

رابطه رفتار مدیران با عملکرد نیروی انسانی

سکینه نژادفاضل^۱

^۱. کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

ایروان مسعودی اصل^۲

^۲ دانشیار هیات علمی مرکز پژوهش های مجلس

کامران حاجی نبی^۳

^۳ استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

نویسنده مسئول:

ایروان مسعودی اصل

چکیده

زمینه و هدف: بیمارستان، به عنوان نهاد خدماتی درمانی با گستردگی وظایف و رده های خدمتی و با پیچیدگی های بسیاری روبروست. پژوهشگران عوامل مختلفی را در رفتار مدیران و عملکرد کارکنان مؤثر می دانند.

روش کار: پژوهش به لحاظ ماهیت توصیفی به لحاظ اجرا پیمایشیو به لحاظ هدف، کاربردی می باشد. جامعه آماری کلیه کارکنان با مدرک تحصیلی کاردان به بالا در بیمارستان شهدای یافت آباد تهران به تعداد ۳۸۰ نفر بود. جامعه مدیران شامل: افراد دارای حکم یا ابلاغ کتبی مدیریتی بصورت مدیر، جانشین مدیر، در کلیه گروه های مدیریتی شاغل در ریاست، مدیریت، امور اداری و مالی، سرگروه های پزشکان، مدیران تخت، مسئولین فنی، پیراپزشکان، پشتیبانی مدیر پرستاری، سوپروایزران، سرپرستاران با مدرک تحصیلی کاردان و بالاتر و جهت بررسی عملکرد نیز کارکنان زیر مجموعه مدیران با مدرک کاردان و بالاتر در نظر گرفته شدند. طبق جدول مورگان نمونه آماری شامل ۱۸۱ نفر به روش تصادفی ساده بود. از ۲ پرسشنامه پرسشگر ساخته جهت بررسی رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی استفاده گردید. در تحلیل داده ها در سطح توصیفی، از جداول و نمودار (فراوانی و درصد فراوانی)، میانگین و انحراف استاندارد و در سطح استنباطی از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و از آزمون T تک نمونه ای جهت رتبه بندی عوامل مؤثر بر رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی استفاده شد. یافته ها: پابندی مدیران به ارزشهای اخلاقی بیشترین و حمایت مدیران کمترین تاثیر در رفتار مدیران و در بین عوامل مؤثر بر عملکرد نیروی انسانی بیشترین رتبه را توانائی و کمترین را تفاوت های فردی دارد. عدم رابطه معنادار بین میانگین و انحراف معیار مولفه های رفتار اخلاقی مدیران، عوامل شناختی و جایگاه مدیران در رفتار مدیران و همچنین مهارت و تحصیلات در عملکرد نیروی انسانی از دیگر نتایج بوده است. در مجموع رفتار مدیران با عملکرد نیروی انسانی در بیمارستان شهدای یافت آباد تهران دارای رابطه معنی دار بود.

واژگان کلیدی: رفتار مدیر، عملکرد، نیروی انسانی

Abstract:

The relationship between managers' behavior and human resource performance

Background and aim: Hospitals, as a service provider with a wide range of duties and service levels, face many challenges. Researchers consider various factors in managers' behavior and employee performance. The present study was conducted to investigate the relationship between management behaviors and manpower performance in Tehran Yaftabad Shohada Hospital. Factors affecting management behavior consist of the four components (adherence to ethical values, cognitive factors, management position and management support) according to the Hersey and Blanchard model and one of the ACHIEVE model's components (Ability), as a factor affecting individual differences, knowledge, ability, skill, educational level and (manpower performance, and its subsets facilities).

Methods: This is an applied research using a descriptive survey method. Statistical society in this research includes all hospital staff with technician degree to number 381 people. The population consisted of all employees with a written order, issued by management, as a manager, successor manager, shift manager responsible for each shift in all management teams working in management, administrative affairs, financial affairs, medical records and chief physicians: general, specialist, bed manager, technical directors, paramedics and nurse manager support, supervisors and head nurses; with technician and top degree among which a sample of 67 people. To check performance all staff in the subset these managers with technician and top degree were considered. According to Morgan's table Sample Including 181 people.

Results: In this study, a researcher-made questionnaire was used for gathering data on behavior and performance. Descriptive statistics was used for data analysis, using frequency tables, frequency graphs (frequency and percentage of frequency), mean and standard deviation. Inferential statistics was also used for data analysis, using the Kolmogorov-Smirnov test to determine whether observations have normal or abnormal distribution and a one sample t-test to rank the factors affecting the managerial behaviors and manpower performance.

Conclusion: The study results indicated that among the factors affecting management behavior, adherence to ethical values had the highest effect and management support the lowest effect on management behaviors. Among the factors affecting manpower performance, ability had the highest effect and individual differences the lowest effect on manpower performance. Generally, there is a significant relationship between management behavior and manpower performance in Yaftabad Shohada Hospital.

performance•**Keywords:** Management behavior, manpower

مقدمه

در دوره کنونی، نقش رهبران در هدایت سازمان‌ها برای گذر از خطراتی که بقا و حیات سازمان را تهدید می‌کند، بیش از هر دوره دیگری به اثبات رسیده است. سنجقی و همکاران (۱۳۹۵، ۱۷۰). (۱) مهارت و رفتار مدیران همواره یکی از چالش‌های اصلی سازمان هاست که تأثیر بسزایی در نحوه کیفیت عملکرد کارکنان دارد. (ملایی، موسوی، ۱۳۹۵) (۲) رفتار سازمانی نوین و عملکرد سازمانی با پیچیدگی‌هایی روزافزون مواجه است، آشنایی بیشتر مدیران و کارکنان سازمان‌ها با این پیچیدگی‌ها و در نتیجه تلاش در راستای افزایش عملکرد نیروی انسانی ضروری است. (احدی و همکاران، ۱۳۹۳، ۶۳). (۳)

با وجود اهمیت توجه و رعایت اصل بهره‌وری از مراکز درمانی برخی موارد، مانع از ارتقا و رشد بهره‌وری گردیده و اداره امور این مراکز را با مشکلات عدیده‌ای روبرو ساخته است. از مهم‌ترین موانع کنونی ارتقا بهره‌وری، نحوه مدیریت مراکز درمانی هست. مدیریت مراکز بیش از آنچه علمی و بر مبنای اصول پذیرفته شده باشد، تجربی و بعضاً رابطه‌ای بوده و نمی‌تواند هم‌زمان با تغییرات سریع محیط، سازمان را انطباق داده و تعهد لازم برای ایجاد اصلاحات و اجرای تحولات را در مهم‌ترین سطح سازمان تأمین کند. نقش مدیریت در ارتقاء بهره‌وری شامل دو زمینه زیر است: زمینه اول اساساً به وظایف متعارف مدیریت در مورد برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و نظارت، همراه با تصمیم‌گیری در مورد سرمایه‌گذاری، انتخاب تکنولوژی و مانند آن مربوط است. زمینه دوم نقش مدیریت، مربوط است به فراهم کردن فرصت‌های خوب برای استفاده مؤثر از نیروی کار. نمونه‌های بسیاری از افراد هم کارگران و هم مدیران وجود دارند که هم مهارت داشته و هم دارای انگیزه و نگرش به کار مثبت هستند، اما به علت محدودیت‌های سازمانی به‌طور کامل نمی‌توانند نظرات خود را اجرا کنند و توان خود را به کار برند. (حریری، سجادی، ۱۳۸۸، ۸-۶) (۴)

سازمان‌ها همواره با مسائلی چون خالی ماندن پستهای کلیدی یا پر شدن این پستها با افرادی که استعداد و شایستگی لازم را ندارند، رو به رو می‌باشند. همانطور که شناخت شایستگی‌ها جهت انتصاب در پست‌های مدیریتی مهم است. تأکید اسلام و امام علی (ع) برای انتخاب اصلح در مدیران به این خاطر است که با بودن افراد نالایق و بی‌کفایت نه تنها چرخ سیاسی، اجتماعی و اقتصادی کشور فلج خواهد شد، بلکه دیری نخواهد پایید که مغزهای روشن و متفکر، بی‌تفاوت و یا منزوی می‌شوند. (مبتکر سرابی، ۱۳۷۵، ۶-۸) (۵)

رفتار مدیر:

در نظریه نفوذ اجتماعی (بیان شده است که مدیران، قابلیت نفوذ و تأثیرگذاری بر کارکنان خود را از طریق هم‌کلام و هم رفتارشان دارند. (پور و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۱۱۵) (۶)

سبک رفتاری مدیران مقوله‌ای جدا از سبک رهبری یعنی الگوی رهبری هر فرد است که هنگام اقدام و نفوذ در فعالیت‌های دیگران از خود بروز می‌دهد (مقامی، آصفی، ۱۳۹۲) (۷)

بکارگیری الگوی مناسب برنامه‌ریزی، مدیریت و رهبری قوی، ایجاد فرهنگ مشارکتی، تأمین منابع مورد نیاز و آموزش و توانمندسازی کارکنان در موفقیت فرآیند برنامه‌ریزی در بیمارستان‌ها نقش بسزایی دارد. (مصدق راد و همکاران، ۱۳۹۶) (۸)

وجه تمایز سازمان‌های موفق و ناموفق چیزی جز مدیریت و رهبری اثربخش نیست. و لازمه این امر به کارگیری مدیران و رهبران شایسته است. کسانی که به کارگیری آن‌ها دستیابی به اهداف سازمانی را تضمین کند. (کرمانی و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۱۴) (۹)

امروزه سازمان‌ها به دنبال ارتقای نگرش‌های شغلی و رفتاری کارکنان خود هستند که اغلب به عنوان کارکنان دانشگر شناخته شده اند. به عبارتی بهتر، سازمان‌ها به دنبال رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی و حفظ و نگهداشت کارکنان و نیز کاهش تمایل به

^۱ . دکتر یوسف کریمی در بیان نظریه اجتماعی: مفهوم نفوذ اجتماعی آن است که کسی توان تحت تأثیر قرار دادن دیگران را چه با گفتار و چه با رفتار خود داشته باشد. وقتی در "عرف" گفته می‌شود فلانی شخص بانفوذی است، بدین معنی است که او با پول خود و یا از طریق دوستی و آشنایی، قادر به انجام کارهایی است که از همه کس بر نمی‌آید. اما در "روانشناسی اجتماعی" توان هم‌رنگ کردن فرد با گروه و کنترل فرد از سوی گروه است.

ترک خدمت آنها هستند. لازمه تقویت رفتارها و نگرش های مثبت شغلی و رفتاری و اینکه کارکنان، رضایت شغلی داشته باشند و هویتشان را براساس سازمان متبوع خویش تعریف کنند و با سازمان و شغل خویش عجین شوند، استفاده از رویکردهای نوین مدیریتی در سازمان است. (احمدزاده و همکاران، ۱۳۹۶، ۵۸، ۱۰)

عملکرد نیروی انسانی

در محیط سلامت، به ویژه در بیمارستان ها ما با یک محیط آشفته همراه با نیروهای خارجی روبرو هستیم که چالش های دشواری را برای مدیران ایجاد می کنند. مشاهده راه حل هایی مانند ایجاد یک نیروی جدید در رهبری سازمان، برای حرکت از این محیط خصمانه تنها پاسخ در زمان مواجهه با مشکل نیست. پیروان از طریق رفتار و ویژگی های خود بر وضعیت عملکرد رهبران موثرند (وارن، ۲۰۱۵، ۱۱) ابراهیم پور به نقل از (کاظمی، ۱۳۸۱) در تعریف عملکرد فرد بیان می کند، عملکرد فرد معیار میزان موفقیت فرد در انجام کارش است و معمولاً از میزان خروجی فرد (به عنوان مثال، میزان فروش یا تولید) یا ارزشیابی میزان موفقیت رفتار فرد در مقایسه با انتظارات سازمانی بدست می آید. (ابراهیم پور، ۸۹، ۱۳۹۲) (۱۲) عملکرد عبارت است از ماحصل فعالیت های یک فرد از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین. تعریف دیگر عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. عملکرد را ناشی از ویژگیهای شخصی، مهارت ها و نظیر آن می دانند. درواقع کارکنان تنها در صورتی که دانش، مهارت ها، توانایی ها و سایر ویژگیهای ضروری برای انجام یک شغل را داشته باشند می توانند رفتارشان را نشان دهند. (حبیب پورتینیانی، ۱۳۹۲، ۳۰، ۱۳)

عملکرد کارکنان و در پی آن، کارایی و اثربخشی سازمان به عملکرد مدیران ارشد سازمان و چگونگی برطرف کردن نیازهای انسانی کارکنان از طریق حفظ انگیزه، روحیه قوی و رضایت بخشی ایشان بستگی کامل دارد. علاوه بر حقوق و دستمزد، عوامل مهم دیگری چون عملکرد مدیران ارشد سازمان در ایجاد ساختار و تشکیلات، محیط و اوضاع کار، مسائل مدیریتی و بویژه ماهیت و طراحی شغل در راستای پاسخگویی به نیازهای مادی و روانی کارکنان و جلوگیری از کاهش عملکرد سازمان مؤثر است. (اقبالی، ۱۳۹۴، ۱۰۰، ۱۴)

منابع انسانی و کارکنان، مهم ترین منبع در اختیار هر سازمان و زاینده مزیت رقابتی پایدار هست. لذا در اختیار داشتن کارکنانی با عملکرد اثربخش و بالا یکی از مهم ترین عوامل موفقیت سازمان در دستیابی به اهداف خویش هست. عملکرد مناسب و اثربخش کارکنان یکی از کلیدهای موفقیت سازمان هست. عملکرد خوب به معنی بهره‌وری، کیفیت، سودآوری و مشتری مداری است. به همین دلیل است که سازمان های موفق جهان تلاش زیادی می کنند تا عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار کارکنان را شناسایی و مدیریت کنند و به این توفیق دست پیدا نمایند که با فراهم کردن این عوامل، بر عملکرد کارکنانشان (هم از نظر میزان و هم از نظر کیفیت) بیفزایند. (قربان زاده، ۱۳۹۲، ۳۹، ۱۵) رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در راستای این رسالت استفاده بهینه از نیروی انسانی (عملکرد نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است چراکه انسان برخلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی تواند به سادگی از آن استفاده نماید. مهم تر اینکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است بلکه تنها عامل به کارگیری سایر عوامل هست. (احدی، ۱۳۹۳، ۶۴، ۳)

در نیروی انسانی همواره باید به افزایش بازدهی شغلی تأکید فزاینده ای نمائیم و تلاش نموده تا عوامل مؤثر بر بازدهی و عملکرد انسانی را مورد بررسی قرار دهیم اما یکی از مشکلات اساسی سازمان های امروزی عملکرد ضعیف نیروی انسانی موجود در سازمان ها است. عملکرد ضعیف اثرات منفی بارزی بر رهبری و کارکنان سازمان بجا می گذارد که هم برای رهبری و هم برای کارکنان ناخوشایند است متأسفانه دانش فعلی درباره چگونگی مقابله رهبران با عملکرد ضعیف کارکنان بسیار ناچیز است. بدیهی است که عملکرد ضعیف کارکنان سازمان در صورت مشاهده باید تصحیح شده و موجبات افزایش کارایی آنان و اثربخشی سازمان نیز فراهم گردد (مورهد، گریفین، ۱۹۹۵) (۱۶) علیرغم ضرورت و نیاز مبرم به داشتن نظام مدیریت عملکرد، هنوز در سازمان ها از روش های سنتی ارزیابی عملکرد استفاده می گردد و اگر برخی از سازمان های محدود ادعای استقرار و کاربرد این نظام را دارند، در عمل نتایج مورد انتظار و ذاتی این سیستم به اذعان متولیان و ذینفعان آن ها هرگز حاصل نشده است. (بابایی زکلیکی و همکاران، ۱۳۹۴، ۷، ۱۷)

وظیفه هر مدیر این است که از طریق کشف و استفاده مناسب از استعداد های کارکنان، فراهم آوردن فرصت های آموزش و یادگیری برای آن ها، تأمین ابزار و تفویض اختیار، ایجاد، حفظ و تقویت انگیزه و توجه به فراهم بودن و فراهم ماندن سایر عوامل، شرایط را برای تحقق سطوح بالاتری از عملکرد و موفقیت از سوی کارکنان ایجاد نماید. (ابوالعلائی، ۱۳۸۹، ۱۸) بکارگیری الگوی مناسب برنامه ریزی، مدیریت و رهبری قوی، ایجاد فرهنگ مشارکتی، تأمین منابع مورد نیاز و آموزش و توانمندسازی کارکنان در موفقیت فرآیند برنامه ریزی در بیمارستان ها نقش بسزایی دارد. (مصدق راد و همکاران، ۱۳۹۷، ۳۸، ۸)

مولفه های رفتار مدیران:

مولفه های مورد بررسی در رفتار مدیران شامل موارد زیر می باشد:

الف) پابندی به ارزشهای اخلاقی

برای نهادینه کردن رفتار مدیر به عنوان مربی در بخش دولتی و افزایش نگرشهای شغلی و کاهش ترک خدمت کارکنان، باید مدیران با کارکنان با احترام برخورد کرده و به مدیریت مشارکتی اعتقاد پیدا کنند، مشارکت کارکنان را در تصمیم گیری، هدف گذاری و تدوین طرحهای سازمانی افزایش دهند و حس خودباوری و مسئولیت پذیری را در آنها تقویت کنند. همچنین با خودآگاهی، خودشکوفایی، همدلی و شناخت احساسات کارکنان، زمینه ایجاد تفاهم و بهبود روابط در سازمان را فراهم کنند. به ارزشهای اخلاقی بها داده و اعتماد را در سازمان افزایش دهند و به نظرات کارکنان و خلاقیت و نوآوری در سازمان بها دهند. (احمدزاده و همکاران، ۱۳۹۵) (۱۰)

ب) حمایت مدیران

حمایت سازمانی عبارت است از کاری که سازمان برای کمک یا ممانعت از عملکرد انجام می دهد. حمایت مثبت ممکن را می توان فراهم کردن امکانات و مواد خام کافی دانست و حمایت منفی ممکن است به معنی قصور برای تهیه لوازم تقاضا شده باشد. (مورهد، گریفین، ۱۹۹۵) (۱۶)

ج) جایگاه مدیر

نقش مدیران نظام سلامت در اداره هر چه بهتر سیستم ارائه خدمات بهداشتی درمانی همواره مورد تأکید بوده و انتخاب بهترین افراد برای این امر مورد توجه قرار دارد (رنجبر و همکاران، ۱۳۹۲) (۱۹)

د) عوامل شناختی

یکی از مهم ترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده ای مورد توجه مطالعات مدیریت منابع و رفتار سازمانی قرار گرفته و در بهره وری نیروی انسانی تأثیرگذار هست مسئله عملکرد مناسب شغلی و عوامل پیش بینی کننده مؤثر بر آن از جمله ویژگی های شخصیتی کارکنان هست. (بابائیان و همکاران، ۱۳۹۳) (۲۰)

مولفه های عملکرد نیروی انسانی

الف) توانائی

امروزه، نقش اساسی نیروی انسانی در فعالیتهای اقتصادی - اجتماعی باعث شده است که این نیرو به عنوان مهمترین جزء هر سازمان، بیشترین نقش را در ارتقاء بهره وری و حرکت به سوی توسعه و تعالی ایفا کند. از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر بهره وری نیروی انسانی میتوان به میزان تناسب او با نیازمندیهای شغلی اش اشاره نمود هر شغل از نظر فیزیکی و ذهنی الزاماتی دارد که چنانچه فراتر از توانایی و ظرفیت نیروی انسانی باشد زمینه ساز افت کارایی و کاهش رضایتمندی شغلی خواهد شد. (صارمی و همکاران، ۱۳۹۵) (۲۱)

ب) دانش

فراهم کردن آموزش های ضمن خدمت یکی از وظایف اصلی و انکارناپذیر مدیران به شمار می رود. سازمان های موفق و رقابتی زمانی در مسیر توسعه و پیشرفت گام بر می دارند که دارای نیروهای کارآمد و ماهر و مدیران لایق و آینده نگر باشند. بها دادن به نیروی کار در سازمان ها، ارتقای سطح مهارت و بهبود رفتار آنها را به دنبال خواهد داشت. از این رو هر سازمانی بایستی زمینه رشد و توسعه دانش کارکنان خویش را فراهم کرده و بسترهای مناسبی را در این زمینه ایجاد کند. این کار ابتدا با برگزاری کلاسها و جلسات توجیهی آشنایی با فرایندهای کاری سازمان برای کارکنان تازه استخدام آغاز می شود و در طول خدمت نیز با برگزاری منظم دوره های آموزشی و کلاسهای آموزشی دانش و اطلاعات کارکنان روزآمد می شود تا آنها بتوانند با کسب اطلاعات و تجربیات کاری دانش و توانمندی های خود را ارتقاء دهند. (قاسمی، ۱۳۹۲) (۲۲)

د) مهارت

وجود نیروی انسانی کافی و متخصص در ارتقاء بهره وری تأثیر دارد و تأمین چنین نیرویی به منظور ایجاد تناسب منطبق با حجم فعالیت در این مراکز (مراکز درمانی)، اولویت خاصی دارد. دسترسی به چنین نیرویی مستلزم جذب و استخدام نیروی مناسب، حفظ و نگهداری، ارائه

آموزش‌های لازم جهت توسعه و تقویت توانمندی‌های آنان هست تا این منبع، انگیزه لازم برای فعالیت و تلاش جهت بهبود بهره‌وری را داشته باشد. (حریری، سجادی، ۱۳۸۸، ۱۰) (۴)

ج) امکانات

امکانات فیزیکی باعث تسهیل فعالیتها در انتقال و ارائه خدمات می‌شود. در زمینه خدمات علاوه بر تأسیسات و امکانات مشهود، باید به امکانات غیر مشهود، که در فراهم آوردن خدمات نقش اساسی دارند، نیز باید توجه کنیم. (قاسمی، ۱۳۹۲، ۲۲)

ه) تحصیلات

فارغ التحصیلان دوره های کارشناسی ارشد، دکترا و برنامه های آموزشی حرفه ای بیشتر از طریق مهارت های بالا به افزایش بهره وری در میان همکاران، کارفرمایان یا کارمندان کمک می‌کنند. بنابراین، مشارکت در سطوح بالاتر آموزش و پرورش بیشتر در افزایش رشد بهره وری نیروی کار در کشور است. (فاطمیما، ۲۰۰۹، ۲۳)

مروری بر پژوهش های داخلی و خارجی

آهنچیان در پژوهش خود با عنوان نظام ارزیابی عملکرد کارکنان دانشگاه از دیدگاه مدیران و کارکنان در جامعه کارکنان دانشگاه فردوسی (مدیران فعلی و سابق دانشگاه) در سال ۱۳۸۷، بیان نمود که طبق اطلاعات بدست آمده برحسب اطلاع از مدیران دانشکده‌ها و واحدها دارای تجربه و دیدگاه‌های مناسب، مسئله ارزیابی عملکرد و نارسایی‌ها و مشکلات ناشی از آن در همه دستگاه‌ها و سازمان‌ها به‌عنوان یک نقطه بحرانی مطرح است. از نگاه آزمودنی‌ها تغییر در معیارهای ارزیابی، فرایند اجرا، ارائه بازخورد و کاربرد نتایج الزامی است؛ او در نتیجه پژوهش خود بیان داشت که سطح رضایت مدیران و به‌ویژه کارکنان از نظام فعلی ارزیابی عملکرد پایین است و در نتیجه وجود برخی نقایص و اشکالات در سنجش عملکرد کارکنان، رشد فردی و توسعه سازمانی به تأخیر می‌افتد. (۲۴)

اعتباریان و همکاران در پژوهش خود در سال ۱۳۹۰ با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد در کارکنان بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان براساس مدل **ACHIVE**، میزان تأثیر عوامل: توانایی فرد، شناخت شغل، حمایت سازمان، انگیزش کارکنان، اعتبار تصمیمات مدیران، بازخور عملکرد و عوامل محیطی را بر اثربخشی و ارتقای عملکرد بعنوان عوامل هفت‌گانه مشخص و رابطه بین آنها را مورد بررسی قرار دادند. آن دو در نتایج اعلام نمودند انگیزش به عنوان مؤثرترین عامل و عواملی مانند حمایت سازمان از کارکنان و توانایی و مهارت کارکنان در اولویتهای بعدی بر ارتقای عملکرد کارکنان بیمارستان ذکر شده تأثیر دارند. (۲۵) حسن زاده و همکاران در سال ۱۳۹۰ در مقاله پژوهشی خود با عنوان رابطه بین رفتارهای حمایتی مدیران با میل ماندن در سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت اصفهان به بررسی علل ترک خدمت کارکنان و نیروهای متخصص به عنوان یکی از معضلات سازمانی که باعث اختلال در روند حرکت سازمان آنها گردیده است، پرداختند. آنان در نتایج این چنین بیان نمودند که روش های حمایتی بویژه رفتارهای حمایتی مدیران مکمل ایجاد یک محیط مناسب برای پرورش کارکنان و افزایش انگیزه آنان است. همچنین برداشت کارکنان از سطح توانمندی خود، انگیزه و احساس تعهدشان به سازمان را افزایش می‌دهد. (۲۶)

درخشیده و انصاری در سال ۱۳۹۱ در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر شایستگی مدیریتی و تعهد مدیریت در برابر توانمندسازی کارکنان بر عملکرد شغلی در کارکنان بانک اقتصاد نوین در شهر تهران اعلام می‌دارند که تعهد مدیریت، تعیین‌کننده با اهمیتی برای عملکرد شغلی کارکنان هست که حتی به نحو مستقیم و غیرمستقیم تأثیرگذار است. مدیران و مسوولان این بانک با توانمندسازی و حمایت‌های لازم و ایجاد شرایط عادلانه، باعث به وجود آمدن رضایت کاری در بین کارکنان این بانک شده‌اند که این امر به‌نوبه خود بر عملکرد شغلی آنان تأثیرگذار بوده و باعث گردیده که این بانک در جذب مشتریان و همچنین نگهداری مشتریان قدیمی پیشگام باشد و بتواند در عرصه بانکداری خصوصی حرف اول را در کشور بزند و به مراتب مشتریان این بانک از سود و مزایای کافی و رضایت از دست اندرکاران عرصه بانکداری برخوردار شوند که این رضایت به خودی خود تبلیغ مؤثری برای این بانک به حساب می‌آید. (۲۷) در پژوهش دیگری درخصوص اخلاق کار در جامعه هدف پرستاران بیمارستان‌های دولتی استان یزد توسط رجبی پور میدی و دهقانی فیروز آبادی در سال ۱۳۹۱ بیان گردیده که رابطه معناداری بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد. تعهد در این پژوهش شامل درجه همانندسازی شناختی و یا چسبندگی به سازمانی است که در

آن کار می‌شود که خود نیز تابعی از پاداش و ارزش کار هست. لازم است مدیران با شناخت نقاط قوت افراد، بعثت عملکرد خوب آنان نسبت به آنان ابراز علاقه نموده، هر گاه فرد کاری اخلاقی انجام داد، مورد تشویق قرار گیرد تا علاوه بر تقویت انجام کارهای اخلاقی، کار اخلاقی به صورت یک ارزش درونی درآید. و به طور منصفانه و با استفاده از انواع برنامه‌های انگیزشی آنان را پاداش داده و از سویی دیگر محیطی فراهم شود که افراد به یکدیگر احترام گذارند و متواضعانه برخورد نمایند (۲۸).

در نتایج پژوهش رمزگویان و حسن پور در سال ۱۳۹۲ در وزارت امور اقتصادی و دارایی با عنوان بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد کارکنان در جامعه آماری کلیه کارمندان این سازمان که در مجله اقتصادی همین سازمان به چاپ رسید، نشان دادند که بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین چنانچه کارکنان با سازمان خود، ارتباط عاطفی و احساس تعلق شدیدی داشته باشند با انگیزه و علاقه بیشتری در سازمان مشغول به کار خواهند شد، بنابراین چنین کارکنانی عملکرد بسیار بهتری از کارکنانی که به سازمان خود وابستگی ندارند و به اجبار وارد سازمان شده‌اند، خواهند داشت. (۲۹) رنجبر و همکاران در پژوهش طراحی و ارزیابی الگوی شایستگی مدیران بخش سلامت و ارزیابی آن از نگاه مدیران میانی نظام سلامت در سال ۱۳۹۲ در جامعه آماری کلیه مدیران سلامت کشور ایران، بر اساس تحلیل نتایج حاصله اعلام کرد که رابطه معناداری بین دانش و معلومات حرفه‌ای، مهارت‌های رفتاری و فکری، نگرش و بینش و اعتبار، ویژگی‌های شخصیتی، خدمت‌گزاری، مسئولیت‌پذیری، توجه به ارزش‌های اعتقادی و اخلاقی، جهت‌شایستگی‌های مدیران سلامت به دست آمد. (۱۹)

قاسمی، در پژوهش بررسی آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه استان تهران در سال ۱۳۹۲ اظهار می‌دارد که آموزش ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه تأثیر دارد. ضمناً کارکنان تأثیر آموزش ضمن خدمت را بر دانش شغلی و کسب مهارت‌های فنی و حرفه‌ای خود اثربخش‌تر از تغییر نگرششان دانسته‌اند. فراهم کردن آموزش‌های ضمن خدمت یکی از وظایف اصلی و انکارناپذیر مدیران به شمار می‌رود سازمان‌های موفق و رقابتی زمانی در مسیر توسعه و پیشرفت گام بر می‌دارند که دارای نیروهای کارآمد و ماهر و مدیران لایق و آینده‌نگر باشند. بها دادن به نیروی کار در سازمان‌ها، ارتقای سطح مهارت و بهبود رفتار آن‌ها را به دنبال خواهد داشت. (۲۲)

نتایج پژوهش حبیب پورتنیانی در سال ۱۳۹۲ با عنوان رابطه بین ابعاد شخصیتی مدیران و عملکرد شغلی کارکنان بر اساس پنج الگوی بزرگ شخصیتی، در جامعه آماری مدیران مدارس دوره دوم متوسطه آموزش و پرورش شهرستان رشت نشان داد که برون‌گرایی مدیران به صورت معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد و بیانگر رابطه مستقیم برون‌گرایی مدیران و با وجدان بودن مدیران با عملکرد شغلی کارکنان است. برون‌گرایی، شامل اجتماعی بودن و صفاتی مثل سرزندگی، شادابی، جرأت‌ورزی، نیاز به فعالیت، هیجان و تحرک است. لذا مدیران می‌توانند با تقویت صفاتی مثل سرزندگی، شادابی، جرأت‌ورزی، نیاز به فعالیت، هیجان خواهی و تحرک و ایجاد فضایی مملو از آرامش و همچنین ارتقاء روحیه مشارکتی بین کارکنان، میزان عملکرد شغلی کارکنان خود را افزایش دهند. (۱۳)

توسلی دولت‌آبادی در پایان نامه خود با عنوان رابطه بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی در مطالعه موردی در کارکنان اداره برق استان فارس در سال ۱۳۹۳ با هدف بررسی رابطه بین بهترین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی (در قالب ۷ شیوه: امنیت استخدامی، استخدام گزینشی، تیم‌های خودگردان، پرداخت مبتنی بر عملکرد، آموزش گسترده، کاهش در تفاوت مقام و موقعیت، تسهیم اطلاعات) در جامعه کارشناسان و متخصصان جامعه مورد مطالعه به این نتایج رسیدند که ابعاد شیوه‌های مدیریت منابع انسانی به جز امنیت استخدامی هیچگونه رابطه‌ای با عملکرد سازمانی ندارند و ابعاد شیوه‌های مدیریت منابع انسانی تا حدودی توانسته تغییرات حمایت ادراک شده سازمانی را پیش‌بینی نمایند اما حمایت ادراک شده سازمانی رابطه معنی‌داری با ابعاد عملکرد سازمانی نداشت. (۳۰)

نادری بهدانی و نوع پسند اصیل در سال ۱۳۹۳ در مقاله پژوهشی بررسی تأثیر فاکتورهای سن، تحصیلات و سابقه کار بر روی توانمندسازی و رفتار نوآورانه که در جامعه آماری، سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی رشت در سه پایگاه صورت گرفت بر طبق نتایج به دست آمده اعلام نمودند که از بین فاکتورهای سن، تحصیلات و سابقه کار به غیر از فاکتور تحصیلات سایر فاکتورها سبب اختلاف معنی‌داری در توانمندسازی یا رفتار نوآورانه کارکنان نگردید. در سطوح مختلف فاکتور تحصیلات سبب تفاوت معنی‌داری در توانمندسازی کارکنان نشد ولی سبب تفاوت معنی‌دار در رفتار نوآورانه شد. پایین‌ترین سطح تحصیلات به طور معنی‌داری بیشترین امتیاز رفتار نوآورانه را به خود اختصاص داد. (۳۱)

در پژوهش با عنوان بررسی عوامل روان شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی آذربایجان شرقی، در سال ۱۳۹۳ توسط احدی و همکاران، از بین متغیرهای مستقل معرفی شده: شخصیت، انگیزش و نگرش شغلی، فقط متغیر نگرش شغلی بر عملکرد شغلی تأثیر معنی داری داشته است و بقیه متغیرها، تأثیر معنی داری بر عملکرد شغلی نداشته‌اند. مؤلفه نگرش شغلی، خود زائیده عواملی نظیر ماهیت شغل و سازمان، نیروی انسانی پیرامون، عوامل سازمانی و محیطی و عوامل فردی است. در همین راستا احدی و همکاران توصیه نمودند که مدیران نیروی انتظامی بایستی در راستای افزایش نگرش مثبت کارکنان نسبت به سازمان از طریق بهبود وضعیت معیشتی و رفاهی، بهبود سبک‌های مدیریتی و بهبود کیفیت زندگی کارکنان تمهیدات لازم را فراهم آورند تا عملکرد کارکنان افزایش یابد. (۳)

رضایی و آقابخشی در پژوهش شناخت رابطه توانمندسازی مددکاران اجتماعی با بهره‌وری آنان در سال ۱۳۹۳ در جامعه آماری مددکاران شاغل در اورژانس اجتماعی سازمان بهزیستی در سراسر کشور در نتایج بررسی مؤلفه‌های توانمندسازی و بهره‌وری بیان نمودند که بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد. در بررسی مشخصات دموگرافیک بیان نمودند که هیچ کدام از مؤلفه‌های سن، جنسیت، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی و سابقه خدمت بر روی ارتقاء بهره‌وری تأثیر مثبتی ندارند و همگی با ارقامی منفی نشان دهند تأثیر معکوس بر ارتقای بهره‌وری هستند. (۳۲)

بابائی زکلیکی و همکاران (۱۳۹۴)، در نتیجه پژوهش خود اعلام نمودند که نبود یک الگوی موفق از پیاده‌سازی نظام مدیریت عملکرد در سطح سازمان‌های خدماتی کشور، در کنار تجربه شکست‌های مکرر از استقرار این نظام در سایر سازمان‌ها، خود نشان‌دهنده مسئله‌ای است که نیازمند مطالعه و بررسی ویژه‌ای است. (۱۷) همانطور که زابلی و همکاران (۱۳۸۳)، در مورد وضعیت ارزشیابی عملکرد کارکنان در ایران ذکر نمودند که ضروری است بازنگری و اصلاحات اساسی در چارچوب نظام ارزشیابی عملکرد مبتنی بر ویژگی‌های سازمانی و پرسنلی بخش بهداشت و درمان به‌ویژه بیمارستان‌ها انجام شود. (۳۳)

میرکمالی و کرمی در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه بین ادراک سبک رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان، در جامعه هدف کارکنان پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران در سال ۱۳۹۵ در یکی از نتایج پژوهش خود اعلام کردند که بین رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین در صورتی که مدیران رفتارهایی مانند جدیت در انجام امور، عمل به حرفهای خود و اطمینان کارکنان نسبت به صحبت‌های وی، توجه به منافع کارکنان و سازمان، و حمایت از آنان، تدوین شرح وظایف افراد، تدوین انتظارات سازمان از هر فرد و گروه، تعیین دامن اختیار افراد و تعیین اولویت بندی سازمانی، محول کردن انجام امور مهم به زیردستان، توضیح معیارهای اخلاقی سازمان به افراد، توضیح مسئولیت اجتماعی سازمان برای افراد و نگرانی نسبت به ذینفعان سازمان را رعایت کنند و آن‌ها را در سطح سازمان توسعه دهند، می‌توانند به بهبود ادراکات کارکنان از عملکردشان امیدوار باشند. و کارکنان با عملکرد بهتر در سازمان، از بیشترین توانایی و مهارت خود در راستای دستیابی سازمان به اهداف استفاده نمایند. همچنین نتایج آزمونهای انجام شده در پژوهش آن دوازده متغیرهای جمعیت شناختی (جنس، سن، تحصیلات، سوابق خدمت و رشته تحصیلی) بیانگر این است که کارکنانی که از مدرک تحصیلی دکترا برخوردار بودند به‌طور معناداری در مقایسه با کارکنان فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس از عملکرد بالاتری برخوردارند. (۳۴)

صارمی و همکاران در سال ۱۳۹۴ در پژوهش توانمندی انجام کار و ارتباط آن با بهره‌وری در کارمندان بانک در نتایج به دست آمده، ضمن تأیید وجود ارتباط معنی دار بین دو متغیر توانمندی انجام کار و ارتباط آن با بهره‌وری، نشان دادند که بهره‌وری کارمندانی که توانمندی بالاتری دارند نسبت به کارمندانی که از شاخصهای توانمندی پایین تری برخوردارند، بیشتر است؛ به عبارت دیگر، مجموع ساعاتی که می‌توان به منزله افت کمیت و کیفیت کار ناشی از کسالت و بیماری در هنگام حضور در سر کار در نظر گرفت، در کارمندانی که توانمندی بیشتری دارند نسبت به کارمندان کم توانتر کمتر است. همچنین اعلام نمودند که مطالعات پیشین نشان داده‌اند که عدم تطابق بین توانایی شاغل با نیازهای جسمی و روانی شغل وی سبب بروز پیامدهایی نظیر مشکلات ایمنی و بهداشتی، اختلالات اسکلتی-عضلانی، بیماریهای قلبی-عروقی، اختلالات رفتاری، مشکلات گوارشی، خستگی، کاهش کیفیت زندگی، کاهش انگیزه، افزایش غیبت از کار و هزینه‌های غرامت کارکنان و کاهش تولید و بهره‌وری خواهد شد. (۲۱)

تکه‌ای و صباغیان در مقاله خود در سال ۱۳۹۵ با عنوان رابطه بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی در مطالعه موردی در کارکنان اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان که بهمن همان سال در کنفرانس علمی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بیمه

در شهر زنجان ارائه گردید. (۳۵) به نتایجی همچون پژوهش توسلی دولت آبادی در سال ۱۳۹۲ (۳۰) رسیدند که عبارت بود از عدم رابطه معنی دار حمایت ادراک شده سازمانی با ابعاد عملکرد سازمانی.

پور و دیگران، در مقاله خوشه بندی و اولویت بندی رفتار مدیران در تقویت رفتار فرانش کارکنان در سال ۱۳۹۵ در جامعه هدف کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) در استان خراسان رضوی، در نتایج این چنین توضیح می دهند که مددکاران در این خوشه بندی رفتاری، رفتارهای فضیلت مدارانه، عادلانه و متعهدانه مدیر را در تقویت رفتار فرانش خود مؤثرتر می دانستند. مهم ترین اصلی که مدیر در ارتباط با زیردستان و مردم باید به آن عمل کند، اصل عدالت است. انسان ها به حکم عقل و فطرت الهی خود، عدالت را ارج می نهند و برای افراد عادل احترام قائل هستند. و مطلع شدن مدیران از آنچه کارکنان در مورد آنان تصور می کنند و درواقع، تعبیر و تفسیر آنان از رفتار مدیرانشان می تواند در جهت بهبود و بالندگی مدیران کمک کننده باشد. (۶)

شاه حسینی و همکاران در مقاله با عنوان بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت سرپرست ادراک شده بر تعهد سازمانی و عملکرد فردی کارکنان در سال ۱۳۹۵ که در شرکت ایتراک انجام شده در نتایج تحلیل خود اعلام می کنند که اگرچه حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت سازمانی ادراک شده اثر معناداری بر عملکرد وظیفه ای دارند. ولی تأثیر حمایت های سرپرست ادراک شده بر تعهد و عملکرد بیشتر از تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده است. که این به رابطه مستقیم بین سرپرست و کارکنان بر می گردد. لازم است با پیاده سازی حمایت های سازمانی و سرپرست، عملکرد زمینه ای کارکنان بیشتر تحت تأثیر قرار گیرد. (۳۶)

رجبی در پژوهش خود با هدف شناخت تأثیر سطح تحصیلی کارکنان در ارتقاء سطوح عملکرد سازمان و ارائه الگویی مناسب در سازمان های دولتی ایران که در اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ در سال ۱۳۹۶ انجام شد، با انتخاب ۱۱ مؤلفه (عوامل محیطی، عوامل نگرشی، عوامل خانوادگی، عوامل فردی، عوامل اقتصادی، عوامل فیزیکی، عوامل اجتماعی، عوامل آموزشی، ویژگی های روان شناختی، عوامل قومی نژادی، عوامل سیاسی) به عنوان عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی در یک پژوهش مقطعی، در نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که تمامی ۱۱ عوامل ذکر شده علاوه بر ارتباط مثبت و معنادار با سطح تحصیلی کارکنان قادر به تأثیر بر عملکرد سازمانی هستند و مطابق با رتبه بندی میانگین ها عوامل مثبت اندیشی بیشترین تأثیر و پشتکار کمترین تأثیر را بر عملکرد سازمانی دارند. (۳۷)

در پژوهش بررسی تعهد سازمانی در میان کارمندان موسسه های آموزشی استرالیا توسط جوینر و باکلیس، در سال ۲۰۰۶ بر خلاف پژوهش های قبلی، به بررسی میزان تعهد در کارکنانی که پاره وقت انجام وظیفه می نمایند، پرداخته شده است در بررسی تأثیر ویژگی های فردی (جنسیت، وضعیت تأهل، مسئولیت های خانوادگی و آموزش و پرورش)، ویژگی های مرتبط با شغل (پشتیبانی ناظر، پشتیبانی همکاران، وضوح نقش و دسترسی منابع) و ویژگی های شغلی (مستقل، کار دوم و پست تحصیلات تکمیلی در دانشگاه استخدام شده) بر تعهد سازمانی کارکنان پاره وقت نتایج حاکی از آن است که از ویژگی های فردی: سطح تحصیلات و از ویژگی های مرتبط با کار: حمایت سرپرست، حمایت و پشتیبانی همکاران، در دسترس بودن منابع مورد نیاز و داشتن شغل دوم، در میزان تعهد سازمانی کارکنان مؤثر است تجزیه و تحلیل داده ها هم چنین نشان می دهد که تعهد سازمان از آنجایی مهم است که با سایر متغیرهای مهم سازمانی مانند گردش مالی، غیبت و تلاش های در کار در ارتباط هست و این امر توسط پژوهش های قبلی شناخته شده است. (۳۸)

ژانگ و فای ژانگ و فای در سال ۲۰۱۲ عوامل فردی مؤثر بر رفتار اشتراک دانش را با استفاده از نظریه رفتار برنامه ریزی شده در بین کارکنان چندین شرکت عمرانی در هنگ کنگ بررسی کردند. آن دو نشان دادند قصد به اشتراک گذاری دانش بیش از کنترل رفتاری درک شده بر رفتار به اشتراک گذاری دانش تأثیرگذار است که این نشان می دهد، رفتار اشتراک دانش در سازمان های مورد بررسی بیشتر تحت تأثیر اراده خود کارکنان است تا شرایط محیطی. (۳۹)

فولوود و همکاران در سال ۲۰۱۳ نیز در پژوهشی، نقش مجموعه ای از عوامل شامل سیستم پاداش، مشارکت، مزایای درک شده، هنجارهای ذهنی، رهبری، ساختار سازمانی، میزان استقلال افراد، وابستگی سازمانی، پایبندی به اصول سازمانی و زیرساخت های فناوری را بر رفتار اشتراک دانش اعضای هیئت علمی تعدادی از دانشگاه های بریتانیا بررسی کردند و اعلام نمودند که، از دیدگاه اعضای هیئت علمی، سیستم پاداش، مشارکت و مزایای درک شده نقش بالایی بر اشتراک دانش آن ها دارد. در مقابل مؤلفه های رهبری، ساختار سازمانی و فناوری نقش چندانی بر اشتراک دانش بین آن ها ندارند. (۴۰)

حمید، در سال ۲۰۱۳ با انجام پژوهشی برای ارزیابی تأثیر مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمان در تونس به این نتیجه دست یافت که ابعاد مدیریت راهبردی منابع انسانی شامل انتخاب، جبران خدمات، آموزش، تسهیم اطلاعات، مشارکت و ارزیابی عملکرد بر عملکرد سازمان و عملکرد مالی سازمان تأثیر مثبت و معنادار دارد. (۴۱)

موسموا و همکاران در سال ۲۰۱۳ در پژوهش خود به بررسی عوامل مؤثر بر اثربخشی شرکتهای تولیدی کشاورزی پرداختند. آنان در یافتههای پژوهش بیان داشتند که اندازه شرکت، تخصص و مهارت نیروی انسانی، زیرساختارهای شرکت و تأمین مالی بر اثربخشی این شرکتها تأثیر دارد. عوامل سازمانی مانند اندازه گروه کاری و توزیع جغرافیایی، اثر مهمی بر سبک مدیریت دارند. (۴۲)

شین در سال ۲۰۱۴ به بررسی رابطه میان رهبری اخلاقی و عملکرد سازمان با نقش واسطه عدالت رویه‌ای و جو اخلاقی پرداخت. وی در نتایج نشان داد که رهبری اخلاقی مدیران ارشد به‌طور قابل توجهی پیش‌بینی کننده جو اخلاقی است که این امر منجر به عدالت رویه‌ای در سازمان می‌شود. عدالت رویه‌ای و جو اخلاقی رابطه میان رهبری اخلاقی مدیران ارشد سازمان و عملکرد سازمان را به‌طور کامل میانجیگری می‌کند. مدیران باید بکوشند تا به‌عنوان الگوی اخلاق در سازمان معرفی گردند. (۴۳)

صالح در سال ۲۰۱۵ در پژوهشی با هدف بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان در وزارت آموزش و پرورش در عمان نشان داد کیفیت آموزش و ارزیابی عملکرد تأثیر قابل توجه در بهبود عملکرد کارکنان دارد. (۴۴) لی و همکاران (۲۰۱۶)، نیز در پژوهش خود بیان نمودند بهبود وضعیت دانش، چگونگی فرهنگ سازمانی و پشتیبانی مدیریت ارشد در به اشتراک گذاری مؤثر دانش، مؤثر می باشد. (۴۵)

پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، توصیفی و از حیث ارتباط بین متغیرها، از نوع همبستگی است. برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی استفاده شده است. پرسشنامه ساخت پژوهشگر بوده است. جهت تدوین پرسشنامه جهت بررسی رفتار مدیران با تعداد ۱۶ سؤال از پرسشنامه مقیمی و برای پرسشنامه بررسی عملکرد نیروی انسانی با تعداد ۲۵ سؤال، از پرسشنامه هرسی و گلداسمیت الگوبرداری و استفاده شد. پرسشنامه تحقیق شامل بخش اول اطلاعات جمعیت شناختی نمونه آماری شامل سن، جنس، تحصیلات، وضعیت استخدام، سابقه خدمت و در بخش دوم شامل سؤالات اصلی پرسشنامه رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی به قرار جدول زیر می باشد.

تعداد سؤال	پرسشنامه	متغیرها	شماره سؤالات
۴	رفتار مدیران	پایبندی به ارزش‌های اخلاقی	۱-۴
۵		جایگاه مدیران	۵-۹
۴		عوامل شناختی	۱۰-۱۳
۳		حمایت‌های سازمانی	۱۴-۱۶
۴	عملکرد نیروی انسانی	توانایی	۱-۴
۴		دانش	۵-۸
۴		مهارت	۹-۱۲
۴		میزان امکانات	۱۳-۱۶
۵		میزان تحصیلات	۱۷-۲۱
۴		تفاوت‌های فردی	۲۲-۲۵

جدول ۱- گویه‌های پرسشنامه‌ها

امتیازدهی در پرسشنامه با استفاده از طیف لیکرت و از ۵ قسمت با امتیازات خیلی زیاد با نمره (۵)-زیاد (۴)-متوسط (۳)-کم (۲) - بسیار کم (۱) برخوردار می باشد.

برای اطمینان از اعتبار محتوای پرسشنامه‌های مورد استفاده در پژوهش، از نظر سه نفر از استادان و خبرگان در حوزه مدیریت بهره گرفته شد. به منظور تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه رفتار مدیران ۰/۷۶ و برای عملکرد نیروی انسانی ۰/۹۱ به دست آمد، که نشان دهنده شایستگی اعتماد برای ابزار گردآوری داده شده است. جامعه آماری تحقیق موردنظر شامل کلیه مدیران و کارکنان بیمارستان شهیدای یافت آباد شاغل در رده‌های مختلف مدیریتی، گروه‌های پزشکان (عمومی، متخصص، فوق تخصص)، کارکنان پرستاری، مامائی، پیراپزشک، اداری، اجرایی، پشتیبانی دارای مدرک تحصیلی کاردان به بالاتر بود. تعداد ۳۸۰ نفر جامعه آماری را به خود اختصاص داد. براساس نمودار سازمانی این بیمارستان جهت بررسی رفتار مدیران کلیه کارکنان دارای سمت‌های مدیریتی شاغل در ریاست، مدیریت، مسئولین فنی، رئیس گروه پزشکان عمومی، متخصص و فوق تخصص، ریاست بخش‌ها، Bed Manager ها، سوپروایزران واحدهای تشخیصی: رادیولوژی-سونوگرافی و آزمایشگاه، رئیس اداره اطلاعات سلامت، رئیس کارگزینی، رئیس امور اداری، رئیس امور مالی، رئیس اداره ترخیص، مدیر پرستاری، سوپروایزران دفتر پرستاری و سرپرستاران دارای ابلاغ انشائی و یا پست سازمانی مدیریت یا جانشین مدیر انتخاب شدند.

۱. Bed Manager (بنا به بخشنامه ارسالی دفتر وزیر محترم بهداشت درمان و آموزش پزشکی در تاریخ ۱۳۸۹/۴/۱۵ درخصوص تشکیل جایگاهی تحت عنوان (مدیریت تخت‌های بستری) مقرر گردید که مدیرانی از گروه‌های مختلف پزشکان مقیم با توجه به شرایط بیمارستان با ابلاغ ریاست بیمارستان تحت عنوان مدیران تخت جهت نظارت مستقیم بر جریان بستری بیماران از ورود به بخش اورژانس تا بستری و همچنین ترخیص از بخش‌های بستری در طی شیفت‌های مختلف انتخاب و ابلاغ دریافت دارند.

جهت بررسی عملکرد نیروی انسانی زیرمجموعه این مدیران شامل کلیه نیروی انسانی در مشاغل مختلف: پزشکان عمومی، تخصصی و فوق تخصص، کارکنان پرستاری، مامائی، اتاق عمل و هوشبری، علوم آزمایشگاهی، رادیولوژی، سونوگرافی، اجرایی، پشتیبانی و اداری دارای مدرک تحصیلی کاردانی و بالاتر بود. نمونه مورد بررسی شامل ۱۸۱ نفر طبق جدول مورگان بوده است. بررسی بر پایه کشف همبستگی بین عوامل رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی و بین هر دو عامل رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی می باشد.

به منظور تحلیل داده ها و بررسی رابطه بین متغیرها از نرم افزار آماری SPSS ورژن ۲۱ استفاده شده است. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به قرار جدول زیر می باشد:

متغیر	مقدار Z	سطح معناداری
رفتار مدیران	۰/۵۷	۰/۸۹
عملکرد نیروی انسانی	۰/۹۶	۰/۳۱

جدول ۲: نتیجه آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای نرمال بودن توزیع داده ها

با توجه به نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف از آزمون های پارامتری برای تحلیل فرضیه های تحقیق استفاده گردید. و با توجه به نرمال بودن متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون جهت اثبات همبستگی بین متغیرهای وابسته در رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی و بین رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی استفاده شده است.

یافته ها:

در نمونه مورد مطالعه که شامل ۱۸۱ نفر بوده است (۳۵/۴٪) آنان مرد و (۶۴/۶٪) را زنان تشکیل داده اند. که بیشترین درصد شرکت کنندگان ۸۸ نفر (۴۸/۶٪) بین ۳۱ تا ۴۰ سال، سن داشتند. بیشترین تعداد ۹۵ نفر (۵۲/۴٪) مدرک تحصیلی کارشناسی و ۵۷ نفر (۳۱/۳٪) بین ۶ تا ۱۰ سال سابقه خدمت دارند. بیشترین نمونه آماری، یعنی ۷۳ نفر (۴۰/۴٪) از وضعیت استخدامی قراردادی، برخوردارند.

این نتایج نشان از سطح بالای تحصیلات آزمودنی ها و شرکت کننده ها در جامعه آماری می باشد. همچنین از آنجایی که درصد بالایی از پاسخ دهنده ها تحصیلات لیسانس و بالاتر از لیسانس دارند، بنابراین به پاسخ افراد پاسخ دهنده اعتماد بیشتری وجود داشته، چرا که آنان درک بهتری نسبت به سوالات داشته اند.

رابطه متغیرها	عملکرد نیروی انسانی
رفتار مدیران	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
	۰/۶۴
	۰/۰۰۰

جدول ۳ - بررسی رابطه رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۳- بین رفتار مدیران ($P=0/000$ و $r=0/64$) با عملکرد نیروی انسانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ($P<0/01$).

نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون در بین مولفه های رفتار مدیران، مولفه های عملکرد با عملکرد نیروی انسانی رابطه مثبت و معنادار را نشان داد.

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون، بین رفتار مدیران ($p=0/001$ و $r=0/23$) با بعد تفاوت های فردی، بین رفتار مدیران ($p=0/000$ و $r=0/51$) با بعد توانایی، بین رفتار مدیران ($p=0/000$ و $r=0/59$) با بعد مهارت، بین رفتار مدیران ($p=0/000$ و $r=0/62$) با بعد دانش، بین رفتار مدیران ($p=0/000$ و $r=0/53$) با بعد امکانات، بین رفتار مدیران ($p=0/000$ و $r=0/33$) با بعد تحصیلات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($p < 0/01$). بر اساس نتایج به دست آمده، با ۹۹٪ اطمینان می توان گفت که هرچه رفتار مدیران بالاتر باشد، تمامی این ابعاد افزایش می یابند و بالعکس. با استفاده از آزمون فریدمن، در رتبه بندی بین عوامل مختلف نتایج به قرار زیر بوده است:

شاخص ها	میزان میانگین	رتبه
توانایی	۷/۴۶	۱
پایبندی به ارزش های اخلاقی	۶/۳۹	۲
میزان تحصیلات	۵/۹۳	۳
مهارت	۵/۶۱	۴
عوامل شناختی	۵/۴۹	۵
جایگاه مدیران	۵/۳۹	۶
دانش	۵/۰۵	۷
حمایت های سازمانی	۴/۹۱	۸
میزان امکانات	۴/۸۱	۹
تفاوت های فردی	۴/۰۶	۱۰

جدول ۴-رتبه بندی شاخص ها

از دیدگاه پاسخ دهندگان، پایبندی به ارزش های اخلاقی بیشترین نقش و سپس جایگاه مدیران و عوامل شناختی با اختلافی کم از هم و سپس حمایت های سازمانی کمترین نقش در رفتار مدیران را به خود اختصاص دادند. همچنین از دیدگاه پاسخ دهندگان از عوامل موثر بر عملکرد نیروی انسانی توانایی نیروی انسانی بیشترین و تفاوت های فردی کمترین نقش را در عملکرد نیروی انسانی داشته است. نتایج طبق آزمون T تک نمونه ای به قرار زیر بوده است:

شاخص متغیر	میانگین مشاهده شده	انحراف استاندارد	میانگین آماری ^۵	مقدار آماره ^t	درجه آزادی	سطح معناداری
ارزش‌های اخلاقی	۳/۱۰	۰/۷۶	۳	۱/۷۶	۱۸۰	۰/۰۷
جایگاه مدیران	۲/۹۰	۰/۷۱	۳	-۱/۷۳	۱۸۰	۰/۰۸
عوامل شناختی	۲/۹۱	۰/۷۰	۳	-۱/۵۷	۱۸۰	۰/۱۱
حمایت‌های سازمانی	۲/۸۱	۰/۷۳	۳	-۳/۴۱	۱۸۰	۰/۰۰۱
توانایی	۳/۳۱	۰/۶۳	۳	۶/۵۶	۱۸۰	۰/۰۰۰
میزان تحصیلات	۲/۹۹	۰/۷۶	۳	-۰/۱۰	۱۸۰	۰/۹۱
مهارت	۲/۹۸	۰/۶۹	۳	-۰/۳۸	۱۸۰	۰/۷۰
دانش	۲/۸۵	۰/۶۴	۳	-۳/۰۴	۱۸۰	۰/۰۰۳
میزان امکانات	۲/۸۳	۰/۶۲	۳	-۳/۵۹	۱۸۰	۰/۰۰۰
تفاوت‌های فردی	۲/۶۵	۰/۵۷	۳	-۸/۰۴	۱۸۰	۰/۰۰۰

جدول ۵: بررسی وضعیت رفتار مدیران و عملکرد نیروی انسانی با استفاده از آزمون T تک نمونه ای

باتوجه به نتایج جدول (۵) میانگین و انحراف استاندارد پایبندی مدیران به ارزش‌های اخلاقی، جایگاه مدیران و عوامل شناختی در سطح ۰/۰۱ معنادار نیستند. میانگین و انحراف استاندارد حمایت سازمانی در سطح ۰/۰۱ معنادار بوده است. همچنین میانگین و انحراف استاندارد تفاوت‌های فردی، توانائی، دانش، امکانات در سطح ۰/۰۱ معنادار است. ولی میانگین و انحراف استاندارد مهارت و تحصیلات در سطح ۰/۰۱ معنادار نبوده اند.

۱- میانگین آماری هر گویه در مقیاس عملکرد و رفتار مدیران و مؤلفه‌های آن ۳ است؛ زیرا $3 = 15 \div 5 = 1 + 2 + 3 + 4 + 5$.

بحث و نتیجه گیری

۱) نتایج تحقیق در هدف کلی نشان داد که ارتباط معنی داری بین رفتار مدیران با عملکرد نیروی انسانی بیمارستان شهدای یافت آباد وجود دارد. یافته های به دست آمده از این پژوهش با یافته های پژوهش های رجبی پور میبیدی، دهقانی فیروز آبادی (۲۸)؛ درخشیده، انصاری (۲۷)؛ قاسمی (۲۲)؛ پور و همکاران، (۶) همخوانی دارد. همچنین در پژوهش احمدزاده و همکاران (۱۰) و کلیمن، (۴۶) مشخص شد که رفتار و سبک رهبری مدیر، بر نگرش های شغلی و کاهش تمایل به ترک خدمت، تأثیر مستقیم دارد. این یافته ها همچنین با یافته های به دست آمده از پژوهش شین (۴۳) همخوانی دارد.

این رابطه ی معنادار، نشان دهنده این است که مدیرانی که در این واحد می باشند، قدرت بزرگی در تحت تأثیر قراردادن کارکنان داشته اند، یعنی طوری رفتار می کنند که کارکنان را از نظر تعهد و عملکرد تحت تأثیر قرار دهند. متغیرهای شایستگی مدیریتی در یک مرکز ارائه خدماتی درمانی و آن هم دولتی جهت اجرای روشهای توانمند سازی کارکنان به جهت رده های مختلف، نوع خدمات ارائه شده و مراجعین، متنوع تر از هر سازمان دیگری است. رده های پرسنلی متنوع تر، ذهنیت های جدیدی را با خود به همراه دارد. اخلاق با رفتار و برخورد مدیران به زیردستان منتقل می شود نه با حرف و قول و وعده که به آنها داده می شود. لازم است که رعایت ارزش های اخلاقی همچون خوش خلقی، صبوری، احترام گذاشتن به کارکنان، توجه به عوامل شناختی و جنبه روانشناختی محیط کار و کارکنان، تقویت فضای حمایتی در سازمان توسط مدیران، همکاری بصورت گروهی و تیمی در کارکنان در کلیه رده ها، مورد توجه قرار گیرد. تا عملکرد نیروی انسانی به تابعیت از رفتار مدیر به افزایش بهره وری و کارآیی سازمان کمک نماید.

۲) نتیجه بعدی ارتباط معنی دار بین ابعاد مختلفی رفتاری (شامل پایبندی مدیران به ارزشهای اخلاقی، عوامل شناختی، جایگاه و حمایت مدیران) با رفتار مدیران در بیمارستان شهدای یافت آباد است. یافته های به دست آمده از این پژوهش با یافته پژوهش های رجبی پور میبیدی و همکاران (۲۸)؛ درخشیده، انصاری (۲۷) رنجبر و همکاران (۱۹) در تأیید رابطه معناداری بین پایبندی مدیران بر موازین اخلاقی و توسعه اخلاقی در محیط کار و سلامت سازمان و اولویت به بررسی وضعیت اخلاق مدیران در سازمان همخوانی دارد. همچنین با پژوهش، کشاورز (۴۷) در تأثیر عوامل شناختی بر مدیریت جهت استقرار نظام کنترل و ارزیابی؛ فاطیما (۲۳) و جوینر و باکلیس (۳۸) همسو و در مورد خصوص عدم رابطه معنادار بین پایبندی مدیران به ارزش های اخلاقی، عوامل شناختی و جایگاه مدیران با رفتار مدیران، با پژوهش رنجبر و همکاران (۱۹) ناهمسو است.

می توان گفت شاید این نتیجه بی ارتباط با جابجایی های مکرر در سطوح مدیریتی، توجه ناکافی به ابعاد شایستگی عوامل شناختی در مدیران و همچنین عدم رعایت اصول در ترفیع سازمانی کارکنان نباشد. وضعیت ثبات مدیران به تقویت نظام شایستگی در سازمان کمک میکند. ضعف در مدیریت بدلیل انتخاب نامناسب مدیران در سطوح مختلف، جابجایی مکرر آنها و عدم برنامه ریزی دوره های آموزشی موثر و مفید جهت مدیران، باعث نتایجی مانند عدم آشنایی مدیران با تکنیک ها و فنون برنامه ریزی، سازماندهی، مدیریت منابع انسانی، پاداش و تنبیه، روش های انگیزشی و کنترل گردیده و موجب آثار نامطلوب بر سازمان می باشد. که این موضوع در نتایج آزمون فریدمن نیز بدست آمد که از دیدگاه پاسخ دهندگان بیشترین نقش موثر بر رفتار مدیران همین پایبندی به ارزشهای اخلاقی می باشد

تبیین محقق در مورد معناداری رابطه حمایت مدیران با رفتار در آنان، وجود رابطه قوی و حمایت موثر مدیران ارشد سازمان درخصوص مدیران منتخب، فرهنگ تشکیل جلسات و کمیته ها و عدم محدودیت در ارتباط حضوری بین مدیران و کارکنان با ریاست بیمارستان از سالیان قبل، جوان بودن تعدادی از مدیران فعلی در برخی واحدها و ثبت و ارسال رایانه ای اطلاعات شیفتها توسط سوپروایزران به ریاست، مدیر و مدیر پرستاری از دیگر موارد می باشد.

۳) یافته بعدی ارتباط معنی دار بین عملکرد نیروی انسانی با ابعاد عملکردی در نیروی انسانی (شامل توانائی، تفاوت های فردی، دانش، امکانات، تحصیلات، مهارت) در بیمارستان شهدای یافت آباد بوده است. یافته های به دست آمده با یافته های پژوهش های رمزگویان، حسن پور، (۲۹)؛ قاسمی، (۲۲) در تأیید تناسب فرد و سازمان به عنوان یک عامل مهم برای عملکرد کارکنان؛ احدی و همکاران، (۳)؛ صالح، (۴۴)؛ صارمی و همکاران (۲۱) در رابطه بین توانائی و عملکرد کارکنان، رجبی، (۳۷)؛ درخصوص ارتباط عوامل فیزیکی با عملکرد همسو است.

ولی با تحقیق فاطیما، (۲۳) میرکمالی، کرمی (۳۴)؛ رجبی، (۳۷) در تأیید رابطه معنی دار بین تحصیلات و عملکرد کارکنان، ناهمسو می باشد همچنین با پژوهش رضایی، آقاخشی، (۳۲)؛ درخصوص عدم رابطه تحصیلات با بهره وری کارکنان و پژوهش نادری بهدانی، نوع پسند اصل، (۳۱) همسو است. همچنین با تحقیق اعتباریان و همکاران (۲۵) درخصوص رابطه مهارت با عملکرد کارکنان ناهمسو است.

در تبیین رابطه معنی دار بین مولفه های تفاوت های فردی، توانایی، دانش و امکانات با عملکرد نیروی انسانی می توان گفت این امر می تواند ناشی از توجه به فرآیندهای آموزشی کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی ایران و توجه به الزام های آموزشی طبق دستورالعمل های اعتبار بخشی

جهت ارتقای وضعیت توانایی نیروی کار در سازمان با توجه به رده‌های خدمتی و تفاوت‌های فردی آنان و توجه به بهبود وضعیت پرداخت‌های غیر حقوقی و رفاهی باشد. زیرا فرآیندهای آموزشی امکان جابجایی کارکنان به قسمت‌های مختلف و توانایی انجام امور در بخش‌های مختلف در صورت بروز مشکل برای کارکنان آن قسمت و آموزش مهارت‌های جدید در انجام امور اداری، تشخیص و درمان و مراقبتی با توجه به پیشرفت هر روزه علوم پزشکی، تشخیصی و مراقبتی را فراهم می‌نمایند. چنین فعالیت‌هایی علاوه بر تأثیر مثبت بر نگرش کارکنان باعث کاهش اضطراب و نگرانی آنان از تغییر واحد خدمتی نیز می‌گردد. همچنین بدلیل استفاده سازمان از نیروی کار وجود تنوع در برنامه‌های آموزشی باعث می‌شود تا کارکنان با ایجاد فرصت‌های توسعه به انسجام و بهبود عملکرد فردی و سازمانی نائل آیند.

در تبیین عدم رابطه معنی بین مهارت با عملکرد نیروی انسانی این امر می‌تواند به دلایلی نظیر این باشد که هنوز برخی از مدیران در این مرکز براین باورند که کارکنان، برای انجام مسئولیت‌های برعهده به اندازه کافی ماهر نیستند، چون توانمندی لازم برای ایفای نقش‌های جدید را نیز ندارند. شاید آنها همچنان معتقدند توانمندی ذاتی است نه اکتسابی، یا این مدیران گمان می‌کنند که توانمند شدن کارکنان، موجب از دست دادن کنترل امور، یا باعث به مخاطره افتادن موقعیت شغلی آنان به دلیل وجود پرسنل توانمند قابل جانشین می‌گردد. بنابراین به مهارت کارکنان رغبت چندانی نشان نداده و ترجیح می‌دهند که خودشان روی وظایف کار کنند تا اینکه دیگران را درگیر سازند. همچنین یک علت دیگر آن می‌تواند عدم سنجش مهارت‌های کارکنان در برخی رده‌ها (به جزء کارکنان پرستاری و مامائی که سنجش‌های عملکردی از نظر مهارت در مورد آنان بصورت ادواری مورد استفاده قرار می‌گیرد) و علی‌الخصوص پزشکان باشد که علیرغم تأثیر آن بر میزان مراجعین، رضایتمندی و شکایات بیماران هنوز توسط مدیران در سازمان مهم تلقی نمی‌گردد که این خود بر عملکرد سایر کارکنان بسیار تأثیرگذار هست.

میرکمالی و کرمی (۳۴)، اعلام کردند که مدارک تحصیلی بالاتر در کارکنان باعث عملکرد بالاتری می‌گردد ولی در نتایج پژوهش اخیر رابطه بین مدرک تحصیلی و عملکرد معنادار نبوده است.

در تبیین عدم رابطه معنادار بین تحصیلات و عملکرد این نتیجه می‌تواند ناشی از شرکت درصد زیادی از کارکنان با مدرک کارشناسی در جامعه آماری و اشتغال درصد زیادی از آنان در مراکز تخصصی تر در خارج از بیمارستان مورد مطالعه و یا به این علت باشد که در سازمانهای خدماتی نظیر بیمارستانها بسیاری از توانمندی‌های مهارتی کارکنان در حین اشتغال کسب می‌گردد که در نظام‌های آموزشی به این امر توجه چندانی نمی‌شود. و وجود توانائی مهارتی هر چه بیشتر آنان، عاملی جهت فعالیت مؤثرتر آنان و اشتغال راحت تر در مراکز خارج از بیمارستان می‌باشد. نه میزان تحصیلات آنها.

البته انجام عملکرد مطلوب کارکنان بدون اجرای نظام مؤثر و کارآمد ارزشیابی عملکرد کارکنان حاصل نمی‌گردد. با ارزشیابی عملکرد کارکنان در کلیه رده‌ها می‌توان با شناخت نقاط قوت و ضعف کارکنان به شناسایی استعدادهای نهفته کارکنان نسبت به ارتقا، ترفیع، انتصاب و اعطای پستهای بالاتر، اقدام نمود. (حبیب پور، ۱۳۹۲) (۱۳)

۴) یافته بعدی ارتباط معنی دار مولفه های رفتار مدیران با عملکرد نیروی انسانی بیمارستان شهدای یافت آباد بود که یافته های به دست آمده از این پژوهش با یافته های پژوهش های قبلی همچون کلیمن (۴۶)؛ قاسمی (۲۲)؛ میرکمالی، کرمی (۳۴)؛ الوانی و همکاران (۴۸)؛ ملایی، موسوی (۲)؛ رضایی، آقابخشی (۳۲) الوانی و همکاران (۴۸)؛ تکه‌ای، صباغیان (۳۵)؛ احمد زاده و همکاران (۱۰)؛ حبیب پور تنیانی (۱۳)، الوانی و همکاران (۴۸)؛ تکه‌ای، صباغیان (۳۵) اعتباریان و همکاران (۲۵)؛ شاه حسینی و همکاران (۳۶)؛ همسو است. اما از لحاظ رابطه معنی دار بین حمایت مدیر و عملکرد نیروی انسانی با نتایج حاصل با پژوهش حسن زاده و همکاران (۲۶) ناهمسو هست. موسمو و همکاران (۴۲)؛ اعلام نمودند که سبک رهبری مدیران می‌تواند در افزایش مهارت‌های کارکنان و درنهایت عملکرد کارکنان مؤثر باشد.

نتایج نشان می‌دهد که مدیران حاضر در دیدگاه کارکنان پرقدرت‌تر، باسوادتر و... می‌باشند و از جایگاه سازمانی خود در سازمان سوء استفاده نمی‌کنند. و عملکرد کارکنان را مورد بررسی قرار می‌دهند. و با برقراری نظام انتقادات و پیشنهادها در سازمان و استفاده از نظرات کارکنان در تمامی سطوح سازمان در تصمیم‌گیری‌ها، همچنین با ایجاد فرهنگ سازی اجرای کارها به‌صورت تیمی باعث نظر مثبت کارکنان شده اند. مدیران حاضر برای ایده های مطرح شده کارکنان ارزش قائل می‌شوند، و با ایجاد انگیزه در کارکنان به منظور افزایش نوآوری و ارائه ایده های جدید و اجرای سیستم های تشویقی بر مبنای ارائه ایده های جدید در سازمان باعث ایجاد نگرش مثبت در کارکنان می‌گردند.

با توجه به نتایج پژوهش رجبی پور میبیدی و دهقانی فیروز آبادی (۲۸)، کارکنان حق دارند از مدیرانشان انتظار داشته باشند که مقررات عمومی و اختصاصی مرتبط با وظایف شغلی‌شان را به‌صورتی عادلانه و به دور از تبعیض و غرض ورزی در مورد آنان به اجرا بگذارند.

چون حاکمیت اخلاق در بیمارستان و خصوصاً در بین مسؤولان و مدیران می‌تواند به میزان بسیار زیادی سازمان را در جهت کاهش تنش‌ها و کسب موفقیت‌ها یاری نماید. زمانی که مدیریت اخلاق در یک سازمان اجرا می‌شود کارکنان سازمان احساس می‌کنند که قانونمندی و شفافیت در سازمان وجود دارد که عدالت را در سازمان گسترش می‌دهد. این ادراک کارکنان البته باید به‌وسیله راهبردهای تکمیلی نظارتی و مدیریتی، پشتیبانی گردد. با توجه به نتایج پژوهش‌های اشاره شده علی‌الخصوص در پژوهش میرکمالی و کرمی (۳۴) و به استنباط پژوهشگر به نظر می‌رسد که پایداری مدیران به ارزش‌های اخلاقی و قوانین سازمان، خوش رویی در رفتار، رازداری و توجه عادلانه به کارکنان توسط مدیران

حاضر مواردی هستند که کارکنان بدلیل رعایت و اجرای آنها هر چه بیشتر توانمندی اخلاقی مدیران را درک کرده اند. نتیجه رهبری اخلاقی مدیران، عملکرد بالای کارکنان است که خود افزایش اثربخشی و کار آیی سازمانی را به دنبال می آورد.

اهتمام مدیران در سازمان در راستای ارتقاء مهارت های شغلی و حرفه ای کارکنان و انجام ارزیابی سطح مهارت های پرسنل، با تشکیل کمیته های داخل بیمارستانی مرتبط در این نتیجه بی تأثیر نبوده است. البته آموزش همیشه منجر به توسعه کارکنان نمی شود، سازمان و مدیران هر دو در این فرایند نقش مؤثری دارند چون توسعه زمانی رخ می دهد که فرد آموزش گیرنده بتواند آموخته های خود را در راستای اهداف سازمان به کار بندد

در تبیین این یافته پژوهشی می توان گفت که حمایت مدیران یکی از مهم ترین نیازهای کارکنان هر سازمانی است، ایجاد و تقویت روشهای مدیریتی به ویژه رفتارهای حمایتی مدیران مکمل ایجاد یک محیط مناسب برای پرورش کارکنان و افزایش انگیزه آنان است. همچنین برداشت کارکنان از سطح توانمندی خود، انگیزه و احساس تعهدشان به سازمان را افزایش می دهد. حسن زاده و همکاران، (۲۶).

۵) وجود ارتباط معنی دار بین مولفه های عملکرد در نیروی انسانی با رفتار مدیران بیمارستان شهدای یافت آباد فرضیه بعدی بوده است که به اثبات رسید. که با نتایج تحقیق ندایی و همکاران (۴۹)؛ نظریه اقتضایی هرسی و بلانچارد؛ که اعلام نمودند لازم است که مدیران دقت و اهتمام در امر استخدامی افراد نمایند به گونه ای که هر فرد در پستی مشغول به کار شود که توانایی و شایستگی لازم را برای تصدیان دارد، و همچنین با نتایج پژوهش لی و همکاران (۴۵)، موسمو و همکاران (۴۲)، جویبر و باکلیس (۳۸) حسن زاده و همکاران (۲۶)؛ احدی و همکاران (۳)، میرکمالی، کرمی (۳۴)؛ رجبی (۳۷)، همسو هست. اما در رابطه توانایی با رفتار مدیران نتایج حاصل با پژوهش حسن زاده و همکاران (۲۶) ناهمسو هست.

در تحقیق عرب و همکاران (۵۰)، نشان داده شده است که بین مشخصات فردی مدیران و روسا با سبک رهبری آنان ارتباطی وجود ندارد ولی بین مشخصات فردی کارکنان و سبک رهبری مدیران ارتباط معنی داری وجود دارد. تحصیلات کارکنان، همخوانی شغل با تحصیلات، هماهنگی تجربه و تحصیلات کارکنان باهم و توانایی احراز شغل بواسطه مدرک تحصیلی همگی از مواردی هستند که در عملکرد نیروی انسانی مؤثر بوده و این عوامل می تواند تحت تأثیر رفتارهای مدیران قرار گیرد. از نظر کارکنان با بالاتر رفتن سطح آگاهی و تخصص پرسنل در کلیه سطوح؛ لزوم شناخت نیازهای آنان برای مدیران به منظور تنظیم روابط علمی و منطقی سازمانی یک ضرورت اجتناب ناپذیر در سازمان است. همچنین می تواند ناشی از این باشد که سیستم جذب نیرو بصورتی است که نیروی انسانی متخصص و متناسب با شغل خود وارد سازمان می شود و در پست های مرتبط با خصوصیات خود مشغول بکار می شود و از اعمال سفارشات و اقوام گرایی در انجام این فرایند جلوگیری می شود. همچنین در مورد چیدمان صحیح نیروهای انسانی حرفه ای و متخصص توجهی خاص وجود دارد تا از رساندن ضرر و زیان به سازمان و ناکارآمدی نیروها جلوگیری شود.

به کارگیری فردی مناسب در پست و سمتی مناسب تصادفی نیست، استخدام بخش فراوانی از هزینه های سربار سازمان را به خود اختصاص می دهد، با استفاده از روشها و سیستمهای مناسب می توان این هزینه ها را مدیریت نمود، لذا توجه به متغیرهای «استخدام» در عملکرد کارکنان مهم است. لذا سنجش ادواری وضعیت سلامتی کارکنان و تشکیل شناسنامه های بهداشتی کارکنان، توجه مدیران به مرخصی های استعلاجی ناشی از کار، وضعیت چرخش شغلی کارکنان، افزایش محتوای شغلی به همراه تفویض اختیار، دادن مسئولیت به کارکنان در جامعه آماری مورد مطالعه از مواردی است که در راستای عملکرد شغلی کارکنان می تواند نقش مؤثری در ارتقاء توانایی های کاری داشته باشد.

با توجه به اینکه کارکنان توسعه نیافته در هر سازمان با عدم مشارکت در کارها با افت سطح انگیزش و بهره وری در خود، به جای توجه به ارتقاء سازمان، دائماً در پی تأمین منافع کوتاه مدت خواهند بود و بهره وری سازمان را کاهش می دهند. کارکنان توسعه یافته و دارای مهارت در این سازمان (نیروهای با تحصیلات کارشناسی ارشد و بالای کارشناسی ارشد) که حدود ۲۰٪ از کارکنان در حال اشتغال را به خود اختصاص می دهند، با مشارکت در کارهای آموزشی و سایر امور مرتبط، بهره وری عمومی سازمان را بالا می برند. افزایش مهارت در کارکنان با افزایش تعداد مراجعین به طور مستقیم در بهره وری بیمارستان تأثیر مثبت خواهد داشت.

امروزه معنای مدیریت کارکنان، این است که یکایک کارکنان، هر روز باهمان انگیزه شروع بکار در روز اول، در سر کارشان حاضر گردند. کارکنان به سازمان آمده اند که کاری انجام دهند و به این طریق زندگی خوبی را برای خود و خانواده شان فراهم کنند. اگر در محیط کار، عوامل انگیزشی مناسب وجود نداشته باشد، کارکنانی خواهیم داشت که در سازمان حضور دارند، اما قلب و روحشان، جای دیگری است. این قبیل سازمان ها، هیچ وقت نمی توانند سازمان موفق باشند، لذا توجه مدیران در ارتقاء وضعیت تجهیزات سازمانی در اختیار کارکنان، آموزش در زمینه چگونگی استفاده از تجهیزات به کارکنان، فراهم نمودن امکانات رفاهی و خدماتی در داخل و خارج سازمان از رفتارهای تأثیرگذار آنان در این رابطه بوده است.

سایر نتایج:

کسب امتیاز (۷/۴۶) توسط متغیر توانایی در نتایج آزمون فریدمن و کسب میانگین ۳/۳۱ در آزمون T تک نمونه ای نشان دهنده این است که مدیران توجه دارند که ارزیابی صحیح توانایی شاغلین در مدت زمان اشتغال در سازمان از نقطه نظر اقتصادی بسیار حائز اهمیت است و تقویت آن به عنوان یکی از مؤثرترین راه‌ها در جلوگیری از ناتوانی‌های ناشی از کار نظیر: بازنشستگی زودرس و افزایش بهره‌وری منابع انسانی مؤثر می‌باشد. طبق نتایج پژوهش رمزگویان و حسن پور (۲۹)، هر چه نیروی انسانی توانمندتر باشد وفادارتر به سازمان بوده و با سازگاری با اهداف و ارزش‌های سازمانی، تمایل به حفظ عضویت در سازمان را خواهد داشت. حتی حاضر است فراتر از وظایف در شرح شغل فعالیت نماید و با عملکرد بهتر، عامل مهمی در اثربخشی سازمانی به حساب می‌آید. کارکنان متعهد تمایل کمتری برای ترک سازمان دارند. ترک شغل می‌تواند هزینه زیادی را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند. سازمان‌ها در برخی موقعیت‌های خاص عملکردی به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان فراتر از وظایف مقرر عمل کنند و این امر به‌ویژه در مشاغل حساس در بیمارستان‌ها و واحدهای خدماتی درمانی از اهمیت بسزایی برخوردار است. جهت رسیدن به این هدف اجرای مدیریت دانش به‌عنوان تسهیل‌کننده و ارتقاء دهنده توانایی و کارکنان و در نهایت بهبود وضعیت تسهیم دانش در سازمان مطرح می‌گردد.

در عرصه پرقابلیت کنونی، ادامه حیات هر سازمانی با استفاده بهینه از دانش، تخصص و توانایی‌های علمی کارکنان به‌منظور تسریع در دستیابی به بهره‌وری، با افزایش کارایی گروه کاری، استفاده بهینه از تجهیزات، با توجه به تفاوت‌های فردی در قابلیت‌های کارکنان قابل دستیابی خواهد بود.

با توجه به کسب حداقل‌ترین میانگین توسط مؤلفه تفاوت‌های فردی در عوامل عملکردی نیروی انسانی لازم است که مدیران به تفاوت‌های فردی کارکنان در ابعاد مختلف توجه نمایند. چون هرکدام از خصوصیات و ویژگی‌های شخصیتی افراد به نحوی خاص در عملکرد آنان ظاهر می‌گردد. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد زمانی که کارکنان سازمان احساس می‌کنند با آن‌ها بر اساس عملکرد و شایستگی‌های شان برخورد می‌شود تعهد قوی‌تری به سازمان پیدا می‌کنند به این دلیل که احساس می‌کنند رویه‌های سازمان منصفانه هستند.

پیشنهادهات:

با توجه به نتایج حاصل از رتبه‌بندی متغیرها در مولفه‌های رفتار مدیران و امتیاز اکتسابی، موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:

۱) ایجاد برنامه‌های بهسازی سازمان غالباً از مدیران بصورت تشخیص افراد مدیر از غیرمدیر، ضابطه‌مند کردن انتخاب مدیران، تعیین استانداردها و شاخص‌های لازم برای مدیران، تعیین جایگاه مشخص مدیریت در کلیه سطوح مدیران، تنظیم نظام ارتقای شغلی بر اساس صلاحیت و شایستگی، با استفاده از آزمون‌های شایستگی به‌صورت جامع، کاربردی و علمی، استفاده صحیح از نظام ترفیع در سازمان

۲) برگزاری نشستهای غیررسمی با کارکنان جهت پرسش و پاسخ و اطلاع از مسائل و مشکلات کارمندان

۳) لازم است که مدیران در این بیمارستان سعی در تحت‌تأثیر قراردادن مدیران ارشد بیش از پیش تلاش نمایند تا با استفاده از حمایت آنان بتوانند با فراهم نمودن امکانات و الزامات لازم جهت ارتقاء خدمات، و از نادیده انگاشته شدن عملکرد شایسته کارکنان خدوم این مرکز را در جامعه رقابتی در حال حاضر جلوگیری به عمل آورند.

۴) اعطای تشویق‌ها از جنبه‌های مادی و غیر مادی نباید فقط شامل کارکنان برجسته باشد و نباید از پرسنل کلیدی غافل شد. اشاره کردن به پرسنلی که کارهای مناسب انجام می‌دهند در نزد مقامات ارشد، مقداری انعطاف‌پذیری در زمان‌بندی برنامه‌های کاری، طراحی و اجرای بسته‌های تشویقی بصورت مرخصی یا حقوق تشویقی یا حتی قراردادن یک پیغام تشکر روی میز، جهت‌گیری سیستم پاداشها بر اساس فعالیت گروهی نه فردی، پاداش‌های دوره‌ای به کارکنان با فعالیت بیش از انتظار، از سایر موارد پیشنهادی می‌باشد

۵) لازم است با توجه به جوان بودن درصد بالایی از مسئولین واحدهای بیمارستان، بروز رسانی اطلاعات و دانش آنان با دوره‌های مؤثر مدیریتی به‌صورت تئوری و عملی صورت پذیرد.

۶) جهت جلوگیری از افزایش بار استرسی کارکنان و کاهش انگیزه و کارایی کارکنان، هم‌زمان با وصول شکایات از مراکز قانونی اطلاع به دفتر حقوقی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران جهت همراهی کارشناسان قضایی با کارکنان در جلسات دادگاه اطلاع رسانی بطور مقتضی صورت پذیرد.

۷) ایجاد برنامه‌های رسمی و سازمان یافته مناسب با برنامه جانشین‌پروری

شاید بی‌ارتباط نباشد که به این گفته هرسی و بلانچارد، اشاره‌ای داشته باشیم که امروزه یکی از مشکلات عمده در سازمان‌ها کمبود مدیران موفق است. وقتی از کم بودن استعداد رهبری در جامعه انتقاد می‌کنیم از فقدان افرادی که مقام‌های اجرایی و اداری را پر می‌کنند سخن

نمی‌گوییم. «مدیران فراوانی داریم اما آنچه ما را رنج می‌دهد کمبود افرادی است که آماده پذیرش نقشهای رهبری در جامعه باشند و کار خود را به‌طور اثربخش به ثمر برسانند».

۸) استخدام کارشناس بهداشت حرفه‌ای به بررسی مؤثر وضعیت سلامت جسمی و علی‌الخصوص روان‌شناسی شخصیت کارکنان
۹) با توجه به فاصله عددی میانگین بین توانائی و تحصیلات لازم است به سطح تحصیلات کارکنان بدلیل لزوم پیشرفت و ارتقاء سازمان و کمک در ایجاد و ارتقاء مزیت رقابتی توجه خاصی وجود داشته باشد.

۱۰) افزایش مهارت پزشکان در استفاده از تجهیزات جدید

۱۱) توجه به وضعیت مهدکودک، علی‌الخصوص برقراری شیفت شب با بررسی جوانب اداری و قانونی و کسب مجوزهای لازم
۱۲) در زمان نیاز به ارتقاء مهارت‌های نیروی انسانی برای فراگیری مهارت‌های شغلی موردنیاز با توجه به فضای رقابتی و پیشرفت سریع علم باید توجه داشت که آیا آنان ظرفیت بیشتری رادارند یا نه؟ تا به دین وسیله از منابع مالی در اینخصوص به نحو مناسب استفاده نمود.

۱۳) بازخور عملکرد کارکنان با آنان البته با توجه به زمان و نحوه ارائه توضیحات با توجه به تنوع رده خدمتی باید مورد توجه مدیران باشد

تشکر و قدردانی

این پژوهش حاصل بخشی از پایان نامه تحت عنوان «رابطه رفتار مدیران با عملکرد نیروی انسانی در بیمارستان شهدای یافت آباد تهران» در مقطع کارشناسی ارشد در سال ۱۳۹۶ می باشد که با حمایت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران اجرا شد. مولفان بر خود لازم می دانند از گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشکده علوم و فناوری پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و همچنین از ریاست و مدیر و تمامی کارکنان بیمارستان شهدای یافت آباد که در جمع آوری داده های پژوهش یاری نمودند، سپاسگزاری کنند.

منابع:

- سنجقی، م، ا؛ فرهی، ع، امیراحمدی، ف، ا، (۱۳۹۵). ”تأثیر هوش هیجانی و فرهنگ یادگیری در سازمان بر رابطه بین رفتار رهبر و آمادگی کارکنان برای تغییر“. مطالعات رفتار سازمانی. ۵(۳): ۹۵-۱۶۳.
- ملایی، موسوی، س، ا، (۱۳۹۵). ”بررسی تأثیر رفتار حرفه ای مدیران بر عملکرد کارکنان“. (مطالعه موردی: بیمارستان محمد رسول... (ص) شهرستان مبارکه).
- احدی، ب؛ فتحی، آ؛ عبدالمحمدی، ک، (۱۳۹۳). ”بررسی عوامل شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی“. دانش انتظامی آذربایجان شرقی. ۱۵(۴): ۶۳-۷۸.
- حریری، م، ح؛ سجادی، ح، ا، (۱۳۸۸). ”بررسی چالش ها و راهکارهای ارتقاء بهره‌وری در بیمارستان ها و مراکز درمانی“. انجمن بهره‌وری ایران. ۱۹.
- مبتکرسرابی، ا (۱۳۷۵). ”معیارهای گزینش مدیران از نهج البلاغه“. اطلاعات؛ شماره های ۲۰۷۵۷، ۲۰۷۵۸، ۲۰۷۵۹، ۲۰۷۶۰، ۲۰۷۶۱، ص ۸-۶.
- پور، س؛ مرتضوی، س؛ لگزبان، م؛ ملک زاده، غ، ر، (۱۳۹۵). ”خوشه بندی و اولویت بندی رفتار مدیران در تقویت رفتار فرانش کارکنان“. مطالعات رفتار سازمانی. ۳(۱۹): ۱۱۳-۱۱۳.
- مقامی، م؛ آصفی، ا، ع، (۱۳۹۲). ”ارتباط بین سبک رهبری با رفتارهای مدیریت ریسک در مدیران گروه و رؤسای تربیت بدنی دانشگاه‌های آزاد اسلامی مراکز استان‌های کشور“. مدیریت ورزشی، شماره ۱۶، ص ۹۷-۱۱۳.
- مصدق راد، ع، م، جعفری پویان، ا، عباسی، م، (۱۳۹۶). ”ارزشیابی عملکرد مدیران بیمارستان‌های شهر ساری“. بیمارستان. ۱۷(۱): ۲۹-۴۴.
- کرمانی، ب، درویش، ح، سرلک، م، ع، کولیوند، پ، ح، (۱۳۹۵). ”رابطه شایستگی‌های رهبری مدیران و کادر اجرایی با عملکرد بیمارستان‌ها“. بیمارستان، سال پانزدهم، شماره ۴، مسلسل ۵۹، ص ۱۱۹-۱۰۹.
- احمد زاده، س، صیادی، س، و، سلاجقه، س، (۱۳۹۶). ”بررسی رابطه بین رفتار مدیر به‌عنوان مربی با تمایل بر ترک خدمت کارکنان: با تبیین نقش میانجی نگرش‌های شغلی“. مطالعات رفتار سازمانی. ۶(۱): ۸۰-۵۷.
- Waren. M Shawn (2015). “The leadership process: An analysis of follower influence on leader behavior in hospital organizations”. A dissertation submitted in partial satisfaction of the requirements for the degree of Doctor of Education in Organizational Leadership
- ابراهیم پور، ح، (۱۳۹۲). ”تأثیرپذیری عملکرد وظیفه‌ای کارکنان از اخلاق کاری پژوهش‌های مدیریت عمومی“. ۱۳۹۲؛ ۱۶(۱۹): ۸۳-۱۰۱.
- حبیب پور تنیانی، ح، (۱۳۹۳). ”رابطه بین ابعاد شخصیتی مدیران و عملکرد شغلی کارکنان بر اساس پنج الگوی بزرگ شخصیتی“. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد واحد رشت
- اقبال، س، م، (۱۳۹۴). ”بررسی رابطه عملکرد مدیران ارشد ناجا با عملکرد کارکنان نظارت و بازرسی“. ۱۳۹۴؛ ۹(۳۱): ۹۹-۱۲۲.
- قربان زاده، م، (۱۳۹۲). ”مدیریت عملکرد کارکنان“. کار و جامعه. ۳۹(۱۶۰): ۵۳.
- مورهد، گ؛ گریفین، ر. (۱۹۹۵). ”رفتار سازمانی“. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران:
- بابایی زکلیکی، ع، م، حسن زاده، ح، ر، الوانی، س، م، زارعی متین، ح، رستگار، ع، ا، (۱۳۹۴). ”طراحی الگوی پیاده سازی کارآمد نظام مدیریت در سازمان‌های خدماتی“. پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۵(۲۸): ۳۲-۲۸.
- ابوالعلائی، ب، (۱۳۸۹). ”مدیریت عملکرد، راهنمای مدیران برای ارزیابی و بهبود عملکرد کارکنان“.
- رنجبر، م، خائف الهی، ا، دانایی فرد، ح، فانی، ع، ا، (۱۳۹۲). ”ارزیابی الگوی شایستگی‌های مدیران بخش سلامت رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری“. دانشگاه علوم پزشکی مازندران. ۱۳۹۲؛ ۲۳(۱۰۹): ۱۱۳-۱۰۴.
- بابائیان، ع، سامانی، ع، ی، کرمی، ذ، ا، (۱۳۹۳). ”بررسی رابطه عملکرد مدیران ارشد ناجا با عملکرد کارکنان نظارت و بازرسی“. ۱۳۹۳؛ ۹(۳۱): ۱۲۲-۹۹
- صارمی، م، پاک گوهر، ع، ر، صارمی، م، (۱۳۹۵). ”توانمندی انجام کار و ارتباط آن با بهره‌وری در کارمندان بانک“. دوماهنامه سلامت کار ایران. ۱۳(۶).
- قاسمی، ف، (۱۳۹۲). ”بررسی آموزشهای ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه بانک سپه“. ۱۴۶.
- Fatima N.(2009). “ Investment in graduate & professional degree education”. Florida journal of educational administration & policy.;3(1)

آهنچیان، م. ر. ۱۳۸۷. "نظام ارزیابی عملکرد کارکنان دانشگاه از دیدگاه مدیران و کارکنان: الزامات تغییر، سطح رضایت، آسیب‌ها. انجمن آموزش ملی ایران". ۲(۳): ۴۶-۱۵.

اعتباریان، ا.، آذربایجانی، ک.، صالحی زاده، س.، هنرمند، ا. ح. (۱۳۹۰). "عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان بر اساس مدل ACHIVE". مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان. اطلاعات سلامت ۱۳۹۰؛ ۹(۷): ۱۰۴۷-۱۰۵۷.

حسن‌زاده، ر.؛ سماواتیان، ح.؛ نوری، ا.؛ حسینی، م. (۱۳۹۱). "رابطه بین رفتارهای حمایتی مدیران و توانمندسازی با میل به ماندن در سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت اصفهان". تحقیقات نظام سلامت. ۱۳۹۱؛ ۸(۷): ۱۲۱۵-۱۲۰۶.

درخشیده، ح.؛ انصاری، ح. (۱۳۹۲). "بررسی تأثیر شایستگی مدیریتی و تعهد مدیریت در برابر توانمندسازی کارکنان بر عملکرد شغلی آنان". فرآیند مدیریت و توسعه. ۱۳۹۲؛ ۲۷(۱): ۱۱۴-۷۳.

رمزگویان، غ.؛ ع.؛ حسن‌پور، ک. (۱۳۹۲). "رابطه بین تعهد و عملکرد در وزارت امور اقتصادی و دارایی". مجله اقتصادی. ۳۳: ۴۸-۳۳.

توسلی دولت‌آبادی، م. ح. (۱۳۹۲). "بررسی رابطه بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی (سازمان برق استان فارس)". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه شیراز - دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی

نادری بهدانی، ف.؛ نوع‌پسند اصیل، س.، م. (۱۳۹۳). "اثر سن، سطح تحصیلات و سابقه کار کارکنان بر توانمندسازی و رفتار نوآورانه آنان (مطالعه موردی: سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی رشت)". اولین کنفرانس ملی تحقیق و توسعه در هزاره سوم ۱۳۹۳.

رضایی، ا.؛ آقابخشی، ح.، ا. (۱۳۹۳). "رابطه توانمندسازی مددکاران اجتماعی با بهره‌وری شغلی آنان (خدمات سیار اورژانس اجتماعی سازمان بهزیستی در سراسر کشور)". ۸(۲۹): ۴۵-۷۳.

زابلی، ر.؛ دلگشایی، ب.؛ حقانی، ح. (۱۳۸۳). "ارزیابی نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان در بیمارستانهای عمومی دانشگاه علوم پزشکی ایران". مدیریت سلامت. ۸(۲۰): ۳۸-۱۱۷.

میرکمالی، س. م.؛ کرمی، م. ر. (۱۳۹۵). "بررسی رابطه بین ادراک سبک رهبری مدیران و عملکرد کارکنان". مدیریت توسعه و تحول. ۱۱: ۲۴-۲۲.

تکه‌یی، ع.؛ صباغیان، ف. (۱۳۹۵). "بررسی رابطه بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی (اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران در سمنان)". کنفرانس علمی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بیمه، ۱۵، ایران، زنجان، مهر ۱۳۹۵

شاه حسینی، م. ع.؛ استیری، م.؛ کشفی، م. ا. (۱۳۹۵). "بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده و حمایت سرپرست ادراک‌شده بر تعهد سازمانی و عملکرد فردی کارکنان". مدیریت دولتی. ۸(۲): ۳۹۱-۳۷۳.

رجبی، م. "تأثیر سطح تحصیلی کارکنان در ارتقاء سطوح عملکرد سازمان‌های دولتی". (مطالعه موردی: اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ). کنفرانس پارادایم‌های نوین مدیریت و علوم رفتاری، تهران، ۱۳۹۶

Joiner, Therese. A. and Bakalis, S. (2006). "The antecedents of organizational commitment: the case of Australian casual academics". International Journal of Educational Management. 20(6):439-52.

Zhang PFN, F. (2012). "Analysis of knowledge sharing behavior in construction teams in Hong Kong". Construction Management and Economics. 30(7):557-74.

Fullwood R RJ, Delbridge R. (2013). "Knowledge sharing amongst academics in UK universities". Knowledge Management. 17(1):123-36.

Hamid J. (2013). "Strategic Human Resource Management and Performance: The Universalistic Approach—Case of Tunisia". Business Studies Quarterly 5(2):184-201.

L. Musemwa AM, V Muchenje, F Aghdasi and L Zhou. (2013). "Factors affecting efficiency of field crop production among resettled farmers in Zimbabwe". Invited paper presented at the 4th International Conference of the African Association of Agricultural Economists, 22-25 September, Hammamet, Tunisia. 9

Shin Y, Sung, S. Y, Choi, J. N, Kim, M. S. (2014). "Top management ethical leadership and firm performance: Mediating role of ethical and procedural justice climate". Journal of Business Ethics. 1(129):43-57.

Saleh AS, Piaw, C. Y., Idris, A. R. (2015). "Factors Influencing the Employees' Service Performance in Ministry of Education in Sultanate of Oman". Procedia-Social and Behavioral Sciences ۳۰.۱۹۷:۲۳

Lee SH, Lee. T. W., Lum, C. F. (2008). "The effects of employee services on organizational commitment and intentions to quit". Personnel Review. 37(2):222-37.

Kleinman, C. (2010) "The Relationship between Managerial Leadership Behaviors and Staff Nurse Retention". Hospital Topics.;82:9-2.

کشاوری، ل. (۱۳۹۵). "تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار سازمانی مدیران جهت استقرار نظام کنترل و ارزیابی مدیریت بازاریابی در فدراسیون‌های ورزشی". مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۳(۱۲): ۶۷-۷۷.

الوانی، س. م.؛ اردلان، ا.؛ محمدی فاتح، ا. (۱۳۹۵). "طراحی و تدوین الگوی مناسب شایستگی‌های مدیران و فرماندهان در سازمان ارتش ج.ا. با بهره‌گیری از دیدگاه امام خامنه‌ای". پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع). ۸(۱): ۳۰-۱.

ندائی، ط.؛ مظفری، ط.؛ تندنویس، ف. (۱۳۹۵). "ارتباط آمادگی (توانائی و تمایل) کارکنان فدراسیون‌های ورزشی با اثربخشی آن‌ها". مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. ۶(۲۷): ۹۰-۷۷.

عرب، ع.؛ امین بیدختی، ع.؛ مراد زاده، ع.؛ رستگار، ع.؛ ع. (۱۳۹۵). "بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت". مدیریت اسلامی. ۲۴(۱): ۴۸-۵۱.