

افزایش عملکرد با تمرکز بر شخصیت

تالیف:

رینب امینی مقدم

سید پروا تاجدار



انتشارات صالحیان

۱۳۹۸

سرشناسه	: امینی مقدم، زینب، ۱۳۶۱-
عنوان و نام پدیدآور	: افزایش عملکرد با تمرکز بر شخصیت / گردآورنده زینب امینی مقدم، سمیرا تاجدار.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات صالحیان، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۷ ص.
شاب	: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۷-۲۰۸-۷
مجموعه فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۹۹ - ۱۰۷.
موضوع	: شخصیت‌سنجی
موضوع	: Personality assessment
موضوع	: عملکرد - ارزشیابی
موضوع	: Performance -- Evaluation
موضوع	: مدیریت دانش
موضوع	: Knowledge management
شناسه افزوده	: تاجدار، سمیرا، ۱۳۶۹-
رده بندی کنگره	: ۳۶۹ د
رده بندی دیویی	: ۱۵۵/۲۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۶۶۲۰۹۳

کارگر شمالی، بعد از ادبیات، زن، شماره ۱۴۰۷، طبقه اول

www.hvz.h.ir ۹۱۸۳۷۷۵۳۳۴



که عنوان کتاب افزایش عملکرد با تمرکز بر شخصیت
 که مولف زینب امینی مقدم، سمیرا تاجدار
 که صفحه آرا رضا کاوه
 که طراح جلد رضا کاوه
 که ناشر صالحیان
 که شمارگان ۱۰۰۰ نسخه
 که نوبت چاپ اول ۱۳۹۸
 که قیمت ۱۵۰۰۰ تومان

ISBN: 978-622-214-208-7

فهرست

پیشگفتار.....	۹
مقدمه.....	۱۳
ویژگی‌های شخصیت.....	۱۹
تعریف شخصیت.....	۱۹
رویکرد انگیرشی به شخصیت.....	۲۲
بررسی شخصیت.....	۲۲
ویژگی‌های شخصیت.....	۲۴
شکل‌گیری شخصیت.....	۲۷
ماهیت شخصیت.....	۲۸
ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی.....	۲۸
نظریه‌های شخصیت.....	۳۲
نظریه‌های بیولوژیک.....	۳۲
نظریه‌های رفتاری.....	۳۲
نظریه‌های روان‌پویشی.....	۳۳
نظریه‌های انسان‌گرایانه.....	۳۳
نظریه‌های شناختی شخصیت.....	۳۵
نظریه‌های تیپ‌شناختی شخصیت.....	۳۵
نظریه‌های شخصیت‌یونگ.....	۳۶
نظریه ویژگی‌های شخصیت.....	۳۶
نظریه گوردون آلپورت.....	۳۷

۴۰	نظریه شخصیت ریچارد کاتل
۴۰	نظریه پنج عامل شخصیت کاتل و آیزنک
۴۲	نظریه هانس، جی، آیزنک
۴۴	نظریه صفات رابرت مک کری و پل کوستا
۴۴	ارزیابی نظریه ویژگی‌های شخصیت
۴۵	عملکرد شغلی
۴۵	عملکرد
۴۶	تعاریف عملکرد
۵۰	سنش عملکرد
۵۱	ابعاد ارزیابی عملکرد
۵۱	مدل‌های ارزیابی عملکرد
۵۲	عوامل یا متغیرهای مؤثر بر عملکرد
۵۶	عوامل مؤثر در بهبود عملکرد
۵۹	عملکرد شغلی و انگیزش شغلی
۶۰	ارزیابی عملکرد
۶۰	تأثیر تعارض و تضاد بر عملکرد
۶۱	مفهوم ارزیابی عملکرد سازمانی
۶۲	عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی
۶۳	عملکرد شغلی و ویژگی شخصیتی
۶۵	مدیریت دانش
۶۵	تعریف مدیریت دانش
۶۸	سطوح دانش
۶۸	انواع دانش مورد نیاز سازمان
۶۹	تعاریف مدیریت دانش
۷۰	تاریخچه مدیریت دانش
۷۰	دیدگاه‌های متفاوت در مورد مدیریت دانش
۷۱	اهداف مدیریت دانش
۷۳	مؤلفه‌های مدیریت دانش
۷۴	رویکردهای نظام مدیریت دانش
۷۵	فرایند مدیریت دانش
۷۹	عوامل موفقیت مدیریت دانش در سازمان

۸۰	 نقش و اهمیت مدیریت دانش
۸۱	 مزایای مدیریت دانش
۸۳	 عوامل مؤثر بر موفقیت نظام مدیریت دانش
۸۵	 تلاش های سازمانی برای مدیریت دانش
۹۵	 سخن پایانی
۹۹	 فهرست منابع
۹۹	 فهرست فارسی
۱۰۶	 فهرست لاتین

www.ketab.ir

پیشگفتار

آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست‌های مختلف سازمانی نگه دارد که این کار به نوعی خود باعث خواهد شد جا به جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد و به همان نسبت به رشد شغلی کارکنان نیز افزایش خواهد یافت، با توجه به اینکه موفقیت هر سازمانی در گرو استفاده بهینه و توجه به نیروی انسانی آن سازمان است. در انتخاب افراد برای مشاغل مختلف سازمان، اصل کلی است که خصوصیات داوطلب با وظایف شغلی او مطابقت کند و برای اینکه شرح وظایف با موفقیت انجام گیرد لازم است که مهارت‌ها، استعدادها، و خصوصیات خلقی و جسمی افراد در نظر گرفته شود و داوطلبان آن شغل واجد این خصوصیات و استعدادها باشد. شخصیت هر فرد حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین نسبت به سازمان تعیین می‌کنند. یکی از اصلی‌ترین دلایل توجه به عملکرد سازمانی کارمندان شهرداری مشهد در این نهفته است که اگر کارکنان سازمان مذکور در محیط کاریشان عملکرد مناسب، نوآوری و ... را نداشته باشند، امکان مرتفع کردن مشکلات سازمانی، اداری و در نهایت، بهره‌وری سازمانی ممکن و مدور نخواهد بود چرا که عملکرد سازمانی باعث می‌شود که کارکنان نیز سازمان را به اهداف مورد نظر برسانند. نیروی انسانی دارای انگیزه مطلوب برای اجرای وظایف، یکی از مهم‌ترین عوامل بهره‌وری است. در سازمان شهرداری متوسط انسجام سازمانی در کلیه معاونت‌ها/ حوزه‌های سازمان برابر ۴,۳۸ و بالاتر از سطح متوسط می‌باشد؛ که به ترتیب میان

مؤلفه سبک مدیریت با میانگینی برابر ۴,۱۶ و مؤلفه توافق پذیری با میانگین برابر ۶۸/۴ دارای نوسان است. جهت بالا رفتن میزان انسجام سازمانی، مؤلفه سبک مدیریت توجه سازمان را می‌طلبد با توجه به اینکه مقصد اصلی و نهایی هر سازمانی بهره‌وری است. همچنین میزان تاثیر انسجام سازمانی بر بهره‌وری کارکنان به میزان ۵۱,۹ برآورد شده است که نشان از اهمیت بهره‌وری عملکرد و انسجام سازمانی دارد. عملکرد بهینه در سازمان نیز مورد توجه کارشناسان و مدیران بوده است. عملکرد هر سازمان در واقع گویای وضعیت بقای آن می‌باشد. اهمیت بهبود عملکرد با سرمایه‌گذاری در بخش منابع انسانی نیز صورت می‌گیرد. با فراهم شدن شرایط بر اهمیت و توجه به منابع انسانی نیز می‌توان انتظار داشت که سازمان عملکرد بالا و مطلوبی داشته و بقا و پیشرفت سازمان نیز در حد بالایی تضمین می‌گردد. عملکرد سازمانی تحت تاثیر ویژگی‌های شخصیتی نیز است. گاه مشاهده می‌شود که در سازمان شهرداری مشهد تناسب شغل و شاغل رعایت نمی‌شود و به دنبال آن کاهش عملکرد و نارضایتی کارکنان بروز می‌کند. در نتیجه، در اغلب موارد مجموعه عوامل واحدی را برای انتخاب افراد در مشاغل مختلف به کار می‌گیرند. در واقع سازمان می‌تواند با توجه به عوامل روانی و انسانی افراد احساس رضایت را برای کارکنان به ارمغان آورده و آینده سازمان را تضمین کند. جلب رضایت کارکنان باعث افزایش اعتماد و وفاداری، نظم و انضباط در کار، احساس مسئولیت در کار، همکاری در کار و بهبود در کار می‌شود. شهرداری مشهد نیز همانند سایر شهرداری‌ها بر اساس استناد اصل ۱۳۸ قانون اساسی، بر پایه ارتقای کارایی و اثربخشی و تحکیم اصول شفافیت، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مورد تاکید قرار گرفته است. شهرداریها نیز برای حفظ موودیت خود به عنوان یک ازمان عمومی، ضمن ارتقای کارایی و اثربخشی، همواره اصل پاسخگویی در قبال منابع عمومی را مدنظر داشته باشند. بررسی‌ها نشان می‌دهد با وجود روش‌ها و شاخص‌های موجود برای "سنجش عملکرد مؤسسات اقتصادی" و توفیق بسیاری در انجام این امر، سنجش عملکرد سازمان‌های مدیریت محلی مانند شهرداری‌ها امری پیچیده و دشواری است. بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند راهبردی تلقی می‌شود. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرایندی، و به طور صحیح و مستمر انجام گیرد، موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری، ارتقای کلاس جهانی سازمان‌ها می‌شود در واقع سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد تصور ناشدنی است. ارزیابی عملکرد فرایندی بسیار مهم و از حساس‌ترین مسائلی است که مسئولان سازمان با آن مواجه‌اند. دلیل اصلی نارضایتی مسئولان

سازمان از روش‌ها و سیستم‌های ارزیابی کارکنان پیچیدگی فرایند ارزیابی و در نتیجه، ناتوانی در طراحی یک سیستم ارزیابی جامع است. این مهم در دین ما نیز مورد توجه قرار گرفته، و در حدیثی منتسب به حضرت علی (ع)، بیان شده است که انسان به گفتارش سنجیده و به رفتارش ارزیابی می‌شود. در گذشته، مدیران کلاسیک ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کار کارکنان انجام می‌دادند در حالی که امروزه جنبه‌ی راهنمایی و ارشادی این عمل، اهمیت بیشتری یافته و هدف اصلی ارزیابی عملکرد و بررسی ویژگی‌های شخصیتی این است که اطلاعات ضروری درباره نیروهای شاغل در سازمان جمع‌آوری شود و مدیران بتوانند برای بالا بردن کمیت و کیفیت کارکنان تصمیمات اتخاذ کنند. بر اساس اطلاعاتی که از سازمان شهرداری گرفته شده است حدود ۵۰٪ کارکنان از دانش ضمنی برخوردار نیستند و بر همین اساس در این کتاب به دنبال نقش تعدیلگر مدیریت دانش بر رابطه ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی کارکنان این سازمان می‌باشیم، و در سازمان شهرداری با توجه به این خصوصیات داوطلب با وظایف شغلی آن‌ها نادیده گرفته شده است پژوهش حاضر به دنبال مسأله این خصوصیات با وظایف شغلی می‌باشد و از این حیث کتاب حاضر از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.