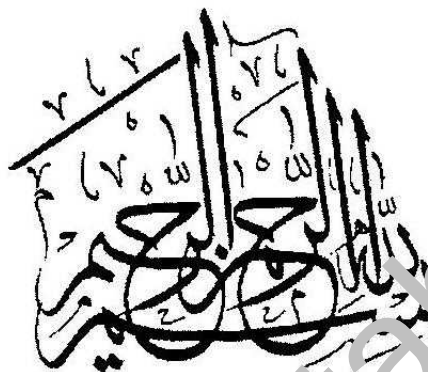




مدیریت رفتار شهروندی سازمانی

مؤلفین:

سمیه پیوسته (کارشناس ارشد مدیریت)

سرشناسه	: پیوسته، سمیه، ۱۳۶۲-
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت رفتار شهروندی سازمانی / مولفین سمیه پیوسته.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات شریفزاده، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۲۳۸ ص:، مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۳۵۰۰۰ ریال 978-622-6620-01-7
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: رفتار سازمانی -- مدیریت
موضوع	: Organizational behavior -- Management
رده بندی کنگره	: HD۵۸/۱۳۹۸۷ ۴م پ/
رده بندی دیویی	: ۳/۶۵۸
شماره کتابشناسی	: ۵۶۱۳۴۵۸



نام کتاب	: مدیریت رفتار شهروندی سازمانی
تالیف:	: سمیه پیوسته
ناشر:	: شریفزاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۷
شمارگان	: ۱۰۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۶۲-۰۰۱-۷
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 - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

پیشگفتار

موضوع رضایت شهروندان دیر زمانی است مورد توجه دولت مردان کشورمان قرار گرفته است که به موضوع مسئولیت کارکنان نسبت به رفتار و عملکرد آنان در مقابل مردم اشاره دارد. هر دولت نیازمند یک نظام رضایت شهروندی است تا به طریقی عمل کند که مورد تایید جامعه باشد. با توجه به فلسفه خدمت‌گزار بودن دولت، نظام صحیح، مناسب و به موقع رضایت شهروندان تبلور واقعی نهضت خدمت رسانی و تکریم ارباب رجوع است. رفتار شهروندی سازمانی معمولاً دو خصوصیت و ویژگی مشترک دارند، اولین، ویژگی اینکه آنها مستقیماً قابل اعمال و اجرا نیستند. (یعنی اینکه آنها از لحاظ فنی بعنوان بخشی از وظایف مورد نیاز نیستند) و از سوی دیگر این گونه رفتارها نشانگر تلاشهای اجتماعی و برون نقش (فرضی العاده) می باشند، که سازمانها به منظور نیل به کسب موفقیت نیروی کار به آنها احتیاج دارند (رحمان سرمد، سنوبر، ۱۳۸۰). نظریه های مختلف علمی که برگرفته از مطالعات میدانی در سازمانها و واحدهای دولتی و خصوصی است گویای اهمیت رفتار شهروندی به عنوان یک عامل اثرگذار در بهبود عملکرد فردی و سازمانی است

پیوست

۱۳۹۷

۱۳	فصل اول
۱۳	تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی
۱۳	مقدمه
۱۴	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۱۴	تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۱۷	ابعاد و حیطه های رفتار شهروندی سازمانی
۱۹	ویژگیهای رفتار شهروندی سازمانی
۲۰	ابعاد رفتار شهروندی (شهروندی)
۲۵	انواع رفتار شهروندی سازمانی
۲۶	ابعاد جهانی رفتار شهروندی سازمانی
۲۷	ابعاد محلی رفتار شهروندی سازمانی
۲۷	عواملی که شهروندی کارکنان را ارتقاء و پرورش میدهند
۲۹	فصل دوم
۲۹	فرهنگ و رفتار شهروندی
۲۹	مقدمه
۳۰	تعاریف فرهنگ سازمانی
۳۱	نقش فرهنگ سازمانی
۳۲	لایه ها و سطوح فرهنگ سازمانی
۳۴	ویژگی های فرهنگ سازمانی

۳۵	عوامل تأثیرگذار بر فرهنگ سازمانی
۳۶	عوامل مؤثر در حفظ و نگهداری فرهنگ یک سازمان
۳۷	انواع فرهنگ سازمان
۳۸	فرهنگ فرهمنند در برابر فرهنگ خودکفا
۳۹	فرهنگ وسواسی در برابر فرهنگ پراعتماا:
۴۰	فرهنگ پرهیزکننده در برابر فرهنگ کامیابی جو:
۴۰	فرهنگ سیاسی شده در برابر فرهنگ متمرکز بر هدف:
۴۱	فرهنگ دیرین سا"رانه در برابر فرهنگ آفریننده:
۴۱	مهمترین الگوهای فرهنگ سازان:
۴۸	طبقه بندی نظریه های فرهنگ رما:
۵۸	کارکردهای فرهنگ سازمانی:
۶۱	فصل سوم
۶۱	سرمایه اجتماعی
۶۱	مقدمه
۶۲	زمینه تاریخی سرمایه اجتماعی
۶۴	نظریه های سرمایه اجتماعی
۶۷	کارکردهای سرمایه اجتماعی
۶۸	سرمایه اجتماعی در اندیشه جامعه شناسان کلاسیک
۶۸	عناصر و مولفه های سرمایه اجتماعی
۶۹	رویکرد فردی و جمعی به سرمایه اجتماعی
۶۹	اهمیت سرمایه اجتماعی
۷۱	مدلهایی برای سنجش سرمایه اجتماعی
۷۱	مدل کیفی سرمایه اجتماعی

۷۳	مدل کمی برای اندازه گیری سرمایه اجتماعی
۷۴	مزایای سرمایه اجتماعی
۷۵	خطرات ناشی از بکار گیری سرمایه اجتماعی
۷۶	معرفی مدل های مختلف سرمایه اجتماعی
۷۶	مدل سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)
۷۶	مدل سرمایه اجتماعی و ایجاد ارزش تسای و گوشال
۷۷	مدل سرمایه اجتماعی پاکستون (۱۹۹۹)
۷۸	مدل سرمایه اجتماعی پاتنام و کلمن
۷۹	ایجاد سرمایه اجتماعی براساس مدل ناهایت و گوشال
۷۹	عنصر ساختاری
۸۰	عنصر شناختی
۸۰	عنصر رابطه ای
۸۳	فصل چهارم
۸۳	تعالی سازمانی
۸۳	۱-۴ مقدمه
۸۶	۲-۴ عملکرد
۸۷	۳-۴ ارزیابی عملکرد
۸۷	۴-۴ مزایای ارزیابی عملکرد سازمان
۸۸	۵-۴ انواع ارزیابی
۹۰	۶-۴ تاریخچه ارزیابی عملکرد
۹۰	۷-۴ ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد
۹۲	۸-۴ تعریف ارزیابی عملکرد
۹۳	۹-۴ فرایند ارزیابی عملکرد

۹۳.....	۱۰-۴ تدوین شاخص ها :
۹۵.....	۱۱-۴ شاخصهای ارزیابی عملکرد سازمانها
۹۶.....	۱۲-۴ تعیین وزن شاخص ها و اهمیت آن ها:
۹۷.....	۱۳-۴ سنجش و اندازه گیری و استخراج نتایج :
۹۸.....	۱۴-۴ دلایل مخالفت اغلب سازمان ها با ارزیابی عملکرد
۹۸.....	۱۵-۴ میانگین زمانی ارزیابی عملکرد
۹۹.....	۱۶-۴ معیارهای ارزیابی عملکرد
۱۰۰.....	۱۷-۴ ارتباط بین ارزیابی عملکرد، ارزشیابی شغل، میزان حقوق و مزایا
۱۰۱.....	۱۸-۴ روشهای سلف ارزیابی عملکرد
۱۰۱.....	۱-۱۸-۴ روش امتیازبندی
۱۰۲.....	۲-۱۸-۴ روش رتبه بندی مستقیم
۱۰۲.....	۳-۱۸-۴ روش های غیر متداول
۱۰۳.....	۱۹-۴ روش حصول اطمینان از برابری ارزش های نام شده در مورد کلیه کارکنان
۱۰۴.....	۲۰-۴ روشهای ارزیابی
۱۰۴.....	۲۱-۴ مزایای خود ارزیابی:
۱۰۵.....	۲۲-۴ مراحل ارزیابی
۱۰۶.....	۲۳-۴ خطای هاله ای
۱۰۷.....	۲۴-۴ هدف نهایی از ارزیابی عملکرد
۱۰۸.....	۲۵-۴ مدل ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد
۱۰۸.....	۱-۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد کانادا:
۱۱۱.....	۲-۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد استرالیا:
۱۱۳.....	۳-۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد سنگاپور:
۱۱۶.....	۴-۲۵-۴ تعالی کسب و کار بر مبنای مدل کانجی:

۱۱۷.....	۵-۲۵-۴ مدل جایزه تعالی منابع انسانی در ایران:
۱۱۸.....	۶-۲۵-۴ مدل دمینگ
۱۱۹.....	۷-۲۵-۴ مدل تعالی بالدریج
۱۲۰.....	۸-۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد اروپایی:
۱۲۳.....	فصل پنجم
۱۲۳.....	رفتار شهروندی و جو سازمانی
۱۲۴.....	مفهوم جوسازمانی:
۱۲۵.....	تعاریف جوسازمانی:
۱۲۷.....	مؤلفه های جوسازمانی:
۱۲۸.....	ابعاد جوسازمانی:
۱۲۹.....	مبانی نظری جوسازمانی:
۱۳۰.....	دیدگاههای گوناگون در مورد شکل گیری جوسازمانی:
۱۳۱.....	نظریه های جوسازمانی:
۱۳۲.....	مدل جوسازمانی هاجتس
۱۳۲.....	جو سازمانی هریسون
۱۳۳.....	مدل جو سازمانی هالپین و کرافت ۱
۱۳۳.....	انواع جو سازمانی طبق نظر هالپین و کرافت:
۱۳۸.....	هوشی هیجانی:
۱۳۹.....	نظریه هوش هیجانی:
۱۴۰.....	دیدگاههای هوش هیجانی:
۱۴۰.....	هوش هیجانی و مؤلفه های آن:
۱۴۳.....	هوش هیجانی و هوشبهر:
۱۴۵.....	کاربرد هوش هیجانی:

عوامل موثر در هوش هیجانی: ۱۴۶

فصل ششم ۱۴۸

هوش هیجانی ۱۴۸

مقدمه: ۱۴۸

سیر تکوین مفهوم پردازش هوش هیجانی ۱۵۱

تبیین هوش هیجانی: ۱۵۳

مدلهای رشد هیجانی: ۱۵۴

مدل هوش هیجانی دو لایه‌ای و هیگس ۱۵۹

مدل هوش هیجانی گمن: ۱۵۹

۲) خودکنترلی یا مدل خودکنترلی ۱۶۲

۳) هوشیاری اجتماعی (همدلی) ۱۶۴

۴) مهارت‌های اجتماعی ۱۶۵

۵) خودآنگیزی ۱۶۸

رابطه مدل‌های هوش هیجانی ۱۶۹

اهمیت هوش هیجانی ۱۷۰

عملکرد: ۱۷۱

ارتباط بین هوش هیجانی با عملکرد: ۱۷۹

فصل هفتم ۱۸۰

رفتار شهروندی و جامعه پذیری سازمانی ۱۸۰

مقدمه ۱۸۰

مفهوم جامعه پذیری سازمانی ۱۸۱

اهمیت و ضرورت جامعه پذیری سازمانی ۱۸۴

ابعاد جامعه پذیری سازمانی ۱۸۴

اهداف جامعه پذیری	۱۸۶
کارکردها جامعه پذیری سازمانی	۱۸۷
محتوی جامعه پذیری سازمانی	۱۸۷
مراحل جامعه پذیری سازمانی	۱۸۸
تاکتیک های جامعه پذیری سازمانی	۱۸۹
دو رویکرد اصلی رفتار شهروندی سازمانی	۱۹۲
دیدگاه های صاحب نظران در مفهوم رفتار شهروندی سازمانی	۱۹۴
۱. دیدگاه چارلز راد در رفتار شهروندی سازمانی	۱۹۴
۲. دیدگاه بورمن و ووتو در رفتار شهروندی سازمانی	۱۹۴
۳. دیدگاه کوپمن در رفتار شهروندی سازمانی	۱۹۵
۴. دیدگاه پودساکف در رفتار شهروندی سازمانی	۱۹۶
ویژگی های کلیدی رفتار شهروندی سازمانی	۲۰۱
عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی	۲۰۲
پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی	۲۰۳
نتایج فردی رفتار شهروندی سازمانی	۲۰۳
اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر سازمان	۲۰۵
سیاست های تشویق رفتار شهروندی سازمانی	۲۰۵
عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و پیامدهای آن	۲۰۷
ویژگی های فردی	۲۰۷
طبیعت انسان	۲۰۸
ویژگی های عمده انسان	۲۰۸
ویژگی های فردی کارکنان	۲۰۹
فصل هشتم	۲۱۴

۲۱۴	رفتار شهروندی و رفتار اخلاقی
۲۱۴	مقدمه
۲۱۴	سازمان و مسئولیت‌های اجتماعی
۲۱۵	مسئولیت اجتماعی
۲۱۷	دیدگاه‌های مطرح در مورد مسئولیت‌های اجتماعی
۲۱۸	عملکرد و موفقیت سازمان
۲۲۰	اخلاق و اخلاق کار
۲۲۱	مسئولیت اجتماعی و اخلاق کار
۲۲۲	خودکنترلی در اجرای مسئولیت‌های اجتماعی
۲۲۲	سازمان‌های متعالی نمودن سازمان و مسئولیت
۲۲۳	اخلاق کار
۲۲۳	زمینه‌های عمل گسترده اخلاق کار
۲۲۴	عقاید غلط درباره اخلاق کار
۲۲۶	فواید مدیریت اخلاقی در محیط کار
۲۲۷	برنامه‌های مدیریت اخلاق
۲۲۷	فواید برنامه‌های مدیریت اخلاق
۲۲۷	هشت دستورالعمل
۲۲۸	نقش‌ها و مسئولیت‌های کلیدی در مدیریت اخلاق
۲۳۲	خط مشی‌ها
۲۳۳	فهرست منابع:
۲۳۳	منابع فارسی
۲۳۵	منابع لاتین