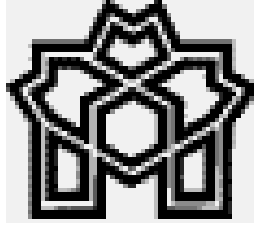


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با بهره‌وری منابع انسانی

مطالعه موردی شرکت بیمه ملت

استاد راهنما

دکتر سید محمد میر محمدی

استاد مشاور

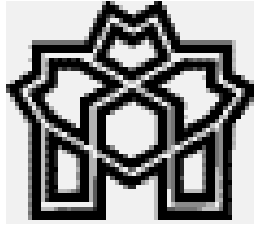
دکتر داوود حسین پور

نگارش

حمید محمدیان ابیانه

تابستان

۱۳۹۱



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با بهره‌وری منابع انسانی

مطالعه موردی شرکت بیمه ملت

استاد راهنما

دکتر سید محمد میر محمدی

استاد مشاور

دکتر داوود حسین پور

استاد داور

دکتر فتاح شریف زاده

نگارش

حمید محمدیان ابیانه

۱۳۹۱

بسمه تعالی




شماره: دانشگاه علامه طباطبائی
تاریخ: دانشکده مدیریت و حسابداری
پیوست:

صور تجلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی

با تأییدات خداوند متعال پایان نامه آقای حمید محمدیان ایپانه دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی تحت عنوان " رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با بهره وری منابع انسانی " که به راهنمایی جناب آقای دکتر سیدمحمد میرمحمدی در جلسه مورخه ۹۱/۰۶/۲۸ با حضور اعضاء هیات داوران برگزار گردید. ضمناً نمره نهایی نامبرده به شرح زیر اعلام می گردد. /ح

نمره پایان نامه از ۱۹	
نمره مقاله از ۱	اخذ پذیرش از مجلات علمی ترویجی: ۵/۰ نمره
	اخذ پذیرش از مجلات علمی پژوهشی: ۱ نمره
نمره نهایی	با عدد: ۱۸/۷۵ با حروف: هجده و نیم

اعضاء هیات داوران:

امضاء	نام و نام خانوادگی	سمت
	جناب آقای دکتر سیدمحمد میرمحمدی	استاد راهنما
	جناب آقای دکتر داود حسین پور	استاد مشاور
	جناب آقای دکتر فتاح شریف زاده	استاد داور و نماینده تحصیلات تکمیلی

نمره ۱۶/۹۹ تا ۱۴ قابل قبول
نمره کمتر از ۱۴ غیر قابل قبول

نمره ۲۰ تا ۱۹ عالی
نمره ۱۸ تا ۱۸/۹۹ بسیار خوب
نمره ۱۷/۹۹ تا ۱۷ خوب

تشکر و قدردانی

بهترین مردم معلم می شوند

عارفان با عشق عارف می شوند

هر که عاشق شد معلم می شود

عشق با عارف مکمل می شود

شکر و سپاس پروردگار مهربانم را که بی تردید هر چه دارم از مخزن رحمت و نعمت های اوست، باشد که همواره در مسیر رضایت و رحمت او گام بردارم.

به پاس احترام به مقام والای معلم از تمامی اساتید بزرگواری که طی این سال ها از محضرشان بسیار آموختم مراتب سپاس، تقدیر و تشکر خود را ابراز می دارم.

در ابتدا از استاد گرانقدرم دکتر سید محمد میر محمدی که زحمت راهنمایی این پژوهش را متقبل شده اند و با سعه ی صدر اینجانب را در تمام مراحل پژوهش یاری نمودند کمال تشکر و سپاس را دارم. ایشان برای شاگردانشان همواره الگوی تلاش، کسب دانش و معرفت بوده اند.

از استاد بسیار ارجمندم دکتر داوود حسین پور که افتخار شاگردی ایشان را داشتم و زحمت مشاوره این پژوهش را صمیمانه بر عهده گرفتند و با ارائه نظرات ارزنده، گرانمایه و عالمانه خویش اینجانب را در لحظه لحظه انجام پژوهش یاری نمودند کمال تشکر و امتنان را دارم.

از استاد فرهیخته و گرانقدرم دکتر فتاح شریف زاده که زحمت داوری این پایان نامه را بر عهده داشتند و در سایه عدالت و انصاف به قضاوت پرداختند و با ارائه نظرات خود ما را مفتخر ساختند کمال تشکر را دارم.

همچنین از جناب آقای دکتر حجاریان، مدیر عامل محترم بیمه ملت که زحمات بسیار زیادی به منظور هماهنگی این جانب با آن شرکت را متقبل شدند، نهایت تشکر و سپاس خود را اعلام می دارم.

در پایان از تمامی عالمین و عاملین خیر اندیش که به عنوان مظاهر الطاف الهی به شکل های گوناگون و با یاری های خویش این پژوهش را ممکن ساختند و ذکر نام همگی آن ها مقدور نمی باشد قدردانی به عمل می آورم.

حمید محمدیان ایبانه - تابستان ۱۳۹۱

چکیده

بهره وری همیشه به عنوان یکی از عوامل حیاتی و مهم برای بقا و ماندگاری سازمان، مورد توجه مدیران و مسئولین سازمان بوده است. حال آنکه میان بهره وری سازمان به عنوان تولید کننده محصول یا ارائه دهنده خدمت مشخص و بهره وری کارکنان به عنوان سرمایه های تمام نشدنی سازمان رابطه ای بسیار مشخص وجود دارد. این ارتباط آن قدر مشخص و روشن است که اکثر سازمان ها قبل از بررسی بهره وری سازمان و اقدامات لازم برای افزایش آن، به بررسی بهره وری منابع انسانی در سازمان می پردازند. به طور کلی بهره وری منابع انسانی در هر مجموعه به عنوان پیش نیاز ی برای ارتقاء و افزایش بهره وری سازمان بیان شده است.

در تحقیق حاضر سعی شده است تا ضمن ارائه تعاریف و مفاهیم، بهره وری منابع انسانی در سازمان، تعهد سازمانی و رضایت شغلی از نظر دیدگاه ها و تئوری های مختلف مورد بررسی قرار گیرد. همچنین تحقیق حاضر به منظور بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در تحقق بهره وری منابع سازمانی و نیز شناخت مرتبط ترین بعد تعهد سازمانی و رضایت شغلی با بهره وری منابع انسانی پی ریزی شده است. بدین منظور محقق ۳ فرضیه اصلی و ۶ فرضیه فرعی را مطرح نموده است.

تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه و نمونه آماری تحقیق حاضر را، مدیران و کارشناسان شرکت بیمه ملت تشکیل داده اند و از روش های آماری تجزیه و تحلیل همبستگی پیرسون، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، تحلیل عاملی تاییدی، نرم افزار لیزرل و آمارهای توصیفی چون جداول فراوانی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در تحقق مدل رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به ضریب همبستگی و ضریب مسیر می توان گفت که رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بهره وری منابع انسانی به عنوان متغیر وابسته تحقیق دارای سهم می باشند. با توجه به ضریب مسیر می توان گفت سهم متغیر تعهد سازمانی در افزایش بهره وری منابع انسانی بیشتر از سهم رضایت شغلی است.

واژه های کلیدی: بهره وری منابع سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی

HamidMohammadian380@yahoo.com

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق.....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۱
۲-۱- بیان مسأله تحقیق.....	۱
۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق.....	۳
۴-۱- اهداف تحقیق.....	۴
۵-۱- فرضیات تحقیق.....	۵
۶-۱- متغیرهای تحقیق.....	۶
۷-۱- روش تحقیق.....	۶
۸-۱- تعریف مفهومی واژه ها و اصطلاحات تخصصی.....	۶
۹-۱- تعریف عملیاتی واژه ها و اصطلاحات تخصصی.....	۷
۱۰-۱- خلاصه ی فصل.....	۸
فصل دوم: ادبیات تحقیق.....	۱۰
بخش اول : بهره وری منابع انسانی.....	۱۰
۱-۱-۲- مقدمه.....	۱۰
۲-۱-۲- تاریخچه.....	۱۱
۳-۱-۲- تعاریف بهره وری.....	۱۲
۲-۳-۱-۲- تعریف بهره وری از دید سازمان های بین المللی.....	۱۲
۲-۳-۱-۲- تعریف سازمان بین المللی اروپا (EDA).....	۱۳
۳-۳-۱-۲- تعریف سازمان بین المللی کار (ILO).....	۱۳

- ۱۳-۲-۱-۳-۴- تعریف مرکز بهره وری ژاپن (JPC).....
- ۱۴-۲-۱-۳-۵- تعریف سازمان توسعه همکاری اقتصادی (OECD).....
- ۱۴-۲-۱-۳-۶- تعریف بهره وری از دید تفکر سیستمی.....
- ۱۴-۲-۱-۳-۷- تعریف سازمان ملی بهره وری ایران.....
- ۱۵-۲-۱-۴- چرخه بهره وری منابع انسانی.....
- ۱۵-۲-۱-۴-۱- اندازه گیری بهره وری.....
- ۱۵-۲-۱-۴-۲- ارزیابی بهره وری.....
- ۱۷-۲-۱-۴-۳- برنامه ریزی بهره وری.....
- ۱۷-۲-۱-۴-۴- بهبود بهره وری.....
- ۱۷-۲-۱-۴-۵- سطوح بهره وری.....
- ۱۸-۲-۱-۴-۵-۱- بهره وری در سطح ملی.....
- ۱۸-۲-۱-۴-۵-۲- بهره وری در سطح صنعت.....
- ۱۸-۲-۱-۴-۵-۳- بهره وری در سطح شرکت.....
- ۱۹-۲-۱-۴-۵-۴- بهره وری در سطح فرد.....
- ۱۹-۲-۱-۵- عوامل موثر بر افزایش بهره وری.....
- ۲۰-۲-۱-۵-۱- عوامل اصلی زیرمجموعه عوامل بیرونی.....
- ۲۰-۲-۱-۵-۲- عوامل اصلی زیرمجموعه های عوامل درونی.....
- ۲۱-۲-۱-۶- مدل بهره وری نیروی انسانی.....
- ۲۱-۲-۱-۶-۱- بلوغ حرفه ای (توان کار).....

۲۴	۲-۶-۱-۲- شناخت شغل.....
۲۸	۲-۶-۳- حمایت سازمانی.....
۳۱	۲-۶-۴- بازخورد عملکرد.....
۳۳	۲-۶-۵- انگیزش.....
۳۴	۲-۱-۷- تاریخچه بهره‌وری در ایران.....
۳۵	۲-۱-۸- جایگاه ایران در مقایسه با سایر کشورها.....
۳۷	۲-۲- بخش دوم- رضایت شغلی.....
۳۷	۲-۲-۱- مقدمه.....
۳۷	۲-۲-۲- مفهوم رضایت شغلی.....
۳۹	۲-۲-۳- عوامل ایجاد کننده رضایت شغلی.....
۴۰	۲-۲-۳-۱- عوامل سازمانی.....
۴۰	۲-۲-۳-۲- عوامل محیطی.....
۴۱	۲-۲-۳-۳- ماهیت کار.....
۴۱	۲-۲-۳-۴- عوامل فردی.....
۴۱	۲-۲-۴- نظریه‌های رضایت شغلی.....
۴۱	۲-۲-۴-۱- نظریه نیازها.....
۴۲	۲-۲-۴-۲- نظریه انتظارات.....
۴۳	۲-۲-۴-۳- نظریه گروه مرجع.....
۴۳	۲-۲-۴-۴- نظریه انگیزشی- بهداشتی.....

۴۴	پیامدهای رضایت شغلی.....۵-۲-۲
۴۶	بخش سوم- تعهد سازمانی.....۳-۲-۳
۴۶	مقدمه.....۱-۳-۲
۴۶	تعهد سازمانی.....۲-۳-۲
۴۷	تعاریف و مفاهیم تعهد سازمانی.....۳-۳-۲
۴۹	عوامل تعیین کننده تعهد سازمانی.....۴-۳-۲
۵۰	نظریه های مربوط به تعهد سازمانی.....۵-۳-۲
۵۰	دیدگاه ریچرز.....۱-۴-۳-۲
۵۰	دیدگاه بکر و بیلینگس۲-۴-۳-۲
۵۱	ابعاد تعهد سازمانی.....۵-۳-۲
۵۱	الگوی تک بعدی.....۱-۵-۳-۲
۵۲	الگوهای چندبعدی.....۲-۵-۳-۲
۵۲	مدل اریلی و چتمن.....۱-۲-۵-۳-۲
۵۳	مدل آنجل و پری.....۲-۲-۵-۳-۲
۵۳	مدل مایر و شورمن.....۳-۲-۵-۳-۲
۵۴	مدل پنلی و گولد.....۴-۲-۵-۳-۲
۵۴	مدل میر و آلن.....۵-۲-۵-۳-۲
۵۴	تعهد عاطفی.....۱-۵-۲-۵-۳-۲

۵۶ ۲-۳-۵-۲-۵-۲- تعهد مستمر
۵۸ ۲-۳-۵-۲-۵-۳- تعهد هنجاری
۶۲ ۲-۳-۶- شرایط ایجاد تعهد سازمانی
۶۳ ۲-۴-۴- بخش چهارم- پیشینه تحقیق
۶۳ ۲-۴-۱- پیشینه داخلی
۶۴ ۲-۴-۲- پیشینه خارجی
۶۷ ۲-۵- بخش پنجم- مدل مفهومی تحقیق
۶۸ ۲-۶- خلاصه فصل
۶۹ فصل سوم : روش تحقیق
۶۹ ۳-۱- مقدمه
۶۹ ۳-۲- روش تحقیق
۷۰ ۳-۳- جامعه و نمونه آماری
۷۰ ۳-۴- نحوه گردآوری اطلاعات (داده‌های پژوهشی)
۷۰ ۳-۴-۱- ساختار پرسشنامه
۷۱ ۳-۴-۲- آزمون روایی و پایایی داده‌ها
۷۱ ۳-۴-۲-۱- روایی
۷۱ ۳-۴-۲-۲- پایایی
۷۴ ۳-۴-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۷۵ ۳-۴-۳-۱- آزمون همبستگی پیرسون

۷۵ روش تحلیل عاملی تاییدی.....
۷۶ نرم افزار لیزرل.....
۷۶ نرم افزار spss.....
۷۶ تحلیل استنباطی داده ها.....
۷۶ ارزیابی بخش اندازه گیری مدل.....
۷۷ آزمون نرمال بودن متغیر های پژوهش.....
۷۷ مدل سازی معادلات ساختاری.....
۷۹ ابعاد سوالات پرسشنامه.....
۸۱ معرفی شرکت بیمه ملت.....
۸۳ خلاصه ی فصل.....
۸۵ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۸۵ ۱-۴ مقدمه.....
۸۵ ۲-۴ توصیف ویژگی های جمعیت شناختی اعضای نمونه.....
۸۶ ۱-۲-۴ جنسیت.....
۸۷ ۲-۲-۴ سطح تحصیلات.....
۸۸ ۳-۲-۴ سنوات خدمت.....
۹۰ ۴-۲-۴ وضعیت استخدامی.....
۹۲ ۵-۲-۴ سمت سازمانی.....
۹۳ ۳-۴ آمار استنباطی.....

- ۹۴-۳-۴-۱- آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش.....
- ۹۴-۳-۴-۱-۱- آزمون نرمال بودن (کولموگروف- اسمیرنوف) برای متغیر بهره وری منابع انسانی و ابعاد آن.....
- ۹۵-۳-۴-۲-۱- آزمون نرمال بودن (کولموگروف- اسمیرنوف) برای متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن.....
- ۹۵-۳-۴-۳-۱- آزمون نرمال بودن (کولموگروف- اسمیرنوف) برای متغیر تعهد سازمانی و ابعاد آن.....
- ۹۶-۳-۴-۲- ارزیابی بخش اندازه گیری مدل.....
- ۹۷-۳-۴-۱-۲- تحلیل عاملی تاییدی شاخص متغیر بهره وری منابع انسانی.....
- ۹۹-۳-۴-۲-۲- تحلیل عاملی تاییدی شاخص های متغیر رضایت شغلی.....
- ۱۰۱-۳-۴-۳-۲- تحلیل عاملی تاییدی شاخص های متغیر تعهد سازمانی.....
- ۱۰۳-۴-۲-۴- مدل سازی معادلات ساختاری.....
- ۱۰۵-۴-۲-۵- آزمون فرضیه های تحقیق.....
- ۱۱۴-۳-۴- خلاصه فصل.....
- ۱۱۵- فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات.....
- ۱۱۵-۵-۱- مقدمه.....
- ۱۱۵-۵-۲- یافته های پژوهش.....
- ۱۱۶-۵-۳-۱- فرضیه اصلی اول.....
- ۱۱۶-۵-۳-۲- فرضیه اصلی دوم.....
- ۱۱۶-۵-۳-۳- فرضیه اصلی سوم.....

- ۴-۵- نتیجه گیری از فرضیات فرعی..... ۱۱۷
- ۴-۵-۱- نتیجه گیری از فرضیه فرعی اول..... ۱۱۷
- ۴-۵-۲- نتیجه گیری از فرضیه فرعی دوم..... ۱۱۷
- ۴-۵-۳- نتیجه گیری از فرضیه فرعی سوم..... ۱۱۷
- ۴-۵-۴- نتیجه گیری از فرضیه فرعی چهارم..... ۱۱۸
- ۴-۵-۵- نتیجه گیری از فرضیه فرعی پنجم..... ۱۱۸
- ۴-۵-۶- نتیجه گیری از فرضیه فرعی ششم..... ۱۱۸
- ۵-۵- بحث و بررسی..... ۱۱۹
- ۶-۵- تحلیل نتایج حاصل از تحلیل عاملی..... ۱۲۰
- ۷-۵- محدودیتهای تحقیق..... ۱۲۱
- ۸-۵- پیشنهادات حاصل از فرضیات به سازمان مورد مطالعه..... ۱۲۱
- ۹-۵- پیشنهاداتی به محققان آتی..... ۱۲۴
- ۱۰-۵- خلاصه فصل..... ۱۲۵

فهرست جداول

- جدول ۱-۲- محققانی که در زمینه تعهد سازمانی مطالعه کرده اند..... ۶۵
- جدول ۳-۱- ضرایب آلفای کرونباخ بین متغیر های تحقیق..... ۷۳
- جدول ۳-۲- طیف لیکرت..... ۷۹
- جدول ۳-۳- شماره سوالات هر یک از متغیر های تحقیق..... ۸۰
- جدول ۴-۱- توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان..... ۸۶
- جدول ۴-۲- توزیع فراوانی مربوط به سطح تحصیلات پاسخ دهندگان..... ۸۷
- جدول ۴-۳- توزیع فراوانی مربوط به سنوات خدمت پاسخ دهندگان..... ۸۹
- جدول ۴-۴- توزیع فراوانی مربوط به وضعیت استخدامی پاسخ دهندگان..... ۹۰
- جدول ۴-۵- توزیع فراوانی مربوط به سمت سازمانی پاسخ دهندگان..... ۹۲
- جدول ۴-۶- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیر بهره وری منابع انسانی و ابعاد آن..... ۹۴
- جدول ۴-۷- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن..... ۹۵
- جدول ۴-۸- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیر تعهد سازمانی و ابعاد آن..... ۹۶
- جدول ۴-۹- خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی اول..... ۱۰۵
- جدول ۴-۱۰- ضرایب مسیر، آماره t و ضریب تعیین (متغیر وابسته: بهره وری منابع انسانی)..... ۱۰۷
- جدول ۴-۱۱- ضرایب مسیر، آماره t و ضریب تعیین (متغیر وابسته: بهره وری منابع انسانی)..... ۱۱۰

جدول ۴-۱۲- ضرایب مسیر، آماره ی t و ضریب تعیین (متغیر وابسته: بهره وری منابع انسانی).....۱۱۳

فهرست اشکال

- شکل ۱-۲ - چرخه ارزیابی بهره وری..... ۱۶
- شکل ۲-۲ - فرآیند شکل گیری بلوغ فردی در سازمان..... ۲۳
- شکل ۳-۲ - مدل ویژگی های شغل..... ۲۵
- شکل ۵-۲ - پیامدهای رضایت شغلی..... ۴۵
- شکل شماره ۲-۶ - مدل سه بخشی آلن ومیر..... ۶۱
- شکل ۲-۷ - هرم سطوح تعهد سازمان..... ۶۳
- شکل ۲-۸ - مدل مفهومی تحقیق..... ۶۷
- شکل ۴-۱ - مدل تحلیل عاملی تاییدی شاخص های بهره وری منابع انسانی (تخمین استاندارد)..... ۹۷
- شکل ۴-۲ - مدل تحلیل عاملی تاییدی شاخص های بهره وری منابع انسانی (معناداری ضرایب)..... ۹۸
- شکل ۴-۳ - مدل تحلیل عاملی تاییدی شاخص های رضایت شغلی (تخمین استاندارد)..... ۹۹
- شکل ۴-۴ - مدل تحلیل عاملی تاییدی شاخص های رضایت شغلی (معناداری ضرایب)..... ۱۰۰
- شکل ۴-۵ - مدل تحلیل عاملی تاییدی متغیر تعهد سازمانی (تخمین استاندارد)..... ۱۰۱
- شکل ۴-۶ - مدل تحلیل عاملی تاییدی متغیر تعهد سازمانی (معناداری ضرایب)..... ۱۰۲
- شکل ۴-۷ - تحلیل عاملی تأییدی مدل ساختاری (تخمین استاندارد)..... ۱۰۶
- شکل ۴-۸ - تحلیل عاملی تأییدی مدل ساختاری (معناداری ضرایب)..... ۱۰۶

شکل ۹-۴ - تحلیل عاملی تأییدی فرضیات فرعی تحقیق (تخمین استاندارد)..... ۱۰۸

شکل ۱۰-۴ - تحلیل عاملی تأییدی فرضیات فرعی تحقیق (معناداری ضرایب)..... ۱۰۹

شکل ۱۱-۴ - تحلیل عاملی تأییدی فرضیات فرعی تحقیق (تخمین استاندارد)..... ۱۱۱

شکل ۱۲-۴ - تحلیل عاملی تأییدی فرضیات فرعی تحقیق (معناداری ضرایب)..... ۱۱۲

فهرست نمودارها

نمودار ۴-۱- نمودارمیله ای مربوط به فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان.....۸۷

شکل ۲-۴- مقایسه دو شیوه گسترش و غنی سازی شغلی در طراحی شغل.....۲۸

نمودار ۴-۲- نمودارمیله ای مربوط به فراوانی سطح تحصیلات پاسخ دهندگان.....۸۸

نمودار ۳-۴- نمودار میله ای مربوط به فراوانی سنوات خدمت پاسخ دهندگان.....۹۰

نمودار ۴-۴- نمودار میله ای مربوط به فراوانی وضعیت استخدامی پاسخ دهندگان.....۹۱

نمودار ۵-۴- نمودار میله ای مربوط به فراوانی سمت سازمانی پاسخ دهندگان.....۹۳

فصل اول

کلیات

تحقیق