

شایسته سالاری

دکتر حسام‌الدین بهرام زاده - مریم رضایی - سعید بهرام زاده



بیشترن یورد ۱۳۹۵

سرشناسه: بهرام‌زاده، حسینعلی، ۱۳۳۹ -
عنوان و نام پدیدآور: شایسته سالاری / حسینعلی بهرام‌زاده، مریم رضایی، سعید بهرام‌زاده.
مشخصات نشر: بجنورد: بیژن‌بورد، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری: ۸۰ ص: جدول.
شابک: 978-600-7893-91-3

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: اصلاح نظام اداری

موضوع: Civil service reform

موضوع: مدیریت

موضوع: Management

موضوع: کارآمدی سازمانی

موضوع: Organizational effectiveness

موضوع: مصرف‌کنندگان -- رضایت

موضوع: Consumer satisfaction

موضوع: مشتری‌شناسی -- مدیریت

موضوع: Customer relations Management

شناسه افزوده: رضایی، مریم، ۱۳۶۴ -

شناسه افزوده: بهرام‌زاده، سعید، ۱۳۶۳ -

رده بندی کنگره: ۳۵۵ / ۲۹۰۱ / J۴۶۰

رده بندی دیویی: ۳۵۳ / ۵۴۹

شماره کتابشناسی ملی: ۰۳۸۷۰



بجنورد: خیابان طالقانی غربی، طالقانی ۱۳ پلاک ۲۰، طه ۲+

تلفن: ۰۹۱۵۱۸۸۲۴۹۹ - ۰۹۱۵۲۸۴۷۵۳۷

عنوان: شایسته سالاری

مولفین: دکتر حسینعلی بهرام‌زاده - مریم رضایی - سعید بهرام‌زاده

ناشر: بیژن‌بورد

ویراستاران: الهه شیردل / منصوره سیاح

سال و نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵

چاپ: مهتاب

تیراژ: ۲۰۰۰

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

شابک: ۳ - ۹۱ - ۷۸۹۳ - ۶۰۰ - ۹۷۸

فهرست

۱	مقدمه:
۲	فرایند شایسته سالاری
۵	ویژگی‌های شغلی و نقشهای مدیران:
۷	شایستگی‌های مدیریتی در کشورهای پیشرفته صنعتی
۱۷	اصول حاکم بر (OCPA) عبارتند از:
۱۸	نظام شایسته سالاری در آمریکا:
۲۳	۱-مقدمه
۲۴	۲.مشتري کیست
۲۴	۳.ارباب رجوع کیست
۲۴	۴.مفهوم رضایت مشتری:
۲۵	۵.انواع مشتری از نظر میزان رضایت
۲۶	۶.اهمیت دستیابی به رضایت مشتری
۲۸	۷-مشتری گرایی چیست ؟
۳۲	۸-ضرورت حرکت به سمت مشتری گرایی:
۳۳	۹-تحلیل نیاز مشتری
۳۵	۱۰-استراتژی مشتری گرایی:
۳۶	۱۱-منشا قدرت در استراتژی مشتری گرایی:
۳۶	۱۲-کیفیت گرایی مدیران و کارکنان مقدمه مشتری گرایی:
۳۷	۱۳-تقویت کیفیت گرایی:
۴۷	۱-مقدمه:
۴۸	۲-روش‌های اطلاع رسانی و نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی:
۴۹	۳-اطلاع رسانی چیست ؟
۵۰	۴-پایگاه‌های اطلاع رسانی:
۵۱	۵-طبقه بندی شیوه‌های اطلاع رسانی:
۵۵	۶-فرایند تدوین الگوی اطلاع رسانی آرایه خدمات به ارباب رجوع:
۵۶	۷-اهم شیوه‌های اطلاع رسانی نحوه آرایه خدمات دستگاه‌های دولتی عبارتند از:
۵۶	۸- دولت شهروند مدار یا مشتری مدار:

۵۷	۹-فلسفه مشتریان در سازمانهای دولتی:.....
۵۷	۱۰-اهداف دولت مشتری مدار:.....
۵۸	۱۱-محدودیت‌های مشتری مداری در بخش دولتی:.....
۵۹	۱۲- رابطه معقول دولت با شهروندان (ارباب رجوع) :.....
۶۰	۱۳-سنجش میزان مشتری مداری سازمانها:.....
۶۵	آموزش و تکریم ارباب رجوع.....
۶۷	مقدمه.....
۶۸	۲-اهداف اجرای تکریم ارباب رجوع:.....
۷۰	۳-شاخصهای رضایت مندی ارباب رجوع:.....
۷۱	۴-رضایت ارباب رجوع یا مشتری چیست ؟.....
۷۲	۵-طرز تکریم و آموزش کارکنان:.....
۷۲	۶-گردآوری و رعایت ارباب رجوع:.....
۷۳	۷-مفهوم آموزش:.....
۷۴	۸-مفهوم تکریم:.....
۷۴	۹-نقش آموزش کارکنان در تکریم ارباب رجوع:.....
۸۰	منابع و مأخذ.....

پیشگفتار:

شایسته سالاری و شهروند مداری

امروزه یکی از اهداف اصلی هر سازمانی، جلب رضایت مشتریان و خدمات گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب می باشد.

در نظریه های نوین مدیریت، توجه به اصل مشتری مداری و جلب رضایت متقاضیان، خدمات به عنوان یکی از چهارم گیری های اصلی تلقی می شود، در نظام اداری و اجرایی نیز رضایت مردم از دستگاه های دولتی، سلامت، صحت، دقت در انجام کار، چگونگی رفتار و برخورد با گیرندگان خدمت و اطلاع رسانی مناسب است که موجب رضایتمندی خدمت گیرندگان و مراجعین دستگاه های دولتی می شوند.

چگونگی رفتار با مراجعان و برخورد با آنان به صورت رفتار نامناسب و نامحترمانه نمایان می شود و علیرغم تاکید ارزشهای مذهبی، به ایراد گرفته می شود که کمتری شده است، همچنین محیط و فضای اداری خدمات رسانی به مراجعان مطلوب و مناسب نیست.

با توجه به موارد بالا به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم برای ارائه خدمات مطلوب، مناسب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادن کردن موضوع رضایتمندی مراجعان و نهادینه کردن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی، برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مراجعین در نظام اداری، به عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری دولت منظور شده و مصوبه ای تحت عنوان "طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری" به دستگاه های دولتی و موسسه های عمومی ابلاغ گردید. بر همین اساس هیات دولت به اتفاق آراء شعبه سال ۱۳۸۲ را "تکریم ارباب رجوع" قرار داده و رهبر معظم انقلاب هم سال ۱۳۸۲ را "سال نهضت خدمت رسانی به ارباب رجوع و مشتریان" نامیدند.

ما نیز به جهت احساس وظیفه و با توجه به اهمیت موضوع در زمینه فوق، مطالعات و تحقیقات گسترده ای را به انجام رسانده که بازخوردهای ارزشمند حاصل از این پژوهش را در مجموعه ای که پیش رو دارید به علاقه مندان، اصحاب فکر و اندیشه تقدیم می نمایم.

در این اثر به صورت جامع به مبحث شایسته سالاری، مشتری گرایی، شهروند مداری و تکریم ارباب رجوع پرداخته شده است و آخرین نظریات مطرح شده در زمینه های فوق، در آن انعکاس یافته

است. این کتاب به منظور استفاده وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات، شرکت‌های دولتی، موسسات عمومی غیر دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، شرکت‌ها، موسسات و سازمان‌های خصوصی و بازرگانی و دانشجویان رشته‌های مدیریت و علوم انسانی در سطوح مختلف، مفید بوده و منبعی کاربردی برای مدرسان و دانشجویان دوره‌های ضمن خدمت، کوتاه مدت، سمینارهای مدیریت و کارگاه‌های آموزشی طرح تکریم می‌باشد.

www.ketab.ir