

رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد مدیران خلاق با استفاده از روش تاپسیس فازی

پریا محمدیها ۱ ، غزال فاتح راد ۲

۱. گروه مدیریت آموزشی - دانشکده مدیریت - واحد تهران غرب - دانشگاه آزاد اسلامی - تهران - ایران ، pariamohammadiha@yahoo.com

۲. گروه مدیریت آموزشی - دانشکده مدیریت - واحد تهران غرب - دانشگاه آزاد اسلامی - تهران - ایران ، ghazalfatehrad@yahoo.com

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نظام ارزشیابی مدیران خلاق از دید مدیران و کارکنان با تاکید بر شاخص های کارکردی، فرآیندی و رفتاری انجام گرفته است. نمونه مورد نظر در این پژوهش تعداد ۳۰ نفر از مدیران خلاق اند که به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. ابزار پژوهش پرسشنامه، بترتیب جهت رتبه بندی شاخصهای ارزیابی عملکرد، شاخصهای فرعی و زیر شاخصهای آن می باشد که جهت سهولت کار در یک پرسشنامه جمع آوری و در اختیار خبرگان قرار گرفت. پرسشنامه ارزشیابی بر اساس مقیاس هفت درجه ای لیکرت طرح ریزی گردید. یافته ها نشان داد که ایجاد تفکر سیستمی در بخش مهارت تصمیم گیری مهم ترین و پاداش کارکنان در بخش منابع انسانی کم اهمیت ترین شاخص می باشد.

کلمات کلیدی: ارزشیابی، تاپسیس فازی ، شاخص های رفتاری، شاخص های عملکردی، شاخص های فرآیندی، مدیران خلاق

1 st National Conference Creative Economy

مقدمه

امروزه مسائل سازمانی با بکارگیری راه حل های گذشته قابل حل نیستند، پیش بینی وقایع نیز مشکلات فراروی آینده را برطرف نمی کند. تمرکز باید بر روی موضوعاتی چون خلاقیت، نوآوری، هنر، عشق، زیبایی، طبیعت و ارزش های انسانی باشد. نگاهی به روند تاریخی رشد و توسعه جوامع، مبین این واقعیت است که جوامع توسعه یافته، تحول گرا نیز بوده اند، چرا که اساس توسعه نوآوری است و هر چه دامنه نوآوری گسترده تر باشد، زمینه برای توسعه اقتصادی - اجتماعی فراهم می شود، به تعبیر دیگر محور اصلی تمام این تحولات مهم، نوآوری و خلاقیت است. مدیریت امروز جهان که در آن توجه به نوآوری و خلاقیت در همه امور سازمانی، در تولید، تکنولوژی، تحقیق و توسعه، فروش و بازاریابی و ... محور تمام فعالیت هاست، نیز از این قاعده مستثنی نیست. با گذر زمان این تغییر و تحولات از سرعت بیشتری برخوردار شده است و فرصت های جدید تری فراهم آورده است. فرآیند توسعه اقتصادی در واقع شناخت فرصت های اقتصادی، استفاده مطلوب از این فرصت ها و ایجاد فرصت های جدیدتر است. مدیران شرکتهای کارآفرین، افزایش بازدهی و پویایی شرکت را موجب می شوند و پویایی شرکت ها به نوبه خود زمینه ساز رشد و توسعه کشورها می شود.

شرکت های معروف کارآفرین جهان، هرگز در انتظار ننشسته اند تا فرصت بگری بوجود آید بلکه با نگاهی فلسفی، آرمانی و آینده نگر و با پشتوانه فرهنگی تعهد آمیز هدف های جسورانه ای را طراحی و فرصت ها را ایجاد کرده اند. بنابراین مدیران و مهارت های آنان نقش کلیدی در روند توسعه و پیشرفت اقتصادی جوامع مختلف جهان ایفا کرده است. شناخت فرصت ها، شرط لازم موفقیت و مدیریت فرصت ها و استفاده صحیح از آنها، شرط کافی است.

مدیران نقش مهمی در پاسخگویی به تقاضاها و استفاده صحیح از منابع و فرصت های ایجاد شده، دارند. این منابع فقط سرمایه، زمین، ماشین آلات و تجهیزات نیست بلکه خلاقیت و نوآوری مبتنی بر دانش و اطلاعات مدیران نیز هست که بیش از سرمایه و ماشین آلات در ایجاد بازارهای امروز نقش داشته و در حال حاضر این مسئله برای مدیران مطرح است که در کنار دست یافتن به بازارهای موجود، بر خلق بازار تاکید بیشتری نمایند. [1]

در مورد مدیران از جمله چالش های مهم در داخل سازمان ها، بحث ارزیابی عملکرد مدیران است. از مهمترین اهداف نظام ارزیابی عملکرد، بهبود رضایت، ارتقای سطح کارکرد و نهایتاً اثربخشی فعالیت های سازمان خواهد بود. برای رسیدن به اهداف یاد شده می بایست به طور مستمر برای بهبود مکانیزم های آن تلاش کرد. برآیند این تلاشها ایجاد خود ارزیابی، برقراری سیستم تشویق و تنبیه به روش علمی و درست، هدایت سازمان به سمت تعالی و نهایتاً تحقق سریعتر و بهبود اهداف سازمانی خواهد بود.

یافته ها و بحث:

نقش های مدیریتی مینتزر برگ عبارتند از:

نقش های ارتباطی: در این نقش مدیر با زیر مجموعه ارتباط برقرار می کند و موجبات رشد و انگیزه آنان را فراهم می آورد، این نقش بیشتر بر ابعاد اجتماعی و انسان شناسی متمرکز و کمتر متوجه ابعاد ماموریتی سازمان است. در این نقش، مدیر اطلاعات مورد نیاز سازمان را از طریق شرکت در شبکه های ارتباطات فراهم می آورد.

نقش های اطلاعاتی: در این نقش مدیر با دریافت حساب شده اطلاعات داخلی و خارجی سازمان، عملکرد سازمان و حوادث خارج از سازمان را نظاره می کند. مدیر برای ایفای این نقش می بایستی سیستم اطلاعات ایجاد کند.

نقش های تصمیم گیری: در این نقش مدیر، منشا آغاز تحولات سازمانی به شمار می آید. به کارگیری تکنولوژی جدید در سازمان، درک و پیاده سازی نظام جدید مدیریتی، از جمله مصادیق این نقش می باشند.

1 st National Conference Creative Economy

دکترایران نژاد پاریزی توانایی و مهارت‌های مدیران را اینگونه شناسایی کرده است: واقع بینی اجتماعی، استاندارد های کاری، درون نگری، قابلیت تطبیق، کارفرمایی، استقامت و اعتماد به نفس. همچنین عدالت سازمانی یعنی درک افراد یا گروه ها از انصاف در طرز برخورد با آنها. واکنش های رفتاری آنان به این ادراکات باوری است که تاثیر گذاری زیادی را بر شاخص های رفتاری را موجب می گردد. انعکاس عدالت در رفتار مدیران باعث می شود شرایط خوبی هم برای سازمان و هم کارکنان به وجود آید.

ارزشیابی عبارت است از فرآیند تعیین و فراهم آوردن اطلاعات لازم درباره مطلوبیت هدف ها، برنامه های عملیاتی، طرح های اجرایی و نتایج حاصل از آنها به منظور هدایت و تصمیم گیری جهت بهبود و پیشرفت فعالیت ها برای کسب بازده مورد نظر. همچنین ارزیابی عملکرد سنجش و ارزشیابی کار و فعالیت انجام شده و مقایسه نتیجه حاصل از آن با معیار یا مقیاسی است، که بتوان کمیت و کیفیت مورد نظر را با دقت، به گونه ای عینی و به دور از داوری های شخصی و ملاک های مبهم ارزشیابی و اندازه گیری کرد. [۲]

آنچه که اندازه گیری می شود چیزی است که شما بدست می آورید و اگر نتوانید اندازه گیری نمایید، نمی توانید آنرا مدیریت نمایید زیرا نمی دانید که آیا بهبودی انجام شده است یا خیر؟ [۳]

متخصصین ادعا نموده اند که ارزشیابی عملکرد فرآیندی عینی، شناختی و ساده نیست. دشواری ارزشیابی به دلیل تنوع معیارها و اهداف عملکرد و فقدان روش و رویکردی واحد می باشد. [۴]

شاخص: شاخص ها نمایانگر واقعیت‌های موجود در عرصه فعالیت‌های سازمان هستند و در نظام مدیریت، ابزاری کارآمد برای ارزشیابی از برنامه ها و فعالیت‌ها می باشند. همچنین از طریق آنها می توان از حصول به اهداف از پیش تعیین شده در برنامه ها آگاهی یافت. شاخص ها نقش هشدار دادن به تصمیم سازان در خصوص مشکلات بالقوه و یا پنهان در یکسری زمینه های خاص را دارا هستند. [۵] در مقاله حاضر شاخص ها به سه دسته کلی، شاخص های عملکردی، شاخص های فرآیندی و شاخص های رفتاری تقسیم شده است. شاخص های عملکردی: در شناسایی و درک بهتر نارساییها و کمبود ها جهت بهبود برنامه، هم از جهت کمی و هم کیفی کمک شایانی می کنند. شاخص های عملکردی به نظام ارزشیابی مدد می رسانند تا بر اساس عوامل درست، دست به ترکیب عملیات برده و در واقع آینه ارزشیابی محسوب می شوند. روش حرکت و مسیر را برای شناخت از کارکرد مدیران فراهم آورده و گسل های برنامه ای را از طریق ارزشیابی مشخص می سازند.

در این مقاله شاخص عملکردی شامل سه زیر شاخص اثربخشی، تصمیم گیری و اطلاعاتی می باشد.

ولوتانز در مطالعات خود برای تشریح مدیریت اثر بخش دو معیار را به کار گرفته است:

الف- تحقق اهداف سازمان با استاندارد های کمی و کیفی بالا

ب- ایجاد رضایت و تعهد کاری در کارکنان. [۶]

در خصوص تصمیم گیری بحث تصمیم گیری استراتژیک و توسعه مطرح شده است، تصمیم گیری استراتژیک براساس تفکر استراتژیک می باشد که همان بصیرت و فهم از وضعیت موجود و بهره برداری از فرصت هاست. در طوفان تغییر، استراتژی مناسب آن است که بقای سازمان را تضمین نماید. تفکر استراتژیک در محیط پرتحول و غیر قابل پیش بینی امروز، رویکرد راهبردی مناسب سازمان شمرده می شود. [۷]

ناپیر و آلبرت سه جنبه برای تفکر استراتژیک قائل هستند:

گسترده‌گی حوزه مورد توجه فرد به هنگام تفکر در خصوص مسائل سازمانی

افق زمانی در تصمیم گیریها

افراد کلیدی که در سازمان از قابلیت تفکر استراتژیک بهره مند هستند و همچنین میزان استفاده آنها از سیستم های رسمی برنامه ریزی. [۸]

در خصوص مدیریت سیستم های اطلاعات MIS باید گفت اطلاعات، به طور فزاینده ای به دلایل استراتژیک به کار گرفته می شود و می توانند باعث ارتقای کارایی در سازمان و بهبود کنترل و بهره وری فرآیند های داخلی شوند. اگر دیدگاه هربرت سایمون را در مورد مترادف بودن مدیریت با تصمیم گیری بپذیریم، آنگاه بنا به نظر برخی از صاحب نظران که معتقدند تصمیم خوب تصمیمی است که ۸۰

1 st National Conference Creative Economy

تا ۹۰ درصد متکی به اطلاعات و ۱۰ تا ۲۰ درصد وابسته به مهارت، توان و تجربه مدیر باشد، ارزش و اهمیت اطلاعات بیشتر مشخص می شود. [۲]

فناوری اطلاعات و ارتباطات ICT به مجموعه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری شبکه ای و ارتباطی به منظور دستیابی مطلوب به اطلاعات گفته می شود. همچنین جهت به روز نگه داشتن سازمان ها، ایجاد سازمان های یادگیرنده ضروری است. پیتز سنگه عقیده داشت که یادگیری خلاق، به مهارت های بازنگری فکری یا به خود اندیشی و جستجو نیاز دارد. او تغییر تفکر مدیران از مدیریت کردن به رهبری کردن و ایجاد سازمان های یادگیرنده را پیشنهاد کرد. [۵]

شاخص های فرآیندی: شاخص های فرآیندی از آن جهت که با فرآیند، یعنی مجموعه اجزا و روابط بین آنها در سازمان سرو کار دارند و به مدیران امکان می دهند تا دید روشنی از عوامل تحت مدیریت خود پیدا کنند، اهمیت دارند.

در این مقاله شاخص های فرآیندی خود به سه زیر شاخص شامل: ارتباطی، منابع انسانی و بازاریابی تقسیم شده اند. مهارت های روابط انسانی و قدرت نفوذ در دیگران، توانایی کار کردن و تعامل اثربخش با دیگران است در واقع این شاخصه باعث توانایی ابراز اثربخش عقاید به دیگران است که باعث احترام متقابل نیز می گردد، قدرت نفوذ در دیگران می تواند شامل ارتباط شفاهی، ارتباط نوشتاری و نفوذ شخصیتی می باشد. در خصوص صبر و شکیبایی باید به کنترل درونی اشاره کرد مدیران در هنگام مصائب و مشکلات و فشارهای روحی باید خویشتن داری کنند. از جمله شاخص هایی که مدیران باید آن را دارا باشند پذیرش و ادراک نقش و اگذار شده به آنها می باشد، ادراک یعنی استنباط شخص از محرک های دنیای خارج و نقش تصویری که از آنها در ذهن منعکس می گردد.

منابع انسانی به عنوان عامل اصلی در عوامل تولید خروجی و مدیریت آن، نقش تعیین کننده در بهره وری دارد. هر رویکردی به بهبود بهره وری سازمانی بایستی امور پرسنلی را دربرداشته باشد زیرا انسان ها هستند که کارهای سازمان را انجام می دهند. [۹]

در بخش بازاریابی گرانروس معتقد است در شرکت های خدماتی کارکنان با مشتریان در تعامل می باشند و در نهایت به دنبال ارضای نیاز و پاسخگویی به خواسته های مشتری هستند. او بیان نمود که نه تنها تعامل خریدار و فروشنده، برخورد و تکرار رفتار خرید، اثرگذار است، بلکه همچنین این تعامل، بوجود آورنده یک فرصت بازاریابی برای سازمان می باشد. [۱۰]

شاخص های رفتاری: سومین شاخصی که بررسی شده است شاخص رفتاری می باشد که خود تحت عنوان دو شاخص فردی و سازمانی طبقه بندی شده است. ضرورت مطالعه رفتار فردی از این جهت ضروری است که این سازه ها در مبانی و پیشینه مرتبط با رفتار سازمانی به عنوان سازه های کلیدی یاد شده اند. [۱۱]

مارتین شرلی در پژوهش خود نشان داد که برای تعیین مدیر موفق باید به شاخص هایی چون ماموریت و اهداف سازمان، انگیزش، جو و ارتباطات با ارباب رجوع به عنوان شاخص های ارزشیابی توجه کرد.

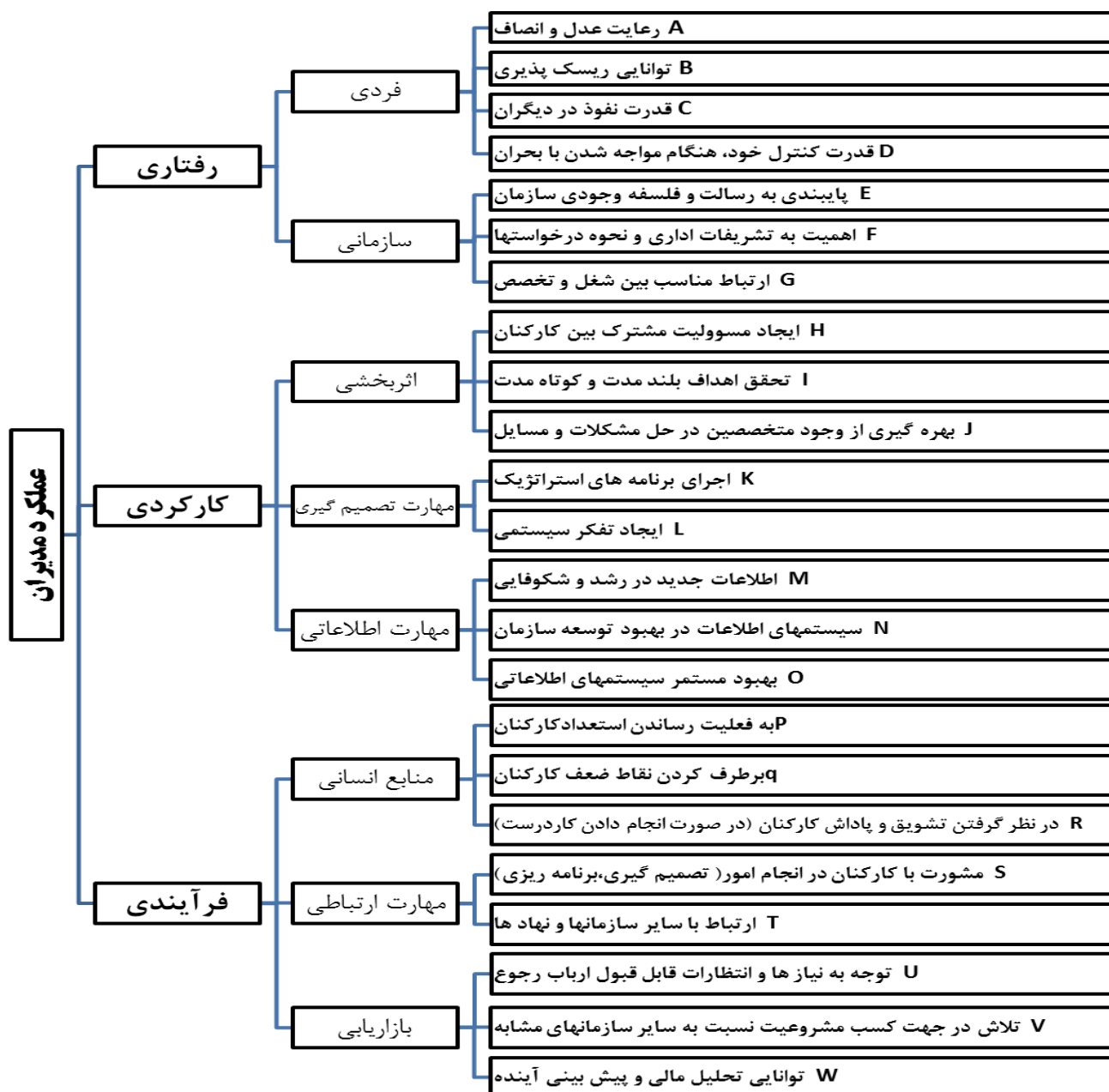
سرجیوانی شاخص های اساسی رهبر کارآمد را این چنین مشخص می کند: تعداد راه حل های ابتکاری، میزان توانایی حل مسائل به شکل خلاق، میزان توانایی تشویق کارکنان به تامل درباره عملکرد خویش. [۱۲]

دن ویکتوریا در سال ۲۰۰۰ در پژوهش خود دریافته است که دو شاخص مهم موثر بودن و متعهد بودن رهبری می تواند سازمان را از وضع نامساعد به وضع بهینه انتقال دهد. او معتقد است بهترین مدل رهبری برای مدیران آن است که از یکطرف به عنوان تسهیل کننده به اصلاحات و نوسازی پرداخته و از طرف دیگر سازمان را به عنوان یک جامعه یاد گیرنده در نظر آورد تا بتواند شرایط رهبری انتقالی را بوجود آورد. [۵]

ویتکر و ولنتن در بررسی پژوهش های بعمل آمده، شاخص های مشترک مدیران موثر را شناسایی کرده اند:

میزان پذیرش مسئولیت در تمام جنبه های سازمان، میزان ارتباطات و درگیری آنها با مسائل و داشتن ادراکات دقیق، میزان دریافت اطلاعات و بازخورد از طرف کارکنانی که به طور غیر رسمی رهبری کارکنان را به عهده دارند.

لوتانزدر مطالعات خود برای تشریح مدیریت اثر بخش دو معیار را به گرفته است، تحقیق اهداف سازمان با استاندارد های کمی و کیفی بالا، و ایجاد رضایت و تعهد کاری کارکنان.



شکل ۱ - درخت تصمیم گیری

روش شناسی:

با توجه به مدل و درخت تصمیم گیری این پژوهش دارای سه شاخص اصلی، هشت شاخص فرعی و بیست و سه زیرشاخص می باشد. با استفاده از منابع موجود و پژوهشهای انجام شده، پرسشنامه‌ای بیست و سه سواله جهت سنجش زیرشاخصها، پرسشنامه‌ای با ۸ سوال جهت سنجش شاخص های فرعی و پرسشنامه‌ای با ۳ سوال جهت سنجش شاخص های اصلی تهیه و تنظیم گردید. جهت ساده

1 st National Conference Creative Economy

سازی کار برای پاسخ دهندگان، مجموعه این پرسش ها در قالب یک پرسشنامه گردآوری و در اختیار پاسخ دهندگان قرار گرفت. حجم نمونه ۳۰ نفر در نظر گرفته شده و پاسخ ها به صورت طیف ۷ تایی لیکرت از بسیار کم تا بسیار زیاد تنظیم گردید. جهت حل مسائل تصمیم گیری چندمعیاره [۱۳]، یکی از مشهورترین روشها، روش تاپسیس فازی است، که وزن ها و ماتریس تصمیم گیری در این مدل بصورت فازی مثلثی تعریف می گردد. [۱۴]

از آنجا که در ارزیابی عملکرد مقادیر کیفی است، ارزیابی آنها با مقادیر زبانی صورت می گیرد که با توجه به ارزیابی اعضای هیئت علمی ertugrul & karakasoglu 2007 بصورت زیر ارزش گذاری شده است.

جدول ۱- جدول مقادیر زبانی متغیرهای امتیاز ارزیابی و معادل فازی آنها

مقادیر زبانی	عدد فازی مثلثی متناظر با متغیر امتیاز ارزیابی
خیلی خوب	(۸ . ۶۰ . ۱۰)
خوب	(۷ . ۸ . ۹)
تقریباً خوب	(۵ . ۶/۵ . ۸)
متوسط	(۴ . ۵ . ۶)
تقریباً ضعیف	(۲ . ۳/۵ . ۵)
ضعیف	(۱ . ۲ . ۳)
خیلی ضعیف	(۰ . ۰ . ۲)

پس از توزیع پرسشنامه و تایید خبرگان، مراحل زیر به ترتیب انجام گردید:

الف- رتبه بندی شاخص های اصلی

ب- رتبه بندی شاخص های فرعی

ج- رتبه بندی زیرشاخص ها

د- محاسبه رتبه نهایی هر یک از زیرشاخص ها

نتایج قسمت الف به ترتیب اولویت عبارتند از: شاخص های عملکردی، شاخص های رفتاری، شاخص های فرآیندی.

نتایج قسمت ب به ترتیب اولویت عبارتند از: تصمیم گیری، اطلاعاتی، اثربخشی، بازاریابی، ارتباطی، منابع انسانی، فردی، سازمانی.

نتایج قسمت "ج" به ترتیب اولویت عبارتند از: رعایت عدل و انصاف، توجه به نیاز ها و انتظارات قابل قبول ارباب رجوع، پایبندی به رسالت و فلسفه وجودی سازمان، تحقق اهداف بلند مدت و کوتاه مدت، توانایی تحلیل مالی و پیش بینی آینده، قدرت کنترل خود هنگام مواجه شدن با بحران، ارتباط مناسب بین شغل و تخصص، اهمیت به تشریفات اداری و نحوه درخواستها، تلاش در جهت کسب مشروعیت نسبت به سایر سازمان های مشابه، ارائه راه حل های ابتکاری، ایجاد تفکر سیستمی، اجرای برنامه های استراتژیک، بهبود مستمر سیستم های اطلاعاتی، به فعلیت رساندن استعداد کارکنان، اطلاعات جدید در رشد و شکوفایی، سیستم های اطلاعات در بهبود توسعه سازمان، قدرت نفوذ در دیگران، توانایی حل مسائل به شکل خلاق، ارتباط با سایر سازمان ها و نهاد ها، توانایی ریسک پذیری، مشورت با کارکنان در انجام امور (تصمیم گیری و برنامه ریزی)، برطرف کردن نقاط ضعف کارکنان، در نظر گرفتن تشویق و پاداش کارکنان (در صورت انجام دادن کارهای درست).

در نهایت در بخش "د" رتبه بندی نهایی زیر شاخصها انجام پذیرفت. بر اساس یافته های پژوهش حاضر رتبه نهایی زیرشاخص ها به ترتیب: ایجاد تفکر سیستمی در بخش مهارت تصمیم گیری مهم ترین و پاداش کارکنان در بخش منابع انسانی کم اهمیت ترین شاخص می باشند.

1 st National Conference Creative Economy

جدول ۲ - رتبه بندی نهایی شاخصهای ارزیابی عملکرد مدیران

رتبه شاخص های اصلی	رتبه شاخص های فرعی	رتبه زیرشاخص ها		رتبه تهایی	ترتیب شاخص ها
0.5799	0.5022	A	0.6861	0.1998	L 0.2279
		B	0.5245	0.1527	K 0.2245
		C	0.5311	0.1546	I 0.2224
		D	0.6021	0.1753	J 0.2018
	0.4861	E	0.6492	0.183	A 0.1998
		F	0.5885	0.1658	O 0.1984
		G	0.6012	0.1694	M 0.1944
0.5926	0.5872	H	0.5309	0.1847	N 0.1941
		I	0.6393	0.2224	H 0.1847
		J	0.58	0.2018	E 0.183
	0.6663	K	0.5687	0.2245	U 0.1826
		L	0.5773	0.2279	D 0.1753
	0.6082	M	0.5394	0.1944	G 0.1694
		N	0.5388	0.1941	F 0.1658
O		0.5505	0.1984	W 0.1637	
0.4837	0.5407	P	0.5488	0.1435	V 0.1572
		Q	0.4987	0.1304	C 0.1546
		R	0.4674	0.1222	B 0.1527
	0.5449	S	0.504	0.1328	P 0.1435
		T	0.5264	0.1387	T 0.1387
	0.5535	U	0.6821	0.1826	S 0.1328
		V	0.5872	0.1572	Q 0.1304
W		0.6118	0.1637	R 0.1222	

نتیجه گیری

گسترش و سرعت تغییرات در سراسر جهان باعث شده که خلاقیت بیش از پیش اهمیت یابد، کشورها فقط با ابتکار و نوآوری می توانند خود را با شرایط جدید وفق داده و همگام با دگرگونیها به پیش روند. بدیهی است در دنیای کنونی، سازمان هایی در رقابت با سایرین موفق ترند که بتوانند از فرصت های پیش رو به بهترین نحو استفاده کنند و این امر جز با افزایش خلاقیت و نوآوری ممکن نیست. از مهم ترین راهکار های ایجاد و افزایش خلاقیت در مدیران ایجاد تفکر سیستمی، افزایش انگیزش، انتصاب مدیران متناسب با تخصص آنها، ایجاد هماهنگی مناسب با کارکنان، دادن آزادی عمل و تفویض اختیار می باشد. ایجاد گروه های کاری و حمایت متقابل اعضای گروه و نیز ترکیب اندیشه های متفاوت، می تواند اشتیاق افراد به کار و دستیابی به هدف را افزایش داده و در نتیجه تجربیات و مهارت های تفکر خلاق را ارتقا بخشد. عدم ارزیابی های بی مورد و وقت گیر و ایجاد فضای کاری آرام و بدون ترس و بیم، حمایت سازمانی، تقویت همکاری های متقابل و احساس هدف مشترک بین کارکنان و مدیران و ایجاد جذابیت کاری همه از جمله عوامل مهمی هستند که مدیران با تاثیر بر آنها و نیز اثرگذاری بر روی دو مولفه دیگر یعنی تخصص و تفکر خلاق می توانند به ارتقا و پیشرفت سازمان خود و در نتیجه ترقی جامعه کمک نمایند. [۱۵]

بر اساس یافته های این پژوهش، میتوان به اهمیت تفکر سیستمی در بخش مهارت های تصمیم گیری مدیران خلاق، بعنوان شاخصی که از بالاترین رتبه برخوردار است، پی برد. داشتن تعمق، نگرشی جامع به همراه انعطاف پذیری در مدیران، در استقرار این تفکر در سازمان بسیار موثر می باشد.

مراجع

- [۱] میرابی وحید رضا، کبیر علی، خلاقیت مدیران بازرگانی و میزان فروش سازمان، فصلنامه مدیریت کسب و کار، شماره ۹، بهار ۹۰
- [۲] بهرامیان، حمیده و دیگران، ارزشیابی سیستم های اطلاعاتی یکپارچه در وزارت نیرو و شرکت های تابعه، مطالعات کمی در مدیریت، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۲، ص ۲۳-۴۶
- [3] Adams.c,Robert.p, "you are what measure", Manufacturing Europe, 1993
- [4] Ghalayini.a.m, Noble. J.s and Crowe.t.j,An IntegratedDynamic performance Measurement system for Improving Manufacturing competitiveness, International Journal ofProduction Economics, vol 48,1997
- [۵] غفوریان، هما، شاخص های عملکرد مدیران، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۳۳، سال ۱۳۸۲
- [۶] بهادری، محمدکریم، پایان نامه با عنوان اولویت بندی عوامل تاثیر گذار بر رضایت شغلی با استفاده از روش A.H.P در شرکت ایدم، ۱۳۹۱.
- [۷] معماری، هاجر و دیگران، سنجش تفکر استراتژیک در بین مدیران ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، مدیریت سلامت، ۱۳۹۲
- [۸] منوریان، عباس و دیگران، سنجش تفکر استراتژیک در مدیران شهرداری تهران، مدیریت بازرگانی، دوره ۴، شماره ۱۲، تابستان ۱۳۹۱
- [۹] زاهدی، شمس السادات، بهره وری منابع انسانی، مدیریت دانش، پیک نور، سال ششم، بهار ۱۳۸۷
- [۱۰] ملک اخلاق، اسماعیل، ارائه یک چارچوب مفهومی به منظور تبیین نقش تعهد مدیریت به بازآرایی داخلی در نگرش شغلی کارکنان، ۱۳۹۵
- [۱۱] ملک زاده، غلامرضا و همکاران، بررسی شاخص های فردی موثر مدیران شرکت های فناوری پویا، فصلنامه تخصصی پارک ها و مراکز رشد، سال هفتم، شماره ۲۶، بهار
- [۱۲] بهرامی، کاظم و دیگران، بررسی شاخص های ارزشیابی عملکرد مدیران شهر اصفهان از دیدگاه مدیران و معلمان، فصلنامه علمی- پژوهشی رهپافتی نو در مدیریت آموزشی، سال چهارم، شماره ۴، زمستان ۹۲، ص ۱۴۱-۱۵۰

1 st National Conference Creative Economy

- [13]-Kang.J, Zhang. J, Gao.J, Improving performance evaluation of helth, safety and environment management system by cobining fuzzy cognitive maps and relative degree analysis, safety science, volume 87, august 2016,pages 92-100
- [14]Wang.J, Ding.D, Liu.O, Li.O, A synthetic method for knowledge management performance evaluation based on triangular fuzzy number and group support systems, applied soft computing. Volume 39, February 2016, pages 11-20

[۱۵] محمدی ناهید، خلاقیت در مدیریت، ماهنامه تدبیر، سال شانزدهم، شماره ۱۶۱