

فهرست مطالب

عنوان صفحه

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه	۲
۱-۲- عنوان تحقیق	۳
۱-۳- بیان مسئله	۳
۱-۴- اهمیت و ضرورت تحقیق	۵
۱-۵- اهداف تحقیق	۷
۱-۵-۱- هدف اصلی	۷
۱-۵-۲- اهداف ویژه	۷
۱-۶- سؤالات تحقیق	۷
۱-۶-۱- سؤال اصلی	۷
۱-۶-۲- اهداف ویژه	۸
۱-۷- قلمرو تحقیق	۸
۱-۷-۱- قلمرو موضوعی	۸
۱-۷-۲- قلمرو مکانی	۸
۱-۷-۳- قلمرو زمانی	۸
۱-۸- تعاریف نظری و عملیاتی واژگان کلیدی تحقیق	۹
۱-۸-۱- تعریف نظری واژه ها	۹
۱-۸-۲- تعریف عملیاتی	۹
۱-۹- نوع متغیرها	۱۰
۱-۹-۱- متغیرهای پیش بین	۱۰
۱-۹-۲- متغیر ملاک	۱۰
خلاصه فصل	۱۰

فصل دوم: مبانی تحقیق و مروری بر تحقیقات انجام شده

۱-۲- مقدمه	۱۲
۲-۲- بهره وری سازمانی	۱۲
۱-۲-۲- تعریف بهره وری	۱۲

- ۱۵ بهره وری نیروی انسانی.....۲-۲-۲
- ۱۶ انواع بهره وری.....۳-۲-۲
- ۱۶ بهره وری جزئی.....۱-۳-۲-۲
- ۱۶ بهره وری عامل کل.....۲-۳-۲-۲
- ۱۶ بهره وری کل.....۳-۳-۲-۲
- ۱۷ جلوه های بهره وری.....۴-۲-۲
- ۱۷ کارآیی.....۱-۴-۲-۲
- ۱۷ اثربخشی.....۲-۴-۲-۲
- ۱۸ اندازه گیری بهره وری.....۵-۲-۲
- ۱۹ عوامل مؤثر بر افزایش بهره وری.....۶-۲-۲
- ۲۱ فواید بهره وری.....۷-۲-۲
- ۲۲ مدل ها و الگوهای بهبود و ارتقای بهره وری.....۸-۲-۲
- ۲۲ مدل چرخه ی بهره وری دکتر سومانت (۲۰۰۸).....۱-۸-۲-۲
- ۲۳ مدل بهره وری دکتر سومانت (CTPM).....۲-۸-۲-۲
- ۲۴ مدل دمینگ.....۳-۸-۲-۲
- ۲۵ مدل کانن.....۴-۸-۲-۲
- ۲۵ مدل CREST.....۵-۸-۲-۲
- ۲۶ مدل سوپر 5S.....۶-۸-۲-۲
- ۲۷ مدل بهره وری از دیدگاه فعالیت.....۷-۸-۲-۲
- ۲۸ مدل گودوین.....۸-۸-۲-۲
- ۲۸ مدل استوارت(۱۹۸۵).....۹-۸-۲-۲
- ۳۰ مدل میوری اینسورث و نیویل اسمیت.....۱۰-۸-۲-۲
- ۳۰ مدل پپلز (۱۹۸۷).....۱۱-۸-۲-۲
- ۳۱ مدل ژوزف ام پوتی(۱۹۹۵).....۱۲-۸-۲-۲
- ۳۱ مدل کیت دیویس و جان نیواستورم (۱۹۸۶).....۱۳-۸-۲-۲
- ۳۱ مدل توتل و نوور (۱۹۸۶).....۱۴-۸-۲-۲
- ۳۲ مدل گراندل و وتون.....۱۵-۸-۲-۲
- ۳۲ مدل بهره وری سازمان های خدماتی.....۱۶-۸-۲-۲

- ۳۳مدل ریگز و فلیکس-۱۷-۸-۲-۲
- ۳۳مدل اچيو-۱۸-۷-۲-۲
- ۳۵اهم عوامل مؤثر در کاهش بهره وری منابع انسانی-۹-۲-۲
- ۳۵موانع و مشکلات موجود در بهره وری-۱۰-۲-۲
- ۳۶راههای ارتقاء و بهبود بهره وری نیروی انسانی-۱۱-۲-۲
- ۳۶عامل نیروی کار-۱-۱۱-۲-۲
- ۳۶اصلاح روابط مدیران و کارکنان:-۲-۱۱-۲-۲
- ۳۶استفاده از نظرات و پیشنهادات-۳-۱۱-۲-۲
- ۳۷تکنولوژی-۴-۱۱-۲-۲
- ۳۷دیگروامل تأثیرگذار بر بهره وری نیروی انسانی-۱۲-۲-۲
- ۳۷مهارت های مدیریتی-۳-۲-۲
- ۳۷تعریف مهارت های مدیریتی-۱-۳-۲-۲
- ۳۸مهارتهای مدیریتی کاتز-۲-۳-۲-۲
- ۳۸کارکنان اجرایی: تاکید بر مهارتهای فنی-۱-۲-۳-۲
- ۳۸مدیران عملیاتی: تاکید بر مهارت فنی و انسانی-۲-۲-۳-۲
- ۳۹مدیران میانی: تاکید بر مهارتهای روابط انسانی-۳-۲-۳-۲
- ۳۹مدیریت عالی: تاکید بر مهارتهای ادراکی-۴-۲-۳-۲
- ۳۹مهارت های مدیریتی رابینز-۳-۳-۲-۲
- ۴۰مهارت فنی-۱-۳-۳-۲-۲
- ۴۰مهارت انسانی-۲-۳-۳-۲-۲
- ۴۰مهارت ادراکی-۳-۳-۳-۲-۲
- ۴۰مهارت سیاسی-۴-۳-۳-۲-۲
- ۴۱مهارت های مدیریتی بیکل و همکاران (۲۰۰۸)-۴-۳-۲-۲
- ۴۱مهارت های مدیریتی میتنبرگ (۱۹۷۳)-۵-۳-۲-۲
- ۴۲مهارت های مدیریتی هلدیگل و اسکولوم (۱۹۹۵)-۶-۳-۲-۲
- ۴۳تصمیم گیری استراتژیک-۴-۲-۲
- ۴۳تعریف تصمیم-۱-۴-۲-۲
- ۴۳تعریف تصمیم گیری-۲-۴-۲-۲

۴۴ ۲-۴-۳-ماهیت تصمیم گیری
۴۵ ۲-۴-۴-عوامل موثر بر تصمیم گیری
۴۶ ۲-۴-۵-درجه سختی تصمیم گیری
۴۶ ۲-۴-۶-تصمیمات برنامه ریزی شده و برنامه ریزی نشده
۴۷ ۲-۴-۷-تصمیمات سلسله مراتبی
۴۹ ۲-۴-۷-انواع تصمیم گیری بر مبنای اطلاعات موجود
۵۰ ۲-۴-۸-سبک های تصمیم گیری
۵۱ ۲-۴-۸-۱-سبک تصمیم گیری عقلایی
۵۲ ۲-۴-۸-۲-سبک تصمیم گیری رفتاری
۵۳ ۲-۴-۸-۳-سبک تصمیم گیری باز
۵۴ ۲-۴-۹-سایر سبک های تصمیم گیری
۵۴ ۲-۴-۹-۱-سبک تصمیم گیری گروهی
۵۵ ۲-۴-۹-۲-سبک تصمیم گیری شهودی
۵۵ ۲-۴-۹-۳-سبک تصمیم گیری وابستگی
۵۵ ۲-۴-۹-۴-سبک تصمیم گیری آنی
۵۵ ۲-۴-۹-۵-سبک تصمیم گیری اجتنابی
۵۶ ۲-۴-۹-۶-سبک تصمیم گیری سیاسی
۵۶ ۲-۴-۹-۷-سبک فرایندی
۵۶ ۲-۴-۹-۸-سبک تصمیم گیری تدریجی یا روشی
۵۶ ۲-۴-۱۰-سطوح تصمیم گیری
۵۷ ۲-۴-۱۱-تعریف استراتژی
۵۸ ۲-۴-۱۲-تعریف تفکر استراتژیک
۵۸ ۲-۴-۱۳-عوامل موثر در رواج تفکر استراتژیک
۵۸ ۲-۴-۱۴-تعریف تصمیم گیری استراتژیک
۵۸ ۲-۴-۱۵-ابعاد تصمیم گیری استراتژیک
۵۹ ۲-۴-۱۶-فرآیند تصمیم گیری استراتژیک
۶۰ ۲-۴-۱۷-هفت معیار تصمیم استراتژیک
۶۰ ۲-۴-۱۵-پیشینه تحقیق

- ۶۰-۲-۵-۱-تحقیقات صورت گرفته پیرامون مهارت های مدیریتی در داخل کشور.....
- ۶۱-۲-۵-۲-تحقیقات صورت گرفته پیرامون مهارت های مدیریتی در خارج از کشور.....
- ۶۲-۲-۵-۳-تحقیقات صورت گرفته پیرامون تصمیم گیری استراتژیک در داخل کشور.....
- ۶۳-۲-۵-۴-تحقیقات صورت گرفته پیرامون تصمیم گیری استراتژیک در خارج از کشور.....
- ۶۳-۲-۵-۵-تحقیقات صورت گرفته پیرامون بهره وری سازمانی در داخل کشور.....
- ۶۵-۲-۵-۶-تحقیقات صورت گرفته پیرامون بهره وری سازمانی در خارج از کشور.....
- ۶۶-۲-۶-۶-چارچوب نظری تحقیق.....
- ۶۷-۲-۷-۷-مدل مفهومی تحقیق.....
- ۶۸-۲-۸-۸-مدل تحلیلی تحقیق.....
- ۷۰-۲-۹-۹-فرضیه های تحقیق.....
- ۷۰-۲-۹-۱-۹-فرضیه اصلی.....
- ۷۰-۲-۹-۲-۹-فرضیه های ویژه.....

فصل سوم: مواد و روش ها

- ۷۲-۳-۱-مقدمه.....
- ۷۲-۳-۲-روش تحقیق.....
- ۷۲-۳-۳-فرایند پژوهش.....
- ۷۳-۳-۴-جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
- ۷۳-۳-۵-ابزار گردآوری داده‌ها.....
- ۷۳-۳-۵-۱-پرسشنامه مهارت‌های مدیریتی کاتز (۱۹۸۷).....
- ۷۴-۳-۵-۲-پرسشنامه تصمیم گیری استراتژیک باتلر (۲۰۰۲).....
- ۷۴-۳-۵-۳-پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۸).....
- ۷۵-۳-۶-۶-روایی و پایایی ابزار سنجش.....
- ۷۵-۳-۶-۱-۶-روایی ابزار سنجش.....
- ۷۶-۳-۶-۲-۶-پایایی ابزار سنجش.....
- ۷۶-۳-۷-۷-روش جمع‌آوری داده‌ها.....
- ۷۶-۳-۸-۸-روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
- ۷۶-۳-خلاصه فصل.....

فصل چهارم: نتایج

۷۸	۱-۴-مقدمه
۷۹	۲-۴-توصیف داده ها
۸۴	۳-۴-وضعیت متغیرهای تحقیق
۸۴	۴-۴-تحلیل داده ها
۸۴	۱-۴-آزمون کولموگروف اسمیرنوف (بررسی نرمال بودن)
۸۵	۵-۴-بررسی فرضیات تحقیق
۸۵	۱-۵-۴-فرضیه اصلی
۸۷	۲-۵-۴-فرضیه ویژه ۱
۸۹	۳-۵-۴-فرضیه ویژه ۱-۱
۹۱	۴-۵-۴-فرضیه ویژه ۲-۱
۹۲	۵-۵-۴-فرضیه ویژه ۳-۱
۹۴	۶-۵-۴-فرضیه ویژه ۲
۹۶	۷-۵-۴-فرضیه ویژه ۱-۲
۹۷	۸-۵-۴-فرضیه ویژه ۲-۲
۹۹	۹-۵-۴-فرضیه ویژه ۳-۲
۱۰۰	خلاصه فصل

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۰۲	۱-۵-مقدمه
۱۰۲	۲-۵-توصیف متغیرهای تحقیق
۱۰۲	۳-۵-توصیف نتایج فرضیه های تحقیق
۱۰۳	۴-۵-بحث و بررسی
۱۰۳	۱-۴-۵-بحث و بررسی فرضیه ۱
۱۰۳	۲-۴-۵-بحث و بررسی فرضیه ۱-۱
۱۰۴	۳-۴-۵-بحث و بررسی فرضیه ۲-۱
۱۰۴	۴-۴-۵-بحث و بررسی فرضیه ۳-۱
۱۰۴	۵-۴-۵-بحث و بررسی فرضیه ۲
۱۰۵	۶-۴-۵-بحث و بررسی فرضیه ۱-۲

۱۰۵۲-۲-۲-۷-۴-۵-۵
۱۰۵۳-۲-۲-۸-۴-۵-۵
۱۰۵محدودیت های تحقیق
۱۰۶پیشنهادات تحقیق
۱۰۶۱-۶-۵-۱-پیشنهادات کاربردی
۱۰۸۲-۶-۵-۲-پیشنهادات برای پژوهش های بعدی
۱۱۰منابع
۱۱۹پیوست ها
۱۲۰پیوست ۱: پرسشنامه تحقیق

فهرست شکل ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲- عوامل مؤثر بر بهره وری.....	۲۱
شکل ۲-۲- مدل چرخه ی بهره وری.....	۲۳
شکل ۳-۲- چرخه ی دمینگ.....	۲۵
شکل ۴-۲- اجزای مدل 5S در ارتقای بهره وری و کیفیت.....	۲۷
شکل ۵-۲- مدل شماتیک بهبود بهره وری استوارت.....	۲۹
شکل ۶-۲- مدلی برای بهره وری خدمات.....	۳۳
شکل ۷-۲: مهارت های مدیریتی.....	۳۹
شکل ۸-۲: مهارت های مدیریتی رابینز.....	۴۱
شکل ۹-۲: مهارت های مدیریتی.....	۴۲
شکل ۱۰-۲: مهارت های مدیریتی.....	۴۳
شکل ۱۱-۲: ارتباط وظایف مدیریت با تصمیم گیری.....	۴۴
شکل ۱۲-۲: فرآیند تصمیم گیری.....	۴۴
شکل ۱۳-۲: عوامل مؤثر بر تصمیم گیری.....	۴۵
شکل ۱۵-۲: ابعاد و ویژگی های تصمیمات، سلسله مراتبی.....	۴۸
شکل ۱۶-۲: سبک های تصمیم گیری.....	۵۰
شکل ۱۷-۲: سطوح تصمیم گیری.....	۵۷
شکل ۱۸-۲: مولفه های تصمیم گیری استراتژیک.....	۵۹
شکل ۱۹-۲: فرآیند تصمیم گیری استراتژیک.....	۵۹
شکل ۱-۳: گام های فرایند تحقیق.....	۷۳
شکل ۱-۴- نمودار فراوانی متغیر جنسیت.....	۷۹
شکل ۲-۴- نمودار فراوانی متغیر وضعیت تاهل.....	۸۰
شکل ۳-۴- نمودار فراوانی متغیر میزان تحصیلات.....	۸۱
شکل ۴-۴- نمودار فراوانی متغیر سن.....	۸۳
شکل ۵-۴- نمودار فراوانی متغیر سابقه کار.....	۸۳

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- مدل گودوین در ارتقای بهره وری.....	۲۸
جدول ۱-۳- امتیازبندی پرسش‌های مهارت‌های مدیریتی و مؤلفه‌های آن.....	۷۴
جدول ۲-۳- امتیازبندی تصمیم‌گیری استراتژیک و مؤلفه‌های آن.....	۷۴
جدول ۳-۳- مولفه‌های پرسش‌نامه بهره‌وری سازمانی.....	۷۵
جدول ۳-۴- جدول روایی پرسشنامه.....	۷۵
جدول ۳-۵- جدول پایایی پرسشنامه‌ها.....	۷۶
جدول ۴-۱- توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری بر اساس متغیر جنسیت.....	۷۹
جدول ۴-۲- توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری بر اساس متغیر وضعیت تاهل.....	۸۰
جدول ۴-۳- توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری بر اساس متغیر تحصیلات.....	۸۱
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری بر اساس متغیر سن.....	۸۲
جدول ۴-۵- توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری بر اساس متغیر سابقه کار.....	۸۳
جدول ۴-۶- مقادیر شاخص‌های توصیفی در خصوص متغیرهای تحقیق.....	۸۴
جدول ۴-۷- آزمون کولموگروف اسمیرنوف یک نمونه‌ای برای متغیرهای تحقیق.....	۸۵
جدول ۴-۸- آماره‌های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین مهارت‌های مدیریتی و تصمیم‌گیری استراتژیک با بهره‌وری سازمانی.....	۸۶
جدول ۴-۹- آماره‌های تحلیلی رگرسیون خطی بهره‌وری سازمانی.....	۸۶
جدول ۴-۱۰- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره‌وری سازمانی.....	۸۷
جدول ۴-۱۱- جدول ضرایب رگرسیون.....	۸۷
جدول ۴-۱۲- آماره‌های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین ابعاد تصمیم‌گیری استراتژیک با بهره‌وری سازمانی.....	۸۸
جدول ۴-۱۳- آماره‌های تحلیلی رگرسیون خطی بهره‌وری سازمانی.....	۸۸
جدول ۴-۱۴- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره‌وری سازمانی.....	۸۸
جدول ۴-۱۵- جدول ضرایب رگرسیون.....	۸۹
جدول ۴-۱۶- آماره‌های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین خردگرایی با بهره‌وری سازمانی.....	۹۰
جدول ۴-۱۷- آماره‌های تحلیلی رگرسیون خطی بهره‌وری سازمانی.....	۹۰
جدول ۴-۱۸- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره‌وری سازمانی.....	۹۰

- جدول ۴-۱۹- جدول ضرایب رگرسیون..... ۹۰
- جدول ۴-۲۰- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین رفتار سیاسی بابه‌ره وری سازمانی ۹۱
- جدول ۴-۲۱- آماره های تحلیلی رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۱
- جدول ۴-۲۲- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۲
- جدول ۴-۲۳- جدول ضرایب رگرسیون..... ۹۲
- جدول ۴-۲۴- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین شهود با بهره وری سازمانی..... ۹۳
- جدول ۴-۲۵- آماره های تحلیلی رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۳
- جدول ۴-۲۶- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۳
- جدول ۴-۲۷- جدول ضرایب رگرسیون..... ۹۳
- جدول ۴-۲۸- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین مهارت های مدیریتی با بهره وری سازمانی..... ۹۴
- جدول ۴-۲۹- آماره های تحلیلی رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۵
- جدول ۴-۳۰- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۵
- جدول ۴-۳۱- جدول ضرایب رگرسیون..... ۹۵
- جدول ۴-۳۲- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین مهارت ادراکی بابه‌ره وری سازمانی..... ۹۶
- جدول ۴-۳۳- آماره های تحلیلی رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۶
- جدول ۴-۳۴- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۷
- جدول ۴-۳۵- جدول ضرایب رگرسیون..... ۹۷
- جدول ۴-۳۶- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین مهارت انسانی بابه‌ره وری سازمانی..... ۹۸
- جدول ۴-۳۷- آماره های تحلیلی رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۸
- جدول ۴-۳۸- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۹۸
- جدول ۴-۳۹- جدول ضرایب رگرسیون..... ۹۹
- جدول ۴-۴۰- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین مهارت فنی با بهره وری سازمانی..... ۹۹
- جدول ۴-۴۱- آماره های تحلیلی رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۱۰۰
- جدول ۴-۴۲- تحلیل واریانس رگرسیون خطی بهره وری سازمانی..... ۱۰۰
- جدول ۴-۴۳- جدول ضرایب رگرسیون..... ۱۰۰

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین تصمیم‌گیری استراتژیک و مهارت‌های مدیریتی با بهره‌وری سازمانی در شعب بانک ملت شهر کرمان بود. روش این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان و مدیران شعب بانک ملت شهر کرمان به تعداد ۲۰۰ نفر بود که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۱۲۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه‌ی آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه مهارت‌های مدیریتی کاتز (۱۹۸۷)، پرسشنامه تصمیم‌گیری استراتژیک باتلر (۲۰۰۲) و پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۸) بود که روایی آنها به ترتیب ۰/۹۲۷، ۰/۹۵۵ و ۰/۸۷۱ گزارش شده و پایایی آنها محاسبه و تایید گردید. نتایج تحقیق نشان داد که بین تصمیم‌گیری استراتژیک و بهره‌وری سازمانی در شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین رابطه‌ی معنی‌دار بین ابعاد تصمیم‌گیری استراتژیک شامل خردگرایی، رفتار سیاسی، شهود و بهره‌وری سازمانی در شعب بانک ملت شهر کرمان تایید گردید. همچنین نتایج تحقیق حاکی از آن بود که بین مهارت‌های مدیریتی و بهره‌وری سازمانی در شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد. رابطه‌ی معنی‌دار بین ابعاد مهارت‌های مدیریتی شامل مهارت ادراکی، مهارت انسانی و مهارت فنی با بهره‌وری سازمانی در شعب بانک ملت شهر کرمان نیز تایید گردید. با توجه به ارتباط مستقیم بین تصمیم‌گیری استراتژیک و مهارت‌های مدیریتی با بهره‌وری در بانک ملت، پیشنهاد می‌شود تصمیم‌گیرندگان اصلی بانک برای اتخاذ تصمیمات استراتژیک از اطلاعات دقیق بهره‌گیرند و تصمیم‌گیری و مدیریت بر بانک‌ها را به افراد متخصص سپرده و با برگزاری دوره‌های ضمن خدمت به‌طور مستمر، همواره منابع انسانی بانک را مورد پایش و سنجش قرار دهند.

واژگان کلیدی:

تصمیم‌گیری استراتژیک، مهارت‌های مدیریتی، بهره‌وری سازمانی، بانک ملت

فصل اول:
کلیات تحقیق

امروزه سازمان های خدماتی همچون بانک ملت، با رقابت پیچیده ای در بازار مواجهند و با تلاش بسیار به دنبال رقابت با سایر بانک ها می باشند و به دلیل تنوع و تعداد مشتریان خود بایستی مراقبت نمایند که انتظارات و رضایت آنها برآورده شود. از سویی ظهور بانک های خصوصی در کنار بانک های دولتی و افزایش شدت رقابت میان آنها، موجب شده است که بانک ها، به دنبال شناسایی عوامل در راستای بهبود شرایط موجود باشند. براین اساس امروزه بانک ها، باید بخش بسیاری از انرژی و توان خود را صرف توجه به بهبود عملکرد و بهره وری خود نمایند (مشیری و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۶). در نظام کنونی، بهره وری و ارتقاء آن یکی از هدف های عمده هر سازمان فعال و زنده است و از عواملی است که دوام و بقای سازمان ها را در دنیای پرقابته فعلی تضمین می کند. حاکم شدن فرهنگ بهره وری، موجب استفاده بهینه از کلیه امکانات مادی و معنوی سازمانی می شود و توان، استعدادها و امکانات بالقوه سازمان به طور مستمر شکوفا می شود (میزانی و بندک، ۱۳۹۲: ۱). لذا شناخت برخی از عوامل تاثیر گذار بر آن در این تحقیق انجام شده است. رابطه بین تصمیم گیری استراتژیک و مهارت های مدیریتی با بهره وری سازمانی در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

استراتژی عبارتست از طرحی واحد، جامع و یکپارچه برای اطمینان از دستیابی به هدفهای اساسی سازمان. تصمیم گیری استراتژیک عبارتست از تصمیم گیری که با شناخت دقیق جایگاه سازمان در بازار و بهره گیری از نقاط قوت و کاهش نقاط ضعف؛ باعث می شود تا سازمان از فرصت های محیطی استفاده کرده و خود را برای برخورد با تهدیدها آماده ساخته و به اهداف خود نائل شود. نتایج تحقیقات نشان می دهد که تصمیم گیری استراتژیک می تواند باعث بهبود اثربخشی سازمانی، ارتقای عملکرد سازمانی و بهبود جایگاه رقابتی سازمان می گردد (خلیلی، ۱۳۹۳).

مهارت های مدیران از دیدگاه اندیشمندان مدیریت مهارت، توانایی پیاده سازی علم در عمل است و توسعه ی آن بهبود عملکرد را به دنبال دارد (خسروی، ۱۳۹۳). مهارت به توانایی های قابل پرورش شخصی که در عملکرد و ایفای وظایف منعکس می شود اشاره می کند. بنابراین منظور از مهارت، توانایی به کاربردن مؤثر دانش و تجربه ی شخصی است. به عبارت دیگر مهارت ها عبارت از توانایی های بالفعلی هستند که از به کارگیری توانایی های بالقوه و استعدادها در اثر تجربه و عمل حاصل می شوند. در نتیجه، سازمان صحنه ی زایش و بروز انواع مهارت های مدیریتی می باشد که ضابطه ی اصلی آن اقدام و عمل مؤثر در شرایط متغیر است (هرسی و بلانچارد^۱، ۱۳۹۲).

1 Hersey & Blanchard

در این فصل به بررسی کلیات تحقیق شامل بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف، سؤالات، قلمرو تحقیق و تعاریف نظری و عملیاتی پرداخته شده است.

۱-۲- عنوان تحقیق

بررسی رابطه بین تصمیم‌گیری استراتژیک و مهارت‌های مدیریتی با بهره‌وری سازمانی در شعب بانک ملت شهر کرمان

۱-۳- بیان مسئله

بدون شک محرک آغازین، تحرک عملی به سوی توسعه، سرمایه است. تا سرمایه نباشد، امکان تجمع منابع لازم برای توسعه فراهم نخواهد شد. از این رو نیروی آغازین تحرک سرمایه ملی علی‌القاعده بانک‌ها هستند. اگر آنها به درستی منابع سرمایه‌ای کشور را به توانمندان و کارآفرینان بی‌پول برسانند، توسعه نیز به اهداف خود دست خواهد یافت. اگر بانک‌ها بتوانند چنین کاری را انجام دهند، آنکه ثروت دارد، نیز خود وادار به به‌کار انداختن سرمایه‌اش می‌شود. نظام بانکی و بنگاه‌های اقتصادی نقش بسیار مهمی را در به جریان انداختن نقدینگی و وجوه مورد نیاز اقتصاد ایفا می‌کنند. از این رو آنها را به قلب اقتصاد تشبیه کرده‌اند. بدیهی است کشوری که دارای نظام بانکی کارآمد و به روز نباشد، نمی‌تواند از اقتصادی شکوفا بهره‌مند شود. بنابراین مطالعه و بررسی جامع وضعیت نظام بانکی و پولی و شناخت محدودیت‌ها، تهدیدها، فرصت‌ها و امکانات موجود در آن برای اقتصاد کشور کاملاً ضروری است. بانک‌ها سیستم‌ها و مجموعه‌ای متشکل از مشاغل گوناگون هستند، اگر این مشاغل مختصاتی ایستا داشته باشد بانک متضرر خواهد شد؛ از این رو مدیران مسئولند کارکنان را توانمند سازند تا بدین نحو قادر به پاسخگویی به نیازها و خواسته‌های نوین و مسائل و دشواریهای پیش روی خویش باشند و در میدان مبارزه پیروز و موفق شده و بدین ترتیب هم بانک و هم کارکنان به صورت هم‌افزایانه‌ای به بهره‌وری بیشتر دست یابند. همچنین مدیران بایستی فرصتهای پیشرفت کارکنان را در راستای بهره‌وری سازمانی، به گونه‌ای فراهم سازند تا بتوانند از همه استعدادهای خویش بهره‌گیرند و از مجبور ساختن آنان به پیروی از روشهای دیکته شده خودداری کنند (غلامی و همکاران، ۱۳۹۱). افزایش بهره‌وری کارکنان در بانک‌ها، به لحاظ ویژگی منحصر به فرد این سازمان‌ها، از عوامل استراتژیک و خدمت‌رسانی به شمار می‌آید. به این ترتیب اغلب بانک‌ها بمنظور اشاعه فرهنگ نگرش ویژه به بهره‌وری و تعمیم بکارگیری فنون و روش‌های بهبود آن سرمایه‌گذارهای قابل توجهی انجام داده‌اند. در ایران اهمیت توجه به مقوله بهره‌وری به دلایل مختلفی از جمله حاکم نبودن فرهنگ و نگرش درست به بهره‌وری در جامعه، مورد غفلت واقع گردیده است. بسیاری از کارشناسان بر این باورند که حلقه مفقوده اقتصاد ایران پیش از آنکه سرمایه و یا منابع طبیعی باشد، نبودن بهره‌وری نیروی کار است. بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون داد یک فرد، واحد و سازمان به کار

گرفته می شود. هر چه بهره وری یک سازمان بیشتر باشد هزینه تولید واحد کار در آن کمتر خواهد بود (ساعتچی، ۱۳۸۹: ۳۳).

بنابراین عدم توجه به بهره وری سازمانی می تواند به رکود سازمانی، توسعه رفتارهای غیرسازنده^۱ کاری، عدم تمایل کارکنان به یادگیری سازمانی و کاهش رقابت پذیری سازمان منجر شود (پترسون^۲ و همکاران، ۲۰۱۳). از طرف دیگر با توجه به اینکه صنعت بانکداری در کشور ما، پس از فعالیت بانک های خصوصی با تغییرات زیاد و چالش های متعدد در حوزه خدمت رسانی به مشتریان مواجه شده است، توجه به بهره وری سازمانی بایستی یکی از اولویت های بانک های کشور و بخصوص بانکهای دولتی باشد (بهراد، ۱۳۹۴). بهره وری یک سازمان بیش از هر عامل دیگر به دانش، مهارتها، توانائیهها، نگرشها و رفتار مدیران آن بستگی دارد (ساعتچی، ۱۳۸۹، ۲۹). به اعتقاد غالب صاحب نظران و متخصصان، آموزش و فراگیری علوم به طور عام و کسب مهارت های لازم حرفه ای به طور خاص به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر از اهمیت و جایگاه ویژه ای در رشد و توسعه سازمانها برخوردار است. این واقعیت به این خاطر است که افراد انسانی تنها از طریق مهارت های خاصی که داشته و یا از طریق آموزش و یادگیری کسب کرده اند قادر خواهند بود بر مشکلات مختلفی که در سطوح و ابعاد متفاوت بوجود می آیند فائق شوند (خالرداری، ۱۳۹۵). مهارت به توانایی های قابل پرورش شخص که در عملکرد و ایفای وظایف او منعکس می شود، اشاره دارد. بنابراین منظور از مهارت توانایی کاربرد موثر دانش و تجربه شخصی بوده و ضابطه اصلی مهارت داشتن، اقدام و عمل موثر در شرایط متغیر است. کاتز (۱۹۸۷) مهارت های اصلی مدیران را در سه دسته فنی، انسانی و ادراکی طبقه بندی کرده است. بر این اساس می توان گفت که ضعف (یا بدتر از آن عدم) مهارت های مختلف مدیریتی میتواند نتایج نامطلوبی را در سطح خرد برای مدیران و کارکنان و سطح کلان برای سازمان به همراه داشته باشد؛ به طوری که به پیامدهای نامطلوبی نظیر تصمیمات نادرست و بی موقع، عملکرد شغلی ضعیف، تعارض غیر سازنده کاری، تنیدگی شغلی و نیز کاهش اثربخشی، عدم برآورده ساختن نیازها و انتظارات ذینفعان سازمان و نهایتاً زوال سازمانی منجر شود (نیک آیین و همکاران، ۱۳۹۵).

یکی دیگر از متغیرهایی که با بهره وری سازمانی رابطه دارد، تصمیم گیری استراتژیک است (ادواردسون^۳، ۲۰۱۵). تصمیم گیری استراتژیک فرایندی غیر ساختار یافته است که ممکن است هفته ها یا ماه ها به طول انجامیده و در عین حال نیازمند قابلیت های پاسخ گویی سریع در موقعیت های بحرانی است (آفر^۴، ۲۰۱۴). در این زمینه باید اشاره کرد تا زمانی که برای یک سیستم (چه به صورت سازمان و چه بصورت برنامه اجرایی) هدفی مشخص نشود، آن سیستم نمی داند که به کجا می رود و اگر هدف مشخص

1 Destructive behaviors
2 Paterson
3 Edwarson
4 Ofer