



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

پایان نامه برای دریافت درجه‌ی کارشناسی ارشد «M.A»

گرایش: روانشناسی صنعتی و سازمانی

عنوان:

بررسی رابطه مهارت سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی در بین

مدیران مدارس شهرستان اقلید

استاد راهنما:

دکتر محمود ساعتچی

استاد مشاور:

دکتر آذر میدخت رضایی

نگارش:

روح اله قیمی

بهمن ماه ۸۸

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



(صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: روح اله قیمی در تاریخ: ۸۸/۱۱/۲۹ رشته: روانشناسی صنعتی و سازمانی

از پایان نامه خود با عنوان: **بررسی رابطه مهارت سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی در بین مدیران**

مدارس شهرستان اقلید

با درجه عالی و نمره (۱۸) دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داوری	سمت	امضاء اعضای هیات داوری
۱- دکتر محمود ساعتچی	استاد راهنما	
۲- دکتر آذر میدخت رضایی	استاد مشاور	
۳- دکتر لادن معین	استاد داور	

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر/معاونت پژوهشی

سپاسگزاری:

به پاس زحمات و تلاشهای صادقانه و عالمانه و به مصداق (من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق) بدینوسیله از اساتید بسیار ارزشمندم آقای دکتر ساعتچی و سر کار خانم دکتر آذر میدخت رضایی که همواره با خلق نیکو و رفتار انسان دوستانه خود، اینجانب را در نگارش، اصلاح و ارزیابی این پژوهش کمک و مساعدت نموده اند کمال تقدیر و تشکر بعمل می آید و از این عزیزان به جهت زحمت های ایجاد شده طلب بخشش دارم. با آرزوی سلامتی و عزت روزافزون.

تقدیم به:

پدرم

او که توانش رفت تا به توانایی برسم.

مادرم

**او که با زحمات بی دریغش، افتخار حضورش
و گرمی پرمهرش، امید و آرامشی ستودنی
برایم به ارمغان آورد.**

چکیده

موضوع پژوهش بررسی رابطه ی مهارت سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی مدیران مدارس شهرستان اقلید در نظر گرفته شد . هدف اصلی از انجام این پژوهش این بود که بررسی شود آیا رابطه معناداری بین مهارت سازمانی مدیریت زمان و ابعاد شش گانه آن (مدیریت جلسات ، مدیریت ارتباطات ، برنامه ریزی عملیاتی ، اولویت بندی اهداف و فعالیتها ، هدفگذاری و تفویض اختیار) با استرس شغلی مدیران مدارس شهرستان اقلید وجود دارد یا خیر ؟ جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران مدارس شهرستان اقلید بودند که شامل ۱۰۵ مدیر بودند . جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه مهارت سازمانی مدیریت زمان کرمی مقدم (۱۳۷۷) و پرسشنامه استرس شغلی فیلیپ آل رایس (۱۹۹۲) استفاده گردید . نتایج نشان داد که مولفه های مهارت مدیریت زمان و مولفه های برنامه ریزی عملیاتی، تفویض اختیار و مدیریت ارتباطات با استرس شغلی رابطه معناداری و بین مهارت مدیریت زمان و استرس شغلی رابطه منفی وجود دارد.

کلید واژه: مهارت سازمانی، مدیریت زمان و استرس.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول: کلیات پژوهش	
۱-۱-۱	مقدمه
۵	۲-۱- بیان مساله
۸	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۲	۴-۱- اهداف تحقیق
۱۳	۵-۱- سؤالات تحقیق
۱۴	۶-۱- قلمرو پژوهش
۱۴	۷-۱- تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۷	۸-۱- تعریف عملیاتی متغیرها
فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش	
۱۸	۱-۲- مقدمه
۱۸	۲-۲- مبانی نظری مدیریت زمان
۳۴	۳-۲- مبانی نظری مهارت های سازمانی مدیریت زمان
۵۴	۴-۲- مبانی نظری استرس شغلی
۶۴	۵-۲- نقش زمان در ایجاد فشار شغلی برای مدیران
۶۹	۶-۲- تحقیقات پیشین
۶۹	۶-۲-۱- تحقیقات پیشین در خارج از کشور

۲-۶-۲- متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت ، میزان تحصیلات ، سابقه خدمت ، سابقه مدیریت ، دوره
تحصیلی تحت -نظارت) در خراج کشور

.....۸۶

۲-۶-۳- تحقیقات پیشین در داخل کشور..... ۸۹

۲-۶-۴- متغیرهای جمعیت شناسی (جنسیت ، میزان تحصیلات ، سابقه خدمت ، سابقه مدیریت ،

مقطع تحصیلی تحت -نظارت) در داخل کشور..... ۹۵

۲-۶-۵- نتیجه گیری از تحقیقات پیشین..... ۹۸

فصل سوم: روش تحقیق

۳-۱- مقدمه..... ۱۰۴

۳-۲- طرح کلی پژوهش..... ۱۰۴

۳-۳- جامعه آماری..... ۱۰۴

۳-۴- روش نمونه گیری..... ۱۰۴

۳-۵- ابزارهای پژوهش..... ۱۰۵

۳-۶- روایی و پایایی پرسشنامه مهارت سازمانی مدیریت زمان..... ۱۰۶

۳-۷- روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی..... ۱۰۷

۳-۸- روش جمع آوری اطلاعات..... ۱۰۸

۳-۹- روش های آماری..... ۱۰۸

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها:

۴-۱- مقدمه..... ۱۰۹

۲-۴- یافته های توصیفی پژوهش ۱۰۹

۳-۴- یافته های مربوط به سؤالات پژوهش ۱۱۶

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱-۵- مقدمه ۱۲۴

۲-۵- بحث و نتیجه گیری ۱۲۴

۳-۵- محدودیت های پژوهش ۱۳۱

۴-۵- پیشنهادات ۱۳۲

فهرست منابع فارسی ۱۳۳

فهرست منابع انگلیس ۱۴۲

پیوست ۱۴۹

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳ : شماره عبارات مربوط به ابعاد مهارت سازمانی مدیریت زمان.....	۱۰۵
جدول ۲-۳ : شماره عبارات مربوط مثبت و منفی ابعاد مهارت سازمانی مدیریت زمان.....	۱۰۵
جدول ۳-۳ : ضریب پایانی برای مهارت سازمانی مدیریت زمان.....	۱۰۶
جدول ۴-۳ : ضریب آلفای کرونباخ برای مهارت سازمانی مدیریت زمان.....	۱۰۶
جدول ۵-۳ : ضریب آلفای کرونباخ برای ابعاد ششگانه مهارت سازمانی مدیریت زمان.....	۱۰۶
جدول شماره ۱-۴ : ویژگی های افراد نمونه مورد مطالعه از لحاظ تأهل.....	۱۰۹
جدول ۲-۴ : درصد فراوانی افراد نمونه مورد مطالعه برحسب جنسیت.....	۱۱۰
جدول ۳-۴ : درصد فراوانی افراد نمونه از لحاظ سابقه کار.....	۱۱۰
جدول ۴-۴ : ویژگی افراد نمونه بر حسب مدرک تحصیلی.....	۱۱۲
جدول ۵-۴ : ویژگی افراد نمونه بر حسب مقطع تدریس.....	۱۱۳
جدول ۶-۴ : میانگین ، انحراف معیار ، حداقل و حداکثر نمره مقیاس های مدیریت زمان.....	۱۱۴
جدول ۷-۴ : میانگین ، انحراف معیار ، حداقل و حداکثر نمره مقیاس های استری شغل.....	۱۱۵
جدول ۸-۴ : همبستگی بین مهارت سازمانی مدیریت زمان و استری شغلی مدیران.....	۱۱۶
جدول ۹-۴ : رگرسیون چند متغیری استرس شغلی بر مبنای ابعاد مدیریت زمان.....	۱۱۷
جدول ۱۰-۴ : مقادیر رگرسیون استرس شغل بر مبنای ابعاد مدیریت زمان.....	۱۱۷
جدول ۱۱-۴ : مقایسه مدیران زن و مرد از نظر مهارت مدیریت زمان.....	۱۱۸

جدول ۴-۱۲ : مقایسه استرس شغل مدیران زن و مرد..... ۱۱۹

جدول ۴-۱۳ : مقایسه مدیران مجرد و متأهل از نظر مهارت مدیریت زمان..... ۱۱۹

جدول ۴-۱۴ : مقایسه استرس شغل مدیران مجرد و متأهل..... ۱۲۰

جدول ۴-۱۵ : نتایج تحلیل واریانس یک عامل مهارت مدیریت زمان با توجه به عامل مدرک تحصیلی :

..... ۱۲۰

جدول ۴-۱۶ : آزمون تعقیبی بررسی تفاوت میانگین ها در مهارت مدیریت زمان با مدرک

تحصلی..... ۱۲۱

جدول ۴-۱۷ : نتایج تحلیل واریانس استرس شغلی با توجه به عامل مدرک تحصیلی..... ۱۲۱

جدول ۴-۱۸ : آزمون تعقیبی بررسی تفاوت میانگین ها در استرس شغلی با مدرک

تحصلی..... ۱۲۲

جدول ۴-۱۹ : نتایج تحلیل واریانس مهارت مدیریت زمان با توجه به مقطع تدریس..... ۱۲۲

جدول ۴-۲۰ : نتایج تحلیل واریانس استرس شغل مدیران با توجه به عامل مقطع تدریس..... ۱۲۳

جدول ۴-۲۱ : آزمون تعقیبی بررسی تفاوت میانگین ها در استرس شغلی با مقطع

تدریس..... ۱۲۳

فهرست نمودار

صفحه	عنوان
۱۱۱.....	نمودار ۴-۱ : فراوانی افراد نمونه مورد مطالعه بر حسب سابقه کار
۱۱۲.....	نمودار ۴-۲ درصد فراوانی افراد نمونه بر حسب مدرک تحصیلی
۱۱۳.....	نمودار ۴-۳ : درصد فراوانی افراد نمونه بر حسب مقطع تدریس

۱- مقدمه

عمل مدیریت به قدمت تاریخ بشری است. اما مطالعه منظم مدیریت و توسعه تئوری های سازمان و مدیریت پدیده قرن بیستم است.

از میان رشته های متعدد مدیریت که امروزه در جهان مطرح هستند، مدیریت زمان^۱ از اهمیت ویژه ای برخوردار است. مساله زمان از دیرباز به عنوان یکی از بزرگ ترین معماری های جوامع انسانی مطرح بوده و هرکس از آن تفسیری داشته است. ولی به رغم برداشت های متفاوت، سرعت در بهره وری از ابزار، منابع مادی و تکنولوژی به عنوان یکی از عوامل مهم پیشرفت و ترقی قلمداد می شود.

به همین جهت امروزه از سوی متخصصین فن، مباحث بسیاری برای افزایش کیفیت و بهره وری وقت، مطرح می گردد. ولی هنوز چنانکه باید به مهم ترین نکته یعنی آموزش مدیریت زمان به منظور جلوگیری از اتلاف منابع، انرژی و افزایش کیفیت آن ها توجه نشده است. بنابراین لازم است با حداکثر توان و نگرستن به جنبه های مختلف، برای جلوگیری از اتلاف این منبع عظیم، ارزشمند و ناپایدار، تدابیر صحیحی اتخاذ شود (رضایی مقدم، بخشی جهرمی، ۱۳۷۶).

^۱ - time management

با استفاده از تحقیقات متخصصان «مدیریت زمان» می توان مهارت های مدیریت زمان را به دو مقوله کلی مهارت فردی و مهارت سازمانی آن تفکیک کرد که مهارت فردی شامل برخی الگوهای عمومی رفتار است که اغلب افراد عادی در زندگی شخصی و خانوادگی خود در استفاده از وقت و مدیریت آن به کار می برند (فراست، ۱۳۷۱). و مقوله دیگر مهارت سازمانی مدیریت زمان است که فقط اختصاص به افرادی دارد که مدیریت یک سازمان را به عهده دارند و منظور آن دسته از مهارت هایی است که یک مدیر در استفاده موثر از وقت و جهت تحقق اهداف در سازمان و در رابطه با انجام وظایف حرفه ای خویش اعمال می نماید و محیطی که این نوع مهارت در آن به کار گرفته می شود محیط سازمانی و اداری مدیر است (مکنزی^۲، ۱۹۷۸؛ ترجمه فراست، ۱۳۷۱).

مدیریت زمان در یک نگاه کلی به حساب آوردن هر دقیقه، حذف کارهای غیرضروری و پرداختن به ماهیت اصلی کار است. البته کسی نمی تواند ادعا کند که تمام برنامه روزانه خود را کنترل می نماید زیرا هر کس تا حدودی، می تواند بر زمان یا وقت خود کنترل داشته باشد، اما این حدود احتمالاً خیلی بیش تر از میزانی است که شخص از آن آگاهی دارد (ایمانی جاجرمی، ۱۳۷۸).

مهارت سازمانی مدیریت زمان دارای ابعاد ششگانه «هدفگذاری، اولویت بندی اهداف و فعالیت ها، برنامه ریزی عملیاتی، تفویض اختیار، مدیریت ارتباطات و مدیریت جلسات» در دنیای سازمانی می باشد (کرمی مقدم، ۱۳۷۷).

استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای جسمی یا روحی به فرد است. استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت های اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان، تحت تاثیر فشارهای عصبی، دچار حالات روانی خاص می شوند و دست به اعمال و رفتارهایی می زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می گردد. استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می برد و تلاش ها و فعالیت ها را عقیم می گذارد (الوانی، ۱۳۷۵).

خلیلی (۱۳۷۲) در زمینه ارتباط بین نحوه بکارگیری زمان با فشار شغلی می گوید: " ساعات کار طولانی، کاغذبازی بیش از حد، فشار دیرترین وقت ممکنه برای انجام کار، وقفه های مکرر در کار، ورود غیر منتظره ارباب رجوع، همه در محیط کار سهیم بوده و هیچ فرصتی برای تمدید قوا یا تجدید نظر انتقادی فراهم نمی سازد. فشار پیوسته کار منجر به ناراحتی می شود و با نشانه های زیاد بیماری همراه می گردد".

رحیمی (۱۳۷۹) نیز اظهار می دارد که "از دیدگاه روانشناسانه یکی از عوامل مهم استرس در زندگی روزمره ما فقدان مدیریت زمان است. و همانطور که می دانیم استرس یکی از عوامل مرگ و میر در قرن حاضر است، بر طبق آمار سازمان بهداشت جهانی ۷۸ درصد

افرادی که در قرن حاضر می‌میرند مرگ شان ناشی از استرس است؛ یعنی یا بیماری آن‌ها توسط استرس تشدید شده است و یا استرس عامل اصلیش بوده است. حال که یکی از عوامل استرس، وقت است، بنابراین مساله وقت و مدیریت آن اهمیت زیادی می‌یابد."

هرچند فشارهای ناشی از محدودیت زمان بنا به گفته اندیشمندان می‌تواند موجبات کاهش کارایی و اثربخشی مدیران تمامی سازمان‌ها را فراهم کند، معهذات اثرات و تبعات ناشی از فقدان مهارت مدیریت زمان و در نتیجه استرس مدیران در آموزش و پرورش به جهت نقش مهمی که این نهاد اجتماعی به عهده گرفته است، می‌تواند مضاعف باشد.

مدیران در آموزش و پرورش در برابر افراد مختلفی از جمله معلمان، دانش‌آموزان، مسئولان رده‌های بالاتر و نیز موسسات و نهادهای اجتماعی دیگر و به طور کلی افکار عمومی جامعه مسئولیت دارند و به منظور تامین اهداف نظام آموزشی بایستی فعالیت‌های متعدد و متنوعی را انجام دهند. مدیران باید قادر باشند مشکلات روانی و تحصیلی دانش‌آموزان را حل نمایند، انگیزش لازم برای کار و تحصیل را در کارکنان و دانش‌آموزان ایجاد کنند، تضاد و تعارضات درون سازمان آموزشی را حل و فصل نمایند و با عوامل مخمل و مزاحم محیطی برخورد نمایند. آنان باید توانایی برقراری رابطه‌ای موثر و اثربخش با جامعه را داشته باشند. و نیز واجد مهارت لازم جهت تخصص بهینه منابع، بخصوص گوهر بی‌بدیل زمان باشند. نهایتاً چشم‌امید جامعه به مدارس و موسسات آموزشی دوخته شده است. گردش کار و فعالیت‌های چنین تشکیلاتی، بدون تردید به برنامه‌ریزی آگاهانه و سازماندهی هوشمندانه نیازمند است و

نتیجه بخشی خدمات حساس و خطیر آن مستلزم رهبری و مدیریت اثربخش است (علاقه بند، ۱۳۷۸).

لاکت (۱۳۷۳) کلید خود راهبری و اثربخشی سازمان ها را اعمال مدیریت زمان می داند. او کنترل وقت را برای هر مدیری که بخواهد در کارش به نتیجه اساسی برسد امری حیاتی می شمرد. با توجه به مطالب مذکور و از آن جا که اکثر مدیران ما از تراکم بسیار کار و کمبود وقت گلایه و شکوه می کنند. و مدیریت زمان به مدیران کمک می کند تا کنترل وقت خود را در دست گیرند و به محیط آشفته و پریشان کار خود نظم ببخشند و نیز با توجه به این که زمان عامل فشار است و رفع آن مستلزم مهارت در مدیریت زمان است و دلایل بسیار دیگر، این پژوهش تلاش دارد که اهمیت مبحث مدیریت زمان را مورد تأکید دهد. (لاکت، ترجمه علوی، ۱۳۷۳)

این تحقیق به دنبال بررسی رابطه مهارت سازمانی مدیریت زمان با فشار شغلی (استرس) در بین مدیران مدارس شهرستان اقلید می باشد. همچنین این پژوهش در تلاش است روشن سازد که آیا رابطه ای میان هر یک از ابعاد ششگانه مهارت سازمانی مدیریت زمان و فشار شغلی مدیران وجود دارد یا خیر؟

۱-۲- بیان مساله

از آنجایی که تاسیس هر سازمان به منظور تحقق اهداف آن سازمان است، مدیر هر سازمان جهت رسیدن به اهداف سازمانی باید علاوه بر اعمال دقیق فرآیندهای پنجگانه تخصصی مدیریت که شامل: برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، نظارت و ارزیابی است. در زمینه تخصیص بهینه منابع سازمانی که شامل: منابع سرمایه ای، کالبدی، انسانی، اطلاعاتی و زمانی است نیز از مهارت و توانایی لازم برخوردار باشد. چهار منبع از منابع اخیر را می توان از جهات متعدد مورد بهره برداری قرار داد، ولی زمان، این منبع نامرئی خصوصیتی منحصر به فرد است، چرا که محدود است و هر کاری کنید بر مقدار آن افزوده نمی شود (مکنزی، ۱۹۹۳).

از طرف دیگر برای همه کسانی که مشغله زیاد دارند مساله کمبود زمان مساله آشنایی است. متخصصان علم مدیریت بر این باورند که مدیریت زمان کلید موفقیت در برابر کوه مشکلاتی است که هر مدیری با آن روبروست (جسمی، ۱۳۷۹) و نیز فراست (۱۳۷۱) معتقد است وقت در همه جا عامل فشار است و مهارت مدیریت زمان برای مقابله با این ابزاری موثر است.

فشارهای عصبی و روانی که به اصطلاح تنش نامیده می شود در زندگی روزانه ما به طور فراوان مشاهده می گردد. دنیای صنعتی و فراصنعتی گرفتاریهای فراوانی به بار آورده است. نگرانی افراد نسبت به کار، مشکلات و نگرانی و بیم از کهنه شدن معلومات و اطلاعات، مشکلات و توقعات سازمان از کارمندان، پیشرفت تکنولوژی که فرد از لحظه بیداری بامداد تا هنگام آرمیدن شامگاه

همواره دچار فشارها، هیجانها، نگرانیها و بیم ها و امیدهای گوناگون باشد که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی و روانی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست. مجموعه چنین حالتها و فشارهای ناشی از آن در اصلاح تنش گفته می شود (دهشیری، ۱۳۸۳).

مدیریت زمان یکی از روشهای موثر جهت کاهش میزان استرس شغلی است. در واقع این نوع مدیریت چیزی جدا از واژه مدیریت به مفهوم عام نیست و هدف آن جلوگیری از اتلاف وقت و نظم دادن به زمان کار می باشد. (هاشمی زاده، ۱۳۵۸).

در واقع از میان همه تنش های روانی که مدیران و مسئولین اجرایی با آن مواجه می شوند. هیچ کدام شایع تر و فراگیر تر از فشار روانی مربوط به زمان نیست (ساعتچی، ۱۳۸۶).

مدیریت زمان یکی از روشهای موثر جهت کاهش میزان استرس است و اکثر کتب مدیریت و روانشناسی سازمانی تأکید زیادی بر مقوله زمان دارند. این نوع از مدیریت تأکید بر اجتناب از کارهای غیر ضروری، افزایش کارآیی، سازمان دهی و تفویض اختیار دارد به بیانی دیگر مدیریت زمان یعنی مشخص نمودن نیازها و خواسته ها، طبقه بندی آنها بر اساس اولویت و اختصاص زمان و منابع مورد نیاز به آنها. (هاشمی زاده، ۱۳۸۵).

هدف مدیریت زمان این نیست که در زمانی طولانی و خسته کننده کار بیشتری انجام دهید، بلکه هدف مدیریت زمان این است که در عین حفظ ساعات کاری قابل قبول، می خواهد بازدهی و اثر بخشی شما را به اندازه ای افزایش دهد که بتوانید با داشتن اوقات فراغت بیشتر و با خیالی آسوده، از زندگی شاد، مرفه و عمر پربراری بهره مند شوید. (دهشیری، ۱۳۸۳).

زمان جزو منابع مهم آموزش و پرورش محسوب می شود و منبع محدود و کیمیایی است که به ندرت برای استفاده بهینه از آن برنامه ریزی می شود و اغلب برای انجام دادن وظایف ناکافی است. استفاده از وقت تمام فعالیت های مدرسه را در بر می گیرد. مدیر برای امر مدیریت، معلم برای کار تدریس، محصل برای انجام دادن تکالیف و خانواده برای کمک به دانش آموزان با عامل زمان سروکار دارند(صفوی، ۱۳۸۰).

زمان با ارزش ترین منبعی است که در اختیار انسان ها قرار دارد، زیرا تمامی منابع دیگر با شرط وجود زمان ارزش می یابند. بدلیل همین ارزش و اهمیت، توجه به زمان در بسیاری از فرهنگ ها و زبان ها تکرار شده است(خاکی، ۱۳۸۱).

هر اندیشه و اقدامی نیاز به زمان دارد و هر عاملی که زمان می طلبد، بالقوه می تواند تلف کننده زمان باشد. «مدیریت زمان» به خودآگاهی انسان بستگی دارد. اغلب فشارهای ناشی از وقت، در ویژگی های شخصی افراد ریشه دارند. مدیریت زمان به افراد کمک می کند، کنترل دقیق وقت خود را در دست گیرند و به محیط آشفته و پریشان خود نظم بخشند(فراست، ۱۳۷۸).

مهارت سازمانی مدیریت زمان در این پژوهش شامل شش بعد می باشد که عبارتند از:

هدفگذاری^۳، اولویت بندی اهداف و فعالیت ها^۴، برنامه ریزی عملیاتی^۵، تفویض اختیار^۶،

مدیریت ارتباطات^۷، مدیریت جلسات^۸.

³ - goal setting

⁴ - objective prioritizing