

بایسته‌های اخلاقی مدیریت اماکن مذهبی با رویکردی به نهج‌البلاغه

(مورد مطالعه: مدیریت حرم مطهر حضرت معصومه علیها السلام)

محمدحسین رحمتی*

نفیسه بلاغت‌نیا**

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر شاخصه‌های اخلاقی بر عملکرد مدیران، با محوریت نهج‌البلاغه که تجلی‌گاه دستورالعمل‌های نظری و عملی امام علی علیه السلام می‌باشد، درصدد است این موضوع را نشان دهد که اعمال صحیح مدیریت اخلاقی در سازمان‌های اجرایی و مذهبی به خصوص مشاهد مشرفه، افزون بر نهادینه کردن ارزش‌های اخلاقی، نتایج مثبت زیادی را به دنبال خواهد داشت که مهم‌ترین آن رسیدن سازمان به اهداف استراتژیک خود می‌باشد. برای پاسخ به سؤال تحقیق، در ابتدا مؤلفه‌های اخلاق فردی و اجتماعی با استفاده از نهج‌البلاغه استخراج گردید و سپس تأثیر آنها بر مؤلفه‌های کلیدی عملکرد که بر ابعاد ایجاد اعتماد و تعهد و برقراری عدالت تأکید داشتند، مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. یافته‌های این مطالعه نشان داد بین اخلاق و عملکرد رابطه معناداری وجود دارد؛ مؤلفه‌های ایجاد اعتماد و تعهد در حرم حضرت معصومه علیها السلام در وضعیت مطلوبی قرار دارد؛ اما مؤلفه‌های برقراری عدالت در وضعیت مناسبی قرار ندارند.

واژگان کلیدی: اخلاق، مدیریت، عملکرد، نهج‌البلاغه، حرم حضرت معصومه علیها السلام.

مقدمه

از زمان ظهور مدیریت، اندیشمندان این عرصه در پی ارائه تئوری رهبری بودند تا بتوانند به کمک آن افراد و سازمان‌ها را هدایت کنند. مکتب‌های غیرالهی و عواقب پرهیز از معنویت، انسان‌امروزی را به این واقعیت نزدیک ساخته که رهبری موفق در سایه تعلیمات اسلام و ایمان حقیقی است. در واقع گام اول برای نهادینه کردن اخلاقیات در سازمان‌ها، انتخاب مدیرانی است که به‌طور نظام‌مند از اخلاقیات در تصمیم‌گیری‌های خود سود می‌برند (دانایی فرد و مؤمنی، ۱۳۸۸). هرگاه مردم از مدیران جامعه، تقوا، عدالت، صداقت، امانت و... را مشاهده کنند به اساس حکومت معتقد خواهند شد و با جان و دل، خود را موظف به همکاری با آنان خواهند دانست (نصیری، ۱۳۸۸). از این‌رو انتخاب و انتصاب مدیران شایسته از مهم‌ترین و حساس‌ترین مسائل در فرایند کار هر سازمانی خواهد بود که برای آن معیارها و ملاک‌هایی است تا افراد واجد شرایط تصدی امور را به دست گیرند (تصدیقی، ۱۳۸۴). از میان موارث غنی اسلامی و متون دینی، کتاب نهج‌البلاغه به دلیل حضور حضرت علی (علیه السلام) در رأس حکومت اسلامی، می‌تواند برای مدیران در سطح عالی اجرایی نقش ویژه‌ای ایفا کند.

۱. بیان مسئله

در هزاره سوم، با توجه به تحولات عمیق و شگرف، نیاز توجه به ارزش‌های اخلاقی در کسب و کار و تعاملات انسانی و سازمانی بیش از هر زمان دیگری حس می‌شود (Alston, 2007). مدیران به‌عنوان رهبران سازمان نقش کلیدی و اساسی ایفا می‌کنند (عسکریان، ۱۳۸۶). چه بسا برخی مدیران با وجود داشتن قاطعیت، تخصص، قدرت و اطلاعات لازم در سطح بالا به خاطر عدم رعایت مسائل اخلاقی در حوزه مدیریت، موفقیت قابل قبولی کسب نکرده‌اند (ربی‌پور و حمدی‌وند، ۱۳۸۹). از این‌رو مدیران باید، هم خود به ارزش‌های اخلاقی توجه کنند و هم افرادی را که از ارزش‌های سازمان پشتیبانی می‌کنند، ترقی و ترفیع دهند (سنجری، ۱۳۷۳).

زیربنای همه ارزش‌ها و رفتارها در سازمان، ارزش‌های اخلاقی است؛ این بدین معناست که ارزش‌ها باید نیروی پیشران تصمیم‌گیری‌های ما باشند (Keency, 1992). قرن حاضر، سازمان‌های بزرگ جهان به‌طور فزاینده‌ای توجه خود را به مسائل اخلاقی و نهادینه کردن اخلاق در سازمان معطوف کرده‌اند (Singhapakdi et al, 2010). اما نکته مهم در نهادینه کردن اخلاقیات، فراهم نمودن زمینه ارزشی و اعتقادی جامعه است. اخلاق بدون زمینه ایدئولوژیک نقطه قابل اتکایی نیست. اخلاق و ارزش‌های اعتقادی پیوندی ناگسستنی دارند (شجاعی، ۱۳۸۷). با توجه به اینکه احساس می‌کردیم اهمیت ارزش‌های اخلاقی در عملکرد سازمان‌ها کمتر مورد

توجه قرار می‌گیرد و همچنین با توجه به اینکه سازمان‌های مذهبی می‌توانند الگویی مناسب برای دیگر سازمان‌های اجرایی باشند، لذا در این تحقیق برآنیم پاسخگوی این پرسش باشیم که آیا میان رعایت مؤلفه‌های اخلاقی و عملکرد مدیران حرم حضرت معصومه علیها السلام رابطه‌ای وجود دارد؟

۲. اهداف تحقیق

هدف اصلی

بررسی رابطه بین رعایت مؤلفه‌های اخلاقی و سطح عملکرد مدیران حرم حضرت معصومه علیها السلام.

هدف‌های فرعی

شناسایی مؤلفه‌ها و شاخصه‌های اخلاقی مدیران با رویکردی به نهج البلاغه.
بررسی وضع موجود در رعایت مؤلفه‌های اخلاقی در حرم حضرت معصومه علیها السلام.

۳. سؤال‌های تحقیق

سؤال اصلی

آیا میان رعایت مؤلفه‌های اخلاقی و عملکرد مدیران حرم حضرت معصومه علیها السلام رابطه‌ای وجود دارد؟

سؤال‌های فرعی

۱. آیا میان رعایت اخلاق فردی و عملکرد مدیران رابطه‌ای وجود دارد؟
۲. آیا میان رعایت اخلاق اجتماعی و عملکرد مدیران رابطه‌ای وجود دارد؟

۴. مروری بر ادبیات تحقیق

۴-۱. تعریف علم اخلاق

اخلاق یک حالت درونی است که آن را از رفتار و کردار فرد کشف می‌کنیم (جوادی آملی، ۱۳۹۱). فردی دارای اخلاق خوب است که هم از نظر ظاهر و هم از نظر صفات باطنی دارای خلقی پسندیده باشد (شهرستانی، ۱۳۸۶). از نگاه علامه محمدتقی جعفری، اخلاق شکستن شخصیت آدمی در مسیر حیات معقول است (غلامی، ۱۳۸۸). مقصد نهایی و غایی اخلاق همان انسان معنوی است؛ به بیان دیگر، معنوی‌ترین افراد، اخلاقی‌ترین هم هستند (شجاعی، ۱۳۸۷).

۴-۲. اخلاق در نهج البلاغه

در فرهنگ اسلامی، نهج البلاغه مانند آفتاب نیمروز می‌درخشد و همچون صدفی مشحون به گوهرهایی از حکمت عالی است (شهرستانی، ۱۳۸۶). نهج البلاغه پس از قرآن و احادیث پیامبر ﷺ، یکی از مهم‌ترین منابع اندیشه اسلامی به شمار می‌آید که در این میان، عهدنامه مالک اشتر اصیل‌ترین و پربارترین سند مدیریتی و سیاسی در تاریخ اندیشه اسلامی می‌باشد. در حقیقت امام علی (علیه السلام) منشور مدیریت خود را به تمامی مدیران سفارش می‌کند و از آنها می‌خواهد که آن را در مدیریت سرلوحه و الگو قرار دهند (مقیمی، ۱۳۸۵). در خطبه ۱۹۲ نهج البلاغه، امام علی (علیه السلام) می‌فرماید: اگر قرار باشد ما در زندگی به چیزی تعصب بورزیم و ایستادگی کنیم و از آن عبور نکنیم، آن اخلاق است؛^۱ از دیدگاه ایشان میدان اخلاق وسیع‌تر از خصلت در رفتار و لازمه تمام امور زندگی می‌باشد. اگر اخلاق زیر پا گذاشته شود هیچ چیز سالم نمی‌ماند، نه اعتقادات، نه زندگی، نه سیاست، نه اجتماع و نه هیچ چیز با ارزش دیگر (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۸).

۴-۳. اخلاق در مدیریت

موضوع اخلاق در علم مدیریت از سابقه‌ای طولانی برخوردار نیست؛ اما به دلیل ماهیت استراتژیک آن در کمک به تصمیم‌گیری در حوزه انسانی، نسبت به سایر علوم بر اقشار مختلف جامعه تأثیرگذارتر می‌باشد (آذر و همکاران، ۱۳۸۷). در درون هر سازمان زیرنظام‌هایی از قوانین و مقررات وجود دارد که به نحوی به قواعد اخلاقی سازمان مربوط می‌شود (سینا، ۱۳۹۰). پذیرش و به‌کارگیری مؤلفه‌های اخلاقی مدیریت برای موفقیت سازمان الزامی هستند (صمدی و مهدوی‌خو، ۱۳۸۸). چه بسیارند مدیرانی که با داشتن تخصص و آگاهی‌های لازم در سطح بالا، به خاطر رعایت نکردن مسائل اخلاقی در حوزه مدیریت، موفقیت مطلوب و اثربخش را کسب نکرده و با ناکامی روبه‌رو شده‌اند (غلامی، ۱۳۸۸). چنان‌که خداوند در آیه ۱۵۹ سوره آل‌عمران حسن خلق پیامبر را عامل موفقیت ایشان در جامعه می‌داند.

۵. اخلاق فردی

از دیدگاه دفت^۲ اخلاق یعنی رعایت اصول معنوی و ارزش‌هایی که بر رفتار شخص حاکم است (صراف و معینی، ۱۳۸۸). کسی که در رفتار ارتباطی درون شخصی با خود صادق نیست، فرد ضد

۱. «فَإِنْ كَانَ لَا بُدَّ مِنَ الْعَصَبِ... فَلْيَكُنْ تَعَصُّبُكُمْ لِمَكَارِمِ الْخِصَالِ وَ مَحَامِدِ الْأَعْمَالِ وَ مَحَاسِنِ الْأُمُورِ؛ پس اگر در تعصب ورزیدن ناچارید، برای اخلاق پسندیده، افعال نیکو و کارهای خوب تعصب داشته باشید» (قسمت ۷۵، خطبه ۱۹۲).

2. Daft

اخلاقی است (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۶). یعنی انسان باید از خود بگذرد تا به فضایل اخلاقی آراسته شود. به همین جهت در اخلاق، مسئله «خود» از مهم‌ترین مسائل است (مطهری، ۱۳۸۷).

۱-۱-۵. شایستگی و توانایی

امام علی (علیه السلام) بعد از اعتقاد به خدا تخصص را لازمه مدیریت می‌دانند و خطاب به مالک می‌فرمایند: بر سر هر دایره یکی از آن‌گونه دبیران را بگذار که توان اداره آن را داشته باشد و گستردگی کار بر او فشار نیاورد و کار نافرجام نماند (مقیمی، ۱۳۸۷).

۱-۱-۵. ۲. حسن سابقه

در انتخاب مدیران باید به حسن سابقه افراد، هم از نظر عملکرد و هم از نظر شهرت توجه شود (سینا، ۱۳۹۰). حضرت علی (علیه السلام) خطاب به مالک می‌فرمایند: اندیشه و نظر هر فرد به اندازه تجربه اوست و کسی که از تجربه‌هایش به موقع استفاده کند، کارهایش به نتیجه می‌رسد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۸).

۱-۱-۵. ۳. صبر و سعه صدر

بصیرت و نورانی‌تی که در اندیشه انسان به دلیل شرح صدر ظهور و بروز می‌کند، نقش اساسی در تصحیح برخوردهای اجتماعی او دارد (نبوی، ۱۳۹۴، ص ۱۴۸). گاهی مدیر در اثر پیشامدهای ناگوار حرکات غیرمترقبه‌ای از خود نشان می‌دهد که اعتبار مدیریت را زیر سؤال می‌برد (احمدخانی، ۱۳۷۹، ص ۱۲۷-۱۳۲). سعه صدر ابزار ریاست برای مدیران است (سیدرضی، ۱۳۹۲، کلمات قصار ۱۷۶).

۱-۱-۵. ۴. پرهیز از غرور و خودپسندی

از دیدگاه مولا علی (علیه السلام) پرهیز از غرورزدگی و خودپسندی یکی از ملاک‌های ارزشی در روابط اجتماعی است. اما افتخار کردن به خویشاوندان خوب و ارزش‌های اخلاقی پسندیده در نامه ۲۸ ایشان مورد تأیید قرار گرفته است (خسروی، ۱۳۸۷، ص ۱۳۳-۱۳۶).

ایشان در نامه ۵۳ به مالک می‌فرمایند: «پرهیز از خودپسندی و بالیدن به خود و از تکیه به چیزی که تو را به خودپسندی وا دارد و از اینکه دوست بداری مردم تو را بستانند، زیرا این صفات پلید از مهم‌ترین دام‌های شیطان است تا نیکی نیکوکاران را در آن محو سازد» (قوچانی، ۱۳۸۲، ص ۱۶۰-۱۶۱).

۵-۱-۵. عبرت از گذشته

پندگیری و عبرت از کار گذشتگان، یکی از عوامل آموزنده در اداره امور می باشد و با استفاده از مرور رفتارها و عواقب پیشین می توان امروز موفق تر عمل نمود. اندیشه، آینه ای شفاف و عبرت از حوادث و بیم دهنده ای خیراندیش است (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی، حکمت ۳۶۵).

۵-۱-۶. دورانندیشی

از حضرت علی (علیه السلام) نقل شده است: ثمره دورانندیشی سالم ماندن از آسیب ها است. پیروزی با دورانندیشی و آینده نگری به دست می آید» (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی، حکمت ۴۵).

۶. اخلاق اجتماعی

مراد از اخلاق اجتماعی، ارزش ها و ضد ارزش های حاکم بر رابطه فرد با سایر انسان ها می باشد (علیزاده، ۱۳۸۹، ص ۲۲). رشد و توسعه اخلاق فردی مدیران سبب رشد و تعالی اجتماعی کارکنان شده و رشد و بالندگی سازمان و بهبود عملکرد را به دنبال خواهد داشت (Iau & Idris, 2005, p203). ایجاد روح مشارکت و همکاری، در سایه اخلاق اجتماعی پسندیده شکل می گیرد (فروزنده و نوابی نژاد، ۱۳۸۷، ص ۱۳۳).

۶-۱-۱. خوش خلقی و مهربانی

از ویژگی های بارز یک مدیر خوب، داشتن حسن خلق هنگام بروز ناملازمات می باشد. عطف و مهربانی در کنار قاطعیت، سبب بالا رفتن کیفیت کار می شود. امیر مؤمنان (علیه السلام) در این باره می فرماید: «مهم ترین رکن سیاست، مهربانی است» (خنیفر، ۱۳۸۸).

۶-۱-۲. رازداری و امانتداری

در اسلام پست و مقام امانت همگانی به شمار می آید. امیرالمؤمنین (علیه السلام) در نامه ای خطاب به فرماندارانش فرمود: «پستی که داری لقمه ای نان نیست، بلکه امانتی بر عهده توست. آنکه تو را به کار گمارده است؛ نگهداری امانت را به عهده تو وانهاده است» (جوادی آملی، ۱۳۸۸).

۶-۱-۳. مشورت

مشورت در اداره امور و پرهیز از خودرأیی از مؤگدترین کارها در راه و رسم مدیریتی امیر مؤمنان است. ایشان در این باره می‌فرماید: انسان عاقل کسی است که از رایزنی با دیگران دریغ نمی‌کند، و به این دلیل که نفس ممکن است او را گول زند، رأی خود را متهم می‌نماید (جوادی آملی، ۱۳۹۱، ص ۱۶۳).

۶-۱-۴. صداقت و راستگویی

صداقت یکی از عناصر ارزشی در تعالیم اسلام است (مجلسی، ج ۷۵، ص ۱۱۴). امام علی (علیه السلام) در نامه‌ای به مالک می‌فرماید: «با اهل صدق بپیوند و مسئولیت‌های اصلی را به آنان واگذار نما» (قوچانی، ۱۳۸۲).

۷. مؤلفه‌های مشترک اخلاق فردی و اجتماعی

رعایت برخی از مؤلفه‌های اخلاقی برای مدیران از هر دو جهت فردی و اجتماعی حائز اهمیت هستند.

۷-۱-۱. تقوا و پرهیزگاری

به عقیده شهید مطهری، تقوا وقتی که ضعیف است انسان از محیط گناه فرار می‌کند تا خود را حفظ کند؛ ولی وقتی تقوا قوی است در محیط گناه فرد می‌تواند خود را حفظ کند (دنبلی، ۱۳۸۳، ص ۱۸). پس کنترل نفس و فائق آمدن بر آن مهم است. به گفته مولا علی (علیه السلام) تقوا سبب آسان شدن امور مشقت‌آفرین می‌شود (خنیفی و شجاعی، ۱۳۹۰).

۷-۱-۲. تدبیر

امیر مؤمنان (علیه السلام) می‌فرماید: «استواری زندگی به برنامه‌ریزی نیکو و سنجه آن دوران‌اندیشی نیکوست» (جوادی آملی، ۱۳۹۱، ص ۶۹). مدیران بایستی به سلاح تدبیر مجهز باشند، تا در این جهان پرتلاطم به سر منزل مقصود برسند (مقیم، ۱۳۸۷).

۷-۱-۳. وفای به عهد

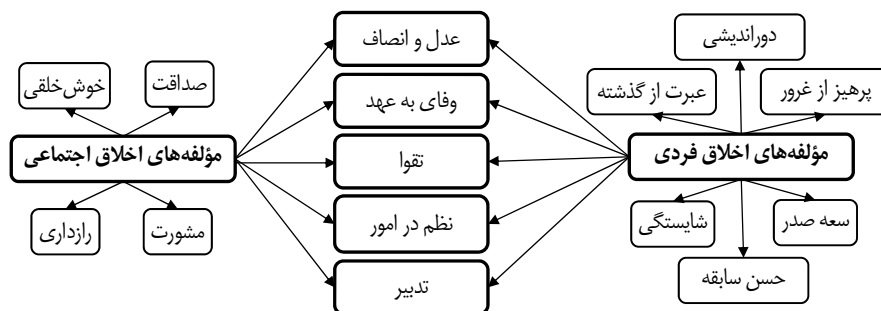
یکی از ویژگی‌های مهم اخلاقی مسئولان یکی بودن قول و عمل آنهاست (صالحی و صالحی، ۱۳۹۰). حضرت علی (علیه السلام) خطاب به مالک فرمود: «از دادن وعده‌ای که خلف می‌کنی احتراز کن؛ خلف وعده موجب خشم خدا و مردم می‌شود» (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی، نامه ۵۳).

۷-۱-۴. عدل و انصاف

نهایت کمال و غایت سعادت از برای هر شخصی انصاف اوست به صفت عدالت (نراقی، ۱۳۹۱، ص ۶۲). عدالت در نظام اجتماعی ابعاد گوناگونی دارد که عدالت در سپردن مسئولیت‌ها و امور سیاسی به افراد ذیصلاح، یکی از آنهاست (جمالی، ۱۳۸۷، ص ۸۴). عدالت همچنین موجب تحکیم قدرت می‌شود (ری‌شهری، ۱۳۸۵، ص ۳۱۵-۳۲۴).

۷-۱-۵. نظم در امور

نظم در امور چنان اهمیت دارد که حضرت علی (علیه السلام) در وصیت خود پیش از شهادتشان، آن را در کنار تقوا ضروری می‌دانند. همچنین می‌فرمایند: کسی که به کارهای متفاوت و مختلف بپردازد، هیچ‌کدام از آنها را نمی‌تواند انجام دهد و نیاز خود را برآورده نمی‌سازد، کار کم و مداوم بهتر از کار زیاد ملال‌آور است (سیدرضی، ۱۳۹۲، کلمات قصار، ص ۴۰۳ و ۴۴۲).



شکل ۱: مؤلفه‌های اخلاق فردی و اجتماعی

جدول ۱: مؤلفه‌ها و شاخص‌های اخلاقی

منبع	شاخص	مؤلفه‌ها	بعد
(آقاجانی، ۱۳۹۱) و (مقیبی، ۱۳۸۰) و (خسروی، ۱۳۸۷) و (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی)	علم و حکمت، تخصص و مهارت، کارآمدی و کاردانی، لیاقت، کفایت، آگاهی، ایمان، اقتدار، اعتماد به نفس	۱. شایستگی و توانایی	اخلاق فردی
(سینا، ۱۳۹۰) و (قوچانی، ۱۳۸۲) و (آقاجانی، ۱۳۹۱) و (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷) و (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی)	تجربه، صلاحیت، خوش نام بودن، شرافت و عزت، اصالت خانوادگی، پشتکار	۲. حسن سابقه	
(نبوی، ۱۳۹۴) و (احمدخانی، ۱۳۷۹) و (آقاجانی، ۱۳۹۱) و (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی)	حلم، صبر، مردم‌داری، همت عالی، بصیرت، بلندنظری، فرو خوردن خشم	۳. سعه صدر	

مؤلفه‌ها	شاخص	منبع	بعد
۴. پرهیز از غرور و خودپسندی	تواضع و فروتنی، عدم خودبینی، یاد خدا، گذشت و عذرپذیری، شکیبایی، طرد چاپلوس	(خسروی، ۱۳۸۷) و (قوچانی، ۱۳۸۲) و (مقیم، ۱۳۸۰) و (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی)	
۵. دوراندیشی	آینده‌نگری، خردمندی، منطقی، آرامش خاطر، قاطعیت	(سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی) و (خدمتی و دیگران، ۱۳۸۱)	
۶. عبرت از گذشته	پندگیری، سیاستمداری، خوش فکری، ناصح	(سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی)	
مؤلفه‌های مشترک اخلاق اجتماعی و فردی	۱. تقوا	اعتقاد به خدا، پرهیزکاری، تسلط بر هوای نفس، خداترسی، درستکاری، توکل بر خدا	(سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی) و (مقیم، ۱۳۸۵) و (احمدخانی، ۱۳۷۹) و (خنifer، ۱۳۸۸)
	۲. تدبیر	حلم، صبر، مردم‌دار، همت عالی، بصیرت، بلندنظری، فرو خوردن خشم	(نبوی، ۱۳۹۴) و (احمدخانی، ۱۳۷۹) و (آقاجانی، ۱۳۹۱) و (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی)
	۳. نظم در امور	برنامه‌ریزی، زمان‌بندی، فعال بودن، روابط منظم و عقلایی، میانه‌روی	(خدمتی، ۱۳۸۱) و (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی)
	۴. عدل و انصاف	حق‌گو، حق‌گرا و حق‌پذیر، ضایع نکردن حقوق دیگران، احتیاط و دقت در قضاوت، شجاعت	(نراقی، ۱۳۹۱) و (خنifer، ۱۳۸۸) و (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی) و (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷) و (احمدخانی، ۱۳۷۹)
	۵. وفای به عهد	یکی بودن قول و عمل، عدم خلف وعده، راستی در پیمان، وفاداری	(سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی) و (مقیم، ۱۳۸۰)
اخلاق اجتماعی	۱. خوش خلقی و مهربانی	گشاده‌رویی، خوش‌رو و خوش‌خو، مهربان، صلح و دوستی، همدلی، جلب محبت مردم، خیرخواهی	(سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی) و (قوچانی، ۱۳۸۲)
	۲. رازداری و امانتداری	خیرخواه، تعهد، فاش نکردن عیوب مردم، پاسدار اموال و حیثیت و شرافت دیگران، طرد سخن‌چین	(جوادی آملی، ۱۳۸۸) و (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)
	۳. مشورت	خبراندیشی، اهلیت، پرهیز از خودرایی، رایزنی	(سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی) و (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)
	۴. صداقت و راستگویی	راستی در گفتار و کردار، پرهیز از خدعه و نیرنگ، پرهیز از شعار، صراحت در عمل	(خنifer، ۱۳۸۸) و (سیدرضی، ۱۳۹۲، ترجمه دشتی) و (قوچانی، ۱۳۸۲)

۸. مدیریت عملکرد

عملکرد در فرهنگ‌های مختلف معانی مختلف دارد (خیراللهی، ۱۳۹۰). عملکرد شامل دو جزء قابل تفکیک است: کارایی و اثربخشی (ابراهیمیان و همکاران، ۱۳۹۰). عملکرد سازمانی برآیند رفتار سازمانی است (Higgins & Vincze, 1993). مدیریت عملکرد شباهت‌هایی با اجرای استراتژی دارد. مدیریت عملکرد فرایندی استراتژیک است که موفقیت پایدار سازمان‌ها را فراهم می‌نماید (Amaratunga, 2002). سازمان‌های سرآمد مجموعه‌ای از شاخص‌های عملکرد را برای تعیین آرایش موفق استراتژی خود و انتظارات ذی‌نفعان مرتبط با خود مورد استفاده قرار می‌دهند (مدل سرآمدی EFQM، ترجمه آدرسی، ۲۰۱۳، ص ۶۷).

۹. تأثیر مؤلفه‌های اخلاقی بر عملکرد

رعایت قواعد سازمانی نیازمند رهنمودهای اخلاقی جهت تسهیل در هماهنگی حرکت به سمت وضعیت مطلوب می‌باشد (اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۳۱). این بدین معناست که ارزش‌ها باید نیروی پیشران تصمیم‌گیری‌ها باشند (Keency, 1992). مؤلفه‌های کلیدی عملکرد ایجاد اعتماد و تعهد و برقراری عدالت می‌باشند که اینها زمینه‌ساز دیگر مؤلفه‌های عملکرد می‌باشند.



شکل ۲: مؤلفه‌های کلیدی عملکرد (منبع: یافته‌های تحقیق)

۹-۱. ایجاد اعتماد

امیرالمؤمنین (علیه السلام) خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: چنانچه سوء تفاهمی پیش آمد جهت رفع سوء تفاهم و اعتماد از دست رفته فوراً اقدام نماید (اسکندری و موسوی، ۱۳۹۰، ص ۷۴-۹۴). اعتماد شالوده زندگی و بی‌اعتمادی سرچشمه بسیاری از گرفتاری‌ها است (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۸۴). اعتماد، قدرت عمل کردن را تسهیل می‌کند (گروسی و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۲۷). در واقع همه روابط سازمانی بر مبنای اعتماد ایجاد می‌شود (مهداد و همکاران، ۱۳۹۱) و سازوکاری برای کنترل سازمانی می‌باشد (خداپرست مشهدی، ۱۳۹۰).

۹-۱-۱. توسعه ارتباطات

مدیران آغازگر تعاملات و ارتباطات درون سازمانی هستند (فرهنگ و همکاران، ۱۳۸۹). مدیران برای اثربخشی عملکرد نیازمند مهارت‌های ارتباطی هستند، زیرا مدیرانی قادر خواهند بود ارتباطات را توسعه دهند که خودشان دارای این ویژگی‌ها باشند و مهارت‌های ارتباطی را در روابط خود نهادینه کرده باشند (فرهنگ و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۴۳).

۹-۱-۲. مدیریت تعارض

مدیریت تعارض استفاده صحیح از تعارض در جهت نوآوری و تحول سازمانی می‌باشد که در نهایت به مدیریت کمک می‌کند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید (جهاننیده کاظم‌پور، ۱۳۸۸).

۹-۱-۳. ایجاد تعاملات سازنده

اعتماد و تعاملات سازنده ارتباطی دو سویه با هم دارند. چنانچه اعتماد بر تعاملات سازنده مؤثر است و تعاملات سازنده، زمینه‌ساز ایجاد اعتماد هستند (مهداد و همکاران، ۱۳۹۱). مدیر باید تضاد ایجاد شده را از بین ببرد یا به خدمت هدف‌های سازمان درآورد (اصانلو و همکاران، ۱۳۸۵). تبدیل تضادها و تعارضات به تعاملات سازنده موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامتی سازمان می‌گردد.

۹-۱-۴. توانمندسازی

فرایندی که به وسیله آن افراد یا تیم‌ها قادر به گرفتن تصمیماتی و عمل کردن به آنها در حیطه وظایف خاصی می‌شوند (مدل سرآمدی EFQM، ترجمه آدرسی، ۲۰۱۳، ص ۸۸).

۹-۱-۵. تصویر ذهنی مثبت از مشاهد مشرفه

مشاهد مشرفه به‌عنوان مأمونی آرامش‌بخش و مطمئن می‌توانند اقشار مختلف مردم به خصوص جوانان را به سوی خود جلب نمایند. بجاست که مدیران مشاهد مشرفه در ایجاد تصویر مثبت از این مکان‌های مقدس برای اقشار مختلف مردم به خصوص جوانان تلاش کنند.

۹-۲. برقراری عدالت

مفهوم عدالت مبتنی بر مجموعه‌ای از اصول اخلاقی انتزاعی است که افراد به علت احترام به ارزش‌های انسانی، نسبت به آنها حساس هستند (ابراهیمی، ۱۳۸۲). رعایت عدالت سازمانی توسط مدیران، موجب افزایش تعهد کارکنان به سازمان و در نهایت موجب موفقیت و پیروزی سازمان می‌شود (الوانی، ۱۳۹۱).

۹-۲-۱. رضایت کارکنان

سازمان‌های سرآمد برای کارکنان خود ارزش قائل هستند و فرهنگی را ایجاد می‌کنند که برای رسیدن به اهداف شخصی و سازمانی مفید باشد (مدل سرآمدی EFQM، ترجمه آدرسی، ۲۰۱۳، ص ۲۷).

۹-۲-۲. همراهی و هماهنگی

مدیر برای پیشرفت کارها نیازمند محیطی است که صفا و هماهنگی و یکپارچگی و یکدلی بر آن حکومت کند، توافقی که از وجود مدیر سرچشمه می‌گیرد، موجب ایجاد محبت بین او و همکاران او خواهد بود (ربی‌پور و حمدی‌وند، ۱۳۸۹).

۹-۲-۳. ایجاد آرامش در محیط کار

مدیر باید در رأس مجموعه و تشکیلات سازمانی قوانین خشک را با عواطف لطیف پیوند زند و محیط کار را مملو از شور انسانی نماید (ربی‌پور و حمدی‌وند، ۱۳۸۹).

۹-۲-۴. رشد و یادگیری کارکنان

مدیران باید توجه داشته باشند آموزش ایجاد هزینه نیست، بلکه ایجاد کارایی و اثربخشی بیشتر در سطح بالاتر است. (قربانیان، ۱۳۸۸) ابتدا باید توانایی‌های لازم را در کارکنان از طریق آموزش ایجاد کرد و بعد به آنها اختیار عمل داد تا بتوانند وظایف خود را به خوبی انجام دهند (استیسی،^۱ ۱۳۹۴). سازمان‌های سرآمد توانایی‌های افراد را بهبود می‌دهند و باعث ارتقای عدالت می‌شوند مدل سرآمدی EFQM، ترجمه آدرسی، ۲۰۱۳، ص ۴۳).

۹-۳. ایجاد تعهد

تعهد فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می‌دهند (مجیدی، ۱۳۷۶). بدیهی است، تعهد سازمانی کارکنان زمانی ارزشمند خواهد گردید که بر روی عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشته و موجب ارتقا بهره‌وری سازمان گردد.

۹-۳-۱. ایجاد و تقویت وجدان کاری

خودکنترلی نتیجه وجدان کاری می‌باشد. اگر بتوان روح معنویت و ایمان را در دل کارکنان بارور ساخت و افراد اعتقاد پیدا کنند که «خداوند به اسرار دل و ضمیر قلب‌ها آگاه است»^۲ آنگاه خود به خود مسئله نظارت حل می‌شود (قهرمانی، ۱۳۹۰).

1. Stacey

۲. مؤمن، ۱۹.

۹-۳-۲. رضایت زائران

مدیران مشاهد مشرفه، باید به نیازهای مادی و معنوی زائران توجه خاصی نمایند و تلاش کنند محیطی آرام و امن و فضایی حیات‌بخش برای آنها فراهم نمایند.

۹-۳-۳. مسئولیت‌پذیری

مسئولیت‌پذیری یعنی توانایی شناخت مسئولیت‌های خود در مقابل اجتماع و جهت‌گیری برای خدمت به جامعه. حضرت علی (علیه السلام) آن را به این صورت بیان فرموده است: «شما در پیشگاه خداوند، مسئول بندگان خدا و شهرها و خانه‌ها و حیوانات هستید. خدا را اطاعت کنید و از فرمان خدا سر باز مدارید» (سیدرضی، ۱۳۹۲، خطبه ۱۶۷؛ آقاچانی، ۱۳۹۱).

۹-۳-۴. انعطاف‌پذیری

در جهان امروز تغییر، بسیار سریع است و انطباق موفقیت‌آمیز، یک بخش مهمی از موفقیت است (Englehardt & Simmons, 2002). انعطاف‌پذیری سازمانی باید به گونه‌ای باشد تا هم تهدیدات غیرقابل پیش‌بینی و هم فرصت‌های موجود در آینده نامطمئن و محیط بی‌ثبات را بتوان مدیریت کرد (حاجی‌پور و مرادی، ۱۳۸۹).

۹-۳-۵. افزایش انگیزه کارکنان

کارکنان در اثر تجربه رضایت و تعهد روانی نسبت به کار، بانشاط و شادابی، امیدواری و خوش‌بینی، رغبت و انگیزه بیشتری برای ادامه کار در سازمان پیدا می‌کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰).

۹-۳-۶. تشویق خلاقیت و نوآوری

سازمان‌های متعالی فرهنگ ابتکار و خلاقیت را در سرتاسر سازمان ایجاد می‌کنند و از اینکه نیروی انسانی خود دارای تفکری خلاق بوده و توانایی پاسخگویی سریع به تغییرات مواجه شده را دارند، اطمینان حاصل می‌کنند (مدل سرآمدی EFQM، ترجمه آدرسی، ۲۰۱۳، ص ۴۶).

۱۰. روش‌شناسی تحقیق

در این پژوهش، رعایت مؤلفه اخلاقی مدیران به‌عنوان متغیر مستقل و عملکرد مدیران به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق مطالعات کتابخانه‌ای و تحقیقات میدانی است. برای تحقیقات میدانی و جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه

استفاده شد. روایی و پایایی پرسشنامه سنجیده شد و مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی و برای تعیین پایایی آن از شاخص ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارمندان حرم مطهر حضرت معصومه علیها السلام بودند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است. پرسشنامه‌ها توزیع شد و پس از جمع‌آوری مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. در بخش آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی و میانگین برای توصیف نمونه کمک گرفته شده است و در بخش آمار استنباطی از آزمون کولموگروف-اسمیرنف، آزمون فریدمن و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

۱۱. یافته‌های تحقیق

۱۱-۱. تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها

در بخش آمار توصیفی به بررسی متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق شامل پست پاسخ‌دهندگان، نوع و سطح تحصیلات، نوع پست، سابقه کار و نوع استخدام پرداخته شد. جدول (۳) نتایج را نشان می‌دهد.

۱۱-۲. تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

در بخش تحلیل استنباطی داده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف، آزمون میانگین یک جامعه آماری، آزمون فریدمن و آزمون همبستگی استفاده شد.

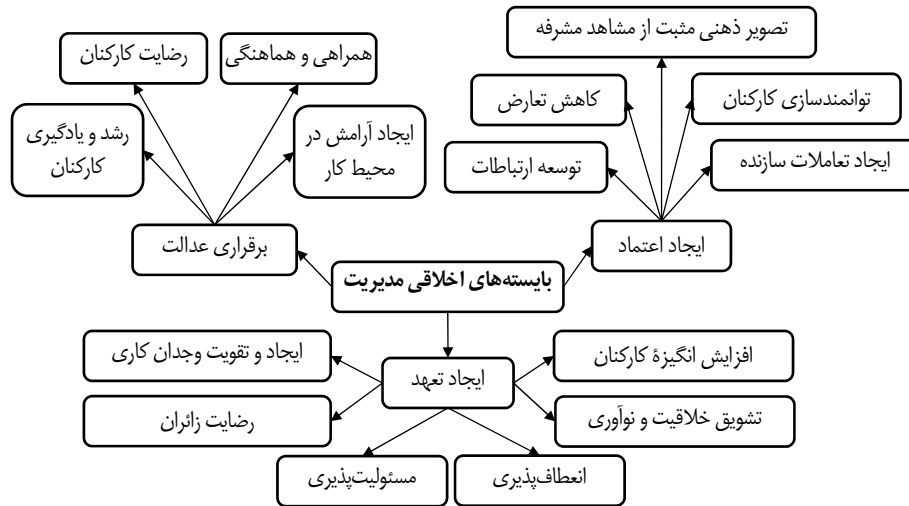
۱۱-۲-۱. آزمون کولموگروف-اسمیرنف

از این آزمون به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق استفاده گردید. براساس نتایج به دست آمده کلیه متغیرهای رعایت مؤلفه‌های اخلاقی مدیران و متغیرهای عملکرد نرمال می‌باشند.

جدول ۲: مؤلفه‌ها و شاخصه‌های عملکرد

منبع	شاخص	مؤلفه	بعد	ردیف
(فرهنگ و همکاران، ۱۳۸۹) و (خبرالاهی، ۱۳۹۰) و (فرهنگی و همکاران، ۱۳۸۹)	روابط کاری مؤثر، تبادل اطلاعات مفید، سهیم شدن در اطلاعات سازمانی، حفظ یکپارچگی سازمان	توسعه ارتباطات	ایجاد اعتماد	۱
(خبرالاهی، ۱۳۹۰) و (جهاندیده کاظم‌پور، ۱۳۸۸)	عدم اتلاف وقت و انرژی سازمان، تقویت مشترکات، انسجام و یکپارچگی	کاهش تعارض		

ردیف	بعد	مؤلفه	شاخص	منبع
		ایجاد تعاملات سازنده	زمینه‌ساز اعتماد، همکاری، روابط منظم و منطقی	(مهرداد و همکاران، ۱۳۹۱) و (فرهنگ و همکاران، ۱۳۸۹) و (اصانلو و همکاران، ۱۳۸۵)
		توانمندسازی کارکنان	مشارکت فعال در امور، استفاده از فرصت‌ها، مقابله با تهدیدها، استفاده از ظرفیت کارکنان	(اصانلو و همکاران، ۱۳۸۵) و (رضایی و عیسی‌زاده، ۱۳۸۹) و (فرهنگ و همکاران، ۱۳۸۹)
		تصویر ذهنی مثبت از مشاهد مشرفه بین عموم مردم	حفظ هویت دینی، محیطی معنوی و حیات‌بخش، آرامش روحی و روانی، دلبستگی و علاقه به مشاهد مشرفه	
۲	برقراری عدالت	رضایت کارکنان	تحقق اهداف استراتژیک سازمان، عدم غیبت از کار، تحرک و تشریک مساعی، کاهش خروج کارکنان از سازمان	(تولایی، ۱۳۹۰) و (بهاری فرد و جواهری کامل، ۱۳۸۹) و (سنجری، ۱۳۷۳)
		همراهی و هماهنگی	همت عالی، یکپارچگی، یکدلی	(ربی‌پور و حمدی‌وند، ۱۳۸۹)
		ایجاد آرامش در محیط کار	احساس شادی، لذت‌بخشی از کار، فضای فیزیکی مناسب	(مقیمی، ۱۳۸۷) و (krish nakumar, 2002) و (& neck و خنیفر و شجاعی، ۱۳۹۰) و (ربی‌پور و حمدی‌وند، ۱۳۸۹)
		رشد و یادگیری کارکنان	کسب و انتقال دانش، کسب مهارت‌های جدید، مبادله اطلاعات	(قربانیان، ۱۳۸۸) و (استیسی، ۱۳۸۹) و (خیراللهی، ۱۳۹۰) و (اسدی و همکاران، ۱۳۸۸) و (cavlucci et al, 2004) // در منابع نیست // و (فرهنگ و همکاران، ۱۳۸۹) و (ابراهیمیان جلودار، ۱۳۹۰) و (رضایی و عیسی‌زاده، ۱۳۸۹) و (Acemoglu & pichke, 1999)
		ایجاد و تقویت وجدان کاری	تعهد درونی، رضایت قلبی، عدم اتلاف زمان کاری	(قربانیان، ۱۳۸۸) و (قهرمانی، ۱۳۹۰)
		رضایت زائران	تأمین نیازهای اقامتی، برآوردن نیازهای معنوی و مذهبی، محیطی آرام و فضایی حیات‌بخش	
۳	ایجاد تعهد	مسئولیت‌پذیری	انضباط کاری، مسئولیت اجتماعی، عدم قانون‌شکنی	(زارعی متین، ۱۳۹۳) و (آقاجانی، ۱۳۸۵) و (غلامی، ۱۳۸۸) و (اسکندری و موسوی، ۱۳۹۰)
		انعطاف‌پذیری	تغییرپذیری، انطباق مثبت، سازگاری	(Englehardt & simmons, 2002) و (حاجی پور و مرادی، ۱۳۸۹) و (فرهودیان، ۱۳۸۴) و (ابراهیمیان جلودار، ۱۳۹۰) و (اسکندری و موسوی، ۱۳۹۰) و (آقاجانی، ۱۳۸۵)
		افزایش انگیزه کارکنان	خودباوری، امیدواری، خوش‌بینی، نشاط در کار	(گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰) و (حمیدی‌زاده و نکویی‌زاده، ۱۳۹۰) و (خیراللهی، ۱۳۸۸) و (حیدری، ۱۳۹۰)
		تشویق خلاقیت و نوآوری	مدیران خلاق، ایجاد فرهنگ خلاقیت، ایده‌یابی، آماده کردن محیط، مدیریت تضاد و خلاقیت	(اصانلو و همکاران، ۱۳۸۵) و (kaimena 2007) و (kisand cohen, ۱۳۸۱) و (عامری و همکاران، ۱۳۸۱)



شکل ۳: چارچوب نظری تحقیق

جدول ۳: متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق

پست سازمانی	نوع پست	نوع تحصیلات	سطح تحصیلات	وضعیت استخدام	سابقه کار
مدیر	انتظامات ۸۴	حوزوی ۲۶	دیپلم ۶۹	رسمی ۲۵	۲۵ سال و بالاتر ۱۰
کارمند	کفشداری ۵۰	دانشگاهی ۹۵	فوق دیپلم ۲۴	قراردادی ۱۱	۱۵-۲۵ سال ۲۱
	غبارروب ۲۱	سایر و ترکیبی از هر دو ۴۹	لیسانس ۵۶	افتخاری ۱۳۴	۵-۱۵ سال ۳۹
	ارشاد ۱۵		فوق لیسانس ۱۶		زیر ۵ سال ۱۰۰
			دکتری و بالاتر ۵		

۱۱-۳. رتبه‌بندی مؤلفه‌های رعایت مؤلفه‌های اخلاقی مدیران

از این آزمون به منظور رتبه‌بندی مؤلفه‌های رعایت مؤلفه‌های اخلاقی مدیران استفاده شده است. با توجه به خروجی SPSS مقدار عدد معنی‌داری (۰/۱۲۵) از سطح معنی‌داری (۰/۰۵) بیشتر است، بنابراین فرض صفر تأیید می‌شود و می‌توان گفت متغیرهای رعایت مؤلفه‌های اخلاقی مدیران رتبه‌های یکسانی دارند.

۱۱-۴. رتبه‌بندی مؤلفه‌های عملکرد

با توجه به خروجی SPSS مقدار عدد معنی‌داری (۰/۰۰۳) از سطح معنی‌داری (۰/۰۵) کمتر است، بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان گفت مؤلفه‌های عملکرد رتبه‌های یکسانی ندارند. رتبه‌بندی این مؤلفه‌ها در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول ۴: اولویت‌بندی مؤلفه‌های عملکرد برحسب میانگین رتبه با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن

رتبه	مؤلفه‌های عملکرد	میانگین رتبه
۱	ایجاد تعهد	۲/۲۱
۲	ایجاد اعتماد عمومی	۱/۹۰
۳	برقراری عدالت	۱/۸۹

۱۱-۵. آزمون میانگین یک جامعه آماری

با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه آماری از وضعیت هر یک از مؤلفه‌ها و شاخصه‌های رعایت اخلاق مدیران و عملکرد آنها اطلاع کسب شد. بررسی وضعیت متغیرهای عملکرد مدیران نشان داد که مؤلفه‌های ایجاد اعتماد عمومی و ایجاد تعهد در وضعیت مطلوبی قرار دارد؛ اما مؤلفه برقراری عدالت در وضعیت مناسبی قرار ندارد. جدول‌های (۵) و (۶) خلاصه نتایج را نشان می‌دهند.

جدول ۵: خلاصه نتایج تحلیل وضعیت هر یک از مؤلفه‌های اخلاقی مدیران

رتبه	مؤلفه‌های اخلاقی مدیران	نتیجه نهایی	
		وضعیت	نتیجه
۱	رعایت اخلاق فردی	مطلوب	تأیید فرضیه
۲	رعایت اخلاق اجتماعی	مطلوب	تأیید فرضیه
۳	رعایت مؤلفه‌های اخلاقی مدیران	مطلوب	تأیید فرضیه

جدول ۶: خلاصه نتایج تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات تحقیق (متغیر وابسته: عملکرد مدیران)

رتبه	مؤلفه‌های عملکرد مدیران	نتیجه نهایی	
		وضعیت	نتیجه
۱	ایجاد اعتماد عمومی	مطلوب	تأیید فرضیه
۲	برقراری عدالت	نامناسب	رد فرضیه
۳	ایجاد تعهد	مطلوب	تأیید فرضیه

۱۱-۶. آزمون همبستگی

به منظور بررسی فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد و از وجود رابطه میان مؤلفه‌های اخلاقی مدیران و عملکرد آنها در حرم مطهر حضرت معصومه علیها السلام اطلاع کسب شد و ملاحظه شد بین دو متغیر اخلاق فردی مدیران و عملکرد آنها رابطه مثبتی وجود دارد. جدول (۷) نتایج را نشان می‌دهد.

جدول ۷: خلاصه نتایج تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات تحقیق (متغیر وابسته: عملکرد مدیران)

فرضیه	متغیر مستقل	نتیجه نهایی	
		نوع رابطه	نتیجه
فرعی اول	رعایت اخلاق فردی	مستقیم	تأیید فرضیه
فرعی دوم	رعایت اخلاق اجتماعی	مستقیم	تأیید فرضیه
اصلی	رعایت مؤلفه‌های اخلاقی مدیران	مستقیم	تأیید فرضیه

۱۲. بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق با توجه به مدل ارائه شده نشان می‌دهد که ارزش‌های اخلاقی سازمان بر مؤلفه‌های عملکرد تأثیر مستقیم و بسزایی دارد. یافته‌های تحقیق حاضر با نتایج تحقیق بهاری فرد و جواهری کامل (۱۳۸۹) که به بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان پرداخته بودند و همچنین با یافته‌های مقیمی (۱۳۸۷) و فرهودیان (۱۳۸۴) که اخلاق سازمانی را به‌عنوان جوهره فرهنگ سازمانی کارآمد مورد بررسی قرار داده بود، و غلامی (۱۳۸۸) که اخلاق سازمانی (مشکلات، موانع و راهکارها) را مطالعه کرده بود، هم‌خوانی دارد. یافته‌های پژوهش فرهنگی و همکارانش (۱۳۸۹) که ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی مدیران بیمارستانی، در ارتباطات میان‌فردی و سازمانی را مورد بررسی قرار داده بودند، نشان می‌دهد مدیران با برخورداری شدن از ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی می‌توانند عملکرد ارتباطی خود را بهبود بخشند. تحقیق هدایتی و همکاران (۱۳۸۸) در دانشگاه علوم پزشکی ایران مبنی بر رابطه فرهنگ اخلاق سازمانی با بهره‌وری کارکنان حوزه سلامت، حاکی از این است که بهره‌وری کارکنان و عرضه خدمات با تغییر فرهنگ سازمانی و حاکم کردن ارزش‌ها بهبود خواهد یافت. بررسی اخلاق مدیریتی بر تعهد سازمانی که توسط صمدی و مهدوی‌خو (۱۳۸۹) انجام شده بود نیز نشان می‌دهد هرچه سطوح اخلاق مدیریتی ارتقا یافته است، میزان تعهد سازمانی افزایش یافته است. تحقیق بهادری‌نژاد (۱۳۸۳) و الحسینی (۱۳۸۰) نیز مؤید همین مطلب می‌باشد. نهادینه کردن اخلاقیات به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل در کارایی و اثربخشی عملکرد مدنظر تحقیق حاضر بود. تحقیق صالح‌نیا و الله توکلی (۱۳۸۸) نیز جایگاه اخلاق در تعالی سازمان را مورد بررسی قرار داده و با تأکید بر پیاده‌سازی منشور اخلاقی در سازمان‌ها به نقش اخلاق در عملکرد سازمانی اشاره کرده است.

در بعضی از پژوهش‌ها اخلاق کار حرفه‌ای مورد بررسی قرار گرفته است و مؤلفه‌هایی مانند رضایت مشتریان و مسئولیت اجتماعی، موردی، مطالعه شده است که تحقیق صراف و معینی فرد (۱۳۸۸) در بررسی ارائه اخلاق کاری کارکنان بانک‌های خصوصی ایران نشان می‌دهد جلب اعتماد مشتریان و کسب رضایت آنها در سایه اخلاق کاری امکان‌پذیر است. همچنین تحقیق

علامه مغنیه (۱۳۸۶) و سیدکمالی (۱۳۸۲) بیانگر این واقعیت است که بدون تمرکز دقیق بر ارزش‌های اخلاقی، مدیریت کیفیت امکان‌پذیر نخواهد بود و عملکرد اخلاقی بر عملکرد کلی سازمان مؤثر است و این دقیقاً همان مسئله‌ای است که این تحقیق درصدد برده است که به آن برسد.

منابع

۱. آذر، عادل؛ مسعود ربیعہ و فاطمہ قیطاسی (۱۳۸۷)، «اخلاق در مدیریت»، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، شماره ۱ و ۲، سال سوم.
۲. آفاجانی، آرش (۱۳۹۱)، «تیین ویژگی‌های مدیران از دیدگاه حضرت علی (علیه السلام) در نهج البلاغه»، نشریه مرکز تحقیقات دانشگاه امام صادق (علیه السلام)، نشریه پژوهشی، آموزشی و اطلاع‌رسانی، شماره ۲۴.
۳. ابراهیمی، سیداحمد (۱۳۸۲)، «مطالعه تطبیقی سبک رهبری امام علی (علیه السلام) با سبک‌های رهبری موجود»، فصلنامه اندیشه صادق، مرکز تحقیقات دانشگاه امام صادق (علیه السلام)، شماره ۱.
۴. ابراهیمیان جلودار، سیدیا سر و سید محمود ابراهیمیان جلودار (۱۳۹۰)، «چابکی سازمانی: سرعت پاسخگویی و انعطاف‌پذیری سازمانی»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۳۹.
۵. احمدخانی، مسعود (۱۳۷۹)، الگوسازی رفتار با توجه به نامه‌های حضرت امیر (علیه السلام) در نهج البلاغه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته معارف اسلامی و مدیریت، تهران: دانشگاه امام صادق (علیه السلام).
۶. استیسی، رالف (۱۳۹۴)، تفکر استراتژیک و مدیریت تحول، ترجمه: مصطفی جعفری و مهزیار کاظمی موحد، چاپ سوم، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۷. اسکندری، مجتبی و سیدابوالفضل موسوی (۱۳۹۰)، «بررسی ابعاد مفهوم اعتماد در اندیشه شهید مطهری و کاربرد آن در مدیریت سازمان‌ها»، فصلنامه توسعه، سال ششم، شماره ۲۱.
۸. اصانلو، پرستو؛ حسن اسدی؛ محمود گودرزی و انوشیروان کاظم‌نژاد (۱۳۸۵)، «بررسی تأثیر ارتباط بین ویژگی‌های فردی مدیران سازمان تربیت بدنی و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر خلاقیت و مدیریت تضاد»، حرکت، شماره ۳، ص ۲۹-۴۱.
۹. اصفهانی، حسنی‌نژاد، نیک‌آیین (۱۳۹۱)، «اخلاق کسب و کار و بازاریابی اخلاقی»، فصلنامه علمی بسیج دانشجویی پردیس قم، دانشگاه تهران.
۱۰. الوانی، سیدمهدی؛ علی اصغر پورعزت و ابوالقاسم سیار، «بررسی رابطه عدالت و تعهد سازمانی»، فصلنامه مدیریت انسانی در صنعت نفت مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی، شماره ۴.
۱۱. الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۱)، مدیریت عمومی، چاپ چهل و نهم، تهران: نشر نی.

۱۲. بهادری‌نژاد، مهدی (۱۳۸۳)، «مدیریت تکیه بر معنویت»، ماهانه تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۱۴۷.
۱۳. بهاری‌فر، علی و مهدی جواهری کامل (۱۳۸۹)، «بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمانی (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی)»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۲۸، فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۹.
۱۴. تصدیقی، محمدعلی (۱۳۸۴)، «موانع توسعه شایسته‌سالاری در سازمان‌های دولتی ایران و راهکارهای آن»، مجموعه مقالات اولین همایش توسعه شایسته‌سالاری و سازمان‌ها، تهران: شیوه.
۱۵. تولایی، روح‌الله (۱۳۹۰)، «بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها»، دو ماهنامه علمی-ترویجی توسعه انسانی پلیس، شماره ۳۱، پایگاه مقالات علمی مدیریت.
۱۶. جوادی‌آملی، عبدالله (۱۳۸۸)، «امانتداری»، مجله پاسدار اسلام، شماره ۳۲۹، ص ۶.
۱۷. جوادی‌آملی، عبدالله (۱۳۹۱)، «مفاتیح الحیاة»، چاپ هفتاد و نهم، قم: نشر اسراء.
۱۸. جمالی، نصرت‌الله (۱۳۸۷)، عوامل سقوط حکومت‌ها در قرآن و نهج البلاغه، چاپ اول، قم: نهان‌وندی.
۱۹. جهان‌نیده کاظم‌پور، مهرداد (۱۳۸۸)، «تعارض سازمانی: تعریف، مبانی، انواع و مدیریت تعارض»، سایت راهکار مدیریت.
۲۰. حاجی‌پور، بهمن و محسن مرادی (۱۳۸۹)، «انعطاف‌پذیری سازمانی و عملکرد»، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۶۲، ص ۱۴۳-۱۶۲.
۲۱. حسین‌زاده، علی و محسن ناصری (۱۳۸۷)، «عدالت سازمانی»، ماهنامه تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۹۰.
۲۲. الحسینی، سیدحسن (۱۳۸۰)، بالندگی سازمانی، تهران: انتشارات بهاریه.
۲۳. حمیدی‌زاده، محمدرضا و مریم نکویی‌زاده (۱۳۹۰)، «اخلاق حرفه‌ای و پیامدهای آن در کارکنان خدمات پس از فروش صنعت خودروسازی»، نشریه علمی پژوهشی، سال هشتم، شماره ۲۲.
۲۴. حیدری، فائزه (۱۳۸۷)، طراحی مدل فرهنگ سازمانی شایسته در شرکت‌های مشتری‌محور، پایان‌نامه کارشناسی ارشد (گرایش مدیریت منابع انسانی)، دانشگاه تهران، پردیس قم.
۲۵. خداپرست مشهدی، مهدی (۱۳۹۰)، الگویی برای معرفی و سنجش اعتماد متقابل بین سازمان‌ها، مرکز پژوهش‌های شهرداری مشهد.
۲۶. خدمتی، ابوطالب و دیگران (۱۳۸۱)، مدیریت علوی، قم: پژوهشکده حوزه و دانشگاه.

۲۷. خسروی، محمود (۱۳۸۷)، ملاک‌های انتخاب و انتصاب نیروی انسانی در مدیریت اسلامی با تأکید بر نهج‌البلاغه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته معارف اسلامی و مدیریت، تهران: دانشگاه امام صادق (علیه‌السلام).
۲۸. خنیفر، حسین و سامره شجاعی (۱۳۹۰)، معنویت در سازمان، چاپ اول، جهاد دانشگاهی کرمان.
۲۹. خنیفر، حسین؛ سیدمحمد مقیمی؛ غلامرضا جندقی و نفیسه زروندی (۱۳۸۸)، «بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان»، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۲، بهار و تابستان ۱۳۸۸.
۳۰. خنیفر، حسین (۱۳۸۸)، «اصول مدیریت تربیتی از دیدگاه امام علی (علیه‌السلام)»، نشریه علوم تربیتی، شماره ۴.
۳۱. خیراللهی، مهدی (۱۳۹۰)، رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی
<http://success.parsiblog.com>
۳۲. دانایی‌فرد، حسن و مونا مؤمنی (۱۳۸۸)، تئوری رهبری اثربخش از دیدگاه امام علی (علیه‌السلام)، دانشگاه تربیت مدرس.
۳۳. دفت، ریچارد ال (۱۳۷۴)، تئوری سازمان و طراحی ساختار، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران: مطالعات پژوهش‌های بازرگانی.
۳۴. دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۷)، اندیشه سیاسی و سیره حکومتی علی (علیه‌السلام)، دولت آفتاب، تهران: نشر دریا.
۳۵. دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۸)، سیره نبوی (منطق عملی)، تهران: نشر دریا.
۳۶. دنیلی، مهرناز (۱۳۸۳)، «درآمدی بر تقوا در قرآن و نهج‌البلاغه»، شمیم یاس، شماره ۱۶.
۳۷. ربی‌پور، محمدعلی و منوچهر حمدی‌وند (۱۳۸۹)، «اخلاق مدیریت از منظر آیات و روایات»، فراسوی مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۵.
۳۸. رضایی، فرزین و خدیجه عیسی‌زاده (۱۳۸۹)، «نقش سرمایه‌های فکری بر انعطاف‌پذیری و عملکرد مالی شرکت‌ها با در نظر گرفتن متغیر تأخیر زمانی»، فصلنامه توسعه، سال اول، شماره دوم.
۳۹. زارعی متین، حسن (۱۳۹۳)، مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته، تهران: آگاه.
۴۰. سنجرى، احمدرضا (۱۳۷۳)، «رابطه متقابل اخلاق و قدرت در سازمان‌های امروزی»، دانش مدیریت، شماره ۲۴، بهار ۱۳۷۳.

۴۱. سینا، حمید (۱۳۹۰)، «آموزه‌هایی از مدیریت در قرآن با نگرشی بر جزءهای ۱۳ و ۱۵»، فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال دوم، ویژه‌نامه مدیریت قرآنی.
۴۲. شجاعی، سامره (۱۳۸۷)، رابطه میان مؤلفه‌های معنویت در محیط کار و مؤلفه‌های تعهد حرفه‌ای، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت پردیس قم وابسته به دانشگاه تهران.
۴۳. سیدرضی، محمد بن حسین الطاهر (۱۳۹۲)، نهج‌البلاغه، ترجمه: محمد دشتی، چاپ دوازدهم، قم: اندیشه هادی.
۴۴. شهرستانی، سیده‌به‌الدین (۱۳۸۶)، در پیرامون نهج‌البلاغه، ترجمه سیدعباس میرزاده اهری، قم: تهران: بنیاد نهج‌البلاغه.
۴۵. صالحی، جواد و معصومه صالحی (۱۳۹۰)، مؤلفه‌های اخلاق در کار و اصول حاکم بر آن از دیدگاه اسلام.
۴۶. صراف، ا و معینی فرد، پ (۱۳۸۸) «جایگاه مسئولیت اجتماعی در عملکرد بازاریابی بانک ملت»، مقالات کنفرانس بازاریابی خدمات بانکی تهران.
۴۷. صمدی، عباس و رضا مهدوی‌خو (۱۳۸۹)، «بررسی تأثیر اخلاق مدیریتی بر تعهد سازمانی»، فصلنامه تخصصی مالیات، شماره چهارم (مسلسل ۵۲).
۴۸. عامری، سیدحسین؛ هاشم کوزه‌چیان؛ آذر، عادل و محمد احسانی (۱۳۸۱) «رابطه سبک‌های رهبری و خلاقیت با میزان اثربخشی مدیران تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری»، حرکت، شماره ۱۳.
۴۹. عباس‌زاده، محمد؛ محمدباقر علیزاده اقدم و رضا اسلامی (۱۳۹۰)، «اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن، جامعه‌شناسی کاربردی»، سال بیست و دوم، شماره پیاپی ۴۱، شماره اول، بهار ۱۳۹۰.
۵۰. عسکریان، مصطفی (۱۳۸۶)، مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها، چاپ اول، ناشر: همایش دانش.
۵۱. علیزاده، مهدی (۱۳۸۹)، مبانی و مفاهیم، دفتر نشر معارف، چاپ اول، ص ۲۲.
۵۲. غلامی، علیرضا (۱۳۸۸)، «عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۵.
۵۳. غلامی، علیرضا (۱۳۸۸)، «اخلاق سازمانی: مشکلات، موانع و راهکارها»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۵.

۵۴. فرامرز قراملکی، احد (۱۳۸۶)، سازمان‌های اخلاقی در کسب و کار، چاپ اول، قم: نشر مجنون.
۵۵. فروزنده، لطف‌الله و افتخارالسادات نوایی نژاد (۱۳۸۷)، گزیده نکات مدیریتی در نهج البلاغه (رشته مدیریت اجرایی)، انتشارات دانشگاه پیام نور.
۵۶. فرهنگ، ابوالقاسم؛ سیدعلی سیادت؛ حسین موسوی و رضا هویدا (۱۳۸۹)، «بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور»، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۵، ص ۱۱۱-۱۱۳.
۵۷. فرهنگی، علی‌اکبر؛ مهدی فتاحی و بهاره واثق (۱۳۸۵)، «معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروند سازمانی»، نشریه فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۳، ص ۵-۳۶.
۵۸. فرهودیان، علی (۱۳۸۴)، «انعطاف‌پذیری، سازگاری و نشانه‌های روان‌پزشکی»، تازه‌های علوم شناختی، سال هفتم، شماره ۱.
۵۹. قربانیان، محمدرضا (۱۳۸۸)، «مقدمه‌ای بر عوامل مؤثر در تقویت تعهد و وجدان کاری»، روزنامه همشهری، سال سیزدهم، شماره ۳۸۱۵، ص ۱۰.
۶۰. قوچانی، محمود (۱۳۸۲)، فرمان حکومتی پیرامون مدیریت، شرح عهدنامه امیرالمؤمنین علی ابن ابی طالب علیه السلام به مالک اشتر، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶۱. قهرمانی، جعفر (۱۳۹۰)، «بررسی اخلاق کاری معلمان مقاطع سه‌گانه تحصیلی استان آذربایجان شرقی به منظور ارائه یک مدل»، فصلنامه علمی، پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره دوم.
۶۲. گروسی، سعیده؛ جلال میرزایی و احسان شاهرخی (۱۳۸۶)، «بررسی رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت»، فصلنامه دانش انتظامی، سال نهم، شماره دوم.
۶۳. گل‌پرور، محسن؛ زهرا جوادیان و سمیه بلالی (۱۳۹۰)، «رابطه قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای غیراخلاقی با توجه به نقش تعدیل‌کننده فرصت اعتراض به بی‌عدالتی، رویکرد تخلیه فشار»، یافته‌های نو در روان‌شناسی، سال پنجم، شماره ۲۰، ص ۷-۱۹.
۶۴. مجلسی، محمدباقر (۱۳۸۶)، بحارالانوار، ناشر: دارالکتب اسلامی، چاپ پنجم.

۶۵. مجیدی، عبدالله (۱۳۷۶)، بررسی تأثیر جابه‌جایی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
۶۶. مدل سزآمدی EFQM (۲۰۱۳)، ترجمه: ابوالفضل آدرسی، گردآوری بنیاد مدیریت کیفیت اروپا، نشر نوین.
۶۷. مطهری، مرتضی (۱۳۸۷)، فلسفه اخلاق، چاپ پانزدهم، انتشارات صدرا.
۶۸. مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۰)، منشور مدیریت امام علی (علیه السلام)، نشر تهران.
۶۹. مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۷)، «اخلاق سازمانی جوهره فرهنگ سازمانی کارآمد»، فرهنگ مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۷، بهار و تابستان ۸۷.
۷۰. مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۵)، منشور مدیریت امام علی (علیه السلام)، انتشارات مهربان.
۷۱. مغنیه، محمدجواد (۱۳۸۶)، فلسفه اخلاق در اسلام، ترجمه: عبدالحسین صافی، چاپ اول، معاونت امور فرهنگی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۷۲. مهداد، علی؛ الهام دهقان؛ محسن گلپور و علی شجاع (۱۳۹۱)، «رابطه مؤلفه‌های سلامت روان‌شناختی محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم»، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال سیزدهم، شماره ۲.
۷۳. نبوی، محمدحسن (۱۳۸۲)، مدیریت اسلامی، انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم، چاپ هفتم.
۷۴. نراقی، ملا احمد (۱۳۹۱)، معراج السعادة، انتشارات بهار دل‌ها.
۷۵. نصیری‌پور، امیراشکان؛ لیلا ریاحی و الهام افضل (زمستان ۱۳۸۸)، «نظام ارتباطات و رابطه آن با تعارض سازمانی در مجتمع حضرت رسول اکرم (صلی الله علیه و آله)»، آینده پژوهی مدیریت (پژوهش‌های مدیریت)، دوره ۲۰، شماره ۸۳، تهران ص ۵۵-۶۴.
۷۶. سایت اختصاصی آستانه مقدسه حرم حضرت معصومه: www.masoumeh.com
77. Alston, w. (2007) "Internalism & Externalism in Epistemology", in Routledge Encyclopedia of philosophy.
78. Amaratanga, D: pischke, J.S :(1999). "The structure of intellectual capital and firm's market value and financial performance. " *Journal of intellectual capital*, 6(2),159-176.
79. Englhardt, c.s & p.R simmons (2002) "organization Flexibility for a changing world", *leadership & organization Developing Journal* vol ¼ no 23 , pp113-121.

80. Higgins, J.M & Vincze J.W (1993) "strategic management concepts" fort worth, Tx:D yden
81. Krishnalumar, S & Nech, c.p. (2002), "The "What", "Why" And "How" of Spirituality In The workplace". Journal of *Managerial Psychology*. Vol. 17, No. 3; pp. 153-764.
82. Lauh.c & m. a. Idris (2005), "soft found ations of the critical success factors ontqm implementation in Malaysia", *TQM Magazine* tovol. 13 , no , 4.
83. Ralph Keeney, (1992) *Value-Focused Thinking: A Path to Creative Decision making*, Harvard University Preess.
84. Singhapakdi , A . sirgy , J. lee , D. vitell , s. (2010) "The Effects of Ethies Institutionalization on Marketing Managers : "The Mediating Role of Implicit Institutionalization and the Moderating Role of socialization", *Jouurnal of Macromarketin*, 30 (1).