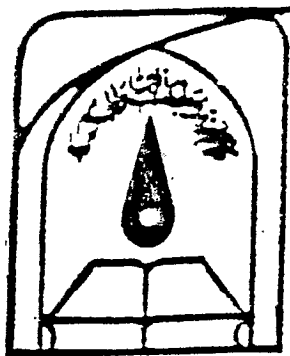


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۴۴۱۹۸

۱۰ / ۱۲ / ۱۳۸۱

سازمان اطلاعات و ارتباطات
جمهوری اسلامی ایران



دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده علوم انسانی

رساله دوره دکتری مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی

**تبیین الگوی اقتضایی کنترل در سازمان‌های خدماتی بازرگانی
(سازمان‌های خدماتی بازرگانی بنیاد مستضعفان و جانبازان)**

علی شائمی برزکی

استاد راهنما:

دکتر اصغر مشبکی

استاد مشاور:

دکتر عادل آذر

دکتر عباس مقبل باعرض

۴۶۸۹۵

پائیز ۱۳۸۱

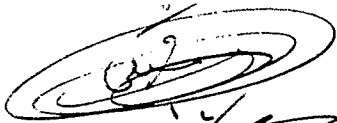

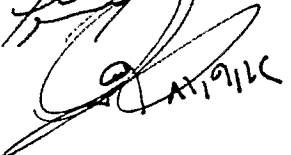

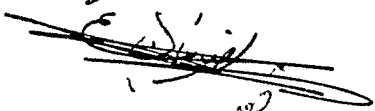

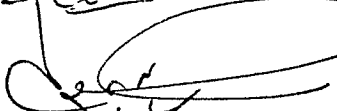
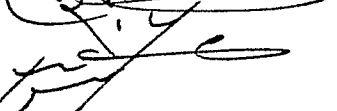
تاییدیه اعضای هیئت داوران حاضر در جلسه دفاع از رساله دکتری

اعضاء هیئت داوران نسخه نهایی رساله خانم / آقای : علی شائمی برزگی

تحت عنوان : تبیین الگوی اقتضائی کنترل در سازمانهای خدماتی بازگانی (سازمانهای خدماتی

بازگانی بنیاد مستضعفان و جانبازان)

را از نظر فرم و محتوی بررسی نموده و پذیرش آنرا برای تکمیل درجه دکتری پیشنهاد می کنند.

امضاء	رتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اعضاء هیئت داوران
	دانشیار	دکتر اصغر مشبکی	۱- استاد راهنما
	دانشیار	دکتر عادل آذر	۲- استاد مشاور
	استادیار	دکتر عباس مقبل باعرض	۳- استاد مشاور
	استاد	دکتر علی اکبر فرهنگی	۴- استاد ناظر
	دانشیار	دکتر علی رضائیان	۵- استاد ناظر
	استادیار	دکتر امجدعلی فائف الهی	۶- استاد ناظر
	استادیار	دکتر امید فداداد مسینی	۷- استاد ناظر
	دانشیار	دکتر علی رضایی	۸- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده (۱) در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به مرکز نشر دانشگاه اطلاع دهد.

ماده (۲) در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) ، عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد / رساله دکتری نگارنده در رشته مدیریت است که در سال ۱۳۸۱ در دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی آقای دکتر اصغر مشبکی و مشاوره جناب آقای دکتر عباس مقبل باعرض و آقای دکتر عادل آذر از آن دفاع شده است»

ماده (۳) به منظور جبران بخشی از هزینه های نشریات دانشگاه تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به مرکز نشر دانشگاه اهدا کند دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده (۴) در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده (۵) دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می توان خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصل کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش تأمین نماید.

ماده (۶) اینجانب علی شائمی برزکی دانشجوی رشته مدیریت مقطع دکتری تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده ، به آن ملتزم می شود.

تقدیم به:

پدر و مادر عزیزه

تقدیم به:

همسر مهربان و فداکاره فرخ و شکوفه زندگیم امیرمسین

تقدیم به:

روان پاک شهدای اسلام بویژه

شهید رضا شائمی و رزمنده مرحوم ابراهیم شائمی

تقدیر و تشکر

باحمد و سپاس خداوند منان که به این بنده توفیق عنایت فرموده تا بتوانم در راه تحقیق و علم گامی هرچند کوچک بردارم و تحقیقی پیرامون نظام کنترل سازمان برای پایان نامه خود انجام دهم. ابتدا از مسئولین محترم بنیاد مستضعفان و جانبازان که امکانات لازم را در اختیار اینجانب قرار دارند تقدیر و تشکر می نمایم. از استاد راهنمای گرامیم جناب آقای دکتر مشبکی که افتخار شاگردی ایشان را در سه مقطع تحصیلی دانشگاهی داشته ام بسیار سپاسگذارم. از اساتید مشاور گرانقدر جناب آقای دکتر آذر که همیشه از حمایت های علمی و معنوی ایشان برخوردار بوده ام نهایت سپاس را دارم. همچنین از توجه و بذل عنایت جناب آقای دکتر مقبل باعرض در طول فرآیند تکمیل پایان نامه قدردانی و تشکر می نمایم. همچنین از اساتید ناظر جناب آقای دکتر فرهنگی، جناب آقای دکتر رضائیان، جناب آقای دکتر خائف الهی و جناب آقای دکتر خدادادحسینی قدردانی به عمل می آورم.

در انجام این پژوهش همچنین باید از جناب آقای دکتر یاسائی اردکانی استاد دانشگاه ویسکانسن آمریکا بخاطر ارائه اطلاعات و منابع و راهنمایی های بیدریغ سپاسگذاری می نمایم. همچنین از جناب آقای دکتر محمود احمدپور بخاطر پشتیبانی لازم در معاونت صنایع بنیاد تشکر می نمایم. از سرکار خانم رضائی که در تایپ پایان نامه کمک های شایانی ارائه نمودند سپاسگزارم. از جناب آقای نجفی کارشناس محترم گروه بخاطر مساعدتهای بیدریغ و همکاری با اینجانب نهایت سپاس را دارم. در نهایت از مسئولین محترم دانشگاه و دانشکده علوم انسانی و تمامی کسانی که مستقیم و غیرمستقیم در راه اعتلای جامعه علمی کشور گام بر می دارند، سپاسگذاری و قدردانی می نمایم.

چکیده

یکی از وظائف مهم مدیران در اداره سازمان، تدوین و تبیین روش‌ها و الگوهای کنترلی مناسب است. الگوهای معمول کنترل در سازمان‌ها مبتنی بر دیدگاه‌های سنتی بوده و غالباً در سطح سوم سلسله مراتب سیستم‌ها (سایبرنتیک) قرار دارند. در این تحقیق بامروری بر نظریات سنتی و نوین کنترل به تبیین الگوی کنترل بعنوان یک دیدگاه پیشرفته پرداخته می‌شود.

فرض اساسی تحقیق آن است که افزایش کارایی نظام کنترل در سازمان تحت تأثیر متغیرهای محتوایی (در این تحقیق شامل چهار متغیر محیط، تکنولوژی، اهداف و اندازه سازمان) قرار دارد. جامعه آماری این تحقیق شامل سازمان‌های خدماتی، بازرگانی وابسته به بنیاد مستضعفان و جانبازان است که از طریق نمونه‌گیری تصادفی تعداد ۵۱ مورد بررسی قرار گرفت. روش تحقیق میدانی بوده و جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه صورت گرفت.

با انجام تحلیل همبستگی و رگرسیون بین متغیرهای محتوایی و متغیرهای مدل پیشنهادی تحقیق در مورد کنترل که شامل سه بعد روش کنترل، سطح کنترل و جایگاه کنترل بود، مشخص شد که از میان متغیرهای محتوایی تنها اهداف سازمانی با شاخص‌های مدل ارتباط دارد. بیشترین ارتباط بین اهداف سازمان با کنترل فرهنگی ($r = 0/5359$) از لحاظ روش، با کنترل عملیاتی ($r = 0/5326$) از لحاظ سطح و با کنترل داده ($r = 0/4701$) از لحاظ جایگاه مشاهده شد. بطور کلی متغیر هدف سازمان بر کارایی نظام کنترل تأثیر داشت ($r = 0/6584$)، و سایر متغیرها بدون ارتباط بودند، نتایج فوق را براساس تحلیل رگرسیون نیز به همین صورت بود.

از آنجاکه میزان ارتباط بین متغیرهای تحقیق بطور کامل تبیین نشد، فرضیات تحقیق رد شد. بعبارت دیگر، بین متغیرهای محتوایی (بجز هدف) با الگوی کنترل و کارایی نظام کنترل رابطه معنی‌داری وجود نداشت و از اینرو نمی‌توان نتایج حاصل از آزمون فرضیات را در جهت رد یا تأیید آنها بکار گرفت.

کلید واژه‌ها: نگرش اقتضائی، متغیرهای محتوایی، نظام کنترل، کارایی نظام کنترل، الگوی اقتضائی کنترل

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	■ فصل اول: کلیات تحقیق
۲	مقدمه
۲	۱- تعریف مسئله و بیان سؤال‌های اصلی تحقیق
۴	۲- سابقه و ضرورت انجام تحقیق
۷	۳- فرضیات
۸	۴- تعریف عملیاتی واژه‌ها
۹	۵- اهداف
۱۰	۶- کاربردهای تحقیق
۱۱	۷- روش انجام تحقیق
۱۱	۸- روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۱۲	۹- جامعه آماری
۱۲	۱۰- روش نمونه‌گیری
۱۲	۱۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۲	۱۲- محدودیت‌های تحقیق
۱۳	■ فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۱۴	مقدمه
۱۵	قسمت اول: متغیرهای محتوایی
۱۶	۱- محیط
۱۶	۱-۱- تعریف محیط

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۸	۲-۱ نوع محیط.....
۱۹	الف) محیط کاری یا خاص و محیط عمومی.....
۲۲	ب) محیط پیچیده یا ساده.....
۲۵	ج) پایداری یا ناپایداری محیط.....
۲۷	د) اطمینان یا عدم اطمینان محیطی.....
۳۰	۳-۱ مدل های ارتباط محیط با سازمان.....
۳۰	الف) مدل دانکن.....
۳۱	ب) مدل امری و تریست.....
۳۳	ج) مدل برنزواستاکر.....
۳۵	د) مدل لارنس و لورچ.....
۳۸	ه) مدل چارکوویچ.....
۳۹	و) الگوی جمعیت شناختی.....
۴۰	۴-۱ متغیرها و عوامل محیطی.....
۴۱	الف) عوامل دارای تأثیر مستقیم.....
۴۱	ب) عوامل دارای تأثیر غیرمستقیم.....
۴۲	۲- تکنولوژی.....
۴۳	۲-۱ تعریف تکنولوژی.....
۴۸	۲-۲ تحقیقات انجام شده پیرامون تکنولوژی.....
۴۹	الف) تحقیقات جوآن وودوارد.....
۵۱	ب) تحقیقات گروه استون.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵۲	ج) تحقیقات چارلز پرو.....
۵۳	د) تحقیقات تامپسون.....
۵۵	۲-۳ تکنولوژی در بخش خدمات.....
۵۷	۳- اهداف سازمان.....
۵۸	۳-۱ تعریف اهداف.....
۵۹	۳-۲ جایگاه اهداف در سازمان.....
۶۱	۳-۳ ساختارهای هدف.....
۶۴	۳-۴ مدیریت بر مبنای هدف.....
۶۷	۳-۵ طبقه بندی اهداف.....
۷۰	۳-۶ ویژگی ها و کارکردهای اهداف.....
۷۳	۴- اندازه سازمان.....
۷۴	۴-۱ تعریف اندازه سازمان.....
۷۶	۴-۲ جنبه های اندازه.....
۷۷	۴-۳ سطوح تحلیل.....
۷۹	قسمت دوم: کنترل سازمانی و الگوهای آن.....
۸۰	۱- مفهوم کنترل و تعاریف.....
۸۴	۲- نظریه کنترل.....
۹۴	۳- انواع کنترل.....
۹۴	۳-۱ ترتیب زمانی کنترل.....
۹۴	الف) کنترل قبل از عمل.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹۵	ب) کنترل حین عمل
۹۶	ج) کنترل بعد از عمل
۹۶	۲-۳ حلقه های کنترل
۹۷	الف) کنترل بازخورد
۹۷	ب) کنترل آینده نگر
۹۷	ج) کنترل حلقه باز
۹۹	۴- سطوح کنترل
۱۰۰	۱-۴ کنترل استراتژیک
۱۰۰	۲-۴ کنترل تاکتیکی و عملیاتی
۱۰۰	۳-۴ کنترل وظیفه
۱۰۲	۵- اعمال کنترل مؤثر
۱۰۳	۱-۵ ویژگی ها و عوامل سیستم های کنترل ناکارآمد
۱۰۳	الف) ناقص بودن طرح ها و برنامه های کنترل
۱۰۳	ب) تفاوت های زمانی
۱۰۳	ج) ارتباطات
۱۰۳	د) ساده سازی بیش از حد
۱۰۴	۲-۵ تأثیرات غیرکارکردی و زیانبار
۱۰۴	الف) رفتار پوروکراتیک و خشن
۱۰۴	ب) رفتار استراتژیک
۱۰۵	ج) گزارش داده های نادرست

از اطلاعات آن سازمان
 تهیه گردید

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
د) مقاومت.....	۱۰۵
ه) کنترل پیش از حد و کنترل کمتر از حد.....	۱۰۵
۳-۵ ویژگی های و عوامل سیستم های کارآمد.....	۱۰۶
الف) پیوستگی با برنامه ریزی.....	۱۰۶
ب) دقت.....	۱۰۶
ج) به موقع بودن.....	۱۰۷
د) تعیین حوزه اجرایی کلیدی.....	۱۰۷
ه) عینیت.....	۱۰۷
و) صرفه جوئی.....	۱۰۷
ز) انعطاف پذیری.....	۱۰۷
ح) قابلیت درک.....	۱۰۸
ط) مقبولیت سیستم کنترل.....	۱۰۸
ی) انجام اقدام اصلاحی.....	۱۰۸
۶- تکنولوژی اطلاعات و نظام اطلاعات و نقش آن در کنترل.....	۱۰۸
۷- کنترل سازمانی.....	۱۱۱
۸- کنترل مدیریت.....	۱۱۴
۹- کنترل استراتژیک.....	۱۱۸
۱۰- خود کنترلی.....	۱۲۴
۱۱- الگوهای کنترل سازمانی.....	۱۲۶
۱-۱۱ الگوی هافستد.....	۱۲۷

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۳۲	۱۱-۲ الگوی لوچی.....
۱۳۷	۱۱-۳ الگوی گویند اراجان و فیشر.....
۱۴۰	۱۱-۴ الگوی دفت و مکیتاش.....
۱۴۳	۱۱-۵ الگوی لیفر و میلز.....
۱۴۸	۱۱-۶ الگوی ماسیارلو و کایربای.....
۱۵۲	۱۱-۷ الگوی لاولرورود.....
۱۵۶	۱۱-۸ الگوی اقتضائی کنترل.....
۱۵۹	۱۲- تحقیقات انجام شده پیرامون کنترل.....
۱۵۹	۱۲-۱ اندیشه های کلاسیک مدیریت.....
۱۵۹	الف) ماکس وبر.....
۱۶۰	ب) هری پارکر فولت.....
۱۶۲	ج) تیلور و مدیریت علمی.....
۱۶۳	۱۲-۲ تحقیقات تاننوم.....
۱۶۹	۱۲-۳ تحقیقات مک ماهان و ایوانسیویچ.....
۱۷۱	۱۲-۴ تحقیقات ایوانز.....
۱۷۱	۱۲-۵ تحقیقات اوچی و یگر.....
۱۷۳	۱۲-۶ تحقیقات اوچی و لاولینگ.....
۱۷۴	۱۲-۷ تحقیقات چایلد.....
۱۷۷	۱۲-۸ تحقیقات مرچنت.....
۱۷۸	۱۲-۹ تحقیقات دالی و همکاران.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۷۹	۱۰-۱۲ تحقیقات دفت و مکیتاش
۱۸۱	۱۱-۱۲ تحقیقات اسنادگراس و سازاک
۱۸۲	۱۲-۱۲ تحقیقات سیمونز
۱۸۳	۱۳-۱۲ تحقیقات آبرنتی و استول ویندر
۱۸۵	قسمت سوم: تحلیلی بر تحقیقات انجام شده و ارائه مدل نظری
۱۸۶	۱- تجزیه و تحلیل تحقیقات و الگوهای تحلیل
۱۹۱	۲- ارائه مدل نظری
۱۹۷	■ فصل سوم: روش تحقیق
۱۹۷	مقدمه
۱۹۷	۱- روش تحقیق
۱۹۷	۲- جامعه آماری
۲۰۲	۳- نمونه آماری
۲۰۲	۱-۳ حجم نمونه
۲۰۲	۲-۳ روش نمونه گیری
۲۰۳	۴- مدل تحقیق
۲۰۳	۵- متغیرهای تحقیق
۲۰۳	۱-۵ متغیرها و ابعاد محتوایی سازمان
۲۰۵	۲-۵ الگوی کنترل
۲۱۲	۳-۵ کارایی نظام کنترل

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲۱۳	۶- روش گردآوری اطلاعات
۲۱۳	۷- اعتبار و روائی ابزار گردآوری
۲۱۴	۸- روش مقیاس بندی
۲۱۴	۹- روش های توصیف و تحلیل آماری
۲۱۴	۱۰- محدودیت های تحقیق
■ فصل چهارم: یافته های تحقیق	
۲۱۵	مقدمه
۲۱۶	۱- توصیف داده ها
۲۱۹	۲- تحلیل داده ها
۲۱۹	۱-۲ بعد نظری
۲۱۹	۲-۲ بعد آزمون
۲۱۹	الف) تحلیل همبستگی
۲۲۸	ب) تحلیل رگرسیون
۲۳۲	۳- نتیجه کلی آزمون
■ فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها	
۲۳۳	۱- نتایج حاصل از بررسی داده ها
۲۳۴	۱-۱ نتایج مربوط به وضعیت متغیرهای مختوائی
۲۳۵	۱-۲ نتایج مربوط به متغیرهای الگوی کنترل