

رفتار شهروندی و عدالت سازمانی
با رویکرد آموزش عالی
مؤلف

علیرضا کریم پور

شماره ۱، فصل ۱، مدیریت آموزشی

چهارم

دکتر رضا یورخی شعبه آبادی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، تهران



سرشناسه: کریم پور، علیرضا، ۱۳۴۸

عنوان و نام پدیدآور: رفتار شهروندی و عدالت سازمانی با رویکرد آموزش عالی، مولف علیرضا کریم پور؛ تحت نظر رضا یوسفی سعید آبادی.

مشخصات نشر: تیسری: علیم نور، ۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۱۰۰ ص.

شابک: 978-600-8400-70-7

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: رفتار سازمانی

موضوع: Organizational behavior

موضوع: اخلاق حرفه‌ای

موضوع: Professional ethics

موضوع: عدالت سازمانی

موضوع: Organizational justice

موضوع: کارآفرینی

موضوع: Entrepreneurship

شناسه افزوده: یوسفی، رضا، ۱۳۴۷ -

رده بندی کنگره: ۱۳۹۶ ک ر ۴/ ۷ / ۶۵۸

رده بندی دیویی: ۱۵۸۷

شماره کتابشناسی ملی: ۴۹۲۹۱۲۸

◀ نام کتاب: رفتار شهروندی و عدالت سازمانی با رویکرد آموزش عالی مؤلف: علیرضا کریم پور

◀ ناظر: دکتر رضا یوسفی سعید آبادی

◀ تایپ: امور رایانه و صفحه بندی: سید حسین تقیان ▶ طرح روی جلد: شهریانوی

◀ ویراستار: علیرضا کریم پور ▶ تدوین: علی گل افشانی

◀ تیراژ: ۵۰۰ نسخه. ▶ ناشر: علیم نور. ▶ نوبت چاپ اول: ۱۳۹۶ ▶ قیمت: ۱۵۰۰۰۰ ریال.

کلیه ی حقوق اعم از چاپ، تکثیر، نسخه برداری و ترجمه برای ناشر و مولف محفوظ است.

(نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است)

◆ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۴۰۰-۷۰-۷ ISBN: 978-600-8400-70-7

مرکز پخش:

مازندران-ساری - بلوار دانشگاه- پایین تر از حوزه هنری - کوچه گل نرگس -

جنب چاپ مازند گستر- انتشارات علیم نور. ۰۹۱۱۲۵۵۹۸۴۴-

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار مؤلف
۹	سخن ناشر
۱۲	بخش اول رفتار شهروندی سازمانی
۱۴	باب اول :فاهیم کلیدی
۱۶	مدل مفهومی
۱۶	مفاهیم کلیدی
۱۶	عدالت سازمانی
۱۶	رفتار شهروندی سازمانی
۱۷	عملکرد شغلی
۱۷	باب دوم رفتار شهروندی سازمانی
۱۸	ابعاد رفتار شهروندی
۲۲	ویژگیهای کلیدی رفتار شهروندی
۲۳	عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۲۶	انواع رفتار شهروندی
۲۷	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۲۹	مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
۳۰	الف) اعتماد
۳۰	ب) مشروعیت
۳۱	ج) تقابل
۳۱	د) عدالت سازمانی
۳۲	رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۳۲	عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۳۵	بخش دوم عدالت و عملکرد در سازمان
۳۷	باب اول : عدالت سازمانی
۳۸	مفهوم لغوی عدالت
۳۹	مطالعه عدالت در سازمانها
۴۰	کانونیهای عدالت سازمانی

۴۱	عدالت توزیعی
۴۲	عدالت رویه ای
۴۴	عدالت تعاملی
۴۵	عوامل موثر بر درک عدالت
۴۵	پیامدهای سازمانی
۴۵	رویه های سازمانی
۴۵	خصوصیات ادراک کننده
۴۵	ابطال ارزشهای اخلاقی سازمان و عدالت سازمانی
۴۷	عدالت توزیعی با رویکرد رایج (غربی) شامل چه شاخصهایی است؟
۴۸	عدالت رویه ای با رویکرد رایج (غربی) شامل چه شاخصهایی است؟
۴۹	عدالت توزیعی با رویکرد اسلامی شامل چه شاخصهایی است؟
۵۰	سوال ۴: عدالت رویه ای با رویکرد اسلامی شامل چه شاخصهایی است؟
۵۲	سوال ۵: وجوه اشتراک و افتراق عدالت توزیعی با رویکرد اسلامی و رویکرد رایج (غربی) چیست؟
۵۷	نتایج:
۶۱	باب دوم: عدالت در دسترسی به امری ذاتی یا ارزش زمینه تاریخی و مرسوم
۶۱	لازمه وجود عدالت در دسترسی به امری ذاتی یا ارزش زمینه تاریخی و مرسوم
۶۸	باب سوم: عملکرد کاری
۶۸	رفتار خلاف انتظار و ترک شغل
۶۹	جبران خدمات
۷۰	نظام جبران خدمات
۷۱	تعریف جبران خدمات
۷۳	انواع جبران خدمات
۷۳	مفاهیم اساسی در تساوی جبران خدمات مالی
۷۴	عوامل تعیین کننده جبران خدمات مالی
۷۶	مزایا و جبران خدمات مالی غیر مستقیم
۷۷	جبران خدمات غیر مالی
۷۷	الف: جبران خدمات غیر مالی در ارتباط با شغل
۷۷	ب: جبران خدمات غیر مالی محیط شغل
۷۸	عوامل انگیزشی محیط شغل
۸۱	عملکرد شغلی
۸۲	ارزیابی عملکرد سازمان
۸۳	ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد سازمان

۸۳	مدل‌ها و الگوهای ارزیابی عملکرد سازمان
۸۳	(۱) مدل سینک و تانل (۱۹۸۹)
۸۴	ماتریس عملکرد (۱۹۸۹)
۸۴	(۳) مدل نتایج و تعیین کننده‌ها (۱۹۹۱) ارزیابی عملکرد سازمان
۸۵	(۴) هرم عملکرد (۱۹۹۱)
۸۵	(۵) کارت امتیازدهی متوازن (۱۹۹۲)
۸۶	تعریف بهره‌وری
۸۷	بهره‌وری جزئی
۸۸	طور - بهره‌وری
۸۸	بهره‌وری فردی
۸۸	بهره‌وری رخانه
۸۸	بهره‌وری سازمان
۸۸	بهره‌وری در سطح ملی
۸۹	پیش‌ران‌های عملکرد سازمان
۸۹	کارآفرینی و عملکرد سازمانی
۹۰	مولفه‌های رویکرد سازمان به کارآفرینی
۹۰	ساختار سازمانی
۹۰	جو سازمانی
۹۰	فرهنگ سازمانی
۹۱	ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی
۹۵	فهرست منابع

پیش‌گفتار مؤلف

تلاش برای بهبود عملکرد، از روزهای اولیه شکل‌گیری رشته مدیریت به عنوان اصل خدشه‌ناپذیری مطرح بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدتری شده و حوزه‌های بیشتری را در بر می‌گیرد. بر خلاف گذشته، که از کارکنان انتظار می‌رفت در حد نقش‌های رسمی خود عمل کنند، در قراردادهای روانشناختی جدید، رفتارهای داوطلبانه و فراتر از نقش، مورد انتظار است. تحقیقات کنونی، این رفتارها را تحت عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی^۱ مد نظر قرار داده‌اند و در آن، به مشارکت بلند مدت، در موفقیت سازمان تأکید می‌ورزند. واژه رفتار شهروندی سازمانی اولین بار به رسید باتمن و ارگان در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید که در مطالعه خود به رابطه بین عاقل و رفتار شهروندی کارکنان پرداختند (ساتوف، ۲۰۰۹ و سولان، ۲۰۰۸). 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 این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی موثر بودند (بین‌خوک و همکاران، ۲۰۰۳). امروزه سازمان‌ها در محیطی پویا، پرابهام و متلاطم فعالیت می‌کنند. انبارزترین ویژگی‌های دوران کنونی، تغییرات و تحولات شگرف و مداومی است که در پرتو تحولات اجتماعی و فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، و فناوری روی می‌دهد (کرانج، ۱۳۸۳). در این شرایط دشوار سازمان‌هایی موفق‌اند که ضمن کسب رضایت مشتریان خود، به‌طور ویژه، در ارزش‌آفرینی مستمر برای مشتریان کوشش کنند. به باور بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت نیروی انسانی در زمره ارزشمندترین دارایی‌های سازمانی است. به‌طوری که طی سال‌های اخیر، متون مدیریت از نگاه به کارکنان، به عنوان نیروی کار، به منابع انسانی و سرمایه انسانی تغییر کرده است. نیروی انسانی

^۱ . Organizational Citizenship Behaviors

کارآمد و دانش محور ضمن ایجاد ارزش افزوده در تولیدات و خدمات، به کسب مزیت رقابتی و توسعه پایدار سازمانی کمک شایانی می‌کند. نظریه‌های متعددی درباره عوامل ارتقای انگیزش کارکنان طرح و تبیین شده است که در آن‌ها عدالت سازمانی جایگاه والایی دارد. لذا ارزیابی و بهبود عملکرد کارکنان از عوامل تضمین کننده رشد و توسعه سازمان‌ها است. بنا به علل یاد شده، طی هشت دهه گذشته، همواره، ارزیابی و بهبود کارکنان سرلوحه ارزیابی‌ها و برنامه‌ریزی‌های مدیریت سازمان‌ها قرار گرفته است. از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات کارکنان را در جهت بهبود کیفیت خدمات به کارگیرد، رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است که فراتر از رفتارهای از پیش تعریف شده رسمی سازمان است و به طور مستقیم، به وسیله ساختارهای رسمی شناسایی نمی‌شود، اما در کیفیت عملکردی و عملیاتی سازمانی بسیار مهم است. با توجه به تعریف، می‌توان پیش‌بینی کرد این نوع رفتار بر نوع نگرش و رفتارهای کارکنان اثر دارد و فعالیت‌های آن‌ها را در جهت اهداف سازمان هدایت می‌کند. در نهایت بر کیفیت خدمات ارائه شده اثر گذار است. در این مجموعه رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی با رویکرد آموزش عالی بررسی می‌شود. در نهایت سوالی در این زمینه مطرح می‌شود که آیا عدالت سازمانی، بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی رفتارهای شهروندی سازمانی (بهره‌دهی در سازمان‌های آموزشی) تأثیرگذار است؟ این کتاب قابل استفاده اساتید، معلمان، دانشجویان، روان‌شناسان، دانشجویان و دانش‌پژوهان و همه کسانی که با رویکرد یاددهی و یادگیری سر و کار دارند مفید می‌باشد و از این روش به عنوان یک روش مطلوب در آموزش و یادگیری در عصر هزاره سوم بهره گیرند. در پایان از همه خوانندگان محترم تقاضامندیم نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را به آدرس پست الکترونیکی ارسال نموده و مولف را از نظرات ارزشمند خود بهره‌مند سازند.