

تحلیل رفتاری پیشرفته در سازمان‌های اداری (۲)

تألیف

دکتر سنجر سلاجقه

عضویت علمی گروه مدیریت

دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

دکتر علیرضا منیری توکلی

عضو هیات علمی گروه مدیریت

دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

دکتر سمانه مهدیزاده

گرایش رفتار سازمانی

انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

۱۳۹۷

سرناسه	: سلاجقه، سنجر، ۱۳۵۰-
عنوان و نام ديدآور	: تحليل رفتاري پيشرفته در سازمان هاي اداري ۴ / ناليف سنجر سلاجقه، عليرضا منطري توکلي، سمانه مهديزاده؛ ويرااستار ادبي مجيد غلامحسين پور
مشخصات نشر	: کرمان: دانشگاه آزاد اسلامي، واحد کرمان، مرکز انتشارات علمي، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهري	: ۳۳۸ص:، صور: جدول.
وضعيت فهرست نوبسي	: فبا
يادداشت	: گماننامه.
موضوع	: رفتار سازماني - - مديريت
موضوع	: Organizational behavior - - Mananement
موضوع	: انگيزش در کار
موضوع	: Employee motivation
موضوع	: ارتباطا در سازمان ها
موضوع	: Communication in organizations
موضوع	: تپروي انساني - - مديريت - - جنبه هاي روان شناسي
موضوع	: Manpower planning - - psychological aspects
موضوع	: منطري توکلي، عليرضا، ۱۳۳۶-
موضوع	: مهدي زاده، سمانه، ۱۳۶۳-
موضوع	: دانشگاه آزاد اسلامي، واحد کرمان، مرکز انتشارات علمي
موضوع	: ۳۰۷۳ ۵۸/۷/۱۳۹۷ IHD
موضوع	: ۶۵۸/۴:
موضوع	: ۵۱۵۰۹۳۲:
موضوع	: ۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۲۹۸-۲
موضوع	: ۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۲۹۹-۹
ISBN : 978-964-10-5298-2	

«این اثر به استناد بند ۷/۱ ماده ۷۰ قانون نشریه ۵۷۴/۱۳۹۷ به دست مورخ ۹۶/۰۸/۳ شورای انتشارات علمي دانشگاه آزاد اسلامي
و واحد کرمان، به چاپ رسید.»

عنوان :	تحليل رفتاري پيشرفته در سازمان هاي اداري (۲)
تأليف :	دکتر سنجر سلاجقه - عليرضا منطري توکلي - دکتر سمانه مهديزاده
ویراستار ادبي :	مجيد غلامحسين پور
طراح جلد :	نسرین شهاب پور
حروف نگاري و صفحه آرايي :	روح اله رحمتي نيا
ناشر :	انتشارات دانشگاه آزاد اسلامي واحد کرمان
سال و نوبت چاپ :	سال ۱۳۹۷
ناظر چاپ :	فاطمه معين الديني
شمارگان :	۲۰۰۰ نسخه
بها :	۶۱۰۰۰ ريال
شابک جلد دوم :	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۲۹۸-۲
شابک دوره :	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۲۹۹-۹

(حق چاپ برای ناشر محفوظ است)

نشاني: کرمان - بلوار ولي عصر - دانشگاه آزاد اسلامي واحد کرمان - ساختمان اداري ۴ - انتشارات

تلفن و نماير انتشارات: ۳۱۳۲۱۷۶۵

کد پستي: ۷۶۳۵۱۳۱۱۶۷

به نام خدایی که توفیق از اوست

دل زنده را نور تحقیق از اوست

مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان می‌کوشد - به ضرورت معرفی توانمندی‌های علمی موجود در مجموعه و شناساندن روند خجسته‌ی تولید فکر و نظریه- پژوهش‌های علمی، تألیفات و ترجمه‌های گران سنگ اعضای هیأت علمی خود و دیگر پژوهشگران و اندیشمندان را به زیور طبع بیارابد. و به جهاد علمی مطرح در سطح کشور به ویژه مجامع هم پیوند با آموزش عالی، یاری رساند. سبک بخشد. اهتمام به پذیرش آثار قلمی نویسندگان و مترجمان دانشگاهی و پذیرش مسریت آماده سازی، چاپ و انتشار هر اثر، آفرینندگان آثار را از پی گیری‌های ممتد و دراز دامنه در بسیرن از دست، بی‌نیاز نموده، زمینه‌های مناسبی برای ترغیب روز افزون اعضای هیأت علمی به ارائه‌ی آثار ارزشمند، کاربردی و اثر گذار در موضوعات گوناگون فراهم آورده است.

علاوه بر آن مرکز در صدد است تا با تکیه بر تشریک مساعی عموم مسئولان، امکانات و تجهیزات خود را متناسب با چشم انداز توسعه‌ی واحد، توسعه داده و به وجه شایسته تقویت نماید؛ اما در عین حال استمرار موفقیت این مرکز، بر دین الطاف بیکران الهی و حسن توجه و حمایت پدیدآورندگان آثار ارزشمند علمی، ناممکن می‌نماید.

از این رو فروتنانه از پروردگار متعال مدد طلبیده و بر غنای جای خود در ادامه‌ی مسیری که برگزیده‌ایم، پای می‌فشاریم. تا چه در نظر آید.

انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی

واحد کرمان

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
مقدمه	۱۳
فصل اول : سوء رفتار سازمانی	
سوء رفتار سازمانی	۱۵
تفاوت رفتارهای ضد شهروندی و سوء رفتار سازمانی	۱۷
انواع سوء رفتار سازمانی	۲۵
مدل های سوء رفتار سازمانی	۲۶
اثرات سوء رفتار سازمانی	۴۱
فصل دوم : بیماری های سازمانی	
لزوم شناخت بیماری های سازمانی	۴۷
سازمان نورتیک	۴۸
ویژگی های سازمان نورتیک	۴۹
ابعاد سازمان نورتیک	۵۰
فصل سوم : مدیریت زمان	
روان شناسی زمان	۵۶
اهمیت مدیریت زمان در سازمان ها	۵۷
سیر تکاملی مدیریت زمان	۵۸
مدیریت زمان چیست؟	۵۹
چرا به مدیریت زمان نیاز داریم؟	۵۹
مهارت های مدیریت زمان	۶۰
قوانین مرتبط با مدیریت زمان	۶۴
تکنیک های مدیریت زمان	۶۵
مدیریت زمان و رفتار سازمانی	۶۹
فصل چهارم : بیگانگی از کار	
بیگانگی از کار چیست؟	۷۱
سیر تکاملی بیگانگی	۷۴
عوامل تأثیر گذار بر بیگانگی از کار	۷۵

۷۷	 نظرات مختلف پیرامون بینگانی از کار
----	--

فصل پنجم: کیفیت زندگی کاری

۸۵	 کیفیت زندگی کاری (QWL)
۸۷	 پیشینه کیفیت زندگی کاری
۸۷	 اهداف کیفیت زندگی کاری
۸۸	 کیفیت زندگی کاری از دیدگاه های نظریه پردازان مدیریت
۹۴	 مدل های کیفیت زندگی کاری
۱۰۰	 عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری
۱۰۱	 استراتژی های مؤثر در بهبود کیفیت زندگی کاری

فصل ششم: فن آوری اطلاعات

۱۰۶	 تاریخچه فناوری های اطلاعات
۱۰۹	 اهداف فناوری های اطلاعات
۱۱۲	 ویژگی های اطلاعات
۱۱۳	 کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان
۱۱۵	 طبقه بندی فناوری های اطلاعات
۱۲۳	 نقش فناوری اطلاعات در سازمان
۱۲۴	 مدل های فناوری اطلاعات

فصل هفتم: اخلاق حرفه ای

۱۳۵	 اخلاق چیست؟
۱۳۷	 مفهوم فنی و اصطلاحی اخلاق
۱۳۸	 علم اخلاق
۱۳۹	 تعریف اخلاقیات
۱۳۹	 اهمیت و ضرورت اخلاق
۱۴۰	 احکام اخلاقی
۱۴۱	 سیر تکامل اخلاق
۱۴۲	 تعریف رفتار اخلاقی
۱۴۳	 مؤلفه های اخلاق
۱۵۱	 نظریه های اخلاقی
۱۶۲	 دیدگاه های اخلاقی
۱۶۵	 دیدگاه اسلامی و نقش آن در اخلاق
۱۶۷	 دین انگیزه ای در جهت شکل گیری رفتار اخلاقی
۱۶۹	 سطوح سیستم اخلاقی
۱۷۰	 عوامل مؤثر بر شکل گیری رفتارهای اخلاقی

۱۷۳	اخلاق و نقش آن در رفتار سازمانی
۱۷۷	اخلاق حرفه‌ای
۱۷۹	ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای
۱۷۹	عوامل پایداری اخلاق حرفه‌ای
۱۸۱	منشور اخلاقیات سازمانی
۱۸۴	تدابیر ساختاری در مدیریت اخلاق

فصل هشتم: مسئولیت اجتماعی

۱۸۸	تاریخچه مسئولیت اجتماعی در سازمان‌ها
۱۸۹	نهادهای تخصصی مسئولیت اجتماعی
۱۹۰	دیدگاه‌های نظری پیرامون مسئولیت اجتماعی
۱۹۲	دیدگاه تارول درباره مسئولیت اجتماعی
۱۹۳	مسئولیت‌های سازمان‌ها در سطح کلان
۱۹۴	ابعاد مسئولیت اجتماعی
۱۹۵	سطوح مسئولیت اجتماعی
۱۹۶	مسئولیت اجتماعی، پیش‌نیاز یا نتیجه توسعه اجتماعی
۱۹۷	مسئولیت اجتماعی و ذی‌نفعان سازمان
۱۹۸	پیوستار مسئولیت اجتماعی
۱۹۹	اصول ده‌گانه مسئولیت اجتماعی
۲۰۱	ایجاد ارزش از طریق مسئولیت اجتماعی

فصل نهم: آموزش کارکنان

۲۰۴	تفاوت آموزش و توسعه منابع انسانی
۲۰۵	ضرورت آموزش کارکنان
۲۰۷	اهداف آموزش نیروی انسانی
۲۰۸	فرایند آموزش کارکنان
۲۰۸	تشخیص نیازهای آموزشی
۲۰۹	اصول نیازسنجی آموزشی
۲۱۰	انواع نیازسنجی آموزشی
۲۱۱	تعیین اهداف آموزشی
۲۱۱	انتخاب روش آموزش
۲۱۳	ارزیابی دوره‌های آموزشی
۲۱۷	الگوهای ارزیابی دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی
۲۲۱	عناصر برنامه آموزشی
۲۲۳	انواع آموزش در یک طبقه‌بندی کلی

۲۲۴	آموزش ضمن خدمت
۲۲۸	انواع آموزش ضمن خدمت

فصل دهم: انسجام سازمانی

۲۳۶	انسجام عملیاتی
۲۳۹	انسجام فکری
۲۴۰	انسجام اجتماعی
۲۴۰	انسجام عاطفی

فصل یازدهم: جو سازمانی

۲۴۷	تأثیر جو سازمانی
۲۴۹	رویکردهای جو سازمانی
۲۵۲	مدل‌های جو سازمانی

فصل دوازدهم: مدیریت استعداد

۲۵۸	تاریخچه مدیریت استعداد
۲۵۹	مدیریت استعداد چیست؟
۲۶۱	اهمیت مدیریت استعداد
۲۶۳	مدل‌های مدیریت استعداد
۲۶۹	مراحل مؤثر در مدیریت استعداد
۲۷۱	نقش مدیریت استعداد در فرایندهای توسعه منابع انسانی

فصل سیزدهم: جانشین‌پروری

۲۷۹	جانشین‌پروری چیست؟
۲۸۳	اهداف مدیریت جانشین‌پروری
۲۸۴	تاریخچه برنامه ریزی جانشین‌پروری
۲۸۵	ریسک‌های موجود در برنامه ریزی جانشین‌پروری
۲۹۳	شاخص‌های موفقیت سیستم‌های جانشین‌پروری
۲۹۶	مدل‌های اصلی در برنامه ریزی و مدیریت جانشین‌پروری

منابع

۳۰۳	منابع فارسی
۳۰۹	منابع انگلیسی

ضمائم

۳۱۵	پرسشنامه سو. رفتار سازمانی
۳۱۷	پرسشنامه مدیریت زمان
۳۱۹	پرسشنامه پیگانتگی از کار
۳۲۱	پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

۳۲۴.....	پرسشنامه فناوری اطلاعات.....
۳۲۵.....	پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای.....
۳۲۷.....	پرسشنامه آموزش کارکنان.....
۳۲۹.....	پرسشنامه انسجام سازمانی.....
۳۳۰.....	پرسشنامه جو سازمانی.....
۳۳۳.....	پرسشنامه مدیریت استعداد.....
۳۳۵.....	پرسشنامه جانشین پروری.....

www.ketab.ir

سازمان های کارآمد نیازمند بهبود و توسعه و گسترش عملیات اجرایی اند و بحث رشد و تحول امروزه از مهم ترین موضوعات جوامع، بویژه کشورهای در حال توسعه موضوع اقتصادی و سیاسی باشد. مدیریتی است. این مباحث مدیریتی از این جهت اهمیت دارد که در امور فردی و اجتماعی در موسسات کوچک، بزرگ و به طور کلی در سطح جامعه لزوم آن احساس میشود. همساز با چنین تحولاتی در سازمان ها پیشرفت هایی در زمینه توجه به نیروی انسانی الزام هایی کاملاً نوین در زمینه بعد های مدیریت را طلب میکند. از آنجایی که انسان ها با یکدیگر متفاوت اند، دارای اندیشه های مختلفی می باشند که بی توجهی به آن نه تنها کارایی و اثربخشی سازمان را کاهش میدهد بلکه افزایش مایعات و نارضایتی از شغل را به همراه خواهد داشت و کارکنان مهمترین مزیت رقابتی سازمان ها محسوب می شوند که همواره باید دانش، مهارت و قابلیت های آنان ارتقاء یابد، لذا بقای سازمان ها در عرصه رقابت به حفظ، توسعه و بهره برداری از قابلیت های کارکنان منوط شده است، سازمانی که نتواند مهارت دانش و دانایی خود را توسعه دهد و از آن در افزایش بهره وری استفاده کند، قادر نیست هیچ یک از منابع خود را به نحو مطلوب توسعه دهد و سازمان هایی با نیروی کار با کیفیت و رقابتی صرف طراز سبز، نگرش، زبان، جنسیت، مذهب و غیره میتوانند در میدان باقی بمانند. این تفاوت زمانی اهمیت زیادی می کند که در اداره سازمان ها بتوان از آن کمک گرفت. میتوان گفت رفتار سازمانی، در دسترس ترین و قابل مدیریت ترین (نه لزوماً تغییر بلکه مدیریت) است. که میتواند نیروی کار را از طریق مختلف در سازمان نگه دارد چون در برخی از سازمان ها دیده می شود که کارمندان پس از گذر مدت زمانی و کسب نتایج مختلف برای دست یافتن به شرایط و حقوق بهتر از کار خود استعفا می دهند و به سازمانی دیگر که این شرایط را برای آن ها ایجاد می کند، کوچ می کند. در چنین شرایطی سازمان با چالش های جدی مواجه می شود و باید کارمند تازه کاری و حتی با سابقه ای کم را استخدام کند که صرفاً هزینه های آموزشی این کارمندان، هزینه های بسیار زیادی را در بلندمدت بر دوش سازمان می گذارد لذا توجه به مدیریت رفتار سازمانی در مرحله نخست اثر خود را بر مدیریت سازمان می گذارد و سوا از اینکه این مقوله در زمان حاضر و آینده بخش جدایی ناپذیر از مسئولیت های هر مدیر کاردان به حساب

می‌آید. امید است که نگارندگان با بررسی تحلیل رفتاری در نشان دادن آن به خوانندگان بصیر، توفیق یابند.

سنجر سلاجقه

علیرضا منفردی توکلی

سمانه مهدیزاده

www.ketab.ir