

مدیریت رفتار سازمانی

نویسنده

دکتر حوریه فیض آبادی

سحر یوسفی نعمتی

سرشناسه	: فیض آبادی، حوریه، ۱۳۴۹.
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت رفتار سازمانی/حوریه فیض آبادی، سحر یوسفی نعمتی؛ ویراستار حمیدرضا خاشعی و رنامخواستی
مشخصات نشر	: تهران: ویهان، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۳ ص: جدول
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۲۵۰-۰۰۷-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۱۳۷] - ۱۴۳.
موضوع	: رفتار سازمانی -- مدیریت
موضوع	: Organizational behavior -- Management
شناسه افزوده	: یوسفی، سحر، ۱۳۵۷ -
رده بندی کنگره	: HD۵۸/۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۸۷۳۸۷

عنوان کتاب	: مدیریت رفتار سازمانی
ناشر	: انتشارات ویهان
مؤلف	: حوریه فیض آبادی، سحر یوسفی نعمتی
ویراستار	: حمیدرضا خاشعی و رنامخواستی
مدیر تولید	: آموزشگاه آزاد فنی و حرفه ای شریفیار
صفحه آرا	: الهام کسائی پور
طراح جلد	: الهام کسائی پور
شمارگان	: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ	: اول، ۱۳۹۸
چاپ و صحافی	: آموزشگاه آزاد فنی و حرفه ای شریفیار
ناظر چاپ	: حمیدرضا خاشعی و رنامخواستی
قیمت	: ۵۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۵۰-۰۰۷-۸
ISBN:978-622-250-007-8

همه حقوق برای ناشر محفوظ است

دفتر پخش: تهران، خیابان جمهوری بعد از خ ابوریحان روبروی اورژانس تهران پاساژ خاجویی پلاک ۳۵

شماره های تماس: ۰۹۱۲۵۲۷۹۲۴۸-۰۹۱۹۶۸۳۷۱۵۲-۶۶۱۷۵۷۹۱

دفتر موسسه شریف یار: فلکه دوم صادقیه، خ اشرفی اصفهانی، خ سازمان آب غربی، ساختمان نور قائم، پلاک ۱

شماره های تماس: ۰۹۰۲۰۰۸۹۱۲۹-۴۴۰۲۰۲۴۱

مقدمه

از دهه ۱۹۵۰ میلادی تاکنون، بخشی از ادبیات نظریه سازمانی توجه عمیقی به تعریف، تبیین و تحلیل اثربخشی سازمانی داشته است و اثربخشی سازمانی برای همه سازمانها و مؤسسات یک مسأله ضروری و اساسی شمرده می‌شود. از طرفی عملکرد و اثربخشی سازمانی رابطه تنگاتنگی با یکدیگر دارند به گونه‌ای که تحقیقات در طی ۳۵ سال گذشته نشان داده است که نه تنها دو مفهوم عملکرد و اثربخشی از یکدیگر مستقل نبوده‌اند بلکه درهم تنیده نیز می‌باشند و شاخص اثربخشی نیز برای ارزیابی عملکرد سازمانی به کار برده می‌شود. از طرف دیگر، اثربخشی سازمانی عبارت است از درجه یامیزانی که سازمانها به اهداف مورد نظر خود می‌رسند و عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا موسسه را اندازه‌گیری می‌نماید.

نکته مهم این است که دایره‌ای از سازمانها می‌باشد و گرداننده اصلی این گردونه انسانها هستند. آنان‌اند که به واسطه سازمانها جان می‌بخشند و تحقق هدفها را میسر می‌سازند. بدون انسان سازمان بی معنی و مدیریت امری مبهم است.

بررسی رفتار انسانها در سازمان یا سبب رفتار سازمانی همواره در عرصه مدیریت و سازمان‌شناسی اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و اندیشمندان این رشته را به نگارش آثار بی‌شماری ترغیب ساخته است، چرا که نیروی انسانی سازمان مهم‌ترین عنصر و بزرگترین ثروت آن محسوب می‌شود. در واقع نیروی انسانی، نیروی محرک سازمانها در جهت رسیدن به اهدافشان قلمداد می‌شوند. امروزه مانند گذشته نیست که مزیت رقابتی یک سازمان تنها در تکنولوژی و ابزارآلات پیشرفته خلاصه شود، بلکه بزرگترین مزیت یک سازمان را به کارگیری نیروی خلاق و ماهر است. سازمانهای امروزی در واقع نیازمند افرادی هستند که بتوانند با استفاده از دانش و مهارت و تعهد خود موجبات اثربخشی سازمان را فراهم آورند و به کارگیری آنها نیازمند زبده بودن مدیریت و توانایی او در تشخیص، کنترل و بعضاً اصلاح رفتار آنها می‌باشد.

از طرف دیگر موفقیت و اثربخشی سازمانی به طور قابل توجهی به دانش آن، عوامل سازمانی و استفاده از منابع سازمانی بالقوه و بخصوص مدیریت بستگی دارد. به علاوه دانستن الگوهای رفتاری در سازمان و روابط آنها با ابعاد مختلف سازمانی می‌تواند نقش مهمی در

مدیریت مسائل سازمان داشته باشد. رفتار در سازمان تنها حاصل عملکرد انتظارات رسمی، نیازهای فردی و اهداف سازمانی نیست بلکه نتیجه ارتباطات پویای بین این عناصر می باشد. مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سال های نخست دهه ۱۹۶۰ در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته اند. ولی به طور کلی رفتار سازمانی با توجه خاصی که به تأثیر عناصر و عوامل مختلف فردی تا سازمانی بر رفتار درون سازمان دارد در بهسازی عملکرد افراد و متعاقباً اثربخشی فردی و سازمانی تأثیر غیر قابل انکاری دارد.

این مسأله که دانشگاه ها و مراعات مهم جامعه می باشند از اهمیت ویژه ای برخوردار است؛ زیرا دانشگاه به عنوان مرکز تولید دانش و پژوهش نقش کلیدی در محیط خویش بازی می کند و بدین طریق مقدمات شرایط پیشرفت در جامعه را فراهم می آورد. به علاوه دانشگاه همواره به عنوان موزن اصلی مباحث حیاتی و مهم در علوم اجتماعی از جایگاه ویژه ای برخوردار بوده است.

دانشگاه نیز مانند هر نهاد اجتماعی دیگر باید دارای اثربخشی باشد تا از طریق آن بتواند به جامعه خویش خدمت کرده و انتظارات آن را برآورده سازد. رسیدن به این اثربخشی نیز مستلزم عملکرد مناسب اعضای آن است که همچون رویی در کالبد دانشگاه در جریان هستند و به آن موجودیت می بخشند. از طرفی در دوران کنونی فاکتور ویژگی هایی که دانشگاه ها دارند و وظیفه آنها در تولید دانش و نیز نیاز جامعه امروز به رجوع دانش نقش آنها پر رنگتر از قبل به چشم می خورد. ولی پر واضح است که رسیدن به عملکرد و اثر در درون این نهاد اجتماعی (دانشگاه) مستلزم بررسی رفتار اعضای درون آن است.

آنچه امروزه در این حیطه یاری رسان است دانش رفتار سازمانی است. اکثر محققان و صاحب نظران رفتار سازمانی را مطالعه رفتار انسان در عرصه سازمان، رویارویی رفتار فرد و سازمان و بالاخره مطالعه خود سازمان می دانند. دانش رفتار سازمانی آنچه بر رفتار افراد تأثیر گذار می باشد را در سه حوزه فردی، گروهی و سازمانی مورد بررسی قرار می دهد.

رفتار در بعد فردی شامل رفتارهایی می شود که در نتیجه شراکت فرد در دانشگاه پدیدار می شود. این رفتار در مرحله اول شامل بهره وری است که به منزله یک شاخص برای کار

مؤثر فرد در سازمان محسوب می‌شود و بر اساس خدماتی که ارائه می‌شود سنجیده می‌شود ولی در مرحله دوم شامل سنجش عملکرد است که وسعت آن نسبت به بهره‌وری بیشتر بوده و تمامی رفتارهای مربوط به کار را در بر می‌گیرد. در سطح گروهی نیز برخی از متغیرها مثل بهره‌وری و عملکرد مطرح می‌باشند. ولی برخی از ویژگی‌های منحصر به فرد آن در تعیین اثربخشی رفتار گروه مؤثرند از جمله هنجارهایی که رفتار افراد عضو گروه را هدایت کرده و سبب بوجود آمدن انسجام در بین اعضای گروه می‌گردند.

در سطح سازمانی نیز مواردی از قبیل عملکردهای سازمانی، اثربخشی، رابطه سازمان با محیط، رابطه کارکنان در سازمان مورد بررسی قرار می‌گیرند که بر اساس آنها رفتار سازمان در جهت بازگشت سرمایه، نرخ رشد یا مواردی از جمله توانایی سازمان برای بقا و میزان توانایی آن در ارضای نگهداشتن سرمایه‌گذاران و قانونگذاران در خارج سازمان و کارمندان و واحد در اخذ آن مورد بررسی قرار می‌گیرند.

به طور مشخص عوامل رفتار فرد، گروهی و سازمانی که تأثیر برجسته‌ای دارند به شرح زیر می‌باشند:

بعد فردی شامل؛ ویژگی‌های بیرونی، شخصیت، هوش، توانایی‌ها، ارزش‌ها، نگرش‌ها و ادراک، یادگیری و انگیزش آنان.

بعد گروهی شامل؛ ویژگی‌های گروه، رهبری، ارتباطات، قدرت، سیاست و تعارض، و سرمایه اجتماعی.

بعد سازمانی شامل؛ توجه به استراتژی، ساختار، تکنولوژی و طراحی کار، فرهنگ و جو سازمانی و محیط.

بدیهی است که تأثیر این عوامل بسته به سطح تحلیل و موقعیت متفاوت است بر این اساس نیز مدل‌ها و چارچوب‌های مختلفی از تحلیل رفتار سازمانی ارائه گردیده است؛ که تمامی آنها بیانگر اهمیت مبانی رفتار سازمانی در جهت اثر بخشی آن (سازمان) و ارتقاء عملکرد افراد و بطور کلی سازمان بوده‌اند. این مسأله بررسی سهم هر یک از این مبانی در گروه‌های مختلف در کل دانشگاه را می‌طلبد به گونه‌ای که با بررسی مبانی رفتار سازمانی در افراد، گروه‌ها و تمامی سازمان و تعیین میزان تأثیر هر یک از عوامل و نیز تعیین اولویت آنها ظرفیتی برای تولید دانش در این زمینه فراهم آورده خواهد شد تا مسؤولان در مراجعه به

نتایج بدست آمده به مبنایی جهت تحلیل رفتار افراد در دانشگاه دست یابند و رفتارها و اعمال خود را در جهت آن تنظیم نموده و به نحوی از انحا موجبات عملکرد مؤثر افراد در سازمان و نهایتاً اثر بخشی و توسعه فردی و سازمانی را فراهم آورند.

www.ketab.ir

۹	مقدمه
۱۹	فصل اول
۱۹	رفتار سازمانی
۲۲	سطوح، مدل‌ها و چارچوب‌های رفتار سازمانی
۲۴	بعد فردی
۲۵	ویژگی‌های بیوگرافیک
۲۵	سن
۲۶	جنسیت
۲۶	وضعیت تأهل
۲۶	شخصیت
۲۷	تعاریف مختلف در باب شخصیت
۲۸	سطوح مختلف شخصیت
۲۸	نظریه‌های مختلف در باب شخصیت
۲۸	رویکردهای نظریه‌ای
۲۹	رویکرد اندیشه نگارانه
۳۰	رویکرد تحلیل روانشناختی و رویکرد شناختی
۳۱	نظریات نوع شناختی
۳۲	رویکرد خصایص
۳۳	رویکرد انسان شناسانه
۳۳	رویکرد التقاطی یا تلفیقی
۳۳	رویکردهای مربوط به رشد
۳۴	رویکرد خصایص اجتماعی، ادراک شخصی و ثبات عاطفی
۳۵	نقش شخصیت در رفتار
۳۵	هوش
۳۶	انواع هوش
۳۸	نقش هوش در رفتار
۳۸	توانایی
۳۹	انواع توانایی
۴۱	نقش توانایی در رفتار

۴۱		نظام اعتقادی
۴۲		انواع ارزش ها
۴۴		منابع ارزش
۴۴		نقش نظام اعتقادی و ارزش ها در رفتار
۴۵		نگرش ها
۴۶		کارکرد های نگرش
۴۶		تفاوت ارزش ها و نگرش ها
۴۷		اجزای تشکّل دهنده نگرش
۴۸		نگرش های مربوط به رفتار سازمانی
۴۸		رضایت شعلی
۴۸		تعهد سازمانی
۴۹		ناهماهنگی شناختی
۴۹		نقش نگرش در رفتار
۵۰		ادراک
۵۱		تعاریف مربوط به ادراک
۵۱		کاربرد ادراک در رفتار سازمانی
۵۱		نظریه های موجود در باب ادراک
۵۳		عوامل تأثیرگذار بر ادراک افراد
۵۳		نقش ادراک در رفتار
۵۴		یادگیری
۵۵		نظریه های موجود در باب یادگیری
۵۵		نظریه های رفتاری
۵۶		نظریات شناختی
۵۷		انواع یادگیری
۵۷		نقش یادگیری در رفتار
۵۹		فصل دوم
۵۹		بعد گروهی
۶۰		ویژگی های گروه
۶۱		نقش
۶۱		هنجارها
۶۱		موقعیت
۶۲		اندازه

۶۲	انسجام
۶۳	ترکیب گروه
۶۳	مقام فردی
۶۳	دلایل پیوستن افراد به گروه‌ها
۶۴	رهبری
۶۵	ابعاد متمایز کننده رهبری و مدیریت در سازمان
۶۶	دیدگاه‌های مختلف در باب رهبری
۷۲	سبک های رهبری
۷۳	نقش رهبری در رفتار
۷۳	قدرت
۷۴	منابع و سطوح قدرت در سازمان
۷۷	زوایای مهم قدرت
۷۷	انواع دیدگاه‌ها و رویکردها در باب قدرت سازمانی
۸۰	نقش قدرت در رفتار
۸۱	تعارض
۸۲	کارکردهای تعارض در سازمان
۸۳	انواع و سطوح تعارض سازمانی
۸۶	طرق بررسی تعارض در سازمان
۸۶	منابع تعارض در سازمان
۸۷	عوامل بروز تعارض در سازمان
۸۸	دیدگاه‌های موجود در رابطه با تعارض
۸۸	نقش تعارض در رفتار
۹۰	سرمایه اجتماعی
۹۱	مزایای سرمایه اجتماعی
۹۲	تأثیرات سرمایه اجتماعی
۹۲	ابعاد سرمایه اجتماعی
۹۲	سطوح تحلیل سرمایه اجتماعی
۹۳	عناصر و ابعاد سرمایه اجتماعی
۹۴	نقش سرمایه اجتماعی در رفتار
۹۵	فصل سوم
۹۵	بعد سازمانی
۹۵	ساختار

۹۷	عناصر سازنده ساختار سازمانی
۹۷	انواع رویکردهای مربوط به ساختار
۹۸	انواع ساختار سازمانی
۱۰۰	نقش ساختار در رفتار
۱۰۰	استراتژی
۱۰۳	چارچوب های استراتژی
۱۰۳	رویکردهای مختلف در مورد استراتژی
۱۰۶	نقش استراتژی در رفتار
۱۰۸	انواع تکنولوژی
۱۰۸	دیدگاههای موجود پیرامون تکنولوژی
۱۰۹	سطوح مختلف تکنولوژی
۱۰۹	طراحی کار
۱۰۹	رویکردها و مدل های مربوط به طراحی کار
۱۱۲	نقش طراحی کار در رفتار
۱۱۲	فرهنگ
۱۱۳	عملکرد فرهنگ سازمانی
۱۱۴	اجزای فرهنگ سازمانی و سطوح تحلیل فرهنگ سازمان
۱۱۵	ویژگی های اساسی فرهنگ سازمانی
۱۱۶	انواع فرهنگ سازمانی
۱۱۹	نقش فرهنگ در رفتار
۱۲۰	جو سازمانی
۱۲۲	تفاوت فرهنگ و جو سازمانی
۱۲۳	ابعاد جو
۱۲۴	انواع جو سازمانی
۱۲۷	دیدگاههای گوناگون در مورد شکل گیری جوسازمانی
۱۲۹	رابطه و تأثیر جو سازمانی بر سطوح مختلف سازمانی
۱۲۹	نقش جوسازمانی در رفتار
۱۳۰	محیط سازمانی
۱۳۱	انواع محیط سازمانی
۱۳۲	ویژگی های محیط سازمانی
۱۳۳	نقش اقتضائات محیطی در رفتار
۱۳۷	منابع و مآخذ

- ۱۳۷ منابع فارسی
- ۱۴۰ منابع غیر فارسی

www.ketab.ir