

## بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای و ارزش برند شرکت بیمه بر وفاداری مشتریان

حسین مختاری

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، مدیریت بیمه، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران.  
mokhtarihos@yahoo.com

شماره ۱۴ / پاییز ۱۳۹۸ (جلد سوم) / صص ۱۳۴-۱۴۶  
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره دوم)

### چکیده

سیستم های حسابداری مدیریت اطلاعات لازم در برنامه ریزی و کنترل را فراهم می‌سازند. فعالیت های این نظام عبارتست از جمع آوری، طبقه بندی، تلخیص، پردازش، تحلیل و گزارش اطلاعات به مدیریت و نظایر آن. گزارش های حسابداری مدیریت، برخلاف اطلاعات حسابداری مالی، باید چنان باشند که در اتخاذ تصمیم درون سازمانی بکارآیند. بنابر این در این پژوهش با استفاده از پرسش از مدیران ارشد شرکت های تولیدی فعال در شرکتهای تولیدی استان چهارمحال و بختیاری به عمل آمده است. ابزار اندازه‌گیری در تحقیق پرسشنامه بوده است. برای اثبات فرضیه ها از آزمون فیشر و تحلیل رگرسیون استفاده گردید. جامعه آماری در این پژوهش تمامی شرکت های تولیدی استان چهارمحال و بختیاری بوده و حجم نمونه انتخابی بالغ بر ۱۵۰ شرکت از شرکتهای تولیدی این استان می باشد. در این پژوهش سعی گشته با استفاده از نرم افزار SPSS به تحلیل داده ها پرداخت و در رد یا تایید فرضیات اقدام نمود که در نتیجه این پژوهش دریافتیم که بین ابهام کاری و سیستم حسابداری مدیریت، وسعت قلمرو، سطوح تجمیع، یکپارچگی، بهنگام بودن رابطه معناداری وجود دارد و بین عدم تمرکز و سیستم حسابداری مدیریت، وسعت قلمرو، سطوح تجمیع، یکپارچگی، بهنگام بودن رابطه معناداری وجود دارد و بین عملکرد مدیران و سیستم حسابداری مدیریت، وسعت قلمرو، سطوح تجمیع، یکپارچگی، بهنگام بودن رابطه معناداری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** سیستم حسابداری مدیریت، بهره‌وری، ابهام کاری، وسعت قلمرو، بهنگام بودن.

### مقدمه

مدیریت، فراگرد به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی بر مبنای یک نظام ارزشی پذیرفته شده است که از طریق برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل عملیات برای دستیابی به اهداف تعیین شده، صورت می‌گیرد. حسابداری مدیریت را می‌توان فرآیند شناسایی، اندازه‌گیری، گردآوری، تهیه، تفسیر و انتقال آن گروه از اطلاعات مالی و سایر اطلاعات کمی که توسط مدیریت به منظور برنامه ریزی، کنترل و ارزیابی عملیات در داخل یک واحد اقتصادی مورد استفاده قرار می‌گیرد، تعریف کرد.

جوهره مدیریت تصمیم گیری است و تصمیم گیری ذاتا با رویدادهای آتی سروکار دارد به همین دلیل حسابداری مدیریت بر خلاف حسابداری مالی که اساسا بر اطلاعات گذشته تمرکز دارد، عمدتا فراهم کننده اطلاعاتی با ماهیت جاری و آتی است. علاوه بر این، اطلاعات حسابداری مدیریت برای آنکه بتواند مدیران سطوح مختلف سازمان را در تصمیم گیریها و ارزیابی ها کمک کند باید به شکل تفصیلی و در اسرع وقت در دسترس قرار گیرد. نهایتا اینکه اطلاعات حسابداری مدیریت هنگامی سودمند واقع می شود که مربوط، صحیح، قابل اعتماد و در صورت برآوردی بودن بر رویه های صحیح برآورد مبتنی باشد. جدیدترین و پذیرفته شده ترین تعریف حسابداری مدیریت در سطح وسیع: تعریفی است که فدراسیون بین المللی حسابداران ارائه کرده است و از حمایت کامل انجمن حسابداران خبره مدیریت انگلستان نیز برخوردار است. در مورد اینکه عملکرد سازمانی چیست، نگرشهای متفاوتی وجود دارد. به نظر صاحب نظران از نظر فردی، عملکرد سابقه موفقیت های یک فرد است. همچنین عملکرد اشاره به اجرای وظایف محوله به فرد دارد و از سوی دیگر برای انجام کارها، هر سازمانی در محدوده وظایف خویش که برای آن به وجود آمده است، عمل مینماید و بدیهی است که وظیفه فرد جزئی از وظایف سازمانی محسوب میشود و شخص در انجام وظایف خود التزام اخلاقی یا قانونی در عمل دارد. آن چه یک فرد در کار انجام میدهد، یا نحوه انجام وظیفه یک فرد را عملکرد می نامند. بنابراین، عملکرد (فرآیند عمل) عبارت است از مجموعه رفتارهای فرد در ارتباط با شغل که افراد از خودشان بروز می دهند. به عبارتی می توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتیجه ها دانست. همچنین عملکرد انسان در سازمان بازتاب دانش، مهارت، رفتار و ... اوست. ارزشیابی شایستگی کارکنان عملی است که به منظور سنجش خصایص مذکور و نقاط ضعف و قدرت و ایجاد انگیزه اصلاح، ارتقا و شکوفایی انسان صورت می پذیرد. به طور کلی ارزشیابی و سیستم مناسب تشویق و تنبیه و داشتن معیار سنجش تلاش و فعالیت افراد، موجب بالا رفتن اثربخشی در سازمانها می شود.

### مبانی نظری پژوهش

میزان تحقق اهداف سازمان، یکی از مهمترین معیارهای سنجش عملکرد مدیر است. آنچه در این راستا مهم به شمار می آید، پایداری مدیریت به رسالت و فلسفه وجودی سازمان است. لوتانز علاوه بر این، معیار رضایت و تعهد کارکنان را نیز برای اثربخشی مدیریت لحاظ کرده است. اگرچه معیار اصلی ارزیابی مدیر، کیفیت عملکردی وی در تحقق اهداف سازمان است. ولیکن در انجام این امر کارکنان نقش کلیدی دارند. امروزه با توجه به افزایش روزافزون رقابت میان سازمانها و در راستای توجه به تغییر و تحول سازمانی، هر سازمان به دنبال آن است که عملکرد مؤثرتری داشته باشد و این امر توجه پژوهشگران حوزه علوم انسانی را به خود جلب کرده است. عملکرد افراد در سازمان میتواند نقش عمدهای در موفقیت هر سازمان داشته باشد. عملکرد فردی و سازمانی تحت تاثیر عوامل مختلفی از جمله تعهد سازمانی، آموزش، رهبری، باور و ارزش و فرهنگ قرار دارد سازمانها برای اینکه از قافله رقابت عقب نمانند، توجه خود را به رهبران سازمانی و سبک مدیریت آنها معطوف کرده اند. مدیر در نقش رهبری سازمان میتواند سبکهای متفاوتی را در هدایت نیروی انسانی انتخاب کند. الگوهای رفتاری مناسب مدیر در هر سازمان باعث بوجود آمدن روحیه و انگیزش قوی در کارکنان میشود و میزان رضایت آنها را از شغل و حرفه خویش افزایش می دهد. عدم بررسی عملکرد مدیران باعث کاهش اثربخشی و کارایی تصمیمات مدیران و همچنین کاهش انگیزه و افزایش میزان تحکم در برخورد با بحرانهای مدیریتی و عدم توجه به نتایج و بازخورد تصمیمات قبلی می شود. اثربخشی عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده. به بیان دیگر اثربخشی نشان می دهد که تا چه میزان از تلاش های انجام شده نتایج مورد نظر حاصل شده است. این واژه کاربردی زیادی در تعریف و اندازه گیری بهره وری دارد. منظور از اثربخشی در واقع بررسی میزان موثر بودن اقدامات انجام شده برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده است. به عبارتی ساده تر در یک مطالعه اثربخشی، میزان تحقق اهداف اندازه گیری می شود. اما به نظر می رسد برای تعریف مفهوم اثربخشی می بایست گامی

فراتر نهاد، به این معنا که اثربخشی هنگامی در یک دوره آموزش حاصل خواهد شد که اولاً نیازهای آموزشی به روشنی تشخیص داده شود. ثانیاً برنامه مناسبی برای برطرف ساختن نیازها طراحی شود. ثالثاً برنامه طراحی شده به درستی اجرا گردد و رابعاً ارزیابی مناسبی از فرایند آموزش و درنهایت دستیابی به اهداف انجام شود. تصمیم گیری یکی از وظایف مدیریتی و قلب مدیریت است. تصمیم گیری مدیران کارآمدی مورد نیاز را نشان می دهد و اطلاعات حسابداری را در یک سازمان خاص از تصمیم گیری پشتیبانی می کند (افندی و ادجی ۲۰۱۶). مشکل عملکرد مشکل کلاسیک در، شرکت ها است و باید توسط اقتصاددانان مورد توجه قرار گیرد تا عملکرد را تعیین کنند. یکی از استانداردهای مدیر، عملکرد مدیریتی است که چگونه اندازه گیری و کار می کند. عملکرد مدیران یک مکان جامع به منظور بررسی پیامدهای رفتار است. علاوه بر این، عملکرد مدیریتی بازتاب شاخص های سودآوری و عملکرد اقتصادی است، بنابراین مطالعات بسیاری بر روی عملکرد مدیریت در زمینه های اجتماعی اقتصادی و ارائه اطلاعات حسابداری ارائه شده است (ارسلوس و همکاران ۲۰۱۴).

سیستم حسابداری مدیریت، بخشی از سیستم اطلاعات حسابداری است که خدمات را برای مدیر و سایر کاربران داخلی فراهم می کند. به طور سنتی، سیستم حسابداری مدیریت به عنوان یک ماده مهم در فرایند مدیریت مورد توجه قرار می گیرد و اطلاعات را به دست می آورد. اطلاعات همیشه یک عنصر مهم در فعالیت های انسانی است. ضرورت اطلاعات برای فرد و سازمان با پیشرفت تکنولوژی بهبود می یابد. حسابداری یکی از اطلاعات یا بخشی از سیستم اطلاعاتی است. علاوه بر این، توکیک و همکاران (۲۰۱۱) بیان می کند که سیستم اطلاعات حسابداری یک سیستم یکپارچه است که بین محیط زیست و پتانسیل انسانی و عناصر فنی را به یک واحد خاص مرتبط می کند که پس از آن پردازش می شود. سیستم اطلاعات حسابداری سازمان دارای دو سیستم حسابداری است سیستم حسابداری مالی و سیستم حسابداری مدیریت (علی خانی و همکاران، ۲۰۱۳) سیستم، حسابداری مدیریت اطلاعات داخلی مربوط به تصمیم گیری را برای واحد مدیریت می دهد. علاوه بر این، واتس و همکاران (۲۰۱۴) اضافه کردند که موقعیت مدیریت تاکتیکی به سیستم حسابداری مدیریت بستگی دارد. همچنین، سیستم حسابداری مدیریت توانایی تعیین تغییر در سازمان را دارد و یک سیستم اطلاعاتی رسمی درون سازمانی است که یک ابزار را به عنوان ابزار مدیریتی تضمین می کند و ترکیبی از برنامه ریزی چند بعدی و زیر سیستم کنترل است و اطلاعات لازم برای اتخاذ تصمیم را برای مدیر فراهم می کند (افندی و ادجی ۲۰۱۴) به گفته زیمرمن (۲۰۰۱) در مطالعه خود، سیستم حسابداری مدیریت یک شرکت، تسهیل کننده تصمیم گیری است و با هدف ارائه اطلاعات مربوط و بموقع است. علاوه بر این، سیستم حسابداری مدیریت می تواند در ایجاد انگیزه کارکنان در دستیابی به اهداف سازمان مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین، سیستم حسابداری مدیریت برای مدیریت و سایر کاربران داخلی اطلاعات سودمندی را فراهم می کند. (علی خانی و همکاران، ۲۰۱۳) هدف اصلی حسابداری مدیریت، کمک به سازمان جهت نیل به اهداف استراتژیک آن است. حصول این اهداف نیازهای مشتریان و دیگر ذینفعان سازمان مانند سهامداران، اعتباردهندگان، عرضه کنندگان، تامین کنندگان، کارکنان و اتحادیه های کارگری را برآورد می سازد (یعقوب نژاد و رضوی، ۱۳۸۸) در دهه های اخیر حوزه حسابداری مدیریت به حوزه هایی فراتر از ارزیابی های صرفاً مالی وارد شده است و در رویکرد نوین، حسابداری مدیریت دامنه وسیع تری نظیر مقیاس های غیر مالی را نیز دربر گرفته است. به عبارت دیگر، دامنه حسابداری مدیریت از ساختار سنتی آن شامل بودجه بندی، محاسبه قیمت تمام شده محصول و مواردی نظیر آن به تعاریف نوین تغییر یافته است. در شکل نوین حسابداری مدیریت، تمرکز بیشتری بر روی مشتریان، بازار، بهره وری، کیفیت، نیروی انسانی، رقبا، نوآوری، توجه به عوامل درونی و بیرونی سازمان و بهبود مستمر شده است. امروزه به مفهوم حسابداری مدیریت به عنوان فرایند ایجاد ارزش نگریسته می شود که هدف از آن حمایت از تصمیم گیرندگان، ترغیب کارکنان و ایجاد فرهنگ سازمانی است (جعفری و عابدی صدقیانی، ۱۳۸۷). حیطه اطلاعات یک سیستم حسابداری مدیریت، حاصل عملکرد کلیه فعالیت های مختلف یک شرکت را در بر می گیرد با توجه به اینکه سیستم های مختلفی نیز در یک واحد اقتصادی در جمع آوری گزارشگری اطلاعات فعالیت ها مشارکت دارند

درک صحیح از نقش و چگونگی ارتباطات آنان با سیستم حسابداری مدیریت نقش مهمی در استقرار مناسب آن دارد. در یک طبقه بندی کلی می توان سیستم های یک موسسه اقتصادی را از لحاظ کاربرد آنها به عنوان یک ابزاری برای کنترل در دست مدیران به دو گروه سیستم های عملیاتی و سیستم های کنترل مدیریت، تفکیک کرد اطلاع از کاربرد هر یک از این دو گروه، به تبیین چگونگی ارتباط سایر سیستم ها با حسابداری مدیریت کمک خواهد داد (سواروین، ۲۰۰۸). در بررسی هایی که پژوهشگر انجام داده کمتر کار پژوهشی با متغیرهای موجود در مدل پژوهش حاضر یافت شد؛ لذا می توان گفت پژوهش حاضر از نظر تئوریک به لحاظ ارتقا دانش در زمینه مورد بررسی ضرورت دارد. هدف پژوهش حاضر بررسی اثربخشی سیستم حسابداری مدیریت بر عملکرد مدیران است در این راستا سیستم حسابداری مدیریت به زیرمجموعه کلی شامل: وسعت قلمرو<sup>۱</sup> سیستم حسابداری مدیریت، سطوح تجمیع<sup>۲</sup> در سیستم حسابداری مدیریت، انسجام و یکپارچگی<sup>۳</sup> سیستم حسابداری مدیریت و بهنگام بودن<sup>۴</sup> سیستم حسابداری مدیریت طبقه بندی شده است و عامل، ابهام کاری<sup>۵</sup> (عدم اطمینان) و عدم تمرکز نیز به عنوان عوامل موثر بر این سیستم در نظر گرفته می شوند که به صورت غیرمستقیم بر عملکرد مدیران اثرگذار هستند. با توجه به تفهیم ضرورت اجرای سیستم حسابداری مدیریت می توان گفت در نبود سیستم حسابداری مدیریت و عدم اجرای آن مدیران در تامین اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم گیری و برنامه ریزی و همچنین کنترل فعالیت های عملیاتی و سنجش و ارزشیابی عملکرد واحد های تابعه و کارکنان سازمان با مشکل مواجه خواهند شد. سیستم حسابداری مدیریت محیط رقابتی ایجاد خواهد کرد و نبود آن باعث از بین رفتن انگیزه و ایجاد محیطی فرسایشی در بین نیروی انسانی سازمان خواهد شد و موجب کاهش بهره وری سیستم خواهد شد. در واقع نبود سیستم حسابداری مدیریت علاوه بر عملکرد مدیران بر عملکرد نیروی انسانی شاغل در سازمان و افراد مشغول د مشاغل غیر مستقیم و وابسته به محصول تولیدی را تحت تاثیر قرار می دهد و باعث کاهش مواردی چون رضایتمندی مراجعین و مشتریان و خدمات فروش را کاهش خواهد داد. در مورد سیستم های حسابداری مدیریت و روش های اجرا و همچنین تاثیر آن بر عملکرد مدیریت پژوهش های زیادی صورت پذیرفته است. با این حال، سیستم حسابداری مدیریت موضوع جدیدی نیست. از آنجایی که در نتایج مطالعات قبلی تناقض وجود دارد، بنابراین پژوهشگران می خواهند رابطه بین سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیریتی را بررسی و بازنگری کنند. بر این اساس در مطالعات قبلی، نقش سیستم حسابداری مدیریت بر عملکرد مدیریتی، نتایج مشابهی را نشان نمی دهد، این تفاوت ها می تواند ناشی از نوع سازمان یا عدم قطعیت موجود در سازمان باشد. (افندی و ادجی ۲۰۱۶). با توجه به مشخص شدن اهمیت و نقش سیستم حسابداری مدیریت در فرآیند راهبری و مدیریت اثربخش سازمان، حال این سوال در ذهن پژوهشگر نقش می بندد که چه عواملی بر اجزای سیستم حسابداری مدیریت اثرگذار است؟ و اینکه ارتباطی بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکت های تولیدی وجود دارد؟ و عملکرد مدیران به چه نحو و تا چه میزان تحت تاثیر حسابداری مدیریت قرار می گیرد؟ در این پژوهش سعی می گردد پاسخی علمی برای این سوال ها ارائه گردد. در استان چهارمحال و بختیاری شرکت های تولیدی عموماً در بخش خصوصی قرار دارند و از حمایت های دولتی کمتر برخوردار می باشند. عدم توسعه این شرکت ها و بحرانهای اقتصادی باعث شده است تا برخی از این شرکت ها که عموماً از سو مدیریت و گاه با تصمیمات اشتباه مدیریتی مواجه بودند دست به تعدیل نیرو زدند که این خود باعث افزایش نرخ بیکاری در این استان گشته است. در این پژوهش قصد داریم با در نظر گرفتن سیستم حسابداری مدیریت به کشف ارتباط بین این سیستم با عملکرد مدیران پردازیم

<sup>1</sup>- Scope of territory

<sup>2</sup> Aggregation levels

<sup>3</sup> Integrity

<sup>4</sup> Being up to date

<sup>5</sup> Ambiguity

<sup>6</sup> Unreliability

تا بتوان از تصمیمات اشتباه مدیریتی در این موسسات و شرکتها در آینده ای نزدیک جلوگیری کرد. در این پژوهش این سوال اصلی مورد پاسخ گویی قرار می گیرد که (آیا بین عملکرد مدیران و سیستم های حسابداری مدیریت رابطه ای وجود دارد؟)، پاسخ گویی به این پرسش میتواند راهگشای حل معضلات مدیریتی در شرکت های تولیدی استان چهارمحال و بختیاری باشد.

### فرضیه های پژوهش

با توجه به مدل تحلیلی تحقیق، سوالات زیر مطرح می گردد تا بر اساس آنها اطلاعات جمع آوری و سپس با استفاده از روشهای آماری نسبت به پاسخگویی به پرسشها و تأیید یا رد فرضیه ها اقدام گردد.

۱. بین ابهام کاری و سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۲. بین ابهام کاری و وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین ابهام کاری و سطوح تجمیع سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۴. بین ابهام کاری و یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۵. بین ابهام کاری و بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۶. بین عدم تمرکز و سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۷. بین عدم تمرکز و وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۸. بین عدم تمرکز و سطوح تجمیع سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۹. بین عدم تمرکز و یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۱۰. بین عدم تمرکز و بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد.
۱۱. بین سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه معنی داری وجود دارد.
۱۲. بین وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه معنی داری وجود دارد.
۱۳. بین سطوح تجمیع سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه معنی داری وجود دارد.
۱۴. بین یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه معنی داری وجود دارد.
۱۵. بین بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه معنی داری وجود دارد.

### روش پژوهش

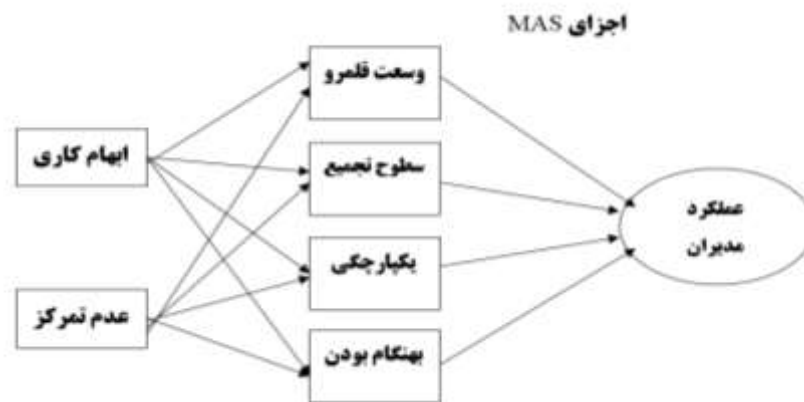
روش تحقیق در این پژوهش توصیفی، از نوع پیمایشی می باشد. تحقیق پیمایشی با زمینه یابی، جمعیت ها کوچک و بزرگ را انتخاب و با مطالعه نمونه ها منتخب این جامعه ها برای کشف میزان نسبی شیوع، توزیع و روابط متقابل متغیرها مورد بررسی از روشهای آماری مربوط استفاده می گردد.

بدین ترتیب در فرضیات اول الی دهم سیستم حسابداری مدیریت متغیر وابسته و ابهام و عدم تمرکز به عنوان متغیرها مستقل در نظر گرفته می شوند، در فرضیات یازده الی پانزده عملکرد مدیران به عنوان متغیر وابسته تحقیق و سیستم حسابداری مدیریت به عنوان متغیر مستقل پژوهش عنوان می گردند که با استفاده از روشهای آماری روابط بین این متغیرها مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت.

## مدل تحلیلی پژوهش

مدل تحلیلی فوق بر اساس مقاله اثربخشی سیستم های حسابداری مدیریت اثر سوباروین انتخاب شده است در این مدل تحلیلی سیستم حسابداری مدیریت به ۴ زیرمجموعه کلی شامل: وسعت قلمرو حسابداری مدیریت، سطوح تجمع در سیستم حسابداری مدیریت، انسجام و یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت و بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت طبقه بندی شده است و ۲ عامل، ابهام کاری (عدم اطمینان) و عدم تمرکز نیز به عنوان عوامل موثر بر این سیستم در نظر گرفته می شوند که به صورت غیرمستقیم بر عملکرد مدیران اثرگذار هستند. وسعت قلمرو در MAS به گستردگی و جامعیت سیستم حسابداری مدیریت اشاره دارد. منظور از بهنگام بودن، ارائه به موقع اطلاعات توسط سیستم حسابداری مدیریت و دسترسی سریع و بهنگام به اطلاعات بخشهای مختلف شرکت است. سطوح تجمع به توانائی سیستم حسابداری مدیریت در گردآوری و طبقه بندی و ارائه مناسب اطلاعات جهت تجزیه و تحلیل های مدیران اشاره دارد. منظور از ماهیت یکپارچگی در MAS توانائی سیستم حسابداری مدیریت در ارائه اطلاعاتی است که اثرات متقابل عملیات بخشها و تصمیمات مدیران سطوح مختلف بر تصمیمات دیگر مدیران و عملیات کلی شرکت را نمایان می سازد.

ابهام کاری به میزان تسلط و سیطره شخص بر شغل و کار خود و همچنین علاقه به شغل اشاره دارد در واقع ابهام تفاوت بین اطلاعات موردنیاز برای انجام وظیفه و اطلاعات در دسترس موجود است. هدف از ارائه این متغیر در تحقیق حاضر تعیین اثر سطح عدم اطمینان یا ابهام موجود بر فعالیتهای روزانه مدیریت است. عدم تمرکز به سطح اختیار و مسئولیت پذیری مدیران در امر برنامه ریزی، هدایت و کنترل فعالیتهای شرکت اشاره دارد. بدین ترتیب در فرضیات اول الی دهم سیستم حسابداری مدیریت متغیر وابسته و ابهام و عدم تمرکز به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته می شوند، در فرضیات یازده الی پانزده عملکرد مدیران به عنوان متغیر وابسته تحقیق و سیستم حسابداری مدیریت به عنوان متغیر مستقل پژوهش عنوان می گردند که با استفاده از روش های آماری روابط بین این متغیرها مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد.



شکل (۱): مدل تحلیلی پژوهش

## جامعه و نمونه آماری

یک جامعه آماری عبارتست از مجموعه ای از افراد یا واحدهائی که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. معمولاً در هر پژوهش جامعه آماری مورد بررسی یک جامعه آماری است که پژوهشگر مایل است درباره صفت (صفت ها) و متغیر واحدهای آن به مطالعه بپردازد (سرمد و سایرین، ۱۳۷۶). جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران شرکتهای تولیدی استان چهارمحال و بختیاری است، با توجه به عوامل محدود کننده هزینه و زمان اقدام به نمونه گیری می شود و نمونه انتخابی از طریق روش نمونه گیری طبقه بندی و

با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه تصادفی جمعیت آماری معین، گرجسی و مورگان انجام می پذیرد. در این جامعه آماری نمونه ای متشکل از ۱۵۰ شرکت تولیدی از ۲۰۷ شرکت تولیدی حاضر در استان چهارمحال و بختیاری انتخاب خواهد شد که بتواند معرف جامعه آماری باشد. حجم نمونه به دلیل محدود بودن تعداد شرکتهای تولیدی در استان چهارمحال و بختیاری تمامی شرکتهای دارای سیستم حسابداری مدیریت در جامعه آماری می باشد.

## روش جمع آوری اطلاعات

تحقیقات میدانی استفاده از پرسشنامه می باشد که شامل ۷ قسمت مجزا است. بخش اول شامل پرسشهای عمومی در ارتباط با فرد پاسخ دهنده می باشد که شامل ۴ سوال است. بخش دوم شامل پرسشها تخصصی برای آزمون فرضیات مطرح گردیده پژوهش می باشد که شامل ۳۷ سوال در ۴ بخش می باشد. به این ترتیب که در بخش الف پرسشها تخصصی (خصوصیات اطلاعاتی سیستم حسابداری مدیریت)، سوالات (۱ و ۳ الی ۶) مربوط به وسعت قلمرو، سوالات (۲، ۷، ۸، ۹، و ۱۱) مربوط به بهنگام بودن، سوالات (۱۰ و ۱۳ الی ۱۵ و ۱۷) مربوط به سطوح تجمیع و سوالات (۱۲، ۱۶، ۱۸ و ۱۹) مربوط به یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت خواهد بود. در بخش ب سوالاتی راجع به سطح ابهام کاری در بخش ج سوالات مرتبط با عدم تمرکز و در بخش پایانی از پرسش شونده سوالاتی در رابطه عملکرد مدیریتی و پرسیده می شود. با توجه به اینکه در این مقیاس اندازه گیری پاسخها به صورت کیفی بوده است لذا برای تبدیل آنها به پاسخها کمی برای هر کدام از گزینه ها ضرایبی عددی اختصاص داده شده به طوری که بتوان پاسخها را با مقیاس کمی بیان نمود.

سوالات پرسشنامه این تحقیق از مقاله "اثر بخشی سیستم های حسابداری مدیریت" اثر "تیروئن سوباروین" (سال ۲۰۰۸) با موضوع خصوصیات سیستم اطلاعاتی حسابداری مدیریت گردآوری شده است و در این پژوهش از آن جهت بررسی:

- ۱- ابهام کاری (اختلاف بین میزان اطلاعات لازم جهت انجام کار و میزان اطلاعات پردازش شده) که سطح ابهام یا عدم یقین برداشتی مدیران در امور روزمره مدیریتی را مشخص می کند.
- ۲- عدم تمرکز (استقلال و اختیار عمل مدیران در ارتباط با گستره مسئولیتشان در امور برنامه ریزی، کنترل و دسترسی بیشتر به اطلاعات) که میزان اختیار عمل و قدرت اعطا شده به مدیر مورد بررسی قرار می گیرد.
- ۳- عملکرد مدیریتی (میزان کارائی مدیران در انجام دادن وظایفشان) که وظایف و مسئولیت های عمده مدیران را مورد بررسی قرار می دهد.

## مدیریت

مدیریت فراگرد به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی بر مبنای یک نظام ارزشی پذیرفته شده است که از طریق برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل عملیات برای دستیابی به اهداف تعیین شده، صورت می گیرد. ( لینستید، ۱۹۹۵).

### حسابداری مدیریت

حسابداری مدیریت فرایند تشخیص اندازه گیری، انباشت، تحلیل، تنظیم و تفسیر ارتباط اطلاعات (مالی و عملیاتی) است که برای برنامه ریزی ارزیابی و کنترل سازمان و حصول اطمینان از حسابدهی ونحوه استفاده از منابع مربوط مورد استفاده مدیران قرار می گیرد (رضائیان، ۱۳۶۹).

### سیستم اطلاعات مدیریت

سیستمی است که کنترل و بازسازی اطلاعات از دنیای محیطی و عملیات بازرگانی داخل سازمان را به عهده دارد به طریقی که با سازماندهی و انتخاب داده ها اطلاعات لازم را جهت اتخاذ تصمیم، برنامه ریزی و کنترل برای مدیران آماده می سازد (مومنی، ۱۳۷۸).

### سیستم حسابداری

سیستم حسابداری یکی از زیرمجموعه های سیستم های اطلاعات مدیریت هر سازمان شرکت یا موسسه ای می باشد که وظیفه اندازه گیری، ثبت، طبقه بندی و تلخیص عملیات مالی را به عهده دارد. به طور کلی سیستم حسابداری از دو سیستم فرعی حسابداری مالی و حسابداری مدیریت، تشکیل شده است (علیمدد، ۱۳۸۵).

### تمرکز

سیاست و روشی است که بنابر آن قوه مرکزی یعنی وزارتخانه ها و مقامات عالییه اداری که معمولاً در مرکز قرار دارند عمده دار امور نواحی بوده و امور محلی را به وسیله مأموران تابعه و منصب خود اداره می نمایند (سوباروین، ۲۰۰۸).

### عدم تمرکز

سیاست و روشی است که در آن صلاحیت اتخاذ تصمیمات لازم الاجرا درباره امور به مقاماتی که نسبتاً مستقل از قوه مرکزی هستند به موجب قانون تفویض گردیده است.

### ابهام

ابهام بیانگر تفاوت بین اطلاعات مورد نیاز برای انجام وظیفه و اطلاعات در دسترس موجود است. هدف از ارائه این متغیر در تحقیق حاضر تعیین اثر سطح عدم اطمینان یا ابهام موجود بر فعالیتهای روزانه مدیریت است.

### وسعت قلمرو<sup>۷</sup>

وسعت قلمرو به گستردگی و جامعیت سیستم حسابداری مدیریت اشاره دارد.

<sup>1</sup> Scope of territory



## بهنگام بودن<sup>۸</sup>

منظور از بهنگام بودن، ارائه به موقع اطلاعات توسط سیستم حسابداری مدیریت و دسترسی سریع و بهنگام به اطلاعات بخشهای مختلف شرکت است.

## سطوح تجمیع<sup>۹</sup>

سطوح تجمیع به توانائی سیستم حسابداری مدیریت در گردآوری و طبقه بندی و ارائه مناسب اطلاعات جهت تجزیه و تحلیل‌های مدیران اشاره دارد.

## ماهیت یکپارچگی<sup>۱۰</sup>

منظور از ماهیت یکپارچگی توانائی سیستم حسابداری مدیریت در ارائه اطلاعاتی است که اثرات متقابل عملیات بخشها و تصمیمات مدیران سطوح مختلف بر تصمیمات دیگر مدیران و عملیات کلی شرکت را نمایان می‌سازد.

## پیشینه تحقیق

آلی اوپار و سمیل (۲۰۱۶) در مطالعه ای با عنوان "تفصیل نقش مدیریت حسابداری در عملکرد مدیران" اذعان داشتند که مدیریت دارای تعاریف و تعابیر فراوانی است که با توجه به استنباط تعریف کننده آن شکل و مفهوم ویژه ای دارد ولی علی‌رغم تفاوت های ظاهری، کلیه تعارف دارای یک و یا چند وجه مشترک از قبیل «هماهنگی»، «تلفیق مساعی فکری و مادی» برای نیل به هدف های مشترک هستند. به طور کلی در کلیه تعاریف، حصول به هدف یا هدفهای معین مورد تأکید بوده زیرا بدون وجود هدف، مدیریت معنی و مفهومی نخواهد داشت.

مری پاگر فالت (۲۰۱۵) در مطالعه ای با عنوان "تاثیر مدیریت بر نگرش فردی و اجتماعی" از مدیریت بعنوان عامل ایجاد تغییرات اجتماعی نام برده و جوهره اصلی آن را هنر و دانش هماهنگ کردن عوامل انسانی با ضرورت های اجتماعی دانسته است. به عقیده وی مدیریت عبارت از علم، هنر و یا سلیقه متشکل کردن، هماهنگ نمودن، رهبری، کنترل و اداره فعالیت های دسته جمعی برای نیل به هدف در حداکثر کارائی می باشد.

از تعریف فوق چنین استنباط می شود که مدیریت شامل فعالیت هایی است که انجام اهداف و مقاصد را هدایت می نماید و مدیران افرادی هستند که درگیر این فرآیند می باشند.

کاین چان و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه ای با عنوان "یک روش یکپارچه برای طراحی سبزی چرخه ی حیات، AHP فازی و حسابداری مدیریت محیطی" با یک مطالعه ی موردی نشان داد که این رویکرد (استفاده از منطق فازی)، یک روش سیستماتیک از ارزیابی طرح های متغیر فراهم می کند و گزینه های ارتقای طراحی محصول را شناسایی می کند. رویکرد اندازه گیری که در این تحقیقات ارائه شده است می تواند با جداسازی گزینه های طراحی نامطلوب به شرکت ها در کاهش زمان هدایت توسعه، کمک کند. مهم تر از هر چیز، این رویکرد را می توان با استفاده ی خالص از یک صفحه ی گسترده ی اکسل، مدلسازی کرد.

<sup>2</sup> Being up to date

<sup>3</sup> Aggregation levels

<sup>4</sup> Integrity

باونز و ابرنتی (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان "بررسی اثر تعاملی یک متغیر پیشین بر روی رابطه بین MAS و متغیر پیامد" بیان داشتند که شناخت شرایط تاثیرگذار در طراحی MAS بسیار محدود شده است در حالیکه شناخت این شرایط برای آشنائی طراحان با متغیرهای پیشین که ممکن است نتیجه طرح MAS در سازمان باشند بسیار با اهمیت است. نتیجه این تحقیق با تحقیقات قبلی که به بررسی اثر تعاملی یک متغیر پیشین بر روی رابطه بین MAS و متغیر پیامد می پردازد مغایر است.

روس ماری (۲۰۱۳) در مطالعه ای با عنوان "شیوه های نظارتی و حسابداری مدیریت در محیط تولید ناب" به این نتیجه دست یافت که حسابداری مدیریت و شیوه نظارت به صورت پکیجی در محیط تولیدی ناب با هم کار می کنند.

فابیو پریزات و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه ای با عنوان "آیا حسابداری مدیریت در فرایند برنامه ریزی نقشی ایفا می کند؟" نتیجه گرفت فرایندهای برنامه ریزی بودجه و فرایندهای استراتژی که به طور ضعیف یا کامل اجرا شده اند، مرتبط با مشخصه های حسابداری مدیریت سازمان های مورد مطالعه هستند.

گودرون و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان "مسائل موجود بین رابطه ی نظریه و عمل در حسابداری مدیریت" به این مطلب اشاره کرد که افزایش آگاهی های علمی و آموزش صحیح نسبت به حسابداری مدیریت منجر به اقدام به عمل بیشتری جهت اجرای حسابداری مدیریت در تمامی جنبه ها می شود و تصمیمات مدیریتی را مورد باز خورد قرار می دهد.

پرستون و پست (۲۰۰۹) در مطالعه ای با عنوان "تاثیر عوامل انسانی بر مدیریت سازمانی" می گویند فعالیت های مدیریتی بدون توجه به عوامل انسانی قابل بحث و گفتگو نمی باشد و موفقیت مدیران در سازمان ها با فعالیت هایی که انجام می دهند معلوم می گردد نه با صرف عنوان شغل سازمانی. مدیریت به نظر نامبردگان عبارت می باشد از فرآیند هدف گذاری، هماهنگی منابع انسانی و فنی و مالی در متن محیطی مشخص و معین .

بهمن طالبی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکت های تولیدی شهرستان بناب" به تاثیر عواملی همچون ابهام کاری و عدم تمرکز بر سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در نهایت به این نتیجه دست یافت که ابهام (عدم قطعیت) مفهوم مرکزی در سازمان دارد و به ساختار سازمان، استراتژی و فرآیند آنها بستگی دارد.

محمد کاشانی پور و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "تاثیر عوامل اقتصادی و انسانی در بکارگیری ابزارهای حسابداری مدیریت (شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران)" به این نتیجه دست یافت که رابطه ای بین عوامل اقتصادی و انسانی در بکارگیری ابزارهای حسابداری مدیریت وجود ندارد.

سبزعلی پور و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "کارائی چرخه عملیاتی و رشد فروش شرکت ها در سایه توجه به فلسفه تکامل مراحل ابزارهای حسابداری مدیریت" به این نتیجه دست یافت که اختلاف معنی داری بین میانگین چرخه عملیاتی شرکتها در مراحل مختلف تکامل حسابداری مدیریت وجود دارد.

پاک مرام و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان "تاثیر محیط رقابتی و شاخصه های سازمانی بر شیوه های حسابداری مدیریت و عملکرد سازمانی" به این نتیجه دست یافت تغییرات در شیوه های حسابداری مدیریت و استراتژیهای تولید با تغییر در جو فناوری پیشرفته تغییر می یابد، اما این تغییرات به شدت تغییرات ناشی از محیط رقابتی بازار نیست.

جواد میرزایی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه سیستم حسابداری مدیریت بر بهره‌وری سازمانهای خدماتی" به بررسی کارایی سیستم‌های حسابداری مدیریت پرداخت و به این نتیجه رسید که با افزایش یکپارچگی و افزایش وسعت قلمرو می‌توان بهره‌وری سیستم حسابداری مدیریت را افزایش داد و موجب کاهش اختلالات مدیریتی می‌شود.

روح‌الله سلحشوری و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه بین سیستم‌های اطلاعات مدیریت بر بهره‌وری کارکنان آموزش و پرورش شهر کرد" به این نتیجه دست یافتند که عملکرد مدیران در افزایش رضایتمندی کارکنان با سیستم حسابداری مدیریت رابطه تنگاتنگی دارد.

### یافته‌های پژوهش

جدول ۱ نشان دهنده اطلاعاتی در مورد سن، تحصیلات، سابقه کار، جنسیت افراد پاسخ دهنده به پرسش‌های پرسشنامه پژوهش حاضر است.

سن افراد پاسخ دهنده به پرسشنامه			
گروه‌های سنی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
کمتر از ۳۰ سال	۱۰	۵/۸٪	۵/۸٪
از ۳۰ - ۴۵ سال	۹۰	۵۲/۳٪	۵۸/۱٪
بیشتر از ۴۵ سال	۷۲	۴۱/۹٪	۱۰۰٪
سطح تحصیلات افراد پاسخ دهنده به پرسشنامه			
کاردانی و کمتر	۷۷	۴۴/۸٪	۴۴/۸٪
کارشناسی	۸۹	۵۱/۷٪	۹۶/۵٪
کارشناسی ارشد	۶	۳/۵٪	۱۰۰٪
دکتری تخصصی	۰	۰٪	۱۰۰٪
میزان سابقه کار افراد پاسخ دهنده به پرسشنامه			
کمتر از ۲ سال	۵	۲/۹٪	۲/۹٪
از ۲ - ۵ سال	۷۵	۴۳/۶٪	۴۶/۵٪
از ۵ - ۱۵ سال	۷۲	۴۱/۹٪	۸۸/۴٪
بیشتر از ۱۵ سال	۲۰	۱۱/۶٪	۱۰۰٪
جنسیت افراد پاسخ دهنده به پرسشنامه			
مرد	۱۶۷	۹۱/۷٪	۹۱/۷٪
زن	۵	۲/۹٪	۱۰۰٪

جدول (۱): اطلاعات توصیفی افراد پاسخ دهنده به پرسشنامه

### آزمون فرضیات

در جدول زیر یافته‌های پژوهش از بررسی پاسخ پرسش‌شوندگان به پرسشنامه در نرم‌افزار SPSS را نمایش می‌دهد که با توجه به سطح معنادار بودن ۰/۰۵ بر روی آزمون میانگین می‌توان نسبت به رد یا تایید هر کدام از فرضیات اقدام نمود.

ردیف	متغیر مستقل	مدل	ضرایب غیرمتعارف		ضریب استاندارد	آزمون t	آزمون میانگین
			بازورد متغیر	خطا استاندارد			
۱	سیستم حسابداری مدیریت	ابهام کاری	۰/۰۴۱	۰/۰۹۸	۰/۰۴۶	۰/۳۹۸	۰/۶۷۹
۲	وسعت قلمرو	ابهام کاری	۰/۰۵۴	۰/۱۰۹	۰/۰۴۲	۰/۵۴۵	۰/۵۵۸
۳	سطح تجمع	ابهام کاری	۰/۰۲۱	۰/۰۹۶	۰/۰۲۳	۰/۳۳۹	۰/۷۹۷
۴	یکپارچگی	ابهام کاری	۰/۰۶۸	۰/۱۰۵	۰/۰۳۹	۰/۴۹۸	۰/۷۵۸
۵	بهنگام بودن	ابهام کاری	۰/۰۳۸	۰/۱۱۵	۰/۰۲۵	۰/۳۳۳	۰/۶۲۰
۶	سیستم حسابداری مدیریت	عدم تمرکز	۱/۰۱۲	۰/۱۰۱	۰/۸۹۶	۳۶/۰۹۱	۰/۰۰۰
۷	وسعت قلمرو	عدم تمرکز	۱/۱۲۲	۰/۰۴۴	۰/۹۰۴	۳۴/۴۵۷	۰/۰۰۰
۸	سطوح تجمع	عدم تمرکز	۱/۱۲۵	۰/۰۴۱	۰/۸۱۷	۳۴/۵۶۲	۰/۰۰۰
۹	یکپارچگی	عدم تمرکز	۱/۲۳۳	۰/۱۰۳	۰/۸۸۴	۳۱/۱۱۲	۰/۰۰۰
۱۰	بهنگام بودن	عدم تمرکز	۱/۲۰۴	۰/۱۰۹	۰/۸۷۵	۲۸/۲۸۴	۰/۰۰۰
۱۱	عملکرد مدیران	سیستم حسابداری مدیریت	۱/۳۱۳	۰/۱۰۳	۰/۸۶۶	۲۹/۲۶۱	۰/۰۰۰
۱۲	عملکرد مدیران	وسعت قلمرو	۱/۱۰۷	۰/۰۴۳	۰/۹۱۸	۱۳/۴۹۳	۰/۰۰۰
۱۳	عملکرد مدیران	سطوح تجمع	۱/۷۱۳	۰/۰۳۸	۰/۸۹۴	۲۶/۱۴۱	۰/۰۰۰
۱۴	عملکرد مدیران	ماهیت یکپارچگی	۱/۰۳۴	۰/۰۳۳	۰/۹۵۳	۳۱/۱۰۳	۰/۰۰۰
۱۵	عملکرد مدیران	ماهیت یکپارچگی	۰/۷۴۷	۰/۱۰۸	۰/۹۳۳	۲۹/۹۹۰	۰/۰۰۰

جدول (۲): نتایج افراد پاسخ دهنده به پرسشنامه با نرم افزار SPSS

با توجه به جدول فوق می‌توان نتیجه ارزیابی فرضیات را در جدول زیر نمایش داد.

رد	تایید	فرضیه ها
۱	✓	بین ابهام کاری و سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۲	✓	بین ابهام کاری و وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۳	✓	بین ابهام کاری و سطوح تجمع سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۴	✓	بین ابهام کاری و یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۵	✓	بین ابهام کاری و بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۶	✓	بین عدم تمرکز و سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۷	✓	بین عدم تمرکز و وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۸	✓	بین عدم تمرکز و سطوح تجمع سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۹	✓	بین عدم تمرکز و یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۱۰	✓	بین عدم تمرکز و بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد.
۱۱	✓	بین سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد.
۱۲	✓	بین وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد.
۱۳	✓	بین سطوح تجمع سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد.
۱۴	✓	بین یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد.
۱۵	✓	بین بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد.

جدول (۲): نتایج رد یا تایید فرضیات پژوهش

## نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به اهمیت سیستم حسابداری مدیریت بر روی عملکرد مدیران و همچنین اثر ماخله گرانه این سیستم بر ارتباط بین عدم تمرکز و عملکرد مدیران در این بخش اجزاء سیستم حسابداری مدیریت به میزان تاثیرپذیری از عامل عدم تمرکز و تاثیرگذاری بر عملکرد مدیران و بر اساس نتایج حاصله از تحلیل‌های رگرسیونی به ترتیب اولویت لیست می‌شوند که می‌تواند راهنمای مناسبی برای مدیران در راستای ارتقاء سیستم حسابداری مدیریت و به تبع آن ارتقاء عملکرد مدیریتی خود باشد. طی این پژوهش نتایج زیر بدست آمد:

بین ابهام کاری و سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود ندارد که این نتیجه تایید کننده نتایج گودرون و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان "مسائل موجود بین رابطه‌ی نظریه و عمل در حسابداری مدیریت" و نتایج بهمن طالبی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکت‌های تولیدی شهرستان بناب" می‌باشد.

بین ابهام کاری و وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود ندارد که این نتیجه تایید کننده نتایج گودرون و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان "مسائل موجود بین رابطه‌ی نظریه و عمل در حسابداری مدیریت" و رد کننده نتایج پرستون و پست (۲۰۰۹) در مطالعه‌ی ای با عنوان "تاثیر عوامل انسانی بر مدیریت سازمانی" می‌باشد.

بین ابهام کاری و سطوح تجمیع سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود ندارد که این نتیجه تایید کننده نتایج بهمن طالبی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکتهای تولیدی شهرستان بناب" می باشد.

بین ابهام کاری و یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود ندارد که این نتیجه تایید کننده نتایج بهمن طالبی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکتهای تولیدی شهرستان بناب" می باشد.

بین ابهام کاری و بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود ندارد که این نتیجه تایید کننده نتایج بهمن طالبی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکتهای تولیدی شهرستان بناب" می باشد.

بین عدم تمرکز و سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج بهمن طالبی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکتهای تولیدی شهرستان بناب" می باشد.

بین عدم تمرکز و وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج بهمن طالبی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکتهای تولیدی شهرستان بناب" می باشد.

بین عدم تمرکز و سطوح تجمیع سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج بهمن طالبی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین اجزای سیستم حسابداری مدیریت، ابهام، عدم تمرکز و عملکرد مدیران شرکتهای تولیدی شهرستان بناب" می باشد.

بین عدم تمرکز و یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج پرستون و پست (۲۰۰۹) در مطالعه ای با عنوان "تاثیر عوامل انسانی بر مدیریت سازمانی" می باشد.

بین عدم تمرکز و بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج پاک مرام و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان "تاثیر محیط رقابتی و شاخصه های سازمانی بر شیوه های حسابداری مدیریت و عملکرد سازمانی" می باشد.

بین سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج مری پاکر فالت (۲۰۱۵) در مطالعه ای با عنوان "تاثیر مدیریت بر نگرش فردی و اجتماعی" می باشد.

بین وسعت قلمرو سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج روس ماری (۲۰۱۳) در مطالعه ای با عنوان "شیوه های نظارتی و حسابداری مدیریت در محیط تولید ناب" و مخالف نتایج باونز و ابرنتی (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان "بررسی اثر تعاملی یک متغیر پیشین بر روی رابطه بین MAS و متغیر پیامد" می باشد.

بین سطوح تجمیع سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج فابیو پریزات و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه ای با عنوان "آیا حسابداری مدیریت در فرایند برنامه ریزی نقشی ایفا می کند؟" می باشد.

بین یکپارچگی سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه تایید کننده نتایج کاین چان و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه ای با عنوان "یک روش یکپارچه برای طراحی سبزی: چرخه ی حیات، AHP فازی و حسابداری مدیریت محیطی" می باشد.

بین بهنگام بودن سیستم حسابداری مدیریت و عملکرد مدیران رابطه مثبت وجود دارد که این نتیجه رد کننده نتایج مری پاکر فالت (۲۰۱۵) در مطالعه ای با عنوان "تاثیر مدیریت بر نگرش فردی و اجتماعی" می باشد.

## منابع

- ✓ اصولیان، محمد، عباسپور، نوغانی، محمدرضا، داوری، مهدی، (۱۳۹۵)، تأثیر ارزش برند بر سودآوری شرکت، نشریه چشم انداز مدیریت مالی، تابستان ۱۳۹۵، دوره ۶، شماره ۲ (۱۴)، صص ۹-۲۱.
- ✓ امیری، رادا، (۱۳۹۷)، بررسی عوامل مؤثر بر حفظ وفاداری مشتریان (لوازم خانگی سامسونگ)، مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره ۴، شماره ۱، بهار ۱۳۹۷، صص ۱۷۸-۱۶۳.
- ✓ بهاری، جعفر، فراهانی، بنفشه، بهاری، شهلا، بذله، مرجان، بهاری، حامد، (۱۳۹۶)، بررسی نقش واسط رضایت مشتری در تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتری در صنعت هتلداری (مطالعه موردی: هتل های شهر تبریز)، نشریه جغرافیا و مطالعات محیطی، مقاله ۲، دوره ۶، شماره ۲۳، پاییز ۱۳۹۶، صص ۲۵-۴۰.
- ✓ جوکار، علی اکبر، چراغیان، مونا، (۱۳۹۵)، تحلیل برند بر رضایت و وفاداری مشتری، دومین همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری، گرگان، گروه آموزش و پژوهش شرکت مهندسی بارو گستر پارس، دانشگاه فرهنگیان استان گلستان.
- ✓ رحیم نیا، فریبرز، فاطمی، سیده زهرا، (۱۳۹۱)، بررسی نقش واسط ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری در تأثیر ارتباط موفق با مشتری و تصویر برند در هتل های ۵ ستاره مشهد، تحقیقات بازاریابی نوین سال ۲، شماره ۱، شماره پیاپی (۴)، بهار ۱۳۹۱، صص ۹۲-۷۳.
- ✓ عزیزی، کوروش، علیزاده، حسین، باباییان، علی، (۱۳۹۵)، تأثیر کار شیفتگی (اعتیاد به کار) بر اخلاق حرفه ای در نیروی انتظامی استان قزوین، مدیریت منابع در نیروی انتظام، صص ۳۹-۶۰.
- ✓ معانی پور، حامد، (۱۳۹۱)، ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مؤلفه های اخلاق حرفه ای اعضای هیئت علمی در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان گیلان، پایان نامه تحصیلی جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد (M.A)، گرایش: مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.
- ✓ Austin, K.M., Moline, M. M., & Williams, C.T. (2014) Perceptions of Professional Ethics of Managers in Small and Medium Businesses. Newbury Park. CA; Sage.
- ✓ Devine, S, (2006), What is Moral Education,
- ✓ Ferdiawan, Yusva, Agus Hermawan, Ludi Wishnu Wardana, Mohammad Arief.(2018). Satisfaction as Effect Mediation of Brand Image and Customer Relationship Management on Customer's Loyalty. The First International Research Conference on Economics and Business. Volume 2018
- ✓ Huang, R & Shao, A and Sarigöllü, E. (2012). How brand awareness relates to market outcome, brand equity, and the marketing mix. Journal of Business Research, 65 (1): 92-99.

- ✓ Jesri, P., Ahmadi, F. & Fatehipoor, M. (2016). “Effects of relationship marketing (RM) on customer loyalty”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4 (11), pp. 304-312.
- ✓ Sweeney, J. & Swait, J. (2008). “The effect of brand credibility on customer loyalty”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15 (1), pp. 179-193.
- ✓ Silvia Grapp, Michael A. Merz, Lia Zarantonello.(2018). How valuable are your customers in the brand value co-creation process? The development of a Customer Co-Creation Value (CCCV) scale.<http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.08.018>
- ✓ Wilson I. The new rules: ethics, social responsibility and strategy. *Strategy & Leadership*.2000: 1;28(3):6-12.