



مدیریت رفتار شهری و ندى سازمانى

مؤلفین:

مهران روحانى کهریزى

مدرس دانشگاه، پژوهشگر حوزه مدیریت و کارشناس بانک مرکزی ایران،

دکتر هادى کمرئى

مدرس دانشگاه، پژوهشگر حوزه مدیریت بازاریابى و ارتباطات

دکتر رضا احدى نژاد

مدرس دانشگاه، پژوهشگر حوزه مدیریت و بازاریابى

سرشناسه	: روحانی کهریزی، مهران، ۱۳۵۰-
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت رفتار شهروندی سازمانی / مولفین مهران روحانی کهریزی، هادی کمرئی، رضا احدی نژاد.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات شریفزاده، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۲۲۸ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۳۵۰۰۰۰ریال 6-37-6620-622-978 :
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: رفتار سازمانی -- مدیریت
موضوع	: Organizational behavior -- Management
موضوع	: عدالت سازمانی
موضوع	: Organizational justice
موضوع	: عملکرد -- ارزیابی
موضوع	: Performance -- Evaluation
موضوع	: بهره‌وری -- مدیریت
موضوع	: Productivity -- Management*
موضوع	: فرهنگ سازمانی
موضوع	: Corporate culture
شناسه افزوده	: کمرئی، هادی، ۱۳۵۳ -
شناسه افزوده	: احدی نژاد، رضا، ۱۳۵۶ -
رده بندی کنگره	: ۱۵۵/۱۱
رده بندی دیویی	: ۳۱۳.۰۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۹۳۵۳۹



انتشارات شریف زاده

نام کتاب	: مدیریت رفتار شهروندی سازمانی
تالیف:	: مهران روحانی کهریزی- هادی کمرئی- رضا احدی نژاد
ناشر:	: شریفزاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۸
شمارگان	: ۱۰۰۰
شابک	: ۶-۳۷-۶۶۲۰-۶۲۲-۹۷۸
قیمت	: ۳۵۰۰۰ 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

پیشگفتار

نیروی انسانی به عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه های انسانی، مهمترین مزیت رقابتی و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز قلمداد می شود. این سرمایه ارزشمند به دلیل تاثیر شگرفی که بر اثربخشی سازمان دارد، گوی سبقت را از دیگر سرمایه های سازمانی به لحاظ اهمیت ربوده است. بر همین اساس است که امروزه سازمان ها و مدیران با کاربست راهکارها و شیوه های مختلف، سعی در جذب بهترین و زبده ترین نیروی انسانی را دارند. یکی از ویژگی های ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی است. این متغیر با الهام از یک شهروند خوب، کارمندی را توصیف می کند که برای انجام وظایف خود و به طور کلی برای کمک به عملکرد بهتر سازمان، از هیچ تلاشی حتی افزون تر از وظایف از پیش تدوین شده فروگذار نیست. به عبارت دیگر کارکنان برحسب رفتار شهروندی سازمانی، همانند یک شهروند متعهد در جهت اعتلای سازمان حاضرند که به هیچ چشم داشتی تلاش کنند رفتار شهروندی اعمال اختیاری کارکنان است که در ترویج عملکرد مثبت کمک بسیاری می نماید. رضایت از روابط درون سازمانی، سازمان را قادر می سازد تا به طور اثربخشی فعالیت نماید و پیش بینی کننده قوی دربرآیندهای سازمانی مانند عملکرد شغلی و رفتار شهروندی است. رفتار شهروندی فراتر از انجام وظایف شغلی است که برای اثربخشی فعالیت های سازمان و دستیابی به اهداف سازمان ضروری است. اطلاعات دقیق و کافی در تدوین روش های عادلانه برای تعیین تصمیمات تخصیص ضروری است. روش های عادلانه می تواند یک ابزار مورد استفاده برای انتقال این پیام به کارکنان باشد که آن ها افراد ارزشمند برای سازمان هستند

روحانی / کمرئی / ۱۳۹۸

فصل اول	۱۷
مبانی رفتار شهروندی سازمانی	۱۷
مقدمه	۱۸
تاریخچه رفتار شهروندی	۱۹
انواع رفتار شهروندی	۲۱
سیاست‌های تشویق رفتار شهروندی	۲۲
گزینش و استخدام	۲۲
آموزش و توسعه	۲۲
ارزیابی عملکرد و جبران خدمات	۲۳
سیستم‌های غیررسمی	۲۳
بازاریابی داخلی و خارجی و تأثیر رفتار شهروندی سازمانی	۲۴
فصل دوم	۱۸
ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه صاحب نظران	۱۸
مقدمه	۱۹
دیدگاه آرگان	۱۹
دیدگاه مارکوزی و زین	۲۰
دیدگاه پودساکف	۲۱
دیدگاه ویلیامز و آندرسون	۲۲
دیدگاه بورمن و همکاران	۲۲
دیدگاه فارح و همکاران	۲۲

- ۲۳..... ویژگیهای رفتار شهروندی سازمانی
- ۲۳..... غیرقطعی بودن (غیردستوری بودن)
- ۲۳..... رفتارهایی که ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان میباشد
- ۲۳..... رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد
- ۲۴..... عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
- ۲۶..... پیش بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی
- ۲۶..... عدالت
- ۲۷..... فضای سیاسی سازمان
- ۲۷..... قرارداد روانشناختی
- ۲۸..... رضایت شغلی
- ۲۸..... رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی
- ۲۸..... رفتارهای در قالب تمایز بین فرا نقش در نقش
- ۲۹..... سیاستهای تشویق رفتار شهروندی سازمانی
- ۲۹..... گزینش و استخدام
- ۳۰..... آموزش و توسعه
- ۳۰..... ارزیابی عملکرد و جبران خدمات
- ۳۱..... سیستمهای غیر رسمی
- ۳۱..... ضرورت مطالعه رفتار شهروندی سازمانی
- ۳۲..... الگوهای معتبر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی
- ۳۳..... ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی
- ۳۴..... هسته اعمال رفتار های شهروندی
- ۳۵..... پیامدهای به کارگیری رفتار شهروندی سازمانی
- ۳۵..... پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی

۳۸	تأثیرات رفتار شهروندی سازمانی بر ستاده‌های سازمانی
۳۹	اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان
۴۱	فصل سوم
۴۱	عدالت سازمانی
۴۲	مقدمه
۴۳	عدالت (مفاهیم و نظریه‌ها)
۴۳	عدالت
۴۴	تعریف عدالت سازمانی
۴۴	انواع عدالت سازمانی
۴۴	عدالت توزیعی
۴۵	عدالت رویه‌ای
۴۵	عدالت مرواده‌ای
۴۵	عدالت دانشی
۴۶	عدالت اطلاعاتی
۴۶	عدالت شایسته‌سالاری
۴۶	عدالت احساسی
۴۶	عدالت توانمندسازی
۴۷	عدالت مشاهد‌های
۴۷	عدالت مدیریتی
۴۸	عدالت زبانی
۴۸	عدالت فرهنگی
۴۸	عدالت تصمیم‌گیری
۴۹	عدالت روانی

۴۹	اصول عدالت سازمانی
۵۰	ساختار سازمان عدالت گرا
۵۱	محیط و تأثیر آن بر رفتارهای عادلانه
۵۱	فناوری و عدالت سازمانی
۵۱	اندازه سازمان و امکان اجرای عدالت در آن
۵۱	ساخت قدرت و کنترل، و عدالت سازمانی
۵۲	فرهنگ و زبان
۵۲	انواع رویکرد عدالت سازمانی
۵۲	رویکرد ابزاری به عدالت
۵۲	رویکرد اجتماعی به عدالت
۵۳	رویکرد اخلاقی به عدالت
۵۳	پیامدهای ادراک عدالت در سازمان
۵۳	عدالت و اعتماد سازمانی
۵۳	عدالت و رفتار شهروندی سازمانی
۵۴	راهکارهای ارتقای عدالت در سازمان
۵۴	رویه‌های استخدامی
۵۵	نظام پاداش‌دهی
۵۵	مدیریت حل و فصل تعارضات سازمانی
۵۵	مدیریت کوچک‌سازی و تعدیل نیرو
۵۵	رضایت شغلی
۵۶	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۵۸	نظریه های مختلف در مورد رضایت شغلی
۵۹	رضایت شغلی و بهره وری

۵۹	رضایت شغلی و بازاریابی داخلی.....
۶۱	فصل چهارم.....
۶۱	تعالی سازمانی.....
۶۲	۱-۴ مقدمه.....
۶۴	۲-۴ عملکرد.....
۶۵	۳-۴ ارزیابی عملکرد:.....
۶۶	۴-۴ مزایای ارزیابی عملکرد سازمان.....
۶۶	۵-۴ انواع ارزیابی.....
۶۸	۶-۴ تاریخچه ارزیابی عملکرد.....
۶۸	۷-۴ ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد.....
۷۰	۸-۴ تعریف ارزیابی عملکرد.....
۷۱	۹-۴ فرایند ارزیابی عملکرد.....
۷۱	۱۰-۴ تدوین شاخص ها.....
۷۲	۱۱-۴ شاخصهای ارزیابی عملکرد سازمانها.....
۷۳	۱۲-۴ تعیین وزن شاخص ها و اهمیت آن ها.....
۷۴	۱۳-۴ سنجش و اندازه گیری و استخراج نتایج.....
۷۵	۱۴-۴ دلایل مخالفت اغلب سازمان ها با ارزیابی عملکرد.....
۷۵	۱۵-۴ میانگین زمانی ارزیابی عملکرد.....
۷۶	۱۶-۴ معیارهای ارزیابی عملکرد.....
۷۷	۱۷-۴ ارتباط بین ارزیابی عملکرد، ارزشیابی شغل، میزان حقوق و مزایا.....
۷۸	۱۸-۴ روشهای مختلف ارزیابی عملکرد.....
۷۸	۱-۱۸-۴ روش امتیازبندی.....
۷۹	۲-۱۸-۴ روش رتبه بندی مستقیم.....

- ۷۹ ۳-۱۸-۴ روش‌های غیر متداول
- ۸۰ ۴-۱۹ روش حصول اطمینان از برابری ارزیابیهای انجام شده در مورد کلیه کارکنان
- ۸۰ ۴-۲۰ روشهای ارزیابی
- ۸۱ ۴-۲۱ مزایای خود ارزیابی:
- ۸۲ ۴-۲۲ مراحل ارزیابی
- ۸۲ ۴-۲۳ خطای هاله‌ای
- ۸۳ ۴-۲۴: ف. نمایای از ارزیابی عملکرد
- ۸۴ ۴-۲۵: ج. ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد
- ۸۴ ۴-۲۵-۱ مدل تعالی عملکرد: نانادا:
- ۸۷ ۴-۲۵-۲ مدل تعالی عملکرد: استرالیا:
- ۸۹ ۴-۲۵-۳ مدل تعالی سازمانی EFQM
- ۸۹ ۴-۲۵-۳ مدل تعالی عملکرد سنگاپور:
- ۹۱ ۴-۲۵-۳ مدل تعالی سازمانی EFQM
- ۹۲ ۴-۲۵-۴ تعالی کسب و کار بر مبنای مدل کانجی
- ۹۳ ۴-۲۵-۵ مدل جایزه تعالی منابع انسانی در ایران:
- ۹۳ ۴-۲۵-۶ مدل دمینگ
- ۹۴ ۴-۲۵-۷ مدل تعالی بالدريج
- ۹۵ ۴-۲۵-۸ مدل تعالی عملکرد اروپایی:
- ۱۰۷ فصل پنجم
- ۱۰۷ رفتار شهروندی و فرسودگی شغلی
- ۱۰۸ مقدمه
- ۱۰۸ فرسودگی شغلی
- ۱۱۲ عوامل بوجود آورنده فرسودگی شغلی:

۱۱۳	مراحل فرسودگی شغلی :
۱۱۳	علائم و نشانه های فرسودگی شغلی
۱۱۴	علل فرسودگی شغلی
۱۱۵	رابطه فرسودگی شغلی و ویژگی های محیط های کاری :
۱۱۷	فصل ششم
۱۱۷	رفتار شهروندی بهره وری کارکنان
۱۱۸	مقدمه
۱۱۸	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۱۲۱	کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۱۲۲	نقش رفتار شهروندی در موفقیت سازمانی
۱۲۳	ویژگی های کلیدی رفتار شهروندی سازمانی پیامدهای آن
۱۲۴	عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۱۲۴	ویژگی های فردی کارکنان
۱۲۵	ویژگی های شغلی
۱۲۵	ویژگی های سازمانی
۱۲۶	رفتارهای رهبری
۱۲۶	رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی
۱۲۶	رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین واژه های نقش و فرا نقش
۱۲۹	رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان
۱۲۹	انواع رفتار شهروندی در سازمان
۱۲۹	اطاعت سازمانی
۱۳۰	وفاداری سازمانی
۱۳۱	مشارکت سازمانی

- ۱۳۲..... ابعاد رفتار شهروندی
- ۱۳۴..... ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر اساس تقسیم‌بندی ارگان
- ۱۳۴..... نوع‌دوستی
- ۱۳۵..... وظیفه‌شناسی
- ۱۳۵..... جوانمردی
- ۱۳۶..... ادب و مهربانی
- ۱۳۶..... فضیلت مادی
- ۱۳۷..... مفاهیم و ریزکردهای بهرهوری
- ۱۳۹..... اهمیت بهره‌وری
- ۱۳۹..... چرا باید بحث بهره‌وری را جدی تلقی کرد؟
- ۱۴۰..... افزایش بهره‌وری نیروی انسانی
- ۱۴۱..... نیروی انسانی محور بهره‌وری
- ۱۴۱..... شرایط مساعد برای افزایش بهره‌وری نیروی انسانی
- ۱۴۲..... عوامل تعیین‌کننده بهره‌وری نیروی انسانی
- ۱۴۲..... بهبود کیفی عامل کار
- ۱۴۲..... مدیریت بهره‌وری
- ۱۴۳..... چرخه بهره‌وری
- ۱۴۴..... عوامل مؤثر بر بهره‌وری
- ۱۴۶..... موانع بهره‌وری
- ۱۴۶..... فواید بهره‌وری
- ۱۴۷..... سطوح اندازه‌گیری بهره‌وری (وانگ و همکاران، ۲۰۰۵)
- ۱۴۹..... فصل هفتم
- ۱۴۹..... رفتار شهروندی و نظام جبران خدمات

.....	مقدمه	۱۵۰
.....	نقش عوامل رهبری در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی	۱۵۲
.....	نقش عوامل فرهنگی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی	۱۵۳
.....	نقش عوامل شخصیتی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی	۱۵۳
.....	نقش عوامل ارزشی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی	۱۵۴
.....	ارزیابی عملکرد و جبران خدمات	۱۵۶
.....	سیستم های غیر رسمی	۱۵۶
.....	عوامل تأثیرگذار رفتار شهروندی (شهروندی) سازمانی	۱۵۷
.....	جبران خدمات	۱۵۸
.....	اهداف نظام جبران خدمات	۱۵۹
.....	جبران خدمت در سازمان شامل:	۱۶۰
.....	عوامل سازمانی مؤثر بر جبران خدمات	۱۶۱
.....	انواع دیگر گونیها ناشی از برنامه های جبران خدمات	۱۶۱
.....	تعریف و مفهوم پاداش	۱۶۲
.....	اهمیت پاداش	۱۶۳
.....	انواع پاداش ها	۱۶۴
.....	پاداشهای درونی	۱۶۴
.....	پاداشهای بیرونی	۱۶۴
.....	پاداشهای مالی (نقدی)	۱۶۶
.....	پاداشهای غیر مالی (غیر نقد)	۱۶۶
.....	طرحهای پاداش کوتاه مدت	۱۶۶
.....	طرحهای پاداش بلند مدت	۱۶۷
.....	مبانی اعطاء پاداش	۱۶۷

۱۶۹	مدیریت پاداش
۱۷۱	رویکردهای نوین مدیریت پاداش
۱۷۱	پاداش و جبران انعطاف پذیری
۱۷۳	فصل هشتم
۱۷۳	رفتار شهروندی و رفتار اخلاقی
۱۷۴	مقدمه
۱۷۴	سازمان و مسئولیت‌های اجتماعی
۱۷۴	مسئولیت اجتماعی
۱۷۶	دیدگاه‌های مطرح‌شده در مورد مسئولیت‌های اجتماعی
۱۷۸	عملکرد و موفقیت سازمان
۱۷۹	اخلاق و اخلاق کار
۱۸۰	مسئولیت اجتماعی و اخلاق کار
۱۸۱	خودکنترلی در اجرای مسئولیت‌های اجتماعی
۱۸۱	سازمان‌های متعالی نمونه سازمان‌های مسئول
۱۸۲	اخلاق کار
۱۸۲	زمینه‌های عمل گسترده اخلاق کار
۱۸۲	عقاید غلط درباره اخلاق کار
۱۸۴	فواید مدیریت اخلاق در محیط کار
۱۸۵	برنامه‌های مدیریت اخلاق
۱۸۵	فواید برنامه‌های مدیریت اخلاق
۱۸۶	نقشها و مسئولیت‌های کلیدی در مدیریت اخلاق
۱۸۹	خط مشی‌ها
۱۹۱	فصل نهم:

۱۹۱	فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی
۱۹۲	مقدمه
۱۹۳	پیشینه تاریخی فرهنگ سازمانی
۱۹۴	تعاریف فرهنگ سازمانی
۱۹۵	نقش فرهنگ سازمانی
۱۹۶	لایه ها و سطوح فرهنگ سازمانی
۱۹۸	ویژگی های فرهنگ سازمانی
۱۹۹	عوامل تأثیرگذار بر فرهنگ سازمانی
۱۹۹	عوامل مؤثر در حفظ و نهضت فرهنگ سازمانی
۲۰۰	انواع فرهنگ سازمانی
۲۰۱	فرهنگ فرهمند در برابر فرهنگ خودکفا
۲۰۲	فرهنگ وسواسی در برابر فرهنگ پراعتقاد
۲۰۳	فرهنگ پرهیزکننده در برابر فرهنگ کامیابی جو
۲۰۳	فرهنگ سیاسی شده در برابر فرهنگ متمرکز بر هدف
۲۰۴	فرهنگ دیوان سالارانه در برابر فرهنگ آفریننده
۲۰۴	۲-۲۵ مهمترین الگوهای فرهنگ سازمانی
۲۱۰	طبقه بندی نظریه های فرهنگ سازمانی
۲۱۲	عناصر یک فرهنگ قوی
۲۱۳	طبقه بندی فرهنگ و گانتز
۲۱۹	کارکردهای فرهنگ سازمانی
۲۲۱	فهرست منابع