری
۲۶۵	سبک‌های رهبری
۲۶۵	اثرات انتخاب سبک رهبری
۲۶۷	پیروان
۲۶۸	نظریه‌های رهبری
۲۷۴	انواع دیدگی از نظریه‌های رهبری
۲۷۹	انواء رهبری و رهبران
۲۸۱	نقش‌های جدید رهبری
۲۸۲	جانشین‌های رهبری
۲۸۳	تمایز مدیریت و رهبری
۲۸۴	رهبری در مقابل مدیریت
۲۸۶	رهبری کاریزماتیک
۲۹۰	رهبری گروهی
۲۹۰	رهبری تخصصی
۲۹۲	رهبری استراتژیک
۲۹۳	شیاستگی‌های رهبری در سازمان‌های مجازی
۲۹۷	فصل دهم: ارتباطات سازمانی
۲۹۷	تعریف ارتباطات
۲۹۸	اصول ارتباطات
۲۹۹	فرایند ارتباطات
۳۰۰	ارکان اصلی فرایند ارتباطات
۳۰۱	اهمیت ارتباط مؤثر
۳۰۲	ضرورت برقراری ارتباط در مدیریت
۳۰۲	انواع ارتباط
۳۰۵	ارتباطات واگرا و همگرا
۳۰۶	ارتباط در آموزش
۳۰۸	موانع ارتباطات مؤثر بین فردی

۳۰۸	ارثبخشی در ارتباطات میان فردی
۳۱۰	نقش ارتباطات در مدیریت
۳۱۱	ارتباطات در مکاتب مختلف
۳۱۲	ارتباطات سازمانی
۳۱۴	نظریه‌های ارتباطات سازمانی
۳۲۶	ویژگی‌های ارتباطات سازمانی
۳۲۶	انواع ارتباطات سازمانی
۳۲۸	اهداف ارتباطات سازمانی
۳۲۹	موانع ارتباطات مؤثر سازمانی
۳۳۰	بهبود ارتباطات سازمان
۳۳۲	ایجاد شبکه‌های ارتباطی مؤثر: سطح سازمان
۳۳۲	فرهنگ و فاصله زمان برای ارتباطات
۳۳۵	انواع سیستم‌ها در زمینه ارتباطات
۳۳۷	تفاوت ارتباطات سازمانی با انواع دیگر ارتباطات
۳۳۷	رسانه‌های ارتباطی و میزان غنای آنها
۳۳۹	فصل یازدهم: مدیریت تعارض
۳۴۰	مفهوم و ضرورت مدیریت تعارض
۳۴۰	مفهوم تعارض در سازمان
۳۴۱	تعریف تعارض
۳۴۱	تغییر در پارادایم
۳۴۳	ماهیت تعارض
۳۴۴	انواع کانون تعارض
۳۴۴	انواع تعارض‌های سازمانی
۳۴۵	تحلیل تعارض میان فردی
۳۴۷	عوامل تعارض‌آمیز
۳۴۸	وضعیت‌های تعارض‌آمیز
۳۴۸	سطوح تعارض
۳۵۰	فرایند تعارض
۳۵۱	روند تعارض

۳۵۳	منابع ایجاد تعارض
۳۵۴	روش‌های ایجاد تعارض
۳۵۵	مراحل تعارض
۳۵۶	رابطه تعارض و عملکرد
۳۵۶	چگونگی کنترل تعارض
۳۵۸	مدیریت تعارض و سبک‌های آن
۳۶۰	فنون و راهبردهای مدیریت تعارض
۳۶۲	دیدگاه‌ها، متفاوت پیرامون تعارض
۳۶۲	استراتژی ایجاد تعارض سازنده در سازمان
۳۶۳	پیامدهای سازنده تعارض
۳۶۴	الگوی تشریک مساعی
۳۶۵	عملکرد سازمان به‌عنوان تشریک مساعی
۳۶۶	علل خودداری مدیران از الگوی تشریک مساعی
۳۶۶	آموزش و نقش آن در حل تعارض
۳۶۶	ارزیابی منشأ تعارضات سازمانی
۳۶۷	علل تعارض
۳۶۹	دلایل بروز تضاد در سازمان
۳۷۰	زیان‌های ناشی از تعارض
۳۷۰	فواید و مضرات تعارض
۳۷۲	تکنیک‌های حل تعارض در سازمان
۳۷۴	بهبودی مدیریت تعارض
۳۷۷	فصل دوازدهم: لزوم تغییر و تحول سازمانی
۳۷۸	مفاهیم تغییر
۳۷۸	تغییر
۳۷۹	متغیرها در سطح سازمان
۳۷۹	ارزیابی موفقیت تغییر سازمانی
۳۸۰	دیدگاه صاحب‌نظران
۳۸۱	استراتژی‌های تغییر
۳۸۲	ارکان تغییر

۳۸۳	مراحل اجرای تغییر در سازمان
۳۸۵	فرایند تغییر
۳۸۶	نیروهای تغییر
۳۸۷	سطوح ایجاد تغییر در انسان‌ها
۳۸۹	انواع تغییر
۳۸۹	مدیریت مقاومت در برابر تغییر
۳۹۱	منابع مقاومت در برابر تغییر
۳۹۲	عوامل مؤثر در پذیرش تغییر
۳۹۳	ضرورت تحول در سازمان‌ها
۳۹۶	موارد مقتضی برای استفاده از بهبود سازمان
۳۹۷	معنی و مفهوم بهبود - سازمانی
۳۹۸	اهداف برنامه‌های بهبود سازمانی
۳۹۹	دیدگاه مدرن تغییر سازمانی
۴۰۰	دیدگاه نمادین - تفسیری تغییر سازمانی
۴۰۲	پنج ایده کلیدی برای مدیریت تغییر
۴۰۵	دیدگاه پست مدرن تغییر سازمانی
۴۰۷	فرایند تحول در سازمان
۴۱۰	موانع تحول سازمانی
۴۱۳	فهرست منابع و مآخذ