

مدیریت رفتار سازمانی و سرمایه‌های انسانی

مؤلف: دکتر غلامعلی طبرسا

سرشناسه : طبرسا، غلامعلی، ۱۳۴۱-
عنوان و نام پدیدآور : مدیریت رفتار سازمانی و سرمایه‌های انسانی / مؤلف غلامعلی طبرسا؛
 [برای] موسسه آموزش عالی آزاد پارسه.
مشخصات نشر : تهران: حرکت نو، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری : ۳۹۶ص.
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۳۵-۶۰-۳
وضعیت فهرست‌نویسی : فیبا
موضوع : نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع : رفتار سازمانی -- مدیریت
شناسه افزوده : موسسه آموزش عالی آزاد پارسه
رده‌بندی انگره : ۱۳۹۲ طه ۲ ن / ۵ / HF۵۵۴۹
رده‌بندی دیویی : ۶۸۵/۳۱
شماره کتابشناسی ملی : ۳۴۰۰۱۴۵۰

عنوان کتاب : مدیریت رفتار سازمانی و سرمایه‌های انسانی
مؤلف : دکتر غلامعلی طبرسا
ناشر : حرکت نو
نوبت چاپ : اول - ۱۳۹۲
شمارگان : ۱۰۰۰
قیمت : ۲۴۰۰۰ تومان
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۳۵-۶۰-۳

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این اثر بدون اجازه کتبی از مؤلف 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.

تقدیم به
پدر و مادرم

دورانی همچنان‌انگیز 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 مولفیت یا شکست هر سازمان مرهون اصلی‌ترین مولفه آن، یعنی مدیریت و به‌ویژه 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 شده است که هدف مورد نظر را محقق نموده و امیدوار است خواننده نیز به چنین اقلای دست پیدا کند.

کتاب حاضر سرفصل‌های مصوب شورای عالی برنامه‌ریزی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برای دروس مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی برای رشته مدیریت در گرایش‌های مختلف را پوشش می‌دهد.

محتوای کتاب در بیست و دو فصل به ترتیب تحت عنوان کلیات رفتار سازمانی، شخصیت، انگیزش، ادراک، تجزیه و تحلیل مراوده‌ای، ارتباطات، شوند 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، اجتهادی سازی، ارزیابی عملکرد، حقوق و دستمزد و پاداش سازماندهی شده است. از آنجا که هیچ اثری خالی از اشکال و نقص نیست سپاسگزار خواهیم بود موارد به آدرس منعکس 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.

به امید توفیق

دکتر غلامعلی طبرسا

دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۹۲

فهرست

فصل اول		کلمات رفتار سازمانی
۳	اهداف اصلی رفتار سازمانی	
۵	آیا رفتار قابل مطالعه و پیش‌بینی است؟	
۷	تعریف رفتار و سطوح آن	
۸	چگونگی شکل‌گیری رفتار	
۱۴	تبیین روابط متغیرهای مستقل و وابسته در رفتار سازمانی	
۱۶	رضایت شغلی	
۱۹	سوالات برای بحث و خودآزمایی	
فصل دوم		شخصیت
۲۲	تعریف شخصیت	
۲۴	عوامل شکل‌دهنده شخصیت	
۲۵	تنوری‌های مربوط به شخصیت	
۲۷	انواع الگوهای شخصیتی	
۳۱	سوالات برای بحث و خودآزمایی	
فصل سوم		انگیزش
۳۸	نظریه‌های مربوط به نیازهای انسان	
۴۰	تنوری‌های محتوایی انگیزش	
۴۸	تنوری‌های فرایندی انگیزش	
۴۹	الگوی اقتضایی انگیزش	
۵۱	سوالات برای بحث و خودآزمایی	

فصل چهارم

ادراک

- ۵۴ تعریف ادراک
- ۵۴ فرایند ادراک
- ۵۷ سازمان ادراکی
- ۵۸ خطاهای ادراکی
- ۶۰ نظریه استدلال
- ۶۱ انواع خطاهای در تئوری استدلال
- ۶۲ نظریه کامیابی فراخود
- ۶۵ سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل پنجم

تجزیه و تحلیل مراددهای

- ۶۸ مفهوم تجزیه و تحلیل مراددهای
- ۶۹ تعریف مرادده
- ۷۱ انواع حالات من
- ۷۴ مراددهای باز و بسته
- ۷۵ نظریه وضعیت بودن
- ۷۷ بازی روانی
- ۷۹ سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل ششم

ارتباطات

- ۸۲ تعریف ارتباطات
- ۸۳ تعریف اجزای ارتباطات
- ۸۵ موانع برقراری ارتباط
- ۸۷ مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط
- ۹۱ انواع هوش در حوزه سازمان و مدیریت
- ۹۳ مهارت‌های مورد نیاز برای برقراری ارتباطات اثربخش
- ۹۴ انواع الگوهای ارتباطی در سازمان
- ۹۷ نقش‌های افراد در شبکه رسمی

۹۸ پنجره جو - هری

۱۰۱ سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل هفتم شنود مؤثر

۱۰۴ تعریف شنود مؤثر و اجزای آن

۱۰۶ عوامل اثرگذار بر شنود مؤثر

۱۰۹ سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل هشتم رهبری

۱۱۲ تعریف رهبری

۱۱۵ تفاوت‌های مدیریت با رهبری

۱۱۶ رویکردهای عمده در مطالعات رهبری

۱۱۸ سبک‌های رهبری آیووا

۱۱۹ سبک‌های رهبری میثیگان

۱۱۹ سبک‌های رهبری اوهایو

۱۲۰ سیستم چهارگانه لیکرت

۱۲۱ سبک‌های رهبری سرپرست مدار و زیردست مدار

۱۲۳ الگوهای رهبری عملگرا و تعالی‌بخش

۱۲۳ رویکرد رهبری اقتضایی

۱۲۴ رهبری وضعی (موقعیتی)

۱۲۶ نظریه رهبری مبتنی بر سیکل زندگی

۱۲۷ تئوری رهبری اقتضایی مبتنی بر سطح بلوغ زیردستان

۱۲۷ رهبری اقتضایی مبتنی بر سبک - ساختار و توان کارکنان

۱۳۱ رهبری اقتضایی مبتنی بر جانشین‌های رهبری

۱۳۳ رهبری مبتنی بر ظرفیت شناختی

۱۳۳ مدل ترکیبی مدیریت در رفتار سازمانی

۱۳۴ الگوهای رهبری مبتنی بر نوع نگرش نسبت به انسان

۱۳۷ سوالات برای بحث و خودآزمایی

	فصل نهم	قدرت
۱۴۰	تعریف قدرت و منبع آن	
۱۴۲	انواع قدرت	
۱۴۳	الگوی اقتضایی به کارگیری قدرت	
۱۴۶	شیوه‌های اعمال قدرت	
۱۴۷	اولویت‌بندی شیوه‌های اعمال قدرت	
۱۴۹	سوالات برای بحث و خودآزمایی	
	فصل دهم	مدیریت استرس
۱۵۲	مفهوم استرس	
۱۵۴	مراحل و علائم استرس	
۱۵۵	عوامل ایجادکننده استرس	
۱۵۸	ناهمانگی شناختی و استرس	
۱۵۹	شیوه‌های مقابله با استرس	
۱۶۱	سوالات برای بحث و خودآزمایی	
	فصل یازدهم	مدیریت تضاد
۱۶۴	تعریف تضاد	
۱۶۵	نوع نگرش نسبت به تضاد	
۱۶۷	سطوح تضاد	
۱۶۹	مراحل تعارض	
۱۷۰	دلایل و ریشه‌های بروز تضاد	
۱۷۲	راهبردهای حل تضاد	
۱۷۳	روش‌های حل تضاد	
۱۷۳	الگوی عمومی حل تضاد بین فردی و گروهی	
۱۷۵	الگوی اقتضایی حل تضاد	
۱۷۸	الگوهای حل تضاد بین سازمانی	
۱۸۱	سوالات برای بحث و خودآزمایی	
	فصل دوازدهم	مدیریت رفتارهای گروهی
۱۸۳	تعریف گروه	

۱۸۴	انواع گروه
۱۸۶	تعریف تیم و تفاوت‌های آن با گروه
۱۸۸	ویژگی‌های اعضای تیم
۱۸۹	نقش‌های افراد در گروه
۱۹۱	بی‌خونکی شکل‌گیری گروه
۱۹۷	عوامل مؤثر بر عملکرد گروه
۲۰۴	انواع مراوده بین گروه‌ها
۲۰۴	عوامل مؤثر بر مراوده بین گروه‌ها
۲۰۶	روش‌های بسط‌سازی مراوده بین گروه‌ها
۲۰۷	سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل سیزدهم: مدیریت رفتارهای سیاسی

۲۱۰	تعریف رفتارهای سیاسی
۲۱۰	عوامل پدیدآورنده رفتارهای سیاسی
۲۱۲	فنون رفتارهای سیاسی
۲۱۵	سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل چهاردهم: انضباط

۲۱۷	تعریف انضباط
۲۱۸	ویژگی‌های یک سیستم انضباطی اثربخش
۲۲۰	نکاتی که در برقراری انضباط باید رعایت شود
۲۲۱	شیوه‌های برقراری انضباط
۲۲۷	سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل پانزدهم: کلیات مدیریت منابع انسانی

۲۳۰	تعریف مدیریت منابع انسانی
۲۳۳	عوامل اثرگذار بر سیستم مدیریت منابع انسانی
۲۳۷	سیر توسعه مدیریت منابع انسانی
۲۴۴	قلمرو مدیریت منابع انسانی
۲۴۷	وظایف مدیریت منابع انسانی
۲۵۲	الگوهای تشریح‌کننده رابطه‌ی میان رضایت از شغل و رضایت از زندگی

۲۵۷

سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل شانزدهم **تجزیه و تحلیل شغل، طراحی شغل و مشغله‌بندی مشاغل**

۲۶۰

تعریف تجزیه و تحلیل شغل

۲۶۲

مراحل تجزیه و تحلیل شغل

۲۶۳

محتوای اطلاعات مورد جمع‌آوری برای تحلیل شغل

۲۶۷

روش‌های جمع‌آوری اطلاعات

۲۷۱

منابع جمع‌آوری اطلاعات

۲۷۱

روش‌های ارائه اطلاعات

۲۷۳

کارکردهای تحلیل شغل

۲۷۴

طراحی شغل

۲۷۴

مکاتب طراحی شغل

۲۷۵

روش‌های طراحی شغل

۲۸۱

طبقه‌بندی مشاغل

۲۸۳

سوالات برای بحث و خودآزمایی

برنامه‌ریزی نیروی انسانی

فصل هفدهم

۲۸۶

تعریف برنامه‌ریزی نیروی انسانی و فرایند آن

۲۸۷

تبیین فرایند برنامه‌ریزی نیروی انسانی

۲۹۵

سوالات برای بحث و خودآزمایی

جذب و استخدام نیروی انسانی

فصل هجدهم

۲۹۷

تعریف جذب یا استخدام نیروی انسانی

۲۹۹

عوامل مؤثر بر کارمندیابی

۳۰۱

فرایند کارمندیابی

۳۰۸

راه‌های افزایش کیفیت مصاحبه‌های استخدامی

۳۱۰ روش‌های تأمین نیروی انسانی

۳۱۵ سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل نوزدهم آموزش و توانمندسازی کارکنان

۳۱۸ تعریف آموزش

۳۲۰ نظریه‌های مربوط به یادگیری

۳۲۳ فرایند آموزش

۳۲۴ نیازسنجی آموزشی

۳۲۴ هدفگذاری آموزشی

۳۲۵ برنامه‌ریزی آموزشی

۳۲۵ اجرای آموزش

۳۲۹ ارزیابی آموزشی

۳۳۱ سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل بیستم اجتماعی‌سازی

۳۳۳ تعریف اجتماعی‌سازی

۳۳۴ دلایل و ضرورت‌های اجتماعی‌سازی

۳۳۶ اهداف اجتماعی‌سازی

۳۳۶ فرایند اجتماعی‌سازی

۳۳۷ محتوای برنامه‌های اجتماعی‌سازی

۳۳۸ روش‌های اجتماعی‌سازی

۳۴۱ سوالات برای بحث و خودآزمایی

فصل بیست و یکم ارزیابی عملکرد

۳۴۵ نگرش‌های رایج نسبت به ارزیابی عملکرد

۳۴۶ معیار سنجش یا ارزیابی

۳۴۶	مدیریت عملکرد
۳۴۷	تعریف و فرایند ارزیابی عملکرد
۳۴۹	تدوین شاخص‌های ارزیابی
۳۴۹	برقراری استاندارد برای هر شاخص
۳۵۰	ابلاغ شاخص‌ها و استانداردها قبل از شروع دوره ارزیابی
۳۵۱	اندازه‌گیری عملکرد
۳۵۷	کدام روش ارزیابی مناسب است؟
۳۵۷	خطاهای رایج در ارزیابی
۳۶۰	مقایسه عملکرد با استاندارد
۳۶۰	شناسایی انحرافات احتمالی
۳۶۱	بکارگیری اقدامات اصلاحی
۳۶۱	کاربردهای نتایج حاصل از ارزیابی
۳۶۳	سوالات برای بحث و خودآزمایی

حقوق و دستمزد و پاداش

فصل بیست و دوم

۳۶۶	تعریف حقوق و دستمزد و تئوری‌های مربوط به آن
۳۷۳	حقوق و دستمزد در سطح شرکت‌های فراملیتی
۳۷۴	پاداش
۳۷۴	اهداف نظام پاداش
۳۷۵	انواع پاداش
۳۷۵	ویژگی‌های یک نظام پاداش اثربخش
۳۷۶	الگوی پورتر و لاولر در اعطای پاداش
۳۷۹	سوالات برای بحث و خودآزمایی