

عوامل موثر بر عملکرد سازمانی

www.ketab.ir

سرشناسه : سیدطباطبایی، فایسته، ۱۳۵۴ -

عنوان و نام پدیدآور : عوامل موثر بر عملکرد سازمانی: اثرشده سیدطباطبایی، محسن جاجرمی زاده.

مشخصات نشر : شیراز: گنج علم، ۱۳۹۶

مشخصات ظاهری : ۱۱۴ص: جدول.

شابک : 978-600-98379-0-8 : ۸۰,۰۰۰ریال

وضعیت فهرست نویسی : فیبا

موضوع : کارآمدی سازمانی

موضوع : Organizational effectiveness :

شناسه افزوده : جاجرمی زاده، محسن، ۱۳۳۷ -

رده بندی کنگره : HD۵۸/۱۳۹۶۹ ۹ع۹س/

رده بندی دیویی : ۴/۶۵۸ :

شماره کتابشناسی ملی : ۴۸۹۳۸۸۰ :

نام کتاب: عوامل موثر بر عملکرد سازمانی

ناشر: گنج علم

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۶

ویراستار: سعید طاووسی

صفحه آرا: گلنوش بروسان

طراح جلد: مریم مظفری

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۸۳۷۹-۰-۸

ISBN: 978-600-98379-0-8

قیمت: ۹۰۰۰ تومان

آدرس: شیراز - آرامونت، ابتدای خ قصر دشت، کوچه ۱، پلاک ۱

از اشارات گنج علم

تلفن: ۰۷۱۳۲۳۰۴۰۱

آدرس سایت: www.gpub.ir

ایمیل: Ganjelnash@gmail.com

«کلیه ی حقوق چاپ و نشر محفوظ و متعلق به ناشر است»

این اثر، مشمول قانون حمایت مولفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هر کسی تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مولف (ناشر) نشر یا پخش و عرضه کند، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

فهرست فصول و مندرجات آنها

۱	مقدمه
---	-------

فصل اول

۷	رهبری سازمان
۷	بررسی و واکاوی مفهوم سبک رهبری خدمتگزار
۱۲	رهبر و رهبری خدمتگزار
۱۴	مشخصه‌های رهبری خدمتگزار
۱۶	کاربردهای رهبری خدمتگزار
۱۹	تأثیر رهبر خدمتگزار بر ارتباط درون سازمانی

فصل دوم

۲۵	عملکرد سازمانی
۳۱	ارزیابی عملکرد سازمانی
۳۴	مدل ماتریس عملکرد کیگان
۳۵	مدل نتایج و تعیین کننده ها
۳۵	مدل سینک و تانل
۳۶	مدل هرم عملکرد
۳۷	مدل کارت امتیازدهی متوازن
۳۹	مدل فرآیند کسب و کار

فصل سوم

۴۲	رضایت شغلی
۴۹	انواع رضایت شغلی
۴۹	بررسی متغیرهای موثر بر رضایت شغلی
۵۰	عوامل سازمانی
۵۵	ابعاد رضایت از شغل
۵۵	رضایت از مافوق
۵۵	رضایت از همکاران

۵۶	رضایت از کار
۵۶	رضایت از حقوق
۵۶	رضایت از ترفیع
۵۷	نظریه های رضایت شغلی
۶۴	مدل های رضایت شغلی

فصل چهارم

اعتماد سازمانی

۶۷	مفهوم و تعریف اعتماد
۶۷	انواع وبعاد اعتماد در سازمان
۷۰	بی اعتمادی سازمانی
۷۱	شیوه های اعتماد سازی در سازمانها
۷۲	

فصل پنجم

نتیجه گیری

۷۹	فهرست منابع
۸۵	

مقدمه

بطور کلی عملکرد سازمانی از جمله مفاهیم مهم مدیریتی است که مدیران هر سازمان جهت آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌های خود نیازمند دانستن وضعیت آن هستند چرا که خیره جی ارزیابی عملکرد سازمانی می‌تواند امکان انجام اصلاحات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت‌های سازمان را ممکن سازد. از طرف دیگر عملکرد سازمان خود تحت تاثیر عوامل مختلفی در سطح سازمان است.

ضعف عملکرد یک سازمان، می‌تواند تبعاتی چون افزایش هزینه‌ها، کاهش بهره‌وری کارکنان و سازمان، به هدر رفتن منابع مالی، عدم انگیزش و رضایت شغلی، کاهش احساس مسوولیت و ... را به دنبال داشته باشد. کارشناسان معتقدند که ارزشیابی عملکرد سازمانی سازمان‌های پویا، می‌تواند تاثیرات مثبتی همچون بهبود و ارتقای سطح انگیزش، توسعه کارکنان، آرایه بازخوردهای عملکردی، بهبود بهره‌وری و ... را بهبود ببخشد.

از طرف دیگر امروزه محققان براین عقیده‌اند که سازمان‌های امروزی، باید با توجه به تغییرات روزافزون، نیازهای کارکنانشان را مورد ملاحظه قرار

دهند و در برابر موج تغییرات، رضایت آنان را حفظ کنند و مانع از استرس و ناراضی‌های ناشی از این تغییرات شوند.

از این رو بکارگیری یک سبک رهبری اثربخش و هماهنگ با ویژگی‌های خاص، می‌تواند بهبود رضایت شغلی کارکنان و در نتیجه عملکرد سازمانی را در پی داشته باشد. به کارگیری عوامل مختلف و اولویت بخشیدن به هر یک از عوامل در اثر گذاری های مستقیم و غیرمستقیم و به کارگیری شیوه‌هایی که عوامل اثر گذار بیشتری به صورت مکمل در بهبود عملکرد سازمان‌ها به کار گرفته شوند، می‌تواند در بالا بردن عملکرد سازمانی موثر افتد.

از دید تغییرهای مهم سازمانی که محققان درباره نقش و تاثیرات آن بر بهبود و اثربخشی عملکرد سازمانی صحبت به میان آورده‌اند، مقوله اعتماد سازمانی است.

عنوان شده است که سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکیزم‌های کنترل خواهد بود و انگیزه‌های درونی کارکنان را افزایش خواهد داد. با رجه به اینکه ایجاد اعتماد، موجب اثر بخشی سازمان و کاهش هزینه‌های ارزیابی و کنترل می‌شود، لذا ضرورت شناسایی آن و عوامل موثر یا تاثیر پذیرنده از آن مهم و حیاتی است.

در واقع متغیر اعتماد از مهمترین متغیرهای سازمانی است چرا که کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی بشمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌گردد که کارکنان، جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و بدگمانی در میان کارکنان رواج یافته و ارتباطات باز و صادقانه از میان برود و نتیجتاً تصمیم‌گیری‌ها و عملکرد سازمانی دچار خدشه شده و از کیفیت مطلوب به دور شوند. رضایت شغلی نیز که از آن به عنوان نگرش کلی فرد نسبت به شغلش یاد می‌شود می‌تواند به طور موثر یکی از ابعاد ارتقا عملکرد در گستره ی سازمان باشد.

تاثیر هر یک از عوامل فوق الذکر بر افزایش عملکرد سازمانی بر کسی پوشیده نیست و نتایج تحقیقات نشان می دهد که انتخاب سبک رهبری مناسب و ویژه در بحث حاضر (سبک رهبری خدمتگزار)، رضایت شغلی کارکنان در تمامی ابعاد و در سازمان های متعدد و همچنین ایجاد و نشر فرهنگ سازمانی عجین شده با اعتماد، می تواند در بهبود عملکرد سازمانی و ارتقاء آن موثر باشد.

اما هر یک از عوامل فوق که به صورت مکمل و هم پوشان و به عنوان متغیرهای میانی و مستقل استفاده بهینه از چهار متغیر به صورت همزمان، تاثیر را دو چندان خواهد کرد. یقیناً عوامل دیگری هم وجود دارند که می توانند با ایفای نقش مثبت، در راه داشتن سازمانی پویا یاریگر باشند، اما کتاب حاضر عوامل انتخاب سبک رهبری، خدمتگزار، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی را بر بالابردن میزان عملکرد سازمانی - بررسی، گزینش نموده است و تاثیر به سزای این عوامل به صورت توانمند ساز بر آثار یکدیگر در مسیرهای اثر گذاری، را در نظر دارد.