

مدیریت

مؤلفان

دکتر سید مهدی الوانی

دکتر محمد طاهری روزبهانی

شاهرخ همتی

سرشناسه : الوانی، سیدمهدی، ۱۳۲۳
 عنوان و نام پدید آور : مدیریت؛ مؤلفان سیدمهدی الوانی، محمد طاهری روزبهانی، شاهرخ همتی
 مشخصات نشر : تهران: ترمه، ۱۳۹۳
 مشخصات ظاهری : ۶۷۲ ص: معصوم، جدول، نمودار،
 شابک : ۹۷۸ ۹۶۴-۹۷۸ ۳۸۴ ۰
 وضعیت فهرست نویسی : قیفا
 موضوع : مدیریت
 شناسه افزوده : طاهری روزبهانی، محمد، ۱۳۵۱ -
 شناسه افزوده : همتی، شاهرخ، ۱۳۴۹
 رده بندی کنگره : ۱۳۹۳ الف ۷: ۳۷: HD
 رده بندی دیویی : ۶۵۸
 شماره کتابشناسی ملی : ۳۴۷۶۶۲۶



♦ نام کتاب : مدیریت
 ♦ مؤلف : دکتر سیدمهدی الوانی- دکتر محمد طاهری روزبهانی- شاهرخ همتی
 ♦ صفحه آرائی : اعظم قیطاسی
 ♦ طراح جلد : روجا غمگسار
 ♦ نوبت چاپ : اول ۱۳۹۳
 ♦ ناشر : انتشارات ترمه
 ♦ تیراژ : ۱۱۰۰ نسخه
 ♦ چاپ و صحافی : رسام/ چاوش
 ♦ قیمت : ۲۵۰,۰۰۰ ریال
 ♦ شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۹۷۸-۳۸۴-۰

آدرس ناشر: تهران- خ انقلاب- خ ۱۲ فروردین، پلاک ۲۹۰

تلفن: ۶۶۴۱۷۳۴۶-۶۶۹۶۳۰۱

دفتر فروش انتشارات ترمه: تهران- خ انقلاب- خ ۱۲ فروردین- خ وحید نظری- پلاک ۱۲۶

تلفن: ۶۶۴۰۱۷۸۳ - فکس: ۶۶۴۹۶۶۲۸

Info @ termehpub.ir

www.termehpub.ir

تمامی حقوق این اثر محفوظ است. تکثیر یا تولید مجدد آن کل یا جزء، به هر صورت

اجاب، کپی، صوت، تصویر و انتشار الکترونیکی بدون اجازه مکتوب ناشر ممنوع است.

۱	فصل اول - اثربخشی سازمانی
۳	مقدمه
۵	بررسی تطبیقی کارآیی اثربخشی سازمان
۶	اثربخشی سازمان در برابر اثربخشی رهبری
۶	رویکردهای اثربخشی
۶	رویکرد تحقق هدف
۷	محدودیت‌های رویکرد تحقق اهداف
۸	رویکرد تئوری سیستمها
۹	محدودیت‌های رویکرد تئوری سیستمها
۱۰	رویکرد اجزاء راهبردی (استراتژیک)
۱۱	رویکرد رفتاری
۱۱	سطح پایین اثربخشی سازمانی
۱۲	سازمانها با اثربخشی بیشتر
۱۳	سازمان فاقد اثربخشی
۱۳	چشم انداز اثربخشی سازمان
۱۵	نظارت بر اثربخشی سازمانی
۱۶	معیارهای اثربخشی سازمانی
۱۷	مدل اثربخشی سازمانی رنسیس لیکرت
۱۸	خلاصه
۱۹	پرسشهای مرور
۲۰	منابع
۲۱	فصل دوم - مدیریت دانش
۲۳	مقدمه
۲۴	مفهوم مدیریت دانش
۲۵	تعریف مدیریت دانش
۲۷	اهداف مدیریت دانش

۲۷	رشد مدیریت دانش.....
۲۸	ویژگی‌های مدیریت دانش.....
۲۹	منابع دانش سازمانی.....
۲۹	مسائل مورد اهمیت در مدیریت دانش.....
۳۱	راهکارهای مخاطط.....
۳۱	رهبری.....
۳۲	شناخت بازارها (دانش بازارها).....
۳۳	فرآیند تولید دانش.....
۳۴	مدیریت دانش.....
۳۵	نیاز به مشاور و وظایف وی.....
۳۶	لزوم مدیریت دانش سازمانی.....
۳۹	عوامل مؤثر بر مدیریت دانش سازمانی.....
۳۹	عوامل مبتنی بر دانش.....
۴۰	عوامل سازمانی.....
۴۰	عوامل منابع انسانی.....
۴۱	عوامل فناوری.....
۴۱	عوامل فرآیندی.....
۴۱	فرآیندهای دانش سازمانی.....
۴۲	تولید دانش سازمانی.....
۴۳	کسب دانش.....
۴۳	سازماندهی دانش.....
۴۴	تبادل دانش (تسهیم دانش).....
۴۴	احیاء دانش.....
۴۴	تولید دانش سازمانی.....
۴۵	شبکه‌های دانش.....
۴۵	فرهنگ سازمانی.....
۴۶	خلاصه.....
۴۷	پرسش‌های مرور.....
۴۸	منابع.....

فصل سوم - مفهوم و فرآیند خلاقیت و نوآوری فنی

۴۹	مقدمه
۵۱	ویژگیهای سازمانهای دارای نوآوری
۵۲	دیدگاههای نوآوری
۵۲	نوآوری استراتژیک
۵۴	منابع نوآوری
۵۵	فرآیند نوآوری
۵۷	ده قانون کانتر که مانع نوآوری میشوند
۵۹	خلاقیت
۶۰	مراحل تفکر خلاق
۶۰	مدل خلاقیت
۶۱	توسعه خلاقیت فردی
۶۲	خلاصه
۶۳	پرسشهای مرور
۶۴	منابع
۶۵	

فصل چهارم - اساس توسعه سازمانی

۶۷	مقدمه
۶۹	تعاریف
۷۰	ویژگیهای توسعه سازمانی
۷۰	اهداف برنامه توسعه سازمانی
۷۳	راهنماهای مداخله توسعه سازمانی
۷۳	استراتژی توسعه سازمانی برای مسائل فردی
۷۴	آموزش حساسیت
۷۴	مداخلات تشکیل تیم
۷۴	تیم ها
۷۴	تیم ها و گروههای کاری
۷۵	چرخه های کیفیت و تیم های خودگردان
۷۵	تشکیل تیم های خودگردان
۷۶	تجزیه و تحلیل تعاملی
۷۷	

۷۹	مشاوره فرآیند.....
۸۰	مداخلات صلح جویانه شخص ثالث.....
۸۰	مشاوره فردی.....
۸۱	دو نوع مشاوره وجود دارد.....
۸۲	برنامه‌ریزی مسیر شغلی و زندگی.....
۸۳	ایفای نقش.....
۸۳	مداخلات شغلی.....
۸۳	گردش کار.....
۸۴	ارزیابی شغل.....
۸۵	راهبردهای طراحی مجدد شغل.....
۸۶	مداخلات اجتماعی - تخصصی.....
۸۶	تحلیل سیستم‌ها.....
۸۷	ساعات کاری متغیر.....
۸۷	تسهیلات شغل مشارکتی.....
۸۷	شیوه‌های ارزیابی شغل و تجزیه و تحلیل نقش.....
۸۸	مداخلات ساختاری.....
۸۸	تغییر محیط فیزیکی.....
۸۸	رسمیت.....
۸۹	انعکاس سازمانی.....
۹۰	نوآوری.....
۹۰	ویژگی‌های سازمان‌های نوآور.....
۹۱	فرآیند نوآوری.....
۹۲	خلاصه.....
۹۳	پرسش‌های مرور.....
۹۴	منابع.....
۹۵	فصل پنجم - یادگیری سازمان
۹۷	مقدمه.....
۹۷	تعاریف.....
۹۸	اجزاء یادگیری سازمانی.....

۹۹	فرآیند یادگیری سازمانی.....
۱۰۰	سیستم‌های کسب - انعکاس / نوآوری / رهاسازی.....
۱۰۰	سیستم حفظ - یکپارچه سازی / اجرا / حرکت.....
۱۰۱	سیستم کاربرد - تطبیق / تثبیت / مرورسازی مجدد.....
۱۰۲	عوامل مؤثر بر موفقیت یادگیری سازمانی.....
۱۰۳	رهبری.....
۱۰۴	برنامه‌ریزی و انعطاف پذیری.....
۱۰۵	کار تیمی و حمایت دو طرفه.....
۱۰۶	استقلال و پاسخگویی.....
۱۰۶	شبکه سازی / ترکیب.....
۱۰۶	یادگیری سازمانی - فرآیند گسترش و نهادینه سازی.....
۱۰۶	گسترش.....
۱۰۷	انواع گسترش.....
۱۰۸	نهادینه سازی.....
۱۱۰	مکانیسم یادگیری سازمانی.....
۱۱۱	عوامل بازدارنده.....
۱۱۲	خلاصه.....
۱۱۴	پرسشهای مرور.....
۱۱۵	منابع.....

۱۱۷ فصل ششم - سازمانهای یادگیرنده

۱۱۹	مقدمه.....
۱۱۹	تعاریف.....
۱۱۹	۱- صراحت و پذیرا بودن.....
۱۲۰	۲- تفکر سیستم‌ها.....
۱۲۰	۳- خلاقیت.....
۱۲۰	۴- تأثیر فردی.....
۱۲۰	۵- بیطرفی.....
۱۲۳	سازمانهای یادگیرنده.....
۱۲۴	مهارتهای مورد نیاز سازمانهای یادگیرنده.....

۱۲۵		مراحل یادگیری
۱۲۶		کیفیت زندگی کاری
۱۲۷		خلاصه
۱۲۸		پرسش های مرور
۱۲۹		منابع

فصل هفتم- مدیریت بر مبنای هدف ۱۳۱

۱۳۳		مقدمه
۱۳۳		تعاریف
۱۳۴		ویژگی های مدیریت بر مبنای هدف
۱۳۶		فرآیند مدیریت بر مبنای هدف
۱۳۹		مشکلات اجرایی مدیریت بر مبنای هدف
۱۴۱		اجرای برنامه مدیریت بر مبنای هدف
۱۴۲		خلاصه
۱۴۴		پرسش های مرور
۱۴۵		منابع

فصل هشتم- مدیریت کیفیت جامع ۱۴۷

۱۴۹		مقدمه
۱۴۹		فلسفه دمینگ
۱۵۱		چهارده اصل دمینگ
۱۵۵		مثلث دمینگ
۱۵۶		دیدگاه های دمینگ درباره کیفیت
۱۵۷		هفت خطا و بیماری مهلک دمینگ
۱۵۷		چرخه دمینگ
۱۵۸		مراحل چرخه دمینگ
۱۵۹		دکتر جوزف جوران
۱۶۰		پیام مدیریت کیفیت جامع- جوران
۱۶۱		اجزاء برنامه مدیریت کیفیت جامع
۱۶۲		خلاصه
۱۶۲		پرسش های مرور

فصل نهم- مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار (BPR) و شش سیگما..... ۱۶۳

مقدمه.....	۱۶۵
کانون تمرکز.....	۱۶۶
اجرای مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار.....	۱۶۸
روش کار.....	۱۶۸
مرحله ی ۱: تعیین چشم انداز اهداف فرآیند.....	۱۶۸
مرحله ی ۲: تبیین فرآیندهایی نیازمند مهندسی مجدد.....	۱۶۹
مرحله ی ۳: شناخت و ارزیابی فرآیندهای موجود.....	۱۷۰
مرحله ۴- شناسایی مواردی که از فناوری اطلاعات استفاده به عمل نیاورده‌اند.....	۱۷۱
مرحله ی ۵: طراحی و ساختار نمونه اولیه یک فرآیند جدید.....	۱۷۲
تأثیر فناوری اطلاعات.....	۱۷۲
بهترین اقدامات در مهندسی مجدد.....	۱۷۳
شش سیگما.....	۱۷۴
شیوه‌های کار شش سیگما.....	۱۷۵
فرهنگ.....	۱۷۶
خلاصه.....	۱۷۷
پرسشهای مرور.....	۱۷۸

فصل دهم- مسئولیت اجتماعی واحد تجاری..... ۱۷۹

مقدمه.....	۱۸۱
شناخت مسئولیت اجتماعی.....	۱۸۱
طیف مسئولیت‌های اجتماعی.....	۱۸۲
تجزیه و تحلیل.....	۱۸۷
خلاصه.....	۱۸۸
پرسشهای مرور.....	۱۸۹

فصل یازدهم - سازمان مجازی..... ۱۹۱

مقدمه.....	۱۹۳
شناخت سازمان مجازی.....	۱۹۳

۱۹۴	ویژگیهای سازمان مجازی
۱۹۵	تیم‌های مجازی
۱۹۶	وظایف
۱۹۶	خلاصه
۱۹۷	پرسش‌های مرور
۱۹۷	اثر بخشی سازمانی در عمل
۱۹۷	دانشگاه IIM بنگالور
۱۹۸	مطالعه موردی
۱۹۸	مدیریت بر مبنای اعتماد
۱۹۹	پرسش‌ها
۲۰۰	منابع

فصل دوازدهم - اداره شرکت

۲۰۳	مقدمه
۲۰۴	تعاریف
۲۰۵	لزوم اداره کردن بهتر شرکت
۲۰۵	ساختار اداره شرکت
۲۰۶	ساختار هیأت مدیره شرکت
۲۱۰	خلاصه
۲۱۰	پرسش‌های مرور
۲۱۰	ابتکار شرکت
۲۱۱	مطالعه موردی
۲۱۱	به کارگیری فرزندان در شرکت‌های تجاری خانوادگی
۲۱۳	پرسش‌ها
۲۱۴	منابع

فصل سیزدهم - ایجاد همکاری

۲۱۷	مقدمه
۲۱۷	تعاریف
۲۱۸	راهنماهای دستیابی به اهداف

۲۱۸	همکاری
۲۲۰	کارکردهای رقابت
۲۲۱	کارکردهای همکاری
۲۲۶	عوامل افزایش همکاری
۲۲۷	خلاصه
۲۲۸	پرسش‌های مرور
۲۲۸	اثر بخشی سازمانی در عمل
۲۲۸	گلاکسو
۲۲۹	مطالعه موردی
۲۲۹	همکاری درون‌تیم‌ها (اسکورپو)
۲۳۰	پرسش‌ها
۲۳۱	منابع
۲۳۳	فصل چهاردهم - مدیریت تغییر سازمان
۲۳۵	مقدمه
۲۳۵	شناخت تغییر
۲۳۶	رشد سازمانی به عنوان نوعی تغییر
۲۳۸	عوامل تغییر
۲۳۸	عوامل بیرونی تغییر
۲۳۹	عوامل داخلی تغییر
۲۴۰	تحلیل میدانی عوامل تغییر
۲۴۳	سطوح تغییر
۲۴۳	تغییر دانش
۲۴۴	تغییر سطح نگرش
۲۴۵	تغییر در سطح گروه
۲۴۵	۱- گروه در نقش وسیله تغییر
۲۴۶	۲- گروه به عنوان هدف تغییر
۲۴۶	تغییرات سازمانی
۲۴۹	مراحل مدیریت تغییر
۲۵۰	عوامل تغییر

۲۵۳	مقاومت در برابر تغییر.....
۲۵۶	مدیریت مقاوت در برابر تغییر.....
۲۵۷	خلاصه.....
۲۵۸	پرسش‌های مرور.....
۲۵۹	اثربخشی سازمانی در عمل.....
۲۵۹	سازگاری با تغییر در زندگی.....
۲۶۰	مطالعه موردی.....
۲۶۰	* شمارش دانه‌ها: شرکت تلینت.....
۲۶۰	مقدمه.....
۲۶۱	دیدگاه‌های اصلی.....
۲۶۱	مأموریت: نوآوری، ترغیب، رها سازی.....
۲۶۲	شرکت خدمات تلفن همراه تلنت در منطقه بویال.....
۲۶۳	مسایل بهبود و جبران.....
۲۶۴	ساختار خدمات.....
۲۶۵	وضعیت صنعت مخابرات.....
۲۶۶	سازگاری با تغییر.....
۲۶۹	پرسش‌ها.....
۲۷۰	منابع.....

فصل پانزدهم - طراحی سازمان جهت گسترش در آینده

۲۷۳	مقدمه.....
۲۷۳	خصوصیات سازمان‌های آینده نگر.....
۲۷۴	سازمان چیست؟.....
۲۷۵	مبانی ساختار سازمان.....
۲۷۹	انواع ساختار سازمان.....
۲۸۰	مفاهیم ساختار سازمانی.....
۲۸۰	یوروکراسی.....
۲۸۱	تمرکز و عدم تمرکز.....
۲۸۲	سازمان خطی.....
۲۸۲	مفهوم جدید ساختار سازمانی.....

۲۸۳	اصلاح نقش مدیران میانی برای سازگاری با نقش‌های جدید
۲۸۴	ارزیابی عوامل بازار
۲۸۶	خلاصه
۲۸۷	پرسش‌های مرور
۲۸۸	اثر بخشی سازمانی در عمل
۲۸۸	شرکت پیتراهای ایندیانا
۲۸۹	مطالعه موردی
۲۸۹	عبور از بحران
۲۹۲	پرسش‌ها
۲۹۲	منابع

فصل شانزدهم - طراحی مجدد مشاغل

۲۹۳	مقدمه
۲۹۵	طراحی مجدد مشاغل
۲۹۷	طراحی شغل
۲۹۸	مدل بررسی طراحی شغل
۲۹۹	ویژگی‌های اصلی شغل
۳۰۰	حالات روحی تجربه شده
۳۰۱	رشد نیازمند توان و قدرت است
۳۰۲	امتیاز بالقوه انگیزش (MPS)
۳۰۲	آثار مدیریتی
۳۰۳	دیدگاه‌های طراحی شغل
۳۰۵	حلقه‌های کیفیت
۳۰۷	طرح شغل و کیفیت زندگی کاری
۳۰۷	مداخله شغلی
۳۰۸	رضایت شغلی
۳۰۸	احساس شایستگی
۳۰۹	عملکرد شغلی
۳۰۹	بهره‌وری
۳۰۹	خلاصه

۳۱۰	پرسش های مرور
۳۱۱	مطالعه موردی
۳۱۱	بهبود مستمر در شرکت کانچان
۳۱۵	پرسش ها
۳۱۶	تمرین طراحی شغل

فصل هفدهم - اصلاح ساختار سازمان ۳۱۹

۳۲۱	مقدمه
۳۲۲	تعاریف
۳۲۲	انواع ساختار
۳۲۴	بوروکراسی (دیوان سالاری)
۳۲۵	مفاهیم ساختار سازمانی
۳۲۵	تمرکز و عدم تمرکز
۳۲۷	رسمیت یافتن
۳۲۹	استاندارد سازی
۳۲۹	تخصص
۳۲۹	لایه بندی
۳۳۰	سازمان رسمی
۳۳۱	سازمان غیر رسمی
۳۳۱	حیطه مدیریت
۳۳۲	ارزشیابی
۳۳۳	طراحی ساختار سازمانی
۳۳۳	مراحل تهیه ساختار سازمانی
۳۳۴	سازمان صفی
۳۳۶	بخش بندی
۳۴۲	خلاصه
۳۴۳	پرسش های مرور
۳۴۴	مطالعه موردی
۳۴۴	هتل نورانی: داستان موفقیت
۳۴۵	مرحله ۱ (۹۷-۱۹۹۳)

مرحله ۲ (۱۹۹۷-۲۰۰۰).....	۳۴۵
مرحله ۳ (۲۰۰۱-۲۰۰۶).....	۳۴۷
پرسش‌ها.....	۳۴۸
منابع.....	۳۴۹

فصل هجدهم - توسعه نیروی انسانی به منظور همگام شدن با تغییرات فناوری ۳۵۱

مقدمه.....	۳۵۳
ویژگی‌های خاص فناوری جدید.....	۳۵۳
تأثیر تحولات فناوری بر سازمان.....	۳۵۵
دیدگاه وود وارد در مورد فناوری.....	۳۵۶
وضعیت جدید منابع انسانی.....	۳۵۸
خلاصه.....	۳۵۹
پرسش‌های مرور.....	۳۶۰
مطالعه موردی.....	۳۶۰
شلیک کنید تا بکشید.....	۳۶۰
پرسش‌ها.....	۳۶۲
منابع.....	۳۶۲

فصل نوزدهم - اثربخشی سازمان و انگیزش کاری ۳۶۳

مقدمه.....	۳۶۵
تعریف.....	۳۶۶
انگیزه.....	۳۶۶
تفاوت بین نیازها و انگیزه.....	۳۶۶
انگیزه بخشی.....	۳۶۷
انگیزش.....	۳۶۷
ویژگیهای انگیزش.....	۳۶۸
اهمیت انگیزش.....	۳۶۹
تئوریهای انگیزش.....	۳۷۰
تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو.....	۳۷۰
تحلیل تئوری مازلو.....	۳۷۳

۳۷۳	تحلیل تئوری سلسله مراتب نیاز مازلو و کاربرد آن.....
۳۷۴	تئوری انگیزش - بهداشت هرزبرگ (تئوری دو عاملی).....
۳۷۵	عوامل انگیزشی.....
۳۷۵	عوامل بهداشتی.....
۳۷۶	تحلیل تئوری دو عاملی هرزبرگ.....
۳۷۷	مقایسه تئوری مازلو و هرزبرگ.....
۳۷۸	تئوری X و Y مک گریگور.....
۳۷۸	تئوری X.....
۳۷۹	تئوری Y.....
۳۸۰	تجزیه و تحلیل.....
۳۸۱	تئوری انگیزش ERG.....
۳۸۱	ارزیابی.....
۳۸۱	تئوری انتظار وروم.....
۳۸۲	تجزیه و تحلیل.....
۳۸۳	مدل انگیزش پورتر و لاولر.....
۳۸۵	اهمیت مدل تحقیقاتی.....
۳۸۵	اثر بخشی سازمانی.....
۳۸۶	ایجاد مشاغل انگیزه بخش.....
۳۸۷	اصلاح طرح مشاغل.....
۳۸۷	مدل ویژگی های شغلی.....
۳۸۸	عملکرد.....
۳۹۰	مدیریت مشارکتی.....
۳۹۰	تأثیر اثر بخشی سازمانی.....
۳۹۱	مشارکت کارکنان.....
۳۹۲	خلاصه.....
۳۹۴	پرسشهای مرور.....
۳۹۵	منابع.....

۳۹۷ فصل بیستم - رهبری

۳۹۹	مقدمه.....
-----	------------

۴۰۰	تعریف.....
۴۰۱	عناصر رهبری.....
۴۰۲	تئوری خصایص رهبری.....
۴۰۳	ویژگیهای جسمانی.....
۴۰۳	مهارتها و سبک رهبری.....
۴۰۴	رفتار و سبکهای رهبری.....
۴۰۴	سبک‌های رهبری مبتنی بر اختیارات.....
۴۰۴	رهبری استبدادی.....
۴۰۵	رهبری دموکراتیک یا مشارکتی.....
۴۰۶	رهبری آزادمنش.....
۴۰۷	چهار سبک مدیریت لیکرت.....
۴۰۹	شبکه مدیریت.....
۴۰۹	مدیریت بی کیفیت (۱: ۱).....
۴۱۰	مدیریت تیمی (۹: ۹).....
۴۱۱	مدیریت باشگاهی (۹: ۱).....
۴۱۱	مدیریت مستبدانه - وظیفه محور (۱: ۹).....
۴۱۱	مدیریت میانه رو (۵: ۵).....
۴۱۱	رویکرد اقتضایی به رهبری.....
۴۱۲	مدل رهبری موقعیتی هرسی و بلانچارد.....
۴۱۴	رویکرد رفتاری در رهبری.....
۴۱۶	نگرش اقتضایی فیدلر در رهبری.....
۴۲۰	تئوری مسیر - هدف رهبری.....
۴۲۳	رهبری کاریزماتیک.....
۴۲۴	رهبر تحول‌گرا.....
۴۲۴	خلاصه.....
۴۲۶	پرسشهای مرور.....
۴۲۷	ضمیمه ۱: اثربخشی رهبری و قابلیت سازگاری سبک رهبری.....
۴۳۰	مقیاس اثربخشی رهبری.....
۴۳۱	تعیین روش رهبری و دامنه این روش.....
۴۳۲	پرسشنامه نظریات پیرامون رهبری.....

۴۳۳	توجه
۴۳۴	تعیین ساختار
۴۳۵	مطالعه موردی
۴۳۵	شرکت تولیدی کول پروداکتس
۴۳۵	آقای واسودی
۴۳۶	آقای وارون تیاچی
۴۳۷	آقای اویناش
۴۳۷	پرسشها
۴۳۸	ضمیمه ۲: وضعیت الگوهای کاری
۴۴۰	منابع

فصل بیست و یکم - توانمندسازی

۴۴۳	مقدمه
۴۴۴	تعاریف
۴۴۴	عوامل مؤثر بر توانمندسازی
۴۴۵	چرا توانمندسازی؟
۴۴۶	فرآیند توانمندسازی
۴۴۷	عوامل مؤثر بر توانمندسازی
۴۴۸	اصلاح ساختار سازمان
۴۵۰	محیط کار تیمی
۴۵۰	انواع توانمندسازی
۴۵۱	مدل توانمندسازی
۴۵۱	بنابر دیدگاه بلاسکو
۴۵۲	فواید توانمندسازی
۴۵۲	موانع توانمندسازی
۴۵۳	خلاصه
۴۵۴	پرسشهای مرور
۴۵۵	منابع

فصل بیست و دوم - تیم سازی Team building ۴۵۷

۴۵۹	 مقدمه
۴۵۹	 شناخت تیمها و گروهها
۴۶۰	 خصوصیات تیم
۴۶۰	 انواع تیمها
۴۶۳	 معایب اصلی تیمهای مجازی به شرح زیر هستند
۴۶۴	 مدل اثربخشی تیم
۴۶۵	 طراحی کار (شغل)
۴۶۹	 شرایط (محتوا)
۴۶۹	 فرآیند
۴۷۱	 نقشهای تیم
۴۷۳	 تیم سازی
۴۷۶	 خلاصه
۴۷۸	 منابع

فصل بیست و سوم - کیفیت زندگی کاری ۴۷۹

۴۸۱	 مقدمه
۴۸۱	 تعاریف
۴۸۲	 ویژگیهای کیفیت زندگی کاری
۴۸۳	 مدلهای کیفیت زندگی کاری
۴۸۹	 سلامت روان
۴۹۰	 گروههای کنترل کیفیت یا حلقههای کیفیت (QC)
۴۹۰	 اهداف
۴۹۰	 خصوصیات
۴۹۱	 توصیههایی برای بهبود کنترل کیفیت
۴۹۱	 کارفرما میبایستی
۴۹۱	 کارگران و اتحادیهها باید
۴۹۱	 سازمانهای حرفهای باید
۴۹۲	 دولت باید
۴۹۲	 خلاصه

۴۹۳	پرسشهای مرور
۴۹۳	اثر بخشی سازمانی در عمل
۴۹۳	مفهوم تعادل بین زندگی و کار
۴۹۵	منابع

فصل بیست و چهارم - مدیریت تعارض و مذاکرات

۴۹۷	مقدمه
۴۹۹	تعاریف
۵۰۰	ماهیت و چارچوب تعارض
۵۰۱	تعارض مفید و تعارض مخرب
۵۰۲	ویژگیهای تعارض سازنده (مفید)
۵۰۲	تعارض مخرب
۵۰۳	مفهوم تعارض
۵۰۳	دیدگاه سنتی
۵۰۳	دیدگاه روابط انسانی
۵۰۳	دیدگاه رفتاری
۵۰۴	دیدگاه نوین
۵۰۵	علل تعارض
۵۰۶	انواع تعارض
۵۰۹	فرآیند تعارض
۵۱۵	مذاکرات
۵۱۵	انواع مذاکرات
۵۱۶	تاکتیکهای مذاکره
۵۱۷	انواع شخصیتهای مذاکره کننده
۵۱۷	فرآیندهای مذاکرات
۵۲۰	مذاکرات توسط شخص ثالث
۵۲۱	انجام مذاکرات
۵۲۱	مرحله پیش از مذاکره
۵۲۲	بسته پیشنهادی
۵۲۵	مسایل پس از مذاکره

۵۲۶	مذاکرات بین المللی
۵۲۷	خلاصه وضعیت
۵۲۹	خلاصه
۵۳۰	پرسشهای مرور
۵۳۱	مطالعه موردی
۵۳۱	تمرین مذاکره
۵۳۱	کارمند
۵۳۲	کارفرما
۵۳۳	روش مدیریت تعارض خود را درک کنید
۵۳۳	دستورالعمل
۵۳۶	امتیازات
۵۳۸	منابع

۵۳۹	فصل بیست و پنجم- هوش عاطفی و بهره‌وری کارکنان
۵۴۱	عواطف
۵۴۱	اصطلاحات
۵۴۲	ابعاد عاطفی
۵۴۶	چارچوب تواناییهای عاطفی
۵۴۶	تئوری رویدادهای عاطفی (AET)
۵۴۷	خلاصه
۵۴۸	پرسش‌های مرور
۵۴۹	منابع

۵۵۱	فصل بیست و ششم- پویایی‌های میان فرهنگی
۵۵۳	مقدمه
۵۵۳	سطوح فرهنگی
۵۵۴	اجزاء فرهنگ
۵۵۶	ابعاد فرهنگ سازمانی (شرکتی)
۵۵۶	نقش ارزش در تأثیر فرهنگها
۵۶۰	مدل پیشنهادی اچ‌یو گلوبال

۵۶۲	ابعاد فرهنگی و مدیریت
۵۶۴	عوامل فرهنگی و تأثیر آنها بر محیط کار
۵۶۵	عوامل ملی
۵۶۵	عوامل اجتماعی - فرهنگی
۵۶۶	عوامل فرهنگی
۵۶۷	نگرشها
۵۶۷	رفتار شغلی کارکنان بطور فردی و گروهی
۵۶۸	عوامل فرهنگی و تأثیر آنها
۵۷۰	رویکرد و تنوع فرهنگی
۵۷۰	مدل هالز و هالز برای اختلافات فرهنگی
۵۷۲	شبکه فرهنگی
۵۷۳	کانون توجه دیگری
۵۷۴	منابع

۵۷۵	فصل بیست و هفتم - مدیریت استرس کاری
۵۷۷	مقدمه
۵۷۸	تعریف
۵۷۹	علائم استرس
۵۸۰	سندرم سازگاری کلی
۵۸۱	علل استرس شغلی
۵۸۱	عوامل محیطی
۵۸۵	عکس عملهای رفتاری
۵۸۶	عوامل استرسزا درون شغلی
۵۸۷	ابهام نقش
۵۸۸	تعارض نقش
۵۸۹	خستگی کاری مفرط
۵۸۹	علل خستگی مفرط
۵۹۰	مشکلات
۵۹۰	تدابیر پیشگیرانه
۵۹۲	مدیریت استرس

۵۹۲		سطح استراتژیک فردی
۵۹۶		راهبردهای سطح سازمانی
۵۹۶		خلاصه
۵۹۷		پرسشهای مرور
۵۹۸		منابع

۵۹۹		فصل بیست و هشتم - قدرت و سیاست
۶۰۱		مقدمه
۶۰۱		قدرت
۶۰۳		پایه های قدرت
۶۰۵		منابع قدرت
۶۰۵		مبتنی بر سازمان
۶۰۸		تخصیص قدرت
۶۰۹		کاربرد سیاست
۶۱۰		خط مشی های سازمانی
۶۱۱		فنون لازم برای بازیهای سیاسی
۶۱۲		مکتب ماکیاولیسم
۶۱۵		خلاصه
۶۱۶		پرسشهای مرور
۶۱۷		پرسشنامه روابط انسانی

۶۲۱		فصل بیست و نهم - تساوی حقوق زن و مرد
۶۲۳		مقدمه
۶۲۳		تبعیض جنسیتی
۶۲۵		تحقیقات هند - جنسیت عامل اصلی و مهم
۶۲۶		زنان در نقش نیروی کار
۶۲۶		کنترل تنوع جنسیتی
۶۲۷		خلاصه
۶۲۸		پرسشهای مرور
۶۲۸		منابع

فصل سی ام- فرهنگ و جو سازمانی ۶۲۹

مقدمه ۶۳۱

تعاریف ۶۳۱

نقشهای فرهنگ سازمانی ۶۳۳

نقش های فرهنگ سازمانی به شرح زیر می باشد. ۶۳۳

مدیریت فرهنگ سازمانی ۶۳۴

سطوح فرهنگ ۶۳۵

فلسفه مدیریت ۶۳۶

فرهنگ سازی ۶۳۶

جو سازمانی ۶۴۲

خلاصه ۶۴۳

پرسشهای مرور ۶۴۴

منابع ۶۴۵