



## موسسه آموزش عالی پاکستان

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

گرایش بازاریابی

عنوان:

مدیریت تعارض و تأثیر آن در بهره‌وری سازمانی شرکت گاز استان ایلام

استاد راهنما:

دکتر رضا شعبان نژاد

استاد مشاور:

دکتر محمدرضا پاکروان

نگارنده:

محسن نژاد قنبر

تابستان ۱۳۹۵

### چکیده

توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمان‌ها نقش ارزنده‌ای دارد. اگر تعارض‌ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می‌سازند و در نهایت به مدیریت

کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید. مطالعه حاضر با هدف بررسی تأثیر مدیریت تعارض بر بهره‌وری شرکت گاز استان ایلام صورت گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان شرکت گاز استان ایلام می‌باشند که از این میان تعداد ۳۸۴ نفر به روش نمونه‌گیری فرمول کوکران تعیین شد و پرسش‌نامه در میان افراد نمونه توزیع شد. پایایی و روایی پرسش‌نامه مذکور با نظر استاد راهنما و کارشناسان امر تعیین شد. داده‌های حاصل از پرسش‌نامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS و تحت آزمون‌های آماری کلموگروف اسمیرنوف و آزمون‌های همبستگی قرار گرفت. نتیجه تحلیل حاکی از این بود که مدیریت تعارض در بهره‌وری شرکت گاز استان ایلام تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین تعارض سازنده در بهره‌وری شرکت گاز استان ایلام تأثیر مثبت و معناداری دارد و نیز تعارض بین فردی در بهره‌وری شرکت گاز استان ایلام تأثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت تعارض، تعارض سازنده، تعارض بین فردی، بهره‌وری، شرکت گاز استان ایلام

## **Abstract**

The ability to deal with conflict and its management is an important key factor for manager to success in organizational management. If the conflict is functional lead to organizational creativity and innovation. This process helps organizations move towards their goals. This study aimed to investigate the effects of conflict on productivity Ilam Province Gas Company. Sample study was selected 384 people from staff of Ilam Province Gas Company using by Cochran formula. The study data collected by using of questionnaire. Reliability and validity of the questionnaire was determined by the Supervisor and experts. Data from the questionnaires tested by using the software spss in test of KS and correlation. Results of data analysis showed that there is significant relation between conflict management, conflict, interpersonal conflicts and efficiency so that any progress on conflict management and functional conflict lead to efficiency increase and any progress on interpersonal conflict lead ton decrease efficiency.

## **Keywords:**

conflict management, functional conflict, interpersonal conflicts, efficiency, Ilam Gas Company



**Takestan Institution of Higher Education**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirments for the Degree of  
M.Sc in Business Administration

Title:

**Conflict management and its impact on organizational  
efficiency of ilam gas corporation**

Supervisor:

**DR. Reza Shaban nejad**

Advisor:

**DR. Mohamad Reza pakravan**

By:

**Mohsen nejad ghanbar**