

به نام خدا

نقش بیمه مسئولیت در میزان رضایتمندی کارکنان

مؤلف

عباس محمدی

انتشارات دانشگاهی گیوا

سرشناسه : محمدی، عباس، ۱۳۵۳ -
 عنوان و نام پدیدآور : نقش بیمه مسئولیت در میزان رضایتمندی کارکنان
 / مولف عباس محمدی.
 مشخصات نشر : تهران: گیوا، ۱۳۹۴.
 مشخصات ظاهری : ۱۳۶ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۶۰۲۰-۹۰۴ ریال ۱۲۰۰۰۰
 وضعیت فهرست : فیا
 ریزی
 موضوع : رصت ا کار
 موضوع : بیمه مسئولیت
 رده بندی کنگره : ۱۳۹۵/۵/۵۱۴۱ / ۳م/ر
 رده بندی دیویی : ۶۸/۳۴۲۲
 شماره کتابشناسی : ۱۳۱۰۱۸
 ملی

عنوان کتاب : نقش بیمه مسئولیت در میزان رضایتمندی کارکنان (از
 تألیف و گردآوری : عباس محمدی
 ناشر : انتشارات بین المللی گیوا
 همکار ناشر : موسسه پارسا مبتکر گام اول
 مدیر اجرایی : محمد صدیق سپهری نیا
 صفحه آرا و طراح جلد : آریتا گوهری
 سال و نوبت چاپ : ۱۳۹۴ / اول
 شمارگان : ۱۰۰۰
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۶۰۲۰-۹۰۴
 قیمت : ۱۲۰۰۰ ریال
 آدرس : میدان انقلاب، ضلع شمال غرب میدان، جنب بانک رفاه،
 پلاک ۵۹، طبقه ۲، واحد شرقی
 تلفن : ۰۹۱۲۷۹۸۱۶۵۴ - ۰۶۶۵۶۲۰۴۴ - ۰۶۶۱۳۳۸۸۸۰ - ۰۲۱

فهرست مطالب

۹.....	مقدمه
۱۴.....	بیمه
۱۵.....	تاریخچه بیمه
۲۱.....	انواع بیمه
۲۶.....	بیمه‌های مسئولیت
۲۷.....	اهداف بیمه‌گذاران از خرید بیمه نامه مسئولیت
۲۸.....	انواع متداول بیمه‌های مسئولیت مدنی
۳۴.....	متن کامل شرایط عمومی بیمه مسئولیت کارگران در قبال کارکنان
۴۸.....	اهمیت نیروی انسانی
۴۹.....	رضایت شغلی
۵۰.....	تعاریف مختلف از رضایت شغلی
۵۲.....	رضایت درونی و رضایت بیرونی
۵۳.....	نظریه‌های رضایت شغلی

ماهیت رضایت شغلی	۵۷
دلایل افزایش اهمیت جلب رضایت مشتری	۶۲
رضایت کارکنان یعنی رضایت مشتری	۷۹
عوامل مؤثر بر تمایل ترک شغل کارکنان	۸۳
نقش عوامل فردی در تمایل به ترک شغل	۸۴
نقش تعهد سازمانی در تمایل به ترک شغل	۸۶
نقش فشارهای روانی ناشی از محیط کار در تمایل به ترک شغل	۸۸
نقش عدالت سازمانی در تمایل به ترک شغل	۸۹
رضایت شغلی و ترک سازمان	۹۴
هزینه‌های ترک سازمان کارکنان	۹۵
وفاداری	۹۶
اهمیت وفاداری سازمانی	۹۷
وفاداری سازمان به کارکنان	۱۰۰
وفاداری سازمانی در ارتباط با وفاداری مشتریان	۱۰۱
وفاداری و رضایت شغلی	۱۰۲

- ۱۰۴..... شاخص‌های اندازه‌گیری وفاداری کارکنان
- ۱۰۵..... مشتریان وفادار و رابطه‌ی آن با رضایتمندی
- ۱۰۸..... رابطه بین وفاداری و رضایتمندی
- ۱۱۰..... مانع کیفیت - وفاداری
- ۱۱۵..... ترینش یک خبر وفاداری
- ۱۱۸..... بیمه و رضایت کارکنان
- ۱۲۵..... منابع

پیشگفتار

با توجه به پیشرفت علوم مختلف، سازمان‌های مختلفی با اهداف عملیاتی گوناگون ایجاد شده‌اند. این سازمان‌ها بعضاً دارای وظایف حساس و حیاتی می‌باشند. وجود مشاغلی مانند کارکنان برج کنترل پرواز فرودگاه‌ها که در صورت رخداد اشتباهی توسط نیروی انسانی خسارات جبران‌ناپذیری را به همراه دارد همواره انسانی‌هایی را برای مدیران ارشد ایجاد نموده است، این نگرانی‌ها از جهت مربوط به خسارات بسیار زیاد این مشاغل حساس است که در اکثر مواقع جبران‌ناپذیر هستند که این امر هزینه و جرائم بسیار سنگینی برای کارکنان و سازمان اعم از پرداخت دیه برای کارکنان (وارد شدن اتهاماتی از قبیل قتل شبه عمد در صورت بروز سانحه هوایی) توبیخ، جریمه و از دست دادن اعتبار برای سازمان را به همراه دارد و از جهت استرس و عدم اطمینان باعث ایجاد دلهره و ترس مستمر از موقعیت شغلی، اشتباه و همچنین عدم رضایت کارکنان از شغل و سازمان می‌شود که این امر خود باعث عدم وفاداری و میل به ترک سازمان توسط کارکنان، افزایش هزینه‌های استخدام و آموزش و درنهایت باعث کاهش بهره‌وری در سازمان است.

لذا بسیاری از سازمان‌ها از نوع خاصی از بیمه استفاده می‌کنند که بیمه مسئولیت مدنی نامیده می‌شود، تأمین و جبران خسارت‌هایی است که بر اثر تقصیر و خطا، غفلت، اشتباه و یا فعالیت مخاطره‌آمیز بیمه‌گذار متوجه دیگران می‌شود، تعریف این نوع خاص بیمه است. در این کتاب به بررسی تأثیر بیمه

مسئولیت بر رضایت کارکنان و تبعات آن پرداخته شده است. امید است کتاب حاضر بتواند گامی در افزایش اطمینان و نیز کاهش استرس و در نتیجه رضایت کارکنان خدوم این مراکز حساس بردارد و مدیران این مراکز از مطالب مندرج در این کتاب استفاده ببرند.

عباس محمدی

مقدمه :

امروزه در مدیریت نیروی انسانی یکی از موضوعات مورد توجه، تأمین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار و بهره‌گیری هرچه بیشتر از نیروی انسانی در فعالیتهای سازمان است. توجه به این عامل، بیانگر اهمیتی است که مدیریت برای نیروی انسانی به‌عنوان یکی از سرمایه‌های ارزشمند قانست. زیرا توجه به نیازهای کارکنان قسمتی از سرمایه‌گذاری نیروی انسانی سازمان در امور کارکنانی محسوب می‌گردد ویژگی‌های کلی کارکنان و همچنین خصصیات و ویژگی‌های سازمان‌ها باهم تقریباً مشابه است. در سال‌های اخیر علی‌رغم توجه به بافتگی جوامع و ارتقاء سطح دانش بشری، ترس از بیماری، حوادث و عدم تأمین نیازهای آن‌ها، نگرانی‌هایی را برای بشر ایجاد کرده است که این مسئله باعث ابداع روش جدیدتری شده است که به کمک آن‌ها افراد در زمان بروز مشکلات یادشده بتوانند امنیت خاطر داشته باشند.

بنابراین بسیاری از دولت‌ها با پی‌ریزی سیاست‌های پوشیده‌اند که جمعیت کشورشان را تحت پوشش نظام بیمه‌ای و تأمین اجتماعی قرار دهند. مسئله جمعیت تحت پوشش بیمه درمان از جهات گوناگون چون بهداشتی، دیدگاه‌های سیاسی، شرایط اقتصادی و اصول بیمه‌گری و درآمد مؤسسات بیمه‌گر مورد توجه است و این امر که چند درصد از مردم هر کشور تحت پوشش بیمه درمان باشند، تأثیرات فراوانی در سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های خرد و کلان دارد.

دامنه ارائه خدمات درمانی به بیمار آن قدر وسعت یافته است که فراهم کردن این خدمات در قالب بیمه خدمات درمانی از نظر اقتصاد بهداشت و درمان مقدور و میسر نیست و هیچ موسسه‌ای با دریافت حق سرانه بیمه درمانی ثابت، قادر به ارائه کلیه خدمات نیست. مهم‌ترین مشخصه این موضوع کاربرد موفق و منطقی آن در سطح جهان به‌منظور مهار هزینه‌های درمانی و ایجاد امکان استفاده بیمه‌شدگان از کلیه خدمات درمانی توسط تمامی ارائه‌دهندگان خدمات در بخش دولتی و خصوصی است. نتوان روشی معقول و قابل انجام است که از طریق آن می‌توان با حفظ اصل عدالت اجتماعی، خدمات درمانی را به‌طور جامع و متناسب در بین کلیه اقشار اقتصادی جامعه ارائه نمود. در بسیاری از کشورها برای تحت پوشش قرار دادن این خدمات، از بیمه درمانی مکمل استفاده می‌شود که عمده این مؤسسات نیز در اختیار بخش خصوصی است.

یقیناً ارائه خدمات مطلوب و مناسب باعث اعتلای بهداشت جامعه می‌شود و زمینه رضایتمندی مشتریان خود و مددجویان را فراهم می‌آورد. رضایت مشتری مفهومی است که روزبه‌روز توجه بیش‌تری را در زمینه مراقبت‌های بهداشتی و پزشکی به خود جلب می‌نماید. ویلیام (۱۹۹۱) به می‌نویسد: خدمات بهداشتی که به نقل از واری بیماران ارائه می‌شود کیفیت مطلوبی ندارد مگر آن‌که مددجویان از آن خدمات اظهار رضایت نمایند هم‌چنین می‌توان رضایت مددجو را به‌عنوان یکی از معیارهای وضعیت بهداشتی جامعه در نظر گرفت.

اگر سازمان، نظامی از فعالیتهای مستمر که توسط عدهای از افراد که با ایجاد روابط گوناگونی برای نیل به هدف مشترکی کوشش می‌کنند، پنداشته شود، طبیعتاً وجود خواسته‌ها و مصالح مشترک آن‌ها در ذهن تداعی می‌شود، که می‌توان گفت این اهداف مشترک در راستای برآورده ساختن یک سری مایحتاج و ضروریات است، همچنان که جامعه‌شناس آمریکایی، رابرت کی. مرتن این‌گونه می‌پنداشت: «نهاد تأمین اجتماعی به‌عنوان یک "سازمان"، در همین راستا و با هدف اجراء نعمیم و گسترش انواع حمایت‌ها و خدمات جهت افراد تحت پوشش خود به‌وجود آمده است. از همین رو برخی نظریات، تأمین اجتماعی به‌ویژه در شکل‌سازه‌های آن‌ها، (نوعی برنامه بیمه‌ای و حمایتی) برای رهایی از تنگناها و مشقتها، فراهم آوری رضایت خاطر برای بیکاران، سالمندان، بازنشستگان و غیره درزمینهٔ پاسخگویی به حوادث ناشی از کار، بیماری‌ها، پیری و... می‌پندارند.

کتاب حاضر هم در پی پاسخ‌گویی به این پرسش است، که نقش خدمات بیمه تأمین اجتماعی و بیمه خدمات درمانی در رضایتمندی بیمه‌شونده چگونه است. سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یک سازمان بیمه‌ای، دارای خدمات متنوعی است که بیمه‌شدگان از آن بهره‌مند می‌باشند، حتی به‌شمارهٔ کامل بیمه بازنشستگی، بیمه بیکاری، غرامت دستمزد ایام بیماری، کمک‌هزینه ازدواج، وسایل کمک پزشکی و خدمات درمانی شامل درمان مستقیم، و غیرمستقیم و همچنین نحوه برخورد و رفتار با بیمه‌شدگان است. درزمینهٔ اهمیت و ضرورت پژوهش بایستی گفت که، امروزه، تأمین اجتماعی، با توجه به بسط کمی و

کیفی که از جنبه‌های گوناگون پیداکرده است و همچنین نقش و کارکردهایی که باید در هر مرحله از زندگی ایفا کند، دارای گستره‌های گوناگونی است، که در قلمرو هر گستره نیز مسائل و متغیرهای مختلفی زی‌مدخل‌اند، که در اینجا تعریف کلی، بعضی از این گستره‌ها و سطوح ارائه می‌شود، که بیانگر اهمیت و ضرورت تحقیق می‌باشند؛ گستره‌هایی از قبیل جمعیتی، زمانی، سرمایه انسانی و آنچه اهمیت موضوع را بیشتر می‌کند، این است که حدود ۳۰ میلیون از جمعیت کشور = از بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران از خدمات درمانی و بیمه‌ای تأمین اجتماعی استفاده می‌نمایند، و حدود ۷۰ بیمارستان، ۲۶۸ درمانگاه، پلی کلینیک و دی کلینیک و ۴۰۰۰۰۰ شعبه سازمانی، امر خدمت‌رسانی تحت پوشش را عهده‌دار هستند.

نکته شایان توجه این است که مقوله تأمین اجتماعی دغدغه‌ای در سطح خرد-خرد است، یعنی از فرد بیمه‌شده (اصلی) شروع می‌شود و پس از گسترش به کیان خانواده (بیمه‌شده تبعی) وارد قلمرو کلان؛ یعنی آحاد مردم کشور شده و پس از آن در صورت جامعیت و شمول آن، می‌تواند وارد قلمرو کلان-کلان، یعنی همه انسان‌ها بشود. شرکت‌های بیمه خدمات درمانی تکلیفی در ایران سابقه طولانی ندارند اما اخیراً شرکت‌های مختلف بیمه خدمات درمانی تکلیفی خصوصی فعالیت خود را به سرعت توسعه بخشیده‌اند. با این همه کیفیت و کمیت عملکرد آن‌ها مورد بررسی قرار نگرفته است. این تحقیق با نقش بیمه‌های تأمین اجتماعی و خدمات درمانی و در میزان رضایتمندی کارکنان انجام گرفته است. یکی از اصول اساسی مدیریت خدمات بهداشتی-درمانی ارزشیابی سیستم

است و یکی از جنبه‌های ارزشیابی، میزان رضایت از خدمات بهداشتی ارائه شده است و رضایت دریافت‌کننده خدمات یکی از معیارهای بالا بودن کارایی سیستم است.

روانشناسان می‌دهند که حفظ مشتری مبحث مهمی است زیرا از دست دادن مشتری می‌تواند بسیار پرهزینه باشد. نتایج از دست دادن مشتری شامل کاهش درآمد، هزینه بالاتر جذب مشتری جدید و از دست دادن تبلیغات رایگان مثبت دهان است. البته تعدادی از شرکت‌ها که بر استراتژی فروش محصولات جدید تأکید دارند، به‌طور ناخودآگاه از استراتژی حیاتی مربوط به مشتریان غفلت می‌ورزند. اگر تأمین‌کنندگان خدمت بدانند که هزینه واقعی از دست دادن یک مشتری به چه میزان سنگین است، تلاش بیشتری برای حفظ آن می‌کنند. دانشمندان بازاریابی معتقدند که هزینه به دست آوردن یک مشتری جدید می‌تواند پنج تا شش بار بیشتر از هزینه نگهداری مشتریان موجود باشد. ریچ هلد و ساسر^۱ معتقدند که ۵٪ کاهش در نرخ از دست دادن مشتری به معنای ۲۵ تا ۳۸ درصد افزایش در سود شرکت‌های فعال در صنعت خدمات است. پس همه کارها باید تلاش بیشتری برای حفظ مشتری به‌عنوان کلیدی برای ادامه حیات و رشد در بلندمدت داشته باشند.

^۱ Rich hold and Sasser