

# رفتار سازمانی

نادر دلسادات نجفی، زاده

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

مهندس محمد الهی

فارغ التحصیل دانشگاه هریوت وایت انگلستان



دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

۱۳۹۴

|                     |                                                       |
|---------------------|-------------------------------------------------------|
| سرشناسه             | : نجفی زاده، نادره سادات، ۱۳۴۴ -                      |
| عنوان و نام پدیدآور | : رفتار سازمانی / نادره السادات نجفی زاده، محمد الهی. |
| مشخصات نشر          | : اراک: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک، ۱۳۹۴.         |
| مشخصات ظاهری        | : [۱۶]، ۴۷۰ ص: مصور، جدول، نمودار.                    |
| فروست               | : انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک؛ ۲۷۶.       |
| شابک                | : ۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۳۶۹۰-۶                                   |
| وضعیت فهرست نویسی   | : فیا                                                 |
| موضوع               | : رفتار سازمانی                                       |
| شناسه افزوده        | : الهی، محمد، ۱۳۶۰ -                                  |
| شناسه افزوده        | : دانشگاه آزاد اسلامی. واحد اراک                      |
| زده بندی - کنگره    | : HD۵۸/۱۳۹۴۷/۳۴۷ ن/                                   |
| زده بندی دیویی      | : ۴/۶۵۸:                                              |
| شماره کتابشناسی ملی | : ۳۹۷۹۷۳۶                                             |

### رفتار سازمانی

تألیف: دکتر نادره السادات نجفی زاده، مهندس محمد الهی  
ناشر: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی اراک  
نوبت و سال چاپ: اول ۱۳۹۴  
صفحه آرای: دفتر فنی سپیدار - (سرپرست: ۰۹۱۸۳۴۹۵۶۴)  
طرح جلد: فاطمه سرائی  
شمارگان: ۱۰۰۰  
بها: ۲۱,۰۰۰ تومان  
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۳۶۹۰-۶

نشانی: اراک - میدان امام خمینی (ره) - شهرک دانشگاه آزاد اسلامی اراک  
دفتر انتشارات علمی - تلفکس: ۳۴۱۳۰۵۷۸  
حق چاپ محفوظ است

## فهرست مطالب

|         |                                        |
|---------|----------------------------------------|
| ۱.....  | فصل اول: مطالعه رفتار سازمانی          |
| ۳.....  | مقدمه                                  |
| ۶.....  | تعریف رفتار سازمانی                    |
| ۷.....  | حوزه‌های مرتبط با رفتار سازمانی        |
| ۹.....  | مدل رفتاری برای اثربخشی سازمانی        |
| ۱۱..... | اجزاء سازمانی نیازمند مدیریت           |
| ۱۱..... | - کارکنان                              |
| ۱۱..... | - ساختار                               |
| ۱۲..... | - فن آوری                              |
| ۱۳..... | مشاغل                                  |
| ۱۳..... | فرایندها                               |
| ۱۴..... | محیط خارجی                             |
| ۱۷..... | فصل دوم: سیر تکاملی اندیشه‌های مدیریتی |
| ۱۹..... | مقدمه                                  |
| ۲۱..... | رویکردهای مدیریت                       |
| ۲۲..... | نظریه‌های کلاسیک مدیریت                |

|         |                                                |
|---------|------------------------------------------------|
| ۲۲..... | - دیوان سالاری.....                            |
| ۲۴..... | مدیریت علمی - نظریه تیلور.....                 |
| ۲۵..... | ویژگی‌های مدیریت علمی.....                     |
| ۲۷..... | اصول مدیریت علمی.....                          |
| ۲۹..... | نظریه مدیریت فرایندی - فایول.....              |
| ۳۰..... | فعالیت‌های صنعتی.....                          |
| ۳۵..... | نظریه‌های نئوکلاسیک.....                       |
| ۳۵..... | اجرای مطالعه و یافته‌ها در مطالعات هاثورن..... |
| ۳۶..... | آزمایش‌های ۱ و ۲ در اتاق رله.....              |
| ۳۷..... | مصاحبه جمعی و آزمایش اتاق سیم پیچی بانک.....   |
| ۳۹..... | نظریه سلسله مراتب نیازها - ابراهام مازلو.....  |
| ۴۰..... | نظریه X و نظریه -Y مک‌گریگور.....              |
| ۴۰..... | نظریه X.....                                   |
| ۴۱..... | نظریه Y.....                                   |
| ۴۲..... | نظریه‌های مدیریتی مدرن.....                    |
| ۴۲..... | مهندسی مجدد.....                               |
| ۴۲..... | مراحل فرآیند مهندسی مجدد.....                  |
| ۴۳..... | الگوبرداری.....                                |
| ۴۴..... | تفویض اختیارات.....                            |
| ۴۷..... | ۱- سیستم فرعی فنی.....                         |
| ۴۸..... | ۲- سیستم فرعی اجتماعی.....                     |
| ۴۸..... | ۳- سیستم فرعی قدرت.....                        |
| ۴۹..... | ۴- نظریه اقتضایی مدیریت.....                   |
| ۵۱..... | ویژگی‌های نظریه اقتضایی.....                   |
| ۵۱..... | الزامات.....                                   |

|         |                                                    |
|---------|----------------------------------------------------|
| ۵۲..... | کیفیت جامع در مدیریت منابع انسانی                  |
| ۵۲..... | تحقیقات پیشگام دمنینگ                              |
| ۵۶..... | رویکرد فلیپ بی کراسبی                              |
| ۵۷..... | رهبری                                              |
| ۵۹..... | ارزیابی و شناخت                                    |
| ۶۱..... | <b>فصل سوم: هیجانات، نگرش‌ها و رضایت‌مندی شغلی</b> |
| ۶۳..... | زیربنای احساسات و حالات روحی                       |
| ۶۳..... | هیجانات                                            |
| ۶۴..... | هوش هیجانی                                         |
| ۶۶..... | حالات روانی                                        |
| ۶۸..... | هیجانات و حالات روحی در سازمان‌ها                  |
| ۶۸..... | همه‌گیری هیجانات و حالات روانی                     |
| ۶۹..... | نیروی کار هیجانی                                   |
| ۷۰..... | هیجانات و حالات روحی از فرهنگهای مختلف             |
| ۷۱..... | هیجانات و حالات روحی به عنوان رویدادهای عاطفی      |
| ۷۲..... | کارکردهای هیجانات و حالات روحی                     |
| ۷۳..... | نگرش‌ها                                            |
| ۷۴..... | اجزاء نگرش                                         |
| ۷۵..... | نگرش‌ها و رفتار                                    |
| ۷۶..... | نگرش‌ها و تداوم‌شناختی                             |
| ۷۷..... | انواع نگرش‌های شغلی                                |
| ۷۸..... | رضایت شغلی                                         |
| ۷۸..... | اجزاء رضایت شغلی                                   |
| ۷۹..... | یافته‌های مربوط به رضایت شغلی                      |
| ۸۰..... | رضایت شغلی و رفتار                                 |

|          |                                           |
|----------|-------------------------------------------|
| ۸۲.....  | رضایت شغلی و عملکرد                       |
| ۸۷.....  | <b>فصل چهارم: ادراک، استناد و یادگیری</b> |
| ۸۹.....  | فرایند ادراک                              |
| ۹۰.....  | عوامل موثر بر ادراک                       |
| ۹۲.....  | مراحل فرایند ادراک                        |
| ۹۶.....  | مدیریت ادراک و استنباط                    |
| ۹۶.....  | شبکه‌های اجتماعی                          |
| ۹۷.....  | انحرافات ادراکی متداول                    |
| ۹۷.....  | الگوهای قلبی                              |
| ۹۸.....  | تأثیرات هاله‌ای                           |
| ۹۹.....  | ادراک گزینشی                              |
| ۱۰۰..... | پیش‌داوری                                 |
| ۱۰۰..... | تأثیرات تقابلی                            |
| ۱۰۱..... | پیشگویی کام‌بخش                           |
| ۱۰۱..... | ادراک و استناد                            |
| ۱۰۲..... | اهمیت استنادها                            |
| ۱۰۳..... | خطاهای مربوط به استناد                    |
| ۱۰۴..... | شیوه‌های استناد در فرهنگ‌های مختلف        |
| ۱۰۴..... | استناد و یادگیری اجتماعی                  |
| ۱۰۷..... | یادگیری از طریق تقویت                     |
| ۱۰۷..... | شرطی شدن کلاسیک و شرطی شدن کنش‌گر (عاملی) |
| ۱۰۹..... | قانون اثر                                 |
| ۱۱۰..... | تقویت مثبت                                |
| ۱۱۱..... | شکله‌دهی                                  |
| ۱۱۲..... | زمان‌بندی تقویت مثبت                      |

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| ۱۱۴ | تقویت منفی                        |
| ۱۱۴ | تنبيه                             |
| ۱۱۵ | استراتژی خاموشی                   |
| ۱۱۶ | موافقین و مخالفین تقویت           |
| ۱۱۹ | <b>فصل پنجم: نظریه‌های انگیزش</b> |
| ۱۲۱ | نظریه‌های انگیزش                  |
| ۱۲۲ | انگیزش در فرهنگ‌های مختلف         |
| ۱۲۲ | نظریه‌های انگیزشی مبتنی بر نیاز   |
| ۱۲۳ | نظریه سلسله مراتب نیازها          |
| ۱۲۴ | نظریه ERG                         |
| ۱۲۵ | نظریه نیازهای اکتسابی             |
| ۱۲۷ | نظریه دو عاملی                    |
| ۱۲۹ | نظریه برابری انگیزش               |
| ۱۳۰ | برابری و مقایسه‌های اجتماعی       |
| ۱۳۰ | پیش‌بینی‌های نظریه برابری         |
| ۱۳۲ | نظریه برابری و عدالت سازمانی      |
| ۱۳۳ | نظریه انتظار انگیزشی              |
| ۱۳۴ | اصطلاحات و مفاهیم انتظار          |
| ۱۳۵ | پیش‌بینی نظریه انتظار             |
| ۱۳۶ | الزامات و تحقیقات نظریه انتظار    |
| ۱۳۶ | نظریه انگیزشی تعیین هدف           |
| ۱۳۷ | ویژگی‌های انگیزشی اهداف           |
| ۱۳۷ | خط و مشی‌های تعیین هدف            |
| ۱۳۸ | تعیین هدف و فرایند مدیریت         |
| ۱۴۱ | <b>فصل ششم: انگیزش و عملکرد</b>   |

|     |                                                  |
|-----|--------------------------------------------------|
| ۱۴۳ | مدل یکپارچه انگیزش                               |
| ۱۴۴ | پاداش‌های درونی و بیرونی                         |
| ۱۴۵ | حقوق مبتنی بر عملکرد                             |
| ۱۴۸ | پرداخت جبرانی بر اساس مهارتها                    |
| ۱۴۹ | مدیریت عملکرد                                    |
| ۱۵۰ | فرایند مدیریت عملکرد                             |
| ۱۵۱ | روش‌های ارزشیابی عملکرد                          |
| ۱۵۴ | تعلیم پرسنل فروش                                 |
| ۱۵۵ | مربی‌گری                                         |
| ۱۵۶ | ارزیابی ۳۶۰ درجه                                 |
| ۱۵۶ | خطاهای ارزیابی عملکرد                            |
| ۱۵۷ | روش‌های طراحی شغلی                               |
| ۱۵۸ | مدیریت علمی                                      |
| ۱۶۰ | توسعه و چرخش شغلی                                |
| ۱۶۱ | فنی‌سازی شغلی                                    |
| ۱۶۲ | مدل خصوصیات شغلی                                 |
| ۱۶۳ | نظرسنجی ویژگی‌شناسی شغلی                         |
| ۱۶۴ | متغیرهای تعدیلگر                                 |
| ۱۶۵ | تحقیقات                                          |
| ۱۶۷ | زمان‌بندی‌های مختلف کاری                         |
| ۱۶۸ | ساعات کاری انعطاف‌پذیر                           |
| ۱۶۹ | تقسیم شغل                                        |
| ۱۷۰ | دور کاری                                         |
| ۱۷۱ | کار نیمه وقت                                     |
| ۱۷۳ | <b>فصل هفتم: ماهیت مدیریت منابع انسانی (HRM)</b> |



|     |                                                   |
|-----|---------------------------------------------------|
| ۱۷۶ | ..... بحث پیرامون مدیریت پرسنل / HRM              |
| ۱۷۶ | ..... تعاریف HRM (مدیریت منابع انسانی)            |
| ۱۷۷ | ..... رویکرد استراتژیک                            |
| ۱۷۹ | ..... فلسفه‌های زیربنایی                          |
| ۱۸۱ | ..... ابعاد اخلاقی HRM                            |
| ۱۸۲ | ..... حوزه‌های تخصصی                              |
| ۱۸۶ | ..... عامل نگران‌کننده همه مدیران                 |
| ۱۸۹ | ..... مصالحه فرهنگ                                |
| ۱۸۹ | ..... آموزش و توسعه                               |
| ۱۹۰ | ..... مزایای آموزش                                |
| ۱۹۱ | ..... مدیریت آموزش                                |
| ۱۹۲ | ..... رویکرد نظام‌مند و برنامه‌ریزی               |
| ۱۹۴ | ..... آموزش مهارت‌های کارکنان                     |
| ۱۹۴ | ..... یادگیری الکترونیکی                          |
| ۱۹۷ | ..... سرمایه‌گذاری در کارکنان                     |
| ۱۹۹ | ..... ارزیابی عملکرد                              |
| ۱۹۹ | ..... ارزیابی عملکرد و برنامه‌های شغلی            |
| ۲۰۰ | ..... مزایای ارزیابی                              |
| ۲۰۱ | ..... اصول و اخلاقیات در ارزیابی عملکرد           |
| ۲۰۲ | ..... پرسش‌های مورد نظر                           |
| ۲۰۳ | ..... بازخورد ۳۶۰ درجه و ارزیابی از پایین به بالا |
| ۲۰۴ | ..... نقطه ضعف‌های بالقوه                         |
| ۲۰۵ | ..... تثبیت سیستم ارزشیابی                        |
| ۲۰۶ | ..... روش‌های ارزیابی                             |
| ۲۰۷ | ..... مقیاس‌های رتبه‌بندی مبتنی بر رفتار (BARS)   |

|     |                                                   |
|-----|---------------------------------------------------|
| ۲۰۸ | مشکلات بالقوه                                     |
| ۲۰۹ | حذف تعصبات و سوگیری‌ها                            |
| ۲۱۰ | بازنگری منظم عملکرد                               |
| ۲۱۲ | روابط شغلی                                        |
| ۲۱۲ | سیاست روابط شغلی                                  |
| ۲۱۳ | اهمیت استراتژی‌های مطلوب مدیریتی                  |
| ۲۱۴ | نوع جدیدی از روابط شغلی                           |
| ۲۱۵ | <b>فصل هشتم: نقش تیم‌ها در سازمان</b>             |
| ۲۱۸ | کار تیم‌ها چیست؟                                  |
| ۲۱۹ | سازمان‌ها به عنوان شبکه‌ای متشکل از تیم‌های متعدد |
| ۲۲۱ | تیم‌های چند وظیفه‌ای و تیم‌های حل مسئله           |
| ۲۲۳ | تیم‌های مجازی                                     |
| ۲۲۶ | اثربخشی تیمی                                      |
| ۲۲۷ | معیارهای تشخیص تیم اثربخش                         |
| ۲۲۸ | هرز رفتن توان گروهی و مشکلات تیمی                 |
| ۲۳۰ | مراحل توسعه تیم                                   |
| ۲۳۱ | ۱- مرحله شکل‌گیری                                 |
| ۲۳۱ | ۲- مرحله درگیری                                   |
| ۲۳۲ | ۴- مرحله تکامل                                    |
| ۲۳۲ | ۵- مرحله فروپاشی                                  |
| ۲۳۳ | زیربنای عملکرد تیمی                               |
| ۲۳۴ | منابع و شرایط                                     |
| ۲۳۴ | ماهیت کار                                         |
| ۲۳۵ | اندازه تیم                                        |
| ۲۳۶ | ترکیب‌بندی تیم                                    |

|     |                                          |
|-----|------------------------------------------|
| ۲۳۸ | تنوع و عملکرد تیمی                       |
| ۲۳۹ | فرایندهای تیمی                           |
| ۲۴۱ | <b>فصل نهم: کار تیمی و عملکرد تیم</b>    |
| ۲۴۴ | ویژگی‌های تیم دارای سطح عملکردی بالا     |
| ۲۴۵ | فرایند تیم‌سازی                          |
| ۲۴۷ | روش‌های تیم‌سازی                         |
| ۲۴۸ | بهبود فرایندهای تیمی                     |
| ۲۴۹ | ورود اعضا به تیم                         |
| ۲۵۰ | رهبری وظایف و نگهداری تیم                |
| ۲۵۲ | نقش‌ها و پویایی نقش                      |
| ۲۵۴ | هنجارهای تیمی                            |
| ۲۵۴ | انواع هنجارهای تیمی                      |
| ۲۵۶ | انسجام تیمی                              |
| ۲۵۷ | انسجام تیم و پیروی از هنجارها            |
| ۲۵۷ | چگونه می‌توان بر انسجام تیم تأثیر گذاشت؟ |
| ۲۵۸ | پویایی بین تیمی                          |
| ۲۵۹ | بهبود روابط تیمی                         |
| ۲۶۰ | شبکه‌های ارتباطی                         |
| ۲۶۲ | فواصل شخصی و استفاده از فضا              |
| ۲۶۲ | تکنولوژی‌های ارتباطی                     |
| ۲۶۳ | بهبود تصمیمات تیمی                       |
| ۲۶۴ | ۱- عدم پاسخ                              |
| ۲۶۵ | ۳- قانون اقلیت                           |
| ۲۶۵ | ۴- قانون اکثریت                          |
| ۲۶۶ | ۵- توافق نظر                             |

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| ۲۶۶ | ۶- هم رای                         |
| ۲۶۷ | دارایی ها و بدهی های تصمیمات تیمی |
| ۲۶۷ | تفکر گروهی                        |
| ۲۶۹ | تکنیک های تصمیم گیری تیمی         |
| ۲۷۰ | طوفان مغزی                        |
| ۲۷۰ | تکنیک گروه اسمی                   |
| ۲۷۱ | تکنیک دلفی                        |
| ۲۷۳ | <b>فصل ۵: تصمیم گیری و اخلاق</b>  |
| ۲۷۵ | مراحل تصمیم گیری                  |
| ۲۷۷ | استدلال اخلاقی و تصمیم گیری       |
| ۲۷۸ | مسائل اخلاقی و تنبیهات            |
| ۲۷۹ | بررسی مجدد اخلاقیات               |
| ۲۸۱ | انواع تصمیمات                     |
| ۲۸۱ | تصمیمات برنامه ریزی شده           |
| ۲۸۲ | محیطهای تصمیم گیری                |
| ۲۸۴ | مدیریت ریسک در تصمیم گیری         |
| ۲۸۵ | مدل های تصمیم گیری                |
| ۲۸۶ | مدل تصمیم گیری کلاسیک             |
| ۲۸۷ | مدل تصمیم گیری رفتاری             |
| ۲۸۸ | مدل تصمیم گیری آشفته (زباله دان)  |
| ۲۸۹ | مدل تصمیم گیری شهودی              |
| ۲۹۰ | مسائل تصمیم گیری                  |
| ۲۹۰ | مکاشفات مربوط به قضاوت            |
| ۲۹۱ | مکاشفه بر طبق اطلاعات در دسترس    |
| ۲۹۱ | مکاشفه بر مبنای نمایندگی          |

|     |                                             |
|-----|---------------------------------------------|
| ۲۹۱ | مکاشفه بر طبق تکیه گاه یابی و تنظیم و تعدیل |
| ۲۹۲ | سوگیری های تصمیم                            |
| ۲۹۲ | تشخیص زمان تصمیم گیری                       |
| ۲۹۳ | شناخت افراد دخیل در تصمیم گیری              |
| ۲۹۶ | شناخت زمان انصراف از تصمیم                  |
| ۲۹۸ | خلافت در تصمیم گیری                         |
| ۲۹۸ | مراحل تفکر خلاق                             |
| ۲۹۹ | محرک های فردی خلاقیت                        |
| ۳۰۰ | محرک های خلاقیت تیمی                        |
| ۳۰۳ | <b>فصل یازدهم: تعارض و مذاکره</b>           |
| ۳۰۶ | انواع تعارض                                 |
| ۳۰۶ | سطح تعارض                                   |
| ۳۰۸ | تعارض سودمند و مخرب                         |
| ۳۱۰ | فرهنگ و تعارض                               |
| ۳۱۱ | مدیریت تعارض                                |
| ۳۱۱ | مراحل تعارض                                 |
| ۳۱۲ | علل تعارض                                   |
| ۳۱۴ | استراتژی های غیر مستقیم مدیریت تعارض        |
| ۳۱۴ | کاهش وابستگی متقابل                         |
| ۳۱۵ | جذاییت اهداف مشترک                          |
| ۳۱۶ | ارجاع سلسله مراتبی                          |
| ۳۱۶ | تغییر دستورالعمل ها و افسانه ها             |
| ۳۱۷ | استراتژی های مستقیم مدیریت تعارض            |
| ۳۱۷ | استراتژی های بازنده - بازنده                |
| ۳۱۸ | استراتژی های برنده - بازنده                 |

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| ۳۱۸ | استراتژی‌های برنده - برنده          |
| ۳۱۹ | مذاکره                              |
| ۳۲۰ | اهداف و پیامدهای مذاکره             |
| ۳۲۱ | ابعاد اخلاقی مذاکره                 |
| ۳۲۱ | شرایط سازمانی برای مذاکره           |
| ۳۲۱ | فرهنگ و مذاکره                      |
| ۳۲۲ | استراتژی‌های مذاکره                 |
| ۳۲۲ | مذاکره تبلیغی و انواع آن            |
| ۳۲۴ | مذاکره تلفیقی                       |
| ۳۲۵ | چگونگی دست‌یابی به تسهیلات تلفیقی   |
| ۳۲۵ | زیربناهای نگرشی                     |
| ۳۲۵ | زیربنای رفتاری                      |
| ۳۲۶ | زیربنای اطلاعاتی                    |
| ۳۲۶ | نقطه‌ضعف‌های رایج مذاکره            |
| ۳۲۷ | طرف سوم در مذاکره                   |
| ۳۲۹ | <b>فصل دوازدهم: ارتباط و همکاری</b> |
| ۳۳۲ | فرایند ارتباط                       |
| ۳۳۳ | بازخورد و ارتباط                    |
| ۳۳۴ | ارتباط غیرکلامی                     |
| ۳۳۶ | ارتباط بین فردی                     |
| ۳۳۶ | موانع ارتباطی                       |
| ۳۳۸ | شنیدن فعال                          |
| ۳۴۰ | روابط بین فرهنگی                    |
| ۳۴۲ | روابط سازمانی                       |
| ۳۴۳ | کانال‌های ارتباطی                   |

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| ۳۴۵ | جریان‌های ارتباطی                 |
| ۳۴۸ | تأثیرات جایگاهی                   |
| ۳۴۹ | محیط‌های کاری همکارانه            |
| ۳۴۹ | تکنولوژی‌های همکاری               |
| ۳۵۰ | شفافیت در تعامل                   |
| ۳۵۱ | اصول ارتباطی حامیانه              |
| ۳۵۳ | <b>فصل سیزدهم: پی‌یابی ارتباط</b> |
| ۳۵۷ | اهداف ارتباط                      |
| ۳۵۸ | فرایند ارتباط                     |
| ۳۵۸ | مبدأ                              |
| ۳۵۹ | پیام                              |
| ۳۵۹ | واسطه                             |
| ۳۵۹ | گیرنده                            |
| ۳۶۰ | تأثیر                             |
| ۳۶۰ | بازخورد                           |
| ۳۶۱ | ابزار ارتباط                      |
| ۳۶۳ | ساختار ارتباط                     |
| ۳۶۴ | انواع ارتباط                      |
| ۳۶۵ | روند تکاملی ارتباط                |
| ۳۶۶ | شبکه ارتباطی                      |
| ۳۶۷ | موانع ارتباط مؤثر                 |
| ۳۶۸ | موانع فیزیکی                      |
| ۳۶۹ | موانع بین فردی                    |
| ۳۷۱ | بازخورد                           |
| ۳۷۲ | راه‌های غلبه بر موانع ارتباطی     |

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| ۳۷۵ | فصل چهاردهم: قدرت و سیاستها          |
| ۳۷۸ | وابستگی متقابل، مشروعیت و قدرت       |
| ۳۷۹ | اطاعت                                |
| ۳۸۱ | فلسفه پذیرش اقتدار و ناحیه بی تفاوتی |
| ۳۸۲ | ناحیه بی تفاوتی                      |
| ۳۸۳ | منابع قدرت و نفوذ                    |
| ۳۸۴ | قدرت موقعیتی                         |
| ۳۸۷ | قدرت فردی                            |
| ۳۸۹ | قدرت و ظاییت نفوذ                    |
| ۳۹۰ | ایجاد قدرت موقعیتی                   |
| ۳۹۱ | ایجاد قدرت فردی                      |
| ۳۹۱ | ایجاد ظرفیت نفوذ                     |
| ۳۹۳ | نفوذ رابطه‌ای                        |
| ۳۹۴ | اختیار بخشی                          |
| ۳۹۵ | نکات کلیدی در تفویض اختیار           |
| ۳۹۵ | تغییر قدرت موقعیتی                   |
| ۳۹۶ | توسعه ناحیه بی تفاوتی                |
| ۳۹۶ | قدرت بعنوان حق در حال گسترش          |
| ۳۹۷ | از اختیار بخشی تا ارزش گذاری افراد   |
| ۳۹۸ | سیاست‌های سازمانی                    |
| ۳۹۹ | تفسیر سیاسی                          |
| ۴۰۰ | پیش‌بینی سیاسی                       |
| ۴۰۲ | قدرت واحد فرعی                       |
| ۴۰۳ | روابط خود حفاظتی                     |
| ۴۰۳ | اجتناب                               |



|     |                                            |
|-----|--------------------------------------------|
| ۴۰۴ | محول کردن مسئولیت‌ها                       |
| ۴۰۶ | دفاع از قلمرو                              |
| ۴۰۶ | سیاست و حاکمیت                             |
| ۴۰۶ | نظریه عاملیت                               |
| ۴۰۸ | وابستگی منابع                              |
| ۴۰۹ | حاکمیت سازمانی                             |
| ۴۱۱ | <b>فصل پانزدهم: فرهنگ و نوآوری سازمانی</b> |
| ۴۱۴ | کارکردهای فرهنگ ازمائی                     |
| ۴۱۴ | سازگاری خارجی                              |
| ۴۱۷ | خرده‌فرهنگ‌ها و ضد فرهنگ                   |
| ۴۱۹ | فرهنگ ملی و فرهنگ شرکت                     |
| ۴۲۰ | گروه‌های فرعی اجتماعی وارداتی              |
| ۴۲۰ | انکاب به تنوع فرهنگ ملی                    |
| ۴۲۱ | درک فرهنگ‌های سازمانی                      |
| ۴۲۱ | لایه‌های تحلیل فرهنگی                      |
| ۴۲۳ | حکایات، آداب، مناسک و سمبل‌ها              |
| ۴۲۵ | مقررات و نقش‌های فرهنگی                    |
| ۴۲۵ | ارزش‌های مشترک، معانی و افسانه‌های سازمانی |
| ۴۲۵ | -ارزش‌های مشترک                            |
| ۴۲۷ | معانی مشترک                                |
| ۴۲۷ | اسطوره‌های سازمانی                         |
| ۴۲۹ | نوآوری در سازمانها                         |
| ۴۳۰ | فرایند نوآوری                              |
| ۴۳۲ | نوآوری محصول و فرایند                      |
| ۴۳۳ | تعادل میان کاوش و بهره‌برداری              |

|     |                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------|
| ۴۳۵ | مدیریت فرهنگ سازمانی و نوآوری                          |
| ۴۳۵ | فلسفه و استراتژی مدیریت                                |
| ۴۳۶ | ایجاد، تقویت و تغییر فرهنگ                             |
| ۴۳۹ | تنش‌های میان ثبات فرهنگی و نوآوری                      |
| ۴۴۱ | <b>فصل شانزدهم: استراتژی، تکنولوژی و طراحی سازمانی</b> |
| ۴۴۳ | استراتژی                                               |
| ۴۴۴ | یادگیری سازمانی                                        |
| ۴۴۴ | سازمان‌ها چگونه کسب دانش می‌کنند؟                      |
| ۴۴۵ | تقلید                                                  |
| ۴۴۵ | تجربه                                                  |
| ۴۴۶ | یادگیری تقلیدی                                         |
| ۴۴۷ | توزیع و تفسیر اطلاعات                                  |
| ۴۴۷ | حفظ                                                    |
| ۴۴۹ | مرتب‌سازی استراتژی و یادگیری سازمانی                   |
| ۴۴۹ | طراحی سازمانی                                          |
| ۴۵۰ | تصمیمات استراتژیک                                      |
| ۴۵۱ | تکامل مشترک                                            |
| ۴۵۲ | رشد                                                    |
| ۴۵۳ | اندازه کوچک و طراحی سازمانی                            |
| ۴۵۳ | خطرات رشد و پیری سازمان                                |
| ۴۵۵ | تکنولوژی و طراحی سازمانی                               |
| ۴۵۵ | تکنولوژی عملیاتی                                       |
| ۴۵۶ | دیدگاه تامپسون در باره تکنولوژی                        |
| ۴۵۸ | ویژه‌سالاری بعنوان گزینه طراحی برای نوآوری و یادگیری   |
| ۴۵۹ | تکنولوژی اطلاعات                                       |

|     |       |                                |
|-----|-------|--------------------------------|
| ۴۶۰ | ..... | IT بعنوان یک جایگزین           |
| ۴۶۱ | ..... | IT برای افزایش توانمندی        |
| ۴۶۲ | ..... | IT سازمان مجازی و فرصت‌های     |
| ۴۶۲ | ..... | تجارت الکترونیک و IT           |
| ۴۶۳ | ..... | ظهور زمان مجازی                |
| ۴۶۵ | ..... | محیط سازمانی                   |
| ۴۶۶ | ..... | پیچیدگی محیطی                  |
| ۴۶۶ | ..... | غنی بودن محیط                  |
| ۴۶۷ | ..... | وابستگی متقابل حیثی            |
| ۴۶۷ | ..... | عدم قطعیت و ناپایداری          |
| ۴۶۸ | ..... | بهره‌گیری از شبکه‌ها و اتحادها |