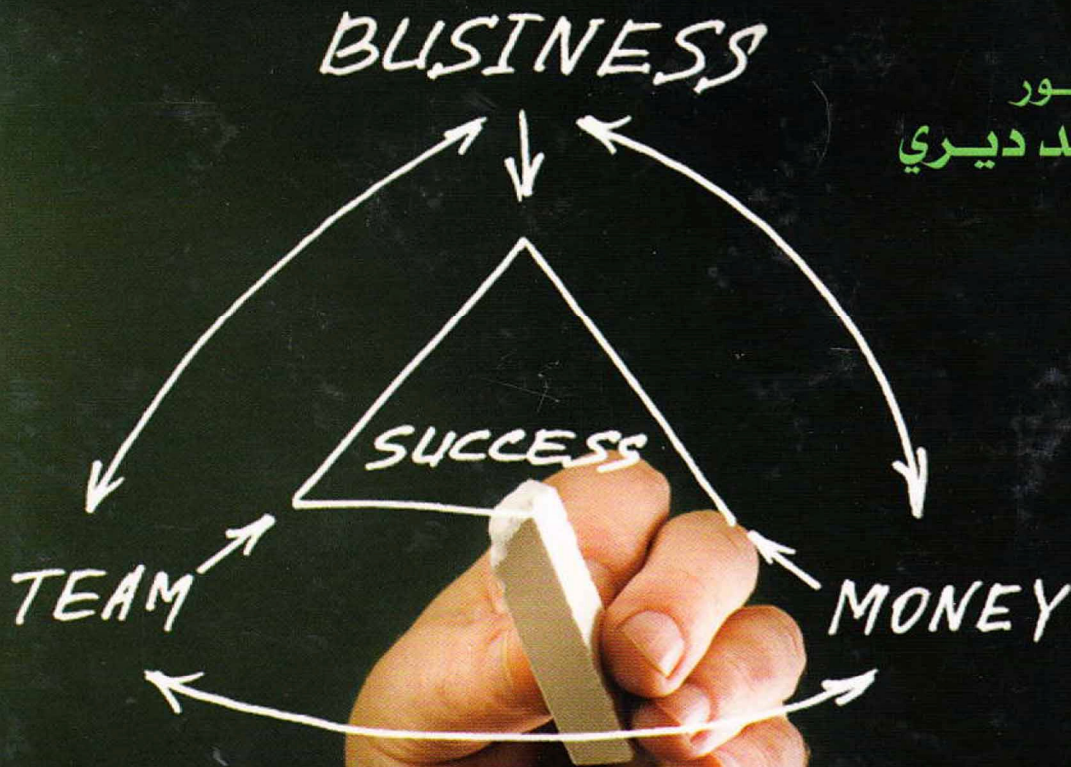


السلوك التنظيمي

Organizational Behavior

الدكتور
زاهد محمد ديري



الفهرس

19 المقدمة

الفصل الأول

مقدمة في السلوك التنظيمي

24	أولاً: ماهية السلوك التنظيمي
27	ثانياً: الهدف من دراسة السلوك التنظيمي
31	ثالثاً: التطور التاريخي للسلوك التنظيمي
31	النموذج الميكافيللي
32	النظرية الكلاسيكية
32	نموذج الإدارة العلمية
34	نموذج العملية الإدارية
36	النموذج البيروقراطي
37	نظريات العلاقات الإنسانية
38	نظرية العلوم السلوكية (النظرية الحديثة للسلوك)
40	رابعاً: هل يحتاج المدير إلى مهارات سلوكية؟
40	المهارات الفنية
40	المهارات السلوكية
40	المهارات العقلية
41	نحو فهم السلوك التنظيمي

41	عناصر أو متغيرات السلوك الإنساني
41	عناصر السلوك الفردي
43	عناصر السلوك الجماعي
44	خامساً: نواتج السلوك التنظيمي
44	الأداء والإنتاجية
45	الرضا عن العمل
46	أسئلة الفصل الأول

الفصل الثاني

السلوك المحفز والسلوك المحبط

49	أولاً: مفهوم السلوك المحفز
50	ثانياً: مفهوم السلوك المحبط
51	ثالثاً: مقارنة بين خصائص السلوك المحفز وخصائص السلوك المحبط
53	رابعاً: آثار ونتائج العوائق الداخلية والخارجية
54	خامساً: نتائج السلوك المحبط
57	سادساً: طرق علاج الإحباط
59	أسئلة الفصل الثاني

الفصل الثالث

الإدراك

63	أولاً: التنظيم الفكري
66	ثانياً: التنظيم الفكري ومفهوم الإدراك
67	ثالثاً: ميكانيكية الإدراك

67	الدافعية
68	عوامل لاشعورية
68	عوامل عاطفية
68	عوامل عقلانية
68	مؤثرات خارجية
71	رابعاً: الإدراك الاجتماعي
71	ازدواجية الإدراك
71	دوافع واتجاهات الشخص موضوع الإدراك
72	الخصائص المستقرة للشخص موضوع الإدراك
72	إرجاع كل ما سبق من الشخص موضوع الإدراك للشخص المدرك
	خامساً: العمليات السيكولوجية للإدراك الاجتماعي (مراحل عملية الإدراك
73	الاجتماعي)
73	مشكلة المدرك
74	خصائص المثير
75	خصائص المدرك
76	كيفية تنظيم المؤشرات
77	سادساً: الدقة في الإدراك الاجتماعي
78	مستوى الذكاء
78	التفتح الذهني
79	الانفصالية
79	الشعور بالذات
79	الخبرة الاجتماعية السابقة
80	أسئلة الفصل الثالث

الفصل الرابع

الاتجاهات

83	أولاً: تعريف الاتجاهات
85	ثانياً: مكونات الاتجاهات
85	المكون الفكري
85	المكون الشعوري او العاطفي
86	مكون الميل السلوكي
87	ثالثاً: وظائف الاتجاهات
88	وظيفة المنفعة
88	وظيفة الدفاع عن الذات
89	وظيفة التعبير عن الذات
90	وظيفة المعرفة
90	رابعاً: نشأة الاتجاهات
90	نشأة المكون الفكري
92	التعميم
95	نشأة المكون الشعوري
96	نموذج نشأة الاتجاهات
97	نشأة مكون الميل السلوكي
99	خامساً: الشخصية والاتجاهات
104	سادساً: قياس الاتجاهات
104	قياس المكون الفكري
111	سابعاً: الرجل والمرأة وعلاقة الإشراف

116.....	ثامناً: المهنة وعلاقتها بالنوع
118.....	تاسعاً: أهمية اتجاهات العاملين في التنبؤ بالسلوك والأداء التنظيمي
118.....	أهمية اتجاهات العاملين بالنسبة للمدير
119.....	مفهوم الاتجاهات وخصائصها
120.....	الرضا الوظيفي والانتماء للمنظمة كأهم أنواع الاتجاهات
122.....	أسئلة الفصل الرابع

الفصل الخامس

القيم

125.....	أولاً: مفهوم وتعريف القيم
125.....	ثانياً: تصنيف القيم
126.....	ثالثاً: مصادر القيم
127.....	رابعاً: هل يمكن تغيير القيم
128.....	أسئلة الفصل الخامس

الفصل السادس

التعلم

131.....	مقدمة
131.....	أولاً: تعريف ومفهوم التعلم
132.....	ثانياً: خصائص التعلم
133.....	ثالثاً: شروط التعلم
133.....	رابعاً: نظريات التعلم
134.....	نظرية التكيف التقليدي

135	النظرية السلوكية للتعلم
137	نظرية التعلم الاجتماعي
138	أسئلة الفصل السادس

الفصل السابع

ضغوط العمل

141	أولاً: مفهوم الضغط (التوتر) العصبي
141	ثانياً: ضغوط العمل وأسبابه
144	ثالثاً: التوتر وآثاره
144	تأثير التوتر على أداء المهام
145	التوتر وتأثيره على الصحة النفسية
146	التوتر والصحة العامة (القاتل الصامت)
146	اختلاف طرق مواجهة التوتر
147	رابعاً: طرق إدارة التوتر وضغوط العمل
148	أسئلة الفصل السابع

الفصل الثامن

المهارات السلوكية في مجال تحفيز العاملين

151	مقدمة
151	أولاً: أسباب انخفاض الإنتاجية وعلاقة هذه الأسباب بتحفيز العاملين
152	ثانياً: الاحتياجات كأساس لتحفيز العاملين
154	ثالثاً: التوقع كأساس لتحفيز العاملين
155	نموذج نظرية التوقع
155	مبادئ النظرية

156.....	دروس للمدير من واقع نظرية التوقع
157.....	رابعاً: تعزيز السلوك كأساس لتحفيز العاملين
158.....	نموذج نظرية تعزيز السلوك
158.....	مبادئ نظرية تعزيز السلوك
159.....	دروس للمدير من واقع نظرية تعزيز السلوك
160.....	خامساً: كلمة أخيرة للمدير العربي بخصوص الحوافز
161.....	أسئلة الفصل الثامن

الفصل التاسع

المهارات السلوكية في مجال القيادة الإدارية

165.....	أولاً: مفهوم ومصادر القيادة الإدارية
166.....	ثانياً: نظريات القيادة
166.....	مدخل الصفات الشخصية الموروثة
167.....	مدخل الأنماط السلوكية
168.....	دراسات جامعي اوهايو وميتشجان الأمريكيتين
169.....	بليك وموتون وشبكة أنماط القيادة الإدارية
172.....	رنسيس ليكرت والنظم الإدارية الأربعة
174.....	مدخل المواقف أو الطوارئ الإدارية
181.....	مدخل الصفات المكتسبة
182.....	ثالثاً: بدائل القيادة الإدارية
183.....	رابعاً: صفات القائد الناجح
185.....	أسئلة الفصل التاسع

الفصل العاشر

المهارات السلوكية في مجال التغيير والتطوير التنظيمي

189	مقدمة
189	أولاً: العوامل التي تدعو إلى التغيير التنظيمي
191	ثانياً: مصادر مقاومة التغيير التنظيمي
192	ثالثاً: خطوات عملية التغيير المخطط
194	رابعاً: مداخل أو استراتيجيات التغيير المخطط
194	المدخل التنظيمي
195	المدخل التكنولوجي
196	مدخل العاملين
197	خامساً: مدخل التطوير التنظيمي كأحد مداخل التغيير الشاملة
198	سادساً: خطوات عملية التطوير التنظيمي
199	سابعاً: أساليب التطوير التنظيمي
199	أسلوب الدراسة الميدانية
199	أسلوب الاستشارات
199	أسلوب بناء الجماعات
200	أسلوب الشبكة الإدارية
200	ثامناً: إرشادات للمدير العربي بخصوص عمليات التغيير والتطوير التنظيمي
202	أسئلة الفصل العاشر

الفصل الحادي عشر

المهارات السلوكية في مجال إدارة جماعات العمل

205	أولاً: تعريف ومفهوم الجماعة
-----	-----------------------------

205	ثانياً: أهمية جماعات العمل
207	ثالثاً: أنواع جماعات العمل
208	رابعاً: مراحل تكوين جماعات العمل
210	خامساً: خصائص الجماعات الفعالة
210	سادساً: محددات فعالية جماعات العمل
210	المحددات الفردية
212	المحددات الموقفية
213	المحددات الهيكلية
215	سابعاً: محددات الأداء بين جماعات العمل
217	ثامناً: استراتيجيات إدارة السلوك والأداء بين الجماعات
217	تاسعاً: مرض التفكير الجماعي كأحد عيوب اتخاذ القرارات الجماعية
219	أسئلة الفصل الحادي عشر

الفصل الثاني عشر

الاتصالات الإدارية

224	أولاً: ماهية وأهمية الاتصالات
224	ماهية الاتصال
228	أهمية الاتصالات للإدارة والمدير
230	ثانياً: معوقات الاتصال
231	معوقات في المرسل
232	معوقات في الرسالة
232	معوقات في وسيلة الاتصال
233	معوقات في المستقبل

233	معوقات في بيئة الاتصال
234	ثالثاً: كفاءة الاتصال
236	رابعاً: الاتصالات ووظيفة المدير
238	خامساً: الاتصالات التنظيمية والإدارية
238	سادساً: أنواع الاتصالات التنظيمية والإدارية
239	اتصالات من المنظمة إلى العاملين
240	اتصالات من العاملين إلى المنظمة
241	اتصالات لتمييز شخصية المنظمة ورفع الولاء لها
242	سابعاً: نماذج من أهم أنواع الاتصالات التنظيمية والإدارية
242	أنظمة الشكاوى
243	أنظمة المقابلات
244	لوحة الإعلانات
244	رفوف القراءة
244	المجلة
245	مرفق الشيك الشهري
245	ثامناً: المهارات الشخصية في الاتصال
245	تاسعاً: تحليل علاقات الاتصال
257	أسئلة الفصل الثاني عشر

الفصل الثالث عشر

التدريب والتنمية

261	أولاً: طرق التدريب والتنمية
261	طريق تحليل الإدارة

261	طريقة الخبرة الإرشادية
262	طريقة الاجتماعات
262	التمرير على العمل
263	الإدارة المتعددة
263	تمثيل الأدوار
263	دراسة الحالات
264	تدريب الحساسية
264	ثانياً: أنواع التدريب والتنمية
264	برامج التنمية الإدارية
265	برامج الإدارة الإشرافية
265	برامج المدربين الإداريين
265	برامج التثقيف العام
265	برامج التكيف
266	برامج تنمية المهارات
266	البرامج التخصصية
266	برامج المهارات السلوكية
267	ثالثاً: الإجراءات التنظيمية الخاصة بالتدريب والتنمية
267	التنظيم الخاص بعملية التدريب والتنمية
268	حصر احتياجات التدريب
268	الشكل التنظيمي لجهاز التدريب والتنمية
269	إعداد أفراد هيئة التدريب
269	الاستعانة بالممارسين في عملية التدريب والتنمية

270	جدولة عملية التدريب والتنمية
270	تقييم فاعلية التدريب والتنمية
270	رابعاً: كلمة أخيرة
271	أسئلة الفصل الثالث عشر

الفصل الرابع عشر

الشخصية

275	أولاً: لماذا يتعين على المدير الاهتمام بالشخصية
276	ثانياً: مفهوم وتعريف الشخصية
276	ثالثاً: خصائص الشخصية
277	رابعاً: مقومات الشخصية (أبعاد الشخصية)
278	خامساً: نظريات الشخصية
280	سادساً: محددات الشخصية
281	سابعاً: نموذج مكونات لسلوك الفرد
282	أسئلة الفصل الرابع عشر

الفصل الخامس عشر

الصراع التنظيمي

285	أولاً: مفهوم الصراع وأهميته وتطوره
287	ثانياً: تعريف الصراع التنظيمي
288	ثالثاً: أسباب الصراع التنظيمي
290	رابعاً: إدارة الصراع التنظيمي
291	خامساً: الآثار الإيجابية والسلبية للصراع التنظيمي

292.....	سادساً: آثار الصراع بين الجماعات
294.....	أسئلة الفصل الخامس عشر

الفصل السادس عشر

الإبداع التنظيمي

297.....	أولاً: مفهوم وتعريف الإبداع
298.....	ثانياً: أنواع الإبداع
299.....	ثالثاً: أهمية حاجة المنظمات إلى الإبداع
300.....	رابعاً: مستويات الإبداع
302.....	خامساً: معوقات الإبداع في المنظمات
303.....	سادساً: خصائص الإبداع
303.....	سابعاً: مراحل عملية الإبداع
305.....	أسئلة الفصل السادس عشر

الفصل السابع عشر

المناخ التنظيمي والثقافة التنظيمية

309.....	أولاً: المناخ التنظيمي
309.....	مفهوم المناخ التنظيمي
310.....	عناصر المناخ التنظيمي
311.....	أبعاد المناخ التنظيمي
311.....	أهمية خلق مناخ تنظيمي جيد في التنظيم
312.....	ثانياً: الثقافة التنظيمية
312.....	مفهوم وتعريف الثقافة التنظيمية

313.....	خصائص ثقافة المنظمة.....
313.....	عالم الأعمال والثقافة المنظمة.....
314.....	وظائف ثقافة المنظمة.....
314.....	تغير ثقافة المنظمة.....
316.....	أسئلة الفصل السابع عشر.....

الفصل الثامن عشر

النفوذ والقوة في المنظمات

319	أولاً: النفوذ والقوة والمناورات السياسية كآليات للتحكم في المنظمات
322.....	ثانياً: النفوذ الاجتماعي: التأثير في الآخرين
322.....	ثالثاً: وسائل (تكتيكات) التأثير الاجتماعي
323.....	رابعاً: الاستخدام العلمي لوسائل التأثير
326.....	خامساً: القوة الفردية أساس التأثير.....
334.....	سادساً: قوة الجماعة أو الوحدة الفردي: المحددات الهيكلية
335.....	سابعاً: نموذج تبعية الموارد: التحكم في موارد حرجية.....
337.....	ثامناً: نموذج الخيارات الموقفية الإستراتيجية: التحكم من خلال التبعية
340.....	أسئلة الفصل الثامن عشر.....
341.....	المراجع.....