

اصول و مبانی مدیریت

ویژه:

مجموعه مهندسی فناوری اطلاعات (IT)

متن کامل و طبقه بندی شده ی درس

نکات برجسته کنکوری

حل تشریحی آزمون های برگزار شده

تا سال جاری



مؤلفین :

احسان آقامیری - ارسطو خلیلی فر

انتشارات آزاده

- کلیه حقوق قانونی و شرعی برای ناشر محفوظ است.
- تکثیر تماماً یا قسمتی از این اثر به صورت حروفچینی، چاپ مجدد، چاپ اقتس، پلگکی، فتوکپی و انواع دیگر چاپ ممنوع است.
- این اثر مشمول قانون حمایت از مؤلفان، مصنفان و هنرمندان مصوب سال ۱۳۴۸ است. هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر، پخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.



سری کتاب‌های راهنما ارشد

انتشارات آزاده

کنکور کارشناسی ارشد اصول و مبانی مدیریت

- تألیف: احسان آقامیری - ارسطو خلیلی فر
- ناظر فنی و چاپ: امیر بدروستانی
- حروفچینی: انتشارات آزاده
- چاپ: چاپ و طرح امروز
- تیراژ: ۲۰۰ نسخه
- چاپ اول: پاییز ۱۳۹۲
- ناشر: انتشارات آزاده
- شابک: ۴ - ۷۶۰ - ۵۰۱ - ۹۶۴ - ۹۷۸
- بها: ۲۵۰۰۰ تومان

مسئولیت مطالب کتاب به عهده مؤلفین و ناشر برای ناشر محفوظ است.

- مرکز پخش: انتشارات آزاده - خیابان انقلاب، مقابل دانشگاه تهران (بین خ فخررازی و خ دانشگاه)، جنب بانک ملت، پاساژ پلاک ۱۲۰۲، طبقه زیرهمکف - کدپستی ۱۳۱۴۵۴۷۱۳ - تلفن: ۴۱۴۳۷۱ - ۶۶۴۱۵۷۵۳ - ۶۶۴۱۴۵۱۰ - دورنویس: ۶۶۴۱۴۵۱۰

سرشناسه	: آقامیری حسین آبادی، احسان
عنوان و نام بدیدآور	: اصول و مبانی مدیریت / مؤلفین احسان آقامیری حسین آبادی، ارسطو خلیلی فر
مشخصات نشر	: تهران: آزاده، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	: ۵۲۶ ص: مصور، جدول، نمودار.
فروست	: کنکور کارشناسی ارشد، سری کتاب‌های راهنما ارشد.
شابک	: ۴ - ۷۶۰ - ۵۰۱ - ۹۶۴ - ۹۷۸
وضعیت فهرستوبی: فیا	
موضوع	: دانشگاه‌ها و مدارس عالی - ایران - آزمون‌ها
موضوع	: مدیریت - آزمون‌ها و تمرین‌ها (عالی)
موضوع	: مدیریت - راهنمای آموزشی (عالی)
شناسه افزوده	: خلیلی فر، ارسطو
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۲ الف ۶۸۱۲ / آ ۲۳۵۳ LB
رده‌بندی دیویی	: ۳۷۸/۱۶۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۲۷۳۶۹۲

برای خرید online به آدرس زیر مراجعه کنید:

www.rahianarshad.ir

راهنمای کتاب

با توجه به حجم بالای کتاب‌های موجود در زمینه مدیریت و همچنین وجود زمان محدود، داوطلبین آزمون کارشناسی ارشد می‌توانند با مطالعه این مجموعه به سرعت دانش خود را راجع به مدیریت و همچنین سؤال‌های سال‌های گذشته افزایش دهند. این اثر شامل چهارده فصل است که هر فصل از این کتاب شامل بخش‌های ذیل می‌باشد:

بخش اول: در این بخش سعی شده است که در ابتدا دانش مخاطب در مورد هر یک از مطالب گفته شده با استفاده از متن درس موجود، افزایش یابد. در خیلی از قسمت‌های این متن درس خلاصه شده است یا به صورت جداول یا نمودارهایی طراحی شده است که باعث یادگیری هر چه بیشتر شما می‌گردد. در ضمن علاوه بر وجود متن اصلی درس سؤالاتی برای هر قسمت وجود دارد که به پاسخ به آنها هم مطلب برای شما بیشتر جا می‌افتد و هم مطالب تکمیلی که در متن درس کتاب نیامده است را در می‌یابید.

بخش دوم: در این بخش مجموعه سؤالاتی که در سال‌های گذشته از این فصل آمده است قرار دارد. حال با توجه به این که این کتاب قابلیت کاربرد برای رشته‌های مختلف را دارد، داوطلبین محترم خواسته می‌شود که بدون توجه به اینکه رشته آنها چیست به تمامی سؤالات انتهایی هر فصل پاسخ دهند تا بر کل مفاهیم فصل مورد مطالعه مسلط شوند.

بخش سوم: در این بخش پاسخ تشریحی تمامی سؤالات انتهایی هر فصل آورده می‌شود. با این تفسیر که برای پاسخ به سؤالات مذکور از متن اصلی کتاب‌هایی استفاده شده که در انتهای کتاب به عنوان منبع آورده شده است. برای مثال زمانی که در پاسخ سؤالی از این نماد استفاده شده است (۲۱۳-۲۱۲) به این معنا می‌باشد که برای پاسخ به این سؤال از منبع یکم صفحه ۲۱۲ تا صفحه ۲۱۳ استفاده شده است. که در این خصوص نیز به داوطلبین محترم توصیه می‌شود بدون توجه به رشته امتحانی تمامی پاسخ‌های تشریحی مجموعه فوق را مطالعه نمایند.

در پایان وظیفه خود می‌دانم که از زحمات مدیریت مجموعه انتشارات آزاده جناب آقای بدوستانی، همچنین از جناب آقای عالیخانی و سایر همکاران محترمشان که در سایر امور تدوین و چاپ این کتاب از ابتدا تا انتها نقش مؤثری داشتند، همچنین سرکار خانم محمدلو و کلیه همکاران محترمشان در انتشارات آزاده که در امر تایپ، صفحه‌آرایی و طراحی جداول و نمودارهای این اثر نقش بسزایی را ایفا نموده‌اند تشکر ویژه‌ای داشته باشم. همچنین از تمامی دانشجویانم که در این امر عهده‌دار بازخوانی و رفع ایرادات هر فصل بوده‌اند نیز سپاسگزارم. بدون زحمت همه این عزیزان این مجموعه شکل نمی‌گرفت اما در صورت وجود ایراد و کاستی‌ها باید متذکر شوم که تمامی آنها متعلق به اینجانب می‌باشد، که امیدوارم این نقص‌ها را به اینجانب اطلاع دهید.

احسان آقامیری حسین‌آبادی

پاییز ۱۳۹۲

www.modirarshad.com

مقدمه مؤلفین

در ابتدای فلسفه حیات بشر خاکی شاید یک نفر به تنهایی قادر به برآوردن نیازهای خود توسط انجام اموری مشخص بود و همچنین تنها سازمانی که با آن روبرو می‌شد، خانواده بود. پس از گذشت مدت‌ها و سال‌ها انسان به این فکر افتاد که تنها به اتکای خودش نمی‌تواند تمامی نیازهای خود و افراد خانواده‌اش را برآورده نماید. بنابراین تصمیم به تشکیل جوامع یا سازمان‌هایی گرفت که توسط آنها به برآورده نمودن ضروریات خود و سایرین می‌پرداخت. هم‌اکنون با توسعه مدنیت و بزرگ شدن شهرها، سازمان‌های ساخته دست بشر نیز توسعه یافت و در این هنگام نیاز به مدیریت بسیار پدیدار گشت، لذا صاحب‌نظران بر این باورند که تاریخچه شروع مدیریت به ابتدای زندگی بشر بر روی کره خاکی برمی‌گردد.

شاید به طور ناخودآگاه هنگامی که شما به تصاویر اهرام ثلاثه چشم می‌دوزید، به این فکر فرو می‌روید که چگونه این سنگ‌های بزرگ تراشیده شده است یا نحوه حمل و نقل و انتقال این احجام سنگین به چه نحوی در آن زمان صورت پذیرفته است، اما با توجه به حجم بالای کار در این پروژه و حضور تعداد افراد زیاد دست‌اندرکار در ساخت این بنا، آیا تا به حال از خود پرسیده‌اید که چگونه تمامی این افراد توانسته‌اند با هماهنگی و در قالب یک تیم این اثر را به اتمام برسانند؟ یا اینکه چگونه این امور به شکل دقیق و بی‌نظیر تنظیم شده‌اند تا این بنا را به یادگار بگذارند. با کمی تأمل می‌توان مدیریت را پاسخی به این سؤال‌ها دانست. این شیوه شاید یکی از ابتدایی‌ترین سیستم‌های مدیریتی بوده است که استفاده شده است. اما در ادامه تحولات و توسعه‌های بشری همراه با صنعتی شدن جوامع، مدیریت نیز همانند سایر علوم، از جنبه بشری و انسانی بودن آن کاسته شد و وجهه علمی خود را نمایان ساخت. در ادامه مجامع علمی و دانشگاه‌ها نیز متوجه این مهم گردیدند و تمرکز بیشتری را روی این امر نهادند و باعث توسعه و پیشرفت هر چه بیشتر این رشته نوین شدند. در حال حاضر مدیریت به عنوان جدیدترین رشته علمی سهم قابل توجهی در تمامی امور بشر دارد، و بدون شک سازمانی وجود ندارد که بدون بهره جستن از دانش مدیریت نتواند به موفقیت دست یابد. تا بدین لحظه اندیشمندان و نظریه پردازان زیادی در مورد جنبه‌های مختلف مدیریت به ارائه نظریات خود پرداخته‌اند. حال با توجه به نو بودن این رشته علمی، حجم بالایی از نظریات در مورد جنبه‌های مختلف این

رشته وجود دارد و این امر یادگیری مطالب مهم در مورد این رشته را دچار مشکل می‌کند. برای رفع نقیصه ذکر شده این کتاب در ابتدا مفاهیم کلی در مورد مدیریت و سازمان‌ها را بیان می‌نماید، سپس به بررسی سیر تحولات تاریخی مدیریت می‌پردازد و در فصل‌های بعدی وظایف و نقش‌های مختلف مدیر را تشریح می‌کند. در این کتاب از مثال‌هایی در متن درس استفاده شده است تا مخاطب علاوه بر خواندن درس با پاسخ به این سؤالات بتواند مفهوم بیشتری از مطلب مورد مطالعه را دریافت کند. هر فصل از این کتاب شامل سه بخش است که در بخش اصلی به مروری در مورد مباحث می‌پردازد و با ارائه سؤال‌هایی یادگرفته‌های شما را می‌سنجد در بخش بعدی مجموعه سؤالاتی وجود دارد که کلیه مطالبی را که در هر فصل فرا گرفته‌اید را مورد آزمایش قرار می‌دهد و در بخش‌تهایی هر فصل مخاطب با مطالعه پاسخ تشریحی سؤالات یکبار دیگر قدمی برای یادگیری هر چه بیشتر برمی‌دارد. به صورت کلی این کتاب، آگاهی عمومی در مورد دانش مدیریت را به سرعت بالا می‌برد و می‌تواند شروع خوبی برای مخاطب جهت دنبال نمودن این رشته علمی باشد.

احسان آقامیری - ارسطو خلیلی‌فر

یادداشت ناشر

«سری کتاب‌های آمادگی برای کنکور کارشناسی ارشد» در بیش از ۳۰۰ جلد، حاصل تلاش فراوان، دقت نظر و انتقال دانش و تجربه بیش از یکصد نفر از نیروهای جوان و متخصص با تحصیلات عالی دانشگاهی از دانشگاه‌های معتبر صنعتی امیرکبیر، علم و صنعت، صنعتی شریف و تهران با تجربه تدریس در دانشگاه‌ها و مؤسسات برتر کنکوری می‌باشد. در این مجموعه، سعی شده تا با بهره‌گیری از کادر فنی مجرب نشر، کیفیت کار را از نظر علمی و فنی بالا برده و به ویژه از نظر حروفچینی و صفحه‌بندی متن، کتاب را نسبت به موارد مشابه متمایز نماییم.

با توجه به نکات یاد شده، پیش‌بینی می‌شود که راهیان کنکور کارشناسی ارشد با مطالعه این مجموعه، ضمن صرفه‌جویی در وقت برای تهیه منابع معتبر، با ما همیم و نکات ضروری مفیدی آشنا شوند که این مهم، با توجه به استقبال خوب و تماس‌های تشکرآمیز خوانندگان محترم در این مدت، بر ما مشخص شد.

رایسان ارشد اولین سعی و تلاش به سبک خود بوده برای ارائه مجموعه کاملی از بهترین خلاصه درس‌ها، نکات کاملاً ویژه کنکوری و تست‌های طبقه‌بندی شده موضوعی سال‌ها کنکور کارشناسی ارشد با پاسخ تشریحی براساس سرفصل‌های مصوب شورای عالی برنامه‌ریزی و همچنین سرفصل‌های متداول در دانشگاه‌ها، که به عنوان مرجعی معتبر برای استفاده داوطلبان کنکور دانشگاه‌های سراسری و آزاد (برای اولین بار) به بازار عرضه شده است.

انتشارات آزاده از کلیه عزیزانی که به هر نوعی در تولید و توزیع این مجموعه سهمی داشته‌اند صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نماید و نیز کلیه کاستی‌ها و اشکالات موجود را برعهده می‌گیرد و به همین منظور و برای رفع آن‌ها، در انتظار دریافت نظرات انتقادی از استادان گرانقدر، دانشجویان و دیگر خوانندگان این مجموعه و حتی همکاران است.

مدیر انتشارات آزاده

جعفر بدوستانی

[illegible]

فهرست مطالب

۲۰	فصل اول: کلیات
۲۰	۱-۱- تعریف سازمان
۲۱	۲-۱- مراحل تکامل و بحران سازمانها
۲۲	۳-۱- استفاده از الگوها برای شناخت بهتر سازمان
۲۲	۱-۳-۱- سازمان همچون ماشین
۲۲	۱-۳-۲- سازمان به مثابه موجودی زنده
۲۲	۱-۳-۳- سازمان همسان مغز
۲۳	۱-۳-۴- سازمان همچون روان بود
۲۳	۱-۳-۵- سازمان همچون ابزار سلطه
۲۳	۱-۳-۶- سازمان همچون فرهنگ
۲۷	۱-۳-۷- سازمان به مثابه یک نظام سیاسی
۳۱	۴-۱- بررسی سازمان از دیدگاه‌های مختلف
۳۱	۵-۱- مدیریت
۳۱	۶-۱- سطوح مدیریت
۳۲	۷-۱- مهارت‌های مدیریت
۳۳	۱-۷-۱- ارتباط بین سطوح و مهارت‌های مدیریت
۳۳	۸-۱- نقش‌های مدیر
۳۵	۹-۱- ارزیابی عملکرد مدیر
۳۵	۱-۹-۱- کارایی
۳۵	۲-۹-۱- اثربخشی
۳۶	۳-۹-۱- قابلیت سوددهی
۳۶	۴-۹-۱- بهره‌وری
۳۷	۱۰-۱- کیفیت
۳۸	۱-۱۰-۱- ایزو
۳۹	۲-۱۰-۱- مدیریت کیفیت فراگیر
۳۹	۳-۱۰-۱- گسترش کیفیت عملکرد
۴۰	۴-۱۰-۱- GEN5
۴۱	سوالات فصل اول
۵۸	پاسخ سوالات فصل اول
۸۲	فصل دوم: سیر تحولات مدیریتی
۸۲	۱-۲- انواع رهیافت‌های مدیریتی
۸۳	۲-۲- رهیافت‌های سنتی مدیریت
۸۳	۱-۲-۲- مدیریت علمی
۸۴	۲-۲-۲- نظریه مدیریت اداری
۸۶	۳-۲-۲- نظریه مدیریت بوروکراسی
۸۸	۳-۲-۳- رهیافت‌های منابع انسانی (نئوکلاسیک‌ها یا رفتاری)
۸۹	۴-۲- رهیافت‌های کمی (علم مدیریت)
۹۰	۵-۲- رهیافت‌های سیستمی و اقتضایی مدیریت

۹۱	۲-۵-۱- یادگیری سازمانی
۹۱	۲-۵-۲- تئوری‌های بی‌نظمی و آشوب
۹۲	۲-۵-۳- نظریه اقتضایی
۹۲	۲-۶- دسته‌بندی نظریات از نظر ریچارد اسکات
۹۳	۲-۶-۱- نظریه پردازان نوع اول
۹۳	۲-۶-۲- نظریه پردازان نوع دوم
۹۳	۲-۶-۳- نظریه پردازان نوع سوم
۹۶	۲-۶-۴- نظریه پردازان نوع چهارم
۹۶	۲-۷- مدل کوئین
۹۸	سؤالات فصل دوم
۱۰۷	پاسخ سؤالات فصل دوم
۱۲۲	فصل سوم: برنامه‌ریزی
۱۲۲	۳-۱- تعریف برنامه‌ریزی
۱۲۲	۳-۲- هدف
۱۲۳	۳-۳- تکنیک‌های پیش‌بینی
۱۲۵	۳-۴- اهداف برنامه‌ریزی
۱۲۵	۳-۵- ارتباط برنامه‌ریزی با سایر وظایف مدیر
۱۲۶	۳-۶- محاسن و محدودیت‌های برنامه‌ریزی
۱۲۶	۳-۷- سلسله مراتب برنامه‌ها
۱۲۶	۳-۷-۱- رسالت‌ها، مأموریت‌ها یا اهداف بلند مدت
۱۲۷	۳-۷-۲- اهداف کوتاه مدت
۱۲۸	۳-۷-۳- راهبرد (استراتژی‌ها)
۱۲۹	۳-۷-۴- خط مشی‌ها
۱۲۹	۳-۷-۵- مقررات و رویه‌ها و روش‌ها
۱۲۹	۳-۷-۶- برنامه‌های عملیاتی
۱۳۰	۳-۷-۷- بودجه
۱۳۰	۳-۷-۸- نمودار سلسله مراتب برنامه‌ها
۱۳۱	۳-۸- انواع رهیافت‌های برنامه‌ریزی
۱۳۲	۳-۹- انواع برنامه‌ریزی
۱۳۲	۳-۹-۱- برنامه‌ریزی تخصصی
۱۳۲	۳-۹-۲- برنامه‌ریزی عملیاتی
۱۳۲	۳-۹-۳- برنامه‌ریزی استراتژیک (راهبردی)
۱۳۵	سؤالات فصل سوم
۱۴۹	پاسخ سؤالات فصل سوم
۱۶۸	فصل چهارم: استراتژی‌های تولید
۱۶۸	۴-۱- استراتژی تولید
۱۶۸	۴-۲- استراتژی‌های محصول
۱۶۹	۴-۳- مهندسی مجدد BRP (بازسازی فرآیند)
۱۶۹	۴-۴- استراتژی سازمانی چابک
۱۶۹	۴-۵- استراتژی تولید انعطاف‌پذیر (FMS)
۱۷۰	۴-۶- استراتژی طرح

۱۷۰	۴-۷- استراتژی مدیریت مواد و تولید بهنگام (JIT)
۱۷۰	۴-۸- استراتژی مدیریت و مهندسی قابلیت اطمینان
۱۷۰	۴-۹- استراتژی‌های مایکل پورتر
۱۷۱	۴-۱۰- استراتژی ماتریس آنسوف (شبکه محصول / بازار)
۱۷۲	۴-۱۱- استراتژی ادغام (یکپارچگی)
۱۷۲	۴-۱۲- مهندسی ارزش / تحلیل ارزش
۱۷۳	۴-۱۳- سید سرمایه‌گذاری
۱۷۳	۴-۱۴- ماتریس B.C.G (گروه مشاورین بوستون)
۱۷۴	۴-۱۵- مدل هانت S و فرهنگ سازمان (مک کینزی)
۱۷۴	۴-۱۶- عوامل پنجگانه مؤثر بر رقابت در صنعت
۱۷۵	۴-۱۷- راهبردهای رقابتی
۱۷۶	۴-۱۸- راهبردهای انطباق (استراتژی‌های چهارگانه)
۱۷۷	۴-۱۹- استراتژی مایلز اسو
۱۷۷	۴-۲۰- سیستم SS
۱۷۸	۴-۲۱- مدل کانو (دکتر نوری‌کی کانو)
۱۷۹	۴-۲۲- منحنی عمر محصول
۱۸۰	سؤالات فصل چهارم
۱۸۵	پاسخ سؤالات فصل چهارم
۱۹۶	فصل پنجم: سازماندهی
۱۹۶	۵-۱- تعریف سازماندهی
۱۹۷	۵-۲- تقسیم کار
۱۹۸	۵-۳- هماهنگی
۱۹۸	۵-۳-۱- اصول هماهنگی
۱۹۸	۵-۳-۲- انواع هماهنگی
۱۹۹	۵-۳-۳- ساز و کارهای هماهنگ ساختن خرده سیستمهای سازمان
۲۰۰	۵-۴- ساختار سازمان
۲۰۰	۵-۴-۱- ساختار رسمی (رویه‌ای)
۲۰۰	۵-۴-۲- ساختار غیررسمی (الگویی)
۲۰۰	۵-۵- ابزار رسمی نمودن سازمان
۲۰۱	۵-۵-۱- راهنمای سازمان
۲۰۱	۵-۵-۲- نمودار سازمانی
۲۰۱	۵-۶- صف و ستاد
۲۰۲	۵-۶-۱- انواع ستاد
۲۰۲	۵-۷- رابطه حیطه نظارت، درجه تمرکز و سلسله مراتب سازمانی
۲۰۴	۵-۷-۱- ارتباط سایر عوامل و روندهای جدید در سازماندهی
۲۰۵	۵-۸- طراحی سازمان
۲۰۵	۵-۸-۱- ابعاد ساختاری
۲۰۵	۵-۸-۲- ابعاد محتوایی
۲۰۶	۵-۸-۳- ابعاد سیزده‌گانه ساختار سازمان
۲۰۷	۵-۹- شاخص‌های تعیین سنجش ساختار سازمان
۲۰۷	۵-۱۰- انواع دسته‌بندی جهت سازماندهی
۲۰۸	۵-۱۱- ساختارهای سنتی

۲۱۰	۵- ۱۲- الگوهای جدید ساختار سازمانی.....
۲۱۳	۵- ۱۳- نظریه Z.....
۲۱۴	۵- ۱۴- مقایسه ساختارهای سنتی و جدید سازمانی.....
۲۱۴	۵- ۱۵- مقایسه ساختارهای مکانیکی و ارگانیکی.....
۲۱۵	۵- ۱۶- سازمان از دیدگاه مینتزبرگ.....
۲۱۶	۵- ۱۷- عوامل مؤثر بر شکل‌گیری ساختار.....
۲۱۶	۵- ۱۷- ۱- رابطه استراتژی و ساختار.....
۲۱۷	۵- ۱۷- ۲- رابطه فناوری با ساختار.....
۲۱۸	۵- ۱۷- ۳- رابطه اندازه سازمان با ساختار.....
۲۱۸	۵- ۱۷- ۴- رابطه محیط با ساختار.....
۲۲۰	۵- ۱۷- ۵- رابطه قدرت و کنترل - ساختار.....
۲۲۲	سؤالات فصل پنجم.....
۲۳۸	پاسخ سؤالات فصل پنجم.....
۲۶۲	فصل ششم: کنترل.....
۲۶۲	۶- ۱- تعریف کنترل.....
۲۶۲	۶- ۲- فراگرد کنترل.....
۲۶۳	۶- ۲- ۱- گام اول: تعیین معیارها و ضوابط کنترل.....
۲۶۴	۶- ۲- ۲- گام دوم: مقایسه استانداردها با عملیات.....
۲۶۴	۶- ۲- ۳- گام سوم: تشخیص انحرافات و بررسی علل بروز.....
۲۶۴	۶- ۲- ۴- گام چهارم: انجام اقدامات اصلاحی.....
۲۶۵	۶- ۳- ویژگی‌ها و مشخصات سیستم کنترل مؤثر.....
۲۶۵	۶- ۴- مشکلات کنترل.....
۲۶۶	۶- ۵- انواع طبقه‌بندی‌های کنترل.....
۲۶۸	سؤالات فصل ششم.....
۲۷۱	پاسخ سؤالات فصل ششم.....
۲۷۸	فصل هفتم: تصمیم‌گیری.....
۲۷۸	۷- ۱- تعریف تصمیم‌گیری.....
۲۷۸	۷- ۲- مراحل تصمیم‌گیری.....
۲۷۹	۷- ۳- مدل و کاربرد آن در تصمیم‌گیری.....
۲۸۰	۷- ۴- فرایند مسأله‌یابی.....
۲۸۱	۷- ۵- انواع موقعیت‌های تصمیم‌گیری.....
۲۸۱	۷- ۶- فراگرد منطقی حل مسأله.....
۲۸۳	۷- ۷- مسائل چالشی در تصمیم‌گیری.....
۲۸۴	۷- ۸- رابطه سطوح مدیریت و انواع تصمیمات.....
۲۸۵	۷- ۹- چگونگی مواجهه مدیر با مسأله.....
۲۸۵	۷- ۱۰- شیوه تصمیم‌گیری.....
۲۸۷	سؤالات فصل هفتم.....
۲۹۱	پاسخ سؤالات فصل هفتم.....
۲۹۸	فصل هشتم: خلاقیت و نوآوری.....
۲۹۸	۸- ۱- تعریف کارآفرین.....

۲۹۸	۸-۲- انواع رهیافتهای کارآفرینی.....
۲۹۸	۸-۲-۱- رهیافت محتوایی (صفات مشخصه).....
۲۹۸	۸-۲-۲- رهیافت فراگردی (رفتاری).....
۲۹۹	۸-۳- خلاقیت.....
۲۹۹	۸-۴- نوآوری.....
۳۰۰	۸-۵- شیوه‌های تفکر.....
۳۰۰	۸-۶- فراگرد خلاقیت.....
۳۰۱	۸-۷- شیوه‌های ارزش سلاست فکر.....
۳۰۳	۸-۸- موانع اصلی خلاقیت.....
۳۰۴	سؤالات فصل هشتم.....
۳۰۸	پاسخ سؤالات فصل هشتم.....
۳۱۲	فصل نهم: انگیزش و یادگیری.....
۳۱۲	۹-۱- تعریف انگیزش.....
۳۱۲	۹-۲- رابطه انگیزه‌ها و اهداف.....
۳۱۳	۹-۲-۱- رفتارهای انطباقی و غیرمطلق.....
۳۱۴	۹-۲-۲- دسته‌بندی فعالیت‌ها بر حسب هدف.....
۳۱۴	۹-۳- انواع نظریات انگیزش.....
۳۱۵	۹-۳-۱- نظریات محتوایی.....
۳۱۵	۹-۳-۲- نظریات فرآیندی.....
۳۱۵	۹-۳-۳- نظریات مبتنی بر تقویت (تقویت یادگیری).....
۳۱۵	۹-۴- نظریه سلسله مراتب نیازها (محتوایی).....
۳۱۶	۹-۵- نظریه مراحل مختلف زندگی (محتوایی).....
۳۱۷	۹-۶- نیازهای آشکار (محتوایی).....
۳۱۷	۹-۷- نظریه زیستی - تعلق - رشد (محتوایی) (E-R-G).....
۳۱۷	۹-۸- نظریه نیازهای اکتسابی (محتوایی).....
۳۱۷	۹-۹- نظریه دو ساحتی انگیزاننده - بهداشت روان (محتوایی).....
۳۱۸	۹-۱۰- نظریه دوساحتی انسان یا تنوری x و y (محتوایی).....
۳۱۹	۹-۱۰-۱- تنوری رشدیافتگی - رشدنیافتگی (نظریه شخصیت سازمان).....
۳۲۰	۹-۱۱- مقایسه و روابط بین نظریه‌های محتوایی.....
۳۲۰	۹-۱۲- تنوری انتظار (فرایندی).....
۳۲۰	۹-۱۳- تنوری انتظار و عدالت (فرایندی).....
۳۲۱	۹-۱۴- نظریه برابری (فرایندی).....
۳۲۲	۹-۱۵- اسناد (فرایندی).....
۳۲۳	۹-۱۶- نظریه هدفگذاری.....
۳۲۳	۹-۱۷- نظریه تقویت (اسیکتر و همکارانش).....
۳۲۳	۹-۱۸- الگوی اقتضایی انگیزش.....
۳۲۵	۹-۱۹- یادگیری.....
۳۲۵	۹-۲۰- راه‌های مختلف یادگیری (معرفت‌پذیری).....
۳۲۶	۹-۲۱- روش‌های معرفت‌پذیری.....
۳۲۶	۹-۲۱-۱- روش رفتارگرایی.....
۳۲۶	۹-۲۱-۲- روش شرطی نمودن مؤثر.....
۳۲۷	۹-۲۱-۳- روش شناخت.....

۳۲۷	۹- ۲۱- ۴- روش معرفت‌پذیری اجتماعی (یادگیری اجتماعی)
۳۲۸	۹- ۲۲- مدیریت تغییر
۳۳۰	۹- ۲۳- ۱- رابطه تغییر با ابعاد ساختاری
۳۳۲	سؤالات فصل نهم
۳۴۰	پاسخ سؤالات فصل نهم
۳۶۲	فصل دهم: رهبری
۳۶۲	۱۰- ۱- تعریف رهبری
۳۶۲	۱۰- ۲- مقایسه رهبری و مدیریت
۳۶۳	۱۰- ۳- نظریه‌های رهبری
۳۶۳	۱۰- ۴- ره یافت صفات مشخصه (انسان بزرگ)
۳۶۳	۱۰- ۵- ره یافت رفتاری
۳۶۴	۱۰- ۵- ۱- پیوستار رهبری
۳۶۴	۱۰- ۵- ۲- مطالعات اوهایو
۳۶۵	۱۰- ۵- ۳- سبک سنج مدیریت (شبکه مدیریت)
۳۶۶	۱۰- ۵- ۴- سیستم‌های مدیریت
۳۶۷	۱۰- ۶- نظریات اقتضایی (ایجابی)
۳۶۷	۱۰- ۶- ۱- مدل رهبری اقتضایی فیدلر
۳۶۷	۱۰- ۶- ۲- نظریه مسیر-هدف
۳۶۸	۱۰- ۶- ۳- نظریه رهبری وضعیتی
۳۷۰	۱۰- ۷- ره یافت‌های نوین رهبری
۳۷۰	۱۰- ۷- ۱- نظریه جانشین‌های رهبری
۳۷۲	سؤالات فصل دهم
۳۷۶	پاسخ سؤالات فصل دهم
۳۸۸	فصل یازدهم: ارتباطات
۳۸۸	۱۱- ۱- ارتباطات
۳۸۸	۱۱- ۲- اجزاء مدل ارتباطات
۳۸۹	۱۱- ۳- ارتباطات یک جانبه و دو جانبه
۳۹۰	۱۱- ۴- انواع مسیرهای ارتباطی
۳۹۱	۱۱- ۵- ارتباطات در سازمان
۳۹۱	۱۱- ۵- ۱- شبکه‌های رسمی
۳۹۲	۱۱- ۵- ۲- ارتباطات غیررسمی (ارتباطات درخت انگوری)
۳۹۶	۱۱- ۶- شنود موثر
۳۹۶	۱۱- ۶- ۱- سبک‌های شنود
۳۹۶	۱۱- ۷- پنجره جوهری
۳۹۸	۱۱- ۸- ارتباطات راغبانه
۳۹۸	۱۱- ۹- سیستم‌های جلوه حسی و ارتباطات
۳۹۹	۱۱- ۱۰- برنامه‌ریزی ارتباطات با خود و دیگران
۴۰۰	۱۱- ۱۱- موانع ارتباطی
۴۰۰	۱۱- ۱۲- ادراک
۴۰۱	۱۱- ۱۲- نقش ادراک در ارتباطات
۴۰۳	۱۱- ۱۳- تحلیل مراددهای

۴۰۴	۱۱- ۱۳- ۱- مرآوده
۴۰۵	۱۱- ۱۳- ۲- ویژگیهای مؤثر بر ادراک اجتماعی
۴۰۶	سؤالات فصل یازدهم
۴۱۲	پاسخ سؤالات فصل یازدهم
۴۲۲	فصل دوازدهم: تجزیه و تحلیل سیستم
۴۲۲	۱۲- ۱- تفکر سیستمی
۴۲۳	۱۲- ۲- نظریه عمومی سیستمها
۴۲۳	۱۲- ۲- ۱- ویژگیهای نظریه عمومی سیستمها
۴۲۴	۱۲- ۳- علم کنترل و ارتباطات
۴۲۴	۱۲- ۴- روابط علم ارتباطات و کنترل، نظریه عمومی سیستمها، تفکر سیستمی و رویکرد سیستمی
۴۲۵	۱۲- ۵- طبقه‌بندی بولدینگ
۴۲۶	۱۲- ۶- تعریف سیستم
۴۲۶	۱۲- ۷- عناصر سیستم
۴۲۹	۱۲- ۷- ۱- انواع روابط بین عناصر سیستم
۴۲۹	۱۲- ۸- سیستم باز و بسته
۴۳۰	۱۲- ۸- ۱- ویژگیهای سیستم باز
۴۳۱	۱۲- ۹- شناسایی محیط سازمان
۴۳۲	۱۲- ۱۰- اهداف طراحی سیستم
۴۳۳	۱۲- ۱۱- روشهای استقرار سیستم
۴۳۴	۱۲- ۱۲- سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)
۴۳۴	۱۲- ۱۳- طبقه‌بندی سیستمهای اطلاعاتی
۴۳۵	۱۲- ۱۴- انواع سیستمهای اطلاعات مدیریت
۴۳۷	سؤالات فصل دوازدهم
۴۴۲	پاسخ سؤالات فصل دوازدهم
۴۵۲	فصل سیزدهم: مدیریت منابع انسانی
۴۵۲	۱۳- ۱- تجزیه و تحلیل شغل
۴۵۳	۱۳- ۲- اقدامات فرایند کارشکافی
۴۵۳	۱۳- ۲- ۱- روشهای جمع‌آوری اطلاعات درباره شغل
۴۵۴	۱۳- ۲- ۲- تحلیل جمع‌آوری اطلاعات
۴۵۵	۱۳- ۳- ۳- شرح شغل و مشخصات شغل
۴۵۵	۱۳- ۴- ۲- تنظیم شرایط احراز شغل
۴۵۵	۱۳- ۳- ۳- کاربرد تجزیه و تحلیل شغل
۴۵۵	۱۳- ۳- ۱- مراتب تأثیر اهداف در تحلیل شغل
۴۵۶	۱۳- ۴- طراحی شغل
۴۵۷	۱۳- ۴- ۱- روشهای طراحی شغل
۴۵۹	۱۳- ۴- ۲- نظریات طراحی شغل
۴۶۱	۱۳- ۵- کارمندیابی
۴۶۱	۱۳- ۵- ۱- برنامه‌ریزی نیروی انسانی
۴۶۴	۱۳- ۵- ۲- تعریف کارمندیابی
۴۶۴	۱۳- ۵- ۳- عوامل کارمندیابی
۴۶۵	۱۳- ۵- ۴- مراحل کارمندیابی

۴۶۷	۱۳ - ۶ - انتخاب
۴۶۷	۱۳ - ۶ - ۱ - مراحل انتخاب
۴۶۸	۱۳ - ۶ - ۲ - روش ارزیابی جامع
۴۶۹	۱۳ - ۶ - ۳ - اجتماعی کردن
۴۷۰	۱۳ - ۶ - ۴ - آموزش کارکنان
۴۷۲	۱۳ - ۷ - ارزشیابی عملکرد
۴۷۲	۱۳ - ۷ - ۱ - ارزیابی عملکرد
۴۷۲	۱۳ - ۷ - ۲ - فنون و روش‌های ارزیابی
۴۷۵	۱۳ - ۷ - ۳ - خطاهای معمول ارزشیابی
۴۷۶	۱۳ - ۸ - مدیریت حقوق و دستمزد
۴۷۶	۱۳ - ۸ - ۱ - مراحل طراحی سیستم حقوق و دستمزد
۴۷۷	۱۳ - ۸ - ۲ - روشهای ارزشیابی مشاغل
۴۷۹	۱۳ - ۸ - ۳ - نظریات حقوق و دستمزد
۴۸۰	۱۳ - ۸ - ۴ - پاداش
۴۸۱	سؤالات فصل سیزدهم
۴۸۷	پاسخ سؤالات فصل سیزدهم
۵۰۴	سؤالات مدیریت مسائل مالی، اقتصادی و اطلاعات عمومی
۵۱۰	پاسخ سؤالات مدیریت مسائل مالی، اقتصادی و اطلاعات عمومی
۵۲۵	منابع و مأخذ