

طراحی الگوی تعالی استعداد با استفاده از رویکرد مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی در شرکت گاز استان اصفهان

فرزانه سلطانی^۱ - آرش شاهین^۲ - علی شائمه بزرگی^۳

چکیده

در این پژوهش به طراحی مدل سرآمدی استعداد پرداخته شده است. علی رغم رایج بودن مفهوم تعالی و سرآمدی در حوزه منابع انسانی و وجود جوایز مختلف در سطح ملی و سازمانی، تاکنون مطالعات جامع و مانع در حوزه سرآمدی استعداد انجام نشده است. محقق با بکارگیری رویکرد مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی در این پژوهش به تحلیل نتایج و یافته‌های محققین قبلی پرداخته و با انجام گام‌های هفت گانه این روش مدل تعالی استعداد را در ۸ معیار، ۳۰ زیر معیار طبقه بندی کرده است. برای کنترل کیفیت روش فراترکیب کیفی در روند این پژوهش از دو روش GASP و کاپا استفاده شده است. بر اساس مقیاس ۵۰ امتیازی CASP روبریک، مقالات انتخاب شده از لحاظ کیفیت مورد ارزیابی قرار گرفتند. همچنین به منظور سنجش پایایی مدل طراحی شده از شاخص کاپا استفاده شد. مقدار شاخص کاپا برابر با ۰,۷۴۷۷ محاسبه شد که در سطح توافق معتبر قرار گرفته است. در نهایت برای تایید مدل در شرکت گاز استان اصفهان با مدیران و خبرگان شرکت گاز مصاحبه شد و با روش تحلیل تماثیک مورد بررسی قرار گرفت. روایی محتوا منطقی مدل نیز توسط اساتید دانشگاهی با استفاده از ضریب نسبی CVI و CVR تایید شد.

واژگان کلیدی: سرآمدی(تعالی)، استعداد، مرور سیستماتیک، فراترکیب.

-
۱. دانشجوی دکترا مدیریت بازرگانی، گرایش رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی دانشگاه اصفهان.
 ۲. استاد گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان. نویسنده مسئول (shahin@ase.ui.ac.ir)
 ۳. دانشیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان.

مقدمه

بیشتر سازمان‌ها امروزه بنا به دلایلی از قبیل؛ "کاهش استعدادهای در دسترس، جایگاه ضعیف برای نگهداری از استعدادهای برجسته، بالا رفتن نرخ برگشت کارکنان و استراتژی‌های منابع انسانی ضعیف مثل جبران خدمات و مزايا" با بحران استعدادها مواجه هستند (فیلیپس^۱، ۲۰۰۵). فگلی^۲ (۲۰۰۶) به دلیل رقابت شدید و کمبود کارکنان با توانائی و مهارت بالا، یافتن و نگهداشتن کارکنان با استعداد را از اولویت‌های اصلی سازمان‌های امروزی بیان کرده است (بتناگار^۳، ۲۰۰۹). تحقیقاتی از ۴۰ شرکت جهانی نشان داده که همه آنها با مشکل عدم استفاده از استراتژی مدیریت استعداد مواجه اند و نتیجه آن کمبود نیروهای مستعد برای پر کردن پستهای استراتژیک سازمانی بوده که به طور قابل توجهی توانائی آنها را در رشد شرکت محدود ساخته است (کولینگز و ملاحی^۴، ۲۰۰۹). مدیریت استعداد یک عامل تعیین کننده مهم در موفقیت سازمانی است و عملی ضروری برای بقا و پایداری سازمان می‌باشد (گالاردو و همکاران^۵، ۲۰۱۳). از سوی دیگر، مدیریت استعداد شیوه ایست که بسیاری از کسب و کارهای امروزی در تلاش خود برای از بین بردن فاصله میان استعدادهای مورد نیاز برای رفع مشکلات شرکت و دستیابی به اهداف با بکارگیری استراتژی‌های آن و استعدادهای موجود به کار می‌بندند؛ که نیازمند همکاری و ارتباط بین مدیران مشاغل در تمامی سطوح از جمله مراحل مختلفی مثل طراحی نیروی کار، استخدام پرسنل، آموزش، توسعه، بررسی استعدادها، طراحی موفقیت، ارزیابی عملکرد، و حفظ استعدادهای فعلی می‌باشد (گومس و همکاران^۶، ۲۰۱۳).

مدل تعالی سازمانی مشابه سایر مدل‌های جایزه‌ای بر مبنای خود ارزیابی قرار دارد. خودارزیابی به بررسی منظم گستره فعالیتها و نتایج سازمان بر اساس معیارهای مدل اشاره دارد. بنا بر نظر بنیاد اروپایی کیفیت (۲۰۰۶) کار طراحی این مدل به صورت جدی از سال ۱۹۸۸ میلادی آغاز شد و مدل تعالی اروپایی^۷ در سال ۱۹۹۱ معرفی گردید. این مدل اصلی ترین منبع تایید کیفیت برای شرکت‌های اروپایی بشمار می‌رود (ابری و

-
1. Phillips
 2. Fegley
 3. bhatnagar
 4. Collings and Mellahi
 5. Gallardo et al
 6. Gumus et al.
 7. European Foundation for Quality Management(EFQM)

همکاران، ۱۳۹۰). این مدل یک ابزار تشخیص برای خودارزیابی سلامتی حال حاضر سازمان است. از طریق خودارزیابی، سازمان به طور موثرتری قادر است در میان فرصت‌ها، تخصیص منابع و برنامه‌های کسب و کار واقعی تولیدی توازن برقرار کند.

این مطالعه با هدف ارائه الگوی سرآمدی استعداد به روش مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی انجام شده است. در ادامه به بررسی ادبیات نظری موجود در زمینه استعداد، تعالی و مدل‌های موجود مدیریت استعداد پرداخته می‌شود و سپس با معرفی روش این پژوهش مدل تعالی استعداد و اجزای آن ارائه خواهد شد. این پژوهش در نظر دارد به سوالات زیر پاسخ دهد:

سوال اصلی تحقیق چه مدلی برای تعالی استعداد وجود دارد؟

برای دستیابی به سوال اصلی فوق سوالات فرعی زیر باید دنبال شود.

۱. توانمندسازهای استقرار نظام تعالی استعداد در شرکت گاز استان اصفهان کدامند؟

۲. ابعاد اصلی فرایند استقرار نظام تعالی استعداد در شرکت گاز استان اصفهان کدامند؟

۳. نتایج مورد انتظار استقرار نظام تعالی استعداد در شرکت گاز استان اصفهان کدامند؟

پیشینه پژوهش

بومر و شینبرگ^۱(۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی تاثیر جنسیت و مفاهیم شغلی بر مدیریت استعداد جهانی پرداخته اند. مفاهیم شغلی که در مدل آنها مورد بررسی قرار گرفته‌ند عبارتند از مشاغل بدون مرز، مشاغل متنوع و مشاغل لوله شکل نما^۲ با تأکید خاص بر چالش جنسیت و آکتورهای تاثیر گذار بر آنها(بومر و شینبرگ، ۲۰۱۶).

تائیسن^۳(۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی مدیریت استعداد: برای چه، چگونه و به چه خوبی؟ اکتشافات تجربی مدیریت استعداد در عمل پرداخته است. هدف این پژوهش شناسایی و توضیح اینکه در پیاده سازی مدیریت استعداد چه اتفاقی رخ می‌دهد می‌باشد. داده‌های تجربی در یک مطالعه طولی اکتشافی در مورد سیاست‌ها و شیوه‌های

1. Böhmer & Schinnenburg
2. kaleidoscope
3. Thunnissen

مدیریت استعداد در پنج بخش دانشگاه هلندی جمع آوری شد. دو رکن اصلی مدیریت استعداد عبارتند از سازمان و کارمند با استعداد. سازمان قادر به شکل دادن و پیاده سازی مدیریت استعداد است و از دیدگاه سازمانی مدیریت استعداد موثر است. همچنین نیازهای کارکنان با استعداد در سیستم مدیریت استعداد ذکر می‌شود. در این پژوهش فاکتورهای تاثیر گذار بر مدیریت استعداد در سطح سازمانی و فردی شناسایی شده اند (تائیسن، ۲۰۱۶).

فوستر^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی اداره استعدادهای سازمانی یک مدل بدون مرز پرداخته است. هدف این پژوهش شناسایی حوزه‌های ناشناخته مدیریت استعداد از طریق ادبیات علمی و عملی موجود و ایجاد چالشی در حدود فعلی این حوزه. در این پژوهش مدل مفهومی از مدیریت استعداد بدون مرز^۲ ارائه شده است و BTM معرفی شده است که چالشایی که در حدود فعلی مدیریت استعداد وجود دارد را نشان می‌دهد و بیان می‌کند چگونه این مدل در سازمان پیاده شود. شناسایی، استخدام، و حفظ دانش و مهارت مناسب برای نیازهای سازمانی جز اجزای ارائه شده مدل می‌باشد (فوستر، ۲۰۱۵).

کینگ^۳ (۲۰۱۵) در پژوهشی دیگر به بررسی مدیریت استعداد جهانی: معرفی مدل استراتژیک و مدل چند حوزه‌ای^۴ پرداخته اند. هدف این پژوهش ارائه مدلی مفهومی برای مدیریت استعداد جهانی^۵ و اجزای اصلی آن می‌باشد که شامل: استراتژی، فعالیت‌ها، تجربیات و سیستمها. این مقاله با ارائه مدل استراتژیک برای مدیریت استعداد جهانی توضیحاتی در مورد مدیریت استراتژیک منابع انسانی، و مدیریت جهانی ارائه داده است. مدیریت استعداد جهانی به عنوان یک مجموعه منسجم از فعالیت‌های درون یک سیستم یکپارچه بیان شده است. این مدل یک مدیریتی همراه با دیدگاه استراتژیک و ابزاری برای مدیریت که در میان چالش‌ها مدیریت استعداد جهانی را پیاده سازی کند (کینگ، ۲۰۱۵). منساح^۶ (۲۰۱۵) به طراحی مدل مدیریت استعداد و عملکرد کارکنان: برای تحقیقات و فعالیت‌های بعدی پرداختند. هدف این پژوهش ایجاد یک مدل مفهومی است که مکانیسم مدیریت استعداد را در ابعاد متفاوت عملکرد کارکنان نشان دهد. نتیجه نشان می‌دهد که پیاده سازی مدیریت استعداد بر عملکرد کارکنان تاثیر گذار است (منساح، ۲۰۱۵).

-
1. Foser
 2. Boundary-less Talent Model (BTM)
 3. King
 4. Global Talent Management (GTM)
 5. Mensah

گومز و همکاران^۱ (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی کاربرد مدیریت منابع انسانی برای نیازهای جدید و متفاوت کسب و کار: مدیریت استعدادپرداخته اند. در این پژوهش مفهوم مدیریت استعداد به عنوان یک رویکرد جدید از مدیریت منابع انسانی تعریف شده است. در این پژوهش ۸ مرحله برای مدیریت استعداد در نظر گرفته شده است. تعریف اهداف و استراتژی‌ها، تعریف پست‌های کلیدی، تعریف پروفایل استعداد، تعریف پتانسیل، تجزیه تحلیل شکاف استعدادها، برنامه‌های رشد کاربردی و تدارکاتی، ارزیابی عملکرد کاندیداهای ارزیابی ترقیع‌ها و مقام‌ها (گومز و همکاران، ۲۰۱۳).

ویلیام شیمن(۲۰۱۳) مدلی تحت عنوان چرخه زندگی استعداد را ارائه داده اند. این چرخه همه مراحل تعامل بین سازمان و سرمایه انسانی را دارا می‌باشد. از جذب استعدادهای مناسب، توسعه، اداره، آموزش و حتی بهبود دادن دوباره استعدادها در این پژوهش مفهوم مدیریت استعداد را در تئوری و در عمل برای پیاده سازی در همه صنایع و سازمانها بیان می‌کند. در این مقاله دوره زندگی افراد مستعد در سازمان را تحت مدل زیر نشان داده است. و بیان می‌کند که مدیریت کردن استعدادها در سازمان بر روی نتایج فردی و سازمانی تاثیر گذار است. مانند عملکرد مالی، کیفیت، بهره وری، حفظ ارباب رجوع، فرایندهای سازمانی و سیاست‌ها (شیمن، ۲۰۱۳).

عرب پور و نیک پور(۱۳۹۴) در پژوهشی به تاثیر ابعاد مدیریت استعداد بر بهره وری نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی شهر کرمان پرداختند. پژوهش به صورت کمی و با روش همبستگی انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد بین مدیریت استعداد و زیر متغیرهای آن یعنی جذب، نگهداشت، توسعه و بهره وری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و ابعاد نگهداشت و توسعه استعدادها می‌توانند بهره وری نیروی سازمانی را در سازمان‌های دولتی شهر کرمان پیش بینی کنند(عرب پور و نیک پور، ۱۳۹۴).

باباییان و همکاران(۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی و تحلیل مدیریت استعداد با عملکرد کارکنان ناجا پرداختند. این پژوهش در فرماندهی انتظامی شهرستان کرمانشاه انجام شد. جامعه اماری این تحقیق مدیران ارشد و فرماندهان کلانتری‌های شهرستان کرمانشاه می‌باشد که به صورت نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۶۴ نفر انتخاب شده‌اند. داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز توسط پرسشنامه مشتمل بر دو پرسشنامه محقق ساخته(پرسشنامه مدیریت استعداد و پرسشنامه عملکرد) گردآوری شده است. روایی

1. Gümüş

سال هشتم / شماره ۳۲ / تابستان ۱۳۹۶ ◇

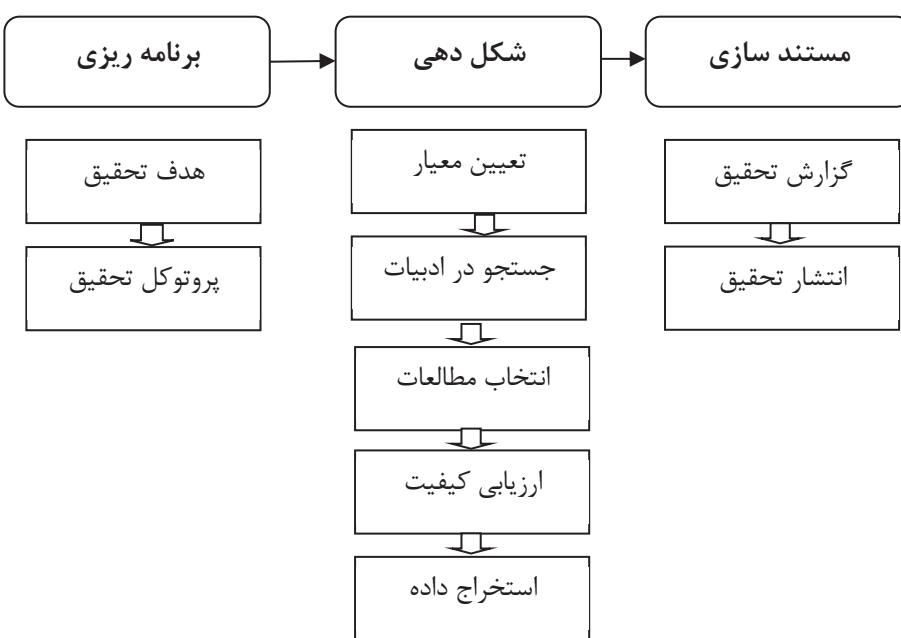
پرسشنامه به روش روایی صوری و بر اساس نظر خبرگان دانشگاهی و مدیران و فرماندهان کلانتری‌ها تایید شده است و پایایی آن نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ پرسشنامه مدیریت استعداد و پرسشنامه عملکرد کارکنان به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۹ . درصد بوده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضربی همبستگی پیرسون استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان داد رابطه مثبت و معناداری بین مدیریت استعداد و ابعاد آن با عملکرد کارکنان کلانتری‌های انتظامی شهرستان کرمانشاه وجود دارد. این بدین معنی است که با سرمایه گذاری جهت مدیریت استعداد کارکنان می‌توان انتظار داشت عملکرد کارکنان بهبود یابد(باباییان و همکاران، ۱۳۹۴).

در این قسمت تعداد محدودی از پیشینه پژوهش با توجه به محدودیت مقاله ارائه شد. بررسی مقالات و کتب منتشره در حوزه مدیریت استعدادها نشان می‌دهد که مدل‌های بسیار زیادی طراحی شده است که با هم اشتراکات و در عین حال تفاوت هایی دارند. پیشینه پژوهشی در خصوص تعالی استعداد یافته نشده و این پژوهش برای اولین بار به این امر می‌پردازد. همچنین با توجه به ادبیات غنی در خصوص مدیریت استعدادها و مدل‌های جامع و متنوع در حوزه مدیریت استعداد و تعالی از روش فراترکیب و مرور سیستماتیک برای طراحی مدل تعالی استعداد استفاده شده است.

روش شناسی

در این پژوهش از روش فراترکیب و مرور سیستماتیک به طراحی مدل تعالی استعداد پرداخته شده است. به طور کلی دو دسته مقاله مروری وجود دارد^۱. مرور نقلی^۲ . مرور سیستماتیک^۳ . در مواردی که شواهد و داده‌های چندانی در دست نیست مرور نقلی ارزشمند خواهد بود. در مباحثی که مقادیر فراوانی داده موجود است، نظرات شخصی چندان اهمیت نداشته و با کمک مرور سیستماتیک می‌توان به دقیق شواهد را بررسی و ارزیابی نمود (هال، ۲۰۰۳). در این مطالعه برای انجام درست روش مرور سیستماتیک از مدل ۹ مرحله‌ای آکولی و شابرام^۴ (۲۰۱۰) استفاده شده که در نمودار ۱ نشان داده شده است.(آکولی و شابرام، ۲۰۱۰).

-
1. Narrative Review
 2. Systematic Review
 3. Hall
 4. Okoli and Schabram



نمودار ۱. مراحل مرور سیستماتیک آکولی و شابرام (۲۰۱۰)

استفاده از روش فراترکیب، برای یکپارچه سازی چندین مطالعه به منظور ایجاد یافته‌های جامع و تفسیری استفاده می‌شود(بک^۱، ۲۰۰۲). به طور کلی فراترکیب نوعی مطالعه کیفی است که اطلاعات و یافته‌های مستخرج از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه را بررسی کند. در نتیجه، نمونه مورد نظر برای فراترکیب از مطالعات کیفی منتخب و بر اساس ارتباط آنها با سوال پژوهش ساخته می‌شود(نوبلیت^۲، ۱۹۸۸) به منظور تحقیق روش فراترکیب، از روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو^۳ استفاده شده است که خلاصه این مراحل در نمودار ۲ نشان داده شده است. برای رسیدن به مدل تعالی استعداد باید هفت گام موجود در نمودار زیر را طی کرد.

-
1. Beck
 2. Noblit
 3. Sandelowski and Barroso



**نمودار ۲. روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو فراترکیب
(سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۷)**

یافته ها

مرحله اول: تنظیم سوال تحقیق

برای تنظیم سوال پژوهش از پارامترها مختلف مانند: جامعه مورد مطالعه^۱، چه چیز^۲، چه موقع^۳ و چگونگی روش^۴ استفاده می‌شود.
اجزای مدل تعالی استعداد شامل چه مواردی می‌شود؟

مرحله دوم: مرور ادبیات به شکل نظام مند

در این مرحله، جستجوی نظاممندی بر مقالات منتشر شده در ژورنال‌های مختلف متمرکز شد و واژگان کلیدی مرتبط انتخاب شد که در جدول ۱ ارائه شده است. در

-
1. Who
 2. What
 3. When
 4. How

مطالعه مروری حاضر که به روش نظام مند صورت گرفته است مطالعات منتشر شده در طی سالهای ۱۹۹۸-۲۰۱۵ میلادی در بانک‌های اطلاعاتی -Scopus – ISI – ScienceDirect – Springer – Jstor – Cambridge – Oxford – Taylor&Francis - Magiran - SID - Google - Elsevier- proquest-Emerald فارسی با استفاده از کامپیوتر جمع اوری، بررسی، در قالب ۳۱ فولدر نظام یافته و سپس مورد مقایسه قرار گرفتند. برای تسهیل جستجو در رابطه با تعالی مدیریت استعداد مطابق جدول زیر عبارات مشخص شده در بانک‌های اطلاعاتی بمنظور مرور نظام مند استفاده شد. در مرحله بعدی مرور نظاممند معیارهای ورود و خروج مقالات به مطالعه حاضر مشخص شد. مرور مقالات نهایتاً ما را به تعداد مقالات مشخصی برای استخراج مدل رساند.

معیارهای ورود پژوهش‌ها به مطالعه حاضر عبارتند از: ۱. استفاده از اصطلاحات تعیین شده برای عنوان ۲. کامل بودن گزارش پژوهش ۳. مرتبط بودن مطالب پژوهش به مباحث مربوط به طبقه بندی مطالعات تعالی سازمانی(توانمند سازها، فرایند، نتایج)۴. استفاده از مدل‌های مدیریت استعداد ۵. استفاده از الگوی تعالی در منابع انسانی معیارهای خروج از مطالعه شامل: ۱. مطالعاتی که تنها چکیده مطالعه را گزارش نموده بودند. ۲. به زبانهای ناآشنا برای پژوهشگر منتشر شده بودند. مطابق نمودار ۳ از بین ۲۵۳ مقاله یافت شده با استفاده از کلیدواژه‌های مشخص شده ۹۵ مقاله مورد بررسی قرار گرفتند.

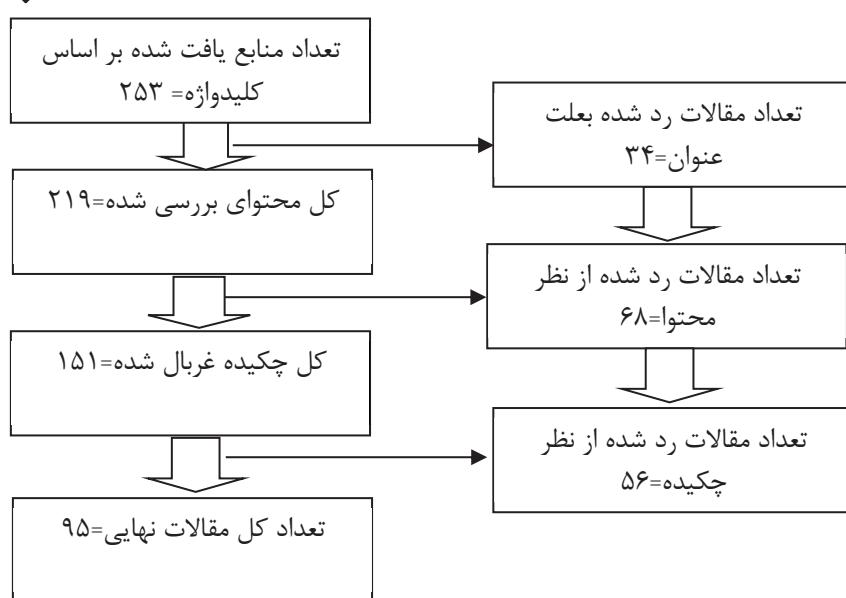
جدول ۱. واژگان کلیدی جستجو در پژوهش

ردیف	فارسی	انگلیسی
۱	استعداد	Talent
۲	مدیریت استعداد	Talent management
۳	تعالی سازمانی	Organizational excellence
۴	تعالی منابع انسانی	Human resource excellence
۵	تعالی مدیریت استعداد	Talent management excellence
۶	مدل‌های تعالی سازمانی	Organizational excellence model
۷	مدل‌های تعالی منابع انسانی	Human resource excellence models

مرحله سوم: جستجو و انتخاب متنون مناسب

در ابتدای فرایند جستجو مشخص شد آیا متن با سوال تحقیق متناسب می‌باشد یا خیر و به منظور رسیدن به این هدف مجموعه مطالعات منتخب چندین بار مورد بازبینی قرار گرفت و در هر مرحله مقالات و متنونی که با موضوع همخوانی نداشتند حذف شدند که در نهایت به تعداد مقالات محدودی اکتفا شد. به محض اینکه مقالات برای تناسب با پارامترهای مطالعه برسی شد. در قدم بعد کیفیت روش شناختی مطالعه‌ها ارزیابی شد. هدف از این گام حذف مقاله‌هایی بود که به یافته‌های ارائه شده آنها اعتمادی نبود. بنابراین مهارت‌های ارزیابی ضروری^۱ ابزاری که معمولاً برای ارزیابی کیفیت مطالعه‌های اولیه پژوهش کیفی استفاده می‌شود. CASP ۱۰ سوالی است که به شما کمک می‌کند تا مفهوم تحقیق کیفی را دریابید. این ابزار به محقق کمک می‌کند تا دقت و اعتبار و اهمیت مطالعه‌های کیفی تحقیق را مشخص کند. این سوالات بر موارد زیر تمرکز دارد: ۱- اهداف تحقیق ۲- منطق روش ۳- طرح تحقیق^۴- روش نمونه برداری ۵- جمع آوری داده‌ها^۶- انعکاس پذیری که شامل رابطه بین محقق و شرکت کنندگان می‌باشد. ۷- ملاحظات اخلاقی^۸- دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها^۹- بیان واضح و روشن یافته‌ها^{۱۰}- ارزش پژوهش. در این مرحله پژوهشگر به هر کدام از سوالات یک امتیاز کمی می‌دهد و سپس یک فرم ایجاد می‌کند. بنابراین او می‌تواند امتیازاتی را که به هر مقاله می‌دهد جمع کند و به اجمال مجموعه مقالات را بررسی کرده و نتایج ارزیابی را ببیند. بر اساس مقیاس ۵۰ امتیازی CASP روبریک، پژوهشگر سیستم امتیازبندی زیر را مطرح می‌کند و هر مقاله‌ای را که پایین تر از امتیاز خوب(کمتر از ۳۰) است را حذف می‌کند، عالی(۴۰-۵۰)، خیلی خوب(۳۱-۴۰)، خوب(۲۱-۳۰)، متوسط(۱۱-۲۰) و ضعیف(۰-۱۰)(فینگیلد، ۲۰۰۳). بر اساس امتیازهای داده شده به هر مقاله، حداقل میانگین امتیاز داده شده به مقالات ۲۵ و حداقل امتیاز داده شده ۴۸ بوده است. در نتیجه در فرایند ارزیابی، پژوهشگر از میان ۲۵۳ مقاله، ۱۵۸ مقاله را حذف کرده و در نهایت ۹۵ مقاله برای تجزیه و تحلیل اطلاعات باقی ماند. این روند در نمودار ۳ نشان شده است.

1. Critical appraisal skills program(CASP)



نمودار ۳. فرایند بازبینی برای انتخاب مقالات مورد نظر

مرحله چهارم: استخراج اطلاعات متون

در سراسر فراترکیب پژوهشگر به طور پیوسته مقالات منتخب و نهایی شده را، به منظور دستیابی به یافته‌های درون محتوایی مجازی که در آنها مطالعه‌های اولیه و اصلی انجام می‌شود چند بار مرور می‌کند. در پژوهش حاضر اطلاعات مقالات بدین صورت دسته بندی شده اند. ابتدا بر اساس موضوع اصلی مقالات در حوزه مدیریت استعداد مقالات دسته بندی شدند که در قالب ۳۱ فolder دسته بندی شدند. سپس مرجع مربوط به هر مقاله ثبت شد (نام و نام خانوادگی نویسنده، سال، نام مقاله، نام فolder طبقه بندی شده). سپس فolderهایی که در سه عامل اصلی مدل تعالی ما جای می‌گیرند بخش توانمند سازها، فرایند و نتایج به طور اختصاصی مورد بررسی قرار گرفتند و اجزای اصلی مدیریت استعداد که در مقاله اشاره شده بود با شماره صفحه یادداشت شد.

مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

در سراسر فراترکیب به طور پیوسته مقالات منتخب و نهایی شده، به منظور دستیابی به یافته‌های درون محتوایی مجازی که در آنها مطالعه‌های اصلی و اولیه انجام می‌شوند

چند بار مرور شد. معیارها و زیر معیارهای مدل نیز تعیین شدند. هدف فراترکیب ایجاد تفسیر یکپارچه و جدیدی از یافته‌ها می‌باشد. این متداول‌تری جهت شفاف سازی مفاهیم، الگوها و نتایج در پالایش حالت‌های موجود دانش و ظهور مدل‌های عملیاتی و تئوری‌ها پذیرفته شده است (Finfgeld¹، ۲۰۰۳). در طول تجزیه و تحلیل، موضوعاتی جستجو شد که در میان مطالعه‌های موجود در فراترکیب پدیدار شده اند. این مورد به عنوان بررسی موضوعی شناخته می‌شود. به محض اینکه موضوع‌ها شناسایی و مشخص شدند، بررسی کننده یک طبقه بندی را شکل می‌دهد و طبقه بندی‌های مشابه و مربوط را در موضوعی قرار می‌دهد که آن را به بهترین گونه توصیف می‌کند. موضوعاتی اساسی و پایه‌ای را برای ایجاد توضیحات مدل‌ها و تئوری‌ها یا فرضیات کاری ارائه می‌دهند (Sandelowski²، ۲۰۰۷). ابتدا همه عوامل استخراج شده از مدل‌های پیشین (معیارها) که در گام قبل قابل مشاهده هستند را به عنوان کد در نظر گرفته شد. سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از کدها، آنها را در یک مفهوم مشابه دسته بندی می‌کنیم. به این ترتیب مفاهیم (تمها) تحقیق شکل داده شد. بر اساس روش فراترکیب جدول زیر که شامل مولفه، معیار و زیرمعیارهای مدیریت استعداد می‌باشد ارائه و بر آن اساس مدل اولیه تعالی استعداد طراحی شد. پیوست ۱ نحوه طبقه بندی مفاهیم و معیارها و زیرمعیارها را برای طراحی مدل نشان داده است.

مرحله ششم: کنترل کیفیت

در این پژوهش برای حفظ کیفیت مطالعه از شاخص کاپا استفاده شده است که چگونگی محاسبه شاخص کاپا به این صورت می‌باشد. از آن جایی که در مراحل طراحی مدل معیارهای مدل‌های پیشین به عنوان کد در نظر گرفته شد و با در نظر گرفتن شباهت‌های معنایی بین کدها اقدام به ادغام و ایجاد مفاهیم شده است. بنابراین به منظور سنجش پایایی مدل طراحی شده از شاخص کاپا استفاده شده است. بدین طریق که، شخص دیگری از نخبگان علوم اجتماعی بدون اطلاع از نحوه ادغام کدها و مفاهیم ایجاد شده توسط پژوهشگر اقدام به دسته بندی کدها در مفاهیم کرده است. سپس مفاهیم ارائه شده توسط پژوهشگر با مفاهیم ارائه شده توسط این فرد مقایسه شده است. در نهایت با توجه به تعداد مفاهیم ایجاد شده

1. Finfgeld
2. Sandelowski

طراحی الگوی تعالی استعداد با استفاده از رویکرد مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی...

۶۳

مشابه و مفاهیم ایجاد شده متفاوت، شاخص کاپا محاسبه شده است. همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌گردد، پژوهشگر ۱۱ مفهوم و خبره دیگر ۱۰ مفهوم ایجاد کرده اند، که از این تعداد ۹ مفهوم مشترک هستند. همانطور که در ادامه نشان داده شده است، مقدار شاخص کاپا برابر با 0.7477 محاسبه شد که با توجه به جدول ۳ در سطح توافق معتبر قرار گرفته است (جنسن و آلن، ۱۹۹۶).

جدول ۲. پایایی روش فراترکیب

		نظر محقق		
		بله	خیر	مجموع
نظر خبره دیگر	بله	A=9	B=1	10
	خیر	C=2	D=0	2
	مجموع	11	1	N=12

$$\text{توافقات مشاهده شده} = \frac{A+D}{N} = 0.75$$

جدول ۳. وضعیت شاخص کاپا

وضعیت توافق	مقدار عددی شاخص کاپا
ضعیف	کمتر از ۰
بی اهمیت	۰-۰.۲
متوسط	۰/۲۱-۰/۴
مناسب	۰/۴۱-۰/۶
معتبر	۰/۸-۰/۶۱
عالی	۰/۸۱-۱

$$\begin{aligned} \text{توافقات شناسی} &= \frac{A+B}{N} \times \frac{A+C}{N} \times \frac{C+D}{N} \times \frac{B+D}{N} = \frac{10}{12} \times \frac{11}{12} \times \frac{2}{12} \times \frac{1}{12} \\ &= 0.0105 \end{aligned}$$

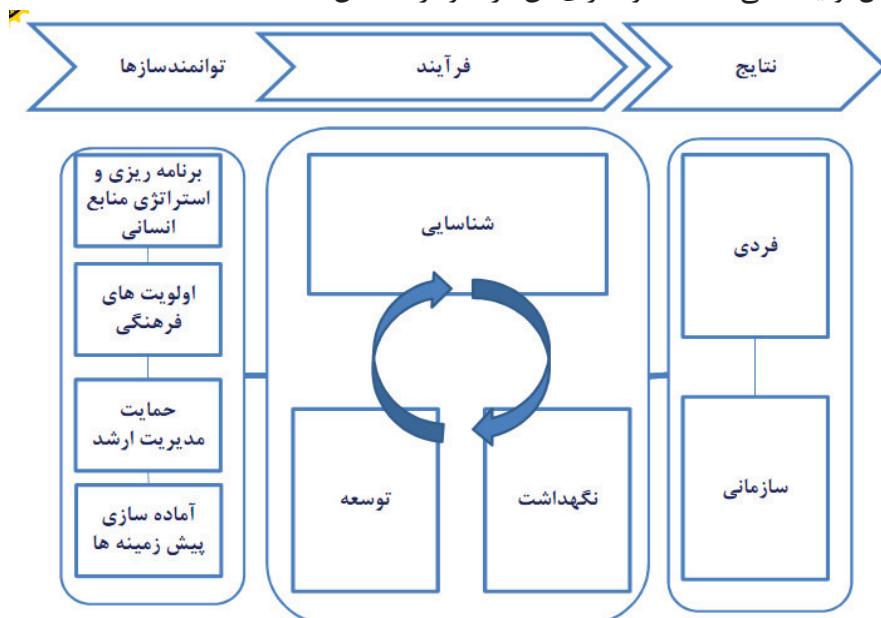
$$K = \frac{\text{توافقات شناسی}-\text{توافقات مشاهده شده}}{\text{توافقات شناسی}-1} = 0.7473$$

1. Jensen & Allen

سال هشتم / شماره ۳۲ / تابستان ۱۳۹۶ ◇

مرحله هفتم: ارائه یافته‌ها

در این مرحله از فرآترکیب، یافته‌های حاصل از مراحل قبل ارائه می‌شوند. ۹۵ مقاله انتخاب شده در مدت زمان ۱۰ ماه به دقت مورد بررسی قرار گرفت و اطلاعات مورد نیاز بر اساس هدف اصلی این مقاله که طراحی مدل تعالی استعداد می‌باشد، شناسایی شد. مدل اولیه تعالی استعداد و اجزای آن در نمودار ۴ نشان داده شده است.



برای بومی سازی مدل اولیه مدیریت استعداد در شرکت گاز استان اصفهان با ۷ تن از مدیران و متخصصان شرکت گاز استان اصفهان مصاحبه شد و بر اساس یافته‌های مصاحبه‌ها مدل تغییراتی کرد و سپس در اختیار خبرگان دانشگاهی قرار گرفت. سوالات مصاحبه در جدول ۴ نشان داده شده است. از میان ۷ نفر مصاحبه شوندگان صنعتی، ۲ نفر در حوزه تعالی، ۳ نفر از متخصصین منابع انسانی و ۲ نفر از مدیران شرکت گاز استان اصفهان مورد مصاحبه قرار گرفتند.

جدول ۴. سوالات مصاحبه با مدیران و متخصصان شرکت گاز استان اصفهان

سؤال اصلی تحقیق در مصاحبه با خبرگان تعالی و مدیران حوزه منابع انسانی عبارت زیر بود:

مدل تعالی استعداد در شرکت ملی گاز اصفهان چگونه است و این مدل دارای چه ابعاد و روابطی بین آنهاست؟

۱. از دید شما، شرایط علی موثر بر پیاده سازی مدیریت استعداد در شرکت ملی گاز اصفهان چیست و از چه مؤلفه‌ها و ابعادی برخوردار است؟

○ چه وقایعی از نظر زمانی مقدم بر پدیده‌ی مدیریت استعداد در سازمانهاست و موجب شکل‌گیری آن می‌شوند؟

○ چه وقایعی بر فرایند مدیریت استعداد در سازمانها اثرگذارند و موجب توسعه یا تحدید آن می‌شوند؟

○ از دید شما، شرایط زمینه‌ای که طی آن سازمانها برای پیاده سازی مدیریت استعداد باید به آن مبادرت می‌ورزند، از چه ویژگی‌ها و ابعادی برخوردار است؟

۲. فرایند مدیریت استعداد چیست؟ و دارای چه ابعاد و مؤلفه‌هایی است؟

○ در هنگام پیاده سازی مدیریت استعداد چه اقداماتی ضروری هستند؟

○ مراحل پیاده سازی فرایند مدیریت استعداد کدام است؟

۳. سازمانها از طریق مدیریت استعداد به دنبال دستیابی به چه نتایج و پیامدهایی هستند؟

○ سازمانها چه اهداف و انتظاراتی از مدیریت استعداد خود دارند؟

○ پیامدهای ناشی از مدیریت استعداد چیست؟ و دارای چه ابعاد و ویژگی‌هایی است؟

در متن حاصل از ۷ مصاحبه با خبرگان صنعتی، تعداد ۳۱۰ کدگذاری صورت گرفته است. فرایند شناسایی کدها بصورت رفت و برگشتی بود. گام بعدی پس از کدگذاری متون، تحلیل ترکیب و تلفیق کدها در قالب مفاهیم است. در این گام کدهای شناسایی شده بر اساس میزان تشابه مفهومی دسته‌بندی و ترکیب شده و ۳۰ مفهوم استخراج گردید. پیوست ۲ حاوی مثال‌هایی از مفاهیم شناسایی شده در متن پیاده‌شده یک نمونه مصاحبه است که در قالب تم‌های فرعی دسته‌بندی شده است. چنین کاری برای

هر کدام از مصاحبه‌ها انجام شد و در صورت وجود بخش‌هایی با مضامین مشابه در متن مصاحبه‌های قبلی، از همان کدهای قبلی اختصاص داده شده به عنوان نشانگر آن‌ها استفاده گردید. سپس بر اساس تمامی تم‌های فرعی شناسایی شده در کل تحقیق دسته‌بندی کلی تری انجام شد که منجر به شناسایی تم‌های اصلی («توانمند ساز»، «فرایند» و «نتایج») گردید.

در مرحله بعد مدل در اختیار ۵ تن از خبرگان محترم دانشگاهی قرار گرفت تا از نظر علمی به بررسی آن پرداخته و نهایی شود. برای ارزیابی روایی محتوایی از نظر خبرگان در مورد میزان هماهنگی محتوای ابزار اندازه‌گیری و هدف پژوهش، استفاده می‌شود. بدین منظور برای بررسی روایی مولفه‌ها از ضریب نسبی روایی محتوا استفاده شده است. هر مولفه براساس طیف سه قسمتی ضروری است، مفید است ولی ضرورتی ندارد و ضرورتی ندارد تقسیم بندی شدو خبرگان به آن پاسخ دادند. و برای بررسی روایی معیارها از ضریب نسبی روایی محتوای CVI استفاده شده است. هر معیار براساس طیف چهار قسمتی غیرمرتب، نیاز به بازبینی جدی، مرتبه اما نیاز به بازبینی و کاملاً مرتب بررسی شد و در نهایت نظر خبرگان را در مورد مدل نهایی در سه طیف خوب، نیاز به اصلاح و بد خواسته شد. سپس پاسخ‌ها مطابق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

در این رابطه n_E تعداد خبرگانی است که به گزینه ضروری پاسخ داده اند و N تعداد کل خبرگان است. اگر مقدار محاسبه شده از مقدار جدول ۵ بزرگتر باشد اعتبار محتوای آن آیتم پذیرفته شده می‌شود.

جدول ۵. جدول تصمیم‌گیری در مورد CVR

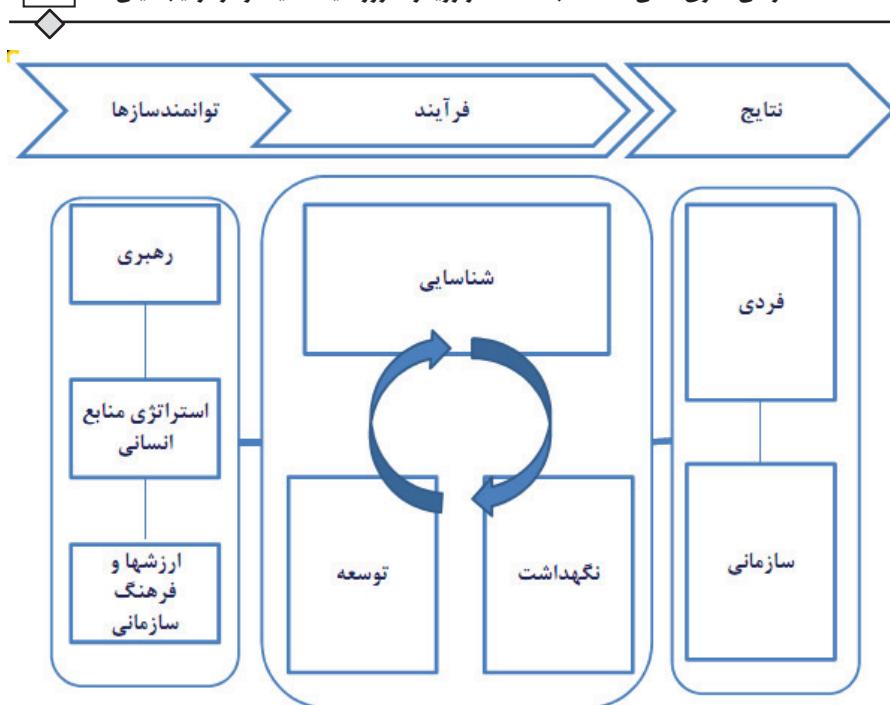
تعداد افراد پانل متخصصان	حداقل مقدار روایی
۵	۰/۹۹
۶	۰/۹۹
۷	۰/۹۹
۸	۰/۸۵
۹	۰/۷۸
۱۰	۰/۶۲
۱۵	۰/۴۹
۲۰	۰/۴۲
۲۵	۰/۳۷
۳۰	۰/۳۳
۴۰	۰/۲۹

برای شاخص CVI تجمعی امتیازات موافق برای هر ایتم که امتیاز مرتبط اما نیاز به بازبینی و کاملاً مرتبط را کسب کرده اند تقسیم بر تعداد کل متخصصان محاسبه می‌شود. در صورتی که نمره CVI از ۷۹٪ بالاتر باشد روایی محتوای مقیاس مورد تایید می‌باشد (حاجی زاده & اصغری، ۱۳۹۰). در این پژوهش شاخص CVR برای مولفه‌های مدل برابر ۱ شد که از مقدار ۰,۹۹ جدول ۵ بزرگتر است. شاخص CVI نیز برای مولفه‌های مدل برابر ۹٪ شد که از ۷۹٪ بالاتر است. بنابراین روایی محتوای مدل تحقیق از نظر خبرگان تایید شد.

ترکیب یافته‌ها پس از اعمال نظر ۷ تن از مدیران و متخصصان شرکت گاز استان اصفهان و ۵ تن خبرگان دانشگاهی در ۸ تم فرعی و ۳۰ مفهوم دسته بندی شده که جدول ۶ این طبقه بندی را نشان می‌دهد. همچنین مدل نهایی تعالی استعداد شرکت گاز استان اصفهان درنمودار ۵ ارایه شده است.

جدول ۶. نتیجه تحلیل تماثیک مدل تعالی استعداد شرکت گاز استان اصفهان

ردیف	نم اصلی	نم فرعی	مفاهیم
۱	توانمند ساز	رهبری	حمایت و تعهد مدیریت ارشد
			انعطاف پذیری در برابر تغییر
			برنامه های ارتباطی مدیر و کارمند
۲		استراتژی منابع انسانی	تعریف اهداف و استراتژی های فردی
			تعریف اهداف و استراتژی های گروهی
			تعریف اهداف و استراتژی های سازمانی
۳		ارزشها و فرهنگ سازمانی	شناسایی ارزش های سازمانی
			نهادینه سازی ارزشها
۴	شناسایی		شناسایی پست های کلیدی
			تعریف شایستگی یا پروفایل استعداد
			جذب
			انتخاب
			خزانه استعداد
۵	فرایند	توسعه	بکارگماری
			آموزش
			جانشین پروری
			مدیریت دانش
			مدیریت عملکرد
۶		نگهداشت	تقویض اختیار و مشارکت
			انگیزش
			جبران خدمات
۷		فردي	رضایت شغلی
			رفتار شهرسوندی
			مشارکت
			تعهد
۸	نتایج	سازمانی	هزینه های پایین تر
			افزایش تنوع در استعدادهای سازمانی
			رضایت ذی نفعان سازمان
			بهبود ارائه خدمات(هدف کوتاه مدت)
			مزیت رقابتی(هدف بلند مدت)



نمودار ۵. مدل نهایی تعالی استعداد شرکت گاز استان اصفهان

مدل نهایی تعالی استعداد شرکت گاز استان اصفهان شامل سه تم اصلی، هشت تم فرعی و ۳۰ مفهوم ارائه شد. سه تم اصلی که در تمام مدل‌های تعالی مشترک است شامل توانمندساز و نتایج که در این مدل فرایند از توانمند ساز مجزا در نظر گرفته شده است. سه تم فرعی رهبری، استراتژی منابع انسانی و فرهنگ و ارزشها سازمانی برای تم توانمند ساز در نظر گرفته شده است. فرایند مدیریت استعداد شامل شناسایی، توسعه و نگهداری استعدادها و در نهایت تم اصلی نتایج هم به دو دسته فردی و سازمانی تقسیم شده است.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سوال بوده است: چه مدلی برای تعالی استعداد در شرکت گاز استان اصفهان وجود دارد؟ در این پژوهش برای مدل تعالی استعداد با مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی مدل اولیه طراحی شد. برای این منظور، ۲۵۳

مقاله در خصوص تعالی و استعداد مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت ۹۵ مقاله جهت بررسی و تحلیل انتخاب گردید.

در مرحله بعد با استفاده از روش فرا ترکیب و تفسیر مدل‌های پیشین، چهارچوبی پیشنهادی ارائه گردید که این چارچوب تحت عنوان مدل تعالی استعداد علاوه بر حفظ و ارتقای نقاط قوت مدل‌های قبل در زمینه مدیریت استعداد، یک مدل منحصر بفرد در خصوص تعالی استعداد ارائه می‌دهد.

سپس با انجام مصاحبه‌ها با خبرگان منابع انسانی صنعت و دانشگاه و تحلیل تماتیک، سه تم اصلی توانمند ساز، فرایند و نتایج در نظر گرفته شد و هشت تم فرعی و ۳۰ مفهوم برای این سه تم اصلی شناسایی شد. توانمندسازهای استقرار نظام تعالی استعداد در شرکت گاز استان اصفهان پس از مرور سیستماتیک و تحلیل تماتیک شامل سه بعد رهبری، استراتژی منابع انسانی و فرهنگ و ارزشهای سازمانی می‌باشد. در این پژوهش برای تم فرعی رهبری سه مفهوم حمایت و تعهد مدیریت ارشد، انعطاف پذیری در برابر تغییر، برنامه‌های ارتباطی مدیر و کارمند، برای تم فرعی استراتژی منابع انسانی سه مفهوم اهداف و استراتژی‌های فردی، گروهی و سازمانی و در نهایت برای تم فرعی ارزشها و فرهنگ سازمانی دو مفهوم شناسایی ارزشهای سازمانی و نهادینه سازی ارزشها در نظر گرفته شده است.

ابعاد اصلی فرایند استقرار نظام تعالی استعداد در شرکت گاز استان اصفهان نیز پس از مرور سیستماتیک و تحلیل تماتیک شامل سه بعد شناسایی، توسعه و نگهداشت استعدادها می‌باشد. در این پژوهش برای تم فرعی شناسایی استعدادها شش مفهوم (شناسایی پست کلیدی، جذب، انتخاب، شناسایی پروفایل و شایستگی استعداد، بکارگیری، خزانه استعداد)، برای تم فرعی توسعه استعدادها پنج مفهوم (آموزش، جانشین پروری، مدیریت دانش، مدیریت عملکرد، تقویض اختیار و مشارکت) و در نهایت برای تم فرعی نگهداشت استعدادها دو مفهوم (انگیزش و جبران خدمات) در نظر گرفته شده است.

نتایج مورد انتظار استقرار نظام تعالی استعداد در شرکت گاز استان اصفهان هم به دو دسته فردی و سازمانی تقسیم شده است. برای تم فرعی نتایج فردی ۴ مفهوم (رضایت شغلی، رفتار شهروندی، مشارکت، تعهد)، برای تم فرعی نتایج سازمانی ۵ مفهوم (هزینه‌های پایین تر، افزایش تنوع در استعدادهای سازمانی، رضایت ذی نفعان سازمان، بهبود ارائه خدمات(هدف کوتاه مدت)، مزیت رقابتی(هدف بلند مدت)) در نظر گرفته شده است.

در هیچ کدام از پژوهش‌های قبلی متداول‌ترکیب برای استخراج ابعاد و شاخص‌ها به کار نرفته بود. همچنین پژوهشی که ترکیبی از مدل‌های مدیریت استعداد و مدل‌های تعالی ارائه بدهد یافت نشد. در واقع روش فراترکیب در این پژوهش این امکان را بوجود آورده است که با ادغام و ترکیب معیارهای پیشین و ادبیات موضوع در این زمینه، به مدلی جامع دست یابیم.

به بیان دیگر، سرآمدی استعداد چارچوب جامعی از ارزش‌های محوری، معیارها و زیو معیارها در تمامی ابعاد مدیریت استعداد می‌باشد که به مدیران کمک می‌کند تا با ارزیابی مستمر فعالیت‌ها، فرایندها و نتایج مدیریت استعداد خود، نقاط قوت و حوزه‌های بهبود خود را شناسایی کرده و برای بهبود آنها برنامه ریزی کنند. با وجود این الگو سازمانها خواهند توانست سیستم خود را با برترین سیستم‌ها مقایسه کنند و همچنین بصورت دوره‌ای خود را بر اساس الگوی ارائه شده ارزیابی نموده و روند گذشته خود را بررسی نمایند و در نتیجه مشکلات و چالش‌ها شناسایی خواهد شد و در جهت رفع آنها کوشش خواهد شد و فرصت‌ها نیز شناسایی می‌شود و بهبود داده می‌شوند.

در این پژوهش محدودیت‌هایی نیز وجود دارد. با توجه به اینکه از شاخص‌هایی برای کنترل کیفیت در روش مرور سیستماتیک و فراترکیب استفاده شد ولی باز هم امکان این محدودیت وجود دارد که مقاله‌ای به اشتباه وارد پژوهش شده یا خارج شده باشد. همچنین با توجه به اینکه این مدل برای شرکت گاز استان اصفهان طراحی شده است، برای بومی سازی آن، شاخصهای مدل اولیه توسط مدیران و نخبگان شرکت مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت توسط اساتید دانشگاهی تایید شد. پیشنهاد می‌شود شرکت گاز استان اصفهان بر اساس این مدل خود ارزیابی از وضعیت موجود و مطلوب مدیریت استعداد داشته باشند. همچنین به دیگر شرکت‌های صنعت نفت و گاز ایران نیز پیشنهاد می‌شود مدل جامع اولیه تعالی استعداد را بومی شرکت خود کرده و خود ارزیابی کنند تا بتوان شرکت‌های وابسته به صنعت نفت و گاز را از حیث پیاده سازی مدیریت استعداد با یکدیگر مقایسه نمود.

منابع:

۱. ابرزی، م.، شاهین، آ. و محمدشفیعی، م. (۱۳۹۰). حاکمیت مؤلفه‌های تعالی بر اساس مدل - EFQM مطالعه موردي یک گروه صنعتی. مدیریت تولید و عملیات. ۳۶-۱۹.
۲. باباییان، علی. رضایی، نسرین. نظری، کامران. (۱۳۹۵). بررسی و تحلیل رابطه مدیریت استعداد با عملکرد کارکنان ناجا (مورد مطالعه؛ فرماندهی انتظامی شهرستان کرمانشاه). فصلنامه منابع انسانی ناجا
۳. حاجی زاده، ابراهیم. اصغری، محمد. (۱۳۹۰). روش‌ها و تحلیل آماری با نگاه به روش تحقیق در علوم زیستی و بهداشتی. انتشارات جهاد دانشگاهی. چاپ اول
۴. عرب پور، علیرضا. نیک پور، امین. (۱۳۹۴) تاثیر ابعاد مدیریت استعداد بر بهره‌وری نیروی انسانی در سازمانهای دولتی شهر کرمان. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی سال هفتم بهار ۱۳۹۴ شماره ۱ (پیاپی ۱)
5. Bhatnagar, J. (2008), 'Managing Capabilities for Talent Engagement and Pipeline Development,' *Industrial and Commercial Training*, 40, 19–28.
6. Bohmer, N., & Scinnenburg, H. (2016). How gender and career concepts impact Global Talent Management. *HR, Learning & Organization Studies* , 73-93.
7. Beck, C.(2002), "Mothering multiples: A meta-synthesis of the qualitative research". *The American Journal of Maternal /Child ,Nursing*, 28(2):p93-99
8. Collings, D. G., & Mellahi, K. (2009). Strategic talent management: A review and research agenda. *Human Resource Management Review* , 304–313
9. Finfgeld, D. L.,(2003). "Meta synthesis: The state of the art—so far". *Qualitative Health Research*, 13(7): p893-904
10. Foster, C. (2015). Managing the flow of talent through organizations – a boundary-less model. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*.
11. Gumus,S., Apak,S., Gumus,H., Kurban.,Z.(2013),An application in human resources management for meeting Differentiation and innovativeness requirements of business: talent Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*
12. Gallardo, E., Dries, N., & Cruz, T. (2013). what is the meaning of talent in the word of work? *Human Resource Management Review*, 290-300.
13. Hall GM. How to write a paper. 3th ed. London: BMJ publishing group; 2003. p.92-98.

14. Jensen, L, A and Allen..(1996), “Meta-synthesis of qualitative findings”, *Qualitative Health Research*,6(4):p553–560
15. King, K. A. (2015). Global talent management: Introducing a strategic framework and multiple-actors model. *Journal of Global Mobility: The Home of Expatriate Management Research*.
16. Mensah, J. K. (2015). A “coalesced framework” of talent management and employee performance: For further research and practice. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
17. Noblit, G, W and R, D, Hare.(1998), “Meta-Ethnography: Synthesizing qualitative studies”. Newbury Park, CA: Sage
18. Okoli, C., & Schabram, K. (2010). A Guide to Conducting a Systematic Literature Review of Information Systems Research. *Working Papers on Information Systems*.
19. Phillips, I. I. (2005). Investing in Your Company's Human Capital. United States of America: AMACOM in Brandt
20. Phillips, R., and Roper, O.(2009). *A framework for talent management in real estate*: Emerald Group, Journal of Corporate Real Estate, Vol. 11 No. 1, 2009, pp. 7-16
21. Schiemann, W. A., Seibert, J. H., & Morgan, B. S. (2013). *Hidden drivers of success:Leveraging employee insights for strategic advantage*. Alexandria, VA: Society for Human Resource Management
22. Sandelowski, M and J, Barroso.(2007), “Handbook for synthesizing qualitative research”,New York, NY: Springer
23. Thunnissen, M., Boselie, P., & Fruytier, B. (2016).Talent management and the relevance of context: Towards a pluralistic approach. *Human Resource Management Review* (in this issue)

پیوست ۱

طیقه بندی عوامل و زیر عوامل اولیه مدل تعالی استعداد

ردیف	ارکان تعالی	معیار پیشنهادی	زیر معیارها	شماره مدل
۱		برنامه ریزی و استراتژی منابع انسانی	تعریف اهداف و استراتژی ها	سیکانمی(۲۰۱۲)، ولینز و همکاران(۲۰۰۶)، چیس(۲۰۰۸)، سیلزر و داول (۲۰۱۰)، مکدانل و همکاران(۲۰۱۰)، گاندز(۲۰۰۶)، دیلویت(۲۰۱۵)، کالپی(۲۰۱۴)، بودرو و رامستاد(۲۰۰۲)، گومس و همکاران(۲۰۱۳)، لاتوکا(۲۰۱۴)، هاگر و روگ(۲۰۰۸)، لویس و هکمن(۲۰۰۶)
۲		اولویت های فرهنگی	بهبود مستمر و یادگیری، برنامه های ارتباطی مدیر و کارمند	ولینز و همکاران(۲۰۰۶)، سینترزیز (۲۰۱۰)، چیس (۲۰۰۸) ، شارکی (۲۰۱۳)، لاتوکا (۲۰۱۴)، هاگر و روگ(۲۰۰۸)
۳		درگیر شدن رهبری در روند کار		شارکی(۲۰۱۳)، لاتوکا(۲۰۱۴)، هاگر و روگ (۲۰۰۸)
۴		اماده سازی پیش زمینه ها	خزانه استعدادها	شیمن(۲۰۱۳)، کولینگر و ملاحی(۲۰۰۹)، کالپی (۲۰۱۴)، بودرو و رامستاد (۲۰۰۲)
			شناسایی پست های کلیدی	کولینگر و ملاحی (۲۰۰۹)، گومس و همکاران (۲۰۱۳)
			تعريف شایستگی یا پروفایل استعداد	بتناگار(۲۰۰۹)، سیکانمی(۲۰۱۲)، گومس و همکاران(۲۰۱۳)
۵		شناسایی	منبع یابی(نیازمنجی، تعریف نقش ها و پست ها، شناسایی خزانه استعدادها) تعریف پتانسیلهای، بررسی شکاف استعداد	اویی(۲۰۱۰)، اوور و مکفری (۲۰۰۷)، چیس(۲۰۰۸)، مکدانل و همکاران (۲۰۱۰)، دیلویت(۲۰۰۶)، دیلویت(۲۰۱۵)، گومس و همکاران(۲۰۱۳)، فیلپس(۲۰۰۹)
			جذب یا استخدام	شیمن(۲۰۱۳)، بتناگار(۲۰۰۹)، اویی (۲۰۱۰)، سینترزیز (۲۰۱۰)، نگامب (۲۰۰۷)، اوور و مکفری (۲۰۰۷)، روزول (۲۰۱۰)، سیرز (۲۰۰۳)، شویر(۲۰۰۴)، سیلزر و داول

طراحی الگوی تعالی استعداد با استفاده از رویکرد مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی...

۷۵

ردیف	ارکان تعالی	معیار پیشنهادی	زیر معیارها	شماره مدل
				(۲۰۱۰) گاندز (۲۰۰۶)، شارکی (۲۰۱۳)، دیلویت (۲۰۰۶) دیلویت (۲۰۱۵)، کاپلی (۲۰۱۴)، هاگز و روگ (۲۰۰۸)
		انتخاب(بررسی تناسب فرهنگی و قابلیت ها، ارزیابی استعدادها)		نگامب (۲۰۰۷)، بی اس (۲۰۱۳)، اوور و مکفری (۲۰۰۷)، روزول (۲۰۱۰)، گاندز (۲۰۰۶)، شارکی (۲۰۱۳)، دیلویت (۲۰۰۶) دیلویت (۲۰۱۵)
		اداره و بکارگماری		اویی (۲۰۱۰)، چیس (۲۰۰۸)، فیلیپس (۲۰۰۹)
۶	توسعه	آموزش(آموزش بر اساس شایستگی، دانشگاه مربوط به سازمان، مرتب گری، اموزش‌های غیر رسمی، مدیریت دانش، سینیمارها، غنی سازی شغلی) مشاوره، واگذاری دوره‌ای مسئولیت		بتناگار (۲۰۰۹)، شیمن (۲۰۱۳)، اویی (۲۰۱۰)، ولینز و همکاران (۲۰۰۶)، سینتریز (۲۰۱۰)، نگامب (۲۰۰۷)، بی اس (۲۰۱۳)، اوور و مکفری (۲۰۰۷)، روزول (۲۰۱۰)، گاندز (۲۰۰۶)، شویر (۲۰۰۴)، چیس (۲۰۰۸)، گاندز (۲۰۱۰)، سیلزر و داول (۲۰۱۰)، ارمستانگ (۲۰۰۹)، شارکی (۲۰۱۳)، دیلویت (۲۰۰۶)، دیلویت (۲۰۱۵)، کاپلی (۲۰۱۴)، فیلیپس، ۲۰۰۹، گروول (۲۰۰۳)، گومس و همکاران (۲۰۱۳)
		جانشین پروری(بازنگری عملکرد، پنل ارتقا، برنامه توسعه فردی، توسعه شغلی با مسیر سریع، متوجه به سازمان)		شیمن (۲۰۱۳)، اوور و مکفری (۲۰۰۷)، سینتریز (۲۰۱۰)، روزول (۲۰۱۰)، گاندز (۲۰۰۶)، ارمستانگ (۲۰۰۹)، دیلویت (۲۰۰۶)، دیلویت (۲۰۱۵)، کاپلی (۲۰۱۴)
		بهبود دادن		سینتریز (۲۰۱۰)، سیلزر (۲۰۰۳)، شیمن (۲۰۱۳)
		مدیریت عملکرد(ارزیابی عملکرد، ۳۶۰ درجه، نظارت)		بی اس (۲۰۱۳)، اوور و مکفری (۲۰۰۷)، روزول (۲۰۱۰)، گاندز (۲۰۰۶)، شارکی (۲۰۱۳)، دیلویت (۲۰۰۶)، گروول (۲۰۱۵)، گومس و همکاران (۲۰۱۳)
		برنامه ریزی مسیر شغلی		بی اس (۲۰۱۳)، اوور و مکفری (۲۰۰۷)، روزول (۲۰۱۰)، گاندز (۲۰۰۶)، دیلویت (۲۰۱۵)

ردیف	ارکان تعالی	معیار پیشنهادی	زیر معیارها	شماره مدل
۷		نگهداشت	حفظ: فرصتهای پادگیری و توسعه مهارت‌های جدید، حقوق مبنا، درک انگیزه‌های کارمند توسط مدیر، رضایت از تصمیمات سازمان، مزایای استخدام، دستمزد منصفانه در مقایسه با کارهای مشابه در سازمان، قدرت تصمیم گیری مناسب برای انجا بهتر کار و شهرت سازمان به عنوان کارفرمای خوب.	اویی(۲۰۱۰)، سیرز(۲۰۰۳)، فرناندو(۲۰۰۸)؛ روزول(۲۰۱۰)، نگامب(۲۰۰۷)، اوور و مکفری(۲۰۰۷)، شویر(۲۰۰۴)، سیلزر و داول(۲۰۱۰)، کاپلی(۲۰۱۴)، هاگز و روگ(۲۰۰۸)، لوییس و هکمن(۲۰۰۶)، فیلیپس(۲۰۰۹)
۸		فردی	پاداش دهی(جبران خدمات، مزایا، پاداش‌ها و به رسمیت شناختن)	نگامب(۲۰۰۷)، اوور و مکفری(۲۰۰۷)، سیرز(۲۰۰۳)، گاندز(۲۰۰۶)، دیلویت(۲۰۰۶)
۹	نتایج	سازمانی	انگیزش رفتار شهروندی مشارکت تعهد	کولینگز و ملاحی(۲۰۰۹)، مکدانل و همکاران(۲۰۱۰)، چیز و همکاران(۲۰۰۹)، هاگز و روگ(۲۰۰۸)، کولینگز و ملاحی(۲۰۰۹) کولینگز و ملاحی(۲۰۰۹) چیز و همکاران(۲۰۰۹)، هاگز و روگ(۲۰۰۸) کولینگز و ملاحی(۲۰۰۹)، چیز و همکاران(۲۰۰۹)، هاگز و روگ(۲۰۰۸)، کولینگز و ملاحی(۲۰۰۹) شارکی(۲۰۱۳)، مکدانل و همکاران(۲۰۱۰)، کولینگز و ملاحی(۲۰۰۹) شارکی(۲۰۱۳) بودرو و رامستاد(۲۰۰۲) کاپلی(۲۰۰۸)، چیز، فارلی و گیبسون(۲۰۰۹) کاپلی(۲۰۰۸)، چیز، فارلی و گیبسون(۲۰۰۹)

پیوست ۲

تحلیل تم برای هر تم فرعی

عنوان تم فرعی	کد تم فرعی	عنوان مفهوم شناسایی شده و نقل قول مرتبط با آن	کد مفهوم
رهبری	تم فرعی ۱	<p>• حمایت و تعهد مدیریت/رشد قبل از هر چیز من تصور می‌کنم قبل از اینکه مشاوران یا مدیران میانی بخواهند تلاش کنند تا مدیریت ارشد را متلاuded کنند، مدیر عامل باید طبق نقصان و نیازی که در مجموعه خود احساس می‌کند، پیگیر این قضیه باشد. در غیر اینصورت یک روش غیر علمی و ساده بصورت زودگذر و بدون نتیجه انجام می‌شود.</p> <p>• تا وقتی مدیر ارشد نیاز را حس نکند و بدنبال تغییر در فرایندها نباشد این امر امکان پذیر نیست.</p> <p>• مدیر ارشد سازمان باید مزیت را لمس کند تا زیر بار آن برود. باید فرایندها را از وضع موجود به وضع مطلوب تحت یک نقشه مشخص کرد و با گام‌های کوچک به سمت آن حرکت کرد.</p>	مفهوم ۱
		<p>• اعطاف پذیری در برابر تغییر مدیر ارشد ضرورت تغییر را درک کرده باشد و این فرهنگ که تغییر لازمه حیات سازمان است برای او جا افتاده باشد.</p> <p>• این فرهنگ رو در کل سازمان باید تسربی داد که کارکنان از آن حالت خشک و منسوخ و کهنه در آینده چیزی که به اسم فراموشی سازمانی مطرح می‌شود. اون چه که در حافظه سازمان نقش بسته رو پاک کنند و از نو بسازند.</p>	مفهوم ۲
		<p>• برنامه‌های ارتباطی مدیر و کارمند فقط حمایت مدیریت کافی نیست اگر کارکنان همراهی نکنند امکان پذیر نیست. کارکنان باید در روند اجرای طرح قرار گیرند.</p> <p>• اجرای نظام مدیریت استعداد و پیاده‌سازی آن در سازمان به عنوان یک تحول بزرگ شناخته می‌شود و به تبع آن مقاومتی در برابر آن از سوی مدیران و اعضای سازمان به وجود خواهد آمد، بهتر است برنامه‌های ارتباطی منظمی بین مدیران و کارکنان در رستای اجرای طرح و مراحل آن وجود داشته باشد.</p>	مفهوم ۳

کد مفهوم	عنوان مفهوم شناسایی شده و نقل قول مرتبط با آن	کد تم فرعی	عنوان تم فرعی
مفهوم ۴	<p>تعریف / هدف و استراتژی‌های فردی</p> <ul style="list-style-type: none"> موضوع مهم در بستر سازی طرح شما استراتژیست ولی نه فقط در سطح سازمان، باید در همه سطوح سازمانی یکپارچگی اهداف وجود داشته باشد. فرد چه در کی از سازمان دارد، چه چشم اندازی برای سازمان در نظر دارد و چقدر مسایل رایج سازمان را زیر سوال می‌برد اینها می‌شود استراتژی‌های فردی که پیش نیاز استراتژی‌های سطح بعدیست. وقتی همه چنین تفکر استراتژی در سطح فردی سازمان باشد چشم اندازی در سرار سازمان ایجاد می‌شود که تعهد به حای شکایت قرار می‌گیرد و درک مشترکی در سازمان ایجاد می‌شود. که در آن از تخصص و استعداد افراد حداکثر استفاده می‌شود. 	تم فرعی ۲	استراتژی منابع انسانی
	<p>تعریف / هدف و استراتژی‌های گروهی</p> <ul style="list-style-type: none"> وقتی استراتژی‌ها در سطح گروهی و در راستای سطح فردی و سازمانی باشد قابلیت تعامل و یادگیری بین افراد بیشتر می‌شود. و باعث می‌شود سازمان در برابر تعییر انعطاف پذیر تر و سازگارتر برخورد کند. 		
	<p>تعریف / هدف و استراتژی‌های سازمانی</p> <ul style="list-style-type: none"> به نظرم یک روشی که می‌تواند به حمایت مدیرارشد سازمان کمک کند هم راستا کردن فعالیتها و خروجی‌های مدیریت استعداد با استراتژی و اولویت‌های سازمانی است. همه ارکان فرایند طرح شما باید در راستای استراتژی‌های سازمان باشد در غیر اینصورت قابل اجرا نخواهد بود. سطح سازمانی زمینه‌ای را فراهم می‌کند که در آن بتوان از تفکر استراتژیک فردی برخوردار بود. 		

طراحی الگوی تعالی استعداد با استفاده از رویکرد مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی...

۷۹

عنوان تم فرعی	کد تم فرعی	عنوان مفهوم شناسایی شده و نقل قول مرتبط با آن	کد مفهوم
ارزشها و فرهنگ سازمانی	تم فرعی ۳	<p>شناسایی ارزش‌های سازمانی</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارزش‌های سازمانی زیر بنای فرهنگ سازمانی و متمایز کننده یک سازمان برتر از سایر سازمانهای دیگر است. در فرایند تدوین و اجرای مدیریت استعداد، تبیین نظام ارزشی سازمان در قالب «ارزش‌های سازمانی» به عنوان عنصری استراتژیک، باید مورد بررسی قرار گیرد. <p>منبع اخلاق به شمار می‌آیند و در واقع اخلاق، به اجرا درآوردن ارزش‌های سازمانی اصولی بنیادی و ماندگار است و ارزش‌های اصلی‌ترین و بدیهی‌ترین مشخص و عمل خوب از بد متمایز می‌شود. ارزش، باوری جاری است که باعث می‌شود سبک خاص رفتاری چه از سوی افراد و چه از سوی جامعه نسبت به سبک رفتاری معکوس و متضاد آن، ترجیح داده می‌شود.</p>	مفهوم ۷
		<p>نهادینه سازی ارزشها</p> <ul style="list-style-type: none"> • بحمدالله... در شرکت گاز استان اصفهان با عنایت خاص و اعتقاد پرستی در جاری سازی اصول ارزش‌های سازمانی در گاز استان موجب پیشرفت چشمگیر در نهادینه سازی این مقوله بزرگ فرهنگی در سازمان هستیم. باید به این ارزش‌های بنیادین اهتمام داشته و فراموش نشود که بیان ارزشها و تدوین ارزشها کافی نبوده بلکه عمل کردن به ارزشها اهمیت و جایگاه خاصی دارد. 	مفهوم ۸
شناسایی استعداد	تم فرعی ۴	<p>شناسایی پست‌های کلیدی</p> <ul style="list-style-type: none"> • همگام با شناسایی استعدادها و پست‌های حیاتی و کلیدی سازمان نیز حائز اهمیت است چرا که قراردادن مستعدترین افراد در پست‌های کم اهمیت و نامناسب، عملات تمامی تلاش‌های به عمل آمده در مرحله شناسایی استعدادها را بی اثر می‌کند. • قطعاً فرصت بررسی و پیاده سازی مدیریت استعداد برای همه پست‌های سازمان نیست و باید گلچین شوند. 	مفهوم ۹

کد مفهوم	عنوان مفهوم شناسایی شده و نقل قول مرتبط با آن	کد تم فرعی	عنوان تم فرعی
مفهوم ۱۰	<p>تعريف شایستگی و پروفایل استعداد</p> <ul style="list-style-type: none"> به نظر من دو مقوله مدیریت استعداد و شایسته سalarی مکمل هم هستند. با شایسته سalarی زمینه برای اجرای مدیریت استعداد فراهم می‌شود و با اجرای مدیریت استعداد شایسته سalarی تقویت می‌شود. شایستگی‌های مورد نیاز هر پست باید مشخص شود. بدایم برای هر پست چه کسی با چه خصوصیات اخلاقی رفتاری مهارتی و دانشی می‌خواهیم. 		
مفهوم ۱۱	<p>جذب</p> <ul style="list-style-type: none"> دغدغه اصلی ما پیدا کردن بهترین افراد سازمانمان است. تا بتوانیم پست‌های مهم سازمان که مناسبشان است را در اختیارشان قرار دهیم. ما در حال حاضر استراتژی جذب داریم ولی بنظر من در راستای مدیریت استعداد باید پیشرفتنه تر و علمی تر شود. باید بر اساس مدل‌های شایستگی جذب را انجام دهیم. 		
مفهوم ۱۲	<p>انتخاب</p> <ul style="list-style-type: none"> بیشتر اوقات نیروهای بسیار خوبی در سازمان وجود دارند که به دلایل مختلف پتانسیل خود را بروز نداده اند. یا در جای مناسب قرار نگرفته اند. گاهی مشکلات شخصی و خانوادگی دارند. این وظیفه ماست که این افراد را شناسایی کنیم. استعدادهای سازمان را مشخص کنیم. بر اساس مدل شایستگی برای پست‌های کلیدی مشخص می‌شود که برای انتخاب استعدادهای سازمان به چه ویژگی‌ها و مهارتها و دانشی نیازمندیم. 		
مفهوم ۱۳	<p>خرانه / استعداد</p> <ul style="list-style-type: none"> ارتقا از داخل سازمان مزایای زیادی دارد و استراتژی سازمان ما هم همین است مگر موارد استثنایی. افراد انتخاب شده به عنوان استعداد باید مشخص شوند تا تحت ارزیابی و آموزش قرار بگیرند. 		
مفهوم ۱۴	<p>بکارگماری</p> <ul style="list-style-type: none"> هدف از مدیریت استعداد قرار گرفتن افراد مناسب در مکان مناسب و در زمان مناسب است. افراد بعد از ارزیابی‌های موردنیاز و آموزش‌های متناسب با پست در جای مناسب قرار می‌گیرند. 		

طراحی الگوی تعالی استعداد با استفاده از رویکرد مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی...

۸۱

کد مفهوم	عنوان مفهوم شناسایی شده و نقل قول مرتبط با آن	کد تم فرعی	عنوان تم فرعی
مفهوم ۱۵	<p>آموزش</p> <ul style="list-style-type: none"> زمانی که فرد از پست خود ارتقا می‌باید نمیازمند یک سری دوره‌های آموزش است بخصوص اگر به پست‌های مدیریتی ارتقا باید باید مهارت‌های مدیریتی را نیز کسب کند حتی اگر فرد با استعدادی باشد. 	تم فرعی ۵	توسعه استعداد
مفهوم ۱۶	<p>جانشین پروری</p> <ul style="list-style-type: none"> زمانی که استعدادهای انتخاب شده را برای پست‌های مدیریتی در نظر می‌گیریم بحث مدیریت جانشین پروری و مسیر پیشرفت شعلی مطرح می‌شود. مدیریت جانشین پروری برای رشد افراد داخلی سازمان انجام می‌شود. 		
مفهوم ۱۷	<p>مدیریت دانش</p> <ul style="list-style-type: none"> وقتی بهترین افراد را در بهترین پست‌های سازمان داریم باید بتوانیم اطلاعات و دانشمن را ضبط کنیم و انتقال دهیم. چه بسیار پرسنل سازمان ما که بازنشته شدند یا به طریقی از سازمان خارج شدند و همه دانش را با خود بردنند. حیف افراد با استعداد و حیف دانش آنهاست. 		
مفهوم ۱۸	<p>مدیریت عملکرد</p> <ul style="list-style-type: none"> باید منابع اولویت بندی شوند، عملکردهای مناسب مشخص شود و بتوان براحتی آنها را جهت توسعه ارزیابی کرد. سیستم مدیریت عملکرد افراد را توانمند می‌سازد تا با مدیر خود بطور پیوسته در مورد عملکرد خود صحبت کند و بهبود در عملکرد حاصل شود. 		
مفهوم ۱۹	<p>تفویض اختیار و مشارکت</p> <ul style="list-style-type: none"> افراد با استعداد افراد نخبه‌ای هستند که با کنترل بیش از حد بر روی آنها نایودشان می‌کنیم. مشارکت دادن این افراد در کارها و تفویض اختیار به آنها باعث رشد و توسعه آنها می‌شود و باعث می‌شود قابلیت‌ها و پتانسیل خود را نشان دهند. 		

کد مفهوم	عنوان مفهوم شناسایی شده و نقل قول مرتبط با آن	کد تم فرعی	عنوان تم فرعی
مفهوم ۲۰	<p>انگیزش</p> <ul style="list-style-type: none"> پرسنل ما مهمترین سرمایمون هستند بخصوص پرسنل تخبه و با استعداد. اینکه بتوانیم آنها را در سازمان نگه داریم و از دست ندھیم موضوع بسیار مهمی است. مهارت روابط انسانی یکی از مهارت‌های صلی مدیران است که نحوه ارتباط با کارمند را تعیین می‌کند. لازم است نیازهای افراد شناسایی و در جهت برآورده کردن آنها تلاش کرد. زمانی که کارمند بفهمد به فکر او هستیم همین ایجاد انگیزه می‌کند. 	تم فرعی ۶	نگهداشت استعداد
مفهوم ۲۱	<p>جبران خدمات</p> <ul style="list-style-type: none"> برقراری هماهنگی و ارتباط میان ویژگی‌های نظام پرداخت با انگیزه‌های افرادی که سازمان، تصمیم به جذب و حفظ و پرورش آنان دارد، ضروری است. وقتی فرد در مقایسه با سازمان دیگر دریافتی خود را مناسب بیندبا حون و دل برای سازمان کار می‌کند و همکاری صمیمانه‌ای دارد. نظام جبران خدمات باید به عملکرد متصل باشد تا بیشتر انگیزشی شود. 	تم فرعی ۶	
مفهوم ۲۲	<p>رضایت شغلی</p> <ul style="list-style-type: none"> درسته که یافتن افراد با استعداد بسیار مشکل است ولی مشکل تراز آن حفظ این افراد در سازمان است. فردی که از کار خود از سازمان خود از حقوق و از پیشرفت شغلی خود رضایت دارد سازمان را ترک نمی‌کند. مدیریت استعداد وقتی در سازمان پیاده شود. همه می‌فهمند اصول چیست. ویژگی‌های بهترین‌ها کدام است(البته بشرطی) که همه چیز واضح و شفاف باشد برای کارکنان، این شبهه برایشان ایجاد نشود که مدیریت استعداد راهی شده برای انتخاب افراد سفارش شده) و خود را برای رسیدن به بهترین شدن آمده می‌کنند. در این صورت افراد از شرایط و سازمانشان رضایت دارند. 	تم فرعی ۷	نتایج فردی

طراحی الگوی تعالی استعداد با استفاده از رویکرد مرور سیستماتیک و فراترکیب کیفی...

۸۳

کد مفهوم	عنوان مفهوم شناسایی شده و نقل قول مرتبط با آن	کد تم فرعی	عنوان تم فرعی
۲۳	<p>رفتار شهروندی</p> <ul style="list-style-type: none"> وقتی افراد از سازمان و از شغل خود راضی باشد به وظایف نوشته شده خود اکتفا نمی کنند و سعی می کنند از همه قابلیت ها و توانایی هایشان در حد امکان مایه بگذارند. زمانی که فرد می داند در جای درستی قرار گرفته و سازمان قدر وی را می داند قطعاً رفتارهای فرتر از نقشی از خود نشان می دهد. 		
۲۴	<p>مشارکت شغلی</p> <ul style="list-style-type: none"> کارکنانی که با کار خود عجین می شوند کار خود را بسیار با اهمیت می بینند. قطعاً انتخاب افراد با استعداد و قرار دادن آنها در جای مناسب باعث خوشنایند شدن کار برای افراد می شود و ارزش کار برای آنها فارایش می باید. 		
۲۵	<p>تعهد</p> <ul style="list-style-type: none"> بنظرمن یکی دیگر از نتایج پیاده سازی مدیریت استعداد دلبرستگی و وفاداری کارمند به سازمان است همان چیزی که باسم تعهد کارکنان مطرح می شود. 		
۲۶	<p>هزینه های پایین تر</p> <ul style="list-style-type: none"> وقتی مدیریت استعداد در سازمان پیاده شود یعنی افراد کار خود را درست انجام می دهند یعنی خسارت ها کاهش می باید و هزینه های سازمان کم می شود. غیبت ها و ترک شغل ها کاهش می باید. 		
۲۷	<p>افزایش تنوع در استعدادهای سازمانی</p> <ul style="list-style-type: none"> توجه نکردن به جنسیت یکی از عوامل مهمی است که از نتایج مدیریت استعداد مبتنی بر شایستگی است. 		
۲۸	<p>رضایت ذی نفعان</p> <ul style="list-style-type: none"> وقتی افراد مناسب در جای مناسب قرار گیرند وظایف خود را به بهترین نحو انجام می دهند و باعث ارائه خدمات بهتر و رضایت ذینفعان خواهد شد. 	تم فرعی ۸	نتایج سازمانی
۲۹	<p>بهبود ارائه خدمات(هدف کوتاه مدت)</p> <ul style="list-style-type: none"> کارکنان با استعداد با بهبود عملکرد باعث ارائه خدمات بهتری خواهند شد. 		
۳۰	<p>مزیت رقابتی(هدف بلندمدت)</p> <ul style="list-style-type: none"> مزیت رقابتی شرکت گاز استان اصفهان در برابر دیگر شرکت های گاز ایران پیاده سازی مدیریت استعداد و شناسایی افراد نخبه و شناسایی پست های کلیدی سازمان خواهد بود. 		