

توسعه رفتار شهروندی

(کشاورزی، زیست محیطی، گردشگری، سازمان‌ها و خدمات آموزشی)

مؤلفان :

دکتر معروف خلیلی عضو هیأت علمی پیام نور

دکتر ناصح پوره عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور

دکتر امامعلی عابدی عضو هیأت علمی پیام نور

سرشناسه	خلیلی، معروف، ۱۳۴۹ =
عنوان و نام پدیدآور	توسعه رفتار شهروندی؛ (کشاورزی، زیست محیطی، گردشگری، سازمان ها و خدمات آموزشی) / مولفان معروف خلیلی، ناصر توره، امامعلی هاشری، ارومیه: جهاد دانشگاهی، واحد آذربایجان غربی، ۱۳۹۶.
مشخصات نشر	د، ۲۸۹ ص، جدول، نمودار.
مشخصات ظاهری	۱۵۰۰۰۰ ریال 2-5936-600-978
شابک	
وضعیت فهرست نویسی	فهرست
یادداشت	واژه نامه،
یادداشت	گفتا نامه، ص، ۲۶۲.
موضوع	رفتار سازمانی
موضوع	Organizational behavior
موضوع	اخلاق حرفه ای
موضوع	Professional ethics
موضوع	کارآمدی سازمانی
موضوع	Organizational effectiveness
موضوع	گردشگری زیست محیطی
موضوع	Ecotourism
موضوع	گردشگری
موضوع	Tourism
موضوع	توره، ناصر، ۱۳۵۲ =
شناسه	توره، ناصر، امامعلی، ۱۳۵۲ =
شناسه	جهاد دانشگاهی، واحد آذربایجان غربی
شناسه افزوده	۱۳۲۹ ۵۸/۹ HD
رده بندی کنگره	۱۵۸۰
رده بندی دیویی	۶۲۰ ۳۷۰
شماره کتابشناسی ملی	

مرکز انتشارات، خیابان شهید بهشتی - دانشگاه ارومیه - جهاد دانشگاهی
 تهران - تلفن: ۳۳۳۶۸۶۱۸ - دورنگار: ۳۳۳۳۵۳۱۰
 فروشگاه شماره ۱: ارومیه - خیابان خیام جنوبی - پاساژ ارک - کتابفروشی
 جهاد دانشگاهی - تلفن: ۳۲۲۲۱۹۳۵
 فروشگاه شماره ۲: ارومیه - راه - اول خیابان امینی
 ساختمان آموزش جهاد دانشگاهی ارومیه - تلفن: ۳۳۳۳۴۴۹۳



نام کتاب	توسعه رفتار شهروندی
تألیف	دکتر معروف خلیلی
ویراستار علمی:	دکتر محمد رضا نقوی
ویراستار ادبی:	دکتر حمزه حمزه
ناشر	جهاد دانشگاهی واحد ارومیه
نوبت چاپ	اول
لیتوگرافی	پدیده
چاپ	پرستو
شمارگان	۱۰۰۰
شماره شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۵۹۳۶-۵۸-۲
قیمت	۱۵۰۰۰۰ ریال

« حق چاپ برای جهاد دانشگاهی ارومیه محفوظ می باشد »

((رَبِّ طِبْ لِي حُكْمًا وَ الْعِفْنِي بِالصَّالِحِينَ))

پروردگارا به من علم و دانش مرحمت فرما و مرا به صالحان ملحق کن. (سوره شعراء، آیه ۸۳)

پیشگفتار

رفتار شهروندی به عنوان یک موضوع رفتاری منجر به توسعه الگوهای اخلاقی می‌شود. شناخت از رفتار سازمانی به عنوان یک رشته دانشگاهی و کاربرد مشروع آن حتی در آینده بُعد وسیعتری هم به خود می‌گیرد. رفتار سازمانی یک رشته پویا و وسیع است و موضوعاتی نظیر فرهنگ سازمانی، فشار شغلی، طراحی شغلی، هدف، رضایت شغلی، اصلاح رفتار سازمانی، تعارض قدرت، ارتباطات، بهبود سازمان و رفتار شهروندی در آن مطرح می‌گردند. زمانی می‌گفتند سازمان مجاری، سازمان شبکه‌ای و دولت الکترونیک. باعث می‌شود که مرزها برداشته شود و نقش علوم رفتاری کم‌رنگتر شود. در واقع توسعه علوم علوم تا اندازه‌ای باعث شده که علوم رفتاری کم‌نگر شود. بنابراین به دلیل پیشرفت مجاری سازمان‌ها که باعث سگانه شدن و منزوی شدن انسان‌ها گردیده است نیاز به علوم رفتاری از جمله رفتار شهروندی را پرنکتر ساخته است. مقولاتی نظیر هوش سازمانی، رفتار شهروندی و هوش عاطفی افق‌های نوین رفتاری هستند که براساس نیاز بشر به علوم رفتاری توسعه یافته‌اند و این افق‌ها ارتباط مستقیم با هم دیگر دارند. لازم است که نباید سازمان‌ها از این افق‌ها غفلت کنند، در آن صورت سازمان‌ها به بیماری‌های تسخیر افق، به دوری سازمانی، ناراضی‌گاران، اعتصاب، تعارض سازمانی و بحران و انحلال سازمانی منجر می‌شوند. البته چون رفتار سازمانی با انسان‌ها سروکار دارد پس باید این افق‌ها را اول در انسان‌ها جستجو کرد. بعد در ساختار و فرایند سازمانی. پس لازم است که سازمان‌ها در چرخه حیات خود به این افق‌ها اندیش پیدا داده و در دام نگرش تک بعدی یعنی ساختار، تکنولوژی و سرمایه‌های مادی گرفتار نشوند بلکه به سرمایه‌های معنوی نیز توجه نمایند.

البته نباید از یاد برد که در دین مبین اسلام به تمام افق‌های رفتاری بین از جمله مدیریت رفتار شهروندی اشاره شده است و ما باید به آنها تمسک جویم. به عنوان مثال در دین مبین اسلام به وفاداری، فداکاری، وظیفه شناسی و مشارکت اهمیت زیادی داده شده است.

بزرگواران و پژوهش‌گران گرامی هر چند تدوین این کتاب خالی از ایراد و نقص نیست لذا از خوانندگان درخواست می‌شود که با بررسی و مطالعه این کتاب ما را در ویرایش و پیرایش هر چه بهتر این کتاب یاری جویند، تا در چاپ‌های بعدی این کتاب شاهد این ایرادها نباشیم.

در این کتاب به مبانی رفتار شهروندی در قالب هشت فصل شامل: رفتار شهروندی سازمانی، رفتار شهروندی مدیران دولتی، رفتار شهروندان عمومی، رفتار شهروندان مشتریان، منشور اخلاقی و رفتار شهروندی جهاد کشاورزی، کاربرد رفتار شهروندی در محیط‌های خدماتی و تولیدی، بینش زیست

محیطی و توسعه آموزش محیط زیست با تأکید بر مسئولیت‌پذیری شهروندان، اخلاق زیست محیطی (کاربرد عملی و آماری)، منشور اخلاقی و رفتار شهروندی اکوتوریسم پرداخته شده است. از طرف دیگر بر اساس تئوری‌های مدیریت به تحلیل رفتار شهروندی در بخش سازمان‌های خدماتی، تولیدی کشاورزی، اکوتوریسم و جهانگردی با تأکید بر عوامل جغرافیایی که سهم عمده‌ای در اقتصاد و توسعه پایدار برای نسل‌های بعدی دارند، نیز اشاره شده است.

انما العلم عند ا...

معروف خلیلی، ناصر توره، امامعلی عاشری

مقدمه	۱
۱-۱ اهمیت و ضرورت رفتار شهروندی	۴
۲-۱ تعاریف رفتار شهروندی	۵
۳-۱ اهداف رفتار شهروندی	۵
۴-۱ ریشه‌های رفتار شهروندی سازمانی	۶
۵-۱ سیر تحول رفتار شهروندی مدیریت در مکاتیب و اندیشه‌های مدیریت	۶
۱-۵-۱ نظریه مدیریت اداری	۶
۲-۵-۱ نظریه مدیریت بروکراتیک	۷
۳-۵-۱ نظریات نوکلاسیک	۸
۶-۱ انتقادات وارد بر نظریات کلاسیک	۱۰
۷-۱ تئوری عاملیت و تئوری تعارض	۱۰
۸-۱ دیدگاه نوین مدیریت	۱۱
۹-۱ چالشهای تعریف رفتار شهروندی	۱۱
۱۰-۱ فلسفه رفتار شهروندی بر اساس دیدگاه‌های مدرنیسم، پست مدرن و تفسیرگرایان	۱۳
۱۱-۱ رفتار شهروندی درون نقش یا برو، نقش	۱۴
۱۲-۱ عملکرد شغلی و عملکرد شهروندی	۱۵
۱۳-۱ تمایز بین عملکرد شغلی و عملکرد شهروندی	۱۸
۱۴-۱ ارتباط بین شخصیت و توسعه رفتار شهروندی	۲۰
۱۵-۱ دلایل طبقه‌بندی شهروندی سازمانی	۲۱
۱۶-۱ بررسی و بازبینی طبقات عملکرد	۲۱
۱۷-۱ ابعاد فرعی رفتار شهروندی سازمانی	۲۲
۱۸-۱ طبقه‌بندی اصلی رفتار شهروندی سازمانی	۲۳
۱۹-۱ اشکال رفتارهای برون نقش	۲۴
۱-۱۹-۱ رفتار ضد شهروندی	۲۴
۲-۱۹-۱ رفتار شغلی ضد بهره‌وری	۲۴
۳-۱۹-۱ فساد اداری	۲۶
۴-۱۹-۱ آثار فساد	۲۷
۵-۱۹-۱ رفتار شهروندی در زمینه خدمات به مشتری	۲۸

۳۰	۲۰-۱ عوامل تأثیرگذار بر گرایش رفتار ضد شهروندی در محیط فروش
۳۱	۲۰-۱-۱ عدالت سازمانی
۳۱	۲۰-۲-۱ رقابت درون موسسه
۳۲	۲۰-۳-۱ عوامل زمینه‌ای
۳۶	۲۱-۱ طبقه‌بندی ابعاد چندگانه رفتار شهروندی سازمانی
۳۸	۲۲-۱ احتیاج به کار و رفتار شهروندی سازمانی
۳۸	۲۳-۱ مدل رفتار شهروندی فردی بر اساس تئوری اجتماعی
۳۹	۲۴-۱ الگوی ارتباط رفتار شهروندی و توسعه سرمایه اجتماعی
۴۲	۲۵-۱ نقش هوش سازمانی در توسعه رفتار شهروندی
۴۵	۲۶-۱ انواع هوش سازمانی
۴۷	۲۷-۱ مؤلفه‌ها، شاخص‌های هوش سازمانی
۴۷	۲۸-۱ عوامل فردی، روان‌شناختی و ساختن هوش سازمانی
۴۹	۲۹-۱ طرق‌های بهبود هوش سازمانی
۵۰	۳۰-۱ تأثیرات فرهنگ بر روی هوش سازمانی
۵۰	۳۱-۱ عوامل شکست سازمانی
۵۱	۳۲-۱ نقش رهبری خدمتگزار در توسعه رفتار شهروندی سازمانی
۵۴	۳۳-۱ عدالت سازمانی ادراکی و رفتار شهروندی سازمانی
۵۶	۳۴-۱ منابع مؤثر در قضاوت‌های انصاف
۵۶	۳۵-۱ مدل نیازهای چندگانه عدالت سازمانی
۵۸	۳۶-۱ رفتار شهروندی سازمانی و عدالت توزیعی
۶۰	۳۷-۱ ارکان تئوری عدالت رویه‌ای
۶۲	۳۸-۱ عدالت سازمانی، تصمیم‌سازی راهبردی
۶۲	۳۹-۱ عدالت رویه در تصمیم‌سازی راهبردی، نشر دانش
۶۳	۴۰-۱ عدالت رویه‌ای، تصمیم‌سازی راهبردی و عملکرد گروه‌ها
۶۳	۴۱-۱ ارتباط بین رفتار شهروندی و عملکرد گروه
۷۰	۴۲-۱ انواع خطای ادراکی به عنوان موانع توسعه رفتار شهروندی
۷۳	۴۳-۱ عوامل ارتقاء و پرورش رفتار شهروندی کارکنان
۸۲	۴۴-۱ سیاست‌ها و عوامل مشوق رفتار شهروندی
۸۸	۴۵-۱ عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۰	۴۶-۱ نقش تئوری‌های محتوایی در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی

۱- ۴۷	متغیرهای پیش بینی کننده رفتار شهروندی	۱۰۳
- ۴۸	جنبه‌های منفی رفتار شهروندی	۱۰۵
۱- ۴۹	نظریه پردازی درخصوص رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۷
۱- ۵۰	کارکنان پاره وقت بعنوان شهروندان خوب	۱۱۰
۱- ۵۱	نظارت و رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی	۱۱۲
۱- ۵۲	پیوند و روابط بین فردگرایی، جمع گرایی و رفتار شهروندی سازمانی	۱۱۳
۱- ۵۳	نقش محیط فرهنگی در توسعه رفتار شهروندی	۱۱۵
۱- ۵۴	عوامل شکست و ناتوانی سازمان‌ها برای ایجاد رفتار شهروندی سازمانی	۱۱۷
۱- ۵۵	چالش‌ها و مشکلات مدیریت توسعه شهروندی	۱۱۸

فصل دوم: رفتار شهروندی مدیران و شهروندان عمومی

۱۲۱	مقدمه	۱۲۱
۱-۲	رفتار شهروندی در بخش دولتی	۱۲۲
۲-۲	مدل‌های مدیریت در بخش عامه	۱۲۳
۱-۲-۲	مدل مشتری گرایی	۱۲۳
۲-۲-۲	مدل ارزش محوری	۱۲۳
۳-۲	پلورالیسم	۱۲۴
۲-۴	دیدگاه انتخاب عمومی: «عامه» یعنی مصرف کنندگان	۱۲۵
۲-۴	نظریه منشوری و سالا	۱۲۶
۲-۶	اداره عمومی	۱۲۷
۲-۷	اداره امور عمومی	۱۲۸
۲-۸	اهمیت اداره عمومی	۱۲۸
۲-۹	تفاوت اداره عمومی و خصوصی	۱۳۰
۲-۱۰	ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین	۱۳۱
۲-۱۱	حکمرانی شبکه ای	۱۳۲
۲-۱۲	مزایای دولت شبکه‌ای	۱۳۲
۲-۱۳	پروش شهروند فاضل	۱۳۲
۲-۱۴	رضایت مندی شهروندان از مدیریت دولتی	۱۳۴
۲-۱۵	انواع عقلانیت	۱۳۵
۲-۱۶	ابعاد شهروندی عمومی و رفتار شهروندی سازمانی	۱۳۶

۱۷-۲	روابط بین شهروندی عمومی و رفتار شهروندی سازمانی	۱۳۸
۱۸-۱	پرورش شهروندان خوب سازمانی از طریق شهروندان عمومی	۱۳۸
۱۹-۱	رفتار سیاسی و رفتار شهروندی عمومی	۱۳۹
۲۰-۲	رفتار شهروندی مدیران	۱۴۱
۲۱-۲	علل پیدایش رفتار شهروندی مدیران	۱۴۳
۲۲-۲	پیامدهای رفتار شهروندی مدیران	۱۴۴
۲۳-۲	تدوین منشور شهروندی	۱۴۴
۲۴-۲	تدوین چارچوب اصول اخلاقی مدیران و کارکنان	۱۴۴
۲۵-۲	تدوین چارچوب مشارکت شهروندان در مدیریت	۱۴۵
۲۶-۲	بهبود رابطه مدیران عمومی و شهروندان	۱۴۵

فصل سوم: رفتار شهروندی مشتریان

۱۴۸	مقدمه	۱۴۸
۱۴۸	۱-۳ مشتری گرای	۱۴۸
۱۴۹	۳-۳ انواع مشتریان	۱۴۹
۱۴۹	۴-۳ انواع نیازها و انتظارات مشترک مشتریان	۱۴۹
۱۵۰	۵-۳ رضایت مشتریان	۱۵۰
۱۵۱	۵-۳ بهبود مستمر	۱۵۱
۱۵۲	۷-۳ ابزارها و فنون مدیریت کیفیت جامع	۱۵۲
۱۵۳	۸-۳ رفتار شهروندی مشتریان	۱۵۳
۱۵۴	۹-۳ رفتار ضد شهروندی مشتریان و فروشندگان	۱۵۴
۱۵۴	۱۰-۳ ابعاد رفتار شهروندی مشتریان	۱۵۴
۱۵۵	۱۱-۳ مولفه‌های موثر تکریم ارباب رجوع	۱۵۵
۱۵۸	۱۱-۳ طرح تکریم و دستورالعمل ارباب رجوع	۱۵۸

فصل چهارم: منشور اخلاقی و رفتار شهروندی سازمان جهاد کشاورزی

۱۶۲	۱-۴ منشور اخلاقی و رفتار شهروندی جهاد کشاورزی	۱۶۲
۱۶۳	۲-۴ حقوق ارباب رجوع	۱۶۳
۱۶۴	۳-۴ ارتباط بین رفتار شهروندی و عملکرد جهاد کشاورزی	۱۶۴
۱۶۵	۴-۴ اخلاق کشاورزی	۱۶۵

۱۶۵.....	۴-۵ ابعاد اخلاقی کشاورزی
۱۶۶.....	۴-۶ عوامل موثر بر بهره‌وری در بخش کشاورزی
۱۶۷.....	۴-۷ نقش ترویج در کشاورزی پایدار
۱۶۸.....	۴-۸ ابعاد کشاورزی پایدار
۱۶۹.....	۴-۹ ظهور کشاورزی پایدار به عنوان ترویج رفتار شهروندی
۱۷۱.....	۴-۱۰ ابعاد کشاورزی پایدار اساسی
۱۷۳.....	۴-۱۱ اهداف کشاورزی پایدار و رفتار شهروندی سازمانی
۱۷۴.....	۴-۱۲ کاهش آثار زیست محیطی در بخش کشاورزی
۱۷۷.....	۴-۱۳ رفتار شهروندی و توسعه پایدار در بخش کشاورزی
۱۷۷.....	۴-۱۴ مشوق ها - موانع پذیرش کشاورزی پایدار
۱۷۹.....	۴-۱۵ نقش شرکت ها، تعاونی در پرورش رفتار شهروندی سازمانی
۱۸۰.....	۴-۱۶ کشاورزی اخلاقی
۱۸۳.....	۴-۱۷ الزامات کشاورزی پایدار

فصل پنجم : کاربرد رفتار شهروندی در محیط های خدماتی و تولیدی

۱۸۷.....	۵-۱ جهاد کشاورزی شهروندگرا
۱۹۰.....	۵-۲ مدارس شهروندگرا
۱۹۴.....	۵-۳ پزشکان شهروندگرا
۱۹۹.....	۵-۴ شرکت هواپیمایی شهروندگرا
۲۰۲.....	۵-۵ دانشگاه شهروندگرا

فصل ششم بینش زیست محیطی و توسعه آموزش محیط زیست با

تاکید بر مسئولیت پذیری شهروندان

۲۰۵.....	مقدمه
۲۰۸.....	۶-۱ علل اساسی تغییرات زیست محیطی
۲۰۹.....	۶-۲ آموزش زیست محیطی و توسعه مسئولیت پذیری شهروندان
۲۱۲.....	۶-۳ سواد زیست محیطی و یادگیری مداوم محیط زیست
۲۱۴.....	۶-۴ توسعه کلاسیک و توسعه پایدار
۲۱۵.....	۶-۵ نظریه توسعه پایدار شهری
۲۱۷.....	۶-۶ ارتباط آموزش توسعه پایدار و آموزش محیط زیست

۲۲۰	۷-۶ مسئولیت برنامه‌ریزان شهری
۲۲۱	۸-۶ شهر اکولوژیک
۲۲۲	۹-۶ شهر پایدار
۲۲۳	۱۰-۶ رابطه ویژگی‌های آموزش محیط زیست با سازمان یادگیرنده

فصل هفتم: اخلاق زیست محیطی (کاربرد عملی و آماری)

۲۲۹	۱-۷ مقدمه
۲۲۹	۲-۷ رفتار زیست محیطی
۲۳۰	۳-۷ رفتار شهروندی
۲۳۱	۴-۷ مسئولیت اجتماعی
۲۳۱	۵-۷ گروه‌های دراز
۲۳۳	۵-۸ رضایت از زندگی
۲۳۳	۶-۷ فرضیات تحقیق
۲۳۳	۶-۷ روش تحقیق
۲۳۳	۷-۷ یافته‌های تحقیق

فصل هشتم: منشور اخلاقی و رفتار شهروندی اکوتوریسم

۲۴۶	مقدمه
۲۴۷	۱-۸ انگیزه‌های گردشگری
۲۴۸	۲-۸ انواع گردشگری
۲۵۰	۳-۸ مفهوم کد اخلاق گردشگری
۲۵۱	۴-۸ قوانین اخلاقی و رفتار شهروندی مربوط به تورگردان‌ها و برنامه‌ریزان
۲۵۲	۵-۸ قوانین اخلاقی و رفتار شهروندی مربوط به اکوتوریست‌ها
۲۵۳	۶-۸ کد جهانی اخلاق گردشگری
۲۵۴	۷-۸ بیانیه گردشگر مسئول
۲۵۵	۸-۸ اصول اکوتوریسم
۲۵۶	۸-۸ ارزش‌های بوم گردی و اکوتوریسم
۲۵۸	نتیجه‌گیری
۲۶۱	واژه‌نامه
۲۶۴	منابع