
نقش تفاوت‌های جنسیتی در ارزیابی شایستگی‌های سازمانی سطوح مدیریتی بانک پارسیان

مه‌رن‌از افشار^۱، دکتر اصغر شریفی^۲، دکتر مالک میره‌اشمی^۳

چکیده

هدف این پژوهش طراحی نظام آموزشی سطوح مدیریتی شعب بانک پارسیان مبتنی بر شایستگی (CBT) بود. روش پژوهش از نظر هدف توصیفی از نوع همبستگی ازو تحقیقات علی است که به صورت پیمایشی انجام شد. جامعه و نمونه آماری بخش کیفی شامل کلیه مطلعین کلیدی و خبرگان حوزه آموزشی بانک و دانشگاه که در زمینه آموزش و طراحی نظام آموزشی فعالیت می‌کنند، که تعداد آنها برابر با ۲۰ نفر می‌باشد و در بخش کمی تمامی رؤسا، معاونین و کاربران ارشد شعب بانک پارسیان سراسر کشور که شامل ۱۲۶۰ نفر در سال ۱۳۹۷ بود، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد نمونه ۲۹۴ نفر بدست آمد. در گردآوری داده‌ها برای استخراج مدل مفهومی از طریق مطالعه کتابخانه‌ای با مراجعه به کتب، مجلات و در مطالعه میدانی جهت استخراج سوالات تحقیق و بررسی عمیق برای کمک به استخراج مدل مفهومی از مصاحبه نیمه‌ساختار یافته استفاده شد. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوای لاوشه (۱۹۸۶) استفاده شد که نتایج بیانگر روایی ابزار بود. جهت ارائه مدل نهایی تحقیق از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شد. نتایج نشان داد که مولفه‌های فردی، بین فردی، سازمانی و محیطی در سطح اطمینان ۹۹ درصد به عنوان مولفه‌های نظام آموزشی سطوح مدیریتی شعب بانک پارسیان مبتنی بر شایستگی می‌باشند.

واژگان کلیدی: طراحی نظام آموزشی، سطوح مدیریتی شعب، شایستگی، مدل شایستگی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

۲. استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران (نویسنده مسئول).

۳. دانشیار گروه روان‌شناسی عمومی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

مقدمه

مدیریت و توسعه شایستگی‌ها، ابزارهای حیاتی برای افزایش رقابت در سازمان‌ها هستند. به گفته وسرلی (۲۰۰۵)، هدف رویکرد مبتنی بر شایستگی عبارتست از: «تعیین شایستگی‌های مورد نیاز افراد برتر در پست‌های کلیدی در سرتاسر سازمان، تلاش برای حذف شکاف‌های شایستگی از طریق گزینش و آموزش اثربخش و اطمینان از این که عملکرد شایسته تشخیص و پاداش داده می‌شود.» دوبیس و همکاران (۲۰۰۴) بیان می‌کنند که سازمان‌های اثربخش باید افراد شایسته را شناسایی و حفظ نمایند تا رسالتشان محقق شود.

با توجه به اهمیت شایستگی‌ها، چنانچه مدیرانی شایسته در رأس سازمان‌ها قرار گیرند، موفقیت آن‌ها در دستیابی به اهداف تضمین می‌شود. حال با توجه به نقش فزاینده بانک‌ها به عنوان مهم‌ترین نهادهای مالی و اقتصادی در سازندگی کشور، وجود مدیران توانمند، می‌تواند سریع‌تر آنان را به سمت اهدافشان رهنمون سازد. در نتیجه تحقیق حاضر به دنبال طراحی نظام آموزشی سطوح مدیریتی شعب بانک پارسیان مبتنی بر مدل شایستگی است؛ اما این شایستگی چگونه و چطور خود را نمایان خواهد ساخت مطلبی است که جای تامل دارد. در سراسر جوامع و فرهنگ‌های مختلف هنجارها و ارزش‌های جاافتاده به این منجر شده است که زنان بر امکانات و منابع کم‌تری دسترسی داشته و از قدرت کم‌تری نسبت به مردان بهره‌مند باشند. تعجیبی ندارد که این امر مردان را از امتیازاتی در زمینه‌های سیاسی، اقتصادی، آموزشی بهره‌مند کرده است. ازجمله این امتیازات سلامت اجتماعی است. تفاوت‌های جنسیتی و نابرابری‌های جنسیتی می‌توانند موجب بی‌عدالتی‌هایی در زمینه وضعیت سلامت زنان و مردان باشند. براین اساس، تصویر جنسیتی در یک مقطع زمانی و مکانی می‌تواند از موانع عمده و گاه تنها عامل مهم در دستیابی مردان و زنان به سلامت باشد.

تصویر جنسیتی ناشی از عقاید و افکار قالبی یا کلیشه‌ها است. کلیشه‌ها یا تصورات قالبی جنسیتی دربرگیرنده اطلاعات درباره ظاهر جسمانی، نگرش‌ها، علایق، صفات روانی، روابط اجتماعی و نوع شغل است. مهم‌ترین نکته آن است که این ابعاد متنوع به هم مربوط هستند؛ صرف شناخت اینکه یک فرد زن است این معنی ضمنی را دارد که آن فرد خصوصیات جسمانی خاص (صدای آرام، ظریف و زیبا) و صفات روانی خاص (مهرورز، وابسته، ضعیف، عاطفی) خواهد داشت و فعالیت‌های خاصی (مراقبت از کودک، آشپزی) انجام خواهد داد (گولومبوک و رابین، ۱۳۸۴: ۲۶). زیرا کلیشه‌های جنسیتی درخواست‌ها و انتظارات اجتماعی متفاوتی ایجاد می‌کند

مثلاً مردان را بالفطره مدیران خوب و زنان را بالفطره موجودات عاطفی و احساساتی تعریف می‌کند). در فرهنگ ما، این که مرد نباید گریه کند، زن احساساتی است و نمی‌تواند قضاوت درستی بکند، یا اینکه زن ترسو، خرافاتی و نازک‌دل است، مرد سنگ دل، سخت‌گیر و سلطه‌گر و پرخاشگر است، نمونه‌های معدودی از فهرست طولانی کلیشه‌های جنسیتی راجع به ویژگی های شخصیتی مردان و زنان است (ریاحی، ۱۳۸۶).

طرح مساله

ضرورت و اهمیت شناخت کلیشه‌های جنسیتی و بررسی آن‌ها در جامعه، به دلیل اثرات زیان‌آور کلیشه‌ها است. از جمله مهم‌ترین اثرات زیان‌آور کلیشه‌های جنسیتی می‌توان به این مسئله اشاره کرد که کلیشه‌های جنسیتی به عامل تبعیض میان جنس‌ها بدل می‌شوند. این‌گونه کلیشه‌ها هم بر مردان و هم بر زنان تأثیری منفی می‌گذارند؛ اگرچه تأثیر منفی آن‌ها بر زنان بیش‌تر است، زیرا آن‌ها در این کلیشه‌ها به‌صورت جنس ضعیف و فرودست مطرح می‌شوند. در واقع این کلیشه‌ها زنان را به‌عنوان انسان‌هایی برخوردار از حقوق کامل به رسمیت نمی‌شناسند، از برقراری روابط هم‌هنگ و برابر میان افراد دو جنس و از شرکت کامل زنان در پیشرفت جامعه خود جلوگیری می‌کنند و بدین ترتیب زنان را از شکوفایی تام توانایی‌های انسانی خود باز می‌دارند. از طرفی دیگر کلیشه‌های جنسیتی مردان را از شکوفایی همه‌جانبه احساسات و انسانیت آن‌ها باز می‌دارند و باعث می‌شوند هر چه بیش‌تر به سمت خشونت، رقابت، پرخاشگری، بی‌اعتنایی و بی‌احساسی پیش روند (میشل، ۱۳۷۶، به نقل از حسینی و دشتی، ۱۳۹۱: ۳۰-۳۱). فشارهای اجتماعی و خانوادگی ناشی از کلیشه‌ها بر جسم و روان زنان و مردان اثر می‌گذارد و سلامت آن‌ها را در ابعاد جسمی، روانی و اجتماعی به خطر می‌اندازد، در نتیجه فقدان تفکرات اجتماعی صحیح و نگاه جنسیتی به پیوندهایی سست با جامعه و هنجارهای اجتماعی، کاهش فعالیت‌های اجتماعی و کاهش کارایی زنان و مردان در جامعه منجر خواهد شد و الگوهای شایستگی با توجه به این دیدگاه های جنسیتی حاکم قطعاً متفاوت خواهد بود.

الگوی شایستگی‌ها در یک نظام آموزشی با توجه به دیدگاه های جنسیتی و حضور زنان بیشتر از مردان در نظام آموزشی ایران می‌تواند کاربردهای مختلفی داشته باشد، از جمله در نیازسنجی آموزشی افراد، تهیه و ارزشیابی برنامه آموزشی، ارزشیابی کارایی و اثربخشی آموزشی

و در نهایت برنامه‌ریزی برای رشد و توسعه افراد (خراسانی و عیدی، ۱۳۸۹). مهمترین نقش مدل شایستگی ارائه زبانی برای صحبت کردن دقیق درباره دانش و مهارت‌های مدیریتی است. این مدل شیوه‌ای را برای تعمق کردن درباره دانش و مهارت‌های مدیران، در سطوح شغلی متفاوت در نقش‌ها و جایگاه‌های مختلف ارائه می‌دهد (باکر، ۲۰۰۳).

ارائه مدل شایستگی‌ها بیش از هر چیز به عنوان وسیله‌ای جهت فهم بهتر و در نتیجه به کارگیری بهینه‌تر شایستگی‌ها در جذب، آموزش، ارزیابی عملکرد، پرداخت و پاداش و... می‌باشد. آنچه در زمینه شایستگی‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار می‌باشد، رسیدن به فهرستی دقیق و مناسب از شایستگی‌های مورد نیاز مدیران در سطوح مختلف در سازمان خاص می‌باشد. صاحب‌نظران عرصه مدیریت، مدیریت منابع انسانی مبتنی بر شایستگی را پیشنهاد می‌کنند که به عنوان یک ابزار قوی است که بر رفتارهای افراد تأکید دارد و به موفقیت سازمانی کمک می‌کند. برای این که یک سازمان، رویکرد مبتنی بر شایستگی را نسبت به منابع انسانی اجرا کنند، باید شایستگی‌ها تعیین شوند و مدل توسعه پیدا کنند که این شایستگی‌ها را توصیف کند (کوکران، ۲۰۰۹). لیونس و همکاران (۲۰۰۴) اشاره کردند که شرکت‌ها هر سال ۱۰۰ میلیون دلار بر روی توسعه، اجرا و اصلاح مدل‌های شایستگی صرف می‌کنند. در تحقیقی که توسط ۲۹۲ عضو گروه الگوبرداری منابع انسانی انجام شد مشخص شد که: الف) ۷۵ درصد سازمان‌ها در گزینش، ارتقاء، آموزش و بالندگی از شایستگی‌ها استفاده می‌کردند، ب) ۶۵ درصد سازمان‌ها در مدیریت عملکرد از شایستگی استفاده می‌کردند، ج) بسیاری از سازمان‌ها در برنامه‌ریزی موفقیت و کارراهه شغلی از شایستگی‌ها استفاده کردند (کوک و برنتهال، ۱۹۹۸).

چارچوب نظری

برای مدل‌سازی شایستگی سه رویکرد وجود دارد که توسط محققان مختلف با واژه‌های متفاوت عنوان شده است. اولین رویکرد، اقتباس یک مدل شایستگی از سازمان دیگر و به کارگیری آن در سازمان می‌باشد. این رویکرد، به نام‌های (رویکرد اقتباس) روسول و لیندهولم، (۱۹۹۹) یا روش کلی (دوبیس، ۱۹۹۳) نامیده می‌شود. این رویکرد، آسان‌ترین و کم‌هزینه‌ترین رویکرد می‌باشد. در این رویکرد، دوبیس سه مرحله‌ی ابتدائی را قبل از انتخاب مدل عنوان می‌کند: ۱. انجام ارزیابی از نیازها ۲. توسعه یک مدل اولیه از طریق گروه‌های کانون ۳. تغییر یا اصلاح مدل توسط گروهی از افراد برتر. ویکرد اقتباسی اگر به خوبی با شرایط سازمان

وفق داده شود، مفید می باشد. نکاتی در رابطه با این رویکرد وجود دارد که عبارتند از: ۱. یک مدل توسعه یافته خارجی، هرگز به طور دقیق ویژگی های افراد برتر سازمان دیگر و شایستگی های مورد نیاز آن سازمان را توصیف نمی کند ۲. مدل شایستگی، با فرهنگ سازمانی که مدل را طراحی کرده سازگاری دارد و ممکن است برای استفاده سازمان دیگر چندان مفید نباشد. ۳. مدل اقتباسی، ممکن است شایستگی های فنی سازمان را در بر نداشته باشد (دوبیس، ۱۹۹۳). بنابراین، قبل از اقتباس مدل، باید راجع به شایستگی های فنی سازمان اصلی تأمل شود. رویکرد دوم، رویکرد اقتباسی (طراحی) می باشد. روسول و لیندهولم، (۱۹۹۹)، که تحت نام های مدل "کلی تغییر یافته" دوبیس، (۱۹۹۳) یا "روش فهرست شایستگی" دوبیس و همکاران، (۲۰۰۴) نیز نامیده می شود. در حالت کلی، این رویکرد شامل پذیرش یک مدل خاص خارجی یا استفاده از لیست های شایستگی موجود که از طریق بررسی پیشینه تعریف شدند و یا هر دوی آن ها می باشد. این رویکرد، مبتنی بر تحقیقات گذشته می باشد زیرا دیگران قبلاً تحقیقی برای ایجاد یک مدل کلی انجام داده اند یا یک سازمان دیگر مدلی را برای سازمانش توسعه داده است. متناسب سازی یا تغییر مدل شامل اصلاح مدل می باشد، به طوری که برای استفاده در یک فرهنگ سازمانی جدید مناسب می باشد و شایستگی ها با کار کارکنان برجسته و معمولی ارزشیابی می شوند

دوبیس، ۱۹۹۳، لوسیا و لپسینگر، ۱۹۹۹، روسول و لیندهولم، ۱۹۹۹. دوبیس و روسول (۲۰۰۰ مزایای استفاده از رویکرد اقتباسی-طراحی را توصیف کردند: نتایج سریع ارائه می دهد، وضعیت در یک حرفه را نشان می دهد، نتایج به طور گسترده تشخیص داده می شود و این سیستم ها اعتبارشان آسان تر به دست می آید. معایب این روش نیز عبارتند از: عدم تناسب بین مدل و نیازهای سازمانی، ممکن است برای سازمان، جامع و کامل نباشد، ممکن است برای فرهنگ آن سازمان مناسب نباشد. سومین رویکرد، که جامع ترین رویکرد نیز می باشد توسط روسول و لیندهولم (۱۹۹۹) تحت عنوان " رویکرد طراحی " نام گرفت و لوسیا و لپسینگر (۱۹۹۹) نیز آن را ایجاد یک مدل از پایه نام نهادند. پنج روش برای ایجاد یک مدل شایستگی با رویکرد طراحی عنوان شده است ۱) توجه به فرایند (مبتنی بر فرایند-۲) توجه به نتایج مبتنی بر نتایج-۳- ابداعی ۴- توجه به گرایشات-۵) (ارزیابی سریع نتایج مبتنی بر مسئولیت های کاری).

ون گلدر سه دیدگاه از شایستگی توصیف می‌کند. اول، شایستگی ویژگی اصولی فردی است (رویکرد ورودی مطلوب در آمریکا) دوم، شایستگی مربوط می‌شود به استانداردها یا پیامدها (مدل خروجی مشخص شده در انگلیس) و در تعریف نهایی، شایستگی بوسیله هر دو ورودی و خروجی مرتبط با رفتار یا نگرش‌ها شناخته می‌شود (آیروین، ۲۰۰۸).

بر اساس گفته دوبوس و همکاران، دو مکتب فکری مختلف در تعریف شایستگی وجود دارد. یک مکتب فکری مدعی است که شایستگی بر دانش و مهارت دلالت دارد و مکتب دوم مدعی است که شایستگی دربردارنده ویژگی‌هایی است که به عملکرد کمک می‌کند. در تعریف دوم، شایستگی می‌تواند شامل دانش و مهارت و برخی از خصوصیات دیگر مانند سطوحی از انگیزه و صفات شخصیتی باشد. هسته اصلی مکتب فکری دوم، فلسفه ای است که معتقد است تمرکز باید بر روی کسانی باشد که کار را انجام می‌دهند، کاری که توسط این افراد انجام می‌شود (دوبوس و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۴).

دیانتی و عرفانی (۱۳۸۸) شایستگی را در سه سطح از یکدیگر متمایز کردند (عرفانی، مریم؛ دیانتی، محمد، ۱۳۸۸):

۱- سطح فردی: در این سطح شامل دانش و مهارت‌های بالقوه، ظرفیت‌ها و قابلیت‌ها و صلاحیت‌های کارکنان است.

۲- سطح سازمانی: شایستگی شامل روش ویژه‌ای که در ترکیب منابع گوناگون سازمان با یکدیگر است. بعبارت دیگر، شایستگی شامل ترکیب متقابل دانش و مهارت‌های کارکنان با دیگر منابع سازمان، مانند دانش سیستم‌ها، امور جاری، رویه‌ها و تولیدات فناوران است.

۳- سطح راهبردی: منظور از شایستگی‌ها در این سطح، ایجاد و حفظ برتری رقابت‌آمیز، از راه ترکیب خاصی از دانش، مهارت‌ها، ساختارها، راهبردها و فرآیندهاست.

برای شایستگی‌ها عبارات متعددی - چه در ادبیات داخلی و چه خارجی - متداول شده است که همگی به مفهوم شایستگی^۱ دلالت دارند. در فارسی نیز برای معادل آن‌ها از عبارات لیاقت، قابلیت، توانمندی، توانایی، صلاحیت و مهارت استفاده می‌شود. واژه قابلیت^۲ (تناسب دو چیز، مانند شغل و شاغل) یکی از عمده‌ترین لغات کاربردی در آموزش محسوب می‌شود. این واژه به

^۱. Capabilities، Criteria، Dimensions، Traits، Abilities، Skills

^۲. Competence

عنوان اسم، به کیفیت برخورداری از صفت متبحر^۱ بودن اشاره دارند. فرهنگ آکسفورد در تعریف متبحر به عنوان صفت، آن را برخورداری از دانش و توانایی انجام موفقیت آمیز برخی کارها تعریف می‌کند و صفت اشخاصی تلقی می‌شود که کارآمد^۲ و توانمند^۳ باشند.

روش شناسی

روش پژوهش حاضر ترکیبی است و در آن از رهیافت (کمی- کیفی) استفاده شده است. جامعه مورد مطالعه در مرحله کیفی شامل کلیه مطلعین کلیدی و خبرگان حوزه آموزشی بانک و دانشگاه و در بخش کمی تمامی رؤساء، معاونین و کاربران ارشد شعب بانک پارسیان سراسر کشور که تعداد آنها ۱۲۶۰ نفر در سال ۱۳۹۷ بود. بخش کیفی ۸ نفر مدرس ۸ نفر خبره (تا رسیدن به اشباع نظری) در زمینه طراحی نظام آموزشی و ۴ نفر از مدیران و رؤسای بانک پارسیان با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و مورد مصاحبه قرار گرفتند. برای محاسبه حجم نمونه در بخش کمی طبق جدول مورگان ۲۹۴ نفر بدست آمد. در گردآوری داده‌ها در بخش کیفی از مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شد و در بخش کمی از پرسشنامه محقق ساخته برای اندازه‌گیری سطوح شایستگی مدیران برای جمع‌آوری داده‌ها و نمونه آماری استفاده شد. برای بررسی روایی پرسشنامه از ضریب لاوشه استفاده شد که نتایج بیانگر روایی محتوای ابزار بود. برای سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار ضریب مذکور برای هر یک از مقیاس‌های بکار رفته بیانگر پایا بودن ابزارها بود. جهت شناسایی مؤلفه‌های زیربنایی شایستگی مدیران از روش تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از نرم افزار اسمارت PLS^۴ استفاده شد. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از روش تحلیل متن استفاده شد و جهت تحلیل داده‌ها و دسترسی به مضامین شایستگی مدیران کدگذاری در دو سطح باز و محوری به کار گرفته شد و بر این اساس مؤلفه‌های نظام آموزشی مبتنی بر شایستگی شناسایی شدند. در بخش تحلیل داده‌های کمی از شاخص‌های آمار توصیفی^۵ شامل محاسبه جداول توزیع فراوانی^۶، درصدها، جداول توافقی و محاسبه شاخص‌های گرایش مرکزی

^۱. Competenet

^۲. Efficient

^۳. Capable

^۴. Smart PLS

^۵. Descriptive Statistics

^۶. Frequency Distribution

فراوانی^۱ و میانگین^۲) و سپس شاخص‌های آمار استنباطی مانند تحلیل عامل تاییدی با استفاده از نرم افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری^۳، آزمون تی، استفاده شده است. جهت بررسی صحت و سقم فرضیه‌ها و روابط بین متغیرهای تحقیق و تعیین الگوی روابط نیز از نرم افزار Smart-PLS استفاده شده است.

یافته‌ها

در این تحقیق، متناسب با متغیرهای مورد مطالعه و نوع داده‌های جمع‌آوری شده، به منظور توصیف آنان از شاخص‌های گرایش مرکزی، پراکندگی و توزیع نمره‌ها استفاده شد. در مرحله تحلیل آماری، با توجه به ماهیت مقیاس اندازه‌گیری و فرضیه‌های تحقیق برای تحلیل داده‌ها حسب مورد از روش‌های تحلیل واریانس چند متغیری (MANOVA) یک راه استفاده شد. پس از بررسی داده‌ها، آده پرت موثری مشاهده نشد. تعداد داده‌های گمشده نیز در حد صفر بود.

جدول ۱: فراوانی و درصد شرکت‌کنندگان به تفکیک جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۶۹	۵۶/۱
زن	۱۳۲	۴۳/۹
جمع	۳۰۱	۱۰۰/۰

همان‌طور که در جدول بالا ملاحظه می‌شود بیش از نیمی از شرکت‌کنندگان مرد و باقی آنان (۴۳/۹ درصد) زن بودند.

جدول ۲: خلاصه شاخص‌های آماری مربوط به نمره‌های شرکت‌کنندگان مرد (n=۱۶۸) و زن (n=۱۳۲)

(در ارزیابی مدیران مبتنی بر مولفه‌های سازمانی شایستگی			
گروه‌ها	متغیرها	میانگین	انحراف معیار
مرد	تعهد سازمانی	۴/۴۷	۰/۴۹۱
	رهبری	۴/۱۸	۰/۶۰۶

^۴. Frequency

^۱. Mean

^۲. analysis of moment structure (AMOS)

مدیریت بحران	۴/۲۸	۰/۶۱۶
عملکرد	۴/۴۹	۰/۴۹۷
زن	۴/۴۵	۰/۵۲۰
رهبری	۴/۲۳	۰/۵۵۹
مدیریت بحران	۴/۴۷	۰/۴۶۴
عملکرد	۴/۴۹	۰/۴۵۲

فرضیه تحقیق: بین ارزیابی مدیران مبتنی بر مولفه سازمانی شایستگی کارکنان مرد و زن تفاوت وجود دارد.

جدول ۳: خلاصه آزمون برابری واریانس خطای لیون

متغیرها	F	Df _۱	Df _۲	احتمال معناداری
تعهد سازمانی	۲/۲۰۹	۱	۲۹۹	۰/۱۳۸
رهبری	۰/۰۰۱	۱	۲۹۹	۰/۹۹۵
مدیریت بحران	۱/۴۸۴	۱	۲۹۹	۰/۲۲۷
عملکرد	۰/۱۴۱	۱	۲۹۹	۰/۷۰۸

جدول ۴: خلاصه آزمون های چندمتغیری

اثر	آزمون ها	مقادیر	F	درجه آزادی	درجه آزادی خطا	P	مجذور ایتا
گروه	اثر پیلای	۰/۰۴۰	۳/۰۶۱*	۴	۲۹۶	۰/۰۱۷	۰/۰۴۰
ها	ویلیک لامبدا	۰/۹۶۰	۳/۰۶۱*	۴	۲۹۶	۰/۰۱۷	۰/۰۴۰
	اثر هوتلینگ	۰/۰۴۱	۳/۰۶۱*	۴	۲۹۶	۰/۰۱۷	۰/۰۴۰
	بزرگترین ریشه	۰/۰۴۱	۳/۰۶۱*	۴	۲۹۶	۰/۰۱۷	۰/۰۴۰

* معنادار در سطح ۰/۰۵

با توجه به مقدار آزمون‌های چندگانه به ویژه ویلیک لامبدا (۰/۹۶۰) و F محاسبه شده (۳/۰۶۱) با درجه آزادی ۲۹۶ و ۲ می توان فرض صفر را رد کرد ($p < ۰/۰۵$). به عبارت دیگر، تفاوت

میانگین نمره های ۴ متغیر تعهد، رهبری، مدیریت بحران و عملکرد در بین کارکنان مرد و زن معنادار است و بر اساس ۴ متغیر فوق، می توان کارکنان مرد و زن را از هم تفکیک کرد. بنابراین، شواهد برای پذیرش فرضیه تحقیق کافی است. اندازه اثر اختلاف با توجه به مقدار مجذور ایتا (۰/۰۴۰) در حد ضعیف است.

جدول ۵: خلاصه آزمون های اثرات بین آزمودنی ها

منابع	متغیرهای وابسته	SS	۱ df	۲ df	MS	F	Sig	مجذور ایتا
گروه ها	تعهد سازمانی	۰/۰۱۶	۱	۲۹۹	۰/۰۱۶	۰/۰۶۲	۰/۸۰۳	۰/۰۰۱
	رهبری	۰/۲۳۲	۱	۲۹۹	۰/۲۳۲	۰/۶۷۴	۰/۴۱۲	۰/۰۰۲
	مدیریت بحران	۲/۶۲۵	۱	۲۹۹	۲/۶۲۵	۸/۵۱۷**	۰/۰۰۴	۰/۰۲۹
	عملکرد	۰/۰۰۱	۱	۲۹۹	۰/۰۰۱	۰/۰۰۵	۰/۹۴۵	۰/۰۰۱

** معنادار در سطح ۰/۰۱

با توجه به نتایج آزمون های اثرات بین آزمودنی ها (مقادیر F و سطح معناداری آن ها) می توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمره های کارکنان مرد و زن تنها در متغیر مدیریت بحران تفاوت معنادار وجود دارد. مقادیر میانگین های این دو گروه در متغیر مذکور حاکی از این است که میانگین نمره های مدیریت بحران کارکنان زن از میانگین نمره های کارکنان مرد بالاتر است.

بحث و نتیجه گیری

امروزه مدیران برای مواجهه با چالش های پیش روی کسب و کار به مجموعه ای از دانش، مهارت ها و ویژگی های فردی نیازمندند. در عصری که تغییرات سریع وجود دارد برای نقشهای در حال تغییر در سازمان ها، مهارت های جدید مورد نیاز است. آموزش مدیران سبب پیشتازی سازمان در صحنه رقابت می شود و در سازمان های خدماتی نظیر بانک ها و مؤسسات مالی این امر نمود بیشتری خواهد یافت. مدل های شایستگی، ابزاری را برای تعیین آنچه که حال و آینده مورد نیاز است، فراهم می نماید. همان طور که سازمان ها در استفاده از نیروی کار انعطاف پذیرتر می شوند، شایستگی های اصلی اهمیت بیشتری می یابند. شایستگی ها منجر به بهره وری و کاهش هزینه های سازمان می شوند.

در دنیای کنونی که رقابت شدیدی در بین بانک‌ها برای ارائه خدمات هرچه بهتر به مشتریان به منظور افزایش میزان رضایت آنان و در نتیجه افزایش سودآوری و سهم بازار رخ می‌دهد، بانک‌ها به خوبی آگاهند که «دانش» منبعی استراتژیک است. دانش به سازمان مزیت رقابتی استراتژیک می‌بخشد و در دستیابی به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت به سازمان کمک شایانی می‌کند. با توجه به این امر بانک‌ها سعی می‌کنند دانش را به شیوه‌ای پویا و نظام‌مند و اثربخش هدایت و مدیریت کنند.

بنابراین با توجه به اهمیت و جایگاه موضوع شایستگی در برنامه‌های توسعه، ضروری است تا نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصت‌های وضعیت موجود کشور در هر یک از زیرساخت‌های اصلی نظام مدیریت بر مبنای شایستگی در مطالعات آتی بررسی شود. در راستای رشد و توسعه پایدار کشورها، توجه به بالندگی سازمان‌ها، از جمله سیاست‌های مورد توجه همه مدیران می‌باشد. بانک‌ها هم از این موضوع مستثنا نیستند. برخی تحولات در عصر جدید رخ داده که نقش و اهمیت منابع انسانی را زیاده‌تر نموده است؛ این تحولات عبارتند از: رشد و توسعه بخش خدمات نسبت به سایر بخش‌ها، حرکت از سمت تکنولوژی‌های کاربر به سمت تکنولوژی‌های مغزبر، آغاز عصر اقتصاد دانایی، تنوع، پیچیدگی فزاینده ساختار، فرایندها و سیستم‌های سازمانی به همراه تخصصی شدن فعالیت‌ها، افزایش توجه به مشتری و مشتری‌مداری (درگاهی، ۱۳۸۹).

با توجه به آمارهای ذکر شده مدل‌های جامع شایستگی، می‌تواند در بخش‌های مختلف کشور از جمله بخش دولتی و خصوصی، منجر به اثربخشی مدیران و در نهایت موفقیت سازمان‌ها شود. با توجه به این که سرعت چرخه سازندگی در سراسر جهان، نیاز به حضور بانک‌ها را هر روز افزایش می‌دهد، نیاز به سیستم بانکی کارآمد و پویا بیش از پیش احساس می‌شود. در نتیجه وجود چنین مدل جامعی می‌تواند در سیستم بانکی کشور، اثربخشی هر چه بیشتر مدیران را به همراه داشته باشد. با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران بانک‌ها با بکارگیری مدل مفهومی ارائه شده مقاله حاضر در دنیای واقعی و ارائه خدمات با کیفیت‌تر می‌توانند سهم موفقیت خود افزایش دهند. لذا با توجه به موارد ذکر شده بانک پارسیان نیز از این قاعده مستثنی نیست.

شعب بانک پارسیان بواسطه حجم انبوه فعالیت‌ها و گستردگی عمودی و افقی وظایف، ساختار سازمانی پیچیده‌ای دارد که در این ساختار، سطوح مختلف مسئولیتی وجود دارد. هر سطح (رئیس، معاون و کاربر ارشد) نیازمند جدی توانمندی‌ها و شایستگی‌های مدیریتی است. هم

چنین لازم به ذکر است که مدیریت بحران زنان با توجه به یافته های پژوهش حاکی از آن است که زنان نسبت به مردان از مدیریت بحران بیشتری برخوردار می باشد (با توجه به نتایج آزمون های اثرات بین آزمودنی ها می توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمره های کارکنان مرد و زن تنها در متغیر مدیریت بحران تفاوت معنادار وجود دارد. مقادیر میانگین های این دو گروه در متغیر مذکور حاکی از این است که میانگین نمره های مدیریت بحران کارکنان زن از میانگین نمره های کارکنان مرد بالاتر است)؛ بنابراین برای سازمانی همچون بانک پارسیان مهم است تا شایستگی های مدیریتی برای تمام سطوح مدیریتی شعب را بومی سازی نموده و در جهت توسعه این شایستگی ها گام های جدی بردارد. شناسایی و استخراج روش های بومی و موفق در کشور بعلاوه تجربه آن یا نو بودن، بسیار سخت بوده و برای رصد کردن آنها زمان زیادی صرف شده است. از طرف دیگر در این پژوهش تا زمانیکه مدل شایستگی ها نهایی نمی شد، شناسایی و انجام فعالیت های میدانی جهت استخراج روش های توسعه آنها، به بعد موکول می شد و از این حیث پژوهش نیاز به زمان طولانی تری داشت. زمانبر بودن پژوهش کیفی و احتمال تاثیر ذهنیت پژوهشگر در فرآیند تحلیل داده ها از جمله محدودیت های پژوهش کیفی است که ممکن است این پژوهش را متاثر ساخته باشد. به علاوه در مرحله کمی پژوهش حاضر از روش خود گزارشی برای گردآوری داده ها استفاده شده است که با توجه به ماهیت پژوهش ممکن است شرکت کنندگان تحت تاثیر سوگیری مطلوبیت اجتماعی پاسخ های خود را آگاهانه یا ناآگاهانه تحریف کرده باشند.

پژوهش حاضر تنها به شناسایی شایستگی های مدیریتی اقدام نموده است و به پیامدها، مشکلات و مسائل استقرار و اجرای روش ها اشاره نکرده است بنابراین به پژوهشگران آتی پیشنهاد می گردد به مسائل و مشکلات اجرایی روش های توسعه شایستگی های مدیریتی پردازند.

منابع

- آذر، عادل و غلامزاده، رسول و قنوتی، مهدی. (۱۳۹۱). مدلسازی مسیری - ساختاری در مدیریت (کاربرد نرم افزار SmartPLS).
- خراسانی، اباصلت و عیدی، اکبر. (۱۳۸۹). تکنیک‌های کاربردی نیازسنجی آموزشی (با تاکید بر تشریح الزامات استاندارد بین المللی ایزو ۱۰۰۱۵)، تهران، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- داوری، علی و رضازاده، آرش. (۱۳۹۵)، مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، تهران.
- رحیم نیا، فریبرز و هوشیار، وجیهه. (۱۳۹۱). واکاوی ابعاد و مولفه های مدل شایستگی های مدیران در سیستم بانکی، مدیریت فردا، شماره ۳۱، سال ۱۱، تابستان ۹۱
- فتاحی واجارگاه، کورش و نوری، فیروز. (۱۳۹۴). مدیریت یادگیری در سازمان ها (آموزش و بهسازی منابع انسانی در هزاره سوم)، تهران، علم استادان
- کلانتری، خلیل. (۱۳۸۸)، مدلسازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی- اقتصادی، تهران: انتشارات فرهنگ صبا
- لطیفی، میثم. (۱۳۸۳) شناسایی و وزن دهی معیارهای انتخاب و انتصاب مدیران منابع انسانی در بخش دولتی، کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه امام صادق
- ناصحی فر، وحید و همکاران () الگوی ارزیابی قابلیت ها و شایستگی های مدیران وزارت بازرگانی، ماهنامه تدبیر، سال بیستم، شماره ۱۸۵

منابع انگلیسی

- Boyatzis, R E The Competent Manager: a Model For Effective Performance, Mcber and Co/Wiley
- Bateman S.thomas. Scott A.Snell Management Leading collaborating in a competitive word , Seventh Edition , MC Graw

- Chin, W. W., & Newsted. P. R. (۱۹۹۹). Structural equation modeling analysis with small samples using PLS, in rick hoyle (ed), Statistical strategies for small samples research, sage Publications:۳۰۷-۳۴۱
- Hughes L.Richard, Ginnett C.Robert, Curphy J. Gordon Leadership , fifth Edition , MC Graw Hill
- Kessler, RobinCompetency Based Interview.