

تئوری‌های مدیریت

جلد دوم: رفتار سازمانی و منابع انسانی

شامل:

- متن کامل درس براساس سر فصل‌های مصوب وزارت علوم
- تست‌های کنکور سراسری و آزاد همراه با حل تشریحی
- خودآزمایی هفتگی
- 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 : ۹۷۸-۶۰۰-۹۲۴۸۲-۴-۷؛ ج. ۱؛ ۴-۵-۹۲۴۸۲-۶۰۰-۹۷۸، ج. ۲.
 مندرجات : ج. ۱. مبانی سازمان و مدیریت، ج. ۲. رفتار سازمانی و منابع انسانی
 موضوع : مدیریت
 موضوع : سازمان
 موضوع : رفتار سازمانی
 موضوع : تئوری انسانی-مدیریت
 رده‌بندی کنگره : HD۳۷/ف۲ط۱۶۱۳۹۰
 رده‌بندی دیویی : ۶۵۸
 شماره کتابشناسی ملی : ۳۳۷۸۳۶

عنوان کتاب : تئوری‌های مدیریت (جلد دوم: رفتار سازمانی و منابع انسانی)
 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.
 هرگونه 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 چشم جان است چون بنگری
تو بی چشم شادان جهان نسپری
به گیتی بیوی و به هر کس بگوی
از آموختن یک زمان نغسوی
ز هر دانش چون سخن بشوی
خرد دست گیرد به هر دو سرای
فردوسی

در دنیایی زندگی می‌کنیم که تکنولوژی به پیش‌پاافتاده‌ترین 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 و به 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 سرانه کتاب و کتابخوانی هر ایرانی از جایگاه نازلی در میان دیگر کشورهای دنیا برخوردار باشد. این حقیقت تلخ تر می‌نماید وقتی نگاهی به پیشینه فرهنگ و هنر در این مرز و بوم بیاندازیم 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

مقدمه

دورانی هیجان‌انگیز و به یاد ماندنی است، زیرا در عصری زندگی می‌کنیم که بسیاری از آموزه‌های سنتی دگرگون شده و مدام در حال تغییر 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 تمایز 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 مقایسه 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 مولفه 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 اقرار کرده است که هدف مورد نظر را محقق نموده و امیدوار است خواننده نیز به چنین اقناعی دست پیدا کند.

کتاب حاضر سرفصل‌های مصوب شورای عالی برنامه‌ریزی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برای دروس مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی هر یک 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، کارافرینی، 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 بیست و دو فصل به ترتیب تحت عنوان کلیات رفتار سازمانی، شخصیت، انگیزش، ادراک، تجزیه و تحلیل مراوده‌ای، ارتباطات، شتود مؤثر، رهبری، قدرت، مدیریت استرس، مدیریت تضاد، مدیریت رفتارهای گروهی، مدیریت رفتارهای سیاسی، انضباط، کلیات مدیریت منابع انسانی، تجزیه و تحلیل شغل، طراحی شغل و طبقه‌بندی مشاغل، برنامه‌ریزی نیروی انسانی، جذب و استخدام، آموزش و توانمندسازی کارکنان، اجتماعی‌سازی، ارزیابی عملکرد، حقوق و دستمزد و پاداش سازماندهی شده است. از آنجا که هیچ اثری خالی از اشکال و نقص نیست سیاست‌گذار خواهد بود موارد را به شیوه مقتضی منعکس کرده تا در ویرایش‌های بعدی اصلاحات لازم به عمل آید. امید است این تلاش‌های اندک 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 ۱۳۹۵

فهرست

فصل اول

مبانی رفتار سازمانی

- ۲ اهداف اصلی رفتار سازمانی
- ۳ آیا رفتار قابل مطالعه و پیش‌بینی است؟
- ۵ تعریف رفتار و سطوح آن
- ۶ چگونگی شکل‌گیری رفتار
- ۱۰ تبیین روابط متغیرهای مستقل و وابسته در رفتار سازمانی
- ۱۱ رضایت شغلی

سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل دوم

شخصیت

- ۲۷ تعریف شخصیت
- ۲۹ عوامل شکل‌دهنده شخصیت
- ۲۹ تئوری‌های مربوط به شخصیت
- ۳۱ انواع الگوهای شخصیتی

سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل سوم

انگیزش

- ۴۷ نظریه‌های مربوط به نیازهای انسان
- ۴۸ تئوری‌های محتوایی انگیزش
- ۵۴ تئوری‌های فرایندی انگیزش
- ۵۵ الگوی اقتضایی انگیزش
- ۵۷ سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل چهارم

۷۷	تعریف ادراک
۷۸	فرایند ادراک
۸۰	سازمان ادراکی
۸۱	خطاهای ادراکی
۸۲	نظریه استاد
۸۲	انواع خطاها در تئوری استاد
۸۳	نظریه کامیابی فراخود
۸۵	سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل پنجم

	تجزیه و تحلیل مراددهای
۹۹	مفهوم تجزیه و تحلیل مراددهای
۱۰۰	تعریف مرادده
۱۰۱	انواع حالات من
۱۰۳	مراددهای باز و بسته
۱۰۴	نظریه وضعیت بودن
۱۰۵	بازی روانی
۱۰۷	سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل ششم

	ارتباطات
۱۲۰	تعریف ارتباطات
۱۲۰	تعریف اجزای ارتباطات
۱۲۲	موانع برقراری ارتباط
۱۲۳	مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط
۱۲۵	انواع هوش در حوزه سازمان و مدیریت
۱۲۷	مهارت‌های مورد نیاز برای برقراری ارتباطات اثربخش
۱۲۷	انواع الگوهای ارتباطی در سازمان
۱۳۰	نقش‌های افراد در شبکه رسمی
۱۳۰	پنجره جو - هری
۱۳۳	سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل هفتم

	شوند مؤثر
۱۳۹	تعریف شوند مؤثر و اجزای آن
۱۵۱	عوامل اثرگذار بر شوند مؤثر
۱۵۳	سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل هشتم

	رهبری
۱۶۰	تعریف رهبری
۱۶۱	تفاوت‌های مدیریت با رهبری
۱۶۲	رویکردهای عمده در مطالعات رهبری
۱۶۴	سبک‌های رهبری آیووا
۱۶۴	سبک‌های رهبری میشیگان
۱۶۴	سبک‌های رهبری اوهایو
۱۶۵	سیستم چهارگانه لیکرت
۱۶۶	سبک‌های رهبری سرپرست مدار و زیردست مدار
۱۶۷	الگوهای رهبری عملگر و نمایی‌بخش

- ۱۶۸ رویکرد رهبری اقتضایی
- ۱۶۸ رهبری وضعی (موقعتی)
- ۱۶۹ نظریه رهبری مبتنی بر سیکل زندگی
- ۱۷۲ تئوری رهبری اقتضایی مبتنی بر سطح بلوغ زیردستان
- ۱۷۳ رهبری اقتضایی مبتنی بر سبک - ساختار و توان کارکنان
- ۱۷۳ رهبری اقتضایی مبتنی بر جانشین‌های رهبری
- ۱۷۴ رهبری مبتنی بر ظرفیت شناختی
- ۱۷۵ مدل ترکیبی مدیریت در رفتار سازمانی
- ۱۷۶ الگوهای رهبری مبتنی بر نوع نگرش نسبت به انسان
- ۱۷۷ سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل نهم

- ۱۹۹ تعریف قدرت و منبع آن
- ۲۰۱ انواع قدرت
- ۲۰۲ الگوی اقتضایی به کارگیری قدرت
- ۲۰۴ شیوه‌های اعمال قدرت
- ۲۰۴ اولویت‌بندی شیوه‌های اعمال قدرت
- ۲۰۷ سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل دهم

- ۲۱۹ مفهوم استرس
- ۲۲۱ مراحل و علائم استرس
- ۲۲۱ عوامل ایجادکننده استرس
- ۲۲۳ ناهماهنگی شناختی و استرس
- ۲۲۴ شیوه‌های مقابله با استرس
- ۲۲۵ سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل یازدهم

- ۲۳۶ تعریف تضاد
- ۲۳۶ نوع نگرش نسبت به تضاد
- ۲۳۷ سطوح تضاد
- ۲۳۹ مراحل تعارض
- ۲۴۰ دلایل و ریشه‌های بروز تضاد
- ۲۴۱ راهبردهای حل تضاد
- ۲۴۲ روش‌های حل تضاد
- ۲۴۲ الگوی عمومی حل تضاد بین فردی و گروهی
- ۲۴۳ الگوی اقتضایی حل تضاد
- ۲۴۵ الگوهای حل تضاد بین سازمانی
- ۲۴۷ سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل دوازدهم

- ۲۵۷ تعریف گروه
- ۲۵۷ انواع گروه
- ۲۵۹ تعریف تیم و تفاوت‌های آن با گروه
- ۲۶۰ ویژگی‌های اعضای تیم
- ۲۶۰ نقش‌های افراد در گروه
- ۲۶۲ چگونگی شکل‌گیری گروه

۲۶۶	عوامل مؤثر بر عملکرد گروه	
۲۷۰	انواع مراوده بین گروه‌ها	
۲۷۱	عوامل مؤثر بر مراوده بین گروه‌ها	
۲۷۲	روش‌های بهینه‌سازی مراوده بین گروه‌ها	
۲۷۳	سؤالات و پاسخ تشریحی	
	فصل سیزدهم	رفتارهای سیاسی
۲۸۹	تعریف رفتارهای سیاسی	
۲۹۰	عوامل پدیدآورنده رفتارهای سیاسی	
۲۹۱	فنون رفتارهای سیاسی	
۲۹۳	سؤالات و پاسخ تشریحی	
	فصل چهاردهم	انضباط
۲۹۹	تعریف انضباط	
۳۰۰	ویژگی‌های یک سیستم انضباطی اثربخش	
۳۰۱	مکانی که در برقراری انضباط باید رعایت شود	
۳۰۱	شیوه‌های برقراری انضباط	
۳۰۷	سؤالات و پاسخ تشریحی	
	فصل پانزدهم	مدیریت منابع انسانی
۳۱۸	تعریف مدیریت منابع انسانی	
۳۲۰	عوامل اثرگذار بر سیستم مدیریت منابع انسانی	
۳۲۲	سیر توسعه مدیریت منابع انسانی	
۳۲۵	قلمرو مدیریت منابع انسانی	
۳۲۷	وظایف مدیریت منابع انسانی	
۳۳۰	الگوهای تشریح‌کننده رابطه پویای میان رضایت از شغل و رضایت از زندگی	
۳۳۵	سؤالات و پاسخ تشریحی	
	فصل شانزدهم	طراحی شغل و طبقه‌بندی مشاغل
۳۴۵	تعریف تجزیه و تحلیل شغل	
۳۴۷	مراحل تجزیه و تحلیل شغل	
۳۴۸	محتوای اطلاعات مورد جمع‌آوری برای تحلیل شغل	
۳۵۰	روش‌های جمع‌آوری اطلاعات	
۳۵۲	منابع جمع‌آوری اطلاعات	
۳۵۳	روش‌های ارائه اطلاعات	
۳۵۴	کارکردهای تحلیل شغل	
۳۵۵	طراحی شغل	
۳۵۵	مکاتب طراحی شغل	
۳۵۵	روش‌های طراحی شغل	
۳۶۰	طبقه‌بندی مشاغل	
۳۶۱	سؤالات و پاسخ تشریحی	
	فصل هفدهم	برنامه‌ریزی نیروی انسانی
۳۸۲	تعریف برنامه‌ریزی نیروی انسانی و فرایند آن	
۳۸۳	تبیین فرایند برنامه‌ریزی نیروی انسانی	
۳۸۷	سؤالات و پاسخ تشریحی	

فصل هجدهم

- ۴۰۱ تعریف جذب یا استخدام نیروی انسانی
- ۴۰۲ عوامل مؤثر بر کارمندیابی
- ۴۰۴ فرایند کارمندیابی
- ۴۰۸ راه‌های افزایش کیفیت مصاحبه‌های استخدامی
- ۴۰۹ روش‌های تأمین نیروی انسانی
- ۴۱۳ سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل نوزدهم

- ۴۱۶ تعریف آموزش
- ۴۱۷ نظریه‌های مربوط به یادگیری
- ۴۱۹ فرایند آموزش
- ۴۱۹ نیازسنجی آموزشی
- ۴۲۰ هدفگذاری آموزشی
- ۴۲۰ برنامه‌ریزی آموزشی
- ۴۲۰ اجرای آموزش
- ۴۲۳ ارزیابی آموزشی
- ۴۲۵ سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل بیستم

- ۴۴۹ تعریف اجتماعی سازی
- ۴۵۰ دلایل و ضرورت‌های اجتماعی سازی
- ۴۵۱ اهداف اجتماعی سازی
- ۴۵۱ فرایند اجتماعی سازی
- ۴۵۲ محتوای برنامه‌های اجتماعی سازی
- ۴۵۲ روش‌های اجتماعی سازی
- ۴۵۳ سؤالات و پاسخ تشریحی

فصل بیست و یکم

- ۴۶۴ نگرش‌های رایج نسبت به ارزیابی عملکرد
- ۴۶۶ معیار سنجش یا ارزیابی
- ۴۶۵ مدیریت عملکرد
- ۴۶۶ تعریف و فرایند ارزیابی عملکرد
- ۴۶۷ تدوین شاخص‌های ارزیابی
- ۴۶۷ برقراری استاندارد برای هر شاخص
- ۴۶۸ ابلاغ شاخص‌ها و استانداردها قبل از شروع دوره ارزیابی
- ۴۶۸ اندازه‌گیری عملکرد
- ۴۷۲ کدام روش ارزیابی مناسب است؟
- ۴۷۳ خطاهای رایج در ارزیابی
- ۴۷۴ مقایسه عملکرد با استاندارد
- ۴۷۴ شناسایی انحرافات احتمالی
- ۴۷۴ بکارگیری اقدامات اصلاحی
- ۴۷۵ کاربردهای نتایج حاصل از ارزیابی
- ۴۷۷ سؤالات و پاسخ تشریحی

۴۹۲	تعریف حقوق و دستمزد و تئوری‌های مربوط به آن
۴۹۶	حقوق و دستمزد در سطح شرکت‌های فراملیتی
۴۹۶	پاداش
۴۹۷	اهداف نظام پاداش
۴۹۷	انواع پاداش
۴۹۷	ویژگی‌های یک نظام پاداش اثربخش
۴۹۸	الگوی پورتر و لاولر در اعطای پاداش
۵۰۱	سؤالات و پاسخ تشریحی