



توانمندسازی و رضایت مشتری در پرتو کار تیمی در سازمان‌ها

مؤلفان

دکتر غلامرضا طالقانی - سونیا عطایی سعیدی

مرتضی کارذبحی

سرشناسه: طالقانی، غلامرضا، ۱۳۲۸-
 عنوان و نام پدیدآور: توانمندسازی و رضایت مشتری در پرتو کار تیمی در سازمان‌ها
 مولفان: غلامرضا طالقانی، سونیا عطایی سعیدی، مرتضی کارذبحی.
 مشخصات نشر: مشهد، انتشارات سروش و ستاره، ۱۳۹۳
 مشخصات ظاهری: ۱۱۲ ص، مصور، جدول، نمودار
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۵۷-۰۱-۶
 وضایت فهرست نویسی: فیبا
 یادداشت: کتابنامه ص، ۱۰۰-۱۱۲؛ همچنین به صورت زیرنویس.
 موضوع: رفتار سازمانی
 موضوع: کارکنان - توانمندسازی
 موضوع: مدیریت - مشارکت کارمندان
 موضوع: گروه‌های کار - مدیریت
 شناسه افزوده: عطایی سعیدی، سونیا، ۱۳۶۲-
 شناسه افزوده: کارذبحی، مرتضی، ۱۳۶۳-
 رده بندی کنگره: ۱۳۹۳ ق ۹۷۵۸/۷/۵۴
 رده بندی دیویی: ۱۵۸/۷
 شماره کتابشناسی ملی: ۳۵۲۱۷۹۱

انتشارات سروش و ستاره

مشهد - بلوار احمدآباد، عارف ۴، پلاک ۷ - (۸۴۴۴۰۶۳ - ۰۵۱۱)

توانمندسازی و رضایت مشتری در پرتو کار تیمی در سازمان‌ها

مؤلفین: دکتر غلامرضا طالقانی - سونیا عطایی سعیدی

مرتضی کارذبحی

ویراستار و صفحه آرا: میلاد شاهرخ زاده

طراح جلد: المیرا مجاوریان

چاپ اول: ۱۳۹۳

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۵۷-۰۱-۶

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۶۰۰۰ تومان

فهرست

مؤلفان

موضوع

۶	پیش گفتار.....
۸	فصل اول رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۰	۱-۱ مفهوم رفتار سازمانی.....
۱۱	۲-۱ تاریخچه پیدایش رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۶	۳-۱ رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۹	۴-۱ عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی.....
۲۰	۱-۴-۱ ویژگی های فردی کارکنان.....
۲۱	۲-۴-۱ ویژگی های شغلی.....
۲۲	۳-۴-۱ ویژگی های سازمانی.....
۲۲	۴-۴-۱ رفتارهای رهبری.....
۲۳	۵-۱ تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان.....
۲۶	۶-۱ رفتار فردی سازمانی.....
۲۷	۷-۱ رفتار شهروندی سازمانی در سطح تیمی.....
۲۷	۱-۷-۱ تیم و رفتار تیمی.....
۲۹	۲-۷-۱ کار تیمی.....
۳۱	۳-۷-۱ ضرورت تیم های کاری در سازمان.....
۳۲	۴-۷-۱ تفاوت تیم و گروه.....
۳۵	۸-۱ انواع تیم های کاری.....
۳۵	۱-۸-۱ تیم های حل کننده مسائل.....
۳۵	۲-۸-۱ تیم های خودگردان.....
۳۵	۳-۸-۱ تیم های متخصص (تیم های چندوظیفه ای).....
۳۶	فصل دوم توانمندسازی.....
۳۷	۱-۲ مشتری.....
۳۸	۲-۲ رضایت مشتری و تعاریف آن.....

- ۴۱..... ۳-۲ رضایت مشتریان؛ چرا؟
- ۴۳..... ۴-۲ خدمت به مشتری
- ۴۴..... ۵-۲ مفهوم استراتژی مشتری‌گرایی
- ۴۶..... ۶-۲ مدل شکل‌گیری رضایت‌مندی مشتری
- ۴۷..... ۷-۲ عوامل موثر بر رضایت مشتریان
- ۴۹..... ۸-۲ ارتباط بین رضایت کارکنان و مشتری
- ۵۲..... ۸-۲ نقش کارکنان در جذب رضایت مشتری
- ۵۳..... ۹-۲ نظریه‌های رضایت مشتری
- ۵۳..... ۹-۲ ۱-۹-۲ نظریه‌ی جرج هومنز
- ۵۴..... ۹-۲ ۲-۹-۲ نظریه‌ی نیگل هیل
- ۵۵..... ۹-۲ ۳-۹-۲ نظریه‌ی استن بی رایسز
- ۵۵..... ۹-۲ ۴-۹-۲ نظریه اشلسینگر و هسکیت
- ۵۶..... ۹-۲ ۵-۹-۲ تشریح شاخص ملی رضایت مشتری در سوئیس
- ۵۷..... ۹-۲ ۶-۹-۲ تشریح مدل شاخص ملی رضایت مشتری در مالتی (۲۰۰۰)
- ۵۷..... ۹-۲ ۷-۹-۲ تشریح شاخص رضایت مشتری دوین و دیگران (۲۰۰۴)
- ۵۸..... ۹-۲ ۸-۹-۲ تشریح شاخص رضایت مشتریان ترکیماز و اوزکان (۲۰۰۷)
- ۵۸..... ۹-۲ ۹-۹-۲ مدل شاخص رضایت مشتری در آمریکا
- ۵۹..... ۹-۲ ۱۰-۹-۲ مدل شاخص رضایت مشتری مدیریت کیفیت اروپا
- ۶۰..... ۹-۲ ۱۱-۹-۲ شاخص رضایت مشتری و رضایت کارکنان مانوئل و پدروا (۲۰۰۱)
- ۶۰..... ۹-۲ ۱۲-۹-۲ مدل شاخص ملی رضایت مشتری در ترکیه، آیدین و اوزر (۲۰۰۵)
- ۶۱..... ۱۰-۲ توانمندسازی روانشناختی
- ۶۱..... ۱۰-۲ ۱-۱۰-۲ تاریخچه توانمندسازی
- ۶۳..... ۱۰-۲ ۲-۱۰-۲ تعاریف توانمندسازی
- ۶۶..... ۱۰-۲ ۳-۱۰-۲ ضرورت توانمندسازی کارکنان در سازمان‌ها
- ۶۸..... ۱۰-۲ ۴-۱۰-۲ رویکردهای توانمندسازی
- ۶۸..... ۱۰-۲ ۱-۴-۱۰-۲ رویکرد ارتباطی
- ۶۹..... ۱۰-۲ ۲-۴-۱۰-۲ رویکرد انگیزشی

۷۰	۲-۱۰-۴ رویکرد شناختی
۷۲	۲-۱۰-۵ عوامل موثر بر توانمندسازی
۷۳	۲-۱۰-۶ اهداف توانمندسازی کارکنان
۷۴	۲-۱۰-۷ موانع توانمندسازی در سازمان
۷۵	۲-۱۰-۷-۱ موانع ساختاری توانمندسازی
۷۵	۲-۱۰-۷-۲ موانع محیطی توانمندسازی (زمینه محیطی)
۷۶	۲-۱۰-۷-۳ موانع رفتاری توانمندسازی (بعد محتوا)
۷۶	۲-۱۰-۸ اهمیت توانمندسازی منابع انسانی در صنعت بیمه
۷۸	۲-۱۰-۹ دیدگاه‌هایی در رابطه با توانمندسازی
۷۸	۲-۱۰-۹-۱ توانمندسازی از دیدگاه عقلایی
۷۸	۲-۱۰-۹-۲ توانمندسازی از دیدگاه انگیزشی
۷۹	۲-۱۰-۹-۳ توانمندسازی از دیدگاه فوق انگیزشی
۸۰	۲-۱۰-۹-۴ توانمندسازی از دیدگاه روان-سیاسی
۸۰	۲-۱۰-۹-۵ توانمندسازی از دیدگاه روان شناختی
۸۲	۲-۱۰-۹-۶ مدل توانمندسازی کانگر و کانگو
۸۳	۲-۱۰-۹-۷ مدل توانمندسازی رابینز و کرینو و فرندال (۲۰۰۲)
۸۳	۲-۱۰-۹-۸ مدل توانمندسازی گائو
۸۵	۲-۱۰-۹-۹ مدل والاس و استورم
۸۶	۲-۱۰-۹-۱۰ نظریه روات
۸۶	۲-۱۰-۹-۱۱ نظریه چادپها و همکاران
۸۶	۲-۱۰-۹-۱۱-۱ افزایش آگاهی جمعی از طریق داستانگویی
۸۷	۲-۱۰-۹-۱۱-۲ آموزش مهارت‌های حل مساله
۸۷	۲-۱۰-۹-۱۱-۳ آموزش‌های مهارت‌های پشتیبانی و تجهیز منابع
۸۸	۲-۱۱-۱ پیشینه تحقیق
۸۸	۲-۱۱-۱ پیشینه داخلی
۹۵	۲-۱۱-۲ پیشینه خارجی
۱۰۰	منابع و مأخذ

پیش گفتار

از سال ۱۹۹۰ به بعد این بحث مطرح شده است که سازمان‌ها با کارکنانی توانمند، متعهد، ماهر و دارای انگیزه بهتر خواهند توانست که خود را با تغییرات وفق داده و رقابت کنند. امروزه فاصله اصلی و عمیق میان ملت‌ها از حیث دانایی و نادانی است نه دارایی و ناداری. چالش اصلی نیروی انسانی است. امروزه قدرت رقابتی ملت‌ها در کیفیت سرمایه انسانی آنها است. امروزه فعالیت‌های فردی و مجزا نمی‌تواند کارساز باشد و افراد یک سازمان در قبال خود، کل افراد و اهداف سازمان مسئول هستند. در واقع توانمندسازی بر آن است که با ایجاد علاقه، انگیزش و آموزش، قابلیت‌ها و شایستگی‌های کارکنان را بیوراند و تحقق اهداف سازمان را بر عهده افرادی توانمند بگذارد. توانمندسازی کارکنان یکی از تکنیک‌های مؤثر برای افزایش بهره‌وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت و توانایی‌های فردی و گروهی آنها در راستای اهداف سازمانی است. به عبارت دیگر توانمندسازی به معنای ایجاد شرایطی است که افراد بتوانند کارهایشان را اولاً با انگیزه درونی انجام دهند، ثانیاً با موفقیت کامل به سرانجام برسانند. آنچه موجبات بقای سازمان‌ها را فراهم می‌آورد رعایت اصول و شیوه‌های صحیح انجام کارها است که سازمان‌ها در محیط رقابتی محکوم به تمرکز و اجرای بهره‌وری می‌باشند. آنچه در این میان برای ما اهمیت دارد رسیدن به نقطه بهینگی در انجام امور و وظایف سازمانی است. بدون تردید برای داشتن آینده پویا و توسعه یافته و ایستادگی اقتصادی در دنیای پر رقابت امروزی، نیازمند افزایش بهره‌وری و استفاده حداکثری از حداقل امکانات هستیم. امروزه همه کشورهای توسعه یافته و یا در حال توسعه به اهمیت بهره‌وری بعنوان یکی از ضرورت‌های توسعه اقتصادی و کسب برتری رقابتی پی برده‌اند. به این ترتیب اغلب کشورهای در حال توسعه

بمنظور اشاعه فرهنگ نگرش ویژه به بهره‌وری و تعمیم بکارگیری فنون و روش‌های بهبود آن سرمایه‌گذاری‌های قابل توجهی انجام داده‌اند. در ایران اهمیت توجه به مقوله بهره‌وری به دلایل مختلفی از جمله حاکم نبودن فرهنگ و نگرش درست به بهره‌وری در جامعه، مورد غفلت واقع گردیده است. بسیاری از کارشناسان بر این باورند که حلقه مفقوده اقتصاد ایران پیش از آنکه سرمایه و یا منابع طبیعی باشد، نبودن بهره‌وری نیروی کار است. از اهداف مهم بهره‌وری می‌توان به کاهش هزینه، افزایش تولید و خدمات، افزایش کیفیت و استفاده بهینه از زمان اشاره کرد. بهره‌وری بدون ارتقای کیفیت، امری بیهوده است. افزایش کیفیت می‌تواند شامل بهبود امور مادی نظیر تولید کالا و خدمات و بهبود شرایط کار و امور معنوی مانند بهبود شیوه زیستن، عبادت و اجرای احکام الهی باشد. یکی از مهمترین اهداف در هر سازمان ارتقاء سطح بهره‌وری آن است و با توجه به اینکه انسان در ایجاد بهره‌وری نقشی محوری دارد درخواست‌های او در سازمان اثری کلیدی بجا می‌گذارد.

در این کتاب به تعاریف، تاریخچه، توانمندسازی کارکنان و اهمیت کار تیمی و همچنین عوامل مؤثر در ارتقاء ایجاد شرایط لازم برای بهبود بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته شده است.