

کارمند را دوست داشته باش

رازهای مدیریت

رفتار و فرهنگ سازمانی حرفه‌ای

www.ketab.ir

محمدرضا مظفرپور طارمی

۱۳۹۹-۱۴۰۰

سرشناسه	: مظفرپور طارمی، محمدرضا، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: کارمندی را دوست داشته باش: رازهای مدیریت رفتار و فرهنگ سازمانی حرفه‌ای/ محمدرضا مظفرپور طارمی.
مشخصات نشر	: تهران: اندیشه صعود، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۴۳۷ ص.
شابک	: 978-622-96485-3-7
وضعیت فهرست نویسی	: قیفا
عنوان دیگر	: رازهای مدیریت رفتار و فرهنگ سازمانی حرفه‌ای
موضوع	: رفتار سازمانی
موضوع	: Organizational behavior
موضوع	: فرهنگ سازمانی
موضوع	: Corporate culture
رده بندی کنگره	: ۷/HD۵۸
رده بندی دیویی	: ۳۵/۳۰۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۱۱۵۰۹۴

عنوان کتاب : کارمندی را دوست داشته باش - رازهای مدیریت رفتار و فرهنگ سازمانی حرفه‌ای

ناشر	: انتشارات اندیشه صعود
دفتر انتشارات	: تهران - ج آیت الله کاشانی، ج مهوان، کوچه عطاران، پ ۲۴ واحد ۲.
مؤلف	: محمدرضا مظفرپور طارمی
ویراستار	: سحر زمانی
مدیر تولید	: آکادمی مظفرپور
صفحه آرا	: فرحناز محمدی
طراح جلد	: پرویا پرهیزگار
شمارگان	: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ	: اول، ۱۴۰۰-۱۳۹۹
قیمت	: ۲۷۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۶۴۸۵-۳-۷

ISBN:978-622-96485-3-7

فهرست

۱۵.....	۱-۱ مقدمه.....
۱۵.....	۲-۱ رفتار سازمانی و ماهیت و کاربرد آن در سازمان‌ها.....
۱۵.....	۱-۲-۱ کلیدواژه‌ی اولیه.....
۲۲.....	۳-۱ اهداف رفتار سازمانی.....
۲۲.....	۱-۳-۱ کنترل.....
۲۳.....	۲-۳-۱ توجیه.....
۲۵.....	۳-۳-۱ پیش‌بینی.....
۲۷.....	۴-۱ سطوح تجزیه و تحلیل رفتار سازمانی.....
۲۷.....	۱-۴-۱ فرد.....
۲۷.....	۲-۴-۱ گروه.....
۲۸.....	۳-۴-۱ سازمان.....
۲۸.....	۴-۴-۱ جامعه.....
۲۹.....	۵-۱ بهترین راه مدیریت رفتار.....
۲۹.....	۶-۱ سازمان در نقش یک پدیده‌ی اجتماعی.....
۳۱.....	۷-۱ اهمیت مهارت‌های میان فردی.....
۳۱.....	۱-۷-۱ رفتار سازمانی به درک اثربخشی مدیران کمک می‌کند.....
۳۲.....	۲-۷-۱ مزیت سازمانی وجود مدیران با مهارت.....
۳۲.....	۸-۱ کارایی و اثربخشی در رفتار سازمانی.....
۳۲.....	۱-۸-۱ کارایی.....
۳۲.....	۲-۸-۱ اثربخشی.....
۳۳.....	۳-۸-۱ بهره‌وری.....
۳۴.....	۹-۱ ارتباط علوم با حوزه‌ی رفتار سازمانی.....
۳۵.....	۱-۹-۱ روانشناسی.....
۳۶.....	۲-۹-۱ جامعه‌شناسی.....
۳۷.....	۳-۹-۱ انسان‌شناسی.....

۱۰-۱	چالش‌ها و فرصت‌های پیش‌روی رفتار سازمانی.....	۳۸
۱-۱۰-۱	واکنش به روند جهانی‌شدن.....	۳۸
۲-۱۰-۱	پیشرفت‌های چشم‌گیر فناوری اطلاعات.....	۳۹
۳-۱۰-۱	مدیریت تنوع در نیروی کار.....	۳۹
۴-۱۰-۱	بهبود کیفیت و بهره‌وری.....	۴۰
۵-۱۰-۱	بهبود خدمات مشتری.....	۴۰
۶-۱۰-۱	بهبود مهارت‌های انسانی.....	۴۱
۷-۱۰-۱	کنار آمدن با موقتی بودن شرایط کاری.....	۴۱
۸-۱۰-۱	کارکرد در سازمان‌های شبکه‌ای.....	۴۲
۹-۱۰-۱	تضاد بین کار و خانواده.....	۴۳
۱۰-۱۰-۱	بروز رفتارهای اخلاقی.....	۴۳
۱۱-۱۰-۱	دورکاری.....	۴۴
۱۱-۱	انواع متغیرهای مورد استفاده در رفتار سازمانی.....	۴۵
۱-۱۱-۱	متغیرهای وابسته در رفتار سازمانی.....	۴۶
۲-۱۱-۱	متغیر مستقل در رفتار سازمانی.....	۵۰
۲		
۱-۲	مقدمه.....	۵۵
۲-۲	تعریف انگیزش.....	۵۵
۱-۲-۲	نکات اساسی در تعریف انگیزش.....	۵۷
۳-۲	رابطه‌ی بین انگیزه، رفتار و هدف.....	۵۸
۴-۲	تأثیر بالقوه‌ی انگیزش بر عملکرد (تحقیقات ویلیام جیمز).....	۵۹
۵-۲	قدرت انگیزش.....	۶۰
۶-۲	نوع‌شناسی نیازها.....	۶۲
۱-۶-۲	نیازهای اولیه.....	۶۲
۷-۲	جایگاه انگیزه‌ها و هدف‌ها (نظریه‌ی کوه یخی - بل و فرینچ).....	۶۴
۸-۲	نوع‌شناسی انگیزه‌ها.....	۶۵

- ۶۷..... ۹-۲ نظریه‌ی ارزیابی شناخت
- ۶۸..... ۱۰-۲ کوشش‌های رفتاری سده شده و رفتارهای انطباقی
- ۶۸..... ۱-۱۰-۲ کوشش‌های رفتاری سده شده
- ۷۰..... ۲-۱۰-۲ رفتارهای انطباقی
- ۷۱..... ۱-۲-۱۰-۲ ناکامی و رفتارهای ناشی از آن
- ۷۲..... ۱۱-۲ تئوری‌های انگیزش
- ۷۲..... ۱-۱۱-۲ تئوری‌های ابتدای انگیزش
- ۷۴..... ۲-۱۱-۲ تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو (پدر روانشناسی انسان گرایانه)
- ۷۹..... ۳-۱۱-۲ تئوری ای آر جی (ERG) آلدرفر
- ۸۱..... ۴-۱۱-۲ تئوری X و Y مک گرگور
- ۸۳..... ۵-۱۱-۲ تئوری عواملی هرزبرگ
- ۸۵..... ۱-۵-۱۱-۲ انگیزاننده‌ها و نگه‌دارنده‌ها از دیدگاه هرزبرگ
- ۸۷..... ۶-۱۱-۲ تئوری نیازهای مک کلنن
- ۸۸..... ۱-۶-۱۱-۲ پیش‌بینی عملکرد زیاده‌خواهان
- ۹۱..... ۷-۱۱-۲ تئوری‌های معاصر انگیزش
- ۹۲..... ۱-۷-۱۱-۲ نظریه‌ی هدف‌گذاری لاک
- ۹۹..... ۲-۷-۱۱-۲ تئوری خود - کارآمدی باندورا Self-Efficacy
- ۱۰۰..... ۳-۷-۱۱-۲ تئوری تقویت‌کننده‌ها
- ۱۰۲..... ۴-۷-۱۱-۲ تئوری برای آدامز Equity Theory
- ۱۰۹..... ۵-۷-۱۱-۲ تئوری عدالت (Justice) و تئوری برابری (Equity)
- ۳
- ۱۱۵..... ۱-۳ مقدمه
- ۱۱۵..... ۲-۳ تعریف ارزش‌ها
- ۱۱۷..... ۳-۳ ویژگی‌های اصلی ارزش‌ها
- ۱۲۲..... ۴-۳ ارزش‌ها در پژوهش راکچ
- ۱۲۳..... ۵-۳ تفاوت‌های ارزشی بین گروه‌ها

۱۲۵	۱-۵-۳ ارزش های وابسته به نسل بین المللی
۱۲۷	۲-۵-۳ ارزش های وابسته به نسل های ایران
۱۲۹	۶-۲ رابطه ی ارزش ها و نگرش ها
۱۲۹	۱-۶-۳ تعریف نگرش (Attitude)
۱۳۱	۲-۶-۳ تفاوت نگرش و احساسات
۱۳۳	۷-۲ نگرش ها
۱۳۳	۱-۷-۳ سه عنصر یک نگرش
۱۳۶	۲-۷-۳ پیش بینی رفتار از نگرش ها
۱۳۸	۸-۲ روش های تغییر نگرش
۱۳۸	۱-۸-۳ منشأ های ایجاد نگرش
۱۴۰	۲-۸-۳ متغیر های تعدیل کننده ی نگرش ها
۱۴۱	۹-۳ نظریه ی ناهمسانی شناختی (فستینگر ۱۹۵۷)
۱۴۲	۱-۹-۳ عوامل تعیین کننده در کاهش ناهمسانی ها
۱۴۳	۱۰-۳ نگرش های سازمانی (شغلی) اصلی
۱۴۴	۱-۱۰-۳ رضایت شغلی
۱۴۵	۱-۱-۱۰-۳ ابعاد رضایت شغلی
۱۴۶	۲-۱-۱۰-۳ واکنش کارمندان به نارضایتی شغلی
۱۴۷	۳-۱-۱۰-۳ پیامدهای رضایت شغلی
۱۴۷	۲-۱۰-۳ رفتار های شهروندی سازمانی
۱۴۷	۱-۲-۱۰-۳ رفتار های انحرافی در محیط کار
۱۴۸	۱۱-۳ جمع بندی و کاربردها برای مدیران
۴	
۱۴۹	۱-۴ مقدمه
۱۵۰	۲-۴ ادراک چیست؟
۱۵۱	۳-۴ سیستم ادراک
۱۵۴	۴-۴ کاربرد بحث ادراک

۱۵۵	۵-۴ مدل ادراک اجتماعی
۱۵۶	۱-۵-۴ ویژگی‌های ادراک‌کننده (درونی)
۱۵۸	۲-۵-۴ ویژگی‌های ادراک‌شونده (بیرونی)
۱۶۲	۶-۴ ویژگی‌های وضعیت (زمینه‌ای)
۱۶۳	۷-۴ خطاها و تعصبات ادراکی متداول در تصمیم‌گیری
۱۶۵	۱-۷-۴ خطای ادراک کلیشه‌ای
۱۶۹	۲-۷-۴ خطای هاله‌ای
۱۷۱	۳-۷-۴ خطای فراکنی
۱۷۲	۴-۷-۴ اثر مقایسه‌ای
۱۷۲	۵-۷-۴ تشدید تعهد
۱۷۳	۶-۷-۴ خطای تمایل به تأیید
۱۷۴	۷-۷-۴ تکیه‌گاه - تعدیل
۱۷۵	۸-۷-۴ خطای دسترسی و اثر قاعده‌بندی
۱۷۶	۹-۷-۴ خطای نمونه (نماینده)
۱۷۸	۱۰-۷-۴ خطای خرافات یا شانس
۱۷۸	۱۱-۷-۴ خطای توهم یا خطای پس‌گویی
۱۷۹	۱۲-۷-۴ خطای اثر تقدم و تأخر
۱۸۰	۱۳-۷-۴ اثر ملایمت و تمرکز به مرکزیت
۱۸۱	۱-۱۳-۷-۴ اثر پیگمالیون
۱۸۱	۲-۱۳-۷-۴ اثر گلم
۱۸۲	۳-۱۳-۷-۴ اثر گالاتیا
۱۸۲	۸-۴ ده فرمان برای نهادینه کردن اثر پیگمالیون در سازمان
۱۸۳	۹-۴ روش‌هایی برای بهبود ادراک
۱۸۳	۱-۹-۴ تئوری پنجره‌ی جو - هری (شناخت خود)
۱۸۵	۲-۹-۴ نظریه‌ی اسناد
۱۸۷	۱۰-۴ ادراک و تصمیم‌گیری فردی

۱۸۸	۴-۱۰ تفاوت‌های فردی در تصمیم‌گیری
۱۸۸	۴-۱۱ قیود سازمانی
	۵
۱۹۱	۵-۱ مقدمه
۱۹۱	۵-۲ چرا در رفتار سازمانی از هیجانات صرف‌نظر می‌شود؟
۱۹۳	۵-۳ هیجانات و خلق چیست؟
۱۹۴	۵-۴ هیجانات اصلی
۱۹۴	۵-۵ خلق‌های اساسی: عاطفه مثبت و منفی
۱۹۵	۵-۶ عملکرد هیجانات چیست؟
۱۹۶	۵-۷ سرچشمه هیجانات و خلق‌ها
۱۹۷	۵-۸ قوه‌ی هیجانی
۱۹۸	۵-۹ تئوری رویدادهای عاطفی
۱۹۹	۵-۹-۱ به کارگیری تئوری رویدادهای عاطفی
۱۹۹	۵-۹-۲ هوش هیجانی (EI)
۲۰۰	۵-۹-۳ هوش احساسی
۲۰۰	۵-۹-۳-۱ ابعاد هوش احساسی
۲۰۱	۵-۱۰ کاربردهای هیجانات و خلق‌ها در رفتار سازمانی
۲۰۳	۵-۱۱ جمع‌بندی و کاربردها برای مدیران
	۶
۲۰۵	۶-۱ مقدمه
۲۰۵	۶-۲ شخصیت چیست؟
۲۰۶	۶-۳ تعدد مفاهیم و ابهامات به دلیل پیچیدگی شخصیت
۲۰۷	۶-۴ منشأ و مبدأ شکل‌گیری شخصیت
۲۰۷	۶-۴-۱ وراثت
۲۰۷	۶-۴-۲ محیط
۲۰۹	۶-۵ ناخودآگاه فردی و شخصیت
۲۱۰	۶-۶ خرده سیستم‌ها و شخصیت

- ۶-۷ ویژگی‌های خرده سیستم‌ها..... ۲۱۱
- ۶-۸ تحلیل مراددهای (تعاملی) اریک برن..... ۲۱۲
- ۶-۸-۱ من والد..... ۲۱۳
- ۶-۸-۱-۱ والدین انتقادی..... ۲۱۴
- ۶-۸-۱-۲ والدین حمایتی..... ۲۱۴
- ۶-۸-۲ من بالغ..... ۲۱۴
- ۶-۸-۳ من کودک..... ۲۱۴
- ۶-۸-۳-۱ کودک آزاد..... ۲۱۴
- ۶-۸-۳-۲ کودک تطبیقی..... ۲۱۵
- ۶-۹ انواع مراددها..... ۲۱۷
- ۶-۹-۱ مراددها مکمل..... ۲۱۸
- ۶-۹-۲ مراددها متقاطع..... ۲۱۸
- ۶-۹-۳ مراددها ضمنی/کنایه‌ای..... ۲۱۹
- ۶-۱۰ وضعیت‌های چهارگانه‌ی زندگی..... ۲۲۰
- ۶-۱۱ صفات شخصیتی..... ۲۲۲
- ۶-۱۱-۱ چارچوب غالب توصیف شخصیت..... ۲۲۳
- ۶-۱۱-۱-۱ آزمون MBTI - شاخص نوع مایرز - بریگز..... ۲۲۳
- ۶-۱۱-۲ ابعاد شخصیتی مدل پنج عاملی Big Five..... ۲۸۸
- ۶-۱۲ نظریه‌ی تناسب شغل با شخصیت هگزاگن هالند..... ۲۸۹
- ۶-۱۳ ویژگی و ابعاد مهم شخصیت..... ۲۹۰
- ۶-۱۳-۱ عزت نفس..... ۲۹۰
- ۶-۱۳-۲ خودباوری..... ۲۹۱
- ۶-۱۳-۳ قدرت طلب بودن (ماکیاولیست)..... ۲۹۲
- ۶-۱۳-۴ کانون کنترل..... ۲۹۲
- ۶-۱۳-۵ ریسک‌پذیری و ریسک‌گریزی..... ۲۹۳
- ۶-۱۴ الگوی رفتاری A و B..... ۲۹۳

۲۹۴ ۱-۱۴-۶ خودشیفتگی (نارسیسم).....

۲۹۵ ۲-۱۴-۶ خود پایشی.....

۷

۲۹۷ ۱-۷ مقدمه.....

۲۹۸ ۲-۷ مفهوم رهبری.....

۲۹۸ ۳-۷ رهبری چیست؟.....

۲۹۹ ۴-۷ مقایسه‌ی بین مدیران و رهبران.....

۳۰۰ ۵-۷ منابع قدرت.....

۳۰۱ ۶-۷ ویژگی‌های رهبران موفق.....

۳۰۱ ۷-۷ تئوری‌های صفات رهبری.....

۳۰۲ ۸-۷ خصوصیات رهبری.....

۳۰۳ ۹-۷ تئوری‌های رفتاری رهبری.....

۳۰۳ ۱۰-۷ مهم‌ترین مطالعات رفتاری.....

۳۰۳ ۱-۱۰-۷ مطالعات دانشگاه ایالتی اوهایو.....

۳۰۳ ۲-۱۰-۷ مطالعات دانشگاه میشیگان.....

۳۰۴ ۱۱-۷ شبکه‌ی مدیریت بلیک و موتان.....

۳۰۵ ۱۲-۷ سبک‌سنج مدیریت.....

۳۰۶ ۱۳-۷ تئوری‌های اقتضایی.....

۳۰۷ ۱-۱۳-۷ تئوری اقتضایی فیدلر.....

۳۰۷ ۱-۱۳-۷ نمایش گرافیکی مدل فیدلر.....

۳۰۹ ۲-۱۳-۷ تئوری رهبری موقعیتی هرسی و بلانچارد.....

۸

۳۱۳ ۱-۸ مقدمه.....

۳۱۳ ۲-۸ تعریف فرهنگ سازمانی.....

۳۱۶ ۳-۸ نهادینه کردن فرهنگ.....

۳۱۸ ۴-۸ ویژگی فرهنگ سازمانی.....

۳۱۹ ۵-۸ اثرات فرهنگ قوی در سازمان‌ها.....

۳۲۱	۶-۸ کارکرد فرهنگ
۳۲۱	۷-۸ فرهنگ در حکم یک مانع
۳۲۲	۸-۸ زنده نگه داشتن فرهنگ
۳۲۳	۹-۸ مراحل فرایند اجتماعی کردن
۳۲۴	۱-۹-۸ جمع بندی
۳۲۵	۱۰-۸ ابعاد مختلف فرهنگ سازمانی
۳۲۵	۱-۱۰-۸ مدل فرهنگ سازمانی شاین
۳۲۸	۲-۱۰-۸ تئوری فرهنگ سازمانی گرت هافستد
۳۲۸	۱-۲-۱۰-۸ فاصله ی قدرت کم / زیاد
۳۲۹	۲-۲-۱۰-۸ فردگرایی / جمع گرایی
۳۳۰	۳-۲-۱۰-۸ مردسالاری / زن سالاری (زنانگی)
۳۳۰	۴-۲-۱۰-۸ پرهیز از عدم اطمینان (ریسک پذیری و ریسک گریزی)
۳۳۱	۵-۲-۱۰-۸ جهت گیری زمانی بلندمدت / کوتاه مدت
۳۳۱	۱۱-۸ نکات کاربردی برای مدیران
۳۴۳	مراجع