

بررسی تأثیر شایستگی مدیریتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه‌های خرم‌آباد

رضا سپهوند^۱، علی شریعت‌نژاد^{۲*}

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه لرستان
 ۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه لرستان
- (تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۱/۲۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۲/۰۶)

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر شایستگی مدیریتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه‌های شهر خرم‌آباد است. این پژوهش کاربردی و از نوع توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش، ۱۲۴۰ نفر است. برای تعیین حجم نمونه فرمول کوکران به کار گرفته شد و تعداد نمونه ۲۹۳ نفر برآورد شد. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه است. روایی پرسشنامه‌ها با به کارگیری روش اعتبار محتوا و پایایی آن‌ها با محاسبه آلفای کرونباخ تأیید شد. در این پژوهش، برای بررسی و آزمون فرضیه‌ها و مدل مفهومی، رویکرد معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای AMOS18 و SPSS 19 به کار گرفته شد. نتایج بررسی فرضیه‌ها نشان داد شایستگی مدیران بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. به علاوه، مقایسه نتایج حاکی نشان داد تمامی ابعاد رضایت شغلی، اعضای هیئت علمی در مقایسه با کارکنان دانشگاه‌ها سطح رضایت شغلی بالاتری دارند. درباره تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه‌ها نیز باید گفت در دو بعد تعهد هنجاری و عاطفی، اعضای هیئت علمی، سطح تعهد بالاتری دارند.

کلیدواژگان

تعهد سازمانی، رضایت شغلی، شایستگی مدیریتی.

مقدمه

نقش عامل انسانی در پیشبرد امور جامعه، اهمیتی خاص دارد و مؤثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود. پیشرفت‌های اقتصادی و اجتماعی مستلزم توجه ویژه به نیروی انسانی متعهد، متخصص، ماهر و کوشش در افزایش عوامل مؤثر در رضایت شغلی^۱ و تعهد سازمانی^۲ فرد دارد. در محیط رقابتی و متغیر امروزی، کارکنانی متعهد، آگاه و با رضایت شغلی بالا، مهم‌ترین عامل موفقیت در هر سازمان است. اولویت اصلی در هر سازمانی باید جلب رضایت و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای ازدست‌دادن کارایی، عدم رشد و ازدست‌دادن کسب‌وکار است. سازمان‌هایی در دنیای رقابتی موفق می‌شوند که کارکنان متعهد و با رضایت شغلی بالا را بزرگ‌ترین سرمایه خود بدانند. از طرف دیگر، از دیرباز و از زمانی که آدمی پا به عرصه جهان گذاشت و زندگی جمعی و گروهی را آغاز کرد، فکر سرپرستی و مدیریت در ذهن‌ها پرورش یافت، تا جایی که امروزه تحقق اهداف هر سازمانی وابسته به مدیریت آن سازمان و چگونگی اداره آن به وسیله افراد شایسته و مجرب است. در عصر متحول امروز، که تغییر اساسی‌ترین ویژگی آن است، سازمان‌ها و در رأس آن مدیریت نیروی انسانی با چالش‌های جدیدی روبه‌رو شده است. در این میان، تحقق اهداف سازمانی در گرو افراد لایق و توانایی است که با مدیریتی شایسته قادر خواهند بود انتظارات سازمان را برآورده کنند. امروزه رقابت شدید و تغییرات فناوری، فشار روزافزونی را به مدیران سازمان‌ها برای دستیابی به اهداف سازمان وارد کرده است؛ به طوری که دستیابی به اهداف ازپیش‌تعیین‌شده بیش از هرچیز به توانمندی و شایستگی مدیریتی^۳ مدیران بستگی دارد. از طرف دیگر، مدیران سازمان‌ها به خوبی دریافته‌اند که مهم‌ترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان‌ها است. از این رو، توجه به رضایت شغلی و تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و ایفای هرچه بهتر نقش‌های

-
1. Job satisfaction.
 2. Organization commitment
 3. Management competence

اختصاص یافته به آن‌ها و حتی وظایف فرانشی منابع انسانی یکی از دغدغه‌های جدی مدیران سازمان است (Noe et al., 1999, p.98). در حوزه پژوهش‌های علمی، نخستین بار مفهوم شایستگی مدیریتی توسط مک‌لند در اوایل دهه ۱۹۷۰ مطرح شد. وی شایستگی‌ها را از عوامل کلیدی می‌داند که بر کارایی سازمان اثر می‌گذارد (آراسته و جاهد، ۱۳۹۰، ص ۳۵). شایستگی در لغت به معنای داشتن توانایی، اختیار، مهارت، دانش، لیاقت و صلاحیت است (Oxford, 1993). از دیدگاه ناکوین شارون و الوود شایستگی، دانش، مهارت‌ها و نگرش‌هایی است که فرد برای انجام دادن وظیفه یا اجرای نقش خود، دارد و یا باید داشته باشد (Sharon & Elwood, 2003, p.8). از طرف دیگر یکی از مهم‌ترین موضوعات سازمانی رضایت شغلی است. رضایت شغلی تطابق بین ادراک فرد از نیاز و دریافتی کارکنان از شغل است و از مهم‌ترین و محوری‌ترین متغیرها در تحقیقات و تئوری‌های سازمان قلمداد می‌شود (Lu et al., 2005, p.168). وروم^۱ رضایت شغلی را واکنش کارکنان در برابر نقشی که در کارشان ایفا می‌کنند، می‌داند. رضایت شغلی به افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد منجر می‌شود. در نتیجه، روحیه فرد بهتر شده و از زندگی خود راضی می‌شود، در صدد کسب مهارت‌های جدید شغلی برمی‌آید، و عملکرد او ارتقا می‌یابد (Wood, 2007, p.312). تعهد سازمانی، مفهوم دیگری است که در پژوهش حاضر مطرح شده است. در طول دو دهه گذشته تعهد سازمانی نگرش شغلی غالبی است که مورد تحلیل قرار گرفته و موضوع پژوهش‌های زیادی بوده است. نتایج فراوانی به دست آمده است که تعهد سازمانی را به عنوان یکی از عوامل تعیین‌کننده در پیش‌بینی رفتار شغلی کارکنان قرار می‌دهد (Kohen, 2007, p.108).

سازمان‌های آموزشی برای رفع مسائل و مشکلات ناشی از تغییرات سریع محیطی و بهبود روند رشد و توسعه خود باید رضایت شغلی و تعهد سازمانی را در میان افراد خود ایجاد کنند. این سازمان‌ها برای ادامه حیات خود در محیط بی‌ثبات و متغیر کنونی باید کارکنانی راضی و متعهد

داشته باشند. گسترش آموزش عالی نهضتی جهانی است که حد و مرز ندارد. این رویکرد باعث شده است آموزش عالی به عنوان نقطه کانونی که پیشرفت جوامع را در زمینه‌های دیگر تسریع می‌کند، توجه بسیاری را جلب کرده است. به یان دلیل، کشورها بر آن شدند نظام آموزش عالی خود را تا سرحد توان گسترش دهند. از این رو، درک اهمیت آموزش عالی از سوی کشورهای جهان باعث شده است توسعه آموزش عالی در اولویت سیاست‌گذاری‌های آموزشی آن‌ها قرار گیرد. مباحثی مانند شایستگی مدیریتی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی هر کدام مهمترین عواملی‌اند که در سیاست‌گذاری آموزش عالی باید به آن توجه کرد. دانشگاه‌ها به عنوان سازمان‌های دانش‌محور، مکان اصلی پرورش استعدادها و به‌کارگیری رویکرد شایستگی محوری در محیط‌های کاری در نظر گرفته می‌شوند. بر اساس عقل سلیم، افراد از کار کردن زیر نظر مدیریت افراد لایق و شایسته احساس رضایت می‌کنند و بر خود می‌بالند. به علاوه، تصدی افراد باکفایت بر کرسی مدیریت، باعث از بین رفتن حس رقابت، حسادت و تضاد بین زیردستان و ایجاد حس رضایت شغلی و تعهد سازمانی حاصل از آن می‌شود. با توجه به مطالب یادشده، این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر شایستگی‌های مدیریتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در دانشگاه‌های خرم‌آباد است.

مبانی نظری پژوهش

شایستگی مدیریتی

در تعریف شایستگی، آن را شامل خصوصیات و رفتارهایی می‌دانند که به اثربخشی فرد در محیط شغلی منجر می‌شود. شایستگی به شیوه‌های مختلفی تعریف شده است، اما اغلب مدل‌ها شامل عناصر (مبانی) و دانش، توانایی‌ها، مهارت‌ها، نگرش‌ها و بینش‌ها، ویژگی‌های شخصی و رفتارها و صلاحیت‌هایی است که مرتبط با اهداف سازمانی است و نقش کلیدی در دستیابی به اهداف دارد. اساساً خصوصیت افرادی که می‌توانند به معیارهای اثربخشی دست یابند، شایستگی آن افراد خوانده می‌شود؛ یعنی افراد شایسته، افرادی‌اند که الگوهای رفتاری مطلوبی را ارائه می‌دهند. این امر در عملکرد به معیارهای اثربخشی تعبیر می‌شود (میرسپاسی، ۱۳۹۰، ص ۳۳). در حال حاضر،

شایستگی مدیریتی به اصطلاح چندمنظوره‌ای تبدیل شده است که با معانی مختلف در زمینه‌های گوناگون به کار گرفته می‌شود (Mojab et al., 2007, p.108). در متون نظری موجود تعریف‌های مختلفی از شایستگی بیان شده است. همه تعریف‌ها بسیار شبیه به هم‌اند و با بررسی آن‌ها نتیجه می‌گیریم تعریف واحد و اصطلاح معینی درباره شایستگی وجود ندارد (کرمی، ۱۳۸۶، ص ۳۵). محبوبیت و رواج رویکرد شایستگی که در اوایل ۱۹۹۰ به اوج رسیده است و اکنون نیز ادامه دارد، آثار زیادی بر سازمان‌ها داشته است. جهانی‌شدن و تشدید فشارهای رقابتی، نقش شایستگی مدیریتی را در بهبود عملکرد سازمان‌ها، بهره‌وری و در نتیجه، مزیت رقابتی برجسته کرده است (Lucia et al., 2011, p.440).

شایستگی مدیریتی فلسفه و نگرشی مدیریتی است که در آن منابع انسانی با توجه به تلاش و توانایی‌های ذاتی در جایگاه خود قرار گرفته‌اند، و توسعه می‌یابند. بنابراین، شایستگی مدیریتی را می‌توان معادل بهره هوشی و تلاش فرد در نظر گرفت (گلکار و ناصحی‌فر، ۱۳۸۱، ص ۴۶). به علاوه، نظام شایسته‌سالاری نظامی است که در آن مزایا و موقعیت‌های شغلی فقط بر اساس شایستگی، نه بر مبنای جنسیت، طبقه اجتماعی، قومیت، یا ثروت تفویض می‌شود (میرسپاسی، ۱۳۹۰، ص ۳۲). برنامه استانداردهای بین‌المللی برای آموزش و تعلیم عملکرد، شایستگی را دانش، مهارت، یا نگرشی تعریف می‌کند که فرد را توانمند می‌کند به طور مؤثر، فعالیت‌های یک شغل یا وظیفه را با استانداردهای مورد نظر انجام دهد (Chyung et al., 2006, p. 312).

ابعاد شایستگی مدیریتی

برای اندازه‌گیری شایستگی مدیریتی چهار متغیر اساسی از ابعاد پیشنهادی بورگولت و همکاران که در سال ۲۰۰۶ در مقاله‌ای با عنوان «فرضیه‌هایی درباره گسترش شایستگی در بین مدیران دولتی بر اساس متغیرهای سازمانی (سطح گزارش‌دهی، محل کار و ماهیت فعالیت سازمانی)» مطرح شد، انتخاب شده است. متغیرهای مذکور عبارت‌اند از مهارت‌های ارتباطی و مذاکره، مدیریت پیچیدگی و انطباق‌پذیری و یادگیری مستمر، نوآوری و درون‌نگری و مهارت رهبری (Borgulet et al., 2006, pp.88-89).

الف) مهارت‌های ارتباطی و مذاکره: از مهمترین ابعاد شایستگی مدیریتی از نظر بورگولت و همکارانش مهارت‌های ارتباطی و مذاکره است. از نظر آن‌ها مهارت ارتباطی و مذاکره مستلزم وجود سه رکن اساسی نگرش ارتباط محور، توانایی‌های ذهنی و روابط اجتماعی باز است.

ب) مدیریت پیچیدگی، انطباق‌پذیری و یادگیری مستمر: مدیریت پیچیدگی، انطباق‌پذیری و یادگیری مستمر، مستلزم داشتن سازمانی یادگیرنده و دانش‌افزایی متکی به دانش است. در چنین سازمانی ظرفیت یادگیری سازمانی به طور قابل توجهی بالاست و با افزایش ظرفیت انطباق‌پذیری در خط‌مشی‌گذاری، موجب یکپارچگی سازمان در شرایط بحرانی می‌شود. مدیران شایسته با به‌کارگیری برنامه‌هایی در جهت یادگیری مستمر و افزایش ظرفیت انطباق‌پذیری، سازمان خود را در محیط‌های متلاطم امروزی مدیریت می‌کنند.

ج) نوآوری و درون‌نگری: مدیران شایسته در زمینه با نوآوری و درون‌نگری، از تغییرات محیطی در راستای نیل به اهداف خود بیشترین استفاده را می‌برند. از این نظر، چهار عامل فرهنگ سازمانی، محیط فعالیت، ساختار سازمانی و پشتیبانی مالی از فرآیندهای نوآوری، عوامل تأثیرگذار بر نوآوری و دورنگری شناخته می‌شوند.

د) مهارت‌های رهبری: هر مدیر باید ویژگی‌هایی داشته باشد که او را برای رهبری در سازمان شایسته کند. این توانمندی‌ها فرد را در بین افراد دیگر متمایز می‌کند و او را قابل مراجعه، اعتماد و اطمینان نشان می‌دهد. از این نظر، مهم‌ترین مهارت‌های رهبری، استقلال و جامعیت فکر، قاطعیت و رعایت اصول اخلاقی است (Borgulet et al., 2006, pp.88-89).

رضایت شغلی

اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می‌شود که اغلب افراد نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کار می‌گذرانند. از این نظر، رضایت شغلی، احساسی مثبت یا لذت‌بخش است که هر فرد با ارزیابی شغل یا تجربه‌های شغل خود بدان دست می‌یابد (مقیمی، ۱۳۹۰، ص ۵۷). از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روان‌شناسی سازمانی و صنعتی در موقعیت‌های مختلف بررسی کرده‌اند، رضایت شغلی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهش بوده است. اهمیت رضایت

شغلی از یک سو، به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان، بهداشت و سلامت نیروی کار دارد، و از سوی دیگر، به آن علت است که مفهوم رضایت شغلی علاوه بر تعریف‌های مفهوم و گاه پیچیده، محل تلاقی و عامل مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد است. به همین دلیل، دیدگاه‌های متفاوت و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته است (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۱، ص ۸۶). از طرف دیگر، رضایت شغلی بر اساس تعیین درجه سازش‌یافتگی و ویژگی‌های روانی-اجتماعی یک فرد با شرایط کار ارزشیابی می‌شود و معیاری برای تعیین عملکرد شغلی است. به عبارتی، رضایت شغلی جهت‌گیری عاطفی است که فرد در زمینه شغلش دارد (زمینی و حسینی‌نسب، ۱۳۸۸، ص ۱۲۴). با این وجود، مطالعه رضایت شغلی از دو بعد اهمیت دارد، نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان منصفانه و با احترام رفتار شود، و دوم، از جنبه رفتاری که رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت کند که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن‌ها تأثیر بگذارد (درویش، ۱۳۸۶، ص ۱۱۸).

صاحب‌نظران معتقدند رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می‌گویند رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغل، و به زبان ساده، چگونگی احساس فرد نسبت به شغل و جنبه‌های گوناگون آن (سیدجوادین، ۱۳۸۴، ص ۱۲).

رضایت شغلی احساس مطلوب، مثبت و خوشایندی است که فرد از شغل خود دارد (ساعتچی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۱۵۰). رضایت شغلی به طور نوعی، به نگرش‌های کارکنان اشاره دارد. رضایت شغلی به عنوان مجموعه‌ای از احساسات فرد، ماهیتی پویا دارد. یعنی با همان شدتی که به وجود می‌آید از بین می‌رود. بنابراین، برای تداوم آن توجه مستمر مدیران اهمیت ویژه دارد. در تعریفی دیگر، رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان نسبت به کار دارند (دیویس و استورم^۱، ۱۳۷۰، ص ۱۴۴).

فلدمن و آرنولد (۱۹۹۵) رضایت شغلی را مجموعه‌ای از تمایلات مثبت یا احساسات مثبت افراد نسبت به شغل تعریف می‌کنند. زمانی که می‌گوییم فرد رضایت شغلی دارد، یعنی فرد به طور کلی تا حد زیادی شغل خود را دوست دارد و به کمک آن توانسته است تا حد زیادی نیازهای خود را ارضا کند. هاپاک رضایت شغلی را مفهومی چندبعدی و پیچیده می‌داند و بر این باور است که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. لذا هر کسی با تأکید بر عواملی مانند درآمد، ارزش اجتماعی شغل، وضعیت محیط کار و تشویق‌های کافی از شغلش احساس رضایت می‌کند (Fledman & Arnold, 1995, p.106).

ابعاد رضایت شغلی

ابعاد رضایت شغلی عبارت است از:

شرایط کاری: مجموعه‌ای از عوامل محیطی و سازمانی که در رضایت شغلی فرد مؤثر است. امنیت شغلی: احتمال اینکه شخصی بتواند شغل خود را حفظ کند و احتمال بیکارشدن شخص بسیار پایین باشد. امنیت شغلی، عامل پایین بودن بهره‌وری نیروی کار به علت وجود محیطی استرس‌زا برای نیروی کار و در صورت عدم رضایت از وضعیت اشتغال است. حقوق و مزایا: یکی از عوامل سازمانی رضایت شغلی حقوق و مزایا است. حقوق و مزایا از مهم‌ترین عوامل مقایسه فرد با دیگری و احساس برابری یا نابرابری و در نتیجه، رضایت یا نارضایتی فرد است.

ویژگی‌های شخصیتی: ویژگی‌های شخصیتی از مجموعه عوامل تأثیرگذار فردی بر رضایت شغلی است. بر این اساس، فرد بر پایه ویژگی‌های شخصیتی و نگرشی خود، شغلش را ادراک می‌کند (جعفری، ۱۳۸۷، ص ۹۲).

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه این است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر

می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (Colverson, 2002, p.36). پورتر^۱ و همکاران (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. در اوایل دهه ۱۹۸۰، تعهد سازمانی کارکنان از مهم‌ترین مسائلی بود که توجه محققان زیادی را جلب کرده بود و تحقیقات وسیعی در زمینه این موضوع انجام می‌گرفت؛ در سال ۱۹۸۵ والتون^۲ مقاله مشهور خود را با عنوان «مدیریت بر مبنای تعهد» منتشر کرد. وی در این مقاله نیاز به حرکت از «مدیریت بر مبنای کنترل» به سمت «مدیریت بر مبنای تعهد» را یادآور شد و کار خود را به مطالعات انجام‌گرفته در این زمینه جهت داد (امیرکبیری و همکاران، ۱۳۸۵، ص ۱۲۸). از این نظر، تعهد کارکنان به سازمان مولد دارایی‌های نامشهود است (عبداللهی، ۱۳۸۴، ص ۶۸). در سال‌های اخیر، تعهد سازمانی بخش مهم و کانون مطالعات بوده است، زیرا ارتباط آن با کیفیت زندگی سازمان به ثابت شده است (Turan, 1998, p.69). پژوهش‌ها نشان می‌دهند تعهد کارکنان، نیرویی قوی و مؤثر در موفقیت سازمان است. تعهد سازمانی نگرشی درباره وفاداری کارکنان به سازمان و فرآیندی مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیم‌های سازمانی، توجه به افراد سازمان و موقعیت و رفاه سازمان به وجود می‌آید (Colverson, 2002, p.36). از آثار تعهد سازمانی می‌توان به تأثیر معکوس آن بر ترک شغل، غیبت، تأخیر و تأثیر مثبت آن بر رضایت شغلی، بهبود چشمگیر عملکرد و پیشرفت شغلی اشاره کرد. همچنین، تعهد سازمانی با عواملی مانند عدالت سازمانی، تغییرات سازمانی و سبک رهبری رابطه متقابل دارد. به علاوه، با گسترش و افزایش انگیزه و مشارکت سازمانی، میزان تلاش‌ها و احساس تعلق و تعهد سازمانی فزونی می‌گیرد (عبداللهی، ۱۳۸۴، ص ۶۸). تعهد سازمانی عبارت است از حالتی که در آن فرد سازمانی را

1. Porter
2. Walton

معرف خود بداند و آرزو کند که در عضویت آن سازمان باقی بماند. به عبارت دیگر، تعهد سازمانی، نگرشی درباره وفاداری به سازمان و فرآیند مستمری است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیم‌های سازمان، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را به دنبال دارد (قنبری و حجازی، ۱۳۹۱، ص ۵۷).

تعهد سازمانی، مفهومی است که تعریف‌های متفاوتی از آن بیان شده است، برای نمونه در سال ۱۹۸۳ بیش از ۲۵ مفهوم مرتبط با تعهد سازمانی مشخص شد. بر اساس یافته‌های آلن و مایر^۱ تعهد سازمانی بیان و حالت روانی است که هر کارمند را به سازمان پیوند می‌دهد. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد تعهد سازمانی با بسیاری از رفتارهای شغلی کارکنان مرتبط است، از جمله این که تعهد سازمانی آثار بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان دارد. از طرفی، رابینز تعهد سازمانی را نوعی نگرش می‌داند که عضو سازمان اهداف سازمان را معرفی خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت سازمان بماند. لذا در راستای تحقق اهداف سازمان تمام تلاش و سعی می‌کند و بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد (ساعتچی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۱۵۳). در تعریفی دیگر، پورتر و همکاران تعهد سازمانی را بدین شرح تعریف کرده‌اند: «میزانی که یک فرد، خود را متعلق به سازمانی می‌داند و خود را با آن تعیین هویت می‌کند». آن‌ها انگیزش، تشخیص ارزش‌های سازمان و میزان تمایل کارکنان به عضویت در سازمان را برای سنجش و اندازه‌گیری تعهد سازمانی به کار گرفته‌اند (امیرکبیری و همکاران، ۱۳۸۵، ص ۱۲۸).

ابعاد تعهد سازمانی

تعهد سازمانی سه بعد دارد:

تعهد عاطفی^۲: تعهد عاطفی نشان‌دهنده علاقه و تمایل به ادامه خدمت در سازمان است. تعهد عاطفی، وابستگی و تعلق خاطر برای انجام‌دادن کار و میل ماندن در سازمان برای خدمت و

1. Allen & Meyer
2. Affective commitment

ادامه‌دادن این تعلق خاطر، تعریف می‌شود. به عبارت دیگر، تعهد عاطفی، پیوستگی عاطفی و تعیین هویت با ارزش‌ها و اهداف سازمان است (عسگری، ۱۳۸۴، ص ۳۳).

تعهد هنجاری^۱: عبارت است از احساس مسئولیت دین و احساس تعهد اخلاقی در برابر سازمان. در این بعد از تعهد، افراد ادامه خدمت و فعالیت در سازمان را وظیفه خود می‌دانند تا دین خود نسبت به سازمان را ادا کنند (عسگری، ۱۳۸۴، ص ۳۳).

تعهد مستمر^۲: این نوع تعهد بیان‌کننده هزینه احتمالی ناشی از ترک سازمان و اجبار به ماندن در سازمان است. بنابراین، افراد با گذراندن وقت و صرف دوره‌های آموزش‌های حین خدمت و تلاش بیشتر، به راحتی شغل خود را ترک نمی‌کنند و به کار خود در سازمان ادامه می‌دهند (عسگری، ۱۳۸۴، ص ۳۳).

پیشینه تحقیق

مرور پیشینه پژوهش‌های شایستگی مدیریتی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی

نتایج پژوهش‌های (نوکا^۳، ۲۰۰۸؛ اسپندلو^۴، ۲۰۰۷؛ راپ و همکاران^۵، ۲۰۰۷؛ چان^۶، ۲۰۰۶؛ لونسون^۷، ۲۰۰۶؛ هرناندز مارو^۸، ۲۰۰۶؛ ابراهام^۹ و همکاران، ۲۰۰۱؛ گاریان و مک‌گیور^{۱۰}، ۲۰۰۱؛ هایس^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۰؛ هفرنان^{۱۲} و همکاران، ۲۰۰۰) تأثیر شایستگی مدیریتی بر اثربخشی بازاریابی، رهبری اثربخش، مدیریت عملکرد، عملکرد فردی و سازمانی، اثربخشی مدیریتی، تعهد

1. Normative Commitment
2. Continuance Commitment
3. Noka
4. Espendlo
5. Rup
6. Chan
7. Lonson
8. Hernandez Maro
9. Ibrahim
10. Garian and Mac Giver
11. Hice
12. Hefernan

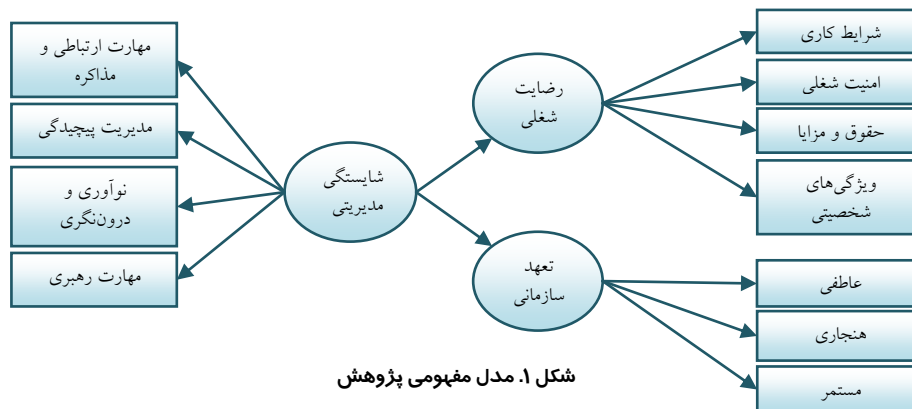
کارکنان، فرآیند ارزیابی عملکرد مدیریتی، مدیریت منابع انسانی و رضایت شغلی را مطالعه کردند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۶۸). تا کنون پژوهش‌های اندکی در زمینه تأثیر شایستگی مدیریتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام گرفته است. برای مثال، تامپو به این نتیجه رسید که مزیت رقابتی سازمان‌ها و شرکت‌ها از منابع طبیعی به سرمایه‌های انسانی تغییر یافته است. بنابراین، به کارگیری سرمایه‌های انسانی به طور شایستگی مدیریتی بسیار حیاتی است (Tampoe, 1994, p.66). کوچران در پژوهشی با عنوان «نقش توسعه شایستگی مدیریتی مدیران در رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه اوهایو» نشان داد چهارده شایستگی محوری مدیران که نقش اساسی در رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه اوهایو دارند، عبارت‌اند از ارتباطات، یادگیری مستمر، عرضه خدمات به مشتری، تنوع، انعطاف‌پذیری، روابط بین‌فردی، دانش توسعه، تخصص‌گرایی، مدیریت منابع، کار گروهی و رهبری، کاربرد فناوری و سازگاری با آن، تفکر و حل مسئله، درک و فهم دیگران و جوامع (Cochran, 2009). ادواردز شایستگی‌های مدیریت را توسعه و پرورش کارکنان، ارتباطات، حل مسئله، مدیریت تغییر، مهارت‌های فنی و وظیفه، تشکیل گروه، مدیریت عملکرد و وظیفه، آگاهی بین‌فردی، یکپارچه کردن دیدگاه‌ها بیان کرده است (Edwards, 2009). گراوند در تحقیقی که با محوریت تدوین الگوی شایستگی مدیران آموزشی انجام گرفته است، بیان می‌کند که انتخاب ۱۶،۴۶ درصد مدیران با آیین‌نامه انتصاب مدیران انطباق ندارد. نورشاهی در پژوهشی با عنوان «شایستگی‌های لازم برای ریاست دانشگاه»، نشان داد مدیرانی ویژگی‌هایی مانند پایبندی به اصول اخلاقی، مجرب بودن و انسجام رفتاری دارند برای ریاست دانشگاه لیاقت و شایستگی دارند (قنبری، ۱۳۹۰، ص ۹۰). در زمینه مفاهیم رضایت شغلی و تعهد سازمانی، یافته‌های این دو کاملاً با هم در آمیخته‌اند. برای مثال، لورای^۱ و همکاران دریافتند که هیچ چیزی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی را حمایت نمی‌کند. پیترسون^۲ و

1. Loury
2. Pitersonr

همکارانش شواهدی برای ارتباط این دو وجود ندارد. آلپاندر^۱ همبستگی قوی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی را دریافت. روحی و همکاران در پژوهشی دریافتند که انگیزه مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۲۸). به علاوه، مک‌کنون^۲ و همکاران در تحقیقی نشان دادند ارزش‌های فرهنگی سازمان شامل احترام به خود، نوآوری، ثبات و تهاجم با تعهد عاطفی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه‌ای قوی دارد (جواهری کامل و کوثرنشان، ۱۳۸۸، ص ۲۳). بوگلر و سومچ^۳ نیز دریافتند مشارکت بیشتر افراد در سازمان، تصمیم‌گیری‌ها، احساس و درک آن‌ها از توانمندی‌هایشان و تمایل آن‌ها برای رشد باعث تعهدشان به سازمان می‌شود. سیکورسکا^۴ در تحقیق خود فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی را پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تعهد سازمانی می‌داند (مصطفوی‌راد و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۶۸).

مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق

برای مشخص شدن فرضیه‌های پژوهش و بیان ارتباط متغیرها با یکدیگر، مدل مفهومی تحقیق در شکل ۱ طراحی شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

1. Alpande
2. Mac kinnon
3. Bougler and Somech
4. Sikorska

فرضیه‌های تحقیق

با توجه به مدل مفهومی تحقیق فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شد:

فرضیه اول: شایستگی مدیریتی مدیران بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

فرضیه دوم: شایستگی مدیریتی مدیران بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی و از شاخه مطالعات میدانی است و از نظر ارتباط متغیرهای پژوهش، از نوع علی است. برای آزمون فرضیه‌ها تحقیق و بررسی مدل مفهومی تحقیق، رویکرد معادلات ساختاری به کار گرفته شد. به این منظور، نرم‌افزارهای AMOS18 و SPSS19 به کار گرفته شد. در مدل سازی معادلات ساختاری بین دو گروه متغیر پنهان و آشکار تمایز وجود دارد. متغیر پنهان، متغیری است که از چند متغیر آشکار به وجود می‌آید. متغیرهای پنهان پژوهش عبارت‌اند از شایستگی‌های مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی. متغیرهای مهارت مذاکره، مدیریت پیچیدگی، نوآوری و درون‌نگری و مهارت‌های رهبری (مرتبط با شایستگی‌های مدیریتی)، تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری (مرتبط با تعهد سازمانی) و متغیرهای شرایط کاری، امنیت شغلی، حقوق و مزایا و ویژگی‌های شخصی (مرتبط با رضایت شغلی) به عنوان متغیر مشاهده (الگوهای اندازه‌گیری) پژوهش در نظر گرفته شده‌اند.

جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاه‌های خرم‌آباد (دانشگاه لرستان، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه علمی کاربردی و دانشگاه آزاد واحد سما) است. با توجه به اطلاعاتی که در اختیار محقق قرار داده شد، جامعه آماری برابر با ۱۲۴۰ و حجم نمونه برابر با ۲۹۳ که با به کارگیری فرمول کوکران به دست آمده است.

روش نمونه‌گیری، طبقه‌ای-تصادفی است. برای سنجش شایستگی مدیریتی مدیران از پرسشنامه استاندارد بورگولت و همکاران و برای سنجش متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرسشنامه‌های استاندارد هرزبرگ و آلن مایر بر پایه مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت به کار

گرفته شده است. روایی پرسشنامه‌های مذکور با روش اعتبار محتوا و پایایی آن‌ها با محاسبه آلفای کرونباخ تأیید شد که در جدول ۱ فهرست شده است.

جدول ۱. روایی متغیرها

متغیرها	آلفای کرونباخ
شایستگی‌های مدیریتی	۰٫۷۶
رضایت شغلی	۰٫۸۲
تعهد سازمانی	۰٫۷۸

یافته‌های تحقیق

برای بررسی وضعیت جمعیت شناختی اعضای نمونه سه سؤال مطرح شد، که نتایج آن در جدول ۲ بیان شده است.

جدول ۲. متغیرهای جمعیت شناختی

متغیر جمعیت شناختی	تعداد
جنسیت	مرد ۱۸۲
	زن ۱۱۱
مقطع تحصیلی	دیپلم ۳۲
	فوق دیپلم ۶۵
	لیسانس ۸۹
	فوق لیسانس ۷۳
سن	دکتر ۳۴
	۲۰-۳۰ ۵۴
	۳۱-۴۰ ۹۸
	۴۱-۵۰ ۹۲
سابقه کار	بالاتر از ۵۰ سال ۴۹
	۱-۵ سال ۴۶
	۶-۱۰ سال ۸۴
	۱۱-۱۵ سال ۸۵
	۱۶-۲۰ سال ۴۲
	۲۱-۳۰ سال ۳۶

قبل از آزمون فرضیه‌ها و تحلیل عاملی تأییدی، آزمون نرمال بودن داده‌ها با به‌کارگیری آزمون کلموگروف اسمیرنوف اجرا شد، که نتایج این آزمون نشان‌دهنده نرمال بودن داده‌های تحقیق بود.

آزمون الگوهای اندازه‌گیری (الگوی‌های عاملی تأییدی)

پس از جمع‌آوری اطلاعات برای مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای آشکار) تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول‌اند باید ابتدا تمام متغیرهای مشاهده‌شده که مربوط به متغیرهای پنهان می‌باشد، به طور مجزا، آزمون شوند. شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) با به‌کارگیری نرم‌افزار AMOS18 در جدول ۳ بیان شده است.

جدول ۳. شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی)

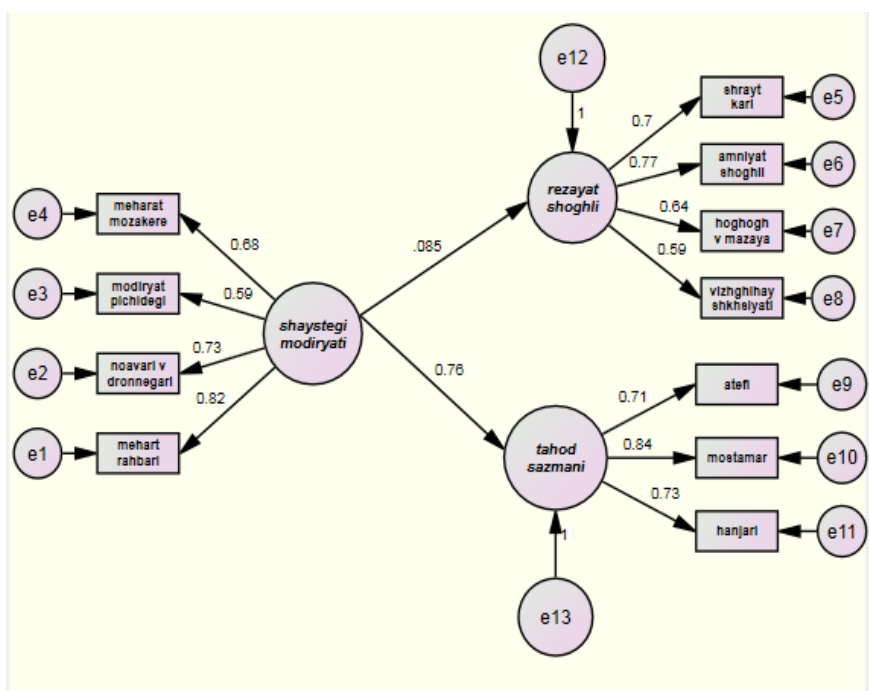
متغیر	CFI	CIMIN/ DF	P	GFI	RMSEA
شایستگی‌های مدیریتی	۰٫۹۳۶	۱٫۹۶	۰٫۸۰۰	۰٫۹۰۴	۰٫۰۰۶
رضایت شغلی	۰٫۹۲۰	۲٫۴۸	۰٫۶۷۳	۰٫۹۲۵	۰٫۰۰۳
تعهد سازمانی	۰٫۹۱۱	۲٫۳۴	۰٫۶۹۳	۰٫۹۲۰	۰٫۰۰۱

برای توضیح، باید مقدار کای اسکوتر (CMIN) الگو و سطح معناداری (P) ذکر شود که هر چه مقدار کای اسکوتر کوچکتر باشد، الگوی تدوین توسط پژوهشگر رضایت‌بخش‌تر است، چنانچه مقدار P بزرگتر از ۰٫۰۵ باشد، می‌توان نتیجه گرفت مقدار CMIN برای الگو قابل قبول است. با توجه به اینکه مقدار P برای همه الگوهای اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) بزرگتر از ۰٫۰۵ می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت مقدار کای اسکوتر (CMIN) برای الگوهای اندازه‌گیری مناسب است. شاخص GFI یا شاخص نیکویی برازش، مشخصه‌ای مشابه با R^2 در رگرسیون چندمتغیره است. هر چه GFI به عدد یک نزدیکتر باشد الگو داده‌ها برازش بهتری دارد. برای الگوهای اندازه‌گیری GFI بزرگتر از ۰٫۹۵ است که نشان‌دهنده برازش خوب الگو است. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا RMSEA نیز یکی دیگر از شاخص‌های برازندگی مدل است که در الگوهای قابل قبول مقداری معادل ۰٫۰۸ یا کمتر است، برازش الگوهای که مقادیر بالاتر از ۰٫۰۱ دارند، ضعیف برآورد می‌شوند. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود مقدار این شاخص برای

الگوی اندازه‌گیری کمتر از ۰/۰۸ است که نشان از برازش خوب الگوها توسط داده‌ها است. در نهایت، با توجه به مطالب یادشده می‌توان نتیجه گرفت الگوهای اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) برازش خوبی دارند و به این معنی است که متغیرهای آشکار به خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را اندازه‌گیری کنند.

آزمون فرضیه‌های تحقیق

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق معادلات ساختاری به کار گرفته شد که مدل خروجی نرم‌افزار AMOS در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل خروجی نرم‌افزار AMOS 18

شاخص‌های برازش مدل در جدول ۴ بیان شده است.

جدول ۴. برازش مدل مفهومی

RMSEA	GFI	CMIN/DF	P	CFI
۰/۰۳	۰/۹۲	۲/۳۹	۰/۰۰۵	۰/۹۰۶

با توجه به اطلاعات جدول ۴، مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است. پس از بررسی و تأیید الگو، برای آزمون معناداری فرضیه‌ها دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P به کار گرفته شد، بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی‌شود، همچنین، مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار P، نشان‌دهنده تفاوت معنادار مقدار محاسبه‌شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. فرضیه‌ها به همراه ضریب رگرسیونی و مقادیر شاخص‌های جزئی مربوط به هر فرضیه در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵. فرضیه‌های تحقیق و ضریب رگرسیونی و مقادیر شاخص‌های جزئی

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب رگرسیونی	فرضیه تحقیق
تأیید	۰/۰۰	۳/۶۷	۰/۸۵	فرضیه اول: شایستگی مدیران بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.
تأیید	۰/۰۰	۳/۹۵	۰/۷۶	فرضیه دوم: شایستگی مدیران بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

با توجه به جدول ۵، فرضیه‌های تحقیق در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود.

مقایسه یافته‌های پژوهش

همان‌گونه که در جدول زیر مشاهده می‌شود، در همه ابعاد رضایت شغلی، اعضای هیئت علمی در مقایسه با کارکنان دانشگاه‌ها از سطح رضایت بالاتری برخوردارند. درباره تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه‌ها نیز باید گفت در دو بعد تعهد هنجاری و عاطفی، اعضای هیئت علمی سطح تعهد بالاتری دارند. اما درباره تعهد مستمر، کارکنان میانگین بیشتری دارند. به عبارت دیگر، هزینه احتمالی ناشی از ترک سازمان و اجبار به باقی ماندن در سازمان برای کارکنان بیشتر از اعضای هیئت علمی است.

جدول ۶. مقایسه یافته‌های پژوهش با به‌کارگیری آزمون تی استیودنت

معنی‌داری	آماره تی	انحراف معیار	میانگین	متغیر	
۰/۰۰۱	۰/۲۹	۰/۳۹	۳/۸۶	هیئت علمی	شرایط کاری
		۱/۰۵	۳/۱۲	کارکنان	
۰/۰۰۰	۰/۴۶	۰/۶۲	۳/۴۹	هیئت علمی	امنیت شغلی
		۱/۲۸	۳/۰۱	کارکنان	
۰/۰۰۰	۰/۱۱	۰/۱۲	۴/۲۵	هیئت علمی	حقوق و مزایا
		۱/۰۴	۳/۱۳	کارکنان	
۰/۰۰۴	۰/۶۳	۰/۷۹	۳/۶۷	هیئت علمی	ویژگی‌های شخصیتی
		۰/۶۲	۳/۴۹	کارکنان	
۰/۰۰۰	۰/۳۷	۰/۵۲	۳/۵۸	هیئت علمی	عاطفی
		۰/۶۳	۳/۴۸	کارکنان	
۰/۰۰۰	۰/۴۸	۰/۷۳	۳/۳۸	هیئت علمی	هنجاری
		۱/۰۲	۳/۱۹	کارکنان	
۰/۰۴۱	۰/۵۸	۱/۷۹	۲/۴۹	هیئت علمی	مستمر
		۰/۱۲	۳/۲۶	کارکنان	

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر شایستگی‌های مدیریتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در دانشگاه‌های خرم‌آباد انجام گرفته است. در این تحقیق دو فرضیه شامل ۱. شایستگی مدیران بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد و ۲. شایستگی مدیران بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد، با به‌کارگیری مدل‌سازی معادلات ساختاری آزمون شد. در سطح اطمینان ۹۵ درصد، تأثیر مثبت شایستگی‌های مدیریتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأیید شد. همچنین، نتایج مقایسه رضایت شغلی هیئت علمی و کارکنان نشان‌دهنده این است که در همه ابعاد رضایت شغلی، اعضای هیئت علمی در مقایسه با کارکنان دانشگاه‌ها رضایت شغلی بالاتری دارند. درباره تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه‌ها، در دو بعد تعهد هنجاری و عاطفی، اعضای هیئت علمی تعهد بالاتری دارند. اما میانگین تعهد مستمر کارکنان بیشتر است. به عبارت

دیگر، هزینه احتمالی ناشی از ترک سازمان و اجبار به باقی ماندن در سازمان برای کارکنان بیشتر از اعضای هیئت علمی است.

نتایج پژوهش حاضر در زمینه رابطه شایستگی‌های مدیریتی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه‌ها با نتایج پژوهش‌های هایس و همکاران (۲۰۰۰)، راپ و همکاران (۲۰۰۷)، کوچران (۲۰۰۹)، و ادواردز (۲۰۰۹)، هماهنگی دارد. با توجه به آنچه گفته شد، مدیران سازمان‌ها باید برای افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان در شیوه‌های مدیریتی خود تجدیدنظر کنند و رویکردهای شایستگی محوری را به کار گیرد. نتایج این پژوهش به مدیران و سیاست‌گذاران سازمانی پیشنهاد می‌کند که برای ارتقای رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان از طریق ایجاد شایستگی مدیریتی در خود و یا انتصاب مدیران شایسته برای هدایت سازمان، اقدام کنند. از این رو، با الگوسازی ویژگی‌های مدیریت شایسته می‌توان این شیوه از مدیریت را در سازمان‌ها بسط و گسترش داد. از این نظر، تدوین برنامه‌های آموزشی به منظور توسعه شایستگی مدیریتی بسیار مهم است و در اثربخشی مدیران بسیار مؤثر است.

منابع و مأخذ

۱. آراسته، حمید؛ جاهد، حسین (۱۳۹۰). «رعایت اخلاق در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی: گزینه‌ای برای بهبود رفتارها». *نشای علم*، سال اول، شماره ۲، صفحات ۴۱-۲۸.
۲. امیرکبیری، علیرضا؛ خدایاری، ابراهیم؛ نظری، فرزاد؛ مرادی، محمد (۱۳۸۶). «بررسی رابطه سبک‌های مدیریتی تحول‌آفرین و تبادلی با تعهد سازمانی». *فصل‌نامه مدیریت فرهنگ سازمانی*، سال چهارم، شماره شانزدهم، صفحات ۱۳۸-۱۲۲.
۳. جعفری، صدیقه (۱۳۸۷). *بررسی رابطه تعاملی رضایت شغلی با فرهنگ سازمانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته روان‌شناسی، دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
۴. جواهری کامل، مهدی؛ کوثرنشان، محمدرضا (۱۳۸۸). «بررسی رابطه رهبری، فرهنگ سازمانی، فعالیت‌های سازمان‌های یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان». *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*. سال ۶، شماره ۲۰، صفحات ۳۳-۱۸.
۵. حسنی، محمد؛ حیدری‌زاده، زهرا؛ قاسم‌زاده، ابوالفضل (۱۳۹۱). «بررسی نقش و تأثیر اخلاق اسلامی و فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه شهید چمران». *دوفصلنامه مدیریت اسلامی*، سال ۲۰، شماره ۲، صفحات ۴۲-۲۵.
۶. خدایاری فرد، محمد (۱۳۸۸). «سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روان‌شناسی به منظور ارتقای آن». *دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی*، سال دوم، شماره ۳، صفحات ۱۷-۱.
۷. دانایی فرد، حسن؛ رجب‌زاده، علی؛ حصیری، اسد (۱۳۸۸). «بررسی نقش شایستگی مدیران». *پژوهش‌های مدیریت*، سال دوم، شماره ۴، صفحات ۷۳-۵۹.
۸. درویش، حسن (۱۳۸۶). «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی». *فصل‌نامه مدیریت فرهنگ سازمانی*، سال پنجم، شماره شانزدهم، صفحات ۱۴۰-۱۱۷.

۹. دلگشایی، بهرام؛ توفیقی، شهرام؛ کرمانی، بهناز (۱۳۸۷). رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان و مدیران بیمارستان‌های آموزشی همدان. *افق دانش*، سال ۳، شماره ۴، صفحات ۳۸-۲۰.
۱۰. دیویس، کیت؛ استورم، جان نیو (۱۳۷۰). *رفتار انسانی در کار*. ترجمه محمدعلی طوسی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
۱۱. زمینی، سهیلا؛ حسینی نسب، داوود (۱۳۸۸). «بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی». *مدیریت فرهنگ سازمانی*، سال هفتم، شماره بیستم، صفحات ۱۳۸-۱۲۱.
۱۲. ساعتچی، محمود؛ قاسمی، نوشاد؛ نمازی، سمیه (۱۳۸۷). «بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مقطع متوسطه مرودشت». *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، سال اول، شماره ۲، صفحات ۱۶۱-۱۴۷.
۱۳. شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۸۱). *نظریه‌های راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل*. تهران، انتشارات رشد، چاپ دوم.
۱۴. عبداللهی، برزو (۱۳۸۴). «تأثیر انرژی تعهد سازمانی». *عصر مدیریت*، سال اول، شماره ۵، صفحات ۷۹-۶۲.
۱۵. عسگری، محمدرضا (۱۳۸۴). «تعهد سازمانی و ارتباط آن با فرهنگ سازمانی». *فصلنامه بصیرت*، سال یازدهم، شماره ۳۲، صفحات ۴۳-۲۹.
۱۶. قنبری، سمیه؛ حجاری، ناصر (۱۳۹۱). «بررسی اثر تعاملی رضایت شغلی و تعهد سازمانی». *نشریه پژوهش علوم انسانی*، سال دوازدهم، شماره ۲۹، صفحات ۶۹-۵۳.
۱۷. قنبری، مرضیه (۱۳۹۰). «شایسته‌سالاری ضرورت توفیق امروزی». *نشریه علوم اجتماعی*، سال هشتم، شماره ۵۹، صفحات ۱۰۳-۸۸.
۱۸. کرمی، محمد (۱۳۸۶). «آموزش مدیران با الگوی شایستگی». *تدبیر*، سال هجدهم، شماره ۱۸، صفحات ۴۷-۳۰.
۱۹. گلکار، بهروز؛ ناصحی فر، وهاب (۱۳۸۱). «مروری بر مفاهیم شایسته‌سالاری». *مجله توسعه مدیریت*، سال پنجم، شماره ۲۹، صفحات ۵۸-۴۲.

۲۰. مصطفوی راد، فرشته؛ بهرنگ، محمدرضا؛ عسگریان، مصطفی؛ فرزاد، ولی الله (۱۳۸۹). «بررسی رابطه فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی با بیگانگی از کار مدیران مدرسه‌های متوسطه شهر شیراز». *علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز*، دوره ششم، شماره اول، صفحات ۸۱-۶۳.
۲۱. مقیمی، محمد (۱۳۹۰). *سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی*. تهران، انتشارات ترمه، چاپ هشتم.
۲۲. میرسپاسی، ناصر (۱۳۹۰). *مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار*. تهران، انتشارات میر، چاپ سی و یکم.
23. Bourgault, J.; Charih, M; Maltais, D. (2008). "Hypotheses concerning the prevalence of competencies among Government executives, According to three organizational variables". *Public personal management*, 35(2) , 88-114.
24. Chyung, S; Stepich, D. (2006). "Building a competency based curriculum Architecture Education, 21 century Business practitioners". *Education for business*, 106(1), 309-324.
25. Cochran, G. R., (2009). *Ohio State University Extension Competency Study: Developing a Competency Model for a 21st Century Extension Organization*. Dissertation for Degree of Doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University.
26. Cohen, A (2007). "The relationship between multiple commitment and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture". *Journal of vocational behavior*, 69(1) 105-118.
27. Colverson, D. E. (2002). "Exploring organizational commitment following radical change. A case study within the parks Canada University. *Organizational change*, 18(19), 28-41.
28. Edwards, A. (2009). *Competency modeling as an antecedent for effective Leadership development and succession planning within the public social services environment, 1346*. Dissertation for Degree of Doctor of Philosophy in the Benedictine University.
29. Feldman, D. C.; Arnold, H. J. (1995). *Managing individual and group behavior in organization*. Second Ed, New York, McGraw Hill.
30. Lu, H., While, A, Barriball, L.(2005). "Job satisfaction among nurses: A literature review". *Nurs Study*, 42(2), 211-27.
31. Lucia, A.D.; Lepsinger, R. (1999). "The art and science of competency models. San Francisco". *Josses-Bass*. 68(2), 40-57.
32. Mojab, F.; Zaefarian, R; Dazian Azizi , A, H. (2011). "Applying competency based Approach education". *Create Space*, 12(5), 437-450.
33. Noe, R. A.; Hollenbeck, J, R.; Gerhart, B. (1997) *Human resource management: gaining a competitive advantage*. Second ed. Chicago, New York, Mc Graw Hill.
34. Oxford Advanced Learners Dictionary (1993) 4th Ed.

35. Sharon, Naquin, S.; Elwood, Holton, F. (2003). "Redefining State Government Leadership and Management Development: A Process for Competency-Based Development". *Public Personnel Management*, 32(1), 1-14.
36. Tampoe, Mahen (1994). "Exploiting the core competency of your organization". *Long range planning*, 72(4), 66-77.
37. Turan, S. (1998). "Measuring organizational climate and organizational commitment in the Turkish Educational Context". *Turkey University*, 1(45), 66-79.
38. Wood, J.; Rutherford, B. (2007). "the relationship of facets of salesperson job satisfaction whit affective organizational commitment". *Journal of Business & Industrial Marketing*, 22(1), 311-321.