

رهبری در مدیریت شهری

www.ketab.ir

مؤلف

علی جعفر پور

۱۴۰۰

سرشناسه	: جعفرپور، علی، ۱۳۵۴-
عنوان و نام پدیدآور	: رهبری در مدیریت شهری/علی جعفرپور؛ ویراستار هدیه دمیرچی.
مشخصات نشر	: تهران: موسسه اندیشه کامیاب ایرانیان، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۶۲ ص: جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۵۳-۸۵۸-۹
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: رهبری -- ایران -- نمونه پژوهی Leadership -- Iran -- Case studies رفتار سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی Organizational behavior -- Iran -- Case studies رفتار سازمانی -- مدیریت -- نمونه پژوهی Organizational behavior -- Management -- Case studies عدالت سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی Organizational justice-- Iran-- Case studies خدمات شهری -- ایران -- مدیریت Iran-- Management -- Municipal Services
رده بندی کنگره	: ۷۱۴۵۷
رده بندی دیویی	: ۹۲۰۹۵۵/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۸۷۳۳۸۹
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: فیپا

عنوان کتاب : رهبری در مدیریت شهری
ناشر : موسسه انتشارات اندیشه کامیاب ایرانیان
دفتر انتشارات : تهران - خ انقلاب - پیچ شمیران - خ نور محمدی - پلاک ۳۷
مؤلف : علی جعفرپور
ویراستار : هدیه دمیرچی
زیر نظر : مجید کوثری
شمارگان : ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ : اول، ۱۴۰۰
قیمت : ۱۰۰۰۰۰ تومان

Email: e_a_kamyab@yahoo.com - ۷۷۶۴۱۰۸۹ - واحد ۱۲

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۵۳-۸۵۸-۹

ISBN: 978-600-453-858-9

فهرست

عنوان	صفحه
مقدمه	۱۱
فصل اول	۱۵
ارزیابی عملکرد	۱۵
۱. تعریف ارزیابی عملکرد	۱۸
۲. فلسفه ی امروزی ارزیابی عملکرد	۱۷
۳. چرا بایستی عملکرد را بسنجیم؟	۱۷
۴. عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان	۲۰
۵. اهداف ارزیابی عملکرد سازمان	۲۰
۶. اهداف سیستم های ارزیابی عملکرد در شهرداری ها	۲۱
۷. فرآیند ارزیابی عملکرد	۲۲
۸. سیر تاریخی ارزیابی عملکرد	۲۲
۹. دیدگاه های ارزیابی عملکرد	۲۳
فصل دوم	۲۷
مدل های ارزیابی عملکرد	۲۷
۱۰. مدل جایزه ی دمیگ	۲۷
معیارهای اصلی مدل دمیگ	۲۷
۱۱. مدل بنیاد کیفیت اروپا	۲۸
۱۲. جایزه کیفیت مالکوم بالدريج	۳۱
فصل سوم	۳۵
مدل کارت امتیازی متوازن	۳۵
۱۳. ویژگی های کارت امتیازی متوازن	۳۶

۱۴.	مراحل پیاده سازی کارت امتیازی متوازن.....	۳۷
۱۵.	منظورهای کارت امتیازی متوازن	۳۸
۱۶.	شاخص های کارت امتیازی متوازن.....	۴۰
۱۷.	مدل کارت امتیازی متوازن در بخش عمومی و غیرانتفاعی	۴۲
۱۸.	مدل کارت امتیازی کانجی	۴۴
۱۹.	دلایل انتخاب مدل کارت امتیازی کانجی توسط محقق	۴۹
۲۰.	طراحی سیستم نظارت و ارزیابی عملکرد شهرداری تهران	۵۱
۲۱.	طراحی نظام ارزیابی عملکرد معاونت اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران	۵۲
۲۲.	طراحی شاخص ها و نظام ارزیابی عملکرد شهرداری تهران	۵۲
۲۳.	ارزیابی عملکرد سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	۵۶
۲۴.	ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از مدل تعالی کسب و کار کانجی..	۵۶
۲۵.	ارزیابی عملکرد شهرداری کاشان با استفاده از کارت امتیازی متوازن	۵۶
۵۹.	فصل چهارم	
۵۹.	پیشینه خارجی	۵۹
۲۶.	شاخص های شهری برای مدیریت شهرها	۵۹
۲۷.	نظام ارزیابی عملکرد شهرداری پرتوریا	۶۴
۲۸.	نظام ارزیابی عملکرد شهرداری شارلوت	۶۵
۲۹.	جمع بندی مطالعه ی تطبیقی نظام ارزیابی عملکرد شهرداری ها	۷۴
۷۹.	فصل پنجم	
۳۰.	رهبری	۷۷
۳۱.	سبک رهبری	۸۰
۸۰.	سبک رهبری تحول آفرین	۸۰

۳۲. تعریف رهبری تحول آفرین	۸۲
۳۳. مدیر در نقش رهبری تحول گرا	۸۳
۳۴. رهبری مبادله ای (رهبری تبادلی)	۸۴
الف) پاداشهای مشروط	۸۵
ب) مدیریت بر مبنای استثناء	۸۵
۳۵. رهبری تحول آفرین و اثربخشی رهبر / تیم	۸۷
۳۶. ابعاد رهبری تحول گرا	۸۷
۳۷. رهبری تحول آفرین و اعتماد به رهبر	۹۰
۳۸. رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی	۹۱
فصل ششم	۹۳
رفتار شهروندی سازمانی	۹۳
۳۹. انواع رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۰
۴۰. رفتار شهروندی سازمانی رهبرمدار	۱۰۱
۴۱. تئوری مبادله اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۲
۴۲. رابطه متقابل رهبر - عضو رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۴
۴۳. عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۵
۴۴. پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۶
فصل هفتم	۱۰۷
عدالت سازمانی	۱۰۷
۴۵. عدالت، تعاریف و مفاهیم	۱۰۸
۴۶. عدالت سازمانی	۱۰۸
۴۷. تعریف عدالت سازمانی	۱۰۹
۴۸. الماس عدالت (ابعاد چهار بعدی)	۱۰۹

مقدمه

مقدمه

در دنیای کنونی اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می کنند . آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست . به طور کلی ، آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تاثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارد ، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی ، اکثراً به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند . ولی رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنان نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمی شود و میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می دهد. رفتار منصفانه خواسته ای است که همه ی کارکنانی که وقت و انرژی خود را در یک سازمان صرف می کنند از سازمان انتظار دارند. این انتظارات باعث می شود که رهبران تمایل بیشتری به تأکید بر رعایت انصاف داشته باشند . سؤال این است، زمانی که مدیران به این انتظارات توجهی ندارند چه اتفاقی ممکن است . گرینبرگ نتیجه گرفت مدیرانی که این هنجارها را به وسیله رفتار ها غیر منصفانه نقض می کنند باعث می شوند کارکنانشان واکنش منفی نسبت به این رفتار نشان دهند . بنابر این انعکاس عدالت در رفتار مدیران باعث می شود که شرایط خوبی هم برای سازمان و هم کارکنان به وجود آید. در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمانها در جهت بقا و

توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می گیرد. در راستای این هدف خطیر، مدیران در پی شناسایی و بهره گیری بهینه از منابع و سرمایه هایی هستند که تحصیل آنها هزینه ها و زحمات فراوانی دارد. پس پیروز این میدان مدیرانی هستند که سرمایه های مذکور را به اثربخش ترین، کاراترین و بهره ورتین طرق ممکن به کار گیرند. عمده منابع هر سازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین کننده سمت و سوی دیگر سرمایه هاست، زیرا نیروی انسانی است که با توانایی خود و با برنامه ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است. باتمان و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می دانند که ورای الزامات سازمانی است. سازمانها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در جهت رعایت الزامات انجام می دهد. ولی در همکاری داوطلبانه این مقوله ورای وظیفه مطرح است و افراد کوششها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان ابراز می کنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و مسئولیت پذیری در راستای منافع دیگران در اولویت قرار می دهند. بدین ترتیب که مسیر نیل به هدفهای سازمان تسهیل می شود، در این حالت اعتماد و تعهد اهمیت والایی دارد ولی در صورت نبود رفتارهای همکاری داوطلبانه، بندرت حاصل می شود. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می شود، ولی در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری بازی می کنند.