

EFQM و نقش آن در توانمندسازی روانشناختی و

فسودگی شغلی کارکنان



سرشناسه	: همتیان خیاط، داود، ۱۳۵۸ -
عنوان و نام پدیدآور	: EFQM و نقش آن در توانمندسازی روانشناختی و فرسودگی شغلی کارکنان / مولف داود همتیان خیاط.
مشخصات نشر	: تهران: سنجش و دانش، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۸ ص.
شابک	: 978-600-469-615-9
وضعیت فهرست نویسی	: قیما
عنوان گسترده	: ای اف کیو ام و نقش آن در توانمندسازی روانشناختی و فرسودگی شغلی کارکنان.
موضوع	: کیفیت فراگیر - ایران - مدیریت - نمونه پژوهی
موضوع	: Total quality management - Iran - Case studies
موضوع	: بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
موضوع	: European Foundation for Quality Management
موضوع	: کارآمدی سازمانی - ایران - نمونه پژوهی
موضوع	: Organizational effectiveness - Iran - Case studies
موضوع	: فشار روانی کار - ایران - نمونه پژوهی
موضوع	: Job stress - Iran - Case studies
رده بندی کنگره	: HD۶۲/۱۵/۵۸۰ ۱۹ ۱۳۹۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۱۵۶۸۵

EFQM و نقش آن در توانمندسازی روانشناختی و فرسودگی شغلی کارکنان

مؤلف:	داود همتیان خیاط
ناشر:	انتشارات سنجش و دانش
تیراژ:	۵۰ نسخه
نوبت چاپ:	اول، ۱۳۹۷
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۴۶۹-۶۱۵-۹

آدرس: خ دانشگاه - تقاطع روانمهر - ساختمان سنجش و دانش پ ۱۲۶

۲۴۰۰۰ تومان

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر محفوظ می باشد.

فهرست مطالب

۱۱	فصل اول
۱۱	کلیات پژوهش
۱۲	۱-۱- مقدمه
۱۴	۲-۱- بیان مسأله
۱۸	۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش
۲۰	۴-۱- اهداف پژوهش
۲۰	۱-۴-۱- هدف اصلی پژوهش
۲۰	۵-۱- بیان فرضیات
۲۰	۱-۵-۱- فرضیه کلی پژوهش
۲۱	۶-۱- تعریف اصطلاحات و متغیرها
۲۱	تعاریف نظری
۲۲	مدل تعالی سازمانی
۲۲	الگوی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)
۲۳	توانمندی روان شناختی
۲۳	فرسودگی شغلی
۲۳	تعاریف عملیاتی
۲۵	فصل دوم
۲۵	ادبیات و پیشینه پژوهش
۲۶	۱-۲- مقدمه
۲۶	۲-۲- مفهوم تعالی
۲۹	۳-۲- تعالی سازمانی
۳۱	۴-۲- مدیریت کیفیت جامع و تعالی سازمانی
۳۳	۵-۲- سیر تفکر تعالی سازمانی
۳۴	۶-۲- ارکان الگوی تعالی سازمانی
۳۴	۷-۲- اصول ارزشی تعالی سازمانی
۳۶	۸-۲- مفاهیم محوری تعالی سازمانی
۳۷	رهبری آرمان گرا
۳۷	دستیابی به نتایج متعادل

۳۷	ارزش آفرینی برای مشتریان
۳۸	فرایندگرایی و تصمیم گیری مبتنی بر واقعیت
۳۸	ارج گذاری بر سرمایه های انسانی
۳۹	گسترش مشارکت ها
۳۹	مسئولیت پذیری اجتماعی
۳۹	یادگیری، خلاقیت و نوآوری
۴۰	۹-۲- معیارهای تعالی سازمانی
۴۳	۱۰-۲- مدل های تعالی سازمانی
۴۴	مدل دمینگ
۴۵	مدل مالکوم بالدريج
۴۵	مدل جایزه کیفیت اروپا
۴۶	۱۱-۲- مقایسه با الگوی دمینگ، بالدريج و EFQM
۵۰	۱۲-۲- آشنایی با مدل الگوی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۵۱	۱۳-۲- دیدگاه و مأموریت جایزه کیفیت اروپا
۵۲	۱۴-۲- اهداف جایزه کیفیت اروپا
۵۲	۱۵-۲- موارد کاربرد مدل "اروپا"
۵۳	۱۶-۲- مدل تعالی EFQM
۵۳	۱۷-۲- خلاصه ای از معیارها و زیر معیارهای مدل تعالی اروپا
۵۴	حوزه فرایندها
۵۴	۱۸-۲- منطق مدل
۵۵	۱۹-۲- ارزش و مفاهیم بنیادین مدل EFQM
۵۵	۱-۱۹-۲- نتیجه گرایی
۵۵	۲-۱۹-۲- مشتری مداری
۵۵	مشتریان انسان متعالی
۵۶	۳-۱۹-۲- رهبری و اتفاق نظر
۵۶	۴-۱۹-۲- مدیریت بر اساس فرایندها و واقعیت ها
۵۶	۵-۱۹-۲- مشارکت و توسعه کارکنان
۵۷	۷-۱۹-۲- توسعه شراکت ها
۵۷	۸-۱۹-۲- مسئولیت اجتماعی
۵۷	۲۰-۲- مأموریت EFQM چیست؟
۵۹	۲۱-۲- اهمیت نیروی انسانی در سازمان های امروزی
۶۰	۲۲-۲- مفهوم توانمندسازی
۶۳	۲۳-۲- ابعاد توانمندسازی روان شناختی
۶۶	احساس معنی دار بودن
۶۶	احساس داشتن اعتماد به دیگران
۶۷	۲۴-۲- عوامل موثر بر توانمندسازی روان شناختی
۶۷	یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده

اجازه خطا کردن.....	۶۸
احترام.....	۶۸
شیوه مدیریت (سبک رهبری).....	۶۸
۲-۲- رویکردهای توانمندسازی نیروی انسانی.....	۶۹
رویکرد مکانیکی.....	۶۹
رویکرد ارگانیکی.....	۷۰
۲-۲۶- اهمیت توانمندسازی روان شناختی در سازمان ها.....	۷۱
۲-۲۷- موانع توانمندسازی روان شناختی.....	۷۲
نگرش مدیران در مورد زیر دستان.....	۷۲
فقدان امنیت شخصی.....	۷۳
نیاز به کنترل.....	۷۳
۲-۲۸- فرسودگی شغلی.....	۷۴
۲-۲۸-۱- ریزش فرسودگی شغلی.....	۷۴
۲-۲۸-۲- تباه فرسودگی شغلی.....	۷۴
۲-۲۸-۳- فرسودگی شغلی از دیدگاه پستونچی (۱۹۹۹).....	۷۵
۲-۲۸-۴- فرسودگی شغلی از دیدگاه ساراسون (۱۳۸۵).....	۷۶
۲-۲۹- عوامل زمینه ساز و مداخلات فرسودگی شغلی.....	۷۸
۲-۳۰- علائم و نشانه های فرسودگی شغلی.....	۷۹
۲-۳۱- علل فرسودگی شغلی.....	۸۰
۲-۳۲- رویکردهای گوناگون در رابطه با فرسودگی شغلی.....	۸۱
رویکرد روان شناختی- اجتماعی.....	۸۲
۲-۳۳- عوارض فرسودگی شغلی.....	۸۳
۲-۳۴- چگونگی پیدایش فرسودگی و تحلیل رفتگی شغلی.....	۸۳
۲-۳۵- شرکت قطار شهری مشهد.....	۸۴
۲-۳۶- رابطه توانمندسازی روان شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان قطار شهری.....	۸۴
۲-۳۷- رابطه بین ابعاد الگوی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت با توانمندسازی روان شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان قطار شهری.....	۸۶
تحقیقات خارج از کشور.....	۸۹
فصل سوم.....	۹۲
روش پژوهش.....	۹۲
۳-۱- روش پژوهش.....	۹۳
۳-۲- جامعه آماری.....	۹۳
۳-۳- روش نمونه گیری.....	۹۳
۳-۴- حجم نمونه.....	۹۳
۳-۵- ابزار اندازه گیری.....	۹۳
۳-۵-۱- پرسشنامه تعالی سازمانی بر اساس مدل EFQM.....	۹۳
روش اجرا و نمره گذاری پرسشنامه تعالی سازمانی بر اساس مدل EFQM.....	۹۴

۹۵.....	روایی و پایایی پرسشنامه تعالی سازمانی بر اساس مدل EFQM
۹۶.....	۳-۵-۲- پرسشنامه توانمندی روان شناختی اسپریتزر و میشرا
۹۷.....	روش اجرا و نمره گذاری پرسشنامه توانمندی اسپریتزر و میشرا
۹۷.....	روایی و پایایی پرسشنامه توانمندی روان شناختی اسپریتزر و میشرا
۹۸.....	۳-۵-۳- پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش
۹۸.....	روش اجرا و نمره گذاری پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش
۹۹.....	روایی و پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش
۹۹.....	۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۰.....	فصل چهارم
۱۰۱.....	۴-۱- توصیف آماری داده ها
۱۰۱.....	خصوصیات جمعیت شناختی کارکنان مورد مطالعه
۱۰۶.....	۴-۲- فرآیند تحلیل داده ها
۱۰۶.....	آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف
۱۱۸.....	منابع: