



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: احسان حریریان، ۱۳۹۷

## تأثیر مهارت‌های نرم مدیران بر عملکرد کارکنان

چکیده در دنیای امروز به دلیل پیچیدگی امور در حوزه‌های مختلف کاری که ناشی از رشد روزافزون دانش و تکنولوژی در عرصه‌های مختلف است، مدیریت مسائل و سازماندهی و برنامه‌ریزی درست و مؤثر به منظور دستیابی به اهداف سازمانی با موانع و چالش‌هایی روبه‌رو می‌باشد. یکی از چالش‌های اصلی برای رهبران و مدیران در دنیای امروز، مسئله مدیریت منابع انسانی به منظور دستیابی به اهداف سازمانی است. در این میان، راهکارهای متفاوتی برای رفع این مسئله در میان مدیران مطرح می‌باشد. یکی از راه‌حل‌های موجود، توسعه مهارت‌های نرم مدیران و رهبران سازمان است. در این مطالعه مهارت‌های نرم مدیران اعم از اعتماد به نفس، ارتباطات بین‌فردی، ارتباطات، نگرش، سبک رهبری و تفکر خلاقانه مدیران بر عملکرد کارکنان سنجیده می‌شود. جهت جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای میان 100 نفر از کارکنان فرمانداری‌های استان خراسان رضوی توزیع گردید. پس از جمع‌آوری، این داده‌ها از طریق نرم‌افزار Smart-PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و بر مبنای آن فرضیات این تحقیق بررسی شد. در نهایت مشخص شد که از میان مهارت‌های نرم، اعتماد به نفس، ارتباطات بین‌فردی، ارتباطات، نگرش و سبک رهبری بر عملکرد مدیران تأثیر مثبت و معناداری دارد و در میان ابعاد مهارت‌های نرم در این تحقیق، تنها تفکر خلاقانه بر عملکرد مدیران تأثیری نداشته است.

چکیده در دنیای امروز به دلیل پیچیدگی امور در حوزه‌های مختلف کاری که ناشی از رشد روزافزون دانش و تکنولوژی در عرصه‌های مختلف است، مدیریت مسائل و سازماندهی و برنامه‌ریزی درست و مؤثر به منظور دستیابی به اهداف سازمانی با موانع و چالش‌هایی روبه‌رو می‌باشد. یکی از چالش‌های اصلی برای رهبران و مدیران در دنیای امروز، مسئله مدیریت منابع انسانی به منظور دستیابی به اهداف سازمانی است. در این میان، راهکارهای متفاوتی برای رفع این مسئله در میان مدیران مطرح می‌باشد. یکی از راه‌حل‌های موجود، توسعه مهارت‌های نرم مدیران و رهبران سازمان است. در این مطالعه مهارت‌های نرم مدیران اعم از اعتماد به نفس، ارتباطات بین‌فردی، ارتباطات، نگرش، سبک رهبری و تفکر خلاقانه مدیران بر عملکرد کارکنان سنجیده می‌شود. جهت جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای میان 100 نفر از کارکنان فرمانداری‌های استان خراسان رضوی توزیع گردید. پس از جمع‌آوری، این داده‌ها از طریق نرم‌افزار Smart-PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و بر مبنای آن فرضیات این تحقیق بررسی شد. در نهایت مشخص شد که از میان مهارت‌های نرم، اعتماد به نفس، ارتباطات بین‌فردی، ارتباطات، نگرش و سبک رهبری بر عملکرد مدیران تأثیر مثبت و معناداری دارد و در میان ابعاد مهارت‌های نرم در این تحقیق، تنها تفکر خلاقانه بر عملکرد مدیران تأثیری نداشته است.

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۱۲۱۵۹۶۲۰۲۴



تاریخ دفاع: ۱۳۹۷/۰۷/۱۹

رشته‌ی تحصیلی: مدیریت اجرایی

دانشکده: علوم انسانی

استاد راهنما: دکتر یوسف رضانی

### ***M.A. Thesis:***

## The Effect of Software Administrator Skills on Organizational Performance

### Abstract

Nowadays, a great complexity in different areas caused by increased knowledge and technology growth, face the achievement of organizational objectives with great obstacles. These days for leaders and managers, one of the most important obstacles is the issue of human resource management to achieve organizational objectives. There are many solutions for solving these kind of problems. One of them is developing soft skills of leaders and managers in organizations. In this study, the effect of soft skills of leaders consisting of self-confidence, interpersonal communication, communication, attitude, leadership method, and creative thinking were evaluated on employee performance. To collect data, we distributed a questionnaire between 100 employees of commander offices of Khorasan Razavi. These data and hypothesis of research were assessed by Smart-PLS. Finally, the result showed that all aspects of soft skills of leaders except creative thinking, significantly effect on employee performance