



دانشگاه سیستان و بلوچستان

تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت

بررسی رابطه میان هوش فرهنگی و هوش هیجانی مدیران و عملکرد سازمانی بر اساس مدل تعالی سازمانی

اساتید راهنما:

دکتر امین رضا کمالیان

دکتر حبیب الله دعائی

استاد مشاور:

دکتر نور محمد یعقوبی

تحقیق و نگارش: حسین عنبرستانی

این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است

بهمن ۱۳۹۰

چکیده:

سازمان های پیشرو و موفق همواره در پی کسب راه هایی برای شناخت وضعیت فعلی خود و تدوین برنامه هایی برای رسیدن به قله های تعالی و پیشرفت هستند. در عصر امروزی که دنیای تغییرات سریع و نوآوری های زیاد و تلاش های بسیار برای جلب رضایت مشتریان و در نتیجه رسیدن به اهداف سازمان می باشد؛ سازمان هایی که به مانند سازمان های پیشرو به دنبال کسب راه هایی برای ارزیابی عملکرد سازمانی خود و تعیین عوامل موثر بر آن و در نهایت تدوین و اجرای برنامه های پیشرفت نباشند به زودی از عرصه رقابت کنار خواهند رفت و با شکست روبرو خواهند شد. یکی از ابزارهایی سنجش عملکرد سازمان و در نتیجه تدوین برنامه های پیشرفت مدل تعالی سازمانی است که توسط بنیاد اروپایی کیفیت ارائه شده است. این مدل ابزاری مطلوب جهت ارزیابی عملکرد سازمان و مقایسه با شرکت های پیشرو است.

با توجه به اهمیت عملکرد سازمانی تعیین عواملی که بر روی این مسئله اثر گذار هستند بسیار مهم است. در این رابطه برخی از محققان به مطالعه و بررسی ویژگی های شخصیتی مدیران و اثر آن بر عملکرد پرداخته اند. از جمله محققان به بررسی ویژگی هایی چون هوش هیجانی و فرهنگی مدیران پرداخته اند. لذا این تحقیق به بررسی رابطه میان هوش هیجانی و هوش فرهنگی مدیران و عملکرد سازمانی بر اساس مدل تعالی سازمانی پرداخته است.

این پژوهش کاربردی و از لحاظ روش توصیفی- پیمایشی است. جامعه تحقیق شامل کارکنان و رؤسای شعب موسسه اعتباری توسعه می باشند که با کمک اداره آموزش این موسسه و به صورت مکاتبه ای و به روش سرشماری مورد بررسی قرار گرفته اند. برای ارزیابی عملکرد سازمانی از پرسشنامه ارائه شده توسط بنیاد اروپایی کیفیت، برای ارزیابی هوش فرهنگی از پرسشنامه ارلی و آنگ (۲۰۰۳) و برای ارزیابی هوش هیجانی از پرسشنامه برادبری و گریورز (۲۰۰۶) استفاده شده است. برای آزمون فرضیات از آزمون های آماری تی تک گروهی مستقل، آزمون همبستگی اسپیرمن و تحلیل عاملی استفاده شده است و برای رتبه بندی عملکرد شعب نیز از روش فازی و آزمون کروسکال ووالیس استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که رابطه هوش هیجانی و هوش فرهنگی مدیر با عملکرد سازمانی تأیید نمی شود و نتیجه دیگر تحقیق این است که هوش فرهنگی مدیر به میزان بالایی تعیین کننده هوش هیجانی او است.

کلمات کلیدی: عملکرد سازمانی - هوش هیجانی - هوش فرهنگی - روش فازی - تحلیل عاملی

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات تحقیق

کلیات تحقیق.....	۷
۱-۱- مقدمه.....	۸
۱-۲- بیان مسئله و سوالات تحقیق.....	۸
۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۹
۱-۴- سوالات تحقیق.....	۹
۱-۵- اهداف تحقیق.....	۱۰
۱-۶- الگوریتم تحقیق.....	۱۰
۱-۷- چارچوب نظری تحقیق.....	۱۲
۱-۸- قلمرو تحقیق.....	۱۲
۱-۸-۱- قلمرو موضوعی تحقیق:.....	۱۲
۱-۸-۲- قلمرو مکانی تحقیق.....	۱۲
۱-۹- روش انجام تحقیق.....	۱۳
۱-۹-۱- ابزار گردآوری اطلاعات.....	۱۳
۱-۹-۲- روش های تحلیل داده ها و آزمون فرضیات.....	۱۳
۱-۹-۳- جامعه آماری ، روش نمونه گیری.....	۱۳
۱-۱۰- متغیرهای تحقیق.....	۱۴
۱-۱۱- محدودیت های تحقیق.....	۱۴
۱-۱۲- نوآوری تحقیق.....	۱۴
۱-۱۳- تعریف واژگان عملیاتی.....	۱۴

فصل دوم : ادبیات تحقیق

۱-۲- مقدمه.....	۱۷
۲-۲- مروری کلی بر خود ارزیابی:.....	۱۸
۳-۲- تعریف و مفهوم خود ارزیابی:.....	۱۸
۸-۲- رهیافت های مختلف خود ارزیابی در مدل EFQM:.....	۳۸
۹-۲- ابزار های ارزیابی مورد استفاده ی مدل EFQM:.....	۴۳
۱۰-۲- مدل های تعالی عملکرد و جوایز کیفیت :.....	۴۵
۱۱-۲- منطق RADAR:.....	۴۹
۱۲-۲- جایزه ی ملی کیفیت ایران (INQA).....	۵۳

۵۴انواع هوش	۱۳-۲
۵۵تعریف هوش هیجانی:	۱-۱۳-۲
۵۶ابعاد هوش هیجانی	۲-۱۳-۲
۵۹آموزش هوش هیجانی	۳-۱۳-۲
۶۰آزمون های هوش هیجانی	۴-۱۳-۲
۶۲پیشینه تحقیقات انجام شده در زمینه هوش هیجانی	۵-۱۳-۲
۶۵تعریف هوش فرهنگی	۱-۱۴-۲
۶۷ابعاد هوش فرهنگی	۲-۱۴-۲
۷۰تقویت و آموزش هوش فرهنگی	۳-۱۴-۲
۷۲نحوه ارزیابی هوش فرهنگی	۴-۱۴-۲
۷۲استفاده از هوش فرهنگی	۵-۱۴-۲
۷۳هوش فرهنگی راهبردی در راستای چالش جهانی شدن سازمانهای هزاره سوم	۶-۱۴-۲
۷۴پیشینه تحقیق در زمینه هوش فرهنگی:	۷-۱۴-۲
۷۸خلاصه ی فصل دوم:	۱۵-۲
	فصل سوم: روش تحقیق	
۸۰مقدمه	۱-۳
۸۰روش تحقیق	۲-۳
۸۰جامعه آماری	۳-۳
۸۱نمونه‌گیری و روش نمونه‌گیری	۴-۳
۸۱حجم نمونه	۵-۳
۸۱جمع‌آوری داده‌ها	۶-۳
۸۱روش‌ها و ابزار جمع‌آوری داده‌ها	۷-۳
۸۲روایی پرسشنامه‌ها	۸-۳
۸۲پایایی پرسشنامه‌ها	۹-۳
۸۳مقیاس مورد استفاده	۱۰-۳
۸۳روش تجزیه و تحلیل اطلاعات	۱۱-۳
۸۳تحلیل عاملی	۱-۱۱-۳
۸۵روش فازی	۲-۱۱-۳
۸۷آزمون تی تک‌گروهی	۳-۱۱-۳
۸۷آزمون همبستگی اسپیرمن	۴-۱۱-۳

۳-۱۱-۵- آزمون کروسکال والیس ۸۷

فصل چهارم : یافته های تحقیق

۴-۱. مقدمه ۸۹

۴-۲. آمار توصیفی ۸۹

۴-۳. بررسی فرضیه های پژوهش ۹۱

۴-۴. رتبه بندی عملکرد شعب به روش فازی ۱۰۵

۴-۴. رتبه بندی عملکرد شعب با استفاده از آزمون کروسکال- والیس ۱۰۸

۴-۵. نمایش عملکرد سازمانی موسسه توسعه با استفاده از نمودار رادار ۱۱۱

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

۵-۱. مقدمه ۱۱۵

۵-۲. نتیجه گیری و تحلیل یافته های تحقیق : ۱۱۵

۵-۲-۱. نتیجه گیری و تحلیل یافته های فرضیه ی اصلی اول : ۱۱۵

۵-۲-۲. نتیجه گیری و تحلیل یافته های فرضیه های فرعی اول تا چهارم: ۱۱۶

۵-۲-۳. نتیجه گیری و تحلیل یافته های فرضیه ی اصلی دوم : ۱۱۶

۵-۲-۴. نتیجه گیری و تحلیل یافته های فرضیه های فرعی پنجم تا هشتم : ۱۱۷

۵-۲-۵. نتیجه گیری و تحلیل یافته های فرضیه ی اصلی سوم : ۱۱۷

۵-۲-۶. نتیجه گیری و تحلیل یافته های فرضیه های فرعی نهم تا دوازدهم : ۱۱۸

۵-۲-۷. نتیجه گیری و تحلیل یافته های فرضیه ی اصلی چهارم : ۱۱۸

۵-۲-۸. نتیجه گیری و تحلیل یافته های فرضیه های فرعی سیزدهم تا بیست و یکم : ۱۱۹

۵-۳. ارائه ی پیشنهادات : ۱۲۱

۵-۴. محدودیت های پژوهش ۱۲۳

منابع و مأخذ ۱۲۴

ضمائم ۱۲۸

فهرست جداول

- جدول ۱-۲. مقایسه ی روش های ارزیابی بر اساس مدل تعالی سازمانی ۳۹
- جدول ۱-۳: توزیع شاخصهای مقیاس عملکرد سازمانی به تفکیک ابعاد ۸۱
- جدول ۳-۳: توزیع شاخصهای مقیاس هوش فرهنگی به تفکیک ابعاد ۸۲
- جدول ۳-۳: توزیع شاخصهای هوش هیجانی به تفکیک ابعاد ۸۲
- جدول ۳-۴: نتایج آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ها ۸۳
- جدول شماره ۳-۵: اعداد فازی ليو چن به نقل از رحیمی و همکاران ۱۳۹۰ ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
- جدول ۱-۴: توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان (مدیران) ۹۰
- جدول ۲-۴: توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان (کارکنان) ۹۰
- جدول شماره ۳-۴: شاخص های برازش مدل جامع تحقیق ۹۷
- جدول شماره ۴-۴: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیات فرعی اول تا چهارم ۹۹
- جدول شماره ۴-۵: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیات فرعی پنجم تا هشتم ۱۰۰
- جدول شماره ۴-۶: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیات فرعی نهم تا دوازدهم ۱۰۱
- جدول شماره ۴-۷: نتایج آزمون تی تک گروهی مستقل برای فرضیه اصلی چهارم ۱۰۲
- جدول شماره ۴-۸: نتایج آزمون تی تک گروهی مستقل برای فرضیه اصلی چهارم ۱۰۲
- جدول شماره ۴-۹: نتایج آزمون تی تک گروهی مستقل برای فرضیات فرعی سیزدهم تا بیست و یکم ۱۰۳
- جدول شماره ۴-۱۰: نتایج آزمون تی تک گروهی مستقل برای فرضیات سیزدهم تا بیست و یکم ۱۰۴
- جدول شماره ۴-۱۱: نتایج عملکرد شعب به صورت فازی ۱۰۵
- جدول شماره ۴-۱۲: نتایج عملکرد شعب به صورت از حالت فازی خارج شده و رتبه بندی شعب ۱۰۶
- جدول شماره ۴-۱۳: رتبه بندی عملکرد شعب بر اساس آزمون کروسکال - والیس ۱۰۸
- جدول شماره ۴-۱۴: آماره های آزمون کروسکال - والیس برای رتبه بندی عملکرد شعب ۱۰۹

نمودار شماره ۱-۱: نمای شماتیک مراحل انجام تحقیق..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۱-۲: چارچوب نظری تحقیق..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۱-۲: گام های خود ارزیابی..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۲-۲: رابطه ی بین خود ارزیابی و بلوغ بر اساس مدل تعالی..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۲-۳: انتخاب روش ارزیابی با تاکید بر مشاهدات یا نظریه..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۲-۴: مدل کیفیت دمینگ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۲-۵: ماتریس نمره دهی بر اساس منطق رادار..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۳-۱: عدد فازی مثلثی..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۳-۲: طیف لیکرت به صورت عدد فازی مثلثی..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۴-۱: مدل جامع رسم شده در نرم افزار لیزرل..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۴-۲: مدل جامع رسم شده در نرم افزار لیزرل به همراه مسیر های اصلاح مدل..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۴-۳: میزان T برای هر یک از ضرایب مسیر..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۴-۴: نتایج ضرایب مسیر در حالت تخمین استاندارد..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۴-۵: رتبه بندی شعب با آزمون کروسکال والیس..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۴-۶: ابعاد عملکرد موسسه توسعه با استفاده از نمودار رادار..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۴-۷: ابعاد عملکرد پایین ترین شعبه موسسه توسعه در رتبه بندی عملکرد..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

نمودار شماره ۴-۸: ابعاد عملکرد برترین شعبه موسسه توسعه در رتبه بندی عملکرد..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

فصل اول

کلیات تحقیق

عملکرد سازمان ها از جمله مسائل اصلی و شاید اصلی ترین مسئله ای است که همواره ذهن مدیران را به خود مشغول کرده است. مدیران همواره در تلاش هستند تا عملکرد واحد خود و یا سازمان خود را ارتقا بدهند تا از این طریق به اهداف سازمانی دست پیدا کنند. با توجه به اهمیت عملکرد همواره محققان کوشیده اند معیارهایی را برای ارزیابی عملکرد در سازمان ها ارائه نمایند تا بدین طریق بتوانند عملکرد سازمان و واحدهای ذی ربط را ارزیابی نمایند و در صورت انحراف از برنامه ها اقدام به بهسازی و بازسازی سازمان ها بنمایند.

مدیران عضو اصلی و حیات بخش هر سازمان هستند که بر متغیرهای مختلف درون سازمان از جمله عملکرد بسیار اثرگذار هستند. نحوه عملکرد مدیران به شیوه های مختلفی بررسی می شود که یکی از آن ها بررسی ویژگی های شخصیتی مدیران از جمله هوش آن ها است. در این تحقیق هوش هیجانی و هوش فرهنگی مدیران مورد بررسی قرار گرفته است و سپس اثر این هوش ها بر عملکرد سازمان ارزیابی شده است.

در این فصل از تحقیق، محقق به طور خلاصه و با توجه به موضوع تحقیق، به بیان مساله اصلی پژوهش و تشریح و بیان موضوع، ضرورت انجام تحقیق، فرضیه های تحقیق، اهداف اساسی از انجام تحقیق، روش تحقیق، روش گردآوری اطلاعات، روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات، نمونه و جامعه آماری و روش نمونه گیری پرداخته، و در پایان اصطلاحات و واژه های تخصصی مطرح می گردند.

۱-۲- بیان مسئله و سوالات تحقیق

سازمان های سرآمد سازمان هایی هستند که می کوشند با دست آوردهایشان رضایت ذینفعان خود را جلب نمایند. انجام این کار حتی در مساعدترین شرایط کار دشواری است. از این رو در شرایط فعلی که رقابت جهانی افزایش می یابد؛ نوآوری های تکنولوژیکی اتفاق می افتد؛ فرایندها تغییر می کنند و تغییر مداوم در اقتصاد، شرایط اجتماعی و محیط پیرامون مشتریان رخ می دهد، استمرار این کار دشوار تر نیز می شود.

با شناخت این مشکل سازمان ها سعی کرده اند تا مدل هایی را طراحی و اجرا کنند تا بر این مشکل فائق آیند و سرآمدی خود را حفظ کنند؛ یکی از این مدل ها که توسط بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت طرح شده است مدل تعالی سازمانی^۱ می باشد (نجمی و حسینی، ۱۳۸۳: ۱۶) با توجه به اینکه این مدل تا کنون توسط بسیاری از شرکت های مطرح مورد استفاده قرار گرفته است نشان داده است که مدل خوبی برای ارزیابی عملکرد سازمان و بررسی آن است. بنابراین در این تحقیق با استفاده از این مدل به ارزیابی عملکرد شعب موسسه اعتباری توسعه پرداخته شده است.

ویژگیهای مدیران لایق و توانا، از جمله دانش، هوش و خصوصیات روانی رفتاری آنان، همواره مورد توجه صاحب نظران و محققان علوم مدیریتی بوده و تحقیقات بسیاری در این زمینه انجام شده است. در این میان بررسی خصوصیات روانی- رفتاری مدیران از مباحث جدیدی است که در سالهای اخیر توجه بسیاری را به خود جلب کرده و نظریاتی نیز در این زمینه مطرح شده است (همان: ۳۸). در تحقیقات دیگری که در حوزه رفتاری انجام شده است به بررسی ویژگی های شخصیتی و رفتاری مدیران پرداخته اند و در آن ها محققان بر روی اهمیت انواع هوش تأکید کرده اند (والیژاده، ۱۳۹۰). محققان بیان کرده اند که ارتقای هوش هیجانی در کارکنان، مدیریت کارآمد را به دنبال خواهد داشت (ادیب راد و کاظمی، ۱۳۸۴) و همچنین کارکنان با هوش عاطفی بالا از تعهد سازمانی بالاتری برخوردارند (جعفری و قمی، ۱۳۸۹) و این ها تنها نمونه هایی از مزایای هوش هیجانی هستند که به آن ها اشاره کرده ایم لذا در این تحقیق این سوال مطرح شده است که آیا هوش هیجانی مدیر با عملکرد سازمان تحت هدایتش رابطه دارد.

از دیگر ابعاد هوش مدیران که توسط ارلی آنگ (۲۰۰۳) مطرح شده است هوش فرهنگی آن ها می باشد؛ این دو محقق، هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده اند. در همین راستا محققان بیان کرده اند که

محیط کار امروزی، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگهای مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگها ارتباط مناسب برقرار کنند؛ برای این منظور، افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند (فیاضی و جان نثار، ۱۳۸۵). هوش فرهنگی به منزله چسبی است که می تواند در محیط متنوع، انسجام و هماهنگی ایجاد کند. افرادی با هوش فرهنگی بالا جز داراییهای ارزشمند سازمان هستند و به خصوص در زمان بحران ارزش خود را بیشتر نمایان می سازند (ودادی، عباسعلی زاده، ۱۳۸۶). نتایج تحقیق دیگری نشان می دهد علاوه بر اینکه هوش فرهنگی بر عملکرد مدیران سازمان ها تاثیر گذار است نقش بسزایی در پیشبرد اهداف سازمانی دارد (اله وردی و همکاران، ۸۹) و همچنین یافته های حاصل از تحقیق با عنوان بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران نشان داد که بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه ای مدیران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. (رحیم نیا و همکارانش ۱۳). لذا در این تحقیق این سوال مطرح شده است که آیا هوش فرهنگی مدیر با عملکرد سازمان تحت هدایتش رابطه دارد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه در جامعه ایران با گسترش موسسات مالی و بانک ها مسأله جذب مشتری جهت افزایش سود این موسسات به یکی از مهمترین دغدغه های این موسسات تبدیل شده است. از جمله مهمترین عواملی که بر روی هدف سود آوری این موسسات اثرگذار است عملکرد شعبی است که تحت عنوان نام یک بانک یا موسسه در نقاط مختلف کشور با هم به طور مشترک فعالیت می کنند. بنابراین تعیین ابزارهایی جهت ارزیابی عملکرد در جهت بهبود آن بی شک بسیار مهم و حیاتی است. مدل تعالی سازمانی یکی از ابزارهایی است که توسط بیناد اروپائی مدیریت کیفیت جهت ارزیابی عملکرد و مقایسه سازمان خود با رقبای موفق ارائه شده است (نجمی و حسینی، ۱۳۸۳: ۱۶). این مدل ساختار مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه داشتن به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت فراگیر و سیستم خودارزیابی موجبات پیشرفت و بهسازی را فراهم می کند. بنابراین اهمیت مدل تعالی سازمانی برای ارزیابی عملکرد سازمان مشخص می شود.

مدیران شعب نقش بسزایی بر روی عملکرد و سایر ویژگی های سازمان تحت مدیریت خود دارند. بنابراین جدا از اینکه کارمندان چه ویژگی هایی دارند و چگونه عمل می کنند نحوه عملکرد مدیر و رابطه او با کارکنان نقش مهمی در نتیجه نهایی عملکرد یک شعبه دارد. یکی از ویژگی های مدیر هوش هیجانی او است. هوش هیجانی به مدیران شعب کمک می کند در شناخت احساسات و هیجانات خود و دیگران موفق باشند (والیزاده، ۱۳۹۰) و در نتیجه روابط بهتری میان کارکنان و مدیران شکل بگیرد که بر روی عملکرد شعبه اثر گذار است. بنابراین آنچه بیان شد اهمیت این مسئله آشکار می شود که آیا به طور تجربی می توان تأیید کرد که هوش هیجانی مدیر بر روی عملکرد سازمان تحت هدایتش اثر گذار است.

از دیگر ویژگی های مدیر که بر روی رابطه او با کارکنان اثر مهمی دارد هوش فرهنگی او است. هوش فرهنگی درک ظاهر و باطن افراد از نظر فکری و عملی است. همچنین چارچوب و زبانی را در اختیار ما قرار می دهد که تفاوت ها را درک کرده و روی آنها سرمایه گذاری کنیم نه اینکه آنها را تحمل کرده یا نادیده بگیریم (پلام و همکاران، ۲۰۰۷)؛ لذا مدیران با هوش فرهنگی بالاتر بهتر می توانند کارکنان خود و ویژگی های فرهنگی آن ها را درک کرده و در نتیجه روابط بهتری میان خود و آن ها شکل دهند؛ در همین رابطه یافته های حاصل از تحقیقی نشان داد که بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه ای مدیران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. (رحیم نیا و همکارانش ۱۳) بنابراین آنچه بیان شد اهمیت این مسئله آشکار می شود که آیا به طور تجربی می توان تأیید کرد هوش فرهنگی مدیر بر روی عملکرد سازمان تحت هدایتش اثر گذار است.

۱-۴- سوالات تحقیق

چهار سول اصلی در این تحقیق عبارتند از :

آیا بین هوش هیجانی مدیر و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد؟

آیا بین هوش فرهنگی مدیر و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد؟
آیا بین هوش فرهنگی مدیر و هوش هیجانی مدیر رابطه وجود دارد؟
عملکرد سازمان در چه سطحی است؟

۱-۵- اهداف تحقیق

هدف کلی این پژوهش عبارتست از بررسی رابطه هوش فرهنگی، هوش هیجانی مدیران و عملکرد سازمانی بر اساس مدل تعالی سازمانی. در راستای این هدف اهداف فرعی زیر در نظر گرفته شده اند:

۱. تعیین رابطه هوش فرهنگی و هوش هیجانی مدیران شعب
۲. ارزیابی میزان عملکرد شعب بر اساس مدل تعالی سازمانی
۳. رتبه بندی عملکرد شعب بر اساس مدل تعالی سازمانی

۱-۶- الگوریتم تحقیق

به طور کلی می توان گام های تحقیق حاضر را در مراحل زیر دانست:

• بررسی مفاهیم و ویژگی های متغیرهای هوش فرهنگی، هوش هیجانی و عملکرد سازمانی (EFQM)

در این مرحله با بررسی و تحلیل نظریات دانشمندان و تحقیقات انجام شده سعی می شود شناخت جامع و مانعی از مفاهیم و ابعاد متغیرهای هوش فرهنگی، هوش هیجانی و عملکرد سازمانی (EFQM) حاصل شود.

تعیین روش آماری مورد استفاده در تحقیق:

در این مرحله نیز با بررسی آخرین تحقیقات و پژوهش های انجام شده در کنار بررسی نظریات و تئوری های دانشمندان به انتخاب روش مورد نظر خود برای آزمون فرضیات و همچنین روش های آماری مورد نظر برای پاسخ گویی به سایر اهداف تحقیق را انتخاب می کنیم. علت قرار گرفتن این مرحله در این قسمت این است که گاهی روش های آماری مورد استفاده بر روش گردآوری اطلاعات بسیار اثرگذار است.

تعیین ابزارهای لازم برای گردآوری اطلاعات

در مرحله نهایی فاز مرور ادبیات نظری با توجه به مدل های انتخاب شده در مراحل پیشین به انتخاب پرسشنامه های مورد نظر خود برای ارزیابی متغیرهای تحقیق می پردازیم.

انجام مطالعات میدانی و سنجش عوامل شناسایی شده در جامعه آماری

در این مرحله عوامل نهایی مورد نظر در جامعه آماری مورد پایش قرار خواهد گرفت.

تحلیل آماری نتایج مطالعات میدانی

در این مرحله داده‌های حاصل از تحقیقات میدانی به وسیله روش‌های آماری و با کمک نرم‌افزارهای مناسب مورد تحلیل و ارزیابی قرار گرفته و نتایج مناسب استخراج خواهد شد؛ که در فصل چهار به تفصیل توضیح داده شده است.

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات

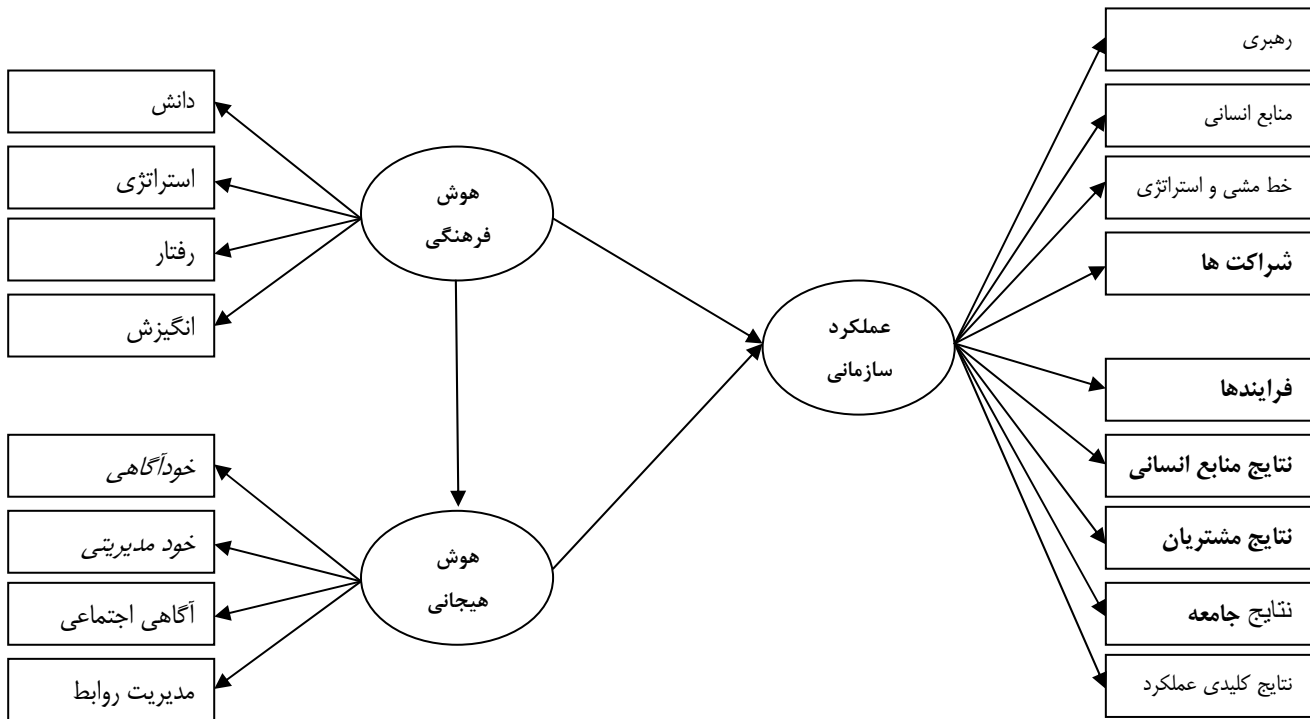
در مرحله پایانی تحقیق نیز به نتیجه‌گیری نهایی پژوهش حاصل از مراحل قبلی و ارائه پیشنهادات کاربردی و پژوهشی مرتبط با آن در فصل پنجم پرداخته خواهد شد.



نمودار ۱-۱: نمای شماتیک مراحل انجام تحقیق

۷-۱- چارچوب نظری تحقیق

با تعریف و مشخص نمودن متغیرهای مستقل و وابسته میتوان مدلی برای روابط آن ها طراحی نمود. با توجه به فرضیه های مطرح شده، چارچوب نظری این تحقیق بصورت نمودار ۱.۱ است.



نمودار شماره ۱-۲: چارچوب نظری تحقیق - منبع: برگرفته از تسلیمی و همکاران (۱۳۸۸)، برادبری و گریورز (۲۰۰۶) و نجمی و حسینی (۱۳۸۳)

۸-۱- قلمرو تحقیق

۸-۱-۱- قلمرو موضوعی تحقیق:

تحقیق حاضر در پی پاسخگویی به این سوال است که رابطه بین هوش فرهنگی، هوش هیجانی مدیران و عملکرد سازمانی بر اساس مدل تعالی سازمانی چگونه است؟

۸-۱-۲- قلمرو مکانی تحقیق

قلمرو مکانی تحقیق، شعب موسسه اعتباری توسعه در سراسر کشور می باشد.

۱-۹- روش انجام تحقیق

۱-۹-۱- روش تحقیق

۱. این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است، زیرا نتایج آن برای آگاهی مدیران عالی موسسه اعتباری توسعه و سایر موسسات مشابه کاربرد دارد.

۲. این پژوهش از نظر مکانی از نوع تحقیقات میدانی است. زیرا داده های تحقیق را در چارچوب جامعه یا نمونه آماری و با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده اند.

۳. این پژوهش از نظر روش در زمره تحقیقات توصیفی _ همبستگی است. زیرا به دنبال بررسی میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته است.

۱-۹-۲- ابزار گردآوری اطلاعات

مهمترین روشهای گردآوری اطلاعات در این تحقیق بدین شرح است:

مطالعات کتابخانه ای: که جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات تحقیق موضوع، از منابع کتابخانه ای و مقالات استفاده شده است.

مطالعات میدانی: به منظور جمع آوری داده ها برای تجزیه و تحلیل رابطه میان متغیر ها با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام شده است.

در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه ارلی و انگ (۲۰۰۳) برای هوش فرهنگی ، پرسشنامه برادبری و گریورز (۲۰۰۶) برای هوش هیجانی و نهایتاً پرسشنامه ارائه شده توسط بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت برای عملکرد سازمانی استفاده شده است. این پرسشنامه ها از لحاظ روایی مورد تأیید می باشند و همچنین پایایی آن ها با استفاده از آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفته است.

۱-۹-۳- روش های تحلیل داده ها و آزمون فرضیات

در مرحله تحلیل متغیرها، برای تحلیل داده های بدست آمده از جامعه، هم از روش های آمار توصیفی و هم از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. برای بررسی مشخصات پاسخ دهندگان از آمار توصیفی استفاده گردیده است. برای تحلیل داده ها و آزمون فرضیات از روش آماری آزمون t تک نمونه ای برای تعیین سطح عملکرد سازمان استفاده گردید. برای آزمون فرضیات، از مدل معادلات ساختاری، آزمون همبستگی استفاده شده است. برای رتبه بندی شعب از روش فازی و همچنین آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. برای انجام این تحلیل ها از نرم افزارهای آماری LISREL8.5 و SPSS16 و MATLAB7.1 استفاده شده است.

۱-۹-۴- جامعه آماری ، روش نمونه گیری

جامعه اماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان و روسای شعب موسسه مالی و اعتباری توسعه می باشد. در این تحقیق با توجه به حجم جامعه و همچنین پراکندگی آن نیاز به نمونه گیری وجود دارد و لی با توجه به امکانات فراهم آمده از سوی اداره آموزش موسسه مالی و اعتباری توسعه اقدام به استفاده از روش سرشماری شده است. چون در این تحقیق از روش سرشماری استفاده شده است بنابراین حجم جامعه و نمونه برابر هستند و به عبارت بهتر نمونه گیری انجام نشده است.

۱-۱۰- متغیرهای تحقیق

متغیر مستقل: هوش فرهنگی

متغیر وابسته: هوش هیجانی، عملکرد سازمانی

البته همانطور که در نودار شماره ۱.۱ نشان داده شده است متغیر هوش هیجانی خود به عنوان متغیر مستغلی بر روی عملکرد سازمانی نیز لحاظ شده است.

۱-۱۱- محدودیت های تحقیق

از آنجایی که هر تحقیق قلمرویی برای موضوع، مکان و زمان خود تعریف می کند، بنابراین می توان گفت که همه پژوهش ها از محدودیت هایی اجتناب نا پذیر برخوردارند. از جمله محدودیت های این تحقیق پراکندگی بسیار زیاد جامعه تحقیق (در سراسر کشور) بوده است که زمان زیادی برای جمع آوری داده ها از طریق مکاتبات صرف شده است. از جمله محدودیت های دیگر این تحقیق الزام به رعایت بازه زمانی برای ارائه تحقیق می باشد که امکان بررسی های بیشتر و چند جانبه تر را از محقق صلب کرده است.

۱-۱۲- نوآوری تحقیق

- ✓ توجه به نقش هوش فرهنگی مدیر بر عملکرد سازمان تحت مدیریت او که برای نخستین بار بصورت تجربی مورد پژوهش قرار می گیرد.
- ✓ توجه به نقش هوش هیجانی مدیر بر عملکرد سازمان تحت مدیریت او که برای نخستین بار بصورت تجربی مورد پژوهش قرار می گیرد.
- ✓ بررسی رابطه میان هوش هیجانی و هوش فرهنگی مدیران

۱-۱۳- تعریف واژگان عملیاتی

۱-۱۳-۱- هوش فرهنگی

هوش فرهنگی مورد ارزیابی در این پژوهش مشتمل بر ۴ بعد می باشد که عبارتند از ۱- استراتژی هوش فرهنگی (مؤلفه فراشناختی): شامل تدوین استراتژی پیش از برخورد میان فرهنگی، بررسی مفروضات در حین برخورد و تعدیل و تغییر نقشه های ذهنی در صورت متفاوت بودن تجارب واقعی از انتظارات پیشین است ۲- دانش هوش فرهنگی (مؤلفه شناختی): آگاهی و اطلاع در مورد هنجارها، فعالیتها و قراردادهای و دانش عمومی در مورد فرهنگ ها حاصل از تجارب فردی و آموزشی را ۱۱ انعکاس می دهد. ۳- انگیزش هوش فرهنگی: توانایی و تمایل به

یادگیری و فعالیت در موقعیت‌های فرهنگی مختلف را منعکس می‌کند. عنصر روانی و انگیزشی به افراد کمک می‌کند در مقابل موانع پایدار باشند تا بتوانند خود را با فرهنگ دیگران سازگار سازند. ۴- رفتار هوش فرهنگی: توانایی انجام رفتار کلامی و غیر کلامی مناسب در هنگام برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های دیگر را منعکس می‌کند (تسلیمی و همکاران، ۱۳۸۸).

۱-۱۳-۲- هوش هیجانی

هوش هیجانی مورد ارزیابی در این پژوهش مشتمل بر ۴ بعد می‌باشد که عبارتند از ۱- خودآگاهی^۲: توانایی در شناسایی دقیق هیجان‌های خود و آگاهی از آنها به هنگام تولید. ۲- خود مدیریتی^۳: یعنی اینکه فرد بتواند واکنش‌های هیجانی خود را در مقابل همه‌ی مردم و شرایط مختلف کنترل کند. ۳- آگاهی اجتماعی^۴: توانایی در تشخیص دقیق هیجان‌های دیگران و درک اینکه دقیقاً چه اتفاقی در حال روی دادن است و ۴- مدیریت روابط^۵: توانایی در به کارگیری "آگاهی از هیجان‌های دیگران" به منظور موفقیت در کنترل و مدیریت تعامل‌ها. (برادبری و گریورز، ۲۰۰۶)

۱-۱۳-۳- عملکرد سازمانی

در این تحقیق منظور از عملکرد سازمانی ارزیابی نه معیار ارائه شده توسط بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت در مدل EFQM می‌باشد. که به روش پرسشنامه‌ای مورد ارزیابی قرار گرفته است. (نجمی و حسینی، ۱۳۸۳)

² Self-awareness

³ Self-management

⁴ Social-awareness

⁵ Relation Management

فصل دوم

ادبیات تحقیق

سازمان هایی که تفکر بهبود مستمر به عنوان یک اصل و ارزش در آنها نهادینه شده است، همواره به شناسایی و درک وضعیت و موقعیت خود علاقه مندند. زیرا آنها به خوبی در یافته اند اگر بخواهند در مسیر رشد و پیشرفت به طور برنامه ریزی شده حرکت کنند نیاز ارزیابی وضع فعلی خود هستند تا آن را وضع آرمانی خود مقایسه کنند این مقایسه باعث می شود بهتر بتوانند برای آینده و نحوه ی دستیابی به اهدافشان تصمیم گیری نمایند. خود ارزیابی بر اساس مدل تعالی بعنوان یکی از روش های معمول و متداول برای تعیین وضعیت و موقعیت در سازمان های متعالی است. در بخش اول از این فصل به بیان اطلاعاتی مختصر در مورد مدل تعالی سازمانی، تعاریف و عناصر آن پرداخته شده است.

در دنیای امروز و با توجه به افزایش روز افزون جمعیت در سراسر دنیا، هر فرد روزانه و شاید بهتر باشد که بگوییم در هر ساعت با تعداد کثیری از افراد در پیرامون خود ارتباطات مستقیم یا غیر مستقیم برقراری می کند. در گذشته موفقیت افراد با میزان IQ^۶ یعنی هوش عمومی آنها سنجیده می شد اما در ابتدای قرن بیستم دانشمندان دریافتند که دیگر هوش عمومی به تنهایی تعیین کننده ی موفقیت افراد نیست و بسیاری از انسانها با وجود سطح پایینی یا متوسط از IQ موفق تر از افراد دارای IQ بالاتر از خود هستند. این تحقیقات نهایتاً به بیان نظریه های جدید در حوزوی جدیدی از هوش منجر شد که به نام هوش اجتماعی بعدها با نام هوش عاطفی و هوش هیجانی نام گرفت معروف شد. در بخش دوم از این فصل به بیان اطلاعاتی در مورد هوش هیجانی، نظریه ها، تعاریف و عناصر آن پرداخته شده است.

در میان مهارتهای مورد نیاز قرن ۲۱، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگهای مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی حائز اهمیت است. محیط کار جهانی، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگهای مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگها ارتباط مناسب برقرار کنند. برای این منظور، افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند. مدیران مناسب سازمانهای امروزی مدیرانی خواهند بود که علاوه بر برخوردار بودن از مهارتهای فردی و تکنیکی بالا از هوش فرهنگی و عاطفی مناسبی برخوردار باشند. به عبارت بهتر برای کسب توانایی درک بالای احساسی موثر برخورداری از هوش فرهنگی مناسب از ضروریات است. به دلیل تنوع گسترده محیطهای کاری، مدیریت موثر سازمانها و منابع انسانی با چالشهای فراوانی روبه رو شده است. سازمانها با کوچک سازی و مهندسی مجدد به دنبال رقابت در بازار جهانی هستند ضمن اینکه انفجار اطلاعات و توسعه فناوری نیز برای آنها چالش برانگیز شده است. در این میان بهبود روابط در عرصه تجاری، افزایش سهم بازار و مطرح شدن به عنوان یک مدیر موفق نیز جز دغدغه های مدیران امروز است. به راستی مدیران برای موفقیت در چنین محیطی به چه فاکتورهایی نیاز دارند؟ (فیاضی، جان نثار، ۱۳۸۵) یکی از این فاکتورها هوش فرهنگی است. در بخش سوم از این فصل به بیان ادبیات تحقیق در مورد هوش فرهنگی، نظریه ها، تعاریف و عناصر آن پرداخته شده است.

⁶ Intelligence Quotient

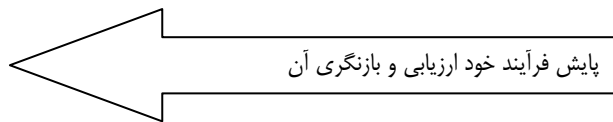
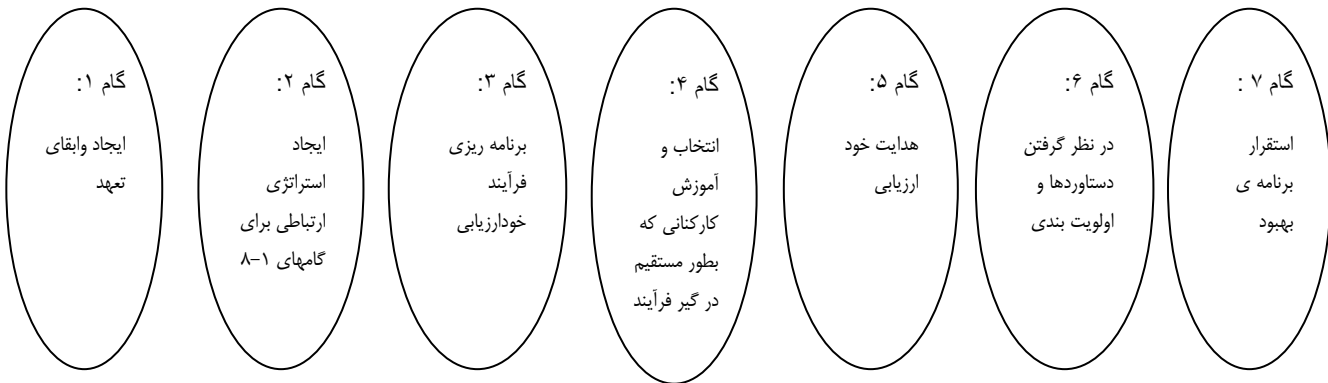
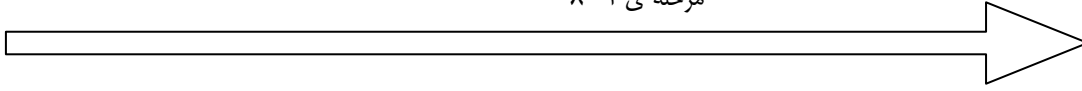
۲-۲- مروری کلی بر خود ارزیابی:

تحقیقات اخیر نشان می دهد که سیستم های سنتی ارزیابی عملکرد که بر مبنای سیستم پاسخگویی مدیریت است نا مناسب می باشند و کاربرد آن ها به طور موثر در عمل مشکل است (یعقوبی و همکاران، ۲۰۱۱). سازمان هایی که تفکر بهبود مستمر به عنوان یک اصل و ارزش در آنها نهادینه شده است، همواره به شناسایی و درک وضعیت و موقعیت خود علاقه مندند. زیرا آنها به خوبی در یافته اند که باید برای رشد و پیشرفت خود بر نامه ریزی نمایند و از این طریق بهتر می توانند برای آینده و نحوه ی دستیابی به اهدافشان تصمیم گیری نمایند. خود ارزیابی بر اساس مدل تعالی بعنوان یکی از روش های معمول و متداول برای تعیین وضعیت و موقعیت در سازمان ها است. در برخی از تحقیقات بر اساس مدل تعالی سازمانی به مسائل دیگری جز عملکرد همچون مدیریت دانش (میرغفوری و همکاران، ۱۳۸۹)، سنجش عملکرد سیستم (محمدفام و همکاران، ۱۳۸۷)، تحلیل ابعاد فرهنگ سازمانی (میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۸۸) و استراتژی های مبتنی بر نوآوری برای سازمان (فروهرفر و همکاران، ۲۰۱۱) و غیره پرداخته اند. در پژوهش های دیگری نیز به استفاده از مدل فازی تعالی سازمانی پرداخته اند (جمالی پقاله، ۲۰۱۱).

۲-۳- تعریف و مفهوم خود ارزیابی:

خود ارزیابی به معنای بازنگری منظم، نظام مند و جامع از فعالیت های سازمان و نتایج آن بر اساس یک مدل تعالی است. خود ارزیابی به سازمان ها کمک می کند تا در سفر تعالی همواره موقعیت فعلی خود، جایگاه مورد نظر و چگونگی حرکت از وضعیت فعلی به وضعیت مطلوب در مورد ارزیابی و بازنگری قرار دهند (امیری و سکاکی، ۱۳۸۷: ۱۴). خود ارزیابی بر اساس مدل تعالی اروپایی، فرصت های بهبود زیادی را مورد شناسایی قرار می دهد. خود ارزیابی یک لیست طولانی از مواردی که باید مورد توجه قرار گیرند را مشخص می سازد، بسیاری از مواردی که ارتقاء، آموزش و پرورش کارکنان را در بر می گیرد (اوکلند، ۱۳۸۶: ۱۴). با استفاده از خود ارزیابی، نقاط قوت و نواحی قابل بهبود سازمان تعیین می شود (گرامی و نور علیزاده، ۱۳۸۷: ۷۷). تعریف EFQM از خود ارزیابی عبارتست از: یک بازنگری فراگیر، نظام مند و قانونمند از فعالیت ها و نتایج مرتبط در برابر الگوی سرآمدی EFQM (رضایتمند و قاسمی، ۱۳۸۴: ۳).

مرحله ی ۱-۸



نمودار (۱-۲). گام های خود ارزیابی منبع: (رضایتمند و قاسمی، ۱۳۸۴: ۳)