

کیفیت زندگی کاری

Quality of Work Life

با مدلی بومی

مؤلفین

سید علی باقری قادیگاری

رضوانه مجیدی قادیگلار

فاطمه سیر

سرشناسه	:	باقری قادیکلایی، سیدعلی، ۱۳۵۳ -
عنوان و نام پدیدآور	:	کیفیت زندگی کاری Quality of Work Life با مدلی بومی/سیدعلی باقری قادیکلایی، رضوانه مجیدی قادیکلایی، فاطمه سیر.
مشخصات نشر	:	تهران: آرنا، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	:	۱۵۴ص.
شابک	:	978-600-356-411-4
وضعیت فهرست نویسی	:	فیفا
یادداشت	:	کتابنامه.
موضوع	:	کیفیت زندگی کاری
شناخت افزوده	:	مجیدی قادیکلایی، رضوانه، ۱۳۵۹ -
شناسه افزوده	:	سیر، فاطمه، ۱۳۵۵ -
رده بندی آکره	:	۱۳۹۴ ب۲/۶۹۵۵/HD
رده بندی دیویی	:	۴/۶۵۸
شماره کتابشناسی	:	۴۰۸۴۳۵۲



عنوان	:	کیفیت زندگی کاری Quality of Work Life با مدلی بومی
مولفین	:	سیدعلی باقری قادیکلایی، رضوانه مجیدی قادیکلایی، فاطمه سیر
ناشر	:	آرنا
ناظر چاپ	:	مهدی اکبری
چاپ	:	اول ۱۳۹۴
شمارگان	:	۱۰۰۰ نسخه
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۳۵۶-۴۱۱-۴
قیمت:	:	۱۲۰۰۰ تومان

فهرست

عنوان	صفحه
..... مقدمه	۱۰
..... فصل اول - تعاریف واژه‌ها و مفاهیم	۱۳
..... کیفیت	۱۳
..... کار شایسته	۱۴
..... نقش متعادل کار	۱۴
..... تعریف زندگی	۱۴
..... کیفیت زندگی	۱۴
..... کیفیت زندگی کاری	۱۵
..... فصل دوم - تاریخچه و اهداف کیفیت زندگی کاری	۲۰
..... تاریخچه کیفیت زندگی کاری	۲۰
..... اهداف کیفیت زندگی کاری	۲۱
..... فصل سوم - اهمیت نیروی انسانی	۲۴
..... لزوم افزایش بهره‌وری نیروی انسانی	۲۵
..... لزوم افزایش انگیزش نیروی انسانی	۲۶

۲۷	 لزوم افزایش رضایت پرسنل
۲۹	 فصل چهارم - کیفیت زندگی کاری از دید تئوریسین‌های مدیریت
۳۷	 فصل پنجم- مهم‌ترین چالش‌های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری
۳۷	 کیفیت زندگی کاری و اقتصاد
۳۸	 کیفیت زندگی کاری و روانشناسی
۳۸	 کیفیت زندگی کاری و جامعه‌شناسی
۳۹	 کیفیت زندگی کاری و روابط صنعتی
۳۹	 کیفیت زندگی کاری و تئوری سیستم‌ها
۳۹	 کیفیت زندگی کاری و مهندسی صنایع
۴۰	 کیفیت زندگی کاری و برنامه‌ریزی
۴۱	 نکات اساسی قابل توجه در کیفیت زندگی کاری
۴۵	 فصل ششم - رویکرد و استراتژی‌های بهبود کیفیت زندگی کاری
۴۶	 دوایر کیفیت
۴۶	 سیستم اجتماعی فنی
۴۶	 دموکراسی صنعتی
۴۷	 گروه‌های کاری مستقل یا خودگردان
۵۲	 فصل هفتم- تعابیر نوین و نسل‌های سه‌گانه برنامه‌های کیفیت زندگی

مدیریت کیفیت فراگیر	۵۳
توانمندسازی کارکنان	۵۴
مهندسی مجدد (بازمهندسی) سازمان	۵۵
نسل‌های سه‌گانه برنامه‌های کیفیت زندگی	۵۵
فصل هشتم - شاخص‌های کیفیت زندگی کاری	۵۸
فصل نهم - مؤلفه‌های والتون	۶۱
جبران خدمات و مسافان کافی	۶۴
لزوم حاکمیت قانون	۶۴
شرایط کاری سالم و ایمن	۶۵
امکان گسترش و استفاده از ظرفیت انسان	۶۵
ائتلاف اجتماعی در سازمان کاری	۶۵
کار معتبر و سودمند اجتماعی	۶۶
امکان امنیت و رشد دائمی	۶۶
نقش متعادل کار	۶۷
فصل دهم - رابطه مؤلفه‌ها و شاخص‌ها در کیفیت زندگی کاری	۶۸
انگیزش	۶۸
نظریه سلسله‌مراتب نیازها	۶۹

- عوامل انگیزشی و نگه‌دارنده در محیط کار ۷۰
- نظریه نیازهای سه‌گانه ۷۱
- نظریه ویژگیهای شغل ۷۲
- بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری ۷۳
- کارآیی ۷۴
- اثربخشی ۷۴
- ارتباط کارآیی و اثربخشی با بهره‌وری ۷۵
- بهره‌وری منابع انسانی (H.R P) ۷۵
- تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری ۷۵
- به‌سازی کیفیت زندگی کاری ۷۶
- روند تغییر توقعات سازمان‌ها و کارکنان ، کیفیت زندگی کاری ۷۶
- طراحی شغل ۷۸
- تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری ۸۰
- رابطه متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری ۸۱
- رابطه زمان‌بندی کار با کیفیت زندگی کاری ۸۲
- ارتباط بین نظام مشارکت و بهبود کیفیت زندگی کاری ۸۳
- نقش فرهنگ در بهبود کیفیت زندگی کاری ۸۴

۸۴	روش نوین در ارزیابی کیفیت زندگی کاری
۸۵	روابط بین نیروی کار و کیفیت زندگی کاری
۸۸	فصل یازدهم- فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
۸۹	اصول فرآیند تحلیل سلسله مراتبی
۹۰	مدل رایان تحلیل سلسله مراتبی
۹۴	سازگاری در قضاوتها
۹۸	فصل دوازدهم- روش تحقیق دلفی
۹۸	تعریف دلفی
۹۹	انواع دلفی
۱۰۲	اهداف دلفی
۱۰۳	اهداف و کاربردهای دلفی
۱۰۴	شرایط کاربرد دلفی
۱۰۴	اجزای اصلی دلفی
۱۱۱	فرآیند دلفی
۱۱۶	تعریف روش دلفی فازی
۱۱۶	فرآیند روش دلفی فازی
۱۱۸	مقایسه روشهای تحقیق سنتی و مطالعه دلفی

۱۲۱	 غنی بودن داده‌ها
۱۲۲	 مزایای دلفی
۱۲۳	 محدودیت‌های دلفی
۱۲۴	 پایایی و روایی
۱۲۵	 ملاحظات اخلاقی
۱۲۵	 پیشنهادهایی برای انجام بهتر دلفی
۱۲۷	 فصل یزده - مدل‌های کیفیت زندگی کاری
۱۲۷	 تعاریف مدل
۱۳۰	 نتایج (فواید) مدل سازی
۱۳۱	 اصول مدل سازی
۱۳۲	 ارزیابی مدل
۱۳۲	 انواع مدل و ویژگی‌های آن‌ها
۱۳۳	 انواع مدل
۱۳۶	 روش ساختن مدل تحلیلی
۱۳۷	 مثالی از یک مدل تحلیلی
۱۳۹	 استفاده از مدل
۱۴۰	 کارکردهای مدل

- ارزیابی یک مدل ۱۴۰
- رابطه نظریه و مدل ۱۴۱
- مدلسازی تحلیل سلسله مراتبی (AHP) کیفیت زندگی کاری ۱۴۲
- مدل مفهومی ساده کیفیت زندگی کاری ۱۴۳
- مدل مفهومی گسترده تر کیفیت زندگی کاری ۱۴۴
- مدل هشت وجهی التوز ۱۴۵
- مدل رابطه توانمندسازی و هانشناختی با کیفیت زندگی کاری ۱۴۶
- مدل تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری ۱۴۷
- مدل ارزیابی ارتباط انجام تعهد، منابع و کیفیت زندگی کاری ۱۴۸
- منابع و مآخذ ۱۴۹

مقدمه

امروز مشکلات جوامع بشری و به تبع آن سازمان‌ها روز به روز پیچیده‌تر، وسیع‌تر، متنوع‌تر، حل آن‌ها نیازمند تفکر بهتر و جامع‌نگرتر است. در بسیاری از موارد تلاش در جهت حل مشکلات و معضلات فردی، کاری و اجتماعی با دیدگاه‌های روز مشکل را ناشی از عوامل گوناگون می‌داند، چه بسا ممکن است خوب سبب بروز مشکلات دیگری گردد.

رویکرد تفکر سیستمی تلاشی می‌کند تا برخوردی اصولی‌تر با پیچیدگی‌های دنیای کنونی داشته باشد و از این طریق راهکار مناسب‌تری برای مواجهه با آن‌ها ارائه نماید. کیفیت زندگی کالبدی از مباحثی است که در نیم قرن گذشته از جوانب مختلف مورد بحث، بررسی و مطالعه قرار گرفته است و هنوز هم در مورد مصادیق آن اختلاف نظرهای بسیاری وجود دارد. این در حالی است که در برخی موارد بسیاری از موضوعات در برهه‌هایی از زمان اهمیت خاصی پیدا کرده و نیاز به استفاده کارآمدتر از آن‌ها بیش از پیش احساس می‌شود.

اهمیت کیفیت زندگی کاری با توجه به پیچیدگی روزافزون جوامع و بازارهای کار توجه بیشتر به ماهیت نیروهای انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به عقیده تعدادی از صاحب‌نظران بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورها، ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علایق و اولویت‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان به دنبال آن هستند تا در کارشان نظارت و دخالت بیشتر بیابند. آنان میل دارند مانند یک‌مهره در یک دستگاه بزرگ، به شمار نیایند.

هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه‌های خود را داشته باشند و در تصمیم‌گیری‌ها بیشتر دخالت کنند، واکنش‌های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد. توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری معطوف می‌شود، بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل‌اند. این‌گونه به نظر می‌رسد که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کار معنی‌دارتری هستند. چرا که کارکنان می‌خواهند در پیامدهای اقتصادی و غیراقتصادی کارشان تغییراتی به وجود آید.

در کیفیت زندگی کاری، نوع نگرش افراد نسبت به شغل، خرد، آن که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی، غیبت کم و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود.

یکی از آفت‌های مهم مدیریت، بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان می‌باشد. این بی‌توجهی، اثربخشی و کارایی سازمان را به شدت کاهش می‌دهد. به دلیل عدم شناخت مدیران سازمان‌ها از کیفیت زندگی کاری، این مقوله، تناسب و اندازه‌های واقعی خود را در سازمان‌ها از دست داده است.

کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راهگشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغل کارکنان است که ریشه در گرس کارکنان و مدیران به مقوله‌ی انگیزش دارد.

ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطق دارد و آن‌هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود.

شاخص‌های بهبود کیفیت زندگی کاری در مواردی هم چون: خشنودی یا رضایت از کار، مشارکت در کار و داشتن حق اظهار نظر، کاهش حوادث و سوانح در کار، حق انتخاب شغل، سرنوشت، تنبیه‌گذاری و...

کیفیت زندگی کاری پایین یعنی این که کارمندانش را صرفاً به عنوان وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌داند و کارمندی، چنین تفکری، غالباً وفاداری کمی به سازمان دارند و عموماً برای جبران کمبودها مجبور هستند دست به کارهای دیگری نیز بزنند.