

۱۴۱۳۸۰۵

مدیریت فرهنگ سازمانی: با رویکرد هوشد فرهنگ

دکتر محمد رضا بلیاد

دکتر منوچهر لرنی

دکتر کاظم منافی

شابک: ۳-۷۴-۶۹۵۸-۶۰۰-۹۷۸ / شماره کتابشناسی ملی: ۴۲۵۰۹۲۱

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت فرهنگ سازمانی با رویکرد هوش فرهنگی: (ضرورت‌ها، فرصت‌ها و تهدیدها) / مؤلفین محمدرضا بلیاد، منوچهر لرنی، کاظم منافی شرف‌آباد. مشخصات نشر: تهران: هورمزد، ۱۳۹۵ / مشخصات ظاهری: ۷۰۸ ص.؛ ۲۱×۱۴ س.م. یا داشت: کتابنامه: ص. [۵۸۸] - ۷۰۸ / موضوع: فرهنگ سازمانی - Corporate culture / رضم: رفتار سازمانی - موضوع: Organizational behavior - هوش فرهنگی - مدیریت موضوع: Cultural intelligence / موضوع: Management - رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۶ رده بندی کنگره: ۴۱۳۹۵م۸۵ب/۷/HD۵۸ سرشناس: بلیاد محمدرضا، ۱۳۴۱ - شناسه افزوده: لرنی، منوچهر، ۱۳۴۶ - شناسه افزوده: منافی شرف‌آباد کاظم، ۱۳۶۵ -

شناسنامه

مدیریت فرهنگ سازمانی با رویکرد هوش فرهنگی (ضرورت‌ها، فرصت‌ها و مؤلفین: دکتر محمدرضا بلیاد - دکتر منوچهر لرنی - دکتر کاظم منافی؛ نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵ - شابک: ۳-۷۴-۶۹۵۸-۶۰۰-۹۷۸ - طراحی جلد: آتله نشر هورمزد - آدرس: میدان انقلاب، خ. جم‌ال‌ارده - جنوبی، پ ۷۸، واحد تلفن: ۶۶۹۰۱۷۹۴ - شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

فهرست

۱۳	پیش گفتار
۱۷	بخش اول: فرهنگ، سازمان و فرهنگ سازمانی
۱۹	فصل اول: تعاریف و مفاهیم فرهنگ
۱۹	مقدمه
۲۱	سیر تاریخی واژه‌ی فرهنگ
۲۳	تعریف فرهنگ از نظر صاحب نظران
۳۰	ویژگی‌های فرهنگ
۳۵	اهمیت و جایگاه فرهنگ در جامعه
۳۸	عناصر عمده‌ی فرهنگ
۴۰	اقسام فرهنگ
۴۲	رویکردهای عمده‌ی فرهنگ
۴۷	دیدگاه‌های جدید نسبت به فرهنگ
۵۳	فصل دوم: تعاریف و مفاهیم سازمان
۵۳	مقدمه
۵۴	تعریف سازمان
۵۸	سیر تکامل سازمان‌ها

۵۹	اهمیت و جایگاه سازمان
۶۲	رسالت و دورنمای شکل‌گیری سازمان
۶۵	انواع سازمان‌ها
۷۵	سازمان‌های غیردولتی
۷۹	ساختار سازمانی
۸۲	ابعاد ساختار سازمانی
۸۶	اشکال ساختار سازمانی
۹۵	توسعه سازمان
۹۷	فصل سوم: تعاریف و اهمیت فرهنگ سازمانی
۹۷	مقدمه
۹۹	تاریخچه‌ی مطالعات فرهنگ سازمانی
۱۰۳	مفهوم فرهنگ سازمانی
۱۰۷	تعریف فرهنگ سازمانی از دید صاحب‌نظران
۱۱۳	اهمیت و جایگاه فرهنگ سازمانی
۱۱۷	سطوح فرهنگ سازمانی
۱۲۳	تبیین سطوح آشکار و پنهان فرهنگ سازمانی
۱۲۷	ویژگی‌های فرهنگ سازمانی از دیدگاه اندیشمندان
۱۳۲	نقش‌های بارز فرهنگ سازمانی
۱۳۳	شکل‌گیری و تداوم فرهنگ سازمانی

۱۴۱.....	فصل چهارم: اقسام فرهنگ سازمانی
۱۴۱.....	مقدمه
۱۴۱.....	فرهنگ سازمانی چهارگانه‌ی هاریسون
۱۴۲.....	فرهنگ سازمانی چهارگانه‌ی هندی
۱۴۶.....	فرهنگ سازمانی چهارگانه‌ی دیل و کندی
۱۴۷.....	فرهنگ سازمانی سه‌گانه‌ی شاین
۱۴۸.....	فرهنگ سازمانی دوگانه‌ی ارلی
۱۵۰.....	فرهنگ سازمانی چهارگانه‌ی سانفیلد
۱۵۱.....	فرهنگ سازمانی چهارگانه‌ی کامرون و کوپین
۱۵۲.....	طبقه‌بندی دیگر فرهنگ سازمانی
۱۵۹.....	بخش دوم: رویکردها، روش‌ها و مدل‌های مطالعات فرهنگ سازمانی
۱۶۱.....	فصل پنجم: رویکردها و روش‌های مطالعات فرهنگ سازمانی
۱۶۱.....	مقدمه
۱۶۷.....	روش‌های شناخت فرهنگ سازمانی
۱۷۱.....	سنگهای مطالعات فرهنگ سازمانی
۱۸۵.....	فصل ششم: مدل‌های فرهنگ سازمانی
۱۸۵.....	مقدمه
۱۸۵.....	مدل فرهنگ سازمانی شاین
۱۸۷.....	مدل فرهنگ سازمانی هفت S مکینزی

۱۹۰.....	مدل فرهنگ سازمانی گوفی و جونز
۱۹۳.....	مدل فرهنگ سازمانی هافستد
۱۹۵.....	مدل فرهنگ سازمانی کامرون و کوئین
۲۰۱.....	مدل فرهنگ سازمانی دنیسون
بخش سوم: فرهنگ سازمانی؛ مدیریت عملکرد، تغییرات و آسیب‌های	
۲۱۳.....	فرهنگی
۲۱۵.....	اصل هفته: فرهنگ سازمانی و مدیریت عملکرد سازمانی
۲۱۵.....	مقدمه
۲۱۷.....	عملکرد سازمانی
۲۱۹.....	اثربخشی سازمانی
۲۲۲.....	معیارهای اثربخشی سازمانی
۲۲۶.....	رویکردهای گوناگون به اثربخشی سازمانی
۲۳۹.....	اهداف مدیریت عملکرد
۲۴۳.....	فرآیند مدیریت عملکرد
۲۴۵.....	مراحل طراحی و پیاده‌سازی نظام مدیریت عملکرد
۲۵۲.....	جایگاه فرهنگ سازمانی در بهبود عملکرد سازمانی
۲۵۹.....	فصل هشتم: فرهنگ سازمانی و مدیریت تغییرات سازمانی
۲۵۹.....	مقدمه
۲۶۱.....	مفهوم تغییر

۲۶۳	تغییر فرهنگی
۲۹۱	فصل نهم: آسیب های فرهنگی سازمان ها و راهکارهای مقابله با آن ها
۲۹۱	مقدمه
۲۹۴	تعریف و تبیین تهدیدها و آسیب های فرهنگی
۲۹۵	شیوه ها و طرق تهدیدهای فرهنگی
۲۹۷	تهدیدها و آسیب های فرهنگی سازمان ها
۲۹۹	پیام های تهدیدهای فرهنگی سازمان ها
۳۰۹	راهکارهای مقابله با تهدیدات و آسیب های فرهنگی در سازمان ها
۳۱۵	بخش چهارم: فرهنگ سازمانی و همبسته های آن در سازمان
۳۱۷	فصل دهم: فرهنگ سازمانی و جو سازمانی
۳۱۷	مقدمه
۳۱۸	تعریف جو سازمانی
۳۲۱	ابعاد جو سازمانی
۳۲۳	عوامل مؤثر بر جو سازمانی
۳۲۴	وجه تمایز جو سازمانی با فرهنگ سازمانی
۳۲۷	جو سازمانی یا فرهنگ سازمانی؟
۳۳۱	فصل یازدهم: فرهنگ سازمانی و اخلاق سازمانی
۳۳۱	مقدمه
۳۳۲	مفهوم اخلاق

۳۴۳	دلایل بروز رفتارهای غیر اخلاقی در سازمان
۳۴۴	اثرات و پیامدهای اخلاق در سازمان
۳۵۴	انواع فرهنگ اخلاقی در سازمان
۳۵۷	فصل دوازدهم: فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش
۳۵۷	مقدمه
۳۶۰	تاریخچه و علل شکل‌گیری مدیریت دانش در سازمان
۳۶۷	مفهوم داده، اطلاعات، دانش و خرد سازمانی
۳۷۱	تعریف مدیریت دانش از دیدگاه صاحب‌نظران
۳۸۱	نسل‌های مدیریت دانش
۳۸۵	اهمیت و جایگاه مدیریت دانش در سازمان
۳۸۸	اهداف مدیریت دانش در سازمان
۳۹۰	حوزه‌های مطالعاتی مؤثر در شکل‌گیری و تکامل مدیریت دانش در سازمان
۳۹۳	فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان
۳۹۷	مراحل چرخه‌ی مدیریت دانش در سازمان
۳۹۹	استراتژی‌های مدیریت دانش در سازمان
۴۰۴	عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش در سازمان
۴۰۹	ارتباط بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان
۴۱۶	جایگاه فرهنگ سازمانی در موفقیت مدیریت دانش

۴۲۳	فصل سیزدهم: فرهنگ سازمانی و کارآفرینی سازمانی
۴۲۳	مقدمه
۴۲۴	مفهوم کارآفرینی
۴۲۶	اهمیت و جایگاه کارآفرینی
۴۲۹	ویژگی های شاخص کارآفرینی
۴۳۳	فرهنگ کارآفرینی
۴۳۵	اهداف توسعه ی فرهنگ کارآفرینی در جامعه
۴۴۰	سطوح فرهنگ کارآفرینی
۴۴۳	کارآفرینی سازمانی
۴۴۶	فرهنگ سازمانی کارآفرینانه
۴۴۸	الگوهای فرهنگ سازمانی کارآفرینانه
۴۵۷	بخش پنجم: هوشمندی فرهنگی در سازمان
۴۵۹	فصل چهاردهم: ماهیت، اصول و مؤلفه های هوش سازمانی
۴۵۹	مقدمه
۴۶۱	مفهوم هوش در روانشناسی
۴۶۶	تعاریف هوش از منظر روانشناسان
۴۶۹	هوش های چندگانه ی فردی
۴۷۴	تعریف هوش سازمانی از منظر اندیشمندان
۴۸۱	اهمیت و جایگاه هوش سازمانی

۴۸۲	وجه تمایز هوش فردی با هوش سازمانی
۴۸۳	دیدگاه‌های سه‌گانه در حوزه‌ی هوش سازمانی
۴۸۷	اصول سازمان‌های هوشمند
۴۹۰	مؤلفه‌های هوش سازمانی
۵۰۱	فصل پانزدهم: مفاهیم، ابعاد و آموزه‌های هوش فرهنگی در سازمان
۵۰۱	مقدمه
۵۰۳	مفهوم هوش فرهنگی
۵۱۳	هوش فرهنگی در قیاس با انواع هوش
۵۱۴	ابعاد هوش فرهنگی
۵۲۴	مقیاس هوش فرهنگی در ارتباط با سایر مقیاس‌های توانایی‌های بین فرهنگی
۵۲۷	هوش فرهنگی در سازمان
۵۳۰	اهمیت و ضرورت هوش فرهنگی در سازمان
۵۳۳	تقسیم‌بندی مدیران بر حسب قابلیت هوش فرهنگی
۵۳۵	ویژگی‌های مدیران دارای هوش فرهنگی در سازمان
۵۳۹	فصل شانزدهم: توسعه و ابعاد هوش فرهنگی در آموزش سازمان فرهنگی
۵۳۹	مقدمه
۵۴۰	توسعه‌ی هوش فرهنگی
۵۴۴	مراحل توسعه‌ی هوش فرهنگی
۵۴۶	آموزش هوش فرهنگی

۵۵۱.....	رویکردهای هوش فرهنگی در آموزش میان فرهنگی
۵۵۳.....	ابعاد هوش فرهنگی در آموزش میان فرهنگی
۵۶۰.....	یکپارچه سازی ابعاد هوش فرهنگی در آموزش میان فرهنگی
	بخش ششم: هوش فرهنگی؛ ضرورتی جهت دستیابی به اثربخشی عملکرد
۵۶۳.....	وسازگاری منابع انسانی
۵۶۵.....	فصل هفدهم: هوش فرهنگی و اثربخشی عملکرد مدیران
۵۶۵.....	مقدمه
۵۶۷.....	ارتباط هوش فرهنگی و عملکرد سازمانی
۵۷۳.....	تعامل هوش فرهنگی با نظریه‌ی رهبری استراتژیک
۵۷۷.....	هوش فرهنگی و عدالت مدیران اجرایی ارشد
۵۸۰.....	هوش فرهنگی و اثربخشی عملکرد مدیران در فضای برون مرزی سازمانی
۵۸۷.....	فصل هجدهم: هوش فرهنگی و توانمندی سازگاری منابع انسانی
۵۸۷.....	مقدمه
۵۸۹.....	هوش فرهنگی و ارتقای سازگاری منابع انسانی در سازمانهای چند فرهنگی
۵۹۴.....	جایگاه هوش فرهنگی در انطباق تیم‌های چند فرهنگی در سازمان
۶۰۶.....	فهرست منابع
۶۰۶.....	منابع فارسی
۶۳۲.....	منابع انگلیسی

پیش‌گفتار

جوامع روزی به جامعه‌ی سازمانی شهرت یافته‌اند. سازمان‌ها هم‌چون جوامع دارای فرهنگ منحصر به فردی هستند که موجبات تمایز یکدیگر را پدید می‌آورند. سازمان‌ها از فلسفه، اعتقادات، ارزش‌ها و هنجارهای خاصی برخوردارند که از بنیان و تأسیس سازمان، پی‌ریزی شده است، فرهنگ سازمانی به مثابه مبدأ و سرشمه فرایندهای سازمانی از قبیل: ساختار، سلسله مراتب، نحوه‌ی روابط انسانی، شیوه‌ی مدیریت و نگرش‌ها و طرز تلقی اعضای سازمان می‌باشد. بر این اساس، هر سازمان شخصیتی به نام فرهنگ سازمانی دارد. در واقع سازمان‌ها، درست مثل افراد دارای شخصیت‌هایی می‌باشند که این قالب شخصیتی سازمان را فرهنگ آن سازمان گویند.

فرهنگ سازمانی، موضوعی است که به تازگی در دانش مدیریت و در قلمرو رفتار سازمانی راه یافته است. هر سازمانی دارای فرهنگ خاص خود است که ویژگی‌ها و مشخصه‌های متمایزی داشته و این تفاوت‌ها آن سازمان را در سایر سازمان‌ها متمایز می‌سازد. موضوع فرهنگ سازمانی، به طور مشخص از دهه‌ی ۱۹۸۰ میلادی به بعد به عنوان یک حوزه‌ی برجسته در مطالعات و نظریات مربوط به تئوری سازمان و مدیریت مورد توجه قرار گرفته است. به دنبال نظریات و تحقیقات جدید در مدیریت، فرهنگ سازمانی دارای اهمیت

روزافزونی یافته و یکی از مباحث اصلی و کانونی مدیریت را تشکیل داده است. جمعیت‌شناسان، جامعه‌شناسان و اخیراً روان‌شناسان و حتی اقتصاددانان توجه خاصی به این مبحث بنیادین در مدیریت مبذول داشته و در شناسایی نقش و اهمیت آن، نظریات و تحقیقات گسترده‌ای را به وجود آورده و در حل مسائل و مشکلات مدیریت به کار گرفته‌اند.

فرهنگ سازمانی هنگامی موجودیت پیدا می‌کند که اعضا، چارچوب‌های مشترک را برای تفسیر رفتارها و فعالیت‌های یکدیگر در محیطی که در آن زندگی می‌کنند، مورد استفاده قرار دهند. این چارچوب‌ها شامل زبان، ارزش‌ها، پرورها، تفسیر تجارب است و در آداب و رسوم، عرف، ارتباطات و سایر رنگ‌های قابل مشاهده‌ی اجتماعی از قبیل تشریفات، آیین‌ها، جشن‌ها، آداب‌ها، اسطوره‌ها و قهرمانان حماسی منعکس می‌گردد. فرهنگ سازمانی از طریق سه سطح کلیدی باورها، ارزش‌های مشترک و مفروضات بنیادین بر رفتار و اندیشه‌ی اعضای سازمان اثر می‌گذارد و می‌تواند نقطه‌ی شروعی برای حرکت، پویایی و پالشی جدی را راه توسعه و پیشرفت سازمانی به شمار آید.

می‌توان اذعان داشت، در دنیای انسانی در حیات پرتلاطم بشری، انسان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که در پی هرشم سرشار و بهره‌مند از درجه‌ی هوشی بالا باشند، قطعاً در دنیای سازمانی نیز به همین گونه خواهد بود. در سازمان امروزی، علاوه بر منبع عظیم و خلاقانگی هوشمند، ماشین‌آلات هوشمندی نیز در فرآیندهای سازمان نقش مؤثر ایفا می‌کنند. از این رو، هوش سازمانی در سازمان‌های پیچیده‌ی امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی است که بی‌تردید مدیران برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود راهی جزء بهره‌گیری از این دو جریان حیاتی هوشمند نخواهد داشت.

از سوی دیگر، آهنگ سریع جهانی شدن که روز به روز در خال افزایش است، آماده سازی مردم در برابر قرن چند فرهنگی و مدرن را ضروری می سازد. دنیای متنوع امروزی نیازمند درک و برقراری ارتباط بیش از پیش با فرهنگ ها و خرده فرهنگ های مختلف از طریق احساسات، عواطف و علایم و نشانه های شفاهی و غیرشفاهی فرهنگ های مختلف و گاهی متمایز است. برقراری ارتباط مناسب بین افراد در محیط های متفاوت کاری، اجتماعی و حتی زندگی شخصی اهمیت فزونی یافته است. مدیران در محیط های کاری پیچیده و متنوع هزاره ی سوم، باید بتوانند فشارهای ناشی از اختلالات و پیچیدگی های متأثر از تعارض های فرهنگی محیط کسب و کار خود را به نحو مطلوبی مدیریت کنند. برای این منظور به سازگاری و تعدیل مؤثر فرهنگ ها نیاز است. در فرهنگ به افراد کمک می کند که به نحو مؤثری تفاوت های میان فرهنگی را در سازمان کنترل و مدیریت نمایند؛ چرا که افراد برخوردار از هوش فرهنگی بالا، حصارهای فرهنگی را درک می کنند و به یقین می دانند همین حصارها است که می تواند رفتار آنها را در برخورد با دیگران را چارچوب بندی نماید. لذا با داشتن هوش فرهنگی، توان فهم یک فرهنگ، یادگیری فزاینده در مورد آن و به تدریج، شکل می طرز فکر برای سازش با فرهنگ های مختلف در افراد ایجاد شده و در هنگام برخورد با سایر فرهنگ ها، رفتارشان را با دیگران سازگار می نماید.