

نگرش، رفتار و عملکرد کارکنان در سازمان

تألیف:

دکتر علامه رضا طالقانی

دانشیار دانشگاه تهران

مصطفی محمدی

کارشناس ارشد مدیریت

موشافه	: ملحقہ ضابطہ ۱۳۲۸ -
ضرائع و نام پمپائزر	: نقشہ و نقشہ و ضابطہ کارکنان در سڑک ملحقہ ضابطہ ملحقہ، مصطفی محمدی.
مختصات نشر	: بطور: آفرین مهر، ۱۳۹۲.
مختصات طامری	: ۲۶۳ ص
شماره	: 978-600-6484-65-5
فہرست	: فہرست
موضوع	: نقشہ سڑکی
موضوع	: سڑک
موضوع	: کارکنان - سڑک
موضوع	: نقشہ سڑکی
موضوع	: ضابطہ لڑک
شماره افزہ	: محمدی، مصطفی، ۱۳۵۰ -
ردہ بندی کنگرہ	: HD۵۹۷/۱۶۰ن ۱۳۹۲
ردہ بندی دیوی	: ۹۵/۳
شماره کتابخانه ملی	: ۳۰۸، ۹۲۹

فهرست

عنوان صفحه

نگرش، رفتار و عملکرد کارکنان در سازمان ۳

فصل اول سازمان و رفتار سازمانی

رفتار سازمانی ۱۴

نگرشها، ارزشها و رفتار ۱۷

انگیزش ۱۷

نظریه سلسله مراتب نیازها- مازلو ۱۸

نظریه نیازهای اکتسابی- ماکلیند ۱۹

نظریه دو عاملی- هرزبرگ ۲۰

نظریه برابری- آدامز ۲۱

نظریه انتظار- وروم ۲۲

تئوری X و Y- مک گریگور ۲۲

تئوری هدفگذاری- ادوین لاک ۲۳

منابع فصل ۲۵

فصل دوم بهره‌وری و عملکرد

بازاریابی و افزایش سرمایه ۳۴

تعریف عملکرد ۳۲

عملکرد در بخشهای دولتی و خصوصی ۳۴

عوامل مؤثر بر افزایش سطح بهره‌وری ۳۷

اثربخشی سازمانی و استفاده کارا از منابع سازمان ۳۸

افزایش بهره‌وری از طریق کارکنان ۴۲

منابع فصل	۴۷
-----------------	----

فصل سوم نگرشهای شغلی

نگرش و ارزش	۵۲
انواع نگرشها	۵۴
نگرشهای ضمنی و آشکار	۵۶
نگرشهای ضمنی و رفتارهای شهروندی سازمانی	۵۸
عملکرد شغلی	۵۹
نگرشهای منتخب	۶۰
۱- رضایت شغلی	۶۱
۲- تعهد سازمانی	۶۲
۳- وابستگی یا درگیری شغلی	۶۳
۴- عدالت سازمانی	۶۳
منابع فصل	۶۵

فصل چهارم رضایت شغلی

انگیزش و رضایت شغلی	۷۰
انگیزش در عمل	۷۳
گردش شغلی	۷۵
توسعه شغلی	۷۶
غنی سازی شغلی	۷۷
مدیریت و رضایت کارکنان	۷۸
عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان	۷۹
عوامل وضعیتی	۸۰
خصوصیات فردی و رضایت شغلی	۸۱
عوامل محیط کاری	۸۳
فرهنگ و عوامل فرهنگی	۸۵
ماهیت کار و رضایت شغلی	۸۸

۸۹.....	توانمندسازی و تفویض اختیار
۹۰.....	معنویت سازمانی و رضایت شغلی
۹۱.....	مزایای مثبت برای سازمان
۹۱.....	رضایت شغلی و تعهد سازمانی
۹۳.....	رضایت شغلی و رفتار کاری
۹۴.....	رضایت شغلی و رضایت از زندگی
۹۵.....	رضایت شغلی، عملکرد و بهره‌وری
۹۹.....	منابع فصل

فصل پنجم تعهد سازمانی

۱۰۴.....	مفاهیم و تعاریف
۱۰۹.....	کاتون تعهد
۱۱۰.....	دیدگاه نگرشی و رفتاری
۱۱۱.....	مدلهای منتخب
۱۱۱.....	مدل آلن و میسر
۱۱۵.....	مدل اورلی و چاتمن
۱۱۶.....	مدله منیو و زاجاک
۱۱۹.....	عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۱۲۰.....	۱- ویژگیهای فردی:
۱۲۰.....	۲- خصوصیات شغلی:
۱۲۱.....	۳- ویژگیهای ساختاری:
۱۲۴.....	۴- تجربیات کاری:
۱۲۶.....	راههای افزایش تعهد سازمانی
۱۲۷.....	اثرات تعهد سازمانی
۱۲۸.....	* تعهد سازمانی و ترک خدمت یا غیبت
۱۲۹.....	* تعهد سازمانی و انگیزش
۱۲۹.....	* تعهد و کنترل

۱۳۰.....	* تعهد و رضایت شغلی
۱۳۱.....	تعهد و مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۱۳۳.....	تعهد، بهره‌وری و عملکرد

فصل ششم درگیری شغلی

۱۴۵.....	درگیری شغلی و تعهد سازمانی
۱۴۶.....	درگیری افراطی
۱۴۷.....	درگیری شغلی، بهره‌وری و عملکرد
۱۵۰.....	کلام آخر
۱۵۵.....	منابع فصل

فصل هفتم عدالت سازمانی

۱۵۸.....	عدالت سازمانی
۱۶۱.....	* عدالت توزیعی
۱۶۲.....	* عدالت رویه‌ای
۱۶۴.....	* عدالت تعاملی
۱۶۵.....	عوامل مؤثر در درک عدالت سازمانی
۱۶۷.....	مدیران کانون عدالت سازمانی
۱۶۷.....	ضرورت عدالت در سازمان
۱۶۹.....	ساختار سازمان عدالت‌گرا
۱۷۱.....	عدالت سازمانی و رضایت شغلی
۱۷۲.....	عدالت سازمانی و روابط بین همکاران
۱۷۳.....	عدالت سازمانی، عملکرد و بهره‌وری
۱۷۵.....	استراتژی عدالت سازمانی
۱۷۸.....	منابع فصل

فصل هشتم معنویت در سازمان

۱۸۸.....	معنویت سازمانی
----------	----------------

۱۹۰.....	سطوح معنویت در سازمان
۱۹۱.....	معنویت در محیط کار و سازمان
۱۹۵.....	۶- کار با معنا
۱۹۶.....	۲- احساس تعلق و همبستگی در سازمان
۱۹۷.....	۳- همسویی با ارزشهای سازمانی
۱۹۸.....	۴- دینداری
۲۰۱.....	مزایای معنویت
۲۰۴.....	منابع فصل

فصل نهم رفتار شهروندی سازمانی

۲۱۱.....	مفهوم سازه‌های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی
۲۱۴.....	رفتارهای درون نقش و رفتارهای فرانش
۲۱۶.....	انواع رفتار شهروندی سازمانی
۲۳۱.....	عوامل بروز رفتارهای شهروندی
۲۳۵.....	کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۲۰۴.....	منابع فصل

پیشگفتار

سپاس و حمد بکران سزاوار خداوندی است که به بشریت عقل عطا کرد و علم را فرا راهش قرار داد تا بدان راه کمال در پیش گرفته و برتری خود را بر دیگر مخلوقات مسجل سازد. پروردگاری که گوهر اندیشه را سرمایه وجود آدمی نهاد. او را سپاس که ما را در ابتدای این راه قرار داده توان گذر از فراز و نشیب را بر ما عنایت فرمود.

مسئله عمده‌ای که جوامع امروزی را به چالش کشانده و بالتبع سازمانها و مؤسسات را به واکنش وادار کرده است، همانا تغییر و تحول در همه جنبه‌های زندگی اجتماعی و سازمانی از قبیل تغییرات اقتصادی، صنعتی، تکنولوژیکی، ارتباطی و اطلاعاتی می‌باشد. بدیهی است که تغییر از هر گونه‌ای که باشد همچون سیلابی عظیم تمام عرصه‌های جوامع را به نحوی تحت تأثیر قرار خواهد داد. سازمانهای کنونی چه برای بقا و ماندن و چه برای موفقیت و کامیابی در دنیای تغییرات عظیم چاره‌ای جز به روز کردن و آماده نگه داشتن منابع استراتژیک خود ندارند. آمادگی چه به لحاظ سخت‌افزاری و تجهیزاتی و چه به لحاظ نرم‌افزاری مثل اطلاعات و آمادگی نیروی انسانی لازمه و ضرورتهای رقابت در جهان معاصر قلمداد می‌شود. نیروی انسانی هم بعنوان منبع استراتژیک سازمان و هم بعنوان عاملی که سایر منابع مهم را بکار می‌گیرد، نقش مهمی در موفقیت استراتژیک سازمانها ایفا می‌کند. از این روی، است که در دهه‌های اخیر توجه و تأکیدات عمده‌ای بر روی منابع استراتژیک انسانی معطوف شده است. کارکنان سازمان بعنوان مهمترین عاملان اجتماعی فاکتورهای کلیدی و تعیین کننده در موفقیت و کامیابی و یا شکست و ناکامی هر گونه کسب و کار و تشکیلات اجتماعی و در مقصود ما هر سازمانی محسوب می‌شود.

هرچند که تمرکز بر جنبه انسانی سازمانها به قرن هجدهم بازمی‌گردد، لیکن احساس می‌شود که با مکانیزه‌تر شدن عملیات تجاری و سازمانی و مهمتر از آن اوج گرفتن توسعه الکترونیکی و کم رنگ شدن روابط اجتماعی در محیط‌های کاری، توجه به عامل انسانی کار - متفاوت از آنچه بوده و هست - امری لازم و ضروری می‌نماید. در واقع توجه به احساسات و عواطف افراد انسانی نسبت به کار و سازمان در نهایت موجب ارتقای عملکرد فردی و سازمانی و به تبع آن بهبود بهره‌وری سازمان خواهد شد. فرهنگ بهبود بهره‌وری باید در متن سازمان پیاده شود که در این میان نیروی انسانی هسته مرکزی را تشکیل می‌دهد. یکی از مهمترین اهداف در هر سازمانی ارتقاء سطح بهره‌وری و عملکرد آن است و با توجه به اینکه انسان در ایجاد بهره‌وری نقشی محوری دارد، نیازها و خواسته‌های او در سازمان اثری کلیدی بر جای می‌گذارد. با توجه به اهمیت منابع انسانی برای تحقق اهداف سازمان، توجه به عملکرد کارکنان که از جمله سرمایه‌های اصلی هر سازمانی محسوب می‌گردند، نیز بسیار حائز اهمیت می‌باشد. بها دادن و ارج نهادن به واحدهای عناصر یک نهاد یا سازمان زمینه‌ساز افزایش بهره‌وری پرسنل مربوطه می‌باشد.

افراد سازمانی بیش از یک سوم اوقات روزانه خود را در سازمان و با همکاران و مدیران خود سپری می‌کنند، از این روی، سازمان بعنوان یک محیط اجتماعی قابل توجهی در هی‌آید که تعاملات و روابط گسترده‌ای در آن شکل می‌گیرد. در محیط کار همانند زندگی خصوصی آنچه افراد را از دیگران متمایز می‌سازد، نگرش آنهاست. ایجاد و حفظ روابط سالم و دوستانه بین همکاران و مدیران و همچنین احراز یک نوع طرز تلقی مطلوب نسبت به کار و سازمان، کلید موفقیت و پیشرفت در هر سازمانی به حساب می‌آید. در این فرایند هیچ چیز بیش‌تر از یک نگرش مثبت دخیل نیست.

نگرشها نقش عمده‌ای در روانشناسی اجتماعی ایفا می‌کنند. مدیران همواره به نگرشهای عمده کارکنان در محیط سازمان توجه داشته و عموماً عملکرد ضعیف آنان را به نگرشهای منفی نسبت به کار ربط می‌دهند. نگرشها با رفتار مرتبط هستند و دلالت بر یک آمادگی ذهنی دارند که در شرایط خاصی باعث واکنشی از سوی افراد می‌شوند. نگرشها بر رفتار تأثیر دارند ولی با این حال عوامل دیگری از جمله رفتارهای اجتماعی می‌توانند شدت این

تأثیر را تشدید و یا خنثی نمایند. تمام توجهات به موضوع نگرشها بر این اصل استوار هستند که آنها به نحوی بر رفتارهای کاری کارکنان مثل سخت کوشی، میزان غیبت، احساس مسئولیت و ترک سازمان از سوی آنان تأثیر می گذارند.

اینکه چگونه می توان نگرش کارکنان را تشخیص داده و بر آن تأثیر گذاشت، یک زمینه مطالعاتی است که لزوم تحقیق پیرامون آن احساس می شود. هرچند با مشاهده منظم رفتارهای کارکنان و انجام پژوهشهای علمی می توان تا اندازه ای نگرش کارکنان نسبت به کار و سازمان را دریافت، ولی راهکار جامع و معینی برای اثرگذاری بر این نگرشها وجود ندارد که بتوان آن را برای تمام کارکنان در موقعیت های شغلی و سازمانی مختلف بکار برد.

در کتاب حاضر سعی بر آن شده که مجموعه ای نسبتاً جامع از نظریات و تئوری های مربوط به نگرش هایی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی و درگیری شغلی تدوین نموده و گامی ارزشمند در جهت بهبود بخشیدن به محیط روانی و انسانی سازمانها و افزایش سطح عملکرد سازمانی برداریم. امید این است که نتیجه تلاشمان در راستای این هدف در پرتوی نظرات و پیشنهادات سازنده اساتید و صاحب نظران محترم ثمربخش تر بوده و ما را در تکمیل و پربارتر نمودن این اثر یاری نماید. از دوستان ارجحند که مایه دلگرمی ما در این راه بودند و همچنین از اساتید بزرگواری که ما را در این راه یاری دادند و راهنمایی شان چراغ راهمان بود، کمال تشکر و قدردانی را داریم.