

تأثیر «ادراک از بافت اخلاقی سازمان» بر «قصد ترک شغل» منابع انسانی زن: با نقش تعدیل‌گر «ارزش‌های کاری»

سیده فاطمه قاسمپور گنجی^{۱*}، محمدرضا آهنجیان^۲

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران.

۲- دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران.

پذیرش: ۱۳۹۵/۸/۱۶

دریافت: ۱۳۹۴/۸/۲۶

چکیده

یکی از متغیرهای موثر بر برنامه‌ریزی نیروی انسانی، قصد ترک شغل است. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر ادراک از «بافت اخلاقی سازمان» بر «قصد ترک شغل» منابع انسانی زن با سنجش نقش تعدیل‌کننده متغیر «ارزش‌های کاری» در یکی از دانشگاه‌های دولتی شمال شرق کشور بود. نتایج به دست آمده بر سیاست‌های برنامه‌ریزی نیروی انسانی با محوریت تقاضای نیروی کار تأثیر دارد. با استفاده از روش تصادفی ساده، نمونه‌گیری برای دستیابی به حجم نمونه ۲۱۰ تن، تعیین شده براساس جدول مورگان، انجام گردید. ابزار پژوهش، پرسشنامه و مصاحبه بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون میانگین، تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج مصاحبه‌ها نشان داد که با توجه به بالابودن قصد ترک شغل در سازمان، کارکنان به دلایلی مانند «نبودن جایگزین‌های شغلی بهتر در خارج از سازمان»، همچنین «قرار داشتن در وضعیت استخدام رسمی» به ترک سازمان اقدام نکرده‌اند. در یک یافته بسیار قابل تأمل روشن شد که قصد ترک شغل در بین کارکنان زن هیأت علمی از سایر گروه‌ها بالاتر بود. نتایج نشان داد که ادراک از بافت اخلاقی بر قصد ترک شغل ($\beta=0,36$)



مؤثر است. همچنین نقش تعدیل‌گر ارزش‌های کاری بر قصد ترک شغل ($\beta=0/26$) مورد تأیید قرار گرفت. اگرچه که ارزش رابطه ($\beta=-0/20$) و ارزش پاداش ($\beta=-0/15$) نقش اثرگذارتری بر رابطه میان بافت اخلاقی در سازمان و قصد ترک شغل داشت.

واژه‌های کلیدی: برنامه‌ریزی نیروی انسانی، بافت اخلاقی، قصد ترک شغل، ارزش‌های کاری.

۱- مقدمه

برنامه‌ریزی نیروی انسانی فرایندی است که به‌وسیله آن ورود افراد به سازمان، حرکت و گردش آنها در داخل سازمان و خروج آنها از سازمان پیش‌بینی می‌شود [۱، ص ۵۸]. برنامه‌ریزی نیروی انسانی در بعد «تقاضا» می‌تواند تحت تأثیر متغیرهای سازمانی گوناگون قرار گیرد. یکی از این متغیرها که به‌طور مستقیم بر برنامه‌ریزی نیروی انسانی اثر می‌گذارد، «قصد ترک شغل کارکنان» است. برنامه‌ریزی نیروی انسانی به دنبال تأمین نیروی کار در زمان مورد نیاز و در راستای وظایف و مأموریت‌های شغل مورد نیاز می‌باشد: ترک شغل بر تقاضای نیروی کار اثرگذار است. از جمله متغیرهای مؤثر بر قصد ترک شغل می‌توان به بافت اخلاقی سازمان اشاره کرد [۲، ۳]. شناسایی و مراعات اخلاق در کسب و کار اختیاری نیست، بلکه به منزله نیاز مطلق برای موفقیت سازمان در نظر گرفته می‌شود [۴]. عدم توجه به بافت اخلاقی سازمان منجر به آسیب‌های جدی همچون کاهش تعهد کارکنان، کاهش رضایتمندی شغلی و افزایش قصد ترک شغل می‌گردد [۵، ۲، ۳، ۶].

امروزه پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی و غیرقانونی در محیط‌های کاری توجه مدیران و رهبران را به ایجاد و حفظ بافت اخلاقی در همه سازمان‌ها جلب کرده است. پژوهشی بین‌المللی با مطالعه و بررسی کارمندان ۴۰۰۰ نوع کسب و کار دریافت که ۲۵٪ کارکنان اعتقاد دارند شرایط اخلاقی در اهداف سازمان آنها نادیده گرفته شده و حدود ۱۷٪ نیز بیان داشتند که سازمان غیراخلاقی بودن را برای رسیدن به اهداف سازمانی در میان کارکنان تشویق می‌نماید [۷]. از سوی دیگر، مطالعات متعددی تأثیرگذاری بافت اخلاقی، ارزش‌ها و جو اخلاقی سازمان را بر تعهد سازمانی [۳، ۶، ۸]، تعارض نقش [۹، ۱۰]، رضایت



شغلی [۵]، ترک خدمت [۸، ۱۰]، عملکرد سازمانی [۱۰] و نگرش شغلی [۸، ۱۰] مورد تأیید قرار داده که این امر اهمیت مطالعه این موضوع را دوچندان نموده است. منابع انسانی سازمان‌ها از جنسیت‌های دوگانه تشکیل شده‌اند. از نظر برنامه‌ریزی منابع انسانی، «جنسیت»، بالقوه نمی‌تواند ملاک پیش‌برنده یا بازدارنده برای تأمین تقاضای سازمان به نیروی انسانی باشد [۱۱]. از این منظر، زیربنای تفاوت‌های زن و مرد تحت تأثیر بسیاری از عوامل فرهنگی و اجتماعی قرار می‌گیرند، بنابراین وجود این تفاوت‌ها به معنای برتری یکی بر دیگری نیست و آگاهی در مورد این‌گونه تفاوت‌ها، جامعه را در جهت تربیت درست زنان و مردان و به‌کارگیری ظرفیت‌های بالقوه آنان در مشاغل مرتبط یاری خواهد داد [۱۲]. علاوه بر این، به اعتقاد نورمن^۱ (۱۹۹۹)، تفاوت بین افراد به نحوه‌گزینش و انتخاب ارزش‌های آنها بستگی دارد. ارزش‌ها به ما کمک می‌کنند تا اهمیت نسبی انتخاب‌ها را ارزیابی کنیم. آنها موجب معنابخشی به زندگی می‌شوند؛ به‌عنوان وجدان عمل می‌کنند و احساس خوب یا بدبودن را در ذهن ایجاد می‌نمایند [۱۳].

کمبود پژوهش‌ها در ایران درباره رفتار زنان در سازمان‌ها و کم‌توجهی به تأثیر بافت اخلاقی و ارزش‌های کاری بر قصد ترک شغل آنان شکافی است که با بسیاری از ابعاد مدیریت منابع انسانی از جمله برنامه‌ریزی در ارتباط است. انتظار بر این است که دانشگاه‌های کشور در برنامه‌ریزی نیروی انسانی به ویژگی‌های انحصاری زنان توجه داشته باشند و در زمینه رعایت این ویژگی‌ها، موفق‌تر از سایر سازمان‌ها عمل کنند. به همین دلیل جامعه پژوهش حاضر کارکنان زن یکی از دانشگاه‌های بزرگ دولتی تعیین شد. هدف نخست مطالعه حاضر، تعیین نقش بافت اخلاقی و ارزش‌های شغلی بر قصد ترک شغل کارکنان زن دانشگاه و هدف دوم، تعیین نقش هریک از مؤلفه‌های ارزش‌های شغلی شامل ارزش رابطه، ارزش وظیفه، ارزش موقعیت و ارزش پاداش بر ارتباط میان بافت اخلاقی و قصد ترک شغل زنان می‌باشد. به‌طور ضمنی این هدف تعقیب شده است که نقش قصد ترک شغل و عوامل مؤثر بر آن در برنامه‌ریزی نیروی انسانی مشخص شود. پیش از ورود به فرایند عملیاتی پژوهش، متغیرهای پژوهش، فرضیه‌های پژوهش و مدل مفهومی آن توضیح داده شده است.



۲- مبانی نظری و ادبیات پژوهش

۱-۲- برنامه‌ریزی نیروی انسانی^۱

برنامه‌ریزی نیروی انسانی عبارت است از فرایند بازبینی سیستماتیک نیازمندی‌های نیروی انسانی سازمان برای اطمینان از اینکه تعداد مورد نیاز کارکنان با مهارت‌های مشخص، در زمان معین در دسترس هستند [۱۴]. برنامه‌ریزی مؤثر منابع انسانی اجازه می‌دهد تا مدیریت به استخدام، توسعه و استقرار افراد مناسب در جای مناسب در زمان مناسب برسد [۱۵]. برخی صاحب‌نظران دو هدف را برای برنامه‌ریزی نیروی انسانی قائل شده‌اند: اول اطمینان از استفاده بهینه از کارکنان مشغول به کار و دوم تأمین نیاز آینده به نیروی انسانی از نظر مهارت، تعداد، سن [۱۶]، جنس و مانند آنها. فرایند برنامه‌ریزی نیروی انسانی از پنج مرحله تعیین موجودی نیروی انسانی در سازمان، مطالعه و بررسی اهداف آتی سازمان، برآورد نیاز سازمان به نیروی انسانی (تقاضا برای نیرو با توجه به اهداف آتی)، برآورد عرضه نیروی انسانی (منابع داخلی و خارجی)، مقایسه عرضه و تقاضای نیروی انسانی و تعیین سیاست‌های کارکنان سازمان بر آن اساس تشکیل شده است [۱، ص ۵۹].

۲-۲- قصد ترک شغل^۲

برخی محققان قصد ترک شغل را به‌عنوان یک میل هوشیارانه و متفکرانه برای ترک سازمان تعریف کرده‌اند [۱۷]. قصد ترک شغل منعکس‌کننده علاقه کارکنان به جستجوی مشاغل جایگزین و ترک سازمان است و نماینده منطقی برای ترک شغل واقعی به شمار می‌رود [۱۸]. قصد ترک شغل به تمایل کارکنان به ترک سازمان و شغل فعلی اشاره دارد و ترک شغل واقعی^۳ به احتمال بسیار قوی نتیجه این چنین نیت‌های کناره‌گیرانه‌ای خواهد بود [۱۹]. در پژوهش حاضر، قصد ترک شغل با تمایل به ترک سازمان و یافتن شغل جایگزین سنجش شده است [۲۰]. پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل به‌خوبی می‌تواند ترک شغل آینده کارکنان را مورد پیش‌بینی

1. Human resource planning
2. Turnover intention
3. Actual turnover



قرار دهد، برای مثال نتایج پژوهش پاراسورامن^۱ (۱۹۸۹) نشان داد که قصد ترک شغل در بین پرستاران تعیین‌کننده ترک شغل اختیاری آنان می‌باشد. همچنین بدیان و همکاران^۲ (۱۹۹۱) دریافتند که قصد ترک شغل به‌طور مستقیم بر ترک شغل مؤثر است. همچنین مشخصه‌های کاری از طریق تأثیر بر قصد ترک شغل بر ترک شغل پرستاران مؤثر است [۲۱؛ ۲۲].

۲-۳- بافت اخلاقی سازمان^۳

تروینو و همکاران^۴ در سال ۱۹۹۸ بافت اخلاقی را با دو ساختار چندبعدی، یعنی جو اخلاقی^۵ و فرهنگ اخلاقی^۶ ارائه نمودند. جو اخلاقی، نگرش‌های اخلاقی معنادار روان‌شناختی در محیط کار تعریف می‌شود [۲۳]. پیش از آن، تروینو و همکاران در سال ۱۹۹۰ فرهنگ اخلاقی را به‌عنوان زیرمجموعه فرهنگ سازمانی تعریف کرده و اظهار داشته بودند که فرهنگ اخلاقی بر نگرش‌ها و رفتارهای فردی اثر مستقیم دارد [۵].

۲-۴- ارزش‌های کاری^۷

ارزش‌ها می‌توانند برای مشخص کردن یک واحد به‌تنهایی و یا توصیف گروهی از واحدهای کاری یا سازمانی استفاده شوند. ارزش‌های مربوط به واحد انفرادی ممکن است بخشی از خودباوری فرد باشد و در نتیجه بتواند توسط آن شخص برای توصیف خودش به کار برده شود [۲۴]. لیانگ^۸ در سال ۲۰۱۲، به این ارزش‌ها به‌عنوان استانداردهای ارزش‌گذاری مرتبط با کار یا محیط کاری که برای تعیین اهمیت ترجیح امور بر یکدیگر یا مشخص کردن صحیح و درست به کار گرفته می‌شود، نگاه کرده است [۲۵]. در باب ابعاد شناسایی شده برای ارزش‌های کاری، فردیلنگر و مارگولیز^۹ در سال ۱۹۶۹، سه بعد را برای ارزش‌های مرتبط با

1. Parasuraman
2. Bedeian et al.
3. Ethical context
4. Trevino et al. (1998)
5. ethical climate
6. Ethical culture
7. Work value
8. Liang
9. Friedlander F., Margulies N., 1969.



کار شناسایی کردند: این سه بعد شامل ارتباطات اجتماعی یا متقابل^۱، باور وظیفه‌ای^۲ و فرصت برای کسب مزیت^۳ بودند [۲۶]. باس^۴ در سال ۱۹۶۹ سه بعد مشابه دیگر را شناسایی نمود که شامل گرایش به خود^۵، گرایش به ارتباط^۶ و گرایش به وظیفه^۷ می‌گردند [۲۷]. چنگ و همکاران^۸ در سال ۲۰۱۳ در تایوان، چهار بعد را برای ارزش‌های کاری شامل، ارزش وظیفه، ارزش وضعیت، ارزش پاداش و ارزش تیمی شناسایی نمودند [۵]. در این پژوهش نیز از چهار بعد ارزش موقعیت، ارزش پاداش، ارزش رابطه و ارزش وظیفه برای سنجش ارزش‌های کاری استفاده شده است.

۲-۵- ادراک از بافت اخلاقی و قصد ترک شغل

امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزام‌ها است. برنامه‌های اخلاقی یک شرکت مثل نظام‌نامه‌های اخلاقی، تربیت اخلاقی و باورهای سازمانی می‌توانند نگرش‌های مطلوب را ارتقاء و ترک سازمان به‌وسیله کارمندان را کاهش دهند [۲۸]. ولتاین و همکاران (۲۰۱۱)^۹ بیان داشتند که ارزش‌های اخلاقی تأثیری منفی بر قصد ترک شغل دارند. دمیرتاس و آکدوگان^{۱۰} نیز در سال ۲۰۱۴ نشان دادند که جو اخلاقی اثری منفی بر قصد ترک شغل دارد [۲]. چارلس و اسپوچکر^{۱۱} (۲۰۰۱) رابطه‌ای را بین جو یا فضای رقابتی سازمان و رضایت شغلی و ترک سازمان در میان فروشندگان گزارش کردند [۳]. فرضیه زیر به پشتیبانی نتایج به‌دست آمده از پژوهش‌های انجام شده، طرح گردید:

فرضیه ۱: ادراک از بافت اخلاقی سازمان بر قصد ترک شغل، تأثیر منفی دارد.

ادراک از بافت اخلاقی و ارزش‌های کاری

1. interpersonal or social relations
2. task-involved self-realization
3. opportunities for recognizable advancement
4. Bass
5. Self-orientation
6. Interaction orientation
7. Task orientation
8. Cheng et al.
9. Valentine et al.
10. Ozgur et al.
11. Charles & Schwepker



بیشتر مدل‌های تصمیم‌گیری اخلاقی بر تأثیرپذیری اخلاقیات از ترکیبی از عوامل زمینه‌ای همچون سیستم پاداش، قوانین و کدها همچنین مشخصه‌های فردی مانند ارزش‌ها و توسعه شناختی فرد صحنه گذاشته‌اند [۵]. پژوهش‌ها گذشته نشان داده‌اند که ارزش‌های فردی تعیین‌کننده نگرش فرد [۲۹]، هنجارهای فردی [۳۰] و انتخاب‌ها و رفتارهای او [۲۸] هستند. پژوهشگران جهت تبیین دقیق‌تری از دلایل تمایل به ترک شغل کارکنان، تناسب بین ارزش‌های فردی و سازمانی را نیز مورد مطالعه قرار داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که در شرایط متعارف، سازگاری ارزش‌های فردی و سازمانی می‌تواند سبب پیش‌بینی ترک شغل در دو سال آینده شود [۳۱؛ ۳۲؛ ۳۳؛ ۳۴]. همچنین یافته‌های پژوهش چنگ و همکاران (۲۰۱۳) به نقش ارزش‌های کاری در تعدیل ارتباط میان بافت اخلاقی و قصد ترک شغل تأکید نموده است [۵]. از این رو فرضیه ۲ و فرضیه‌های فرعی ذیل به اتکای یافته‌های بالا، مطرح شدند:

فرضیه ۲: ارزش‌های کاری رابطه بین ادراک از بافت اخلاقی و قصد ترک شغل را تعدیل می‌کنند.
فرضیه ۱-۲: ارزش وظیفه رابطه بین ادراک از بافت اخلاقی و قصد ترک شغل را تعدیل می‌کنند.
فرضیه ۲-۲: ارزش موقعیت رابطه بین ادراک از بافت اخلاقی و قصد ترک شغل را تعدیل می‌کنند.
فرضیه ۳-۲: ارزش پاداش رابطه بین ادراک از بافت اخلاقی و قصد ترک شغل را تعدیل می‌کنند.
فرضیه ۴-۲: ارزش رابطه، رابطه بین ادراک از بافت اخلاقی و قصد ترک شغل را تعدیل می‌کنند.

۳- قصد ترک شغل و برنامه‌ریزی نیروی انسانی

یکی از مراحل فرایند برنامه‌ریزی نیروی انسانی، پیش‌بینی میزان تقاضای نیروی انسانی می‌باشد. برای تخمین این تقاضا، سازمان نیازمند پیش‌بینی میزان ترک شغل‌های داوطلبانه است. اغلب از نرخ ترک شغل برای این امر استفاده می‌شود [۳۵؛ ۳۶]. یویار و یویار^۱ (۱۹۷۸) بیان می‌کنند که نرخ ترک شغل بر فرض ثابت بودن گذشته بنا شده است. انتقادی که بر این فرض وجود دارد، روشن است: این فرض، گذشته را مبنایی برای تخمین آینده قرار می‌دهد؛

1. Kivilcim Uyar , Ceyhan Kozanoğlu Uyar



یعنی به تغییرات اجتماعی و اقتصادی در محیط پیرامون سازمان - به‌عنوان عاملی مؤثر در ترک شغل کارکنان - بی‌توجه است [۳۷، ص ۳۴۱].

از سوی دیگر با توجه به نظریه عمل مستدل^۱ و تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده^۲، نیت‌ها تعیین‌کننده رفتار هستند، به عبارتی مدل نگرش - نیت-رفتار^۳، نیت افراد را تعیین‌کننده رفتار واقعی آنها می‌داند. از این رو می‌توان گفت قصد ترک شغل پیش‌بینی کننده ترک شغل واقعی می‌باشد [۳۸]. با پذیرش این فرض، در این پژوهش، قصد ترک شغل یکی از متغیرهای مهم در برنامه‌ریزی نیروی انسانی در نظر گرفته شده است، زیرا که پیش‌بینی کننده ترک شغل و ابزاری برای پیش‌بینی تقاضای نیروی انسانی می‌باشد. با توجه به موارد عنوان شده، این پژوهش بر آن است تا به‌طور ضمنی تأثیر قصد ترک شغل بر برنامه‌ریزی نیروی انسانی را تحلیل و درباره آن نتیجه‌گیری کند.

۴- روش شناسی پژوهش

با مطالعه روش‌های مختلف تحقیق، با توجه به نوع و ماهیت مسئله، اهداف و سؤال‌های پژوهش، روش توصیفی - همبستگی با اهداف و فرضیه‌های تحقیق متناسب بوده و روش تحقیق براساس مراحل آن تنظیم شده است. از آن جایی که از پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در روش همبستگی این پژوهش استفاده شده است، لذا تحقیق «از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها»، از نوع تحقیقات میدانی به شمار می‌رود و روش آن پیمایشی^۴ است.

جامعه این پژوهش تمام کارکنان زن یک دانشگاه دولتی در شرق کشور اعم از پیمانی، قراردادی و رسمی می‌باشند که با توجه به اطلاعات واحد کارگزینی، تعداد آنان ۳۱۵ نفر بود^۵.

1. Theory of reasoned action
2. Theory of planned behavior
3. Attitude - intention - behavior
4. Survey research

۵. امور خدماتی در دانشگاه مورد پژوهش برون‌سپاری شده‌اند، بنابراین دانشگاه، کارکنان تحت استخدام در بخش خدمات ندارد.



حجم نمونه از طریق جدول مورگان، ۲۱۰ نفر به دست آمده است. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده و با توجه به فهرست اسامی کارکنان صورت گرفت.

در این پژوهش، ابزار اصلی گردآوری داده، پرسشنامه می‌باشد^۱. پرسش‌های متغیر بافت اخلاقی به وسیله معیار پنج سؤالی ارزش اخلاقی سازمان هانت و همکاران^۲ (۱۹۸۹) تدوین شد [۶]. این پرسشنامه در پژوهش‌ها گذشته از جمله ولنتاین و بارنت^۳ (۲۰۰۳)، چنگ و همکاران (۲۰۱۳) و بسیاری دیگر از پژوهش‌ها استفاده شده است [۵؛ ۳۹]. سؤال‌های مربوط به ارزش‌های کاری با استفاده از پرسشنامه چنگ و همکاران (۲۰۱۳)، فریدلنجر و مارگولیز (۱۹۶۹) و باس (۱۹۶۹) و قصد ترک شغل با استفاده از پرسشنامه چنگ و همکاران (۲۰۱۳) طراحی شده‌اند که این پرسشنامه نیز براساس پرسشنامه سسفور و همکاران^۴ (۱۹۸۲) طراحی شده است. قصد ترک شغل نیز تمایل فرد به ترک سازمان و جست و جو برای شغل دیگر تعریف شده و در قالب سه پرسش پژوهش سسفور و همکاران مورد سنجش قرار گرفت [۵؛ ۲۷؛ ۳۹].

در این پژوهش برای سنجش اعتبار از روایی محتوا و سازه استفاده شده است. روایی محتوای پرسشنامه براساس انطباق سؤال‌ها با مؤلفه‌های هر متغیر به وسیله ۵ تن از استادان دانشگاهی متخصص در حوزه مدیریت انجام شد. برای بررسی اعتبار سازه، تحلیل عاملی تأییدی با نرم‌افزار لیزرل^۵ مورد استفاده قرار گرفت و نتایج تحلیل عاملی تمامی پرسش‌های مربوط به متغیرهای مدل معنادار شدند، زیرا عدد معناداری تمام پارامترها از عدد $t=1/96$ بیشتر یا از $t=-1/96$ کمتر بوده است، این به آن معنا است که سؤال‌های پرسشنامه به خوبی متغیرهای موردنظر را می‌سنجیدند. پایایی با این امر سر و کار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد [۴۰، ص ۱۶۶]. روش آلفای کرونباخ برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند، به کار برده می‌شود [۴۰، ص ۱۶۹]. در این پژوهش نیز از روش آلفای

۱. در ادامه توضیح داده شده است که به منظور پوشش دادن بخشی از هدف‌های پژوهش، از مصاحبه نیز استفاده شد.

2. Hunt et al. (1989)

3. Valentine, S. and T. Barnett (2003)

4. Seasfore et al. (1982)

5. Lisrel



کروناخ استفاده شد که برای تمامی متغیرها شامل ادراک کارکنان از بافت اخلاقی (۰/۸۰۲)، قصد ترک شغل (۰/۷۴۲)، ارزش وظیفه (۰/۸۱۰)، ارزش موقعیت (۰/۷۷۷)، ارزش ارتباط (۰/۸۰۶)، ارزش پاداش (۰/۷۸۷) و همچنین برای کل پرسشنامه (۰/۷۹۸) بالاتر از ۰/۷ بود که نشان از پایایی ابزار اندازه‌گیری دارد.

در این پژوهش، مصاحبه نیمه‌ساختار یافته به‌عنوان ابزاری مکمل برای دستیابی به ابعاد وسیع‌تری از نتایج آزمون کمی استفاده شده است. سؤال‌های مصاحبه از نظر مناسبت و کفایت به‌وسیله سه تن از اعضای هیأت علمی در حوزه مدیریت منابع انسانی تأیید شد. تعداد مصاحبه‌شوندگان، ۴۹ تن و فقط شامل افرادی بود که در پرسشنامه خود به تمام سؤال‌های تمایل به ترک شغل، پاسخ «موافق» یا «بسیار موافق» داده بودند. به این صورت که در زمان تحویل پرسشنامه‌ها از این افراد درخواست شد که زمانی را برای مصاحبه حضوری تعیین کنند. هر مصاحبه به‌طور میانگین ۱۰ دقیقه طول کشید و به مشارکت‌کنندگان اطمینان داده شد که از اطلاعات به‌دست آمده بدون نام و فقط در راستای هدف‌های پژوهش استفاده خواهد شد. پس از پیاده‌سازی متن و مطالعه چند باره آن، با بهره‌گیری از رویکرد استنباطی، از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان در جمع‌بندی و ارائه پیشنهادها پژوهش استفاده به عمل آمد.

۵- یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌ها در قالب آزمون میانگین یک جامعه، تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار وارپ پی ال اس^۱ ارائه خواهند شد.

۵-۱- آزمون میانگین یک جامعه

برای تعیین وضعیت عوامل موجود در مدل از آزمون میانگین یک جامعه استفاده شده است. با توجه به اختیارکردن طیف ۵ تایی لیکرت در پرسشنامه، عدد ۳، عدد میانه طیف انتخاب می‌شود (جدول ۱).

1. Warp PLS



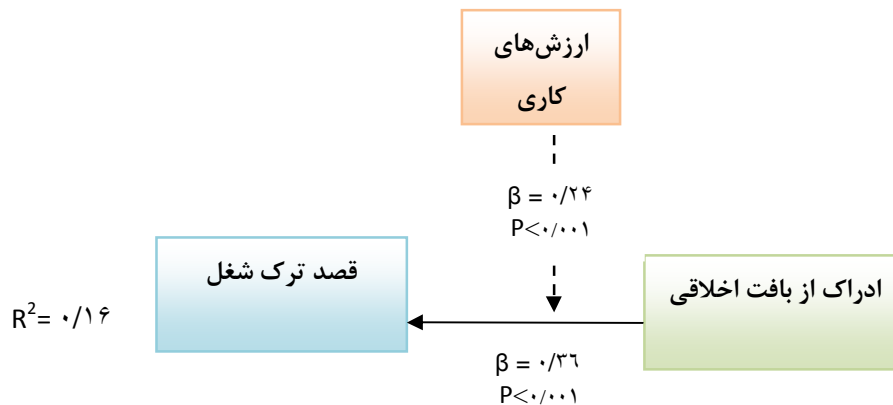
جدول ۱ آزمون میانگین یک جامعه

وضعیت	T	میانگین	انحراف معیار	تعداد	متغیرهای اصلی
مناسب	۴۷/۱۱۰	۳/۳۲۶	۱/۰۱۸۵	۲۰۸	ادراک کارکنان از بافت اخلاقی
مناسب	۶۴/۲۸۴	۳/۴۰۰	۰/۷۶۲۸	۲۰۵	ارزش وظیفه
مناسب	۷۵/۶۷۸	۳/۷۰۴	۰/۶۹۴۰	۲۰۱	ارزش ارتباط
نامناسب	۳۹/۶۳۸	۲/۶۰۶	۰/۹۴۳۹	۲۰۶	ارزش وضعیت
نامناسب	۴۴/۶۵۹	۲/۵۶۴	۰/۸۱۸۰	۲۰۳	ارزش پاداش
مناسب	۳۳/۲۸۵	۲/۲۷۱	۰/۶۸۲۵	۲۰۵	قصد ترک شغل

با توجه به جدول ۱، متغیر قصد ترک شغل مفهومی منفی دارد؛ به این معنی که میانگین بالای سه برای سازمان مطلوب نیست. با این تعبیر می‌توان بیان کرد که وضعیت قصد ترک شغل در سطح پذیرفته‌شده‌ای برای این دانشگاه قرار دارد. همچنین بدون در نظر گرفتن مورد فوق، تمامی متغیرها مفهومی مثبت دارند و بجز متغیر ارزش وضعیت و ارزش پاداش بالاتر از سه هستند.

۵-۲- آزمون فرضیه‌های پژوهش

در این پژوهش برای آزمون فرضیه‌ها از نرم‌وارپ پی‌ال‌اس استفاده شد. در مدل‌های پی‌ال‌اس، از رگرسیون‌های چندگانه استفاده می‌شود که برای هر بخش از رگرسیون مدل، ضریب تعیین (R) ضریب اثر (β) و پی‌ویو محاسبه می‌شوند. در خروجی نمودار معناداری تمام ضرایب و پارامترهای مدل مورد آزمون قرار می‌گیرند. برای تأیید فرضیه باید $P < 0.001$ باشد. عدد β نیز میزان اثر را مشخص می‌کند. آزمون معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش برای آزمون فرضیه‌های اصلی پژوهش، در شکل ۱ نمایش داده شده است.



شکل ۱ معادلات ساختاری مدل پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش، ارزش کار به تفکیک چهار ارزش رابطه، موقعیت، وظیفه و پاداش در قالب مدل پی ال اس مورد آزمون قرار گرفت که نتایج آن در قالب جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲ ارزش‌های کاری به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر

متغیر تعدیل‌کننده				β	P-Value	بافت اخلاقی ← قصد ترک شغل
ارزش پاداش	ارزش رابطه	ارزش موقعیت	ارزش وظیفه			
-۰/۱۵	-۰/۲۰	-۰/۰۶۲	-۰/۰۶			
P<۰/۰۰۱	P<۰/۰۰۱	P=۰/۱۶	P=۰/۱۴			
ضعیف	ضعیف	-	-	وضعیت		
تأیید فرضیه ۴-۴	تأیید فرضیه ۳-۳	رد فرضیه ۲-۲	رد فرضیه ۱-۱	نتیجه آزمون		

شاخص‌های برازش نشان از برازش مناسب هر دو مدل داشتند. این شاخص‌ها در جدول ۳ قابل مشاهده هستند.



جدول ۳ شاخص‌های برآزش مدل فرضیه‌های اصلی و مدل فرضیه‌های فرعی

مقدار مجاز	مدل فرضیه‌های فرعی	مدل فرضیه‌های اصلی	مشخصه
کمتر از ۵	۲/۱۸	۱/۴۸۴	AFVIF
کمتر از ۵	۱/۷۱۲	۱/۰۴۲	AVIF
بزرگ‌تر از ۰/۷	۰/۷	۰/۷۵۰	SSR
بزرگ‌تر از ۰/۷	۰/۸	۰/۷۵۰	SPR
بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۶۹	۰/۹	RSCR

با توجه به میزان R در شکل یک، ۳۱ درصد تغییرات در قصد ترک شغل به‌وسیله مدل حاضر تبیین می‌شوند، به این معنا که متغیرهای دیگری نیز بر قصد ترک شغل مؤثر می‌باشند که در پژوهش حاضر به آنها پرداخته نشده است. اما می‌توان بافت اخلاقی و ارزش‌های کاری را نیز جزء متغیرهای مؤثر بر قصد ترک شغل دانست. توجه به اخلاقیات در سازمان و تناسب ارزش‌های کاری کارکنان با ارزش‌های مورد نظر سازمان می‌تواند ۳۱ درصد تغییرات در قصد ترک شغل را پوشش دهد که این درصد قابل ملاحظه‌ای می‌باشد.

بنا بر نتایج حاصل از معادلات ساختاری (شکل ۱)، فرضیه اول پژوهش، یعنی اثر منفی بافت اخلاقی بر قصد ترک شغل مورد تأیید قرار گرفته است که این تأثیر زیاد ($\beta=0/56$) می‌باشد. این نتیجه تا اندازه‌ای موافق با پژوهش دکونیک و همکاران^۱ در سال ۲۰۱۳ است که در آن فرضیه تأثیر منفی جو سازمانی بر قصد ترک شغل در برخی از جنبه‌های جو سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. همچنین چنگ و همکاران در سال ۲۰۱۳ و ولتاین و همکاران (۲۰۱۱) نیز به نتیجه مشابه‌ای دست پیدا کردند. چیانگ و هسیه^۲ در سال ۲۰۱۲ بیان کردند که برنامه‌های اخلاقی یک شرکت مثل نظام‌نامه‌های اخلاقی، تربیت اخلاقی و باورهای سازمانی می‌توانند نگرش‌های مطلوب را ارتقا و ترک سازمان توسط کارمندان را کاهش دهند [۵؛ ۲۸؛ ۲؛ ۴۱]. فرضیه دوم پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفته است به این معنا که نقش تعدیل‌گر متغیر ارزش‌های کاری در ارتباط میان بافت اخلاقی و قصد ترک شغل مورد تأیید قرار گرفته است که این نتیجه نیز مشابه نتیجه پژوهش چنگ و همکاران در سال ۲۰۱۳ می‌باشد؛ به

1. DeConinck et al.
2. Chiang and Hsieh



عبارتی تطابق ارزش‌های کاری کارکنان با ارزش‌های سازمان منجر به افزایش اثر منفی متغیر بافت اخلاقی بر قصد ترک شغل می‌شود [۵].

براساس جدول ۲، به‌ترتیب ارزش‌های رابطه و پاداش نقش تعدیل‌کننده در ارتباط میان بافت اخلاقی و قصد ترک شغل دارند، به این معنا که وجود جو اخلاقی در صورتی که با پاداش و ارتباطات مناسب در سازمان همراه شود، قصد ترک شغل را کاهش خواهد داد. پژوهش‌های انجام شده نیز از این نتیجه حمایت می‌کنند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل با میزان پایه حقوق در لحظه شروع خدمت فرد در سازمان و همچنین متناسب بودن مزایای پرداختی با شایستگی‌های فردی مرتبط است و بیشترین میزان تمایل به ترک شغل در سازمان‌هایی وجود دارد که میزان پایه حقوق آنها در مقایسه با شغل‌های مشابه در سازمان‌های دیگر پایین است [۴۲].

یکی از متغیرهای مهم برای پیش‌بینی نیروی مورد نیاز در سال‌های آینده، اطلاع از تعداد افرادی است که بالقوه تمایل به ترک شغل دارند. برای تحلیل بیشتر با افرادی که در پرسشنامه خود به تمام سؤال‌های تمایل به ترک شغل پاسخ موافق یا بسیار موافق داده بودند (۴۹ نفر)، مصاحبه‌ای به‌صورت جداگانه انجام شد. در این مصاحبه چهار سؤال مطرح شد. اولین سؤال این بود که به چه دلیل خواهان ترک شغل هستید؟ دلایل اصلی قصد ترک شغل در میان کارکنان شامل عدم وجود فرصت برای ارتقا (۱۸٪)، عدم وجود امنیت شغلی (۱۷٪)، وجود گزینه‌های شغلی بهتر (۱۷٪)، نارضایتی شغلی (۱۴٪)، درآمد کم (۱۴٪)، مدیریت نامناسب (۱۳٪) و درآمد ناعادلانه (۷٪) بوده است.

دومین سؤال مصاحبه این بود که آیا برنامه‌ای برای ترک سازمان در یک یا دو سال آینده دارید؟ ۴۳ نفر (۸۸٪) از این ۴۹ نفر عنوان کردند که برنامه‌ای برای ترک سازمان تا دو سال آینده ندارند. سؤال سوم این بود که آیا تا پنج سال آینده، به اراده خویش از سازمان جدا خواهید شد؟ ۲۹ نفر به این سؤال پاسخ مثبت دادند. سرانجام در چهارمین سؤال از تمامی ۴۳ نفر پرسیده شد چرا با وجود تمایل قلبی به ترک شغل هنوز برنامه‌ای برای ترک آن در کوتاه‌مدت ندارند؟ نتایج مصاحبه در جدول ۴ ارائه شده است.



جدول ۴ دلایل عدم ترک شغل مشارکت کنندگان

۴۴	شکاف میان قصد ترک شغل و ترک شغل واقعی به خاطر عدم وجود شغل جایگزین با درآمد و شأن اجتماعی برابر و یا بیشتر	چرا با وجود تمایل قلبی به ترک شغل هنوز برنامه‌ای برای ترک آن در کوتاه مدت ندارند؟
۲۵	وجود شرایط استخدام رسمی در دانشگاه و عدم تمایل به کار کردن به صورت پیمانی برای سازمان‌های دیگر	
۲۲	عدم داشتن توانایی خاص برای جلب نظر سایر کارفرمایان	
۱۸	وجود منع قانونی به واسطه داشتن قرارداد با سازمان	

بنابراین مشاهده شد که قصد ترک شغل و ترک شغل در بین کارکنان زن نمونه پژوهش با هم همسان نمی‌باشد، به عبارتی قصد ترک شغل پیش‌بینی کننده کاملی برای ترک شغل واقعی در بین کارکنان این دانشگاه نمی‌باشد. این نتیجه مشابه نتیجه پژوهش دلار و بروچ^۱ (۲۰۰۶) می‌باشد که با بررسی داده‌های تمایل به ترک شغل از مطالعه نگرش کارکنان و نرخ ترک شغل واقعی دریافتند که پرسشنامه مذکور ترک شغل را بیشتر از حد واقعی آن پیش‌بینی می‌کند [۴۳].

۶- نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش می‌تواند در سیاست‌ها و برنامه‌های مدیریت منابع انسانی سازمان‌های کشور، اثرگذار و قابل تأمل باشد. نتیجه مطالعه نشان داد که ۶۳ درصد کارکنانی که حداقل یکی از سؤال‌های مربوط به ترک شغل را با گزینه موافقم یا بسیار موافقم، پاسخ داده بودند در سن زیر ۴۰ سال قرار داشتند. مطالعات متعدد [۴۴؛ ۴۵؛ ۴۶؛ ۴۷؛ ۴۸؛ ۴۹؛ ۵۰] نیز نشان می‌دهد که بین متغیرهای سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک شغل رابطه منفی وجود دارد [۵۱]. علاوه بر آن، کارکنان رسمی کمتر از کارکنان غیررسمی (کارکنان قراردادی) تمایل به ترک سازمان دارند [۴۲].

1. Dollar & Broach



در یک نگاه کلی به نظر می‌رسد که کارکنان زن به جای ترک شغل، میزان ورودی خود را به سازمان کاهش می‌دهند، اما ترک شغل در آنها کمتر صورت می‌پذیرد. مطالعات انجام شده در زمینه ارتباط بین جنسیت و تمایل به ترک شغل به نتایج بسیار متناقضی منجر شده است [۴۸، ۵۲]، برای مثال نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که زنان در مقایسه با مردان تمایل بیشتری به ترک شغل دارند و دو برابر بیش از مردان، شغل خود را ترک می‌کنند [۵۳]. در مقابل وای و رابینسون (۱۹۹۸)، میلر و ویلر (۱۹۹۲) و برگ (۱۹۹۱) در پژوهش خود هیچ رابطه‌ای بین جنسیت و تمایل به ترک شغل نیافتند [۴۴؛ ۵۴؛ ۵۵].

۴۲ درصد افرادی که تمایل صددرصدی به ترک شغل داشتند- به همه سؤال‌های مربوط به ترک شغل پاسخ موافق یا بسیار موافق دادند- در امور اداری دانشکده‌ها مشغول به کار بوده‌اند. وای و رابینسون (۱۹۹۸)^۱ و پرایس و میولر (۱۹۸۶) نیز به این نتیجه رسیده بودند که افرادی که به لحاظ شغلی در طبقه غیرمدیریتی قرار دارند، در مقایسه با افرادی که در این طبقه قرار دارند (طبقه مدیریتی) تمایل بیشتری به ترک شغل دارند [۴۷؛ ۴۳]. با توجه به نیاز دانشگاه به تعدیل نیروها به نظر می‌رسد که افراد تمایل به ترک سازمان داشته باشند ولی به دلیل نبود شغل دیگر در سازمان جایگزین، اقدام به ترک شغل نکرده باشند. یکی از راه‌های پیشنهادی برای تعدیل و کاهش نیروی رسمی ایجاد اشتغال برای آنها در ادارات و سازمان‌های دیگر است. ۲۲ درصد اعضای هیأت علمی که پرسشنامه‌ها را تکمیل کرده بودند، نیز تمایل به ترک شغل داشتند. آنها به همه سؤال‌های مربوط به ترک شغل پاسخ موافق یا بسیار موافق دادند. به نسبت کارکنان، به نظر می‌رسد شرایط برای ترک شغل اعضای زن عضو هیأت علمی مهیاتر باشد. پژوهش‌ها مشابه نیز این نتیجه را تأیید می‌نمایند، برای مثال یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهند که سطح تحصیلات با تمایل به ترک شغل رابطه مثبت دارد و افراد با تحصیلات بالا بیشتر از افراد با تحصیلات پایین تمایل دارند که شغل خود را ترک کنند [۴۸؛ ۵۵]؛ به عبارت دیگر کارکنانی که تحصیلات بالایی دارند، در صورتی احساس کنند که به تخصص و شأن حرفه‌ای آنها احترام گذارده نمی‌شود، احتمال بیشتری وجود دارد که سازمان را ترک کنند [۱۹].

1. Wai C.T & Robinson C.D.(1998)



نتایج همچنین نشان‌دهنده آن است که تنها ۱۲ درصد افرادی که تمایل ۱۰۰ درصدی به ترک شغل خود دارند (۴ درصد کل نمونه) در یک سال آینده برای ترک سازمان برنامه‌ریزی کرده‌اند. همچنین ۱۳ درصد از کل نمونه تا پنج سال آینده سازمان را ترک خواهند کرد.^۱ با نگاهی به نتایج پژوهش حاضر، به نظر می‌رسد جنبه‌های روانشناختی محیط کار و به‌طور اخص بافت اخلاقی سازمان برای کارکنان زن اهمیت بسیاری دارد، به‌طوری که قصد ترک شغل آنها را تعیین می‌نماید. بنابراین در دانشگاه باید به مسائل اخلاقی توجه ویژه مبذول شود. این توجه با ایجاد فرهنگ اخلاقی و جو اخلاقی در سازمان ایجاد خواهد شد. این امر ایجاب می‌کند که مدیریت دانشگاه و دانشکده‌ها اخلاقی عمل کرده و مقررات، چارچوب‌ها و کدهای اخلاقی در سازمان تبیین شوند. به دلیل جو آموزشی دانشگاه - که نقش حمایتی از جنبه‌های اخلاقی را ایفا می‌نماید - به نظر می‌رسد دانشگاه در ایجاد بافت اخلاقی وضعیت بدی را دارا نمی‌باشد و ادراک کارکنان از اخلاقی بودن سازمان متوسط و قابل قبول است.

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر قابل توجه هستند:

(۱) به استناد یافته‌های پژوهش، مدیران سازمان مورد مطالعه برای سال‌های آینده در برنامه‌ریزی نیروی انسانی با مشکل مواجه خواهند شد. تمایل اعضای هیأت علمی زن و گروه اداری دانشکده‌ها برای ترک سازمان زنگ خطری برای آن است، به عبارت دیگر برای نگهداشت نیروهای مستعد و توانمند در سازمان می‌بایست اقدام‌های ویژه‌ای صورت پذیرد. در اینجا پیشنهاد می‌شود تا با استفاده از «مدیریت ترک خدمت»، میزان ترک خدمت‌های اختیاری که مدنظر سازمان نیست، مدیریت شود؛

(۲) سازمان‌ها می‌توانند سیاست‌های تعدیل نیروی خود را بر افرادی که تمایل به ترک سازمان دارند، متمرکز نمایند؛ به عبارتی، این افراد به‌طور بالقوه خواهان ترک سازمان هستند بنابراین چنان‌که در این پژوهش روشن شد، در صورتی که سازمان متمایل به حفظ آنها نباشد، می‌تواند با کمک به آنها برای ترک وضعیت اشتغال یا یافتن شغل مناسب در سایر سازمان‌ها اقدام به تعدیل نیرو کند.

۱. با توجه به این نتایج، به منظور تخمین میزان تقاضای نیروی کار زن در دانشگاه طی یک سال پس از تاریخ اجرای پژوهش، از رگرسیون چند متغیره استفاده و ضریب قصد ترک شغل برای سال آینده ۰,۰۴ محاسبه شد.



۳) با توجه به وضعیت بد ارزش موقعیت و ارزش پاداش و همچنین تأیید نقش میانجی ارزش پاداش بر ارتباط میان ادراک از بافت اخلاقی و قصد ترک شغل، سازمان باید تدابیری برای ارتقای وضعیت پاداش در بین کارکنان خانم در نظر بگیرد.

این پژوهش با محدودیت‌هایی نیز همراه بود. انجام پژوهش در یکی از دانشگاه‌های دولتی کشور، امکان بهره‌گیری از یافته‌ها در سایر دانشگاه‌های غیرانتفاعی یا آزاد اسلامی را اقدامی احتیاط‌آمیز می‌سازد. متأسفانه آمار تعداد افراد استخدام شده و تعداد افرادی که سازمان را ترک کرده‌اند، به محقق داده نشد. در صورت داشتن این داده‌ها، این امکان وجود داشت که از فنون پیش‌بینی تقاضا از جمله نرخ روند به دیدی نسبت به میزان ترک شغل در آینده رسید یا با فنونی همچون جدول جانشینی یا جدول جایگزینی یا حتی زنجیره مارکوف میزان عرضه نیرو را جایابی نمود. این پژوهش با هدف کمک به پرشدن شکاف پژوهش‌ها در حوزه برنامه‌ریزی نیروی انسانی در گروه زنان و همچنین شواهد موجود مبنی بر اهمیت بیشتر مسائل اخلاقی و ارزشی برای زنان، در این گروه از منابع انسانی مورد بررسی قرار گرفت. در اینجا پیشنهاد می‌شود که سایر پژوهشگران به انجام پژوهش‌های طولی برای پاسخ به این سؤال بپردازند که چه نسبتی از کارکنانی که تمایل به ترک شغل داشته‌اند، از سازمان خارج شده‌اند؟ به عبارت دیگر آیا در سازمان‌ها در ایران قصد ترک شغل، پیش‌بینی کننده مناسبی برای ترک شغل می‌باشد یا خیر؟ پاسخ به این سؤال نیز می‌تواند حامل ارزش‌های زیادی برای برنامه‌ریزان نیروی انسانی باشد.

۷- منابع

- [۱] سعادت اسفندیار (۱۳۹۲) مدیریت منابع انسانی، تهران: سمت، چاپ هجدهم.
- [2] Valentine Sean, Godkin Lynn, Fleischma Gary M., Kidwel Roland (2011) "Corporate ethical values, group creativity, job atisfaction and Turnover intention: The impact of work context on work response", *Journal of Business Ethics*, 98: 353-372



- [3] Charles H., Schwepker Jr (2001) "Ethical climate's relationship to job Satisfaction, organizational commitment and Turnover intention in the salesforce", *Journal of Business Research* , 54: 39-52
- [4] Payne, D., Dimanche, F., 1996. Towards a code of conduct for the tourism industry: an ethics model. *Journal of Business Ethics*, Vol. 15, No.1, 1996. 997-1007.
- [5] Cheng Pi-Yueh , Yang Jen-Te, Wan Chin-Sheng, Chu Mei-Chin (2013) "Ethical contexts and employee job responses in the hotel industry: The roles of work values and perceived organizational support", *International Journal of Hospitality Management*, 34: 108-115.
- [6] Hunt S. D., Wood V. R., Chonko L. B. (1989) "Corporate ethical values and organisational commitment in marketing", *Journal of Marketing Science*, 53(3): 79-90.
- [7] رحیم نیا، فریبرز؛ نیکخواه فرجامی، زهرا (۱۳۹۰)؛ تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشندگان، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره ۴، ۱-۱۱.
- [8] Mulki JP JF, Locander WB, Effects of ethical climate and supervisory trust on salesperson's job attitudes and intentions to quit. *J Pers Sell Sales Manage* , Vol. 26, 2006, 119-32.
- [9] Babin B, Boles, JS, Robin D, Representing the perceived ethical work climate among marketing employees. *J Acad Mark Sci*, Vol. 28, 2008, 345-58.
- [10] Jaramillo F, Mulki, JP, P S., The role of ethical climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention and job performance. *J Pers Sell Sales Manage*. 2000, 271-82.
- [11] Buss D. M. (1989) "Sex differences in human mate preferences: Evolutionary hypotheses tested", in *37 Cultures: Behavioral and Brain Sciences*, Vol. 12, No. 2, pp.1-49.
- [۱۲] طبرسا غلامعلی، جمالی آرزو (۱۳۸۷) «اثرات جنسیت بر الگوهای مدیریت منابع انسانی»، تدبیر، ۱۹۶، صص ۲۱-۲۷.



- [13] Ozer ozgur (2009) "Investigation the intrinsic and extrinsic work values of 10th grade students in science – oreinted charter schools", *A Dissertaton Presented to the Faculty of the College of Education ,University of Hoston.*
- [۱۴] خواستار حمزه، واثق بهاره، رادمند محبوبه، مهربابی کوشکی علی، من آل اقا میترا (۱۳۸۸) «نقش برنامه ریزی منابع انسانی در اجرای راهبرد سازمان»، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، ش. ۲۲، صص ۷۹-۱۰۶.
- [15] Hafeez Khalid, Aburawi Izidean(2013) "Planning human resource requirements to meet target customer service levels", *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 5, No. 2, pp. 230-252.
- [16] Bin Idris Abdul Rahman, Eldridge Derek (1998) "Reconceptualising human resource planning in response to institutional change", *International Journal of Manpower*, Vol. 19, No. 5, pp. 343 – 357
- [17] Pizam Abraham, Thornburg Steven W.(2000) "Absenteeism and Voluntary Turnover in Central Florida Hotels: A Pilot Study", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 19, No. 2, pp. 211-218.
- [18] Cho Y. J., Lewis G. B. (2012) "Turnover intention and turnover behavior: Implications for retaining federal employees", *Review of Public Personnel Administration*, 32: 4.
- [19] Steel R. P., Ovalle N. K. (1984) "A review and meta analysis of research on the relationship between behavioral intention and employee turnover", *Journal of Applied Psychology*, 69(1): 673-686.
- [20] Hom P.W., Griffeth R. (1995) *Employee turnover*, Cincinnati, Ohio: South Western College Publishing
- [21] Bedeian A.G., Kemery E.R, Pizzolatto A.B (1991) "Career commitment and expected utility of present job as predictors of turnover intentions and turnover behavior", *Journal of Vocational Behavior*, 39:331-343.
- [22] Parasuraman S. (1989) "Nursing turnover: An integrated model", *Research in Nursing and Health*, 12: 267-277.
- [23] Schneider Benjamin (1975) "Organizational climate: An essay", *personal psychology*, 28: 477-479.



- [24] Verplanken B. (2004) "Value congruence and job satisfaction among nurses: a human relations perspective", *International Journal of Nursing Studies*, 41(6) : 599-605.
- [25] Liang Y.-W. (2012) "The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors: A study from hotel front-line service employees in Taiwan", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24: 251–268.
- [26] Friedlander F., Margulies N. (1969) "Multiple impacts of organizational climate and individual value systems upon job satisfaction", *Personnel Psychology*, 22: 171–183.
- [27] BASS B. M. (1969) "Social behavior and the orientation inventory: A review", *Psychobgical Bulletin*, LXVIII (Mi'2), Vol. 6, 0-2 92.
- [28] Chiang C.-F., Hsieh T.-S. (2012) The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior", *International Journal of Hospitality Management*, 31: 180–190.
- [29] Maio G.R., Olson J.M. (1994) "Value–attitude–behavior relations: The moderating the role of attitude functions", *British Journal of Social Psychology*, 33: 301–312
- [30] Thøgersen J. (1999) "Spillover processes in the development of a sustainable consumption pattern", *Journal of Economic Psychology*, 20: 53–81.
- [31] Meglino B.M., Ravlin E.C. (1998) "Individual values in organizations: Concepts, controversies, and research", *Journal of Management*, 24(3): 351-389.
- [32] Westerman J. (1997) "An integrative analysis of person-organization fit theories: Effects on individual attitudes and behavior", (Doctoral Dissertation, University of Colorado.) *Dissertation Abstracts* 58 (3-A), 0989.
- [33] Kristof A. (1996) "Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications", *Personnel Psychology*, 49: 1-49.



- [34] O'Reilly C., Chatman J., Caldwell D. (1991) "People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit", *Academy of Management Journal*, 34: 487-516.
- [35] Bordoloi Sanjeev K., Matsuo Hirofumi (2001) "Theory and Methodology, Human resource planning in knowledge-intensive operations: A model for learning with stochastic turnover", *European Journal of Operational Research*, 130: 169±189.
- [36] Jackson Susan E., Schuler Randall S. (1990) "Human resource planning, challenges for industrial/organizational psychologists", *American Psychological Association*, 45(2): 223-239.
- [37] Uyar Kivilcim, Uyar Ceyhan Kozanoğlu (1997) Manpower planning and organization design, Vol. 7 of the Series NATO Conference Series.
- [38] Oluwafemi O. J. (2013) "Predictors of turnover intention among employees in Nigerias oil industry", *Orgnazations And Markets In Emerging Economies*, 4(2): 42-63.
- [39] Valentine S., T. Barnett (2003) "Ethics code awareness, perceived ethical values, and organizational commitment", *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 23: 359-367.
- [۴۰] سرمد زهره، بازرگان عباس، حجازی الهه (۱۳۸۷) روش‌های پژوهش در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگاه.
- [41] DeConinck Jim, Mary Beth DeConinck, Banerjee Debasish (2013) "Outcomes of an ethical work climate among salespeople", *International Journal of Business Administration*, 4(4): 1-8.
- [42] Larson S., Lakin K. (1999) "Longitudinal study of recruitment and retention in small community homes supporting persons with developmental disabilities", *Mental Retardation*, 37(4): 267-280.
- [43] Dollar Carolyn, Broach Dana (2006) "Comparison of intent-to-leave with actual turnover within the FAA", *Office of Aerospace Medicine*, Washington, DC 20591, December 2006.



- [44] Wai C.T., Robinson C.D. (1998) "Reducing staff turnover: A case study of dialysis facilities", *Health Care Management Review*, 23(4): 21-42.
- [45] Weil P.A., Kimball P.A. (1995) "A model of voluntary turnover among hospital CEOs", *Hospital and Health Service Administrative*, 40(3): 362-385.
- [46] Gerhart B. (1990) "Voluntary turnover and alternative job opportunities", *Journal of Applied Psychology*, 75(5): 467-476.
- [47] Price J. L., Mueller C.W. (1986) Absenteeism and turnover among hospital employees, *Greenwich, Connecticut: JAI Press*.
- [48] Cotton J.L., Tuttle J.f. (1986) "Employee turnover: A meta-analysis and review with implication for research", *Academy of Management Review*, 11(1): 55-70.
- [49] Arnold H. J., Feldman D.C. (1982) "A multivariate analysis of the determinants of job turnover", *Journal of Applied Psychologh*, 67(3): 350-360.
- [50] Mobley W.H., Griffeth R.W., Hand H. H., Meglino B. M. (1979) "Review and conceptual analysis of the employee turnover process", *Psychological Bulletin*, 86: 493-522
- [51] Mitchell D. , Braddock D. (1994) "Compensation and turnover of direct-care staff in developmental disabilities residential facilities in the United States", *II: Turnover. Mental Retardation*, 32(1): 34-42.
- [52] Weisberg J., Kirschenbaum A. (1993) "Gender and turnover: A re-examination of the impact of sex on intent and actual job change", *Human Relations*, 46(8): 487-1006.
- [53] CAWMSET (2000) "Land of plenty: Diversity as America's competitive edge in science", Engineering and Technology, Washington DC: Congressional Commission on the Advancement of Woman and Minorities in Science, Engineering and Technology Development.



- [54] Miller J.G. ,Wheeler K. G.(1992) "Unraveling the mysteries of gender differences in intentions to leave the organization", *Journal of Organizational Behavior*, 13:465-478.
- [55] Berg T. R. (1991) "The importance of equity perception and job satisfaction in predicting employee intent to stay at television stations", *Group and Organization Studies*, 16(3): 268-284.

