

۲۲۷۸۹۴۹

۳۱
۱۳۸۵



به نام خدا

مهارت های نرم

برای بهبود عملکرد فردی و سازمانی

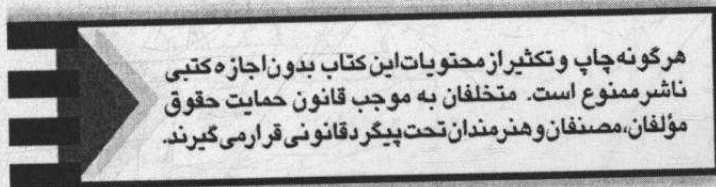
مبثتی بر توصیه های سازمان تجارت جهانی

www.ketab.ir

مؤلفان:

مهدی بصیری

ثریا رفعتی خسروشاهی



عنوان کتاب: مهارت های نرم

برای بهبود عملکرد فردی و سازمانی مبتنی بر توصیه های سازمان تجارت جهانی

مؤلفان: مهدی بصیری - ثریا رفعتی خسروشاهی

ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

ویراستار: نرگس مهرید

صفحه آرای: فرنوش عبدلهی

طراح جلد: داریوش فرسای

نوبت چاپ: اول

تاریخ نشر: ۱۴۰۱

چاپ و صحافی: صدف

تیراژ: ۱۰۰ جلد

قیمت: ۹۶۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۲۷-۵

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱-تلفن: ۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران :

WWW.MFTBOOK.IR

www.dibagarantehran.com

سرشناسه: بصیری، مهدی، ۱۳۶۰-

عنوان و نام پدیدآور: مهارت های نرم برای بهبود عملکرد

فردی و سازمانی مبتنی بر توصیه های سازمان تجارت

جهانی / مؤلفان: مهدی بصیری، ثریا رفعتی خسروشاهی.

مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران، ۱۴۰۱.

مشخصات جلد: ۱۵۲ ص. مسور.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۲۷-۵

وضعیت فهرست نویسی: فا

موضوع: رفتار سازمانی organizational behavior

موضوع: اخلاق کسب و کار business ethics

موضوع: عملکرد مدیریت performance management

موضوع: اخلاق حرفه ای professional ethics

موضوع: کسب و کار - ارتباط - جنبه های روانشناسی

موضوع: business communication-psychological aspects

موضوع: مهارت های زبانی language arts

شناسه افزوده: رفعتی خسروشاهی، ثریا، ۱۳۶۶-

رده بندی کنگره: ۵۸/۷ HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳

شماره کتابشناسی ملی: ۸۷۵۹۳۷۲

نشانی اینستاگرام دیا dibagaran_publishing

نشانی تلگرام: @mftbook

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هرگوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

۱۰	مقدمه
۱۱	تعریف مهارت‌های نرم
۱۱	چه کسی از مهارت‌های نرم استفاده می‌کند؟
۱۱	چرا مهارت‌های نرم اهمیت دارند؟
۱۶	فصل ۱ / مهارت‌های ارتباطی
۱۷	مقدمه
۱۷	تعریف ارتباط
۱۸	هدف ارتباط
۱۹	نقش ارتباط
۱۹	انواع ارتباط
۲۱	ویژگی‌های پیام مؤثر
۲۴	موانع ارتباط
۲۶	مهارت‌های ارتباطی
۳۰	تکنیک‌های گوش کردن فعال
۳۱	نتیجه‌گیری
۳۲	فصل ۲ / مهارت‌های حل مسئله
۳۳	مقدمه
۳۳	تعریف مسأله
۳۴	تعریف مهارت حل مسأله
۳۵	فرآیند حل مسأله
۳۷	برخی از الگوها و تکنیک‌های رایج حل مسأله
۳۸	نحوه به‌کارگیری تکنیک پنج چرا در حل مسائل
۳۹	زمان استفاده از ابزار
۴۲	دلایل ضعف در مهارت حل مسأله چیست؟
۴۳	روش‌هایی برای تقویت مهارت‌های حل مسأله
۴۵	نتیجه‌گیری

فصل ۳ / رهبری ۴۶

۴۷	 مقدمه
۴۷	 تعریف رهبری
۴۸	 تصورات نادرست راجع به رهبری
۴۹	 مهارت رهبری
۵۰	 تفاوت مدیریت و رهبری
۵۴	 مراحل تغییر دیدگاه از مدیر به رهبر
۵۵	 مزایای توسعه مهارت‌های رهبری
۵۷	 انواع مهارت‌های رهبری
۶۴	 چگونه مهارت‌های رهبری را ارتقاء دهید؟
۶۸	 کوچینگ: تکنیکی کاربردی برای پرورش مهارت‌های رهبری
۷۰	 نتیجه‌گیری

فصل ۴ / مدیریت زمان ۷۱

۷۲	 مقدمه
۷۲	 تعریف مدیریت زمان
۷۳	 مدیریت زمان چیست؟
۷۳	 چرا دچار کمبود زمان می‌شویم؟
۷۷	 مروری بر برخی از تکنیک‌های مدیریت زمان
۷۹	 مراحل برنامه‌ریزی زمانی
۸۰	 پیامدهای مدیریت ضعیف زمان
۸۱	 قانون کنترل
۸۷	 برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف
۹۴	 مجموعه‌ای از تکنیک‌های روش‌های اولویت‌بندی
۹۶	 یک اصل درباره شیوه زندگی
۹۷	 مهم یا فوری
۱۱۴	 نتیجه‌گیری

فصل ۵ / اخلاقیت و نوآوری ۱۱۵

۱۱۶	 مقدمه
۱۱۶	 تعریف اخلاقیت
۱۱۹	 نوآوری
۱۱۹	 دلایل نیاز به اخلاقیت و نوآوری
۱۲۰	 نقش و اهمیت اخلاقیت و نوآوری
۱۲۰	 فرآیند اخلاقیت

۱۲۲		فرآیند نوآوری
۱۲۳		ویژگی‌های افراد خلاق
۱۲۳		تکنیک‌های توسعه خلاقیت گروهی
۱۲۷		موانع خلاقیت
۱۲۸		نتیجه‌گیری

فصل ۶ / تطبیق‌پذیری (انعطاف‌پذیری) ۱۲۹

۱۳۰		مقدمه
۱۳۰		انعطاف‌پذیری چیست؟
۱۳۳		کاربرد انعطاف‌پذیری و تطبیق‌پذیری در زندگی فردی چیست؟
۱۳۴		نتیجه‌گیری

فصل ۷ / اخلاق حرفه‌ای ۱۳۵

۱۳۶		مقدمه
۱۳۶		تعریف اخلاق حرفه‌ای
۱۳۷		ویژگی‌های افراد دارای اخلاق حرفه‌ای
۱۳۸		عوامل پایه‌ای اخلاق حرفه‌ای
۱۳۹		مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای
۱۳۹		امانت و امانت‌داری
۱۴۰		مسئولیت‌پذیری
۱۴۲		درستکاری
۱۴۵		رعایت انصاف
۱۴۶		روش‌های تقویت اخلاق حرفه‌ای
۱۵۱		نتیجه‌گیری
۱۵۲		فهرست منابع

خط مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب با کیفیت عالی است که بتواند خواسته های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد. هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بیکران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام هایی هر چند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده گری علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی ترین و راحت ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید تألیف "جناب آقای مهدی بصیری- سرکار خانم ثریا رفعتی خسروشاهی" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام هایتان به ما از رسانه های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
dibagaran@mftplus.com