



## بررسی عملکرد رستوران های شهر زنجان با تاکید بر ماهیت و مبانی خدمات پایدار و محیط سازمانی

دکتر حسین محمدی، استادیار گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان.

[hhrmohamadi@yahoo.com](mailto:hhrmohamadi@yahoo.com)

زهرا شیری، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان.

[zahra.shiri1@gmail.com](mailto:zahra.shiri1@gmail.com)

### چکیده

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. سازمانها برای حفظ حیات خود، و پیشرفت در دنیای رقابتی امروز به بهبود مستمر عملکرد نیاز دارند. عملکرد به چگونگی انجام وظایف، فعالیتها و نتایج حاصله از آنها اطلاق میشود. عملکرد سازمانی از دهه های گذشته مورد علاقه هم محققین دانشگاهی وهم مدیران بخش های اجرایی بوده است چرا که نتیجه نهایی استفاده از منابع ملموس و ناملموس در سازمان ها است هر چند که منابع ناملموس برای سازمان ها اهمیت بیشتری دارد. این پژوهش از نوع توصیفی بوده و با توجه به اینکه گردآوری داده ها در جامعه آماری و در میان آزمودنیها انجام می گیرد، از نوع پژوهش پیمایشی می باشد. همچنین دارای هدف کاربردی نیز هست چرا که مدیران و کارکنان رستوران های شهر زنجان می توانند از آن در تصمیم گیری های بازاریابی خود استفاده نمایند. بین عملکرد رستوران های شهر زنجان و خدمات پایدار و محیط سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد. برای آزمون فرضیه فوق با توجه به نرمال نبودن توزیع نمونه ها از آزمون معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می کنیم. همانطوری که در فصل چهارم ذکر شد ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۸۶٫۳ درصد می باشند که مثبت بودن این مقادیر نشان دهنده رابطه مستقیم بین متغیرها و همچنین با توجه به مقدار sig که کمتر از ۵ درصد می باشد وجود رابطه مستقیم و معنادار در سطح خطای ۵ درصد تایید می شود.

**واژه های کلیدی:** عملکرد رستوران های شهر زنجان، ماهیت و مبانی خدمات پایدار، محیط سازمانی.

## مقدمه

در ضرورت و تشریح مفهوم عملکرد هولتون و بیتز<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) خاطر نشان ساخته اند که مفهوم عملکرد دارای ساختار چند بعدی است که ارزیابی آن، بسته به انواع عوامل، متفاوت است. آنها همچنین به اهمیت این موضوع که هدف ارزیابی، نتایج عملکرد است یا رفتار اشاره می نمایند. در مورد این که عملکرد چیست، نگرش های متفاوتی وجود دارد. می توان عملکرد را فقط سابقه نتایج حاصله تلقی کرد. از نظر فردی، عملکرد، معادل سابقه موفقیت های یک فرد است. تعاریف متفاوتی از عملکرد شده است که عبارتند از:

- کین (۱۹۹۶) معتقد است عملکرد، چیزی است که فرد به جا می گذارد و جدای از هدف است.  
- برنادین<sup>۲</sup> و همکارانش (۱۹۹۵) معتقدند که عملکرد باید به عنوان نتایج کار تعریف شود، چون نتایج قوی ترین رابطه را با اهداف استراتژیک سازمان، رضایت مشتری و نقش های اقتصادی، دارد.

- فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد عملکرد را معادل انجام، اجرا، تکمیل، انجام کار سفارش یا تعهد شده می داند.  
- کمپ بل<sup>۳</sup> معتقد است که عملکرد، رفتار است و باید از نتایج متمایز شود، زیرا عوامل سیستمی می توانند نتایج را منحرف کنند. در صورتی که عملکرد به گونه ای تعریف شود که هم رفتار و هم نتایج را در بر گیرد، دیدگاه جامع تری حاصل می گردد.  
تعریف بروم براچ<sup>۴</sup> (۱۹۸۸) این ویژگی را دارد:

عملکرد هم به معنای رفتارها و هم به معنای نتایج است. رفتارها از فرد اجرا کننده ناشی می شوند و عملکرد را از یک مفهوم انتزاعی به عمل تبدیل می کنند. رفتارها فقط ابزارهایی برای نتایج نیستند، بلکه به نوبه ی خود نتیجه به حساب می آیند. این تعریف از عملکرد، منجر به این نتیجه گیری می شود که هنگام مدیریت عملکرد گروه ها و افراد، هم ورودی ها ( رفتار ) و هم خروجی ها ( نتایج ) باید در نظر گرفته شوند. هارتل این مدل را مدل ترکیبی مدیریت عملکرد می نامد. این مدل سطوح توانایی یا شایستگی و موفقیت ها را همانند هدف گذاری و بازبینی اهداف، پوشش می دهد (آرمسترانگ، ۱۳۸۵).

## بیان مسئله

کارآفرینی موجب تغییرات ساختاری، به چالش کشیدن فرهنگ سازمان حاکم، تشکیل گروه های کارآفرینانه و ایجاد دیدگاه مشترک بین کارکنان و مدیران برای رسیدن به آرمان سازمان و در نهایت کارآفرین شدن سازمان می شود (طالبیان ، ۱۳۹۲). عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد . بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد (رهنورد، ۱۳۸۷). سازمانها برای حفظ حیات خود، و پیشرفت در دنیای رقابتی امروز به بهبود مستمر عملکرد نیاز دارند (بزاز جزایری، ۱۳۸۷). عملکرد به چگونگی انجام وظایف، فعالیتها و نتایج حاصله از آنها اطلاق میشود. (عالم تبریز و همکاران، ۱۳۸۸). عملکرد سازمانی از دهه های گذشته مورد علاقه هم محققین دانشگاهی وهم مدیران بخش های اجرایی بوده است چرا که نتیجه نهایی استفاده از منابع ملموس و ناملموس در سازمان ها است هر چند که منابع ناملموس برای سازمان ها اهمیت بیشتری دارد (طالبیان ، ۱۳۹۲).

به اعتقاد شرمهورن و همکارانش<sup>۵</sup> (۲۰۰۲) عملکرد به کیفیت و مقدار موفقیت های کار فردی یا گروهی اشاره دارد . آرمسترانگ<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) عملکرد را یک استراتژی می داند که مبتنی بر تجزیه و تحلیل عوامل اساسی موفقیت و سطوح عملکرد حاصله بر پایه آن

<sup>1</sup> Holton and bates

<sup>2</sup> Kane

<sup>3</sup> Bernadin

<sup>4</sup> Campbel

<sup>5</sup> Brumbrach

<sup>6</sup> Schermerhorn et al

<sup>7</sup> Armstrong

عوامل است (بزاز جزایری، ۱۳۸۷). معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۳) ارائه شده است: « فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته» (رهنورد، ۱۳۸۷). مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم شود: (۱) کارایی که توصیف کننده ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب دروندادها برای تولید بروندادهای معین؛ و (۲) اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی نیل به اهداف سازمانی است. این اهداف معمولاً در قالب مناسبت<sup>۲</sup> (درجه ی انطباق بروندادها با نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن<sup>۳</sup> (جنبه هایی نظیر فراوانی، ارائه در میان گروه های اولویت دار، و فاصله ی فیزیکی)، و کیفیت (درجه ی تحقق استانداردهای مورد نیاز) تبیین می شوند. مولین<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) در تعریف خود از سنجش عملکرد بر چگونگی مدیریت و ارزش آفرینی به شرح زیر تأکید دارد: «ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان ها و ارزش آفرینی آن ها برای مشتریان و دیگر ذینفعان» (سامی و دیگران، ۲۰۱۲). همان طور که پرت<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) تأکید می کند، تعریف مولین از غنای بیشتری برخوردار است. زیرا واژه ی ارزشیابی هم کیفیت و هم کمیت را پوشش می دهد. در ضمن همان طور که خود نیلی (۲۰۰۵) نیز اشاره می کند، ارزش آفرینی برای ذینفعان در موفقیت سازمانی نقش کلیدی دارد. بی شک، مدیران نیاز دارند بدانند ذینفعان کلیدی سازمان آن ها را چگونه ادراک میکنند، و تصریح این امر در تعریف عملکرد، سازمان ها را به سنجش ادارک ذینفعان ترغیب می کند (سامی و دیگران، ۲۰۱۲).

عملکرد سازمانی را می توان شاخصی برای اندازه گیری میزان دستیابی خوب و موثر یک اقدام به اهداف تعیین شده تعریف می شود، که می تواند بوسیله کارایی و اثر بخشی سازمان در دستیابی به اهداف، برآورد شود. عملکرد سازمانی تابع عملکرد منابع انسانی و تعامل آنها با منابع و امکانات و تکنولوژی موجود در سازمان می باشد. از سوی دیگر عملکرد منابع انسانی هم تابع انگیزش و توانایی آنهاست. توانایی منابع انسانی خود تابع دانش شغلی و مهارت کاربرد دانش مذکور در انجام وظایف و فعالیت های شغلی است. انگیزش منابع هم خود، تابع نگرش آنها و شرایط و موقعیتی است که در آن کار می کنند با توجه به این مفاهیم عملکرد سازمانی را می توان به شکل زیر مفهوم سازی کرد.

عملکرد سازمانی = تابع (عملکرد منابع انسانی × امکانات و تجهیزات × تکنولوژی)

عملکرد منابع انسانی = تابع (توانایی × انگیزش)

توانایی = تابع (دانش و مهارت)

انگیزش = تابع (نگرش × موقعیت) (بزاز جزایری، ۱۳۸۷).

همواره در اکثر سازمان های جهان مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمان های خویش می باشند. عملکرد سازمان ترکیب گسترده ای هم از دریافتی های غیر ملموس، هم چون افزایش دانش سازمانی و هم دریافتی های عینی و ملموس، هم چون نتایج اقتصادی و مالی است. مدل های گوناگونی تلاش کرده اند عملکرد سازمانی را معرفی و ارزیابی کنند. بررسی این الگوها نشان از آن دارد که اولاً تغییرات عملکرد سازمانی باید اندازه گیری و سنجش شود. ثانیاً تغییرات عملکرد سازمان باید در تمامی سطوح سازمان مورد توجه باشد و اهداف فردی، گروهی در سازمان باید در راستای اهداف سازمانی قرار گیرد. ثالثاً در اندازه گیری سطح عملکرد سازمان باید از ابزارهایی که ابعاد گوناگون عملکرد سازمان را مورد توجه قرار می دهند، استفاده کرد. برای سنجش عملکرد سازمانی در عین توجه به نتایج مشهود اقتصادی چون نرخ بازگشت سرمایه و افزایش حاشیه سود و از این دست ابزارها باید سطح خلاقیت و نوآوری و نیز افزایش سطح دانش سازمانی را نیز سنجش کرد (ترکزاده و راضی، ۱۳۹۶).

<sup>1</sup> Neely

<sup>2</sup> Appropriateness

<sup>3</sup> Accessibility

<sup>4</sup> Moullin

<sup>5</sup> Pratt

## تعاریف و مفاهیم تحقیق

عملکرد: عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. سازمانها برای حفظ حیات خود، و پیشرفت در دنیای رقابتی امروز به بهبود مستمر عملکرد نیاز دارند. عملکرد به چگونگی انجام وظایف، فعالیتها و نتایج حاصله از آنها اطلاق میشود. (فلاح و همکاران، ۱۳۹۳).

عملکرد سازمانی: را می توان شاخصی برای اندازه گیری میزان دستیابی خوب و موثر یک اقدام به اهداف تعیین شده تعریف می شود، که می تواند بوسیله کارایی و اثر بخشی سازمان در دستیابی به اهداف، برآورد شود. عملکرد سازمانی تابع عملکرد منابع انسانی و تعامل آنها با منابع و امکانات و تکنولوژی موجود در سازمان می باشد (فلاح و همکاران، ۱۳۹۳).

محیط سازمانی: محیط بعنوان مجموعه ای مرکب از نیرو هایی تعریف شده که عملکرد سازمان را متأثر ساخته ولی سازمان نسبت به آن کنترل کمی داشته یا اصلاً هیچ کنترلی ندارد. عبارت دیگر، محیط عبارتست از "مجموعه عواملی که تغییر در ویژگیهای آنها در سازمان اثر گذاشته و همچنین تمام عواملی که ویژگیهایشان بر اثر رفتار سازمان تغییر نمایند" (ویکتور و دیگران، ۲۰۱۴).

## بررسی پیشینه تحقیق

علی نژاد (۱۳۹۷) در مقاله خود به عنوان ارائه یک روش ترکیبی از مدل سروکوال و تحلیل پوششی داده در رتبه بندی کیفیت خدمات در دهه اخیر، علی رغم اهمیت بسیار زیاد خدمات و توسعه فزاینده آنها در اقتصاد جهانی و ملی، توجه کمتری نسبت به صنایع تولیدی به آنها می شود. همواره سنجش عملکرد سازمان های خدماتی یکی از چالش های اصلی در این حوزه می باشد. یکی از مدل های رایج سنجش کیفیت خدمات مدل پنج بعدی پاراسارامون و همکارانش می باشد که در این تحقیق به منظور سنجش کیفیت خدمات جایگاه های CNG استان زنجان بکار گرفته شده است. در این تحقیق از تحلیل پوششی داده ها نیز به منظور ارزیابی کیفیت خدمات نسبی ۳۶ جایگاه CNG استان زنجان استفاده شده است که با توجه به اهمیت بسیار بالای کیفیت خدمات از آن به عنوان خروجی عملکردی جایگاه های سوخت CNG استفاده شده است. تعداد پرسنل، تعداد پمپ های گاز (دیسینسرها)، هزینه ثابت ماهانه و اعتبار تخصیص داده شده ماهانه به جایگاه ها نیز به عنوان ورودی های عملکردی جایگاه های CNG در نظر گرفته شده اند. در انتها پس از بدست آوردن رتبه جایگاه، با استفاده از روش پیشنهادی جهانشاهلو و همکارانش به تحلیل حساسیت نتایج پرداختیم. همچنین نتایج تحقیق نشان می دهد که مدل توسعه یافته تحلیل پوششی داده های چندمعیاره از کارایی بهتری نسبت به مدل های پایه برخوردار است.

امان پور و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی و تحلیل پراکنش خدمات شهری با رویکرد عدالت فضایی در کلانشهر اهواز (با استفاده از تکنیک ادغام). برای تحلیل و رتبه بندی مناطق شهری از منظر برخورداری از خدمات عمومی از مدل های تصمیم گیری چند معیار شامل تاپسیس فازی و ویکور و برای رسیدن به یک نتیجه واحد از تحلیل داده ها در مدل های مختلف، از تکنیک ادغام (میانگین وزن ها، روش بردا و کپ لند) استفاده شده است. تجزیه و تحلیل شاخص ها بیانگر آن است که مناطق ۳ و ۴ تقریباً در همه مدل های مورد استفاده، برخوردارترین مناطق و مناطق ۶ و ۷ پایین ترین برخورداری را از خدمات شهری دارند. همچنین یافته ها حاکی از آن است که شاخص های مذهبی، ورزشی و آموزشی در سطح مناطق نسبت به دیگر شاخص ها از تعادل بیشتری برخوردار هستند.

اباذری محمودآباد وامیریان زاده (۱۳۹۶) در مقاله خود با عنوان رابطه معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، روش پژوهش خود را، از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی و از نوع همبستگی قرار دادند. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شیراز هستند که بالغ بر ۳۷۹ نفر است. حجم نمونه طبق فرمول کوکران برابر با ۱۹۱ نفر است و به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. جهت جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی لی و آلن، پرسشنامه معنویت در محیط کار میلیمان و همکارانش و پرسشنامه تعهد سازمانی موودی، استیرز و پورتر استفاده شده است و هر سه پرسشنامه از روایی و پایایی قابل قبول برخوردار بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام پذیرفت. نتایج نشان داد که بین معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و همچنین هر دو متغیر تعهد سازمانی و معنویت در محیط کار پیش بینی کننده معنادار برای



رفتار شهروندی سازمانی هستند. بین ابعاد معنویت در محیط کار و ابعاد تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. البته از بین ابعاد معنویت در محیط کار دو بعد معنا دار بودن و همسوئی با ارزش های سازمانی پیش بینی کنندگان معنی داری برای رفتار شهروندی هستند، اما بعد احساس همبستگی پیش بینی کننده معنی داری برای رفتار شهروندی نیست. همچنین از میان ابعاد تعهد سازمانی دو بعد تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی پیش بینی کننده معناداری برای رفتار شهروندی می باشد. اما بعد تعهد عاطفی پیش بینی کننده معنی داری برای رفتار شهروندی نمی باشد.

نصری اصفهانی و همکاران (۱۳۹۶)، تاثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش میانجی: جو اخلاقی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی شهر اصفهان) را بررسی کرده اند. این پژوهش به لحاظ اینکه عوامل موثر بر سایش اجتماعی را با معنویت در محیط کار و متغیر میانجی جو اخلاقی بررسی می کند و سایش را به عنوان متغیر وابسته در نظر می گیرد، نسبت به پژوهش های گذشته، نوآوری دارد. جامعه آماری این پژوهش، شامل ۲۷۰ نفر از کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهر اصفهان بود که با تعیین حجم نمونه آماری به روش تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان، ۱۵۹ نفر تعیین شد. برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه استاندارد معنویت در محیط کار میلیمن و همکاران (۲۰۰۳)، سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲) و پرسشنامه جو اخلاقی سازمان ویکتور و کولن (۱۹۹۳) استفاده شد. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و روایی سازه به کمک روش معادلات ساختاری و برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از نرم افزارهای SPSS ۲۱ و Amos ۲۱ انجام شد. فرضیه های پژوهش با استفاده از روش معادلات ساختاری بررسی شد. نتایج نشان دهنده تاثیر معکوس معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با ضریب مسیر (-۰,۴۵)، تاثیر مستقیم معنویت در محیط کار بر جو اخلاقی سازمانی با ضریب مسیر (۰,۷۸) و تاثیر معکوس جو اخلاقی سازمانی بر سایش اجتماعی با ضریب مسیر (-۰,۳۵) بود. همچنین نتایج پژوهش نشان داد جو اخلاقی سازمان در تاثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با ضریب مسیر (-۰,۲۷) نقش میانجی را ایفا می کند.

اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی تاثیر مربیگری سازمانی بر رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار: نقش میانجی جو سازمانی مثبت پرداختند. تحقیقات میدانی کمی به بررسی نقش مربیگری سازمانی در اصلاح رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار پرداخته اند. از این رو هدف از این مطالعه بررسی تاثیر مربیگری سازمانی بر رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار با نقش میانجی جو سازمانی مثبت است. جامعه آماری این پژوهش مشتمل بر کارکنان شرکت های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی ماهشهر است. نمونه پژوهش از بین کارکنان سازمان های یاد شده به روش تصادفی ساده ۲۵۳ نفر در نظر گرفته شد. پس از بررسی داده ها، تجزیه و تحلیل آن ها نتایج بدین صورت حاصل شد که مربیگری سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر جو سازمانی مثبت دارد. همچنین جو سازمانی مثبت بر رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار (قلدری در محیط کار و از خود بیگانگی شغلی) تاثیر منفی و معناداری دارد. نتایج نشان داد که جو سازمانی مثبت در رابطه بین مربیگری سازمانی و رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار (قلدری در محیط کار و از خود بیگانگی شغلی) نقش میانجی کامل ایفا می کند.

نیک پور و همکاران (۱۳۹۶) ارزیابی شاخص های توسعه پایدار شهری با تاکید بر عدالت در توزیع خدمات (مورد مطالعه: شهر بابل) را عنوان مقاله خود قرار دادند. نتایج حاصل از مدل پرازش رگرسیونی نشان می دهد که مناطق دوازده گانه شهر بابل از لحاظ میزان برخورداری از شاخص های منتخب توسعه متفاوت بوده همچنین، از بین ۵ شاخص منتخب تنها سه شاخص (کالبدی، درمانی و آموزشی و فرهنگی) در روند توسعه پایدار در شهر بابل رابطه معناداری دارد به طوری که این سه شاخص تاثیر مستقیمی بر روند توسعه پایدار مناطق شهر بابل داشته اند. نتایج حاصل از کاربست مدل وایکور نشان می دهد که مناطق این شهر از لحاظ میزان برخورداری از شاخص های منتخب توسعه متفاوت بوده به طوری که از لحاظ برخورداری از شاخص اجتماعی و اقتصادی، منطقه ۹، شاخص آموزشی و فرهنگی منطقه ۴، شاخص کالبدی و درمانی منطقه ۱۰ و شاخص کیفیت مسکن منطقه ۱۲ دارای بیشترین میزان برخورداری بوده و از نظر میزان محرومیت از لحاظ شاخص اجتماعی و اقتصادی منطقه ۱۲، شاخص های آموزشی و فرهنگی، کالبدی و کیفیت مسکن منطقه ۹ و شاخص درمانی منطقه ۶ به عنوان محروم ترین مناطق از لحاظ برخورداری از

شاخص های منتخب می باشند. همچنین در زمینه شاخص های تلفیقی منطقه ۹ به عنوان محروم ترین منطقه و منطقه ۳ به عنوان برخوردارترین منطقه مشخص گردید.

حمیدی (۱۳۹۶) در تحقیق خود بعنوان ارائه یک ساختار فرآیند تحلیل شبکه ای برای انتخاب سیستم ریزی منابع سازمانی در محیط فازی؛ به بررسی اهمیت انتخاب یک سیستم ERP مناسب قابل تاکید است. این مقاله یک مدل تصمیم گیری چند معیاره، برای انتخاب سیستم ERP بر اساس فرآیند تحلیل شبکه ای (ANP)، معرفی کرده و کاربرد فرآیند تحلیلی شبکه فازی را برای ارزیابی انتخاب های مختلف ERP مورد بررسی قرار می دهد. مزیت استفاده از روش فرآیند تحلیلی شبکه فازی، برای ارزیابی معیارها، وزن دهی و اولویت بندی واضح میان گزینه های انتخاب می باشد. انتخاب مناسب سیستم ERP، می تواند باعث صرفه جویی زیادی هم در هزینه ها و هم در زمان شود. فرآیند تحلیلی شبکه فازی، اولویت انتخاب ها را با توجه به معیارهای ارزیابی مشخص می کند. نتایج نشان می دهد که نادیده گرفتن تعاملات میان معیارها ممکن است به تصمیم گیری های نادرست منجر شود. به این منظور ابتدا، بر اساس نیازمندی ها و درخواست های اجرایی شرکت، معیارهای انتخاب ERP تعیین شدند. بعد از تعیین معیارها و بررسی گزینه های سیستم های ERP و پیشنهادات آنها، از روش فرآیند شبکه تحلیلی فازی، که ابهام فرآیند تصمیم گیری را در نظر می گیرد، بهترین گزینه سیستم برنامه ریزی منابع سازمان، انتخاب می شود.

محمدی و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه تجربی رابطه بین انعطاف پذیری سازمانی و عدالت سازمانی در محیط های دانشگاهی: مطالعه موردی دانشگاه شیراز از منظر تئوری های آموزش عالی، دانشگاه مانند سایر سازمان ها، باید قادر به ارائه پاسخ های متعدد به محیط پیرامون خود باشد. این رفتار منعطف در مبانی نظری با عنوان انعطاف پذیری سازمانی، مفهوم سازی شده است. سازمان های منعطف به موضوع عدالت سازمانی نیز توجه ویژه ای دارند. هدف از این پژوهش، بررسی رابطه بین انعطاف پذیری سازمانی و عدالت سازمانی از دیدگاه کارکنان دانشگاه شیراز بود. جامعه آماری شامل کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه شیراز در سال ۹۲-۹۳ بود که با نمونه گیری تصادفی ساده، ۱۸۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها دو پرسشنامه عدالت سازمانی و انعطاف پذیری سازمانی (محقق ساخته) بود که روایی آن به ترتیب ۰,۹۳ و ۰,۹۴ محاسبه شده است. داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی، همبستگی و آزمون تحلیل واریانس چند متغیره تحلیل شدند. نتایج نشان داد که بین انعطاف پذیری سازمانی و ابعاد عدالت سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. (۲) بین جنسیت و ادراک کارکنان از انعطاف پذیری سازمانی با ادراک آنان از عدالت سازمانی رابطه تعاملی وجود ندارد. (۳) بین سابقه خدمت و ادراک کارکنان از انعطاف پذیری سازمانی با ادراک آنان از عدالت سازمانی رابطه تعاملی وجود ندارد. (۴) بین مدرک تحصیلی و ادراک کارکنان از انعطاف پذیری سازمانی با ادراک آنان از عدالت سازمانی رابطه تعاملی وجود ندارد.

سلیم ارن و همکارانش ۲۰۱۷ در کشور ترکیه در تحقیقی با عنوان اثر جهت گیری خدمات در عملکرد مالی: نقش میانجی رضایت شغلی و رضایت مشتری انجام شد. هدف از این مطالعه بررسی رابطه بین جهت گیریهای سازمانی خدمات، رضایت شغلی، رضایت مشتری و عملکرد مالی در صنعت بانکداری در ترکیه می باشد. پس از بیان فرضیه ها یک نمونه ۷۴۵ تایی از میدران شعبه و کارمندان بانکهای عامل در ترکیه جمع آوری شده است. نتایج با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری SEM انجام شده که نشان می دهد جهت گیری خدمات به طور قابل توجهی در رضایت شغلی تاثیر دارد، و به نوبه خود بر رضایت مشتری اثر دارد و در نهایت منجر با عملکرد مالی بالاتر مرتبط است. علاوه بر این جهت گیری خدمات به طور مستقیم بر رضایت مشتری همچنین به عملکرد مالی اثر دارد.

یاس ۲۰۱۷ در تحقیقی با عنوان بررسی بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری انجام شد نتیجه این تحقیق که ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت مشتری و تعهد و شکایت مشتریان را نشان می دهد این است که موفقیت نهایی هر برنامه کیفیت خدمات، تنها از طریق خلق و حفظ مشتریان خشنود قابل اندازه گیری است.

استافورد ۲۰۱۶ در پژوهشی اهمیت ویژگیهای کیفیت خدمات بانکی که توسط مشتریان ادراک می شود ارائه نموده است، همچنین هفت عامل تعیین کننده کیفیت خدمات بانکی معرفی نمود که شامل کارکنان تعامل بین کارکنان و مشتریان، تعداد

دستگاههای خودپرداز در دسترس و در حال کار، ساختار سازمان و خدمات موجود می شود بیش از ۸۲ درصد از پاسخ دهندگان بیان کردند بانکها خدمات با کیفیت ارائه می دهند.

یانگی ۲۰۱۶ در تحقیقی مدلی از ارتباط بین کیفیت خدمات و شهرت بانک ارائه کرده است. براساس یافته های این محقق ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات تاثیر مستقیمی بر شهرت بانکها دارد، بعلاوه بر طبق یافته های این محقق شهرت بانک نقش مهمی در تعیین رفتارهای خرید و خرید مجدد وفاداری مشتریان ایفا میکند این موضوع در صنعت بانکداری اهمیت به مراتب بالاتری دارد، چرا که نمی توان قبل از خرید کیفیت خدمت را به درستی سنجید.

لر ۲۰۱۵ در مطالعه ای اثرات کیفیت خدمات، بر رضایت مشتریان با استفاده از دو ابزار مدل مقیاس کیفیت خدمات و مدل فنی / عملیاتی بررسی شده است، در حقیقت، در این پژوهش قابلیت این دو مدل در پیش بینی رضایت مشتریان از خدمات بانکی مورد مطالعه قرار گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که مدل فنی عملیاتی در شرایط تماس بالا یا شرایطی که در آن مشتریان فعالانه درگیر هستند بهتر رضایت را پیش بینی می کند.

### فرضیات تحقیق

- نوآوری درک شده به عنوان متغیر میانجی مثبت بین خدمات پایدار و منابع عمل می کند.
- منابع به عنوان متغیر میانجی مثبت بین درک نوآوری و عملکرد عمل می کند.
- تشویق رابطه مثبت بین نوآوری درک شده و منابع را تعدیل می کند.
- فشار به عنوان متغیر تعدیل کننده بین نوآوری درک شده و منابع عمل می کند
- خدمات پایدار تاثیر معناداری بر عملکرد سازمانی دارد.
- خدمات پایدار تاثیر معناداری بر محیط سازمانی دارد.
- محیط سازمانی تاثیر معناداری بر عملکرد سازمانی دارد.

### روش و ابزار گردآوری

روش گردآوری اطلاعات میدانی ( کتابخانه ای و پیمایشی ) می باشد. همچنین ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بسته می باشد که به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. برای بررسی آماری و تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از نرم افزار spss نسخه ۲۵ استفاده گردیده است.

### روش پژوهش

تحقیق پیش رو را می توان براساس نوع هدف از نوع تحقیقات کاربردی به شمار آورد. روش انجام این پژوهش نیز پیمایشی است. پس می توان گفت روش تحقیق انجام یافته در این پژوهش توصیفی - پیمایشی است.

### تجزیه و تحلیل آماری

فرضیه، توجیه و تبیینهای حدسی معینی را درباره واقعیات عرضه می کند و پژوهشگران را در بررسی این واقعیات و تجارب کمک و هدایت می کند. فرضیه یک پیشنهاد توجیهی و به زبان دیگر راه حل مسئله است که هم به یافتن نظم و ترتیب در بین واقعیات کمک می کند و هم باعث استنتاج می شود. فرضیه ها ضمن اینکه برای پیگیری و انجام دادن امور تحقیق به طور کلی به محقق جهت می دهند باعث می گردند که : نخست، مطالعه منابع و ادبیات مربوط به موضوع تحقیق جهت دار شود و از مطالعه منابعی که ربطی به پژوهش ندارند جلوگیری به عمل آید. دوم، پژوهشگر را نسبت به جنبه های موقعیتی و معنی دار مسئله پژوهش حساس تر می نمایند. سوم، فرضیه باعث می شود تا محقق مسئله پژوهش را بهتر درک کند و روشهای جمع آوری اطلاعات را بهتر تعیین نماید. چهارم، فرضیه چهارچوبی برای تجزیه و تحلیل و تفسیر اطلاعات جمع آوری شده و نتیجه گیری از آن ارائه می دهد

جدول ۱: آزمون فرضیات



نام فرضیه	متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضرایب همبستگی	Sig	تائید
فرضیه اول	نوآوری درک شده	خدمات پایدار و منابع	۰,۸۶۳	۰,۰۰۰	تائید
فرضیه دوم	منابع	درک نوآوری و عملکرد	۰,۸۷۴	۰,۰۰۰	تائید
فرضیه سوم	تشویق	نوآوری درک شده و منابع	۰,۹۴۲	۰,۰۰۰	تائید
فرضیه چهارم	فشار	نوآوری درک شده و منابع	۰,۸۸۸	۰,۰۰۰	تائید
فرضیه پنجم	خدمات پایدار	عملکرد سازمانی	0.869	۰,۰۰۰	تائید
فرضیه ششم	خدمات پایدار	محیط سازمانی	۰,۹۳۲	۰,۰۰۰	تائید
فرضیه هفتم	محیط سازمانی	عملکرد سازمانی	۰,۹۴۹	۰,۰۱۲	تائید

### نتایج و پیشنهادات

بین عملکرد رستوران های شهر زنجان و خدمات پایدار و محیط سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد. برای آزمون فرضیه فوق با توجه به نرمال نبودن توزیع نمونه ها از آزمون معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می کنیم. همانطوری که در فصل چهارم ذکر شد ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۸۶,۳ درصد می باشند که مثبت بودن این مقادیر نشان دهنده رابطه مستقیم بین متغیرها و همچنین با توجه به مقدار Sig که کمتر از ۵ درصد می باشد وجود رابطه مستقیم و معنادار در سطح خطای ۵ درصد تایید می شود.

در مقایسه با سایر رستوران ها، این رستوران باید از طریق مدیریت صحیح ارتباط با مشتری اعتماد بیشتر و بهتری به مشتریان خود در مورد کیفیت و کمیت خدمات خود ارائه دهد.

راه اندازی نظام پیشنهادها با هدف بهره‌مندی از خرد و قوه تفکر کارکنان برای بهبود فرآیندها، ارتقای خدمات و رفع مشکلات سازمانی، کاهش هزینه‌ها و همچنین افزایش روحیه مشارکت افراد و رضایت مشتریان در مورد کیفیت و کمیت خدمات خود ارائه دهد

سعی در بهبود بخشیدن عملکرد کارکنان از طریق آموزش مستمر کارکنان و تشویق مدیران به شرکت در سمینارها و کارگاه‌های مختلف مرتبط با فعالیت های شغلی شان

مکانیزه کردن بخش‌های مختلف فرآیند ثبت پیشنهادات از تعریف موضوعات و دسته‌بندی پیشنهادات گرفته تا تعیین دستورالعمل‌های اجرایی و تعریف الگوی کدرهگیری به تسهیل و مشارکت حداکثری کارکنان در ارائه نظرات و پیشنهادات منجر می‌شود.

انگیزه‌بخشی به کارکنان سازمانی یکی از روش‌های مدیریتی برای حفظ پویایی و چابکی سازمان است. در یک فرآیند بهینه نظام پیشنهادات برای ترویج خلاقیت، راهکارهایی برای تعیین معیارهای مشخص امتیازدهی و سازوکار مناسب برای محاسبه امتیازها در حقوق و یا به عنوان پاداش برای فرد پیشنهاددهنده، در نظر گرفته شده است. این شیوه تشویقی و ترغیبی در صورت تحقق پیشنهادات سازنده به الگویی قابل تکثیر در کل سازمان و برای همه اعضا تبدیل خواهد شد.

مهمترین و عمده ترین عامل در انگیزش منابع انسانی نامتوازن بودن درآمد و هزینه است که مهمترین عامل در کاهش بهره وری منابع انسانی است. پایین بودن حقوق و دستمزد در مقایسه با هزینه های زندگی در سال های اخیر موجب کم کاری و یافتن شغل های دوم و سوم شده است که نهایتاً موجب خسته تر شدن نیروی کار، کاهش بازدهی و بروز مشکلات روحی و روانی برای نیروی کار در خانواده های آنها شده است و نتیجتاً بر روی بهره وری کار تأثیری منفی میگذارد لذا برای افزایش انگیزش کارکنان که افزایش بهره وری را به همراه دارد باید حقوق دریافتی افراد متناسب با هزینه های زندگی آنها باشد تا بتوانند با فراغ بال بر روی کار محوله تمرکز کنند.





با توجه به محدودیت های زمان ، مهارت ، مغز ، جغرافیای ارتباطات و اطلاعات ؛ تفویض اختیار یکی از کلید های موفقیت هر مدیر در سازمان متبوع می باشد. با تفویض اختیار سرعت در کار بوجود می آید و موجب می گردد تا مدیران فرصت کافی برای نوآوری و خلاقیت و دگرگون سازی در سازمان به دست آورند علاوه بر این افرادی که در آنها برآورده کردن نیازهای رده بالا ایجاد انگیزه میکنند با اختیار تصمیم گیری در امور احساس غرور و با اهمیت بودن میکنند لذا امور محوله را با دقت هرچه تمام تر انجام می دهند.

مهم ترین مسئولیت افزایش سطح بهداشت روانی کارکنان، بر عهده آنان است. با توجه به پذیرش این واقعیت، ابتدا در جهت افزایش سطح بهداشت روانی خود تلاش کنند و سپس با یاری گرفتن از متخصص روان شناسی صنعتی و سازمانی، بستر لازم برای تأمین سلامت جسمانی و روانی کارکنان را فراهم آورند. با غنی سازی فرهنگ و جو سازمانی می توان بستر مناسب جهت پیشگیری از ابتلای افراد به عوارض ناگوار فشار روانی را فراهم آورد. با پرورش مهارت های مرتبط با خلاقیت و نوآوری در سازمان می توان به کارکنان یاری داد تا از وقوع بسیاری از عوامل فشارزا در کار جلوگیری کنند و در برخورد با این عوامل نیز از روش های ابداعی و نو در جهت مقابله یا کنار آمدن، استفاده کنند.

Archive of SID

## منابع

- آرمسترانگ، مایکل. ترجمه اعرابی و ایزدی. (۱۳۸۵). "مدیریت استراتژیک منابع انسانی (راهنمای عمل)" تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی. صص ۲۶-۱۸، ۴۳-۴۱، ۱۰۶، ۱۱۳
- بزاز جزایری، سید احمد، (۱۳۸۷) "ارزیابی عملکرد منابع انسانی: الگویی برای پیاده سازی نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی در سازمان ها"، چاپ دوم، تهران، صص ۱۸-۱۷.
- طالبیان، احمد رضا. (۱۳۹۲) برنامه ریزی منابع انسانی با رویکرد استراتژیک. مجله تدبیر. آذرماه. شماره ۱۳۹. صص ۲۷-۲۲
- ترکزاده، جعفر و الهام راضی، (۱۳۹۶)، تاملی بر معنویت محیط کاری از منظر رویکرد اسلامی و غربی: کاربرد در رفتار سازمانی، دوفصلنامه اسلام و مدیریت ۶ (۱۱)، صص ۱۱-۱۴.
- فلاح، حامد؛ حبیب زارع و سمیه سامی، ۱۳۹۳، تجزیه و تحلیل عوامل سازمانی جمعیت شناختی و محیطی موثر بر اخلاق در فناوری اطلاعات، فصلنامه اخلاق ۱۰ (۱۴). ص ۸.
- Al-bahussin, Sami & El-garaihy(2013) " The Impact of Human Resource Management Practices, Organisational Culture, Organisational Innovation and Knowledge Management on Organisational Performance in Large Saudi Organisations: Structural Equation Modeling With Conceptual Framework " International Journal of Business and Management; Vol. 8, No. 22; p:1.
- Víctor J. García-Morales, Fernando Matías-Reche, Nuria Hurtado-Torres, (20۱۴) "Influence of transformational leadership on organizational innovation and performance depending on the level of organizational learning in the pharmaceutical sector", Journal of Organizational Change Management, Vol. 21 Iss: 2, p.188 .

## Investigating the performance of Zanjan restaurants with emphasis on the nature and basics of sustainable services and organizational environment

Dr. hossen mohamadi, Assistant Professor of Management, Islamic Azad University, Zanjan iran.  
msm8879@gmail.com

Zahra Shiri, MSc in Business Management, Islamic Azad University, Zanjan  
zahra.shiri1@gmail.com

### Abstract

Function in the word means state or quality of performance. Therefore, organizational performance is a general structure that refers to how organizational operations are performed. Organizations need continuous improvement to sustain their lives, and to thrive in today's competitive world. Performance refers to how tasks, activities, and outcomes are performed. Organizational performance has been of interest to both academics and executives for decades, as the end result is the use of tangible and intangible resources in organizations, although intangible resources are more important to organizations. Given that the data collection is done in the statistical community and among the subjects, it is a survey research. It also has a practical purpose because the managers and staff of Zanjan restaurants can use it in their marketing decisions. Between the performance of Zanjan city restaurants and the sustainable service In the corporate environment there is a significant relationship. To test the above hypothesis, due to the non-normal distribution of the samples, we use Spearman correlation coefficient. As mentioned in Chapter 4, the correlation coefficients between these two variables were 86.3%. The positive values of these values indicate a direct relationship between the variables and also with respect to the sig value less than 5% there is a direct and significant correlation at the 5% error level. To be.

**Keywords:** Performance of Zanjan restaurants, nature and basics of sustainable services, organizational environment.