

|   |    |
|---|----|
| نگرش نسبت به افراد و سازمان               | ۴۹ |
| مدیریت فرآیند سازماندهی و سازمان غیر رسمی | ۵۰ |
| سازماندهی و توسعه ساختار سازمانی          | ۵۱ |
| طراحی ساختار ماتریسی                      | ۵۲ |
| ساختار سازمانی                            | ۵۳ |
| ابعاد ساختار سازمانی                      | ۵۴ |
| ساختار سازمانی پروکراتیک                  | ۵۵ |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| <b>فصل هفتم: کنترل و نظارت</b> |    |
| خود نظارتی                     | ۵۶ |
| فرآیند کنترل                   | ۵۷ |
| بازخور عملکرد                  | ۵۸ |
| انواع بازخور                   | ۵۹ |
| مهارت‌های نظارت                | ۶۰ |
| کنترل پیش نگر                  | ۶۱ |

|  |    |
|--|----|
| <b>فصل هشتم: مدیریت تغییر</b>                    |    |
| آمادگی برای تغییر                                | ۶۲ |
| مکانیزم های دفاعی در برابر تغییر                 | ۶۳ |
| تغییر سازمانی                                    | ۶۴ |
| مقاومت نسبت به تغییر سازمانی                     | ۶۵ |
| پاسخ سازمان به تغییر                             | ۶۶ |
| تغییر محیط کاری با کیفیت بالا                    | ۶۷ |
| انعطاف پذیری نسبت به تغییر                       | ۶۸ |
| تغییر سازمانی                                    | ۶۹ |
| آمادگی تغییر                                     | ۷۰ |
| آمادگی سازمانی برای تغییر با رویکرد منابع انسانی | ۷۱ |
| تجربه تغییر                                      | ۷۲ |
| مداخلات  | ۷۳ |
| بهبود سازمانی                                    | ۷۴ |
| توسعه سازمانی                                    | ۷۵ |

|  |    |
|--|----|
| <b>کتاب دوم</b>                        |    |
| <b>فصل اول : رفتار سازمانی</b>         |    |
| درک رفتار سازمانی                      | ۷۶ |
| حس مشترک درباره رفتار در سازمان        | ۷۷ |
| ارزیابی برنامه‌های اقدام (Action Plan) | ۷۸ |
| تشریح رفتار                            | ۷۹ |
| رفتار منطقی درک شده سازمان             | ۸۰ |

|   |    |
|---|----|
| <b>فصل دوم : نگرش‌ها و ادراکات فردی</b> |    |
| کانون کنترل                             | ۸۱ |
| عزت نفس مبتنی بر سازمان (OBSE)          | ۸۲ |
| کفایت نفس                               | ۸۳ |
| اخلاقی بودن نگرش‌ها و رفتارها           | ۸۴ |
| تحمل ابهام                              | ۸۵ |
| خودآگاهی                                | ۸۶ |
| عزت نفس                                 | ۸۷ |
| مهارت‌های مدیریت نگرش کارکنان           | ۸۸ |
| خودارزیابی سازمانی                      | ۸۹ |
| نگرش در کار                             | ۹۰ |
| نگرش در مورد محیط کار                   | ۹۱ |
| ادراکات و انتظارات نسبت به محل کار      | ۹۲ |
| عزت نفس                                 | ۹۳ |
| احساس و نگرش افراد از خود               | ۹۴ |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>فصل سوم : یادگیری</b>    |    |
| یادگیری غیر رسمی در محل کار | ۹۵ |
| ابزار مدل یادگیری           | ۹۶ |

|   |    |
|---|----|
| <b>کتاب اول</b>                           |    |
| <b>فصل اول: بهره‌وری و اثربخشی سازمان</b> |    |
| نگرش کارکنان نسبت به افزایش بهره‌وری      | ۱  |
| برنامه‌های بهبود بهره‌وری                 | ۲  |
| مقایسه مدیران مجرب با مدیران جوانتر       | ۳  |
| انسجام و یکپارچگی سازمان                  | ۴  |
| هویت سازمان                               | ۵  |
| عوامل موثر بر استراتژی روابط بین سازمانی  | ۶  |
| استراتژی روابط بین سازمانی                | ۷  |
| توانمندسازی سازمانی                       | ۸  |
| سازمان هایی در کلاس جهانی                 | ۹  |
| استراتژی ارزیابی سازمانی                  | ۱۰ |
| ظرفیت های سازمانی                         | ۱۱ |
| سلامت کسب و کار                           | ۱۲ |
| معیارهای موفقیت سازمان                    | ۱۳ |
| خود ارزیابی کسب و کار                     | ۱۴ |
| اثربخشی مدیریت سازمان                     | ۱۵ |

|   |    |
|---|----|
| <b>فصل دوم: مدیریت عملکرد</b>           |    |
| ارزیابی و تحلیل مدیریت عملکرد سازمان‌ها | ۱۶ |
| مدیریت عملکرد                           | ۱۷ |
| عملکرد در شرکت های چند ملیتی            | ۱۸ |
| ملزومات عملکرد کسب و کار                | ۱۹ |
| مالکوم بالدريج                          | ۲۰ |
| کارت امتیازی متوازن                     | ۲۱ |
| تاثیر مدل EFQM بر عملکرد شرکت           | ۲۲ |

|   |    |
|---|----|
| <b>فصل سوم: شایستگی‌ها و مهارت‌های مدیریت</b>         |    |
| مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی                        | ۲۳ |
| مهارت‌ها و توانایی های روابط انسانی                   | ۲۴ |
| مدیر قرن بیست و یکم                                   | ۲۵ |
| مهارت‌های مدیریت                                      | ۲۶ |
| مدیر اثربخش   | ۲۷ |
| ویژگی‌های روان‌سنجی مهارت‌های مدیریتی                 | ۲۸ |
| مهارت‌های سازمانی                                     | ۲۹ |
| شایستگی های مدیریت ارشد                               | ۳۰ |
| شایستگی های مدیران در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات | ۳۱ |
| اثربخشی مدیریت ارشد                                   | ۳۲ |
| فعالیت‌های مدیریتی فایول                              | ۳۳ |
| ویژگی های کارکنان در مدیریت عملکرد                    | ۳۴ |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| <b>فصل چهارم: سازمان یادگیرنده</b> |    |
| یادگیری در مورد محیط مدیران        | ۳۵ |
| ظرفیت یادگیری سازمانی              | ۳۶ |
| سازمان یادگیرنده                   | ۳۷ |
| سازمان یادگیرنده بر اساس مدل DLOQ  | ۳۸ |
| شرایط یادگیری در سازمان            | ۳۹ |

|   |    |
|---|----|
| <b>فصل پنجم: برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری</b> |    |
| سبک تصمیم‌گیری شخصی                       | ۴۰ |
| تصمیم‌گیرنده خوب بودن                     | ۴۱ |
| برنامه‌ریز خوب بودن                       | ۴۲ |
| مشارکت در تصمیم‌گیری گروهی                | ۴۳ |
| سبک پاسخگویی                              | ۴۴ |
| سبک تصمیم‌گیری کلی                        | ۴۵ |
| دودلی و تردید در تصمیم‌گیری               | ۴۶ |
| استراتژی تصمیم‌گیری                       | ۴۷ |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| <b>فصل ششم: سازماندهی</b> |    |
| ساختار نامشهود سازمان     | ۴۸ |

|   |   |     |                                |
|---|---|-----|--------------------------------|
| ۹۷  | یادگیری مشارکتی                                       | ۱۴۸ | بررسی رویکردهای مذاکره         |
| ۹۸  | یادگیری فردی  | ۱۴۹ | مدیریت تضاد                    |
| ۹۹  | یادگیری گروهی   | ۱۵۰ | تاکتیک‌های سیاسی               |
| ۱۰۰   | یادگیری سازمانی                                       | ۱۵۱ | استراتژی‌های سیاسی             |
| ۱۰۱   | بررسی سبک‌های یادگیری                                 | ۱۵۲ | انواع قدرت                     |
| ۱۰۲   | ابعاد سازمانی توانمندکننده یادگیری فردی               | ۱۵۳ | مبانی قدرت                     |
| ۱۰۳   | سبک‌های یادگیری                                       | ۱۵۴ | مهارت‌های نفوذ سازمانی         |
| ۱۰۴   | سبک‌های یادگیری                                       | ۱۵۵ | رفتارها در محیط اداری          |
| ۱۰۵   | ارزیابی سبک شناختی                                    | ۱۵۶ | درگیری شغلی (مشارکت کاری)      |
| ۱۰۶   | ابزارهای بهبود یادگیری                                |     |                                |
| <b>فصل چهارم : انگیزش</b>                   |   |     |                                |
| ۱۰۷   | خوب بودن در ایجاد انگیزه                              | ۱۵۷ | پروفایل توانمندسازی            |
| ۱۰۸   | پرسشنامه انتظار                                       | ۱۵۸ | توانایی الگوبرداری توانمندسازی |
| ۱۰۹   | نگرش نسبت به سازمان                                   | ۱۵۹ | نمبرخ توانمندسازی              |
| ۱۱۰   | مهارت‌های انگیزشی                                     | ۱۶۰ | مهارت‌های توانمندسازی          |
| ۱۱۱   | سنجش ضمنی و صریح انگیزش                               | ۱۶۱ | ابعاد توانمندی محیط کار        |
| ۱۱۲   | امتیاز بالقوه انگیزش                                  | ۱۶۲ | توانمندسازی روانی              |
| <b>فصل پنجم : رضایت شغلی و تعهد سازمانی</b> |   |     |                                |
| ۱۱۳   | رضایت شغلی  |     |                                |
| ۱۱۴   | وفاداری   |     |                                |
| ۱۱۵   | تعهد سازمانی  |     |                                |
| ۱۱۶   | تعهد سازمانی  |     |                                |
| ۱۱۷   | تعهد سازمانی  |     |                                |
| ۱۱۸   | اخلاق سازمانی و رضایت و تعهد کارکنان                  |     |                                |
| <b>فصل ششم : مدیریت استرس</b>               |   |     |                                |
| ۱۱۹   | عوامل مؤثر بر استرس شغلی                              |     |                                |
| ۱۲۰   | علائم تحلیل رفتگی                                     |     |                                |
| ۱۲۱   | تحلیل رفتگی و نیمه خاموشی                             |     |                                |
| ۱۲۲   | عوامل مؤثر بر فشارهای شغلی                            |     |                                |
| ۱۲۳   | فروشدگی شغل   |     |                                |
| ۱۲۴   | استرس شغلی  |     |                                |
| ۱۲۵   | تحلیل رفتگی   |     |                                |
| ۱۲۶   | روش‌های غلبه بر استرس شغلی                            |     |                                |
| <b>فصل هفتم : کار گروهی و تیمی</b>          |   |     |                                |
| ۱۲۷   | دلایل اجرای مدیریت بر مبنای تیم                       |     |                                |
| ۱۲۸   | عوامل تسهیل کننده مدیریت بر مبنای تیم                 |     |                                |
| ۱۲۹   | نگرش افراد در زمینه گروه‌های کاری                     |     |                                |
| ۱۳۰   | بازیگر تیم  |     |                                |
| ۱۳۱   | مراحل توسعه گروه                                      |     |                                |
| ۱۳۲   | پرسشنامه نقش تیم بلین                                 |     |                                |
| ۱۳۳   | ارزیابی استقلال تیم                                   |     |                                |
| ۱۳۴   | ارزیابی اثربخشی عملکرد گروه                           |     |                                |
| ۱۳۵   | بررسی میزان مشارکت و درگیری افراد                     |     |                                |
| ۱۳۶   | مهارت‌های تسهیل کنندگی                                |     |                                |
| ۱۳۷   | جو یادگیری و مهارت‌های گروه کاری                      |     |                                |
| ۱۳۸   | ارزیابی اثربخشی تیم                                   |     |                                |
| ۱۳۹   | هدف گذاری در تیم                                      |     |                                |
| ۱۴۰   | بررسی نقش افراد در تیم                                |     |                                |
| ۱۴۱   | روابط بین شخصی در تیم                                 |     |                                |
| ۱۴۲   | بررسی رویه‌ها در تیم                                  |     |                                |
| ۱۴۳   | ارزیابی جلسات گروهی                                   |     |                                |
| <b>فصل هشتم : پویایی‌های گروه</b>           |   |     |                                |
| ۱۴۴   | سبک‌های مدیریت تضاد                                   |     |                                |
| ۱۴۵   | چگونگی برخورد با عملکرد گروهی، رفتار بین گروهی و تضاد |     |                                |
| ۱۴۶   | پویایی جلسه   |     |                                |
| ۱۴۷   | تاثیر فرهنگ ملی بر رویکردهای مذاکره                   |     |                                |
| <b>کتاب سوم</b>                             |   |     |                                |
| <b>فصل اول : ارتباطات سازمانی</b>           |   |     |                                |
| ۱۶۳   | ارتباطات  |     |                                |
| ۱۶۴   | کیفیت ارتباطات  |     |                                |
| ۱۶۵   | خودگشودگی   |     |                                |
| ۱۶۶   | بازخور و حمایت از استقلال کارکنان                     |     |                                |
| ۱۶۷   | رفتارهای متقابل شخصی عادلانه                          |     |                                |
| ۱۶۸   | سبک ارتباطی   |     |                                |
| ۱۶۹   | مهارت‌های بازخور                                      |     |                                |
| ۱۷۰   | بازخور  |     |                                |
| ۱۷۱   | خوب بودن در برقراری ارتباطات                          |     |                                |
| ۱۷۲   | نیازهای ارتباطی شما چه می‌باشند؟                      |     |                                |
| ۱۷۳   | روابط با همکاران                                      |     |                                |
| ۱۷۴   | اثربخشی سیستم ارتباطات                                |     |                                |
| ۱۷۵   | سرمایه رابطه ای                                       |     |                                |
| ۱۷۶   | روابط بین شخصی  |     |                                |
| ۱۷۷   | روابط بین شخصی  |     |                                |
| ۱۷۸   | ارتباطات کلامی بین کارکنان و مدیران                   |     |                                |
| ۱۷۹   | گوش کردن  |     |                                |
| ۱۸۰   | مهارت‌های برقراری ارتباطات                            |     |                                |
| ۱۸۱   | مهارت‌های بین شخصی                                    |     |                                |
| ۱۸۲   | مهارت‌های گوش دادن                                    |     |                                |
| ۱۸۳   | ارتباطات غیر کلامی                                    |     |                                |
| ۱۸۴   | شبکه های ارتباطات                                     |     |                                |
| <b>فصل دوم : رهبری سازمانی</b>              |   |     |                                |
| ۱۸۵   | تعمین سبک رهبری                                       |     |                                |
| ۱۸۶   | نظریه X و Y   |     |                                |
| ۱۸۷   | موقعیت های رهبر                                       |     |                                |
| ۱۸۸   | رهبر خوب بودن   |     |                                |
| ۱۸۹   | خود ارزیابی رهبری                                     |     |                                |
| ۱۹۰   | ارزیابی رابطه رهبر - پیرو                             |     |                                |
| ۱۹۱   | آمادگی پذیرفتن نقش رهبری                              |     |                                |
| ۱۹۲   | جانشین های رهبری                                      |     |                                |
| ۱۹۳   | هوش های چندگانه در رهبری تحول گرا                     |     |                                |
| ۱۹۴   | سبک رهبری   |     |                                |
| ۱۹۵   | توسعه رهبران  |     |                                |
| ۱۹۶   | ویژگی‌های شخصیتی رهبر                                 |     |                                |
| ۱۹۷   | مدیریت تحول گرا                                       |     |                                |
| ۱۹۸   | شبکه مدیریتی کلارک                                    |     |                                |

|                                  |   |                                       |                                 |
|----------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------|
| ۲۴۵                              | ارزش ها و سبک زندگی                         | ۱۹۹                                   | رهبری دانشی                     |
| ۲۴۶                              | سبک های زندگی                               | ۲۰۰                                   | رهبری چندعاملی                  |
| ۲۴۷                              | تغییرات ژنتیکی مواد غذایی                   | ۲۰۱                                   | خودرهبری                        |
| ۲۴۸                              | بررسی تغییر ژنتیکی مواد غذایی               | ۲۰۲                                   | ویژگی های رهبر                  |
| ۲۴۹                              | برچسب های مواد غذایی                        | ۲۰۳                                   | رهبری                           |
| ۲۵۰                              | آگاهی از بیوتکنولوژی و دانش بیولوژی و ژنتیک | ۲۰۴                                   | رهبری تحول گرا                  |
| ۲۵۱                              | توجه به محیط زیست                           |                                       |                                 |
| ۲۵۲                              | امنیت شخصی غذا                              |                                       |                                 |
| <b>فصل سوم: کیفیت زندگی کاری</b> |   | <b>فصل سوم: رفتار شهروندی سازمانی</b> |                                 |
| ۲۵۳                              | کیفیت زندگی کاری                            | ۲۰۵                                   | رفتار شهروندی سازمانی           |
| ۲۵۴                              | کیفیت زندگی کاری                            | ۲۰۶                                   | رفتار شهروندی سازمانی           |
| ۲۵۵                              | کیفیت زندگی کاری                            | ۲۰۷                                   | رفتار شهروندی سازمانی           |
| ۲۵۶                              | کیفیت زندگی                                 |                                       |                                 |
| <b>فصل چهارم: روانشناسی کار</b>  |   | <b>فصل چهارم: عدالت سازمانی</b>       |                                 |
| ۲۵۷                              | شناسایی کلیشه های حرفه ای                   | ۲۰۸                                   | عدالت سازمانی                   |
| ۲۵۸                              | حمایت اجتماعی                               | ۲۰۹                                   | عدالت سازمانی                   |
| ۲۵۹                              | موانع اقدام                                 | ۲۱۰                                   | حساسیت به عدالت                 |
| ۲۶۰                              | نگرش نسبت به پول                            | ۲۱۱                                   | تمایل به عدالت و تساوی          |
| ۲۶۱                              | مصاحبه های گروهی                            | ۲۱۲                                   | انصاف و تنوع                    |
| ۲۶۲                              | فعالیت های کاری                             | ۲۱۳                                   | سنجش ابعاد عدالت سازمانی        |
| ۲۶۳                              | قرارداد روان شناختی                         |                                       |                                 |
| ۲۶۴                              | پرسشنامه حرفه ای                            | <b>فصل پنجم: اعتماد سازمانی</b>       |                                 |
| ۲۶۵                              | انتظارات شغلی                               | ۲۱۴                                   | اعتماد                          |
| ۲۶۶                              | مشتری، کارآفرینی و یادگیری                  | ۲۱۵                                   | اعتماد                          |
| ۲۶۷                              | مهارت های جستجوی شغلی                       | ۲۱۶                                   | اعتماد سازمانی                  |
| <b>فصل پنجم: مدیریت زمان</b>     |   | <b>فصل ششم: فرهنگ سازمانی</b>         |                                 |
| ۲۶۸                              | فنون مدیریت زمان                            | ۲۱۷                                   | ارزیابی فرهنگ سازمانی           |
| ۲۶۹                              | مدیریت زمان                                 | ۲۱۸                                   | فرهنگ سازمان، تغییر و توسعه     |
| ۲۷۰                              | نگرش ها نسبت به زمان                        | ۲۱۹                                   | نگرش های فرهنگی                 |
| <b>فصل ششم: اعتماد به کار</b>    |   | ۲۲۰                                   | فرهنگ نو آوری                   |
| ۲۷۱                              | اعتیاد به کار                               | ۲۲۱                                   | فرهنگ سازمانی و نوآوری          |
| ۲۷۲                              | اعتیاد به پرکاری                            | ۲۲۲                                   | بررسی ابعاد فرهنگ سازمانی       |
| <b>فصل هفتم: هوشمندی سازمانی</b> |   | ۲۲۳                                   | فرهنگ ایمنی                     |
| ۲۷۳                              | هوش عاطفی                                   | ۲۲۴                                   | فردگرایی و جمع گرایی            |
| ۲۷۴                              | هوش عاطفی                                   | ۲۲۵                                   | جو سازمانی                      |
| ۲۷۵                              | هوش عاطفی                                   |                                       |                                 |
| ۲۷۶                              | هوش اجتماعی                                 | <b>کتاب چهارم</b>                     |                                 |
| ۲۷۷                              | ضریب هوشی تنوع                              | <b>فصل اول: شخصیت</b>                 |                                 |
| ۲۷۸                              | هوش فرهنگی                                  | ۲۲۶                                   | پنج بعد اصلی شخصیت              |
| ۲۷۹                              | هوش فرهنگی                                  | ۲۲۷                                   | سنجش ماکیاولیسم                 |
| ۲۸۰                              | هوش سازمانی                                 | ۲۲۸                                   | ادراک شخصیت                     |
| ۲۸۱                              | هوش معنوی                                   | ۲۲۹                                   | خود شیفتگی                      |
| <b>فصل هشتم: معنویت سازمانی</b>  |   | ۲۳۰                                   | خوش بینی                        |
| ۲۸۲                              | سنجش میزان گرایش به معنویت                  | ۲۳۱                                   | کنترل تفکرات                    |
| ۲۸۳                              | معنویت در کار                               | ۲۳۲                                   | خوشبینی                         |
| ۲۸۴                              | معنویت در کار                               | ۲۳۳                                   | تفکر افراد پس از رویدادهای منفی |
| <b>فصل نهم: اخلاق حرفه ای</b>    |   | ۲۳۴                                   | ریسک پذیری                      |
| ۲۸۵                              | آزمون IQ اخلاقی                             | ۲۳۵                                   | خودارزیابی تفکر و حل مساله      |
| ۲۸۶                              | گرایش اخلاقی                                | ۲۳۶                                   | سنجش تفکرات کنونی               |
| ۲۸۷                              | اخلاق کاری                                  | ۲۳۷                                   | شخصیت شغلی                      |
| ۲۸۸                              | ارزش های شخصی                               | <b>فصل دوم: سبک زندگی</b>             |                                 |
| ۲۸۹                              | اخلاق                                       | ۲۳۸                                   | فعالیت های کار و خانه           |
| ۲۹۰                              | اخلاق اسلامی کار                            | ۲۳۹                                   | تضاد کار - خانواده              |
| ۲۹۱                              | انحرافات اخلاقی                             | ۲۴۰                                   | تضاد بین کار - خانواده          |
| ۲۹۲                              | ایدئولوژی اخلاقی                            | ۲۴۱                                   | استرس سبک زندگی                 |
|                                  |   | ۲۴۲                                   | توجه به سلامتی                  |
|                                  |   | ۲۴۳                                   | شوخی طبیعی                      |
|                                  |   | ۲۴۴                                   | زندگی کاری                      |

|  |  |     |  |
|--|--|-----|--|
| ۲۹۳  | ارزش های کاری                                  | ۳۳۹ | آموزش و توسعه در سازمان ها             |
| ۲۹۴  | ارزیابی کدهای اخلاقی                           | ۳۴۰ | مربی گری                               |
| ۲۹۵  | اخلاق در سازمان                                | ۳۴۱ | فنون آموزش                             |
| ۲۹۶  | اخلاق  | ۳۴۲ | نگرش ها نسبت به توسعه مدیریت           |
|  |  | ۳۴۳ | اثربخشی چرخش شغلی                      |
| <b>فصل هفتم: ارزیابی عملکرد منابع انسانی</b> |  |     |  |
|  | <b>کتاب پنجم</b>                               |     |  |
|  | <b>فصل اول: کلیات منابع انسانی</b>             |     |  |
| ۲۹۷  | درک از مدیریت منابع انسانی                     | ۳۴۴ | ارزیابی عملکرد کارکنان                 |
| ۲۹۸  | مدیریت منابع انسانی اثربخش                     | ۳۴۵ | اثربخشی ارزیابی عملکرد                 |
| ۲۹۹  | موانع مدیریت منابع انسانی اثربخش               | ۳۴۶ | مزایای ارزیابی عملکرد                  |
| ۳۰۰  | کارکردهای مدیریت منابع انسانی                  | ۳۴۷ | ارزیابی از پایین به بالا توسط کارکنان  |
| ۳۰۱  | نقش های مدیریت منابع انسانی                    | ۳۴۸ | مقیاس ها و سیاست های ارزیابی عملکرد    |
| ۳۰۲  | استراتژی منابع انسانی سازمان                   | ۳۴۹ | نگرش های افراد درباره خودارزیابی خود   |
| ۳۰۳  | مدیریت برون سپاری منابع انسانی                 | ۳۵۰ | سیستم ارزیابی عملکرد و پاداش           |
| ۳۰۴  | ممیزی منابع انسانی                             | ۳۵۱ | ارزیابی عملکرد و بهبود                 |
| ۳۰۵  | مسئولیت های مدیران منابع انسانی                | ۳۵۲ | ارزیابی عملکرد و پاداش                 |
| ۳۰۶  | مدیریت کارکنان                                 | ۳۵۳ | مهارت های ارزیابی عملکرد و پاداش       |
| ۳۰۷  | مدیریت منابع انسانی، نوآوری، تکنولوژی و عملکرد | ۳۵۴ | ارزیابی ۳۶۰ درجه ای جهت توسعه رهبری    |
| ۳۰۸  | جابه جایی و تحرک نیروی کار                     | ۳۵۵ | ماهیت بازخور سرپرست                    |
|  |  | ۳۵۷ | بازخور ۳۶۰ درجه                        |
|  | <b>فصل دوم: تجزیه و تحلیل و طراحی شغل</b>      |     |  |
| ۳۰۹  | نیاز رشد و ویژگی های شغلی                      | ۳۵۸ | نظام جبران خدمات در سازمان             |
| ۳۱۰  | مدل ویژگی های شغل                              | ۳۵۹ | نگرش های کارکنان درباره مزایای سازمانی |
| ۳۱۱  | شرح وظیفه                                      | ۳۶۰ | رضایت نسبت به پرداخت های سازمانی       |
| ۳۱۲  | طراحی شغل                                      | ۳۶۱ | ارزیابی عملکرد و سیستم حقوق و دستمزد   |
| ۳۱۳  | طراحی شغل برای یادگیری                         | ۳۶۲ | ارزیابی اثربخشی استراتژی پاداش         |
| ۳۱۴  | اثربخشی تحلیل شغلی                             |     |  |
|  | <b>فصل سوم: برنامه ریزی منابع انسانی</b>       |     |  |
| ۳۱۵  | ارزیابی برنامه ریزی منابع انسانی               |     |  |
| ۳۱۶  | دلایل وجود برنامه مدیریت جانشینی               |     |  |
| ۳۱۷  | برنامه ریزی و مدیریت مؤثر جانشینی              |     |  |
|  | <b>فصل چهارم: استخدام منابع انسانی</b>         |     |  |
| ۳۱۸  | ارزیابی متقاضی شغل                             |     |  |
| ۳۱۹  | ابعاد شغل از دیدگاه کارکنان                    |     |  |
| ۳۲۰  | ورود کارکنان جدید به سازمان                    |     |  |
| ۳۲۱  | نگرش کارفرما به استخدام کارآموزان              |     |  |
| ۳۲۲  | گزینش  |     |  |
| ۳۲۳  | ارزیابی اثربخشی نیرویابی                       |     |  |
|  | <b>فصل پنجم: جنسیت و مدیریت منابع انسانی</b>   |     |  |
| ۳۲۴  | استراتژی های شکستن سقف شیشه ای                 |     |  |
| ۳۲۵  | موانع پیشرفت زنان به جایگاه مدیریت             |     |  |
| ۳۲۶  | نگرش به کار و فعالیت زنان                      |     |  |
| ۳۲۷  | ادراکات از جنسیت در محل کار                    |     |  |
|  | <b>فصل ششم: آموزش و توسعه منابع انسانی</b>     |     |  |
| ۳۲۸  | آموزش روابط انسانی                             |     |  |
| ۳۲۹  | مهارت های مربی گری هدف مدار                    |     |  |
| ۳۳۰  | بازخور ۳۶۰ درجه و نقش آن در توسعه              |     |  |
| ۳۳۱  | توسعه مدیریت                                   |     |  |
| ۳۳۲  | انطباق شیوه های آموزش با کارکنان قدیمی تر      |     |  |
| ۳۳۳  | ادراکات در زمینه آموزش مدیریت                  |     |  |
| ۳۳۴  | جلسات مطالعه موردی                             |     |  |
| ۳۳۵  | فرهنگ مربی گری                                 |     |  |
| ۳۳۶  | بهبود عملکرد از طریق ارزیابی و مربی گری        |     |  |
| ۳۳۷  | حمایت مدیریت از آموزش                          |     |  |
| ۳۳۸  | ارزیابی دوره آموزشی                            |     |  |
|  | <b>کتاب ششم</b>                                |     |  |
|  | <b>فصل اول: مسئولیت اجتماعی</b>                |     |  |
| ۳۳۷  | مسئولیت اجتماعی                                |     |  |
| ۳۳۸  | نگرش ها به مسئولیت اجتماعی                     |     |  |
| ۳۳۹  | کمک های انسان دوستانه سازمان                   |     |  |
| ۳۴۰  | مسئولیت اجتماعی شرکت                           |     |  |
| ۳۴۱  | پاسخگویی محلی - جهانی                          |     |  |
|  | <b>فصل دوم: مدیریت کیفیت خدمات</b>             |     |  |
| ۳۴۲  | کیفیت خدمات                                    |     |  |
| ۳۴۳  | شرکت های متعالی                                |     |  |

|  |  |     |
|--|--|-----|
|  | کیفیت خدمات  | ۳۸۴ |
|  | ارائه خدمات با خطای صفر                                    | ۳۸۵ |
|  | توسعه موفقیت آمیز خدمات جدید                               | ۳۸۶ |
| <b>فصل سوم: مدیریت دولتی</b>               |  |     |
|  | رفتار کارآفرینانه در بخش دولتی                             | ۳۸۷ |
|  | خصوصی سازی   | ۳۸۸ |
|  | دلایل برون‌سپاری   | ۳۸۹ |
|  | سنجش حکمرانی خوب   | ۳۹۰ |
| <b>فصل چهارم: دولت الکترونیک</b>           |  |     |
|  | اجرای موفق دولت الکترونیک                                  | ۳۹۱ |
|  | کیفیت خدمات دولت الکترونیک                                 | ۳۹۲ |
| <b>فصل پنجم: حکومت‌های محلی</b>            |  |     |
|  | نقش مدیران عالی سازمان های محلی در توسعه                   | ۳۹۳ |
|  | نگرش ها در زمینه حکومت محلی                                | ۳۹۴ |
|  | ارزش های مدیریتی در حکومت محلی                             | ۳۹۵ |
|  | مقیاس های عملکرد برای مدیریت شهرداری ها                    | ۳۹۶ |
|  | اثربخشی شبکه سازی در NGOs                                  | ۳۹۷ |
| <b>فصل ششم: مدیریت خدمات پلیس</b>          |  |     |
|  | اعتماد عمومی به پلیس                                       | ۳۹۸ |
|  | تعهد پلیس  | ۳۹۹ |
|  | رویه های پلیس  | ۴۰۰ |
|  | ویژگی های شخصی پلیس  | ۴۰۱ |
|  | رویه های پلیس  | ۴۰۲ |
| <b>فصل هفتم: مدیریت بیمارستانی</b>         |  |     |
|  | انگیزه تغییر رفتار در بیمارارن                             | ۴۰۳ |
|  | کنترل کیفیت اتاق اورژانس                                   | ۴۰۴ |
|  | شایستگی فرهنگی در بیمارستان                                | ۴۰۵ |
|  | کیفیت خدمات درمانی   | ۴۰۶ |
|  | استرس در محیط بیمارستان                                    | ۴۰۷ |
|  | خدمات بیمارستان  | ۴۰۸ |
|  | کیفیت خدمات بیمارستان                                      | ۴۰۹ |
|  | کیفیت خدمات در بیمارستان                                   | ۴۱۰ |
|  | سوابق بهداشت شخصی  | ۴۱۱ |
|  | نگرش بیمارارن نسبت به کیفیت خدمات                          | ۴۱۲ |
|  | مدیریت بیمارارن  | ۴۱۳ |
|  | رضایت بیمارارن از بیمارستان                                | ۴۱۴ |
|  | دیدگاه های بیمارارن درباره کیفیت مراقبت                    | ۴۱۵ |
|  | رضایت بیمار  | ۴۱۶ |
|  | ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات درمانی                          | ۴۱۷ |
|  | جو سازمانی در بیمارستان                                    | ۴۱۸ |
| <b>فصل هشتم: مدیریت توریسم و هتلداری</b>   |  |     |
|  | استخدام مدیران در صنعت توریسم                              | ۴۱۹ |
|  | نگرش های دانشجویان توریسم                                  | ۴۲۰ |
|  | قابلیت های سازمان در صنعت هتل و توریسم                     | ۴۲۱ |
|  | جو ارائه خدمات در هتل                                      | ۴۲۲ |
|  | خدمات ارائه شده توسط میهمان سراها                          | ۴۲۳ |
|  | ابعاد استراتژیک عملکرد هتل                                 | ۴۲۴ |
|  | اخلاق کاری کارکنان هتل                                     | ۴۲۵ |
|  | کیفیت هتل  | ۴۲۶ |
|  | اقدامات زیست محیطی هتل                                     | ۴۲۷ |
|  | خدمات ارائه شده توسط رستوران ها                            | ۴۲۸ |
|  | جو سازمانی هتل   | ۴۲۹ |
|  | رضایت پزشکان هتل   | ۴۳۰ |
|  | رضایت مهمانان از هتل                                       | ۴۳۱ |
|  | نیازهای آموزشی ارائه دهندگان خدمات در هتل                  | ۴۳۲ |
| <b>کتاب هفتم</b>                           |  |     |
| <b>فصل اول: کلیات بازاریابی</b>            |  |     |
|  | حوزه های بازاریابی و توسعه به لحاظ مدیریت دانش             | ۴۳۳ |
|  | بازارهای ارگانیک   | ۴۳۴ |
|  | گرایش بازار  | ۴۳۵ |
|  | بازاریابی  | ۴۳۶ |
|  | گرایش به بازار   | ۴۳۷ |
|  | گرایش بازار  | ۴۳۸ |
|  | فعالیت های بازاریابی                                       | ۴۳۹ |
|  | عدم اطمینان بازاریابی                                      | ۴۴۰ |
|  | رضایت از قیمت  | ۴۴۱ |
|  | رویکردهای رابطه ای در بازاریابی                            | ۴۴۲ |
|  | سبک های مدیریت مدیران بازاریابی                            | ۴۴۳ |
|  | قابلیت ها و مهارت های لازم برای بازاریابی                  | ۴۴۴ |
| <b>فصل دوم: اثربخشی مدیریت بازاریابی</b>   |  |     |
|  | اثربخشی فعالیت های بازاریابی                               | ۴۴۵ |
|  | اثربخشی فعالیت های بازاریابی                               | ۴۴۶ |
|  | ابعاد دانش بازار در توسعه کالاهای جدید                     | ۴۴۷ |
|  | تحلیل نقاط قوت در بازاریابی                                | ۴۴۸ |
|  | اثربخشی سیستم های بازاریابی                                | ۴۴۹ |
| <b>فصل سوم: مدیریت استراتژیک بازاریابی</b> |  |     |
|  | نوع شناسی های اقدامات استراتژیک بازاریابی                  | ۴۵۰ |
|  | توسعه استراتژی بازاریابی                                   | ۴۵۱ |
|  | دشواری های مدیران در توسعه استراتژی بازاریابی              | ۴۵۲ |
|  | اطلاعات موجود در استراتژی بازار                            | ۴۵۳ |
|  | اتحاد استراتژیک بازاریابی                                  | ۴۵۴ |
|  | محیط رقابتی و گرایشات بازاریابی                            | ۴۵۵ |
|  | فرایندهای سازمانی، فناوری اطلاعات و استراتژی های بازاریابی | ۴۵۶ |
|  | تاثیر اینترنت بر بازاریابی                                 | ۴۵۷ |
| <b>فصل چهارم: مدیریت روابط با مشتری</b>    |  |     |
|  | مشتری گرای   | ۴۵۸ |
|  | نیازهای مشتریان به منحصر به فرد بودن                       | ۴۵۹ |
|  | مشتری مداری  | ۴۶۰ |
|  | حفظ و مراقبت از مشتری                                      | ۴۶۱ |
|  | عملکرد تیم در ارائه خدمات به مشتری                         | ۴۶۲ |
|  | گرایش سازمان به مشتری محوری                                | ۴۶۳ |
|  | وفاداری مشتری به خدمات سازمان                              | ۴۶۴ |
|  | نقش مشتری در فرایند ارائه خدمات                            | ۴۶۵ |
|  | توانمندسازی کارکنان مرتبط با مشتری                         | ۴۶۶ |
|  | رابطه بین مشتری و مشاور                                    | ۴۶۷ |
|  | رضایت مشتری و پیامدهای آن                                  | ۴۶۸ |
|  | ارزش درک شده توسط مشتری                                    | ۴۶۹ |
|  | خدمات مشتری  | ۴۷۰ |
|  | ناخشنودی مشتری   | ۴۷۱ |
|  | ارزیابی رستوران ها از طریق مشتری                           | ۴۷۲ |
|  | رفتار اخلاقی شرکت و قصد خرید مشتریان                       | ۴۷۳ |
|  | نگرش مشتریان نسبت به عملکرد سازمان                         | ۴۷۴ |
|  | وفاداری مشتری  | ۴۷۵ |
|  | تعاملات ویژه با مشتریان                                    | ۴۷۶ |
|  | شکایات مشتری   | ۴۷۷ |
| <b>فصل پنجم: مدیریت فروش</b>               |  |     |
|  | مدیریت فروش  | ۴۷۸ |
|  | رضایت شغلی فروشندگان                                       | ۴۷۹ |
|  | عوامل اثر گذار بر فروش                                     | ۴۸۰ |

|     |  |
|-----|--|
| ۵۲۶ | بانکداری الکترونیکی                              |
| ۵۲۷ | موانع استفاده از بانکداری الکترونیکی             |
| ۵۲۸ | ارزیابی کاربرد بانکداری اینترنتی                 |
| ۵۲۹ | تماس مستقیم با بانک در مقابل بانکداری الکترونیکی |

#### فصل چهارم: مشتری مداری در خدمات مالی و بانکی

|     |  |
|-----|--|
| ۵۳۰ | ادراک مشتریان از خدمات ارائه شده توسط بانک           |
| ۵۳۱ | گرایشات بازار در مدیران بانک                         |
| ۵۳۲ | رضایت مشتریان بانک                                   |
| ۵۳۳ | عوامل اثرگذار بر اعتماد مشتریان به بانک              |
| ۵۳۴ | نظرات دریافت کنندگان خدمات مالی به عنوان اعضای جامعه |
| ۵۳۵ | نگرش افراد کم درآمد به وضعیت مالی                    |
| ۵۳۶ | رضایت مشتری از کارکنان بانک                          |
| ۵۳۷ | ادراک مشتری از کیفیت خدمات بانکداری                  |
| ۵۳۸ | حفظ رابطه با مشتریان در شرکت های مشاوره سرمایه گذاری |

#### فصل پنجم: مدیریت ریسک مالی

|     |                            |
|-----|----------------------------|
| ۵۳۹ | ریسک پذیری اقتضایی تصمیمات |
| ۵۴۰ | ریسک رابطه ای              |
| ۵۴۱ | امنیت منابع سازمانی        |
| ۵۴۲ | ریسک سرمایه گذاری          |
| ۵۴۳ | ریسک سرمایه گذاری          |
| ۵۴۴ | بررسی ریسک شرکت            |
| ۵۴۵ | ارزیابی ریسک               |
| ۵۴۶ | ارزیابی ریسک               |

#### فصل ششم: تخصیص منابع و بودجه بندی

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| ۵۴۷ | نقش افراد در توسعه بودجه              |
| ۵۴۸ | بودجه بندی مشارکتی                    |
| ۵۴۹ | بودجه بندی عملکرد - محرک              |
| ۵۵۰ | بودجه بندی افزایشی                    |
| ۵۵۱ | بودجه بندی به روش مرکز هزینه/ مسئولیت |
| ۵۵۲ | بودجه بندی برنامه ای (PPBS)           |
| ۵۵۳ | بودجه بندی بر مبنای صفر (Zbb)         |

#### کتاب نهم

##### فصل اول: مدیریت تولید و عملیات

|     |   |
|-----|---|
| ۵۵۴ | یکپارچگی سازمانی تولید                          |
| ۵۵۵ | اجرای تکنولوژی پیشرفته تولید                    |
| ۵۵۶ | استمرار کسب و کار در دوره بازسازی ساختمان       |
| ۵۵۷ | ریسک بالقوه در فعالیت های بازمهندسی فرآیند      |
| ۵۵۸ | عملکرد مدیریت تولید و عملیات                    |
| ۵۵۹ | عملکرد سیستم به هنگام (JIT)                     |
| ۵۶۰ | ابعاد سیستم های به هنگام                        |
| ۵۶۱ | شایستگی های مدیران واحد تولید                   |
| ۵۶۲ | حذف تولید یک کالا                               |
| ۵۶۳ | ارزیابی کیفیت خودروهایی ساخته شده               |
| ۵۶۴ | ارزیابی عملکرد ممیزان                           |
| ۵۶۵ | ابعاد پیچیدگی                                   |
| ۵۶۶ | ابعاد استراتژیک تولید                           |
| ۵۶۷ | تولید ناب                                       |
| ۵۶۸ | عوامل حیاتی موفقیت و بازمهندسی فرآیند کسب و کار |
| ۵۶۹ | ارزیابی مراحل تولید                             |
| ۵۷۰ | عوامل موثر بر موفقیت بازمهندسی فرآیندها         |
| ۵۷۱ | مزایای بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار            |
| ۵۷۲ | عوامل اثرگذار بر MRP                            |
| ۵۷۳ | انواع انعطاف پذیری عملیاتی                      |
| ۵۷۴ | توسعه کالاهای جدید                              |

|     |                                |
|-----|--------------------------------|
| ۴۸۱ | مذاکرات فروش با خریداران خارجی |
| ۴۸۲ | رابطه بین فروشنده و مشتری      |
| ۴۸۳ | توانایی های ارتباطی فروشندگان  |
| ۴۸۴ | فروشنده حرفه ای                |
| ۴۸۵ | کیفیت خدمات خرده فروشی         |

#### فصل ششم: تبلیغات

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| ۴۸۶ | نگرش ها در زمینه تبلیغات            |
| ۴۸۷ | رویکردها نسبت به تبلیغات            |
| ۴۸۸ | تبلیغات متحرک در شرکت های چند ملیتی |
| ۴۸۹ | نگرش افراد نسبت به تبلیغات          |
| ۴۹۰ | دلایل توجه به تبلیغات               |

#### فصل هفتم: مدیریت برند

|     |                              |
|-----|------------------------------|
| ۴۹۱ | برند سازمان                  |
| ۴۹۲ | تصویر برند شرکت های خصوصی    |
| ۴۹۳ | تاثیر تبلیغات بر موفقیت برند |
| ۴۹۴ | وفاداری مصرف کننده به برند   |

#### فصل هشتم: مدیریت خرید

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| ۴۹۵ | نگرش ها نسبت به خرید                |
| ۴۹۶ | اقدامات خرید به هنگام               |
| ۴۹۷ | ارزش درک شده خرید                   |
| ۴۹۸ | نگرش ها نسبت به خرید از فروشگاه     |
| ۴۹۹ | خرید کالاها و وارداتی که مد هستند   |
| ۵۰۰ | تعاملات بین خریداران و عرضه کنندگان |
| ۵۰۱ | خرید از اینترنت                     |

#### فصل نهم: مدیریت صادرات و واردات

|     |  |
|-----|--|
| ۵۰۲ | ارزیابی بازارهای بین المللی                |
| ۵۰۳ | مسائل مربوط به صادرات                      |
| ۵۰۴ | قربان فرهنگی و بازارهای خارجی              |
| ۵۰۵ | استفاده از دانش و اطلاعات در صادرات        |
| ۵۰۶ | روابط واردکنندگان با صادرکنندگان           |
| ۵۰۷ | خدمات ارائه شده به صادرکنندگان             |
| ۵۰۸ | موانع صادرات                               |
| ۵۰۹ | عوامل اثرگذار بر واردات کالا               |
| ۵۱۰ | موانع ورود به بازارهای صنعتی               |
| ۵۱۱ | کیفیت خدمات مربوط به سفارشات و دریافت کالا |

#### کتاب هشتم

##### فصل اول: مدیریت دارایی ها و تأمین منابع مالی

|     |  |
|-----|--|
| ۵۱۲ | ارزیابی موسسات مالی                      |
| ۵۱۳ | روش های تامین مالی                       |
| ۵۱۴ | بکارگیری تامین کنندگان خارجی             |
| ۵۱۵ | انگیزه سرمایه گذاری                      |
| ۵۱۶ | مدیریت دارایی های غیرمنقول سازمان        |
| ۵۱۷ | عوامل موثر بر تصمیم گیری در سرمایه گذاری |
| ۵۱۸ | بازگشت سرمایه گذاری در حوزه منابع انسانی |

#### فصل دوم: مدیریت بانکداری

|     |                                  |
|-----|----------------------------------|
| ۵۱۹ | سنجش کیفیت خدمات در نظام بانکی   |
| ۵۲۰ | عملکرد بانک                      |
| ۵۲۱ | درک ریسک و مدیریت ریسک در بانک   |
| ۵۲۲ | عوامل حیاتی موفقیت (CSF)         |
| ۵۲۳ | مفید بودن درک شده خدمات بانکداری |
| ۵۲۴ | عوامل موثر بر انتخاب یک بانک     |

#### فصل سوم: بانکداری الکترونیکی

|     |                       |
|-----|-----------------------|
| ۵۲۵ | خدمات آنلاین بانکداری |
|-----|-----------------------|

|     |  |
|-----|--|
| ۶۲۹ | موفقیت مدیریت پروژه                                      |
| ۶۳۰ | جو توانمندسازی در محیط پروژه                             |
| ۶۳۱ | قابلیت ها و تعهدات ارباب رجوع نسبت به مشارکت در پروژه‌ها |
| ۶۳۲ | نگرش ها درباره پروژه                                     |
| ۶۳۳ | ابزارهای مدیریت پروژه                                    |
| ۶۳۴ | مدیریت پروژه   |

**کتاب دهم**  
**فصل اول: مدیریت دانش**

|     |   |
|-----|---|
| ۶۳۵ | تعاملات بین فعالیتهای مدیریت دانش       |
| ۶۳۶ | تسهیم دانش                              |
| ۶۳۷ | اثربخشی اقدامات مدیریت دانش             |
| ۶۳۸ | دستیابی به دانش و تسهیم آن              |
| ۶۳۹ | تشخیص مدیریت دانش                       |
| ۶۴۰ | مدیریت دانش و نوآوری                    |
| ۶۴۱ | تاثیر عوامل فنی - اجتماعی بر تسهیم دانش |
| ۶۴۲ | اثربخشی مدیریت دانش                     |
| ۶۴۳ | موانع دستیابی به دانش جهانی             |
| ۶۴۴ | فعالیت های مدیریت دانش                  |
| ۶۴۵ | عوامل موثر بر بکارگیری مدیریت دانش      |
| ۶۴۶ | فعالیت های مدیریت دانش                  |
| ۶۴۷ | بررسی فرهنگ مدیریت دانش                 |
| ۶۴۸ | انتقال دانش ضمنی                        |
| ۶۴۹ | فرآیندهای مدیریت دانش                   |

|                                 |                            |
|---------------------------------|----------------------------|
| <b>فصل دوم: سرمایه های فکری</b> |                            |
| ۶۵۰                             | سنجش سرمایه فکری سازمان ها |
| ۶۵۱                             | سرمایه اجتماعی             |

|   |  |
|---|--|
| <b>فصل سوم: فضای مجازی و تبادل الکترونیکی داده ها</b> |  |
| ۶۵۲   | چک لیست خریدهای نرم افزاری (نرم افزارهای کامپیوتری)        |
| ۶۵۳   | تصمیم گیری در رابطه با خرید نرم افزارهای کپی شده (غیر اصل) |
| ۶۵۴   | موانع فرآیند اجرای موفقیت آمیز برنامه ریزی منابع سازمان    |
| ۶۵۵   | برنامه ریزی منابع سازمان                                   |
| ۶۵۶   | سیستم برنامه ریزی منابع سازمان                             |
| ۶۵۷   | دنیای مجازی  |
| ۶۵۸   | ارتباطات از راه دور  |
| ۶۵۹   | استفاده از وبلاگ و تسهیم اطلاعات در آن                     |
| ۶۶۰   | اجرای تبادل الکترونیکی داده ها                             |

|  |  |
|--|--|
| <b>فصل چهارم: کاربردهای فناوری اطلاعات در مدیریت</b> |  |
| ۶۶۱  | امادگی شرکت برای مدیریت منابع سازمان                                     |
| ۶۶۲  | چالش های اجراء و موفقیت تهیه و تدارک الکترونیکی                          |
| ۶۶۳  | مزایای حاصل از سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان                        |
| ۶۶۴  | استفاده از فناوری اطلاعات در فعالیتهای سازمانی مربوط به بازاریابی        |
| ۶۶۵  | تغییرات ناشی از به کارگیری فناوری اطلاعات در بازاریابی                   |
| ۶۶۶  | تاثیر فرآیندهای سازمانی و فناوری اطلاعات بر اجرای استراتژی های بازاریابی |
| ۶۶۷  | مدیریت ارتباط با مشتری به صورت الکترونیک (e-CRM)                         |
| ۶۶۸  | سیستم الکترونیکی منابع انسانی  |
| ۶۶۹  | موانع به کارگیری فناوری اطلاعات در زنجیره عرضه                           |
| ۶۷۰  | تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد بازاریابی                                 |
| ۶۷۱  | تاثیر کامپیوتری شدن بر عملکرد بازاریابی                                  |
| ۶۷۲  | استفاده از فناوری اطلاعات در پشتیبانی از اقدامات مدیریت کیفیت جامع       |

|                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| <b>فصل پنجم: اثربخشی فناوری</b> |                          |
| ۶۷۳                             | ریسک های انتقال تکنولوژی |

**فصل دوم: مدیریت زنجیره تأمین**

|     |  |
|-----|--|
| ۵۷۵ | نظر مدیران لجستیک درباره استخدام افراد                 |
| ۵۷۶ | مهارت های مدیران ارشد لجستیک                           |
| ۵۷۷ | مدیریت ارزش  |
| ۵۷۸ | اقدامات سازمان در زمینه لجستیک                         |
| ۵۷۹ | انعطاف پذیری برنامه های لجستیک                         |
| ۵۸۰ | انعطاف پذیری برنامه های لجستیک                         |
| ۵۸۱ | اعتماد در مدیریت زنجیره عرضه                           |
| ۵۸۲ | ویژگی های زنجیره عرضه برای خط تولید                    |
| ۵۸۳ | روابط با عرضه کننده در زنجیره عرضه                     |
| ۵۸۴ | اعتماد به تأمین کنندگان                                |
| ۵۸۵ | عملکرد توزیع کنندگان                                   |
| ۵۸۶ | تعاملات بین خریداران و عرضه کنندگان                    |
| ۵۸۷ | انتخاب شریک در زنجیره عرضه                             |
| ۵۸۸ | قابلیت ها برای زنجیره عرضه و لجستیک                    |
| ۵۸۹ | معیارهای انتخاب عرضه کننده                             |
| ۵۹۰ | مسائل موجود در حمل و نقل جاده ای                       |
| ۵۹۱ | اثربخشی اقدامات در حمل و نقل جاده ای                   |
| ۵۹۲ | مدیریت زنجیره عرضه                                     |
| ۵۹۳ | روابط در زنجیره عرضه                                   |
| ۵۹۴ | تهیه و تدارک پایدار                                    |
| ۵۹۵ | زنجیره ارزش  |
| ۵۹۶ | سنجش اعتماد به مشتریان و تأمین کنندگان در زنجیره تأمین |

**فصل سوم: مدیریت کیفیت**

|     |   |
|-----|---|
| ۵۹۷ | کیفیت خدمات عرضه کننده                                  |
| ۵۹۸ | اقدامات انجام شده در زمینه کیفیت در سازمان              |
| ۵۹۹ | مدیریت کیفیت جامع                                       |
| ۶۰۰ | عوامل موفقیت مدیریت کیفیت جامع                          |
| ۶۰۱ | چگونگی محیط مدیریت کیفیت جامع                           |
| ۶۰۲ | عوامل حیاتی مدیریت کیفیت جامع                           |
| ۶۰۳ | ارزش دانش مشتریان و کارمندان در کیفیت کالا              |
| ۶۰۴ | اقدامات انجام شده در زمینه کیفیت                        |
| ۶۰۵ | عوامل موثر بر بهبود کیفیت                               |
| ۶۰۶ | موفقیت مدیر کیفیت در سازمان                             |
| ۶۰۷ | نگرش مدیران درباره تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر شغلهشان   |
| ۶۰۸ | موانع اجرای مدیریت کیفیت جامع                           |
| ۶۰۹ | مدیریت استراتژیک کیفیت                                  |
| ۶۱۰ | مدیریت و کنترل کیفیت                                    |
| ۶۱۱ | ابعاد مدیریت کیفیت جامع                                 |
| ۶۱۲ | تأثیرات مدیریت کیفیت جامع                               |
| ۶۱۳ | توسعه منابع انسانی در مدیریت کیفیت                      |
| ۶۱۴ | گواهی نامه سیستم های مدیریت کیفیت                       |
| ۶۱۵ | دلایل کسب گواهینامه سیستم های مدیریت کیفیت              |
| ۶۱۶ | عوامل موثر در موفقیت بکارگیری مدیریت کیفیت جامع         |
| ۶۱۷ | اهمیت کیفیت در سازمان                                   |
| ۶۱۸ | اجرای اقدامات در زمینه کیفیت                            |
| ۶۱۹ | اصول ISO 9000   |
| ۶۲۰ | فناوری اطلاعات در پشتیبانی از اقدامات مدیریت کیفیت جامع |
| ۶۲۱ | حلقه های کیفیت  |
| ۶۲۲ | کنترل فرآیند آماری برای انتخاب پروژه های آزمایشی        |
| ۶۲۳ | بررسی نقش مدیران میانی در بهبود کیفیت                   |
| ۶۲۴ | محیط مدیریت کیفیت جامع                                  |
| ۶۲۵ | مدیریت استراتژیک کیفیت                                  |

**فصل چهارم: مدیریت پروژه**

|     |  |
|-----|--|
| ۶۲۶ | عملکرد شرکت های مشاوره ای مدیریت پروژه       |
| ۶۲۷ | توانمندی های شرکت های مشاوره ای مدیریت پروژه |
| ۶۲۸ | سنجش عملکرد شرکت های مشاوره ای مدیریت پروژه  |

|  |   |
|--|---|
| ۶۷۴  | انگیزاننده‌ها و موانع به‌کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات      |
| ۶۷۵  | آزمون فناوری  |
| ۶۷۶  | اثربخشی استفاده از تکنولوژی                                       |
| ۶۷۷  | عوامل موثر بر میزان اعتماد به تکنولوژی                            |
| ۶۷۸  | زیرساخت فناوری اطلاعات  |
| ۶۷۹  | استفاده اخلاقی از فناوری اطلاعات (الگوی استفاده از نرم افزار)     |
| ۶۸۰  | امنیت اطلاعات   |
| ۶۸۱  | مزایای به‌کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات                     |
| ۶۸۲  | موانع به‌کارگیری تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات                      |
| ۶۸۳  | تغییر تکنولوژیکی  |
| ۶۸۴  | رفتار جستجوی اطلاعات  |
| ۶۸۵  | مسائل مرتبط با جستجوی اطلاعات                                     |
| ۶۸۶  | تکنولوژی کامپیوتر پایه  |
| ۶۸۷  | فناوری اطلاعات  |
| ۶۸۸  | مزایای انتقال تکنولوژی  |
| ۶۸۹  | گرانیاری اطلاعات  |
| <b>فصل ششم: سیستم های اطلاعاتی مدیریت</b>        |   |
| ۶۹۰  | سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر وب                                    |
| ۶۹۱  | سیستم های اطلاعاتی  |
| ۶۹۲  | برنامه ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات / سیستم های اطلاعات          |
| ۶۹۳  | سیستم های اطلاعات لجستیک  |
| ۶۹۴  | سیستم های اطلاعات منابع انسانی                                    |
| ۶۹۵  | مزایای سیستم خبره در حمایت از تولید                               |
| ۶۹۶  | به روز کردن اطلاعات کارکنان                                       |
| ۶۹۷  | اثربخشی سیستم های به روز رسانی اطلاعات کارکنان                    |
| ۶۹۸  | کنترل امنیت سیستم های اطلاعاتی                                    |
| ۶۹۹  | برون سپاری سیستم های اطلاعاتی                                     |
| ۷۰۰  | برونسپاری سیستم های اطلاعاتی                                      |
| ۷۰۱  | اثربخشی سیستم های اطلاعاتی  |
| <b>فصل هفتم: اینترنت</b>                         |   |
| ۷۰۲  | نگرش‌ها در زمینه اینترنت و وبسایت                                 |
| ۷۰۳  | اثربخشی طراحی و عملکرد وبسایت                                     |
| ۷۰۴  | پست الکترونیک   |
| ۷۰۵  | سیستم‌های بین سازمانی اینترنت پایه                                |
| ۷۰۶  | کاوشی درباره استفاده از اینترنت                                   |
| ۷۰۷  | موفقیت برنامه ریزی سیستم های بین سازمانی اینترنت پایه             |
| ۷۰۸  | سنجش استفاده از اینترنت   |
| ۷۰۹  | لذت و خوشی درک شده در استفاده از اینترنت                          |
| ۷۱۰  | ادارک مدیران بازاریابی از اینترنت                                 |
| ۷۱۱  | کیفیت وب سایت   |
| ۷۱۲  | استفاده از اینترنت و پست الکترونیک                                |
| ۷۱۳  | استفاده از اینترنت  |
| ۷۱۴  | اثربخشی استفاده از اینترنت  |
| ۷۱۵  | آگاهی از اینترنت  |
| <b>فصل هشتم: تجارت الکترونیک</b>                 |   |
| ۷۱۶  | اجرای موفق تجارت الکترونیک  |
| ۷۱۷  | رضایت کاربر از تجارت الکترونیک برای خرید اینترنتی                 |
| ۷۱۸  | بازارهای الکترونیک: استفاده از سیستم تجارت سازمان با سازمان (B2B) |
| ۷۱۹  | سیستم های خرده فروشی آنلاین                                       |
| ۷۲۰  | به کارگیری تجارت الکترونیک در کسب و کارهای کوچک و متوسط           |
| ۷۲۱  | خرید از اینترنت   |
| <b>کتاب یازدهم</b>                               |   |
| <b>فصل اول: تفکر استراتژیک و تعیین چشم انداز</b> |   |
| ۷۲۲  | چشم انداز و ارزش های سازمانی                                      |
| ۷۲۳  | ارزش های کاری در سازمان   |
| ۷۲۴  | تعیین نیاز به بهبود در حوزه های استراتژیک                         |
| ۷۲۵  | عوامل استراتژیک در کسب و کار                                      |
| ۷۲۶  | تیم استراتژیک   |
| ۷۲۷  | مهارت های تفکر استراتژیک در رهبری                                 |
| ۷۲۸  | استراتژی‌های کسب مزیت رقابتی سازمان                               |
| <b>فصل دوم: تجزیه و تحلیل محیطی</b>              |   |
| ۷۲۹  | عدم اطمینان محیطی درک شده   |
| ۷۳۰  | ممیزی محیطی   |
| ۷۳۱  | نقاط قوت سازمانی  |
| ۷۳۲  | نقاط ضعف سازمانی  |
| ۷۳۳  | فرصت های سازمان   |
| ۷۳۴  | تهدیدات سازمان  |
| ۷۳۵  | پویایی رقابت  |
| ۷۳۶  | ویژگی های محیط رقابتی   |
| ۷۳۷  | سنجش شناسایی فرصتهای بیرونی سازمانی                               |
| <b>فصل سوم: برنامه‌ریزی استراتژیک</b>            |   |
| ۷۳۸  | رضایت مشتریان از کالاها و خدمات سازمان                            |
| ۷۳۹  | رسمیت برنامه ریزی استراتژیک                                       |
| ۷۴۰  | نگرش ها در زمینه فرایند برنامه ریزی استراتژیک                     |
| ۷۴۱  | اثربخشی فرایند ایجاد استراتژی                                     |
| ۷۴۲  | پیامدهای برنامه ریزی استراتژیک                                    |
| ۷۴۳  | اثربخشی فرایند توسعه استراتژی                                     |
| ۷۴۴  | ارزیابی سیستم برنامه ریزی استراتژیک شرکت                          |
| ۷۴۵  | استراتژی های پورتر  |
| ۷۴۶  | توافق درباره بیانیه کسب و کار                                     |
| <b>فصل چهارم: مدیریت خلاقیت و نوآوری</b>         |   |
| ۷۴۷  | ابتکار و نوآوری شغلی  |
| ۷۴۸  | جو نوآوری   |
| ۷۴۹  | خلاقیت و نوآوری در سازمان   |
| ۷۵۰  | جو نوآوری در سازمان   |
| ۷۵۱  | - مدیریت نوآوری   |
| ۷۵۲  | نوآورانه بودن سازمان  |
| ۷۵۳  | تفکر افراد درباره نوآوری  |
| ۷۵۴  | نوآوری و کسب و کار اصلی سازمان                                    |
| ۷۵۵  | بررسی میزان خلاقیت در سازمان کارآفرین                             |
| <b>فصل پنجم: کارآفرینی مستقل</b>                 |   |
| ۷۵۶  | ارزیابی برنامه کارآفرینی  |
| ۷۵۷  | آمادگی کارآفرینی  |
| ۷۵۸  | بررسی کارآفرینی   |
| ۷۵۹  | فرهنگ و عوامل اقتصادی و اجتماعی موثر بر کارآفرینی زنان            |
| ۷۶۰  | عوامل خودکامیابی موثر بر کارآفرینی                                |
| ۷۶۱  | تعیین ضریب کارآفرینی مربوط به تأسیس شرکت                          |
| ۷۶۲  | تست صلاحیت راه اندازی کسب و کار مستقل                             |
| ۷۶۳  | آمادگی رهبری کسب و کار مستقل                                      |
| <b>فصل ششم: رفتارها و مهارت‌های کارآفرینانه</b>  |   |
| ۷۶۴  | ظرفیت کارآفرینانه افراد   |
| ۷۶۵  | مهارت های کارآفرینی   |
| ۷۶۶  | عوامل موثر بر رفتار کارآفرینی                                     |
| ۷۶۷  | انگیزه کارآفرینی  |
| ۷۶۸  | آگاهی درباره کارآفرینی  |
| ۷۶۹  | مهارت های کارآفرینی   |
| ۷۷۰  | شخصیت کارآفرین  |
| ۷۷۱  | نوآوری، بیش فعال بودن و ریسک پذیری                                |
| ۷۷۲  | تست تمایل به مخاطره و ریسک  |



|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| ۷۷۳   | سنجش نیاز به استقلال                                  | ۸۲۱  | استانداردهای مدیران مدرسه                            |
| ۷۷۴   | نیمرخ کارآفرینی                                       | <b>فصل پنجم: مدیریت کتابداری و اطلاع رسانی</b> |  |
| <b>فصل هفتم: کارآفرینی سازمانی</b>            |   |  |  |
| ۷۷۵   | رفتار کارآفرینانه در سازمان                           | ۸۲۲  | دسترسی به خدمات مجلات الکترونیکی در کتابخانه‌ها      |
| ۷۷۶   | سنجش میزان بی تفاوتی در کارکنان سازمان                | ۸۲۳  | کتاب‌های الکترونیکی در کتابخانه‌ها                   |
| ۷۷۷   | نگرش کارکنان به جنبه‌های مختلف سازمان                 | ۸۲۴  | نگرش‌های کاربران درباره جریمه‌ها در کتابخانه         |
| ۷۷۸   | محیط داخلی سازمان برای کارآفرینی                      | ۸۲۵  | موفقیت سیستم‌های خودکار کتابخانه                     |
| ۷۷۹   | سنجش مفاهیم کارآفرینانه استیونسون                     | ۸۲۶  | اختیارات مدیر کتابخانه                               |
| ۷۸۰   | تشخیص ساختار کارآفرینانه q                            | ۸۲۷  | مهارت‌های کتابدارها                                  |
| ۷۸۱   | اثربخشی سیستم تحقیق و توسعه در سازمان کارآفرین        | ۸۲۸  | وظایف کتابدارها در زمینه سیستم خودکار کتابخانه       |
| ۷۸۲   | فرهنگ سازمانی کارآفرینانه                             | <b>فصل ششم: مدیریت آموزش عالی</b>              |  |
| ۷۸۳   | سنجش میزان کنترل و اثربخشی در سازمان کارآفرینانه      | ۸۲۹  | نگرش‌ها درباره دانشگاه مجازی                         |
| ۷۸۴   | سیستم پاداش در سازمان کارآفرینانه                     | ۸۳۰  | نگرش‌ها در زمینه تصویر دانشگاه                       |
| ۷۸۵   | تشخیص ارتباطات کارآفرینانه                            | ۸۳۱  | اهداف آموزشی دانشجویان                               |
| ۷۸۶   | سنجش کارآفرینی درون سازمانی                           | ۸۳۲  | نگرش فارغ‌التحصیلان از آموزش دانشگاه                 |
| <b>کتاب دوازدهم</b>                           |   |  |  |
| <b>فصل اول: اثربخشی آموزش و یادگیری</b>       |   |  |  |
| ۷۸۷   | اثربخشی معلم  | ۸۳۳  | مدیریت کیفیت جامع در مؤسسات آموزش عالی               |
| ۷۸۸   | ارزیابی اثربخشی برنامه‌های آموزش                      | ۸۳۴  | انتظارات کارفرماها از برنامه‌های آموزش عالی          |
| ۷۸۹   | کیفیت جو یادگیری                                      | ۸۳۵  | انتظارات کارکنان از برنامه‌های آموزش عالی            |
| ۷۹۰   | موانع و تسهیل‌کننده‌های انتقال یادگیری                | ۸۳۶  | انتظارات دانشجویان از برنامه‌های آموزش عالی          |
| ۷۹۱   | اثربخشی آموزش   | ۸۳۷  | خودارزیابی آمادگی برای ایجاد یک دانشگاه شرکتی        |
| ۷۹۲   | یادگیری مبتنی بر وب                                   | ۸۳۸  | کیفیت در آموزش عالی                                  |
| ۷۹۳   | طراحی آموزشی (محتوای واحد درسی)                       | ۸۳۹  | نگرش‌های دانشجویان نسبت به تسهیم دانش                |
| ۷۹۴   | حفظ مشتریان خدمات آموزشی                              | ۸۴۰  | نگرش دانشجویان به کسب و کار                          |
| ۷۹۵   | وفاداری به خدمات آموزشی                               | <b>فصل دوم: مدیریت آموزشگاهی</b>               |  |
| ۷۹۶   | اثربخشی آموزش دهنده                                   | ۸۰۰  | بررسی اهمیت امور قابل تحسین دانش‌آموزان              |
| ۷۹۷   | مدیریت کیفیت جامع تدارکات آموزشی                      | ۸۰۱  | دانش‌آموزان به عنوان عامل تغییر محیطی                |
| ۷۹۸   | الگوهای انطباقی تدریس                                 | ۸۰۲  | برنامه ریزی استراتژیک کیفیت در مدرسه                 |
| ۷۹۹   | اثربخشی معلم  | ۸۰۳  | اقدامات مدیریت مدرسه در زمینه کیفیت                  |
| <b>فصل سوم: رفتارشناسی در محیط‌های آموزشی</b> |   |  |  |
| ۸۰۴   | جو مدرسه  | ۸۰۴  | جو مدرسه   |
| ۸۰۵   | استانداردهای سازمانی در مدارس                         | ۸۰۵  | استانداردهای سازمانی در مدارس                        |
| ۸۰۶   | مهارت‌های سرپرستی مدیران در مدرسه                     | ۸۰۶  | مهارت‌های سرپرستی مدیران در مدرسه                    |
| ۸۰۷   | فرهنگ یادگیری در مدرسه                                | ۸۰۷  | فرهنگ یادگیری در مدرسه                               |
| ۸۰۸   | نگرش‌ها درباره مدیریت مدرسه                           | ۸۰۸  | نگرش‌ها درباره مدیریت مدرسه                          |
| ۸۰۹   | ارزیابی مدیریت مدارس پیش‌دبستانی                      | ۸۰۹  | ارزیابی مدیریت مدارس پیش‌دبستانی                     |
| ۸۱۰   | اهمیت ویژگی‌های مرتبط با کیفیت در مدرسه               | ۸۱۰  | اهمیت ویژگی‌های مرتبط با کیفیت در مدرسه              |
| <b>فصل چهارم: استانداردهای حرفه‌ای معلمان</b> |   |  |  |
| ۸۱۱   | سبک رهبری معلم  | ۸۱۴  | استانداردهای شایستگی معلمان برای ارزیابی دانش‌آموزان |
| ۸۱۲   | گزارش اولیاء (یا معلمین) از احساس همدلی/همدردی بچه‌ها | ۸۱۵  | استانداردهای شایستگی معلمان برای ارزیابی دانش‌آموزان |
| ۸۱۳   | عوامل ایجاد استرس حرفه‌ای در معلمین                   | ۸۱۶  | استانداردهای عملکردی برای متقاضیان معلمی             |
| <b>فصل پنجم: استانداردهای حرفه‌ای معلمان</b>  |   |  |  |
| ۸۱۴   | استانداردهای شایستگی معلمان برای ارزیابی دانش‌آموزان  | ۸۱۷  | توسعه استانداردهای حرفه‌ای معلمان جدید               |
| ۸۱۵   | استانداردهای شایستگی معلمان برای ارزیابی دانش‌آموزان  | ۸۱۸  | کدهای اخلاقی برای معلمان                             |
| ۸۱۶   | استانداردهای عملکردی برای متقاضیان معلمی              | ۸۱۹  | استانداردهای حرفه‌ای معلمی                           |
| ۸۱۷   | توسعه استانداردهای حرفه‌ای معلمان جدید                | ۸۲۰  | استانداردهای معلمان تازه‌کار                         |
| ۸۱۸   | کدهای اخلاقی برای معلمان                              |  |  |
| ۸۱۹   | استانداردهای حرفه‌ای معلمی                            |  |  |
| ۸۲۰   | استانداردهای معلمان تازه‌کار                          |  |  |