

۱۴۱۴/۱۲

مدیریت رفتار سازمانی

(مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)

آنجلو کیچی رابرت کریتنر

ترجمه:

دکتر حسین فروزاده

دکتر علی اکبر فرهنگی

سرشناسه: کینکی - آنجلو - Kiniki angeio
 عنوان و نام پدیدآور: مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم نظریه ها و کاربردها) / آنجلو کینکی، علی
 اکبر فرهنگی. حسین صفرزاده.
 مشخصات نشر: تهران: برآیند پویش، ۱۳۸۹.
 مشخصات ظاهری: ۶۰۰ ص: مصور، جدول، نمودار.
 شابک: 978-600-609-09-2
 وضعیت فهرست نویسی: فیا
 یادداشت پشت جلد به انگلیسی: Robert kreitner. A ngeio kinicki management of
 organizational behavior
 یادداشت: چاپ سوم.
 داشت: کتابنامه: ص. ۵۹۷، ۶۰۰
 موضوع: رفتار سازمانی.
 موضوع: مدیریت
 ساسه افزوده: کرینتر رابرت.
 رده بندی: خره: ۸۴ م ۹۷ ک HD۵۷۷
 رده بندی: یوبی: ۶۵۸
 شماره کتابشناسی ملی: ۲۱۳،۴۹۹

مؤسسه انتشارات برآیند پویش

نام کتاب: مدیریت رفتار سازمانی
 مؤلفین: علی اکبر فرهنگی. حسین صفرزاده.
 ناشر: برآیند پویش

طراحی جلد: مؤسسه انتشارات برآیند پویش
 مدیر تولید: حمید یعقوبی
 مدیر اجرایی: فائزه جلیلی
 لیتوگرافی: چاروش
 چاپ و صحافی: طرح افق
 نوبت چاپ: بیست و یکم - زمستان ۱۳۸۸
 تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
 قیمت: ۶۰۰۰۰ تومان
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۰۹-۰۹-۲

مرکز پخش: پویش: میدان انقلاب - خیابان اردیبهشت - بن بست توحید - پلاک ۲ تلفن: ۶۶۴۸۴۶۳ - ۶۶۴۸۴۱۴
 کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.
 هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی از ناشر ممنوع می باشد.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان	صفحه	عنوان
۵۴	۱- اعطای هویت و شخصیت به اعضای سازمان	۵۴	بخش اول: دنیای رفتار سازمانی
۵۴	۲- ایجاد تمهد گروهی	۵۴	فصل اول: بهبود و توسعه سازمانهای کارآمد
۵۵	۳- افزایش ثبات سیستم اجتماعی	۵۵	دستیابی مدیران به اهداف سازمان از طریق همکاری
۵۶	۴- کمک به تثبیت رفتار کارکنان از طریق درک محیط در سازمان	۱۹	کارکنان سطوح مختلف
۵۶	انواع فرهنگ سازمانی	۳	حیطه رفتار سازمانی: زمان گذشته و حال
۵۷	۱- پیوند بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری	۲۴	۱- جنبش روابط انسانی
۶۱	نحوه تدوین فرهنگ در سازمانها	۲۸	۲- جنبش مدیریت کیفیت جامع
۶۴	الگوی جامعه پذیری سازمانی	۳۱	۳- انقلاب اینترنت
۶۵	مرحله ۱: پیش‌بینی جامعه پذیری	۳۷	رویکرد اقتضایی: کاربرد استدلالهای حاصل از تحقیق و تجربیات
۶۵	مرحله ۲: رویارویی	۳۸	یادگیری بر اساس تحقیق
۶۶	مرحله ۳: تغییر و فراگیری	۳۸	روشهای تحقیقی در زمینه رفتار سازمانی
۶۹	مشاوره یک مزیت مدیریتی	۴۱	خلاصه مطالب فصل اول
۷۲	ترویج رفتار اخلاقی سازمانی	۴۳	تقویت مهارتهای کاربردی
۷۳	الگوی رفتار اخلاقی	۴۴	ارزشیابی در زمینه جایگاه کارمندان، مشتریان و سهامداران
۷۵	رابطه بین جنسیت و اصول اخلاقی	۴۵	تمرین اینترنتی
۷۵	بهبود شرایط اخلاقی در سازمان	۴۶	اصطلاحات کلیدی فصل اول
۷۷	خلاصه مطالب فصل دوم	۴۹	فصل دوم: اخلاق و فرهنگ سازمانی
۷۹	تقویت مهارتهای کاربردی (۱)	۵۰	اساس فرهنگ سازمانی
۷۹	تقویت مهارتهای کاربردی (۲)	۵۰	سطوح فرهنگ سازمانی
۸۰	ارزشیابی در زمینه جامعه پذیری سازمانی	۵۳	کارکردهای فرهنگ سازمانی
۸۲	تمرین اینترنتی		

مدل اسنادی کلی	۱۳۶
گرایشهای اسنادی	۱۳۹
تعریف تنوع (ناهمگونی نیروی کار)	۱۴۱
سطوح ناهمگونی نیروی کار	۱۴۳
رابطه اقدام مثبت و مدیریت ناهمگونی	۱۴۵
مدیریت ناهمگون نیروی کار	۱۴۶
افزایش ناهمگونی در نیروی کار	۱۵۰
کاربردهای مدیریتی در زمینه روند رو به رشد ناهمگونی نیروی کار	۱۵۳
اقدامات سازمانی در راستای مدیریت مؤثر ناهمگون نیروی کار	۱۵۳
موانع موجود در مدیریت مؤثر ناهمگون نیروی کار	۱۵۳
ابتکارات آن موریسون در زمینه ناهمگونی نیروی کار	۱۵۴
خلاصه مطالب فصل چهارم	۱۵۸
تقویت مهارتهای کاربردی	۱۶۰
تمرین اینترنتی	۱۶۱
اصطلاحات کلیدی فصل چهارم	۱۶۲
فصل پنجم: تفاوت‌های فردی و شخصیت، عواطف و خودپنداری	
از خودپنداری تا مدیریت بر خویش	۱۶۶
عزت نفس	۱۶۷
۲- خودآزمایی بخشی (من می‌توانم این کار را انجام دهم)	۱۶۹
خودآزمایی کلی	۱۷۴
خودآزمایی الگوی یادگیری اجتماعی	۱۷۶
پنج عامل شخصیتی	۱۸۳
پنج عامل شخصیتی	۱۸۳
قانون کنترل خود	۱۸۵
نگرشها	۱۸۷
نگرشها در برابر ارزشها	۱۸۸
هوشمندی و توانایی‌های فردی	۱۸۸
انواع توانایی	۱۸۹
رفتار سازمانی در راستای احساسات	۱۹۰
احساسات مثبت و منفی	۱۹۱
هوش عاطفی	۱۹۳
خلاصه مطالب فصل پنجم	۱۹۵
تقویت مهارتهای کاربردی (۱)	۱۹۷
تقویت مهارتهای کاربردی (۲)	۱۹۸
ارزشیابی در زمینه خودکنترلی	۱۹۹
تمرین اینترنتی	۲۰۰

اصطلاحات کلیدی فصل دوم	۸۳
فصل سوم: پرورش مدیران جهانی	
توسعه طرز تفکر جهانی	۸۸
الگوی فرهنگهای اجتماعی و سازمانی	۸۸
تشریح فرهنگ	۸۹
تلفیق فرهنگهای سازمانی و اجتماعی	۹۰
نسبیت‌گرایی فرهنگی در مقابل امپریالیسم فرهنگی: توازن افراط و تفریط اخلاقی	۹۱
جلوگیری از نژادگرایی (نیروی محرک موجود در پی امپریالیسم فرهنگی)	۹۴
مدیر جهانی	۹۶
کاربرد تنوع‌های بزرگ در سایر کشورها	۹۶
رقابت نیست، لحاظ فرهنگهای متعدد	۹۷
فردگرایی در برابر گروه‌گرایی	۹۸
رمز موفقیت یک حرفه‌ای	۹۹
فرهنگ دارای بافت فردی و بافت سازمانی	۱۰۰
پرهیز از مغایرتهای فرهنگی	۱۰۱
برداشتهای فرهنگی از زمان	۱۰۲
الگوی اقتضایی جهت رهبری فرهنگهای شل	۱۰۳
آمادگی جهت احراز شغلها در کشورهای خارج	۱۰۵
جلوگیری از بروز مشکلات رفتار سازمانی در درون سازمان	۱۰۹
خارجی	۱۰۹
اجتناب از انتظارات غیرواقعی از طریق آموزش فرهنگی	۱۰۹
مختل	۱۰۹
اجتناب از بروز شوک فرهنگی	۱۱۰
پرهیز از بروز مجدد شوک فرهنگی	۱۱۲
خلاصه مطالب فصل سوم	۱۱۴
تقویت مهارتهای کاربردی (۱)	۱۱۶
تقویت مهارتهای کاربردی (۲)	۱۱۷
ارزشیابی در زمینه نژادگرایی	۱۱۸
تمرین اینترنتی	۱۱۹
اصطلاحات کلیدی فصل سوم	۱۲۰
بخش دوم: مدیریت کارکنان سازمان	
فصل چهارم: ادراک اجتماعی و مدیریت تنوع	
مدل ادراکی پردازش اطلاعات اجتماعی	۱۲۶
مرحله ۱: ادراک گزینشی	۱۲۷
مرحله ۲: کدگذاری و ساده سازی	۱۲۹
مرحله ۳: ذخیره و ضبط	۱۳۲
مرحله ۴: بازبافت و پاسخ	۱۳۳
نظریه اسنادهای علی و معمولی	۱۳۶

اصطلاحات کلیدی فصل پنجم ۲۰۱
فصل ششم: انگیزش I (نیازها، رضایت شغلی و طراحی شغل)

اساس انگیزش کارکنان ۲۰۵
الگوی عملکرد شغلی انگیزش ۲۰۵
تئوری‌های انگیزشی ۲۰۷
انگیزش از طریق طراحی شغل ۲۰۷
۱- رویکرد مکانیکی ۲۱۱
۲- رویکرد انگیزشی ۲۱۲
۳- رویکردهای زیستی و ادراکی - انگیزشی ۲۲۱
رضایت شغل و روابط کار - خانواده ۲۲۱
دلایل رضایت شغل ۲۲۲
پایامدها: رضا، شغلی ۲۲۵
روابط کار - خانواده ۲۲۸
خلاصه مطالب فصل ششم ۲۳۱
تقویت مهارت‌های کاربردی (۱) ۲۳۳
تقویت مهارت‌های کاربرد (۲) ۲۳۴
ارزشیابی در زمینه رضایت ۲۳۵
تمرین اینترنتی ۲۳۶
اصطلاحات کلیدی فصل ششم ۲۳۷

فصل هفتم: انگیزش II (نظریه‌ها و کاربرها)

تئوری برابری آدامز ۲۴۱
گسترش مفهوم برابری ۲۴۵
درس‌های کاربردی، تئوری، برابری ۲۴۷
تئوری انگیزشی انتظار ۲۴۸
نظریه انتظار و روم ۲۴۸
تئوری انتظار و روم در عمل ۲۵۱
تحقیق در زمینه نظریه انتظار و کاربردهای مدیریتی ۲۵۲
انگیزش از طریق هدفگذاری ۲۵۴
اهداف: تعریف و مقدمه ۲۵۵
مدیریت بر مبنای هدف (MBO) ۲۵۵
کارکردهای هدفگذاری ۲۵۶
پیشنهادی حاصل از تحقیقات هدفگذاری ۲۵۸
کاربرد عملی فرایند هدفگذاری ۲۶۳
اجرای نظریه‌های انگیزشی در کار ۲۶۶
خلاصه مطالب فصل هفتم ۲۶۹
تقویت مهارت‌های کاربردی ۲۷۲
ارزشیابی در زمینه رفتار عادلانه میان فردی ۲۷۳
تمرین اینترنتی ۲۷۴
اصطلاحات کلیدی فصل هفتم ۲۷۵

فصل هشتم: بهبود عملکرد کارکنان

ایجاد بازخورد مؤثر ۲۸۰
کاربردهای بازخورد ۲۸۱
منابع بازخورد: دیگران، وظیفه، فرد ۲۸۲
دیدگاه دریافت کنندگان بازخورد ۲۸۲
پیامدهای رفتار بازخورد ۲۸۳
انواع بازخورد: بازخورد صعودی «از پایین به بالا» و بازخورد
۳۶۰ درجه ۲۸۳
سیستمهای پاداش سازمانی ۲۸۷
۱- انواع پاداش ۲۸۹
۲- اصول پاداش دهی ۲۸۹
۳- معیارهای توزیع ۲۹۱
۴- پیامدهای مورد نظر ۲۹۲
تقویت مثبت ۲۹۳
الف - قانون اثر ثرندایک (قانون علی و معلولی) ۲۹۴
ب - الگوی شرطی سازی عامل اسکینر ۲۹۴
برنامه‌های زمانی تقویت ۲۹۷
اهمیت برنامه‌ریزی مناسب ۲۹۸
شکل دهی رفتار از طریق تقویت مثبت ۳۰۰
خلاصه مطالب فصل هشتم ۳۰۲
تقویت مهارت‌های کاربردی ۳۰۴
۱- ارزشیابی در زمینه رضایت شغلی ۳۰۵
تمرین اینترنتی ۳۰۶
اصطلاحات کلیدی فصل هشتم ۳۰۷

بخش سوم: تصمیم‌گیری و مدیریت فرآیندهای

فصل نهم: تصمیم‌گیری

تصمیم‌گیری ۳۱۳
۱- الگوهای تصمیم‌گیری ۳۱۳
۱-۱- الگوی عقلانی ۳۱۳
۱-۲- الگوی هنجاری سایرین ۳۱۶
۲- بویایی‌های تصمیم‌گیری ۳۱۸
سیکهای عمومی تصمیم‌گیری ۳۲۲
اصرار بر تعهد ۳۲۵
خلاقیت ۳۲۷
۳- تصمیم‌گیری گروهی ۳۲۹
سیکهای پنج‌گانه تصمیم‌گیری ۳۳۴
خلاصه مطالب فصل نهم ۳۴۴
تقویت مهارت‌های کاربردی ۳۴۶
ارزشیابی در زمینه تصمیم‌گیری ۳۴۷

عنوان	صفحه	عنوان	صفحه
تمرین اینترنتی	۳۵۰	خلاصه مطالب فصل یازدهم	۴۰۶
اصطلاحات کلیدی فصل نهم	۳۵۱	تقویت مهارت‌های کاربردی (۱)	۴۰۸
فصل دهم: گروه‌ها و تیم‌های کاری اثربخش		تقویت مهارت‌های کاربردی (۲)	۴۰۹
اصول رفتار گروهی	۳۵۶	ارزشیابی در زمینه سبک مدیریت تعارض	۴۱۰
گروه‌های رسمی و غیر رسمی	۳۵۶	تمرین اینترنتی	۴۱۲
وظایف گروه‌های رسمی	۳۵۷	اصطلاحات کلیدی فصل یازدهم	۴۱۳
فرآیند تکامل گروه	۳۵۸	بخش چهارم: مدیریت فرایندهای سازمانی	
نقش‌های اعضای گروه	۳۶۲	فصل دوازدهم: ارتباطات در عصر اینترنت	
هنجارها	۳۵۶	ابعاد اصلی فرآیند ارتباطات	۴۲۰
تیم، اعتماد و کار گروهی	۳۶۶	الگوی فرآیند ادراکی ارتباطات	۴۲۰
تیم گسترده، از گروه است	۳۶۷	تحریف ارتباط میان مدیران و کارکنان	۴۲۴
اعتماد، عامل اصلی کار گروهی	۳۶۸	ارتباطات میان فردی	۴۲۶
تیم‌های خودگردان	۳۷۰	سبک‌های قطعانه، تهاجمی و غیر قطعانه	۴۲۶
تیم‌های مجازی	۳۷۳	منابع ارتباطات غیر کلامی	۴۲۷
تهدیدات در مورد بخش‌های گروه	۳۷۴	شوند فعالانه	۴۳۱
گروه اندیشی	۳۷۴	تفاوت در نحوه برقراری ارتباط میان زنان و مردان	۴۳۲
کاهش توان اجتماعی	۳۷۶	ارتباطات در عصر اطلاعات کامپیوتری	۴۳۷
خلاصه مطالب فصل دهم	۳۷۸	اینترنت، اینترنت، اکسپانانت	۴۳۹
تقویت مهارت‌های کاربردی	۳۸۰	پست الکترونیکی	۴۴۲
ارزشیابی در زمینه گروه کاری	۳۸۱	کنفرانس ویدیویی	۴۴۶
تمرین اینترنتی	۳۸۲	مشارکت کامپیوتری	۴۴۷
اصطلاحات کلیدی فصل دهم	۳۸۳	رابط از راه دور	۴۴۸
فصل یازدهم: مدیریت تعارض و مذاکره		موانع برقراری ارتباط مؤثر	۴۴۹
دیدگاه نوین تعارض	۳۸۸	۱- نوع فرآیندی	۴۵۰
تسلل تعارض	۳۸۸	۲- موانع شخصی	۴۵۱
تعارض کارکردی (سازنده) در برابر تعارض غیر کارکردی (مخرب)	۳۸۹	۳- موانع فیزیکی	۴۵۲
پیامدهای مطلوب تعارض	۳۹۱	موانع اجتماعی	۴۵۳
الگوهای اصلی تعارض	۳۹۲	خلاصه مطالب فصل دوازدهم	۴۵۴
الف - تعارض شخصیتی	۳۹۲	تقویت مهارت‌های کاربردی (۱)	۴۵۷
ب - تعارض میان گروهی	۳۹۴	تقویت مهارت‌های کاربردی (۲)	۴۵۸
ج - تعارض میان فرهنگی	۳۹۷	ارزشیابی در زمینه مهارت‌های کاربردی	۴۵۹
مدیریت تعارض	۳۹۹	تمرین اینترنتی	۴۶۱
برنامه‌ریزی تعارض کارکردی (سازنده)	۳۹۹	اصطلاحات کلیدی فصل دوازدهم	۴۶۲
سیک‌های پیشنهادی جهت مدیریت تعارض غیر کارکردی یا مخرب	۳۹۹	فصل سیزدهم: نفوذ، قدرت و سیاست	
مداخله گروه سوم: راه حل پیشنهادی تعارض (ADR)	۴۰۲	نفوذ در دیگران	۴۶۵
مذاکره	۴۰۴	تاکتیک‌های اصلی نفوذ	۴۶۶
دو نوع اصلی مذاکره	۴۰۴	پیامدهای نفوذ	۴۶۷
مذاکره ارزش افزوده	۴۰۵	توافقی استراتژیک و سیاست مقابله به مثل	۴۶۹
		قدرت اجتماعی و توانمندسازی	۴۷۰
		پایگاه‌های قدرت	۴۷۲

عنوان	صفحه
توانمندسازی کارکنان	۴۷۴
سیاستهای سازمانی و مدیریت عقاید	۴۷۷
۱- تعریف و قلمرو سیاستهای سازمانی	۴۷۷
۲- سطوح اقدامات سیاسی	۴۷۹
۳- تاکتیکهای سیاسی	۴۸۰
۴- مدیریت عقاید (مدیریت اثر)	۴۸۱
۵- کنترل سیاستهای سازمانی	۴۸۴
خلاصه مطالب فصل سیزدهم	۴۸۶
تقویت مهارتهای کاربردی	۴۸۸
ارزشیابی در زمینه قدرت	۴۸۹
تمرین اینترنتی	۴۹۰
اصطلاحات کلیدی فصل سیزدهم	۴۹۱
فصل چهاردهم: رهبری	
نظریه‌های رهبری و رفتاری رهبری	۴۹۶
تئوری خصوصیات فردی رهبر	۴۹۶
تئوری سبکهای رفتاری	۴۹۸
نظریه‌های موقعیتی	۵۰۰
۱- الگوی اقتضایی فیدلر	۵۰۱
۲- نظریه مسیر-هدف	۵۰۳
۳- تئوری رهبری مبتنی بر موقعیت	۵۰۷
از رهبری تعاملی تا رهبری فوهمند	۵۰۹
تغییر رفتار پیروان به واسطه رهبری فوهمند	۵۰۹
سایر دیدگاهها در زمینه رهبری	۵۱۳
(الف) نظریه تبادل رهبر-اعضا	۵۱۳
(ب) نظریه جانشینهای رهبری	۵۱۵
(ج) رهبری خدمتگزار	۵۱۸
د- رهبری ممتاز	۵۱۸
خلاصه مطالب فصل چهاردهم	۵۲۰
تقویت مهارتهای کاربردی (۱)	۵۲۲
تقویت مهارتهای کاربردی (۲)	۵۲۳
ارزشیابی در زمینه تبادل رهبر-اعضا	۵۲۴
تمرین اینترنتی	۵۲۶
اصطلاحات کلیدی فصل چهاردهم	۵۲۷
بخش پنجم: مدیریت تحول سازمانی	
فصل پانزدهم: طراحی سازمانهای اثربخش	
سازمانها: تعریف و ابعاد	۵۳۳
تعریف سازمان	۵۳۳
نمودارهای سازمانی	۵۳۴
استعاره‌های مدرن سازمانی	۵۳۷
تلاش در راستای اثربخشی سازمانی	۵۴۲
عنوان	صفحه
معیارهای کلی اثربخشی	۵۴۲
ادغام معیارهای اثربخشی: رهنمودهای عملی	۵۴۶
رویکرد اقتضایی در طراحی سازمانها	۵۴۶
مقایسه سازمانهای مکانیک و ارگانیک	۵۴۷
رویکردهای متفاوت در مورد تصمیم‌گیری	۵۴۸
مقایسه‌ای بین سازمانهای سبک قدیم و سبک جدید	۵۵۰
سازمانهای مجازی	۵۵۰
نیازها: بازیکنان خود آغازگر تیم	۵۵۳
خلاصه مطالب فصل پانزدهم	۵۵۴
تقویت مهارتهای کاربردی	۵۵۶
ارزشیابی در زمینه ارگانیکی یا مکانیکی بودن	۵۵۷
تمرین اینترنتی	۵۵۸
اصطلاحات کلیدی فصل پانزدهم	۵۵۹
فصل شانزدهم: مدیریت تغییر و یادگیری سازمانی	
نیروهای تغییر	۵۶۳
(الف) نیروهای بیرونی	۵۶۴
(ب) نیروهای درونی	۵۶۶
الگوهای تغییر برنامه‌ریزی شده	۵۶۶
۱- الگوی تغییر لوین	۵۶۷
۲- الگوی سیستمهای تغییر	۵۶۹
۳- الگوی هشت مرحله‌ای کاتر در زمینه هدایت تغییر سازمانی	۵۷۲
وسعه و بهبود سازمانی (OD)	۵۷۲
مدیریت مقاومت در برابر تغییر	۵۷۶
علل مقاومت در برابر تغییر	۵۷۹
استراتژی‌های غلبه بر مقاومت	۵۸۰
ایجاد سازمان یادگیرنده	۵۸۰
تعریف یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده	۵۸۰
ایجاد قابلیت یادگیری سازمانی	۵۸۳
رهبری: اساس یک سازمان یادگیرنده	۵۸۷
فراموشی آموخته‌های سازمانی	۵۸۹
خلاصه مطالب فصل شانزدهم	۵۹۰
تقویت مهارتهای کاربردی	۵۹۲
ارزشیابی در زمینه آمادگی برای تغییر	۵۹۳
تمرین اینترنتی	۵۹۵
اصطلاحات کلیدی فصل شانزدهم	۵۹۶
منابع و مأخذ	۵۹۷