

پژوهشنامه مدیریت (۶)

مدیریت امور عمومی و دولتی

دکتر سید محمد مقیمی (استاد دانشگاه تهران)

دکتر مجید رمضان (استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر)



کتاب مهریان

Mehraban Book

سرشناسه	: مقیمی، سیدمحمد، ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت امور عمومی و دولتی
مشخصات نشر	: تهران: موسسه کتاب مهریان نشر، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۱۸۹ ص.
فروست	: پژوهشنامه مدیریت ۶
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۱۷-۱
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیاوی مختصر
یادداشت	: فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی: http://opac.nli.ir قابل دسترسی است
شناسه افزوده	: رمضان، مجید، ۱۳۶۰ -
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۸۳۴۹۰

عنوان	: پژوهشنامه مدیریت (۶)
مؤلفان	: دکتر سیدمحمد مقیمی، دکتر مجید رمضان
ناشر	: مؤسسه کتاب مهریان نشر
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۱۷-۱
نوبت چاپ	: اول تابستان ۱۳۹۴ (چاپ سوم کتاب)
تیراژ	: ۱۲۰۰ نسخه

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان لبافی‌نژاد، پلاک ۱۸۹

کدپستی: ۱۳۱۴۹۶۵۳۵۱

تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

MehrabanPub.com - Info@mehrabanshop.com

Ketabemehraban.com

ایمیل و وب سایت

فروشگاه اینترنتی

کتابی حقوق و حق چاپ من و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۲۸ مصادف و منطبق به مؤسسه کتاب مهریان نشر می‌باشد هر گونه کپی‌برداری و کپی‌برداری به هر شکل ادبیات، فوکی، انتشار الکترونیکی یا دیوین مجاز نیست. از مؤسسه کتاب مهریان نشر ممنوع بوده و مسئولین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

کتاب مهریان



«رَفَعَ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ»
«خداوند کسانی را که ایمان آورده‌اند و کسانی را که به آنان علم داده شده، درجات عظیمی می‌بخشد.»
(سوره مجادله، آیه ۱۱)

پیشگفتار

مجموعه‌ی پژوهشنامه مدیریت، حاصل بیش از یک دهه مطالعه‌ی جدی و گسترده است که با اندیشه‌ی گشودن فضاهای جدید تحقیقاتی در عرصه مدیریت با استفاده از ابزارهای معتبر علمی، پایه‌ریزی شده است. از آنجا که یکی از اصلی‌ترین ارکان هر کار پژوهشی را گردآوری داده‌ها تشکیل می‌دهد و پرسشنامه به عنوان روشی کارآمد که از طریق گویه‌های آن می‌توان نگرش‌های پاسخ‌دهنده را در خصوص موضوعات مختلف مورد ارزیابی قرار داد؛ همچنان در تحقیقات مدیریت دارای اهمیت ویژه است. یکی از چالش‌های مهم که همواره پژوهشگران با آن مواجه بوده‌اند، انتخاب موضوعی جدید و کاربردی و همچنین طراحی ابزار علمی معتبر برای سنجش متغیرهای تحقیق است. پژوهشنامه مدیریت این امکان را فراهم می‌آورد تا محققان برای انجام تحقیقات کمی و کیفی و مرور پرسشنامه‌های آن، ضمن انتخاب موضوع دلخواه خود و تدوین مدل مفهومی و فرضیات تحقیق بر مبنای مؤلفه‌ها و گویه‌های مطرح شده در پرسشنامه‌ها؛ به ابزارهای جدید علمی و معتبر برای گردآوری داده‌ها دسترسی داشته باشند. این پرسشنامه‌ها را می‌توان عیناً به همان صورت و یا به صورت ترکیبی و یا از طریق بومی سازی عبارات آن، متناسب با اهداف و فرضیات تحقیق مورد استفاده قرار داد.

این مجموعه تلاش دارد تا تمامی زمینه‌ها و گرایش‌های رشته مدیریت را تحت پوشش قرار دهد. لذا مؤلفین با توجه به دسته‌بندی موجود در علوم مدیریت، اقدام به گروه بندی ۸۴۱ پرسشنامه نموده و آنها را

در ۹۰ محور اصلی طبقه بندی کرده و در قالب دوازده کتاب به شرح زیر تقدیم علاقمندان نموده‌اند:

- ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱: مبانی سازمان و مدیریت (مشمول بر ۷۵ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۲: مدیریت رفتار سازمانی (فردی و گروهی) (مشمول بر ۸۷ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۳: مدیریت رفتار سازمانی (سطح سازمانی) (مشمول بر ۶۳ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۴: روانشناسی سازمانی (مشمول بر ۷۱ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۵: مدیریت منابع انسانی (مشمول بر ۸۰ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۶: مدیریت امور عمومی و دولتی (مشمول بر ۵۶ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۷: مدیریت بازرگانی (مشمول بر ۷۹ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۸: مدیریت مالی (مشمول بر ۴۲ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۹: مدیریت صنعتی (مشمول بر ۸۱ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۰: مدیریت دانش و فناوری اطلاعات (مشمول بر ۸۷ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۱: مدیریت استراتژیک و کارآفرینی (مشمول بر ۶۵ پرسشنامه معتبر)؛
 - ✓ پژوهشنامه مدیریت ۱۲: مدیریت آموزشی (مشمول بر ۵۵ پرسشنامه معتبر).
- هرچند که پرسشنامه‌ها در یکی از محورها گنجانده شده‌اند، اما باید اذعان نمود که در برخی موارد، این پرسشنامه‌ها می‌توانست در سایر محورها و یا سایر کتب گنجانده شود. به هر حال، مؤلفین ناچار بوده‌اند که دست به انتخاب بزنند و پرسشنامه را صرفاً در یک محور یا یک کتاب قرار دهند. برای آگاهی و دسترسی خوانندگان محترم به کلیه پرسشنامه‌های این مجموعه، عناوین و شناسه‌ی پرسشنامه‌ها، به صورت فهرست‌وار و به تفکیک کتب دوازده گانه، پس از پیشگفتار کتاب آورده شده است.
- مطالب این مجموعه به گونه‌ای تنظیم شده است که خواننده ضمن آشنایی با مفاهیم کلیدی مدیریت در قالب چکیده‌ای مختصر و مفید، برای ارزیابی پرسشنامه‌هایی که دارای تنوع زیاد بوده و تکمیل کننده یکدیگرند، آمادگی کافی را پیدا می‌نماید. تمامی پرسشنامه‌ها نیز از معتبرترین مجلات علمی-پژوهشی دنیا و همچنین رساله‌های دکتری و کارشناسی ارشد دانشگاه‌های مطرح جهان انتخاب گردیده و در قالب چارچوبی واحد (شامل: عنوان پرسشنامه، هدف، نحوه تکمیل، متن پرسشنامه، نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج) تنظیم شده است. مؤلفین تمامی اهتمام خود را به کار بسته‌اند تا پرسشنامه‌هایی را برای این مجموعه انتخاب نمایند که با نیازهای واقعی و شرایط فرهنگی جامعه اسلامی‌انطباق بیشتری دارد؛ به

همین منظور در برخی موارد، سؤالات پرسشنامه‌ها را بنومی سازی نموده‌اند. این پرسشنامه‌ها توسط صاحب‌نظران برجسته مدیریت در سراسر جهان طراحی گردیده و از روایی و اعتبار بسیار بالایی برخوردارند؛ به طوری که برخی از آنها در مطالعات مختلفی در اقصی نقاط جهان مورد استفاده قرار گرفته‌اند که خوانندگان محترم برای آشنایی با پیشینه آنها می‌توانند به منبع اصلی هر پرسشنامه که در صفحه مربوطه قید شده است، مراجعه نمایند.

مجموعه پژوهشنامه مدیریت برای گروه‌های مختلفی دارای کاربرد است. مخاطبین اصلی این مجموعه عبارتند از:

- اساتید رشته‌های مختلف مدیریت که به دنبال عرضه‌ی مفاهیم جدید مدیریت در قالب مثال، نمونه‌های کاربردی و مطالب قابل فهم برای دانشجویان می‌باشند، می‌توانند در کنار بهره‌گیری از چکیده مباحث نظری کتاب، با استفاده از سؤالات پرسشنامه‌ها، مطالب نظری را از حالت انتزاعی خارج نموده و کلاس‌های جذاب و پویایی داشته باشند؛
- دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترای مدیریت که در مرحله انتخاب موضوع رساله و طراحی ابزار گردآوری داده‌ها هستند؛
- منبع آموزشی مناسب برای دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی رشته‌های مدیریت جهت درک مفاهیم کلیدی و همچنین انتخاب ابزار علمی برای انجام پروژه‌های درسی در راستای کاربردی نمودن مفاهیم نظری؛
- پژوهشگران عرصه‌ی مدیریت که به دنبال گردآوری داده‌های واقعی جهت حل مسائل و مشکلات سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدی و خدماتی می‌باشند؛
- مدیران و کارشناسان سازمان‌ها و شرکت‌ها که خواهان بهبود و تحول سازمانی از طریق کاربست نتایج تحقیقات کاربردی هستند؛
- مشاورین مدیریت که به دنبال مدل‌های مفهومی و کاربردی جدید هستند، می‌توانند با استفاده از مؤلفه‌ها و سؤالات پرسشنامه‌ها، پیشنهادهای عملیاتی را برای بهبود و تحول در سازمان‌ها و شرکت‌های طرف مشاوره ارائه نمایند.

در تدوین این مجموعه، مؤلفین به افراد زیادی مدیون هستند. همسر و فرزندانمان همواره مشوق ما بوده و زندگی را به گونه‌ای سامان داده‌اند که با فراغ بال به کار علمی بپردازیم. لذا بر خود لازم می‌دانیم تا مراتب

سپاسگزاری خود را از آنان ابراز داریم؛ هرچند که بر این امر وقوف کامل داریم که هیچ سپاسی نمی تواند جای اوقات از دست رفته و حق مسلم آنان را بگیرد. آقای مهندس هادی دشتکی با حوصله فراوان و دقت متعهدانه، زحمت صفحه آرایی را بر عهده داشته‌اند که صمیمانه از ایشان تشکر می‌گردد.

آقای محمد باقر جعفری پور مدیر محترم گروه هنری عقیق و همکاران محترم ایشان، در انجام هماهنگی‌ها جهت انتشار این مجموعه، تلاش‌های ارزشمند و دلسوزانه‌ای مبذول داشته‌اند و همچنین آقای سید محمد هاشمی زحمت طراحی جلد کتاب متقبل شده‌اند که صمیمانه از زحماتشان تقدیر و تشکر به عمل می‌آید. امید است این مجموعه بتواند روزه‌های جدیدی فراروی محققان این مرز و بوم اسلامی قرار دهد و بخشی از کاستی‌های نظام پژوهشی در عرصه مدیریت را که ناشی از فقدان آگاهی از موضوعات ناب و جدید متناسب با اقتضات امروز نظامات مدیریتی دنیا، و همچنین عدم دسترسی به ابزارهای معتبر علمی برای گردآوری داده‌هاست، برطرف سازد و با توجه به نتایجی که از این پژوهش‌ها حاصل می‌شود، زمینه برای تدوین الگوهای مدیریتی بومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی در جهت پیشرفت مادی و معنوی جامعه فراهم گردد.

سید محمد مقیمی Moghimi@ut.ac.ir

مجید رمضان Ramezan@mut.ac.ir

فهرست مطالب

فصل اول

۲۱

مسئولیت اجتماعی

- ۲۱ مروری بر مباحث نظری
- ۲۳ ۳۷۷. مسئولیت اجتماعی
- ۲۵ ۳۷۸. نگرش‌ها به مسئولیت اجتماعی
- ۲۷ ۳۷۹. کمک‌های انسان دوستانه سازمان
- ۲۸ ۳۸۰. مسئولیت اجتماعی شرکت
- ۳۰ ۳۸۱. پاسخگویی محلی - جهانی

فصل دوم

۳۳

مدیریت کیفیت خدمات

- ۳۳ مروری بر مباحث نظری
- ۳۵ ۳۸۲. کیفیت خدمات
- ۳۸ ۳۸۳. شرکت‌های متعالی
- ۴۰ ۳۸۴. کیفیت خدمات
- ۴۲ ۳۸۵. ارائه خدمات با خطای صفر
- ۴۴ ۳۸۶. توسعه موفقیت آمیز خدمات جدید

فصل سوم

۴۹

مدیریت دولتی

- ۴۹ مروری بر مباحث نظری
- ۵۴ ۳۸۷. رفتار کارآفرینانه در بخش دولتی
- ۵۶ ۳۸۸. خصوصی سازی
- ۵۸ ۳۸۹. دلایل برون‌سپاری
- ۶۰ ۳۹۰. سنجش حکمرانی خوب

فصل چهارم ۶۵

دولت الکترونیک

- مروری بر مباحث نظری ۶۵
۳۹۱. اجرای موفق دولت الکترونیک ۷۲
۳۹۲. کیفیت خدمات دولت الکترونیک ۷۶

فصل پنجم ۷۹

حکومت‌های محلی

- مروری بر مباحث نظری ۷۹
۳۹۳. نقش مدیران عالی سازمان‌های محلی در توسعه ۸۳
۳۹۴. نگرش‌ها در زمینه حکومت محلی ۸۵
۳۹۵. ارزش‌های مدیریتی در حکومت محلی ۸۷
۳۹۶. مقیاس‌های عملکرد برای مدیریت شهرداری‌ها ۸۹
۳۹۷. اثربخشی شبکه سازی در NGOs ۹۱

فصل ششم ۹۳

مدیریت خدمات پلیس

- مروری بر مباحث نظری ۹۳
۳۹۸. اعتماد عمومی به پلیس ۹۵
۳۹۹. تعهد پلیس ۹۶
۴۰۰. رویه‌های پلیس ۹۸
۴۰۱. ویژگی‌های شخصی پلیس ۹۹
۴۰۲. رویه‌های پلیس ۱۰۱

فصل هفتم ۱۰۳

مدیریت بیمارستانی

- مروری بر مباحث نظری ۱۰۳
۴۰۳. انگیزه تغییر رفتار در بیماران ۱۰۷
۴۰۴. کنترل کیفیت اتاق اورژانس ۱۰۹

۴۰۵	شایستگی فرهنگی در بیمارستان	۱۱۱
۴۰۶	کیفیت خدمات درمانی	۱۱۳
۴۰۷	استرس در محیط بیمارستان	۱۱۵
۴۰۸	خدمات بیمارستان	۱۱۷
۴۰۹	کیفیت خدمات بیمارستان	۱۲۰
۴۱۰	کیفیت خدمات در بیمارستان	۱۲۴
۴۱۱	سوابق بهداشت شخصی	۱۲۸
۴۱۲	نگرش بیماران نسبت به کیفیت خدمات	۱۳۰
۴۱۳	مدیریت بیماران	۱۳۲
۴۱۴	رضایت بیماران از بیمارستان	۱۳۴
۴۱۵	دیدگاه های بیماران درباره کیفیت مراقبت	۱۳۶
۴۱۶	رضایت بیمار	۱۳۸
۴۱۷	ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات درمانی	۱۴۰
۴۱۸	جو سازمانی در بیمارستان	۱۴۲

۱۴۵

فصل هشتم

مدیریت توریسم و هتلداری

۴۱۵	مروری بر مباحث نظری	۱۴۵
۴۱۹	استخدام مدیران در صنعت توریسم	۱۴۹
۴۲۰	نگرش های دانشجویان توریسم	۱۵۱
۴۲۱	قابلیت های سازمان در صنعت هتل و توریسم	۱۵۴
۴۲۲	جو ارائه خدمات در هتل	۱۵۶
۴۲۳	خدمات ارائه شده توسط میهمان سراها	۱۵۹
۴۲۴	ابعاد استراتژیک عملکرد هتل	۱۶۲
۴۲۵	اخلاق کاری کارکنان هتل	۱۶۴
۴۲۶	کیفیت هتل	۱۶۶
۴۲۷	اقدامات زیست محیطی هتل	۱۶۹
۴۲۸	خدمات ارائه شده توسط رستوران ها	۱۷۱
۴۲۹	جو سازمانی هتل	۱۷۳

۴۳۰. رضایت پزشکان هتل.....	۱۷۶
۴۳۱. رضایت مهمانان از هتل.....	۱۷۹
۴۳۲. نیازهای آموزشی ارائه دهندگان خدمات در هتل.....	۱۸۲

منابع و مأخذ.....	۱۸۵
-------------------	-----

www.ketab.ir