

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senacnf.ir

تأثیر فرهنگ سازمانی بر پیاده سازی رویکرد مهندسی مجدد

۱- علیرضا مقدسی ۲- سید محمد ابوالقاسمی خیرآبادی ۳- میعاد صلواتی

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه بین المللی امام رضا(ع) Alireza_Moghaddasi@Yahoo.Com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اماکن متبرکه و مذهبی دانشگاه بین المللی امام رضا(ع)
seyedmohammad.aboalghasemi@gmail.com

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اماکن متبرکه و مذهبی دانشگاه بین المللی امام رضا(ع)
sa.miad@yahoo.com

چکیده

تبلور موفقیت آمیز فرایند راهبرد مهندسی مجدد در واقع نیازمند اتخاذ فرهنگ سازمانی مناسب بعنوان یکی از بستریهای ضروری و اجتناب ناپذیر در رفتار با سرمایه های انسانی سازمان است. با توجه به اینکه یکی از چالش های مهم در سازمان ها برنامه ریزی و اتخاذ فرهنگ سازمانی مناسب با سرمایه انسانی به جهت تداوم و حفظ مزیت رقابتی می باشد، زیرا که یکی از مهم ترین دلایل عدم توفیق سازمان ها در اجرای موفق استراتژی مهندسی مجدد عدم توجه به فرهنگ و رفتار سازمانی با سرمایه انسانی است. چرا که یک فرهنگ باز سازمانی است که میتواند اشتراک و انتقال نظرات و تجربیات مفید را در سازمان تشویق کند. امروزه میتوان از اجرای مهندسی مجدد بعنوان شاخص ترین رویه در عرصه رقابت جهانی نام برد. در حقیقت رویکرد مهندسی مجدد در سازمان زمانی استراتژیک است که منجر به تغییری ملموس در جایگاه سازمان در نزد مشتریان(اعم مشتریان داخلی و خارجی) شود. در واقع هدف از این تحقیق بررسی فرهنگ سازمانی و تأثیر آن در اجرای موفقیت آمیز استراتژی مهندسی مجدد می باشد.

کلید واژه: فرهنگ سازمانی، مهندسی مجدد، فرآیند، سازمان، عملکرد

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senacnf.ir

۱- مقدمه

فرهنگ سازمانی یکی از عناصر نامشهودی است که می تواند شرکت را از رقبای خود متمایز کرده و به رقابتی شدن سازمان کمک کند (بارنی ، ۱۹۸۶ ، ۴۴). فرهنگ سازمانی یک عنصر کلیدی برای سازمانهاست که اجرای راهبردها و استراتژی های سازمانی را تسهیل می کند (عبدالله و همکاران، ۴۵، ۲۰۰۸). (ایوانز و لیندزی ، ۲۰۱۰). فرهنگ سازمانی را به عنوان سیستم ارزش کسب و کار و مجموعه ای از اصول راهنما توصیف می کنند.

رهبری سازمان فرهنگ را که عاملی ضروری برای پایداری و موفقیت بلندمدت است، هدایت می کند. فرهنگ تأثیر قدرتمندی بر رفتار دارد زیرا بدون اینکه درباره آن صحبت شود عمل می کند. از این رو، سازمان هایی که به اصول تعالی عملکرد اعتقاد دارند، به احتمال زیاد می توانند شیوه های موفق را اجرا کنند (ایوانز و لیندزی، ۲۰۱۰). به عقیده زو و همکاران، اجرای موفقیت آمیز مهندسی مجدد و مدیریت کیفیت جامع مناسب معمولاً داشتن فرهنگ سازمانی مناسب را الزامی باید در نظر گرفت (زو و همکاران، ۴۷ ، ۲۰۱۰). بنابراین، یکی از ای عوامل اثر گذار بر کیفیت رویه ها، خدمات و مدیریت در سازمان، فرهنگ مطلوب کارکنان است که غالب اندیشمندان مدیریت بهسازی سازمان، آن را به عنوان یک راهبرد اثر گذار برای دستیابی به برنامه های تحول و کیفیت گرایی سازمانی به ویژه تعالی سازمانی معرفی می نمایند این پژوهش تلاشی است در راستای بررسی تأثیر مهندسی مجدد بر عملکرد سازمانی با نقش میانجیگری فرهنگ سازمانی و در یافت پاسخی است به این سوال که تأثیر و نقش مهندسی مجدد بر عملکرد سازمانی با نقش میانجیگری فرهنگ سازمان چگونه است؟

۲- فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی یکی از عناصر کلیدی برای اجرای شیوه های مهندسی مجدد است. برخی از محققان تلاش خود را بر مطالعه این مفهوم متمرکز کرده اند. اول مفهوم (فرهنگ) در سطوح مختلف، فرهنگ ملی و فرهنگ سازمانی است (کاتانزارو و همکاران ، ۶۳ ، ۲۰۱۰). دومین مورد، فرهنگ سازمانی اغلب بطور کلی بعنوان " مجموعه ای از هنجارها، باورها و ارزش های مشترک توسط اعضای سازمان " تعریف شده است (مانند کامرون و کوی، ۱۹۹۹ ، دترت و همکاران، ۲۰۰۰ ، استاک و همکاران، ۲۰۰۷). با این حال، فرهنگ سازمانی یک مفهوم گسترده است و به بیان (دی لانگ و فاهی ۲۰۰۰). سطوح مختلفی مانند ارزش ها، قوانین و عملکردها را شامل می شود. علاوه بر این، فرهنگ سازمانی با تأثیر گذاری بر رفتار و نتایج عملکرد و محیط بیرونی سازمان بر روی اعضای سازمان تأثیر میگذارد (جورج و همکاران، ۱۹۹۹). فرهنگ سازمانی را می توان به عنوان یک قابلیت منحصر به فرد و غیرقابل تقلید در نظر گرفت که به ایجاد مزیت رقابتی، یک سازمان کمک می کند (بتارنی، ۱۹۸۶ ، ۱۹۹۱، هتال، ۱۹۹۳، ریتراف، ۱۹۹۳ و زرنفلت ، ۱۹۸۴). با وجود توجه روزافزون به ساختار فرهنگ سازمانی، هیچ تعریف مورد توافقی وجود ندارد (لوئیس، ۲۰۰۲). فرهنگ سازمانی یک مفهوم چند وجهی است (وی و میرا لیتا، ۵۷۳، ۲۰۱۷). و بیشتر نویسندگان و صاحب نظران از دیدگاه های متنوعی به آن پرداخته اند (اسمیت ۲، ۲۰۱۴). بر این اساس، پژوهشگرانی نظیر شاین، همپدن و ترنر بر ابعاد فرهنگ سازمانی و عده ای چون گریوز، والتر، دابستن به عملکردهای فرهنگ توجه کرده و افرادی چون باور، گونزالز به تعاریف مختصری، از آن بسنده کرده اند (حسینیان و همکاران ، ۱۵۹ ، ۱۳۸۹). (هافستد ، ۲۰۱۰). نیز فرهنگ سازمانی را برداشت ها و برنامه ریزی های جمعی ذهن می دانند (هافستد و دیگران ، ۶ ، ۲۰۱۰). (بلوم و فاراگر، ۲۰۱۱). خاطرنشان کردند که فرهنگ سازمانی تعیین می کند که افراد چگونه وارد سازمان می شوند، در آن به بقای خود را ادامه می دهند و یاد می گیرند که چگونه در آن کار کنند.

پیترز و واترمن فرهنگ را مجموعه ای از ارزشهای مشترک غالب و دارای ارتباط منطقی است که با وسایل نمادین مانند داستان ها، افسانه ها، حکایت و کلمات قصار مبادله می شود، تعریف کرده اند. (عاقل ، ۱۶۶ ، ۱۳۸۳)

دنیسون فرهنگ سازمانی را کاربردی برای تعیین ارزش ها، اعتقادات، فرضیات و شیوه های مشترکی می داند که نگرش و رفتار اعضا را ادر سازمان شکل می دهد و سپس هدایت می کند. (دنیسون ، ۲۰۰۶).

لوئیس، فرهنگ سازمانی را این چنین تعریف می کند: مجموعه ای از دریافت ها و تفاهم های مشترک برای سازمان دادن کنش هاست که زبان و دیگر محمل های نمادی برای بیان تفاهم مشترک به کار می رود (ایران زاده، ۱۳۷۷). استانی دیویس نیز فرهنگ سازمانی را این

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

چنین تعریف کرده است: فرهنگ سازمانی الگویی از ارزشها و باورهای مشترکی است که به اعضای یک نهاد معنا و مفهوم می بخشد و برای رفتار آنها در سازمان دستور هائی فراهم می آورد. از نظر گلویت و همکارانش فرهنگ سازمانی تعیین کننده تفکرات، احساسات و اعمال یک سازمان می باشد و بر روی تمامی جنبه های سازمان اثرگذار بوده و در هر سازمانی پدیده ای به دور از تأثیر فرهنگ نیست (رور شاهمادی، ۲، ۱۳۹۵، اد ار شتای ۲۰۱۷). فرهنگ سازمانی را الگویی از مفروضات اساسی مشترک می داند که گروه فرا می گیرد بطوریکه مشکلات سازگاری خارجی وانسجام و یکپارچگی داخلی آن را حل می کند و به سبب سودمندی و تأثیرش معتبر دانسته می شود. از این جهت به عنوان شیوه درست ادراک در خصوص حل مشکلات به اعضای جدید گروه آموزش داده می شود (شاین ۸۹، ۲۱، ۲۰۱۷). با توجه به این تعاریف می توان استنباط کرد که فرهنگ سازمانی روح غالب سازمان است که به شدت بر عملکرد کارکنان موثر است.

در ادبیات سازمان و مدیریت، نقش فرهنگ سازمانی به طور گسترده ای به عنوان عاملی حیاتی بر نوآوری و خلق رویکرد مهندسی مجدد است. بنابراین، ماهیت فرهنگ سازمانی نشان می دهد که چگونه مفروضات گروهی اعضا در تهیه فرهنگ، تشریح مسیر عمل و پیش بینی معقول پیشرفت سازمان موثر است (کیم و چانگ، ۱۱۵، ۲۰۱۸). از این رو، فرهنگ های قوی و متجانس، که هدف سازمان را پشتیبانی می کنند، کارآمدتر از فرهنگ های ضعیف، ناسازگار یا منفصل هستند (کامرون و فریم، ۱۱۶، ۱۹۹۹). با توجه به ضرورت تغییر در آینده، فرهنگ سازمانی در حال تغییر سیاست هایی را به همراه دارد که تغییر را تسهیل می کند و ساختارهایی برای استراتژی مهندسی مجدد را اثربخش میسازد.

۳- ارتقاء فرهنگ سازمانی

اصولاً اقدامات مربوط به حوزه فرهنگ، در بازدهی طولانی قرار می گیرد، علیهذا این واقعیت هیچگاه توجه فراوان و تأکید زیاد بر آن را نفی نمی نماید. می توان اظهار داشت که شرکتهای موفق در حوزه کسب و کار، امروزه دریافته اند که اعمال اصول مدیریت استراتژیک منابع انسانی، و پیوند زدن استراتژیهای آن با استراتژیهای کلی سازمان، اصلی انکار ناپذیر است، که شرط اصلی در عملی شدن این فرآیند بدون تردید حمایت و پشتیبانی کامل مدیریت ارشد و مشارکت کامل مدیران صف با مدیریت منابع انسانی است.

۴- فرایند مهندسی مجدد

۱-۴: فرایند: مهندسی مجدد کسب و کار را میتوان بعنوان یک عمل فرآیندگرا در نظر گرفت که سعی بر این دارد برخی مشکلات ایجاد شده توسط ساختارهای سلسله مراتبی غلبه کند. BPR بازاندیشی اساسی و طراحی مجدد اساسی فرآیندهای کسب و کار برای دستیابی به بهبود قابل توجه در معیارهای مهم و معاصر عملکرد مانند: هزینه، کیفیت، خدمات و سرعت است.

۲-۴: کسب و کار: فرآیند کسب و کار بعنوان مجموعه ای از وظایف مرتبط منطقی که برای رسیدن به یک نتیجه کسب و کار تعریف شده انجام میشوند، تعریف میشود. مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار تجدید نظر اساسی و طراحی مجدد اساسی فرآیندهای کسب و کار برای ایجاد پیشرفت های چشم گیر در معیارهای عملکرد حیاتی مانند: هزینه، کیفیت، خدمات و سرعت است.

نوآوری های کسب و کار موفق که محرک رشد کسب و کار است، با پنج اصل زیر هدایت میشود:

۱- چشم انداز ایجاد محصولات جدید

۲- فرآیندها و دقت اصولی که خلاقیت و یادگیری را برای اجرا در چشم انداز تحریک میکند

۳- بر نیاز های واضح و فعلی مشتری، حقایق عینی بازار و رقبا بطور نامحسوس تمرکز کنید

۴- رهبری با رویکرد رشد محور با تیمی که مشتاق، فعال، ریسک پذیر و متخصص است انجام دهید

۵- سیستم پاداش و شناسایی را برای ریسک های تعیین شده را میپذیرند را انجام دهید

۳-۴: مجدد بر طبق تعاریف ذکر شده فرهنگ نامه های دهخدا و عمید مجدد به معنای دوباره پیدا شده، از نو پدید آمده معنی شده است. مهندسی مجدد بر مبنای بازسازی و ساده کردن امور در بین سازمان و مشتریان، ایجاد ارزش در بین منابع سازمانی مانند سرمایه انسانی و مشتریان، ایجاد ارزش و تحول روابط با استراتژی که بر اساس تغییر و تحول اساسی است، صورت می پذیرد تأکید دارد.

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

انواع تغییرات ناشی از پیاده سازی مهندسی مجدد کدامند؟

با اجرای مهندسی مجدد در سازمان، تغییراتی ریشه ای، اصولی و چشمگیر پدید خواهد آمد:

۱- تغییرات واحدهای کاری از قسمتهای اجرایی به گروه های فرایندی شرکت هایی که مهندسی مجدد میکنند، عملاً کاری را که آدم اسمیت سالها پیش به اجزای کوچک تقسیم کرده بود دوباره به یکدیگر پیوند میدهند و آنرا را گروه فرایندی نام گذاری کرده اند به عبارت دیگر گروه فرایندی واحدی است که به طور طبیعی در کنار هم قرار میگیرند تا یک کار کامل یعنی یک فرایند را اجرا کنند.

۲- تغییرات مشاغل از وظایف ساده به کار چندبعدی اشخاصی که در گروههای فرایندی کار میکنند کارشان را با مشاغلی که به آنها خو گرفته بودند متفاوت مبینند. مهندسی مجدد کار زاید را حذف میکند. بیشتر کارهای مربوط به بازرسی، انتظار، مغایرت گیری، پیگیری و نظارت، یعنی کارهای غیرمولدی که به خاطر مرزهای موجود در سازمان و به منظور جبران ناشی از تقسیم فرایند وجود دارد، از طریق مهندسی مجدد حذف می کنند، این به معنای آن است که اشخاص وقت بیشتری را صرف کار واقعی میکنند. پس از مهندسی مجدد کار رضایت بخش تر شده، چرا که کارگران نسبت به کار خود احساس بهتری دست می یابند و آن حس رضایت بخش در تکمیل و اتمام انجام کار است.

۳- تغییرات مربوط به نقشهای شخص، از شخص تحت نظارت به شخص صاحب اختیار شرکتهایی که مهندسی مجدد شده اند تمایلی به استفاده از کارکنانی را که بتوانند از مقررات تبعیت کنند نمیخواهند، آنها کسانی را میخواهند که مقررات متعلق به خودشان را با استفاده از خلاقیت خود به وجود آورند.

۴- تغییرات مربوط به آمادگی برای کار از آموزش به تحصیلات رسمی اگر کار در فرایند مهندسی مجدد شده ایجاد نماید که نیازی به تبعیت افراد از مقررات نباشد، آن وقت کارکنان نیز نیاز به تحصیلات کافی دارند تا اینکه بتوانند تشخیص دهند کار درست چیست، آموزش منجر به افزایش مهارتها و شایستگی ها در پرسنل و نحوه چگونگی کار را به کارکنان را می آموزد، تحصیلات، بصیرت و درک کارکنان را بالا برده و چرایی کار آنان را تعلیم می دهد.

۵- تغییرات معیارهای عملکرد و پرداخت دستمزد از فعالیت به نتیجه فعالیت پرداخت به کارکنان بر اساس سمت یا تجربه در سازمان مغایر با اصول مهندسی مجدد است زیرا پرداخت میبایستی با توجه به نتیجه فعالیت مفید به فایده در سازمان باشد.

۶- تغییرات ملاک ترفیع از عملکرد به توانایی تصور متعارف این است که اگر شیمی دانی از علم شیمی به خوبی سررشته داشته باشد، الزاما مدیر خوبی نیز خواهد بود، اینگونه تصورات اغلب اشتباه از آب درمی آیند و میتوانند مدیری نالایق را نصیب شرکت نمایند.

۷- تغییرات در مدیران، از سرپرست به مربی گروه های فرایندی که شامل یک یا چند نفر هستند نیازی به رییس ندارند، آنان به مربی نیاز دارند. گروهها از مربیان خویش خواهان اندرز هستند، مربیان به گروهها کمک میکنند تا مسائل را حل کنند.

۸- تغییرات ساختار سازمانی از سلسله مراتبی به مسطح در شرکت هایی که مهندسی مجدد کرده اند ساختار سازمانی آنچنان موضوع مهمی نیست، کار در اطراف فرایندها و گروههایی سازمان می یابد که آن را انجام میدهند. کارکنان با هرکسی که نیاز داشته باشند ارتباط برقرار کرده و کنترل به افرادی واگذار می شود که فرایند را در سازمان اجرا می نمایند

۵- عواملی که زمینه شکست مهندسی مجدد را فراهم می کنند کدامند؟

فاکتورهای منفی بسیاری وجود دارند که در صورتیکه به آنها بها داده شود، زمینه ساز ناکامی مهندسی مجدد خواهند شد، از جمله این عوامل میتوان به موارد ذیل اشاره نمود کوشش برای اصلاح یک فرایند بجای دگرگون کردن آن، روش های توسعه ای همواره مطلوب بوده و کمتر با مخالفت روبه رو میشوند ولی از سوی دیگر مطمئن ترین راه برای شکست در مهندسی مجدد هستند.

بی توجهی به فرایندها بی اعتنائی به ارزشها و اعتقادات کارکنان. به نتایج مختصر راضی شدن. تجربه نشان داده است که اصلاحات مقطعی در دراز مدت بی تاثیر و حتی مخرب هستند. زود تسلیم شدن. فرهنگ سازمانی کنونی و گرایشهای مدیریت، موانع آغاز مهندسی مجدد هستند. انتظار به راه افتادن مهندسی مجدد از پایین سازمان، به دو دلیل مهندسی مجدد از پایین سازمان انجام نمیشود. نخست اینکه فشار مورد نیاز مهندسی مجدد باید از بالای سازمان تامین شود، چراکه کارکنان رده پایین دیدگاه گستردهای

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

در مورد سازمان و مشکلات فرایندهای آن ندارند. دوم آنکه مدیران میانی به دلیل ترس از به خطر افتادن تواناییها و نفوذ و اختیارات کنونی، دست به اینگونه دگرگونیها نمی زنند و از بکارگیری فرایند مهندسی مجدد را اجتناب میکنند.

تنگ نظری در تخصیص منابع، تخصیص محدود این اندیشه را نیز در کارکنان تقویت میکند که مهندسی مجدد مرحله ای گذراست. سازمان هایی که بر ارضای نیازهای مشتریان تمرکز می کنند، کارکنان را تشویق و درگیر می کنند تا محصول_خدمت را باکیفیت بیشتری انجام داده و به بهبود مستمر توجه کنند، احتمالاً از رقابتی خودپیشی می گیرند (جوینر، ۲۰۰۷). بنابراین، مهم ترین هدف از شیوه های مهندسی مجدد، بهبود عملکرد شرکتها است که به نوبه خود انگیزه هایی را برای مدیران فراهم می کند تا به اتخاذ شیوه های مهندسی مجدد در سازمان خود ادامه دهند. در حالی که برخی از مطالعات تجربی نشان داده اند که مهندسی مجدد در عملکرد سازمانی ارتباط موثری دارد آنچه مشهود است، سازمانهای امروز در پی تعالی و کیفیت گرایی و توسعه می باشند، اما همه جویندگان این مفاهیم، به آنها دست نمی یابند. یکی از دلایل اصلی ناکامی، عدم درک صحیح و درست فرهنگ سازمان است. فرهنگ سازمانی به عنوان ابزار مهمی برای مدیران در جهت هدایت مسیر برای سازمان خود در نظر گرفته می شود (دفت و لی، ۱۸۲، ۲۰۱۸).

منجر به ایجاد یک محیط مناسب می شود که با هم بر موفقیت عملکرد سازمانی تأثیر می گذارد (کادن، ۱۸۳، ۲۰۱۳). (شاین و همکاران، ۱۸۴، ۲۰۱۸). از این استدلال حمایت کرده و تأکید کردند که اهمیت واقعی رهبران در سازمان از ایجاد و مدیریت فرهنگ به منظور ایجاد فرهنگ مناسب محیط کار ناشی می شود که می تواند منجر به بهبود رضایت کارکنان و عملکرد سازمانی شود. فرهنگ سازمانی همچنین یک عامل مهم در تسهیل و پذیرش فرآیند تغییر است زیرا بر اجرای طرح های جدید مانند مهندسی مجدد به منظور افزایش اثربخشی تأثیر می گذارد بنابراین، فرهنگ سازمانی مناسب یکی از الزامات کلیدی برای اجرای موفقیت آمیز مهندسی مجدد برای همه سازمانها است. این به معنی است که اگر تطابق یا هماهنگی بر مهندسی مجدد و فرهنگ سازمانی وجود نداشته باشد، احتمال یک نتیجه مثبت کمتر است. به عبارت دیگر، اغلب پیاده سازی مهندسی مجدد به دلیل ناسازگاری با فرهنگ سازمانی و عدم توجه به سرمایه انسانی به نتیجه مطلوب مورد نظر نمی رسد.

نتیجه گیری

بنابراین پیاده سازی فرایند مهندسی مجدد موفق، نیازمند ایجاد یک فرهنگ سازمانی مطابق با اصول و معیارهای سازمان جهت تحقق اهداف سازمانی و ایجاد مدیریت کیفیت جامع می باشد. نتایج این پژوهش نشان داد که انجام فرآیند مهندسی مجدد بر عملکرد موفق سازمان مبین اجرای فرهنگ سازمانی مناسب می باشد. علاوه بر این پیشنهاد می گردد جهت نیل به اهداف سازمانی که با نتایج این پژوهش هماهنگ می باشد استفاده شود همچنین رابطه معناداری مابین فرهنگ سازمانی و رویکرد مهندسی مجدد وجود دارد. سرانجام، برای موفقیت در اجرای برنامه مهندسی مجدد، باید یک فرهنگ مشارکتی همراه با پشتیبانی بلندمدت مدیریت، تعهد و مشارکت کارکنان، برنامه ریزی استراتژیک ارتقا سازمان (اهداف بلند مدت و توسعه سیاست و استقرار مؤثر اهداف)، یادگیری سازمانی، نوآوری و کارآفرینی، کار تیمی و همکاری، ارتباطات باز، پرداخت پاداش بر اساس برابری، رویکرد مشتری محوری، استانداردهای رویه ها، همسوسازی فرآیندها برای بهبود رضایت و وفاداری مشتری، آموزش و توانمند سازی سرمایه های انسانی، ریسک پذیری مدیران، ایجاد تعهد بهبود مستمر، تمرکز بر مشتریان (داخلی و خارجی)، مشارکت با تامین کنندگان، و نظارت و ارزیابی باید توسعه یابد.

دوازدهمین کنگره ملی سراسری فناوریهای نوین در حوزه توسعه پایدار ایران

12th National Congress of
the New Technologies in Sustainable Development of Iran

senaconf.ir

- ۱- جواد دیهیم، رامین کیانی بجزستانی، رویا کیانی بجزستانی، بررسی تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی با نقش میانجیگری ۱۳۹۹ فرهنگ سازمانی
- ۲- الوانی، سید مهدی، یادگیری الگویی: راهی به سوی توسعه و بهبود سازمان، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۶، ۱۳۸۲
- ۳- رابینز، استیفن، رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی (۱۳۷۸) انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.
- ۴- رابینز، استیفن، مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۱) انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی
- ۵- بهرامی، شهاب (۱۳۹۴) ارائه مدل اثر مدیریت کیفیت جامع بر تعهد عاطفی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت ورزش و جوانان. پایان نامه دکتری رشته تربیت بدنی مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی دانشگاه رازی تهران.
- ۶- کیا، منوچهر (۱۳۷۹) نقش فرهنگ سازمانی در نظریه پردازی مدیریت، مجله علمی کاربردی مدیریت دولتی، شماره ۳
- ۷- مایکل همر و جیمز چمپی مهندسی مجدد ترجمه ایرج یاد (۱۳۷۴) ناشر سازمان مدیریت صنعتی (چاپ اول).
- ۸- غلامرضا نصیرزاده مهندسی مجدد شروع دوباره تدبیر شماره ۱۴
- ۹- فصلنامه رویکردهای نوین در تحقیقات علوم پایه، فنی و مهندسی، سال پنجم، شماره ۱۷، تابستان ۱۴۰۱
- ۱۰- جمشید کوشکی، زینب مرادی، محمدحسین هنرمند، آذین سلمانی، محمدخانی، مروری بر معضلات پیش روی مهندسی مجدد، فصلنامه پژوهش های علوم مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۰، بهار ۱۴۰۱
- ۱۱- آرین طالع، احمد صلی نژاد، مروری بر مهندسی مجدد فرآیندها در مشاغل، فصلنامه رویکردهای نوین در تحقیقات علوم پایه، فنی و مهندسی، سال پنجم، شماره ۱۷، تابستان ۱۴۰۱
- ۱۲- افسون رادمهر، نقش مهندسی مجدد در بهبود عملکرد سازمان، چهارمین همایش ملی پژوهش های حرفه ای در روانشناسی و مشاوره