

تأثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در هتل‌های پارس اثل گلی و شهریار شهر تبریز

جعفر بهاری^۱، دکتری مدیریت گردشگری، دانشکده علوم گردشگری، گروه گردشگری، دانشگاه علم

و فرهنگ، تهران، ایران

سمیرا محمدی، دکتری مدیریت گردشگری، دانشکده علوم گردشگری، گروه گردشگری، دانشگاه

علم و فرهنگ، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۵/۳۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱/۳۱

چکیده

تحقیق حاضر با هدف تأثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در هتل‌های پارس اثل گلی و شهریار شهر تبریز صورت پذیرفته است. داده‌های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل‌های پارس اثل گلی و شهریار شهر تبریز و با ابزار پرسشنامه جمع‌آوری شده است. همچنین از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart pls به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل‌های پارس اثل گلی و شهریار در شهر تبریز بوده که از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۱۶۴ نفر انتخاب شدند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که تعهد سازمانی و رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارند. همچنین نشان داده شد که متغیر رضایت شغلی دارای بزرگترین مقدار ضریب مسیر است و تأثیر آن بر متغیر عملکرد کارکنان بیشتر از متغیر تعهد سازمانی است.

کلیدواژه‌ها: تعهد سازمانی، رضایت شغلی، عملکرد کارکنان، صنعت هتل‌داری، تبریز

مقدمه

منابع انسانی به عنوان مهمترین و با ارزشترین منبع در موفقیت سازمان نقش بسزایی دارد؛ چراکه منابع انسانی سازمان، قابلیت تغییر در عملکرد خود را دارند و اصلیترین ابزار تحقق اهداف سازمانی محسوب می‌شود (شطرنجی، ۱۴۰۲: ۱۵۴۲). امروزه موفقیت سازمان‌ها نیازمند توجه بیشتر به منابع انسانی است (سادات برکباف و دباغ زاده، ۱۴۰۱: ۱).

هتل به عنوان یکی از بخش‌های مهم گردشگری در سراسر دنیا شناخته شده است. هتل به مانند شهری بزرگ با وسعت ارتباطاتی که در آن، میان کارکنان بخش‌های مختلف و نیز این کارکنان با مهمانان از فرهنگ‌های دور و نزدیک در جریان است، بدون وجود نیروی انسانی نه تنها مفهومی ندارد، بلکه اداره آن نیز میسر نخواهد بود. این نیروی انسانی که در کالبد هتل روح می‌دمد، آن را به حرکت در می‌آورد و تعالی می‌بخشد. بر این اساس منابع انسانی ارزشمندترین منبع هتل‌ها به شمار می‌آیند (بهاری و همکاران، ۱۳۹۷: ۴۹). نیروی انسانی متعهد و پایبند به سازمان و اهدافش حیاتی‌ترین عنصر راهبردی سازمان است و به همین دلیل، مدیران سازمان‌ها باید توجه ویژه‌ای به سرمایه‌های انسانی خود داشته باشند (بهمی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۶۲).

رفتار سازمانی از اساسی‌ترین مباحث سازمان و مدیریت است؛ که به بررسی و تحلیل رفتار افراد و کارکنان در سازمان می‌پردازد. از جمله متغیرهای اصلی حوزه رفتار سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان است که در پیشرفت کار یک سازمان (سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۶) و بهره‌وری آن نیز نقش ایفا می‌کند. بررسی‌ها نشان داده‌اند که با افزایش میزان رضایت شغلی، خلاقیت و مولد بودن فرد افزایش، انگیزه‌های کاری بیشتر و غیبت از کار کمتر (داناها و هی وود^۱، ۲۰۰۴) تعهد سازمانی بیشتر (یو^۲، ۲۰۰۵) و سودآوری کسب‌وکار افزایش می‌یابد (چارلز^۳ و همکاران، ۲۰۰۴). به علاوه، پایین بودن و یا نبودن رضایت شغلی و تعهد سازمانی باعث کاهش عملکرد سازمان می‌شود (گراویل^۴ و همکاران، ۲۰۰۵).

1. Donohue & Heywood
2. Yew
3. Charles
4. Gravelle

بنابراین، میزان رضایت شغلی کارکنان یکی از مهمترین شاخص‌های راهبردی در حوزه منابع انسانی است که سازمان‌های بسیاری از این شاخص جهت سنجش اثربخشی فعالیت‌های خود در حوزه منابع انسانی استفاده می‌کنند (کاپلان و نورتون، ۱۳۸۶: ۳۶۵). توجه به آموزش و ارتقاء دانش کارکنان یکی از رموز اصلی تضمین حیات این صنعت به شمار می‌رود و باز به دلیل این که این صنعت متأثر از ارتباط دوسویه میزبان و مهمان بوده و بدون شک محصول این ارتباط تجربه‌ای فراموش نشدنی است و منجر به تصمیم‌گیری در مورد تجربه مجدد و یا عدم تکرار آن می‌شود، نقش کارکنان در آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بنابراین داشتن نیروی کارآموده و آموزش دیده از اولویت بالایی برخوردار است (بهاری و همکاران، ۱۳۹۷: ۴۹).

متغیری که در مدیریت رفتار سازمانی اهمیت بالایی دارد، تعهد سازمانی می‌باشد. بسیاری از مشکلات امروزی سازمان‌ها که روی بهره‌وری منابع انسانی شان تأثیر به‌سزایی دارد، عدم ثبات نیروی کار و میزان ترک خدمت بالای کارکنان می‌باشد. تعهد سازمانی به عنوان شاخصی پایدار درباره ثبات نیروی کار می‌باشد (مودی^۱، ۱۹۹۸). تعهد سازمانی در حقیقت جهت قصد کارکنان برای ماندن در مشاغل به کار می‌رود (آلن و مایر^۲، ۱۹۹۷).

از آنجا که تعهد سازمانی ریشه بسیاری از مشکلات می‌باشد، روی روابط مافوق-زیردست، کاهش ترک خدمت، ارزش قائل شدن برای کار و بهبود روابط کارکنان تأثیرگذار است، مطالعه‌ی آن لازم و ضروری به نظر می‌رسد (برایف و موتوایدلو^۳، ۱۹۸۶). کارکنانی که تعهد بالایی دارند خودشان را با رفتارهای مثبتی از قبیل عملکرد بالا منطبق کرده و رفتارهایی از قبیل غیبت و جابه‌جایی را از خود نشان نمی‌دهند. اهمیت تعهد سازمانی در حفظ و نگهداری کارکنان در سازمان و بهتر کار کردن آن‌ها است. در حقیقت سازمان‌های موفق، سازمان‌هایی هستند که کارکنان متعهد و توانمندی داشته باشند (امیرقدسی و بنیادی‌نایینی، ۱۳۹۷: ۱۰۶). بر این اساس، مسأله اصلی این تحقیق تأثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در بخش خدماتی هتلداری است. اهداف تحقیق حاضر عبارت است از: تعیین تأثیر تعهد سازمانی

1. Mowday

2. Allen & Meyer

3. Brief & Motowidlo

بر عملکرد کارکنان؛ تعیین تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان. با توجه به آنچه که گفته شد تحقیق حاضر در پی پاسخ به این سوال است که تأثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در هتل‌های پارس ائل گلی و شهریار شهر تبریز چگونه است؟

پیشینه نظری تحقیق

عملکرد کارکنان

مطابق نظر بنگان (۲۰۱۰)، عملکرد، نتیجه کار انجام شده شخص بر اساس نیازهای شغلی اوست. منگ کونگارا (۲۰۰۵)، اظهار داشت عواملی که بر دستیابی به عملکرد اثر می‌گذارند شامل دو عامل می‌باشند: ۱. عوامل قابلیت (توانایی): از لحاظ روان‌شناختی، توانایی کارکنان شامل توانایی بالقوه (IQ) و واقعیت توانایی (دانش + مهارت) است. ۲. عوامل انگیزشی (انگیزه): انگیزه از نگرش یک کارمند در شرایط شغلی، شکل گرفته است. انگیزه، حالتی از خود هدایتی کارگران در کار برای رسیدن به اهداف سازمانی (اهداف کار) است (کیاکجوری و همکاران، ۱۳۹۷: ۴۱). آقایان هولتون و بیتز^۱ در سال ۱۹۹۶ در تعریف عملکرد عنوان کردند که مفهوم این واژه تا آنجا حائز اهمیت است که با تعریف عملکرد می‌توان آن را ارزیابی یا مدیریت نمود.

عملکرد یک ساختار چند بعدی است که ارزیابی آن، بسته به انواع عوامل متفاوت است. همچنین اهمیت این موضوع که هدف ارزیابی نتایج عملکرد است، یا رفتار اشاره دارد. پس می‌توان عملکرد را فقط نتایج حاصله تلقی کرد. کین^۲ ۱۹۹۶ همچنین معتقد است که از نظر فردی عملکرد، سابقه موفقیت‌های یک فرد است (همچنین عملکرد چیزی است که فرد به جا می‌گذارد و جدای از هدف است). از طرف دیگر برنادین^۳ ۱۹۹۶ معتقد است که عملکرد باید به عنوان نتایج کار تعریف شود، چون نتایج قوی‌ترین رابطه را با اهداف استراتژیک سازمان، رضایت مشتری و نقش‌های اقتصادی دارد. کمپل^۴ در سال ۱۹۹۶ عنوان کرد که عملکرد رفتار است و باید نتایج متمایز شود زیرا عوامل سیستمی می‌تواند نتایج را منحرف کنند. در صورتی که عملکرد به گونه‌ای تعریف شود که هم رفتار و هم نتایج را در برگیرد دیدگاه جامع‌تری حاصل

1. Holton and Bates

2. Kane

3. Bernadin

4. Campbel

می‌گردد. در یک تعریف کلی همچنین بروم براچ^۱ در سال ۱۹۹۶ عنوان کرد که عملکرد هم به معنای رفتار و هم به معنای نتایج است.

رضایت شغلی

رضایت شغلی، حالت عاطفی مثبت است که از احساس لذت یک کارمند از شغل خود نشأت می‌گیرد و ادراکات و محرک‌های اطراف یک کارمند از عوامل مهم در ایجاد این رضایت است (عاقل و لگزبان، ۱۳۸۷: ۹۰). رضایت شغلی، ترکیبی از موارد روان‌شناختی، فیزیولوژیکی و محیطی است که باعث می‌شود شخص اظهار نماید که «من از شغل خود رضایت دارم» (نیک پور و سلاجقه، ۱۳۹۱: ۳۵). رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند (شاکری نیا، ۱۳۸۶). همچنین عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است.

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن 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 در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی، ۱۳۷۵). پورتر^۲ و همکارانش (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. چاتمن^۳ و اورایلی^۴ (۱۹۶۸) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن (وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف می‌کنند (رنجبریان، ۱۳۷۵).

1. Brumbrach
2. Poorter
3. Chatman
4. Orayli

تعهد سازمانی عبارت از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (استرون^۱، ۱۳۷۷). شلدون تعهد سازمانی را چنین تعریف می‌کند: نگرش یا جهت‌گیری که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می‌کند. کانتز نیز تعهد سازمانی را تمایل عاملان اجتماعی به اعطای نیرو و وفاداری خویش به سیستم‌های اجتماعی می‌داند (به نقل از اسماعیلی، ۱۳۸۰). به عقیده سالانسیک تعهد حالتی است در انسان که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می‌یابد که به فعالیت‌ها تداوم بخشد و مشارکت مؤثر خویش را در انجام آن‌ها حفظ کند (به نقل از ساروقی، ۱۳۷۵).

بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش‌ها و اهداف سازمان می‌داند، یعنی وابستگی به نقش فرد در رابطه با ارزش‌ها و اهداف و به سازمان فی‌نفسه جدای از ارزش ابزاری آن (همان). به نظر لوتانز^۲ و شاو^۳ (۱۹۹۲)، تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش عبارتست از تمایل قوی به ماندن در سازمان، تمایل به اعمال تلاش فوق‌العاده برای سازمان، اعتقاد قوی به پذیرش ارزش‌ها و اهداف (عراقی، ۱۳۷۷). وجه اشتراک تعاریف بالا این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص کند، تصمیم به ماندن در سازمان یا ترک آن را به طور ضمنی در خود دارد (ساروقی، ۱۳۷۵).

ابعاد تعهد سازمانی

در تحقیق حاضر ابعاد تعهد سازمانی بر مبنای نظریه مایر و آلن^۴ (۱۹۹۱) می‌باشد که این ابعاد به عنوان مبانی تئوریک برای این تحقیق و طراحی سوالات پرسشنامه نیز در نظر گرفته شده است و عبارتند از:

۱. تعهد مستمر: در درجه اول برای جلوگیری از هزینه‌های ترک سازمان، کارمندان در سازمان باقی می‌مانند و ممکن است انگیزه‌ی کمی برای انجام کار در سازمان بیش از نیاز، داشته باشند (گلاتی و همکاران^۵، ۲۰۰۶: ۳۳۲).

1. Esteron
2. Lotans
3. Shaw
4. Meyer & Allen
5. Gellatly et al

۲. تعهد عاطفی: به میزان دل‌بستگی عاطفی به سازمان و اهداف آن اشاره دارد. افراد با تعهد عاطفی قوی در استخدام سازمان باقی می‌مانند زیرا دوست دارند عضو سازمان باقی بمانند (مایر و آلن، ۱۹۹۱: ۶۴).
۳. تعهد هنجاری: حالت روانی است که در آن کارکنان احساس می‌کنند به خاطر نوعی از هنجارهای منتهی، فرهنگی و اجتماعی؛ مجبور به ادامه عضویت خود در سازمان هستند (گایتام و همکاران^۱، ۲۰۰۵: ۳۱۲).

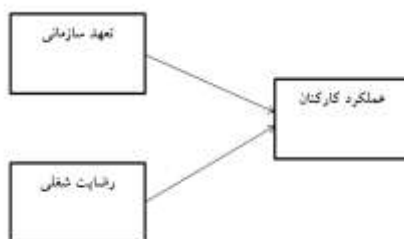
پیشینه تجربی تحقیق

خطیری و همکاران در سال ۱۴۰۱ پژوهشی را تحت عنوان تأثیر ارزیابی عملکرد بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد ارزیابی عملکرد اثر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی اثر معنادار و مثبتی بر ارزیابی عملکرد دارد. جعفری فکرت و حسینی شکیب در سال ۱۳۹۷ پژوهشی را تحت عنوان «بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان» انجام دادند. تحلیل داده‌ها ضمن تأیید تمامی فرضیه‌های پژوهش نشان داد که فرهنگ سازمانی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان دارد. رابطه تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان مثبت و معنادار است. بهاری و همکاران در سال ۱۳۹۶ پژوهشی را تحت عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی تأثیر تعهد مدیریت در کیفیت خدمات بر بهبود عملکرد کارکنان؛ با در نظر گرفتن نقش واسط رضایت شغلی (مطالعه موردی: شرکت شیرین عسل تبریز)» انجام دادند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده و داده‌ها با استفاده از روش تاپسیس فازی^۲ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که تعهد مدیریت در کیفیت خدمات بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین تأثیر رضایت شغلی بر بهبود عملکرد مثبت و معنادار است. رحمان و همکاران^۳ در سال ۲۰۱۵ پژوهشی را تحت عنوان «بررسی ارتباط بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی و عملکرد شغلی در کشور بنگلادش» انجام دادند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که ابعاد عاطفی و هنجاری تعهد سازمانی رابطه مثبت و

1. Gautam et al
2. Fuzzy Topsis
3. Rahman et al

معناداری با عملکرد شغلی کارکنان دارند. سلیمان و لیس^۱ در سال ۲۰۰۰ به بررسی ماهیت تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان پرداختند. یافته‌ها رابطه مثبت هر سه مؤلفه تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان را نشان دادند.

بارون و همکاران^۲ (۱۹۹۰)، نشان دادند که بین سازمان و تلاش کارکنان و همچنین بین تعهد سازمانی و عملکرد رابطه مثبت وجود دارد، بدین ترتیب که افزایش تعهد سازمانی باعث می‌شود که افراد تلاش بیشتری کنند و عملکرد بهتری را ارائه دهند. مدل مفهومی تحقیق حاضر حاصل بررسی و ترکیب ادبیات می‌باشد که بر اساس نظریه نگرشی باگزی^۳ (۱۹۹۲) صورت پذیرفته است. مدل باگزی این موضوع را مطرح می‌کند که تعهد سازمانی و رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارند. در این بخش مدلی مفهومی جهت تأثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در صنعت هتل‌داری، با مطالعه روابط سازه‌های مطرح شده، پیشنهاد تحقیق و ادبیات موضوع ارائه می‌گردد. چهارچوب مفهومی تحقیق در شکل ۱ ارائه شده است. این چهارچوب شامل متغیرهای تعهد سازمانی و رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد کارکنان به عنوان متغیر وابسته می‌باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق؛ منبع: باگزی، ۱۹۹۲

فرضیه‌های تحقیق حاضر عبارت است از:

- تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد.
- رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد.

1. Suliman & Lies
2. Baron et al
3. Bagozzi

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از حیث هدف، پژوهشی کاربردی است و از حیث روش انجام آن، در زمره پژوهش‌های پیمایشی - همبستگی قرار می‌گیرد. چرا که در انجام پژوهش حاضر، پژوهشگر از روش آمار استنباطی و مدل‌سازی معادلات ساختاری برای بررسی تأثیرگذاری متغیرها و روابط بین آن‌ها استفاده کرده است. قلمرو مکانی این تحقیق در هتل‌های پنج ستاره در استان آذربایجان شرقی، شامل: هتل‌های پارس ائل گلی و شهریار بوده است. در این پژوهش برای انتخاب افراد مورد نظر از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است، بدین ترتیب که افراد مورد مطالعه با استفاده از جدول اعداد تصادفی انتخاب و پرسشنامه‌های پژوهش در اختیار آنان قرار داده شد و از آنان خواسته شد که پرسشنامه مذکور را به دقت مطالعه کرده و به پرسش‌های آنان پاسخ دهند (شیری و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶).

از جمله دلایل انتخاب هتل پارس ائل گلی موقعیت جغرافیایی هتل، مشرف بودن به پارک ائل گلی دارای منظره جذاب، نزدیک بودن به نمایشگاه بین‌المللی و همچنین از جمله دلایل انتخاب هتل شهریار می‌توان به نوساز بودن هتل، خدمات متمایز، نزدیکی به مرکز شهر، دسترسی آسان به وسایل نقلیه، نزدیکی به اکثر جاذبه‌های گردشگری شهر، مشرف به چشم‌اندازی زیبا اشاره نمود.

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل‌های پارس ائل گلی و شهریار شهر تبریز در نظر گرفته شده است. با توجه به محدود بودن جامعه آماری این تحقیق، از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده گردید. با توجه به این که مجموع تعداد کارکنان هتل‌های مورد بررسی در تحقیق حاضر (هتل‌های پارس ائل گلی و شهریار)، ۲۸۵ نفر اعلام شد، با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه برای جامعه کارکنان ۱۶۴ نفر به دست آمد.

محاسبه حجم نمونه از طریق فرمول کوکران برای جامعه محدود:

$$n = \frac{(N) \times (Z)^2 \times P \times q}{(N - 1) \times (d)^2 + (Z)^2 \times P \times q}$$

$$n = \frac{(285) \times (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5}{(285 - 1) \times (0/05)^2 + (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5} \cong 164$$

فرمول کوکران (منبع: سرمد و همکاران، ۱۳۹۳)

رویکردهای مختلفی در رابطه با مدل‌سازی معادلات ساختاری وجود دارد. بدین معنا که مدل‌سازی معادلات ساختاری را می‌توان بر پایه روش‌های آماری متفاوتی، متناسب با نوع متغیرها و ویژگی‌های نمونه آماری پژوهش انجام داد. یکی از روش‌های آماری در این زمینه، روش حداقل مربعات جزئی^۱ است. نرم‌افزارهایی که از مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه این روش آماری استفاده می‌کنند، نسبت به وجود شرایطی مانند هم خطی متغیرهای مستقل، نرمال نبودن داده‌ها و کوچک بودن نمونه سازگار هستند (هانلین و کاپلان^۲، ۲۰۰۴). در پژوهش حاضر از نرم‌افزار SmartPLS استفاده شده است که در زمینه مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه روش حداقل مربعات جزئی، نرم‌افزاری پرکاربرد و مفید می‌باشد. پرسشنامه تحقیق حاضر بر اساس تلفیقی از پرسشنامه‌های بوشاف و آلن^۳ (۲۰۰۰) متغیر عملکرد کارکنان (۵ سوال)، آلن و مایر^۴ (۱۹۹۱) متغیر تعهد سازمانی (۱۸ سوال) و صیادی و همکاران (۱۳۹۴) متغیر رضایت شغلی (۲۵ سوال) و در قالب مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت تدوین شده است. به منظور سنجش روایی پرسشنامه، دو نوع روایی منطقی و روایی سازه در نظر گرفته شد و در این راستا، روایی محتوا، اعتبار ظاهری و اعتبار عاملی (تحلیل عاملی) بررسی شدند، آزمون اعتبارعاملی پرسشنامه با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس^۵ انجام گرفته است. همه بارهای عاملی متغیرهای تحقیق بالاتر از ۰/۵ بوده که نشان‌دهنده روایی بالا پرسشنامه می‌باشد. همچنین اعتبار محتوا پرسشنامه با اتکا به نظر متخصصان و اساتید محترم تأیید و اصلاحات لازم اعمال بعمل آمده است. همچنین به منظور سنجش پایایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. این کمیت بین صفر و یک تغییر می‌کند، ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است. مقادیر بالای ۰/۷ برای آلفای کرونباخ مطلوب است (سکاران، ۱۳۸۸). در تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر ۰/۹۴۲ بوده، که حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه‌گیری است. در جدول زیر میزان آلفای کرونباخ متغیرهای مدل بیان شده است.

1. Partial Least Squares
 2. Haenlein & Kaplan
 3. Boshoff & Allen
 4. Allen & Meyer
 5. PLS

جدول ۱. نتایج آلفای کرونباخ

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ
تعهد سازمانی	۰/۹۰۳
رضایت شغلی	۰/۹۴۵
عملکرد کارکنان	۰/۹۷۸
مجموع متغیرها	۰/۹۴۲

منبع: یافته‌های پژوهش

یافته‌های تحقیق

براساس نتایج تحقیق ۴۵ درصد افراد نمونه مرد و ۵۵ درصد زن بوده‌اند. در زمینه‌ی توزیع سنی نیز ۳۲ درصد در رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۸ درصد در رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۲ درصد در رده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال و ۸ درصد در رده سنی ۵۰ سال به بالا بوده‌اند. همچنین در زمینه میزان تحصیلات ۲۰ درصد دیپلم، ۲۲ درصد فوق دیپلم، ۵۲ درصد کارشناسی و در نهایت ۶ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده‌اند.

بررسی شاخص‌های برازش مدل

یافتن یک مدل نظری به لحاظ آماری معنادار و همچنین دارای معنا و مفهوم نظری و کاربردی، هدف اولیه از بکارگیری مدل سازی معادله ساختاری است. معیار کلی که برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شد، جی-آف^۱ نام دارد. شاخص‌های این معیار کرانی از صفر تا یک را در بردارند و به چهار شاخص مطلق، نسبی، مدل درونی و مدل بیرونی تقسیم می‌شوند. مدل درونی در واقع همان روابط بین متغیرهای مکنون یا همان ضرایب مسیر می‌باشد و مدل بیرونی در واقع برآورد بارهای عاملی و تحلیل عاملی است (فورنل^۲ و چا^۳، ۱۹۹۴). شاخص‌های نیکویی برازش نسبی و مطلق هر دو شاخص‌های توصیفی هستند. چنانچه این شاخص‌ها بزرگتر یا مساوی با ۰/۵ باشند، مناسب مدل می‌باشند. همانطور که مشاهده می‌شود، از نتایج حاصل از برازندگی مدل نتیجه می‌گیریم که شاخص نیکویی برازش نسبی برای این مدل مناسب‌تر از مطلق است. هرچند که تقریباً اکثر شاخص‌ها نمایانگر برازندگی خوب مدل می‌-

1. Gof
2. Fornell
3. Cha

باشند. بنابراین، بعد از تایید مدل می توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کاربرد و به تفسیر آن-ها پرداخت.

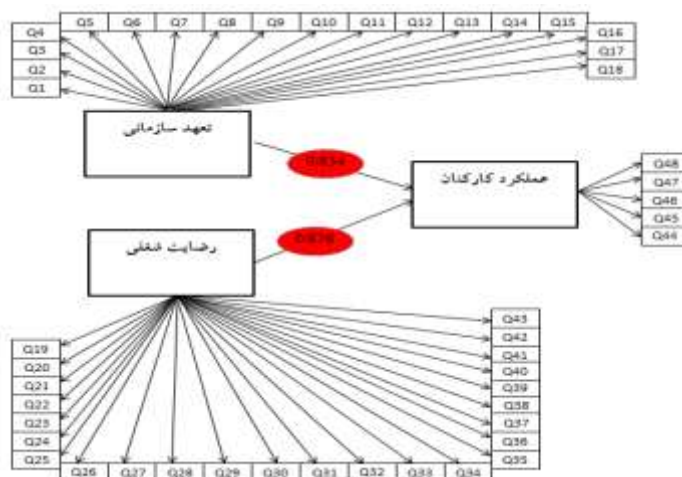
جدول ۲. شاخص های برازندگی مدل

مقدار	شاخص های برازندگی مدل
۰/۵۹۷	مطلق
۰/۷۹۸	نسبی
۰/۹۸۹	مدل بیرونی
۰/۷۹۴	مدل درونی

منبع: یافته های پژوهش

تحلیل مسیر

در تحلیل مسیر روابط بین متغیرها در یک جهت جریان می یابند و به عنوان مسیرهای متمایز در نظر گرفته می شوند. مفاهیم تحلیل مسیر در بهترین صورت از طریق ویژگی عمده آن، یعنی نمودار مسیر که پیوندهای علی احتمالی بین متغیرها را آشکار می سازد، تبیین می شوند. برای بررسی فرضیه های تحقیق لازم است که مدل کلی زیر برازش شود:



شکل ۳. تحلیل مسیر مدل، منبع: یافته های پژوهش

بررسی فرضیه‌های تحقیق

به منظور بررسی تمامی فرضیه‌های این پژوهش، ابتدا ضریب مسیر محاسبه، سپس معناداری این ضریب مسیر، با آماره آزمون بررسی می‌شود. چنانچه سطح معناداری محاسبه شده از سطح معناداری آزمون ($\alpha=0/05$) کوچک‌تر باشد، فرضیه مربوط تأیید می‌شود و در صورتی که مقدار آن از $\alpha=0/05$ بیشتر باشد فرضیه مرتبط با آن رد می‌شود.

جدول ۳. خلاصه یافته‌های پژوهش

نتیجه	معناداری	آماره آزمون	ضریب مسیر	مسیر مستقیم
تایید	۰/۰۰۰	۹/۴۵۶	۰/۸۳۴	تعهد سازمانی ← عملکرد کارکنان
تایید	۰/۰۰۰	۹/۸۷۸	۰/۸۷۶	رضایت شغلی ← عملکرد کارکنان

منبع: یافته‌های پژوهش

در فرضیه ۱ ضریب مسیر ۰/۸۳۴ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد. در فرضیه ۲ ضریب مسیر ۰/۸۷۶ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. یعنی رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد.

نتیجه‌گیری

در فرضیه اول بیان شده است که تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیق باگزی (۱۹۹۲)، بارون و همکاران (۱۹۹۰) و بهاری و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد. تعهد سازمانی^۱، عبارت است از احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان (مورهد و گریفین، ۱۳۸۴: ۱۰۵). تعهد سازمانی یکی از مسائل مهم انگیزشی است که بر اساس آن فرد به شدت هویت خود را در سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت

می‌برد. تعهد سازمانی یعنی درجه همانندسازی روان‌شناختی و یا چسبیدگی به سازمانی که ما برای آن کار می‌کنیم. تعهد سازمانی دارای اجزاء زیر است: قبول ارزش‌ها و اهداف سازمان، تمایل تلاش برای سازمان و دارا بودن میل قوی برای پیوسته ماندن به سازمان (مودی و همکاران^۱، ۱۹۸۲). دلایل بسیار زیادی وجود دارد از این که چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد (استیرز و پورتر^۲، ۱۹۹۱: ۲۹۰).

تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است کاری را که انجام می‌دهند دوست داشته باشند، ولی از بیمارستانی که در آن کار می‌کنند، ناراضی باشند که در آن صورت آن‌ها شغل‌های مشابه‌ای را در محیط‌های مشابه دیگر جستجو خواهند کرد. یا بالعکس پیشخدمت‌های رستوران‌ها ممکن است، احساس مثبتی از محیط کار خود داشته باشند، اما از انتظار کشیدن در سر میزها یا به طور کلی همان شغلشان متنفر باشند (گرینبرگ و بارون^۳، ۲۰۰۰: ۱۸۲).

تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی (باتمن و استراسر^۴، ۱۹۸۴)، حضور مؤثر در محل کار (ماتیو و زاجاک^۵، ۱۹۹۰)، تأثیر مثبت و با تمایل به ترک شغل تأثیر منفی دارد (پورتر و همکاران^۶، ۱۹۸۲). تعهد در دو بعد خرد و کلان قابل طرح است: تعهد در بعد خرد عبارت است از تعهد به گروه‌های خاص سازمانی که این گروه‌ها شامل گروه‌های کاری، سرپرستان و مدیریت عالی می‌شوند و تعهد در بعد کلان عبارت است از تعهد به سازمان به عنوان یک مجموعه و یک سیستم (مشبکی، ۱۳۷۶).

تعهد و تعلق می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشند. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند؛ مدت زمان بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید این تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند و پرورش دهند (مورهد و گریفین، ۱۳۸۰: ۸۲). کارکنانی که به سازمانشان متعهد هستند (به وسیله اهداف، ارزش‌ها و نگرش‌های مد نظر سازمان شناخته می‌شوند) گرایش

1. Mowdy et al
2. Steers & Porter
3. Greenberg & Baron
4. Bateman & Strasser
5. Mathieu & Zajac
6. Porter et al

را به صرف تلاش‌های بیشتر جهت دستیابی به اهداف آن سازمان و انجام وظیفه در سطوح عالی‌تر از خود بروز می‌دهند (می‌یر و اسکورمن^۱، ۱۹۹۸). شواهد تجربی جدید مبین این است که تعهد سازمانی مؤثر رابطه قابل توجهی با انجام کار (سیدرز و همکاران^۲، ۲۰۰۱) و رفتار فرانش (می‌یر و هرسکوئیچ^۳، ۲۰۰۱) و عملکرد کارمند طبق برداشت مشتری (مسترسون^۴، ۲۰۰۱) دارد. همچنین مطالعه ریکتا^۵ (۲۰۰۲) و رایت و بونت^۶ (۲۰۰۲) مبین این موضوع هستند که تعهد سازمانی رابطه قابل توجهی با عملکرد شغلی دارد.

تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه‌مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آن‌ها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می‌کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان‌ها می‌توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل مؤثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند (ساعتچی، ۱۳۸۲). همچنین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان یکی از موضوعات اساسی و مهم است که مدیران و دست‌اندرکاران سازمان‌ها به دنبال افزایش آن هستند.

از نیمه قرن بیستم علاقه‌مندی قابل توجهی برای درک تعهد سازمانی ایجاد شده و نیروهای زیادی صرف تجزیه و تحلیل این موضوع شده است. نتایج این تحقیقات موید آن است که تعهد سازمانی با بسیاری از رفتارهای شغلی کارکنان مرتبط است. از جمله این که تعهد سازمانی اثرات بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان دارد. برای این که سازمانی به اهدافش دسترسی پیدا کند، کارکنان باید کارهایشان را در سطح قابل قبولی از کارایی انجام دهند. از دیدگاه اجتماعی جالب‌ترین نکته برای سازمان‌ها این است که کارکنانی داشته باشند که کارهایشان را به خوبی انجام دهند عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را بالا می‌برد که در نهایت به افزایش اقتصاد ملی منجر می‌شود (اسپکتور^۷، ۱۹۸۶). در فرضیه دوم بیان شده است که رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیق باگری

1. Mayer & Schoorman
 2. Siders etal
 3. Mayer & Herscovitch
 4. Masterson
 5. Riketta
 6. Wright & Bonett
 7. Spector

(۱۹۹۲)، کریستوفر^۱ ۲۰۱۱، آرگیل^۲ ۱۹۸۹، کراسمن و زکی^۳ ۲۰۰۳، بالاساندرام^۴ ۲۰۰۳ و بهاری و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد. در متون مدیریتی، تعاریف مختلفی درباره رضایت شغلی آمده است (دهقان و همکاران، ۱۳۸۹).

نگرش کلی فرد نسبت به شغلش را رضایت شغلی گویند (رابینز، ۱۳۸۰: ۴۰، مورهد و گریفین، ۱۳۸۴: ۷۸). رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محل کار است (شرمرهورن و همکاران، ۱۳۸۴: ۴۲). رضایت شغلی ترکیبی از شرایط روانشناختی، فیزیکی و محیطی است که باعث می‌شود فرد بگوید از شغلش راضی است (هاپکاک^۵، ۱۹۹۵). رضایت شغلی عاملی مهم در جهت افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان محسوب می‌گردد. همه مدیران به انحاء مختلف به دنبال افزایش رضایت شغلی کارکنان خود هستند. فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف مانند: درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای او دارند، میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود (شفیع آبادی، ۱۳۷۵: ۹۸). وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است (مقیمی، ۱۳۷۷: ۳۸۳).

بررسی اشنایدر^۶ در سال (۱۹۸۰) نشان داد که رضایت شغلی، ارائه خدمات باکیفیت در صنعت بانکداری را تحت تاثیر قرار می‌دهد. یون و همکاران^۷ (۲۰۰۱) نیز در بررسی خود به ارتباطی قابل توجه میان رضایت کارمندان بانک و عملکرد خدمات دریافتی مشتریان پی بردند. انتظار می‌رود که کارمندان راضی در ارائه خدمات بهتر و راه‌کارهای مؤثر برای رفع عدم موفقیت در ارائه خدمات شرکت جویند (باباکوس و همکاران^۸، ۲۰۰۳ به نقل از یون و همکاران، ۲۰۰۱ و اسمیت و آلسید^۹، ۱۹۹۵). با توجه به تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته و نتایج به دست آمده، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

-
1. Christopher
 2. Argyle
 3. Crossman & Zaki
 4. Balasundaram
 5. Hoppcock
 6. Schneider
 7. Yoon etal
 8. Babakus etal
 9. Schmit & Allscheid

- مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها. اجرای برنامه‌های آموزشی، استفاده از تشویق‌های متناسب شغل و نیز عدم تبعیض جنسیت در ارتقا و پیشرفت شغلی در هتل‌های پارس ائل گلی و شهریار شهر تبریز باعث بالا رفتن رضایت شغلی کارکنان خواهد بود.
- پیشنهاد می‌شود سیستم ترفیع از درون عادلانه باشد تا موجب دل‌بستگی بیشتر کارکنان گردد و موجب تقویت رضایت شغلی به وسیله جبران متقابل گردد.
- تنظیم نظام ارتقای شغلی بر اساس اصول شایستگی و لیاقت.
- پیشنهاد می‌شود مدیران از سیستم ارزیابی عملکرد مناسبی که مورد قبول کارکنان و مدیران سازمان باشد، جهت تنبیه و تشویق کارکنان استفاده کنند.
- مدیران عالی می‌بایست در برخورد با کارکنان رفتاری مناسب، اصولی، صحیح و احترام‌آمیز نشان دهند و در همه کارکنان این احساس را ایجاد کنند که همفکری و مشارکت و خلاقیت آنان در سازمان مورد ارجح و احترام قرار می‌گیرد، تا کارکنان نسبت به سازمان متعهد شوند، زیرا اگر کارکنان احساس کنند که مدیران در مقابل پیشنهادات آنان بی‌اعتنایی می‌کنند منجر به کاهش تعلق و وابستگی آن‌ها به سازمان می‌شود.

منابع

- اسماعیلی، کوروش (۱۳۸۰)، «تعهد سازمانی»، ماهنامه تدبیر، دوره ۱۲، شماره ۱۱۲.
- امیرقدسی، سیروس، بنیادی نایینی، علی (۱۳۹۷)، بررسی رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت نفت مناطق مرکزی ایران)، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال ۹، شماره ۳۵، صص ۱۰۵-۱۳۳.
- استرون، حسین (۱۳۷۷)، تعهد سازمانی، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، دوره ۵، شماره ۱۷، صص ۷۳-۷۴.
- بهراری، جعفر، صالحی، صادق، بذله، مرجان (۱۳۹۷)، تأثیر تعهد مدیریت در کیفیت خدمات بر رضایت شغلی کارکنان در صنعت هتل داری مورد مطالعه: هتل های پنج ستاره شهر تبریز، دو فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات اجتماعی گردشگری، سال ۶، شماره ۱۱، صص ۲۷-۵۶.

- بهاری، جعفر، یاری، حمید، جلالی، سمیرا، بهاری، شهلا، بذله، مرجان (۱۳۹۶). شناسایی و اولویت بندی تأثیر تعهد مدیریت در کیفیت خدمات بر بهبود عملکرد کارکنان؛ با در نظر گرفتن نقش واسط رضایت شغلی (مطالعه موردی: شرکت شیرین عسل تبریز)، مجموعه مقالات دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا، تهران.
- بهمنی، اکبر، مهدوی راد، محمدرضا، بلوچی، حسین (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان با نقش میانجی گری و تعدیل گری تعهد سازمانی، فصلنامه علمی- پژوهشی پژوهش های مدیریت عمومی، سال ۹، شماره ۳۱، صص ۱۶۱-۱۸۵.
- جعفری فکرت، امین، حسینی شکیب، مهرداد (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، فصلنامه‌ی مطالعات منابع انسانی، سال هشتم، شماره بیست و نه، صص ۴۵-۶۸.
- دهقان، نبی‌اله، صالحی صدقیانی، جمشید، مرادی، شعبان (۱۳۸۹)، تبیین ارتباط ابعاد غنی سازی شغل و رضایت شغلی کارکنان. فصلنامه مطالعات کمی، شماره ۲.
- رایزنی، استیفین (۱۳۸۰)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی.
- سادات برکیاف، خدیجه، دباغ زاده، رضا (۱۴۰۱). رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن بر عملکرد کارکنان و سازمان. فصلنامه پژوهش های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری، ۴(۱۴)، ۱-۱۴.
- ساروقی، احمد (۱۳۷۵)، تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت، فصلنامه علمی - پژوهشی فرایند مدیریت و توسعه، دوره ۱۰، شماره ۴، صص ۶۵-۷۳.
- رنجبریان، بهرام (۱۳۷۵)، تعهد سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، سال ۱۰، شماره ۲، صص ۴۱-۵۷.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۲)، روان شناسی بهره وری، تهران: موسسه نشر و ویرایش، چاپ دوم .
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ و حجازی، الهه (۱۳۹۳)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگاه.
- سلیمانی حسین اصل و همکاران (۱۳۸۶). "بررسی رضایت شغلی اعضاء هیئت علمی دانشکده پزشکی تهران و عوامل مؤثر بر آن". مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره، ویژه نامه شماره ۶۵، صفحات ۶۳-۵۹.
- سکاران، اوما (۱۳۸۸). روشهای تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ ششم.
- شاکری نیا، حسن (۱۳۸۶)، امنیت و رضایت شغلی و بهداشت روانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۷۲، صص ۱۸-۲۱.
- شرمر هورن جان آر. هانت جمیز جی . اربورن ریچاردان (۱۳۸۴)، مدیریت و رفتار سازمانی، مترجمان: مهدی ایران نژاد پاریزی و دیگران، تهران: موسسه تحقیقات و آموزش.
- شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۵)، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل، تهران، انتشارات رشد.

- شطرنجی، مهدی. (۱۴۰۲). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان. فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۷(۸۸)، ۱۵۵۳-۱۵۴۱.
- شیری، اردشیر، دهقانی سلطانی، مهدی، سلطانی بناوندی، اعظم، فارسی زاده، حسین (۱۳۹۴)، تأثیر کار هیجانی بر رضایت مشتری در صنعت هتلداری: نقش میانجی رضایت کارکنان، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت گردشگری، ۱۰(۳۱)، صص ۱۹-۳۹.
- سیادی، سعید، چمنی فرد، راحله، نیک پور، امین (۱۳۹۴)، نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در رابطه بین سرمایه های فکری و بهره وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: بانک تجارت منطقه شمال غرب تهران)، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت بهره وری، ۹(۳۴)، صص ۲۷-۴۳.
- عاقل، قاسم، لگزیان، سمیه (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رضایت مشتری در مشاغل خدماتی، فصلنامه بانک صادرات، سال ۱۰، شماره ۴۶، صص ۸۹-۹۲.
- عراقی، محمود (۱۳۷۷)، بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان مجتمع فولاد اهواز، پایان نامه انتشار نیافته کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، استاد راهنما: دکتر بهرام رنجبریان.
- کاپلان رابرت اس و نورتون دیوید پی (۱۳۸۶)، *سازمان استراتژی محور*، ترجمه پرویز بختیاری، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- کیاکجوری، داود، پایدار، فرانک، بناگر، علیرضا، ساغری، فاطمه (۱۳۹۷)، «نقش سبک رهبری خدمت‌گزار بر خلق‌وخو و عملکرد کارکنان در خلق شهرت هتل‌ها»، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، شماره ۳۲، صص ۳۷-۴۹.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۷۷)، *سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی*، تهران: ترمه.
- مشبکی، اصغر (۱۳۷۶)، *رابطه تعهد با وجدان کاری با تحول اداری*، شماره ۵، تهران: نامه پژوهش.
- مورهد و گریفین (۱۳۸۰)، *رفتار سازمانی*، ترجمه: مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، چاپ ششم، تهران: انتشارات مروارید.
- مورهد و گریفین (۱۳۸۴)، *رفتار سازمانی*، ترجمه: مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، چاپ دهم، تهران: انتشارات مروارید.
- نیک پور، امین، سنجر، سلاجقه (۱۳۹۱)، «نقش چابکی سازمانی در رضایت شغلی کارکنان»، دو ماهنامه مدیریت، ۲۳(۶۶)، صص ۳۱-۳۶.

Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1997), "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 49. No. 3, pp. 252-76.

Argyle M. (1989). Happy Workers Work Harder? The effect of job satisfaction on work performance. *Consequences of enjoying life or not*, Universitaire Pers Rotterdam. The Netherlands.

- Babakus. E, Yava. U., & Karatepe, O. M. (2003). The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees Affective and Performance Outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(3), 272-286.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1990), "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*", 51(6): 1173–1182.
- Bagozzi, Richard P. (1992). The self-Regulation of Attitudes, Intentions, and Behavior. *Social Psychology Quarterly*, 55(2),178-204.
- Bateman, T., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 21. 95-112.
- Balasundaram (2003). *job satisfaction and employees' work performance: A case study of people's bank in Jaffan Peninsula, SRI Lanka Nimalathasan*. Revised from www.mnmk.ro/documents/2010special/5SriLankaBrabeteFFF.pdf.
- Brief, A.P. & Motowidlo. J. (1986), Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 10, 710-725.
- Boshoff, C. & Janine A. (2000). The Influence of Selected Antecedents on frontline staff's perceptions of Service Recovery Performance. *International Journal of Service Industry Management*, 11 (1), 63-90.
- Charles, K.E., Veitch, J.A., Farley, K.M.J. & Newsham, G.R. (2004). A Model of environmental and job satisfaction in open-plan offices: COPE PE field findings. *Canadian Psychological Association 65th Annual Convention*. 1-4.
- Crossman, A., & Abou-Zaki, B. (2003). Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking employees. *Journal of Managerial Psychology*, 18 (4).368-376.
- Christopher O. (2011). Relationship between job satisfaction and job performance between Western and tribal Black employees. *Journal of Applied Psychology*, 63(2). 263-265.
- Donohue, W., & Heywood J. (2004). Job satisfaction. *International Journal of Man Power*, 26. 36-37.
- Fornell, C. and Cha, J. (1994). *Partial least squares*, in Bagozzi, R. P. (Ed.), *Advanced Methods*.
- Gautam, Thanewor; Van Dick, Rolf; Wagner, Ulrich; Upadhyay, Narottam and Davis, Ana J (2005), "Organizational citizenship behaviors and organizational commitment in Nepal", *Asian Journal social psychology*, No.4:305-314.
- Gellatly, Ian R.; Meyer, John P. and Luchak A. (2006), "Combined effects of the three commitment components on focal and discretionary behaviors: A Test of Meyer and Herscovitch' s propositions", *Journal of Vocational Behavior*, No 69: 331-345.
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (2000). *Behavior in Organizations*. 7th Edition: Prentice-Hall, New jersey.
- Gravelle, H., Hole, A. R., & Hossain M. I. (2005). *Response bias in job satisfaction surveys: English general practitioners*. Retrieved from <http://www.wpeg.group.shef.ac.uk/papers2009/65Hole.pdf>.

- Hoppcock, R. (1995). *Factors Influence Job Satisfaction of Extension Agents in the Mississippi State University Extension Service*. Retrieved from <http://www.clemson.edu/agcom/saerc-2007/papers/g-1.pdf>
- Masterson, S. S. (2001). A Trickle-Down Model of Organizational Justice: Relating Employees' and Customers' Perceptions and Reactions to Fairness. *Journal of Applied Psychology*, 86 (4). 594-604.
- Mathieu, J. E., & Dennis M. Z. (1990). A Review and Meta-Analysis of Antecedents, correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2). 171-194.
- Meyer, John P, and Allen, Natalie J (1991), "A three-component conceptualization of organization Commitment", *Human Resource Management Review*, Volume. 1, No1: 61- 89.
- Mayer. R. C. & Schoorman. D.F (1998). Differentiating Antecedents of organizational commitment: A test of March and Simon's model. *Journal of organizational behavior*, 19 (1).10-17.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299–326.
- Mowday, R.T. (1998), *Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. Academic Press, New York.
- Mowdy R.T. Porter L, W & Steers R.M, (1982). *Employee organization. Linking the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Newyork. Academic press.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, p.v (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, *journal of applied psychology*, vol 59, no 5,603-609.
- Porter, L. W. Steers, R. M. Mowday, R. T, & Boulian, P. V. (1982). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59. 603-609.
- Suliman, A. & Lies, P. (2000). Is continuance commitment beneficial to organizations? Commitment-performance relationship: a new look. *Journal of Managerial Psychology*, 15(5), 407-426.
- Schmit, m. J. & Allscheid, S. P. (1995). Employee Attitudes and Customer Satisfaction: Making Theoretical and Empirical Connections. *Personnel Psychology*, 48(3), 521-536. doi:10.1111/j.1744-6570.1995.tb01768.x
- Schneider, B. (1980). The Service Organization: Climate Is Crucial. *Journal of Organizational Dynamics*, 9,52-65.
- Siders, M. A., Gerard G., and Ravi D. (2001). The Relationship of Internal and External Commitment Foci to Objective Job Performance Measures. *Academy of Management Journal*, 44 (3). 570-579.
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*, 39: 1005-1016.

- Steers, R. M., & Porter, L. W. (Eds.) (1991). *Motivation and Work Behavior (5th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Rahman, M.S., Ferdausy, S., & Karan, R. (2015). Determining the relationships between the components of organizational commitment and job performance: an empirical study. *ABAC Journal*, 35(1), 30-45.
- Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3): 257-266.
- Wright, T.A. & Bonett D.G. (2002). The moderating effects of employee tenure on the relation between organizational commitment and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(6): 1183-1190.
- Yew, T. L. (2005). Job Satisfaction and Affective Commitment: A Study of Employees in the Tourism Industry in Sarawak, Malaysia. *Sunway Academic Journal*, 4, 27-43.
- Yoon, M. H., Sharon E. B., & Jaebeom S. (2001). The Effect of Work Climate on Critical Employee and Customer Outcomes. *International Journal of Service Industry Management*, 12 (5). 500-521.