



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد مرودشت**

**دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد ( M.A )**

**در رشته مدیریت آموزشی**

**عنوان :**

**رابطه رهبری معنوی و کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی**

**کارکنان اداره کل فنی و حرفه ای فارس**

**استاد راهنما :**

**دکتر مژگان امیریان زاده**

**استاد مشاور :**

**دکتر رضا زارعی**

**نگارش :**

**صدیقه آزادی**

**بهار ۹۲**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معاونت پژوهش و فن آوری  
به نام خدا  
نشر اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادانشجویان و اعضاء هیئت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخلفی نکنیم:

- ۱- اصل تحقیق جوی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برائت: التزام به برائت جوی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیر علمی می آلاینند.



معاونت پژوهش و فن آوری  
به نام خدا  
تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب صدیقه آزادی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۹۲/۳/۱۳ از پایان نامه خود تحت عنوان " رابطه رهبری معنوی و کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل فنی و حرفه ای فارس " با کسب نمره ۱۷/۹۰ دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

(۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

(۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

(۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

(۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد مرودشت**

**دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد ( M.A )**

**در رشته مدیریت آموزشی**

**عنوان :**

**رابطه رهبری معنوی و کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی**

**کارکنان اداره کل فنی و حرفه ای فارس**

**استاد راهنما :**

**دکتر مژگان امیریان زاده**

**استاد مشاور :**

**دکتر رضا زارعی**

**نگارش :**

**صدیقه آزادی**

**بهار ۹۲**



## ( صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد در مدیریت آموزشی (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو : صدیقه آزادی در تاریخ : ۹۲/۳/۱۳ رشته مدیریت آموزشی

از پایان نامه خود با عنوان : **رابطه رهبری معنوی و کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان**

### اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس

با درجه و نمره ۱۷/۹۰ دفاع نموده است .

نام و نام خانوادگی اعضای هیأت داورى سمت امضاء اعضای هیأت داورى

۱ - دکتر مژگان امیریان زاده استاد راهنما

۲ - دکتر رضا زارعی استاد مشاور

۳ - دکتر احمد رضا اوجی نژاد داور

۴ - دکتر لادن معین داور

مدیر / معاونت پژوهشی

مراتب فوق مورد تأیید است .

مهر و امضا ۶

## سپاسگذاری:

شکر و سپاس خدا را که بزرگترین امید و یاور در لحظه لحظه زندگیست.

باسپاس فراوان از استاد فرهیخته: سرکار خانم دکتر امیریان زاده که سیمای استادی شان به زیور ایمان، انسانیت، اخلاق و دانش آراسته است و در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی و دقت نظر خاصشان در امر به ثمر رساندن این پایان نامه، از هیچ کمکی بر من دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛

و با سپاس بی پایان از استاد با کمالات و شایسته: جناب آقای دکتر زارعی که زحمت مشاوره این رساله را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این پروژه به نتیجه مطلوب نمی رسید؛ و از اساتید فرزانه و دلسوز: که زحمت داوری این رساله را متقبل شدند، کمال تشکر و قدردانی را دارم.

تقدیم به:

به پدر و مادر عزیز و مهربانم: آنانکه موهایشان سپید گشت تا من رو سپید بمانم. و مبادا در دریای پر تلاطم  
زندگی گرفتار امواج بی رحم ناامیدی گردم، آنان که راستی قامت در شکستگی قامتشان تجلی یافت. در  
برابر وجود گرامیشان زانوی ادب بر زمین می نهم و با دلی مملو از عشق و محبت بردستانشان بوسه  
می زنم.

و به همسر مهربانم: که مهر و محبتش همواره تکیه گاهی استوار در طول زندگیم بوده و هست.

و به نونهال عمرم: مرضیه که وجودش مایه شادی و آرامش من است.

و تقدیم به تمامی کسانی که دوستشان دارم.



## فهرست مطالب

صفحه ..... عنوان

### فصل اول - کلیات پژوهش

مقدمه ..... ۳

بیان مسئله ..... ۶

اهمیت پژوهش ..... ۱۰

اهداف پژوهش ..... ۱۵

فرضیات پژوهش ..... ۱۵

تعاریف نظری و عملیاتی ..... ۱۶

### فصل دوم - مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مبانی نظری ..... ۲۵

تعهد سازمانی ..... ۲۵

اهمیت تعهد ..... ۲۸

انواع تعهد ..... ۳۰

تئوری های اشکال تعهد سازمانی ..... ۳۱

ایجاد تعهد ..... ۴۰

عوامل ضروری و موثر در ایجاد تعهد.....	۴۲
دیدگاه‌هایی در مورد کانون‌های تعهد سازمانی.....	۴۳
تعهد سازمانی مفهومی یک بعدی یا چند بعدی.....	۴۵
الگوهای چند بعدی.....	۴۵
راه کارهای موثر در افزایش تعهد سازمانی.....	۴۹
تاریخچه کیفیت زندگی کاری.....	۵۰
تعریف کیفیت زندگی کاری.....	۵۱
اهمیت کیفیت زندگی کاری.....	۵۹
ابعاد کیفیت زندگی کاری.....	۶۳
دیدگاه‌های مدیریتی کیفیت زندگی کاری.....	۶۸
معنویت.....	۷۴
تاریخچه معنویت.....	۷۶
تعریف معنویت.....	۷۶
رابطه میان دین و معنویت.....	۸۱
معنویت در کار.....	۸۲

۸۵.....	جنبه های معنویت
۹۰.....	رهبری معنوی
۹۶.....	شاخص های رهبر معنوی در نهج البلاغه
۱۰۴.....	پیشینه تحقیق
۱۱۹.....	جمع بندی

### فصل سوم - روش شناسی پژوهش

۱۲۲.....	روش پژوهش
۱۲۲.....	جامعه‌ی آماری
۱۲۲.....	نمونه‌ی آماری و روش نمونه گیری
۱۲۳.....	ویژگی های جمعیت شناختی نمونه آماری
۱۲۴.....	روش های گردآوری اطلاعات
۱۲۵.....	ابزار پژوهش
۱۲۶.....	روائی و پایائی
۱۲۹.....	روش اجرا
۱۲۹.....	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۲۹.....	ملاحظات اخلاقی

## فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده ها

داده های توصیفی ..... ۱۳۱

یافته های استنباطی ..... ۱۳۲

## فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری

خلاصه پژوهش ..... ۱۴۰

بحث و نتیجه گیری ..... ۱۴۱

محدودیت های پژوهش ..... ۱۵۱

پیشنهاد های پژوهش ..... ۱۵۲

منابع مأخذ ..... ۱۵۴

پیوست ها ..... ۱۶۶

چکیده لاتین ..... ۱۷۱

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۶۸.....	جدول ۱-۲: دیدگاه های مدیریتی کیفیت زندگی کاری.....
۱۲۳.....	جدول ۱-۳: توزیع فراوانی جنسیت.....
۱۲۳.....	جدول ۲-۳: توزیع فراوانی بر اساس سطح تحصیلات.....
۱۲۴.....	جدول ۳-۳: ویژگیهای جمعیت شناختی بر اساس سابقه در شغل.....
۱۲۵.....	جدول ۴-۳: پرسشنامه تعهد سازمانی.....
۱۲۶.....	جدول ۵-۳: پرسشنامه کیفیت زندگی کاری.....
۱۲۸.....	جدول ۶-۳: پرسشنامه رهبری معنوی.....
۱۳۱.....	جدول ۱-۴: میانگین و انحراف معیار متغیر وابسته.....
۱۳۱.....	جدول ۲-۴: میانگین و انحراف معیار متغیر های مستقل.....
۱۳۲.....	جدول ۳-۴: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و رهبری معنوی با تعهد سازمانی.....
۱۳۳.....	جدول ۴-۴: ماتریس همبستگی رهبری معنوی و تعهد سازمانی.....
۱۳۴.....	جدول ۵-۴: ماتریس همبستگی کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی.....
۱۳۵.....	جدول ۶-۴: رگرسیون چند گانه جهت پیش بینی تعهد سازمانی از روی ابعاد رهبری معنوی.....
۱۳۶.....	جدول ۷-۴: رگرسیون چند گانه جهت پیش بینی تعهد سازمانی از روی ابعاد کیفیت زندگی کاری.....
۱۳۸.....	جدول ۸-۴: رگرسیون چند گانه جهت پیش بینی تعهد سازمانی از روی کیفیت زندگی کاری و رهبری معنوی.....

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۳۴.....	شکل ۱-۲ سه شکل تعهد سازمانی .....
۳۶.....	شکل ۲-۲ مدل عوامل موثر در تعهد سازمانی.....
۳۷.....	شکل ۳-۲ پیش شرط های تعهد سازمانی.....
۳۹.....	شکل ۴-۲ عوامل ضروری، عوامل همبسته و پیامدهای تعهد سازمانی.....
۴۵.....	شکل ۵-۲ چهار دیدگاه مختلف تعهد.....
۵۶.....	شکل ۶-۲ تعریف عینی و ذهنی کیفیت زندگی کاری .....
۸۴.....	شکل ۷-۲ مفهوم سازی معنویت در محیط کار .....

## چکیده :

هدف اصلی پژوهش تبیین رابطه‌ی رهبری معنوی و کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای فارس بوده است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش تمامی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای فارس در سال ۱۳۹۱ به تعداد ۴۴۵ نفر، که بر اساس جدول مورگان تعداد ۲۱۰ نفر از کارکنان، به شیوه تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. جهت گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه رهبری معنوی فرای (۲۰۰۳)، کیفیت زندگی کاری قاسم زاده (۱۳۸۴) و تعهد سازمانی مودی، پورتر، واستیرز (۱۹۷۴) و همچنین برای اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. که در سطح آمار توصیفی از میانگین و انحراف استاندارد و در سطح آمار استنباطی از آزمون ضریب همبستگی و ضریب رگرسیون چند متغیره استفاده گردیده است و با نرم افزار spss تحلیل داده‌ها صورت گرفت. پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، نتایج نشان داد که: بین کیفیت زندگی کاری و رهبری معنوی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین تمامی ابعاد رهبری معنوی با ابعاد تعهد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری دارند. همبستگی بین مولفه‌های چشم انداز و ایمان با تعهد سازمانی کارکنان نسبت به سایر عوامل بیشتر می‌باشد و مولفه معناداری کمترین همبستگی را با تعهد سازمانی کارکنان دارد. مولفه‌های کیفیت زندگی کاری (روابط انسانی، امنیت شغلی، پیشرفت شغلی، مشارکت، رعایت حقوق و منزلت انسانی، توازن بین کار و زندگی کاری و مسائل مالی و رفاهی) با تعهد سازمانی رابطه معنی داری دارند.

**کلید واژه‌ها:** تعهد سازمانی، کیفیت زندگی کاری، رهبری معنوی

# **فصل اول :**

## **کلیات تحقیق**



## مقدمه:

امروزه در سازمان‌ها به منابع انسانی به عنوان مهمترین منابع سازمان نگریسته می‌شود و مدیران به خوبی دریافته‌اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان می‌باشد، از این رو توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و انجام هر چه بهتر نقش‌های اختصاص یافته به آنها و حتی وظایف فرانتشی توسط منابع انسانی یکی از دغدغه‌های جدی مدیران سازمان‌ها می‌باشد.

تعهد سازمانی یک نگرش است. یک حالت روانی است که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان، نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه خدمت در آن است و الزام عبارت از دین، مسؤولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند از دیدگاهی دیگر، تعهد سازمانی نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است.

بنابراین تعهد سازمانی «یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان است، و یک فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می‌دهند. (مجیدی، ۱۳۷۶).

بدیهی است تعهد سازمانی کارکنان زمانی ارزشمند خواهد گردید که بر روی عملکرد سازمان تاثیر مثبت داشته و موجب ارتقاء بهره‌وری سازمان گردد. تعهد سازمانی با تلاش و عملکرد ارتباط دارد. یعنی

هرچه تعهد کارمندان نسبت به سازمان خود بیشتر باشد، تلاش آنان برای بهتر انجام دادن کار بیشتر است و فرد به این دلیل در سازمان می ماند چون میداند رفتن به سازمان دیگر هزینه بر است. (قلی پور، ۱۳۸۶).

از طرفی تعهد سازمانی صرفاً یک وفاداری به سازمان نیست، بلکه فرایندی مستمر است که از طریق آن عوامل و بازیگران سازمان علاقه مندی شان را نسبت به سازمان و موفقیت آن ابراز می دارند. (پورتر و استیرز،<sup>۱</sup> ۱۳۷۴). در سال های اخیر، تعهد سازمانی بخش مهم مطالعات سازمانی و کانون مطالعات بوده است. زیرا ارتباط آن با کیفیت زندگی سازمان اثبات شده است. کیفیت زندگی کاری یکی از متغیرهایی است که امروزه به لحاظ اهمیت، مورد توجه بسیاری از مدیران که در صدد ارتقا کیفیت منابع انسانی خود هستند قرار گرفته است؛ گرچه مطالعه شاخص هایی که برای کیفیت زندگی کاری سودمند و یا مضر هستند تاریخچه ای دیرینه دارد. (ماو، سموئلز و الکساندر<sup>۲</sup> ۲۰۰۳). رابینز<sup>۳</sup> (۱۹۹۴) کیفیت زندگی کاری را به عنوان فرایندی که به وسیله آن یک سازمان با گسترش مکانیسم هایی به نیازهای کارکنان واکنش نشان می دهد تا به آنها اجازه دهد کاملاً در تصمیم گیری هایی که زندگی شان در کار را طرح می ریزد مشارکت داشته باشند تعریف نموده است. (لاو و می،<sup>۴</sup> ۱۹۹۸).

لذا نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه گذاری بر روی افراد را به عنوان مهمترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می دهد و براین باور است که برآورده نمودن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلند مدت در سازمان منجر خواهد شد.

دولان و شولر در تأثیر بهبود کیفیت زندگی کاری بر کاهش تنیدگی و فرسودگی شغلی اذعان می دارند که توجه به کیفیت زندگی کاری یعنی تأکید بر روشهایی که سازمان را دگرگون می سازد تا به نتایجی

---

1-Steers &Porter

2 -Ma, Samuels and Alexander

3 -Robbins

4 -Lau, May

برسد که رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد، دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی بخشد و تنیدگی روانی، ترک خدمت و غیبت را کاهش دهد. چنین به نظر می‌رسد که می‌توان به طور همزمان به همه این اهداف رسید (ترجمه محمدعلی طوسی، ۱۳۷۸).

از طرفی در سازمان‌ها، همواره نیاز به تغییرات ریشه‌ای و خلاقیت‌های کاری احساس می‌شود؛ نیروی رقابتی جهانی، سازمان‌های امروزی را مجبور کرده است که بعد از دهها سال پیگیری روشها و رویه‌های کاری ثابت خود، روشهای کاری جدید را در پیش بگیرند. و برای اینکه از قافله عقب نیافتند، اکثر این سازمانها توجه خود را معطوف به رهبرانی معنوی کرده‌اند و با شجاعت و جسارت خاصی سعی در ایجاد تغییرات بنیادی درون سازمان دارند.

نقش رهبران معنوی تحریک و برانگیختن کارکنان با استفاده از چشم‌انداز معنوی و ایجاد زمینه‌های فرهنگی براساس ارزش‌های انسانی می‌باشد تا کارکنانی توانمند، دارای بهره‌وری بالا، متعهد و با انگیزه را تربیت و پرورش دهند. در مجموع اهمیت و ضرورت معنویت و معنویت در محیط کار آنچنان است که می‌تواند برای سازمانها، انسانیت و برای اجتماع، فعالیت و برای محیط، مسئولیت را به ارمغان آورد. (جیجسل، لیت وود، جانتری<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

در آمریکا نیز مدیران علاقه فزاینده‌ای به تلفیق معنویت و مدیریت دارند. این تلفیق، عمیق‌ترین ارزشهایی را که بر کارشان تأثیرگذار است، به همراه دارد، و نیز به همان میزان، نویددهنده موفقیت بیشتر آنها خواهد بود. مدیران به خاطر برخی علاقه‌های مشترک، خود را به معنویت ملزم کرده‌اند. (میتروف<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹).

---

1- Geijsel Leithwood Jantzi  
2- Mitroff

برخی پژوهشگران همچنین معتقدند معنویت در سازمان رابطه نزدیکی با انگیزه درکار کارکنان در تامین اهداف متعالی فردی و سازمانی دارد به عبارت دیگر کارکنان علاوه بر نیازهای که همواره در پی پاسخگویی به آن هستند فرایندهایی نیز دارند. (فرهنگی، ۱۳۸۵).

بنابراین اگر قرار باشد سازمانی پویا، رو به رشد، سازگار با محیط و تغییرات جهانی داشته باشیم، می بایست به مهمترین جز آن که نیروی انسانی می باشد با نگاهی ویژه بنگریم. این دیدگاه باید معطوف به ایجاد انگیزه، افزایش تعهد سازمانی و بالابردن میزان وفاداری کارکنان به سازمان باشد. لذا متغیرهایی چون سطح بالای کیفیت زندگی کاری و یا نوع مدیریت و رهبری حاکم بر سازمان می تواند بر این مفاهیم تاثیر گذار باشد و بررسی رابطه بین آنها نتایج مثبت و قابل قبولی در این زمینه ارائه می دهد.

دراین پژوهش تلاش شده است تا با توجه به ادبیات نظری و مطالعه میدانی رابطه میان رهبری معنوی و کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان در اداره کل فنی و حرفه ای فارس مورد ارزیابی قرار گیرد. تا زمینه ای را برای کشف راه کارهای لازم در جهت افزایش تعهد سازمانی کارکنان با توجه به رهبری حاکم بر سازمان و کیفیت زندگی کاری کارکنان فراهم آورد.

## بیان مساله

نیروی انسانی، مهم ترین سرمایه سازمانهاست و هرچه این سرمایه کیفیت مطلوب تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان، بیشتر خواهد شد. لذا باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان کرد؛ چرا که این اقدام هم به نفع سازمان است و هم به نفع افراد. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت کند، می تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد. در حال حاضر توفیق سازمانها به طور مستقیم به