

خدمت محوری

پارادایمی برای

بالندگی دانشگاهها و سازمانها

دکتر صبری افکانه

عضو هیات علمی و استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی

دکتر عباس شکرری سالدهی

پژوهشگر تعلیم و تربیت

چاپ اول

۱۳۹۸

عنوان و نام پدیدآور: خدمت محوری (پارادایمی برای بالندگی دانشگاه‌ها و سازمان‌ها) صغری افکانه، عباس شکوری شالدهی

مشخصات نشر: تهران، بال ۱۳۹۸

مشخصات ظاهری: ۲۸۰ ص، مصور، جدول، نمودار.

یادداشت: کتابنامه: ص. ۲۷۰

موضوع: دانشگاه‌ها و مدارس عالی - ایران - جنبه‌های اجتماعی

Universities and colleges—Social aspects-- Iran

موضوع: دانشگاه‌ها و مدارس عالی - خدمات مشتری

Universities and colleges—Customer services

موضوع: دانشگاه‌ها و مدارس عالی - ایران - نوآوری

Universities and colleges – Iran –Technological innovations

موضوع: آموزش عالی - ایران - هدف‌ها و نقش‌ها

Universities and colleges – Iran –Aims and objectives

شناسه افزوده: شکوری شالدهی، عباس، ۱۳۴۸-

رده بندی کنگره: ۱۳۹۸ ۷ الف/الف/۱۹ LC۱۹۱/۸

رده بندی دیویی: ۳۰۶/۴۳۲۰۹۵۵

شماره کتابشناسی: ۵۶۳۶۰۱۸

خدمت محوری

(پارادایمی برای بالندگی دانشگاه‌ها و سازمان‌ها)

مؤلف:	ناشر: بال
نوبت چاپ: اول ۱۳۹۸	طرح روی جلد: آتلیه بال
شمارگان: ۷۰۰	چاپ و صحافی: روزنه کار
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۵۷۴-۶۵-۰	قیمت: ۵۰ هزار تومان

حق چاپ محفوظ و مخصوص انتشارات بال است.

ISBN: 978-964-2574-65-0

فهرست

۷	درآمد
۹	فصل اول: کلیات
۱۷	فصل دوم: نقش آفرینی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی
۲۵	فصل سوم: رهنگ خدمت
۳۷	فصل چهارم: اخلاق خدمت
۶۷	فصل پنجم: یادگیری خدمات محور
۷۵	فصل ششم: کیفیت خدمت محور
۱۱۳	فصل هفتم: مدیریت ارتباط با مشتریان
۱۲۱	فصل هشتم: رهبری خدمت محور
۱۴۱	فصل نهم: زیبایی شناختی خدمت
۱۴۷	فصل دهم: عدالت و خدمت محوری
۱۵۷	فصل یازدهم: جو سازمانی خدمت محوری
۱۶۳	فصل دوازدهم: پیشینه مطالعاتی خدمت محوری در ایران و جهان
۱۸۱	فصل سیزدهم: روش شناسی دانشگاه خدمت محور و ارائه وضعیت موجود و مطلوب
۱۸۹	فصل چهاردهم: هنجارها و ضد هنجارهای خدمت محوری
۲۰۵	فصل پانزدهم: دانش و سواد خدمت
۲۲۷	فصل شانزدهم: دیدگاه‌ها و رویکردهای مختلف نسبت به خدمت محوری
۲۴۳	فصل هفدهم: اخلاقیات و نوآوری در خدمت محوری
۲۵۵	فصل هیجدهم: بحث و نتیجه گیری از مقوله خدمت محوری
۲۷۰	کتاب شناسی انگلیسی و فارسی

درآمد

خدمت نه تنها برای ایرانیان بلکه برای همه ملل از درست داشتنی ترین واژه هاست. هنگامی که برای انجام کار و وظیفه در قبال مردم احساس مسئولیت می شود، تعهد پررنگ می گردد، شفاف سازی در همه سطوح صورت می پذیرد، بدون ملت خراسته های ارباب رجوع و مشتریان بر اساس ماموریت های سازمانی محقق می شود، از فردی که سارق آن در جایی تضييع شده است دلجویی شده و به آن رسیدگی می شود، به زمان و وقت شناسی احترام گذاشته می شود، آگاهی به حیطه وظایف، جزء اصول عملکردی محسوب می شود، اخلاقیات در محیط کار و سازمان حاکم می شود، تجربه مورد ستایش قرار می گیرد، یادگیری سازمانی و این که باید به بهترین روش عمل کرد مورد پسند واقع می شود، کودکان، سالمندان و افراد آسیب پذیر بیش از دیگران مورد حمایت قرار می گیرند، جو حاکم بر محل ارائه خدمت بسیار دلپذیر و دوست داشتنی می شود، اشراف مدیریت و رهبری بر کل مجموعه سازمانی برای ارایه خدمت بهتر حاکم می شود؛ کیفیت، دقت و

سرعت در همه حال آشکار و ارزشمند جلوه می‌کند، افکار عمومی سازمان را موفق ارزیابی می‌نماید، فضای عمومی سازمان به زیربنای تمام آمده می‌شود تا به بهترین شکل پذیرای مشتریان خود باشد. فرهنگ حمایت، پشتیبانی و هم‌افزایی ترویج شده و سواد ارایه خدمت بیش از پیش ارتقا می‌یابد؛ در این صورت موجودیت یک سازمان وابسته به این موضوع معطوف می‌شود که در هر لحظه باید به خدمت ارزش‌آفرین خود تکیه کند. تمام عناصر را برای دسترسی به یک کیفیت مطلوب رهنمون نموده و مدیریت ارتباط با مشتریان را برای ارایه یک خدمت ناب به دست گیرند. در واقع خدمت محوری نوعی گفتمان شاداب در جامعه مدرن و سنتی است که قادر است ماندگاری منابع انسانی را حفظ و بر مشروعیت بخشی سازمان‌های موفق به نحوی عالی کمک نماید. سازمان‌هایی چون مراکز آموزش عالی، دانشگاه‌ها و آموزش و پرورش که با انسان مراوده داشته و در چاره جویی برای رشد نشانگرهای انسانی به منظور سالم سازی جامعه می‌باشد.