

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقوای خدمت و بهره‌وری سازمانی

سرشناسه	: خواجه فرد، سعید، ۱۳۵۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: تقوای خدمت و بهره‌وری سازمانی / سعید خواجه فرد ؛ ویراستار سعید طاووسی.
مشخصات نشر	: شیراز: گنج علم، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۱۶ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: 978-600-98379-6-0: ۱۸۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: کارآمدی سازمانی
موضوع	: Organizational effectiveness
موضوع	: خود راهبری
موضوع	: (Self-management (Psychology
موضوع	: نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع	: Manpower planning
موضوع	: موفقیت شغلی
موضوع	: Career development
موضوع	: تقوا
موضوع	: Piety
رده بندی کنگره	: HD۵۸/۱۳۹۶۹ت۷خ۹/
رده بندی دیویی	: ۴/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۰۹۶۶۲۸

تقوای خدمت و بهره‌وری سازمانی

سعید خواجه فرد



نام کتاب: تقوای خدمت و بهره‌وری سازمانی
ناشر: گنج علم
چاپ اول: زمستان ۱۳۹۶
ویراستار: سعید طاووسی
صفحه آرا: گلنوش بروسان
طراح جلد: مریم مظفری
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۸۳۷۹-۶-۰
ISBN: 978-600-98379-6-0
قیمت: ۱۸۰۰۰ تومان

آدرس: شیراز- پارامونت، ابتدای خ قصر دشت، کوچه ۱، پلاک ۱

انتشارات گنج علم

تلفن: ۰۷۱۳۲۳۰۴۰۱۷

آدرس سایت: www.gpub.ir

ایمیل: Ganjelpub@gmail.com

«کلیه ی حقوق چاپ و نشر محفوظ و متعلق به ناشر است.»

این اثر، مشمول قانون حمایت مولفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸
است. هر کسی تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مولف (ناشر) نشر یا
بخش و عرضه کند، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

تقدیم بہ:

حضرت یقینہ اللہ الا عظم

ارواحِ خاندانہ

« عجل... تعالیٰ فرجہ الشریف »

وارواحِ پاک و بلند و پدر و مادر م...

باسپاس از:

همسرفداکار و فرزندان عزیزم

همکاران محترم شرکت توزیع برق شیراز

اساتید محترم دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

فهرست فصول و مندرجات آنها

فصل اول

کلیات و مفاهیم کلیدی

۱	مقدمه
۳	تعاریف، واژه ها و اصطلاحات
۴	

فصل دوم

کنترل و مدیریت

۹	مقدمه
۱۱	کنترل
۱۲	روند تغییرات نوع کنترل در مکاتب مختلف مدیریت
۱۴	ویژگیهای بلوغ رفتاری از دیدگاه آرجریس
۱۷	تئوری مسیر- هدف رابرت هاوس
۱۸	فراگردهای کنترل
۱۹	نقش «کنترل خود» در سازمانها
۲۰	سطوح کنترل در سازمانها
۲۱	عوامل اقتضایی موثر بر انتخاب منبع کنترل
۲۳	عوامل مربوط به کانون کنترل
۲۴	منابع اقتدار در کنترل سازمانی
۲۷	مزایا و معایب کنترل درونی
۳۳	عوامل ایجاد خود کنترلی از دیدگاه رفتاری
۳۷	زمینه های لازم سازمانی برای ایجاد خود کنترلی در کارکنان
۳۸	

فصل سوم

خود کنترلی و تقوا

۴۳	خود کنترلی و تقوا در مدیریت اسلامی
۴۵	

۵۵	سیستم های کنترل و نظارت از دید قرآن کریم
۵۸	مراجع کنترل در جوامع اسلامی
۶۱	خود کنترلی و تقوا از دیدگاه ائمه معصوم (علیهم السلام)
۶۵	خود کنترلی و تقوا از منظر امام علی (ع)
۶۹	راههای ایجاد خود کنترلی در متون اسلامی
۷۰	آسیب های خود کنترلی از دیدگاه مدیریت اسلامی
۷۱	فرایند خود کنترلی از دیدگاه اسلام
۷۳	معرفی الگوهای خود کنترلی اسلامی

فصل چهارم

خدمت و تقوای خدمت

۷۷	
۷۹	خدمت
۸۶	تقوای خدمت

فصل پنجم

بهره وری

۸۷	
۸۹	بهره وری و اهمیت بهره وری
۹۰	تعاریف بهره وری
۹۳	عوامل موثر بر بهبود بهره وری نیروی انسانی
۹۵	سطوح بهره وری

فصل ششم

ارتباط تقوای خدمت با بهره وری

۹۷	
۱۰۳	فهرست عوامل مرتبط با خود کنترلی و تقوا در تحقیقات گذشته
۱۰۵	تعریف طبقه بندی جدیدی از تقوای خدمت
۱۰۹	منابع و مآخذ

فصل اول

کلیات و مفاهیم کلیدی

مقدمه

با رشد سطح بلوغ کارکنان و مشتریان و افزایش انتظارات و خواسته های جامعه برای بهبود کیفیت محصولات و خدمات، لازم است از هر ابزاری برای ایجاد زمینه لازم و بستر سازی جهت نزدیک شدن به این هدف استفاده نمود. یکی از مهمترین عوامل مهم رفتاری در کارکنان، استفاده از «نوع کنترل» در مدیریت و یکی از شاخصهای مهم ارتقاء محصولات و خدمات «بهره وری» می باشد.

استفاده از سبک خاصی از کنترل و مدیریت با سطح بلوغ کارکنان ارتباط مستقیم دارد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۰). عدم رعایت تناسب در استفاده از نوع و شیوه کنترل مدیران و سرپرستان در مشاغل، می تواند کاهش انگیزه کارکنان، کاهش کارایی، کاهش اثربخشی و در نهایت کاهش بهره وری را در پی داشته باشد.

یکی از مشکلات بزرگ جامعه ما، عدم شناخت و استفاده موثر از مفاهیم غنی اسلامی باشد. تجربه نشان داده است با پیشرفت علمی در بسیاری از مباحث، جامعه شاهد وجود همان علوم در فرهنگ اسلامی خود و با زبانی جدید بوده ولی به علل مختلف و از جمله عدم دقت و واشکافی علمی در

مباحث دینی، همچنان چشم به دستان محققان غربی دوخته و از مراجعه و تحقیق علمی در فرهنگ دینی خودداری می‌شود.

بحث خود مدیریتی و خود کنترلی به خصوص در زمینه سازمانی، اگرچه تا کنون تحقیق‌های بسیاری را در غرب در پی داشته، اما تا کنون، واکاوی دینی در این خصوص از بهره قابل ملاحظه‌ای برخوردار نبوده است. شاید با جرات بتوان «تقوا» را یکی از مهمترین شاخصه‌هایی دانست که ارتباط بسیار نزدیکی با «خود کنترلی» داشته و در عین حال میزان برتری انسانها را از نظر خداوند مشخص می‌کند.

تحقیقات زیادی بر روی اثربخشی مدیریت منابع انسانی صورت گرفته است. اما مهمتر آن است این تحقیقات به منظور افزایش همزمان کارایی و اثربخشی یا بهتر بگوییم بهره‌وری نیز ادامه یابد.

در اهمیت بهره‌وری همین بس که آنگوس مادیسون مورخ نامدار در کتاب خود که در سال ۱۹۸۲ و تحت عنوان «مراحل رشد سرمایه داری» به چاپ رسید می‌نویسد:

«... در سرتاسر تاریخ جهان، ظهور و سقوط ملت‌ها را می‌توان با مشخص ساختن سطح بهره‌وری ملت‌ها، تعیین یا پیش‌بینی کرد...» (ساعتچی، ۱۳۹۰).

تعاریف، واژه‌ها و اصطلاحات

تعریف مفهومی تقوا

تقوا از ماده ی «وقی»، به معنای حفظ و صیانت و نگهداری است. پس تقوا یعنی «خود نگهداری»، که همان ضبط نفس است و متقین یعنی خودنگهداران (مطهری، ۱۳۸۰). تقوا در نهج البلاغه مترادف با معنی پرهیز به مفهوم منطقی آن نیست، تقوا نیرویی است روحانی که بر اثر تمرین‌های زیاد

پدید می آید و پرهیزهای معقول و منطقی که از یک طرف سبب و مقدمه پدید آمدن این حالت روحانی است و از طرف دیگر معلول و نتیجه آن است و از لوازم آن به شمار می رود. با توجه به خطبه ۱۲ نهج البلاغه از دیدگاه امام علی (ع)، تقوا نه عین پرهیز است و نه عین ترس از خدا، بلکه نیرویی روحانی و مقدس است که پرهیز از محرمات الهی و ترس از خدا را به دنبال دارد (غفاری و رضوی، ۱۳۹۱). خمیر مایه خود کنترلی، تقوا است.

تعریف عملیاتی تقوا

تقوا نیروی کنترل درونی است که انسان را در برابر طغیان شهوات حفظ می کند و در واقع زمانی نقش بازدارندگی و در موقعیتی دیگر نیروی حرکتی پر توانی را دارد که ماشین وجود انسان را از پرتگاهها حفظ و از سستی و خطاها بازمی دارد. (مکارم شیرازی، ۱۳۷۶). تقوا در سازمان می تواند کارکنان را از مسائل حاشیه ای کار حفظ نموده و با دقت بر اهداف سازمان و با بهره گیری از اخلاق فردی و بین فردی به بهینه کردن فعالیت سازمان کمک کند.

تعریف مفهومی خدمت

خدمت در لغت به معنای کار کردن برای کسی گفته می شود (عمید، ۱۳۸۹).

تعریف عملیاتی خدمت

خدمت یکی از مهمترین هدف مدیریت دولتی با رویکرد دینی محسوب شده که در آن بندگان خداوند ولی نعمتان نظام سیاسی بوده و در آن افراد، بندگان خداوند تصور شده و در گستره جامعه از احترام برخوردار خواهند بود (دانایی فرد، ۱۳۹۰).

در اینجا هر گونه تلاش آگاهانه برای رفاه و رضایت جامعه، در چارچوب ضوابط سازمان را می‌توان خدمت نامید.

تعریف مفهومی بهره‌وری

یکی از کلی‌ترین مفاهیم بهره‌وری را می‌توان در این تعریف یافت: «بازده بیشتر، با حفظ هزینه‌ها در حد ثابتی از نهاده‌ها» (طاهری، ۱۳۹۰). «نسبت بین خروجی‌های یک سیستم به ورودی‌های آن است» (طاهری، ۱۳۹۰).

تعریف عملیاتی بهره‌وری

بهبودسازی فعالیت سازمان برای یافتن حداکثر نتایج و خدمت مورد انتظار را بهره‌وری می‌نامیم.

مفاهیم مختلفی از کنترل و انواع آن در کتب دینی توصیه شده است. یکی از مهمترین آنها، «تقوای الهی» است. تقوا حالتی بیان شده است که به روح انسان شخصیت و قدرت می‌دهد و انسان را مسلط و مالک «خود» می‌نماید (مطهری، ۱۳۵۴).

مفهوم تقوا و خودکنترلی در هم پیوسته شده است به حدی که برخی از دانشمندان تقوا را همان خودکنترلی دانسته‌اند.

جامعه ما نیز که متأثر از فرهنگ غنی اسلامی است، نیازمند استفاده از کنترلی است که متناسب با اعتقادات و ارزشهای تعریف شده جامعه اسلامی باشد.

«خدمت» نیز در بین شش نوع عقلانیت اقتصادی، قانونی، سیاسی، حرفه‌ای، اخلاقی و دینی؛ یکی از مهمترین اهداف رویکردهای مدیریت در بخش