

رفتار سازمانی

بهبود عملکرد و تعهد در محیط کار

www.ketab.ir



انتشارات دانشگاهی فرهنگد

نام کتاب: رفتار سازمانی بهبود عملکرد و تعهد در محیط کار

Colquitt & LePine & Wesson

مترجم: محمد امین کریمی

تاریخ و نوبت چاپ: اول ۱۳۹۹

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

بها: ۳۰۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۳۱۵-۰۱-۱

حق چاپ برای نشر دانشگاهی فرهنگد محفوظ می باشد
نشانی: تهران، خیابان انقلاب، نرسیده به ۱۲ فروردین، ساختمان ۱۳۲۰، طبقه زیر

تلفن: ۶۶۹۵۳۷۷۴ - ۶۶۴۱۰۶۸۸

WWW.FARBOOK.IR

Farbook.pub@gmail.com

سرشناسه	کالکویت، جیسون
عنوان و نام پدیدآور	Colquitt, Jase
مشخصات نشر	تهران: نشر دانشگاهی فرهنگد، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	۵۹۴ ص.؛ مص.؛ رنگ.؛ جدول (رنگی)، نمودار (رنگی). ۵/۱۴ × ۵/۲۱ سم.
شابک	978-622-731501-1
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	عنوان اصلی: Organizational behavior: improving performance and commitment in the workplace, 6th ed, [2019].
یادداشت	کتابنامه.
عنوان دیگر	بهبود عملکرد و تعهد در محیط کار.
عنوان دیگر	مدیریت رفتار سازمانی: بهبود عملکرد و تعهد در محیط کار.
موضوع	رفتار سازمانی
موضوع	Organizational behavior
موضوع	کارکنان -- مدیریت
موضوع	Personnel management
موضوع	برنامه ریزی راهبردی
موضوع	Strategic planning
موضوع	مصرف کنندگان -- رضایت
موضوع	Consumer satisfaction
موضوع	رضایت از کار
موضوع	Job satisfaction
شناسه افزوده	لپین، جفری ا.
شناسه افزوده	LePine, Jeffery A.
شناسه افزوده	وسون، مایکل ج.
شناسه افزوده	Wesson, Michael J.
شناسه افزوده	کریمی، محمدامین، ۱۳۷۱-، مترجم
رده بندی کنگره	HD۵۸/۷
رده بندی دیویی	۶۵۸/۳
شماره کتابشناسی ملی	۶۲۰۰۷۲۵

چرا ما تصمیم گرفتیم این کتاب را بنویسیم؟ برای کسانی که تازه می‌خواهند شروع کنند، رفتار سازمانی (OB) موضوعی جذاب است که برای هرکسی می‌تواند مرتبط باشد (زیرا هرکسی یا تا به حال شاغل بوده یا در آینده خواهد بود). چه چیزی افراد را در شغل‌هایشان موثر می‌سازد؟ چه چیزی موجب می‌شود که بخواهند در سازمان‌های خود بمانند؟ چه چیزی کار را لذت‌بخش می‌کند؟ تمام این موارد سوالات بنیادینی هستند که پژوهش‌های حوزه رفتار سازمانی به پاسخگویی به آنها می‌توانند کمک کنند. با این حال، تمایل ما برای نوشتن این کتاب از تجارب (و شکست‌ها) خودمان در تدریس دوره‌های رفتار سازمانی با استفاده از سایر منابع نیز ایجاد شد. ما دریافتیم که دانشجویان ترم را با مجموعه سوالات مشترک و عمومی به پایان می‌رسانند که احساس کردیم با نوشتن کتاب خودمان می‌توانیم به آنها پاسخ دهیم. با در نظر داشتن چنین هدفی، این کتاب را برای پاسخگویی به سوالات زیر نوشتیم:

آیا هیچ کدام از مطالب مهم هستند؟

شاید رفتار سازمانی مرتبط‌ترین کلاس باشد که هر دانشجویی در طول دوران تحصیل خود برمی‌دارد، اما این مطلب همواره در متون رفتار سازمانی ریشه‌ها و شهود نیست. بخش مقدماتی کتاب ما شامل دو فصل است که در سایر کتاب‌ها موجود نیست: عملگر سغلی و تعهد سازمانی. به طور مشخص، خوب بودن در شغل و ماندن با کارفرما به طور یکسان برای کارمندان و مدیران مسائل مهمی هستند. پس از توضیح مفصل این مباحث، محتوای هر فصل به عملکرد و تعهد پیوند می‌خورد. پس از آن، دانشجویان بهتر می‌توانند ارتباط عملی مفاهیم رفتار سازمانی را درک کنند.

اگر یک تئوری عملی نیست، پس چرا در این کتاب موجود است؟

در کنار هم چیدن مطالب این کتاب، با این سوال هدایت شدیم که اگر تمام کتاب‌های رفتار سازمانی به جای چند دهه قبل اکنون نوشته می‌شدند، چگونه به نظر می‌رسیدند؟ «دریافتی که بسیاری از کتاب‌های رفتار سازمانی موجود در بازار شامل مدل‌ها و تئوری‌های منسوخ هستند» که بدون شک از نظر علمی رد شده‌اند! که گاهی آنها را به عنوان یک واقعیت یا احتمالاً به خاطر کامل بودن یا زمینه تاریخی ارائه می‌کنند. دانشجویان ما همواره با این واقعیت مجبور بودند مواد درسی را مطالعه کرده، یاد گرفته و از روی آن امتحان بدهند که می‌دانستند اشتباه است، احساس ناامیدی می‌کردند. اگرچه زمینه تاریخی در اوقاتی می‌تواند مهم باشد، اما ما باور داریم که تمرکز روی مدیریت به اصطلاح مبتنی بر شواهد در

کلاس‌های زودگذر امروزی برتری دارد. بنابراین، این کتاب شامل موارد جدید و نوظهوری است که دیگران از آنها صرف نظر کرده‌اند و مباحث ناقص و منسوخ‌ی را که دیگران به آنها پرداخته‌اند، شامل نمی‌شود.

چگونه تمام این مطالب در کنار هم قرار می‌گیرند؟

رفتار سازمانی یک زمینه متنوع و چند رشته‌ای است و همواره راحت نیست که ببینیم تمام مباحث آن چگونه در کنار هم قرار می‌گیرند. کتاب ما با این مسئله به دو روش کنار می‌آید: اول این که تمام فصول کتاب ماه حول یک مدل یکپارچه سازماندهی شده است که در ابتدای هر فصل می‌آید. این مدل برای دانشجویان نقشه راهی از دوره فراهم می‌کند که به آنها نشان می‌دهد که کجا بوده‌اند و به کجا خواهند رفت. دوم این که فصل‌های کتاب کاملاً روی مباحث مشخصی متمرکز بوده و ذاتاً ترکیبی از مباحث مختلف نیست. امیدواریم که دانشجویان و اساتید هیچ‌گاه به مبحثی نرسیده و این‌گونه فکر کنند که «چرا این مبحث در این فصل بحث می‌شود؟»

آیا این مطالب یاد این قدر خشک و جدی باشند؟

پژوهش در مورد انگیزه برای یادگیری نشان می‌دهد که دانشجویان هنگامی بیشتر یاد می‌گیرند که یک علاقه ذاتی به مبحث داشته باشند، در حالی که بسیاری از کتاب‌های رفتار سازمانی این علاقه را بسیار کم ایجاد می‌کنند. به عبارت ساده‌تر، ما می‌خواستیم کتابی ایجاد کنیم که دانشجویان از خواندن آن لذت ببرند. برای رسیدن به این هدف در هنگام نوشتن این کتاب از یک سبک غیررسمی و نزدیک به محاوره استفاده کردیم. همچنین تلاش کرده‌ایم که مثال‌های از شرکت‌هایی را بیاوریم که دانشجویان با آنها آشنا بوده و آنها را متقاعدکننده ببینند. در نهایت، خودارزایی‌ها و تمرین‌ها را گنجانده‌ایم که دانشجویان را مشغول کرده و گاهی سرگرم‌کننده هستند.

جیسون ای. کلکوئیت^۱ (استاد تمام، پارتمان مدیریت کسب و کار در دانشگاه جورجیا)

جفری ای. لپین^۲ (استاد تمام، پارتمان مدیریت کسب و کار در دانشگاه ایالتی آریزونا)

مایکل جی. وسون^۳ (دانشیار، پارتمان مدیریت کسب و کار دانشگاه A&M تکزاس)

^۱ Jason A. Colquitt

^۲ Jeffery A. Lepine

^۳ Michael J. Wesson

فهرست مطالب

۱۳	بخش ۱: مقدمه‌ای بر رفتار سازمانی
۱۴	فصل اول: رفتار سازمانی چیست؟
۱۶	رفتار سازمانی چیست؟
۱۷	تعریف رفتار سازمانی
۱۸	مدل یکپارچه رفتار سازمانی
۲۱	آیا رفتار سازمانی اهمیت دارد؟
۲۳	برقراری یک استدلال مفهومی
۲۵	شواهد پژوهشی
۲۸	برای این، سختی کار کجاست؟
۲۹	مطالبی را که از رفتار سازمانی می‌دانیم، از کجا آمده‌اند؟
۳۶	خلاصه: روند پیشرفت مطالب کتاب
۴۴	فصل دوم: عملکرد و خلق
۴۶	عملکرد شغلی
۴۸	یک عمل‌کننده خوب بودن چه معنایی می‌دهد؟
۴۸	عملکرد وظیفه‌ای
۵۴	رفتار شهروندی
۵۸	رفتار مخرب
۶۳	خلاصه: یک «عمل‌کننده خوب بودن» چه معنایی می‌دهد؟
۶۴	روندهای تاثیرگذار بر عملکرد
۶۴	کار دانشی
۶۵	کار خدماتی
۶۶	کاربرد: مدیریت عملکرد

۶۷	مدیریت بر مبنای اهداف
۶۷	مقیاس‌های امتیازدهی رفتاری
۶۸	بازخورد ۳۶۰ درجه
۶۹	رتبه بندی اجباری
۷۰	شبکه‌های اجتماعی
۷۸	فصل سوم: تعهد سازمانی
۸۰	تعهد سازمانی
۸۱	«متعهدبودن» یعنی چه؟
۸۱	انواع تعهد
۹۱	رفتار که ره‌گیری
۹۸	خلاصه: «متعهدبودن» به چه معناست؟
۹۹	روندهایی که تعهد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند
۹۹	تنوع نیروی کار
۱۰۱	رابطه متغیر کارمند-کارفرما
۱۱۲	بخش ۲: ساز و کارهای فردی
۱۱۳	فصل چهارم: رضایت شغلی
۱۱۵	رضایت شغلی
۱۱۵	چرا بعضی از کارمندان از بقیه راضی‌تر هستند؟
۱۱۶	رسیدن به ارزش
۱۲۱	رضایت از خود کار
۱۲۶	حالت و احساسات
۱۳۵	خلاصه: چرا بعضی از کارمندان از دیگران راضی‌تر هستند؟
۱۳۵	رضایت شغلی تا چه اندازه مهم است؟
۱۳۶	رضایت از زندگی

۱۳۹.....	کاربرد: پیگیری رضایت
۱۴۸.....	فصل پنجم: استرس
۱۵۰.....	استرس
۱۵۰.....	چرا برخی از کارمندان بیشتر از سایرین استرس دارند؟
۱۵۳.....	انواع عوامل استرس‌زا
۱۵۸.....	چگونه افراد با عوامل استرس‌زا مقابله می‌کنند؟
۱۶۱.....	تجربه فشار
۱۶۵.....	توجه به افراد در فرآیند استرس
۱۶۸.....	خلاصه: چرا برخی کارمندان بیشتر از سایرین استرس دارند؟
۱۶۸.....	استرس تا چه اندازه مهم است؟
۱۷۲.....	کاربرد: مدیریت استرس
۱۷۳.....	ارزیابی
۱۷۳.....	کاهش عوامل استرس‌زا
۱۷۵.....	فراهم کردن منابع
۱۷۷.....	کاهش دادن فشارها
۱۸۷.....	فصل ششم: انگیزه
۱۸۹.....	انگیزه
۱۹۰.....	چرا بعضی از کارمندان با انگیزه‌تر از سایرین هستند؟
۱۹۱.....	تئوری انتظار
۱۹۷.....	تئوری تعیین هدف
۲۰۳.....	تئوری برابری
۲۰۸.....	توانمندسازی روانی
۲۱۱.....	خلاصه: چرا بعضی از کارمندان با انگیزه‌تر از سایرین هستند؟
۲۱۱.....	انگیزه تا چه اندازه مهم است؟

۲۱۴	کاربرد: سیستم‌های حقوق و مزایا
۲۲۳	فصل هفتم: اعتماد، عدالت و اخلاق
۲۲۵	اعتماد، عدالت و اخلاق
۲۲۶	چرا برخی از مقامات قابل اعتمادتر از سایرین هستند؟
۲۲۷	اعتماد
۲۳۴	عدالت
۲۴۲	اخلاق
۲۵۱	خلاصه: چرا بعضی از مقامات قابل اعتمادتر از سایرین هستند؟
۲۵۲	اعتماد تا چه اندازه مهم است؟
۲۵۳	کاربرد: مسئولیت اجتماعی
۲۶۳	فصل هشتم: یادگیری و تصمیم‌گیری
۲۶۵	یادگیری و تصمیم‌گیری
۲۶۵	چرا بعضی از کارمندان یاد می‌گیرند تا بهتر از سایرین تصمیم بگیرند؟
۲۶۶	انواع دانش
۲۶۷	روش‌های یادگیری
۲۷۶	روش‌های تصمیم‌گیری
۲۸۰	مشکلات تصمیم‌گیری
۲۸۷	خلاصه: چرا بعضی از کارمندان یاد می‌گیرند که بهتر از سایرین تصمیم بگیرد؟
۲۸۷	یادگیری تا چه اندازه مهم است؟
۲۸۹	کاربرد: آموزش
۲۹۸	بخش ۳: ویژگی‌های فردی
۲۹۹	فصل نهم: شخصیت و ارزش‌های فرهنگی
۳۰۱	شخصیت و ارزش‌های فرهنگی
۳۰۱	چگونه می‌توانیم افراد را توصیف کنیم؟

۳۰۲.....	طبقه‌بندی ۵ عاملی
۳۱۷.....	طبقه‌بندی‌های دیگر شخصیتی
۳۲۰.....	ارزش‌های فرهنگی
۳۲۴.....	خلاصه: چگونه می‌توانیم کارمندان را توصیف کنیم؟
۳۲۴.....	شخصیت و ارزش‌های فرهنگی تا چه اندازه مهم هستند؟
۳۲۷.....	کاربرد: آزمون‌های شخصیتی
۳۴۰.....	فصل دهم: توانایی
۳۴۲.....	توانایی
۳۴۴.....	توانا بودن یک کارمند چه معنایی می‌دهد؟
۳۴۵.....	توانایی شناختی
۳۵۰.....	توانایی احساسی
۳۵۷.....	توانایی فیزیکی
۳۶۱.....	خلاصه: توانا بودن یک کارمند چه معنایی می‌دهد؟
۳۶۲.....	توانایی چقدر مهم است؟
۳۶۴.....	کاربرد: انتخاب کارمندان با توانایی شناختی بالا
۳۷۵.....	بخش ۴: ساز و کارهای گروهی
۳۷۶.....	فصل یازدهم: تیم‌ها: ویژگی‌ها و تنوع
۳۷۸.....	ویژگی‌ها و تنوع تیم
۳۷۹.....	چه ویژگی‌هایی برای توصیف تیم‌ها می‌توانند مورد استفاده قرار گیرند؟
۳۸۰.....	انواع تیم
۳۸۳.....	تفاوت‌ها در انواع تیم
۳۸۷.....	وابستگی اعضای تیم
۳۹۴.....	ترکیب تیم
۴۰۲.....	خلاصه: چه ویژگی‌هایی برای توصیف تیم‌ها می‌توان مورد استفاده قرار داد؟

۴۰۲	ویژگی‌های تیم تا چه اندازه مهم هستند؟
۴۰۵	کاربرد: حقوق و مزایای تیم
۴۱۶	فصل دوازدهم: تیم‌ها: فرآیندها و ارتباط
۴۱۸	فرآیندها و ارتباط تیمی
۴۱۸	چرا بعضی از تیم‌ها بیشتر از جمع اعضای خود هستند؟
۴۲۰	فرآیندهای کار وظیفه‌ای
۴۲۶	فرآیندهای کار تیمی
۴۲۹	ارتباط
۴۳۵	حالات تیمی
۴۴۰	خلاصه: چرا بعضی از تیم‌ها بیشتر از مجموع اعضای خود هستند؟
۴۴۰	فرآیندهای تیمی تا چه اندازه مهم هستند؟
۴۴۲	کاربرد: آموزش تیم‌ها
۴۴۲	شایستگی‌های کار تیمی قابل انتظار
۴۴۳	آموزش متقابل
۴۴۴	آموزش فرآیند تیمی
۴۵۵	فصل سیزدهم: رهبری: قدرت و مذاکره
۴۵۷	رهبری: قدرت و مذاکره
۴۵۷	چرا بعضی از رهبران قدرتمندتر از سایرین هستند؟
۴۵۸	به دست آوردن قدرت
۴۶۴	استفاده از تأثیرگذاری
۴۶۸	قدرت و تأثیرگذاری در عمل
۴۷۵	مذاکره
۴۷۹	خلاصه: چرا بعضی از رهبران قوی‌تر از سایرین هستند؟
۴۸۱	قدرت و تأثیرگذاری تا چه اندازه مهم هستند؟