

۱۱۴۳ هـ



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی مدیریت بازرگانی گرایش  
مدیریت تحول

رابطه نظام مدیریت منابع انسانی و سطح تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور  
مالیاتی استان اردبیل

استاد راهنما:

دکتر حسن لباف

استاد مشاور:

دکتر علی شائمی

پژوهشگر:

الهام رحیمی

۱۳۸۸ / ۴ / ۲

بهمن ماه ۱۳۸۷

انرژی اطلاعات درون صحنی بزرگ  
تیمی مدرک

۱۱۴۳۴۸

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات ، ابتکارات  
و نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه  
متعلق به دانشگاه اصفهان است

شوه نگارش پایان نامه  
رحمت شوه است  
تعمیلات تکمیلی دانشگاه اصفهان



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی مدیریت بازرگانی گرایش  
مدیریت تحول خانم الهام رحیمی تحت عنوان

رابطه نظام مدیریت منابع انسانی و سطح تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور  
مالیاتی استان اردبیل

در تاریخ ۸۷/۱۱/۶ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

امضا

۱- استاد راهنمای پایان نامه دکتر حسن لباف با مرتبه علمی استادیار

امضا

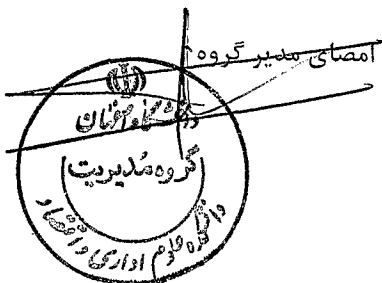
۲- استاد مشاور پایان نامه دکتر علی شائمی با مرتبه علمی استادیار

امضا

۳- استاد داور داخل گروه دکتر محمد اسماعیل انصاری با مرتبه علمی استادیار

امضا

۴- استاد داور خارج از گروه دکتر ابوالقاسم نوری با مرتبه علمی دانشیار



## سپاسگزاری

اکنون که به یاری خداوند متعال این پایان نامه به اتمام رسیده است، برخود واجب می دانم از کلیه عزیزانی که به هر عنوان مرا در انجام این پژوهش مساعدت و یاری نموده اند صمیمانه قدردانی و سپاسگزاری نمایم.

- استاد راهنمای ارجمندم جناب آقای دکتر حسن لباف که با رهنمودهای ارزنده و گرانبه‌های خود از ابتدا تا انتهای این پژوهش مرا راهنمایی فرموده اند.

- استاد عزیز و عالیقدر جناب آقای دکتر علی شائمی در مقام استاد مشاور که با ارائه نظرات و پیشنهادات ارزشمند خود بر غنای مباحث این پایان نامه افزوده اند.

- مدیریت و پرسنل محترم اداره کل امور مالیاتی استان اردبیل، به ویژه سرکار خانم فاطمه رحیمی که در انجام تحقیق حاضر با اینجانب همکاری نموده اند.

و در پایان از پدر و مادر عزیز و بزرگوارم که صبورانه در تمام مراحل زندگی همراه و تکیه گاه همیشگی من بوده اند از صمیم قلب سپاسگزارم.

تقدیم به:

پدر و مادر مهربانم

به پاس محبت های بی دریغشان

و

برادران عزیزم احسان و محسن

## چکیده:

تحقیق حاضر در راستای تحلیل رابطه نظام مدیریت منابع انسانی شامل نظام های کارمندیابی و انتخاب؛ آموزش و توسعه؛ پرداخت و پاداش و سطح تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان اردبیل صورت گرفته است. این تحقیق بر حسب روش، توصیفی-پیمایشی و نوع تحقیق بر مبنای هدف، کاربردی است. متغیرهای مستقل تحقیق سه نظام مدیریت منابع انسانی شامل نظام های کارمندیابی و انتخاب؛ آموزش و توسعه؛ و پرداخت و پاداش می باشند و متغیر وابسته سطح تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان اردبیل می باشد. بر این اساس پنج فرضیه پژوهش تدوین گردیده است. کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان اردبیل که تعداد آنها ۱۴۵ نفر می باشد، تشکیل دهنده جامعه آماری پژوهش حاضر بودن که از این تعداد ۸۰ نفر از طریق نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم نمونه انتخاب شدند. ابزارهای اندازه گیری در این پژوهش پرسشنامه های ۲۰ سؤالی مدیریت منابع انسانی و ۲۴ سؤالی تعهد سازمانی بود که به ترتیب با ضرایب پایایی ۰/۹۱ و ۰/۸۶ مورد استفاده قرار گرفت. با استفاده از ابزار پرسشنامه دیدگاه کارکنان مورد اندازه گیری قرار گرفته است. جهت تجزیه و تحلیل های آماری از آزمون های همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس یک طرفه، آزمون آمستقل و تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین دو نظام کارمندیابی و انتخاب، و پرداخت و پاداش با سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان اردبیل در سطح اطمینان ۰/۹۵ رابطه ای مثبت و معنادار وجود دارد. هم چنین بین نظام آموزش و توسعه با دو بعد هنجاری و مستمر تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود داشت. ولی وجود رابطه بین نظام آموزش و توسعه با سطح تعهد عاطفی کارکنان مورد تأیید قرار نگرفت. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل واریانس یک طرفه بین سطح تعهد سازمانی کارکنان با توجه به متغیرهای جمعیتی شناختی (سن، جنسیت، رتبه سازمانی و سابقه سازمانی) تفاوت معناداری وجود ندارد. هم چنین نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که ۲۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته تعهد سازمانی با متغیرهای مستقل (نظام آموزش و توسعه، نظام کارمندیابی و انتخاب و نظام پرداخت و پاداش) توضیح داده شده است.

**واژه های کلیدی:** نظام مدیریت منابع انسانی، انتخاب و کارمندیابی، آموزش و توسعه، پرداخت و پاداش، تعهد سازمانی.

## فهرست مطالب

### عنوان

### صفحه

#### فصل اول : کلیات تحقیق

مقدمه	۱
۱-۱- بیان مسئله تحقیق	۲
۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق	۵
۳-۱- کاربرد نتایج تحقیق	۶
۴-۱- اهداف تحقیق	۷
۵-۱- فرضیات تحقیق	۷
۶-۱- قلمرو تحقیق	۷
۷-۱- روش تحقیق	۸
۸-۱- تعاریف واژه های پژوهش	۸
۹-۱- مطالب فصل های بعد	۱۰

#### فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مقدمه	۱۲
۱-۲- قسمت نخست: مدیریت منابع انسانی	۱۳
۱-۱-۲- سیر تحولات مدیریت منابع انسانی	۱۳
۲-۱-۲- تعاریف و مفاهیم مدیریت منابع انسانی	۱۶
۱-۲-۱- جنبه های سخت مدیریت منابع انسانی	۱۸
۲-۲-۱-۲- جنبه های نرم مدیریت منابع انسانی	۱۹
۳-۱-۲- اهداف مدیریت منابع انسانی	۱۹
۴-۱-۲- اهمیت و نقش مدیریت منابع انسانی	۲۱
۵-۱-۲- وظایف و مسئولیت های مدیریت منابع انسانی	۲۲
۱-۵-۱-۲- سازمان	۲۲
۲-۵-۱-۲- روابط شغلی	۲۲
۳-۵-۱-۲- تأمین منابع	۲۲
۵-۵-۱-۲- توسعه منابع انسانی	۲۳
۶-۵-۱-۲- مدیریت پاداش	۲۳



عنوان

صفحه

۲۳	۲-۱-۵-۷- روابط کارکنان
۲۵	۲-۱-۶- نظام کارمندیابی و انتخاب
۲۵	۲-۱-۶-۱- نظام کارمندیابی
۲۵	۲-۱-۶-۱-۱- ضرورت و اهمیت کارمندیابی و انتخاب
۲۶	۲-۱-۶-۱-۲- تعاریف و مفاهیم کارمندیابی
۲۶	۲-۱-۶-۱-۳- مراحل کارمندیابی
۲۸	۲-۱-۶-۲- نظام انتخاب
۲۹	۲-۱-۶-۱-۲- معیارهای انتخاب
۳۰	۲-۱-۶-۲-۲- مراحل مختلف فرایند انتخاب
۳۲	۲-۱-۷- نظام آموزش و توسعه منابع انسانی
۳۲	۲-۱-۷-۱- ضرورت و اهمیت برنامه های آموزش و توسعه کارکنان
۳۳	۲-۱-۷-۲- مراحل آموزش
۳۶	۲-۱-۸- نظام پرداخت و پاداش
۳۶	۲-۱-۸-۱- نظام پرداخت
۳۷	۲-۱-۸-۱-۱- ویژگی های نظام پرداخت
۳۸	۲-۱-۸-۱-۲- مراحل طراحی نظام پرداخت
۴۰	۲-۱-۸-۲- نظام پاداش
۴۱	۲-۱-۸-۱-۲- انواع پاداش
۴۲	۲-۱-۸-۲-۲- مبانی اعطای پاداش
۴۴	۲-۱-۸-۳- ویژگی های نظام پاداش مؤثر
۴۵	۲-۲- قسمت دوم: تعهد سازمانی
۴۷	۲-۲-۱- تعاریف تعهد سازمانی
۵۰	۲-۲-۲- اجزای تعهد
۵۱	۲-۲-۳- دو دیدگاه در تعهد سازمانی
۵۲	۲-۲-۳-۱- دیدگاه کانتر
۵۳	۲-۲-۳-۲- دیدگاه اتریونی
۵۳	۲-۲-۳-۳- دیدگاه ایورسون روی
۵۴	۲-۲-۳-۴- دیدگاه استاو و سالانسیک

## عنوان

## صفحه

۵۴	۲-۲-۳-۵- دیدگاه آرجریس
۵۵	۲-۲-۳-۶- دیدگاه بیکر
۵۵	۲-۲-۳-۷- مدل سه بخشی تعهد سازمانی می و آن
۵۶	۲-۲-۴- مؤلفه های مرتبط با تعهد سازمانی
۵۸	۲-۲-۵- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۵۸	۲-۲-۵-۱- عوامل شخصی
۵۹	۲-۲-۵-۲- عوامل سازمانی
۶۰	۲-۲-۵-۳- عوامل غیر سازمانی
۶۰	۲-۳-۳- قسمت سوم: مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی
۶۲	۲-۳-۱- رابطه نظام کارمندیابی و انتخاب با تعهد سازمانی
۶۴	۲-۳-۲- رابطه نظام آموزش و توسعه با تعهد سازمانی
۶۵	۲-۳-۳- رابطه نظام پرداخت و پاداش با تعهد سازمانی
۶۷	۲-۴-۴- قسمت چهارم: مطالعات پیشین
۶۷	۲-۴-۱- مطالعات داخلی
۶۸	۲-۴-۲- مطالعات خارجی
۶۹	۲-۵- خلاصه

## فصل سوم: روش تحقیق

۷۱	مقدمه
۷۲	۳-۱- نوع پژوهش
۷۲	۳-۲- جامعه آماری
۷۲	۳-۳- روش ن مونه گیری و حجم نمونه
۷۳	۳-۴- ابزار گردآوری اطلاعات
۷۴	۳-۴-۱- پرسشنامه مدیریت منابع انسانی
۷۴	۳-۴-۲- پرسشنامه تعهد سازمانی
۷۵	۳-۵- اجزای پرسشنامه
۷۶	۳-۶- روایی پرسشنامه
۷۶	۳-۷- پایایی پرسشنامه
۷۷	۳-۸- متغیرهای پژوهش

## عنوان

## صفحه

۷۸	۳-۹- روشهای آماری مورد استفاده.....
۷۸	۳-۹-۱- آزمون کولموگوروف- اسمیرنوف.....
۷۸	۳-۹-۲- آزمون تحلیل واریانس یکطرفه.....
۷۸	۳-۹-۳- آزمون همبستگی.....
۷۹	۳-۹-۴- تحلیل رگرسیون.....
۷۹	۳-۹-۵- آزمون t مستقل.....
۷۹	۳-۱۰- خلاصه.....

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۸۰	مقدمه.....
۸۱	۴-۱- توصیف و تحلیل داده های جمعیت شناختی.....
۸۱	۴-۱-۱- جنسیت کارکنان اداره.....
۸۲	۴-۱-۲- سن کارکنان اداره.....
۸۳	۴-۱-۳- میزان تحصیلات کارکنان.....
۸۴	۴-۱-۴- میزان سابقه سازمانی کارکنان.....
۸۵	۴-۱-۵- میزان سابقه در پست فعلی.....
۸۶	۴-۲- ضریب همبستگی.....
۸۶	۴-۳- آزمون فرضیه های پژوهش.....
۸۶	۴-۳-۱- فرضیه اول.....
۸۷	۴-۳-۲- فرضیه دوم.....
۸۷	۴-۳-۳- فرضیه سوم.....
۸۸	۴-۳-۴- فرضیه چهارم.....
۸۸	۴-۳-۴-۱- آزمون فرضیه ۱-۴.....
۸۹	۴-۳-۴-۲- آزمون فرضیه ۲-۴.....
۸۹	۴-۳-۴-۳- آزمون فرضیه ۳-۴.....
۹۰	۴-۳-۴-۴- آزمون فرضیه ۴-۴.....
۹۱	۴-۳-۴-۵- آزمون فرضیه ۵-۴.....
۹۱	۴-۳-۴-۶- آزمون فرضیه ۶-۴.....
۹۲	۴-۳-۴-۷- آزمون فرضیه ۷-۴.....

عنوان

صفحه

۹۲	..... ۸-۴-۳-۴-۴ آزمون فرضیه ۸-۴
۹۲	..... ۹-۴-۳-۴-۴ آزمون فرضیه ۹-۴
۹۴	..... ۵-۳-۴-۴ فرضیه پنجم
۹۴	..... ۱-۵-۳-۴-۴ آزمون فرضیه ۱-۵
۹۵	..... ۲-۵-۳-۴-۴ آزمون فرضیه ۲-۵
۹۵	..... ۳-۵-۳-۴-۴ آزمون فرضیه ۳-۵
۹۶	..... ۴-۵-۳-۴-۴ آزمون فرضیه ۴-۵
۹۷	..... ۴-۴ تحلیل رگرسیون
۹۸	..... ۵-۴ خلاصه

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۹۹	..... مقدمه
۱۰۰	..... ۱-۵-۱ خلاصه تحقیق
۱۰۰	..... ۲-۵-۲ نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق
۱۰۰	..... ۱-۲-۵-۱ فرضیه اول
۱۰۱	..... ۲-۲-۵-۲ فرضیه دوم
۱۰۱	..... ۳-۲-۵-۳ فرضیه سوم
۱۰۲	..... ۴-۲-۵-۴ فرضیه چهارم
۱۰۲	..... ۱-۴-۲-۵-۱ آزمون فرضیه ۱-۴
۱۰۲	..... ۲-۴-۲-۵-۲ آزمون فرضیه ۲-۴
۱۰۲	..... ۳-۴-۲-۵-۳ آزمون فرضیه ۳-۴
۱۰۳	..... ۴-۴-۲-۵-۴ آزمون فرضیه ۴-۴
۱۰۳	..... ۵-۴-۲-۵-۵ آزمون فرضیه ۵-۴
۱۰۳	..... ۶-۴-۲-۵-۶ آزمون فرضیه ۶-۴
۱۰۴	..... ۷-۴-۲-۵-۷ آزمون فرضیه ۷-۴
۱۰۴	..... ۸-۴-۲-۵-۸ آزمون فرضیه ۸-۴
۱۰۴	..... ۹-۴-۲-۵-۹ آزمون فرضیه ۹-۴
۱۰۴	..... ۵-۲-۵-۵ فرضیه پنجم

عنوان

صفحه

۱۰۵	۳-۵- محدودیت های تحقیق
۱۰۶	۴-۵- پیشنهادات
۱۰۶	۱-۴-۵- پیشنهادات محقق به مدیران اداره
۱۱۰	۲-۴-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۱۱۲	پیوست ها
۱۱۲	پیوست (۱)
۱۱۷	پیوست (۲)
۱۲۱	منابع و مأخذ

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۸۱	جدول ۱-۴- جنسیت کارکنان
۸۲	جدول ۲-۴- سن کارکنان
۸۳	جدول ۳-۴- میزان تحصیلات کارکنان اداره
۸۴	جدول ۴-۴- میزان سابقه سازمانی
۸۵	جدول ۵-۴- میزان سابقه در پست فعلی
۸۶	جدول ۶-۴- ضریب همبستگی پیرسون
۸۶	جدول ۷-۴- نتایج آزمون فرضیه اول
۸۷	جدول ۸-۴- نتایج آزمون فرضیه دوم
۸۸	جدول ۹-۴- نتایج آزمون فرضیه سوم
۸۸	جدول ۱۰-۴- نتایج آزمون فرضیه ۱-۴
۸۹	جدول ۱۱-۴- نتایج آزمون فرضیه ۲-۴
۹۰	جدول ۱۲-۴- نتایج آزمون فرضیه ۳-۴
۹۰	جدول ۱۳-۴- نتایج آزمون فرضیه ۴-۴
۹۱	جدول ۱۴-۴- نتایج آزمون فرضیه ۵-۴
۹۱	جدول ۱۵-۴- نتایج آزمون فرضیه ۶-۴
۹۲	جدول ۱۶-۴- نتایج آزمون فرضیه ۷-۴
۹۳	جدول ۱۷-۴- نتایج آزمون فرضیه ۸-۴
۹۳	جدول ۱۸-۴- نتایج آزمون فرضیه ۹-۴
۹۴	جدول ۱۹-۴- آزمون آمستقل
۹۴	جدول ۲۰-۴- نتایج آزمون فرضیه ۱-۵
۹۵	جدول ۲۱-۴- نتایج آزمون فرضیه ۲-۵
۹۵	جدول ۲۲-۴- نتایج آزمون فرضیه ۳-۵
۹۶	جدول ۲۳-۴- نتایج آزمون فرضیه ۴-۵
۹۷	جدول ۲۴-۴- ضریب همبستگی هر یک از مؤلفه ها
۹۷	جدول ۲۵-۴- نتایج حاصل از آزمون تحلیل رگرسیون-الف
۹۸	جدول ۲۶-۴- نتایج حاصل از آزمون تحلیل رگرسیون-ب

## فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۵.....	شکل ۱-۱- چارچوب نظری تحقیق .....
۸۱.....	شکل ۱-۴- نمودار میله ای توزیع جنسیت.....
۸۲.....	شکل ۲-۴- نمودار میله ای توزیع سن .....
۸۳.....	شکل ۳-۴- نمودار میله ای میزان تحصیلات کارکنان .....
۸۴.....	شکل ۴-۴- نمودار میله ای میزان سابقه سازمانی.....
۸۵.....	شکل ۵-۴- نمودار میله ای سابقه در پست فعلی .....

## فهرست فرمول ها

صفحه	عنوان
۷۳	فرمول (۱-۳)
۷۳	فرمول (۲-۳)



## فصل اول

### کلیات تحقیق

#### مقدمه

آن دسته از سازمان هایی که به اهمیت نقش مدیریت منابع انسانی در بهبود بهره وری پی برده اند و ارزش نیروی کار متعهد را می دانند، منابع مهم و انرژی های فراوانی از مدیریت را صرف ایجاد محیطی می کنند که کارکنان بتوانند با حداکثر توان خود، در بهبود عملکرد سهمیم باشند. به عبارت دیگر شیوه مدیریت بر منابع انسانی سازمان ها و تلاشی که از طریق این فرایند برای تأمین، نگهداری و بهره برداری آنان بعمل می آید بر تعهد و نهایتاً عملکرد کارکنان تأثیرگذار است. این پژوهش تلاشی است در جهت آزمون این فرضیه زیربنائی که هدف از آن تعیین رابطه اجزاء نظام مدیریت منابع انسانی شامل نظام های کارمندیابی و انتخاب، آموزش و توسعه و پرداخت و پاداش با سطح تعهد کارکنان است. بدین ترتیب در این فصل ابتدا به تعریف موضوع پژوهش پرداخته، سپس به اهمیت و ارزش تحقیق، اهداف پژوهش، فرضیه ها، کاربرد نتایج تحقیق، روش انجام تحقیق و تعریف واژه های عملیاتی پرداخته می شود.

## ۱-۱- بیان مسئله تحقیق

دو عامل اساسی در مدیریت وجود دارد که عبارت اند از انسان ها و نظام های عملیاتی<sup>۱</sup> سازمان. از آن جا که نظام های عملیاتی توسط انسان ها به اجرا در می آیند، بنابراین می توان به درستی ادعا نمود که مهم ترین سرمایه سازمان نیروی انسانی آن است. موفقیت یا شکست یک سازمان بستگی کامل به چگونگی جذب و نگهداری و بهره برداری منابع انسانی آن دارد. امروزه به دلیل اهمیت فزاینده نیروی انسانی در سازمان، واحد مدیریت منابع انسانی<sup>۲</sup> از اهمیت بیشتری برخوردار شده است و وظیفه آن دیگر حضور و غیاب و یا مسائل ساده کارکنان نیست، بلکه طیف وسیعی از توجه به مسائل انگیزشی، ارضاء نیاز های معنوی، فراهم آوردن فضایی برای رشد و خلاقیت، همراه با ایجاد محیطی ایمن و سالم و صلح آمیز، در کنار تامین نیازهای مادی کارکنان حتی بعد از پایان خدمت را در بر می گیرد.

مدیریت منابع انسانی دورانیدیشی فراگیر، نوآور و تحول گرای سازمان یافته در تامین منابع انسانی سازمان، پرورش و بهسازی آن، تامین کیفیت زندگی قابل قبول کاری برای آن و بالاخره به کارگیری درست و موثر از این منبع استراتژیک می باشد که با شناخت و اعمال جنبه های تأثیر گذاری و تأثیر پذیری محیط برون سازمانی و درون سازمانی، در راستای استراتژی ها، به منظور تحقق رسالت و اهداف سازمان فعالیت می کند (میر سپاسی، ۱۳۷۷).

بسیاری از صاحب نظران مدیریت منابع انسانی بیان می کنند که یکی از ویژگی هایی که معرف مدیریت منابع انسانی است، مدیریت فرهنگ سازمانی برای دست یابی به تعهد کارکنان است (آنتونی<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴؛ گست<sup>۴</sup>، ۱۹۹۵).

در طول دهه گذشته، تعهد سازمانی به دلیل موقعیت آن به عنوان یک نگرش شغلی اصلی که حاکم بر دیگر رویکردهای رفتاری و نگرش شغلی کارمندان است، به گونه ای وسیع مورد مطالعه واقع شده است (مودی<sup>۵</sup>، ۱۹۷۹؛ اریلی و چتمن<sup>۶</sup>، ۱۹۸۶؛ آلن و می<sup>۷</sup>، ۱۹۹۰؛ به نقل از توماس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶).

مک گانینگل و جیمسون<sup>۹</sup> (۲۰۰۰) مدعی هستند که کاریست اقدامات خاصی در حوزه کارمندیابی و انتخاب<sup>۱۰</sup>، آموزش و توسعه<sup>۱۱</sup>، نظام پاداش و مشارکت کارکنان<sup>۱۲</sup>، مشوق تعهد و تغییر فرهنگ در کارکنان است.

<sup>۱</sup> - Operational Systems

<sup>۲</sup> - Human Resource Management (HRM)

<sup>۳</sup> - Anthony

<sup>۴</sup> - Guest

<sup>۵</sup> - Mowday

<sup>۶</sup> - O' Reily & Chatman

<sup>۷</sup> - Allen & Meyer

<sup>۸</sup> - Thomas

<sup>۹</sup> - McGunigle & Jameson

<sup>۱۰</sup> - Recruitment and Selection

<sup>۱۱</sup> - Training and Development

<sup>۱۲</sup> - Reward Systems and Employee Participation

پیش گامان حوزه مدیریت منابع انسانی همچون وینر<sup>۱</sup> (۱۹۸۲)، گست (۱۹۸۷)، آلن و می (۱۹۹۱) و استوری<sup>۲</sup> (۱۹۹۲) معتقد هستند که بین کارمند یابی و انتخاب و توسعه تعهد سازمانی<sup>۳</sup> رابطه وجود دارد. آنها مدعی هستند که از طریق انتخاب دقیق افرادی که به سازمان ها می پیوندند، سازمان ها می توانند اطمینان حاصل کنند که بین سازمان و کارکنان به اندازه ای که تعهد سازمانی بتواند به آسانی توسعه یابد، سازگاری وجود دارد.

گست (۱۹۸۷) بیان می کند که آموزش و توسعه به عنوان یکی از حوزه های سیاست اصلی، برای دست یابی به یک فرهنگ جدید ضروری است. این فرهنگ می تواند در سازمانی که میزان تعهد بالا است، وجود داشته باشد.

مک الوری<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) عنوان می کند سازمان هایی که در مقیاس وسیع، کارکنانشان را آموزش می دهند به بها دادن به کارکنان و توسعه آنها شهرت یافته اند (به نقل از مک گانیگل و جیمسون، ۲۰۰۰).

در مطالعات مرتبط با مدیریت منابع انسانی، محققان ارتباطی را بین پاداش ها و مزایا و ستاده های سازمان شناسایی کرده اند. ففر<sup>۵</sup> (۱۹۹۴) بیان می کند که نظام های پاداش مانند حقوق پایه بالا، تسهیم سود، انعام ها و حق انتخاب سهام کارکنان به عنوان محرک هایی برای کارکنان عمل می کنند تا به سازمان متعهد شوند و برای رسیدن به اهداف سازمانی برانگیخته شوند (به نقل از مک گانیگل و جیمسون، ۲۰۰۰).

بررسی متون علمی مدیریت منابع انسانی بیان می کند که سازمان هایی که رویکرد مدیریت منابع انسانی آنها بر افزایش تعهد تمرکز دارد، از روش های عینی و پیچیده کارمندیابی و انتخاب و نیز از نظام آموزش و توسعه نیروی انسانی ساختارمند برای ایجاد تعهد سازمانی کارکنان خود بهره می گیرند. (مک گانیگل و جیمسون، ۲۰۰۰).

توجه به نگرش<sup>۶</sup> کارکنان برای مدیریت منابع انسانی سازمان از این نظر که رفتار سازمانی آن ها را تحت تاثیر قرار می دهد، حائز اهمیت می باشد. به خصوص نگرش تعهد سازمانی که در حوزه رفتار سازمانی و کاربرد منابع انسانی مورد توجه خاص قرار می گیرد. تعهد سازمانی بر نگرش کارکنان نسبت به سازمان خود به صورت کلی تمرکز دارد.

استیرز و پرتز<sup>۷</sup> (۱۹۸۳) تعهد سازمانی را به درجه نسبی تعیین هویت فرد با یک سازمان خاص و درگیری و مشارکت او با آن سازمان تعریف می کنند.

1- Weiner

2- Storey

3- Organizational Commitment

4- Mc Elory

5- Pfeffer

6- Attitude

7- Steers & Porter

دریک بازنگری از تحقیقات تعهد سازمانی که توسط می یو آلن (۱۹۹۱) انجام شد و دونهام، گروب و کاستاندا<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) آن را تأیید کردند، سه نوع تعهد سازمانی عاطفی<sup>۲</sup>، مستمر<sup>۳</sup> و هنجاری<sup>۴</sup> تعریف شد. تعهد عاطفی به عنوان دلبستگی عاطفی کارمندان، هویت<sup>۵</sup> و دلبستگی سازمانی<sup>۶</sup> و اهداف آن تعریف شده است. این نوع تعهد در نتیجه تشابه و هم خوانی ارزش های فرد و سازمان ایجاد می شود. در نتیجه به عنوان ماهیت طبیعی و دلبستگی عاطفی کارمندان به سازمان و تداوم لذت بردن از عضویت در سازمان است (هال<sup>۷</sup>، ۱۹۷۰؛ اریلی و چتمن، ۱۹۸۶؛ می یو آلن، ۱۹۹۷).

تعهد مستمر به عنوان تمایل برای ماندن در یک سازمان تعریف شده است. کارکنانی که ارتباط اولیه آنان با سازمان بر مبنای تعهد مستمر می باشد در سازمان باقی می ماندند. در واقع افراد به خاطر نیازهایی که به کار در سازمان دارند به خدمت خود در آن سازمان ادامه می دهند.

تعهد هنجاری احساس الزام به ماندن در سازمان است. این نوع تعهد در نتیجه فرایند اجتماعی شدن<sup>۸</sup> در یک فرهنگ است. این نوع نگاه به تعهد است که رفتار متعهد را مشخص می کند، چرا که او بر این باور است که چیزهای اخلاقی و درست<sup>۹</sup> در جریان است. افرادی که دارای تعهد هنجاری قوی می باشند در سازمان می مانند زیرا احساس می کنند باید بمانند و فکر می کنند ادامه فعالیت در سازمان وظیفه آنهاست.

با توجه به این که وجود تعهد در کارکنان از نشانگرهای اصلی رویکرد مدیریت منابع انسانی است و کارمندیابی و انتخاب و آموزش و توسعه از اجزاء لاینفک این رویکرد است، منطقی است که انتظار داشته باشیم چنانچه شواهدی دال بر وجود تعهد در کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان اردبیل یافت شود، رویکرد مدیریت منابع انسانی نیز در سازمان وجود داشته باشد.

در نتیجه، مطالعه متغیرهای نظام مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان اردبیل به صورت هم زمان موجب می گردد به تصویری نسبتاً جامع از سازمان و کارکنان آن دست یافت. لذا این تحقیق به دنبال یافتن پاسخی برای این سوال است که آیا بین نظام مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد؟

<sup>۱</sup>- Dunham, Grube & Castanda

<sup>۲</sup>- Affective Commitment

<sup>۳</sup>- Continues Commitment

<sup>۴</sup>- Normative Commitment

<sup>۵</sup>- Identity

<sup>۶</sup>- Involvement in the organization

<sup>۷</sup>- Hall

<sup>۸</sup>- socialization

<sup>۹</sup>- Moral and Right Things