

ISC  
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰  
MCII-conf.ir

## مروری بر رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در سازمان

سمیه صائب نیا<sup>a</sup>، مینا ارجمندنیا<sup>b</sup>، مهدی پناهنده ینگجه<sup>c</sup>

a مدرس دانشگاه، گروه مدیریت، دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز آموزش شهرداری اردبیل

b دانشجوی کاردانی امور دفتری، دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز آموزش شهرداری اردبیل

c دانشجوی کاردانی امور دفتری، دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز آموزش شهرداری اردبیل

چکیده:

هدف از تحقیق حاضر مروری بر رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در سازمان است. در سالهای اخیر اثر بسیاری از عوامل توسعه منابع انسانی بر عملکرد کسب و کار در بسیاری از تحقیقات گزارش شده است. در بنگاههای کسب و کار که اغلب با تماس با خدمت دهنده و خدمت گیرنده مشخص می شود، کیفیت و قابلیت خدمت دهنده اثر مهم و مستقیمی بر فرآیند ارائه خدمت و همچنین رضایت مشتری دارد. اولین تماس، اثر بسیار تعیین کننده ای در چگونگی ارزیابی مشتری از خدمت گیرنده دارد. صطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته و حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد. اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت مندی شغلی، فرصت های رشد، مسائل روان شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم اینکه کیفیت زندگی کاری به مجموعه ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. و کیفیت زندگی کاری زمانی اتفاق می افتند که کارکنان رضایت از کار خود داشته باشند ضایع شغلی نوعی احساس رضایت و راحتی یا نوعی حس کمال است که یک کارمند از محیط کاری خود دریافت می کند. کارکنان یک شرکت وقتی مشاهده می کنند شغل آنها موجب تسهیل راه دستیابی به اهداف و ارزش هایشان شده است، حس و نگرش بهتری نسبت به آن شغل و شرکتی که در آن کار می کنند پیدا کرده و می توان گفت رضایت شغلی شان افزایش می یابد. بنابراین هدف از تحقیق حاضر مروری بر رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در سازمان می باشد.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری، سازمان