

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٢٩٨٩٩



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه روان‌شناسی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

تأثیر آموزش مهارت‌های ادراکی سرپرستان شیفت بر افزایش رضایت و عملکرد
شغلی زیردستان آنان در شرکت فولاد مبارکه اصفهان

استاد راهنما:

دکتر ابوالقاسم نوری

مهر و امضاء

استادان مشاور:

دکتر ایرج سلطانی

دکتر حسین سماواتیان

۱۳۸۸/۱۰/۲۷

پژوهشگر:

منیرالسادات ذاکر فرد

تیرماه ۱۳۸۸

۱۲۹۸۹۶

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و
نوآوری‌های ناشی از تحقق موضوع این پایان‌نامه متعلق
به دانشگاه اصفهان می‌باشد.



شهرود
دانشگاه صنعتی
اصفهان

دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه روانشناسی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی خانم
منیرالسادات ذاکر فرد تحت عنوان

تأثیر آموزش مهارت های ادراکی سرپرستان شیفت بر افزایش رضایت و عملکرد
شغلی زیردستان آنان در شرکت فولاد مبارکه اصفهان

در تاریخ ۱۳۸۸/۴/۱۴ توسط هیئت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

دکتر ابوالقاسم نوری	با مرتبه علمی دانشیار	امضاء	۱- استاد راهنمای پایان نامه
دکتر ایرج سلطانی	با مرتبه علمی استادیار	امضاء	۲- استادان مشاور پایان نامه
دکتر حسین سماواتیان	با مرتبه علمی استادیار	امضاء	۳- استاد داور داخل گروه
دکتر مختار ملک پور	با مرتبه علمی استادی	امضاء	۴- استاد داور خارج از گروه
دکتر محمدرضا عابدی	با مرتبه علمی استادیار	امضاء	
	امضای مدیر گروه		

مراتب تشکر خود را تقدیم می‌دارم، به استاد محترم، راهنما جناب آقای
"دکتر ابوالقاسم نوری" که در این کار مرا از راهنمایی‌های پدران خود دریغ نداشته و در
تمام مراحل همراه اینجانب بوده اند.

همچنین سپاس فراوان خود را به استاد محترم مشاور جناب آقای "دکتر حسین سماواتیان"
که با مشاوره‌های ارزشمند خود موجب غنای پژوهش گردیدند، تقدیم می‌دارم.

هم چنین از استاد محترم جناب آقای "دکتر ایرج سلطانی" و پرسنل محترم شرکت
فولاد مبارکه بخصوص کارکنان محترم بخش‌های آموزش و تحقیقات نیروی انسانی که
همکاری بی‌دریغی در انجام این کار داشته اند، کمال تشکر و قدردانی به عمل می‌آورم.

در نهایت از مصیّب قلب از پدر و مادرم سپاس گزاری می‌کنم که اگر وجود گرم و
حمایت‌های بی‌نهایتشان نبود، رسیدن به این مقطع و جایگاه برای اینجانب میسر
نمی‌گردید و از همسرم که اگر همکاری و همراهی صمیمانه او نبود، انجام این پژوهش
برایم مقدور نمی‌گردید.

منت فدای را عزوجل که طاعتش موجب قربتست و به شکر اندرشن مزید نعمت. هر نفسی که فرو می رود ممد هیات است و چون بر می آید مفرح ذات. پس در هر نفسی دو نعمت موجود است و بر هر نعمتی شکری واجب.

از دست و زبان که بر آید کز عهده شکرش به در آید

باران رحمت بی حسابش همه را رسیده و قوان نعمت بی دریغش همه پا کشیده. پرده ناموس بندگان به گناه فاحش نرزد و وظیفه روزی به فطای منکر نبرد.

فصل فدای را که تواند شمار کرد؟ یا کیست آن که شکر یکی از هزار کرد
آن صانع قدیم که بر فرش کائنات چندین هزار صورت الوان نگار کرد
ترکیب آسمان و طلوع ستارگان از بهر عبرت نظر هوشیار کرد
بهر آفرید و بر و درفتان و آدمی فورشید و ماه و انجم و لیل و نهار کرد
الوان نعمتی که نشاید سپاس گفت اسباب راحتی که نشاید شمار کرد
آثار رحمتی که بهمان سر به سر گرفت اعمال منتی که فلک زیر بار کرد
از چوب فشک میوه و در نی شکر نهاد و ز قطره دانه ای بودر شاهوار کرد
اهزای فاک مرده به تأثیر آفتاب بستان میوه و چمن و لاله از کرد

"سعری شیرازی"

תְּפִידִים בָּע:

בְּנֵי וְסִבְיָה עֲזִירָה

ו

שְׁמֵהוּ עֲזִירָה

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ادراکی سرپرستان شیفت بر افزایش رضایت و عملکرد شغلی زیردستان آنان در شرکت فولاد مبارکه اصفهان انجام شد. تعداد نمونه این پژوهش شامل ۶۰ نفر از کارکنان بودند که به طور تصادفی در ۴ گروه (دو گروه آزمایش و دو گروه کنترل) قرار گرفتند. در دو گروه آزمایش، آموزش مهارت‌های ادراکی انجام شد، ولی در دو گروه کنترل هیچ آموزشی صورت نپذیرفت. فقط یک از گروه آزمایش و یک گروه کنترل در مراحل پیش آزمون و پس آزمون از نظر متغیر وابسته مورد ارزیابی قرار گرفت، اما دو گروه دیگر تنها در مرحله پس‌آزمون ارزیابی شدند. جهت اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش از پرسشنامه ذهنیت فلسفی مدیران (سلطانی، ۱۳۷۵)، زیر مقیاس رضایت شغلی لی (۲۰۰۰)، پرسشنامه سنجش عملکرد موجود در شرکت فولاد مبارکه و پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناختی استفاده شد. داده‌های حاصل با استفاده از تحلیل کوواریانس، تحلیل واریانس و ضریب همبستگی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که در مقایسه‌های دو گروهی، آموزش مهارت‌های ادراکی به سرپرستان تنها رضایت شغلی زیردستان آنان را افزایش داده است ($p=0/0001$). در مقایسه‌های چهار گروه نیز همین نتایج به دست آمد که بیانگر این نکته مهم است که این آموزش‌ها رضایت شغلی زیردستان را افزایش داده است ($p=0/0001$) اما در عملکرد شغلی آنان تغییری ایجاد نکرده است. همچنین مهارت‌های ادراکی سرپرستان نیز تنها با رضایت شغلی زیردستان رابطه مثبت معنادار داشت ($P<0/05$) و با عملکرد شغلی رابطه معناداری نشان نداد. رضایت و عملکرد شغلی نیز در زیردستان رابطه معناداری نداشت. از بین اطلاعات جمعیت شناختی (سن، تأهل، تحصیلات، محل سکونت، نوع شغل، نوع شیفت، محل کار و سابقه)، تنها تأهل و شیفت کاری با رضایت شغلی، و محل سکونت با عملکرد شغلی رابطه معناداری نشان دادند ($P<0/05$).

کلید واژه‌ها: مهارت‌های ادراکی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، سرپرستان شیفت، زیردستان.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۱	۱-۱ مقدمه
۳	۲-۱ بیان مسأله
۵	۳-۱ اهمیت تحقیق
۵	۴-۱ اهداف تحقیق
۶	۵-۱ فرضیه های تحقیق
۷	۶-۱ متغیرهای پژوهش
۸	۷-۱ تعریف اصطلاحات و مفاهیم
۸	۱-۷-۱ تعریف نظری
۸	۱-۱-۷-۱ مهارت های ادراکی
۸	۲-۱-۷-۱ رضایت شغلی
۸	۳-۱-۷-۱ عملکرد شغلی
۸	۲-۷-۱ تعریف عملیاتی
۸	۱-۲-۷-۱ مهارت های ادراکی
۹	۲-۲-۷-۱ رضایت شغلی
۹	۳-۲-۷-۱ عملکرد شغلی
	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۱۰	۱-۲ مقدمه
۱۱	۲-۲ مبانی نظری
۱۱	۱-۲-۲ مهارت های ادراکی
۱۱	۱-۱-۲-۲ اهمیت پرداختن به مهارت های مدیران و آموزش آنها
۱۲	۲-۱-۲-۲ دیدگاه های مختلف پیرامون مهارت های مدیران
۱۸	۳-۱-۲-۲ تعاریف مهارت های ادراکی
۱۹	۴-۱-۲-۲ ابعاد دوازده گانه ذهنیت فلسفی مدیران
۲۱	۲-۲-۲ رضایت شغلی
۲۱	۱-۲-۲-۲ تعاریف رضایت شغلی

صفحه	عنوان
۲۲	۲-۲-۲-۲ دیدگاه های مختلف پیرامون رضایت شغلی
۲۲	۱-۲-۲-۲-۲ نظریه کامروایی نیازی
۲۳	۲-۲-۲-۲-۲ نظریه گروه مرجع
۲۳	۳-۲-۲-۲-۲ نظریه انگیزشی- بهداشتی هرزبرگ
۲۴	۴-۲-۲-۲-۲ نظریه ویژگی های شغلی
۲۵	۳-۲-۲-۲-۲ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۲۵	۱-۳-۲-۲-۲ عوامل موقعیتی
۲۶	۲-۳-۲-۲-۲ عوامل شخصی
۲۶	۳-۳-۲-۲-۲ تلفیق عوامل شخصی و موقعیتی
۲۷	۴-۲-۲-۲-۲ طریقه سنجش رضایت شغلی
۲۷	۳-۲-۲-۲ عملکرد شغلی
۲۷	۱-۳-۲-۲ تعاریف عملکرد شغلی
۲۸	۲-۳-۲-۲ سنجش عملکرد شغلی یا ارزیابی عملکرد
۲۹	۳-۳-۲-۲ منابع ارزیابی عملکرد
۳۰	۴-۳-۲-۲ روش های ارزیابی عملکرد
۳۰	۱-۴-۳-۲-۲ معیارهای عینی
۳۱	۲-۴-۳-۲-۲ معیارهای ذهنی
۳۲	۴-۲-۲-۲ سرپرستی
۳۳	۱-۴-۲-۲ وظایف سرپرستان
۳۴	۲-۴-۲-۲ مهارت های سرپرستان
۳۵	۳-۲-۲ پیشینه پژوهش در داخل و خارج از ایران
۳۵	۱-۳-۲-۲ تحقیقات انجام شده در خارج از ایران
۴۰	۲-۳-۲-۲ تحقیقات انجام شده در داخل ایران
۴۵	۴-۲-۲ خلاصه و جمع بندی
	فصل سوم: روش پژوهش
۴۶	۱-۳-۳ مقدمه
۴۶	۲-۳-۳ روش پژوهش
۴۷	۱-۲-۳ جامعه آماری

۴۷ ۲-۲-۳ نمونه و روش نمونه گیری
۵۰ ۳-۲-۳ ابزار های گردآوری داده ها
۵۰ ۱-۳-۲-۳ پرسشنامه مهارت های ادراکی
۵۰ ۲-۳-۲-۳ زیرمقیاس رضایت شغلی
۵۱ ۳-۳-۲-۳ پرسشنامه عملکرد شغلی
۵۳ ۴-۳-۲-۳ پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناختی
۵۳ ۴-۲-۳ روش اجرا
۵۴ ۵-۲-۳ محتوای آموزش مهارت های ادراکی سرپرستان
۵۵ ۶-۲-۳ منطق آموزش ها
۵۷ ۷-۲-۳ تجزیه و تحلیل داده های آماری
۵۷ ۸-۲-۳ نتیجه گیری

فصل چهارم: تحلیل یافته های پژوهش

۵۸ ۱-۴ مقدمه
۵۹ ۲-۴ یافته های توصیفی
۶۴ ۳-۴ بررسی پیش فرض های آماری
۶۵ ۱-۳-۴ پیش فرض نرمال بودن توزیع نمرات
۶۵ ۲-۳-۴ پیش فرض برابری واریانس ها
۶۶ ۴-۴ آزمون فرضیه های پژوهش
۶۶ ۱-۴-۴ فرضیه های اصلی
۷۳ ۲-۴-۴ فرضیه های فرعی
۷۶ ۵-۴ خلاصه و جمع بندی

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۷۷ ۱-۵ مقدمه
۷۸ ۲-۵ بحث و نتیجه گیری
۷۸ ۱-۲-۵ فرضیه های اصلی
۷۸ ۱-۱-۲-۵ فرضیه اول
۷۹ ۲-۱-۲-۵ فرضیه دوم
۷۹ ۳-۱-۲-۵ فرضیه سوم

عنوان	صفحه
..... ۴-۱-۲-۵ فرضیه چهارم	۸۰
..... ۵-۱-۲-۵ فرضیه پنجم	۸۰
..... ۶-۱-۲-۵ فرضیه ششم	۸۱
..... ۲-۲-۵ فرضیه های فرعی	۸۴
..... ۱-۲-۲-۵ فرضیه اول	۸۴
..... ۲-۲-۲-۵ فرضیه دوم	۸۵
..... ۳-۲-۲-۵ فرضیه سوم	۸۵
..... ۴-۲-۲-۵ فرضیه چهارم	۸۷
..... ۵-۲-۲-۵ فرضیه پنجم	۸۷
..... ۳-۵ محدودیت های پژوهش	۸۸
..... ۴-۵ پیشنهادات	۸۸
..... ۱-۴-۵ پیشنهادات به پژوهشگران آینده	۸۸
..... ۲-۴-۵ پیشنهادات کاربردی	۸۹
..... پیوست ۱	۹۰
..... پیوست ۲	۹۹
..... منابع و مآخذ	۱۰۲

فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲ خلاصه از روابط بین عوامل و پیامد آن‌ها در نظریه ویژگی‌های شغلی	۲۵
شکل ۱-۴ میانگین‌های تعدیل شده نمرات رضایت شغلی زیردستان در مرحله پس‌آزمون	۶۷
شکل ۲-۴ میانگین‌های نمرات رضایت شغلی زیردستان در دو گروه آزمایش و کنترل ۲ در مرحله پس‌آزمون	۶۹
شکل ۳-۴ میانگین‌های نمرات رضایت شغلی زیردستان در چهار گروه در مرحله پس‌آزمون	۷۲
شکل ۱-۵ مدل مسیر-هدف	۸۲
شکل ۲-۵ نمایش ارتباط و تأثیر عوامل پژوهش بر یکدیگر	۸۳
شکل ۳-۵ مدل ارتباط رضایت و عملکرد شغلی از پورتر و لاولر	۸۶

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۴	جدول ۱-۲ خلاصه ای از منابعی که به نظریه کاتز پرداخته اند
۱۴	جدول ۲-۲ مجموعه ای از مهارت های مدیران به همراه تعریفی از آن
۱۷	جدول ۳-۲ مهارت های مورد نیاز مدیران و شرح و توضیح هر یک
۳۴	جدول ۴-۲ مقایسه کار سرپرستان با کارمندان
۴۷	جدول ۱-۳ طرح پژوهش
۴۸	جدول ۲-۳ خلاصه ای از مراحل نمونه گیری
۴۹	جدول ۳-۳ درصد ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک دو گروه آزمایش و کنترل
۵۲	جدول ۴-۳ عوامل مربوط دسته های مورد ارزیابی در ارزیابی عملکرد در شرکت فولاد مبارکه
۵۲	جدول ۵-۳ ضرایب پایایی پرسشنامه های مورد استفاده در پژوهش
۵۴	جدول ۶-۳ خلاصه محتوی جلسات آموزشی
۵۹	جدول ۱-۴ فراوانی و درصد فراوانی سن زیردستان در گروه های آزمایش و کنترل
۵۹	جدول ۲-۴ فراوانی و درصد فراوانی براساس وضعیت تأهل زیردستان در گروه های آزمایش و کنترل
۶۰	جدول ۳-۴ فراوانی و درصد فراوانی براساس وضعیت تحصیلات زیردستان در گروه های آزمایش و کنترل
۶۰	جدول ۴-۴ فراوانی و درصد فراوانی براساس منطقه محل سکونت زیردستان در گروه های آزمایش و کنترل
۶۱	جدول ۵-۴ فراوانی و درصد فراوانی براساس وضعیت شغل زیردستان در گروه های آزمایش و کنترل
۶۱	جدول ۶-۴ فراوانی و درصد فراوانی براساس نوع شیفت (نوبت کار) زیردستان در گروه های آزمایش و کنترل
۶۲	جدول ۷-۴ فراوانی و درصد فراوانی براساس محل کار زیردستان در گروه های آزمایش و کنترل
۶۳	جدول ۸-۴ فراوانی و درصد فراوانی براساس سابقه کار زیردستان در گروه های آزمایش و کنترل
۶۳	جدول ۹-۴ ضرایب همبستگی متغیرهای جمعیت شناختی با متغیرهای پیش آزمون
۶۴	جدول ۱۰-۴ میانگین و انحراف استاندارد نمرات رضایت و عملکرد شغلی پیش از تحلیل کوواریانس
۶۵	جدول ۱۱-۴ سطح معنی داری در آزمون نرمال بودن نمرات رضایت و عملکرد شغلی
۶۶	جدول ۱۲-۴ آزمون برابری واریانس های نمرات رضایت و عملکرد شغلی در مرحله پس آزمون در ۴ گروه

عنوان

صفحه

جدول ۴-۱۳ نتایج تحلیل کوواریانس مقایسه میانگین های نمرات رضایت شغلی دو گروه در مرحله پس آزمون بعد از کنترل متغیر پیش آزمون	۶۷
جدول ۴-۱۴ نتایج تحلیل کوواریانس مقایسه میانگین های نمرات عملکرد شغلی دو گروه در مرحله پس آزمون بعد از کنترل متغیر پیش آزمون	۶۸
جدول ۴-۱۵ نتایج تحلیل واریانس مقایسه میانگین های نمرات رضایت شغلی دو گروه در مرحله پس آزمون	۶۹
جدول ۴-۱۶ نتایج تحلیل واریانس مقایسه میانگین های نمرات عملکرد شغلی دو گروه در مرحله پس آزمون	۷۰
جدول ۴-۱۷ نتایج تحلیل واریانس مقایسه میانگین های نمرات رضایت شغلی چهار گروه در پس آزمون	۷۰
جدول ۴-۱۸ مقایسه زوجی میانگین های نمرات رضایت شغلی چهار گروه در مرحله پس آزمون	۷۱
جدول ۴-۱۹ نتایج تحلیل واریانس مقایسه میانگین های نمرات عملکرد شغلی چهار گروه در پس آزمون	۷۲
جدول ۴-۲۰ مقایسه زوجی میانگین های نمرات عملکرد شغلی چهار گروه در مرحله پس آزمون	۷۳
جدول ۴-۲۱ یافته های توصیفی متغیرها در فرضیه های فرعی	۷۳
جدول ۴-۲۲ ضریب همبستگی و معنی داری مهارت های ادراکی سرپرستان با رضایت و عملکرد شغلی زیردستان	۷۴
جدول ۴-۲۳ ضریب همبستگی و معنی داری متغیرهای جمعیت شناختی با رضایت شغلی در زیردستان	۷۵
جدول ۴-۲۴ ضریب همبستگی و معنی داری متغیرهای جمعیت شناختی با عملکرد شغلی در زیردستان	۷۵

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

در دنیای پیشرفته و اجتماعی امروز، مدیریت نقش مهمی را در پیشرفت و بهبود سازمان‌ها دارد. از مدیریت^۱ تعاریف فراوانی ارائه شده است. مدیریت عبارت است از عملی که به صورت آگاهانه و مستمر انجام می‌شود و به سازمان شکل می‌دهد. هر سازمان دارای افرادی است که در جهت کمک در تأمین این اهداف، مسئولیت‌هایی را می‌پذیرند، این افراد مدیران سازمانند (استونر، فری من و گیلبرت^۲، ۱۳۸۲). عده‌ای مدیریت را تلاش در جهت اداره منابع سازمان به سوی رسیدن به اهداف سازمان تعریف می‌کنند. از دیدگاه آنان مدیریت دارای سه سطح متفاوت است. مدیریت ارشد^۳ که بالاترین سطح مدیریت است، سه وظیفه عمده دارد. یکی تعیین اهداف دوم تصمیم‌گیری در مورد کارهای لازمی که برای رسیدن به اهداف باید انجام شود و سوم تصمیم‌گیری در مورد اینکه چگونه از منابع سازمانی استفاده شود. سطح دوم، مدیریت میانی^۴ سازمان است که وظیفه دارد اهداف تعیین شده توسط مدیران ارشد را اجرایی نماید. و سطح آخر مدیریت سرپرستی^۵ است. این مدیران با مسائل روزمره سازمان سروکار دارند و با افرادی که به طور فیزیکی در سازمان کار تولید را انجام می‌دهند، در ارتباطند.

1 - management

2 - Stoner, Freeman & Gilbert

3 - senior management

4 - middle management

5 - supervisory management

تمام مدیران در همه سازمان‌ها پنج وظیفه عمده دارند: برنامه ریزی^۱، سازماندهی^۲، کارگزینی^۳، رهبری^۴ و کنترل^۵.

برنامه ریزی عبارت است از تصمیم‌گیری در این مورد که چه اهدافی در آینده دنبال شوند و چگونه می‌توان به این اهداف دست یافت (رو و بیرس^۶، ۲۰۰۳).

مدیران، مسئول طراحی ساختار سازمانند، این وظیفه را سازماندهی می‌نامند. بدین معنی که چه کارهایی توسط چه کسی انجام شود، چگونه طبقه بندی می‌شوند، گزارش‌کننده و گزارش‌گیرنده چه کسانی هستند و تصمیم‌گیری در کجا صورت می‌گیرد (راینتز^۷، ۱۳۸۴). هر سازمان با این مسئله روبه‌روست که چگونه برای تعقیب یک راهبرد جدید در سازماندهی باید تجدید سامان نماید. هدف سازماندهی، دست‌یابی به بهبود مستمر و نظامند سازمان است (موسویان، ۱۳۸۴).

کارگزینی عبارت است از تعیین نیازهای منابع انسانی، جذب، استخدام، آموزش و توسعه منابع انسانی است (رو و بیرس، ۲۰۰۳).

هر سازمان از اهدافی تشکیل شده است که جهت‌دهی و هماهنگی آن‌ها برعهده مدیران سازمان است، این وظیفه را رهبری می‌نامند (راینتز، ۱۳۸۴). هم‌چنین واردیمان، هوجستون و جینکرسون^۸ (۲۰۰۶) و یوکل^۹ (۲۰۰۶) رهبری را فرایندی مؤثر به سوی دستیابی به اهداف، تعریف کرده‌اند.

کنترل عبارت است از سنجش عملکرد در برابر اهداف، تعیین عوامل انحراف و انجام اصلاحات لازم (رو و بیرس، ۲۰۰۳).

هر چه سطح مدیریت بالاتر می‌رود، اهمیت این وظایف بیشتر می‌شود. هرمدیر برای انجام بهتر وظایف خود نیازمند مهارت‌های گوناگون است. در یک تقسیم‌بندی، سه دسته عمده مهارت‌های مدیریتی عبارتند از:

۱- مهارت‌های ادراکی^{۱۰} - ۲- مهارت‌های روابط انسانی^{۱۱} - ۳- مهارت‌های فنی^{۱۲}.

-
- 1 - planning
 - 2 - organizing
 - 3 - staffing
 - 4 - leading
 - 5 - controlling
 - 6 - Rue & Byars
 - 7 - Robbins
 - 8 - Vardiman, Houghston & Jinkerson,
 - 9 - Yuki
 - 10 - conceptual skills
 - 11 - human relations skills
 - 12 - technical skills

مهارت‌های ادراکی شامل فهم ارتباط میان بخش‌های مختلف سازمان به یکدیگر و توجه به کل سازمان است. تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و سازماندهی از وظایف مهم مدیران است که به مهارت‌های ادراکی نیاز دارد. مهارت‌های ارتباط انسانی شامل فهم افراد و توانایی برای کارکردن بهتر با آنهاست. مهارت‌های فنی عبارت است از دانش، زبردستی و کاردانی در فعالیت‌های مربوط به روش‌ها و نحوه انجام امور (کونتز، اودانال و ریچ، ۱۳۸۵)

هنگامی که یک فرد شغلش را دوست دارد و احساس خوبی در باره کارش دارد و همچنین برای شغلش ارزش زیادی قائل است می‌توان گفت که دارای رضایت شغلی بالای می‌باشد. فیشر و هانا رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت‌مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر و لذت را به فرد ندهد در این حالت، او کار خود را مذمت می‌نماید و درصد تغییر آن برمی‌آید. از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی می‌توان به عوامل سازمانی مانند حقوق و دستمزد، ترفیعات و شیوه‌های عملکردی سازمانی و ماهیت کار و نظایر اینها و عوامل محیطی مانند سبک رهبری و سرپرستی مدیران، ایجاد صفا و صمیمیت بین همکاران در هر رده، برقراری امکان تفریحات سالم، اندازه گروه کاری و کیفیت ارتباطات اعضا و... اشاره کرد (شفیع آبادی، ۱۳۸۲).

تحقیقات گوناگون روانشناسی صنعتی و سازمانی و تئوری‌های علمی مربوط به انگیزش کارکنان، نقش ارزیابی در افزایش کارایی و اثربخشی کارکنان را توجیه می‌کند. یکی از نیازهای روانی انسان کمال‌طلبی است و روانشناسان صنعتی و سازمانی عقیده دارند که از طریق ارزشیابی می‌توان به تشویق و ارتقاء افراد پرداخت و کمال‌طلبی انسان‌ها را تسهیل نموده و آن‌ها را برای کار بیشتر آماده کرد.

۲-۱ بیان مسئله

امروزه در سازمان‌ها وجود رضایت شغلی در کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا به هر طریقی رضایت مندی کارکنان خود را فراهم آورند. از آن جا که رضایت از سرپرستان و مدیران، بخش مهمی از رضایت کلی افراد است، در کنار اهمیت سایر جنبه‌های رضایت شغلی، سازمان‌ها

می‌کوشند تا با بهبود مهارت‌های مدیران و سرپرستان این بخش از رضایت شغلی آنان را فراهم آورند. از سویی دیگر عملکرد بهینه در کارکنان نیز از مسائلی است که سازمان‌ها به دنبال دستیابی به آن هستند زیرا که عملکرد بهینه افراد بهره‌وری سازمانی را به دنبال دارد. این مهم به دست نمی‌آید مگر آن که افراد بتوانند با مدیران و سرپرستانی تعامل کنند که خود، عملکرد بالایی داشته و از مهارت‌های کافی برخوردار باشند. از سویی دیگر آموزش در دنیایی امروز نقش مهمی در بهبود عملکرد افراد دارد و سازمان‌هایی که به دنبال عملکرد بهینه هستند به این امر توجه مهمی اختصاص می‌دهند. صرف توجه به آموزش کارکنان می‌تواند در رضایت آن‌ها اثرگذار باشد زیرا که فرد می‌بیند که سازمان به او توجه داشته و ارتقای وی برای سازمان مهم است و از سویی دیگر با آموزش بیشتر فرد احساس ارزشمندی و پیشرفت بیشتری داشته و رضایت شغلی وی بالاتر می‌رود. مهارت‌های ادراکی یعنی توانایی درک پیچیدگی‌های کل سازمان و تصور اینکه همه عناصر و اجزاء تشکیل دهنده کار و فعالیت سازمانی به صورت یک کل واحد عمل می‌کند و تغییر در یک بخش، الزاماً بخش‌های دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد (علاقه بند، ۱۳۸۳). آگاهی از این روابط و شناخت اجزاء و عناصر مهم در موقعیت‌های مختلف، مدیر را قادر می‌سازد که به طریقی تصمیم‌گیری یا اقدام نماید که موجبات اثربخشی سازمان و رضایت کارکنان را فراهم آورد. اکتساب مهارت‌های ادراکی مستلزم آموزش نظریه‌های علوم رفتاری به ویژه نظریه‌های سازمان، مدیریت و تصمیم‌گیری و کاربرد عملی آن‌هاست. امروزه دوره‌های آموزشی دانشگاهی در رشته‌های تخصصی، آشنایی با نگرش و روش‌های سیستمی و استفاده از یافته‌های مطالعات و تحقیقات راجع به سازمان‌ها، زمینه دستیابی به مهارت‌های ادراکی را برای مدیران فراهم کرده است.

بر این اساس با توجه به اینکه مدیران در سازمان‌ها نقش مهمی را در اثربخشی کلی سازمان ایفا می‌کنند و همچنین نقش مهارت‌های ادراکی در بهبود و انجام وظایف مهم مدیران مانند تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، سازماندهی و نظایر این موارد و از آن جا که این مهارت‌های ادراکی می‌تواند در بهبود رضایت و عملکرد کارکنان نقش مهمی داشته باشد و با توجه به این که بررسی اثربخشی آموزش از جمله موارد ضروری و مورد علاقه هر سازمان است، این تحقیق به بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ادراکی سرپرستان شیفت بر رضایت و عملکرد شغلی زبردستان آنان در شرکت فولاد مبارکه اصفهان پرداخته است. علاوه بر این از آن جا که طرح پژوهشی چهار گروهی سولومون در میان طرح‌های آزمایشی از بالاترین قدرت برخوردار است و می‌تواند متغیرهای مداخله‌گر بیشتری را مهار کند، در پژوهش حاضر از این طرح استفاده شده است. از سویی دیگر، هنگامی که بحث از آموزش در سازمان‌ها به عمل می‌آید همواره سؤال اساسی آن است که آیا این آموزش‌ها اثربخش است؟ همچنین آموزش‌هایی که در یک سطح سازمان مانند مدیریت داده می‌شود، تا چه اندازه می‌تواند

در سطوح دیگر سازمان اثر گذار باشد؟ در این راستا با توجه به اینکه شرکت فولاد مبارکه اصفهان به بحث مهارت‌های ادراکی توجه داشته و آموزش‌هایی را در این راستا برگزار کرده است، مسئله اصلی در پژوهش حاضر آن است که این آموزش‌ها تا چه میزان اثر داشته و توانسته است دو متغیر اصلی در هر سازمان یعنی رضایت و عملکرد شغلی را بالا ببرد؟ هم چنین از آن جا که تا کنون تحقیقی مشابه با پژوهش حاضر انجام نشده است، می‌توان این پژوهش را از اولین تحقیقات در این زمینه محسوب کرد.

۳-۱ اهمیت تحقیق

از آن جا که تحقیقات نشان داده است که با تغییر سطوح آموزش و مهارت مدیران، سطوح عملکرد کارکنان نیز تغییر می‌کند و با افزایش مهارت‌های مدیران، زیردستان آنان نیز عملکرد بهتری پیدا می‌کنند (وتن و کامرون، ۲۰۰۱) و با افزایش عملکرد کارکنان در نهایت عملکرد کلی سازمان بالاتر خواهد رفت و با توجه به نتایجی که تحقیقات خاطر نشان کرده‌اند که کمک به کارکنان برای پرورش مهارت‌های مدیریت بهترین راه برای بهبود اثر بخشی سازمانی است (وتن و کامرون، ۲۰۰۱)، در نتیجه تلاش در جهت آموزش و بهبود مهارت‌های مورد نیاز مدیران و سرپرستان می‌تواند در کوتاه مدت برای کارکنان مفید بوده و در درازمدت به نفع سازمان باشد. از سوی دیگر آموزش و توسعه محور هر سازمان موفق است و مطالعات مختلف بارها و بارها نشان داده است که بهترین سازمان‌ها، سازمان‌هایی هستند که مداخلات را بهتر از قبل انجام داده و به آموزش و توسعه الزام بیشتری دارند (بیچ^۲، ۲۰۰۷). لذا پژوهش حاضر می‌تواند به شناخت تأثیر آموزش‌های سرپرستان در افزایش رضایت شغلی زیردستان آنان دست یابد. علاوه بر آن به شناسایی حوزه‌های جدیدی از آموزش‌های سازمانی کمک کرده و به سرپرستان در توجه به عوامل مؤثر در رضایت شغلی زیردستانشان یاری می‌رساند.

۴-۱ اهداف تحقیق

۴-۱-۱ اهداف اصلی

۱- تعیین میزان تأثیر مهارت‌های ادراکی سرپرستان شیفت بر افزایش رضایت شغلی زیردستان آنان در مرحله

پس آزمون.

1 - Whetten & Cameron

2 - Biech