

رضایت مشتری و رضایت شغلی

www.ketab.ir

مؤلفین

حسن خانی، فرید فخاری راد، ایمان لشنی زند،

کریم بردی کر، آسیه ایری، الناز باقری





عنوان و نام پدیدآور	رضایت مشتری و رضایت شعلی/مؤلفین حسن خانی... [و دیگران].
مشخصات نشر	تهران: اترس، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	۲۷۰ ص.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۷۹۰۷-۰۸-۷
وضعیت فهرست نویسی	فبا
یادداشت	مؤلفین حسن خانی، فرید فخاری راد، ایمان لشنی زند، کریم بردی کر، آسیه ابری.
یادداشت	الناز بافقی.
موضوع	کتابنامه: ص. ۲۰۰-۲۲۵.
	رضایت از کار
	Job satisfaction
	رضایت از کار -- جنبه‌های روان‌شناسی
	Job satisfaction -- Psychological aspects
	فشار روانی کار
	Job stress
شناسه افزوده	خانی، حسن، ۱۳۵۲-
رده بندی کنگره	۵/۵۵۲۹HF
رده بندی دیویی	۳۱۴۲۲/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۸۷۴۷۴۲۶
اطلاعات رکورد کتابشناسی	فبا

انتشارات اترس

آدرس: تهران، میدان انقلاب، نبش دوازده فروردین، ساختمان ولی عصر، طبقه ۳ واحد ۹
نشر و پخش همراه: ۰۹۱۳۵۵۰۳۱۳۶

عنوان: رضایت مشتری و رضایت شعلی

مؤلفین: حسن خانی، فرید فخاری راد، ایمان لشنی زند، کریم بردی کر، آسیه ابری، الناز بافقی

نشر و پخش: انتشارات اترس

چاپ: آراد

نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۰

شمارگان: ۴۷۰ نسخه

قیمت: ۱۲۵۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۹۰۷-۰۸-۷

کلیه حقوق برای ناشر و نویسنده محفوظ است.

فهرست

عنوان	صفحه
پیشگفتار.....	۱۷
فصل اول: رضایت شغلی.....	۱۹
ماهیت رضایت شغلی.....	۲۸
تعاریف رضایت شغلی.....	۲۹
ابعاد رضایت شغلی.....	۳۲
فواید بررسی رضایت شغلی.....	۳۳
نظریه های رضایت شغلی.....	۳۳
نظریه های محتوایی.....	۳۸
نظریه های فرایندی.....	۴۱
نظریه هدف گذاری.....	۴۱
مدل اساسی انگیزش.....	۴۳
نظریه های ریزمدل.....	۴۵
نیازهای فیزیکی.....	۴۹
نیازهای امنیت.....	۵۰
نیازهای اجتماعی.....	۵۱
نیاز به احترام.....	۵۲

۵۳.....	نیاز به خودشکوفایی
۵۴.....	نظریه ERG
۵۵.....	نظریه برابری و انتظار
۶۰.....	نظریه های درشت مدل
۶۱.....	نظریه دو عاملی هرزبرگ
۶۲.....	مطالعات ادوین لاک
۶۲.....	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۷۷.....	عوامل بیست و دو گانه رضایت شغلی
۱۰۳.....	پیامدهای رضایت شغلی
۱۰۴.....	رضایت شغلی و عملکرد
۱۰۸.....	رضایت شغلی و میزان جابه جایی
۱۰۹.....	رضایت شغلی و سلامت جسمی روانی
۱۱۱.....	رضایت شغلی و غیبت
۱۱۲.....	تاخیر در کار
۱۱۲.....	ترک خدمت
۱۱۳.....	بازنشستگی زودرس
۱۱۳.....	تشویش
۱۱۳.....	شیوه ابراز ناراضایتی

۱۱۳	 فعالیتهای اتحادیه گرایشی
۱۱۴	 ترک سازمان
۱۱۴	 اعتراض
۱۱۴	 وفاداری
۱۱۴	 اقدام منفی
۱۱۵	 تعامل رضایت شغلی و رضایت از زندگی
۱۱۶	 سنجش رضایت شغلی
۱۲۰	 رضایت مشتری
۱۲۳	 اندازه گیری رضایت مشتری و تلاش برای بهبود آن
۱۲۳	 رضایت مشتریان
۱۲۴	 ارتباط بین رضایت کارکنان و مشتری
۱۲۸	 عوامل داخلی مؤثر بر رضایت مشتریان
۱۳۳	 صفات کیفیت خدمت
۱۴۲	 روابط انسانی
۱۴۷	 فرایند ارتباطات
۱۴۷	 یک الگوی ارتباطی
۱۵۱	 مبانی ارتباطات
۱۵۱	 جهت جریان ارتباطات
۱۵۴	 تحریف پیام

۱۵۵	 مبانی روانشناختی شایعه
۱۵۸	 عوامل مؤثر بر شایعه پراکنی
۱۵۸	 اهمیت خبر
۱۵۸	 ابهام در جامعه
۱۵۹	 نگرانی و اضطراب شخصی و اجتماعی
۱۵۹	 استعداد شایعه پذیری
۱۶۰	 تعارض های هیجانی یا عاطفی
۱۶۱	 الگوهای شایعه پراکنی در سازمان
۱۶۲	 انگیزه های شایعه پردازی
۱۶۵	 ویژگی های افراد شایعه پذیر و شایعه گو
۱۶۶	 ساده لوحی و زودباوری
۱۶۶	 ناامنی و زود برانگیختگی
۱۶۷	 پرگویی و گزافه گویی
۱۶۸	 غیبت و دروغگویی
۱۶۹	 ایستایی شخصیت و عدم اعتماد به نفس
۱۷۰	 خودتوجهی و کزاندیشی
۱۷۱	 تأثیر شایعه بر روابط کار
۱۷۱	 بی اعتمادی
۱۷۱	 نگرانی و اضطراب
۱۷۲	 سوء برداشت

۱۷۲	 احساس ناامنی شغلی
۱۷۳	 فشار بر پیکره سازمان
۱۷۳	 راه های کاهش شایعه در سازمان اطلاع رسانی
۱۷۴	 برگزاری جلسات حضوری و گفت و شنود
۱۷۵	 استقرار نظام پیشنهادها در سازمان
۱۷۷	 توجه ملموس به امنیت کارکنان
۱۷۷	 تلفیق سازمان رسمی و غیررسمی
۱۷۸	 خشی کردن شایعه
۱۷۹	 آموزش های اخلاقی
۱۸۰	 راه های بهبود روابط انسانی گسترش دادن به صورتی فعال
۱۹۰	 کاربرد عملی ارتباطات برای بهبود عملکرد و رضایت کارکنان
۱۹۵	 هدف های روابط انسانی
۱۹۸	 انتقاد راهی به سوی تکامل
۲۰۳	 استرس
۲۰۴	 عوامل تشکیل دهنده محیط کار
۲۰۴	 عوامل فیزیکی
۲۰۴	 عوامل انسانی
۲۰۷	 مراحل استرس
۲۰۷	 نشانه های استرس
۲۰۹	 عوامل استرس زای محیط کار

ویژگی نقش	۲۰۹
ویژگی های شغلی	۲۱۱
روابط میان فردی	۲۱۲
جو و ساختار سازمانی	۲۱۳
پیامدهای استرس	۲۱۳
حذف عوامل استرس زا	۲۱۹
روش های پیشگیری از ایجاد فشار روانی	۲۲۲
مهارت مقابله با استرس	۲۳۱
سه عامل برای مقابله با استرس	۲۳۲
ویژگی های محرک تنش را	۲۳۲
ویژگی های شخصی	۲۳۲
راهبردهای مقابله ای	۲۳۳
عوامل فشارزا	۲۳۳
تأثیرات نامطلوب فشار روانی واکنش هشدار	۲۳۳
فرسودگی	۲۳۳
مفهوم مقابله	۲۳۳
انواع مقابله	۲۳۴
مقابله مسئله مدارانه	۲۳۴
مقابله هیجان مدارانه	۲۳۴
مقابله ناسازگار	۲۳۴
راهبردهای مقابله با استرس	۲۳۵

۲۳۷	 مهارت خودآگاهی
۲۳۸	 تعریف خودآگاهی
۲۳۹	 اجزای خودآگاهی
۲۴۵	 مهارت همدلی
۲۴۶	 تعریف همدلی
۲۴۶	 راه های رسیدن به همدلی
۲۶۱	 مهارت های زندگی
۲۶۲	 مهارت تصمیم گیری
۲۶۷	 مهارت حل مسئله
۲۷۳	 مهارت برقراری رابطهٔ مؤثر
۲۷۶	 موانع برقراری ارتباط
۲۷۷	 دیگر موانع ارتباطی
۲۷۷	 مهارت روابط بین فردی
۲۷۸	 مهارت ارتباطات اجتماعی
۲۷۸	 مهارت های ارتباط با دیگران
۲۷۸	 مهارت گوش کردن
۲۷۹	 مهارت صحبت کردن
۲۷۹	 کلمات
۲۸۱	 حرکات
۲۸۱	 چشم ها
۲۸۲	 مهارت های برقراری روابط صمیمانه با دیگران

۲۸۲		مهارت های سازگاری با دیگران
۲۸۳		مهارت تفکر انتقادی
۲۸۳		تفکر فعال
۲۸۴		بررسی دقیق موقعیت ها با استفاده از سوال کردن
۲۸۴		تفسیر
۲۸۴		تجزیه و تحلیل
۲۸۴		ترکیب
۲۸۵		ارزیابی
۲۸۵		کاربرد
۲۸۵		بررسی منابع فکری، عقاید و ارزیابی آنان
۲۸۶		مراجع قدرت
۲۸۶		کتاب ها
۲۸۶		حقایق
۲۸۶		تجربه شخصی
۲۸۷		مهارت تفکر خلاق
۲۸۸		فرایند خلاقیت
۲۸۹		نهفتگی
۲۸۹		اشراق
۲۸۹		اثبات
۲۹۰		صفات خلاقیت
۲۹۰		روش های پرورش خلاقیت

۲۹۰	 سیال بودن ذهن
۲۹۱	 ابتکار
۲۹۲	 درک مطلب
۲۹۲	 توجه به عواطف
۲۹۲	 تجسم قوی
۲۹۲	 تخیل
۲۹۲	 بازنگری
۲۹۲	 درون کاوی
۲۹۳	 شوخ طبعی
۲۹۳	 مهارت مقابله با هیجانات
۲۹۴	 افکار و نقش آن در شکل گیری هیجانات و احساسات
۲۹۴	 هوش هیجانی
۲۹۵	 پنج حیطه اصلی هوش هیجانی
۲۹۵	 شناخت عواطف شخصی
۲۹۵	 به کارگیری درست هیجانها
۲۹۵	 رهبری هیجان ها
۲۹۵	 شناخت عواطف دیگران
۲۹۶	 حفظ ارتباط ها
۲۹۶	 راهبردهای کنترل احساسات ناخوشایند
۲۹۶	 آگاهی از احساسات خود
۲۹۷	 آگاهی از افکار خود

آگاهی از چگونگی پردازش رویدادها	۲۹۸
آگاهی یافتن از خواسته ها و انتظارات خود	۲۹۸
دو شیوه برای از بین بردن تجربیات ناخوشایند	۲۹۸
پیوند رضایت کارکنان با رضایت مشتریان	۳۳۱
فصل دوم: رضایت مشتریان و وفاداری	۳۳۳
وفاداری مشتریان	۳۳۶
تعریف وفاداری	۳۳۸
رویکردی یکپارچه از وفاداری مشتری	۳۴۲
اندازه گیری وفاداری	۳۴۷
منافع و هزینه های وفاداری مشتری	۳۴۹
ایجاد وفاداری در مشتری	۳۵۴
علت سودآوری مشتریان وفادار	۳۵۶
عوامل ایجاد وفاداری از دید مشتریان	۳۵۸
مدل سنجش وفاداری مشتریان	۳۶۱
رضایت مشتریان	۳۶۶
روش های اندازه گیری رضایت مشتری	۳۶۹
مدل کانو	۳۷۱
مدل فورنل	۳۷۱
مدل رضایت سوئدی	۳۷۵
مدل اسکمپر	۳۸۱
مدل سروکوال	۳۸۱

۳۸۴	رضایت و وفاداری مشتریان
۳۸۵	جنبه های مختلف رابطه رضایت و وفاداری
۳۹۲	عوامل اثرگذار بر رابطه رضایت و وفاداری
۴۰۰	منابع

www.ketab.ir

پیشگفتار

نیروی انسانی و اهمیت آن در سازمان، واقعیتی است که امروزه از نظر هیچ کس پوشیده نیست. به راستی پیشرفت و استمرار حیات سازمانها در گرو توجه همد جانبه مدیران به نقش و جایگاه سرمایه انسانی است. شکوفا شدن نیروی انسانی در سازمان ها، اقدامهای گوناگونی را میطلبد. یکی از این اقدام ها، تأمین رضایت شغلی کارکنان است. تحقیقات نشان داده اند که رضایت شغلی در بسیاری از عوامل بهره وری سازمانی نقش تعیین کننده دارد. بهبود عملکرد در رفتار مدنی سازمانی، تعهد سازمانی، دل بستگی شغلی و سلامت روانی کارکنان و کاهش رفتارهایی همچون غیبت از شغل، ترک خدمت و بسیاری از رفتارهای دیگر، از جمله پیامدهای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان سازمانهاست. این پیامدهای ارزشمند باید انگیزهای قوی برای توجه جدی مدیران سازمانها به موضوع رضایت شغلی کارکنان و انجام اقدامهایی در راستای ایجاد آن باشد. اولین اقدام در این مورد، مستلزم شناسایی ابعاد و وجوه رضایت شغلی و ماهیت آنهاست که باید از طریق تحقیقات و بررسی ها حاصل شود. این شناخت زمینه را برای کشف علل رضایت شغلی فراهم می سازد. با کشف علل تأثیرگذار در رضایت شغلی و اعمال مداخله هایی برای بهبود این علل در ابعاد گوناگون رضایت شغلی افزایش حاصل میشود که به سطوح بالاتری از پیامدهای مثبت و سطوح پایین تری از پیامدهای منفی خواهد

انجامید. شرکت‌ها و مؤسساتی که خدمات مطلوب به مشتریان ارائه می‌دهند، ویژگی مهم و مشترکی دارند. این مؤسسات به خواسته‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان توجه جدی دارند؛ راهبرد خدماتی مورد استفاده آنها به طور واضح تعریف و تشریح شده است؛ این مؤسسات سیستمی را طراحی کرده‌اند که در آن با مشتریان به خوبی رفتار می‌شود. رضایت شغلی، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی کارکنان، منوط به ایجاد محیطی است که مدیران، مسئول و متولی آنند.