چکیده
در این پژوهش، تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر فصد ترک خدمت و نقش قرارداد روان شناختی کارکنان شرکت گاز شهر ورش مورد بررسی قرار گرفته است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی، از نظر کردآوری اطلاعات، توصیفی و از شاخص مطالعات بیشتری و از دیدگاه انتخاب بین متغیرهای پژوهش، از نوع همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش تمامی کارکنان اداری شرکت گاز شهر ورش (در مجموع 210 نفر) را در بر می‌گیرد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش سیستم‌نگاری‌کن بود و به منظور کردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استفاده‌شده. نتایج تحلیل آماری با استفاده از نرمافزار آموز نشان داد که اقدامات مدیریت منابع انسانی و ابعاد آن بر نقش قرارداد روان شناختی تأثیر مقتدرانه دارد. همچنین تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی و ابعاد آن بر ترک خدمت نیز متقابل بود. اقدار براوردی در فیروستیمی شرکت‌های اقدامات مدیریت منابع انسانی و تقابل آن بر ترک خدمت از طریق متغیر مطالعه نقش قرارداد روان شناختی برای بیش از 20 بسته آمده که این میانگین نقش قرارداد روان شناختی به عنوان متغیر مطالعه در تأثیر با متقدرانه فاکتور ترکیبی باشد.

واژگان کلیدی: اقدامات مدیریت منابع انسانی، نقش قرارداد روان شناختی، تقابل آن بر ترک خدمت سازمان.

شرکت گاز شهر ورش.

1 دانشگاه خوارزمی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران، بهترین مستند
rangiir@khu.ac.ir

2 دانشگاه خوارزمی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
mimg.mohazabi@gmail.com
مدیریت منابع انسانی یکی از عوامل اصلی سازمانی است که بر روی کاری در سطح سازمان تأثیر می‌گذارد (Lv & Xu, 2016; Restubog, Zagenczyk, Bordia & Chapman, 2015). مدیریت منابع انسانی مؤثر، داشت، توانائی و توانایی کارکنان را افزایش می‌دهد و موجب تقویت توأم‌سازی و افزایش انگیزه کارکنان می‌گردد (Kamalanabhan, Dyaram, & Hans, 2017). این امر به نوبه خود باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان، کاهش ترک خدمات کارکنان، افزایش پهپادی و بهبود کلی عملکرد سازمانی می‌شود (Yang, Wan, & Fu, 2012). رابطه خدمات کارکنان با سازمان توسط اقدامات منابع انسانی مانند کارمندیابی، آموزش، مشارکت، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات شکل می‌گیرد (Rousseau & Greller, 1994). تأثیر واکنش کارکنان به نقض قرارداد روان شناختی دارند، پرداخته شده است (Santhanam et al., 2017). نقض قرارداد روان شناختی، نوعی واکنش احساسی و شناختی درباره انتظارات بهد استفاده پذیره (آکری) و همکاران، (Santhanam et al., 2017) تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی قرار دارد (2017).

از سوی دیگر، ترک خدمات کارکنان همچنان یکی از جالب برانگیختن‌های اخلاق برای سازمان‌ها در سراسر جهان است. تجربه با ترک خدمات، منعكس کننده علاقه کارکنان به سازمان و حساسیت مشاغل جایگزین است (Nahas, Abd-El-Salam, & Shawky, 2013). ترک خدمات کارکنان نتیجه محروم است بکار برسید برخی به بیش فراموشی می‌باشد (خیزندگی و همکاران، 139). با توجه به رکود اقتصادی اخیر، بر اهمیت حفظ کارکنان کلیدی برای حصول موثر و سازمان بسیار تأکید شده است (2013). بنابراین، در ارتباط با موضوع ترک خدمات، یکی از عوامل و مشکلات اساسی سازمان‌ها ترک خدمات کارکنان به ویژه کارکنان متخصص، کارا و ارزشمند است. مدیریت و محققان، کارآفرینی از این برخی به بیشتر و مشکل‌های مشخص می‌شود برای کارکنان. سازمان می‌داند (هادی، 1396). به طور معمول، اعتصاب بر این اقدامات مدیریت منابع انسانی نقش مهمی در نگرش و رفتار کارکنان ایفا می‌کند. اقدامات مدیریت منابع انسانی، به ویژه ارائه کارکنان و تشکیل تشیعی، می‌تواند به توسعه
کارگران کمکی می‌کنند، ارتباط منفی با ترک خدمت کارکنان دارد (Erdem, 2006). به طور مشابه، تانگ و تانگ (2011) نیز اثبات کردند که اقدامات مبنا انسانی در بهبود ظرفیت خدمات کارمندان از طریق سیاست‌های انتخاب، شهوهای آموزشی، ارزیابی عملکرد، پیکارچه، پدیداری رقابتی و نوسان‌سازی کارکنان در تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاری مؤثر می‌باشد. آن‌ها، شور و گریفت (2003) نشان دادند اقدامات سازمانی از جمله فرض‌های توسعه و سرمایه‌گذاری در کارگران باید منجر به کاهش ترک خدمت آنها شود. همچنین، تعدادی از مطالعات به رابطه میان تنش فیزیکی در کارگران، ترک خدمت و افزایش سطح پرهیزگاری اشاره می‌نمایند و ضمینی داشته‌اند (Cable, 2008, Cantisano, Domínguez & Depolo, 2017, Santhana et al., 2017) از آنجایی که تنش و استرس روان شناختی، نویع واکنش احساسی و شناختی درباره انتظارات بودن استفاده بهتر و نتیجه خوبی می‌تواند طبق تئوری مبادله اجتماعی، نویع واکنش در برابر تجربه افرادبی پایش. لذا، می‌توان گفت که تنش و استرس روان شناختی، رابطه مستقیمی با نیت ترک خدمت افراد دارد (سرولی، شهابی و صفاپوری، 1391). از سوی دیگر، در غیر این واقعیت که اقدامات مدیریت مبنا انسانی نش معمولاً را در تأثیر بر تنش و استرس روان شناختی و جنگل دنیال برای تنش و استرس روان کارگران به‌کار رساندن توجه قرار نگرفته است. بنابراین، این مطالعه به نشان اقدامات مدیریت مبنا انسانی در روابط کاری تمرکز دارد. در نتیجه، به رسمیت شناختن این که جهت اقدامات مدیریت مبنا انسانی، تنش و استرس روان شناختی کارگران را بکل به‌بینه می‌دهد، به سه‌گانه‌ها کمک می‌کند تا ارتباطات سازگاری و مدیریت تنش و استرس روان بهتری داشته باشند.

نشریه: ۱۳۹۸

سال دهم/ شماره ۴۰/ تابستان
شهر رشت، در زمان کودکی حفظ و نگهداری کارکنان با کیفیت از هر زمان دیگری با اهمیت‌تر است. بنابراین، تمرکز بر تک خدمت کارکنان با کیفیت به عامل نگران کننده برای مدیران این سازمان‌ها تبدیل شده و از آنجایی که اقدامات منابع انسانی در هر سازمان وابسته به عوامل بسیاری بوده و ممکن است به عنوان عوامل مستقل تفسیر شوند، در این تحقیق بر آن تضمین اثر اقدامات مدیریت منابع انسانی و نحوه قرارداد روان شناختی را بر تک خدمت کارکنان شهر کاشتگر شهر رشت برسی نماییم. با توجه به اهمیت و جایگاه ویژه کارکنان مانند کارکنان شهر در ایران و زینه‌های بالایی که صرف وضعیت حفظ و نگهداری کارکنان خود می‌کنند، هدف از انجام این تحقیق بررسی نحوه اثرگذاری اقدامات مدیریت منابع انسانی (کارمندیابی، آموزش، مشاورت، ارزیابی عملکرد و جبران خطا) و قضیه قرارداد روان شناختی بر روی تولید کارمندان شهر کاشتگر شهر، گزارش می‌گردد. برای بررسی مفاهیم مورد استفاده در تحقیق شامل اقدامات مدیریت منابع انسانی، تحلیلی بر تک سازمان و ارتباط بین این متغیرها خواهیم پرداخت.

ادیبت و بسیاری در مورد اقدامات مدیریت منابع انسانی وجود دارد. این اقدامات که همچنان در اختیار بخش منابع انسانی می‌باشد، شامل استفاده، گزینه، جبران خطا و طراحی و پیش‌بینی می‌باشد. بنابراین این سوال، این است که چه نوع اقدامات مدیریت منابع انسانی باعث افزایش و سکوت‌های کارکنان کارمندان شود؟ این سوال که در زمینه ارزیابی عملکرد و به وضوح مدیریت است که به جنبه‌هایی از قضاوت کارکنان به ویژه برای کارمندیابی، آموزش به کارکنان، ارزیابی عملکرد، اعطای پاداش و ایجاد محیط سالم و منفی‌فرآور برای کارکنان سازمان شکسته‌دار (کلی محمدرضا، 1995). در این مقاله، می‌پیش‌بینی اقدامات مدیریت منابع انسانی با توجه به انواع مختلف اقدامات مدیریت منابع انسانی برای تحلیل شده. به گونه‌ای که بر اساس محدودیت‌های احتمالی ممکن است در این راستا حذف نشده و قرارداد را اگر شما می‌خواهید اقدامات مدیریت منابع انسانی را به طور متوالی نامگذاری کردید. ما دنبال اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی، اقدامات کاری با اقدامات منابع انسانی نوآورانه و اقدامات جدید منابع انسانی (Chen & Huang، 2009) در این تحقیق اقدامات.
مدیریت منابع انسانی شامل کارمندیابی، آموزش، مشاورت، ارزیابی عملکرد و جریان خدمات می‌باشد.

روروس، قراردادهای روان شناختی را به عنوان اعضاي افراد در رابطه با شرایط و مدت یک Santhanam توافق نامه‌ی تبادلی دوجانبه بين یک کارمند و سازمان مربوطه تعیین نمود (et al., 2017 از تعیین واضح است که چنین اندیی از قرارداد روان شناختی از یک رابطه دوستانه (پن کارمند و کارفرما) تا یک رابطه یک طرفه در سطح فردی تغییر می‌کند (Andersson, & Shank, 1998 به طور کلی، مفهوم قرارداد روان شناختی بین رابطه بین کارفرما و کارمند اشاره دارد و انظارهای این تکنولوژی که این دو باعث یکدیگر به همراه می‌آورند، را مطرح می‌کند. یکی از اولین تعاریف قرارداد روان شناختی توسط لویسون و همکارانش در سال 1962 بیان می‌شود که قرارداد تعیین آنها، قرارداد روان شناختی یک مجموعه از انظارهای دوستانه است که ممکن است گروه‌های تشکیل دهنده رابطه، خود از آنها آگاه نباشند. اما با این حال بسیاری از عوامل ناشی از رابطه بین یکدیگر را از آنها، می‌کنند. مؤلفه‌های قراردادهای روان شناختی، به دو بخش مانند سازمان‌های تحت تاثیر و هنوز بلای دیگر سازمان‌های مختلف سازمان، تقلیل و دارای و اهمیت گوناگونی باشد (Shen, 2010). هرگاه کارمندی قبل کنن افکار او، سازمان را متعهد و متزم به نتایی و جریان می‌کند، نوعی قرارداد روان شناختی به وجود می‌آید (Dundon, 2006). مؤلفه‌های قراردادهای روان شناختی، به بیشترین است و می‌تواند میان سازمان‌های مختلف و حتی بخش‌های مختلف سازمان، متفاوت و دارای و اهمیت گوناگونی باشد (Shen, 2010). هرگاه کارمندی قبل کنن افکار او، سازمان را متعهد و متزم به نتایی و جریان می‌کند، نوعی قرارداد روان شناختی به وجود می‌آید (Dundon, 2006). اما اغلب مشاهده می‌شود افراد انجا را که از اشتباهات انظارهای دارند در یافته نمی‌کنند. نقض قرارداد روان شناختی مستلزم اندکی از اعمال کارفرما از حقیقی و عقلیه به خود است. یکی از انعکاس‌های در قرارداد روان شناختی، انتقاد کارکنان به عملیه شدن و عقلیه سازمان است. درواقع، زمینه که کارکنان احساس کنن سازمان آنها از اجتناب محیط‌های خود کونست می‌کنند. نقض قرارداد روان شناختی را تجربه می‌کنند (Shen, 2010). در این بیوه شنیزه‌های دیگر نقض قرارداد روان شناختی بر اساس این عنصر به کنن سازمان را مشترک و به قرارداد می‌کند. سال دهم/شماره 40/تابستان 1398
فصل نهم علمی-پژوهشی مدیریت منابع انسانی در مرکز هزینه

قضیه اول: توان می‌تواند جوانی مناسبی برای توان خدمت واقعی باشند. همچنین، باعث ایجاد کردن که قصد توان در نیاز خود، نتایج منفی به بازار را آورد. کارکنانی که می‌توانند توان خدمت در آنها باشد، از لحاظ روانی از سازمان فعالیت گرفته، ممکن است بر روی کار کم می‌شود و از بین خواهد رفت. یکی از آن‌ها، کاوش، می‌یابد که این موارد، برای سازمان هزینه بر استان انتخاب، بیرون از سازمان، تجربه، دانش و استعداد آن‌ها هم از سازمان خارج می‌گردد که می‌تواند موجب اختلال در عملکرد سازمان شود. تقابل به توان خدمت می‌تواند منجر به توان اختیاری شود. از نظیر سازمان بین توان اختیاری و توان اجباری کارمند تمایز اساسی وجود دارد. توان اجباری اصولاً به مواردی اطلاق می‌گردد که کنترل آن در اختیار سازمان نیست. مانند بیاورد، انتقال به دلیل ازدواج، ادامه تحصیل و غیره، اما توان اختیاری به موارد گفته می‌شود که گزینه‌ای در اختیار سازمان بوده و معمولاً علت آن از شرایط موجود سازمان ناشی می‌گردد (Christian & Ellis, 2014). در زمینه‌ی عوامل تأثیرگذار بر توان خدمت کارکنان دوری‌های نظری وجود دارد. روبیکر (2013) به‌نوبه‌ای خود به موضوع می‌گردد و عوامل فردی نظر سی و سطح تحصیلات جنسیت را در توان خدمت کارکنان مورد مطالعه قرار داد. روبیکر دوم با نگاهی کلان به عوامل تأثیرگذار بر توان خدمت کارکنان توجه می‌کند و عوامل شغلی و سازمانی نظر حجم کار اضافی، عوامل سازمانی، سیستم‌ها حقوق و دستمزد و فرهنگ سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهد (افشار اردکانی و فرهنگی، 1390). در این تحقیق نیز بر اساس الگوی ناهاس و همکاران (2013) استفاده از 5 شاخص مورد توجه می‌باید.

افکذات منابع انسانی تأثیر بسیاری در ترک‌نشستگی، مهارت‌ها و رفتارهای کارکنان و همچنین برخاست کارکنان از رابطه کاری و قرارداد روابط شاخه‌ای دارد. انتخاب ماهیابی مؤثر برای تأثیرگذاری مطابق در این رابطه کیکی از مهم‌ترین افکذات است که منابع انسانی می‌تواند در مدیریت روابط کاری و قراردادهای روان شاخه‌ای اجام دهد (غمی، خانی، 1389). به‌طور کلی، ون رید و ترابی (2010) معتقدند که قراردادهای روان شاخه‌ای حاصل کردن علمی بین کارکنان و کارفرمایان هستند که تحت تأثیر افکاذ منابع انسانی از قبیل استفاده، آموزش، جبران خدمات و فرصت‌های بیشتر قرار دارد. در عین حال، شواهد تجربی نشان می‌دهند.
می‌دهد که اقدامات مدیریت منابع انسانی تأثیر منفی بر نقش قرارداد روان شناختی کارکنان دارد. بعنوان مثال، اقدامات مدیریت منابع انسانی، نقش قرارداد روان شناختی کمتر می‌شود.

(Santhanam et al., 2017)

یکی از جنبه‌های مهم روابط فرد و سازمان، قرارداد‌های روان شناختی است که مورد توجه بسیاری از پژوهش‌گران قرار گرفته است (2015). نتایج پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که روابط بین کارکنان - سازمان بسیار فراتر از جهان خدمات عملکرد وظیفه‌های فرد توسط سازمان است. کارکنان معتقدند که سازمان و عوامل آن به عنوان مدل‌های تأثیرگذار از استفاده را برای رفاه کارکند که این جنبه‌ها در قرارداد‌های تنش‌انگیز اصولاً ذکر نمی‌شوند.

(Vantilborgh, 2015)

یکی از جنبه‌های مهم روابط فرد و سازمان، قرارداد‌های روان شناختی است که مورد توجه بسیاری از پژوهش‌گران قرار گرفته است (2015). نتایج پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که روابط بین کارکنان - سازمان بسیار فراتر از جهان خدمات عملکرد وظیفه‌های فرد توسط سازمان است. کارکنان معتقدند که سازمان و عوامل آن به عنوان مدل‌های تأثیرگذار از استفاده را برای رفاه کارکند که این جنبه‌ها در قرارداد‌های تنش‌انگیز اصولاً ذکر نمی‌شوند.

(Vantilborgh, 2015)

یکی از جنبه‌های مهم روابط فرد و سازمان، قرارداد‌های روان شناختی است که مورد توجه بسیاری از پژوهش‌گران قرار گرفته است (2015). نتایج پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که روابط بین کارکنان - سازمان بسیار فراتر از جهان خدمات عملکرد وظیفه‌های فرد توسط سازمان است. کارکنان معتقدند که سازمان و عوامل آن به عنوان مدل‌های تأثیرگذار از استفاده را برای رفاه کارکند که این جنبه‌ها در قرارداد‌های تنش‌انگیز اصولاً ذکر نمی‌شوند.

(Vantilborgh, 2015)

یکی از جنبه‌های مهم روابط فرد و سازمان، قرارداد‌های روان شناختی است که مورد توجه بسیاری از پژوهش‌گران قرار گرفته است (2015). نتایج پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که روابط بین کارکنان - سازمان بسیار فراتر از جهان خدمات عملکرد وظیفه‌های فرد توسط سازمان است. کارکنان معتقدند که سازمان و عوامل آن به عنوان مدل‌های تأثیرگذار از استفاده را برای رفاه کارکند که این جنبه‌ها در قرارداد‌های تنش‌انگیز اصولاً ذکر نمی‌شوند.

(Vantilborgh, 2015)
و نیز ترک خدمت می‌تواند طبق ثبتی میادنی اجتماعی نوی و توانسته و برای تجزیه اراده
باشد. بنابراین، ضر دهند که تفاوت قرارداد روان شناختی رابطه مثبت با ترک خدمت
افراد دار (رسولی و همکاران، 1391).

عوامل اعتماد متخصصان بر این است که اقدامات منابع انسانی نهاد مبهم در نگرش
و رفتار کارکنان ایفا می‌کند (Santhanam et al., 2017). اقدامات مدیریت منابع انسانی، از
جمله استراتژی ارتقاء کارکنان و استراتژی تیم‌های مشارکت در مدیریت کار، موجب ارتقا
عملکرد کارکنان می‌شود و میزان بالایی از حفظ و نگهداری کارکنان در یک سازمان را در
پی دارد که این امر رابطه‌ای مکوس با ترک خدمت کارکنان نشان می‌دهد (Flint et al.,
2013). در همین راستا، تاک (2011) معتقدند که اقدامات منابع انسانی در روند
راهبردی‌های از قبل به‌هذین طرفخیم خدمات کارکنان از طریق سیاست‌های کارکندی،
شیوه‌های اموزشی، ارزیابی عملکرد یک‌پارچه، پاداش‌های رقابتی و تنامی‌سازی کارکنان در
تصمیم‌گیری مرکز است. در مرحله بعد، حمایت کافی از کارکنان به منظور براوردی کردن
انظمام مشتریان و انجام موفقیت آمیز وظیفه‌گیری، لازم و ضروری است. آن و همکاران
(2002) بر این باورند که اقدامات سازمانی مبتنی بر سرمایه‌گذاری و توسعه کارکنان موجب
کاهش ترک خدمت کارکنان می‌شود. نتایج تحقیق کنعانی (1396) نشان داد، اموزش،
جبران خدمات و مزایا مدیریت عملکرد، توسعه شغلی و ارتباط کارمند، رابطه منفی معنادار
با تمایل به ترک خدمت دارد.

به و همکاران (2010) معتقدند که قراردادهای روان شناختی حاصل یک فرآیند
عاملی در بین کارکنان و کارفرما آن است که تحت تأثیر اقدامات منابع انسانی از قبل استفاده
آموزش، جبران خدمات و فرصت‌های پیشرفت قرار دادن (Santhanam et al., 2017) ادوات
و تحقیقات علمی قراردهای در رابطه با یافته‌های نیک قد قرارداد روان شناختی در مورد ترک
Aggarwal & Bhargava, 2009; Coyle, Shapiro, & Kessler, 2000; Deery, Iverson, & Walsh, 2006; Guest, 2004; Robinson & Morrison, 1995; Rousseau, 1990; Rousseau & Greller, 1994; Suzo, Turnley, &
(Mai, 2005; Turnley & Feldman, 1999)
Coyle-Shapiro & Kessler, 2000;
(2000)
به نتایج مثبت سازمانی مانند رفتار شهوت‌های سازمانی (Guest, 2004)
(خواهد شد و نتایج آن نیز (Robinson & Morrison, 1995

سال دهم/شماره 40/تابستان 1398
از سوی دیگر، احتمال ترک خدمات کارکنان یا افزایش داده، باعث کاهش عملکرد درون و خارج از سازمانی و همچنین، کاهش برقراری ارتباط کارمندان با سازمان می‌شود (Deery et al., 1999). همچنین، غیبت کارکنان، عدم اعتماد سازمانی (Rousseau & Greller, 1994) و کاهش تعهدات (Aggarwal & Bhargava, 2008) افزایش میزان ترک خدمات کارکنان می‌گردد. کارکنان سازمانی که به این نتيجة می‌رسند سازمان آنها قرارداد روان شناختی را نقض کرده است، میزان و سطح بیشتری از ترک محل کار، فرشودگی، بد نتایج و عدم حضور را در خود به وجود می‌آورند.

در این مطالعه، تأثیر برخی از اقدامات مدیریت منابع انسانی از دیدگاه چن و هنگ (2009) و سانتانام و همکاران (2017) شامل کارمندیابی، آموزش، مشاوره، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات به قصد ترک خدمات و نقش قرارداد روان شناختی کارکنان شرکت گاز شهر رشت مورد بررسی قرار می‌گردد. همچنین به بررسی نقش قرارداد روان شناختی در رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و قصد ترک خدمات کارکنان می‌پردازیم. با توجه به ادبیات نظری و بیشترین تجربی، مدل مفهومی این تحقیق در شکل (1) ترسیم شده است.

![شکل 1- مدل مفهومی تحقیق (سانتانام و همکاران، 2017)](image.png)

با توجه به مدل مفهومی تحقیق، فرضیه‌های زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه 1: اقدامات مدیریت منابع انسانی بر نقش قرارداد روان شناختی تأثیر دارد.
فصل نامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع انسانی در منابع نفت

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است، به این دلیل که بایتهای این تحقیق می‌تواند برای حل مسائل اجرایی شرکت‌های گاز شهر رشت مورد استفاده قرار گیرد. همچنین، این تحقیق از نظر ماهیت و رویکرد، جزو تحقیقات عالی است. زیرا به دنبال بررسی تأثیر بین متغیرهای از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات نیز جزء تحقیقات توصیفی و از شاخه مطالعات پیامدی به شمار می‌آید. از جهت ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع همبستگی بوده و از نظر نوع داده‌ها نیز جزء داده‌های کمی است. جامعه آماری در این پژوهش تمامی کارکنان اداری شرکت گاز شهر رشت شامل ۳۱۰ نفر بوده طبق جدول کرچی و مرگ‌گزار، نمونه‌ای با حجم ۱۲۲ نفر و به روش نمونه‌گیری سیستماتیک انتخاب شد.

در مدل تحلیلی تحقیق، اقشار مدیریت منابع انسانی به عنوان متغیر مستقل، نقش قرارداد روان شناختی به عنوان متغیر مبناچی و تمایل به ترک خدمت به عنوان متغیر وابسته

علاوه بر تأیید نشان‌دهنده پرسشنامه‌ها از سوی متخصصان، مدیران و ساهم‌گران داخل و خارج کشور که به پژوهش‌های مرتبط پرداخته‌اند، برای ارزیابی پایایی پرسشنامه و اطمینان از هماهنگی درونی ابزار ادراکگیری تحقیق، از ضرب آلفای کروناخ استفاده شد و پایایی کل سوالات 87% به دست آمد که نتایج آن به صورت کامل در جدول (1) ارائه شده است. در این تحقیق از مدل معادلات ساختاری جهت بررسی رابطه بین متغیرها و ابعاد مربوط با هر متغیر داده استفاده شد. به منظور آزمون مدل مفروض از نرم‌افزار ایموس 21 استفاده گردید.

جدول 1- ضرب آلفای کروناخ سوالات پرسشنامه به تفکیک متغیرها (منبع: یافته‌های پژوهشگران)

<table>
<thead>
<tr>
<th>متغیر</th>
<th>تعداد سوالات</th>
<th>معنی (سال)</th>
<th>میانگین واریانس</th>
<th>کارمیدی (1)</th>
<th>اموزش (5)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ادعا</td>
<td>4 (سوال)</td>
<td>3.26</td>
<td>0.90</td>
<td>0.58</td>
<td>0.78</td>
</tr>
<tr>
<td>افادات</td>
<td>3 (سوال)</td>
<td>3.22</td>
<td>0.82</td>
<td>0.55</td>
<td>0.75</td>
</tr>
<tr>
<td>افزایش</td>
<td>3 (سوالات (8-10)</td>
<td>3.23</td>
<td>0.82</td>
<td>0.55</td>
<td>0.75</td>
</tr>
<tr>
<td>پیشرفت</td>
<td>3 (سوالات (11-13)</td>
<td>3.23</td>
<td>0.82</td>
<td>0.55</td>
<td>0.75</td>
</tr>
<tr>
<td>جبران</td>
<td>3 (سوالات (14-16)</td>
<td>3.23</td>
<td>0.82</td>
<td>0.55</td>
<td>0.75</td>
</tr>
<tr>
<td>کل</td>
<td>9 (سوالات)</td>
<td>3.23</td>
<td>0.82</td>
<td>0.55</td>
<td>0.75</td>
</tr>
</tbody>
</table>

سال دهم/شماره 40/نیویورک 1398
پایان‌ها

بر اساس پایتهای جمعیت شناختی، بیشترین گروه پاسخ دهنده‌گان را در اسفند (۸۸ درصد) بیشترین فراوانی سطح تحصیلات را افراد لیسانس (۱۵ درصد) بیشترین سابقه کار را کارمندان با سابقه ۶ تا ۱۰ سال (۴۸ درصد) و بیشترین محدوده سنی را کارمندان بین ۳۱ تا ۴۰ سال (۴۳ درصد) تشکیل داده است.

در بررسی مدل‌سرعتی، با انجام تحلیل مسیر، روابط بین سازه‌ها بررسی شد و این طریق فرضیه‌ای اصلی و فرعی تحقیق مورد آزمون قرار گرفت. متغیرهای پهنای در مدل عبارتند از: متغیر اقدامات مدیریت منابع انسانی (متغیر مستقل برون زا)، نقش قرارداد روان شناختی (متغیر مبنا)، و تمایل به ترک خدمت (متغیر واپس‌نیا). مدل‌سختی بررسی روابط بین متغیرهای اصلی در شکل (۱) نشان داده شده است.
شاخص‌های برآورد مدل در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول ۲- شاخص‌های برآورد مدل (منبع: یافته‌های پژوهشگران)

| شاخص‌های برآورد | مقدار محاسبه شده | دامنه وضعیت | مقدار محاسبه
|------------------|-------------------|-------------|-----------------
| تایید            | ۲.۵۱              | تایید       | (χ²/df) ۱       |
| شاخص برآورد مقایسه‌های (CFI) | ≥ ۰.۹             | تایید       | ۰.۹۸          |
| برآورد نیکویی شاخص (GFI)          | ≥ ۰.۹             | تایید       | ۰.۹۸          |
| تهدید یافته برآورد نیکویی شاخص (AGFI) | ≥ ۰.۹             | تایید       | ۰.۹۶          |
| شاخص ریشه دوم میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA) | ≤ ۰.۱۰             | تایید       | ۰.۰۸          |

1 chi-square/degrees of freedom  
2 The comparative fit index  
3 Goodness of fit index  
4 Adjusted Goodness of Fit Index  
5 Root Mean Square Error of Approximation

سال دهم/شماره ۴۰/تاریخ ۱۳۹۸
فصل نامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت

در ادامه مدل ساختاری بررسی روابط بین متغیرهای فرعي در شکل (۳) نشان داده شده است.

در جدول (۳) اتار بین متغیرها و معنی داری این اتار بر اساس شکل‌های (۱) و (۲) نشان داده شده است.

شکل ۳- مدل ساختاری بررسی روابط بین متغیرهای فرعي (منبع: یافته‌های پژوهشگران)

جدول ۳- ضرایب مسیرهای ساختاری مدل (منبع: یافته‌های پژوهشگران)

<table>
<thead>
<tr>
<th>متغیر مستقل</th>
<th>متغیر وابسته</th>
<th>ضریب مسیرهای</th>
<th>ضریب مسیرهای</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>اقدامات</td>
<td>نقص فرآیند</td>
<td>۰.۹۵</td>
<td>۰.۹۲</td>
</tr>
<tr>
<td>مدیریت منابع</td>
<td>انسانی</td>
<td>۰.۸۸</td>
<td>۰.۸۵</td>
</tr>
<tr>
<td>کارمندی</td>
<td>روان شناختی</td>
<td>۰.۷۴</td>
<td>۰.۷۱</td>
</tr>
<tr>
<td>روان شناختی</td>
<td>۰.۶۶</td>
<td>۰.۶۵</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

سال دهم/NUMS.TABANIAN.1399
<table>
<thead>
<tr>
<th>وضعیت</th>
<th>سطح ارزیابی</th>
<th>متغیر واپس شده</th>
<th>متغیر مستقیم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>اموزش</td>
<td>نقطه قرارداد 0/40</td>
<td>0/31</td>
<td>0/6</td>
</tr>
<tr>
<td>مشارکت</td>
<td>نقطه قرارداد 0/44</td>
<td>0/19</td>
<td>0/59</td>
</tr>
<tr>
<td>ارزیابی عملکرد</td>
<td>نقطه قرارداد 0/54</td>
<td>0/14</td>
<td>0/61</td>
</tr>
<tr>
<td>جبران خدمات</td>
<td>نقطه قرارداد 0/67</td>
<td>0/28</td>
<td>0/42</td>
</tr>
<tr>
<td>تمایل به ترک خدمت</td>
<td>نقطه قرارداد 0/79</td>
<td>0/11</td>
<td>0/69</td>
</tr>
<tr>
<td>اقدامات مدیریت منابع انسانی</td>
<td>نقطه قرارداد 0/43</td>
<td>0/74</td>
<td>0/34</td>
</tr>
</tbody>
</table>

کارمندیابی

تمایل به ترک خدمت | نقطه قرارداد 0/49 | 0/70 | 0/4 |

اموزش

تمایل به ترک خدمت | نقطه قرارداد 0/38 | 0/21 | 0/66 |

مشارکت

تمایل به ترک خدمت | نقطه قرارداد 0/28 | 0/12 | 0/47 |

ارزیابی عملکرد

تمایل به ترک خدمت | نقطه قرارداد 0/21 | 0/09 | 0/37 |

جبران خدمات

تمایل به ترک خدمت | نقطه قرارداد 0/58 | 0/08 | 0/45 |

سال دهم/شماره ۴۰/تالیفات ۱۳۹۸
با توجه به مدل معادلات ساختمانی، تمام فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفته است. در نتایج Amos رد یا تأیید فرضیه‌ها با مقدار بحرانی (CR) و سطح معناداری (P) نشان داده می‌شود.

اگر شاخص مقدار بحرانی بالاتر از 0/10/0/5 باشد، نشان از وجود رابطه علی‌بین متغیرهای است و فرضیه تأیید می‌شود. بر همین اساس، تمام فرضیه‌های این تحقیق مورد تایید قرار گرفتند. به این معنی که اقدامات مدیریت منابع انسانی و ابعاد آن بر نقش قرارداد روان شناختی تأثیر منفی دارد. یعنی با بهبود اقدامات مدیریت منابع انسانی، نقش قرارداد روان شناختی کمتر می‌شود. همچنین، تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی و ابعاد آن بر تماشای تراک خدمت منفی است. به عباراتی، با بهبود اقدامات مدیریت منابع انسانی، تراک خدمت کمتر خواهد شد.

برای بررسی اثرات غیرمستقیم متغیرهای پژوهشی در جدول (۳) ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (مقدار بحرانی) گزارش شده است. با استفاده از نتایج این جدول می‌توان به بررسی نقش میانجی متغیر نقش قرارداد روان شناختی پرداخت.

جدول ۴- اثرات مستقیم و غیرمستقیم (منبع: پژوهش‌های ژووهشگران)

<table>
<thead>
<tr>
<th>فرضیه</th>
<th>متغیر مستقل</th>
<th>متغیر میانجی</th>
<th>اثر غیر مستقیم</th>
<th>اثر مستقیم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>اقدامات مدیریت</td>
<td>0/19</td>
<td>0/21</td>
<td>0/37</td>
<td>0/01</td>
</tr>
<tr>
<td>منابع انسانی</td>
<td>0/51</td>
<td>0/51</td>
<td>0/39</td>
<td>0/39</td>
</tr>
</tbody>
</table>

نتایج حاصل از بررسی اثرات غیرمستقیم و نقش میانجی متغیر نقش قرارداد روان شناختی نیز در جدول (۴) نشان داده شده است. مقدار بحرانی اثر غیرمستقیم میان اقدامات مدیریت منابع انسانی و تراک خدمت بر اثر طبقه‌بندی نقش قرارداد روان شناختی برای با 2/10 می‌باشد. بنابراین، می‌توان گفت که اقدامات مدیریت منابع انسانی، تأثیر مناسبی را ترک کننده تراک خدمت دارد. در نتیجه، متغیر نقش قرارداد روان شناختی به عنوان متغیر میانجی در تأثیر دو متغیر فوق ایفای نقش دارد.
بحث و نتیجه‌گیری

این مطالعه به بررسی تأثیر پنج اقدام مدیریت مالی انسانی بر تراکم خدمت روان‌شناختی و تمایل به تراکم خدمت سازمانی می‌پردازد. بسیاری از مطالعات پیشین، تأثیر اقدامات مدیریت مالی انسانی به صورت فردی به‌وسیله‌ای که تأثیر مجموعه از اقدامات مدیریت مالی انسانی، ارزش بیشتری نسبت به تأثیر اقدامات مدیریت مالی انسانی به صورت فردی دارد. در عمل، سازمان‌های جدید اقدام مدیریت مالی انسانی را اجا می‌کنند که ارتباط درونی با یکدیگر دارد و نقش حیاتی در دستیابی به کارآیی و ارزش‌خی می‌باشد.

یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه اول نشان داد اقدامات مدیریت مالی انسانی و ابعاد آن بر تراکم خدمت روان‌شناختی تأثیر معنادار و منفی (27-77) دارد. یعنی با بهبود اقدامات مدیریت مالی انسانی میزان تراکم خدمت روان‌شناختی کمتر می‌شود. نتایج این فرضیه با یافته‌های سنتانام و همکاران (2016) همگرایی می‌نماید. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه دوم نشان داد که تراکم خدمت کارکنان تأثیر معنادار و منفی (2011) دارد. یعنی با افزایش تراکم خدمت روان‌شناختی تمایل به تراکم خدمت کارکنان نیز افزایش می‌یابد. نتایج این فرضیه با یافته‌های واکارکدر (2014) درمطباق می‌باشد.

یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه سوم نشان داد اقدامات مدیریت مالی انسانی و ابعاد آن بر تمایل به تراکم خدمت کارکنان کاهش می‌یابد. نتایج این فرضیه با یافته‌های سنتانام و همکاران (2017) و فلینت و همکاران (2012) درمطباق می‌باشد. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه چهارم نشان داد اقدامات مدیریت مالی انسانی بر تمایل به تراکم خدمت کارکنان از طریق تراکم خدمت روان‌شناختی تأثیر دارد. مقدار بحرانی از غیرمستقیم میزان اقدامات مدیریت مالی انسانی و تمایل به تراکم خدمت از طریق متغیر میانگین تراکم خدمت روان‌شناختی برای با (2010) می‌باشد. نتایج آزمون اقدامات مدیریت مالی انسانی تأثیر معنادار روز تمایل به تراکم خدمت دارد. در نتیجه، متغیر تراکم خدمت روان‌شناختی به عنوان متغیر میانگین در تأثیر دو متغیر فوق ایفای نقش دارد.
در شرایط کنونی، نظارتی روبه رشد برای جذب و حفظ کارکنان شایسته چه افزایش
عملکرد سازمانی و حفظ توسیع پایدار وجود دارد. کارکنان با سطح مهارت و تجربه بالا گروه
افلی کارکنان شرکت گزارش شده را تشکیل می‌دهند. از دست دادن این کارکنان ممکن
است اثرات نامطلوب بر روند ارائه خدمات داشته باشد. بنابراین، برای حفظ کارکنان شایسته
و تقویت رشد پایدار، شرکت گزارش باید نقش قرارداد روان شناختی را کاهش داده و با انجام
تعهدات خود در قبال کارکنان، بر آنها تمیز نماید. علاوه بر این، تمیز بر اقدامات مدیریت
منابع انسانی، در بلنده مدیر راه را برای سازمان‌ها حفظ حفظ کارکنان خود فراهم می‌سازد.
نتایج این تحقیق به مدیران شرکت گزارش شده بطری خاص و مدیران سایر سازمان‌های
مشابه به طور عام نشان می‌دهد که اقدامات مدیریت منابع انسانی به عنوان یافته‌ی میزان
نگهداری کارکنان باید به طور خاص مورد توجه قرار گیرد.

با توجه به فرضیه اول و از انجایی که اقدامات مدیریت منابع انسانی می‌تواند بر اثر
کارکنان نسبت به روابط سطحی تأثیر بگذارد که این نیز به نوبه خود بر عملکرد سازمانی
تأثیرگذار است. پیشنهاد می‌گردد به عنوان یک معیار سیاست‌گذاری برای سازمان، شرکت
گزارش از ارزش مدیریت منابع انسانی خود را با توجه به استراتژی‌های کار یک طراحی کند.
همچنین، با توجه به اینکه بخش زیادی از مقوله قرارداد روان شناختی تحت تأثیر اقدامات
مدیریت منابع انسانی قرار دارد (Santhanam et al., 2017)، وجود یک واحد مدیریت منابع
اسلامی قوی باید علی‌تلاطم کارکنان در مورد هنجارها و انتظارات سازمان درک روش و
امحترام داشته باشد و همین امر منجر به کاهش نقش قرارداد روان شناختی خواهد شد.
برای به حداکثر رسیدن به این مفاد نقش قرارداد روان شناختی، مدیران انسانی
شرکت گزارش باید به فهم عوامل سازمانی که بر واکنش کارکنان به نقش قرارداد روان شناختی
تأثیرگذارند، تأکید یکی بیشتری نمایند.

با توجه به فرضیه‌های دوم و سوم پیشنهاد می‌گردد به منظور کاهش میزان تمایل به
تحرک خدمات کارکنان، اقدامات منابع انسانی و قرارداد روان شناختی به صورت اندک و مورد
نظرات قرار گیرند و به طور خالص برای یک راهبردی به نیاز‌های کارکنان مورد توجه واقع
شوند. این به محدودیت برای افزایش مشترک کارکنان در تضییم‌گیری‌های سازمانی و استفاده
از نظرات و پیشنهادهای آنان در حل مسائل سازمانی از دیگر اقدامات چهت کاهش میزان

سال دهم/شماره ۴۰/تایباد ۱۳۹۸
تمامیل به ترک خدامت کارکنان می‌پتند. علاوه بر این، پیشنهاد می‌گردد تا مدیران سازمان هیچ‌گاه و حتی هیچ‌شرايطی به صورت یک طرفه قول و قراردادهای خود با کارکنان را نقض نکنند. زیرا با وجود مشاغل بهتر و جایگزینی افراد ترجیحی می‌دهند تا چنین سازمانی که به قول و قرار خود عمل نمی‌کند، آدامه همگامی ندهند. ترددی نیست که در صورت ترک شغل، هزینه‌های بسیاری چون هزینه استفاده، هزینه فرصت از دست رفته، هزینه آموزش و غیره برای سازمان به وجود خواهد آمد. با فرض این که فرصت‌های جایگزین وجود نداشته باشد، افراد مجبور به ماندن در سازمان خود خواهند بود، اما به صورت مداوم به ترک خدمت می‌اندیشند. ممکن است کارکنان سال‌ها با نیت جابه جایی و ترک خدمت، در سازمان فعالیت کند. اما هیچ‌گاه به خاطر مسایلی چون ترس از بیپاروری و مواردی از این دست، اقدام به ترک خدمت نکند. مسلم است که ماندن در سازمان تحت چنین شرایطی چه برا یسازمان و چه برای فرد نمی‌تواند مطلوب باشد.

منابع

افغانی‌پور، فاطمeh، رضایی، حمیدرضا (۱۳۹۴). نقش مبادله‌های رهبری در تمایل به ترک خدمت کارکنان دانشگاه از آزاد اسلامی واحد رشت، فصلنامه علم مدیریت ایران، سال نهم، شماره ۲۴، صص ۱۱۱-۱۰۰.

آتش، حسین (۱۳۸۵). رابطه‌های رهبری اصلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان با نظر گرفتن نقش میانجی علی‌محمد شبنم با شغل و هواپیمایی سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم طبیعتی.

افخمی اردکانی، مهدی و فرجی، رضا (۱۳۹۰). فرهنگ، تبعید سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان: چون نیازی به تنها زیادی در پرورشگاه صنعت نفت، علم مدیریت ایران، سال ۶، شماره ۲۴، صص ۱۴-۱۲.

آگری‌مرزی، پورولی، بهروز، دیانتی، مزگان، محمدرضا، معمولی و رضایی، نیلفر (۱۳۹۵). رهبری اصل و سرمایه‌های اثراندازی تأثیر متغیر میانجی اعتماد و نقش قرارداد روان‌شناختی، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۸، شماره ۳، صص ۵۳۴-۵۱۱.
شجاعی، سامر (1395). بررسی رابطه بین نقش قرارداد روان-شناختی با رفتار شهرندی سازمانی و نتیجه‌گیری‌هایی با نقش تعلیمی فاصله قدرت: نشریه فراخوره مدیریت و توسعه، دوهم، شماره 2، صفحه 144-147.

کنعانی، آمنه (1396). تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر تمایل به تراک خدمت کارکنان در کسب و کارهای کوچک و متوسط، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد کاربردی و تجارت، ایروان: شیراز.

غل محمدی، علی، رضوی‌نژاد، مهدی، حاتمی، رضا و ملک‌شاهی، حمیدرضا (1395). اثر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر تعهد سازمانی کارکنان، مطالعه‌ای انتخابی سال نهم، شماره دوم (1342)، صفحه 1-17.

هادی بیک‌شاهی، محمد، حسینی، حسن و خلیفه‌ی، علی (1396). تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر تراک خدمت کارکنان کلیدی در شرکت‌های ایرانی، کلینیکا مدیریت، ثبت لوله سازی اهواز، قسمتهای مدیریت منابع انسانی در صنعت، سال 8، شماره 31، صفحات 1-157-158.


فصل نامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت

سال دهم/ شماره ۴۰/ تابستان ۱۳۹۸