**فهرست مطالب**

**عنوان** **صفحه**

چکیده 1

**فصل اول: کلیات و طرح تحقیق 2**

**1-1- مقدمه 3**

1-2- بیان موضوع پژوهش 6

1-3- اهمیت پژوهش 7

1-4- اهداف پژوهش 8

1-5- روش تحقیق 9

1-6- قلمرو تحقیق 14

1-7- شیوه های بررسی تئوریک و عملی 15

1-8- متدلوژی 16

1-9- کارهای عملیاتی 17

1-10- جامعه آماری 17

1-11- روش نمونه گیری 17

1-12- تعیین حجم نمونه 17

1-13- متغیرهای مستقل و وابسته 18

1-14- روایی تحقیق و اعتبار پرسشنامه 20

**فصل دوم: پیشینه و ادبیات پژوهش 22**

2-1- تشویق و تنبیه و آثار این در رفتار کارمندان 23

2-2- نظام تشویق و پاداش 23

2-3- نظام تنبیه و اثرات آن در رفتار کارکنان 26

2-4- مقررات سازمانی و تنبیه 27

2-5- روش های اصلاح رفتار 28

2-6- پاداش و تأثیر آن در رفتار کارکنان 30

2-6-1- پاداش 30

2-6-2- پاداش های نقدی و پولی 31

2-6-3- پاداش های غیر نقدی 32

2-6-4- پاداش های درونی 33

2-6-5- پاداش های بیرونی 34

2-7- تناسب نظام پاداش 39

2-8- برنامه های مزایای انتخابی ویژه (کافه تریایی) 41

2-9- طرح های انگیزشی حقوق و مزایا و ارتباط آن با بهره وری و کارایی 43

2-10- رابطه پاداش و عملکرد 44

2-11- بهره وری ارزشیابی عملکرد 45

2-12- ارزیابی عملکرد افراد 47

2-13- رفتار سازمانی و ارزیابی کارکرد 48

2-14- فلسفه ارزیابی 50

2-15- روش های ارزشیابی عملکرد 50

2-16- معیارهای ارزیابی 51

2-17- رابطه نظام تشویق و تنبیه با نظام ارزیابی عملکرد 53

2-18- رابطه نظام تشویق و تنبیه و شخصیت و انتظارات کارکنان 54

2-19- نگرش 55

2-20- شخصیت 55

2-21- انتظارات 56

2-22- شخصیت و انتظارات 57

2-23- شخصیت سالم در سازمان 58

2-23-1- نظریه انسان بالغ با الگوی پیشنهادی آلپورت 58

2-23-2- نظریه انسان با کنش کامل با الگوی پیشنهادی راجرز 60

2-23-3- انسان با دور یا مولد طبق الگوی فروم 61

2-23-4- انسان این مکانی و این زمانی، الگوی پیشنهادی پرلز 61

2-24- دیدگاه اسلام پیرامون تشویق و تنبیه 62

2-24-1- انگیزش (در اسلام) 63

2-24-2- دقت در پاداش و تنبیه 63

2-24-3- دیدگاه اسلام در مورد تنبیه و مراحل آن 66

**فصل سوم:** تجزیه و تحلیل داده های مستقل و یافته ها **67**

3-1- متدلوژی 68

3-1-1- جامعه آماری 68

3-1-2- نمونه آماری و روش نمونه برداری 68

3-1-3- حجم نمونه و روش تعیین حجم نمونه 69

3-1-4- ابزارهای اندازه گیری و (روش های گردآوری اطلاعات) 69

3-1-5- تعیین اعتبار و روایی ابزارهای اندازه گیری 69

3-1-6- طرح پژوهش و روش های تجزیه و تحلیل داده ها 69

3-2- تجزیه و تحلیل داده ها و یافته های نتایج 70

3-2-1- یافته های تحقیق 70

3-2-2- آزمون فرضیۀ اول 95

3-2-3- آزمون فرضیۀ دوم 98

3-2-4- آزمون فرضیۀ سوم 101

3-2-5- آزمون فرضیۀ چهارم 104

**فصل چهارم:** چالشها، نارسایی ها **112**

4-1- مقدمه 113

4-2- فقدان استراتژی شناخت عملکرد ضعیف 113

4-3- اقدامهای ارزیابی نوعی 113

4-4- پی آمدهای عملکرد 114

4-5- نا هم خوانی هدف ها و موفقیت ها در دست یابی به اهداف 114

4-6- مقایسه میان مردم، واحدها و سازمان ها 115

4-7- مقایسه در طول زمان 115

4-8- فقدان استراتژی تصمیم گیری درباره عملکرد ضعیف 116

4-9- فقدان استراتژی برخورد با عملکرد ضعیف 117

**فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات 119**

5-1- نتیجه گیری 120

5-1-1- فرضیۀ اول 120

5-1-2- فرضیۀ دوم 120

5-1-3- فرضیۀ سوم 122

5-1-4- فرضیۀ چهارم 122

5-2- پیشنهادات 123

5-2-1- انواع مشکلات انضباطی 124

5-2-2- شناسایی مسأله پیش از اقدام انضباطی 126

5-2-3- انضباط سازنده چیست؟ 126

5-2-4- گوناگون کردن سطح عاطفی 127

5-2-5- تکیه بر عملکرد 128

5-2-6- محرم اسرار باشید 129

5-2-7- تمجید یک دقیقه ای 130

5-2-8- چند کلید برای استفاده از تشویق 131

5-2-9- تنبیه و تقویت منفی 132

5-2-10- توبیخ یک دقیقه ای 133

5-2-11- انضباط سازنده 136

5-2-12- رویکرد نوین 137

5-2-13- رویکرد نوین: انضباط بدون تنبیه 138

5-3- الگو (نظریه) پژوهش 141

3-5-1- تلاش 143

3-5-2- عملکرد 144

3-5-3- پاداش 145

3-5-3-1- پاداش درونی 145

3-5-3-2- پاداش بیرونی 145

3-5-4- رضایت 146

3-5-5- زمان تنبیه 146

3-5-6- شدت 147

3-5-7- روابط با عاملان تنبیه 147

3-5-8- برنامه تنبیه 147

3-5-9- دلایل اساسی و منطقی 148

3-5-10- دسترسی به پاسخ های جایگزین 149

**منابع و مأخذ و ضمائم 150**

ضمیمه 1- پرسشنامه 154

ضمیمه 2- سؤالات تحقیق 155

ضمیمه 3- تعریف واژه ها و اصطلاحات 159

ضمیمه 4- واژه نامه 162