

بررسی رابطه هوش سازمانی با کیفیت خدمات کارکنان با نقش میانجی اخلاق حرفه ای و خلاقیت

دکتر محمدرضا بابائی^۱، محمود داودی^۲

۱. استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد واحد یادگار امام خمینی شهرری

babaeimohammadreza@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تشکیلات و روشها، دانشگاه آزاد واحد یادگار امام خمینی شهرری

davoudifarmail@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین هوش سازمانی با کیفیت خدمات کارکنان با توجه به نقش میانجی اخلاق حرفه ای و خلاقیت به روش توصیفی- پیمایشی و با ابزار پرسشنامه استاندارد، به انجام رسیده است. در مجموع یافته های پژوهش نشان می دهد که داشتن دانشی عمیق نسبت به همه عوامل مثل مشتریان (جامعه و مخاطبین، ارباب رجوع و رقبا، محیط اقتصادی، عملیات و فرآیندهای سازمانی (مالی، فروش، تولید، منابع انسانی و ..) که تاثیر زیادی بر کیفیت تصمیمات مدیریتی در سازمان می گذارد نیاز هوش سازمانی را می طلبد. روش تجزیه تحلیل در این مقاله از نرم افزار لیزرل بهره استفاده گردید

واژه های کلیدی: هوش سازمانی، کیفیت خدمات، اخلاق حرفه ای، خلاقیت، کارکنان

-مقدمه

هوش سازمانی مفهومی جدید در عرصه متون سازمان و مدیریت است. در عصر اطلاعات قدرت ذهن، بر قدرت بازو برتری یافته است. با وجود شرایط نامطمئن، پیچیده و پویای امروزی، بهره گیری از هوش سازمانی و توجه به فرآیند یادگیری در سازمان می تواند قدرت رقابت پذیری یک سازمان را افزایش دهد (حسینی، ۱۳۹۲: ۳۸) اخلاق حرفه ای یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است هر جامعه ای نیازمند آن است تا ویژگی های اخلاق حرفه ای مانند دلبستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با یکدیگر و غیره تعریف و برای تحقق آن فرهنگ سازی کنند. دنیای کنونی با شتاب فزاینده ای در حال صنعتی شدن است. این امر ضرورت نوآوری، انعطاف پذیری، بهره وری و پاسخگویی را برای بقا و موفقیت سازمانها بیشتر می کند (رادمنش، ۱۳۸۸: ۲۷). از این رو استانداردهای جدیدی باید برای سازمان ها تدوین گردد تا پاسخگویی چالشها جهانی بوده و زمینه مناسبی را برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند از مناسب ترین مهارتها برخوردار باشند از این رو، روانشناسان تاکید دارند کارکنان سازمان ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند. (جرج^۱، ۲۰۰۶: ۲۲). اصول اخلاقی درست از

^۱. Garg & Rastogi