

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# بررسی نقش ثبات مدیریت در کیفیت و کارآمدی بانک صادرات ایران

تالیف  
سید رضا حسینی

انتشارات فرزندگان دانشگاه

۱۳۹۸

سرشناسه	: حسینی، سید رضا، ۱۳۵۷-
عنوان و نام پدیدآور	: بررسی نقش ثبات مدیریت در کیفیت و کارآمدی بانک صادرات ایران/تالیف سیدرضا حسینی.
مشخصات نشر	: تهران: فرزنانگان دانشگاه، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۲ص:، جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۵۳۸-۶۰-۲
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
پادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: بانک صادرات ایران
موضوع	: بانک و بانکداری -- ایران -- مدیریت -- کنترل کیفی -- نمونه پژوهی
موضوع	: Bank management -- Iran -- Quality control -- Case studies
رده بندی کنگره	: HG۳۲۷۰/۲
رده بندی دیویی	: ۳۳۲/۱۰۹۵۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۷۱۹۶۵۵

انتشارات فرزنانگان دانشگاه

## بررسی نقش ثبات مدیریت در کیفیت و کارآمدی بانک صادرات ایران

تألیف: سید رضا حسینی

ناشر: فرزنانگان دانشگاه

ناظر فنی: محسن فاضلی

نوبت چاپ: اول-۱۳۹۸

شمارگان: ۱۱۰۰ جلد

قیمت: ۲۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۵۳۸-۶۰-۲

مرکز پخش: تهران، میدان انقلاب، خ منیری جاوید، پلاک ۹۲

تلفن: ۶۶۹۷۹۵۲۶ مرکز پخش قانون یار

سپاس و ستایش مرخداى راجل و جلاله كه آثار قدرت او بر چهره روز روشن، تلمان است و انوار حكمت او در دل

شب تار، دشمن. آفریدگارى كه نويشتن را به ما شناساند و در پاي علم را بر ما كشود و عمرى و فرصتى عطا فرمود تا بدان، بنده

ضعيف نويش را در طريق علم و معرفت بيازمايد.



## فهرست

۹.....	پیشگفتار
۱۱.....	فصل اول
۱۱.....	کلیات
۱۹.....	فصل دوم
۱۹.....	مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق
۶۱.....	فصل سوم
۶۱.....	روش شناسی تحقیق
۶۹.....	فصل چهارم
۶۹.....	تجزیه و تحلیل داده‌ها
۸۹.....	نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۹۹.....	فهرست منابع
۱۰۷.....	ضمایم و پیوست‌ها





## پیشگفتار

هدف اصلی این کتاب بررسی رابطه ثبات مدیریت با کارآمدی و کیفیت عملکرد در بانک صادرات ایران می‌باشد. کتاب حاضر از نظر هدف کاربردی و به لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی است و از حیث ارتباط بین متغیرها از نوع همبستگی می‌باشد. همچنین روش انجام پژوهش نیز به صورت پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق مدیران و کارشناسان بانک صادرات استان کهگیلویه و بویر احمد می‌باشد که از طریق فرمول نمونه گیری کوکران تعداد نمونه ۱۲۰ نفر انتخاب شد. از پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های همبستگی، رگرسیون و آزمون T استفاده شد. نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین دو متغیر ثبات مدیریت و کارآمدی بانک و همچنین ثبات مدیریت با کیفیت عملکرد رابطه وجود دارد. یافته‌های تحقیق بر مبنای آزمون رگرسیون نیز نشان دهنده این است ثبات مدیریت، کارآمدی و کیفیت عملکرد را به مقدار ۱۶ درصد پیش بینی می‌کند. نتایج تحلیل آزمون T برای فرضیه‌های فرعی نشان دهنده این است که ثبات مدیریت و کیفیت عملکرد بانک صادرات در مرز مطلوبیت قرار دارد، به علاوه کارآمدی عملکرد در سطح مطلوبیت متوسط قرار دارد. با توجه به نتایج تحقیق، جابجایی و طول عمر مدیران در سازمان‌ها بستگی به نوع سازمان، شرایط محیطی، حوزه فعالیت و اهداف و استراتژی‌های کوتاه مدت و بلندمدت آن سازمان دارد. ثبات مدیریت تأثیر قابل توجهی بر عملکرد بانک دارد.



# فصل اول

## کلیات

### مقدمه

جهان در حال دگرگونی است. سرعت تغییر در روزگار ما، بیشتر از هر زمان دیگر در تاریخ زندگی بشر بوده است و سازمان ها و جوامع بشری، نه تنها برای کسب برتری، بلکه برای بقا نیز باید متناسب با دگرگونی های جهان تغییر کنند. سازمان ها و جوامعی که توانایی لازم را برای تغییرات مناسب ندارند، نسبت به سایر مجموعه های مشابه خود ضعیف می شوند یا از بین می روند. همچنین سازمان ها برای بقا و بالندگی باید به نیروی انسانی، به عنوان سرمایه های اصلی و ارزشمند به میزان بسیاری توجه کنند (یزدانی و همکاران، ۱۳۸۸). تغییر و تحول مناسب در مجموعه های انسانی، فرایندی پیچیده و پویا است و یکباره پدید نمی آید. تغییر در سازمان ها و جوامع انسانی، جمعی و گروهی است و همفکر و همراه کردن افراد در یک حرکت جمعی - به طوری که هر یک از آنها، به طور جدی برای دستیابی به اهداف و خواسته های گروه فعالیت کنند - چندان آسان نیست. در بسیاری از اوقات، نه تنها افراد تغییر و تحول را نمی پذیرند، بلکه در مقابل آن مقاومت نیز می کنند و با مخالفت خود، موجب شکست در این

زمینه می شوند. ولی با وجود مشکلات مذکور، ایجاد تغییرات مناسب برای بقا و پیشرفت ضروری است (زالی و زالی، ۱۳۸۹).

فصل اول تحقیق، کلیات تحقیق می‌باشد؛ در این فصل به بیان مسأله، اهمیت و ضرورت انجام تحقیق پرداخته می‌شود. اهداف تحقیق و فرضیه‌های تحقیق در ادامه تشریح شده و در نهایت واژگان کلیدی تعریف خواهد شد.

### **بررسی علمی موضوع**

مسائل و مطالعات مرتبط با مدیریت از جمله مباحث دارای اهمیت در عرصه پژوهشی و دانشگاهی می باشد که در مسیر پیشرفت و موفقیت جامعه و بازدهی سازمان ها و ادارات جایگاه ویژه ای دارد. مدیریت فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است. برای رسیدن به چنین موقعیتی ثبات مدیریت در فرایند عملیاتی کردن برنامه ها موثر است. ثبات شغلی مدیر به معنی ثبات و دوام وی در دوران تصدی شغل مدیریت است. سازمان های موفق، معمولاً از وجود گروه ثابتی از مدیران و کارکنان برخوردار هستند. از این رو نقل و انتقال زیاد کارکنان برای سازمان ها زیانبار بوده و نتیجه منفی خواهد داشت. هرچند جابجایی و تعویض مدیران در صورتی که به جا و صحیح باشد سازمان ها را از یک نواختی و رکود خارج کرده و باعث رضایت بخشی و افزایش اثربخشی می گردد. ثبات مدیران به مدیر کمک می کند تا بتواند درباره اهداف و برنامه های سازمان تحت نظارت خود به اندازه کافی کسب اطلاع نماید و با شناخت استعداد کارکنان به تهیه و تنظیم برنامه های کاربردی و موثر پردازد. به اعتقاد فایول نظریه پرداز رشته مدیریت، برای اینکه یک کارمند بتواند با شغل جدید خود آشنا شود و آن را

به طریق شایسته ای انجام دهد به فرض اینکه استعداد لازم برای آن کار را داشته باشد باز هم مدتی وقت لازم است. حال اگر قبل از اینکه این کارمند با شغل جدید خود آشنا شود، شغل او را تغییر دهند، چنین کارمندی فرصت نخواهد داشت که کار قابل قبولی برای موسسه انجام دهد. ادبیات مدیریت، مدت زمان مدیریت مدیر را در سازمان، دوره پایداری مدیریت می گویند. در ایران، جابجایی و تغییرات مدیران سطوح عالی و کلان کشور، با تغییرات و جابجایی بسیار مدیران سطوح میانی همراه است که به زعم برخی کردن رویه ها ضروری و اجتناب ناپذیر سیاستمداران، این تغییرات برای همسان است. البته برخی نیز معتقدند میزان آثار تخریبی این تغییرات بیشتر است. ظاهراً مهمترین مشکل کشور در مسیر رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی، متزلزل بودن جایگاه مدیریت و کوتاه بودن دوره مدیریت است که هزینه های بسیاری را بر مدیریت کلان تحمیل می کند (زالی و زالی، ۱۳۸۹). لنگان<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) در گزارشی درباره هیأت امور کشوری، متوسط زمان پایداری یک شغل را چهار سال بیان کرده است و اعتقاد دارد که امنیت شغلی، مهمترین دغدغه مدیران در ادارات است. با توجه به مباحث مطرح شده ثبات مدیریت سبب کسب تجربه و ثمربخشی در مسیر برنامه ها و رسیدن به اهداف در سازمان های تحت نظارت می باشد. در راستای این پژوهش هدف تحقیق آن است تا نقش ثبات مدیریت در کیفیت و کارآمدی بانک صادرات ایران را مورد بررسی قرار دهد. در این پژوهش مواردی از جمله تجارب و سوابق مدیریت، ثبات مدیریت، زیان های نقل و انتقال مدیران بر سازمان، بررسی سیاست های جذب مدیران موفق، عوامل تاثیرگذار بر کاهش بازدهی سازمان، تاثیر مدیریت بر فرآیند و عملیاتی شدن طرح ها، تاثیر عامل زمان بر کیفیت

---

<sup>۱</sup> - Langan

مدیریت، مورد بررسی قرار می گیرند. سؤال اصلی تحقیق این است که آیا ثبات مدیریت باعث افزایش کیفیت و کارآمدی بانک صادرات ایران می شود؟

### اهمیت تالیف این کتاب

مدیران برای انجام کارها، به برنامه ریزی نیاز دارند تا قوت و ضعفهای کارها را مشخص و برنامه ها را عملیاتی کنند و برنامه ریزی نیز به زمان مناسب نیاز دارد. از این رو، شاید بتوان گفت که زمان مدیریت، مهمترین نقش را در کیفیت برنامه ها و عملیات دارد، زیرا مدیر بر اساس آن، می تواند مشخص کند که برای دستیابی به اهداف سازمان، چه کاری، چگونه، در چه مدت زمان و با چه امکانات مادی و انسانی باید انجام شود. بنابراین، ثبات مدیریت، موجب تداوم موفقیت و پیشرفت سازمان می شود و بی ثباتی مدیریت، می تواند آن را دچار انفعال، عدم بازدهی و در نهایت اضمحلال کند. افراد صاحب نظر، عدم ثبات مدیریت را در یک سازمان بر حسب نرخ جانشینی در یک دوره زمانی مشخص تعریف می کنند، به این معنی که هر قدر تعداد مدیران در یک دوره زمانی مشخص، بیشتر باشد، ثبات مدیریت در آن دوره زمانی کمتر است (زالی و زالی، ۱۳۸۹). ثبات مدیریت باعث افزایش موفقیت سازمان از طریق تداوم کارها و پیگیری مستمر آنها توسط مدیران می شود. در این تحقیق تلاش بر این است که افزایش کارآمدی سازمان از طریق ثبات مدیریتی مورد ارزیابی قرار گیرد. ثبات مدیریت منجر می شود که مدیر مشخص کند که برای رسیدن به اهداف سازمان چه کاری، طی چه مدتی، و چگونه و با چه امکانات مادی و انسانی باید انجام شود. از این رو یکی از موضوعات مهمی که در جامعه امروز باید به آن پرداخته شود بحث ثبات مدیریت و اثرات آن بر عملکرد سازمانها می باشد. تحقیق حاضر می تواند گامی در جهت پررنگ کردن اهمیت این موضوع و همچنین

تبیین چگونگی تأثیر آن بر کیفیت و کارآمدی سازمان می باشد. در رابطه با مباحث فرهنگی و همچنین تجارب مدیران و مدیریت پژوهش های بسیاری صورت گرفته است، اما تا کنون در رابطه با موضوع طرح شده یعنی بررسی نقش ثبات مدیریت در کیفیت و کارآمدی بانک صادرات ایران پژوهش مستقلی صورت نگرفته است و این پژوهش می تواند بر ادبیات موجود بیفزاید.

## اهداف علمی تالیف این کتاب

### هدف اصلی:

بررسی تأثیر ثبات مدیریت بر کارآمدی بانک صادرات

بررسی تأثیر ثبات مدیریت بر بازدهی بانک صادرات

### اهداف فرعی:

بررسی وضعیت ثبات مدیریت بانک صادرات

بررسی وضعیت کارآمدی بانک صادرات

بررسی وضعیت بازدهی بانک صادرات

### فرضیه های تحقیق

#### فرضیه اصلی:

ثبات مدیریت سبب افزایش کارآمدی عملکرد بانک صادرات می شود

ثبات مدیریت سبب افزایش کیفیت عملکرد بانک صادرات می شود