

رفتارهای شہروندی سازمانی

(مبانی نظری، پیشینہ و پیامد)

معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا - مرکز تحقیقات کاربردی

نویسندگان:

امیر حسین یاورى باقى - احمد رضا اسماعیلی

سرشناسه	یاوری باقی، امیرحسین، ۱۳۴۵ -
عنوان و نام پدیدآور	رفتارهای شهروندی سازمانی (مبانی نظری، پیشایندها و پیامدها) / [برای] معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا - مرکز تحقیقات کاربردی؛ نویسندگان امیرحسین یاوری باقی، احمدرضا اسماعیلی؛ ویراستار محمد عترت دوست].
مشخصات نشر	تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	ز، ۳۰۶ ص: مصور، جدول.
شابک	7-31-5734-600-978: ۸۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	یادداشت
یادداشت	یادداشت
موضوع	موضوع
موضوع	موضوع
موضوع	موضوع
شناسه نزوده	شناسه نزوده
شناسه افزوده	شناسه افزوده
شناسه افزوده	شناسه افزوده
رده بندی کنگره	رده بندی کنگره
رده بندی دیویی	رده بندی دیویی
شماره کتابشناسی ملی	شماره کتابشناسی ملی

رفتارهای شهروندی: سندهای (مبانی نظری، پیشایندها و پیامدها)

مؤلفان: امیرحسین یاوری باقی، احمدرضا اسماعیلی

ویراستار: محمد عترت دوست

صفحه آرا: انسیه شعاع

طراح جلد: مریم برخوردار

نوبت چاپ: اول

مجوز انتشار برون سازمانی: ۱۴/۹۴/۹۴۶۶۲۷

شابک: ۷-۳۱-۵۷۳۴-۶۰۰-۹۷۸

سال انتشار: ۱۳۹۴

قیمت: ۸۰۰۰۰ ریال

ناشر: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا

صاحب امتیاز: مرکز تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا

نشانی: تهران، میدان نوبنیاد، خیابان لنگری، خیابان صنایع، خیابان گلزار، کوچه شقایق، پلاک

سوم، واحد سوم تلفکس: ۲۲۹۵۵۷۳۴

فهرست مطالب

۱	پیش‌گفتار نویسندگان
۵	بخش ۱: مبانی نظری رفتارهای شهروندی سازمانی
۷	فصل اول: تعاریف و مفاهیم یادآور
۷	مقدمه
۹	تعریف رفتارهای شهروندی سازمانی
۱۴	سیر تکوین مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی
۱۶	ویژگی‌های رفتارهای شهروندی سازمانی
۱۸	نظریه مبادله اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی
۱۹	رفتار شهروندی در حوزه اداره امور عمومی
۲۱	دیدگاه‌های نو درباره رفتارهای شهروندی سازمانی
۲۲	«Gocb» یا «سندروم هنگ نظامی (نه سرباز) خوب»
۲۳	COCB یا سندروم سرباز مجبور به OCB
۲۴	رفتارهای ضد شهروندی سازمانی
۲۷	جمع‌بندی فصل
۲۹	فصل دوم: ابعاد و مؤلفه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی
۲۹	مقدمه
۳۰	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۳۴	ابعاد رفتارهای شهروندی از دیدگاه ارگان
۳۵	وظیفه‌شناسی
۳۶	نوع دوستی
۳۶	جوانمردی

۳۷	 فضیلت شهروندی
۳۷	 احترام و تکریم
۳۸	 جمع‌بندی فصل

بخش ۲: پیشایندهای رفتارهای شهروندی سازمانی (رفتارهای افزون بر نقش) ۳۹

۴۱	 فصل سوم: تعهد سازمانی
۴۱	 مقدمه
۴۳	 تعاریف و مفاهیم تعهد سازمانی
۴۴	 دیدگاه چند بعدی به تعهد سازمانی
۵۰	 دیدگاه یک بعدی تعهد سازمانی
۵۱	 دیدگاه دو بعدی تعهد سازمانی
۵۲	 عوامل ایجاد کننده تعهد سازمانی
۵۳	 ویژگی‌های تعهد سازمانی
۵۴	 رضایت سازمانی
۵۶	 عدالت سازمانی
۵۸	 جو سازمانی
۵۹	 سبک رهبری
۶۱	 جامعه‌پذیری سازمانی
۶۲	 فرهنگ سازمانی
۶۲	 خصوصیات سازمان
۶۳	 تجربیات کاری
۶۳	 خصوصیات مربوط به کار (نقش شغلی)
۶۴	 ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی
۶۵	 پیشینه تحقیقاتی
۶۸	 جمع‌بندی فصل

فصل چهارم: ارزیابی عملکرد ۷۱

۷۱	 مقدمه
۷۲	 تعاریف ارزیابی عملکرد
۷۲	 اهداف ارزیابی عملکرد
۷۲	 الف. اهداف سازمانی

۷۳	ب. اهداف اداری - مدیریتی.....
۷۳	ج. اهداف انگیزشی.....
۷۴	مراحل ارزیابی عملکرد.....
۷۴	الف- شناسایی و تعیین اهداف ارزیابی عملکرد.....
۷۴	ب- درک و استنباط متقابل ارزیابی کنندگان و ارزیابی شوندگان.....
۷۴	پ- تنظیم هدفها و مدیریت بر مبنای هدف.....
۷۵	ت- ایجاد تعهد.....
۷۵	ث- تعیین استانداردهای عملکرد.....
۷۵	~ - انتقال استانداردهای تعیین شده به کارکنان.....
۷۶	چ- سنجش و اندازه گیری عملکرد.....
۷۶	ح- تعیین عملکرد با استانداردهای عملکرد.....
۷۶	خ- مصاد و گفت و گوی ارزیابی.....
۷۷	عوامل مؤثر در حین برنامه ارزیابی در سازمان.....
۷۷	روش های ارزیابی عملکرد کارکنان.....
۸۲	ارزیابی عملکرد در سازمان های نظامی و انتظامی.....
۸۴	مشکلات ارزیابی عملکرد.....
۸۴	عینیت نداشتن.....
۸۵	تعمیم.....
۸۵	سخت گیری، تساهل یا محافظه کاری.....
۸۵	تازگی.....
۸۵	مقابله.....
۸۶	محاکمه به جای ارزیابی.....
۸۶	تعصبات شخصی ارزیاب.....
۸۶	ارزیابی عملکرد و رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۸۹	جمع بندی فصل.....

فصل پنجم: هوش هیجانی..... ۹۱

۹۱	مقدمه.....
۹۲	هوش هیجانی و هوش عمومی.....
۹۳	رویکردهای هوش هیجانی.....
۹۵	الگوی هوش هیجانی بار- آن.....
۹۶	کارکردهای هوش هیجانی.....
۹۷	رشد هوش هیجانی.....

هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی..... ۹۸

جمع‌بندی فصل..... ۱۰۳

فصل ششم: عدالت سازمانی..... ۱۰۵

مقدمه..... ۱۰۵

عدالت..... ۱۰۶

عدالت سازمانی..... ۱۰۸

عدالت توزیعی..... ۱۱۱

عدالت رویه‌ای..... ۱۱۴

عدالت مرادده‌ای یا تعاملی..... ۱۱۷

تأثیر تقسیم‌بندی‌های انواع عدالت..... ۱۱۹

عوامل مؤثر بر سببیت افراد به رعایت عدالت..... ۱۲۱

آثار و پیامدهای رعایت عدالت در سازمان‌ها..... ۱۲۴

عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی..... ۱۲۷

جمع‌بندی فصل..... ۱۳۳

فصل هفتم: ویژگی‌های فردی..... ۱۳۵

مقدمه..... ۱۳۵

ویژگی‌های شخصیتی..... ۱۳۶

سن کارکنان..... ۱۳۸

وضعیت استخدامی..... ۱۳۹

جنسیت..... ۱۳۹

تجربیات کاری..... ۱۴۰

رضایت شغلی..... ۱۴۱

جمع‌بندی فصل..... ۱۴۳

بخش ۳: پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی (رفتارهای افزون بر نقش)..... ۱۴۵

فصل هشتم: سرمایه اجتماعی..... ۱۴۷

مقدمه..... ۱۴۷

تعاریف سرمایه اجتماعی..... ۱۴۹

مفهوم و نظریه‌های سرمایه اجتماعی..... ۱۵۱