

نظریه‌های نوین مدیریت و سازمان

تألیف:

دکتر صادق ملکی آوارسین

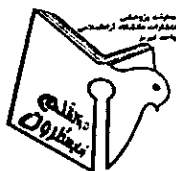
عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

داود مشکاتی

دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

سرشناسه	ملکی آوارسین، صادق، ۱۳۴۵ -
عنوان و پدیدآور	نظریه‌های نوین مدیریت و سازمان/تألیف: صادق ملکی آوارسین و داود مشکاتی.
مشخصات نشر	تبریز: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	۳۰۳ ص. مصور، جدول، نمودار.
فروست	دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، ۱۹۹؛ علوم تربیتی ۶
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۱۵۵۴-۳
وضعیت فهرست‌نویسی	فیبا
یادداشت	سازمان
موضوع	یادگیری سازمانی
موضوع	کیفیت فراگیر - - مدیریت
موضوع	مدیریت دانش
شناسه افزوده	مشکاتی، داود.
شناسه افزوده	دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز
رده‌بندی کنگره	۱۲۹۱ ۷۵۷م۲/ف HD۳۷
رده‌بندی دیویی	۶۵۸/۱
شماره کتابشناسی ملی	۷۶۴۴۰۱



عنوان کتاب	نظریه‌های نوین مدیریت و سازمان
مؤلف	دکتر صادق ملکی آوارسین و داود مشکاتی
ویراستار ادبی	منصور عراقی
ناشر	دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز
تاریخ نشر	۱۳۹۱
تیراژ	دو هزار جلد
نوبت چاپ	اول
چاپخانه	سهند
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۱۵۵۴-۳
قیمت	۶۵/۰۰۰/- ریال

مرکز پخش و فروش: تبریز، ضلع شرقی اتوبان پاسداران، مجتمع دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، کتابسرای دانشگاه.
 کد پستی ۵۱۵۷۹۲۳۵۳۳ تلفن ۳۳۱۳۶۹۶ و ۳۳۹۶۲۳۰-۴۱۱.
 حق چاپ برای دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز محفوظ است.

فهرست مطالب

عنوان

پیشگفتار

صفحه

فصل اول: تئوری‌های سازمان و مدیریت

- الف) نگاهی اجمالی به مدیریت در ایران ۳
- ب) گزیده ای از محورهای مدیریت در قرآن و نهج‌البلاغه ۱۱
- ج) مدیریت و سازمان از دیدگاه صاحب‌نظران غربی و مدیریت در ایران از سال ۱۳۰۰ تاکنون ۱۳

فصل دوم: سازمان‌های نوین

- سازمان شبدری (پارندی، سه‌وجهی) ۳۲
- سازمان سه‌آی ۳۴
- سازمان فدرال ۳۵
- مقایسه سازمان‌های فدرال و سازمان‌های غیرمتمرکز ۳۶
- سازمان‌های دوناتی ۳۶
- سازمان‌های شبکه‌ای ۳۸
- سازمان‌های ستاره‌ای ۳۹
- سازمان‌های تخیلی ۳۹
- سازمان‌های خوشه‌ای ۳۹
- سازمان کمیسری ۴۰
- سازمان دو چهره ۴۰

۴۰	 سازمان فتودالی
۴۰	 سازمان آفتاب پرست
۴۱	 سازمان موش خرمایی
۴۱	 سازمان ضربانی
۴۱	 سازمان تک ضربانی
۴۱	 سازمان شطرنجی
۴۲	 سازمان سلولی
۴۲	 سازمان آمیبی
۴۲	 سازمان دورانی
۴۲	 سازمان حبابی

فصل سوم: مدیریت کیفیت فراگیر

۴۶	 مفهوم و تعریف کیفیت
۴۷	 اصول حرکت به سوی کیفیت
۴۷	 مدیریت کیفیت فراگیر
۴۹	 صاحب‌نظران علم مدیریت کیفیت
۴۹	 ویلیام ادوارد دمنینگ
۵۰	 فلیپ کرازبی
۵۱	 آرماند فیگنباوم
۵۲	 جوزوف جوران
۵۲	 کائورو ایشیکاوا
۵۳	 اصول زیربنایی مدیریت کیفیت فراگیر
۵۳	 تمرکز روی مشتریان
۵۴	 مشارکت کارکنان
۵۴	 بهبود فرآیند
۵۶	 مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش و پرورش
۵۷	 سه کیفیت نرم‌افزاری در مدیریت کیفیت فراگیر
۵۸	 ارتباط کیفیت و آموزش
۵۹	 مزایا و معایب مدیریت کیفیت فراگیر

فصل چهارم: مدل تعالی سازمان

۶۴	مفهوم و تعریف تعالی سازمانی (EFQM).....
۶۵	تاریخچه، هدف و ضرورت تعالی سازمان.....
۶۵	ضرورت ایجاد بنیاد مدل تعالی سازمان.....
۶۶	مدل تعالی سازمان.....
۶۹	معیارهای مدل تعالی سازمان.....
۷۳	معیارهای مشتری محوری مدل EFQM در نهادهای آموزشی.....
۷۳	الف) تصورات کلی از گروه آموزشی.....
۷۴	ب) محصولات و خدمات.....
۷۴	ج) ارائه‌ی خدمات آموزشی و بیگیری آن.....
۷۵	د) وفاداری به سازمان.....
۷۷	مزایای مدل تعالی سازمان.....
۷۷	خودارزیابی در مدل تعالی سازمان.....

فصل پنجم: شش سیگما

۸۴	شش سیگما چیست؟.....
۸۵	تغییر پارادایم‌ها.....
۸۶	ساختار شش سیگما.....
۸۶	اهداف شش سیگما.....
۸۷	کیفیت و شش سیگما.....
۸۷	مراحل اجرایی شش سیگما.....
۹۱	گام‌هایی برای رسیدن به اهداف شش سیگما.....
۹۱	مزایای به کارگیری شش سیگما در سازمان.....
۹۲	نقاط ضعف و مشکلات شش سیگما.....

فصل ششم: سازمان یادگیرنده

۹۸	اهمیت و تاریخچه‌ی سازمان یادگیرنده.....
۹۹	مفهوم و تعریف سازمان یادگیرنده.....
۱۰۰	اهداف سازمان یادگیرنده.....

۱۰۱.....	ابعاد سازمان یادگیرنده.....
۱۰۴.....	مفهوم و تعاریف یادگیری سازمانی.....
۱۰۵.....	سازمان‌های یاددهنده و یادگیری.....
۱۰۵.....	انواع یادگیری سازمانی.....
۱۰۵.....	یادگیری انطباقی.....
۱۰۶.....	یادگیری انتظاری (پیش‌بینی کننده).....
۱۰۶.....	یادگیری عملی.....
۱۰۸.....	فرایند یادگیری سازمانی.....
۱۱۰.....	ویژگی‌های سازمان یادگیرنده.....
۱۱۱.....	موانع انتقال و به اشتراک گذاشتن دانش در سازمان‌های یادگیرنده.....
۱۱۱.....	ایجاد سازمان‌های یادگیرنده.....
۱۱۳.....	مقایسه سازمان یادگیرنده با سازمان غیر یادگیرنده.....
۱۱۴.....	راهکارهایی جهت تقویت سازمان یادگیرنده.....
۱۱۴.....	رهبری در سازمان‌های یادگیرنده.....

فصل هفتم: مدیریت دانش

۱۲۲.....	تاریخچه و اهمیت دانش.....
۱۲۳.....	دانش و دانایی.....
۱۲۴.....	سلسله مراتب دانش.....
۱۲۶.....	انواع دانش.....
۱۲۷.....	تعامل دانش صریح و ضمنی.....
۱۲۹.....	ایجاد معنا و خلق دانش.....
۱۳۰.....	کسب دانش.....
۱۳۱.....	جمع‌آوری دانش از داخل سازمان.....
۱۳۱.....	جمع‌آوری دانش از خارج از سازمان.....
۱۳۲.....	تعریف مدیریت دانش.....
۱۳۴.....	اهداف و کاربردهای مدیریت دانش در سازمان.....
۱۳۵.....	اصول مدیریت دانش.....
۱۳۶.....	تیم‌های مدیریت دانش.....
۱۳۷.....	مدل سیستمی و فرایند مدیریت دانش.....

پیامدهای مدیریت دانش در سازمان‌ها.....	۱۴۰
مدیریت دانش در سازمان‌های آموزشی.....	۱۴۱

فصل هشتم: کاربرد هوش در سازمان

هوش سازمانی	۱۴۷
مفهوم و تعریف هوش سازمانی	۱۴۷
ابعاد هوش سازمانی	۱۴۸
هوش فرهنگی	۱۵۱
اهمیت هوش فرهنگی	۱۵۲
ابعاد هوش فرهنگی	۱۵۲
هوش معنوی	۱۵۵
ویژگی‌های هوش معنوی.....	۱۵۷
مهارت‌ها و راه‌های پرورش هوش معنوی	۱۵۹
کاربرد هوش معنوی در محیط کار	۱۶۰
هوش اخلاقی.....	۱۶۰
اصول هوش اخلاقی در مدیریت	۱۶۱
تأثیر هوش اخلاقی بر عملکرد و موفقیت سازمان	۱۶۳
هوش عاطفی.....	۱۶۳
ابعاد هوش عاطفی	۱۶۵
نقش هوش عاطفی در زندگی و مهارت‌های آن.....	۱۶۶
توصیه‌هایی برای بهبود هوش عاطفی.....	۱۶۷

فصل نهم: سازمان مجازی

تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر سازمان‌ها.....	۱۷۴
سازمان‌های جدید.....	۱۷۵
مفهوم مجازی	۱۷۶
سازمان مجازی.....	۱۷۶
ویژگی‌های سازمان‌های مجازی	۱۷۸
اداره‌ی مجازی.....	۱۷۸
مزایای سازمان مجازی	۱۷۹

۱۸۰	 اصول ایجاد اعتماد در سازمان‌های مجازی
۱۸۱	 ویژگی‌های مدیریت اثربخش در سازمان‌های مجازی
۱۸۳	 آموزش مجازی
۱۸۳	 آموزش از راه دور
۱۸۳	 اهداف و ویژگی‌های آموزش مجازی
۱۸۴	 فایده‌های آموزش مجازی
۱۸۵	 ضرورت استفاده از آموزش و به کارگیری ابزارهای فناوری در آموزش
۱۸۷	 مفهوم یادگیری الکترونیکی
۱۸۸	 مبانی فلسفی یادگیری الکترونیکی
۱۸۹	 رویکردهای جدید یادگیری الکترونیکی
۱۹۱	 پارادایم‌های آموزش عالی در هزاره‌ی سوم و چشم‌انداز آینده یادگیری
۱۹۳	 مدارس هوشمند
۱۹۳	 اهداف مدارس هوشمند
۱۹۳	 ویژگی‌های مدارس هوشمند

فصل دهم: مدیریت بحران

۲۰۰	 مفهوم و تعریف بحران
۲۰۲	 عوامل ایجاد کننده بحران
۲۰۳	 ویژگی‌های بحران
۲۰۴	 پیش‌بینی بحران و شرایط آن
۲۰۵	 پیش‌گیری از بحران
۲۰۶	 انواع بحران
۲۰۸	 مدیریت بحران
۲۰۹	 گام‌های مؤثر در مدیریت بحران
۲۱۱	 چرخه مدیریت بحران
۲۱۱	 مدیریت ارتباطات در شرایط بحران
۲۱۴	 پاسخگویی به مطبوعات در زمان بحران

فصل یازدهم: نظریه آشوب

۲۲۱	 مفهوم و تعریف آشوب
۲۲۲	 مبانی تاریخی و فلسفی تئوری آشوب
۲۲۳	 پارادایم نیوتونی
۲۲۴	 پارادایم آشوب
۲۲۶	 اهداف نظریه آشوب
۲۲۶	 ویژگی‌های نظریه آشوب
۲۳۱	 انگاره‌های نظریه آشوب
۲۳۱	 مدیریت در آشوب
۲۳۴	 اصول مدیریت در شرایط آشوب
۲۳۶	 کاربرد نظریه آشوب در مدیریت آموزشی و آموزش و پرورش

فصل دوازدهم: معماری سازمان

۲۴۲	 مفهوم و تعریف معماری سازمانی
۲۴۳	 ابعاد مختلف مفهوم معماری
۲۴۴	 تاریخچه معماری سازمانی
۲۴۴	 ضرورت و دلایل معماری سازمانی
۲۴۵	 مزایای معماری سازمانی
۲۴۷	 انواع معماری سازمانی
۲۴۸	 کاربردهای معماری سازمانی
۲۴۹	 نقش‌های معمار سازمانی
۲۵۰	 لایه‌های معماری سازمان (هرم معماری)
۲۵۳	 فرآیند معماری سازمانی
۲۵۴	 جلب نظر و حمایت مدیریت عالی سازمان
۲۵۵	 سازماندهی مدیریتی و کنترلی
۲۵۵	 تعیین فرآیند و رویکرد معماری
۲۵۵	 ایجاد معماری سازمانی
۲۵۶	 ایجاد طرح انتقالی و اجرایی
۲۵۶	 چارچوب‌های معماری سازمانی

فصل سیزدهم: ارزیابی ۳۶۰ درجه

۲۶۴	 مفهوم و تعریف ارزیابی
۲۶۶	 فلسفه‌ی ارزیابی
۲۶۷	 مفهوم ارزیابی عملکرد
۲۶۹	 ضرورت و علل استفاده از ارزیابی عملکرد
۲۷۰	 تعریف ارزیابی و بازخورد ۳۶۰ درجه
۲۷۱	 اهداف روش ارزیابی ۳۶۰ درجه
۲۷۲	 مزایای استفاده از ارزیابی و بازخورد ۳۶۰ درجه
۲۷۳	 ارکان بازخورد ۳۶۰ درجه
۲۷۵	 راهنمایی‌هایی برای خودارزیابی
۲۷۵	 ارزیابی نیازهای آموزشی با استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه
۲۷۷	 کاربردهای بازخورد ۳۶۰ درجه
۲۷۸	 مراحل بازخورد ۳۶۰ درجه
۲۷۹	 آمادگی سازمان برای انجام بازخورد ۳۶۰ درجه
۲۷۹	 نکات ضروری در طراحی و استقرار نظام بازخورد ۳۶۰ درجه در سازمان
۲۸۰	 عوامل مرتبط با موفقیت در اجرای ارزیابی ۳۶۰ درجه
۲۸۱	 اشتباهاتی که موجب شکست بازخورد ۳۶۰ درجه می‌شوند

فهرست جداول

عنوان

صفحه

جدول ۱-۱: انواع دیوان سالاری	۱۷
جدول ۱-۲: ابعاد و عناصر پیکربندی‌های سازمانی مینتربرگ	۲۴
جدول ۵-۱: مقایسه رویکرد شش سیگما و رویکرد سنتی به بهبود	۸۵
جدول ۵-۲: مقایسه دو متدولوژی DMAIC و DMADV	۹۰
جدول ۶-۱: مقایسه سازمان یادگیرنده با سازمان غیر یادگیرنده	۱۱۳
جدول ۷-۱: تعامل دانش ضمنی و صریح	۱۲۸
جدول ۹-۱: دگرگونی سازمانی	۱۷۷
جدول ۹-۲: تغییرات امروز سازمان‌ها در مقایسه با گذشته	۱۸۳
جدول ۹-۳: خصوصیات سازمان‌های گذشته و سازمان‌های مجازی	۱۸۳
جدول ۹-۴: مقایسه‌ی انگاره‌های عالی یاددهی و یادگیری سنتی و جدید	۱۹۲
جدول ۱۱-۱: تفاوت‌های بین رویکرد خطی و غیرخطی	۲۲۵

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۳۳	شکل ۲-۱: سازمان شبدری
۴۸	شکل ۳-۱: مدل فراگیر مدیریت کیفیت جامع
۴۹	شکل ۳-۲: تئوری زنجیره‌ای دمینگ
۵۳	شکل ۳-۳: ارکان مدیریت کیفیت فراگیر
۵۵	شکل ۳-۴: مراحل چرخه دمینگ
۵۶	شکل ۳-۵: مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر
۵۷	شکل ۳-۶: نمونه مدیریت کیفیت فراگیر برای رهبری مدرسه
۵۸	شکل ۳-۷: مقایسه مدیریت سنتی با مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس
۶۶	شکل ۴-۱: ارزش‌ها و مفاهیم بنیادین مدل تعالی سازمانی
	شکل ۴-۲: چگونگی توزیع امتیازات بین دو بخش معیارهای توانمندسازها و نتایج در مدل تعالی سازمانی EFQM
۷۰	
۸۸	شکل ۵-۱: مراحل متدولوژی DMAIC
۹۰	شکل ۵-۲: مراحل متدولوژی DMADV
۱۰۱	شکل ۶-۱: ابعاد سازمان یادگیرنده
۱۰۵	شکل ۶-۲: حوزه‌های مورد نیاز یادگیری در سازمان
۱۰۷	شکل ۶-۳: انواع یادگیری سازمانی
۱۰۸	شکل ۶-۴: چرخه یادگیری سازمانی
۱۱۳	شکل ۶-۵: راهبردهای ایجاد سازمان یادگیرنده
۱۱۵	شکل ۶-۶: دیدگاه قابل یاددهی رهبر

۱۲۵.....	شکل ۷-۱: سلسله مراتب دانش.....
۱۲۹.....	شکل ۷-۲: نتایج تعامل دانش ضمنی و صریح.....
۱۳۰.....	شکل ۷-۳: راهنمای معناسازی.....
۱۳۰.....	شکل ۷-۴: معناسازی.....
۱۳۵.....	شکل ۷-۵: دوازده عنصر اصلی نقشه چشم‌انداز دانش.....
۱۳۷.....	شکل ۷-۶: نمونه‌ای از مهارت‌های وابسته به مدیریت دانش برای ترکیب تیم مدیریت دانش.....
۱۳۸.....	شکل ۷-۷: چارچوب مدیریت دانش.....
۱۴۸.....	شکل ۸-۱: ویژگی‌های هوش سازمانی.....
۱۵۰.....	شکل ۸-۲: مدل هوش سازمانی آلبرخت.....
۱۵۳.....	شکل ۸-۳: مؤلفه‌های هوش فرهنگی.....
۱۵۸.....	شکل ۸-۴: ویژگی‌های هوش معنوی.....
۱۶۲.....	شکل ۸-۵: اصول هوش اخلاقی از دیدگاه بوربا.....
۱۶۶.....	شکل ۸-۶: ابعاد هوش عاطفی.....
۱۷۹.....	شکل ۹-۱: پیوستار اداره مجازی (از نظر تحریک).....
۱۸۱.....	شکل ۹-۲: الگوی تأثیر اعتماد در تبادل اطلاعات.....
۱۸۶.....	شکل ۹-۳: بکارگیری ابزارهای فناوری در آموزش.....
۱۸۹.....	شکل ۹-۴: اجزای یادگیری الکترونیکی مؤثر و کارآمد.....
۲۰۱.....	شکل ۱۰-۱: مفهوم بحران.....
۲۰۶.....	شکل ۱۰-۲: طبقه‌بندی انواع بحران‌ها در چهار وضعیت متمایز.....
۲۰۷.....	شکل ۱۰-۳: انواع بحران‌ها.....
۲۱۱.....	شکل ۱۰-۴: چرخه‌ی مدیریت بحران.....
۲۵۱.....	شکل ۱۲-۱: مدل معماری سازمان NIST.....
۲۵۴.....	شکل ۱۲-۲: فرآیند معماری سازمانی.....
۲۶۵.....	شکل ۱۳-۱: چرخه‌ی ارزیابی.....
۲۶۷.....	شکل ۱۳-۲: مؤلفه‌های فلسفه ارزیابی.....
۲۶۸.....	شکل ۱۳-۳: مؤلفه‌های مفهوم ارزیابی عملکرد.....
۲۷۰.....	شکل ۱۳-۴: خصوصیات کلیدی بازخورد ۳۶۰ درجه.....
۲۷۳.....	شکل ۱۳-۵: منابع ارزیابی بازخورد ۳۶۰ درجه.....
۲۷۳.....	شکل ۱۳-۶: فرآیند بازخورد ۳۶۰ درجه.....

پیشگفتار

حمد و سپاس خالصانه خداوند علیم و کریم را که پس از چندین سال یادگیری و تدریس نظریه‌های سازمان و مدیریت، توفیق نگارش این کتاب را نصیبمان فرمود تا به این وسیله دین هرچند ناچیز از وظیفه شهروندی خویش را به جامعه‌ی آموزشی کشورمان ادا نموده باشیم.

مفروضه‌ی اساسی و انگیزه‌ی اصلی در تألیف این کتاب پاسخگویی به نیاز و درخواست دانشجویانی است که در صدد دستیابی به کتابی منسجم و در عین حال ساده، روان و جامع در درس نظریه‌های سازمان و مدیریت در دوره‌ی کارشناسی ارشد مدیریت است. کتاب حاضر که به همت آقای مشکاتی و همکاری مختصر اینجانب تهیه شده است یکی از مناسب‌ترین کتاب‌هایی است که تاکنون در این زمینه منتشر شده است و با نگاهی به فهرست مندرجات کتاب، تازگی و به روز بودن آن تأیید می‌شود.

فصل اول به تئوری‌های مدیریت پرداخته است. در این فصل به بررسی مدیریت در ایران از آغاز تا سال ۱۳۰۰ شمسی پرداخته شده و در ادامه گزیده‌ای از محورهای مدیریت در قرآن و نهج‌البلاغه مورد توجه قرار گرفته، سپس مدیریت و سازمان از دیدگاه صاحب نظران غربی و مدیریت در ایران از سال ۱۳۰۰ شمسی تاکنون مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

فصل دوم به مفهوم سازمان‌های نوین اختصاص دارد. در این فصل سازمان‌های شبدری، سه‌ای، فدرال، دوناتی، ساختارهای شبکه‌ای و سازمان‌های ستاره‌ای، تخیلی و خوشه‌ای به زبان ساده مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

فصل سوم اختصاص به مدیریت کیفیت فراگیر دارد. مفهوم کیفیت و کیفیت‌های مختلف نرم‌افزاری در مدیریت کیفیت، دیدگاه‌های صاحب‌نظران مختلف و اصول زیربنای مدیریت کیفیت فراگیر و همچنین ارتباط کیفیت با آموزش و کاربرد آن در آموزش و پرورش از مباحث عمده‌ی این فصل است.

فصل چهارم پیرامون مدل تعالی سازمان نگاشته شده است. در این فصل پس از بررسی مدل تعالی و تاریخچه‌ی آن، سعی شده است اهداف، ضرورت، ارزش‌ها و مزایای مدل تعالی سازمان به طور روشن تدوین و در نهایت معیارهای تعالی سازمان توضیح داده شود.

فصل پنجم به بحث شش سیگما اختصاص دارد. در این فصل، مفهوم شش سیگما، اهداف و ساختار، مراحل اجرایی و گام‌های رسیدن به شش سیگما و مزایا و معایب آن به بحث گذاشته شده است.

فصل ششم حاوی مباحثی جامع پیرامون سازمان یادگیرنده است. بدین منظور تعریف سازمان یادگیرنده، اهداف، معیار و ویژگی آن و همچنین مفهوم یادگیری سازمانی و انواع آن، چگونگی ایجاد سازمان یادگیرنده و راهکارهای مدیریت و رهبری در سازمان‌های یادگیرنده بحث شده است.

فصل هفتم به موضوع کاربردی و مهم مدیریت دانش می‌پردازد و در صدد است اهداف و کاربردهای مدیریت دانش در سازمان، سلسله مراتب و انواع دانش و تیم مدیریت دانش و مدل سیستمی در فرآیند مدیریت دانش و کاربرد آن در سازمان‌های آموزشی را تحلیل کند.

فصل هشتم در برگزیده‌ی مفاهیم مختلفی در ارتباط با هوش و انواع آن است. از جمله مطالبی که در این فصل مورد توجه نگارندگان قرار گرفته عبارتند از: هوش سازمانی و ابعاد آن، هوش فرهنگی و ابعاد آن، هوش معنوی و مهارت‌های پرورش آن، هوش اخلاقی، هوش هیجانی و کاربردهای مختلف آن در سازمان. فصل نهم شامل مطالب درسی در ارتباط با سازمان‌های مجازی، ویژگی و انواع سازمان‌های مجازی و آموزش‌های مجازی است. همچنین سعی شده است ضرورت استفاده از آموزش‌های مجازی و مفهوم اهداف و ویژگی‌های مدارس هوشمند مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

فصل دهم درخصوص بحران، ویژگی‌ها و انواع بحران تنظیم شده است و تلاش برای این است مدیریت بحران و اقدامات ضروری در مدیریت بحران مورد بحث قرار گیرد.

فصل یازدهم دربرگیرنده‌ی مطالب مهمی در ارتباط با مفهوم آشوب و مبانی تاریخی و فلسفی آشوب، اهداف و ویژگی نظریه‌ی آشوب است این فصل مدیریت آشوب و اصول و کاربرد آشوب در سازمان‌ها را مورد توجه قرار داده است.

فصل دوازدهم با توجه به گسترش روزافزون دانش و اطلاعات در سازمان‌ها موضوع جدیدی به نام معماری سازمانی را مدنظر قرار داده است و سعی گردیده علاوه بر تبیین مفهوم معماری سازمانی، انواع، مزایا و کاربرد آن در سازمان‌ها و نهایتاً فرآیند و چارچوب‌های معماری سازمانی مورد تحلیل قرار گیرد.

فصل سیزدهم شامل مباحثی درخصوص ارزیابی و بازخورد ۳۶۰ درجه است و موضوعاتی از قبیل اهداف، مزایا، ارکان، کاربرد، مراحل بازخورد ۳۶۰ درجه مورد بررسی قرار گرفته است.

در نگارش این کتاب بسیاری از دوستان و دانشجویان ما را تشویق نمودند. بدین لحاظ مراتب تشکروقدردانی خود را از همکاران محترم معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، خدمات کامپیوتری آیشن، آقای منصور عراقی و خانم نصرت‌پور که در تایپ، ویراستاری و چاپ این کتاب کمک کردند، ابراز می‌داریم.

با توجه به اینکه مؤلفین حداکثر دقت خود را به کار گرفته تا اثری مناسب ارایه نمایند ولی آن را خالی از اشتباه و کاستی نمی‌دانند. امید است استادان نقاد و دانشجویان تیزبین با راهنمایی‌های خویش در چاپ‌های بعدی این اثر را غنی سازند.

دکتر صادق ملکی آوارسین عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

داود مشکاتی دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی