

# هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

تألیف:

محمد رضا گرانمایه زارع





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

تالیف:

محمد رضا گرانمایه زارع



انتشارات موجک (ناشر دانشگاهی)



سرشناسه: گرانمایه زارع، محمدرضا، ۱۳۵۴-

عنوان و نام پدیدآور: هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی / تالیف محمدرضا گرانمایه زارع.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری: ه، ۹۸ ص. : جدول، نمودار (رنگی).

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۶۹۸-۳

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: صفحه‌شمار فارسی و انگلیسی به صورت یکی در میان آمده است.

یادداشت: کتابنامه: ص. ۹۱ - ۹۸.

موضوع: هوش سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Organizational Intelligence -- Iran -- Case studies

موضوع: رفتار سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Organizational behavior -- Iran -- Case studies

رده بندی کنگره: HD ۵۸/۸۲

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳۱۲۴

شماره کتابشناسی ملی: ۹۵۱۵۱۶۳

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیپا

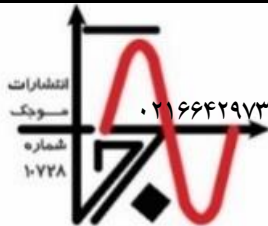
انتشارات موجک (ناشر دانشگاهی)

واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۰۲۶۵۹ - ۰۲۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir اینستاگرام: mojakpublication



عنوان: هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

تالیف: محمدرضا گرانمایه زارع

مشخصات ظاهری: ۹۸ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: زمستان ۱۴۰۲، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۱۸۰۰۰۰۰ ریال، شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۶۹۸-۳

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق

چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب

بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیش گفتار..... ۹

**فصل اول: کلیات ..... ۱۱**

۱-۱ تشریح موضوع کتاب ..... ۱۱

۲-۱ اهمیت موضوع ..... ۱۳

۳-۱ تعریف هوش سازمانی ..... ۱۵

۴-۱ تعریف سرمایه انسانی ..... ۱۵

۵-۱ تعریف رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۶

**فصل دوم: هوش سازمانی ..... ۱۷**

۱-۲ تعاریف هوش ..... ۱۷

۲-۲ انواع هوش ..... ۱۸

۳-۲ انواع هوش از دیدگاه ثرندایک ..... ۲۰

۴-۲ انواع هوش از دیدگاه ترستون ..... ۲۰

۵-۲ انواع هوش از دیدگاه اشترن برگ ..... ۲۱

۶-۲ تعریف هوش سازمانی ..... ۲۱

۷-۲ سلسله مراتب هوش سازمانی ..... ۲۴

۸-۲ رویکردهای هوش سازمانی ..... ۲۶

۹-۲ هوش سازمانی از دیدگاه ماتسودا ..... ۲۷

۱۰-۲ هوش سازمانی از دیدگاه ویلیام هلال ..... ۲۷

۱۱-۲ هوش سازمانی از دیدگاه کارل آلبرخت ..... ۲۷

### فصل سوم: سرمایه انسانی ..... ۳۱

۱-۳ تعاریف سرمایه انسانی ..... ۳۱

۲-۳ نتایج اهمیت به سرمایه انسانی ..... ۳۲

۳-۳ طبقه‌بندی مفاهیم سرمایه انسانی ..... ۳۲

۴-۳ رویکردهای سنجش سرمایه انسانی ..... ۳۳

۵-۳ ویژگی‌های انسان‌های توسعه یافته ..... ۳۴

### فصل چهارم: رفتار شهروندی سازمانی ..... ۳۷

۱-۴ تعاریف رفتار شهروندی سازمانی ..... ۳۷

۲-۴ رفتارهای درون‌نقشی و فرآنقشی ..... ۴۰

۳-۴ رفتارهای درون‌نقشی ..... ۴۰

۴-۴ رفتارهای فرآنقشی ..... ۴۰

۵-۴ ویژگی‌های رفتارهای شهروندی سازمانی ..... ۴۲

۶-۴ ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی ..... ۴۳

۷-۴ ابعاد محلی رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۷

۸-۴ عوامل موثر بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ..... ۵۰

۹-۴ مدیریت و رهبری ..... ۵۰

۱۰-۴ استخدام و گزینش کارکنان ..... ۵۱

۱۱-۴ ایجاد فضای دموکراتیک در سازمان ..... ۵۱

### فصل پنجم: مروری بر تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی ..... ۵۳

۱-۵ پیشینه داخلی ..... ۵۳

۲-۵ پیشینه خارجی ..... ۶۰



**فصل ششم: مطالعه موردی..... ۶۷**

۶۷..... ۱-۶ جامعه آماری

۶۸..... ۲-۶ پرسشنامه

۶۹..... ۳-۶ روایی پرسشنامه

۶۹..... ۴-۶ پایایی پرسشنامه

۷۰..... ۵-۶ توصیف آماری

۷۲..... ۶-۶ آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

۷۳..... ۷-۶ تحلیل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر

۸۲..... ۸-۶ آزمون فرضیه‌ها

**فصل هفتم: جمع بندی..... ۸۵**

۸۵..... ۱-۷ نتیجه گیری

۸۸..... ۲-۷ پیشنهادها

**منابع..... ۹۱**

۹۱..... منابع فارسی

۹۵..... منابع انگلیسی



## پیش‌گفتار

در الگوهای رشد و توسعه، سرمایه انسانی در تعمیق و گسترش فعالیت‌های آن و جذب آنها نقش مهمی را ایفا می‌کند. تحقیقات اندیشمندانی همچون؛ جان لاندن (۲۰۰۳)، کو و همکاران (۲۰۰۸) اثر سرمایه انسانی بر رشد و بهره‌وری مورد تاکید بوده است. عبارتی از محورهای مهم رشد و توسعه اقتصادی، نیروی انسانی شایسته و کارآمد می‌باشد. در ایران نیز در سال‌های گذشته به اهمیت نیروی انسانی شایسته و متخصص در برنامه‌های مختلف توسعه اقتصادی توجه گردیده است همچنان که در برنامه اول افزایش بهره‌وری نیروی کار از طریق بهبود شیوه‌های مدیریت و به کارگیری افراد در پست‌ها اجرایی مرتبط، اشاعه فرهنگ کار در جامعه به منظور افزایش سطح اشتغال و بهره‌وری نیروی کار، (در برنامه دوم)؛ پرداخت یارانه سود و تسهیلات به سرمایه‌گذاران بخش خصوصی و تعاونی در زمینه ایجاد آموزشگاه‌های آزاد فنی و حرفه‌ای جهت توسعه کیفی و کمی مهارت‌های فنی و حرفه‌ای نیروی کار و آموزش‌های متنوع مهارتی (در برنامه سوم)؛ تاکید بر تعیین سهم رشد بهره‌وری کل عوامل و اهداف بهره‌وری نیروی کار (در برنامه چهارم) استقرار نظام یکپارچه پایش و ارزیابی علم و فناوری (در برنامه پنجم) قانون‌گذاران تاکید داشته‌اند (کميجانی و همکاران، ۱۳۹۱).

مؤلفه‌های زیادی بر شایستگی کارکنان و نیروی انسانی کارآمد تاثیرگذار می‌باشند که از جمله آن؛ به هوش سازمانی اشاره نمود. هوش سازمانی به منزله پنجره پویای کسب و کار به محیط بیرون است که عملکرد سازمانی را شناسایی می‌کند، کارآیی را افزایش و فرصت‌های ناشناخته را آشکار می‌کند (دفت و ریچارد، ۲۰۱۱). هدف از تالیف کتاب حاضر بررسی تاثیر هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی‌گری سرمایه انسانی در شهرداری کاشان است. جامعه آماری این کتاب شامل کلیه مدیران و کارشناسان شهرداری کاشان به تعداد ۸۵۰ نفر است. حجم نمونه طبق فرمول کوکران جامعه محدود برابر ۲۶۵ نفر برآورد گردید. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. ابزار

گردآوری اطلاعات در این مطالعه، پرسشنامه استاندارد برگرفته از مقاله بیس نوحه و هرتل (۲۰۲۱) است. نتایج حاکی از تاثیر معناداری هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی‌گری سرمایه انسانی در شهرداری کاشان است. همچنین میزان تاثیر هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی‌گری سرمایه انسانی در شهرداری کاشان برابر ۹۰/۱ درصد می‌باشد. شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

فصل اول: کلیات

فصل دوم: هوش سازمانی

فصل سوم: سرمایه انسانی

فصل چهارم: رفتار شهروندی سازمانی

فصل پنجم: مروری بر تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی

فصل ششم: مطالعه موردی

فصل هفتم: جمع‌بندی

در پایان، بر خود لازم می‌دانم که از همه عزیزان و بزرگوارانی که در مراحل گوناگون آماده‌سازی این کتاب من را یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم.

محمدرضا گرانمایه زارع

زمستان ۱۴۰۲

# Organizational Intelligence and Organizational Citizenship Behavior

Mohammad Reza Granmaye Zare

در الگوهای رشد و توسعه، سرمایه انسانی در تعمیق و گسترش فعالیت‌های آن و جذب آنها نقش مهمی را ایفا می‌کند. تحقیقات اندیشمندانی همچون؛ جان لاندن (۲۰۰۳)، کو و همکاران (۲۰۰۸) اثر سرمایه انسانی بر رشد و بهره‌وری مورد تاکید بوده است. بعبارتی از محورهای مهم رشد و توسعه اقتصادی، نیروی انسانی شایسته و کارآمد می‌باشد. در ایران نیز در سال‌های گذشته به اهمیت نیروی انسانی شایسته و متخصص در برنامه‌های مختلف توسعه اقتصادی توجه گردیده است همچنان که در برنامه اول افزایش بهره‌وری نیروی کار از طریق بهبود شیوه‌های مدیریت و به کارگیری افراد در پست‌ها اجرایی مرتبط، اشاعه فرهنگ کار در جامعه به منظور افزایش سطح اشتغال و بهره‌وری نیروی کار، (در برنامه دوم)؛ پرداخت یارانه سود و تسهیلات به سرمایه‌گذاران بخش خصوصی و تعاونی در زمینه ایجاد آموزشگاه‌های آزاد فنی و حرفه‌ای جهت توسعه کیفی و کمی مهارت‌های فنی و حرفه‌ای نیروی کار و آموزش‌های متنوع مهارتی (در برنامه سوم)؛ تاکید بر تعیین سهم رشد بهره‌وری کل عوامل و اهداف بهره‌وری نیروی کار (در برنامه چهارم) استقرار نظام یکپارچه پایش و ارزیابی علم و فناوری (در برنامه پنجم) قانون‌گذاران تاکید داشته‌اند.

مولفه‌های زیادی بر شایستگی کارکنان و نیروی انسانی کارآمد تاثیرگذار می‌باشند که از جمله آن؛ به هوش سازمانی اشاره نمود. هوش سازمانی به منزله پنجره پویای کسب و کار به محیط بیرون است که عملکرد سازمانی را شناسایی می‌کند، کارآیی را افزایش و فرصت‌های ناشناخته را آشکار می‌کند.



ISBN : 978-600-994-698-3



9 786009 946983