رفاه کاری و دستاوردهای آن

www.ketab.ir

مؤلفین

محمدجواد محمدی ایمان لشنی زند

محسن رهبر رضاخانلو سارا مرادی

رفاه کاری و دستاوردهای آن

www.ketab.ir

مؤلفین

محمدجواد محمدی ایمان لشنی زند

محسن رهبر رضاخانلو سارا مرادی

عنوان و نام پدیدآور	:	رفاه کاری و دستاوردهای آن / مولفین محمدجواد محمدی...[و دیگران].
مشخصات نشر	:	تهران : اترس، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	:	۲۲۷ ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۷۹۰۷-۱۶-۲
وضعیت فهرست نویسی	:	فیپا
یادداشت	:	مولفین محمدجواد محمدی، ایمان لشنی‌زند، محسن رهبر، رضا خانلو، سارا مرادی.
موضوع	:	رضایت از کار Job satisfaction خلاقیت در کسب و کار Creative ability in business انگیزش در کار Employee motivation عملکرد -- مدیریت -- ارزشیابی Performance -- Management -- Evaluation مصرف‌کنندگان -- رضایت -- ارزشیابی Consumer satisfation -- Evaluation
شناسه افزوده	:	محمدی، محمدجواد، ۱۳۵۹-
رده بندی کنگره	:	HF۵/۵۵۴۹
رده بندی دیویی	:	۳۱۴۳۲/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۸۷۷۲۷۹۵
اطلاعات رکورد کتابشناسی	:	فیپا

www.ketab.ir

انتشارات اترس

آدرس: تهران، پونک، اشرفی اصفهانی، ک ۵ شرقی، ساختمان شقایق طبقه ٤ پلاک ۱۱٦

نشر و پخش همراه : ۰۹۱۳۵۵۰۳۱۳٦

عنوان : رفاه کاری و دستاوردهای آن

مؤلفین: محمدجواد محمدی، ایمان لشنی زند، محسن رهبر رضاخانلو، سارا مرادی

نشر و پخش: انتشارات اترس

چاپ: آراد

نوبت چاپ: اول، ۱٤۰۰

شمارگان: ٤۸۰ نسخه

قیمت: ۱۰۰۰۰۰ تومان

شابک : ۹۷۸-٦۲۲-۷۹۰۷-۱٦-۲

کلیه حقوق برای ناشر و نویسنده محفوظ است.

فهرست

عنوان **صفحه**

پیشگفتار ۱۳

فصل اول: رفاه کارکنان ۱۵

رفاه در کار ۱۶

خلاقیت کارکنان ۲۸

تعاریف خلاقیت و نوآوری ۲۸

تعریف خلاقیت ۳۰

تعریف نوآوری ۳۳

سطوح خلاقیت ۳۳

انواع خلاقیت ۳۶

خلاقیت علمی ۳۶

خلاقیت فناورانه ۳۸

خلاقیت های صنعتی ۴۰

خلاقیت و نوآوری بنیادی ۴۰

خلاقیت و نوآوری فرآیندی ۴۱

www.ketab.ir

خلاقیت و نوآوری فرآورده ای ۴۲
خلاقیت و نوآوری در بازاریابی ۴۲
خلاقیت هنری ۴۲
اصول اولیه خلاقیت ۴۴
وجوه هوش ۴۵
خصوصیات افراد بسیار خلاق ۴۶
عوامل باز دارنده خلاقیت ۴۷
عوامل تشدید کننده خلاقیت و نوآوری ۴۸
انگیزه‌ها ۴۸
انگیزه‌های بیرونی ۴۹
انگیزه‌های درونی ۵۰
ابزارهای نوآوری ۵۰
دیدگاه های خلاقیت ۵۱
دیدگاه محصول نهایی رفتار خلاق ۵۲
دیدگاه تجزیه و تحلیل رفتار خلاق ۵۳
دیدگاه ویژگی های شخصیتی و رفتار خلاق ۵۴
www.ketab.ir

دیدگاه محیط و رفتار خلاق ۵۵
ویژگی های افراد خلاق ۵۵
موانع خلاقیت و نوآوری ۵۸
موانع فردی خلاقیت ۵۹
موانع اجتماعی خلاقیت ۶۰
مفهوم رضایت شغلی ۶۱
نظریه های رضایت شغلی ۶۳
عوامل مؤثر بر رضایت شغلی ۶۶
پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی ۶۸
تعریف شغل و عوامل انتخاب شغل ۷۰
تعریف رضایت شغلی ۷۲
عوامل رضایت شغلی ۷۴
آثار وجود رضایت شغلی ۷۸
روش های ارزیابی رضایت شغلی ۸۱
مهم ترین مقیاس های رضایت شغلی ۸۷
نظریه های رضایت شغلی ۸۸

www.ketab.ir

سیستم های کاری با عملکرد بالا ۹۵
تعریف سیستم های کاری با عملکرد بالا ۹۸
ویژگیهای اصلی سیستم های کاری با عملکرد بالا جفری پففر (۲۰۰۸) ۹۹
دلایل استفاده از سیستم های کاری با عملکرد بالا ۱۰۰
تفاوت سیستم های کاری با عملکرد بالا و مدیریت کیفیت جامع ۱۰۰
اصول بنیادین سیستمهای کاری با عملکرد بالا ۱۰۱
آناتومی سیستم های کاری با عملکرد بالا ۱۰۵
اجرای سیستم های کاری با عملکرد بالا در سازمان ۱۱۴
پیامدها و نتایج سیستمهای کاری با عملکرد بالا ۱۱۵
کاربرد سیستم های کاری عملکرد بالا در سازمانهای کوچک و متوسط ۱۱۶
اثر سیستمهای کاری با عملکرد بالا بر استرس ۱۱۹
نقش دولت ها در ارتقاء و حمایت از سیستمهای کاری با عملکرد بالا ۱۲۲
تکنولوژی و سیستم های کاری با عملکرد بالا ۱۲۳
مهمترین دلایل عدم اجرای چنین سیستمی ۱۲۴
فصل دوم: ساختار سازمانی ۱۲۷
خلاصه انواع ساختارهای نظری ۱۳۹

www.ketab.ir

مزایای داشتن ساختار برای یک سازمان ۱۵۰

تصمیم گیری سریع تر ۱۵۱

مکان‌های تجاری متعدد ۱۵۱

بهبود بهره‌وری عملکرد ۱۵۲

عملکرد بیشتر کارکنان ۱۵۲

حذف کارهای تکراری ۱۵۲

کاهش تعارض کارکنان ۱۵۳

ارتباطات بهتر ۱۵۳

قابلیت تعریف ساختار سازمانی در اتوماسیون اداری ۱۵۳

ساختار وظیفه‌ای؛ متداول‌ترین انواع ساختار سازمانی ۱۵۵

ساختار بخشی ساختاری که در سطح شرکت‌های خیلی بزرگ جواب می‌دهد ۱۵۶

ساختار سازمانی ماتریسی ؛ یک ساختار ترکیبی پرکاربرد ۱۵۷

ساختار سازمانی وظیفه‌ای_ مسطح بهترین انتخاب برای استارتاپ‌ها ۱۵۸

چارت سازمانی ۱۵۸

انواع چارت سازمانی که در شرکت‌ها استفاده می‌شوند ۱۶۰

فصل سوم: کیفیت خدمات، اعتماد و ارزش ادارک شده ۱۶۳

مدل کیفیت فنی-عملیاتی گرونروس ۱۶۹

www.ketab.ir

مدل سروکوال ۱۷۰
جایگاه اعتماد در تقویت سرمایه اجتماعی ۱۷۲
پژوهش های انجام شده در زمینه اعتماد ۱۷۴
ارزش ادراک شده مشتریان ۱۷۸
ارزش محصول ۱۸۱
ارزش خدمات ۱۸۴
مدل های ارزش از دید مشتری ۱۸۵
مدل مؤلفه های ارزش ۱۸۵
مدل نسبت هزینه – فایده ۱۸۶
مدل وسیله- نتیجه ۱۸۹
مدل ابعاد کلیدی ارزش از دید مشتری ۱۹
ارزیابی ارزش ادراکی با استفاده از معیارهای چندگانه ۱۹۴
کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده ۱۹۵
پژوهش های انجام شده پیرامون ابعاد ارزش ادراک شده ۱۹۷
رضایت مشتریان ۱۹۸
مفهوم رضایتمندی مشتری ۲۰۰
اهمیت رضایتمندی مشتری ۲۰۲

www.ketab.ir

رضایتمندی به عنوان یک فرایند یا خروجی ۲۰۳
نقش و منافع حاصل از اندازه گیری رضایت مشتری ۲۰۴
روش های اندازه گیری رضایت مشتری ۲۰۷
مدل های اندازه گیری رضایت مشتری ۲۰۸
مدل فورنر (مدل رضایت مندی سوئدی) ۲۱۱
مدل اسکمپر ۲۱۳
محدودیت های مدل سروکوال ۲۱۶
منابع ۲۱۷

www.ketab.ir

پیشگفتار

مفهوم رفاه از آن مفاهیم سهل و ممتنع علوم اجتماعی است که در عین حال که به راحتی در دوره های مختلف تعریف شده است، به ندرت درباره تعریف آن توافق وجود دارد. شاید این موضوع به دلیل زمینه های خاص ماهیت مفهومی رفاه و سیر تحول آن و زمینه های تاریخی خاص از جمله توجه به مقوله رفاه و نحوه نگرش به انسان از دیدگاه های مختلف (مکاتب و ایدئولوژی و ...) بوده است. به عبارت دیگر رفاه، مفهومی مبهم است که همگان مشتاق آن هستند، با تفاسیر متعدد رو به روست و فاقد تعریف قابل قبول جهانی است. اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان ها، دولت ها و ملت ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بُعد اقتصادی ـ معیشتی انسان ها مربوط می شود، ولی با بُعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگیِ آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. رضایت شغلی حوزه ای است که در آن دیدگاه های روان شناختی اجتماعی، جامعه شناختی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی هر یک به سهم خود در آن سخن گفته اند. امروزه در هر کشوری، هزاران هزار شغل و حرفه وجود دارد که افراد به آن اشتغال داشته و از این طریق، به زندگی خود ادامه می دهند. آنچه همواره مورد توجه روان شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن ها و بازدهی کارشان می باشد. اگر کسی

www.ketab.ir

به شغل خود علاقه مند باشد، خلاّقیت و استعداد وی در زمینه کاری اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نخواهد شد. به عکس، اگر کسی از حرفه اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می شود و هم کارش بی نتیجه خواهد بود و از این رهگذر، جامعه نیز دچار آسیب خواهد شد. اهمیت رضایت شغلی از آن جا ناشی می شود که بیشتر افراد تقریبا نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می گذرانند. رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقا کارکنان می شود. پیشرفت های سریع علم فن شناسی، می تواند نحوه و روش های کار کردن و مسئولیت های شغلی کارها را تغییر دهد.

www.ketab.ir