

مروری بر رفتار سازمانی

مرکز آموزش عالی علوم پزشکی وارستگان - آموزش های سازمانی ویژه مدیران - مصطفی جهانگیر

۱. تعریف و ضرورت رفتار سازمانی

۱.۱. رفتار سازمانی چیست؟

۱.۱.۱. علمی که به بررسی رفتار در ابعاد فردی، گروهی و سازمانی می پردازد، تا بتواند با هدایت این رفتار عملکرد سازمان را بهبود بخشد.

۱.۲. چرا رفتار سازمانی؟

۱.۲.۱. مدیران نقش ها و وظایف مختلفی دارند: نظیر برنامه ریزی، تصمیم گیری، سازماندهی، کنترل.

۱.۲.۲. یکی از مهم ترین نقش های مدیران، نقش رهبری و هدایت است.

۱.۲.۳. رهبری یعنی ایجاد انگیزه، هدایت عملکرد، برقراری ارتباط موثر، حل و فصل اختلاف و مدیریت تعارض کارکنان

۲. مسائل رفتار سازمانی

۲.۱. مدیریت تنوع در نیروی کار

۱.۱.۱. سازمان ها از نظر جنسیت، سن، قومیت، ملاک های اخلاقی، خصوصیات روان شناختی، ویژگی های خانوادگی و گرایشات مذهبی

به ترکیب ناهمگونی از افراد تبدیل شده اند.

۱.۱.۲. لزوم سازگار شدن با این تنوع

۲.۲. بهبود کیفیت و بهره وری

۱.۱.۳. برای موفقیت در هر اقدامی که هدف آن بهبود کیفیت و بهره وری است باید کارمندان را هم درگیر کنند.

۱.۱.۴. این کارمندان تنها در اجرای برنامه تحول دخیل نیستند، بلکه در برنامه ریزی برای این تغییرات هم فعالانه مشارکت می کنند.

۲.۳. بهبود خدمات به مشتریان و مخاطبان

۱.۱.۵. نگرش ها و رفتار کارمندان بر رضایت مشتری و مخاطب تاثیر گذار است.

۱.۲. ترغیب خلاقیت و نوآوری

۱.۲.۱. کارمندان نیروی محرک نوآوری و تحول هستند. مدیریت باید خلاقیت کارمندان را تحریک کند.

۱.۳. دورکاری و سازمان مجازی

۱.۳.۱. ایجاد انگیزه، رهبری افراد و اتخاذ تصمیمات مشارکتی در محیط اینترنت و از راه دور، نیازمند تکنیک های متفاوتی است.

۱.۴. تعادل بین زندگی و کار

۱.۴.۱. رفتار سازمانی پیشنهاداتی در زمینه طراحی محل کار و مشاغل در اختیار مدیران قرار می دهد تا بتوانند کارمندان را در ایجاد توازن

بین زندگی و کار یاری کنند.

۱.۵. ایجاد محیط کاری مثبت گرا

۱.۵.۱. حوزه ای از رفتار سازمانی که به سازمان ها می آموزد چطور می توانند نقاط قوت انسان ها را پرورش داده، سرزندگی و شادابی را در

آن ها تقویت کرده و قابلیت های بالقوه آن ها را بارور کنند.

۱.۶. جابجایی

۱.۶.۱. خروج دائمی داوطلبانه و غیر داوطلبانه کارمندان از سازمان است.

۱.۶.۲. نرخ بالای جابجایی باعث افزایش هزینه های استخدام، گزینش و آموزش می شود.

۱,۶,۳. رفتار سازمانی در انتخاب نیروهای انسانی توانمند و متعهد و حفظ و نگهداشت آن‌ها مدیران را یاری می‌کند.

۱,۷. رفتار شهروندی سازمانی

۱,۷,۱. رفتاری اختیاری است که جزو الزامات رسمی شغل کارکنان محسوب نمی‌شود، اما در عین حال بر بهبود عملکرد اثربخش سازمان تاثیر می‌گذارد.

۱,۷,۲. سازمان‌های موفق دنبال کامندانی هستند که پا را فراتر از وظایف تعریف شده شغلی شان گذاشته و کارایی شان بالاتر از انتظارات است.

۱,۸. رضایت شغلی

۱,۸,۱. احساس مثبت فرد در خصوص شغلش است.

۱,۸,۲. کارمندان راضی از کارمندان ناراضی بهره‌وری بالاتری دارند.

۲. مباحث رفتار سازمانی

۲,۱. سطح فردی

۲,۱,۱. یادگیری

۲,۱,۲. نگرش‌های شغلی

۲,۱,۳. رضایت شغلی

۲,۱,۴. شخصیت

۲,۱,۵. ارزش‌ها

۲,۱,۶. ادراک

۲,۱,۷. تصمیم‌گیری فردی

۲,۱,۸. انگیزش

۲,۱,۹. هیجانات و هوش هیجانی

۲,۱,۱۰. اعتماد سازمان

۲,۱,۱۱. عدالت سازمانی

۲,۲. سطح گروهی

۲,۲,۱. رفتار گروهی

۲,۲,۲. تیم‌های کاری

۲,۲,۳. ارتباطات میان فردی، سازمانی و کانال‌های ارتباطی

۲,۲,۴. رهبری گروه

۲,۲,۵. قدرت و رفتار سیاسی

۲,۲,۶. تعارض

۲,۳. سطح سازمانی

۲,۳,۱. فرهنگ سازمانی

۲,۳,۲. روش‌های مدیریت منابع انسانی

۲,۳,۳. تحول و تغییر سازمانی

۲,۳,۴. مدیریت استرس