

تئوری‌های مدیریت

جلد اول: مبانی سازمان و مدیریت

شامل:

- متن کامل درس براساس سرفصل‌های مصوب وزارت علوم
- تست‌های کنکور سراسری و آزاد همراه با حل تشریحی
- خودآزمایی تستی
- خودآزمایی تشریحی

مؤلف: غلامعلی طبرسا

سرشناسه	: طبرسا، غلامعلی، ۱۳۴۱-
عنوان و نام پدیدآور	: تئوری‌های مدیریت/ مؤلف غلامعلی طبرسا.
مشخصات نشر	: تهران: حرکت نو، ۱۳۹۰-
مشخصات ظاهری	: ج.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۲۴۸۲-۴-۱ ج. ۱، ۹۷۸-۶۰۰-۹۲۴۸۲-۵-۴ ج. ۲، ۹۷۸-۶۰۰-۹۲۴۸۲-۶-۱ ج. ۲.
مندرجات	: ۱. مبانی سازمان و مدیریت. - ۲. رفتار سازمانی و منابع انسانی
موضوع	: مدیریت
موضوع	: سازمان
موضوع	: رفتار سازمانی
موضوع	: تئوری انسانی - مدیریت
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۰ ط ۱۶ / HD ۳۷
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۳۷۱۷۲۶

عنوان کتاب	: تئوری‌های مدیریت (جلد اول: مبانی سازمان و مدیریت)
مؤلف	: غلامعلی طبرسا
ناشر	: حرکت نو
نوبت چاپ	: اول - ۱۳۹۰
شمارگان	: ۵۰۰۰
چاپ	: ناجی نشر
طرح جلد	: مؤسسه آموزش عالی آزاد پارسه
قیمت	: ۱۵۰۰۰۰ ریال
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۲۴۸۲-۴-۷

تمام حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به مؤسسه آموزش عالی آزاد پارسه است.
هر گونه چاپ و تکثیر از محتویات این اثر بدون اجازه کتبی مؤسسه آموزش عالی آزاد پارسه ممنوع است،
متخلفان به موجب بند ۵ از ماده قانون حمایت از مؤلفان و مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.
نقل مطالب این اثر با ذکر منبع بلامانع است.

یادداشت ناشر

خرد رهنمای و خرد دلگشای	خرد دست گیرد به هر دو سرای
خرد چشم جان است چون بنگری	تو بی چشم شادان جهان نسپری
به گفتار دانند گسان راه جوی	به گیتی بیوی و به هر کس بگوی
ز هر دانش چون سخن بشنوی	از آموختن یک زمان نغشوی
	فردوسی

در دنیایی زندگی می‌کنیم که تکنولوژی به پیش بافتاده‌ترین جنبه‌های زندگیمان سرک می‌کشد و همه مرزهایش را درنوردیده، در این میانه دسترسی به متون و منابع نگارشی با یک کلیک میسر می‌شود و هر فرد می‌تواند صاحب کتابخانه‌ای بزرگ باشد، اما با تمام این تفاسیر، آنچه شگفت‌انگیز است میل انسانها به داشتن و خواندن کتاب‌های واقعی است، کتاب‌هایی از جنس کاغذ و جوهر که سالهاست از نسلی به نسل دیگر در سفرند و چرخ‌های سترگ تکنولوژی را به حرکت درمی‌آورند. شاید این خاصیت کاغذ و جوهر است که گویی با علم و دانش پیمانی ناگسستی بسته است، اتاق اساتید بزرگ دانشگاه را که نگاه می‌کنی نخستین و برجسته‌ترین نکته‌ای که نظرت را جلب می‌کند کتابخانه‌های غنی و کتب منبع آنهاست که همگی شاید یادگار روزگار دانشجویی و علم‌آموزیشان بوده است.

مؤسسه آموزش عالی آزاد پارسه نیز آرزو دارد کتابهایش همواره همراه شما باشند از این روست که حداکثر تلاش خود را کرده تا این کتابها علاوه بر دربرگیری همه نکاتی که برای یک دانشجوی کنکوری مورد نیاز است با بیانی روان و قابل فهم کلیه مطالب و مباحث آکادمیک را شرح و بسط دهد تا خواننده را از رجوع به کتابهای مشابه بی‌نیاز کند و سالها در کتابخانه‌های شما به عنوان مرجعی ماندگار و جامع حضور داشته باشد.

پارسه دغدغه‌ای دیگر نیز دارد، امروز که اکثریت نسل جوان جامعه ما دارای تحصیلات عالی هستند، جای تفکر و تأمل بسیار است که سرائه کتاب و کتابخوانی هر ایرانی از جایگاه نازلی در میان دیگر کشورهای دنیا برخوردار باشد. این حقیقت تلخ‌تر می‌نماید وقتی نگاهی به پیشینه فرهنگ و هنر در این مرز و بوم ببینیم که هیچ کس نمی‌تواند منکر برجستگی و شکوهِش باشد. شاید وظیفه هر انسان دلسوز و نهاد آموزشی و فرهنگی این است که در راه اعتلای مجدد این فرهنگ گام بردارد چرا که این قدم‌ها هر چند کوچک هم که باشد می‌تواند مقدمه‌ای گردد برای خیزی بلند و سرافرازانه به جایگاه مرتفع اسلاف بزرگ و ماندگارمان. پارسه نیز بر خود بایسته می‌داند با رویکردهای فرهنگی، مانند اهدا کتاب و تجهیز کتابخانه‌ها به سهم خود در پیشبرد این جریان همت گمارد و امیدوار است در آینده نزدیک شاهد شکوفایی دوباره این فرهنگ فاخر در کشورمان باشد.

مؤسسه آموزش عالی آزاد پارسه از شما تقاضا دارد تا نظرات و پیشنهادات خود را در مورد کتابهای این مؤسسه به پست الکترونیکی به آدرس CRM@parseh.ac.ir ارسال کنید تا هر روز و با یکدیگر به سمت بهتر شدن پیش رویم.

پارسه

دورانی هیجان‌انگیز و به یاد ماندنی است؛ زیرا در عصری زندگی می‌کنیم که بسیاری از آموزه‌های سنتی دگرگون شده و در حال تغییر مستمر است. این تغییرات در حوزه سازمان و مدیریت بارزتر است و آثار آن در قالب خلاقیت، نوآوری و خلق دانش در جهت بهبود کیفیت زندگی بشر، قابل درک است. وجه متمایز سازمان‌ها در عصر اطلاعات و ارتباطات همانا دانش‌محوری و آفرینش دانش توسط منابع انسانی است، به گونه‌ای که روند گذشته را، که بر مبنای علاقه فزاینده سازمان‌ها برای کسب منابع فیزیکی، طبیعی و سرمایه مادی بود دگرگون کرده و به سمت جذب، پرورش، به کارگیری و نگهداشت منابع انسانی شایسته و کیفی سوق داده است. مجموعه این تحولات باعث شده که سرمایه انسانی علت تامه موفقیت سازمان‌ها تلقی شود.

با این توصیف انتظار می‌رود الگوی مدیریت در سازمان‌های کنونی در قیاس با سازمان‌های سنتی، پیچیده‌تر شده باشد، زیرا سازمان دانش‌محور به مدیران دانش‌آفرین نیاز دارد. به اختصار می‌توان نتیجه گرفت که موفقیت یا شکست هر سازمان مرهون اصلی‌ترین مؤلفه آن، یعنی مدیریت و به ویژه مدیریت منابع انسانی است.

مؤلف با درک این مهم پس از سال‌ها تدریس در حوزه سازمان و مدیریت همواره دغدغه تألیف اثری را داشته است که ضمن جامعیت از حیث پوشش مباحث، روان، ساده، قابل فهم و دارای سیر منطقی باشد. هم‌اکنون که در حال نگارش این سطور است خود اذعان شده است که هدف مورد نظر را محقق نموده و امیدوار است خواننده نیز به چنین اقتضای دست پیدا کند.

کتاب حاضر سرفصل‌های مصوب شورای عالی برنامه‌ریزی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برای درس تئوری مدیریت به ارزش سه واحد برای رشته مدیریت در گرایش‌های مختلف را پوشش می‌دهد. همچنین محتوای اثر به گونه‌ای تنظیم شده است که آمادگی داوطلبان برای ورود به دوره کارشناسی ارشد در رشته‌های مجموعه مدیریت شامل دولتی، بازرگانی، صنعتی، منابع انسانی، کارآفرینی، فناوری اطلاعات، مدیریت اجرایی، مدیریت شهری، مدیریت تکنولوژی و سیستم و بهره‌وری را در آزمون‌های سراسری و آزاد ارتقا و بهبود بخشد.

محتوای کتاب در پانزده فصل به ترتیب تحت عنوان کلیات، نظریه پردازان کلاسیک، برنامه‌ریزی، سازماندهی، هماهنگی، کنترل، تصمیم‌گیری، مکتب نئوکلاسیک و سیستمی، تئوری اقتضاء، استعاره‌های سازمانی، کارآفرینی، مدیریت کیفیت، مدیریت تغییر، مدیریت بحران و مدیریت دانش سازماندهی شده است. از آنجا که هیچ اثری خالی از اشکال و نقص نیست سپاسگذار خواهم بود موارد را به شیوه مقتضی منعکس کرده تا در ویرایش‌های بعدی اصلاحات لازم به عمل آید. امید است این تلاش‌های اندک به نوبه خود در جهت تربیت و پرورش مدیران آینده‌ساز برای بخش‌های مختلف کشور کارساز واقع شود.

با امید توفیق

غلامعلی طبرسا

دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی، بهار ۱۳۹۰

فهرست

فصل اول

۱	سیر توسعه جوامع
۳	سیر توسعه مدیریت
۳	مکتب کلاسیک
۴	مکتب نو کلاسیک
۴	مکتب سیستمی
۵	مکتب اقتضاء
۶	طبقه‌بندی علوم
۷	تعریف مدیر
۷	چگونگی منجش میزان موفقیت مدیر
۷	روش‌های تحقیق در مدیریت
۸	تعریف سازمان
۹	فلسفه وجودی سازمان
۹	تئوری جنگل نظریات مدیریت
۹	مدیریت علم است یا هنر
۱۱	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

۲۶	تئوری بودکراسی وبر
۲۶	ویژگی‌های تئوری بودکراسی وبر
۲۷	انتقادات وارد بر تئوری بودکراسی وبر
۲۸	تئوری مدیریت علمی
۲۸	اصول مدیریت علمی
۲۹	تئوری مدیریت عمومی
۳۲	تئوری وظایف مدیریت
۳۲	تئوری تصمیم‌گیری
۳۳	تئوری حرکت‌سنجی
۳۳	قانون موقعیت فالت
۳۴	انتقادات وارد به کلاسیک‌ها
۳۴	وظایف مدیریت از دیدگاه مکتب کلاسیک
۳۵	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

۴۹	تعریف برنامه‌ریزی
۵۰	مفروضات بنیادین برنامه‌ریزی
۵۲	هرم برنامه‌ها
۵۴	رهیافت‌های برنامه‌ریزی
۵۵	تئوری مسیر-هدف
۵۷	روش‌های پیش‌بینی در برنامه‌ریزی
۶۰	اصل تمهیدات در برنامه‌ریزی
۶۱	تصمیمات یا طبقه‌بندی برنامه‌ها
۶۵	مفهوم کارایی، اثربخشی و بهره‌وری
۶۶	نظریه لیکرت در رابطه با سنجش اثربخشی
۶۷	دام‌های فراوری برنامه‌ریزی
۶۸	فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک
۷۲	انواع راهبردها از حیث انطباق با محیط
۷۳	انواع راهبردها از حیث سهم بازار و نرخ رشد تقاضا برای محصول
۷۳	انواع راهبردها از حیث مزیت رقابتی و قلمرو رقابت
۷۵	انواع راهبردها از حیث انطباق با چرخه حیات محصول
۷۵	انواع راهبردها از حیث تأمین منابع و مواد خام مورد نیاز
۷۶	انواع راهبرد از حیث تأمین بقا و حیات سیستم
۷۶	مزایا و محدودیت‌های برنامه‌ریزی استراتژیک
۷۷	برنامه‌های عملیاتی
۷۷	نمودار گانت
۷۸	مدل‌های شبکه‌ای
۷۸	روش تعیین مسیر بحرانی
۷۸	روش ارزیابی و بازنگری برنامه
۷۹	علائم در مدل‌های شبکه‌ای
۸۱	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

- ۱۰۵ تعریف سازماندهی
- ۱۰۷ صف و ستاد
- ۱۰۸ انواع ستادها
- ۱۰۸ دلایل تضاد واحدهای صف و ستاد
- ۱۰۹ حیطه نظارت
- ۱۰۹ رابطه حیطه نظارت با ارتفاع ساخت سازمان
- ۱۱۰ تعیین اندازه حیطه نظارت بهینه
- ۱۱۱ تمرکز و عدم تمرکز
- ۱۱۲ رابطه بین ارتفاع ساخت، حیطه نظارت و درجه تمرکز
- ۱۱۲ انواع الگوهای سازماندهی
- ۱۱۳ الگوهای سازماندهی از حیث مبانی کلی
- ۱۱۳ الگوهای سازماندهی از حیث سبک‌های رهبری و هماهنگی
- ۱۱۵ الگوهای سازماندهی از حیث تقسیم وظایف
- ۱۱۵ سازماندهی برحسب وظیفه
- ۱۱۶ سازماندهی برحسب محصول
- ۱۱۷ سازماندهی بر مبنای منطقه جغرافیایی
- ۱۱۷ سازماندهی بر مبنای تقسیمات زمانی
- ۱۱۷ سازماندهی برحسب مشتری
- ۱۱۷ سازماندهی مبتنی بر پروژه
- ۱۱۸ سازماندهی ماتریسی
- ۱۱۹ سازماندهی ترکیبی یا پیوندی
- ۱۱۹ سازماندهی مبتنی بر نوع بازار
- ۱۱۹ سازماندهی بنا موقت
- ۱۲۰ سازماندهی سنجاقی
- ۱۲۱ سازماندهی بر مبنای الگوی پنج وجهی مبتنی بر مگر
- ۱۲۳ روندهای جدید سازماندهی
- ۱۲۴ سازمان‌های سلولی
- ۱۲۵ سازمان‌های شبکه‌ای
- ۱۲۵ سازمان‌های تیمی
- ۱۲۵ سازماندهی برحسب دانش
- ۱۲۵ سازمان‌های پارتی
- ۱۲۶ سازمان‌های کمال یافته
- ۱۲۷ شاخص‌های سنجش ساختار سازمان
- ۱۲۹ تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

- ۱۵۵ تعریف هماهنگی
- ۱۵۵ اصول هماهنگی
- ۱۵۶ اهداف هماهنگی
- ۱۵۶ رویکردهای ایجاد هماهنگی

۱۵۶	هماهنگی از طریق ترتیبات ساختاری
۱۵۷	هماهنگی از طریق وابستگی مراحل کار به یکدیگر
۱۵۸	هماهنگی بر اساس الگوی پنج وجهی مستتر بزرگ
۱۶۱	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

فصل ششم

۱۷۱	تعریف کنترل
۱۷۵	انواع کنترل از حیث برش زمانی
۱۷۵	انواع کنترل از حیث کارکرد
۱۷۶	انواع کنترل از حیث مدل اقتضایی
۱۷۸	ابزارهای کنترل
۱۷۸	ویژگی‌های نظام کنترل اثر بخش
۱۷۹	مشکلات فراروی کنترل
۱۸۱	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

فصل هفتم

۱۹۵	فرایند تصمیم‌گیری کلاسیک
۱۹۷	احساس و ادراکات مشکل
۱۹۷	ریشه‌یابی مسئله
۱۹۹	شناسایی راه‌حل‌ها
۱۹۹	ارزیابی راه‌حل‌ها
۲۰۰	انتخاب راه‌حل‌ها
۲۰۱	انواع تصمیمات از حیث محتوا
۲۰۱	انواع تصمیمات از حیث زمان و مراحل اتخاذ تصمیم
۲۰۲	انواع تصمیمات از حیث مدل
۲۰۲	انواع تصمیمات از حیث شیوه اندیشیدن و میزان تحمل ابهام
۲۰۴	انواع تصمیمات از حیث شیوه‌های مواجهه شدن با مسئله و حل منطقی آن
۲۰۵	اجرای آزمایشی و دائمی تصمیم
۲۰۵	بازخورد در تصمیم‌گیری
۲۰۵	معیارهای ارزیابی تصمیم
۲۰۶	الگوهای سیاسی تصمیم‌گیری
۲۰۷	الگوی تلفیقی مدل‌های عقلایی و سیاسی در تصمیم‌گیری
۲۰۸	عوامل مؤثر بر انتخاب مدل در تصمیم‌گیری
۲۰۹	چالش‌های معاصر فراروی تصمیم‌گیری
۲۱۱	اخلاق در تصمیم‌گیری
۲۱۳	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

فصل هشتم

۲۳۴	اثر هائورن
۲۳۴	مکتب میسنی
۲۳۴	مؤلفه‌های تفکر سیستمی
۲۳۴	عناصر سیستم

۲۳۵	سیستم باز و بسته
۲۳۶	سیستم‌های اصلی و فرعی
۲۳۶	آنتروپی
۲۳۷	هم‌بایانی
۲۳۷	هم‌افزایی
۲۳۷	کل‌گرایی
۲۳۷	زائد و لازم
۲۳۸	سایبرناتیک
۲۳۸	روابط بین عناصر سیستم
۲۳۹	بازخور
۲۳۹	تعادل حیاتی
۲۳۹	پیامدهای مفاهیم مطروحه در تفکر سیستمی
۲۴۰	انتقادات وارد به تئوری عمومی سیستم‌ها
۲۴۰	معرفی برخی ابزارهای علم مدیریت در تئوری عمومی سیستم‌ها
۲۴۱	طبقه‌بندی سیستم‌ها
۲۴۲	طبقه‌بندی سیستم‌ها از نظر بولدینگ
۲۴۴	سازمان‌های یادگیرنده
۲۴۶	شیوه‌های کنترل سیستم‌ها بر اساس رفتار و ساختار سیستم
۲۴۶	سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۲۴۷	اهداف طراحی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۲۴۷	مراحل طراحی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۲۴۸	عوامل مؤثر در طراحی و به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۲۴۹	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

فصل نهم

تئوری انتظام

۲۷۶	تعریف محیط
۲۷۶	تئوری بوم‌شناسی سازمان‌ها
۲۷۷	سطوح مختلف سازمان‌ها از نظر پارسونز
۲۷۸	فرایند تغییر جمعیت سازمان‌ها
۲۷۸	محیط وظیفه‌ای و عمومی سازمان
۲۸۰	مطالعات مربوط به محیط
۲۸۰	انواع محیط از نظر امری و تریست
۲۸۲	انواع محیط از نظر لارنس و لورچ
۲۸۳	مشخصات ساختارهای مکانیستیک
۲۸۴	مشخصات ساختارهای ارگانیک
۲۸۵	منجش اثربخشی
۲۸۶	تکنولوژی
۲۸۷	تعریف تکنولوژی
۲۸۸	مطالعات مربوط به تکنولوژی
۲۸۸	مطالعه وودوارد

۲۸۹	مطالعه چارلز پرو
۲۹۱	مطالعه تامپسون
۲۹۲	اندازه سازمان
۲۹۳	مطالعات گروه استون
۲۹۴	چرخه عمر
۲۹۵	تناسب نقش‌های مدیران با دوره عمر سازمان
۲۹۶	تناسب نقش‌های مدیران با خرده سیستم‌های سازمان
۲۹۷	مراحل گذر سازمان‌ها از دیدگاه گیرنر
۲۹۸	مراحل گذر سازمان‌ها از نظر دفت
۲۹۹	نظریه نقش‌های مدیران مینتزبرگ
۳۰۱	نحوه گذران اوقات مدیران با توجه به سطوح سازمانی آنها
۳۰۲	برنامه‌ها و اهداف
۳۰۳	الگوی ترکیبی از نظریات مدیریت
۳۰۴	افق‌های آینده مدیریت
۳۰۷	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

فصل دهم

۳۴۲	سازمان به عنوان ماشین
۳۴۲	سازمان به عنوان مغز
۳۴۳	سازمان به عنوان موجود زنده
۳۴۳	سازمان به عنوان فرهنگ
۳۴۵	انواع فرهنگ سازمانی از دیدگاه کوپلین
۳۴۶	انواع فرهنگ سازمانی از دیدگاه هافستد
۳۴۷	نوگرایی و فرانوگرایی در تنوع‌های مدیریت
۳۴۹	سازمان به عنوان نظام سیاسی
۳۴۹	سازمان به عنوان زندان روح
۳۵۰	سازمان به عنوان ابزار سلطه
۳۵۰	سازمان به عنوان پدیده‌ای دگرگون‌شونده و دائم در حال تغییر
۳۵۱	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

فصل یازدهم

۳۶۹	تعریف و مفهوم کارآفرینی
۳۷۰	انواع کارآفرینی
۳۷۰	سازمان‌های کارآفرین
۳۷۱	رویکردهای کارآفرینی
۳۷۲	خلافت و نوآوری
۳۷۲	فرایند خلافت
۳۷۳	موانع فراوری خلافت
۳۷۴	شیوه‌های تفکر در خلافت
۳۷۵	روش‌های ایجاد خلافت
۳۷۷	نوآوری
۳۷۷	انواع نوآوری
۳۷۹	تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

- ۳۸۹ سیر توسعه مدیریت کیفیت
 ۳۹۰ اصول اساسی (ارکان) مدیریت کیفیت فراگیر
 ۳۹۱ سیستم مدیریت کیفیت جامع
 ۳۹۱ اصول چهارده گانه دمینگ در رابطه با بهبود کیفیت
 ۳۹۲ اصول چهارده گانه کرازبی در مورد استقرار مدیریت کیفیت جامع
 ۳۹۳ نظریه جوران در مورد بهبود کیفیت
 ۳۹۳ مدل‌های SDCA و FOCUS در بهبود کیفیت
 ۳۹۳ کایزن
 ۳۹۴ اصول یا ارکان کایزن
 ۳۹۵ سیستم پنج اس
 ۳۹۵ تئوری هفت اس مک کینزی
 ۳۹۶ تئوری Z
 ۳۹۷ مبانی مدیریت کیفیت اروپا
 ۳۹۹ تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

- ۴۱۱ فرایند تغییر
 ۴۱۳ سطوح تغییر و میزان دشواری آن
 ۴۱۴ شرایط برای به کارگیری تغییر یکباره
 ۴۱۴ محرک‌های تغییر
 ۴۱۵ موانع فراروی تغییر
 ۴۱۵ موانع سازمانی فراروی تغییر
 ۴۱۶ موانع فردی فراروی تغییر
 ۴۱۶ روش‌های ایجاد تغییر و غلبه بر موانع فراروی آن
 ۴۱۷ تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

- ۴۲۷ تعریف بحران
 ۴۲۸ مراحل برنامه‌ریزی در مدیریت بحران
 ۴۲۸ مراحل بحران و راهبردهای مناسب برای هر مرحله
 ۴۲۹ انواع سیستم کنترل بحران‌های سازمانی
 ۴۳۱ تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی

- ۴۴۲ مفهوم مدیریت دانش
 ۴۴۳ مدل چهار مرحله‌ای خلق دانش
 ۴۴۴ رابطه سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش
 ۴۴۵ تست، خودآزمایی و پاسخ‌های تشریحی