

فهرست

پیشگفتار..... ۹

فصل ۱: نگاه کلی به رفتار سازمانی ۱۳

چالش واقعی: مدیریت توسعه و رشد در گوگل (۱۵)، رفتار سازمانی چیست؟ (۱۶)، معنی رفتار سازمانی (۱۶)، تأثیر رفتار سازمانی بر موفقیت شخصی (۱۸)، تأثیر رفتار سازمانی بر موفقیت سازمانی (۲۰)، زمینه و بافت مدیریتی رفتار سازمانی (۲۲)، وظایف پایه‌ای مدیریت و رفتار سازمانی (۲۲)، مهارت‌های اصلی مدیریت و رفتار سازمانی (۲۵)، رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی (۲۶)، زمینه استراتژیک رفتار سازمانی (۲۷)، منشأ مزیت رقابتی (۲۷)، انواع استراتژی‌های کسب‌وکار (۲۸)، استراتژی رهبری هزینه (۲۹)، استراتژی تمایز (۳۰)، استراتژی تخصصی کردن (۳۱)، استراتژی رشد (۳۲)، ترکیب استراتژی کسب‌وکار و رفتار سازمانی (۳۳)، دیدگاه زمینه‌ای در مورد رفتار سازمانی (۳۴)، منشأ رفتار سازمانی (۳۴)، سازمان‌ها به‌عنوان سیستم‌های باز (۳۷)، دیدگاه‌های اقتضایی رفتار سازمانی (۳۹)، تعامل‌گرایی: افراد و موقعیت‌ها (۴۰)، مدیریت با هدف اثربخشی (۴۰)، ارتقای رفتار و عملکرد فردی و گروهی (۴۱)، ارتقا تعهد و مشارکت کارکنان (۴۲)، ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی (۴۲)، حداقل‌سازی رفتارهای سوء کارکردی (۴۳)، ترغیب اجرای استراتژیک (۴۴)، چطور می‌توانیم بفهمیم که همه‌چیز را می‌دانیم؟ (۴۴)، شهود (۴۵)، روش علمی (۴۶)، تعمیم نتایج در سطح جهانی (۴۹)، چارچوب این کتاب (۵۰)، خلاصه و کاربرد (۵۱)

فصل ۲: تفاوت‌های فردی..... ۵۳

چالش واقعی: تفاوت‌های فردی که باعث ایجاد تغییر در شرکت خطوط هوایی ساوت وست شد. (۵۴)، افراد در سازمان (۵۶)، تفاوت‌های فردی (۵۶)، مفهوم تناسب (۵۶)، تناسب شخص-شغل (۵۷)، تناسب شخص-گروه (۵۸)، تناسب شخص-سازمان (۵۹)، تناسب فرد-شغل (۶۰)، پیش‌نمایش‌های شغلی واقعی (۶۰)، شخصیت و رفتار فردی (۶۱)، چارچوب «پنج شخصیت اصلی»

(۶۲)، چارچوب سایر زیرساخت‌ها (۶۴)، سایر ویژگی‌های مهم شخصیتی (۶۶)، مرکز کنترل (۶۷)،
 اقتدارگرایی (۶۷)، ماکیاولیسم (۶۸)، تحمل ریسک و ابهام (۶۸)، ویژگی‌های نوع A و B (۶۹)،
 شخصیت قلدرمآبانه و زورگویی (۷۰)، نقش موقعیت (۷۱)، هوش (۷۲)، توانایی ذهنی عمومی (۷۲)،
 هوش‌های چندگانه (۷۴)، هوش هیجانی (۷۶)، سبک‌های یادگیری (۷۷)، حس‌گرایی (۷۷)،
 پرسشنامه سبک‌های یادگیری (۷۸)، جهت‌گیری‌های سبک یادگیری (۷۹)، خلاصه و کاربرد (۷۹)

فصل ۳: ارزش‌های فردی، ادراکات و واکنش‌ها ۸۱

چالش واقعی: نگرش در بازار ماهی پایک پلیس درواقع یک انتخاب است. (۸۳)، نگرش‌ها در
 سازمان‌ها (۸۴)، چگونگی شکل‌گیری نگرش‌ها (۸۴)، ناسازگاری شناختی (۸۷)، تغییر نگرش (۸۸)،
 نگرش‌های کلیدی مرتبط با کار (۸۹)، رضایت شغلی (۸۹)، تعهد سازمانی (۹۱)، مشارکت کارکنان
 (۹۲)، ارزش‌ها و احساسات در سازمان‌ها (۹۳)، انواع ارزش (۹۴)، ارزش‌های نهایی و ابزاری (۹۴)،
 ارزش‌های ذاتی و خارجی در کار (۹۵)، تعارضات بین ارزش‌ها (۹۵)، تفاوت ارزش‌ها در جهان
 (۹۶)، نقش احساسات در رفتار (۹۷)، احساسات و حالت روحی (۹۹)، تأثیر و حالت روحی (۹۹)،
 عاطفه‌پذیری (۱۰۰)، ادراک در سازمان‌ها (۱۰۱)، فرآیندهای ادراکی اساسی (۱۰۱)، ادراک گزینشی
 (۱۰۲)، کلیشه‌سازی (۱۰۲)، خطاهای ادراک (۱۰۳)، ادراک و اسناد (۱۰۵)، ادراک انصاف، عدالت و
 اعتماد (۱۰۸)، عدالت توزیعی (۱۰۹)، عدالت رویه‌ای (۱۰۹)، عدالت تعاملی (۱۱۰)، ادراک و اعتماد
 (۱۱۰)، استرس در سازمان‌ها (۱۱۱)، ماهیت استرس (۱۱۱)، فرآیند استرس (۱۱۲)، استرس مثبت
 (یوسترس) و استرس منفی (دیسترس) (۱۱۳)، علل استرس (۱۱۴)، عوامل استرس‌زا در سازمان
 (۱۱۴)، علل و پیامدهای استرس (۱۱۵)، تقاضاها و ملزومات کاری (۱۱۵)، عواقب استرس (۱۱۸)،
 پیامدهای فردی (۱۱۸)، پیامدهای سازمانی (۱۱۹)، مدیریت و کنترل استرس (۱۲۰)، استراتژی‌های
 مقابله فردی (۱۲۱)، روش مرتبط با مدیریت استرس: آرامش (۱۲۱)، مدیریت زمان (۱۲۱)، مدیریت
 نقش (۱۲۲)، روش نهایی برای مدیریت استرس (۱۲۲)، استراتژی‌های مقابله سازمانی (۱۲۲)،
 برنامه‌های نهادی برای مدیریت استرس (۱۲۳)، برنامه‌های جانبی برای مدیریت استرس (۱۲۳)، تعادل
 کار و زندگی (۱۲۴)، روابط اساسی کار و زندگی (۱۲۴)، ایجاد تعادل کار و زندگی (۱۲۵)، خلاصه و
 کاربرد (۱۲۶)

فصل ۴: انگیزش ۱۲۸

چالش واقعی: انگیزش اعضای گروه در دیزنی (۱۳۰)، ماهیت انگیزش (۱۳۱)، اهمیت انگیزه (۱۳۲)،
 چارچوب انگیزش (۱۳۳)، دیدگاه‌های اولیه در مورد انگیزش (۱۳۴)، رویکرد سستی (۱۳۴)، رویکرد
 روابط انسانی (۱۳۵)، رویکرد منابع انسانی (۱۳۵)، تفاوت‌های فردی و انگیزش (۱۳۶)، دیدگاه‌های
 مبتنی بر نیاز در انگیزش (۱۳۸)، سلسله‌مراتب نیازها (۱۳۸)، نظریه زیستی، ارتباط و رشد (۱۴۱)،
 نظریه دو عاملی (۱۴۲)، توسعه نظریه (۱۴۲)، ارزیابی نظریه (۱۴۴)، چارچوب نیازهای اکتسابی

(۱۴۵)، نیاز به موفقیت (۱۴۶)، نیاز به وابستگی (رابطه) (۱۴۷)، نیاز به قدرت (۱۴۸)، دیدگاه‌های مبتنی بر فرآیند در انگیزش (۱۴۸)، نظریه عدالت (برابری) در انگیزش (۱۴۸)، شکل‌گیری عدالت ادراکی (۱۴۸)، واکنش به برابری و نابرابری (۱۴۹)، ارزیابی و پیامدها (۱۵۱)، نظریه انتظار انگیزش (۱۵۲)، مدل اصلی انتظار (۱۵۲)، انتظار نسبت تلاش به عملکرد (۱۵۳)، انتظار نسبت عملکرد به نتیجه (۱۵۴)، نتایج و ارزش‌ها (۱۵۵)، مدل پورتر-لاولر (۱۵۶)، ارزیابی و کاربردها (۱۵۷)، دیدگاه‌های مبتنی بر یادگیری درباره انگیزش (۱۵۸)، یادگیری چگونه اتفاق می‌افتد؟ (۱۵۸)، دیدگاه سستی: شرطی‌سازی کلاسیک (۱۵۸)، دیدگاه معاصر: یادگیری به عنوان یک فرآیند شناختی (۱۵۹)، نظریه تقویت و یادگیری (۱۶۰)، یادگیری اجتماعی (۱۶۰)، تعدیل رفتار (۱۶۱)، انواع تقویت (۱۶۲)، زمان‌بندی تقویت (۱۶۴)، خلاصه و کاربرد (۱۶۶)

فصل ۵: ایجاد انگیزش رفتاری با کار و پاداش‌ها..... ۱۶۸

چالش واقعی: هماهنگی نتایج (۱۷۰)، طراحی شغل در سازمان (۱۷۲)، تخصصی‌سازی شغل (۱۷۳)، گزینه‌های اصلی برای تخصصی‌سازی شغل (۱۷۳)، چرخش شغلی (۱۷۴)، گسترش شغلی (۱۷۵)، غنی‌سازی شغلی (۱۷۵)، نظریه ویژگی‌های شغلی (۱۷۷)، مشارکت و توانمندسازی کارکنان (۱۷۹)، حیطه‌های مشارکت کارکنان (۱۸۰)، رویکردهای مشارکت و توانمندسازی (۱۸۰)، ترتیبات کاری انعطاف‌پذیر (۱۸۲)، برنامه‌های کاری متغیر (۱۸۲)، برنامه‌های کاری گسترده (۱۸۴)، برنامه‌های کاری انعطاف‌پذیر (۱۸۵)، محل‌های کار جایگزین (۱۸۶)، تعیین هدف (هدف‌گذاری) و انگیزش (۱۸۷)، نظریه تعیین هدف (۱۸۸)، سختی هدف (۱۸۸)، مشخص بودن هدف (۱۸۹)، دیدگاه‌های کلی‌تر در باره تعیین هدف (۱۹۱)، چالش‌های تعیین هدف (هدف‌گذاری) (۱۹۲)، مدیریت عملکرد (۱۹۳)، اهداف ارزیابی عملکرد (۱۹۳)، عناصر مدیریت عملکرد (۱۹۵)، ارزیاب (۱۹۵)، فراوانی (دفعات) ارزیابی (۱۹۶)، اندازه‌گیری (سنجش) عملکرد (۱۹۶)، روش اندازه‌گیری (۱۹۷)، رویکرد کارت امتیازی متوازن در مدیریت عملکرد (۱۹۷)، پاداش‌های فردی در سازمان‌ها (۱۹۹)، نقش‌ها، اهداف و معانی پاداش‌ها (۱۹۹)، انواع پاداش‌ها (۲۰۰)، حقوق پایه (۲۰۱)، سیستم‌های تشویقی (۲۰۱)، جبران خدمات غیرمستقیم (۲۰۲)، مزایا و امتیازات ویژه (۲۰۳)، جوایز (۲۰۴)، موضوعات مرتبط با پاداش عملکرد (۲۰۴)، ارتباط عملکرد و پاداش‌ها (۲۰۵)، سیستم‌های پاداش انعطاف‌پذیر (۲۰۶)، سیستم‌های پرداخت مشارکتی (۲۰۷)، پرداخت مخفی (۲۰۸)، جبران خدمات کار در خارج از وطن (۲۰۸)، خلاصه و کاربرد (۲۱۱)

فصل ۶: مدیریت تعارض و مذاکره..... ۲۱۳

چالش واقعی: حل اختلافات در شرکت مارکس و اسپنسر (۲۱۴)، ماهیت تعارض (۲۱۵)، دلایل اصلی تعارض (۲۱۷)، اهداف متفاوت وظایف (۲۱۷)، اهداف متفاوت فرآیندی (۲۱۸)، تفاوت‌های بین فردی (۲۱۸)، محدودیت‌های منابع (۲۱۹)، تغییر (۲۲۰)، ارزش‌های متفاوت (۲۲۱)، ارتباط

ضعیف (۲۲۱)، وابستگی وظیفه‌ای (۲۲۱)، ساختار سازمانی (۲۲۲)، تشدید تعارض (۲۲۲)، کاهش تشدید تعارض (۲۲۵)، نقلی احساسات در تعارض (۲۲۶)، استراتژی‌های مدیریت تعارض بین فردی (۲۲۷)، فرآیند تعارض (۲۲۹)، مهارت‌های مدیریت تعارض (۲۳۰)، ایجاد تعارض سازنده (۲۳۱)، فرآیند مذاکره (۲۳۳)، مهارت‌های مذاکره (۲۳۴)، مسائل فرهنگی در مذاکره (۲۳۶)، راه حل‌های جایگزین برای حل و فصل اختلافات (۲۳۷)، خلاصه و کاربرد (۲۳۹)

فصل ۷: رویکردهای سنتی رهبری ۲۴۰

چالش رهبری در دنیای واقعی: پینال (باری) رهبری (۲۴۱)، ماهیت رهبری (۲۴۳)، معنای رهبری (۲۴۳)، رهبری و مدیریت (۲۴۴)، رویکردهای اولیه رهبری (۲۴۶)، رویکرد خصوصیات ذاتی رهبری (۲۴۶)، رویکردهای رفتاری رهبری (۲۴۷)، مطالعات میلبگان (۲۴۷)، مطالعات ایالت اوهایو (۲۴۸)، شبکه رهبری (۲۴۹)، ظهور مدل‌های رهبری موقعیتی (اقتضایی) (۲۵۱)، نظریه LPC (همکار با کمترین امتیاز) رهبری (۲۵۲)، انگیزه وظیفه‌محور در برابر انگیزه رابطه‌محور (۲۵۳)، مطلوبیت موقعیتی (۲۵۴)، انگیزه رهبر و مطلوبیت موقعیت (۲۵۵)، تطابق رهبر-موقعیت (۲۵۶)، ارزیابی و کاربردها (۲۵۶)، نظریه مسیر-هدف در رهبری (۲۵۶)، فرضیه‌های اساسی (۲۵۷)، رفتارهای رهبری (۲۵۷)، عوامل موقعیتی (۲۵۸)، ارزیابی و کاربردها (۲۵۹)، رویکرد درخت تصمیم‌گیری وروم به رهبری (۲۵۹)، فرضیات اساسی (۲۶۰)، ارزیابی و کاربردها (۲۶۱)، خلاصه و کاربرد (۲۶۱)

فصل ۸: تغییر سازمانی و مدیریت تغییر ۲۶۳

چالش واقعی: تغییرات نامناسب در شرکت کداک (۲۶۴)، عوامل تغییر (۲۶۶)، افراد (۲۶۶)، فناوری (۲۶۸)، پردازش اطلاعات و ارتباطات (۲۶۹)، شبکه‌های اجتماعی (۲۷۰)، رقابت (۲۷۱)، فرآیندهای تغییر سازمانی برنامه‌ریزی‌شده (۲۷۲)، مدل فرآیند لوین (۲۷۲)، مدل فرآیند تغییر مستمر (۲۷۳)، توسعه سازمانی (۲۷۶)، تعریف توسعه سازمانی (۲۷۶)، توسعه سازمانی در کل سیستم (۲۷۷)، تغییر در وظایف و فناوری (۲۸۰)، تغییرات گروهی و فردی (۲۸۲)، آموزش (۲۸۳)، توسعه مدیریت (۲۸۴)، ایجاد و توسعه تیمی (۲۸۵)، نظرسنجی بازخورد (۲۸۵)، مقاومت در برابر تغییر (۲۸۷)، علل سازمانی مقاومت (۲۸۸)، تعیین چند عاملی (۲۸۸)، تغییر محدود (۲۸۹)، رخوت گروهی (۲۹۰)، تهدید تخصص (۲۹۰)، تهدید قدرت (۲۹۰)، تخصیص منابع (۲۹۰)، علل فردی مقاومت (۲۹۱)، عادت (۲۹۱)، امنیت (۲۹۱)، عوامل اقتصادی (۲۹۱)، ترس از ناشناخته‌ها (۲۹۱)، عدم آگاهی (۲۹۲)، عوامل اجتماعی (۲۹۲)، مدیریت تغییر و توسعه سازمانی موفق (۲۹۲)، بررسی مسائل جهانی (۲۹۲)، دیدگاه جامع (۲۹۳)، شروع کوچک (۲۹۳)، حمایت قوی از ناحیه مدیریت ارشد (۲۹۳)، تشویق به مشارکت (۲۹۴)، تشویق به ارتباطات باز (۲۹۴)، خلاصه و کاربرد (۲۹۴)