

بسم الله الرحمن الرحيم

مدیریت رفتار سازمانی :

بهبود عملکرد و تعهد در سازمان

چاپ اول

مؤلفین:

جیسون ای کول کویت

جفری ای لیپین

مایکل جی ویزن

مترجمین :

محمد فیضی (عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی ، دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی)

اسماعیل قادری (عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی ، دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی)

مهدی علیزاده (مدرس دانشگاه، دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی)

تابستان ۱۳۹۰

سرشناسه: کول جیسون (Colguitt jason)

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت رفتار سازمانی: بهبود عملکرد و تعهد در سازمان/مؤلفین جیسون ای، کول کویت،

جفری ای لیپین، مایکل جی ویزن، مترجمین: محمد فیضی، اسماعیل قادری، مهدی علیزاده

مشخصات نشر: اردبیل: محقق اردبیلی، ۱۳۹۰

مشخصات ظاهری: ۴۰۰ ص: مصور، نمودار، جدول

شابک: ۸۵-۲-۵۳۵۱-۶۰۰-۹۷۸-۶۵۰۰۰ ریال

یادداشت: عنوان اصلی: ۲۰۱۱ organization behavior: improving performance and commitment in the workplace

موضوع: رفتار سازمانی

موضوع: کارمندان — مدیریت

موضوع: مصرف کنندگان — رضایت

موضوع: برنامه ریزی استراتژیک

موضوع: رضایت از کار

شناسه افزوده: لیپین، جفری ای

شناسه افزوده: Lepine Jeffery a

شناسه افزوده: ویزن مایکل جی

شناسه افزوده: Wesson Michael j

شناسه افزوده: فیضی، محمد — مترجم ۱۳۶۰

شناسه افزوده: مهدی — مترجم ۱۳۵۹

شناسه افزوده: قادری، اسماعیل — مترجم ۱۳۵۹

رده بندی کنگره: ۱۳۹۰ ۴ م ک HD۵۸۷/

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳

شماره کتاب شناسی ملی: ۲۴۲۴۹۶۵

نام کتاب: مدیریت رفتار سازمانی: بهبود عملکرد و تعهد در سازمان

مترجمین: محمد فیضی، اسماعیل قادری و مهدی علیزاده

ناشر: محقق اردبیلی

لیتوگرافی: آریتان اسکندر

چاپ و صحافی: شیران نگار

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

نوبت و سال چاپ: اول ۱۳۹۰

شابک: ۸۵-۲-۵۳۵۱-۶۰۰-۹۷۸

قیمت: ۶۵۰۰۰ ریال

آدرس: اردبیل - سه راه دانش - پاساژ معطری - طبقه فوقانی - پلاک ۸ - تلفن ۰۴۵۱-۲۲۴۰۰۸۱

درباره نویسندگان

پروفسور جیون ای، کول کویت استاد دانشکده مدیریت دانشگاه وارینگتون فلوریدا می باشد. وی در دانشگاه میشیگان موفق به اخذ درجه دکتری شده است. ایشان هم اینک در مقطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و در سطح مدیران اجرایی دروس مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی را تدریس می نمایند و در دوره دکتری به تدریس روش تحقیق می پردازند. از ایشان تالیفات و مقالات متعددی در مجلات معتبر چاپ شده است.

پروفسور جفری ای، لیپاین نیز استاد دانشکده مدیریت دانشگاه وارینگتون فلوریدا می باشد و از دانشگاه میشیگان موفق به اخذ درجه دکتری در زمینه رفتار سازمانی شده است. ایشان دارای مدرک کارشناسی ارشد مدیریت و نیز لیسانس مدیریت مالی می باشند. وی هم اینک به تدریس دروس رفتار سازمانی، مدیریت منابع انسانی و مدیریت تیمها و گروهها می پردازند. وی دارای بیش از ۲۰ مقاله در مجلات معتبر می باشد.

پروفسور مایکل جی، ویزن استاد رشته مدیریت در دانشکده بازرگانی مایز دانشگاه A & M واقع در تگزاس می باشد. وی در دانشگاه میشیگان موفق به اخذ درجه دکتری شده است. ایشان دارای مدرک کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی از دانشگاه A & M تگزاس می باشند. هرچند وی در تمامی مقاطع تحصیلی در کلاسهای مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی به تحصیل پرداخته، هم اکنون به تدریس در رشته های MBA و EMBA و در کار اجرایی دانشکده مایز دانشگاه A & M تگزاس مشغول می باشد. وی به خاطر تدریس جایزه تعالی سازمانی توسط مرکز مونتاژ تگزاس مورد تشویق قرار گرفته است. وی علاوه بر داشتن مقالات متعدد در مجلات علمی - پژوهشی در چندین مجله علمی به امر داوری و ویرایش مقالات می پردازند. مشاوره سازمانی در زمینه های استخدام، گزینش، جبران خدمت، ترک خدمت و سایر حوزه های مربوطه از دیگر فعالیت های وی می باشد.

فهرست مطالب
بخش اول: مقدمه ای بر رفتار سازمانی

صفحه

۱۶	فصل اول: ماهیت رفتار سازمانی
۱۶	رفتار سازمانی چیست؟
۱۸	تعریف رفتار سازمانی
۱۸	مدل ترکیبی رفتار سازمانی
۲۲	خلاصه
۲۲	آیا رفتار سازمانی مهم است؟
۲۳	تشکیل یک چهارچوب ذهنی
۲۵	چگونه بدانیم که از رفتار سازمانی چه می‌دانیم؟
۳۳	ارزیابی رفتار سازمانی
۳۴	فصل دوم: عملکرد شغلی
۳۴	عملکرد شغلی
۳۵	عمل کننده خوب چه معنایی دارد؟
۳۶	عملکرد وظیفه‌ای
۳۹	رفتار شهروندی
۴۲	رفتار ضد بهره‌وری
۴۵	ارزیابی رفتار سازمانی
۴۶	خلاصه: عمل کننده خوب چه معنایی دارد؟
۴۸	روندهای مؤثر بر عملکرد
۴۸	کار دانشی
۴۸	کارهای خدماتی
۴۹	کاربرد: مدیریت عملکرد
۴۹	مدیریت بر مبنای هدف (MBO)
۵۰	مقیاس‌های رتبه‌بندی رفتاری (BARS)
۵۱	بازخورد ۳۶۰ درجه
۵۲	فصل سوم: تعهد سازمانی
۵۲	تعهد سازمانی
۵۲	چرا بحث را با تعهد سازمانی شروع می‌کنیم؟

۵۴	متعهد بودن به چه معناست
۵۵	انواع تعهد
۵۷	تعهد عاطفی
۵۹	ارزیابی رفتار سازمانی
۶۰	تعهد مستمر
۶۲	تعهد هنجاری
۶۳	رفتار کناره گیرانه
۷۲	خلاصه: متعهد بودن به چه معناست؟
۷۴	روندهایی که بر تعهد اثرگذار هستند
۷۴	تنوع نیروی کار
۷۵	رابطه در حال تغییر کارمند - کارفرما

بخش دوم: مکانیزم های انفرادی

۷۸	فصل چهارم: رضایت شغلی
۷۸	رضایت شغلی
۷۹	چرا برخی از کارکنان بیش از دیگران رضایت شغلی دارند؟
۸۱	تحقق ارزش ها: تئوری ارزش - ادراک
۹۱	ارزیابی رفتار سازمانی
۹۲	حالت و احساسات
۹۷	خلاصه: چرا برخی از کارکنان بیش از دیگران رضایت دارند؟
۹۹	رضایت شغلی چقدر دارای اهمیت است؟
۹۹	دو پیامد اصلی در مدل ترکیبی رفتار سازمانی
۱۰۱	رضایت از زندگی
۱۰۳	فصل پنجم: استرس
۱۰۵	چرا بعضی از کارکنان نسبت به همکاران خود استرس و اضطراب بیشتری دارند؟
۱۰۵	انواع عوامل استرس زا
۱۰۷	عوامل استرس زای بازدارنده شغلی
۱۰۸	عوامل استرس زای چالشی شغلی
۱۰۹	عوامل استرس زای بازدارنده غیر شغلی
۱۱۰	عوامل استرس زای چالشی غیر شغلی
۱۱۱	چگونه مردم با عوامل استرس زا کنار می آیند؟

۱۱۴	تجربه فشار عصبی
۱۱۸	رفتار افراد در فرآیند استرس
۱۲۱	ارزیابی رفتار سازمانی
۱۲۲	خلاصه
۱۲۳	چرا استرس اهمیت دارد؟
۱۲۴	کاربرد: مدیریت استرس
۱۲۵	ارزیابی
۱۲۶	کاهش عوامل استرس‌زا
۱۲۶	منابع ایجاد شده
۱۲۹	کاهش آسیب‌ها
۱۳۱	فصل ششم: انگیزش
۱۳۱	انگیزش
۱۳۳	نظریه های محتوایی انگیزش
۱۳۷	چرا برخی از کارکنان بیشتر از سایرین برانگیخته می‌شوند؟
۱۳۷	تئوری انتظار
۱۴۴	ارزیابی رفتار سازمانی
۱۴۵	تئوری تعیین هدف
۱۴۹	تئوری برابری
۱۵۳	توانمندسازی روانشناختی
۱۵۵	خلاصه: چرا برخی از کارکنان برانگیخته‌تر از سایرین هستند
۱۵۷	تا چه اندازه انگیزش دارای اهمیت است؟
۱۵۸	کاربرد: سیستم‌های جبران خدمات
۱۶۲	فصل هفتم: اعتماد، عدالت، اخلاقیات
۱۶۲	اعتماد، عدالت، اخلاقیات
۱۶۳	چرا به برخی از مقامات ذیصلاح بیشتر از سایرین اعتماد می‌شود؟
۱۶۴	اعتماد
۱۶۵	اعتماد براساس خلق و خو
۱۶۷	ارزیابی رفتار سازمانی
۱۶۷	اعتماد شناختی
۱۶۹	اعتماد عاطفی
۱۷۰	خلاصه

۱۷۰	عدالت
۱۷۱	عدالت توزیعی
۱۷۱	عدالت رویه‌ای
۱۷۲	عدالت مراوده‌ای (بین فردی)
۱۷۳	عدالت اطلاعاتی
۱۷۴	خلاصه
۱۷۵	اخلاق
۱۷۶	آگاهی اخلاقی
۱۷۷	قضاوت اخلاقی .
۱۷۹	نیت اخلاقی
۱۷۹	خلاصه: چرا به برخی از مقامات ذیصلاح و اولیای امور بیشتر از سایرین اعتماد می‌شود؟
۱۸۱	تا چه اندازه انگیزش دارای اهمیت است؟
۱۸۳	کاربرد: مسئولیت اجتماعی
۱۸۴	فصل هشتم: یادگیری و تصمیم‌گیری
۱۸۴	یادگیری و تصمیم‌گیری
۱۸۵	چرا برخی از کارکنان یاد می‌گیرند که تصمیم‌گیری‌هایی بهتر از سایرین داشته باشند؟
۱۸۵	انواع دانش
۱۸۶	روش‌های یادگیری
۱۸۶	تقویت
۱۹۲	مشاهده
۱۹۴	جهت‌گیری هدف
۱۹۵	ارزیابی رفتار سازمانی
۱۹۶	روش‌های تصمیم‌گیری
۱۹۹	مشکلات تصمیم‌گیری
۱۹۹	اطلاعات محدود
۲۰۰	ادراکات نادرست
۲۰۳	خطاهای استناد
۲۰۴	تعهد غلط
۲۰۵	خلاصه: چرا برخی از کارکنان یاد گرفته‌اند که تصمیمات بهتری از سایرین داشته باشند؟
۲۰۷	چرا یادگیری مهم است

بخش سوم: ویژگی‌های فردی

فصل نهم: شخصیت و ارزش‌های فرهنگی

- ۲۱۲ شخصیت و ارزش‌های فرهنگی
- ۲۱۲ خلاصه: چگونه می‌توان توضیح داد که کارکنان چه خصایصی دارند؟
- ۲۱۳ طبقه‌بندی پنج عامل عمده شخصیت
- ۲۱۵ ارزیابی رفتار سازمانی
- ۲۱۷ باوجدان
- ۲۱۸ سازشکار
- ۲۲۰ برون‌گرایی
- ۲۲۲ عصبی
- ۲۲۶ آمادگی برای پذیرش تجربه
- ۲۲۷ سایر طبقه‌بندی‌های شخصیت
- ۲۳۰ ارزش‌های فرهنگی
- ۲۳۳ خلاصه: چگونه می‌توان توضیح داد که کارکنان چه خصایصی دارند؟
- ۲۳۴ شخصیت و ارزش‌های فرهنگی چه اهمیتی دارند؟
- ۲۳۶ کاربرد: تست‌های شخصیت
- ۲۴۲ فصل دهم: توانایی
- ۲۴۲ توانایی
- ۲۴۳ توانمند بودن: برای یک فرد به چه معنی می‌باشد؟
- ۲۴۴ توانایی شناختی
- ۲۴۵ توانایی کلامی
- ۲۴۶ توانایی کمی
- ۲۴۷ توانایی استدلالی
- ۲۴۸ توانایی فضایی و مکانی
- ۲۴۸ توانایی ادراکی
- ۲۴۹ توانایی کلی ذهن
- ۲۵۰ توانایی عاطفی (هیجانی)
- ۲۵۳ کاربرد هوش عاطفی
- ۲۵۴ ارزیابی هوش عاطفی
- ۲۵۵ ارزیابی رفتار سازمانی
- ۲۵۶ توانایی‌های فیزیکی
- ۲۶۰ خلاصه: توانمند بودن برای یک فرد به چه معنی می‌باشد؟
- ۲۶۰ توانایی دارای چه اهمیتی می‌باشد؟
- ۲۶۲ کاربرد: آزمون توانایی

بخش چهارم: مکانیزمهای گروهی

فصل یازدهم: ویژگی های تیم

ویژگی های تیم

تیم ها چه ویژگی هایی دارند؟

انواع تیم ها

خلاصه

تنوع در انواع تیم

وابستگی متقابل تیم

چگونه می توان سطح بالایی از وابستگی در هدف را ایجاد کرد؟

ترکیب تیم

نقش اعضا

توانمندی های اعضا

شخصیت اعضا

تنوع اعضا

اندازه تیم

خلاصه: چه ویژگی هایی را می توان برای توصیف تیم استفاده کرد؟

فصل دوازدهم: تیم: فرایندها

فرایندهای تیمی

چرا بعضی از تیم ها نتیجه ای بیش از جمع عملکرد همه اعضا تیم دارند؟

فرایندهای کار وظیفه ای

فرایندهای کار تیمی

حالات تیم

خلاصه: چرا بعضی از تیم ها نتیجه ای بیش از جمع عملکرد همه اعضا تیم دارند؟

چرا فرایندهای تیمی مهم است؟

فصل سیزدهم: رهبری: قدرت و نفوذ

رهبری: قدرت و نفوذ

چرا بعضی از رهبران بیش از بقیه قدرت و نفوذ دارند؟

اكتساب قدرت

قدرت سازمانی

قدرت شخصی

عوامل اقتضایی

کاربرد نفوذ

روشهای نفوذ

پاسخ به روشهای نفوذ

قدرت و نفوذ در عمل

سیاست سازمانی

حل تعارض

خلاصه: چرا برخی از رهبران نسبت به بقیه دارای قدرت بیشتری هستند؟

۳۱۴	چرا قدرت و نفوذ مهم است؟
۳۱۶	فصل چهاردهم: رهبری: سبک ها و رفتارها
۳۱۶	رهبری: سبک ها و رفتارها
۳۱۹	چرا برخی از رهبران اثر بخش تر از بقیه هستند؟
۳۲۰	سبک های تصمیم گیری رهبر
۳۲۴	رفتارهای روزمره رهبری
۳۲۸	الگوی فیدلر
۳۳۱	رفتارهای رهبر تحول آفرین
۳۳۴	خلاصه: چرا بعضی از رهبران نسبت به بقیه اثر بخش تر هستند؟
۳۳۶	چرا موضوع رهبری مهم است؟
۳۳۸	آموزش رهبری

بخش پنجم: مکانیزمهای سازمانی

۳۴۰	فصل پانزدهم: ساختار سازمانی
۳۴۰	ساختار سازمانی
۳۴۱	چرا سازمانها ساختار سازمانی متفاوتی دارند؟
۳۴۲	عناصر ساختار سازمانی
۳۴۲	تخصصی شدن کار
۳۴۳	زنجیره فرماندهی
۳۴۴	حیطه کنترل
۳۴۶	تمرکز
۳۴۷	ارزیابی رفتار سازمانی
۳۴۷	رسمیت
۳۴۸	ترکیب عناصر ساختار سازمانی
۳۴۹	طرح سازمانی
۳۴۹	محیط کسب و کار
۳۵۰	استراتژی سازمان
۳۵۰	تکنولوژی
۳۵۰	اندازه سازمانی
۳۵۰	اشکال متداول سازمانی
۳۵۱	ساختار ساده
۳۵۲	ساختار بوروکراسی
۳۵۴	ساختار ماتریسی
۳۵۴	خلاصه: چرا بعضی از سازمانها، ساختار سازمانی متفاوتی نسبت به بقیه دارند؟
۳۵۵	چرا ساختار سازمانی مهم است؟
۳۵۷	تجدید ساختار
۳۵۸	فصل شانزدهم: فرهنگ سازمانی
۳۵۸	فرهنگ سازمانی
۳۵۹	چرا بعضی از سازمانها فرهنگ سازمانی متفاوتی نسبت به سایر سازمانها دارند؟
۳۶۰	اجزاء فرهنگ

۳۶۳	گونه عمومی فرهنگ
۳۶۴	گونه تخصصی فرهنگ
۳۶۶	قدرت فرهنگ
۳۶۸	مدیریت فرهنگ سازمانی
۳۶۸	جذب، انتخاب و خروج
۳۶۹	جامعه پذیری
۳۷۱	تغییر در فرهنگ سازمانی
۳۷۳	خلاصه: چرا بعضی از سازمانها نسبت به بقیه دارای فرهنگ سازمانی متفاوتی هستند؟
۳۷۵	چرا فرهنگ سازمانی مهم است؟

پیشگفتار

رفتار سازمانی یک رشته مطالعاتی است که به درک، تبیین و سرانجام بهبود نگرش و رفتارهای افراد و گروه‌های سازمان می‌پردازد. محققان در دانشکده‌های مدیریتی و سازمان‌های تجاری در مورد رفتار سازمانی تحقیق می‌کنند؛ سپس یافته‌های حاصل از این تحقیقات توسط مدیران و مشاوران به کار برده می‌شود تا ببینند که آیا می‌توانند در کمک به چالش‌های جهان واقعی مفید واقع شوند یا نه. تئوری‌ها و مفاهیم رفتار سازمانی برگرفته از حوزه‌های متنوع رشته‌های تحصیلی است. برای مثال، تحقیق در مورد عملکرد شغلی و ویژگی‌های فردی عمدتاً برگرفته از مطالعات صورت گرفته در زمینه روانشناسی صنعتی و سازمانی است. تحقیق در زمینه رضایت، احساسات و فرآیندهای گروهی تا حد بسیار زیادی ریشه در روانشناسی اجتماعی دارد. تحقیقات روانشناسی برای بررسی ویژگی‌های گروهی و ساختار سازمانی امری حیاتی و ضروری است و تحقیقات مردم‌شناسی به آگاه‌سازی در مورد فرهنگ سازمانی کمک می‌کند. سرانجام مدل‌های اقتصادی برای فهم و درک انگیزش، یادگیری و تصمیم‌گیری به کار می‌رود. این تنوع و گوناگونی ویژگی بی‌ظیری به مطالعه رفتار سازمانی می‌دهد.

کتاب **رفتار سازمانی: بهبود عملکرد و تعهد در محیط کار**^۱، چاپ اول، ۲۰۰۹، اثر پر ارزش و با اهمیت سه صاحب‌نظر در این حوزه به نام‌های **Colquitt, Lepine, Wesson** می‌باشد که توسط انتشارات معروف **McGraw-hill International** به چاپ رسیده است. انگیزه ای که مترجمین را به ترجمه این کتاب سوق داد، نگاه جالب مولفین به رفتار سازمانی و ارائه مطالب جدید و متمایز بودن این کتاب از سایر کتابهای موجود در زمینه رفتار سازمانی می‌باشد. در این کتاب دو متغیر^۱ عملکرد شغلی و تعهد سازمانی به عنوان هدف اساسی در نظر گرفته شده و هر فصل پس از ارائه مطالب مربوط به فصل، ارتباط موضوع فصل را با این دو متغیر مطرح کرده است. دید پژوهش محور این کتاب و جامعیت مطالب ارائه شده می‌تواند به غنی شدن تحقیقات و آموزشهای دانشگاهی کشور به ویژه در مقاطع تحصیلات تکمیلی کمک های ارزنده ای را عرضه نماید. مترجمین کوشیده اند تا حفظ امانت نمایند و معانی فدای الفاظ نشود. لازم به ذکر است که به فصل ۶ کتاب نظریه های محتوایی انگیزش و فصل ۱۴ الگوی اقتضایی فیدلر در رهبری توسط مترجمین اضافه و در داخل کادر قرار گرفته اند. در ضمن مطالبی که به نظر با شرایط فرهنگی ما سازگاری نداشت حذف شده است. کتاب حاضر در ۵ بخش توسط مولفین تنظیم گردیده است. بخش اول کتاب با عنوان مقدمه‌ای بر

^۱ - "Organization Behavior : Improving performance and commitment in the work place"

رفتار سازمانی سه فصل اول را پوشش می دهد. فصل ۱ ماهیت رفتار سازمانی، فصل ۲ عملکرد شغلی و فصل ۳ تعهد سازمانی را تشریح می نماید. بخش دوم مکانیزم های فردی را که بر عملکرد شغلی و تعهد سازمانی تأثیرگذار می باشد به خود اختصاص داده است. این مکانیزم ها شامل رضایت شغلی (فصل ۴)، استرس (فصل ۵)، انگیزش (فصل ۶)، اعتماد، عدالت و اخلاق (فصل ۷) و یادگیری و تصمیم گیری (فصل ۸) می باشد. دانستن اینکه چه عواملی این مکانیزم های انفرادی را بهبود می بخشد امری مهم خواهد بود. ویژگی های فردی یکی از این عوامل است که در بخش سوم کتاب شامل دو فصل ارزش های فرهنگی و شخصیتی (فصل ۹) و توانایی ها (فصل ۱۰) می باشد. عامل دیگر موثر بر مکانیزم های انفرادی، مکانیزم های گروهی می باشند که بخش چهارم کتاب به این مکانیزم ها در قالب ویژگی های تیم (فصل ۱۱) و فرآیندهای تیم (فصل ۱۲) می پردازد که چگونگی رفتار گروه ها را مطرح می کند. دو فصل بعدی بخش چهارم بر مدیران این گروه ها تمرکز می کند. قدرت و نفوذ رهبری (فصل ۱۳) و سبک های رهبری (فصل ۱۴) به این مهم می پردازند. در نهایت بخش آخر و پنجم کتاب مکانیزم های سازمانی تأثیرگذار بر مکانیزم های انفرادی را مشخص می سازد که مشتمل بر ساختار سازمانی (فصل ۱۵) و فرهنگ سازمانی (فصل ۱۶) می باشد. بخش جالب توجه کتاب ارائه پرسشنامه های مرتبط با موضوعات هر فصل است که با عنوان ارزیابی رفتار سازمانی در هر فصل آورده شده است.

این کتاب به جامعه دانشگاهی و سایر علاقمندان رشته مدیریت تقدیم می گردد و قابل استفاده برای دانشجویان مقطع کارشناسی، تحصیلات تکمیلی و مدیران سازمان ها می باشد. در پایان تمامی انتقادات و مشاوره های اساتید و دانشجویان محترم را برای رفع نواقص و اشکالات احتمالی کتاب در چاپ های بعدی ارج می نهم و بدین منظور آدرس پست الکترونیکی^۱ زیر را که پی نویس نویسنده است، برای دریافت هر گونه پیشنهادی معرفی می نمائیم.

مترجمین