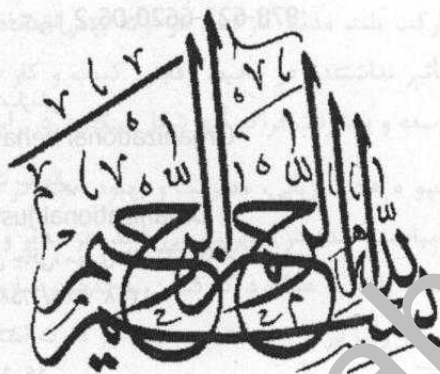




رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد عدالت سازمانی

مولفین:

دکتر علیرضا عزیزی

مهدی ملائی چافی

www.ketab.ir

سرشناسه	: عزیزی، علیرضا، ۱۳۵۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد عدالت سازمانی / علیرضا عزیزی، مهدی ملانی چافی.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات شریفزاده، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۲۲۰ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۳۰۰۰۰۰ ریال 978-622-6620-06-2
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: رفتار سازمانی
موضوع	: Organizational behavior
موضوع	: عدالت سازمانی
موضوع	: Organizational justice
شناسه افزوده	: ملانی چافی، مهدی، ۱۳۵۷ خرداد-
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۸ ۷۴/۷۸۸۵۷
رده بندی دیویی	: ۲۸۱۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۶۰۰۰۷۷



انتشارات شریفزاده

نام کتاب	: رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد عدالت سازمانی
تالیف:	: علیرضا عزیزی - مهدی ملانی چافی
ناشر:	: شریفزاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۷
شمارگان	: ۱۰۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۶۲۰۰۰۶-۲
قیمت	: ۳۰۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریفزاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران- خ انقلاب- روبروی سینما بهمن- جنب بانک صادرات- پ ۱۳۵۶

کتابفروشی محسن - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

در دهه های گذشته محققان بسیاری به رفتار کارکنان در محیط کاری توجه کرده و انواع گوناگونی از رفتارها را مورد تحلیل قرار داده اند. اغلب این رفتارها شامل: رفتارهای اجتماعی گرایانه، رفتارهای فراتقشی و رفتارهای شهروندی سازمانی بوده است. هدف این تحقیقات، شناسایی آن نوع از رفتارهای فردی بود که موجب مشارکت بلند مدت کارکنان در ارائه بهتر خدمات سازمان می شدند، ولی در ارزیابی عملکرد کارکنان تأثیر نداشتند. در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمانها در جهت بقا، توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل میگیرد. در راستای این هدف خطیر مباحث

مربوط به عملکرد و شیوه های ارزیابی، مدیریت و بهبود آنچه در سطح واحدها و چه در سطح کارکنان و مدیران یکی از مباحث عمده در مدیریت می باشد. هر مدیر و مسئول سازمان یا ذینفعی می خواهد که اطلاعاتی در رابطه با نحوه عملکرد کارکنان، واحدها و سازمان مطبوع خود در مقایسه با سایر واحدهای مشابه و یا بر رقبای آن صنعت به دست آورد، که استفاده از این اطلاعات می تواند به شناسایی نقاط ضعف و قوت آنها کمک نماید. عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسان ها همیشه در طول تاریخی مطرح بوده است. تحقیقات مربوط به عدالت سازمانی بیانگر آن است که، به طور بالقوه بسیاری از متغیرهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی را عدالت سازمانی تبیین می کند و یکی از مهم ترین پیامدهای عدالت سازمانی به اخیراً مورد توجه قرار گرفته است، رفتار شهروندی سازمانی و حیطه های مختلف آن می باشد. لذا با توجه به اهمیت موضوع در تمام سازمان ها، بررسی ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و رابطه آن با رفتار شهروندی آنان؛ هدف اصلی این کتاب را شکل داده و سعی گردیده تا با تعریف این رفتارها و بررسی رابطه ابعاد عدالت سازمانی با رفتار شهروندی، به میزان حساسیت کارکنان به عدالت سازمانی پرداخته شود.

عزیزی و ملائی

۱۵	فصل اول
۱۵	رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی
۱۵	مقدمه
۱۹	تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی
۲۱	مفاهیم و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۲۶	انواع رفتار شهروندی سازمانی
۲۶	رفتار شهروندی سازمانی فرد متصور
۲۷	عوامل موثر بر رفتار شهروندی
۲۸	زمینه های کمک رسانی رفتار شهروندی
۲۸	عناصر کلیدی رفتار شهروندی
۲۸	عدالت سازمانی
۲۸	مقدمه عدالت
۲۹	تاریخچه عدالت سازمانی
۳۰	مفاهیم و کاربردهای عدالت سازمانی
۳۳	اهمیت رعایت عدالت
۳۵	فصل دوم
۳۵	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه صاحب نظران
۳۵	مقدمه
۳۵	دیدگاه آرگان

- ۳۶..... دیدگاه مارکوزی و زین
- ۳۷..... دیدگاه پودساکف
- ۳۸..... دیدگاه ویلیامز و آندرسون
- ۳۸..... دیدگاه بورمن و همکاران
- ۳۹..... دیدگاه فارح و همکاران
- ۳۹..... ویژگیهای رفتار شهروندی سازمانی
- ۳۹..... غیرقطعی بودن (غیردستوری بودن)
- ۳۹..... رفتارهایی که ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان میباشد
- ۴۰..... رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد
- ۴۱..... عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
- ۴۲..... پیش بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی
- ۴۳..... عدالت
- ۴۳..... فضای سیاسی سازمان
- ۴۴..... قرارداد روانشناختی
- ۴۴..... رضایت شغلی
- ۴۴..... رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی
- ۴۵..... رفتارهای در قالب تمایز بین فرا نقش و در نقش
- ۴۵..... رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان
- ۴۵..... سیاستهای تشویق رفتار شهروندی سازمانی
- ۴۶..... گزینش و استخدام
- ۴۶..... آموزش و توسعه
- ۴۶..... ارزیابی عملکرد و جبران خدمات
- ۴۷..... سیستمهای غیر رسمی

۴۷	ضرورت مطالعه رفتار شهروندی سازمانی
۴۸	الگوهای معتبر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی
۵۰	ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی
۵۱	هسته اعمال رفتارهای شهروندی
۵۲	پیامدهای به کارگیری رفتار شهروندی سازمانی
۵۵	تأثیرات رفتار شهروندی سازمانی بر ستاده‌های سازمانی
۵۶	اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان
۵۹	فصل سوم
۵۹	عدالت سازمانی
۵۹	مقدمه:
۶۰	عدالت (مفاهیم و نظریه‌ها)
۶۰	عدالت
۶۱	تعریف عدالت سازمانی
۶۱	انواع عدالت سازمانی
۶۱	عدالت توزیعی
۶۲	عدالت رویه‌ای:
۶۲	عدالت مروادهای
۶۲	عدالت دانشی
۶۳	عدالت اطلاعاتی
۶۳	عدالت شایسته سالاری
۶۳	عدالت احساسی
۶۴	عدالت توانمندسازی
۶۴	عدالت مشاهدهای

- ۶۴..... عدالت مدیریتی
- ۶۵..... عدالت زبانی
- ۶۵..... عدالت فرهنگی
- ۶۵..... عدالت تصمیمگیری
- ۶۶..... عدالت روانی
- ۶۷..... اصول عدالت سازمانی
- ۶۷..... ساختار سازمان عدالت گرا
- ۶۸..... محیط و تأثیر آن بر رفتارهای عادلانه
- ۶۸..... فناوری و عدالت سازمانی
- ۶۹..... اندازه سازمان و امکان ایجاد عدالت در آن
- ۶۹..... ساخت قدرت و کنترل، و عدالت سازمانی
- ۶۹..... فرهنگ و زبان
- ۷۰..... انواع رویکرد عدالت سازمانی
- ۷۰..... رویکرد ابزاری به عدالت
- ۷۰..... رویکرد اجتماعی به عدالت
- ۷۱..... رویکرد اخلاقی به عدالت
- ۷۱..... پیامدهای ادراک عدالت در سازمان
- ۷۱..... عدالت و رفتار شهروندی سازمانی
- ۷۲..... راهکارهای ارتقای عدالت در سازمان
- ۷۲..... رویه‌های استخدامی
- ۷۲..... نظام پاداش‌دهی
- ۷۳..... مدیریت حل و فصل تعارضات سازمانی
- ۷۳..... مدیریت کوچک‌سازی و تعدیل نیرو

۷۳	رضایت شغلی.....
۷۴	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.....
۷۵	نظریه های مختلف در مورد رضایت شغلی.....
۷۷	رضایت شغلی و بهره وری.....
۷۸	رضایت شغلی و بازاریابی داخلی.....
۷۹	فصل چهارم
۷۹	تعالی سازمانی
۷۹	۱-۴ مقدمه.....
۸۲	۲-۴ عملکرد:.....
۸۳	۳-۴ ارزیابی عملکرد:.....
۸۳	۴-۴ مزایای ارزیابی عملکرد سازمان.....
۸۴	۵-۴ انواع ارزیابی.....
۸۶	۶-۴ تاریخچه ارزیابی عملکرد.....
۸۶	۷-۴ ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد:.....
۸۸	۸-۴ تعریف ارزیابی عملکرد:.....
۸۸	۹-۴ فرایند ارزیابی عملکرد:.....
۸۹	۱۰-۴ تدوین شاخص ها:.....
۹۰	۱۱-۴ شاخصهای ارزیابی عملکرد سازمانها.....
۹۱	۱۲-۴ تعیین وزن شاخص ها و اهمیت آن ها:.....
۹۲	۱۳-۴ سنجش و اندازه گیری و استخراج نتایج:.....
۹۳	۱۴-۴ دلایل مخالفت اغلب سازمان ها با ارزیابی عملکرد.....
۹۳	۱۵-۴ میانگین زمانی ارزیابی عملکرد.....
۹۴	۱۶-۴ معیارهای ارزیابی عملکرد.....

- ۹۵..... ۱۷-۴ ارتباط بین ارزیابی عملکرد، ارزشیابی شغل، میزان حقوق و مزایا
- ۹۶..... ۱۸-۴ روشهای مختلف ارزیابی عملکرد
- ۹۶..... ۱-۱۸-۴ روش امتیازبندی
- ۹۷..... ۲-۱۸-۴ روش رتبه‌بندی مستقیم
- ۹۷..... ۳-۱۸-۴ روش‌های غیر متداول
- ۹۸..... ۱۹-۴ روش حصول اطمینان از برابری ارزیابیهای انجام شده در مورد کلیه کارکنان
- ۹۹..... ۲۰-۴ روشهای ارزیابی
- ۹۹..... ۲۱-۴ مزایای خود ارزیابی:
- ۱۰۰..... ۲۲-۴ مراحل ارزیابی
- ۱۰۰..... ۲۳-۴ خطای ها
- ۱۰۱..... ۲۴-۴ هدف نهایی از ارزیابی عملکرد
- ۱۰۲..... ۲۵-۴ مدل ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد
- ۱۰۳..... ۱-۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد کانادا
- ۱۰۵..... ۲-۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد استرالیا:
- ۱۰۷..... ۳-۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد سنگاپور:
- ۱۱۰..... ۴-۲۵-۴ تعالی کسب و کار بر مبنای مدل کانجی:
- ۱۱۱..... ۵-۲۵-۴ مدل جایزه تعالی منابع انسانی در ایران:
- ۱۱۱..... ۶-۲۵-۴ مدل دمنینگ
- ۱۱۲..... ۷-۲۵-۴ مدل تعالی بالدریج
- ۱۱۳..... ۸-۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد اروپایی:
- ۱۱۵..... **فصل پنجم**
- ۱۱۵..... **رفتار شهروندی و جو سازمانی**
- ۱۱۵..... مقدمه

۱۱۶	مفهوم جوسازمانی:
۱۱۶	تعاریف جوسازمانی:
۱۱۹	مولفه های جوسازمانی:
۱۲۰	ابعاد جوسازمانی:
۱۲۱	مبانی نظری جوسازمانی:
۱۲۲	دیدگاههای گوناگون در مورد شکل گیری جوسازمانی:
۱۲۲	نظریه های جوسازمانی:
۱۲۳	مدل جوسازمانی جتس:
۱۲۳	جوسازمانی هریسون:
۱۲۴	مدل جوسازمانی هالپین و راف:
۱۲۵	انواع جوسازمانی طبق نظر هالپین و راف:
۱۲۹	هوشی هیجانی:
۱۳۰	نظریه هوش هیجانی:
۱۳۱	دیدگاههای هوش هیجانی:
۱۳۱	هوش هیجانی و مولفه های آن:
۱۳۳	هوش هیجانی و هوشیهر:
۱۳۵	کاربرد هوش هیجانی:
۱۳۶	عوامل موثر در هوش هیجانی:
۱۳۹	فصل ششم
۱۳۹	هوش هیجانی
۱۳۹	مقدمه:
۱۴۲	۲-۶ سیر تکوین مفهوم برداری هوش هیجانی:
۱۴۳	۳-۶ تبیین هوش هیجانی:

۱۴۵	۴-۶ مدل‌های هوش هیجانی:
۱۴۹	مدل هوش هیجانی دولویکس و هیگس
۱۵۰	مدل هوش هیجانی گلمن:
۱۵۲	(۲) خودکنترلی یا مدیریت خود
۱۵۴	(۳) هوشیاری اجتماعی (همدلی)
۱۵۵	(۴) مهارت‌های اجتماعی
۱۵۸	(۵) خودآنگیزی
۱۵۹	رابطه بین هوش هیجانی
۱۶۰	اهمیت هوش هیجانی
۱۶۱	عملکرد:
۱۶۸	ارتباط بین هوش هیجانی با عملکرد:
۱۶۹	فصل هفتم
۱۶۹	رفتار شهروندی و جامعه پذیری سازمانی
۱۶۹	مقدمه
۱۷۰	مفهوم جامعه پذیری سازمانی
۱۷۳	اهمیت و ضرورت جامعه پذیری سازمانی
۱۷۳	ابعاد جامعه پذیری سازمانی
۱۷۵	اهداف جامعه پذیری
۱۷۶	کارکردها/جامعه پذیری سازمانی
۱۷۶	محتوی جامعه پذیری سازمانی
۱۷۷	مراحل جامعه پذیری سازمانی
۱۷۸	تاکتیک‌های جامعه پذیری سازمانی
۱۸۱	دو رویکرد اصلی رفتار شهروندی سازمانی

۱۸۲.....	دیدگاه های صاحب نظران در مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۱۸۴.....	۳. دیدگاه کوپمن در رفتار شهروندی سازمانی
۱۸۵.....	۴. دیدگاه بودساکف در رفتار شهروندی سازمانی
۱۹۰.....	ویژگی های کلیدی رفتار شهروندی سازمانی
۱۹۰.....	عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۱۹۱.....	پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی
۱۹۲.....	نتایج فردی رفتار شهروندی سازمانی
۱۹۳.....	اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر سازمان
۱۹۴.....	سیاست های تشویق رفتار شهروندی سازمانی
۱۹۵.....	عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و پیامدهای آن
۱۹۷.....	ویژگی های فردی کارکنان
۲۰۱.....	فصل هشتم
۲۰۱.....	رفتار شهروندی و رفتار اخلاقی
۲۰۱.....	مقدمه
۲۰۱.....	سازمان و مسئولیت های اجتماعی
۲۰۲.....	مسئولیت اجتماعی
۲۰۴.....	دیدگاه های مطرح در مورد مسئولیت های اجتماعی
۲۰۵.....	عملکرد و موفقیت سازمان
۲۰۵.....	آثار مثبت رعایت مسئولیت های اجتماعی بر عملکرد و موفقیت سازمان
۲۰۶.....	اخلاق و اخلاق کار
۲۰۸.....	مسئولیت اجتماعی و اخلاق کار
۲۰۸.....	خودکنترلی در اجرای مسئولیت های اجتماعی
۲۰۹.....	سازمان های متعالی نمونه سازمان های مسئول

۲۰۹	اخلاق کار
۲۱۰	زمینه های عمل گسترده اخلاق کار
۲۱۰	عقاید غلط درباره اخلاق کار
۲۱۲	فواید مدیریت اخلاق در محیط کار
۲۱۳	برنامه های مدیریت اخلاق
۲۱۳	فواید برنامه های مدیریت اخلاق
۲۱۴	هشت دستورالعمل
۲۱۴	نقشها و مسئولیتها: کلیدی در مدیریت اخلاق
۲۱۸	خط مشی ها
۲۱۹	فهرست منابع
۲۱۹	منابع فارسی
۲۲۱	منابع لاتین