

رسالة محمد



دانشگاه علامه طباطبائی  
دانشکده حسابداری و مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

عنوان پایان نامه:

تأثیر سبک رهبری خدمت و سرمایه فکری بر ارتقای کارآفرینی  
سازمانی

استاد راهنما:

دکتر داود حسین پور

استاد مشاور:

دکتر وجه لله قربانی زاده

استاد داور:

دکتر بهروز رضایی منش

نگارش:

مریم آهوپای

بهمن 1389

تقدیم به:

مادر و پدر مهربان، عزیز و فداکارم که همواره بهترین مشوقانم برای پیشرفت  
در زندگی بوده و در این راه متحمل زحمات و سختی های فراونی شده اند;

و تقدیم به :

همسر عزیزم که در این راه همواره مشوق من بود.

## تقدیر و تشکر:

بر خود فرض می دانم تا مراتب تشکر و قدردانی را از زحمات و راهنمایی های بی دریغ استاد ارجمند جناب آقای دکتر داوود حسین پور و همچنین مشاوره ارزشمند استاد گرامی جناب آقای دکتر وجه الله قربانی زاده ابراز نمایم. همچنین نهایت سپاس خود را از استاد گرامی جناب دکتر بهروز رضایی منش بابت تقبل زحمت داوری اثر اعلام می نمایم.

## چکیده

در اقتصادهای نوین یکی از اساسی‌ترین مکانیزم‌های خلق مزیت رقابتی کارآفرینی است. در دیدگاهی نسبتاً جدید، کارآفرینی انعکاسی از کسب، ترکیب و استفاده از دانش در سازمان معرفی شده است. مطابق با این دیدگاه سرمایه فکری نیز به عنوان یکی از دارایی‌های دانشی سازمان می‌بایست بر کارآفرینی سازمانی موثر باشد. از سوی دیگر موفقیت سازمانها در عرصه رقابت امروز منوط به مدیریت و رهبری صحیح این مفاهیم است. در این راستا استفاده از پارادایمی جدید در رهبری که مناسب با شرایط جدید باشد ضروری است. گرین لیف این پارادایم جدید را رهبری خدمتگزار می‌نامد. از این رو هدف این تحقیق بررسی تاثیر سرمایه فکری و سبک رهبری خدمتگزار بر ارتقاء کارآفرینی سازمانی می‌باشد. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی - همبستگی و جامعه آماری شامل کارکنان اداره تعاون استان به تعداد 150 نفر است که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای 108 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود که پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تایید شد. جهت تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی، رگرسیون چندگانه، آزمون فریدمن و آزمون t یکطرفه استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که هر سه متغیر تحقیق با هم دارای ارتباط مثبت و معناداری هستند. همچنین مشخص شد که هر دو متغیر سرمایه فکری و رهبری خدمتگزار قادر به پیش‌بینی کارآفرینی سازمان هستند، اما سهم سرمایه فکری بیشتر است.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول کلیات
1	- مقدمه
2	1-1- بیان مسئله
3	1-2- ضرورت تحقیق
5	1-3- پیشینه تحقیق
6	1-4- اهداف تحقیق
6	1-4-1- هدف اصلی
6	1-4-2- اهداف فرعی
6	1-5- سئوالات تحقیق
7	1-6- فرضیات تحقیق
7	1-7- روش تحقیق
7	1-8- جامعه آماری
7	1-9- روش نمونه گیری
8	1-10- روش تجزیه تحلیل اطلاعات
8	1-11- قلمرو تحقیق
8	1-11-1- قلمرو مکانی
8	1-11-2- قلمرو موضوعی

8	3-11-1-قلمرو زمانی	
9	2-1-12- تعریف واژگان تخصصی	
10	- خلاصه فصل	
	<b>مبانی نظری تحقیق</b>	<b>فصل دوم</b>
11	- مقدمه	
12	2-1- رهبری خدمت	
12	1-2-1- گذری بر مفهوم رهبری	
14	2-1-2- مفهوم رهبری خدمت	
15	3-2-1- تعریف رهبری خدمت	
16	4-2-1- ویژگی‌های رهبری خدمت	
23	5-2-1- مدل های رهبری خدمت	
33	6-2-1- خدمت رسانی در سیره ائمه(ع) و بزرگان	
33	1-6-1-2- خدمت رسانی در سیره ائمه(ع)	
35	2-6-1-2- رهبری خدمت از دیدگاه امام خمینی (ره)	
37	2-2- کارآفرینی سازمانی	
37	1-2-2- کارآفرینی	
38	2-2-2- انواع کارآفرینی	
39	3-2-2- سیر تطور کار آفرینی در سازمان	
41	4-2-2- ویژگیهای مهم کارآفرینان	

- 45 کارآفرینی سازمان 2-2-5
- 48 عوامل مهم برای ایجاد محیط کارآفرینی در سازمان 2-2-5-1
- 49 عوامل داخل سازمانی تأثیرگذار بر فعالیت کارآفرینانه مدیران میانی 2-2-5-2
- 50 حمایت مدیریت در سازمان‌های کارآفرین 2-2-5-3
- 51 عوامل سازمانی موثر در ایجاد کارآفرینی سازمانی 2-2-5-4
- 52 مدل‌های کارآفرینی سازمانی 2-2-6
- 57 سرمایه فکری 2-3
- 57 تعریف دانش 2-3-1
- 58 اقتصاد دانشی 2-3-2
- 61 جایگاه سرمایه فکری در میان جنبش‌های مختلف 2-3-3
- 62 تعاریف مختلف سرمایه فکری 2-3-4
- 64 سیر تاریخی توسعه مفهوم سرمایه فکری 2-3-5
- 67 مدل‌های طبقه بندی اجزاء سرمایه فکری 2-3-6
- 82 شباهت‌های موجود در تعاریف و اجزا مدل‌های سرمایه فکری 7-3-2
- 82 بعد انسانی 2-3-7-1
- 84 بعد ارتباطی (مشتری) 2-3-7-2
- 85 بعد ساختاری 2-3-7-3
- 86 اندازه گیری دارایی‌های نامشهود 2-3-8
- 88 منافع و مزایای اندازه گیری سرمایه فکری 2-3-8-1



90	2-3-8-2- دلایل اندازه‌گیری سرمایه فکری
91	2-3-9- مدل‌ها و روش‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری
97	2-3-10- گزارش دهی سرمایه فکری
99	2-3-11- مدیریت سرمایه فکری
103	2-3-12- تفاوت بین سرمایه فکری با مدیریت دانش و مدیریت نامشهودها
104	2-3-13- تفاوت بین مدیریت نامشهودها و مدیریت دانش
104	2-3-14- تمایز مدیریت دانش و سرمایه فکری
105	2-3-15- ارتباط و پیوند میان مدیریت دانش و سرمایه فکری
108	2-4- رابطه متقابل متغیرهای تحقیق
108	2-4-1- رابطه سرمایه فکری و کارآفرینی سازمانی
109	2-4-2- ارتباط رهبری خدمت با سرمایه فکری
112	2-4-3- رابطه سبک رهبری خدمت و کارآفرینی سازمانی
115	2-5- پیشینه تحقیق
117	2-6- مدل نظری تحقیق
118	2-7- معرفی اداره کل تعاون استان تهران
121	- خلاصه فصل
	<b>فصل سوم روش اجرای تحقیق</b>
123	- مقدمه
124	3-1- روش تحقیق

124	3-1-1- دسته‌بندی تحقیق بر اساس هدف
124	3-1-2- روش‌های گردآوری اطلاعات
125	3-2- متغیرهای تحقیق
127	3-3- روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری
127	3-3-1- تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری
127	3-3-2- تعیین پایایی ابزار اندازه‌گیری
129	3-4- جامعه آماری
129	3-5- نمونه آماری
129	3-5-1- روش نمونه‌گیری
130	3-5-2- تعیین حجم نمونه
131	3-6- روش‌های آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها
136	- خلاصه فصل
	<b>فصل چهارم تجزیه تحلیل داده‌ها</b>
137	- مقدمه
138	4-1- شاخص‌های توصیفی متغیرها
141	4-2- آزمون مدل تحقیق
143	4-3- یافته‌های استنباطی
146	4-5- بررسی پیش‌فرض‌های رگرسیون
148	4-6- تحلیل رگرسیون
152	4-7- آزمون‌های جانبی

152	4-7-1- آزمون t یکطرفه
155	4-7-2- آزمون رتبه بندی فریدمن
159	4-7-3- بررسی تاثیر متغیرهای جمعیت شناختی
160	- خلاصه فصل
	<b>فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
161	- مقدمه
162	5-1- بحث و نتیجه گیری یافته‌های توصیفی
162	5-2- بحث و نتیجه‌گیری یافته‌های استنباطی
152	5-2-1- بررسی و تحلیل نتایج فرضیات
164	5-2-2- پاسخ به سئوالات پژوهش
165	5-2-3- تحلیل تاثیر متغیرهای جمعیت شناختی
166	5-2-4- بحث و نتیجه گیری آزمون‌های جانبی
168	5-3- پیشنهادات
168	5-3-1- پیشنهادات به سازمان
171	5-3-2- پیشنهادات به محققین آتی
172	5-4- محدودیت‌های پژوهش
173	- خلاصه فصل
174	- منابع و ماخذ
	- پیوست‌ها(پرسشنامه، خروجی نرم افزار)

## فهرست جداول، اشکال و نمودارها

صفحه	عنوان
13	جدول 2-1 سابقه توسعه تفکر رهبری
17	جدول 2-2 ویژگی های رهبری خدمت
22	جدول 2-3 مقایسه مهارت های رهبری ریکوچی با رهبران خدمت گرین لیف
26	جدول 2-4 تعریف عملیاتی رهبری خدمت
32	جدول 2-7 خلاصه مدل های رهبری خدمت
40	جدول 2-8 سیر تاریخی ابداع واژه ها در خصوص القای کارآفرینی در سازمانها
46	جدول 2-9 تعاریف کارآفرینی سازمان
47	جدول 2-10 تعاریف کارآفرین سازمانی
51	جدول 2-11 عوامل سازمانی و معیارهای فرعی کارآفرینی
65	جدول 2-12 جدول زمانی مهمترین رویدادها و وقایع حساس سرمایه فکری
77	جدول 2-13 طبقه بندی پتی و گوتریه
95	جدول 2-14 نمایش ناظر دارایی های نامشهود
109	جدول 2-15 مقایسه ویژگیهای فرهنگی مدیریت دانش و ویژگیهای رهبران خدمت
123	جدول 3-1 مدل مفهومی تحقیق
125	جدول 3-2 ضرایب اعتبار متغیرها
126	جدول 3-3 تفکیک فراوانی جامعه آماری بر اساس جنسیت
126	جدول 3-4 تفکیک فراوانی جامعه آماری بر اساس نوع خدمت


126	جدول 3-5 تفکیک فراوانی جامعه آماری بر اساس سطح تحصیلات
134	جدول 4-1 فراوانی و درصد وضعیت خدمت اعضای گروه نمونه
136	جدول 4-2 فراوانی و درصد سطح تحصیلات اعضای گروه نمونه
138	جدول 4-3 شاخص های برازش مدل
140	جدول 4-4 میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی کلی
141	جدول 4-5 میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی فرضیه اول
141	جدول 4-6 میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی فرضیه دوم
142	جدول 4-7 میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی فرضیه سوم
144	جدول 4-8 شاخص های تلوارنس و Vif
145	جدول 4-9 رگرسیون کارآفرینی بر رهبری خدمت و سرمایه فکری
147	جدول 4-10 ضرایب متغیرهای وارد شده در معادله رگرسیون
149	جدول 4-11 آزمون t یک طرفه برای کارآفرینی سازمانی
150	جدول 4-12 آزمون t یک طرفه برای سرمایه فکری
151	جدول 4-13 آزمون t یک طرفه برای سبک رهبری خدمت
153	جدول 4-14 اولویت بندی ابعاد کارآفرینی سازمانی
154	جدول 4-15 اولویت ابعاد سرمایه فکری
156	جدول 4-16 اولویت ابعاد رهبری خدمت
160	جدول 5-1 بررسی نتایج فرضیه ها
163	جدول 5-2 وضعیت متغیرهای تحقیق در سازمان

38	نمودار 2-1 مقایسهٔ انواع کارآفرینی
52	نمودار 2-2 مدل کارآفرینی سازمانی کورنوال و پرلمن
53	نمودار 2-3 مدل کارآفرینی سازمانی اکهلِس و نِک
54	نمودار 2-4 ابعاد کارآفرینی سازمانی تامپسون
55	نمودار 2-5 مدل تعاملی کارآفرینی سازمانی کوراتکو و دیگران
70	نمودار 2-6 طبقه بندی سویی از طریق چارچوب ناظر دارایی نامشهود
72	نمودار 2-7 طرح ارزش اسکاندیا
76	نمودار 2-8 طبقه بندی اولیه توسط هانناس و لوونداهل
76	نمودار 2-9 طبقه بندی ثانویه هانناس و لوونداهل
78	نمودار 2-10 طبقه بندی لیم و دالیمور
79	نمودار 2-11 چارچوب کارت امتیازی متوازن
116	نمودار 2-12 مدل نظری تحقیق
118	نمودار 2-13 نمودار سازمانی اداره کل تعاون استان تهران
135	نمودار 4-1 درصد فراوانی جنسیت و نوع خدمت
135	نمودار 4-2 درصد فراوانی نوع خدمت
135	نمودار 4-3 درصد فراوانی جنسیت
136	نمودار 4-4 درصد فراوانی سطح تحصیلات

- 143 نمودار 4-5 نمودار پراکنش احتمال تراکمی مقادیر مشاهده شده و مورد انتظار
- 152 نمودار 4-6 ناحیه رد و قبول فرض صفر کارآفرینی سازمانی
- 153 نمودار 4-7 ناحیه رد و قبول فرض صفر سرمایه فکری
- 154 نمودار 4-8 ناحیه رد و قبول فرض صفر رهبری خدمت
- 162 نمودار 5-1 مدل نهایی تحقیق
- 24 شکل 2-1 مدل رهبری خدمت راسل و استون
- 29 شکل 2-2 مدل رهبری خدمت پترسون
- 30 شکل 2-3 مدل بسط داده وینستون
- 68 شکل 2-4 چارچوب پیشنهادی سرمایه فکری بنتیس
- 73 شکل 2-5 مدل چن و همکارانش از سرمایه فکری
- 93 شکل 2-6 شکل درخت تمایز
- 99 شکل 2-7 مدیریت سرمایه فکری
- 106 شکل 2-8 نحوه ارتباط سرمایه فکری و اهداف استراتژیک
- 106 شکل 2-9 نحوه ارتباط سرمایه فکری و مدیریت دانش





فصل اول 

کلیات

### مقدمه

امروزه در مطالعات سازمانی، مفهوم کارآفرینی تحقیقات بیشاری را به خود اختصاص داده است. به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران، کارآفرینی به طور مستقیمی با عملکرد سازمان‌ها به ویژه عملکرد مالی و کسب سهم بازار توسط آن‌ها، در ارتباط است.

در اقتصادهای نوین یکی از ارزش‌های محیطی در صحنه بین‌المللی شدن رقابت، توانایی خلق مزیت رقابتی می‌باشد. یکی از اساسی‌ترین مکانیزم‌های خلق مزیت رقابتی استفاده از سیستم‌های بهبود و نوآوری در محصولات بوده که دستیابی به آن از طریق توجه به کارآفرینی سازمانی میسر خواهد شد.

کارآفرینی سازمانی باعث می‌شود که سازمان نسبت به موقعیت‌های بازار سریع‌تر عکس‌العمل نشان دهد و نوآورتر شود. از این رو شناسایی عوامل موثر بر کارآفرینی، ایجاد و تقویت آنها جهت بقای در عرصه رقابت برای سازمان‌های امروزی اهمیت بسزایی دارد.

در کنار سایر عوامل چون ساختار مناسب، منابع کافی، استراتژی و ...، حمایت مدیران و رهبران سازمان از کارآفرینی همواره از عوامل اساسی توسعه کارآفرینی در سازمان بوده است. دارایی‌های دانشی سازمان از جمله سرمایه فکری نیز در دیدگاهی جدید از جمله عوامل موثر بر کارآفرینی معرفی شده‌اند.

## 1-1- بیان مساله:

امروزه در مطالعات سازمانی، مفهوم کارآفرینی تحقیقات بیشماری را به خود اختصاص داده است. به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران، کارآفرینی به طور مستقیمی با عملکرد سازمانها به ویژه عملکرد مالی، تجاری و کسب سهم بازار توسط آنها، در ارتباط است (Zahra & Covin, 1995, P;45). از این رو شناسایی، ایجاد و تقویت عوامل موثر بر کارآفرینی می تواند نقش بسزایی در موفقیت سازمانها داشته باشد.

در ادبیات حوزه کارآفرینی عوامل مختلفی چون ساختار، استراتژی، فرهنگ، عملکرد گذشته، منابع و ... به عنوان عوامل موثر بر کارآفرینی سازمانها معرفی شده اند. اما در دیدگاهی نسبتاً جدید کارآفرینی سازمانی از حوزه دیگری بررسی می شود. در این دیدگاه کارآفرینی سازمانی انعکاسی از کسب، ترکیب و استفاده از دانش توسط اعضای سازمان است (Floyd & Wooldridge, 1999). مطابق با این دیدگاه می توان انتظار داشت که سرمایه فکری به عنوان یکی از دارایی های دانشی سازمان دارای تاثیر قابل توجهی بر کارآفرینی سازمانی باشد. سرمایه فکری مانند کارآفرینی سازمانی یکی از عوامل اساسی در خلق مزیت رقابتی برای سازمانها است و موفقیت سازمانها در عرصه رقابت امروز منوط به مدیریت و رهبری صحیح این مفاهیم است.

در این راستا شاید سبک های رهبری گذشته پاسخگوی نیاز سازمان های امروز نباشند. پیتراکرا (2001) معتقد است که در سازمان های قرن 21 که مهم ترین ویژگی آنها اتکا به دارایی های دانشی است، اعتماد به کارکنان برای ایجاد و توسعه دانش، پارادایم جدیدی را در رهبری می طلبد که تمرکز اصلی آن بر توانمندسازی پیروان باشد. گرین لیف (1970) این پارادایم جدید را سبک رهبری خدمتگزار<sup>1</sup> (از لحاظ ترجمه واژه رهبری خدمت صحیح می باشد اما همانطور که در فصل دوم اشاره خواهد شد بدلیل وجود مصادیق بومی برای این سبک رهبری، به جای خدمت از واژه خدمتگزار استفاده می شود) می نامد. از این رو در این تحقیق علاوه بر بررسی تاثیر سرمایه فکری بر کارآفرینی

<sup>1</sup> servant leadership

سازمانی نقش رهبری خدمتگزار را در افزایش کارآفرینی سازمانی هم به طور مستقیم و هم غیر مستقیم از طریق ارتباط با سرمایه فکری بررسی خواهیم نمود. با توجه به اهمیت گسترش کارآفرینی در سازمانهای دولتی، اداره تعاون استان تهران به عنوان یکی از زیرمجموعه های وزارت تعاون که عهده دار توسعه امر کارآفرینی در کشور نیز می باشد جهت اجرای تحقیق انتخاب شد.

### 2-1- ضرورت تحقیق:

امروزه بسیاری از سازمان ها به لزوم به کارگیری کارآفرینی در سازمان خود پی برده اند. در واقع این گونه تغییر گرایش در استراتژی، در پاسخ به سه نیازی است که بر شرکت ها تحمیل گردیده است:

1) افزایش سریع رقبای جدید

2) ایجاد حس بی اعتمادی نسبت به شیوه های مدیریت سنتی در شرکت ها

3) خروج بهترین نیروهای کار از شرکت ها و اقدام آنها به کارآفرینی مستقل

در خصوص مورد اول باید گفت که رقابت با شتابی که در اسال های اخیر به خود گرفته تمامی شرکت ها را به ستوه آورده و حتی صنایعی را که در فناوری های پیشرفته فعالیت دارند نیز امروزه با رقبای بسیاری مواجه نموده است. سرعت نوآوری و ارائه محصولات جدید به قدری افزایش یافته است که تغییرات، ابتکارات و بهبودها به امری عادی در ابزارهای فروش تبدیل شده است. از این رو شرکت ها یا باید به نوآوری بپردازند یا این که محکوم به فنا شوند.

دومین عامل با توجه به حرکت سریع محیط به سوی پیچیدگی بیشتر و عدم پایداری در شرایط محیطی و بازار، شیوه های سنتی مدیریت نمی تواند پاسخگوی این گونه چرخش های شدید در محیط بوده و عدم تطبیق سریع آن با شرایط تصمیم گیری در چنین محیط های جدید، نوعی بی اعتمادی را نسبت به سبک های مدیریت سنتی ایجاد نموده است.