

۲۰۵۰۷۹۱

السلامة للجميع

تأثير کیفیت خدمات بر کارکنان

مؤلف :

نادیا بیورا احمدی

سرشناسه	:	بیوراحمدی، نادیا، ۱۳۵۴-
عنوان و نام پدیدآور	:	تاثیر کیفیت خدمات بر کارکنان / مولف نادیا بیوراحمدی.
مشخصات نشر	:	تهران: انتشارات راه دکتری: سنجش و دانش، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	:	۱۰۸ص: جدول (بخشی رنگی)، نمودار (بخشی رنگی).
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۲۴۱-۲۰۱-۲
وضعیت فهرست نویسی	:	فیپا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. ۱۰۱ - ۱۰۸.
موضوع	:	رضایت از کار -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع	:	Job satisfaction -- Case studies -- Iran --
موضوع	:	خدمات -- ایران -- کنترل کیفی -- نمونه پژوهی
موضوع	:	Service industries -- Iran -- Quality control -- Case studies
موضوع	:	خدمات مشتری -- ایران -- کنترل کیفی -- نمونه پژوهی
موضوع	:	Customer services -- Iran -- Quality control -- Case studies
رده بندی کنگره	:	۵/۵۵۴۹HF
رده بندی دیویی	:	۳۱۴۲۲/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۷۷۱۳۵۵

سنجش و دانش

www.sanjesh.ir

sanjeshodanesh@iran.ir

عنوان: تاثیر کیفیت خدمات بر کارکنان

مولف: نادیا بیوراحمدی

ناشر: انتشارات سنجش و دانش

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۸

صفحه آرای: مهدیه مخبری

طراح جلد: مهتاب دوستی

ناظر: نسرين خانی

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

«کلیه حقوق برای مؤلف محفوظ است»

بهاء: ۲۵۰۰۰۰ ریال

چاپ و نشر: تهران، ملارد، مارلیک، بلوار هفت تیر، مجتمع تجاری اداری امیر، آکادمی تخصصی دکتری

مرکز پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان دانشگاه، پلاک ۱۲۶

تلفن تماس: ۰۲۱-۶۵۱۴۰۰۲۷

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول
۱	کلیات
۲	مقدمه
۹	تعریف واژه‌ها و اصطلاحات
۹	تعریف مفهومی کیفیت خدمات
۱۰	اطمینان
۱۰	قابلیت اعتماد
۱۰	قابلیت پاسخگویی
۱۱	مسئولیت پذیری
۱۱	ارتباطات
۱۲	خلاصه فصل اول
۱۳	فصل دوم
۱۳	مبانی نظری و ادبیات
۱۳	مجموعه
۱۴	مقدمه
۱۴	کیفیت خدمات
۱۴	تعریف خدمات
۱۵	کیفیت خدمات
۱۷	ابعاد کیفیت در بخش دولتی
۱۹	ضرورت توجه به کیفیت خدمات

- ۱۹..... افزایش انتظارات مشتریان
- ۱۹..... فعالیت رقبا
- ۲۰..... عوامل محیطی
- ۲۰..... ماهیت خدمات
- ۲۰..... عوامل درون سازمانی
- ۲۰..... مزایای ناشی از کیفیت خدمات
- ۲۱..... انتظارات مشتری از خدمت
- ۲۳..... منابع انتظارات خدمت مناسب
- ۲۴..... تشدیدکننده‌های موقتی خدمت
- ۲۴..... عوامل موقعیتی
- ۲۵..... خدمت پیش بینی شده
- ۲۸..... ادراکات مشتری از خدمت
- ۲۸..... عوامل مؤثر بر ادراکات مشتری از خدمت
- ۳۰..... رضایت شغلی
- ۳۰..... رضایت شغلی
- ۳۱..... عوامل انتخاب شغل
- ۳۱..... وضع جسمانی
- ۳۱..... استعداد
- ۳۲..... رغبت
- ۳۲..... امکانات فردی - اجتماعی
- ۳۲..... عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
- ۳۳..... میزان درآمد و یا دستمزد

۳۳		نفس کار
۳۳		ایمنی شغلی
۳۴		ارتقای شغلی
۳۵		نظریه های رضایت شغلی
۳۵		نظریه رضایت شغلی هرتربرگ؛
۳۶		نظریه فیشر و هانا
۳۶		نظریه کیت دیویس و نیواستورم
۳۶		نظریه فلامن و آرنولد رضایت شغلی
۳۶		انواع رضایت شغلی
۳۷		نتایج رضایت شغلی
۳۷		رضایت و ترک خدمت
۳۸		رضایت از شغل و غیبت از کار
۳۸		رضایت و عملکرد
۳۹		تاثیر رضایت شغلی بر سازمان
۳۹		پیامدهای رضایت شغلی
۴۰		اهمیت اجتماعی و تربیتی رضایت شغلی
۴۱		پایبندی شغلی
۴۱		پایبندی شغلی
۴۱		عوامل موثر بر پایبندی شغلی
۴۲		دیدگاه های نظری پایبندی شغلی
۴۲		مدل "می بر و آلن"
۴۴		مدل "مایر و شورمن"

۴۴	مدل "چاروس" و همکاران
۴۴	دیدگاه‌های نظری عوامل مؤثر بر پایداری شغلی
۴۷	پیشینه تحقیقات
۴۷	پیشینه داخلی
۵۰	پیشینه تحقیقات خارجی
۵۳	چارچوب نظری
۵۷	خلاصه فصل
۵۸	فصل سوم
۵۸	روش شناسی مجموعه
۵۹	مقدمه
۶۰	مراحل انجام مجموعه
۶۱	روش
۶۱	جامعه آماری
۶۲	حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۶۳	ابزار گردآوری داده‌ها
۶۵	روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۶۵	روش جمع‌آوری داده‌ها
۶۵	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۶	خلاصه فصل
۶۷	فصل چهارم
۶۷	تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۸	مقدمه

۶۸	تجزیه و تحلیل داده‌های توصیفی
۶۸	جنسیت
۶۹	تحصیلات
۶۹	سن پاسخگویان
۷۰	بررسی فرضیات پژوهش
۷۱	فرضیه اصلی اول
۷۴	فرضیه فرعی اول
۷۶	فرضیه فرعی دوم
۷۸	فرضیه فرعی سوم
۸۱	فرضیه فرعی چهارم
۸۳	فرضیه فرعی پنجم
۸۶	فرضیه فرعی اصلی دوم
۹۰	فرضیه فرعی هفتم
۹۲	فرضیه فرعی هشتم
۹۵	فرضیه فرعی نهم
۹۷	فرضیه فرعی دهم
۹۹	جدول نتایج فرضیات
۱۰۱	منابع فارسی
۱۰۵	منابع انگلیسی