

تعهد سازمانی در بین کارکنان

نویسندگان:

علیرضا صفری مسترخانی

دکتر مهدی کریمی

مهندس حجت اله باغی

دکتر مهدی اسفندیاری بادامکی

ویراستار:

طاهره السادات رایگان گرد اصفهانی

عنوان و نام پدیدآور	تعهد سازمانی در بین کارکنان نویسندگان علیرضا صفری مسترخانی؛ ویراستار طاهره السادات رز.
مشخصات نشر	گرگان: انتشارات نوروزی، ۱۴۰۲.
مشخصات ظاهری	۲۳۴ص.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۰۲-۲۸۸۸-۲
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	نویسندگان علیرضا صفری مسترخانی، مهدی کریمی، حجت‌اله سیفی، مهدی اسفندیاری بادامکی.
یادداشت	کتابنامه: ص. ۲۱۹ - ۲۲۴.
موضوع	تعهد سازمانی Organizational commitment نیروی انسانی -- مدیریت Manpower planning
شناسه افزوده	صفری مسترخانی، علیرضا، ۱۳۵۴ -
شناسه افزوده	-Safari Masterkhani, Alireza, ۱۹۷۵
شناسه افزوده	رایگان گرد اصفهانی، طاهره السادات، ۱۳۶۸ -، ویراستار
رده بندی کنگره	۷/۵۸HD
رده بندی دیویی	۳۱۴/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۹۲۴۵۲۴۷
اطلاعات رکورد کتابشناسی	فیا

تعهد سازمانی در بین کارکنان
نویسندگان: علیرضا صفری مسترخانی، دکتر مهدی کریمی، مهندس حجت‌اله سیفی، دکتر مهدی
اسفندیاری بادامکی

ویراستار: طاهره السادات رایگان گرد اصفهانی

نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۲

مشخصات ظاهری: ۲۳۴ ص

قطع: وزیری

شمارگان: ۵۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۰۲-۲۸۸۸-۲

قیمت: ۲۷۰۰۰۰ تومان

چاپ و نشر: نوروزی-۰۱۷۳۲۲۴۲۲۵۸

حق چاپ برای نویسنده محفوظ می باشد.



گلستان، گرگان، خیابان شهید بهشتی، پاساژ رضا، کدپستی ۴۹۱۶۶۵۷۳۷۶

entesharatnorouzi

۰۱۷-۳۲۲۴۲۲۵۸-۰۹۱۱۳۷۱۹۱۱۵

www.entesharate-norouzi.com

entesharate.norouzi@Gmail.com

فهرست مطالب

۱۳.....	فصل اول
۱۴.....	مقدمه
۱۶.....	ضرورت
۱۸.....	تعهد سازمانی چیست؟
۱۹.....	انواع تعهد سازمانی
۱۹.....	تعهد سازمانی عاطفی
۲۰.....	تعهد سازمانی مستمر
۲۰.....	تعهد سازمانی هنجاری
۲۱.....	مزایای تعهد سازمانی
۲۱.....	تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان
۲۱.....	تعهد سازمانی کاهش غیبت کارکنان
۲۱.....	تعهد سازمانی بهبود عملکرد تیمی
۲۲.....	تعهد سازمانی بیشتر وفاداری کارکنان
۲۲.....	چگونه تعهد سازمانی را نهادینه کنیم؟
۲۳.....	اهداف مشخصی تعیین کنید؛
۲۳.....	انرژی مثبت را در بین نیروی کار، ترویج کنید؛
۲۳.....	به کارمندان کمک کنید تا خود را به خوبی با محل کار تطبیق دهند؛
۲۴.....	فضای کار رقابتی ایجاد کنید؛
۲۴.....	نوآوری را تشویق کنید؛
۲۴.....	بازخورد سازنده ارائه دهید؛
۲۴.....	اخلاق کاری داشته باشید؛
۲۴.....	ایجاد اعتماد کنید؛

- ۲۵.....وظایف را به طور موثر تفویض کنید؛
- ۲۵.....تشویق و پاداش کارکنان را فراموش نکنید؛
- ۲۵.....شفاف سازی کنید؛
- ۲۶.....رشد و موفقیت سازمان با تعهد سازمانی
- ۲۸.....مقدمه
- ۳۰.....ویژگی های شخصیتی
- ۳۶.....مدل پنج عاملی شخصیتی
- ۳۸.....تعهد سازمانی
- ۴۰.....تعهد و کیفیت
- ۴۱.....مدل سه بخشی تعهد سازمانی
- ۴۴.....پیش شرط های تعهد سازمانی
- ۴۵.....دو دیدگاه درباره تعهد سازمانی
- ۴۵.....الف) دیدگاه اول :
- ۴۶.....ب) دیدگاه دوم :
- ۴۸.....دیگر جنبه های تعهد سازمانی
- ۴۹.....رضایت شغلی
- ۵۰.....تعاریف مختلف از رضایت شغلی
- ۵۲.....اهمیت موضوع رضایت شغلی
- ۵۵.....نظریه پردازی در رضایت شغلی
- ۶۰.....عوامل تعیین کننده ی رضایت شغلی
- ۶۳.....رضایت شغلی افراد و اعضای هر سازمان به سه دلیل اهمیت دارد
- ۶۵.....تفاوت رضایت شغلی و انگیزش
- ۶۶.....ویژگی های افراد با انگیزه پیشرفت بالا
- ۶۷.....شاخص های رضایت شغلی

۶۸.....	رضایت شغلی کارکنان کلید طلایی رضایت مشتریان
۶۹.....	رضایت و تعهد
۷۱.....	وابستگی شغلی
۷۲.....	مالکیت روان‌شناختی
۷۳.....	اقدامات منابع انسانی
۷۵.....	اهمیت منابع انسانی در سازمان
۷۶.....	نقش استراتژی‌های منابع انسانی و ارتباط آن با استراتژی سازمان
۷۹.....	فعالیت‌های اصلی مدیریت منابع انسانی
۸۰.....	واکنش به مدیریت منابع انسانی
۸۱.....	اخلاق سازمانی
۸۳.....	مدیریت اخلاق سازمانی
۸۶.....	اخلاق کار
۸۷.....	دو زمینه عمل گسترده اخلاق کار
۹۵.....	فصل سوم
۹۶.....	اثر تعهد مدیریت به بازاریابی داخلی در نگرش کارکنان
۹۸.....	اهمیت و ضرورت بازاریابی داخلی
۹۹.....	تعهد مدیریت به بازاریابی داخلی
۹۹.....	ارتباطات داخلی
۱۰۰.....	نگرش کارکنان
۱۰۱.....	نگرش افراد
۱۰۲.....	اهمیت شناخت نگرش افراد
۱۰۲.....	امکان پیشبینی رفتار
۱۰۳.....	شناخت شخصیت افراد
۱۰۳.....	نقش نگرش در تشخیص پیش داوری‌ها

۱۰۴	نقش آن در داوری های علمی
۱۰۴	انگیزش شغلی
۱۰۵	وفاداری کارکنان
۱۰۷	بازاریابی داخلی
۱۰۸	امنیت شغلی
۱۰۹	آموزش های متنوع و گسترده
۱۰۹	ارائه پاداش های سخاوتمندانه
۱۰۹	تسهیم اطلاعات
۱۱۰	کاهش فاصله طبقاتی در میان کارکنان
۱۱۱	گام های بازاریابی داخلی
۱۱۱	انگیزش و رضایتمندی کارکنان
۱۱۱	توسعه و گسترش مفهوم بازاریابی داخلی
۱۱۲	بازاریابی داخلی و تعهد سازمانی
۱۱۹	فصل چهارم
۱۲۰	تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی
۱۲۲	چارچوب نظری
۱۲۴	مدل "مایر و شورمن"
۱۲۴	مدل "جاروس" و همکاران
۱۲۴	دیدگاه های نظری عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۱۲۶	مدل تحلیلی
۱۲۷	ارزیابی نقش مدیریت منابع انسانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع
۱۲۹	مدیریت کیفیت جامع (TQM)
۱۲۹	تاریخچه TQM:
۱۳۳	ویژگیهای TQM

۱۳۴.....	مدیریت منابع انسانی (HRM)
۱۳۵.....	تحولات در مفهوم مدیریت منابع انسانی:
۱۳۶.....	نقش شایستگی های منابع انسانی و کیفیت
۱۳۸.....	نقش استراتژیک فرآیند مدیریت منابع انسانی در پیاده سازی TQM
۱۴۲.....	جنبه های مدیریت منابع انسانی :
۱۴۳.....	همانند سازی وجوه نرم TQM بر اساس وجوه نرم HRM:
۱۴۵.....	نتیجه گیری.....
۱۴۶.....	ابعاد تعهد سازمانی.....
۱۴۹.....	فصل پنجم.....
۱۵۰.....	بررسی رابطه طرفداری از کارکنان و رهبری معتبر با جاسازی شغلی.....
۱۵۴.....	اهمیت و ضرورت.....
۱۵۸.....	طرفداری از کارکنان.....
۱۵۸.....	مفهوم طرفداری از کارمند.....
۱۶۰.....	ماهیت و ویژگی های طرفداری از کارمند.....
۱۶۳.....	رهبری معتبر.....
۱۶۳.....	تعریف رهبران و رهبری اصیل.....
۱۶۳.....	مفهوم رهبری معتبر و عناصر آن.....
۱۶۶.....	حمایت سازمانی ادراک شده.....
۱۶۶.....	مفهوم حمایت سازمانی ادراک شده.....
۱۶۹.....	متغیرهای هم بسته با حمایت سازمانی ادراک شده.....
۱۶۹.....	متغیرهای معطوف به نحوه عمل و رفتار سازمان با کارکنان.....
۱۷۰.....	شرایط و ویژگی های شغل.....
۱۷۱.....	ویژگی های کارکنان.....
۱۷۲.....	متغیرهای رفتاری و نگرشی.....

۱۷۳.....	حمایت سازمانی ادراک شده و انحراف محیط کار
۱۷۴.....	جاسازی شغلی
۱۷۴.....	مفهوم جاسازی شغلی
۱۷۸.....	گردش شغلی
۱۷۹.....	فوائد جابجائی شغلی و مشکلات آن
۱۸۰.....	مدیریت گردش شغلی
۱۸۲.....	تعریف مسیر شغلی (کار راهه)
۱۸۵.....	برخی از فنون توسعه مسیر شغلی
۱۸۷.....	اهداف برنامه ریزی مسیر شغلی
۱۸۹.....	ضرورت برنامه ریزی مسیر شغلی
۱۹۱.....	مراحل مسیر توسعه شغلی
۱۹۵.....	قصد ترک خدمت
۱۹۵.....	مفهوم تمایل به ترک خدمت
۱۹۸.....	هزینه های ترک خدمت کارکنان
۲۰۰.....	تحقیقات محققان در زمینه تمایل به ترک خدمت
۲۰۱.....	نقش خشنودی شغلی در تمایل به ترک شغل
۲۰۲.....	نقش تناسب بین ارزشهای فردی و سازمانی در تمایل به ترک شغل
۲۰۴.....	ادبیات و بررسی تحقیقات
۲۱۶.....	مدل های مفهومی هدف
۲۱۹.....	منابع

مقدمه

سازمان‌های امروزی به راحتی کالاها و مواد اولیه مورد نیاز خود را از سایر سازمانها کشورهای دیگر تامین می‌کنند و تنها منبعی که به سهولت در شکل ایده‌آل آن قابل مبادله نیست نیروی انسانی است به طوری که می‌توان گفت مهمترین سرمایه رقابتی یک کشور نیروی انسانی کارآمد و با استاندارد است (کاسیو و آگویینی نیس^۱، ۲۰۰۵).

در جریان سال‌های اخیر روسای کارگزینی و روان‌شناسان مشاور، بیش از پیش به منظور ارزیابی بعضی ویژگیهای شخصیتی^۲ داوطلب در لحظه حساس استخدام، روش‌های کاملاً دقیق و رضایت بخشی را الزامی اعلام کرده‌اند. تحقیقات هونت و بروو درباره هزاران کارگر موسسات مختلف نشان میدهد که عوامل شخصیت بیش از فقدان مهارت و استعداد به نسبت بسیار زیادی به عنوان عامل اخراج و شکست و عدم موفقیت، ترفیع و پیشرفت دخالت می‌کنند. این مطالعات به اخراج کارگران به دلایلی غیر از دلیل فقدان تولید مربوط می‌شود. با توجه به شخصیت افراد می‌توان فزاینده استخدام، انتقال و ارتقای آنها را بهتر کرد. از آنجا که ویژگی‌های شخصیتی افراد به عنوان عواملی برای تعیین رفتار آنان عمل می‌کنند، می‌توان با شناسایی این ویژگی‌ها برای پیش بینی رفتار آنها به دست آورد. آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط در پست‌های مختلف سازمان بگمارد که این کار به نوبه خود باعث خواهد شد جابه جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد. (رابینز، استیفن، پی ۱۹۹۶، به نقل از پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۴).

ظهور سازمان‌های اجتماعی و گسترش روز افزون آنها، از ویژگی‌های بارز تمدن بشری است؛ در دو دهه اخیر، سازمان‌ها به طور معناداری تغییر یافته‌اند و به سازمان‌هایی با ویژگی‌های عدم تمرکز و جهانی شدن تبدیل گشته‌اند. در این گونه سازمان‌ها، نیروی انسانی، سرمایه اصلی سازمان محسوب می‌شود و سازمان‌ها در پی بهره‌گیری از قابلیت‌ها و مهارت‌های نیروی انسانی در جهت حداکثر نمودن کارایی و بهره‌وری خود هستند (شریفی و دیگران، ۱۳۸۹).

نیروی انسانی، مهم‌ترین سرمایه سازمان‌هاست و هرچه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد. از این رو باید در مورد

^۱. Casio & Aguinis

^۲. Job Characteristics

بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان کرد، زیرا این اقدام هم به نفع سازمان و هم به نفع افراد است. نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی، می‌تواند عامل مهمی در اثر بخشی سازمانی باشد. وجود چنین نیرویی در سازمان توأم با بهبود سطوح عملکرد و کاهش میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان است و تصویری روشن از سازمان در جامعه ارائه می‌دهد و زمینه رشد و توسعه سازمان و دستیابی به اهداف فردی و سازمانی را فراهم می‌آورد (حسینیان و دیگران، ۱۳۸۶). اهداف سازمانی در صورتی تحقق می‌یابد که افراد در سازمان‌ها علاوه بر احترام به ارزش‌های سازمانی، در جهت هدف‌های اصلی تلاش نمایند، این امر تحقق نمی‌یابد مگر اینکه سازمان‌ها نیز به اهداف و ارزش‌های شخصی آن‌ها در جهت رفع نیازها و خواسته‌های آنان احترام بگذارند و برای آن‌ها تاحد امکان شغلی متناسب با ویژگی‌های شخصیتی، علائق و خواسته‌هایشان انتخاب نماید. این مقوله یکی از متغیرهای مهم در محیط کار سازمان‌ها می‌باشد که توجه بسیاری از محققان و کارکنان را در سال‌های اخیر به خود جلب نموده است و به عنوان تناسب فرد-سازمان^۱ شناخته شده است. در همین زمینه، توجه به ارزش‌ها و نگرش‌های افراد سازمان، از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر دستیابی به اهداف سازمان است و تعهد سازمانی افراد که نگرش و احساس درونی فرد به سازمان است، در عملکرد، وفاداری و قضاوت‌های وی نسبت به سازمان تأثیر مثبتی می‌گذارد (پری، ۱۳۸۰).

به اعتقاد پری^۲ (۱۹۹۱) اگر سازمان بخواهد با برخورداری از پتانسیل‌های روشن، راهبردهایی مطلوب، ساختارهای سازمانی کارآمد و طراحی شغل مناسب، به طور کامل به هدف‌های خود دست یابد، نیازمند نیروی انسانی توانمند و متعهد است (رضائیان، ۱۳۸۷). بنابراین چنانچه بانک‌ها و موسسات مالی-خدماتی بخواهند بیش‌ترین پاسخ‌گویی را در رابطه با مشتریان خود داشته باشند، سه نوع راهبرد کلی و اصلی را باید در نظر داشته باشند که عبارتند از: برتری (تعالی) عملیاتی، خدمات‌ابتکاری و توجه به مشتریان. که در این سه راهبرد، نیروی انسانی بانک‌ها و تعهد آنها در پیشبرد اهداف و برنامه‌ریزی جهت همگامی با نیازهای قشرهای مختلف مشتریان و تغییر و تحولات آن، نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. با توجه به تأکید بر توانمندی و متعهد بودن نیروی انسانی در بانک‌ها و موسسات مالی، دو مسأله اساسی یعنی ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی^۳ نیروی انسانی (کارکنان) در ارائه خدمات و فعالیت در چارچوب سازمانی مطرح

^۱ Person organization fit

^۲ Perry

^۳ Organizational Commitment

می‌شود، بنابراین بررسی این ویژگی‌ها، زیربنای رفتاری افراد را تشکیل می‌دهند و پرداختن به این مقوله می‌تواند جنبه‌های خاصی از عملکرد افراد را در زمینه‌های مختلف روشن سازد. از مصادیق بارز این موضوع، تأثیر ویژگی‌های شخصیتی افراد بر تعهد سازمانی و وفاداری شغلی آنان است (کریمی، ۱۳۷۵).

نیروی انسانی در صورتی می‌تواند کار مفید و مؤثر داشته باشد که دارای انگیزه، روحیه مناسب، رضایت و تعهد بالایی باشد. با توجه به اینکه اولین و مهم‌ترین جزء سیستم سازمان، افراد انسانی با شخصیت‌های مختلف هستند، لذا انگیزه‌ها، توانایی‌ها، تمایلات، عقاید و افکار که در واقع از اجزاء مهم تشکیل دهنده‌ی شخصیت انسان محسوب می‌شوند حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین نسبت به سازمان تعیین می‌کنند (مامن پوش، ۱۳۸۸). برخی از پژوهش‌های انجام شده در زمینه تعهد سازمانی، به ویژگی‌های شخصیتی و تفاوت‌های فردی کارکنان و تأثیر آن بر نحوه عمل و رفتار افراد توجه داشته‌اند و نشان داده‌اند که این تأثیر پذیری از شخصیت در تصمیمات و رفتار سازمانی موثر است. شخصیت عبارت از خصیصه‌های فکری، احساسی و رفتاری است که یک شخص را از دیگری متمایز می‌کند و در همه موقعیت‌ها و زمان‌ها ثابت است (هنستروم، ۲۰۰۳).

ضرورت

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است در دهه اخیر تحقیقات متعددی در این زمینه و در ابعاد مختلف با آن انجام گرفته است این تحقیقات در دو مقوله دسته‌بندی می‌شوند. گروه اول سعی در شناخت ماهیت خود تعهد داشته‌اند و گروه دوم به بررسی عوامل مرتبط با تعهد پرداخته‌اند، اگر چه این متغیر به نحو محسوس و کمی اندازه‌گیری نمی‌شود اما وجود آن علی‌الخصوص در برخی سازمان‌ها بسیار ضروری است (امامی، ۱۳۸۷). تعهد کارکنان به سازمان، مولد دارایی‌های نامشهود است. در سال‌های اخیر تعهد سازمانی بخش مهم مطالعات سازمانی و کانون مطالعات بوده است. زیرا ارتباط آن با کیفیت زندگی سازمان اثبات شده است و پژوهش‌ها نشان داده است که تعهد