

تأثیر خود فهمی حرفه‌ای بر عملکرد بانک‌ها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن

الهه طیبی^۱، فرهاد محمدپور^{۲*}، یاسر ایمانی^۳، بهاره پیش رو^۴، آسیه فرازنده نیا^۵، هما امیری نیا^۶

^۱ کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات-طراحی و تولید نرم‌افزار

^۲ دانشجوی دکترا مهندسی صنایع گرایش مدیریت تولید و برنامه‌ریزی

^۳ کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک

^۴ کارشناسی حسابداری

^۵ دکترا حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی تهران جنوب

^۶ دانشجوی دکتری مدیریت مالی - بیمه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

چکیده

این تحقیق با عنوان تأثیر خود فهمی حرفه‌ای بر عملکرد بانک‌ها بر اساس مدل کارت امتیازی شعب بانک صنعت و معدن شهر تهران بوده است و با استفاده از روش تحقیق توصیفی- پیمایشی در جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان ستاد و شعب بانک صنعت و معدن شهر تهران به تعداد ۴۰۹ نفر انجام پذیرفته است. مدل تحلیلی تحقیق برگرفته از عوامل پایه‌ای برای اخلاق حرفه‌ای بر اساس مدل زیونتس (که این متغیر را با توجه به یکی از چهار بعد که شامل خود فهمی حرفه‌ای در نظر گرفته است) می‌باشد. نتایج آزمون فرضیات تحقیق نشان داد که در فرضیه اصلی، اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بانک‌ها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر به‌اندازه ۰/۴۹۴ واحد دارد. همچنین در فرضیه فرعی تحقیق مشخص شده که خود فهمی حرفه‌ای به‌اندازه ۰/۲۸۸ واحد، بر عملکرد بانک‌ها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

واژه‌های کلیدی: خودفهمی، بانک، عملکرد بانک‌ها، کارت امتیازی متوازن

مقدمه

حرفه‌های گوناگون بر حسب میزان حساسیت و وظیفه‌ای که در خدمت به جامعه دارند معیارهای اخلاقی متفاوتی دارند (فراستخواه، ۱۳۸۵) اخلاق حرفه‌ای مهمترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی محسوب می‌گردد. منابع انسانی پایه اصلی ثروت ملت‌ها را تشکیل می‌دهند. سرمایه و منابع طبیعی عوامل تبعی تولیدند در حالی که انسانها عوامل فعالی هستند که سرمایه‌ها را متراکم می‌سازند، از منابع طبیعی بهره‌برداری می‌کنند، سازمانهای اجتماعی - اقتصادی و سیاسی را می‌سازند و توسعه ملی را به جلو می‌برند. کشوری که نتواند مهارتها و دانش مردمش را توسعه دهد و از آن در اقتصاد ملی به نحو موثری بهره‌برداری کند، قادر نیست هیچ چیز دیگری را توسعه بخشد (کاویان، ۱۳۸۶) اهمیت پرداختن به موضوع اخلاق حرفه‌ای، آشنایی با معیارهای اخلاقی و پایبندی به آنها در تعالی اخلاقی و حرفه‌ای افراد شاغل در یک نهاد و به تبع آن ارتقاء جایگاه اجتماعی آن نهاد یا سازمان در جامعه و تأثیرگذاری آن بر افراد کمک می‌نماید. ضرورت توجه به اخلاق حرفه‌ای در مؤسسات مالی ارائه دهنده خدمات مانند شعب بانک‌ها از این نظر قابل بررسی است که محیط و صنعت بانکداری یکی از پرقابترین صنایع فعال در کشور است که سالانه با ورود رقبای قدرتمند در این بازار، مواجه است.

رقبای جدید که با تدابیری علمی و توجه و ارجمندی قوانینی در حوزه اخلاق حرفه‌ای مانند توجه به منافع، سلائق و علائق مشتریان، پا به عرصه فعالیت نهاده اند و با خلاء ای که در پیشستان بازار (که سهم بازار بسیار بالاتری از آنها داشته‌اند) مشاهده نموده اند، با احقاق حقوق نادیده گرفته شده و احترام جدی و متعهدانه به اصولی که در بیشتر اساسنامه‌های بانک‌ها دیده می‌شود، ولی کمتر مورد توجه قرار گرفته است، توانسته اند با اندک سرمایه و منابعی نسبت به پیشستان این صنعت، با رشدی فزاینده، سهم بازار خود را افزایش دهند و با اندک سابقه ای به عنوان رقیبان جدی صنعت بانکداری مطرح شوند.

در سال ۱۹۸۳ پروفیسور کاپلان، کنترل مدیریت سنتی را به صورت عام و اندازه‌گیری عملکرد را به طور خاص مورد انتقاد قرار داد. این تفکرات ادامه داشت تا در سال ۱۹۹۲ پروفیسور کاپلان به همراه دکتر نورتون در مقاله‌ای تحت عنوان "کارت امتیازی متوازن اندازه‌هایی که عملکرد را هدایت می‌کنند" چهارچوب کارت امتیازی متوازن را معرفی نمودند. این شیوه آن چنان تأثیری در سازمان‌ها داشت که در سال ۱۹۹۶ عنوان شد، کارت امتیازی متوازن بزرگ‌ترین توسعه کسب و کار در طول ۷۵ سال گذشته است.

کارت امتیازی متوازن از زمان توسعه در اوایل دهه ۹۰ میلادی تاکنون از زوایای گوناگونی تغییر یافته است. کارت امتیازی متوازن چارچوبی برای توصیف استراتژی به منظور خلق ارزش برای سهام داران، مشتریان و شهروندان ارائه می‌کند (عالم تبریزی، حاجی بابایی، رجبی فرد، ۱۳۸۸)

جهت تعیین رویه‌های سرمایه گذاری و حسابداری، به غیر از عملکرد مالی بانک‌ها، عملکردهای غیر مالی آنها نیز باید برای کلیه سهامداران ارزیابی شود که این عملکردها از طریق معیارهایی از قبیل کیفیت خدمات، رضایت مشتری و رضایت کارکنان اندازه گیری می‌شود. (وو و چو، ۲۰۰۷)

در مورد مزایای کارت امتیازی متوازن در عملکرد بانک‌ها می‌توانند نقش بسزایی در توسعه مستمر و تخصیص بهینه منابع داشته باشند؛ لذا تأمین و حفظ کارایی عملکرد آنها بسیار حائز اهمیت است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

اخلاق حرفه‌ای: اخلاق کار، متعهد شدن انرژی ذهنی و روانی و فیزیکی فرد یا گروه به ایده جمعی است در جهت اخذ قوا و استعداد درونی گروه و فرد برای توسعه به هر نحو. (کادوزیر^۱، ۲۰۰۲)

اخلاق حرفه‌ای یکی از شعبه‌های جدید اخلاق است که می‌کوشد به مسائل اخلاقی حرفه‌های گوناگون پاسخ داده و برای آن اصولی خاص متصور است. (هارتوگ و وینستلی^۲، ۲۰۰۷)

روش ارزیابی کارت امتیازی متوازن: یک سیستم مدیریتی است که می‌تواند اجرای استراتژی‌ها را مدیریت کرده و عملکرد سازمان را در شش منظر مالی، مشتری، فرایندهای داخلی، رشد و یادگیری، رضایت کارکنان و محیط و جامعه اندازه‌گیری کند و باعث انتقال و تفهیم ماموریت، چشم‌انداز، استراتژی‌ها و انتظارات عملکردی به کلیه ذینفعان درونی و بیرونی سازمان شود. به عبارت دیگر، کارت امتیازی متوازن می‌تواند چشم‌انداز و ماموریت سازمان را در قالب مجموعه‌ای از روابط علت و معلولی در شش منظر ذکر شده نشان دهد. (نایسن^۳، ۲۰۰۶)

خود فهمی حرفه‌ای: پایه و اساس اخلاق، خودفهمی حرفه‌ای است. افراد تنها با فهمی از کار و فعالیت حرفه‌ای خود، فلسفه آن و نسبتش با زندگی مردم است که به درک اخلاقی از آن ناائل می‌آیند و در نتیجه، در مناسبات خود با طبیعت و جهان پیرامون خود، نوعی احساس درونی از تعهد به آن ارزش‌ها پیدا می‌کنند. (زیونتز، ۲۰۰۶).

پیشینه داخلی

بودلایی، سیبچه شمسی، حسن (۱۳۹۸) به بررسی پژوهش کیفی کارت امتیازی منابع انسانی در بخش دولتی با رویکرد ذی‌نفعان کلیدی (نمونه پژوهی: سازمان منطقه آزاد کیش) پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد نقشه استراتژی، با استفاده از مضامین به‌دست‌آمده ترسیم شد. کاربرد کارت امتیازی منابع انسانی در بخش دولتی با استفاده از رویکرد ذی‌نفعان و بر اساس فرایند تلفیقی تحلیلی مضمون و ساخت ابر روایت‌های مربوطه اصلی‌ترین ره‌آورد این پژوهش است.

ابویی اردکان و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی پیاده‌سازی سیستم بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد بر مبنای کارت امتیازی متوازن در مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که ابعاد پیاده‌سازی بودجه‌ریزی بر مبنای عملکرد، چگونگی اجرا و در نهایت نحوه توزیع بودجه مرکز طی برنامه استراتژیک و به‌ترتیب موضوعات راهبردی مرکز مشخص شده است.

صفری و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی ارائه کارت امتیازی متوازن منابع انسانی مبتنی بر شبیه‌سازی سیستم‌های پویا (مطالعه موردی: صنایع غذایی) پرداختند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد با استفاده از مدل ارائه‌شده، مدیران شرکت قادر خواهند بود که عوامل مؤثر و میزان تأثیر آنها را در مهمترین شاخصهای منابع انسانی ارزیابی کرده و برای کسب موفقیت در آینده تصمیم‌های لازم را اتخاذ کنند.

دیم (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی و اثربخشی کارت امتیازی متوازن انجام داده است. نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان داده است که هر یک از چهار ویژگی سازمانی مشارکت (درگیر شدن در کار)، انسجام، انطباق‌پذیری و مأموریت با اثربخشی کارت امتیازی متوازن رابطه‌ای معنی‌دار و مثبت داشته است.

1 Cadozier
2 Hartog & Winstanley
3 Nissen

مناچاوان (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان کارت امتیازی متوازن: چالش جدید انجام داده است. پژوهشگر در این پژوهش به این نتیجه رسیده است که شیوه کارت امتیازی متوازن ممکن است که مستلزم درک، تعهد و پشتیبانی بسیاری از بنگاههای کوچک و بزرگ باشد. این مدل به عنوان تغییر و توسعه فرهنگی برای پذیرش پیشنهادهای و اعضای جدید مدلی بسیار مناسب است.

فرضیه‌های تحقیق

الف) فرضیه اصلی: اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بانکها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

ب) فرضیات فرعی پژوهش

خود فهمی حرفه‌ای بر عملکرد بانکها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف در گروه تحقیقات کاربردی قرار دارد زیرا نتایج آن در جامعه مورد مطالعه استفاده شده است. اطلاعات و داده‌های مورد نیاز برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از صورتهای مالی و گزارشهای مالی شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران استخراج شد. داده‌های به کار رفته در این پژوهش بر پایه اطلاعات تاریخی شرکتهای به دست آمده‌اند و از سامانه بورس اوراق بهادار تهران گردآوری شده‌اند.

جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان ستاد شعب بانک صنعت و معدن شهر تهران به تعداد ۴۰۹ نفر کارمند می‌باشد. نمونه تحقیق، روش تصادفی ساده بوده است که طبق فرمول کوکران ۱۹۹ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند که جهت اطمینان بیشتر ۲۰۵ پرسشنامه تقسیم و ۲۰۱ پرسشنامه برگشت داده شد.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه اصلی اول: اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بانکها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

برای آزمودن فرضیات این پژوهش از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

در این فرضیه برای ورود متغیرها در رگرسیون از روش یک مرحله‌ای استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در جداول زیر آمده است:

جدول (۱) تحلیل واریانس مدل رگرسیونی

منبع	مجموع مربعات	درجات آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۵/۲۰۹	۱	۵/۲۰۹	۶۴/۱۴۳	۰/۰۰۰
مانده	۱۶/۱۶۰	۱۹۹	۰/۰۸۱		
کل	۲۱/۳۶۹	۲۰۰			

از جدول تحلیل واریانس به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته استفاده می شود. از آنجا که سطح معنا داری مدل رگرسیون، از مقدار مفروض $\alpha=0/05$ کوچکتر است، فرض صفر تایید نشده و فرض خطی بودن رابطه دو متغیر تایید می شود و مدل رگرسیونی مورد نظر معنادار می باشد.

جدول (۲) خلاصه مدل رگرسیون

منبع	ضریب همبستگی چند گانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار بر آورد
۱	۰/۴۹۴	۰/۲۴۴	۰/۲۴۰	۰/۲۸۴۹۶

مقدار ضریب تعیین مدل برابر ۰/۲۴۴ است، یعنی حدود ۲۴ درصد تغییرات متغیر عملکرد بانکها توسط متغیر اخلاق حرفه‌ای می تواند توضیح داده شود. همچنین ضریب همبستگی مدل برابر ۰/۴۹۴ است.

جدول (۳) ضرایب مدل رگرسیونی

متغیرها	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	آماره t	سطح معناداری
	B	انحراف استاندارد			
مقدار ثابت	۲/۷۹۲	۰/۱۴۲	۰/۴۹۴	۱۹/۷۲۳	۰/۰۰۰
اخلاق حرفه‌ای	۰/۲۹۹	۰/۰۳۷		۸/۰۰۹	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج جدول فوق، به علت کوچکتر بودن سطح معناداری آزمون از مقدار $0/05$ ، فرض یک مبنی بر اثر داشتن اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بانکها تایید می شود. بر اساس مقادیر ستون B می توان معادله رگرسیون این فرضیه را به صورت زیر در نظر گرفت:

$$\hat{Y} = 2/792 + 0/299x$$

در جدول فوق، ستون ضرایب استاندارد شده بتا نشان می دهد که اخلاق حرفه‌ای دارای اثر مثبت و مستقیم بر عملکرد بانکها می باشد، یعنی به ازای یک واحد تغییر در این متغیر، $0/494$ واحد تغییر در متغیر عملکرد بانکها ایجاد می شود. یا به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در این متغیر، $0/494$ واحد افزایش در متغیر عملکرد بانکها ایجاد می شود. به استناد نتایج فوق می توان گفت: اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بانکها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

فرضیات فرعی پژوهش

فرضیه فرعی دوم: خود فهمی حرفه‌ای بر عملکرد بانکها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

برای آزمودن فرضیات این پژوهش از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده می کنیم.

در این فرضیه برای ورود متغیرها در رگرسیون از روش یک مرحله ای استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در جداول زیر آمده است:

جدول (۴) تحلیل واریانس مدل رگرسیونی

منبع	مجموع مربعات	درجات آزادی	میانگین مربعات	F آماره	سطح معناداری
رگرسیون	۱/۷۷۶	۱	۱/۷۷۶	۱۸/۰۳۴	۰/۰۰۰
مانده	۱۹/۵۹۳	۱۹۹	۰/۰۹۸		
کل	۲۱/۳۶۹	۲۰۰			

از جدول تحلیل واریانس به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته استفاده می شود. از آنجا که سطح معناداری مدل رگرسیون، از مقدار مفروض $\alpha = ۰/۰۵$ کوچکتر است، فرض صفر تایید نشده و فرض خطی بودن رابطه دو متغیر تایید می شود و مدل رگرسیونی مورد نظر معنادار می باشد.

جدول (۵) خلاصه مدل رگرسیون

منبع	ضریب همبستگی چند گانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار بر آورد
۱	۰/۲۸۸	۰/۰۸۳	۰/۰۷۸	۰/۳۱۳۷۸

مقدار ضریب تعیین مدل برابر $۰/۰۸۳$ است، یعنی حدود ۸ درصد تغییرات متغیر عملکرد بانکها توسط متغیر خود فهمی حرفه‌ای می تواند توضیح داده شود. همچنین ضریب همبستگی مدل برابر $۰/۲۸۸$ است.

جدول (۶) ضرایب مدل رگرسیونی

متغیرها	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	t آماره	سطح معناداری
	B	انحراف استاندارد			
مقدار ثابت	۳/۳۹۶	۰/۱۲۴		۲۷/۳۹۳	۰/۰۰۰
حرفه‌ای خود فهمی	۰/۱۳۶	۰/۰۳۲	۰/۲۸۸	۴/۲۴۷	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج جدول فوق، به علت کوچکتر بودن سطح معناداری آزمون از مقدار $۰/۰۵$ ، فرض یک مبنی بر اثر داشتن خود فهمی حرفه‌ای بر عملکرد بانکها تایید می شود. بر اساس مقادیر ستون B می توان معادله رگرسیون این فرضیه را به صورت زیر در نظر گرفت:

$$\hat{y} = 136/0 + 396/3 = x$$

در جدول فوق، ستون ضرایب استاندارد شده بتا نشان می دهد که خود فهمی حرفه‌ای دارای اثر مثبت و مستقیم بر عملکرد بانکها می باشد، یعنی به ازای یک واحد تغییر در این متغیر، $۰/۲۸۸$ واحد تغییر در متغیر عملکرد بانکها ایجاد می شود. یا به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در این متغیر، $۰/۲۸۸$ واحد افزایش در متغیر عملکرد بانکها ایجاد می شود. به استناد نتایج فوق می توان گفت: خود فهمی حرفه‌ای بر عملکرد بانکها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

نتیجه گیری

فرضیه اصلی

برای آزمودن فرضیات این پژوهش از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده گردید. بر اساس نتیجه جدول خلاصه مدل رگرسیون، مقدار ضریب تعیین مدل برابر ۰/۲۴۴ است، یعنی حدود ۲۴ درصد تغییرات متغیر عملکرد بانکها توسط متغیر اخلاق حرفه‌ای می‌تواند توضیح داده شود. همچنین ضریب همبستگی مدل برابر ۰/۴۹۴ است. همچنین بر اساس نتیجه جدول ضرایب مدل رگرسیونی، به علت کوچکتر بودن سطح معناداری آزمون از مقدار ۰/۰۵، فرض یک مبنی بر اثر داشتن اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بانکها تایید می‌شود. بر اساس مقادیر ستون B می‌توان معادله رگرسیون این فرضیه را به صورت زیر در نظر گرفت: $\hat{Y} = 2/792 + 0/299 x$. بنابراین ستون ضرایب استاندارد شده بتا نشان می‌دهد که اخلاق حرفه‌ای دارای اثر مثبت و مستقیم بر عملکرد بانکها می‌باشد، یعنی به ازای یک واحد تغییر در این متغیر، ۰/۴۹۴ واحد تغییر در متغیر عملکرد بانکها ایجاد می‌شود. به استناد نتایج فوق می‌توان گفت: اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بانکها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

فرضیه فرعی

بر اساس نتیجه جدول ضرایب مدل رگرسیونی، به علت کوچکتر بودن سطح معناداری آزمون از مقدار ۰/۰۵، فرض یک مبنی بر اثر داشتن خود فهمی حرفه‌ای بر عملکرد بانکها تایید می‌شود. بر اساس مقادیر ستون B می‌توان معادله رگرسیون این فرضیه را به صورت زیر در نظر گرفت: $\hat{Y} = 136/0 + 396/3 x$. بنابراین ستون ضرایب استاندارد شده بتا نشان می‌دهد که خود فهمی حرفه‌ای دارای اثر مثبت و مستقیم بر عملکرد بانکها می‌باشد، یعنی به ازای یک واحد تغییر در این متغیر، ۰/۲۸۸ واحد تغییر در متغیر عملکرد بانکها ایجاد می‌شود. به استناد نتایج فوق می‌توان گفت: خود فهمی حرفه‌ای بر عملکرد بانکها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن اثر دارد.

پیشنهاد برای تحقیقات آتی

برای تکمیل این تحقیق پیشنهاد می‌شود تحقیقات زیر در سایر سازمان‌ها قرار گیرد. بازگو نمودن اهداف و رسالت شعب در دوره‌های مستمر از سوی مدیران شعب جهت نهادینه شدن رسالت شعب در درون افکار کارکنان در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌های شعب، به منافع کارکنان توجه گردد و بصورت مستمر، از حقوق فردی کارکنان حمایت گردد از کارکنان در امر تدوین برنامه‌های شعب، نظر خواهی بعمل آید و به احساسات و عقاید کارکنان احترام گذارده شده و این موارد، در تدوین برنامه‌ها مورد ملاحظه قرار گیرد تلاش مدیریت جهت ایجاد و تقویت و نهادینه شدن فرهنگ و جو سازمانی منطبق با اخلاقیاتی مانند راستگویی، صداقت و روراستی در ارائه گزارش‌های کاری به کارکنان رعایت گردد از دورویی و عوام‌فریبی و غیبت و بدگویی و افشاء اسرار کارکنان پرهیز گردد برگزاری جلسات گروهی در حضور کارکنان و نظرخواهی از آنان در تدوین برنامه‌های شعب

آموزش مهارت های حل مسأله و تکنیک های خلاقیت فردی به کارکنان در غالب دوره های آموزش ضمن خدمت جهت تقویت مهارت های خودمدیریتی و خوداتکایی کارکنان پشتیبانی از حمایت واقعی از منافع فردی کارکنان در برنامه ریزی های شعب جهت ایجاد اعتماد متقابل و مشارکت و نوآوری در انجام امور.

منابع

۱. ابویی اردکان؛ محمد، کاظمی؛ حمید، حسینی، فردین(۱۳۹۷) پیاده سازی سیستم بودجه ریزی مبتنی بر عملکرد بر مبنای کارت امتیازی متوازن در مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور. مدیریت دولتی. دوره ۹، شماره ۲، ۱۳۹۶، صفحه ۲۶۳-۲۸۲.
۲. بودلایی، سببچه شمسی، حسن(۱۳۹۸) پژوهش کیفی کارت امتیازی منابع انسانی در بخش دولتی با رویکرد ذی نفعان کلیدی (نمونه پژوهی: سازمان منطقه آزاد کیش) نشریه دانشگاه تهران. دوره ۱۱، شماره ۴، ۱۳۹۸، صفحه ۶۰۷-۵۸۱.
۳. صفری، حسین، زندیه، مصطفی، خان محمدی، احسان(۱۳۹۶) بررسی ارائه کارت امتیازی متوازن منابع انسانی مبتنی بر شبیه سازی سیستمهای پویا (مطالعه موردی: صنایع غذایی). مدیریت صنعتی. دوره ۱۰، شماره ۳ صفحه ۳۶۷-۳۸۶.
۴. عالم تبریزی، ا.، حاجی بابایی، ع.، & رجبی فرد، ا. (۱۳۸۸). سرمایه فکری. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
۵. فراستخواه، م. (۱۳۸۵). اخلاق علمی رمز ارتقای آموزش عالی، جایگاه و ساز و کارهای اخلاقیات حرفه ای علمی در تضمین کیفیت آموزش عالی ایران. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۲۷، ۱-۱۳.
۶. کاویان، ب. (۱۳۸۶، بهمن). بررسی اخلاق در بخش دولتی و خصوصی. ماهنامه تدبیر، ۱۶۵.
7. Cadozier, v. (2002). *The moral profession: A study of moral development and professional ethics*. Retrieved from proquest.com.
8. Hartog, m., & Winstanley, D. (2007). *Ethics and Human Resource. Management: Professional*.
9. Nissen, V. (2006). Modeling corporate strategy with the fuzzy balanced scorecard, In (eds.). In E. Hüllermeier, R. Kruse , A. Nürnberger, & J. Strackeljan, *Proceedings Symposium on Fuzzy Systems in Computer Science FSCS*. Magdeburg.
10. Wu , Y., & Chou , Y. (2007). A new look at logistics business performance: intellectual capital perspective. *The International Journal of Logistics Management*, vol 18(1), 41-63.
11. Zions, T. L. (2006). *Professional Standards of Educational Manages: Their Importance and Ease of*.