



دانشگاه تهران

دانشکده مدیریت

پایان نامه دکتری مدیریت رفتار سازمانی

(عنوان تحقیق)

طراحی و تبیین الگوی توانمندسازی مدیران

بررسی موردی مدیران کاروانهای حج جمهوری اسلامی ایران سازمان حج و زیارات

استاد راهنما

دکتر علی اکبر فرهنگی

اساتید مشاور

دکتر محمد سعید تسلیمی

دکتر حسن عابدی جعفری

اساتید ناظر

۱۳۸۲ / ۷ / ۱۱۰۱

دکتر حسن میرزایی اهرنجانی

دکتر سید حسین ابطحی

دانشجو

مجتبی اسکندری

رئیس هیئت مدیران
سازمان حج و زیارات

این رساله در جلسه مورخ ۱۳۸۲/۹/۸ - هیئت رسیدگی
باجرای و غمره - حوزه (۱۹۵) عالی - به تصویب رسید

۱۳۸۱

۴۷۴۳۹

تقدیم!

به بت شکن بزرگ تاریخ ابراهیم خلیل (ع) که سنت بت شکنی را بنا نهاد.
به خاتم انبیاء محمد مصطفی (ص) احیاگر حج ابراهیمی.
به خمینی روح الله (ره) بنیانگذار جمهوری اسلامی ایران بت شکن قرن
یستم.

به آنان که با پیروی صادقانه از امامشان حسین گونه جانهای پاکشان را در
راه شرف و عزت حسینی برای دفاع از باورهای دینی نثار نهال انقلاب اسلامی
کردند.

به فرزندانم محسن و معین که امید است رهروانی صادق در طریق
سعادت گردند.

تقدیر و تشکر

به مصداق حدیث شریف “من لم یشکر المخلوق، لم یشکر الخالق” بر خود واجب می‌دانم که از عزیزانی که در تهیه این پایان نامه یاورم بودند تشکر نمایم.

با تشکر از استاد محترم راهنما جناب دکتر علی اکبر فرهنگی که با صبر و متانت در نقاط مهم پایان نامه رهنمودهایشان راهگشای تحقیق گردید و با هدایت مدبرانه ایشان کوتاهترین راه رسیدن به مقصود انتخاب و طی گردید.

با تشکر از استاد محترم مشاور جناب دکتر محمد سعید تسلیمی که افتخار همسفر شدن با ایشان در پرشکوه‌ترین مسافرت عمر “سفر حج تمتع” “سیر من الخلق الی الحق” نصیبم گردید.

با تشکر از استاد مشاور گرامی جناب دکتر حسن عابدی جعفری که منش، روش و گویش حکیمانه ایشان سالیانی مدید است الهام بخش تلاش علمی‌ام می‌باشد.

با تشکر از برادر بزرگوار جناب حاج محمد حسین رضایی معاون محترم وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و ریاست سازمان حج و زیارات، که حمایت‌های معنوی و اجرایی بی‌دریغ ایشان زمینه‌عملی اجرای تحقیق را فراهم ساخت و امید است حاصل زحمات مجموعه علمی دانشگاه دستمایه‌ای برای بهبود امر حج، در دستان پر توان مسئولین محترم سازمان حج و زیارات گردد.

با تشکر از همسر بزرگوارم که در طی طریق همواره مشوق من بوده‌اند و صبورانه کاستیهایی که از رهگذر تحصیل نصیبشان گردید را تحمل نموده‌اند.

فهرست مطالب

۱	چکیده
۱	نوع و روش تحقیق
۱	فرضیات تحقیق
۲	فرهنگ سازمانی حاکم بر کاروانهای حج
۲	جامعه و نمونه آماری
۲	ابزار گردآوری و تحلیل داده ها
۲	نتیجه گیری و پیشنهادات
۳	مدلسازی
۴	تبیین مدل
۵	فصل اول
۵	کلیات تحقیق
۶	مسأله اصلی تحقیق
۶	بیان موضوع
۷	مدل سه بعدی ساختار، رفتار، زمینه
۸	ضرورت و اهمیت تحقیق
۹	سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته
۹	فرضیه های تحقیق
۱۰	اهداف و نتایج اساسی از انجام تحقیق
۱۱	روش شناسی تحقیق
۱۱	مراحل دستیابی به مدل و تبیین آن
۱۲	جامعه و نمونه آماری
۱۲	روشهای نمونه گیری
۱۲	تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها
۱۳	تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی
۱۵	فصل دوم
۱۵	ادبیات تحقیق
۱۶	بخش اول
۱۶	ادبیات موضوع

۱۷	مقدمه
۱۸	منافع و موانع توانمندسازی
۱۹	تعریف توانمندسازی
۲۰	تحقیقات گذشته در زمینه توانمندسازی
۲۴	تاریخچه و مبانی توانمندسازی
۲۶	دیدگاه‌های مختلف توانمند سازی
۲۶	دیدگاه عقلایی
۲۷	دیدگاه انگیزشی
۲۷	دیدگاه فوق انگیزشی
۲۸	دیدگاه سیستمی
۲۸	مدلهای توانمندسازی
۲۹	الف - مدل‌های عام
۲۹	۱- مدل توماس و ولتوس
۲۹	۲- مدل "باون" و "لاولر"
۳۰	۳- مدل اسپریتزر
۳۰	۴- مدل "کوئین" و "اسپریتزر"
۳۱	۵- مدل خود اثربخشی
۳۱	۶- مدل ایده آل نولر
۳۲	۷- مدل کانگر
۳۴	ب - مدل‌های اقتضایی
۳۴	۱- مدل فورد و فوتلر
۳۶	۲- مدل بلانچارد ، زیگاری و زیگاری
۳۷	مدل سیستمی: مدل، ساختار، رفتار، زمینه
۳۸	بعد رفتاری
۳۸	توانایی
۳۹	توانائی ذهنی
۴۰	توانائیهای جسمی
۴۰	مهارتهای مدیریتی
۴۰	مهارت فنی:
۴۱	مهارتهای انسانی
۴۳	مهارت ادراکی
۴۴	ادراک از خود (خودشناسی)
۴۴	بصیرت
۴۵	نگرش
۴۶	انواع نگرش سازمانی

۴۶	سبک سرپرستی مدیر ارشد
۴۶	مدل "هلمر" (۱۹۷۱)
۴۸	شخصیت
۴۸	مکان کنترل، اقتدارخواهی و الگوپذیری
۴۹	سایر صفات
۵۰	بعد ساختاری
۵۰	ساختار و طرح سازمانی
۵۰	پیچیدگی
۵۱	رسمیت
۵۱	تمرکز
۵۱	سیر تکامل ساختار سازمان
۵۱	طرح سازمانی: سازمانهای ایستا و پویا
۵۲	طراحی شغل
۵۲	تئوری اسنادی کار
۵۲	الگوی ویژگیهای شغلی
۵۳	الگوی پردازش اطلاعات اجتماعی
۵۴	الگوی "کانگر"
۵۹	سیستم پاداش
۵۹	نوع پاداش
۶۰	شاخه زمینه
۶۰	جو سازمانی
۶۰	مدل ویزبورد
۶۱	فرهنگ سازمانی
۶۲	تعریف و سطوح فرهنگ سازمانی
۶۳	تشابه و تفاوت جو و فرهنگ سازمانی
۶۳	لایه‌های فرهنگ
۶۸	نقش مدیر در شناخت فرهنگ افراد و استفاده از توانایی آنها
۷۰	متغیر وابسته (توانمندی)
۷۱	بخش دوم
۷۱	شناخت وضع موجود سازمان حج و زیارات
۷۲	مقدمه
۷۲	حج در ادب فارسی
۷۴	حج در گذر تاریخ
۷۴	نگاهی به تاریخ مکه و تحولات فریضه حج
۷۶	تاریخچه مشکلات حج ایرانیان و انتظام امور حج

۸۱	حج پس از انقلاب اسلامی ایران
۸۳	بررسی جمعیت شناختی زائرین و مدیران ایرانی
۸۵	ساختار و نیروی انسانی ثابت سازمان حج و زیارات
۸۶	فرآیند حج
۸۸	تعاریف دلیل - حمله دار و مدیر کاروان
۸۸	وظایف مدیر بعد از انقلاب
۹۱	مدیریت بحران در حج
۹۲	مهارت تشخیص مسیر
۹۳	فصل ۳
۹۳	روش شناسی تحقیق
۹۴	مقدمه
۹۴	نوع و روش تحقیق
۹۵	جامعه آماری
۹۵	تعیین حجم نمونه
۹۶	روش نمونه گیری
۹۶	ابزار جمع آوری داده ها
۹۷	مقیاس اندازه گیری
۹۷	اعتبار اندازه گیری (روایی)
۹۸	تحلیل داده ها
۹۸	آزمون فرض آماری
۹۹	تحلیل رابطه همزمانی متغیرها
۹۹	ضریب تعیین و ضریب همبستگی
۱۰۰	تحقیقات همبستگی از نوع پیش بینی، رگرسیون چند گانه
۱۰۰	مدل خطی رگرسیون
۱۰۱	آزمون های آماری در تحلیل رگرسیون
۱۰۱	کامپیوتر و رگرسیون
۱۰۲	آزمون خطی بودن
۱۰۲	ضریب همبستگی جزئی
۱۰۳	فرضیه علت مشترک
۱۰۳	فرضیه متغیر میانجی

فصل چهارم.....	۱۰۴
تجزیه و تحلیل داده ها	۱۰۴
مقدمه	۱۰۵
تحلیل داده های توصیفی:	۱۰۵
فرضیات تحقیق :	۱۱۶
شرح متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق.....	۱۱۶
بررسی آمار توصیفی سه شاخه - رفتار، ساختار و زمینه	۱۲۰
الف - شاخه رفتار:	۱۲۱
ب - شاخه ساختار	۱۲۱
ج - شاخه فرهنگ	۱۲۱
تجزیه و تحلیل داده ها بر اساس آمار تحلیلی	۱۲۳
آزمون فرض آماری	۱۲۸
معرفی متغیرهای مورد آزمون	۱۳۱
فرضیه ۱	۱۳۲
فرضیه ۲	۱۳۲
فرضیه ۳	۱۳۴
فرضیه ۴	۱۳۵
فرضیه ۵	۱۳۶
فرضیه ۶	۱۳۶
فرضیه ۷	۱۳۷
فرضیه ۸	۱۳۷
فرضیه ۹	۱۳۷
فرضیه ۱۰	۱۳۸
آزمون فرضیات اهم	۱۳۸
فرضیه اهم اول:	۱۳۹
فرضیه اهم دوم:	۱۴۰

۱۴۰ فرضیه اهم سوم

۱۴۱ مدل توانمندسازی مدیران کاروانهای حج جمهوری اسلامی ایران:

۱۴۲ گام اول تحلیل رگرسیونی (توانمندی)

۱۴۹ گام دوم مدل سازی:

۱۵۶ گام سوم مدل سازی: متغیر (۲F مهارت مدیران) به عنوان متغیر معیار

۱۶۷ فصل پنجم

۱۶۷ نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۶۸ مقدمه

۱۶۹ نتایج بر اساس یافته های توصیفی

۱۷۱ پیشنهادات بر اساس یافته های تحلیلی تحقیق

۱۷۳ پیشنهادات برای محققین آتی

۱۷۵ تاکتیکهای پیشنهادی برای توانمندسازی مدیران کاروانهای حج

۱۷۸ تبیین مدل

	فهرست جداول	
۲۸	مقایسه توانمندسازی در پارادایم قدیم و جدید	جدول شماره ۱
	انگیزش	
۳۹	ابعاد توانائیهای ذهنی	جدول شماره ۲
۴۷	مدل هلر	جدول شماره ۳
۸۴	مقایسه زائرین و عوامل اجرایی سالهای ۷۳-۷۹	جدول شماره ۴
۸۷	هزینه سرانه هر زائر	جدول شماره ۵
۱۰۶	فراوانی سنی مدیران	جدول شماره ۶
۱۰۷	فراوانی تشرف به حج مدیران	جدول شماره ۷
۱۰۹	فراوانی تشرف به عنوان مدیر	جدول شماره ۸
۱۱۰	فراوانی تحصیلات مدیران	جدول شماره ۹
۱۱۳	فراوانی استانی مدیران	جدول شماره ۱۰
۱۱۵	فراوانی مشاغل مدیران	جدول شماره ۱۱
۱۱۸	آمار توصیفی متغیرها	جدول شماره ۱۲
۱۲۰	آمار توصیفی فرضیات اهم	جدول شماره ۱۳
۱۳۰-۱۳۱	آزمون فرضیات ده گانه	جدول شماره ۱۴
۱۳۹	آزمون فرضیات اهم	جدول شماره ۱۵
۱۴۳-۱۴۶	آزمون رگرسیون متغیرهای مؤثر بر 11 f) توانمندی (جدول رگرسیونی شماره ۱۶
۱۵۰-۱۵۳	آزمون رگرسیون متغیرهای مؤثر بر 10 f)فرهنگ سازمانی(جدول رگرسیونی شماره ۱۷
۱۵۷-۱۶۰	آزمون رگرسیون متغیرهای مؤثر بر 2 f)مهارت‌های مدیران(جدول رگرسیونی شماره ۱۸

فهرست نمودارها

۸	مدل تحقیق توانمندسازی	نمودار شماره ۱
۳۵	الگوی توانمندسازی فورد و فوتر	نمودار شماره ۲
۴۲	فرآیند اصلی انگیزش	نمودار شماره ۳
۵۳	الگوی ویژگیهای شغلی	نمودار شماره ۴
۶۷	کارکرد فرهنگ سازمانی	نمودار شماره ۵
۱۰۶	فراوانی سنی مدیران	نمودار شماره ۶
۱۰۸	فراوانی تشرف به حج مدیران	نمودار شماره ۷
۱۰۹	فراوانی تشرف به حج به عنوان مدیر	نمودار شماره ۸
۱۱۱	فراوانی تحصیلات مدیران	نمودار شماره ۹
۱۱۴	فراوانی مدیران استانها	نمودار شماره ۱۰
۱۱۵	فراوانی مشاغل مدیران	نمودار شماره ۱۱
۱۲۲	نمودار هیستوگرام شاخه رفتار	نمودار شماره ۱۲
۱۲۲	نمودار هیستوگرام شاخه ساختار	نمودار شماره ۱۳
۱۲۳	نمودار هیستوگرام شاخه زمینه	نمودار شماره ۱۴
۱۲۴-۱۲۶	نمودار هیستوگرام (توزیع نرمال) متغیرهای تحقیق	نمودارهای شماره ۱۵
۱۲۶-۱۲۸	نمودار پراکندگی متغیرهای تحقیق (رابطه خطی)	نمودارهای شماره ۱۶
۱۴۷-۱۴۸	نمودار هیستوگرام (توزیع نرمال) و رابطه خطی متغیرهای موثر بر توانمندی مدیران	نمودارهای شماره ۱۷
۱۵۴-۱۵۵	نمودار هیستوگرام (توزیع نرمال) و رابطه خطی متغیرهای موثر بر فرهنگ سازمانی حاکم بر کاروانها	نمودارهای شماره ۱۸
۱۶۱-۱۶۲	نمودار هیستوگرام (توزیع نرمال) و رابطه خطی متغیرهای موثر بر مهارت مدیران	نمودار شماره ۱۹

	پیوستها
۱۸۲	پیوست شماره ۱
۱۸۵	پیوست شماره ۲
۱۹۵	پیوست شماره ۳
۲۰۲	پیوست شماره ۴
۲۱۳	پیوست شماره ۵
۲۱۸	پیوست شماره ۶
۲۲۱	پیوست شماره ۷
۲۲۷	پیوست شماره ۸

فرایند عملیات حج و وظایف مدیران کاروانها

نقشه های عملیات حج

نتایج آزمون ضریب قابلیت اعتماد

پرسشنامه تحقیق

پیشنهادهای مدیران کاروانهای حج

مصاحبه با ریاست سازمان حج و زیارات

فهرست منابع و مآخذ

چکیده

هدف تحقیق طراحی و تبیین الگویی برای توانمند سازی مدیران کاروانهای حج جمهوری اسلامی ایران می باشد. دیدگاههای مختلفی برای توانمند سازی ارائه شده است که عبارتند از: دیدگاه عقلایی، انگیزشی و فوق انگیزشی. دیدگاه تحقیق حاضر دیدگاه سیستمی است. در این دیدگاه برای بهره مندی از نقاط قوت سه دیدگاه قبلی و اجتناب از نقاط ضعف آنها، ابعاد بحث در قالب یک الگوی سه بعدی رفتاری، ساختاری و زمینه ای جمع بندی شده اند.

نوع و روش تحقیق

تحقیق حاضر تحقیقی کاربردی با روش توصیفی است. در انجام آزمونهای آماری از تکنیک همبستگی استفاده شده است.

فرضیات تحقیق

سه فرضیه اهم در تحقیق مطرح است که به ده فرضیه خاص تقسیم می گردند.
الف - رابطه معناداری میان متغیرهای رفتاری و توانمند سازی مدیران کاروانهای حج وجود دارد.
این متغیرها عبارتند از:

۱. توانایی مدیران کاروانهای حج (جسمی و ذهنی)
۲. مهارتهای مدیران کاروانهای حج (فنی، انسانی، ادراکی)
۳. نگرش مدیران کاروانهای حج (رضایت شغلی، تعلق سازمانی، تعهد سازمانی)
۴. سبک رهبری مدیران ارشد سازمان حج
۵. شخصیت مدیران کاروانهای حج