

چشم‌انداز مدیریت

شماره ۳۲ - پاییز ۱۳۸۸

ص ص ۱۶۹ - ۱۸۱

مدیریت عملکرد کارکنان با تأکید بر عوامل اجتماعی سازمانی (مطالعه موردی: سازمان‌های اداری و صنعتی تبریز)

ناصر فقیهی فرهمند*

چکیده

«عملکرد» مجموعه‌ای از احساس رضایت‌مندی کلی کارکنان از محیط فعالیت، نوع مسئولیت، روابط انسانی، روابط سازمانی و میزان بسترهای شغلی و سازمانی است. در این راستا هدف اصلی این پژوهش مقایسه عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان است که ابتدا برای جامعه آماری شامل کارکنان برخی سازمان‌های مختلف اداری و صنعتی شهر تبریز در رده‌های کارمندی و کارگری با سنجش معیارهایی تحلیل شد که بدین ترتیب عوامل ساده‌کاری، مدیریت شغلی، تعهد حرفه‌ای سازمانی، مشارکت‌سازمانی، ارتباطات حرفه‌ای سازمانی، تسهیلات سازمانی، بسترهای شغلی به عنوان متغیرهای مستقل استخراج و طبق معیار بار تلت تست دسته‌بندی و تفکیک عامل‌ها تأیید و پایایی سؤالات مورد تأیید نرم‌افزار قرار گرفت. در ادامه تحلیل از طریق معادله رگرسیونی از بین هفت متغیر مذکور تنها چهار متغیر مستقل مدیریت شغلی، ساده‌کاری، ایجاد تعهد حرفه‌ای سازمانی و بسترهای شغلی در معادله باقی ماند و بقیه از معادله خارج و فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر ارتباط عملکرد با متغیرهای مستقل مورد تأیید قرار گرفت.

کلید واژه‌ها: عملکرد سازمانی کارکنان، عوامل اجتماعی سازمانی.

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۲/۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۵/۲۵.

* دانشیار، دانشکده اقتصاد و مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز. (نویسنده مسئول)

Email: farahmand@iaut.ac.ir

مقدمه

توجه به منابع انسانی در کنار استفاده از روش‌های نو، بازسازی ساختارهای گذشته و استفاده بهینه از امکانات بالقوه و بالفعل، از زمره فاکتورهای توفیق اهداف جامعه است و موفقیت آن مرهون استقرار سیستم کارآ و مبتنی بر اهداف و وجود نیروی انسانی مطلوب و متناسب می‌باشد [۴۲ و ۴۳]. بدون تردید، جامعه‌ای در ایفای وظایف و تحقق اهداف خود موفق است که علاوه بر استقرار سیستمی کارآ و هدفمند، بهترین افراد را در اختیار داشته باشد [۱ و ۳]. از طرفی نگرش‌های افراد برای مدیریت اجتماعی سازمانی اهمیت زیادی دارد زیرا این نگرش‌ها هستند که رفتار اجتماعی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند، به ویژه نگرش‌هایی که به عملکرد و تعهد حرفه‌ای سازمانی مربوط می‌شوند از سودمندترین موضوعات رشته رفتار اجتماعی سازمانی و مدیریت منابع انسانی هستند [۳۴ و ۴۴].

هدف این پژوهش آن است که عدم ارضای افراد و در نتیجه کاهش عملکرد به صورت بازدهی کم، سوددهی پایین، کاهش کیفیت محصولات یا خدمات، افزایش غیبت و ترک خدمت، هدف‌های تحقق نیافته و سرانجام کاهش بهره‌وری جلوه‌گر می‌شود [۵ و ۳۵ و ۳۶ و ۳۷]. بسیاری از مدیران منابع انسانی در ارتباط با کاهش عملکرد و کارآیی در پاسخ به مشکلات نیروی انسانی همواره این سؤال مطرح است که چگونه می‌توان به نیازهای کارکنان در راستای افزایش عملکرد آنان پاسخ گفت تا ناسازگاری میان کارکنان و کاری را که انجام می‌دهند، کاهش داد و راه‌های مقابله با مشکلات انسانی که در کاهش عملکرد آنان مؤثرند، کدامند؟ در رابطه با اهمیت و ضرورت این بررسی می‌توان گفت که هر سازمانی با توجه به رسالت خود در ارتباط با نیروی انسانی در سطوح مختلف، تنوع مشاغل و روابط استخدامی، از پیچیدگی بالایی برخوردار است که شناخت و توجه نسبت به سطح نیازها و میزان انگیزه فعالیت آن‌ها با تفاوت‌های موجود، اثرات قابل توجهی بر

سیاست‌های نیروی انسانی، سطح رضایت‌مندی، عملکرد و موفقیت خواهد داشت [۱۲ و ۴۰].

هدف اصلی این پژوهش مقایسه عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان است تا با سنجش معیارهایی در جامعه آماری آن در رده‌های کارمندی و کارگری تحلیل شود.

مدیریت عملکرد کارکنان

اهمیت عملکرد نیز به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد. اکثر نظریه‌پردازان، عملکرد سازمانی در تلاش برای پاسخ به چنین پرسش‌هایی به تبیین نظریه عملکرد و عوامل سازنده آن پرداخته‌اند زیرا رضایت شغلی نیز بخشی از عملکرد است و سرشت پیرامون بیرون از فعالیت انسان بر احساس‌های انسان در فعالیت تأثیرگذار است [۴ و ۶ و ۲۸ و ۲۹]. سهم عملکرد به عنوان میزان احساس شخص و واکنشی احساسی به فعالیت شرایط فیزیکی و اجتماعی سازمانی محل فعالیت است که سنجش و مقایسه میزان آن در گروه‌های مختلف اجتماعی با مد نظر قرار دادن معیارهایی چون قوانین فعالیت، مدیریت اجتماعی سازمانی، وضعیت مادی، ماهیت شغل، کیفیت زندگی کاری [۲۳ و ۲۶]، ارتباطات حرفه‌ای سازمانی، پاداش فعالیت، احساس مسئولیت، ترقی در زندگی و بسترهای شغلی به دست می‌آید.

مروری بر پیشینه تحقیق، بررسی‌ها، پرسش‌نامه‌های رضایت‌مندی مینه‌سوتا، هاپاک، فیلدوروث و شاخص توصیف شغلی نشان می‌دهد که بین ماهیت و ویژگی‌های شغل، نحوه سرپرستی، رضایت از حقوق و مزایای دریافتی، فرصت‌های ارتقاء و شرایط فیزیکی فعالیت [۲۵ و ۳۳]، مشارکت در تصمیم‌گیری، استفاده از تسهیلات اجتماعی سازمانی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و نوع آموزش، تنوع فعالیت کاربران، قابلیت‌های نرم‌افزاری، نوع سخت‌افزار، مشخصات جمعیت‌شناسی و حقوق دریافتی ارتباط معناداری وجود دارد و فرضیه ارتباط میان میزان رعایت نکات ایمنی در ساختن رایانه‌ها و رضایت شغلی آن‌ها رد شده است [۱۳]. پژوهشی دیگر نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین عملکرد و کارآیی وجود ندارد و آن به این معنا نیست که مدیران برای افزایش کارآیی سازمان به رضایت شغلی کارکنان نیازی نداشته باشند، زیرا به نظر می‌رسد کارآیی افراد علیرغم عدم رضایت شغلی شان به دلایلی چون کمبود شغل و بالا بودن سطح بیکاری در جامعه، محدودیت گنجایش افراد باشد [۱۴ و ۲۱ و ۳۲]. در اغلب تحقیق‌های انجام شده اتفاق نظر بر آن است که عوامل حقوق و مزایا، تسهیلات رفاهی مشارکت، شرایط فعالیت، نوع سرپرستی، تشویق و تقدیر، زندگی خصوصی، ویژگی‌های زندگی، ساختار اجتماعی سازمانی بر رضایت تأثیر می‌گذارند.

چارچوب نظری و مطالعات مختلف نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با عملکرد مرتبط است که اهم آن‌ها عبارت‌اند از [۳۸ و ۳۹]:

۱. عوامل اجتماعی سازمانی: برخی از عوامل اجتماعی سازمانی که منبع عملکرد هستند عبارت‌اند از حقوق و دستمزد، ترفیعات، ضوابط اجتماعی سازمانی.
۲. عوامل محیطی: عوامل محیطی فعالیت شامل سبک مدیریت، گروه کاری و شرایط کاری.
۳. ماهیت فعالیت: فعالیت نقش مهمی در تعیین سطح عملکرد دارد که محتوای آن عبارت‌اند از: میزان مسئولیت و تنوع فعالیت.
۴. عوامل فردی: افرادی که به طور کلی دارای نگرش منفی هستند همیشه از هر چیزی که مربوط به شغل است، شکایت دارند. هم‌چنین بعضی صفات مشخصه شخصیتی طوری است که باعث افزایش عملکرد می‌شود.

به هر حال امروزه مدیران با کسانی روبرو هستند که وظایف پیچیده‌ای را به عهده دارند و نگرش‌های مدیریت درباره اهمیت نیروهای اجتماعی سازمانی در محیط فعالیت دگرگون شده است [۳۰ و ۳۱]. برای جهت‌دهی به اندازه‌گیری عملکرد به نظر پیتز دراکر می‌توان به توان رقابت، نوآوری، وضعیت نقدینگی و سودبخشی و به نظر پروفیسور سینک آن را تابعی از اثربخشی، کارآیی، کیفیت، بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، نوآوری، قابلیت سوددهی و بودجه‌بندی و رابطه انگیزش دانست [۱۹ و ۲۴]. علم به این که عوامل متعددی مانند انگیزش در پیش‌بینی عملکرد دارای اهمیت است عده‌ای از پژوهشگران را به درک ماهیت این عوامل و نحوه تلفیق آن‌ها رهنمون کرده است. مثلاً گروه کثیری از محققان، فرمول [(ادراکات نقش × تلاش و انگیزش × توانایی) = f عملکرد] را پیشنهاد کرده‌اند که نشان می‌دهد اگر هر کدام از مؤلفه‌ها کم یا صفر باشد عملکرد نیز کم خواهد بود [۹ و ۱۰ و ۲۲].

در این راستا از مدیریت راهبردی منابع انسانی انتظار می‌رود با دوراندیشی فراگیر، نوآور و تحول‌گرای سازمان یافته در تأمین نیروی انسانی، پرورش و بهسازی آن [۱۱ و ۱۲]، تأمین کیفیت زندگی قابل قبول کاری برای آن و بالاخره بکارگیری مؤثر این منبع راهبردی با شناخت و اعمال جنبه‌های تأثیرپذیری و تأثیرگذاری محیط در راستای راهبردها به منظور تحقق رسالت و اهداف مدیریتی که قسمتی عمده از قلمرو علم و هنر مدیریت را تشکیل دهد [۱۶ و ۱۷]، از این رو آن را بهره‌برداری از سرمایه‌های انسانی برای نیل به اهداف معین می‌دانند [۲۷]. زیرا کمیاب‌ترین منابع، انسان‌های کارآمد هستند [۸ و ۱۸].

لذا در این رابطه فرضیه چنین قابل طرح است که بین عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان اعم از کارمندان و کارگران و رضایت‌مندی آنان و هم‌چنین بین عملکرد با فاکتورهای اجتماعی سازمانی رابطه وجود دارد.

روش تحقیق

این تحقیق از نظر ماهیت و اهداف از نوع تحقیق عملی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها برای آزمون فرضیه‌ها از نوع تحقیق توصیفی است [۲ و ۷ و ۱۵]. در این تحقیق مؤلفه‌های اجتماعی سازمانی شامل معیارهای ساده کاری، مدیریت شغلی، تعهد حرفه‌ای سازمانی، مشارکت سازمانی، ارتباطات حرفه‌ای سازمانی، تسهیلات سازمانی و بسترهای شغلی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد به عنوان متغیر وابسته قلمداد می‌شوند.

پایایی ضریب پرسش‌نامه بر اساس موضوع بررسی در زمینه تأثیر عوامل عملکرد و آزمون فرضیات تنظیم و با استفاده از قابلیت نرم‌افزار SPSS و محاسبه آلفای کرونباخ به دست آمد. این ضریب مربوط به عملکرد برابر $\alpha = 0/91$ و مربوط به مؤلفه‌های اجتماعی سازمانی برابر $\alpha = 0/92$ به دست آمد و لذا سؤالات سازه فوق پایایی لازم و کافی را دارند.

برای تحلیل داده در سطح توصیفی از توزیع فراوانی، توزیع پراکندگی و میانگین و در سطح استنباطی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره [۲۰ و ۴۰] برای مطالعه مؤلفه‌های اجتماعی سازمانی و از تحلیل واریانس تک متغیری F و آزمون T بر حسب مورد استفاده شد.

برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران استفاده شده و سپس مشخص گردید تعداد هشت عامل اصلی از بین عوامل مؤثر بر عملکرد به عنوان مؤلفه‌های اجتماعی سازمانی قابل تفکیک است. داده‌ها در جامعه آماری شامل کارکنان برخی سازمان‌های مختلف اداری و صنعتی شهر تبریز در رده‌های کارمندی و کارگری در نیمه اول سال ۸۷ اغلب در جلسات مشاوره، دوره‌های آموزشی و سمینارهای مختلف جمع‌آوری شد که برای اثبات فرضیه اصلی از تحلیل رگرسیون چند متغیره با استفاده از نرم افزار Spss استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

همان‌طور که در جدول ۱، ملاحظه می‌شود به عنوان نمونه میانگین ارتباطات حرفه‌ای سازمانی افراد مورد مطالعه برابر با ۶۷/۲۲ با انحراف استاندارد ۱۹/۹۹ به دست آمده، به طوری که حداقل ارتباطات حرفه‌ای سازمانی ۶/۳۵ و حداکثر ۹۷/۳ می‌باشد، پس در مجموع ارتباطات حرفه‌ای سازمانی افراد مورد مطالعه در حد متوسط است. هم‌چنین به عنوان نمونه بر اساس اطلاعات و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود بین عملکرد افراد مورد مطالعه و ساده کاری آنان ضریب همبستگی $r=0/94$ با سطح معنی دار $p=0/000$ به دست آمد و به دلیل این که سطح معناداری محاسبه شده کمتر از ۰/۰۵ است، لذا بین عملکرد با ساده کاری افراد مورد مطالعه همبستگی وجود دارد. به عبارتی هر چه ساده کاری افراد بالاتر باشد عملکرد آنان نیز بیشتر است و فرض H رد می‌شود.

جدول ۱. میانگین و همبستگی متغیرها

متغیر	متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب کجی	ضریب کشیدگی	حداقل	حداکثر	همبستگی
عملکرد کارکنان	وابسته	۳۴۵	۶۵/۰۳	۲۲/۲۰	-۰/۲۶۴	-۰/۳۶۱	۱۶/۱۱	۸۲/۲۳	عملکرد
ساده کاری	مستقل	۳۴۵	۵۱/۲۲	۱۸/۰۶	۰/۲۰۵	-۰/۳۶۴	۱۱/۲	۷۶/۳۲	۰/۹۴
مدیریت شغلی	مستقل	۳۴۵	۶۴/۳	۱۷/۳۶	-۰/۳۰۱	-۰/۲۲۶	۱۹/۲۱	۸۶/۲۰	۰/۸۲
تعهد حرفه‌ای سازمانی	مستقل	۳۴۵	۶۹/۲۲	۱۸/۱۲	۰/۲۸	-۰/۲۰۴	۱۲/۲	۹۶/۶	۰/۶۹
مشارکت سازمانی	مستقل	۳۴۵	۶۴/۳۳	۱۵/۳۳	-۰/۱۰۲	-۰/۳۲۰	۱۵/۰۹	۷۹/۳۲	۰/۷۸
ارتباطات حرفه‌ای سازمانی	مستقل	۳۴۵	۶۷/۲۲	۱۹/۹۹	-۰/۱۹۱	-۰/۴۷۶	۶/۳۵	۹۷/۳	۰/۸۲
تسهیلات سازمانی	مستقل	۳۴۵	۶۱/۹۱	۱۵/۱۳	-۰/۱۱	-۰/۱۷	۹/۳	۹۵/۶	۰/۶۶
بسترهای شغلی	مستقل	۳۴۵	۶۴/۳۲	۱۷/۳۵	۰/۱۶	-۰/۴۲	۱۵/۳	۶۶/۲۵	۰/۷۱

بدین ترتیب با متغیر وابسته یعنی عملکرد و متغیرهای مستقل، معادله رگرسیونی عبارت خواهد بود از:

$$... + F2(\text{ضریب}) + F1(\text{ضریب}) + (\text{عدد ثابت}) = \text{عملکرد کارکنان}$$

که با توجه به نتایج استخراج شده از تحلیل Spss در جدول ۲، از بین هفت متغیر مستقل تنها چهار متغیر با عملکرد رابطه معنادار داشته و در معادله باقی مانده‌اند و بقیه از معادله خارج شدند.

نتایج T تست نشان می‌دهد که با سطح معناداری $P=0/000$ عملکرد کارکنان با مدیریت شغلی $0/72$ ، با ساده کاری $0/68$ ، با تعهد حرفه‌ای سازمانی $0/66$ ، با بسترهای شغلی $0/55$ همبستگی مستقیم وجود دارد. لذا معادله رگرسیونی به قرار زیر خواهد بود که نشان می‌دهد چهار متغیر با عملکرد رابطه معنی‌دار دارند و باید توجه داشت که چون در این بررسی ارتباط متغیر وابسته با چهار متغیر مستقل معنادار است، لذا فرضیه ارتباط عملکرد با متغیرهای مستقل مورد تأیید قرار می‌گیرد:

$$\text{عملکرد کارکنان} = 29/2 + (0/72)(\text{مدیریت شغلی}) + (0/68)(\text{ساده کاری}) + (0/55)(\text{بسترهای شغلی}) + (0/66)(\text{تعهد حرفه‌ای سازمانی})$$

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره ($sig=0/000$)

ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد		عملکرد کارکنان
B	Std.Error	Beta	t	
۲۵/۱۳	۱/۰۵		۰۳/۸	مدیریت شغلی
۰/۶۹	۰/۰۵	۰/۳۶۴	۹/۳۲۱	عملکرد کارکنان
۲۶/۲	۱/۱۵		۷/۰۳۹	مدیریت شغلی
۰/۶۱	۰/۰۳۵	۰/۲۸۴	۸/۳۹۴	ساده کاری
۰/۵۲	۰/۰۳۲	۰/۴۰۹	۷/۳۷۴	عملکرد کارکنان
۱۹/۳	۲/۳۶		۴/۳۶۴	مدیریت شغلی
۰/۴۴	۰/۰۳۸	۰/۱۹۷	۸/۳۴۱	ساده کاری
۰/۳۵	۰/۰۳۹	۰/۲۲۴	۶/۲۶۹	تعهد حرفه‌ای سازمانی
۰/۳۷	۰/۰۶۱	۰/۲۶۴	۲/۵۸۷	عملکرد کارکنان
۲/۲۹	۲/۳۱		۴/۶۴۱	مدیریت شغلی
۰/۷۲	۰/۰۴۲	۰/۶۱۴	۴/۳۴۴	ساده کاری
۰/۶۸	۰/۰۷۷	۰/۳۶۱	۷/۳۶۹	تعهد حرفه‌ای سازمانی
۰/۶۶	۰/۰۴۵	۰/۳۶۶	۵/۸۱۴	بسترهای شغلی
۰/۵۵	۰/۰۱۹	۰/۲۲۳	۲/۱۰۵	عملکرد کارکنان

نتیجه گیری

تحلیل و معادله رگرسیونی نشان می‌دهد که عملکرد کارکنان با مدیریت شغلی ۰/۷۲، با ساده کاری ۰/۶۸، با تعهد حرفه‌ای سازمانی ۰/۶۶، با بسترهای شغلی ۰/۵۵ همبستگی مستقیم وجود دارد که به ترتیب عوامل مؤثر بر عملکرد جامعه مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند.

پیشنهادات: پیشنهاد اجرایی این بررسی چنین است که مدیران اقدامات لازم برای بهبود مدیریت شغلی، ساده کاری، ایجاد تعهد حرفه‌ای سازمانی و بسترهای شغلی را به منظور کسب حداکثر عملکرد کارکنان مدنظر قرار دهند. هم‌چنین به نیروی انسانی به عنوان سرمایه اصلی با رعایت ملاحظات انسانی در انجام فعالیت‌ها، پیاده‌سازی شایسته‌سالاری، اعمال مدیریت مشارکتی، درک مسائل و تقویت مهارت‌های انسانی و ادراکی، توجه به کیفیت زندگی کاری، پرهیز از اعمال تبعیض و ارتباطات غیراجتماعی سازمانی، ایجاد فرصت‌های برابر و انجام ارزشیابی عملکرد بر مبنای کمیت و کیفیت فعالیت توجه کافی به عمل آورند.

هم‌چنین برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود که بسترهای شغلی کارکنان در سازمان‌ها به منظور کسب حداکثر عملکرد کارکنان بررسی شود تا با پیاده‌سازی شایسته‌سالاری و تقویت مهارت‌های انسانی و ادراکی، کیفیت زندگی کاری و ایجاد فرصت‌های برابر بر مبنای کیفیت فعالیت توجه کافی به عمل آید.

البته از محدودیت‌های این بررسی می‌توان به عدم وجود ابزاری استاندارد جهت سنجش دقیق میزان عملکرد کلی و ابعاد مختلف آن و یا دریافت جواب‌های انحرافی اشاره کرد که حتی‌المقدور سعی شد با جلب اعتماد پاسخ دهنده‌ها از شدت آن کاسته شود.

منابع

۱. ال دفت، ریچارد (۱۳۷۷)، "تئوری سازمان و طراحی ساختار"، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۲. آذر، عادل و مومنی، منصور (۱۳۷۶)، "آمار و کاربرد آن در مدیریت"، جلد اول، تهران: انتشارات سمت.
۳. استیفن پی، رابینز (۱۳۷۴)، "تئوری سازمان، ساختار، طراحی و کاربردها"، ترجمه مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: نشر موج.
۴. الوانی، سید مهدی (۱۳۷۶)، "مدیریت عمومی"، تهران: نشرنی.
۵. الوانی، سید مهدی (۱۳۷۰)، "پژوهشی در زمینه برخی از مشکلات سازمانی"، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶. امیر کبیری، علیرضا (۱۳۷۴)، "سازمان و مدیریت"، تهران: انتشارات هور.
۷. اوما، سکاران (۱۳۸۰)، "روش‌های تحقیق در مدیریت"، ترجمه محمدصائبی و محمود شیرازی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۸. ایران نژاد پاریزی، مهدی و ساسان گهر، پرویز (۱۳۷۹)، "سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل"، تهران: انتشارات مؤسسه عالی بانکداری ایران.
۹. ایران نژاد پاریزی، مهدی (۱۳۸۴)، "مدیریت بهره‌وری منابع انسانی"، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
۱۰. برومند، زهرا (۱۳۷۴)، "مدیریت رفتار سازمانی"، تهران: انتشارات دانشگاه پیام‌نور.
۱۱. بلانچارد و راندولف (۱۳۷۸)، "مدیریت تواناسازی"، ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی، تهران: نشرمدیران.
۱۲. حاضر، منوچهر و عابدینی‌راد، امیر (۱۳۷۵)، "اصول مدیریت و رفتار سازمانی"، تهران: انتشارات مؤلف.

۱۳. خدادادی، حبیب (۱۳۷۶)، "بررسی عوامل مؤثر بر رضایت کاربران کامپیوتر" پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی.
۱۴. دراکر، پیتر فردیناند (۱۳۷۸)، "چالش‌های مدیریت در سده ۲۱"، ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد، تهران: نشر فرا.
۱۵. دلاور، علی (۱۳۷۵)، "مبانی نظری و عملی پژوهش"، تهران: انتشارات رشد.
۱۶. دولان، شیمون وشولر (۱۳۷۸)، "مدیریت منابع انسانی"، ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۷. دیویس، کی واستورم، نیو (۱۳۷۵)، "رفتار انسانی"، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۸. رنگریز، حسن وحاجی کریمی، عباسعلی (۱۳۸۴)، "راهبرد منابع انسانی"، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
۱۹. زاهدی، شمس‌السادات (۱۳۸۰)، "روابط صنعتی"، تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
۲۰. سرمد، زهره و بازرگان، عباس (۱۳۷۸)، "روش‌های تحقیق در علوم رفتاری"، تهران: انتشارات آگاه.
۲۱. سعادت، اسفندیار (۱۳۷۵)، "مدیریت منابع انسانی"، تهران: انتشارات سمت.
۲۲. سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۱)، "مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان"، تهران: نشر نگاه دانش.

۲۳. شمرهورن، هانت آزیورن (۱۳۸۰)، "مدیریت رفتار سازمان"، ترجمه ایران‌نژادپاریزی، بابایی کلیکی، سبحان‌اللهی، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
۲۴. طاهری، شهنام (۱۳۸۰)، "بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها"، تهران: نشر هوای تازه.
۲۵. عباسی، مرتضی (۱۳۷۳)، "رابطه هسته کنترل با رضایت"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه شیراز.
۲۶. علامه، محسن (۱۳۷۸)، "توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش‌های اسلامی در شرکت تکادو و شرکت‌های وابسته"، پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
۲۷. علوی، سید امین‌الله (۱۳۷۲)، "مدیریت استراتژیک منابع انسانی"، مجله علمی مدیریت دولتی، شماره ۲۲، صص ۱۵-۲۶.
۲۸. فقهی فرهمند، ناصر (۱۳۸۱)، "مدیریت پویای سازمان"، تبریز: انتشارات فروزش.
۲۹. فقهی فرهمند، ناصر (۱۳۸۲)، "مدیریت پایای سازمان"، تبریز: انتشارات فروزش.
۳۰. فقهی فرهمند، ناصر (۱۳۸۳)، "مدیریت تکنولوژی سازمان"، تبریز: انتشارات فروزش.
۳۱. فقهی فرهمند، ناصر (۱۳۸۵)، "مدیریت استراتژیک سازمان"، تبریز: انتشارات فروزش.
۳۲. فلاح‌نفری، سکینه (۱۳۷۶)، "بررسی رابطه بین رضایت و کارآیی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی.

۳۳. کامدیده، علیرضا (۱۳۸۱)، "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت آبفای منطقه پنج تهران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
۳۴. لوتانز، فرد (۱۳۷۲)، "رفتار سازمانی"، ترجمه غلامعلی سرمد، تهران: مؤسسه علوم بانکداری ایران.
۳۵. محمدزاده، عباس و مهرروژان، آرمن (۱۳۷۵)، "رفتار سازمانی"، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
۳۶. مشبکی، اصغر (۱۳۷۷)، "مدیریت رفتار سازمانی"، تهران: انتشارات ترمه.
۳۷. مقیمی، محمد (۱۳۷۷)، "سازمان و مدیریت با رویکردی پژوهشی"، تهران: انتشارات ترمه.
۳۸. مورهد، گریگوری و گریفین، ریکی (۱۳۷۷)، "رفتار سازمانی" ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران: انتشارات مروارید.
۳۹. میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۱)، "مدیریت منابع انسانی و روابط کار"، تهران: انتشارات میر.
۴۰. هرسی، پاول و بلانچارد، کنت ایچ (۱۳۷۴)، "مدیریت رفتار سازمانی"، ترجمه قاسم کبیری، تهران: مؤسسه انتشارات جهاد دانشگاهی.
۴۱. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)، "تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت"، تهران: مرکز آموزش مدیریت.
42. Cartwright, S. (2007) *"Managing Workplace"*, London: Sage Publication.
43. Clegg, B. (2008), *"Instant Management"*, New York, Ny: Jossy Bass Co.
44. Schermerhorn, J. John R. (2004), *"Management for Productivity"*, New York, Ny: John Wiley and Sons Inc.