

مدیریت دانش بر عملکرد سازمان شهرداری

سید جعفر متولیان^۱، امین کاشفی نیا^۲، امیرحسین ربیعی^۳

۱ کارشناسی حسابداری دانشگاه علمی کاربردی قائمشهر Motevaliyan.jafar1402@yahoo.com

۲ کارشناسی ارشد علوم ارتباطات دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی Amin.Kashefi nia1402@yahoo.com

۳ کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی Amir.hosseini.rabei1402@yahoo.com

چکیده

هدف این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان شهرداری می باشد، روش مورد استفاده در این پژوهش، روش تحقیق توصیفی-پیمایشی است، در این تحقیق با توجه به هدف و سئوالات تحقیق، محقق از روش کتابخانه‌ای استفاده نموده است. کلیه مدارک، اسناد و مبانی تئوریک موضوع چه از طریق جستجوی کتابخانه‌ای و چه از طریق جستجوی رایانه‌ای به روش کتابخانه‌ای جمع‌آوری شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری می باشد و در زمان انجام این تحقیق حدود ۴۸۰۰ نفر می باشند. حجم نمونه این تحقیق برگرفته از جامعه آماری سازمان تأمین اجتماعی به تعداد ۳۵۵ نفر می باشد، روایی و پایایی پرسشنامه بترتیب از طریق روایی محتوا و آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. نتایج حاصل از معادلات ساختاری با نرم افزار پی ال اس نشان داد که کدگذاری بر عملکرد نوآوری با نقش میانجی نوآوری سازمان شهرداری تاثیر ندارد، شخصی سازی بر عملکرد نوآوری با نقش میانجی نوآوری سازمان شهرداری تاثیر ندارد. شخصی سازی و کدگذاری بر نوآوری سازمان شهرداری تاثیر دارد.

کلمات کلیدی: عملکرد سازمانی، شخصی سازی، نوآوری، کدگذاری

۱. مقدمه

نوآوری دارای اهمیت بسیاری برای شرکت ها و سازمان ها دارد زیرا می تواند مزیت رقابتی پایدار را برای آنها فراهم کند. بر اساس تئوری های موجود نیروی انسانی متخصص و خلاق مهمترین عامل ایجاد نوآوری محسوب می شود. چرا که نقطه شروع یا همان نقطه عطف نوآوری خلق ایده است. با گذشت زمان مشاهده شده که سازمان های نوآور عملکرد سازمانی بالایی دارند و این موفقیت را مدیون خلق ایده و بدیع بودنشان می دانند. تنها نیروی انسانی متخصص توانایی خلق ایده را دارد و کسانی که از دانش و خلاقیت برخوردار نباشند نمی توانند ایده ای را خلق نمایند. اگر سازمان در عصر حاضر نتواند ایده سازی کند و نوع آور باشد عملکردش کاهش یافته و از مسیر رقابتی خارج می شود و دیگر نمی تواند به بقای خود ادامه دهد. لذا شناسایی عواملی که موجب خلق ایده و نوآوری در سازمان می شود از اهمیت ویژه ای برخوردار است. یکی از این عوامل استراتژی های مدیریت دانش پیش بینی می شود که می تواند نوآوری ایجاد کند و در نهایت به افزایش عملکرد سازمان منتج گردد.

با توجه به نتایج تحقیقات انجام گرفته تصور بر آن است که استراتژی های مدیریت دانش باعث بهبود عملکرد و نوآوری در سازمان می شود (هلساپل و جونز ۲۰۰۵)، تاثیر هر یک از استراتژی های مدیریت دانش (کد گذاری و شخصی سازی) بر روی عملکرد سازمانی متفاوت است اما به طور کلی اعتقاد بر این است که هر دو نوع استراتژی کد گذاری و شخصی سازی باعث بهبود عملکرد سازمان می گردد. در واقع مدیریت دانش کد گذاری شده زمان را ذخیره می کند و باعث بهبود هماهنگی می شود در حالی که استراتژی شخصی سازی باعث افزایش کیفیت و بهبود توانایی می شود (نیکولاس و مرو ۲۰۱۱)

۲. ادبیات پژوهش

۱.۲. مدیریت دانش

موفقیت های عمل جسورانه و روحیه ابداع در قرن ۲۱ و افزایش رقابت در بازار به صورت بحرانی، بر کیفیت دانش به کار گرفته شده در مراحل اصلی تجارت و کسب و کار بستگی دارد.

طبیعی است که شهرت مدیریت دانش دائماً پیشرفت می کند. نه تنها به خاطر این که تعداد زیاد سازمان ها در کشور های پیشرفته در پروسه انتقال به سازمان های دانش هستند، بلکه به خاطر این که کل تمدن انسانی در پروسه انتقال به جامعه دانش است- جامعه ای که پیشرفتش به حد اعلی به کارایی مدیریت دانش بستگی دارد.

مدیریت دانش توجه بیشتر محققان و کارآموزان را جلب می کند

پل و کوئنتاس چرایی در رأس قرار گرفتن مدیریت دانش از سال ۱۹۹۰ به بعد را با شش دلیل زیر مطرح می کند.

اول این که دهه ۱۹۸۰ دوره ای بود که سازمان ها برای نیروی انسانی اهمیت و ارزش زیادی قائل نمی شدند. بسیاری از سازمان ها تعدیل نیرو کردند، افراد را در سنین معینی بازنشسته کردند، مدیران میانی را حذف کردند و به اقداماتی از این قبیل دست زدند. اما آنها بعد ها متوجه شدند که افراد سازمان، مهمترین منبع دانش هستند و نیروی انسانی است که می تواند دانش جدید خلق کند.

دلیل دوم پذیرش این نکته بود که مولد ثروت و ارزش، دانش و دارایی های غیر مادی است نه کار، سرمایه و زمین که به طور سنتی منابع تولید محسوب می شدند. واضح ترین دارایی غیر مادی چیزهایی مانند مارک محصول، قدرت انجام کار و توانایی ارائه خدمات به مشتری هستند. برای مثال ثروت مایکروسافت متکی بر سیستم عامل داس و ویندوز آن است نه ساختمان و تکنولوژی های آن.

دلیل سوم، این است که ارتباط و وابستگی سازمان ها از نظر دانش به یکدیگر افزایش یافته است. اگر شما بخواهید کالا یا خدمتی را به مشتری ارائه دهید باید با سازمان ها و شرکت های زیادی در ارتباط باشید. باید کاری را که دانشگاه ها و ناشران می کنند انجام داد. یعنی تکنولوژی را با انسان، خدمت و مشتری پیوند زد (همکاری با مؤلف، چاپ و عرضه به مشتری). این بدان معنی است که سازمان ها در خلق و نقل و انتقال دانش بین هم، نیاز به همکاری با یکدیگر دارند. بنابراین سازمان ها از یک طرف باید امتیاز های رقابتی خود را حفظ کنند و در عین حال باید مرز های خود را باز بگذارند به طوری که بتوانند هم دانش بدهند و هم بگیرند.

دلیل چهارم سرعت تغییر است که سازمان‌ها را مجبور کرده به طور مستمر و حتی سریع‌تر از تغییر به یادگیری بپردازند. مفهوم یادگیری سازمانی مبتنی بر این نکته است که دانش خیلی زود کهنه و از رده خارج می‌شوند. یعنی دانش در داخل سازمان‌ها باید پیوسته ابداع و به روز شود و این کار شامل یادگیری دائمی و یک فرهنگ است که در آن مایل به یادگیری در سطح سازمانی به معنی بازسازی فرایند و رویه هاست.

دلیل پنجم درک این واقعیت است که مزیت رقابت و گاهی اوقات بقای سازمان به وسیله نوآوری حاصل می‌شود. ما برای نوآوری جدید نیاز به دانش جدید داریم که خود به پشتیبانی فرهنگ و سیستم‌های جدید احتیاج دارد. همچنین ایجاد فرهنگی که ریسک‌پذیری را تقویت می‌کند، لازم است، زیرا در بسیاری از موارد نوآوری به شکست می‌انجامد. اما اگر شما از زاویه مدیریت دانش بنگرید به شکست و پیدا کردن مقصر فکر نخواهید کرد، بلکه جستجو می‌کنید تا از شکست‌ها چیزهایی بیاموزید و بفهمید که از آن موقعیت چه طور گذر کنید. این کار برای بسیاری از سازمان‌هایی که ذاتاً از ریسک کردن فرار می‌کنند یک دگرگونی فرهنگی را فراهم می‌سازد.

دلیل ششم در دهه اخیر نقش دانش در قدرت رقابت مندی سازمان‌ها بسیار پررنگ‌تر شده است. در حقیقت شرکت‌های امروزی، به جای تکیه بر زمین، کارخانه و تجهیزات خود به عنوان عامل رقابت‌پذیری، باید بر سرمایه دانش خود اتکا کنند. انباشت دانشی که در یک سازمان به جهت تجربیات اجرای پروژه‌های متعدد، وجود نیروهای با تجربه و متخصص و مستندات گردآوری شده در موضوعات کاری مورد نیاز، به وجود می‌آید قابل جایگزینی با هیچ پارامتر دیگری نیست.

۳. روش تحقیق

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری می‌باشند و در زمان انجام این تحقیق حدود ۴۸۰۰ نفر می‌باشند. حجم نمونه این تحقیق برگرفته از جامعه آماری شهرداری به تعداد ۳۵۵ نفر می‌باشد. حجم نمونه تحقیق با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه در جامعه محدود به شرح زیر محاسبه می‌شود (آذر، ۱۳۸۰).

$$n = \frac{Nz^2\alpha/2p(1-p)}{(N-1)\epsilon^2 + z^2\alpha/2p(1-p)}$$

که در این فرمول:

P: برآورد نسبت صفت متغیر؛ $P = 0.5$ از آنجا که مقدار p در دسترس نیست آن را مساوی 0.5 در نظر می‌گیریم.

Z: متغیر نرمال واحد متناظر با سطح اطمینان؛ $Z_{\alpha/2} = 1.96$

ϵ : مقدار اشتباه مجاز؛ $\epsilon = 0.06$

سطح اطمینان 0.95 ($\alpha = 0.05$)

و تعداد افراد جامعه = N

روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این تحقیق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای می‌باشد. در این روش محقق نمونه تحقیق را به گونه‌ای انتخاب می‌کند که مطمئن شود زیر گروه‌ها با همان نسبتی که در جامعه وجود دارند به عنوان نماینده جامعه در نمونه نیز حضور داشته باشند. این نوع نمونه‌گیری وقتی بکار می‌رود که جامعه دارای ساخت همگن و متجانس نیست. یعنی در این روش درصد آزمودنی‌هایی که به صورت تصادفی از هر گروه انتخاب می‌شوند با درصد همان گروه در جامعه مورد نظر برابر است (سنجری، ۱۳۸۸، ۱۷۷) ..

در این تحقیق با توجه به هدف و سئوالات تحقیق، محقق از روش کتابخانه‌ای استفاده نموده است. کلیه مدارک، اسناد و مبانی تئوریک موضوع چه از طریق جستجوی کتابخانه‌ای و چه از طریق جستجوی رایانه‌ای به روش کتابخانه‌ای جمع‌آوری شد. شیوه‌های گردآوری داده‌ها عبارتند از مشاهده، مصاحبه، پرسش‌نامه، ابزار فیزیکی و مطالعه اسناد و مدارک (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۶۲). پرسش‌نامه اصلی گردآوری داده‌های این تحقیق می‌باشد. در این تحقیق برای اعتبار سنجی الگوی ارزیابی عملکرد کارکنان دو پرسش‌نامه طراحی شد، پرسش‌نامه اول در مورد مولفه‌ها و شاخص‌های الگوی اولیه از

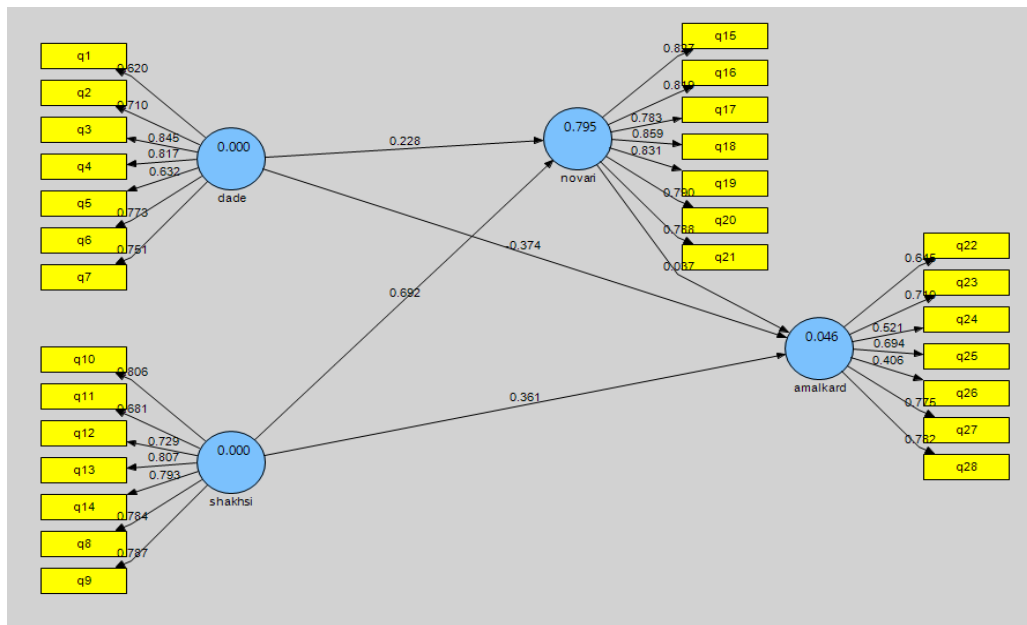
خبرگان نظر سنجی انجام شد. در این پرسش‌نامه از خبرگان خواسته شد ضرورت وجود مولفه‌ها و شاخص‌های الگوی اولیه مورد تأیید است یا خیر و آیا مولفه یا شاخص دیگری را پیشنهاد می‌دهند.

پس از تأیید ضرورت وجود مولفه‌ها و شاخص‌ها از طریق پرسش‌نامه اول، پرسش‌نامه‌ای برای بررسی وضع موجود هر شاخص (میزان در نظر گرفتن در الگوی فعلی) و میزان اهمیت آن شاخص در الگوی مطلوب، طراحی و توزیع شد به این ترتیب در این پرسش‌نامه متناظر با هر شاخص دو پرسش (وضع موجود و وضع مطلوب) مورد سنجش قرار گرفت.

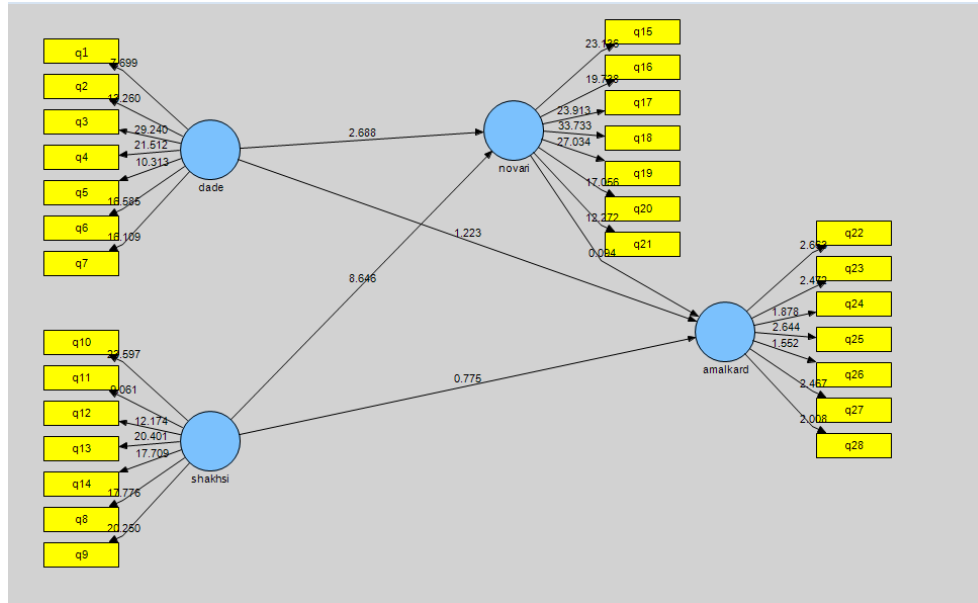
۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای آزمون صحت مدل نظری پژوهش و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) به‌وسیله نرم‌افزار Smart-PLS3 استفاده شده است.

تکنیک PLS به‌صورت هم‌زمان روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری سازه‌های نظری را ارزیابی می‌کند و برای ارزیابی مدل ساختاری با سازه‌های چند شاخصی با اثرات مستقیم و غیرمستقیم نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد (حجازی و رامشه، ۱۳۹۲). لذا در این پژوهش از روش PLS برای ارزیابی مدل مسیر و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. در مدل PLS ارتباط میان متغیرهای مشاهده شده و سازه‌های متناظر، در مدل اندازه‌گیری و روابط میان سازه‌ها در مدل ساختاری ارزیابی می‌شود.



شکل ۱. مدل ساختاری پژوهش همراه با ضرایب استاندارد



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری

۵. نتیجه گیری

کد گذاری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری تأثیر دارد.

مطابق جدول ۱ می‌توان گفت کد گذاری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری ۰/۱۰ است. آماره t برای این ضریب نیز ۰/۸۸ است که پایین تر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما رد می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های لی و همکاران (۲۰۱۹) همسو نیست. مطابق جدول ۱ می‌توان گفت شخصی سازی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری ۰/۲۰ است. آماره t برای این ضریب نیز ۱/۸۱ که پایین تر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما رد می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های لی و همکاران (۲۰۱۹) همسو است. مطابق جدول ۱ می‌توان گفت تأثیر کد گذاری بر عملکرد سازمانی در شهر تهران ۰/۳۷ است. آماره t برای این ضریب نیز ۱/۲۲ است که پایینتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما رد می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های لی و همکاران (۲۰۱۹) همسو است.

مطابق جدول ۱ می‌توان گفت تأثیر کد گذاری بر نوآوری ۰/۲۲ است. آماره t برای این ضریب نیز ۲/۶۸ است که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های لی و همکاران (۲۰۱۹) همسو است. مطابق جدول ۱ می‌توان گفت تأثیر شخصی سازی بر عملکرد سازمانی ۰/۱۰ است. آماره t برای این ضریب نیز ۰/۷۷ است که کمتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما رد می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های لی و همکاران (۲۰۱۹) همسو است. مطابق جدول ۱ می‌توان گفت تأثیر نوآوری بر عملکرد سازمانی ۰/۰۹ است. آماره t برای این ضریب نیز ۰/۰۳ است که پایینتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما رد می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های لی و همکاران (۲۰۱۹) همسو است.

جدول ۱. آزمون فرضیه های پژوهش

نتیجه آزمون	ضریب معناداری	ضریب مسیر	مسیر
رد	۰/۸۸	۰/۱۰	کد گذاری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری تاثیر دارد
رد	۱/۸۱	۰/۲۷	شخصی سازی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری تاثیر دارد.
رد	۱/۲۲	۰/۳۷	کد گذاری بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.
تأیید	۲/۶۸	۰/۲۲	کد گذاری بر نوآوری تاثیر دارد.
رد	۰/۳۱	۰/۷۷	شخصی سازی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.
تأیید	۸/۶۴	۰/۶۹	شخصی سازی بر نوآوری تاثیر دارد.
رد	۰/۰۹	۰/۰۳	نوآوری بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.

۶. منابع

- احمدزاده، فروغ، بررسی ارتباط بین مولفه های هوش عاطفی با پیشرفت تحصیلی دانشجویان، مجله علوم پزشکی رازی، شماره ۱۲۵، ۸۵-۹۳
- اسفندیار، اسماعیل؛ جهانگیر فرد، مجید؛ حسینی، مهدی (۱۳۹۴)، ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی، فصلنامه مدیریت، شماره ۳۷
- بازرگان، عباس؛ سرمد، زهره؛ حجازی، الهه (۱۳۷۸)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دوم، تهران: انتشارات آگاه
- تابی، حمید؛ فرامرزی، آما؛ مصلحی، مهدی (۱۳۹۴)، تبیین نقش هوش عاطفی و مهارت سیاسی در رابطه بین سبک رهبری تحول آفرین مدیران با رضایت شغلی کارکنان، مدیریت شهری، شماره ۴، ۲۴۸-۲۳۷
- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۷۷)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت
- سالارزهی، حبیب، کرد، باقر، نصیری اصل، آمنه (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین مولفه های هوش عاطفی کارکنان و وفاداری مشتری، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان،
- صفاجو، آناهیتا، رضاییان، علی، شکوهیار، سجاد (۱۳۹۴)، تأثیر مولفه های هوش عاطفی بر تسهیم دانش استراتژیک: مورد کاوی مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران، ماهنامه علمی-ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۲۵
- طبری، مجتبی؛ قربانی، مهرناز (۱۳۸۸)، نقش هوش عاطفی بر شیوه تصمیم گیری مدیران، فصلنامه، مدیریت، سال ۶، شماره ۱۶
- عامری، میرحسن، خیری قوزلوجه، منیره (۱۳۹۳)، رابطه مولفه های هوش عاطفی با دیدگاه و علایق به فعالیت های بدنی در دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه ارومیه
- فرحبخش، کیومرث، شفیع آبادی، عبدالله، بیگی دزکی، اقدس (۱۳۹۰)، رابطه بین مولفه های هوش عاطفی با تعارض کار خانواده در زنان شاغل در شرکت ملی پخش فراورده های نفتی تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی
- گلمن، دانیل (۱۳۸۴)، هوش عاطفی در کار، ترجمه ابراهیمی، بهمن، بهین دانش
- عامری، میرحسن، خیری قوزلوجه، منیره (۱۳۹۳)، رابطه مولفه های هوش عاطفی با دیدگاه و علایق به فعالیت های بدنی در دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه ارومیه

- صفاجو، آناهیتا، رضاییان، علی، شکوهیار، سجاد (۱۳۹۴)، تأثیر مولفه های هوش عاطفی بر تسهیم دانش استراتژیک: مورد کاوی مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران، ماهنامه علمی-ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۲۵
- فولادوند منصور، سکینه؛ محمدی فر، محمد علی؛ نجفی، محمود (۱۳۹۴)، نقش پنج عامل شخصیت، هوش عاطفی و مدیریت زمان در پیش بینی خلاقیت، فصلنامه علمی پژوهشی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، شماره اول، ۱۵۵-۱۳۵
- قلی پور، آرین (۱۳۹۵)، مدیریت منابع انسانی (مفاهیم، تئوری ها و کاربردها)، انتشارات سمت
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۷). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر.
- یوسفی، بهرام، عیدی، حسین، مرادی، لیلا (۱۳۹۲)، ارتباط هوش عاطفی و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی در اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه، نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، دوره اول، شماره اول، ۸۳-۷۳
- Abedi H, Ahanchian MR, Babaei B & Davodipour A. Investigation of the relationship between emotional intelligence and dimensions of power sources of high school principals of Neishabour city in academic year 2005-2006. International Research Journal of Applied and Basic Sciences 2013; 6(9): 1274-9.
- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S. and Ripoll, P. (2016). Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors, sychological Reports, 118: 107-127.
- Apte, S. and Khandagle, A. (2016). Assess the Relation between Emotional Intelligence and Quality of Life among the Nursing Faculties, The International Journal of Indian Psychology, 4: 133-140.
- Altindag, E., Kosedagi, Y. (2015), The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance, procedia social and behavioral science 210, 270-282
- Bar-on, R. (1997). The Emotional Quotient Inventorg (EQ-I); A Measure of emotional intelligence, Toronto, Conada: Multi- Health systems.
- Bar-on, R. (2000). Emotional and Social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventorg (EQ-1).
- Bar-on, R. and Parker, J.D.A. (2014). Handbook of Emotional intelligence, San Francisco Jossey-Bass.
- Bar-on, R. (2013). Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual, Toronto, Canada: Multi – Health System
- Bar-on, R. (2015). Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ – I), In Bar-on, R & Parkrr, D.A. (Eds). The hand book of emotional intelligence, San Francisco, California, jossey baass.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. cherniss and Goleman (Eds), The Emotional intelligence Work place, San Francisco: Gossey- Bass.
- 44. Goleman, D. (2009). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. cherniss and Goleman (Eds.) The Emotional intelligence Work place, San Francisco: Gossey- Bass.
- Gunduz, H., Gunsel, A., Ulutas, T. (2012), effect of emotional intelligence on job satisfaction: an empricial study on call center employees, procedia-social and Behavioral Sciences
- Hoegl, M. Parboteeah, K.P. (2007) "Creativity in Innovative Projects: How Teamwork Matters". J. Eng. Techno Manage. 24 .148-166

- Jais,J.,Mohammad,M(2015),emotional intelligence and job performance: A stdy among Malaysian teacher,procedia economics and finance,vol35,674-682
- Martinez, M.N. (1997) The smart that count. HR Magazine, 42(11), 72-78
- Rajabi,F.,Malmeier,A(2014), invstigations of relationship between organizational health and organizational justices with organizational commitment between hamedan taxes offices staff, HRM Journal, 9 th years,31, 23-43
- Stout, R. J., Cannon-Bowers, J. A., & Salas, E. (1996) "The role of shared mental models in developing team situational awareness: Implications for training", Training Research Journal , Vol. 2, pp: 85-116.
- Shir Taheri A & Rouzegari F. The role of emotional intelligence in the management and organization, Iran: The First International Conference of New Paradigms of Business and Organizational Intelligence Management, 2017.