



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم اجتماعی

گروه علمی : مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه :

**بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی
مطالعه موردی سازمان هواپیمایی (هما)**

استاد راهنما:

دکتر سرلک

استاد مشاور:

دکتر مجید ضماهنی

استاد داور:

دکتر امیرحسین امیرخانی

نگارش:

سعیده نمازی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی (تشکیلات و روشها)

آبان ماه ۱۳۹۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

چکیده..... ۰

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه ۲

۲-۱- بیان مسئله ۲

۳-۱- اهمیت و ضرورت مساله ۵

۴-۱- اهداف تحقیق ۶

۵-۱- فرضیات تحقیق ۶

۶-۱- سوالات تحقیق ۷

۷-۱- تعاریف مفهومی از رضایت شغلی : ۷

۸-۱- کلمات کلیدی تحقیق : ۸

۱-۸-۱- نگرش : ۸

۲-۸-۱- انگیزش : ۹

۳-۸-۱- رضایت شغلی : ۹

۴-۸-۱- رضایت شغلی و تولید : ۱۰

۵-۸-۱- فرهنگ : ۱۰

۶-۸-۱- فرهنگ سازمانی : ۱۱

۹-۱- کاربردهای متصور از تحقیق : ۱۲

۱۰-۱- مراجع استفاده کننده از نتیجه پایان نامه : ۱۲

۱۱-۱- روش انجام تحقیق : ۱۲

۱۲-۱- جامعه آماری و روش نمونه گیری : ۱۳

۱۳-۱- تعریف کلید واژه های تحقیق ۱۳

فصل دوم: ادبیات و پیشینه

مقدمه : ۱۶

۱-۲- ظهور دیدگاهها در رفتار سازمانی : ۱۸

۱-۱-۲- نگرش سیستمی ۱۸

۲-۱-۲- نگرش اقتضایی ۱۸

- ۱۸ ۲-۱-۳- نگرش مراوده ای.
- ۱۹ ۲-۲- مدل‌های رفتار سازمانی :
- ۲۱ ۲-۳- نقش رشته های علمی در رفتار سازمانی :
- ۲۱ ۲-۴- مطالعات هاتورن :
- ۲۲ ۲-۵- تئوری X و تئوری Y :
- ۲۲ ۲-۵-۱- تئوری X
- ۲۲ ۲-۵-۲- تئوری Y
- ۲۳ ۲-۶- نظریه مزلو :
- ۲۳ ۲-۷- تئوری انگیزش - بهداشت هرزبرگ :
- ۲۳ ۲-۸- تئوری برابری :
- ۲۳ ۲-۹- تئوری انتظار :
- ۲۴ ۲-۱۰- رضایت شغلی :
- ۲۷ ۲-۱۰-۱- رضایت شغلی چیست ؟
- ۲۷ ۲-۱۰-۲- ریشه و سرچشمه رضایت شغلی چیست ؟
- ۲۸ ۲-۱۰-۳- اهمیت رضایت شغلی :
- ۲۸ ۲-۱۰-۴- تراز رضایت شغلی :
- ۲۹ ۲-۱۰-۵- رضایت شغلی و کارکرد :
- ۲۹ ۲-۱۰-۵-۱- جایگزینی :
- ۳۰ ۲-۱۰-۵-۲- غیبتها :
- ۳۰ ۲-۱۰-۵-۳- دزدی :
- ۳۱ ۲-۱۰-۶- سیمای کارکنان راضی :
- ۳۱ ۲-۱۰-۷- سن :
- ۳۲ ۲-۱۰-۸- اندازه سازمانی :
- ۳۲ ۲-۱۰-۹- بررسی رضایت شغلی :
- ۳۳ ۲-۱۰-۱۰- بررسی رضایت مدیران :
- ۳۳ ۲-۱۰-۱۱- بهره های بررسی رضایت شغلی :
- ۳۳ ۲-۱۰-۱۲- رضایت شغلی کلی :
- ۳۴ ۲-۱۰-۱۳- ارتباطات :
- ۳۴ ۲-۱۰-۱۴- بهبود نگرش :

- ۳۴ ۲-۱۰-۱۵- نیازهای آموزشی :
- ۳۵ ۲-۱۰-۱۶- بهره های اتحادیه های کارگری :
- ۳۵ ۲-۱۰-۱۷- برنامه ریزی دگرگونی و ردگیری آن :
- ۳۵ ۲-۱۰-۱۸- اوضاع آرمانی برای انجام دادن بررسی :
- ۳۶ ۲-۱۰-۱۹- بهره گیری از اطلاعاتی که درباره رضایت شغلی در دست است :
- ۳۷ ۲-۱۰-۲۰- بهره گیری از اطلاعاتی که از بررسی بدست می آید :
- ۳۷ ۲-۱۰-۲۰-۱- بازخورد بررسی :
- ۳۷ ۲-۱۰-۲۰-۲- کیفیت عمر کاری :
- ۳۸ ۲-۱۰-۲۱- برخی از گزینه های دردسترس برای بهبود طراحی شغل عبارتند از :
- ۳۸ ۲-۱۰-۲۲- طراحی مجدد شغل در دو طیف
- ۳۸ ۲-۱۰-۲۲-۱- توسعه شغلی :
- ۳۸ ۲-۱۰-۲۲-۲- مزایای غنی سازی شغلی
- ۳۹ ۲-۱۰-۲۳- رضایت شغلی و رفتار سازمانی
- ۴۲ گفتار دوم : فرهنگ سازمانی
- ۴۲ ۲-۱۱- فرهنگ سازمانی
- ۴۷ ۲-۱۲- نقش فرهنگ
- ۴۹ ۲-۱۳- عناصر تشکیل دهنده فرهنگ
- ۵۰ ۲-۱۴- انواع فرهنگ سازمان
- ۵۱ ۲-۱۴-۱- فرهنگ قوی و فرهنگ ضعیف
- ۵۲ ۲-۱۵- الگوهای تقسیم بندی فرهنگ های سازمانی :
- ۵۲ ۲-۱۵-۱- فرهنگ مکانیکی و ارگانیکی
- ۵۳ ۲-۱۵-۲- فرهنگ علمی یا مکتبی
- ۵۳ ۲-۱۵-۳- فرهنگ باشگاهی
- ۵۳ ۲-۱۵-۴- فرهنگ تیمی
- ۵۴ ۲-۱۵-۵- فرهنگ سنگری
- ۵۵ ۲-۱۵-۵-۱- درگیر شدن در کار
- ۵۶ ۲-۱۵-۵-۲- سازگاری (ثبات و یکپارچگی)
- ۵۷ ۲-۱۵-۵-۳- انطباق پذیری
- ۵۷ ۲-۱۵-۵-۴- رسالت

- ۵۸ ۲-۱۵-۶- تقسیم بندی "هافستد"، "هاريسون" و "هندي"
- ۵۸ ۲-۱۵-۶-۱- فرهنگ ايفای نقش:
- ۵۹ ۲-۱۵-۶-۲- فرهنگ توفيق مداری یا تاکید بر نتیجه کار:
- ۵۹ ۲-۱۵-۶-۳- فرهنگ اعمال قدرت:
- ۵۹ ۲-۱۵-۶-۴- فرهنگ حمايت:
- ۶۰ ۲-۱۵-۶-۵- فرهنگ عقلايی معقول:
- ۶۰ ۲-۱۵-۶-۶- فرهنگ توسعه ای (توافق و مشارکت):
- ۶۰ ۲-۱۵-۶-۷- فرهنگ اجتماعی (ایدئولوژیک):
- ۶۱ ۲-۱۵-۶-۸- فرهنگ سلسله مراتبی :
- ۶۱ ۲-۱۵-۶-۹- فرهنگ بوروکراسی (سلسله مراتبی):
- ۶۲ ۲-۱۵-۶-۱۰- فرهنگ مشارکتی:
- ۶۳ ۲-۱۵-۶-۱۱- نظریه سكرتان
- ۶۳ ۲-۱۶-۱۶- الگوهای تبیین و شناخت فرهنگ سازمانی
- ۶۳ ۲-۱۶-۱- الگوی پارسونز
- ۶۴ ۲-۱۶-۲- الگوی اوچی
- ۶۵ ۲-۱۶-۳- الگوی لیت وین واستراسینگر
- ۶۶ ۲-۱۶-۴- الگوی کرت لوین:
- ۶۶ ۲-۱۶-۵- الگوی پیترز و واترمن
- ۶۷ ۲-۱۶-۶- الگوی هفت شرکت مشاوره ای مکینزی
- ۶۸ ۲-۱۶-۷- الگوی دیویس
- ۶۸ ۲-۱۶-۸- الگوی کلمپ و همکارانش
- ۶۹ ۲-۱۶-۹- الگوی رابینز
- ۷۰ ۲-۱۶-۱۰- الگوی لی دیر و ریچارد شیف
- ۷۰ ۲-۱۶-۱۱- الگوی پاسکال و اتوز
- ۷۰ ۲-۱۶-۱۲- الگوی هافستد و همکارانش
- ۷۱ ۲-۱۶-۱۲-۱- فرایند محوری در برابر نتیجه گرایی
- ۷۱ ۲-۱۶-۱۲-۲- کارمند محوری در برابر شغل محوری
- ۷۲ ۲-۱۶-۱۲-۳- غیر حرفه ای در برابر حرفه ای بودن
- ۷۲ ۲-۱۶-۱۲-۴- سیستم باز در برابر سیستم بسته

- ۷۳ ۲-۱۶-۱۲-۵- کنترل ضعیف در برابر کنترل شدید
- ۷۳ ۲-۱۶-۱۲-۶- هنجارگرایی در برابر عمل گرایی
- ۷۵ ۲-۱۶-۱۲-۷- بحث و تفسیر نتایج حاصل از تأثیر فرهنگ سازمانی بر توسعه رفتار سازمانی
- ۷۵ ۲-۱۶-۱۲-۸- کارمند مداری در مقابل وظیفه مداری:
- ۷۶ ۲-۱۶-۱۲-۹- حرفه گرایی در مقابل عمومیت گرایی:
- ۸۰ ۲-۱۷-۱۷- پیشینه تحقیقات انجام شده.....
- ۸۰ ۲-۱۷-۱- پیشینه تحقیقات انجام شده داخلی
- ۸۲ ۲-۱۷-۱- پیشینه تحقیقات انجام شده داخلی
- ۸۶ ۲-۱۸- تاریخچه هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما).....

فصل سوم: روش تحقیق

- ۸۹ ۳-۱- مقدمه
- ۸۹ ۳-۲- روش تحقیق.....
- ۹۰ ۳-۳- جامعه و نمونه آماری:.....
- ۹۱ ۳-۴- روش گردآوری و ابزار داده ها:
- ۹۱ ۳-۵- ابزار گردآوری داده ها:
- ۹۳ ۳-۶- روایی و پایایی پرسشنامه:.....
- ۹۴ ۳-۷- قلمرو تحقیق.....
- ۹۴ ۳-۸- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

- ۹۷ ۴-۱- مقدمه
- ۹۸ ۴-۲- توصیف متغیرهای تحقیق.....
- ۹۸ ۴-۲-۱- جنسیت:.....
- ۹۹ ۴-۲-۲- سن:.....
- ۱۰۰ ۴-۲-۳- سابقه کار:.....
- ۱۰۱ ۴-۲-۴- تحصیلات:.....
- ۱۰۲ ۴-۲-۵- پست سازمانی:.....
- ۱۰۳ ۴-۲-۶- نوع استخدام:.....
- ۱۰۴ ۴-۳- توصیف متغیرهای اصلی تحقیق (ابعاد رفتار سازمانی و فرهنگ سازمانی).....

۱۰۴ ۴-۳-۱- میزان رفتار سازمانی
۱۰۴ ۴-۳-۱-۱- رضایت شغلی
۱۰۵ ۴-۳-۱-۲- جابجایی
۱۰۵ ۴-۳-۱-۳- غیبت از کار
۱۰۶ ۴-۳-۱-۴- عملکرد مطلوب
۱۰۷ ۴-۳-۱-۵- انگیزش
۱۰۸ ۴-۳-۱-۶- نگرش
۱۰۹ ۴-۳-۱-۷- ترک سازمان
۱۱۰ ۴-۴- نتایج مربوط به میزان بروز رفتار سازمانی در واحدهای مورد بررسی
۱۱۱ ۴-۵- فرهنگ سازمانی
۱۱۱ ۴-۵-۱- فرایندگرایی در مقابل نتیجه گرایی
۱۱۲ ۴-۵-۲- کارمند مداری در مقابل وظیفه مداری
۱۱۳ ۴-۵-۳- عمومی نگر در مقابل حرفه ای نگر
۱۱۴ ۴-۶- سیستم باز در مقابل سیستم بسته
۱۱۵ ۴-۷- کنترل آسان در مقابل کنترل سخت
۱۱۶ ۴-۸- هنجارگرایی در مقابل واقعگرایی
۱۱۷ ۴-۹- بحث در نتایج مربوط به فرهنگ سازمانی
۱۱۸ ۴-۱۰- تحلیل داده های تحقیق

فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

۱۲۶ ۵-۱- مقدمه
۱۲۶ ۵-۲- نتایج حاصل از سؤالات تحقیق:
۱۲۸ ۵-۳- بحث در نتایج تحلیلی تحقیق
۱۲۸ ۵-۳-۱- میزان بروز رفتار سازمانی در واحدهای مورد مطالعه
۱۲۸ ۵-۴- پیشنهادهای تحقیق
۱۲۸ ۵-۴-۱- پیشنهادهای مبتنی بر یافته های تحقیق
۱۲۸ ۵-۴-۱- پیشنهادهای جهت فرضیه اول: فرایند گرایی و رضایت شغلی:
۱۲۸ ۵-۴-۲- پیشنهادهای جهت فرضیه دوم: کنترل سخت و رضایت شغلی:
۱۲۹ ۵-۴-۳- پیشنهادهای جهت فرضیه سوم: کارمندگرایی و رضایت شغلی:
۱۲۹ ۵-۴-۴- پیشنهادهای جهت فرضیه چهارم: هنجارگرایی و رضایت شغلی:

- ۵-۴-۵- پیشنهاداتی جهت فرضیه پنجم: عمومیت گرایی و رضایت شغلی: ۱۲۹
- ۵-۴-۵- پیشنهاداتی جهت فرضیه ششم: سیستم باز و رضایت شغلی: ۱۳۰
- ۵-۵- پیشنهاد برای محققین آتی ۱۳۰
- منابع و ماخذ لاتین ۱۳۴

فهرست جداول

عنوان

صفحه

جدول شماره (۱-۲): تعاریف مختلف فرهنگ	۴۶
جدول شماره (۲-۲): طبقه بندی نظریه های فرهنگ سازمانی	۵۱
جدول شماره (۳-۲): الگوی پارسونز	۶۴
جدول شماره (۴-۲): ارزشهای فرهنگی در موسسات ژاپنی، آمریکایی و نوع Z	۶۵
جدول شماره (۱-۳): تعداد نمونه آماری بر حسب واحدهای مورد بررسی	۹۱
جدول (۲-۳) ساختار پرسشنامه فرهنگ سازمانی	۹۲
جدول (۳-۳) ساختار پرسشنامه رضایت شغلی	۹۲
جدول شماره (۱-۴): فراوانی آزمودنیها بر حسب جنسیت	۹۸
جدول شماره (۲-۴): فراوانی آزمودنیها بر حسب سن	۹۹
جدول شماره (۳-۴): فراوانی آزمودنیها بر حسب سابقه کار	۱۰۰
جدول شماره (۴-۴): فراوانی آزمودنیها بر حسب تحصیلات	۱۰۱
جدول شماره (۵-۴): فراوانی آزمودنیها بر حسب پست سازمانی	۱۰۲
جدول شماره (۶-۴): فراوانی آزمودنیها بر حسب نوع استخدام	۱۰۳
جدول شماره (۷-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص مؤلفه رضایت شغلی	۱۰۴
جدول شماره (۸-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص مؤلفه جابجایی	۱۰۵
جدول شماره (۹-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص	۱۰۶
جدول شماره (۱۰-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص	۱۰۷
جدول شماره (۱۱-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص مؤلفه انگیزش	۱۰۸
جدول شماره (۱۲-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص نگرش	۱۰۹
جدول شماره (۱۳-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص مؤلفه ترک سازمان	۱۰۹
جدول شماره (۱۴-۴): میانگین رتبه پاسخ های ارائه شده توسط نمونه آماری	۱۱۰
جدول شماره (۱۵-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص های مؤلفه	۱۱۱
جدول شماره (۱۶-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص های مؤلفه	۱۱۲
جدول شماره (۱۷-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص های مؤلفه	۱۱۳
جدول شماره (۱۸-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص های مؤلفه	۱۱۴
جدول شماره (۱۹-۴): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص های مؤلفه	۱۱۵

- جدول شماره (۴-۲۰): فراوانی پاسخ های نمونه آماری به شاخص های مؤلفه..... ۱۱۶
- جدول شماره (۴-۲۱): میانگین نمرات مرتبط با مؤلفه های فرهنگ سازمانی ۱۱۷
- جدول شماره (۴-۲۲): میانگین رتبه فرهنگ سازمانی بر حسب نوع واحد..... ۱۱۸
- جدول شماره (۴-۲۳): نتایج آزمون من-ویتی جهت بررسی معنی داری تفاوت..... ۱۱۹
- جدول شماره (۴-۲۴): فرایندگرایی در مقابل نتیجه گرایی و رضایت شغلی..... ۱۲۰
- جدول شماره (۴-۲۵): جدول ضریب همبستگی کارمند مداری در مقابل وظیفه مداری و رضایت شغلی..... ۱۲۰
- جدول شماره (۴-۲۶): جدول ضریب همبستگی حرفه گرایی در مقابل عمومیت گرایی و رضایت شغلی..... ۱۲۱
- جدول شماره (۴-۲۷): جدول ضریب همبستگی سیستم باز در مقابل سیستم بسته و رضایت شغلی..... ۱۲۲
- جدول شماره (۴-۲۸): جدول ضریب همبستگی کنترل آسان در مقابل کنترل سخت و رضایت شغلی..... ۱۲۳
- جدول شماره (۴-۲۹): جدول ضریب همبستگی هنجارگرایی در مقابل واقعگرایی و رضایت شغلی..... ۱۲۴

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

-
- نمودار شماره (۱-۲): عوامل مرتبط با رضایت و عدم رضایت شغلی ۴۱
- نمودار شماره (۲-۲): شکل گیری فرهنگ سازمانی ۵۰
- نمودار شماره (۳-۲) : مدل فرهنگ سازمانی دنیسون(منبع: دنیسون، ۲۰۰۰) ۵۵
- نمودار شماره (۱-۴): درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب جنسیت ۹۸
- نمودار شماره (۲-۴): درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب سن ۹۹
- نمودار شماره (۳-۴): درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب سابقه کار ۱۰۰
- نمودار شماره (۴-۴): درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب تحصیلات ۱۰۱
- نمودار شماره (۵-۴): درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب پست سازمانی ۱۰۲
- نمودار شماره (۶-۴): درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب نوع استخدام ۱۰۳

چکیده

نظر به اینکه در اکثر سازمانهای دولتی یکی از اساسی ترین مشکلات عملکرد پایین کارکنان می باشد به تبع بررسی علل این موضوع می تواند برای سازمان بسیار حائز اهمیت باشد و چون رضایت شغلی یکی از عواملی است که می تواند عملکرد سازمان را ارتقا بخشد بحث فرهنگ را می توان بعنوان عاملی مهم در ایجاد رضایت شغلی در نظر گرفت تا بتواند سطح عملکرد سازمان را بهبود دهد. لذا هدف از این تحقیق بررسی رابطه فرهنگ سازمانی مطابق (جدیدترین تحقیق هافستد ۱۹۹۷) با رضایت شغلی در سازمان هواپیمایی (هما) بوده است که بدین منظور ۱۰۰ نفر از کارکنان سازمان هواپیمایی هما به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب و به پرسشنامه های فرهنگ سازمانی هافستد (۱۹۹۷) و پرسشنامه رضایت شغلی پاسخ گفتند.

داده های به دست آمده از پرسشنامه ها به وسیله آزمون یومن ویتنی و ضریب همبستگی اسپیرمن مورد تحلیل قرار گرفته و نتایج نشان داد که فرایندگرایی در مقابل نتیجه گرایی، کارمند مداری در مقابل وظیفه مداری، حرفه گرایی در مقابل عمومیت گرایی، سیستم باز در مقابل سیستم بسته، کنترل آسان در مقابل کنترل سخت و هنجارگرایی در مقابل واقعگرایی با رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری دارند.

کلید واژه ها:

فرهنگ سازمانی، رضایت شغلی، سازمان هواپیمایی هما.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

در فصل اول ابتدا به بیان مسئله و سپس به بیان ضرورت و اهمیت آن پرداخته شده است و در واقع به این موضوع اشاره می‌کند که سازمانها برای آن تاسیس شده اند که به عنوان کارسازترین واحدهای اجتماعی هم هدفهای خود را تحقق بخشند و هم رضایت کارکنان خود را فراهم آورند. تحقق رضایت کارکنان باعث بالا رفتن سطح عملکرد در سازمان می‌شود و به تبع آن اهداف سازمانی محقق می‌گردد. در واقع بهره‌وری در سازمان بالا رفته و میزان غیبت و جابجایی که منجر به هزینه‌های هنگفتی برای سازمان می‌گردد برعکس آن پایین می‌آید (شجاعی، ۱۳۹۰: ۱۶).

در این فصل ضمناً سوالات اهداف و فرضیات تحقیق نیز بیان شده است همینطور مراجع استفاده کننده از تحقیق. کاربردهای متصور از تحقیق. تعاریف و اصطلاحات تحقیق همچنین روش انجام و قلمرو تحقیق و جامعه آماری استفاده شده در تحقیق نیز بیان گردیده است.

۱-۲- بیان مسئله

نظریه‌های مختلف علمی که برگرفته از مطالعات میدانی در سازمان‌ها و واحدهای دولتی و خصوصی است گویای اهمیت فرهنگ سازمانی به عنوان یک عامل اثرگذار در بهبود عملکرد فردی و سازمانی است. باین وجود مطالعات گسترده‌ای در زمینه فرهنگ سازمانی و ارتباط آن با رضایت شغلی انجام نگرفته است لذا یافتن راههایی که بتواند به توسعه و بسط این موضوع در سازمانها بینجامد از اهمیت مضاعفی برخوردار است.

سازمان‌ها برای آن تاسیس شده اند که به عنوان موثرترین و کارسازترین واحدهای اجتماعی هدف‌های خود را در حد انتظار جامع تحقق بخشند از این رو تمام کوشش‌های سازمانی غالباً در جهت ترویج و تشویق رفتارهایی است که از لحاظ سازمان اثر بخش و مولد و از لحاظ کارکنان سازمانی رضایت بخش و پاداش‌دهنده باشد. در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هر می سازمان بوده است به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دمکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان کارکنان به وجود می‌آید (شجاعی، ۱۳۹۰: ۲۰).

هریک از ما می‌کوشیم تا هر پدیده‌ای را بر اساس قضاوت شهودی خود مورد بررسی قرار دهیم. در رشته رفتار سازمانی سعی می‌شود تا مطالعه و بررسی منظم (سیستماتیک) جایگزین قضاوت شهودی گردد. یعنی کاربرد مدارک و شواهد علمی که در شرایط کنترل شده جمع‌آوری می‌گردد به شیوه‌ای معقول و حساب شده مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد و در رابطه با هر معلولی در پی علت بر می‌آید. در رفتار سازمانی هر عمل و نگرشی مورد مطالعه قرار نمی‌گیرد در رابطه با عملکرد فرد سه عامل نقش اساسی دارند تولید (بهره‌وری) غیبت و جابجایی کارکنان که بر میزان بازده یا تولید کارکنان اثر معکوس دارد (رابینز، 1993: ۴۰).

در اینجا می‌توان عامل رضایت شغلی را بعنوان یک عامل کلیدی که باعث بالا رفتن سطح تولید و بهره‌وری می‌گردد و همینطور باعث پایین آمدن میزان غیبت و جابجایی می‌گردد بیان کرد. حال سئوالی که مطرح می‌گردد این است که برای دستیابی به این مهم چه باید کرد؟ در واقع پاسخ به این پرسش نتیجه‌ای است که از مطالب این پایان‌نامه استنتاج می‌شود. به زعم نگارنده فرهنگ سازمانی عامل مهمی در ایجاد رضایت شغلی در رفتار سازمانی محسوب می‌گردد و به تبع آن هدف بهره‌وری سازمان تحقق پیدا خواهد کرد.

مهمترین ملاک‌های سنجش رفتار در سازمان‌ها عبارتند از اثر بخشی کارایی رضایت و روحیه در واقع اثر بخشی میزان توافق رفتار سازمانی با انتظارات سازمانی است. کارایی تابعی است از توافق رفتار سازمانی با نیازها و مقاصد شخصی رفتار سازمانی هنگامی بروز می‌کند که فرد می‌کوشد با محیط یا موقعیتی که رعایت الگوهای رفتاری معینی را اقتضا می‌کند به طریقی موافق با الگوی ویژگی‌های شخصیتی خویش سازگار شود. با توجه به چارچوب‌های علمی قابل ملاحظه‌ای که امروزه در میان واقعیت‌های سازمانی و اداری فراهم شده می‌توان فهم و درک پیچیدگی‌های رفتاری انسان در سازمان‌ها و حل و فصل مشکلات اداری را تسهیل کرد. مطالعه‌ی مدیریت باید در عمومی‌ترین زمینه‌ی رفتار اجتماعی یعنی سیستم اجتماعی معین صورت پذیرد مفهوم سیستم به عنوان مجموعه اجزایی که به منظور هدفی کنش و واکنش متقابل دارند تعریف شده است مدل سیستم اجتماعی بر آن است که انسان موجودی روانی اجتماعی است و رفتار او در وضعیت‌های اجتماعی تحت تاثیر دو وجه ویژگی‌های روانی و هویت اجتماعی شکل می‌گیرد (علاقه بند، ۱۳۸۹: ۳۷).

یگانه‌ی وظیفه‌ی مدیریت در هر سازمانی حداقل با توجه به روابط کارکنان این است که خواست‌های سازمان و خواست‌های کارکنان را چنان سازگار سازد که به طور همزمان هم بر اثر بخشی و بازده کار سازمان بیفزاید و هم نیازهای کارکنان را به نحو مطلوب ارضا نماید. اگر فردی مطابق با انتظارات سازمان رفتار کند گفته می‌شود که رفتارش سازگار است و اگر مطابق انگیزه‌های خود

رفتار کند رفتارش همساز است از این رو در حالت مطلوب رفتار فرد باید همزمان سازگار و همساز باشد. رفتار سازمانی را در سه سطح می توان مورد توجه قرار داد اول تحلیل رفتار فردی در سازمان است در این سطح بررسی فراگردهای روان شناختی ادراک یادگیری نگرش و انگیزش شخصیت و سبک های رهبری ضرورت دارد. دوم تحلیل رفتار گروهی در سازمان است در این سطح سازمانی است که رفتار اساسا هدف مدار است یعنی رفتار ما با میل رسیدن به هدفی خاص برانگیخته می شود بسیاری از رفتارهای ما تحت تاثیر نیازها یا انگیزه های ناخود آگاه قرار می گیرد. در واقع واحد اساس رفتار یک فعالیت است هر رفتاری سلسله ای از فعالیت هاست انگیزش افراد به نیروی انگیزه های آنان بستگی دارد انگیزه ها را گاهی به عنوان نیازها تمایلات سائق ها یا محرکات درونی فرد تعریف می کنند انگیزه ها یا نیازها دلایل اساسی رفتار به شمار می روند. و سوم تحلیل رفتار در سطح سازمان می باشد (الوانی، ۱۳۹۰: ۸۶).

براساس نظریه های موجود عاملهای فردی (شخصیت هوش سن تاهل و آموزش) و عاملهای اجتماعی (کار گروهی و تعامل) و عامل های فرهنگی (نگرش ارزشها و باورهای زیربنایی) عاملهای سازمانی (اندازه ساختار خط مشی ها و سبک مدیریت) و عامل محیطی (سیاست فن آوری و اقتصاد) منابع رضایت تعیین شده است گرچه یک نظریه جامع در مورد رضایت وجود ندارد (رضائیان، ۱۳۸۹: ۱۳).

با توجه به نتایج تحقیقهایی که نشان می دهد فرهنگ سازمانی (مجموعه باورها و ارزشهایی که افراد بدانها پایبندند است) بر نگرش افراد به شغل و سازمان شان تاثیر می گذارد و احساس نگرش کارکنان به شغل و سازمان ادراک و رفتار کارکنان همچنین رفتار سازمانی را تحت تاثیر قرار می دهد. برخی نظریه ها نشان داده است که اگر اساس و معیار رضایت شغلی را به بالاترین حد خود برسانیم لازم است بین نیازهای فردی و فرهنگ سازمانی تجانس وجود داشته باشد (شجاعی، ۱۳۹۰: ۷).

نکته مهم و قابل توجه اینکه رضایت شغلی بزعم مطالعات انجام شده افزایش کارایی و بهره وری فردی و سازمانی را در بر دارد لذا یافتن راههایی که بتواند به توسعه و بسط این رفتار در سازمانها بینجامد از اهمیت مضاعفی برخوردار است. بزعم محقق فرهنگ سازمانی می تواند از جمله راهکارهای موثر در توسعه رضایت شغلی باشد و در این تحقیق تلاش می شود پاسخ مناسبی به این سؤال اساسی داده شود که میزان تاثیر فرهنگ سازمانی متناسب و سازگار با رضایت شغلی چه می باشد؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت مساله :

امروزه ارتقاء و تقویت بهره وری فردی و سازمانی از جمله نیازهای اساسی سازمان های دولتی و خصوصی در کشور است و در بسیاری از موارد سازمان ها به ویژه سازمان های دولتی به کم کاری و داشتن بهره وری اندک مورد اتهام می باشند.

می توان بین رضایت شغلی که نوعی نگرش محسوب می گردد و بهره وری رابطه مستقیم مشاهده کرد و همچنین بین رضایت شغلی و غیبت و جابجایی کارکنان رابطه معکوس مشاهده کرد .

این موضوع اهمیت رضایت شغلی را در رفتار سازمانی به خوبی بیان می کند . برای رسیدن به هدف تولید بیشتر (بهره وری) و غیبت و جابجایی کمتر که خود عاملی فلج کننده در بهره وری محسوب می گردد بررسی رضایت شغلی در رفتار سازمانی را مورد توجه قرار می دهد (رایبیز، 1993: ۱۰).

همان طور که بیان گردید رضایت شغلی در رفتار سازمانی از جمله ابزارهایی است که در سازمان ها به تقویت این مهم می انجامد لذا ضروری است تا عوامل مؤثر بر توسعه رفتار سازمانی در سازمان هوایمایی هما به عنوان یکی از سازمان های دولتی طی یک مطالعه علمی شناسایی شوند و با اجرا و بکارگیری آن زمینه رشد و شکوفایی آن فراهم گردد (ایران نژاد، ۱۳۶۹: ۷۷)

بطور کلی رفتار سازمانی و رضایت شغلی به کارایی و اثر بخشی سازمانها از طریق تحولات منابع، نوآوریها و وفق پذیری کمک می کند. در طول مدتی که از معرفی رفتار سازمانی می گذرد ، اکثر پژوهشگرانی که در این زمینه فعالیت کرده اند مطالعات خود را بر روی عواملی که باعث بهبود رضایت شغلی کارکنان می شود متمرکز کرده اند ، چراکه آنها معتقدند رضایت شغلی کارکنان در رفتار سازمانی باعث اثربخشی سازمان گردیده و در نهایت به سود همه کارکنان است (گرینبرگ، ۱۹۹۰: ۲۳).

همان طور که اغلب صاحب نظران عنوان می کنند رضایت شغلی در رفتار سازمانی باعث بالارفتن سطح تولید و بهره وری می گردد .

همان طور که ملاحظه می گردد سازمان ها به ویژه سازمان های کشورهای جهان سوّم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می باشند ، بایستی زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان و مدیران شان با طیب خاطر تمامی تجربیات ، توانایی ها و ظرفیت های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی بکار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آن که عوامل مؤثر بر توسعه رضایت شغلی در رفتار سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده سازی این گونه رفتارها فراهم گردد (رضائیان، ۱۳۸۹ : ۱۲۰).

فرهنگ سازمانی به عنوان عاملی اثر گذار در ایجاد رضایت شغلی می تواند سازمان را در این مهم یاری دهد .

۱-۴- اهداف تحقیق

هدف اصلی :

شناسایی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی در سازمان هواپیمایی هما می باشد .

اهداف فرعی :

- تعیین رابطه بین فرایند گرایي و رضایت شغلی .
- تعیین رابطه بین کنترل سخت و رضایت شغلی .
- تعیین رابطه بین کارمندمداری و رضایت شغلی .
- تعیین رابطه بین هنجارگرایي و رضایت شغلی .
- تعیین رابطه بین عمومیت گرایي و رضایت شغلی .
- تعیین رابطه بین سیستم باز و رضایت شغلی .

۱-۵- فرضیات تحقیق

متغیرهای مستقل تحقیق برگرفته از آخرین مدل فرهنگ سازمانی هافستد می باشد. دلیل انتخاب این مدل نسبت به سایر مدل های فرهنگ سازمانی این است که هافستد جزو معدود محققانی است که روی مبحث فرهنگ ملی و فرهنگ سازمانی به طور خاص تحقیق نموده و تحقیقات وی از اعتبار بین المللی برخوردارند. همچنین علاوه بر این در سازمانها و شرکت های ایرانی معمولاً کمتر به این مدل توجه شده که این خود یک رویکرد جدید تر بررسی فرهنگ سازمانی می باشد.

فرضیه اصلی :

بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در شرکت هواپیمایی هما رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

فرضیات فرعی :

- ۱- بین فرایند گرایی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد .
- ۲- بین کنترل سخت و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد .
- ۳- بین کارمندمداری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد .
- ۴- بین هنجارگرایی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد .
- ۵- بین عمومیت گرایی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد .
- ۶- بین سیستم باز و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد .

۱-۶- سوالات تحقیق

سوال اصلی تحقیق :

تا چه اندازه فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی در سازمان هواپیمایی هما تاثیر گذار می باشد ؟

سوالات فرعی :

- آیا بین فرایند گرایی و رضایت شغلی ارتباطی وجود دارد ؟
- آیا بین کنترل سخت و رضایت شغلی ارتباطی وجود دارد ؟
- آیا بین کارمندمداری و رضایت شغلی ارتباطی وجود دارد ؟
- آیا بین هنجارگرایی و رضایت شغلی ارتباطی وجود دارد ؟
- آیا بین عمومیت گرایی و رضایت شغلی ارتباطی وجود دارد ؟
- آیا بین سیستم باز و رضایت شغلی ارتباطی وجود دارد ؟

تعاریف مفهومی از رضایت شغلی :

در مورد رضایت شغلی تعاریف متعددی وجود دارد که در اینجا ما به چند تعریف بسنده می کنیم.

(۱) رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرشهای مثبت می باشد که افراد نسبت به شغل خود دارند (رمضانیان، ۱۳۸۵: ۲۰).