

پژوهشنامه مدیریت ۶

مدیریت امور عمومی و دولتی

www.ketab.ir

تألیف:

دکتر سید محمد مقیمی (دانشیار دانشگاه تهران)

دکتر مجید رمضان (استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر)

سرشناسه :	مقیّمی، محمد، ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور :	مدیریت امور عمومی و دولتی/تالیف محمد مقیّمی، مجید رمضان.
مشخصات نشر :	تهران: راه‌دان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری :	۱۸۹ص: جدول.
فروست :	پژوهشنامه مدیریت: ۶.
شابک :	۹۷۸-۶۰۰-۵۹۵۰-۲۵-۰
وضعیت فهرست نویسی :	فیا
موضوع :	مدیریت -- نمونه پژوهی
ژانر افزوده :	رمضان، مجید، ۱۳۶۰ -
رده بندی کنگره :	۱۳۹۰ ۷۵۶/۳۷۲/۴ HD
رده بندی دیویی :	۶۵۸
شماره کتابشناسی منی :	۲۲۹۰۰۷۲۰

پژوهشنامه مدیریت ۶: مدیریت امور عمومی و دولتی

✧ مؤلفان: دکتر سید محمد مقیّمی، دکتر مجید رمضان

✧ ناشر: انتشارات راه‌دان

✧ شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه

✧ نوبت چاپ: چاپ اول

✧ تاریخ چاپ: بهار ۱۳۹۰

✧ قیمت: ۴۷۰۰۰ ریال

✧ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۹۵۰-۲۵-۰

✧ طراحی و نظارت چاپ: عقیق ۴-۳۸۹۳۳۴۰۳

مراکز پخش و فروش:

- انتشارات ترمه: خ. انقلاب، خ. ۱۲ فروردین، پ. ۲۹۰، تلفن: ۴۴۹۶۳۳۳۰
- پخش سینا: انقلاب، خ. ۱۲ فروردین، خ. حمید نظری، پ. ۱۳۲، تلفن: ۴۴۴۰۱۷۸۳ - ۴۴۴۸۱۵۱۴
- مهربان نشر: خ. انقلاب، خ. ۱۲ فروردین، خ. لبنانی نژاد، پ. ۱۸۹، تلفن: ۴۴۹۷۳۱۷۵ - ۴
- انتشارات نگاه دانش: خ. انقلاب، خ. ۱۲ فروردین، ساختمان ناشران، پ. ۱۷، طبقه ۲، تلفن: ۴۴۹۵۴۸۹۶
- پخش دانشجویان: انقلاب، خ. اردیبهشت، نبش خ. حمید نظری، پ. ۱۴۲، تلفن: ۴۴۴۰۰۱۴۴ - ۴۴۴۰۰۶۶۰

✧ کلیه حقوق این اثر متعلق به مؤلفین بوده و چاپ و تکثیر پرسشنامه‌ها، نسخه برداری و انتشار تمام یا بخشی از آن در قالب

کتاب، لوح فشرده یا سایت‌های اینترنتی ممنوع بوده و پیگرد قانونی دارد.



«يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ»

«خداوند کسانی را که ایمان آورده‌اند و کسانی را که به آنان علم داده شده، درجات عظیمی می‌بخشد.»
(سوره مجادله، آیه ۱۱)

پیشگفتار

مجموعه‌ی پژوهشنامه مدیریت، حاصل بیش از یک دهه مطالعه‌ی جدی و گسترده است که با اندیشه‌ی گشودن فضاها‌ی جدید تحقیقاتی در عرصه مدیریت با استفاده از ابزارهای معتبر علمی، پایه‌ریزی شده است. از آنجا که یکی از اصلی‌ترین ارکان هر کار پژوهشی را گردآوری داده‌ها تشکیل می‌دهد و پرسشنامه به عنوان روشی کارآمد که از طریق گویه‌های آن می‌توان نگرش‌های پاسخ دهنده را در خصوص موضوعات مختلف مورد ارزیابی قرار داد؛ همچنان در تحقیقات مدیریت دارای اهمیت ویژه است. یکی از چالش‌های مهم که همواره پژوهشگران با آن مواجه بوده‌اند، انتخاب موضوعی جدید و کاربردی و همچنین طراحی ابزار علمی معتبر برای سنجش متغیرهای تحقیق است. پژوهشنامه مدیریت این امکان را فراهم می‌آورد تا محققان برای انجام تحقیقات کمی و کیفی و مرور پرسشنامه‌های آن، ضمن انتخاب موضوع دلخواه خود و تدوین مدل مفهومی و فرضیات تحقیق بر مبنای مؤلفه‌ها و گویه‌های مطرح شده در پرسشنامه‌ها؛ به ابزارهای جدید علمی و معتبر برای گردآوری داده‌ها دسترسی داشته باشند. این پرسشنامه‌ها را می‌توان عیناً به همان صورت و یا به صورت ترکیبی و یا از طریق بومی سازی عبارات آن، متناسب با اهداف و فرضیات تحقیق مورد استفاده قرار داد.

این مجموعه تلاش دارد تا تمامی زمینه‌ها و گرایش‌های رشته مدیریت را تحت پوشش قرار دهد. لذا مؤلفین با توجه به دسته‌بندی موجود در علوم مدیریت، اقدام به گروه بندی ۸۴۱ پرسشنامه نموده و آنها را

در ۹۰ محور اصلی طبقه بندی کرده و در قالب دوازده کتاب به شرح زیر تقدیم علاقمندان نموده‌اند:

- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱: مبانی سازمان و مدیریت (مشمول بر ۷۵ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۲: مدیریت رفتار سازمانی (فردی و گروهی) (مشمول بر ۸۷ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۳: مدیریت رفتار سازمانی (سطح سازمانی) (مشمول بر ۶۳ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۴: روانشناسی سازمانی (مشمول بر ۷۱ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۵: مدیریت منابع انسانی (مشمول بر ۸۰ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۶: مدیریت امور عمومی و دولتی (مشمول بر ۵۶ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۷: مدیریت بازرگانی (مشمول بر ۷۹ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۸: مدیریت مالی (مشمول بر ۴۲ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۹: مدیریت صنعتی (مشمول بر ۸۱ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۰: مدیریت دانش و فناوری اطلاعات (مشمول بر ۸۷ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۱: مدیریت استراتژیک و کارآفرینی (مشمول بر ۶۵ پرسشنامه معتبر)؛
- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۲: مدیریت آموزشی (مشمول بر ۵۵ پرسشنامه معتبر).

هرچند که پرسشنامه‌ها در یکی از محورها گنجانده شده‌اند، اما باید اذعان نمود که در برخی موارد، این پرسشنامه‌ها می‌توانست در سایر محورها و یا سایر کتب گنجانده شود. به هر حال، مؤلفین ناچار بوده‌اند که دست به انتخاب بزنند و پرسشنامه را صرفاً در یک محور یا یک کتاب قرار دهند. برای آگاهی و دسترسی خوانندگان محترم به کلیه پرسشنامه‌های این مجموعه، عناوین و شناسه‌ی پرسشنامه‌ها، به صورت فهرست‌وار و به تفکیک کتب دوازده گانه، پس از پیشگفتار کتاب آورده شده است.

مطالب این مجموعه به گونه‌ای تنظیم شده است که خواننده ضمن آشنایی با مفاهیم کلیدی مدیریت در قالب چکیده‌ای مختصر و مفید، برای ارزیابی پرسشنامه‌هایی که دارای تنوع زیاد بوده و تکمیل کننده یکدیگرند، آمادگی کافی را پیدا می‌نماید. تمامی پرسشنامه‌ها نیز از معتبرترین مجلات علمی-پژوهشی دنیا و همچنین رساله‌های دکتری و کارشناسی ارشد دانشگاه‌های مطرح جهان انتخاب گردیده و در قالب جارجویی واحد (شامل: عنوان پرسشنامه، هدف، نحوه تکمیل، متن پرسشنامه، نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج) تنظیم شده است. مؤلفین تمامی اهتمام خود را به کار بسته‌اند تا پرسشنامه‌هایی را برای این مجموعه انتخاب نمایند که با نیازهای واقعی و شرایط فرهنگی جامعه اسلامی‌انطباق بیشتری دارد؛ به

همین منظور در برخی موارد، سؤالات پرسشنامه‌ها را بومی سازی نموده‌اند. این پرسشنامه‌ها توسط صاحب‌نظران برجسته مدیریت در سراسر جهان طراحی گردیده و از روایی و اعتبار بسیار بالایی برخوردارند؛ به طوری که برخی از آنها در مطالعات مختلفی در اقصی نقاط جهان مورد استفاده قرار گرفته‌اند که خوانندگان محترم برای آشنایی با پیشینه آنها می‌توانند به منبع اصلی هر پرسشنامه که در صفحه مربوطه قید شده است، مراجعه نمایند.

مجموعه پژوهشنامه مدیریت برای گروه‌های مختلفی دارای کاربرد است. مخاطبین اصلی این مجموعه عبارتند از:

- اساتید رشته‌های مختلف مدیریت که به دنبال عرضه‌ی مفاهیم جدید مدیریت در قالب مثال، نمونه‌های کاربردی و مطالب قابل فهم برای دانشجویان می‌باشند، می‌توانند در کنار بهره‌گیری از چکیده مباحث نظری کتاب، با استفاده از سؤالات پرسشنامه‌ها، مطالب نظری را از حالت انتزاعی خارج نموده و کلاس‌های جذاب و پویایی داشته باشند؛
- دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترای مدیریت که در مرحله انتخاب موضوع رساله و طراحی ابزار گردآوری داده‌ها هستند؛
- منبع آموزشی مناسب برای دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی رشته‌های مدیریت جهت درک مفاهیم کلیدی و همچنین انتخاب ابزار علمی برای انجام پروژه‌های درسی در راستای کاربردی نمودن مفاهیم نظری؛
- پژوهشگران عرصه‌ی مدیریت که به دنبال گردآوری داده‌های واقعی جهت حل مسائل و مشکلات سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدی و خدماتی می‌باشند؛
- مدیران و کارشناسان سازمان‌ها و شرکت‌ها که خواهان بهبود و تحول سازمانی از طریق کاربرست نتایج تحقیقات کاربردی هستند؛
- مشاورین مدیریت که به دنبال مدل‌های مفهومی و کاربردی جدید هستند، می‌توانند با استفاده از مؤلفه‌ها و سؤالات پرسشنامه‌ها، پیشنهادهای عملیاتی را برای بهبود و تحول در سازمان‌ها و شرکت‌های طرف مشاوره ارائه نمایند.

در تدوین این مجموعه، مؤلفین به افراد زیادی مدیون هستند. همسر و فرزندانمان همواره مشوق ما بوده و زندگی را به گونه‌ای سامان داده‌اند که با فراغ بال به کار علمی بپردازیم. لذا بر خود لازم می‌دانیم تا مراتب

سپاسگزاری خود را از آنان ابراز داریم؛ هرچند که بر این امر وقوف کامل داریم که هیچ سپاسی نمی تواند جای اوقات از دست رفته و حق مسلم آنان را بگیرد. آقای مهندس هادی دشتکی با حوصله فراوان و دقت متعهدانه، زحمت صفحه آرایی را بر عهده داشته‌اند که صمیمانه از ایشان تشکر می‌گردد.

آقای محمد باقر جعفری پور مدیر محترم گروه هنری عقیق و همکاران محترم ایشان، در انجام هماهنگی‌ها جهت انتشار این مجموعه، تلاش‌های ارزشمند و دلسوزانه‌ای مبذول داشته‌اند و همچنین آقای سید محمد هاشمی زحمت طراحی جلد کتاب متقبل شده‌اند که صمیمانه از زحماتشان تقدیر و تشکر به عمل می‌آید. امید است این مجموعه بتواند روزه‌های جدیدی فراوری محققان این مرز و بوم اسلامی قرار دهد و بخشی از کاستی‌های نظام پژوهشی در عرصه مدیریت را که ناشی از فقدان آگاهی از موضوعات ناب و جدید متناسب با اقتضائات امروز نظامات مدیریتی دنیا، و همچنین عدم دسترسی به ابزارهای معتبر علمی برای گردآوری داده‌هاست، برطرف سازد و با توجه به نتایجی که از این پژوهش‌ها حاصل می‌شود، زمینه برای تدوین الگوهای مدیریتی بومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی در جهت پیشرفت مادی و معنوی جامعه فراهم گردد.

سید محمد مقیمی Moghimi@ut.ac.ir

مجید رمضان Ramezan@mut.ac.ir

فهرست جامع پرسشنامه‌های مجموعه پژوهشنامه مدیریت

پژوهشنامه مدیریت ۱: مبانی سازمان و مدیریت

فصل اول: بهروری و اثربخشی سازمان

۱	نگرش کارکنان نسبت به افزایش بهروری
۲	برنامه‌های بهبود بهروری
۳	مقایسه مدیران مجرب با مدیران جوانتر
۴	انسجام و یکپارچگی سازمان
۵	هویت سازمان
۶	عوامل موثر بر استراتژی روابط بین سازمانی
۷	استراتژی روابط بین سازمانی
۸	توانمندسازی سازمانی
۹	سازمان‌هایی در کلاس جهانی
۱۰	استراتژی ارزیابی سازمانی
۱۱	ظرفیت‌های سازمانی
۱۲	سلامت کسب و کار
۱۳	معیارهای موفقیت سازمان
۱۴	خود ارزیابی کسب و کار
۱۵	اثربخشی مدیریت سازمان

فصل دوم: مدیریت عملکرد

۱۶	ارزیابی و تحلیل مدیریت عملکرد سازمان‌ها
۱۷	مدیریت عملکرد
۱۸	عملکرد در شرکت‌های چند ملیتی
۱۹	ملزومات عملکرد کسب و کار
۲۰	مالکوم بالدريج
۲۱	کارت امتیازی متوازن
۲۲	تأثیر مدل EFQM بر عملکرد شرکت
۲۳	ویژگی‌های کارکنان در مدیریت عملکرد

فصل سوم: شایستگی‌ها و مهارت‌های مدیریت

۲۴	مهارت‌ها و توانایی‌های روابط انسانی
۲۵	مدیر قرن بیست و یکم
۲۶	مهارت‌های مدیریت
۲۷	مدیر اثربخش
۲۸	ویژگی‌های روان‌سنجی مهارت‌های مدیریتی
۲۹	مهارت‌های سازمانی
۳۰	شایستگی‌های مدیریت ارشد
۳۱	شایستگی‌های مدیران در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات
۳۲	اثربخشی مدیریت ارشد
۳۳	فعالیت‌های مدیریتی ناپول
۳۴	مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی

فصل چهارم: سازمان یادگیرنده

۳۵	یادگیری در مورد محیط مدیران
۳۶	ظرفیت یادگیری سازمانی
۳۷	سازمان یادگیرنده
۳۸	سازمان یادگیرنده بر اساس مدل DELOQ
۳۹	شرایط یادگیری در سازمان

فصل پنجم: برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری

۴۰	سبک تصمیم‌گیری شخصی
۴۱	تصمیم‌گیرنده خوب بودن
۴۲	برنامه‌ریز خوب بودن

۴۳	مشارکت در تصمیم‌گیری گروهی
۴۴	سبک پاسخگویی
۴۵	سبک تصمیم‌گیری کلی
۴۶	دولتی و تردید در تصمیم‌گیری
۴۷	استراتژی تصمیم‌گیری

فصل ششم: سازماندهی

۴۸	ساختار نامشهود سازمان
۴۹	نگرش نسبت به افراد و سازمان
۵۰	مدیریت فرایند سازماندهی و سازمان غیر رسمی
۵۱	سازماندهی و توسعه ساختار سازمانی
۵۲	طراحی ساختار ماتریسی
۵۳	ساختار سازمانی
۵۴	ایجاد ساختار سازمانی
۵۵	ساختار سازمانی بروکراتیک

فصل هفتم: کنترل و نظارت

۵۶	خود نظارتی
۵۷	فرایند کنترل
۵۸	بازخورد عملکرد
۵۹	انواع بازخورد
۶۰	مهارت‌های نظارت
۶۱	کنترل پیش‌نگر

فصل هشتم: مدیریت تغییر

۶۲	آمادگی برای تغییر
۶۳	مکانیزم‌های دفاعی در برابر تغییر
۶۴	تغییر سازمانی
۶۵	مقاومت نسبت به تغییر سازمانی
۶۶	پاسخ سازمان به تغییر
۶۷	تغییر محیط کاری با کیفیت بالا
۶۸	انطباق پذیری نسبت به تغییر
۶۹	تغییر سازمانی
۷۰	آمادگی تغییر
۷۱	آمادگی سازمانی برای تغییر با رویکرد منابع انسانی
۷۲	تجربه تغییر
۷۳	مداخلات
۷۴	بهبود سازمانی
۷۵	توسعه سازمانی

پژوهشنامه مدیریت ۴: مدیریت رفتار سازمانی (سلج فردی و گروهی)

فصل اول: کلیات رفتار سازمانی

۷۶	درک رفتار سازمانی
۷۷	حس مشترک درباره رفتار در سازمان
۷۸	ارزیابی برنامه‌های اقدام (Action Plan)
۷۹	تشریح رفتار
۸۰	رفتار منطقی درک شده سازمان

فصل دوم: نگرش‌ها و ادراکات فردی

۸۱	کانون کنترل
۸۲	عزت نفس مبتنی بر سازمان (OBSE)

۸۳	کفایت نفس	۱۳۲	پرسشنامه نقش تیم
۸۴	اخلاقی بودن نگرش‌ها و رفتارها	۱۳۳	ارزیابی استقلال تیم
۸۵	تحمل ابهام	۱۳۴	ارزیابی اثربخشی عملکرد گروه
۸۶	خودآگاهی	۱۳۵	بررسی میزان مشارکت و درگیری افراد
۸۷	عزت نفس	۱۳۶	مهارت‌های تسهیل‌کنندگی
۸۸	مهارت‌های مدیریت منگرس کارکنان	۱۳۷	حو یادگیری و مهارت‌های گروه کاری
۸۹	خودآرزیابی سازمانی	۱۳۸	ارزیابی اثربخشی تیم
۹۰	نگرش در کار	۱۳۹	هدف‌گذاری در تیم
۹۱	نگرش در مورد محیط کار	۱۴۰	بررسی نقش افراد در تیم
۹۲	ادراکات و انتظارات نسبت به محل کار	۱۴۱	روابط بین شخصی در تیم
۹۳	عزت نفس	۱۴۲	بررسی رویه‌ها در تیم
۹۴	احساس و نگرش افراد از خود	۱۴۳	ارزیابی جلسات گروهی
فصل سوم: یادگیری		فصل هشتم: پویایی‌های گروه	
۹۵	یادگیری غیر رسمی در محل کار	۱۴۴	سبک‌های مدیریت حاد
۹۶	ایزای مدل یادگیری	۱۴۵	چگونگی برخورد با عملکرد گروهی، رفتار بین گروهی و تشاد
۹۷	یادگیری مشارکتی	۱۴۶	پویایی جلسه
۹۸	یادگیری فردی	۱۴۷	تاثیر فرهنگ ملی بر رویکردهای مذاکره
۹۹	یادگیری گروهی	۱۴۸	بررسی رویکردهای مذاکره
۱۰۰	یادگیری سازمانی	۱۴۹	مدیریت تشاد
۱۰۱	بررسی سبک‌های یادگیری	۱۵۰	تاکتیک‌های سیاسی
۱۰۲	ایجاد سازمانی توانمندساز یادگیری فردی	۱۵۱	استراتژی‌های سیاسی
۱۰۳	سبک‌های یادگیری	۱۵۲	انواع قدرت
۱۰۴	سبک‌های یادگیری	۱۵۳	ممانی قدرت
۱۰۵	ارزیابی سبک‌های یادگیری	۱۵۴	مهارت‌های نفوذ سازمانی
۱۰۶	ایزای‌های خود یادگیری	۱۵۵	رفتارها در محیط اداری
فصل چهارم: انگیزش		۱۵۶	درگیری شغلی (مشارکت کاری)
۱۰۷	خوب بودن در ایجاد انگیزه	فصل نهم: توانمندسازی	
۱۰۸	پرسشنامه انتظار	۱۵۷	تصویر توانمندسازی
۱۰۹	نگرش نسبت به سازمان	۱۵۸	توانایی انگیزنداری توانمندسازی
۱۱۰	مهارت‌های انگیزشی	۱۵۹	تصویر توانمندسازی
۱۱۱	سبب‌های صحنی و صریح انگیزش	۱۶۰	مهارت‌های توانمندسازی
۱۱۲	امتیاز بالقوه انگیزش	۱۶۱	امداد توانمندی محیط کار
فصل پنجم: رضایت شغلی و تعهد سازمانی		۱۶۲	توانمندسازی روانی
۱۱۳	رضایت شغلی	پژوهشنامه مدیریت ۳: مدیریت رفتار سازمانی (سطح سازمانی)	
۱۱۴	وفاداری	فصل اول: ارتباطات سازمانی	
۱۱۵	تعهد سازمانی	۱۶۳	ارتباطات
۱۱۶	تعهد سازمانی	۱۶۴	کیفیت ارتباطات
۱۱۷	تعهد سازمانی	۱۶۵	خودآگاهی
۱۱۸	اخلاقی سازمانی و رضایت و تعهد کارکنان	۱۶۶	بازخور و حمایت از استقلال کارکنان
فصل ششم: مدیریت استرس		۱۶۷	رفتارهای متقابل شخصی عادلانه
۱۱۹	عوامل مؤثر بر استرس شغلی	۱۶۸	سبک ارتباطی
۱۲۰	علائم تحلیل رفتگی	۱۶۹	مهارت‌های بازخور
۱۲۱	تحصیل رفتگی و نیمه خاموشی	۱۷۰	بازخور
۱۲۲	عوامل مؤثر بر فشارهای شغلی	۱۷۱	خوب بودن در برقراری ارتباطات
۱۲۳	فرسودگی شغل	۱۷۲	نیازهای ارتباطی
۱۲۴	استرس شغلی	۱۷۳	روابط با همکاران
۱۲۵	تحصیل رفتگی	۱۷۴	اثربخشی سیستم ارتباطات
۱۲۶	روش‌های غلبه بر استرس شغلی	۱۷۵	سرمایه رابطه ای
فصل هفتم: کار گروهی و تیمی		۱۷۶	روابط بین شخصی
۱۲۷	دلایل اجرای مدیریت بر مبنای تیم	۱۷۷	روابط بین شخصی
۱۲۸	عوامل تسهیل‌کننده مدیریت بر مبنای تیم	۱۷۸	ارتباطات کلامی بین کارکنان و مدیران
۱۲۹	نگرش افراد در زمینه گروه‌های کاری	۱۷۹	گوش کردن
۱۳۰	پژوهش تیم	۱۸۰	مهارت‌های برقراری ارتباطات
۱۳۱	مراحل توسعه گروه	۱۸۱	مهارت‌های بین شخصی

۱۸۲	مهارت‌های گوش دادن
۱۸۳	ارتباطات غیر کلامی
۱۸۴	شیبک‌های ارتباطات
فصل دوم: رهبری سازمانی	
۱۸۵	تعیین سبک رهبری
۱۸۶	نظریه X و Y
۱۸۷	موقعیت‌های رهبر
۱۸۸	رهبر خوب بودن
۱۸۹	خود ارزیابی رهبری
۱۹۰	ارزیابی رابطه رهبر - پیرو
۱۹۱	آمادگی پذیرفتن نقش رهبری
۱۹۲	جانشین‌های رهبری
۱۹۳	هوش‌های چندگانه در رهبری تحول‌گرا
۱۹۴	سبک رهبری
۱۹۵	توسعه رهبران
۱۹۶	ویژگی‌های شخصیتی رهبر
۱۹۷	مدیریت تحول‌گرا
۱۹۸	شیبک‌مدیریتی کلارک
۱۹۹	رهبری دانشی
۲۰۰	رهبری چندعاملی
۲۰۱	خودرهبری
۲۰۲	ویژگی‌های رهبر
۲۰۳	رهبری
۲۰۴	رهبری تحول‌گرا

۲۲۸	ادراک شخصیت
۲۲۹	خود شیفتگی
۲۳۰	خوش‌بینی
۲۳۱	کنترل تفکرات
۲۳۲	خوشبینی
۲۳۳	تفکر افراد پس از رویدادهای منفی
۲۳۴	ریسک‌پذیری
۲۳۵	خودارزیابی تفکر و حل مساله
۲۳۶	سنجش تفکرات کنونی
۲۳۷	شخصیت شفلی
فصل دوم: سبک زندگی	
۲۳۸	فعالیت‌های کار و خانه
۲۳۹	تضاد کار - خانواده
۲۴۰	تضاد بین کار - خانواده
۲۴۱	استرس سبک زندگی
۲۴۲	توجه به سلامتی
۲۴۳	شوخی ملهمی
۲۴۴	زندگی کاری
۲۴۵	ارزش‌ها و سبک زندگی
۲۴۶	سبک‌های زندگی
۲۴۷	تغییرات ژنتیکی مواد غذایی
۲۴۸	بررسی تغییر ژنتیکی مواد غذایی
۲۴۹	برچسب‌های مواد غذایی
۲۵۰	آگاهی از بیوتکنولوژی و دانش بیولوژی و ژنتیک
۲۵۱	توجه به محیط زیست
۲۵۲	امنیت شخصی غذا

فصل سوم: کیفیت زندگی کاری	
۲۵۳	کیفیت زندگی کاری
۲۵۴	کیفیت زندگی کاری
۲۵۵	کیفیت زندگی کاری
۲۵۶	کیفیت زندگی

فصل چهارم: روانشناسی کار	
۲۵۷	شناسایی کلیشه‌های حرفه‌ای
۲۵۸	حاجات اجتماعی
۲۵۹	موانع اقدام
۲۶۰	نگرش نسبت به پول
۲۶۱	مسئله‌های گروهی
۲۶۲	فعالیت‌های کاری
۲۶۳	قرارداد روان‌شناختی
۲۶۴	پرسشنامه حرقه‌ای
۲۶۵	انتظارات شفلی
۲۶۶	مشتری، کارآفرینی و یادگیری
۲۶۷	مهارت‌های جستجوی شفلی

فصل پنجم: مدیریت زمان	
۲۶۸	فنون مدیریت زمان
۲۶۹	مدیریت زمان
۲۷۰	نگرش‌ها نسبت به زمان

فصل ششم: اعتیاد به کار	
۲۷۱	اعتیاد به کار
۲۷۲	اعتیاد به پرکاری

فصل هفتم: هوشمندی سازمانی	
۲۷۳	هوش عاطفی
۲۷۴	هوش عاطفی
۲۷۵	هوش عاطفی

۱۸۲	مهارت‌های گوش دادن
۱۸۳	ارتباطات غیر کلامی
۱۸۴	شیبک‌های ارتباطات

فصل دوم: رهبری سازمانی	
۱۸۵	تعیین سبک رهبری
۱۸۶	نظریه X و Y
۱۸۷	موقعیت‌های رهبر
۱۸۸	رهبر خوب بودن
۱۸۹	خود ارزیابی رهبری
۱۹۰	ارزیابی رابطه رهبر - پیرو
۱۹۱	آمادگی پذیرفتن نقش رهبری
۱۹۲	جانشین‌های رهبری
۱۹۳	هوش‌های چندگانه در رهبری تحول‌گرا
۱۹۴	سبک رهبری
۱۹۵	توسعه رهبران
۱۹۶	ویژگی‌های شخصیتی رهبر
۱۹۷	مدیریت تحول‌گرا
۱۹۸	شیبک‌مدیریتی کلارک
۱۹۹	رهبری دانشی
۲۰۰	رهبری چندعاملی
۲۰۱	خودرهبری
۲۰۲	ویژگی‌های رهبر
۲۰۳	رهبری
۲۰۴	رهبری تحول‌گرا

فصل سوم: رفتار شهروندی سازمانی	
۲۰۵	رفتار شهروندی سازمانی
۲۰۶	رفتار شهروندی سازمانی
۲۰۷	رفتار شهروندی سازمانی

فصل چهارم: عدالت سازمانی	
۲۰۸	عدالت سازمانی
۲۰۹	عدالت سازمانی
۲۱۰	حساسیت به عدالت
۲۱۱	تماثل به عدالت و تساوی
۲۱۲	انصاف و تنوع
۲۱۳	سنجش ابعاد عدالت سازمانی

فصل پنجم: اعتماد سازمانی	
۲۱۴	اعتماد
۲۱۵	اعتماد
۲۱۶	اعتماد سازمانی

فصل ششم: فرهنگ سازمانی	
۲۱۷	ارزیابی فرهنگ سازمانی
۲۱۸	فرهنگ سازمان، تغییر و توسعه
۲۱۹	نگرش‌های فرهنگی
۲۲۰	فرهنگ نوآوری
۲۲۱	فرهنگ سازمانی و نوآوری
۲۲۲	بررسی ابعاد فرهنگ سازمانی
۲۲۳	فرهنگ ایمنی
۲۲۴	فردگرایی و جمع‌گرایی
۲۲۵	جو سازمانی

۲۷۶	هوش اجتماعی	۲۲۲	گزینش
۲۷۷	صریح هوشی تنوع	۲۲۲	ارزیابی اثربخشی نیروی انسانی
۲۷۸	هوش فرهنگی	فصل پنجم: جنسیت و مدیریت منابع انسانی	
۲۷۹	هوش فرهنگی	۲۲۴	استراتژی های شکستن سقف شیشه ای
۲۸۰	هوش سازمانی	۲۲۵	موانع پیشرفت زنان به جایگاه مدیریت
۲۸۱	هوش معمولی	۲۲۶	نگرش به کار و فعالیت زنان
فصل هشتم: معنویت سازمانی		۲۲۷	ادراکات اثر جنسیت در محل کار
۲۸۲	سختی میزان گرایش به معنویت	فصل نهم: آموزش و توسعه منابع انسانی	
۲۸۳	معنویت در کار	۲۲۸	آموزش روابط انسانی
۲۸۴	معنویت در کار	۲۲۹	مهارت های مربی گری هدف مدار
فصل نهم: اخلاق حرفه ای		۲۳۰	پارچور ۲۶۰ درجه و نقش آن در توسعه
۲۸۵	آزمون IQ اخلاقی	۲۳۱	توسعه مدیریت
۲۸۶	گرایش اخلاقی	۲۳۲	اطمینان شنبه های آموزش با کارکنان قدیمی تر
۲۸۷	خلق کاری	۲۳۳	انترگات در زمینه آموزش مدیریت
۲۸۸	روش های سنجش	۲۳۴	حساب مطالعه موردی
۲۸۹	اخلاق	۲۳۵	فرهنگ مربی گری
۲۹۰	اخلاق اسلامی کار	۲۳۶	بهبود عملکرد از طریق ارزیابی و مربی گری
۲۹۱	اشعار اخلاقی	۲۳۷	حمایت مدیریت از آموزش
۲۹۲	تکنولوژی اخلاقی	۲۳۸	ارزیابی دوره آموزشی
۲۹۳	ارزش های کاری	۲۳۹	آموزش و توسعه در سازمان ها
۲۹۴	اربابی گدهای اخلاقی	۲۴۰	مربی گری
۲۹۵	اخلاق در سازمان	۲۴۱	فنون آموزش
۲۹۶	اخلاق	۲۴۲	نگرش ها نسبت به توسعه مدیریت
پژوهشنامه مدیریت ۵: مدیریت منابع انسانی		۲۴۳	اثربخشی چرخش سبلی
فصل اول: کلیات مدیریت منابع انسانی		فصل هفتم: ارزیابی عملکرد منابع انسانی	
۲۹۷	درک از مدیریت منابع انسانی	۲۴۴	ارزیابی عملکرد کارکنان
۲۹۸	مدیریت منابع انسانی اثربخش	۲۴۵	اثربخشی ارزیابی عملکرد
۲۹۹	منابع مدیریت منابع انسانی اثربخش	۲۴۶	مزایای ارزیابی عملکرد
۳۰۰	کارکردهای مدیریت منابع انسانی	۲۴۷	ارزیابی از پایین به بالا توسط کارکنان
۳۰۱	نقش های مدیریت منابع انسانی	۲۴۸	مقیاس ها و سیاست های ارزیابی عملکرد
۳۰۲	استراتژی منابع انسانی سازمان	۲۴۹	نگرش های افراد درباره خودارزیابی
۳۰۳	مدیریت نیروی انسانی	۲۵۰	خود ارزیابی
۳۰۴	معمری منابع انسانی	۲۵۱	سیستم ارزیابی عملکرد و پاداش
۳۰۵	مسئولیت های مدیران منابع انسانی	۲۵۲	ارزیابی عملکرد و بهبود
۳۰۶	مدیریت کارکنان	۲۵۳	ارزیابی عملکرد و پاداش
۳۰۷	مدیریت منابع انسانی، نوآوری، تکنولوژی و عملکرد	۲۵۴	مهارت های ارزیابی عملکرد و پاداش
۳۰۸	جایگاه جایی و تحرک نیروی کار	۲۵۵	ارزیابی ۲۶۰ درجه ای جهت توسعه رهبری
فصل دوم: تجزیه و تحلیل و طراحی شغل		۲۵۶	ماهیت پارچور ۲۶۰ درجه
۳۰۹	بازرشد و ویژگی های شغلی	۲۵۷	پارچور ۲۶۰ درجه
۳۱۰	مدل ویژگی های شغل	فصل هشتم: مدیریت یادداشت	
۳۱۱	شرح وظیفه	۲۵۸	نظام حراست خدمات در سازمان
۳۱۲	طراحی شغل	۲۵۹	نگرش های کارکنان درباره مزایای سازمانی
۳۱۳	طراحی شغل برای یادگیری	۲۶۰	رضایت نسبت به پرداخت های سازمانی
۳۱۴	اثربخشی تحلیل شغل	۲۶۱	ارزیابی عملکرد و سیستم حقوق و دستمزد
فصل سوم: برنامه ریزی منابع انسانی		۲۶۲	ارزیابی اثربخشی استراتژی یادداشت
۳۱۵	ارزیابی برنامه ریزی منابع انسانی	فصل نهم: مدیریت مسیر ترقی	
۳۱۶	دلایل وجود برنامه مدیریت جانشینی	۳۶۳	عوامل موثر بر مدیریت مسیر شغلی
۳۱۷	برنامه ریزی و مدیریت مؤثر جانشینی	۳۶۴	استراتژی های مسیر شغلی بالقوه
فصل چهارم: استخدام منابع انسانی		۳۶۵	کفایت نفس و مسیر شغلی
۳۱۸	ارزیابی متقاضی شغل	۳۶۶	ارزیابی برنامه ریزی توسعه شغلی
۳۱۹	ابعاد شغل از دیدگاه کارکنان	۳۶۷	مسیر شغلی
۳۲۰	ورود کارکنان جدید به سازمان	۳۶۸	تعهد حرفه ای در مسیر ترقی
۳۲۱	نگرش کارفرما به استخدام کارآموزان	۳۶۹	دلایل ارتقاء، شغلی در سازمان ها

نگرش بیماران نسبت به کیفیت خدمات	۴۱۲
مدیریت بیماران	۴۱۳
رضایت بیماران از بیمارستان	۴۱۴
دیدگاه های بیماران درباره کیفیت مراقبت	۴۱۵
رضایت بیمار	۴۱۶
ایجاد پنج گانه کیفیت خدمات درمانی	۴۱۷
جو سازمانی در بیمارستان	۴۱۸
فصل هشتم: مدیریت توریسم و هتلداری	
استخدام مدیران در صنعت توریسم	۴۱۹
نگرش های دانشجویان توریسم	۴۲۰
قابلیت های سازمان در صنعت هتل و توریسم	۴۲۱
جو ارائه خدمات در هتل	۴۲۲
خدمات ارائه شده توسط میهمان سراها	۴۲۳
ایجاد استراتژیک عملکرد هتل	۴۲۴
اخلاق کاری کارکنان هتل	۴۲۵
کیفیت هتل	۴۲۶
اقدامات زیست محیطی هتل	۴۲۷
خدمات ارائه شده توسط رستوران ها	۴۲۸
جو سازمانی هتل	۴۲۹
رضایت پزشکان هتل	۴۳۰
رضایت مهمانان از هتل	۴۳۱
نیازهای آموزشی ارائه دهندگان خدمات در هتل	۴۳۲

پژوهشنامه مدیریت ۷: مدیریت بازرگانی

فصل اول: کلیات بازاریابی	
حوزه های بازاریابی و توسعه به لحاظ مدیریت دانش	۴۳۳
بازارهای لرگاتیک	۴۳۴
گرایش بازار	۴۳۵
بازاریابی	۴۳۶
گرایش به بازار	۴۳۷
گرایش بازار	۴۳۸
فعالیت های بازاریابی	۴۳۹
عدم اطمینان بازاریابی	۴۴۰
رضایت اقمیت	۴۴۱
رویکردهای رابطه ای در بازاریابی	۴۴۲
سبک های مدیریت مدیران بازاریابی	۴۴۳
قلیبت ها و مهارت های لازم برای بازاریابی	۴۴۴
فصل دوم: اثربخشی مدیریت بازاریابی	
اثربخشی فعالیت های بازاریابی	۴۴۵
اثربخشی فعالیت های بازاریابی	۴۴۶
ایجاد دانش بازار در توسعه کالاهای جدید	۴۴۷
تحلیل نقاط قوت در بازاریابی	۴۴۸
اثربخشی سیستم های بازاریابی	۴۴۹
فصل سوم: مدیریت استراتژیک بازاریابی	
توع شناسی های اقدامات استراتژیک بازاریابی	۴۵۰
توسعه استراتژی بازاریابی	۴۵۱
دشواری های مدیران در توسعه استراتژی بازاریابی	۴۵۲
اطلاعات موجود در استراتژی بازار	۴۵۳
اتحاد استراتژیک بازاریابی	۴۵۴
محیط رقابتی و گرایش بازاریابی	۴۵۵
فرآیندهای سازمانی، فناوری اطلاعات و استراتژی های بازاریابی	۴۵۶
تاثیر اینترنت بر بازاریابی	۴۵۷
فصل چهارم: مدیریت روابط با مشتری	
مشتری گرای	۴۵۸

فصل دهم: مدیریت روابط کار

ادراکات در مورد روابط صنعتی	۳۷۰
انتظارات کارکنان از اتحادیه ها	۳۷۱
نیاز به حضور اتحادیه ها	۳۷۲
فصل یازدهم: ترک خدمت و بازنشستگی	
سنجش دلایل انفصال از خدمت	۳۷۳
علل ترک سازمان	۳۷۴
نگرش ها نسبت به بازنشستگی	۳۷۵
عوامل موثر بر کاهش ترک خدمت	۳۷۶

پژوهشنامه مدیریت ۶: مدیریت امور عمومی و دولتی

فصل اول: مسئولیت اجتماعی

مسئولیت اجتماعی	۳۷۷
نگرش ها به مسئولیت اجتماعی	۳۷۸
کمک های انسان دوستانه سازمان	۳۷۹
مسئولیت اجتماعی شرکت	۳۸۰
پاسخگویی محلی، جهانی	۳۸۱
فصل دوم: مدیریت کیفیت خدمات	
کیفیت خدمات	۳۸۲
شرکت های متعالی	۳۸۳
کیفیت خدمات	۳۸۴
ارائه خدمات با خطای صفر	۳۸۵
توسعه موفقیت آمیز خدمات جدید	۳۸۶

فصل سوم: مدیریت دولتی

رفتار کارآفرینانه در بخش دولتی	۳۸۷
خصوصی سازی	۳۸۸
دلایل برون سپاری	۳۸۹
سنجش حکمرانی خوب	۳۹۰

فصل چهارم: دولت الکترونیک

اجرای موفق دولت الکترونیک	۳۹۱
کیفیت خدمات دولت الکترونیک	۳۹۲

فصل پنجم: حکومت های محلی

نقش مدیران عالی سازمان های محلی در توسعه	۳۹۳
نگرش ها در زمینه حکومت محلی	۳۹۴
ارزش های مدیریتی در حکومت محلی	۳۹۵
مقیاس های عملکرد برای مدیریت شهری ها	۳۹۶
اثربخشی شبکه سازی در NGOs	۳۹۷

فصل ششم: مدیریت خدمات پلیس

اعتماد عمومی به پلیس	۳۹۸
تعهد پلیس	۳۹۹
رویه های پلیس	۴۰۰
ویژگی های شخصی پلیس	۴۰۱
رویه های پلیس	۴۰۲

فصل هفتم: مدیریت بیمارستانی

انگیزه تغییر رفتار در بیماران	۴۰۳
کنترل کیفیت اتاق اورژانسی	۴۰۴
شایستگی فرهنگی در بیمارستان	۴۰۵
کیفیت خدمات درمانی	۴۰۶
استرس در محیط بیمارستان	۴۰۷
خدمات بیمارستان	۴۰۸
کیفیت خدمات بیمارستان	۴۰۹
کیفیت خدمات در بیمارستان	۴۱۰
سوابق بهداشت شخصی	۴۱۱

پژوهشنامه مدیریت ۹: مدیریت صنعتی

فصل اول: مدیریت تولید و عملیات

۵۵۴	یکپارچگی سازمانی تولید
۵۵۵	اجرای تکنولوژی پیشرفته تولید
۵۵۶	استمرار کسب و کار در دوره بازسازی ساختمان
۵۵۷	ریسک بالقوه در فعالیتهای بازمهندسی فرایند
۵۵۸	عملکرد مدیریت تولید و عملیات
۵۵۹	عملکرد سیستم به هنگام (JIT)
۵۶۰	ایجاد سیستم های به هنگام
۵۶۱	شایستگی های مدیران واحد تولید
۵۶۲	حذف تولید یک کالای
۵۶۳	ارزیابی کیفیت خودروهای ساخته شده
۵۶۴	ارزیابی عملکرد معیاران
۵۶۵	ایجاد پیچیدگی
۵۶۶	ایجاد استراتژیک تولید
۵۶۷	تولید ناب
۵۶۸	عوامل حیاتی موفقیت بازمهندسی فرایند کسب و کار
۵۶۹	ارزیابی مراحل تولید
۵۷۰	عوامل مؤثر بر موفقیت بازمهندسی فرایندها
۵۷۱	مزایای بازمهندسی فرایندهای کسب و کار
۵۷۲	عوامل اثرگذار بر MRP
۵۷۳	انواع انعطاف پذیری عملیاتی
۵۷۴	توسعه کالاهای جدید

فصل دوم: مدیریت زنجیره تأمین

۵۷۵	نظر مدیران لجستیک درباره استخدام افراد
۵۷۶	مهارت های مدیران ارشد لجستیک
۵۷۷	مدیریت ارزش
۵۷۸	اقدامات سازمان در زمینه لجستیک
۵۷۹	انعطاف پذیری برنامه های لجستیک
۵۸۰	انعطاف پذیری برنامه های لجستیک
۵۸۱	اعتماد در مدیریت زنجیره تأمین
۵۸۲	ویژگی های زنجیره تأمین برای خط تولید
۵۸۳	روابط با عرضه کننده در زنجیره تأمین
۵۸۴	اعتماد به تأمین کنندگان
۵۸۵	عملکرد توزیع کنندگان
۵۸۶	تعلقات بین خریداران و عرضه کنندگان
۵۸۷	انتخاب شریک در زنجیره تأمین
۵۸۸	قابلیت ها برای زنجیره تأمین و لجستیک
۵۸۹	معیارهای انتخاب عرضه کننده
۵۹۰	مسائل موجود در حمل و نقل جاده ای
۵۹۱	اثربخشی اقدامات در حمل و نقل جاده ای
۵۹۲	مدیریت زنجیره تأمین
۵۹۳	روابط در زنجیره تأمین
۵۹۴	تهیه و تدارک پایدار
۵۹۵	زنجیره ارزش
۵۹۶	سنجش اعتماد به مشتریان و تأمین کنندگان در زنجیره تأمین

فصل سوم: مدیریت کیفیت

۵۹۷	کیفیت خدمات عرضه کننده
۵۹۸	اقدامات انجام شده در زمینه کیفیت در سازمان
۵۹۹	مدیریت کیفیت جامع
۶۰۰	عوامل موفقیت مدیریت کیفیت جامع
۶۰۱	چگونگی محیط مدیریت کیفیت جامع
۶۰۲	عوامل حیاتی مدیریت کیفیت جامع
۶۰۳	ارزش دانش مشتریان و کارمندان در کیفیت کالای
۶۰۴	اقدامات انجام شده در زمینه کیفیت

عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت

۶۰۵	عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت
۶۰۶	موفقیت مدیر کیفیت در سازمان
۶۰۷	نگرش مدیران درباره تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر شغلشان
۶۰۸	موانع اجرای مدیریت کیفیت جامع
۶۰۹	مدیریت استراتژیک کیفیت
۶۱۰	مدیریت و کنترل کیفیت
۶۱۱	ایجاد مدیریت کیفیت جامع
۶۱۲	تأثیرات مدیریت کیفیت جامع
۶۱۳	توسعه منابع انسانی در مدیریت کیفیت
۶۱۴	گواهی نامه سیستم های مدیریت کیفیت
۶۱۵	دلایل کسب گواهینامه سیستم های مدیریت کیفیت
۶۱۶	عوامل مؤثر در موفقیت بکارگیری مدیریت کیفیت جامع
۶۱۷	اهمیت کیفیت در سازمان
۶۱۸	اجرای اقدامات در زمینه کیفیت
۶۱۹	اصول ISO 9000
۶۲۰	فناوری اطلاعات در پشتیبانی از اقدامات مدیریت کیفیت جامع
۶۲۱	حلقه های کیفیت
۶۲۲	کنترل فرایند آماری برای انتخاب پروژه های آزمایشی
۶۲۳	بررسی نقش مدیران میانی در بهبود کیفیت
۶۲۴	محیط مدیریت کیفیت جامع
۶۲۵	مدیریت استراتژیک کیفیت

فصل چهارم: مدیریت پروژه

۶۲۶	عملکرد شرکتهای مشاورهای مدیریت پروژه
۶۲۷	توانمندی های شرکتهای مشاورهای مدیریت پروژه
۶۲۸	سنجش عملکرد شرکتهای مشاورهای مدیریت پروژه
۶۲۹	موفقیت مدیریت پروژه
۶۳۰	جو توانمندسازی در محیط پروژه
۶۳۱	قابلیت ها و تعهدات ارباب رجوع نسبت به مشارکت در پروژه ها
۶۳۲	نگرش ها درباره پروژه
۶۳۳	ابزارهای مدیریت پروژه
۶۳۴	مدیریت پروژه

پژوهشنامه مدیریت ۱۰: مدیریت دانش و فناوری اطلاعات

فصل اول: مدیریت دانش

۶۳۵	تعلقات بین فعالیتهای مدیریت دانش
۶۳۶	تسهیم دانش
۶۳۷	اثربخشی اقدامات مدیریت دانش
۶۳۸	دستیابی به دانش و تسهیم آن
۶۳۹	تشخیص مدیریت دانش
۶۴۰	مدیریت دانش و نوآوری
۶۴۱	تأثیر عوامل فنی - اجتماعی بر تسهیم دانش
۶۴۲	اثربخشی مدیریت دانش
۶۴۳	موانع دستیابی به دانش جهانی
۶۴۴	فعالیت های مدیریت دانش
۶۴۵	عوامل مؤثر بر بکارگیری مدیریت دانش
۶۴۶	فعالیت های مدیریت دانش
۶۴۷	بررسی فرهنگ مدیریت دانش
۶۴۸	انتقال دانش ضمنی
۶۴۹	فرایندهای مدیریت دانش

فصل دوم: سرمایه های فکری و اجتماعی

۶۵۰	سنجش سرمایه فکری سازمان ها
۶۵۱	سرمایه اجتماعی

فصل سوم: فضای مجازی و تبادل الکترونیکی داده ها

۶۵۲	چک لیست خریدهای نرم افزاری (نرم افزارهای کامپیوتری)
-----	---

فصل ششم: سیستم های اطلاعاتی مدیریت	۶۵۳
۷۰۴ سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر وب	تصمیم گیری در رابطه با خرید نرم افزارهای کپی شده (غیر اصل)
۷۰۵ سیستم های اطلاعاتی	۶۵۴ منابع فرآیند اجرای موفقیت آمیز برنامه ریزی منابع سازمان
۷۰۶ برنامه ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات : سیستم های اطلاعات	۶۵۵ برنامه ریزی منابع سازمان
۷۰۷ سیستم های اطلاعاتی لجستیک	۶۵۶ سیستم برنامه ریزی منابع سازمان
۷۰۸ سیستم های اطلاعات منابع انسانی	۶۵۷ دنیای مجازی
۷۰۹ مزایای سیستم خبره در حمایت از تولید	۶۵۸ ارتباطات از راه دور
۷۱۰ به روز کردن اطلاعات کارکنان	۶۵۹ استفاده از وبلاگ و شبکه اطلاعات در آن
۷۱۱ اثربخشی سیستم های به روز رسانی اطلاعات کارکنان	۶۶۰ اجرای تبادل الکترونیکی داده ها
۷۱۲ کنترل امنیت سیستم های اطلاعاتی	۶۶۱ نگرش ها در زمینه اینترنت و وبسایت
۷۱۳ برون سپاری سیستم های اطلاعاتی	۶۶۲ اثربخشی طراحی و عملکرد وبسایت
۷۱۴ برون سپاری سیستم های اطلاعاتی	۶۶۳ پست الکترونیک
۷۱۵ اثربخشی سیستم های اطلاعاتی	۶۶۴ سیستم های بین سازمانی اینترنت
فصل هفتم: تجارت الکترونیک	۶۶۵ کاوشی درباره استفاده از اینترنت
۷۱۶ اجرای موفق تجارت الکترونیک	۶۶۶ موفقیت برنامه ریزی سیستم های بین سازمانی اینترنت
۷۱۷ رضایت کاربر از تجارت الکترونیک برای خرید اینترنتی	۶۶۷ سبب استفاده از اینترنت
۷۱۸ بازارهای الکترونیکی: استفاده از سیستم تجارت سازمان با سازمان (B2B)	۶۶۸ لذت و خوشی درگ شده در استفاده از اینترنت
۷۱۹ سیستم های خرده فروشی آنلاین	۶۶۹ ادراک مدیران بازاریابی از اینترنت
۷۲۰ به کارگیری تجارت الکترونیک در کسب و کارهای کوچک و متوسط	۶۷۰ کمیت و کیفیت
۷۲۱ خرید از اینترنت	۶۷۱ استفاده از اینترنت و پست الکترونیک
	۶۷۲ استفاده از اینترنت
	۶۷۳ اثربخشی استفاده از اینترنت
	۶۷۴ آگاهی از اینترنت
پژوهشنامه مدیریت ۱۱: مدیریت استراتژیک و کار آفرینی	فصل چهارم: کاربردهای فناوری اطلاعات در مدیریت
فصل اول: تفکر استراتژیک و تعیین چشم انداز	۶۷۵ آمادگی شرکت برای مدیریت منابع سازمان
۷۲۲ چشم انداز و ارزش های سازمانی	۶۷۶ چالش های اجرا و موفقیت تهیه و تدارک الکترونیکی
۷۲۳ ارزش های کلیدی در سازمان	۶۷۷ مزایای حاصل از سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان
۷۲۴ تعیین جایزه بهبود در حوزه های استراتژیک	۶۷۸ استفاده از فناوری اطلاعات در فعالیت های بازاریابی
۷۲۵ عوامل استراتژیک در کسب و کار	۶۷۹ بهرینر ناشی از به کارگیری فناوری اطلاعات در بازاریابی
۷۲۶ تیم استراتژیک	۶۸۰ تاثیر فرآیندهای سازمانی و فناوری اطلاعات بر استراتژی های بازاریابی
۷۲۷ مهارت های تفکر استراتژیک در رهبری	۶۸۱ مدیریت ارتباط با مشتری به صورت "کرومیک (e-CRM)"
۷۲۸ استراتژی های کسب و کار و رقابتی سازمان	۶۸۲ سیستم الکترونیکی منابع انسانی
فصل دوم: تجزیه و تحلیل محیطی	۶۸۳ منابع به کارگیری فناوری اطلاعات در زنجیره تأمین
۷۲۹ عدم اطمینان محیطی درک شده	۶۸۴ تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد بازاریابی
۷۳۰ معیارهای محیطی	۶۸۵ تاثیر کامپیوتری شدن بر عملکرد بازاریابی
۷۳۱ نقاط قوت سازمانی	۶۸۶ استفاده از فناوری اطلاعات در سیستم های مدیریت کیفیت جامع
۷۳۲ نقاط ضعف سازمانی	فصل پنجم: اثربخشی فناوری
۷۳۳ فرصت های سازمان	۶۸۷ ریسک های انتقال تکنولوژی
۷۳۴ تهدیدات سازمانی	۶۸۸ انگیزندها و منابع به کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
۷۳۵ پویایی رقابت	۶۸۹ آزمون فناوری
۷۳۶ ویژگی های محیط رقابتی	۶۹۰ اثربخشی استفاده از تکنولوژی
۷۳۷ شناسایی فرصت های بیرونی سازمانی	۶۹۱ عوامل موثر بر میزان اعتماد به تکنولوژی
فصل سوم: برنامه ریزی استراتژیک	۶۹۲ بررسی ساخت فناوری اطلاعات
۷۳۸ رضایت مشتریان از کالاها و خدمات سازمان	۶۹۳ استفاده اخلاقی از فناوری اطلاعات (الگوی استفاده از نرم افزار)
۷۳۹ رسمیت برنامه ریزی استراتژیک	۶۹۴ امنیت اطلاعات
۷۴۰ نگرش ها در زمینه فرآیند برنامه ریزی استراتژیک	۶۹۵ مرانی به کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
۷۴۱ اثربخشی فرآیند ایجاد استراتژی	۶۹۶ منابع به کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
۷۴۲ پیامدهای برنامه ریزی استراتژیک	۶۹۷ تعبیر تکنولوژیکی
۷۴۳ اثربخشی فرآیند توسعه استراتژی	۶۹۸ رفتار جستجوی اطلاعات
۷۴۴ ارزیابی سیستم برنامه ریزی استراتژیک شرکت	۶۹۹ مسائل مرتبط با جستجوی اطلاعات
۷۴۵ استراتژی های نوآور	۷۰۰ تکنولوژی کامپیوتری
۷۴۶ توافق درباره بیانیه کسب و کار	۷۰۱ فناوری اطلاعات
فصل چهارم: مدیریت خلاقیت و نوآوری	۷۰۲ مزایای انتقال تکنولوژی
۷۴۷ ابتکار و نوآوری شغلی	۷۰۳ گرانباری اطلاعات

۷۴۸	جو نوآوری	۷۹۷	مدیریت کیفیت جامع تدارکات آموزشی
۷۴۹	خلاقیت و نوآوری در سازمان	۷۹۸	الگوهای انطباقی تدریس
۷۵۰	جو نوآوری در سازمان	۷۹۹	اثربخشی معلم
۷۵۱	مدیریت نوآوری	فصل دوم: مدیریت آموزشگاهی	
۷۵۲	نوآورانه بودن سازمان	۸۰۰	بررسی اهمیت امور قابل تحسین دانش آموزان
۷۵۳	تفکر افراد درباره نوآوری	۸۰۱	دانش آموزان به عنوان عامل تغییر محیطی
۷۵۴	نوآوری و کسب و کار اصلی سازمان	۸۰۲	برنامه ریزی استراتژیک کیفیت در مدرسه
۷۵۵	بررسی میزان خلاقیت در سازمان کارآفرین	۸۰۳	اقدامات مدیریت مدرسه در زمینه کیفیت
فصل پنجم: کارآفرینی مستقل		۸۰۴	جو مدرسه
۷۵۶	ارزیابی برنامه کارآفرینی	۸۰۵	استانداردهای سازمانی در مدارس
۷۵۷	آمادگی کارآفرینی	۸۰۶	مهارت‌های سرپرستی مدیران در مدرسه
۷۵۸	بررسی کارآفرینی	۸۰۷	فرهنگ یادگیری در مدرسه
۷۵۹	فرهنگ و عوامل اقتصادی و اجتماعی موثر بر کارآفرینی زنان	۸۰۸	نگرش ها درباره مدیریت مدرسه
۷۶۰	عوامل خودکامیابی موثر بر کارآفرینی	۸۰۹	ارزیابی مدیریت مدارس پیش‌دبستانی
۷۶۱	تعیین ضریب کارآفرینی مربوط به تأسیس شرکت	۸۱۰	اهمیت ویژگی های مرتبط با کیفیت در مدرسه
۷۶۲	تست صلاحیت راه اندازی کسب و کار مستقل	۸۱۱	استانداردهای مدیران مدرسه
۷۶۳	آمادگی رهبری کسب و کار مستقل	فصل سوم: رفتارشناسی در محیط های آموزشی	
فصل ششم: رفتارها و مهارت‌های کارآفرینانه		۸۱۲	سبک رهبری معلم
۷۶۴	ظرفیت کارآفرینانه افراد	۸۱۳	گزارش اولیاء (یا معلمین) از احساس همدردی بچه ها
۷۶۵	مهارت‌های کارآفرینی	۸۱۴	عوامل ایجاد استرس حرفه ای در معلمین
۷۶۶	عوامل موثر بر رفتار کارآفرینی	۸۱۵	کانون کنترل معلم
۷۶۷	انگیزه کارآفرینی	فصل چهارم: استانداردهای حرفه ای معلمان	
۷۶۸	آگاهی درباره کارآفرینی	۸۱۶	استانداردهای شایستگی معلمان برای ارزیابی دانش آموزان
۷۶۹	مهارت‌های کارآفرینی	۸۱۷	استانداردهای شایستگی معلمان برای ارزیابی آموزشی دانش آموزان
۷۷۰	شخصیت کارآفرین	۸۱۸	استانداردهای عملکردی برای معلمان معلمی
۷۷۱	نوآوری، پیش نگر و ریسک پذیری	۸۱۹	توسعه استانداردهای حرفه‌ای معلمان جدید
۷۷۲	تست تمایل به مخاطره و ریسک	۸۲۰	کدهای اخلاقی برای معلمان
۷۷۳	سنجش نیاز به استقلال	۸۲۱	استانداردهای حرفه معلمی
۷۷۴	نیمرخ کارآفرینی	۸۲۲	استانداردهای معلمان تازه‌کار
فصل هفتم: کارآفرینی سازمانی		فصل پنجم: مدیریت کتابداری و اطلاع رسانی	
۷۷۵	رفتار کارآفرینانه در سازمان	۸۲۳	بخش‌رسی به خدمات مجلات الکترونیکی در کتابخانه‌ها
۷۷۶	سنجش میزان بی تفاوتی در کارکنان سازمان	۸۲۴	کتاب‌های الکترونیکی در کتابخانه‌ها
۷۷۷	نگرش کارکنان به جنبه های مختلف سازمان	۸۲۵	نگرش‌های کاربران درباره جریمنها در کتابخانه
۷۷۸	محیط داخلی سازمان برای کارآفرینی	۸۲۶	موفقیت سیستم های خودکار کتابخانه
۷۷۹	سنجش مفاهیم کارآفرینانه استیونسون	۸۲۷	اختیارات مدیر کتابخانه
۷۸۰	تشخیص ساختار کارآفرینانه	۸۲۸	مهارت‌های کتابدارها
۷۸۱	اثربخشی سیستم تحقیق و توسعه در سازمان کارآفرین	۸۲۹	وظایف کتابدارها در زمینه سیستم خودکار کتابخانه
۷۸۲	فرهنگ سازمانی کارآفرینانه	فصل ششم: مدیریت آموزش عالی	
۷۸۳	سنجش میزان کنترل اثربخش در سازمان کارآفرینانه	۸۳۰	نگرش‌ها درباره دانشگاه محاری
۷۸۴	سیستم پاداش در سازمان کارآفرینانه	۸۳۱	نگرش‌ها در زمینه تصویر دانشگاه
۷۸۵	تشخیص ارتباطات کارآفرینانه	۸۳۲	اهداف آموزشی دانشجویان
۷۸۶	سنجش کارآفرینی درون سازمانی	۸۳۳	نگرش فارغ‌التحصیلان از آموزش دانشگاه
پژوهشنامه مدیریت ۱۲: مدیریت آموزش		۸۳۴	مدیریت کیفیت جامع در موسسات آموزش عالی
فصل اول: اثربخشی آموزش و یادگیری		۸۳۵	انتظارات کارفرماها از برنامه های آموزش عالی
۷۸۷	اثربخشی معلم	۸۳۶	انتظارات کارکنان از برنامه های آموزش عالی
۷۸۸	ارزیابی اثربخشی برنامه های آموزش	۸۳۷	انتظارات دانشجویان از برنامه های آموزش عالی
۷۸۹	کیفیت جو یادگیری	۸۳۸	خودارزیابی آمادگی برای ایجاد یک دانشگاه شرکتی
۷۹۰	موانع و تسهیل کننده های انتقال یادگیری	۸۳۹	کیفیت در آموزش عالی
۷۹۱	اثربخشی آموزش	۸۴۰	نگرش های دانشجویان نسبت به تسهیم دانش
۷۹۲	یادگیری مبتنی بر وب	۸۴۱	نگرش دانشجویان به کسب و کار
۷۹۳	طراحی آموزشی (محتوای واحد درسی)		
۷۹۴	حفظ مشتریان خدمات آموزشی		
۷۹۵	وفاداری به خدمات آموزشی		
۷۹۶	اثربخشی آموزش دهنده		

مسئولیت اجتماعی

۲۱	مروری بر مباحث نظری
۲۳	۳۷۷. مسئولیت اجتماعی
۲۵	۳۷۸. نگرش‌ها به مسئولیت اجتماعی
۲۷	۳۷۹. کمک‌های انسان دوستانه سازمان
۲۸	۳۸۰. مسئولیت اجتماعی شرکت
۳۰	۳۸۱. پاسخگویی محلی - جهانی

مدیریت کیفیت خدمات

۳۳	مروری بر مباحث نظری
۳۵	۳۸۲. کیفیت خدمات
۳۸	۳۸۳. شرکت‌های متعالی
۴۰	۳۸۴. کیفیت خدمات
۴۲	۳۸۵. ارائه خدمات با خطای صفر
۴۴	۳۸۶. توسعه موفقیت آمیز خدمات جدید

مدیریت دولتی

۴۹	مروری بر مباحث نظری
۵۴	۳۸۷. رفتار کارآفرینانه در بخش دولتی
۵۶	۳۸۸. خصوصی سازی
۵۸	۳۸۹. دلایل برون سپاری
۶۰	۳۹۰. سنجش حکمرانی خوب

فصل چهارم

۶۵

دولت الکترونیک

- مروری بر مباحث نظری ۶۵
۳۹۱. اجرای موفق دولت الکترونیک ۷۲
۳۹۲. کیفیت خدمات دولت الکترونیک ۷۶

فصل پنجم

۷۹

حکومت‌های محلی

- مروری بر مباحث نظری ۷۹
۳۹۳. نقش مدیران عالی سازمان‌های محلی در توسعه ۸۳
۳۹۴. نگرش‌ها در زمینه حکومت محلی ۸۵
۳۹۵. ارزش‌های مدیریتی در حکومت محلی ۸۷
۳۹۶. مقیاس‌های عملکرد برای مدیریت شهرداری ها ۸۹
۳۹۷. اثربخشی شبکه سازی در NGOs ۹۱

فصل ششم

۹۳

مدیریت خدمات پلیس

- مروری بر مباحث نظری ۹۳
۳۹۸. اعتماد عمومی به پلیس ۹۵
۳۹۹. تعهد پلیس ۹۶
۴۰۰. رویه های پلیس ۹۸
۴۰۱. ویژگی های شخصی پلیس ۹۹
۴۰۲. رویه های پلیس ۱۰۱

فصل هفتم

۱۰۳

مدیریت بیمارستانی

- مروری بر مباحث نظری ۱۰۳
۴۰۳. انگیزه تغییر رفتار در بیماران ۱۰۷
۴۰۴. کنترل کیفیت اتاق اورژانس ۱۰۹

۴۰۵	شایستگی فرهنگی در بیمارستان.....	۱۱۱
۴۰۶	کیفیت خدمات درمانی.....	۱۱۳
۴۰۷	استرس در محیط بیمارستان.....	۱۱۵
۴۰۸	خدمات بیمارستان.....	۱۱۷
۴۰۹	کیفیت خدمات بیمارستان.....	۱۲۰
۴۱۰	کیفیت خدمات در بیمارستان.....	۱۲۴
۴۱۱	سوابق بهداشت شخصی.....	۱۲۸
۴۱۲	نگرش بیماران نسبت به کیفیت خدمات.....	۱۳۰
۴۱۳	مدیریت بیماران.....	۱۳۲
۴۱۴	رضایت بیماران از بیمارستان.....	۱۳۴
۴۱۵	دیدگاه های بیماران درباره کیفیت مراقبت.....	۱۳۶
۴۱۶	رضایت بیمار.....	۱۳۸
۴۱۷	ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات درمانی.....	۱۴۰
۴۱۸	جو سازمانی در بیمارستان.....	۱۴۲

۱۴۵

فصل هشتم

مدیریت توریسم و هتلداری

۱۴۵	مروری بر مباحث نظری.....
۴۱۹	استخدام مدیران در صنعت توریسم.....
۴۲۰	نگرش های دانشجویان توریسم.....
۴۲۱	قابلیت های سازمان در صنعت هتل و توریسم.....
۴۲۲	جو ارائه خدمات در هتل.....
۴۲۳	خدمات ارائه شده توسط میهمان سراها.....
۴۲۴	ابعاد استراتژیک عملکرد هتل.....
۴۲۵	اخلاق کاری کارکنان هتل.....
۴۲۶	کیفیت هتل.....
۴۲۷	اقدامات زیست محیطی هتل.....
۴۲۸	خدمات ارائه شده توسط رستوران ها.....
۴۲۹	جو سازمانی هتل.....

۴۳۰. رضایت پزشکان هتل.....	۱۷۶
۴۳۱. رضایت مهمانان از هتل.....	۱۷۹
۴۳۲. نیازهای آموزشی ارائه دهندگان خدمات در هتل.....	۱۸۲

منابع و مآخذ	۱۸۵
--------------	-----

www.ketab.ir