



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
مؤسسه آموزش عالی سجاد

موضوع تحقیق:

رفتار سازمانی

نام درس:

اصول مدیریت

نام محقق:

شکوفه پوریانسب

الهام زارع

استاد راهنما:

جناب فرهاد فروغی

تاریخ گردآوری:

دی 87

فهرست مطالب

4.....	مقدمه
4.....	عناصر رفتار سازمانی
4.....	فرهنگ
4 - 5.....	مدل های رفتار سازمانی
	1 - مدل استبدادی
	2 - مدل مراقبتی
	3 - مدل حمایتی
	4 - مدل مشارکتی
5.....	سیستم های اجتماعی فرهنگ و فرگرایی
5.....	فرهنگ
6.....	فردگرایی
6.....	بهبود سازمانی
7	ویژگی های بهبود سازمانی
	1 - ارزش های انسانی
	2 - سیستم مدار
	3 - یادگیری تجربی
	4 - حل مساله
	5 - گرایش اقتضایی
	6 - عامل تغییر
	7 - سطوح مداخلات
7 - 8.....	کیفیت عمر کاری
8.....	توسعه شغلی
8.....	غنی سازی شغلی
8 - 9.....	مزایای غنی سازی شغلی

9..... شیوه های متنوع بهبود غنی سازی شغلی

1 - تنوع مهارت

2 - شناسایی وظیفه

3 - اهمیت وظیفه

4 - استقلال داخلی

5 - بازخورد

9..... مدیریت سازمانی در هزاره جدید

10 - 11..... هفت اصل اساسی مدیریت سازمانی در هزاره جدید

1 - افراد سرکش

2 - تجربه مدیریت

3 - ترس مفید

4 - قانون طلایی

5 - تلاش برای تغییر

6 - باز کردن گره مشکلات

7 - رعایت ادب

13 - 14..... اهداف فردی ، سازمانی و اجتماعی

14 - 15..... دنیای الکترونیکی و باز نگری در رفتار سازمانی

15 - 16..... رابطه میان تعهد حرفه ای و سازمانی

16..... رفتار شهروندی سازمانی

17..... مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

رفتار سازمانی مطالعه‌ی تأثیر افراد، گروه‌ها و ساختار بر رفتار در سازمان‌ها است که هدفش به کار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان‌ها است. رفتار سازمانی علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها می‌باشد. این کار با رویکرد سیستمی انجام می‌شود. یعنی روابط بین مردم و سازمان‌ها را در ارتباط با کل افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و سیستم‌های اجتماعی تشریح می‌نماید و هدف آن دست‌یابی به اهداف انسانی سازمانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر می‌باشد.

● عناصر رفتار سازمانی

اساس یک سازمان بر پایه فلسفه مدیریت، ارزش‌ها، بینش و اهداف می‌باشد و این عناصر خود از فرهنگ سازمانی که ترکیبی از سازمان رسمی و غیررسمی و محیط اجتماعی است نشأت می‌گیرند.

■ فرهنگ :

نوع رهبری، ارتباط و پویایی گروه‌ها را تعیین می‌کند. کارکنان فرهنگ را به مثابه کیفیت عمر کاری که به میزان انگیزه آنها جهت می‌دهد، نگاه می‌کنند. پیامد نهایی این کار، عملکرد، رضایت فردی، رشد شخصی و بهبود می‌باشد. همه این عناصر برای ایجاد مدل یا چارچوبی که سازمان بر مبنای آن عمل می‌کند با هم ترکیب می‌شوند.

● مدل‌های رفتار سازمانی

چهار مدل یا چارچوب اصلی وجود دارد که سازمان‌ها بر مبنای آنها عمل می‌کنند که عبارتند از:

(1) مدل استبدادی

مبنای این مدل، قدرت با گرایش مدیریتی اقتدار است. کارکنان به سوی فرمانبرداری گرایش داشته و به روسای خود وابسته‌اند. کارکنان نیاز دارند که وضعیت معیشت آنها در نظر گرفته شود. نتیجه عملکرد در این حالت حداقل است.

(2) مدل مراقبتی

مبنای این مدل منابع اقتصادی با گرایش مدیریتی پول است. کارکنان تمایل به امنیت و سود داشته و به سازمان وابسته‌اند. کارکنان نیاز دارند که امنیت آنها در نظر گرفته شود. نتیجه عملکرد در این حالت مشارکت انفعالی است.

3) مدل حمایتی

مبنای این مدل رهبری با گرایش مدیریتی حمایت است. کارکنان تمایل به عملکرد شغلی و مشارکت داشته و نیاز دارند که شأن و منزلت آنها در نظر گرفته شود.

4) مدل مشارکتی

مبنای این مدل مشارکت با گرایش مدیریتی کار گروهی است. کارکنان تمایل به انجام رفتار مسئولانه و خود نظمی دارند. کارکنان نیاز دارند که حس خود واقع بینی آنها در نظر گرفته شود. نتیجه عملکرد در این حالت، شور و ذوق تعدیل یافته می باشد.

اگرچه چهار مدل جداگانه وجود دارد ولی هیچ سازمانی فقط از یک مدل استفاده نمی کند. مدل اول استبدادی، ریشه هایی در انقلاب صنعتی دارد و مدیران در این حالت خارج از تئوری X آقای مک گریگور عمل می کنند. سه مدل بعدی با ساختن تئوری Y آقای مک گریگور آغاز شده است. از آن جایی که هر یک از این مدل ها در دوره های زمانی مختلف شکل گرفته اند، لذا بهترین مدل وجود ندارد. مدل مشارکتی نباید به عنوان آخرین و بهترین مدل انگاشته شود، اما می تواند به عنوان شروع یک مدل جدید یا پارادایم تلقی شود

● سیستم های اجتماعی فرهنگ و فردگرایی

در یک سیستم اجتماعی، مجموعه پیچیده ای از روابط متعامل به شیوه های مختلف می باشد. در یک سازمان، سیستم اجتماعی همه افرادی را که در آن هستند و روابط آنها با همدیگر و دنیای بیرون را شامل می شود. رفتار یک عضو می تواند اثر مستقیم یا غیرمستقیم بر روی رفتار دیگران داشته باشد. نکته دیگر اینکه سیستم های اجتماعی مرز ندارند. آنها کالاهای، عقاید، فرهنگ و... را با محیط اطراف مبادله می کنند.

■ فرهنگ :

رفتار پذیرفته شده جامعه است که دربرگیرنده باورها، عادات، دانش و عمل می باشد. فرهنگ اگرچه به ندرت وارد بخش خود آگاه انسان می شود ولی بر رفتار انسان اثر می گذارد. مردم به فرهنگ به عنوان چیزی که به آنها ثبات، امنیت، درک و توانایی پاسخ به موقعیت های جدید را می دهد، متکی هستند. به همین دلیل است که مردم از تغییر می ترسند. آنها از سیستمی که پویا است، واهمه دارند زیرا امنیت آنها را از بین برده و نمی توانند فرایند های جدید را درک کرده و اینکه چگونه به موقعیت های جدید پاسخ دهند.

▪ فردگرایی :

زمانی است که کارکنان به طور موفقیت آمیزی نفوذ خود را بر روی یک سیستم اجتماعی با به چالش کشیدن فرهنگ اعمال می کنند.

نمودار نشان می دهد که چگونه فرد گرایی اثرات متفاوتی بر سازمان ها دارد:

- 1) جامعه گرایی و فردگرایی خیلی کم باعث انزوا می شود.
 - 2) جامعه گرایی زیاد و فردگرایی کم باعث تأیید می شود.
 - 3) جامعه گرایی کم و فردگرایی زیاد باعث سرکشی و تمرد می شود.
 - 4) فردگرایی خلاق: در حالیکه سازمانها با هم رقابت دارند و تمایل دارند جامعه گرایی و فردگرایی زیاد را برای ایجاد محیطی خلاق داشته باشند. این ابزاری است که برای بقا در یک محیط کاملاً رقابتی بکار گرفته می شود. داشتن افرادی که با سازمان رشد می کنند.
- فردگرایی برای حقوق فردی، شبکه های اجتماعی به هم پیوسته منعطف، خود احترامی، پاداش ها و کار راهه فردی مساعد است. این حالت در خارج از خانه شماره یک در نمودار اتفاق می افتد.
- سازمان بهترین می باشد؟ مساعد می باشد. سازمانها نیاز به مردمی برای ایجاد چالش، سوال و آزمایش دارند و این درحالی است که هنوز وجود فرهنگ است که افراد را در داخل یک سیستم اجتماعی مقید می نماید.

● بهبود سازمانی

بهبود سازمانی کاربرد سیستماتیک دانش و علم رفتاری در سطوح مختلف از قبیل گروه، ارتباطات بین گروه ها، سازمان و غیره برای انجام تغییرات برنامه ریزی شده است و اهداف آن، کیفیت بالاتر عمر کاری، سازگاری و اثربخشی می باشد.

این کار با تغییر در نگرش ها، رفتارها، ارزش ها، استراتژی ها، رویه ها و ساختارها آن طوری که سازمان بتواند با فعالیت های رقابتی، پیشرفت های تکنولوژیک و سرعت زیاد تغییر در محیط سازگار شود، انجام می شود.

ویژگیهای بهبود سازمانی :

بهبود سازمانی هفت ویژگی دارد که عبارتند از:

(1) ارزش های انسانی:

باورهای مثبت درباره استعداد و پتانسیل کارکنان (تئوری Y آقای مک گرگور).

(2) سیستم مدار:

همه بخش های سازمان شامل ساختار، تکنولوژی و افراد باید با همدیگر کار کنند.

(3) یادگیری تجربی :

تجربه های یادگیرنده ها در محیط آموزشی (کارآموزی) باید بخشی از مسائل انسانی باشید که در کار با آنها مواجه می شوند.

(4) حل مسأله :

مسائل تعریف شده، داده ها جمع آوری شده، عمل اصلاحی انجام می شود و تعدیلات و اصلاحات در فرایند های حل مسأله همان گونه که نیاز هست، ایجاد می شوند. این فرایند ها به عنوان پژوهش در عمل شناخته می شوند.

(5) گرایش اقتضایی :

عملیات انتخاب شده و متناسب با نیازها سازگار می شوند.

(6) عامل تغییر:

تحریک، تسهیل و هماهنگی در تغییر.

(7) سطوح مداخلات:

مسائل می تواند در یک یا چند سطح از سازمان واقع شوند، لذا استراتژی هم مستلزم یک یا چند مداخله گر می باشد.

● کیفیت عمر کاری

کیفیت عمر کاری مساعد یا نامساعد بودن محیط کاری است و هدف از آن بهبود مشاغل و شرایط کاری است که برای

هر دوی کارمند و سازمان خوب باشد.

یکی از راه های انجام کیفیت عمر کاری، طراحی شغل می باشد.

برخی از گزینه های در دسترس برای بهبود طراحی شغل عبارتند از:

برای رهایی از ترک شغل در مشاغل یکنواخت باید افرادی را به کار گرفت که محیط ثابت و کار یکنواخت را دوست دارند.

برخی از مردم از امنیت و نقش حمایتی این نوع مشاغل لذت می برند.
برای رهایی از ترک شغل باید پرداخت بیشتری به کارکنان صورت گیرد.
ماشینی و خودکار کردن مشاغل یکنواخت و استفاده از روبات ها.
سرانجام حوزه ای که مورد علاقه بهبود سازمانی است و آن عبارت از طراحی مجدد شغل، می باشد.
در طراحی مجدد شغل دو طیف زیر وجود دارد:

(1) توسعه شغلی

(2) غنی سازی شغلی

▪ توسعه شغلی :

تنوع بیشتری از وظایف و فعالیت ها را به شغل اضافه می کند به طوری که شغل مذکور خسته کننده نباشد.
این کار باعث عریض تر شدن شغل می شود. یعنی تعدادی از وظایف مختلف را یک کارمند انجام می دهد. این کار را می توان
به وسیله گردش شغلی هم انجام داد.

▪ غنی سازی شغلی :

از سوی دیگر، غنی سازی شغلی، محرک های بیشتری را اضافه می کند، به شغل عمق بیشتری می بخشد و شامل کنترل
بیشتر، مسئولیت و صلاحدید در خصوص چگونگی انجام یک کار می باشد. این شیوه برخلاف توسعه شغلی که به آسانی تنوع
بیشتر به کار می دهد، اختیارات بیشتر را که مورد نیاز کارمند هست به او می دهد.

مزایای غنی سازی شغلی :

از جمله مزایای غنی سازی شغلی عبارت است از:

▪ رشد فردی

▪ رضایت شغلی بهتر برای افراد

▪ افزایش خودواقع بینی در افراد

▪ عملکرد بهتر کارکنان برای سازمان

▪ به طور طبیعی کارکنان با انگیزه تری عاید سازمان می شود.

▪ کاهش غیبت، انتقالی و شکایت برای سازمان.

▪ استفاده کامل از منابع انسانی برای جامعه.

▪ جامعه صاحب سازمانهای موثرتری می شود.

شیوه های متنوع بهبود غنی سازی شغلی :

شیوه های متنوعی برای بهبود غنی سازی شغلی وجود دارد که از آن جمله عبارتند از:

1) تنوع مهارت:

انجام وظایف مختلفی که مستلزم مهارت های مختلف است. این با توسعه شغلی که ممکن است مستلزم کارکنانی باشد که وظایف بیشتری را انجام می دهند، تفاوت دارد، اما مستلزم مجموعه ای از مهارت های مشابه است.

2) شناسایی وظیفه:

ایجاد یا انجام اجزای کامل یک کار، این عمل حس تکامل و مسئولیت را در قبال کالا یا کار افزایش می دهد.

3) اهمیت وظیفه:

این مفهوم عبارت از مقدار اثری است که کار روی افراد دیگر دارد، آن طوری که کارکنان آن را درک می کنند.

4) استقلال داخلی:

این شیوه به کارکنان اختیار و کنترل فراتر از تصمیمات مرتبط با مشاغل را می دهد.

5) بازخورد:

اطلاعاتی که بیان می کند کارکنان چگونه در حال انجام کار هستند. این عمل می تواند به طور مستقیم از طریق شغل (بازخورد وظیفه ای) یا به شکل شفاهی (زبانی) و یا شیوه های دیگر انجام شود.

مدیریت رفتار سازمانی در هزاره جدید

در هزاره جدید ، مدیریت رفتار سازمانی، باید اصول مؤثر در هزاره قدیم را به کار گیرد.

پس از بررسی رفتار سازمانی و متون مدیریت براساس واقعیت‌هایی که در طول بیش از 25 سال تجربه عملی و دانشگاهی به

دست آمده است، این اصول را در هفت اصل اساسی تدوین کرده‌اند، که برای هزاره جدید مناسب هستند .

هفت اصل اساسی مدیریت سازمانی در هزاره جدید

1 - افراد سرکش

این افراد اغلب باعث پیشرفت آگهانی در دانش و تکنیک ها می‌شوند.

این افراد از عوامل تغییرند و اغلب با نق زدن های ممتد موجبات برخی تغییرات را در سازمان فراهم می‌کنند. آنها به ندرت مطالباز قبل اعلام شده را می‌پذیرند و چون سري نترس دارند و ضوابط قراردادي گذشته را قبول ندارند، ثروتي با ارزش به شمار می‌روند. به همین خاطر مدیر موفق کسی است که همیشه با این افراد در ارتباط باشد، زیرا آنها راهنمایی برای آینده هستند.

2 - تجربه‌مدیریت

قبل از توییح رسمي کارکنان، مدیر می‌باید از خود بپرسد تاچه اندازه وفق شد هانگیزه سوال و اعتراض را در افراد به وجود آورد. يك اصل اساسي روان‌شناسي موسوم به < قانون‌تاثیر > می‌گوید رفتار نتیجه عمل است. رفتار مثبت افراد با تشویق تکرار می‌شود و رفتار بد با تنبیه کاهش می‌یابد.

از طرفي هم گاهي سرپرستان براي انجام بد کارها پاداش می‌دهند. براي مثال، فرض کنید يك کارمند كه علاقه به کار در تعطیلات آخر هفته را ندارد، هنگام کار در تعطیلات، ناراحتی ایجاد می‌کند. و لذا اگر سرپرست چاره کار را به عدم واگذاری کار در تعطیلات ببیند، به کارمند نشان می‌دهد که راه رسیدن به خواسته‌ها، ایجاد ناراحتی است. و لذا موارد ناخوشایند همیشه کار نامناسب کارمند را به دنبال خواهد داشت. سرپرستان، همیشه کارکنان را به خاطر کار ضعیف آن‌ها مورد سرزنش قرار می‌دهند بدون آن که به نقش خود در ایجاد این وضعیت توجه کنند.

3 - ترس مفید

مسئلاً ترسي که به خاطر ابهت مدیر در کارکنان به وجود می‌آید، در دنیاي کسب و کار جايي ندارد. اما درجه‌اي از ترس قابل قبول، می‌تواند مفید باشد. براي مثال، ترس ممانعت از ادامه کار يك گروه به خاطر ایجاد ناراحتی براي يك نفر و یا براي خانواده يك نفر، و یا ترس بسیار معمول این که، اگر رقابت بین گروه‌ها کنترل شده نباشد، چه تاثیرات مخربي خواهد داشت و نهایتاً از ادامه این رقابت‌ها جلوگیری خواهد شد.

هرگز نباید این نوع ترس‌ها نادیده گرفته شده و یا حذف گردند. اگر این ترس‌ها وجود داشته باشند، می‌توان اطمینان حاصل کرد که بزودي هر کدام از آن‌ها جاي خود را به يك ترس بزرگتر خواهند داد. و آن ترس براي ادامه بقا سازمان ضروري است. ترس،

سازمان را بیدار و زنده و کمی عصبی نگه داشته و باعث جلوگیری از بی تفاوتی می‌گردد. یک برخورد ملایم و جزئی از نشانه‌های یک سازمان سالم است. این فشار روحی ملایم، حداکثر بازدهی کارکنان را به دنبال خواهد داشت.

4 - قانون طلایی

قانون طلایی « با دیگران طوری رفتار کن که میل داری دیگران با تو رفتار کنند » واقعاً بهترین سیاست نبوده و بهتر است به جای آن از سیاست : « با دیگران طوری رفتار کن که آن‌ها می‌خواهند » استفاده شود. در سالیک مثال در یکی از شماره‌های مجله < بررسی توسعه بین‌المللی > آمده است، که به طور روشنی جنبه منفی قانون طلایی را وقتی که یک سرپرست می‌خواهد بدون هیچ گونه چون و چرایی از این قانون پیروی کند، نشان می‌دهد.

در روزگاری، سیلی بزرگ آمد و بر دو مخلوق خداوند تاثیر گذاشت. یک میمون و یک ماهی. میمون زرنگ، باتجربه و خوش شانس بود. از یک درخت بالا رفت و از آب طغیان زده نجات یافت. همان طور که از جای امن خود به پایین نگاه می‌کرد، دید که یک ماهی بیچاره در برابر جریان سریع آب تقلا می‌کند. به قصد کمک به ماهی، خود را به پایین رسانید و ماهی را از آب گرفت، که در نتیجه مرگ ماهی اجتناب ناپذیر بود.

بسیاری از مدیران نیز تصور می‌کنند که فکر، احساس و تمایل کارکنان را می‌شناسند و لذا همان‌طور که مدیران می‌خواهند، با کارکنان رفتار می‌کنند که نتیجه چنین رفتاری نامطلوب است. اولین رمز موفقیت در مدیریت موثر، شناخت افرادی است که ما با آن‌ها سر و کار داریم. برخی بستنی شکلاتی را دوست دارند، در حالی که بعضی دیگر بستنی توت فرنگی را ترجیح می‌دهند. به خاطر آنکه ممکن است ما بستنی وانیلی را دوست داشته باشیم، نباید فکر کنیم که دیگران هم باید همین طور فکر کنند.

5 - تلاش برای تغییر

در یکی از پرفروش‌ترین کتاب‌ها به نام < برای چیزهای کوچک خودتان را ناراحت نکنید... و همه چیزها کوچک هستند >، نویسنده توضیح می‌دهد که چرا نباید اجازه بدهیم چیزهای کوچک در زندگیمان تاثیر بگذارند. این گفته احتمالاً در زندگی یک نفر صحیح است. ما قبول داریم که بعضی از چیزهای کوچک مثل: هوا، ترافیک و چیزهای نامطلوب دیگر را نمی‌توان تغییر داد. اما باید سعی کنیم چیزهای اصلاح پذیر را تغییر دهیم. مهندس معمار < مایزون در روه > می‌گوید: خداوند در جزئیات وجود دارد؛ اگر ما کلمه قصار او را در انجام کارها جدی بگیریم، ضروری است تا به جنبه‌های کوچک کار توجه کنیم. تصویر کلی مهم تر از جزئیات نیست. و یا تصویر کلی مهم است، اما از جزئیات مهم تر نیست. < چیزهای جزئی، ایده آل‌ها را می‌سازند و ایده آل‌ها چیزهای جزئی نیستند.

6 - باز کردن گره مشکلات

سازمان ها و مدیران موفق در هزاره جدید برای اتخاذ تصمیم، مشکلات را باز کرده و روی اجرا و نتایج حاصله تاکید می کنند. اجازه ندهید حرف جاي عمل را بگیرد. یکی از موانع تبدیل علم به عمل، تمایل به یکسان پنداشتن این دو است. در ذیل به بعضی از این موانع اشاره می شود:

احتمال دارد شما حرف را جایگزین عمل سازید وقتی که:

برای اطمینان از این که گفته ها واقعا به عمل تبدیل شود، پیگیری صورت نگیرد;

مردم فراموش می کنند که صرفاً اخذ تصمیمات چیزی را عوض نمی کند;

برنامه ریزی، جلسات و تهیه گزارش، با ارزشند حتی اگر عملاً تأثیری بر کاری که افراد انجام می دهند نداشته باشند;

مردم بیشتر به این که چقدر به نظر می آید باهوش باشند، ارزیابی می گردند، نه اینکه چه کار انجام می دهند;

صحبت زیاد برای انجام کار زیاد اشتباه است;

به نظر می آید که جملات، ایده، مراحل و ساختار پیچیده، از انواع ساده آن بهتر باشد;

این اعتقاد وجود دارد که مدیران افرادی هستند که حرف می زنند و دیگران کار را انجام می دهند;

شخصیت بالا، از زیاد صحبت کردن و تفسیر ایده های دیگران به دست می آید.

گزارش های مربوط به ماموریت ها، صورت مسائل سازمانی و توضیحات آن ها، برنامه های عملیاتی یک ساله، و برنامه ها و نقشه های پنج ساله، جاي عمل را نمی گیرند. بلکه آن ها راهنما و محرکی برای عمل هستند. در حقیقت، علم معانی بیان یکی از اصول اساسی اولیه برای عمل کردن است. لکن فقط صحبت کردن و یا نوشتن در مورد کارهایی که باید انجام شوند، کافی نیست. عمل کردن و جهت دهی عملیات، یک کار ضروری برای تکمیل کارهاست. بنابر این، آماده حرکت و اقدام بودن، شعار سازمان های موثر در آینده خواهد بود. به عبارت دیگر، مدیران موفق در هزاره سوم، می باید آماده حرکت باشند. و لازم است سازمان خود را به دلخواه تغییر دهند، نه آن که خود را با آن تطبیق دهند. آنها، به جاي آن که خود را با آن شرایط هم آهنگ سازند، باید افرادی باشند که بتوانند دنیا را تغییر دهند. افراد آماده حرکت از موقعیت ها استفاده کرده و تغییرات لازم را به وجود می آورند. طبق مقاله ای که توسط تی.اس. بیت من و جی.ام. گرنت در روزنامه رفتار سازمانی در سال چاپ شده است، افراد آماده حرکت، شناسایی کننده راه حل های مشکلاتند. برعکس، افرادی که آماده حرکت نیستند در شناسایی مشکلات کوتاهی کرده و فرصت ها را از دست می دهند. آنها از خود ابداع گری کمی نشان می دهند، به دیگران تکیه دارند و عادت دارند شرایط را تحمل کنند.

7 - رعایت ادب

سازمان بابت بی ادبی در محیط کار، فریاد به زیردستان، نوک همکاران را چیدن یا اطلاعات را منتقل نکردن، می باید بهای سنگینی را بپردازد. طبق مقاله ای که امسال به نام < اهمیت مهربانی >، در مجله < بررسی مدیریت > توسط < جی. سی. مک کیون > چاپ شد، برخوردهای غیر مودبان تأثیر منفی روی کارکنان دارد و آنها در مقابل کار فرما، تعهد کمتری را در خود حس می کنند.

برخی از مهندسان عالی رتبه معمولاً دارای غرور بوده و نمی خواهند خود را به افراد نزدیک سازند. آنها فکر می کنند که روابط انسانی مساله مطلوبی برای سطح عالی مهندسی نیست. لذا متخصصان با غروری که دارند، از اطلاعات اولیه روابط انسانی و روشهای حل مشکلات محرومند.

از طرف دیگر، کارشناسان خارجی اعتقاد دارند که مهارت کاری برای موفقیت آنها کافی بوده و به آشنایی با تاریخ، فرهنگ و آداب و رسوم کشوری که در آن کار می کنند، اهمیت نمی دهند که این بی توجهی در کشورهای مختلف نتایج نامطلوب متفاوتی را در پی دارد. باید دانش و مهارت لازم را در این مورد به دست آورد و به طور شایسته ای آنها را به کار بست.

تکبر و خود بینی فقط مربوط به رشته مدیریت نیست. ایده ها، سیستم ها، روش ها و شیوه های قابل قبول در یک زمینه علمی، در زمینه دیگر نادیده گرفته می شوند. برای مثال، متخصصان رهبری در دانشگاه ها تمایلی به مشاوره با متخصصان رهبری در بخش کسب و کار، در خصوص متون رهبری را ندارند، و برعکس. و این به خاطر خودخواهی متخصصان در هر دو بخش است. همین طور متخصصان علوم بهداشتی، در طب و روان شناسی، در مورد تحقیقاتشان خود را بی نیاز از مشاوره با یکدیگر احساس می کنند و لذا متخصصان روان شناسی، هنگام معالجه بیماریهای روانی، متون روان شناسی کلینیکی را نادیده می گیرند و متخصصان روان شناسی کلینیکی، متون پزشکی را نادیده می گیرند.

اهداف فردی، سازمانی و اجتماعی

مهمترین وظیفه مدیر، هدایت امکانات سازمان برای نیل به اهداف از پیش تعیین شده است. این امکانات و تسهیلات در دو قالب کلی به نام سرمایه مادی و انسانی در سازمان مشهود است.

هر قدر میل و علاقه به کار و محیط کار و اعتقاد به اهداف و ارزش های سازمان و توجه به انتظارات عمومی عمیق تر و قوی تر باشد، تعهدات فردی، سازمانی و اجتماعی بیشتری به وجود می آید.

بنابراین، مدیر توانمند و موفق، مدیری است که بتواند سطح پذیرش مسئولیت و تعهدات فردی را افزایش دهد، مسئولیت پذیری سازمان را بالا ببرد، روحیه و توانایی پاسخگویی را در کلیه سطوح پرورش داده و مهمتر از همه آن ها، دیدگاهی همسنگر و همراستا برای این سه هدف داشته باشد و در جهت آن تلاش کند.

از آن جا که هر یک از اهداف فردی، سازمانی و اجتماعی نقش مهمی در هدایت رفتار دارند، لذا همسو و هماهنگ سازی آنها بسیار مهم خواهد بود. بنابراین، بخش با اهمیت وظیفه و مسئولیت مدیر این است که هدف های فردی یا شخصی افراد را در حد معقول و منطقی برآورده نماید، در جهت مأموریت و هدف های سازمان از حداکثر توان کارکنان و ظرفیت تولید یا ارائه خدمات استفاده کرده و برای رفاه جامعه و مشارکت در حل مسائل عمومی با رعایت تعهدات اخلاقی و اجتماعی تلاش کند.

دنیای الکترونیکی و بازرگاری در رفتار سازمانی

سازمان الکترونیکی چیست؟

دو واژه ای که به نظر موجب ابهام می شوند تجارت الکترونیکی و کسب و کار الکترونیکی هستند (1). واژه تجارت الکترونیکی در حال تبدیل شدن به یک برچسب استاندارد برای تشریح جنبه فروش کسب و کار الکترونیکی است. تجارت الکترونیکی ارائه محصولات و دریافت سفارشات را در سایت های وب را در بر می گیرد. اکثر مقالات و رسانه ها به اینترنت در کسب و کار به عنوان مکانی برای خرید - بازاریابی و فروش محصولات و خدمات تحت آن توجه کرده اند. زمانی که شما می شنوید که تعداد زیادی از افراد از اینترنت خرید می کنند و یا این که سازمان ها می توانند سایت های وبی را ایجاد کنند که در آن می توانند محصولاتشان را به فروش برسانند، مبادلاتی را انجام دهند و پرداخت ها را وصول و سفارشات را بگیرند شما درباره تجارت الکترونیکی می شنوید. تجارت الکترونیکی تغییر شگرفی را در ارتباطات سازمان با مشتریان ایجاد کرده است، و به طور سرسام آوری در حال گسترش است. حجم جهانی تجارت الکترونیکی 111 میلیارد دلار در سال 1999 بود و این میزان در سال 2003 به 3/1 تریلیون دلار می رسد (2).

در مقایسه با تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی به طیف کاملی از فعالیتهای دخیل، در یک سازمان موفق مبتنی بر اینترنت اشاره دارد. به مفهوم دقیق تر، تجارت الکترونیکی زیر مجموعه کسب و کار الکترونیکی است. کسب و کار الکترونیکی شامل ایجاد استراتژی هایی برای اداره شرکت های مبتنی بر اینترنت، ایجاد زنجیره های عرضه منسجم، همکاری با شریکان به طور الکترونیکی برای هماهنگی بین طراحی و تولید، شناسایی نوعی متفاوت از رهبر برای اداره کسب و کار مجازی، چالش پیدا کردن افراد ماهر برای ساخت و به کار انداختن اینترنت ها و سایت های وب و پشتیبانی از آنهاست. کسب و کار

الکترونیکی، شامل خلق بازارهای جدید، یافتن مشتریان جدید و در کنار این موارد تلاش برای دسترسی به ترکیب بهینه ای از کامپیوتر، وب و کاربردهاست.

یک کسب و کار الکترونیکی، اینترنت و اینترنت های درونی را برای گشودن کانال های ارتباطی یک سازمان استفاده می کند، و این امکان را فراهم می آورد که اطلاعات، منسجم و توزیع شوند و به مشتریان، تولید کنندگان، کارکنان و دیگران اجازه می دهد تا با سازمان به طور زنده ارتباط برقرار کنند.

لازم است تا درباره درجه دخیل بودن کسب و کار الکترونیکی در یک سازمان بیندیشیم. سازمان هایی نظیر آمازون دات کام، ای ترد (E.TRADE) و پتسمارت (PETSMART) و نظایر آن، ده سال قبل وجود نداشتند. آنها به طور کلی انقلاب اینترنت را ایجاد کرده اند. مشتریانشان هرگز به طور فیزیکی در فروشگاه هایشان قدم نمی زنند هرگز کارمندی را نمی بینند. این ها نمونه هایی از سازمان های کاملاً اینترنتی هستند. تنها منبع درآمد آنها، مبتنی بر تعاملات اینترنتی است.

یک کاربرد فزاینده از کسب و کار الکترونیکی که توجه رسانه ها را خیلی جلب کرده است، استفاده از اینترنت، صرفاً برای اداره یک سازمان در حال فعالیت است. در واقع میلیون ها سازمان وجود دارند که کالایی را تحت اینترنت نمی فروشند اما کاربردهای کسب و کار الکترونیکی را برای بهبود ارتباطات با سهامداران داخلی و خارجی و انجام بهتر فعالیت های کسب و کار سنتی استفاده می کنند. همان طور که مفاهیم رفتار سازمانی به همه سازمان ها مربوط است، الکترونیکی شدن نیز صرفاً ویژگی سازمان های غیرانتفاعی نیست.

رابطه میان تعهد حرفه ای و سازمانی

یکی از موضوعاتی که توجه محققان در زمینه تعهد را به خود جلب کرده است، جنبه های مختلف مفهوم تعهد است. زیرا، دلبستگی و تعهد کارمند نه تنها با سازمان بلکه با مراجع دیگری چون حرفه، خانواده، سرپرست مستقیم، مذهب، و غیره در ارتباط است. دو جنبه تعهد که بسیار مورد توجه قرار گرفته عبارتند از تعهد سازمانی و تعهد حرفه ای.

نتایج ادبیات تحقیق در زمینه رابطه تعهد حرفه ای و سازمانی در نوشتار حاضر نشان داد که رابطه تعهد حرفه ای و سازمانی الزاماً متعارض و ناسازگار نیست، بلکه این رابطه تحت تأثیر متغیرهای فراوانی از جمله عوامل شغلی و سازمانی است. بدین معنی که اگر سازمان شرایط ارتقا، مسیر شغلی مناسب، پرداخت منصفانه، رعایت عدالت در توزیع پاداشها، استقلال عمل در کار، هویت حرفه ای و ارائه تصویر مناسب از شغل و سازمان در سطح جامعه را فراهم آورد، مسلماً دستیابی همزمان به سطوح بالایی تعهد حرفه ای و سازمانی امکان پذیر خواهد بود. در واقع رابطه تعهد حرفه ای و تعهد سازمانی تا اندازه زیادی به

نوع سازمان بستگی دارد. چنانچه سازمانی حرفه‌ای باشد (به عبارتی ویژگی‌های پیش‌گفته را داشته باشد)، رابطه و سازگاری دو گونه تعهد در آن بالا خواهد بود اما چنانچه سازمان فاقد شاخص‌های حرفه‌گرایی باشد و در آن از معیارهای غیر حرفه‌ای برای مدیریت منابع انسانی استفاده شود، احتمال بروز تعارض تعهد حرفه‌ای - سازمانی بیشتر خواهد شد. پس این مجموعه شرایط سازمان است که طی آن می‌توان به نتایج گوناگون تعهد کارکنان دست یافت. به‌طور خلاصه و مطابق دیدگاه «باف» و «رابرتز»، انواع وضعیت‌های تعهد (سطوح بالایی تعهد، سطوح پایینی تعهد، بالابودن تعهد حرفه‌ای در مقایسه با تعهد سازمانی و عکس آن) در هر سازمانی، امکان‌پذیر است. بنابراین دیدگاه کلاسیک تعارض حرفه‌ای - بوروکراتیک رد و در عوض دیدگاه اقتضایی سازگاری و رابطه مثبت تعهد حرفه‌ای و سازمانی پذیرفته می‌شود.

در نهایت به نظر می‌رسد وفاداری به سازمان تا حد زیادی به فرصت پیشرفت حرفه‌ای‌ها و معیارهای توزیع پاداشها، بستگی دارد. برای حرفه‌ای شدن مدت زمان زیادی لازم است و اگر سازمان برای افراد این مسیر پیشرفت را فراهم نکند، وفاداری به سازمان کمتر خواهد بود. علاوه بر این، اگر حرفه‌ای‌ها به این نتیجه برسند که استانداردها و معیارهای مشروع در توزیع پاداشها استفاده نمی‌شود، تعهدشان به سازمان کمتر خواهد شد.

رفتار شهروندی سازمانی

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله‌مراتب هر می‌سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دمکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند.

به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به این ترتیب مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است، بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد و این مقاله قصد دارد به همین امر بپردازد.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB=ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR) اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. (بینستوک و همکاران، 2003؛ 360)

این اعمال که در محل کار اتفاق می‌افتند را این گونه تعریف می‌کنند:

« مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و

باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می‌شوند.» (اپل بام و همکاران، 2004؛ 19)

فهرست منابع و مأخذ

- 1 – www.imi.ir
- 2 – <http://fa.wikipedia.org>
- 3 – <http://hr.blogfa.com>
- 4 – <http://www.aftab.ir>
- 5 – <http://system.parsiblog.com>
- 6 – www.acodemist.ir