



مدیریت رفتار سازمانی

ویژه:

دانشجویان دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی کشور
دانشپذیران و دانشجویان دانشگاه پیام نور
مدیران و کارشناسان سازمان ها، ادارات و شرکت ها

تألیف: دکتر جمشید آریاداد (اصغری)

سرشناسه	: آریاداد (اصغری)، جمشید
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت رفتار سازمانی: ویژه دانشجویان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور ... / تألیف جمشید آریاداد (اصغری).
مشخصات نشر	: تهران: صفار، ۱۳۸۶.
مشخصات ظاهری	: ۲۶۴ ص.
شابک	: 978-964-388-151-1
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۲۶۱-۲۶۳.
موضوع	: رفتار سازمانی.
موضوع	: مدیریت.
رده بندی کنگره	: ۴م ۵۶الف/۷/HD۵۸
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۰۳۹۶۰۱

فهرست نویسی پیش از انتشار: انتشارات صفار



نام کتاب	: مدیریت رفتار سازمانی
تألیف	: جمشید آریاداد (اصغری)
طرح جلد	: فرهاد کمالی
حروفچینی	: معرفت
لیتوگرافی	: گنج شایگان ① ۳۱۸۴-۵۹۱
چاپخانه	: گنج شایگان ① ۴۷۸-۵۵۴
تیراژ	: ۱۱۰۰ نسخه
قیمت	: ۱۵۰۰۰۰ ریال
نوبت چاپ	: چهارم- بهار ۱۳۹۶
ناشر	: انتشارات صفار



۳۰۰۰۵۳۵۱

مرکز پخش	: خیابان انقلاب- روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران- بازارچه کتاب- طبقه همکف انتشارات اشراقی ① ۸۴۸۷-۶۶۴۰
	: خیابان انقلاب- روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران- بازارچه کتاب- طبقه زیرین پخش کتاب بینش ① ۹۶۲۹۹-۶۶۴۹
	: کتابفروشی مرادیان ① ۱۵۳۱۰-۶۶۴۱
	: کتابفروشی صفا ① ۷۸۸۴۶-۶۶۹۷

www.saffarpublishing.com

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۳۸۸-۱۵۱-۱

www.Eshraghi.ir

ISBN 978-964-388-151-1

Email: saffar_publishing@yahoo.com

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هرکس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر) نشر، یا پخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

مدیریت واحد تولید انتشارات صفار: ۰۹۱۲-۱۰۷۳۰۰۳

مقدمه مؤلف:

سازمانهای امروز بسیار وسیع و متنوع گردیده‌اند. موفقیت یا عدم موفقیت سازمانها در تحقق اهدافشان در گرو انسانهایی است که در واقع گرداننده‌های اصلی آنها می‌باشند. کشورهای توسعه یافته دارای سازمانهای توسعه یافته و سازمانهای توسعه یافته دارای مدیران توسعه یافته می‌باشند و مدیران توسعه یافته سعی در توسعه منابع انسانی خود دارند بدون منابع انسانی سازمان بی معنی است.

پس بررسی و مطالعه‌ی رفتار افراد در سازمان نقش بسیار با اهمیتی در رشد و ارتقاء سازمان ایفا می‌نماید که ما جزء از این دست در علم رفتار سازمانی بررسی می‌گردیم که با توجه به افزایش رشد سازمانها و ازدیاد نیروهای انسانی در کنار هم، که شاید با ملیتهای گوناگون، زبانهای مختلف و فرهنگهای متفاوت کار می‌کنند قابل توجه باشد.

این کتاب برای دانش‌جویان و دانش‌پذیران رشته مدیریت، شرکت کنندگان در سمینارها و دوره‌های مدیریت در سطوح مختلف، نکاتش درآمده است که امیدوارم مورد استفاده قرار گیرد.

بهار ۱۳۸۶

جمشید اصغری

۱۵	بخش اول: مقدمه‌ای بر رفتار سازمانی
۱۷	مقدمه‌ای بر رفتار سازمانی
۱۷	تعریف رفتار سازمانی
۱۸	شغل مدیران
۱۸	وظایف مدیران
۱۹	نقش مدیران
۲۰	مهارت‌های مدیران
۲۰	اهمیت رفتار سازمانی
۲۱	مدیریت نیروی کار ناهمگون
۲۱	واکنش در برابر جهشی شدن سازمان
۲۱	تفویض اختیار
۲۲	نوآوری و ایجاد تغییر
۲۲	کم شدن وفاداری کارکنان
۲۳	بهبود رفتار از نظر اخلاقی
۲۳	مقدمه‌ای بر مدیریت کیفیت جامع
۲۴	تعریف مدیریت کیفیت جامع
۲۴	ارکان مدیریت کیفیت جامع
۲۵	نقش رشته‌های علمی دیگر در رفتار سازمانی
۲۵	روانشناسی
۲۵	جامعه‌شناسی
۲۶	روانشناسی اجتماعی
۲۶	مردم‌شناسی
۲۶	علوم سیاسی
۲۶	هدف از مطالعه رفتار سازمانی
۲۷	ارائه الگویی از رفتار سازمانی
۳۳	بخش دوم: مبانی رفتار فرد
۳۷	مقدمه
۳۷	ویژگی‌های زندگی‌نامه‌ای

۳۷	سن
۳۸	جنسیت
۳۸	وضع زناشویی
۳۸	وابستگیان
۳۹	سابقه خدمت
۳۹	توانایی
۳۹	توانایی های هوشی
۴۰	توانایی های جسمی
۴۰	تناسب بین توانایی ها فرد و شغل
۴۰	شخصیت
۴۱	عوامل تعیین کننده شخصیت
۴۲	ویژگیهای شخصیتی
۴۲	شاخص شخصیتی مایرز برین
۴۳	تجزیه و تحلیل شخصیت نوع A شخصیت نوع B
۴۴	تناسب شغل با شخصیت
۴۶	ویژگیهای عمده شخصیتی مؤثر بر رفتار
۴۶	سازگاری با موقعیت
۴۷	مناعت طبع یا عزت نفس
۴۷	خطر پذیری
۴۷	یادگیری
۴۸	نظریه های یادگیری
۴۸	شرطی سازی کلاسیک
۴۹	شرطی شدن عامل
۴۹	یادگیری اجتماعی
۵۰	شکل دادن به رفتار: یک ابزار مدیریت
۵۰	روشهای شکل دادن به رفتار
۵۰	تئوری تقویت
۵۰	تقویت مثبت
۵۱	تقویت منفی

۵۱	تنبيه
۵۱	منسوخ کردن رفتار
۵۱	برنامه‌های تقویت
۵۲	تقویت با فواصل زمانی ثابت
۵۲	تقویت با فواصل زمانی متغیر
۵۲	تقویت با نسبت ثابت
۵۳	تقویت با نسبت متغیر
۵۳	مصادیق مدل ریتیم‌دگیری
۵۳	انگیزش
۵۳	ارزیابی عملکرد و پاشنها
۵۴	آموزش
۵۴	ادراک
۵۴	عوامل مؤثر بر ادراک
۵۵	شخص ادراک کننده
۵۵	خودشناسی
۵۵	تجربیات گذشته
۵۵	حالت انگیزشی
۵۶	نگرش
۵۶	شخصیت
۵۶	آنچه مشاهده می‌شود
۵۷	عوامل موقعیتی مؤثر بر ادراک
۵۷	فرهنگ سازمانی
۵۷	ساختار سازمانی
۵۹	خطاهای اسناد
۵۹	خطای اساسی اسناد
۵۹	تعصب خود خدمتی
۶۰	وضعیت‌های سببی
۶۰	اوضاع بحرانی
۶۰	حفظ تصویر مثبت

۶۰	خطاهای ادراکی
۶۱	خطاهای هاله‌ای
۶۱	دفاع ادراکی
۶۱	فراافکنی
۶۲	ادراک انتخابی
۶۲	نظریه‌های ضمنی شخصیت
۶۲	اثر ریزین برخورد ها
۶۲	کاربردهای ویژه فرایند ادراکی در سازمان
۶۲	ادراک و انگرش
۶۳	ادراک و استعدادهای
۶۳	ادراک و ارزیابی عملکرد
۶۳	رابطه بین ادراک و تصمیم‌گیری فردی
۶۴	الگوی بهینه سازی تصمیم‌گیری
۶۴	الگوی تصمیم‌گیری معقول
۶۵	الگوی رضایتبخش در تصمیم‌گیری
۶۷	رعایت اصول اخلاقی در تصمیم‌گیری
۶۷	ارزشها
۶۸	انواع ارزش
۶۹	تحقیق ارزشی راکبج
۶۹	نگرشها
۷۰	شکل‌گیری نگرش
۷۰	انواع نگرش
۷۰	رضایت شغلی
۷۱	سنجش رضایت شغلی
۷۱	عوامل تعیین کننده رضایت شغلی
۷۱	هماورد طلبی کار
۷۲	یکسانی حقوق و مزایا
۷۲	شرایط مناسب کاری
۷۲	داشتن همکاران خوب

۷۲	تناسب فرد با شغل
۷۲	اثرات رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان
۷۳	رضایت شغلی و بهره‌وری
۷۳	رضایت شغلی و غیبت و جابجایی کارکنان
۷۳	شیوه‌های ابزار نارضایتی
۷۴	وابستگی شغلی
۷۴	تعهد سازمانی
۷۵	نظریه ناه مان ساختی
۷۶	کاربرد سنجش نگرش
۸۳	بخش سوم: مفاهیم اصلی انگیزش و کاربرد آن
۸۵	مقدمه
۸۵	تعریف انگیزش
۸۵	اهمیت انگیزش
۸۶	فرایند انگیزش
۸۷	نظریه‌های انگیزش
۹۲	نظریه نیازهای سه گانه مک کللند
۹۴	نظریه برابری آدامز
۹۶	نظریه انتظار
۱۰۰	شناخت تفاوت‌های انگیزشی
۱۰۰	مدیریتی مشارکتی
۱۰۱	نمونه‌ای از برنامه مشارکت کارکنان
۱۰۲	تعدیل در رفتار سازمانی
۱۰۴	مدیریت مبتنی بر هدف
۱۰۶	مدیریت مبتنی بر هدف در مرحله عمل
۱۰۶	انگیزش - عملکرد و بهره‌وری
۱۰۷	انگیزش و سیستم پاداش
۱۰۸	تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شغل
۱۱۵	بخش چهارم: مبانی رفتار گروه و شناخت تیم
۱۱۶	مقدمه

۱۱۶.....	تعریف گروه.....
۱۱۶.....	انواع گروه.....
۱۱۸.....	گروه رسمی.....
۱۱۸.....	انواع گروه‌های غیر رسمی.....
۱۱۹.....	چرا افراد به گروه‌ها می‌پیوندند.....
۱۲۰.....	مفاهیم اصلی گروه.....
۱۲۳.....	تفکک گروهی.....
۱۲۴.....	روش‌های تصمیم‌گیری گروهی.....
۱۲۶.....	نکات کاربردی برای «ایران».....
۱۲۶.....	تعریف تیم.....
۱۲۶.....	انواع تیم.....
۱۲۷.....	ایجاد تیم‌هایی با عملکرد بالا.....
۱۲۹.....	اعتماد متقابل.....
۱۳۷.....	بخش پنجم: ارتباطات
۱۳۹.....	مقدمه.....
۱۳۹.....	تعریف ارتباطات.....
۱۳۹.....	فرایند اصلی ارتباطات.....
۱۴۰.....	چگونگی انجام ارتباطات.....
۱۴۱.....	شبکه‌های ارتباط سازمانی.....
۱۴۲.....	شیوه‌های ارتباط.....
۱۴۹.....	بخش ششم: رهبری
۱۵۱.....	رهبری.....
۱۵۱.....	ماهیت رهبری.....
۱۵۱.....	نگرش‌های اولیه در رهبری.....
۱۵۲.....	مطالعات دانشکده میثیگان.....
۱۵۳.....	مطالعات دانشگاه ایالتی آهایو.....
۱۵۳.....	شبکه مدیریت بلیک و موتان.....
۱۵۵.....	مدل اقتضایی رهبری فرد فیدلر.....
۱۵۶.....	مدل مسیر-هدف «رابرت هاوس».....

۱۵۷.....	تئوری رهبری مشارکتی.....
۱۵۸.....	رهبری فره مند.....
۱۵۸.....	آیا رهبری زنان با رهبری مردان تفاوت دارد؟.....
۱۵۹.....	نکات کاربردی برای مدیران.....
۱۶۵.....	بخش هفتم: قدرت و سیاست
۱۶۷.....	مقدمه.....
۱۶۷.....	مبانی قدرت.....
۱۶۸.....	کاربردهای قدرت.....
۱۶۹.....	نکات کاربردی برای مدیران.....
۱۶۹.....	سیاست و رفتار سیاسی.....
۱۶۹.....	دلایل رفتار سازمانی.....
۱۷۰.....	اهداف مبهم.....
۱۷۰.....	کمبود منابع.....
۱۷۰.....	تکنولوژی و محیط.....
۱۷۰.....	تصمیمات برنامه ریزی نشده.....
۱۷۰.....	تغییر سازمانی.....
۱۷۱.....	نکات کاربردی برای مدیران.....
۱۷۵.....	بخش هشتم: تعارض و مذاکره
۱۷۷.....	مقدمه.....
۱۷۷.....	تعریف تعارض.....
۱۷۷.....	سیر تکاملی اندیشه تعارض.....
۱۷۸.....	تشخیص تعارض های سازنده و مخرب.....
۱۷۸.....	فرایند تعارض.....
۱۸۱.....	مذاکره یا چانه زنی.....
۱۸۱.....	مسائل مربوط به مدیریت در مذاکره.....
۱۸۲.....	جنبه های اخلاقی مذاکره.....
۱۸۲.....	مدیریت و استفاده خلاق از تعارض.....
۱۸۲.....	نکات کاربردی برای مدیران.....

۱۸۷.....	بخش نهم: ساختار سازمانی
۱۸۹.....	مقدمه
۱۸۹.....	تقسیم کار
۱۹۰.....	زنجیره فرماندهی
۱۹۰.....	حوزه کنترل
۱۹۱.....	تمرکز، عدم تمرکز
۱۹۱.....	رسمی بودن
۱۹۲.....	طرح‌ری سازمان
۱۹۲.....	ساختار ساده
۱۹۳.....	بوروکراسی (سلسله‌ای)
۱۹۳.....	ساختار ماتریسی
۱۹۴.....	ساختار تیمی
۱۹۴.....	سازمانهای مجازی
۱۹۵.....	سازمانهای بدون مرز
۱۹۵.....	چرا ساختارهای سازمانی با هم تفاوت دارند؟
۱۹۶.....	استراتژی
۱۹۶.....	اندازه سازمان
۱۹۷.....	تکنولوژی
۱۹۷.....	نامطمئن بودن محیط
۱۹۷.....	نکات کاربردی برای مدیران
۲۰۳.....	بخش دهم: طراحی شغل
۲۰۵.....	طرح ریزی شغل
۲۰۵.....	تنویریایی در زمینه ویژگیهای کار
۲۰۵.....	نمونه‌هایی از ویژگیهای کار
۲۰۶.....	طرح ریزی مجدد شغل
۲۰۷.....	دستورالعمل‌هایی برای غنی سازی شغل
۲۰۸.....	نکات کاربردی برای مدیران
۲۱۳.....	بخش یازدهم: ارزیابی عملکرد و سیستم پاداش
۲۱۵.....	مقدمه

۲۱۵	تعریف ارزیابی عملکرد
۲۱۵	هدف از ارزیابی عملکرد
۲۱۵	چه چیزی را ارزیابی می کنند؟
۲۱۶	چه کسی عملکرد را ارزیابی می کند؟
۲۱۶	شیوه های ارزیابی عملکرد
۲۱۸	مشکلات و انحرافات در ارزشیابی عملکرد کارکنان
۲۱۹	راه حل برخی رد یا مشکلات در ارزشیابی عملکرد کارکنان
۲۱۹	سیستم پاداش
۲۱۹	عوامل تعیین کننده پاداش
۲۲۰	نوع پاداش
۲۲۷	بخش دوازدهم: فرهنگ سازمانی
۲۲۹	مقدمه
۲۲۹	تعریف فرهنگ سازمانی
۲۲۹	آیا سازمانها فرهنگهای همانندی دارند؟
۲۳۰	تفاوت فرهنگهای قوی با ضعیف
۲۳۰	نفس فرهنگ
۲۳۱	ایجاد و حفظ فرهنگ
۲۳۱	شیوه پیدایش یک فرهنگ
۲۳۱	زنده نگه داشتن یک فرهنگ
۲۳۲	مراحل جامعه پذیری
۲۳۳	شیوه فراگیری فرهنگ
۲۳۴	آیا فرهنگ سازمانی می تواند فرهنگ ملی را تحت الشعاع قرار دهد؟
۲۳۴	فرهنگ سازمانی و تفاوت های فردی
۲۳۵	نکات کاربردی برای مدیران
۲۳۹	بخش سیزدهم: فشار روانی در محیط کار
۲۴۱	مقدمه
۲۴۱	تعریف فشار روانی
۲۴۱	عوامل ایجاد فشار عصبی
۲۴۳	پیامدهای فشار عصبی

۲۴۳	پیامدهای فردی
۲۴۳	پیامدهای سازمانی
۲۴۴	مدیریت فشار عصبی در محیط کار
۲۴۹	بخش چهاردهم: تغییر سازمانی
۲۵۱	مقدمه
۲۵۱	فشاری که باعث تغییر می شوند
۲۵۲	مقاومت در برابر تغییر
۲۵۲	مقاومتهایی که منشأ فردی دارند
۲۵۳	عادت
۲۵۳	امنیت
۲۵۳	عوامل اقتصادی
۲۵۳	ترس از ناشناخته ها
۲۵۳	فقدان آگاهی
۲۵۳	مقاومتهایی که منشأ سازمانی دارند
۲۵۴	محدودیت دامنه تغییر
۲۵۴	احساس تهدید توسط متخصصین
۲۵۴	احساس تهدید توسط صاحبان قدرت
۲۵۴	تخصیص منابع
۲۵۵	مدیریت مقاومت در برابر تغییر
۲۵۶	فرایند تغییر سه مرحله ای لوین
۲۵۶	تغییر
۲۵۶	انجماد یا تثبیت
۲۵۷	نکات کاربردی برای مدیران
۲۶۱	منابع