

رویکردی در مدیریت رفتار سازمانی

مؤلفان:

اکرم خواجه پور

محمد پورپناهی کل تپ

جمال ساجدی

الهام امیری فروتنه

www.ketab.ir

عنوان و نام پدیدآور

رویکردی در مدیریت رفتار سازمانی / مولفان اکرم خواجه پور ...
[و دیگران].

مشخصات نشر

بابل : مولفان تهران، ۱۳۹۴.

مشخصات ظاهری

۴۴۴ص: مصور، جدول، نمودار.

شابک

۷۷۶۵-۲۰-۳: ۹۷۸-۶۰۰۰: ۲۵۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی

فیفا

یادداشت

مولفان: اکرم خواجه پور، محمد پور پناهی کل تپه، جمال ساجدی،
الهام امیری فروتنقه.

موضوع

رفتار سازمانی -- مدیریت

موضوع

نیروی انسانی -- مدیریت

موضوع

کارآمدی سازمانی -- مدیریت

شناسه افزوده

خواجه پور، اکرم، ۱۳۵۸ -

رده بندی کنگره

HD۵۸/۷/۸۸ ۱۳۹۴:

رده بندی دیویی

۶۵۸/۱:

شماره کتابشناسی ملی

۳۸۸۳۹۵۱ :



- کلیه حقوق قانونی و شرعی برای ناشر محفوظ است.
- تکثیر، تماماً یا بخشی از این اثر چه بصورت حروفچینی، چاپ افست، پلی کپی، فتوکپی و انواع دیگر چاپ غیرقانونی و ممنوع می باشد.
- این اثر مشمول قانون حمایت از مولفان، مصنفان و هنرمندان مصوب سال ۱۳۴۸ است.
- هر شخص حقیقی یا حقوقی، تماماً یا بخشی از این اثر را بدون کسب مجوز از ناشر به نشر برساند،
بخش یا عرضه بنماید، مورد پیگرد قانونی قرار می گیرد.



انتشارات مولفان تهران

سری کتابهای دانشگاهی

□ عنوان: رویکردی در مدیریت رفتار سازمانی

□ مولفان: اکرم خواجه پور، محمد پور پناهی کل تپه، جمال ساجدی، الهام امیری فروتنقه

□ ناشر: انتشارات مولفان تهران

□ نوبت چاپ: اول

□ سال چاپ: ۱۳۹۴

□ طراح جلد و صفحه آرا: احسان آقامیرنبی پور

□ شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

□ شابک: ۷۷۶۵-۲۰-۳: ۹۷۸-۶۰۰۰

□ قیمت: ۲۵/۰۰۰ تومان

□ آدرس انتشارات: بابل، خیابان مدرس، چهارراه فرهنگ، ساختمان نارنج

مسئولیت کلیه مطالب مندرج در کتاب به عهده مولفین بوده و حق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ می باشد.

نیروی انسانی بعنوان با ارزش ترین منابع سازمانی می باشند. در این راستا منابع انسانی به سازمان معنا و مفهوم می بخشند و زمینه های تحقق اهداف سازمانی را فراهم می سازند. امروزه بیش از هر زمان مشخص شده است که رشد و توسعه سازمانها در گرو استفاده صحیح از نیروی انسانی است و نقش کلیدی منابع انسانی باعث شده برای جذب نیروهای شایسته بین سازمان رقابت شدیدی صورت گیرد. از آنجایی که انسان موجودی اجتماعی است، زندگی سالم و موفقیت امیز برای او بدون همکاری و هماهنگی با دیگر انسانها دشوار و در برخی مواقع ناممکن است. فعالیت های گروهی افراد در سازمان در برگیرنده هویت و کارایی هر سازمان است و اثر بخشی و توسعه ی هر سازمان تا حد زیادی به کار برد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد، هر اندازه که شرکت ها و سازمان ها بزرگتر می شوند، بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم افزوده می شود امروزه هنر و علم مدیریت را از ظریف ترین، دشوار ترین و پرمترین کار ها می دانند و آن را به عنوان یکی از شاخص های مهم تمدن معاصر از جمله عامل های موثر در رشد و توسعه ی اجتماعی فرهنگی، اقتصادی جوامع کنونی به شمار می آورند. در سده ی کنونی اهمیت و اثر بخشی این دانش بشری تا آنجاست که برخی از صاحب نظران سده ی ۲۰ را عصر مدیریت و دنیای امروز را دنیای مدیران آگاه می دانند و علم مدیریت را یکی از مهم ترین و پیچیده ترین رشته های علوم انسانی به شمار می آورند از بین مدیریت های گوناگون، مدیریت سازمان های ورزشی از اهمیت ویژه بر خوردار است و نقشی استراتژیک دارد زیرا تمام هدف ها و عامل های این سازمان ها انسانی است. از جمله رفتار های، مهم مدیران در این سازمانها توجه به متغیر های رفتار سازمانی کارکنان می باشد لذا در این کتاب تلاش شده تا برخی از این متغیر های مهم و کار بردی به طور کامل مورد تحلیل و بررسی قرار گیرد همچنین در پایان هر فصل برای آشنایی بیشتر دانشجویان و مدیران تلاش شده تا برخی تحقیقات انجام شده جهت مطالعه بیشتر آورده شود.

مقدمه ۱۹

فصل اول «انگیزش»

مقدمه ۲۲

انگیزش و ماهیت آن ۲۳

اهمیت انگیزش ۲۵

انواع انگیزش ۲۸

خواص اساسی انگیزه ها ۳۰

فنون انگیزش و کاربرد آنها در سازمان ۳۳

پاداش مالی و پولی ۳۴

انگیزش از طریق طراحی شغل ۳۴

تعدیل کار هفتگی ۳۵

شناور ساختن ساعات کار ۳۶

هدف گذاری ۳۶

اشتراک مساعی ۳۶

اصلاح رفتار ۳۶

عدالت در پرداختها ۳۷

راههای ایجاد انگیزش در کارکنان ۳۷

نظریه آلدرفر ۴۶

۴۸.....	نظریه مك كلند
۴۸.....	۱ مك كريگور
۵۰.....	نظریه آدلفر (برابری)
۵۱.....	نظریه انتظار
۵۲.....	تئوری هدف گذاری
۵۳.....	رویکرد معاصر
۵۳.....	تئوری اسناد
۵۴.....	نظریه‌های شناختی و کارآمدی شخصی
۵۵.....	تئوری های جدید انگیزش
۵۵.....	تئوری های برون زا
۵۷.....	تئوری های درون زا
۵۷.....	نظریه نیازهای بالفعل مورای
۵۹.....	بکارگیری نظریات انگیزش
۶۰.....	مدل سنتی
۶۰.....	مدل روابط انسانی
۶۰.....	مدل منابع انسانی
۶۱.....	انگیزش در ورزشکاران
۶۲.....	نقش انگیزش در ورزش
۶۳.....	روش های مستقیم انگیزش
۶۳.....	روشهای غیر مستقیم انگیزش در ورزشکاران
۶۴.....	نیازهای ورزشکاران و انگیزش
۶۷.....	نظارت و مسئولیت و نقش آن در انگیزش
۶۸.....	پی ریزی و توسعه احساس مسئولیت
۶۹.....	نگاهی بر تحقیقات مربوط به انگیزش (برای مطالعه بیشتر)

۷۲	 مقدمه
۷۲	 تعهد سازمانی شامل سه عامل است
۷۳	 تعاریف و مفاهیم تعهد سازمانی
۷۵	 ضرورت توجه به تعهد سازمانی
۷۶	 دیدگاه های ناظر بر تعارض تعهد حرفه ای و سازمانی
۷۷	 انواع تعهد سازمانی
۸۱	 پیش شرطها یا عوامل تعیین کننده تعهد سازمانی
۸۳	 راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی
۸۵	 الگوهای چند بعدی
۸۵	 مدل آریلی و چتمن
۸۶	 مدل می یو و آلن
۸۷	 مدل آنجل و پری
۸۷	 مدل مایر و شورمن
۸۸	 مدل پنبلی و گولد
۸۸	 دیدگاه ریچرز
۸۸	 دیدگاه بکر و بلینگس
۹۲	 دیدگاه نگرشی
۹۲	 دیدگاه رفتاری
۹۲	 آثار تعهد سازمانی در سازمان شامل موارد زیر می باشد:
۹۳	 برخی تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی (برای مطالعه بیشتر)

فصل سوم «اثر بخشی سازمان»

۹۶	 مقدمه
۹۶	 تعاریف و مفاهیم اثر بخشی
۹۸	 معیارها و مقیاسهای اثربخشی سازمانی
۱۰۰	 مدلهای اثربخشی سازمانی
۱۰۱	 ادغام معیارهای اثربخشی

نگاهی بر تحقیقات مربوط به اثر بخشی (برای مطالعه بیشتر)..... ۱۰۶

فصل چهارم « مدیریت زمان »

مقدمه	۱۱۰
مفهوم زمان	۱۱۰
زمان از نگاه صاحب نظران	۱۱۱
مدیریت زمان	۱۱۲
تعاریف مدیریت زمان	۱۱۲
فرایند مدیریت زمان	۱۱۳
اصول مدیریت زمان	۱۱۴
اصول عمومی مدیریت زمان	۱۱۹
اولویت بندی فعالیت ها	۱۱۹
-برنامه ریزی	۱۱۹
چرخه مدیریت زمان	۱۲۰
پهنه مشکلات مدیریت زمان	۱۲۲

فصل پنجم « فرسودگی شغلی »

مقدمه	۱۳۱
فرسودگی شغلی	۱۳۲
فشار روانی و فرسودگی شغلی	۱۳۴
علل ایجاد فرسودگی شغلی	۱۳۶
نقش مدیران در پیشگیری از فرسودگی شغلی کارکنان	۱۳۷
تحلیل رفتگی شغلی	۱۳۹
عوامل مؤثر در تحلیل رفتگی شغلی	۱۴۱
تحلیل قوای بدنی در کارهای اجباری	۱۴۱
پیش گیری از خستگی کاری	۱۴۳

۱۴۴.....	خستگی مفرط یا تحلیل قوای بدنی
۱۴۵.....	علائم یا نشانه های خستگی
۱۴۶.....	اجتناب از خستگی مفرط
۱۴۶.....	مراحل خستگی مفرط
۱۴۷.....	استرس و خستگی ناشی از کار
۱۴۷.....	تاثیر تنش و استرس بر کارکنان
۱۵۱.....	راه حل های عملی
۱۵۱.....	مدیریت برنامه های استرس
۱۵۲.....	تحقیقات انجام شده در مورد فرسودگی شغلی (برای مطالعه بیشتر)

فصل ششم «عملکرد شغلی»

۱۵۶.....	مقدمه
۱۵۷.....	اهداف و اهمیت ارزیابی عملکرد کارکنان
۱۵۹.....	ابعاد عملکرد شغلی
۱۶۰.....	عملکرد وظیفه ای
۱۶۲.....	عملکرد زمینه ای
۱۶۳.....	اطلاعات مربوط به عملکرد کارکنان
۱۶۶.....	معیارها و استانداردهای عملکرد
۱۶۸.....	اندازه گیری عملکرد

فصل هفتم «عدالت سازمانی»

۱۷۲.....	مقدمه
۱۷۳.....	عدالت سازمانی
۱۷۴.....	عدالت توزیعی
۱۷۷.....	عدالت رویه ای
۱۷۸.....	عدالت خویشاوندی و عدالت اطلاعاتی

فصل هشتم « رفتار شهروندی »

۱۸۲.....	مقدمه
۱۸۴.....	مفاهیم رفتار شهر وندی
۱۸۵.....	انواع رفتار شهروندی در سازمان
۱۸۶.....	ابعاد رفتار شهروندی

فصل نهم « سلامت روان »

۱۹۲.....	مقدمه
۱۹۳.....	تعاریف سلامت روان
۱۹۶.....	دیدگاه های و مدل های سلامت روان
۱۹۶.....	مدل های سلامت روان
۱۹۷.....	دیدگاه های سلامت روان

فصل دهم « بهزیستی روان شناسی »

۲۱۰.....	مقدمه
۲۱۰.....	تعاریف بهزیستی روانشناختی
۲۱۲.....	نظریه بهزیستی روان شناختی
۲۱۳.....	ابعاد نظری بهزیستی روان شناختی
۲۱۴.....	بهزیستی روانشناختی و روانشناسی مثبت
۲۱۵.....	زیربنای فلسفی مطالعه ی بهزیستی روانشناختی
۲۱۶.....	مفهوم سازی یک الگوی چندبعدی بهزیستی روانشناختی
۲۱۷.....	عوامل مؤثر بر بهزیستی روانشناختی
۲۱۹.....	تحقیقات انجام شده مربوط به بهزیستی روانشناختی (برای مطالعه بیشتر)

فصل یازدهم « خلاقیت »

۲۲۲.....	مقدمه
۲۲۲.....	تعاریف خلاقیت
۲۲۴.....	تفاوت خلاقیت و نوآوری
۲۲۵.....	نظریه کهن
۲۲۵.....	نظریه تداعی گرایي و رفتارگرایی
۲۲۷.....	نظریه انسان گرایی
۲۲۸.....	نظریه آمابیل
۲۲۹.....	نظریه اسکاکتل
۲۲۹.....	فرایند خلاقیت
۲۳۰.....	فرایند خلاقیت از نظر هلم هولتز
۲۳۰.....	فرایند خلاقیت از نظر والاس
۲۳۱.....	فرایند خلاقیت از نظر اسپورن
۲۳۱.....	فرایند خلاقیت از نظر استین
۲۳۳.....	فرایند خلاقیت از نظر آلبرشت
۲۳۳.....	فرایند خلاقیت از نظر مالاگا
۲۳۴.....	فنون توسعه خلاقیت
۲۳۴.....	فن طوفان مغزی
۲۳۴.....	فن سینکتیکز (قیاسی)
۲۳۵.....	فن دلفی
۲۳۵.....	فن گروه اسمی
۲۳۶.....	موانع خلاقیت
۲۳۶.....	عوامل فرد
۲۳۸.....	عوامل محیطی
۲۳۹.....	ویژگی های افراد خلاق
۲۴۳.....	ضرورت و اهمیت خلاقیت
۲۴۵.....	ورزش و خلاقیت

۲۴۷.....	تاثیر معجزه آسای هنر و ورزش در پرورش خلاقیت
----------	---

فصل دوازدهم « هوش هیجانی »

۲۵۲.....	مقدمه
۲۵۴.....	تعریف هوش هیجانی
۲۵۶.....	هوش هیجانی و هوش شناختی
۲۵۸.....	تفاوت‌های جنسیتی در هوش هیجانی
۲۶۰.....	سن و هوش هیجانی
۲۶۲.....	هوش هیجانی در محیط کار
۲۶۳.....	آموزش هوش هیجانی
۲۶۳.....	دیدگاه‌های مربوط به هوش هیجانی
۲۶۳.....	هوش هیجانی از دیدگاه مایر، سالووی و کروسو
۲۶۷.....	هوش هیجانی از دیدگاه گلمن
۲۷۰.....	هوش هیجانی از دیدگاه دالویچ و هیگز

فصل سیزدهم « تعارض سازمانی »

۲۷۴.....	مقدمه
۲۷۵.....	تعریف تعارض
۲۷۵.....	دیدگاه‌های مربوط به تعارض
۲۷۵.....	دیدگاه سنتی
۲۷۶.....	دیدگاه روابط انسانی
۲۷۶.....	دیدگاه تعامل
۲۷۸.....	تعارض سازنده و مخرب
۲۸۰.....	انواع تعارض
۲۸۱.....	تعارض بنیادین
۲۸۲.....	تعارض احساسی / عاطفی

۲۸۲.....	سطوح تعارض
۲۸۲.....	تعارض درون فردی
۲۸۴.....	تعارض میان فردی
۲۸۴.....	تعارض درون گروهی
۲۸۴.....	تعارض میان گروهی
۲۸۵.....	فرآیند تعارض
۲۹۱.....	مدیریت تعارض
۲۹۱.....	سبک های مدیریت تعارض
۲۹۳.....	کاربرد سبک های مدیریت تعارض
۲۹۶.....	هوش هیجانی و مدیریت تعارض
۲۹۷.....	مروری بر تحقیقات انجام شده در مورد تعارض سازمانی (برای مطالعه بیشتر)
فصل چهارده « سرمایه اجتماعی »	
۳۰۰.....	مقدمه
۳۰۳.....	سرمایه
۳۰۳.....	سرمایه فکری
۳۰۵.....	عناصر سرمایه فکری
۳۰۶.....	سرمایه انسانی شامل
۳۰۷.....	سرمایه رابطه ای
۳۰۷.....	مدل های سنجش سرمایه فکری از نظر ویلیام (۲۰۰۲) در قالب چهار گروه
۳۰۹.....	روش های دیگر اندازه گیری سرمایه فکری
۳۱۳.....	سرمایه اجتماعی
۳۱۸.....	ابعاد سرمایه اجتماعی
۳۱۹.....	عنصر رابطه ای
۳۲۰.....	عملکرد سازمانی
۳۲۰.....	وظایف کلی

فصل پانزدهم « جو سازمانی »

۳۳۴.....	مفهوم جو سازمانی
۳۳۵.....	تعاریف جو سازمانی
۳۳۸.....	نظریه ها و مطالعات در زمینه جو سازمانی
۳۳۹.....	جو سازمانی از نگاه تاجی یوری
۳۴۱.....	جو سازمانی از منظر استرن و استینهوف
۳۴۲.....	جو سازمانی از نگاه هاجتس
۳۴۳.....	جو سازمانی از نگاه هریسون
۳۴۳.....	جو سازمانی از منظر هالپین و کرافت
۳۴۵.....	انواع جو سازمانی طبق مدل هالپین و کرافت
۳۴۵.....	مطالعات رنسیس لیکرت
۳۴۵.....	رویکردهای جو سازمانی
۳۴۶.....	رویکرد ساختاری
۳۴۶.....	رویکرد ادراکی
۳۴۷.....	رویکرد تعاملی
۳۴۷.....	رویکرد فرهنگی
۳۴۷.....	ابعاد جو سازمانی
۳۴۹.....	شاخصهای جو سالم سازمانی
۳۵۰.....	ساختار سازمان و جو سازمانی
۳۵۰.....	شاخصهای روابط انسانی و جو سازمانی
۳۵۱.....	مدیران و جو سازمانی
۳۵۱.....	انگیزش و جو سازمانی
۳۵۲.....	رهبری و جو سازمانی
۳۵۲.....	بهداشت روانی و جو سازمانی
۳۵۳.....	عملکرد و جو سازمانی

۳۵۴.....	تفاوت جو سازمانی با فرهنگ سازمانی
۳۵۵.....	مراحل بهبود جو سازمانی
۳۵۹.....	مروری بر تحقیقات مربوط به جو سازمانی (رای مطالعه بیشتر)

فصل شانزدهم «ماندگاری کارکنان»

۳۶۶.....	مقدمه
۳۶۶.....	مفهوم میل به ماندن
۳۶۶.....	عوامل مؤثر بر ماندگاری
۳۶۷.....	عوامل مؤثر بر ماندگاری سه دسته اند؛
۳۶۹.....	عوامل مؤثر بر نگهداری و ترک خدمت کارکنان دانش محور
۳۶۹.....	تعاریف و ویژگی های کارکنان دانش محور
۳۷۰.....	شاخص های نگهداری و ترک خدمت کارکنان دانش محور
۳۷۱.....	راهکارها برای حفظ ماندگاری کارکنان
۳۷۵.....	برآورده نشدن انتظارات شغلی
۳۸۱.....	کارکنان دانشی
۳۸۲.....	ویژگی های کارکنان دانشی
۳۸۴.....	انواع کارکنان دانشی
۳۸۵.....	ماندگاری کارکنان دانشی
۳۸۷.....	عوامل مؤثر بر ماندگاری کارکنان دانشی
۳۹۴.....	مروری بر تحقیقات مربوط به ماندگاری کارکنان (برای مطالعه بیشتر)

فصل هفدهم «حمایت سازمانی»

۳۹۸.....	مقدمه
۳۹۹.....	تعریف حمایت سازمانی
۴۰۰.....	حمایت سازمانی درک شده
۴۰۲.....	نظریه مبادله اجتماعی

۴۰۲.....	اندیشه هومنز در دیدگاه مبادله
۴۰۳.....	ویژگی‌های نظریه مبادله
۴۰۵.....	قضایای هومنز
۴۰۵.....	نقد هومنز
۴۰۶.....	حمایت ادراک شده از سوی سازمان
۴۰۸.....	نقش تعدیل کنندگی ادراک از حمایت سازمانی
۴۰۹.....	اثرات و پیامدهای چهارگانه حمایت سازمانی ادراک شده
۴۱۰.....	مربوط به حمایت سازمانی (برای مطالعه بیشتر)
۴۱۶.....	فهرست منابع

www.ketab.ir

مقدمه :

مطالعه افراد انسانی را در مرحله عمل ، مطالعه رفتار سازمانی می نامند. بنابراین رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه منظم (سیستماتیک) عملیات ، اقدامات ، کارها و نگرش های افرادی که سازمان را تشکیل می دهند. رفتار سازمانی (به انگلیسی: Organizational Behavior) مطالعه تأثیر افراد، گروه‌ها و ساختارها بر رفتار در یک سازمان است که هدف آن، به کار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان است. در رابطه با عملکرد فرد نیز سه عامل نقش اساسی دارند: تولید (بهره وری)، غیبت و جابجایی کارکنان. مدیران به کیفیت و کمیت تولید کارکنان توجه دارند ، حال آن که غیبت و جابجایی کارکنان بر بازده و تولید آنان اثر معکوس دارد. رفتار سازمانی علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروه‌ها در سازمانها می باشد. این کار با رویکرد سیستمی انجام می شود. یعنی روابط بین مردم و سازمانها را در ارتباط با کل افراد، گروه‌ها، سازمانها و سیستم‌های اجتماعی تشریح می نماید و هدف آن دستیابی به اهداف انسانی سازمانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر می باشد. همچنین به طور کلی اهداف رفتار سازمانی شامل : «توصیف» ، «فهمیدن» ، «پیش بینی» و «کنترل» می باشد. که این چهار هدف از اهداف اساسی علم نیز می باشد.

توصیف: اولین هدف رفتار سازمانی این است که بداند افراد در شرایط مختلف چگونه رفتار می کنند.

شناخت: دومین هدف رفتار سازمانی این است که آنچه را افراد انجام می دهند بفهمند و درک نمایند.

پیش بینی: روابط علت و معلولی در سازمانها را بررسی می کند و رفتار آتی کارکنان را براساس قابلیت های افراد پیش بینی می کند.

کنترل: هدف نهایی رفتار سازمانی است. کنترل رفتار کارکنان و گروهها در جهت هرچه بهتر شدن نتیجه عملکرد سازمان.

بنابر این با مطالعه رفتار سازمانی، شناخت افراد در سازمان، کنترل کارکنان باعث افزایش کارائی و عملکرد آنان خواهد شد. یکی از وظایف اصلی مدیران شناسایی استعداد های بالقوه کارکنان چه به صورت فردی و چه اجتماعی است و این امکان ندارد مگر با شناخت عواملی چون: انگیزش، تعهد سازمانی، اثر بخشی سازمان، مدیریت زمان، فرسودگی شغلی، عملکرد شغلی، عدالت سازمانی، رفتار شهروندی، سلامت روان، بهزیستی روان شناسی، خلاقیت، هوش هیجانی، تعارض سازمانی، سرمایه اجتماعی، جو سازمانی، ماندگاری کارکنان، حمایت سازمانی کارکنان که در مجموع ۱۷ فصل در این کتاب ارائه شد.

اکرم خواجه پور