

پژوهش نامه مدیریت تحول، سال نهم، شماره ۱۸، پاییز و زمستان ۱۳۹۶

عملکرد شغلی در دانشگاه: تبیین نقش رضایت شغلی، گرایش کاری و تعهد سازمانی

یوسف رضانی*

استادیار موسسه آموزش عالی عطار

امیرحسین باقریه مشهدی

عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

آرزو رضانی جاهک

کارشناس ارشد موسسه آموزش عالی عطار

منیره حسین پور

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی موسسه آموزش

عالی عطار

DOI: 10.22067/pmt.v9i18.60445

چکیده

تاکنون تلاش‌های زیادی صورت گرفته تا عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی مورد شناسایی قرار گیرد. با این حال اکثر این مطالعات در خارج از کشور انجام شده و بدین لحاظ بومی‌سازی آن در نظام آموزش عالی کشور نیازمند توجه ویژه است. هدف از پژوهش حاضر، مطالعه عملکرد شغلی در دانشگاه با تأکید بر عوامل رضایت شغلی، گرایش کاری و تعهد سازمانی است. این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و از نوع تحقیقات توصیفی^۰ پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان یک موسسه آموزش عالی شهر مشهد به تعداد ۹۶ نفر تشکیل داده و روش نمونه‌گیری سرشماری است که در نهایت تعداد ۹۲ پرسشنامه جمع‌آوری شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد شامل ۲۸ سؤال می‌باشد که از روایی و پایایی مناسب برخوردار است. همچنین به منظور سنجش مدل و برازندگی آن به بررسی شاخص‌های برازندگی مدل پرداخته شد که نتایج آن بیانگر مناسب بودن مدل است. به منظور آزمون فرضیات نیز از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart-PLS استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی دارد. همچنین رضایت شغلی و گرایش کاری تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد شغلی دارند. با این حال تأثیر معنی‌دار گرایش کاری بر رضایت شغلی مورد تأیید قرار نگرفته است.

کلیدواژه‌ها: عملکرد شغلی، رضایت شغلی، گرایش کاری، تعهد سازمانی.

usef_ramzani@yahoo.com

* نویسنده مسئول:

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۱/۳۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۹/۲۳

مقدمه

پیشرفت از عصر صنعتی به عصر اطلاعات، پیچیدگی و رقابت‌پذیری در محیط کار و سناریوهای حاکم بر آن را افزایش داده است. این امر منجر به این شده تا مدیریت منابع انسانی به‌عنوان مهارت اساسی برای هر سازمانی تلقی شود که اگر به‌درستی بکار گرفته شود می‌تواند تبدیل به یک سرمایه اساسی برای سازمان گردد (Sharma & Sharma, 2015). لذا در عصر حاضر مدیریت منابع انسانی، مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها جهت تأمین نیازهای کارکنان به‌منظور ایجاد انگیزه برای افزایش کیفیت کار آنان و بهره‌گیری بیشتر از نیروی انسانی است. به همین منظور، کشف و درک رفتار کارکنان در محل کار و بهینه‌سازی آن با اهداف سازمان از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. در این راستا تحقیقات بسیاری به‌منظور شناسایی اینکه چگونه سازمان‌ها می‌توانند از طریق منابع انسانی سودآوری و رقابت‌پذیری بیشتری در بازارهای خود داشته باشند صورت گرفته است. بخشی از این پژوهش‌ها به نقش برجسته عملکرد شغلی (Vosoughi Niri, Rohollahi, & Mohammad Hosein, 2016; Sony & Mekoth, 2016; Platis, Reklitis & Zimeras, 2015; Sahin, Koksai & Ucak, 2015; رضایت شغلی، 2015; Soltani, Jabari & Yazdanseta, 2016; گرایش کاری (Malinen & Savolainen, 2016; Nguyen & Borteyrou, 2016; Clarke & Mahadi, 2017) Mortazavi, Saghravani, Karashki, 2011; Ramlee et al., 2016; Palaiou, Zarola & Sarmadi, 2016; Hanaysha, 2016; Kim, Furnham, 2016; Lan & Chong, 2015) Song & Lee, 2016; Einolander, 2015) در موفقیت سازمان اشاره دارند. باین‌حال عملکرد کارکنان یکی از مهم‌ترین چالش‌های اساسی در عصر امروز سازمان‌ها است. در حقیقت عملکرد کارکنان به رهبران جهت ایجاد سازمان‌های ممتاز کمک می‌کند (Shmailan, 2016). دلیل این است که عملکرد به‌عنوان یک پدیده کاملاً مرتبط به جنبه‌های اثربخشی، مدیریت دانش، کیفیت در مدیریت و از سوی دیگر در دارایی‌ها و توسعه سازمان شناخته می‌شود (Platis et al., 2015). مشابه هر سازمان دیگری، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی نیز عملکرد کارکنان و اساتید خود را برای مدیریت مؤثر منابع انسانی ارزیابی می‌کنند (Bilal, Shah, Qureshi & Khan, 2014). باین‌حال، دستیابی به کارکنان با سطح بالایی از عملکرد در محیط نظام آموزش عالی می‌تواند متأثر از عواملی باشد. در این میان رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در عملکرد شغلی است و باعث افزایش کارایی و احساس رضایت فردی می‌گردد و در نهایت غیبت در کار و ترک شغل کاهش می‌یابد؛ زیرا رضایت شغلی به‌عنوان ارزیابی فرد از شغل و موقعیت شغلی وی ملاحظه می‌شود (Nath Gangai & Agrawal, 2015). همچنین تعهد سازمانی تأثیر چشمگیری در افزایش عملکرد کارکنان و موفقیت سازمان دارد. به‌نحوی که کارکنان متعهد، عملکرد شغلی و انگیزه کاری

بالا تر، و تمایل به ماندگاری بیشتری در سازمان دارند. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان بوده است. تعهد و پایداری مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می‌گذارند. همچنین تعهد و پایداری می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشند. کارکنانی که دارای تعهد و پایداری هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران منابع انسانی می‌توانند با آگاهی از تعهد سازمانی اهداف سازمانی را بهبود بخشند و راه‌کارهایی برای توسعه سازمان تبیین کنند بنابراین امروزه مدیران باید راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی کارکنان خود در محیط کاری خود را اتخاذ نمایند (Vahdati, 2010) یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال‌برانگیزترین مفاهیمی که از یکسو تلاش‌های نیروی و بنیادی را به خود معطوف ساخته و از دیگر سو در تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است. رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بسیار مهم است، زیرا این مقوله در پیامد و بهره‌وری سازمان و حتی زندگی خود فرد نقش بارزی ایفا می‌کند. در برخی مطالعات عوامل مؤثر بر رضایت شغلی به دو دسته اصلی شامل عوامل محیطی شغل مانند حقوق، ترفیحات، سبک سرپرستی و شرایط کاری و عوامل فردی مانند شخصیت، سن، سابقه و تأهل تقسیم می‌شوند. رضایت شغلی نیروی انسانی یک عامل است که به موفقیت سازمان، به‌ویژه در اداره منابع انسانی کمک می‌کند. در نتیجه میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی عملکرد سازمانی را تحت تأثیر قرار داده و کاهش تعهد سازمانی و رضایت شغلی باعث کاهش عملکرد شغلی می‌شود (Gravelle, Hole & Hossain, 2008). از سوی دیگر گرایش کاری نیز ساختاری است که معنای کار را ارزیابی می‌نماید (Yugo, 2009) و شامل مفاهیمی از قبیل اعتقاد کارکنان به نقش کار در زندگی، احساس کارکنان راجع به کار، رفتارهای کارکنان در کار و هدف کارکنان از کار است. از این رو، گرایش کاری رویکرد منحصر به فردی را جهت مطالعه و فهم معنای کار نشان می‌دهد (Rosso, Dekas & Wrzesniewski, 2010). با توجه به اهمیت این عوامل در پیشبرد اهداف سازمانی و فقدان توجه لازم در پاسخ به نیاز نظام آموزش عالی در حوزه‌های یاد شده، در پژوهش حاضر تلاش خواهد شد نقش عوامل رضایت شغلی، گرایش کاری و تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی در دانشگاه با توجه به روابط نظام‌مند میان آن‌ها مورد بررسی قرار گیرد.

مبانی نظری و فرضیات تحقیق

تعهد سازمانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مفاهیم سازمانی شناخته می‌شود که تا کنون به دلیل اهمیت برجسته آن در عملکرد و کارایی سازمان به‌طور گسترده در ادبیات مدیریت مورد بررسی قرار گرفته است (Nath & Gangai, 2015). با مطالعه عمیق تعهد سازمانی، آلن و می‌یر (۱۹۹۷) بیان می‌کنند، تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است و به‌بیان‌دیگر یکی از مهم‌ترین مفاهیم در زمینه‌های مدیریت، رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی است (Cohen, 2007). به‌عبارت‌دیگر یک حالت روانی که نشان‌دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام برای ادامه فعالیت در یک سازمان است. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه فعالیت در سازمان؛ نیاز یعنی این‌که فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده، ناچار به ادامه خدمت در آن است؛ الزام نیز عبارت است از دین، مسئولیت و تکلیفی که فرد در برابر سازمان داشته، خود را ملزم به ماندن در آن می‌کند. ابعاد تعهد سازمانی: یکی از مهم‌ترین مطالعاتی که در زمینه ابعاد تعهد سازمانی صورت گرفته از سوی آلن و می‌یر (۱۹۹۰) است که در مقایسه با ابعاد تعهد سازمانی که دیگران به آن پرداخته‌اند جامع و کامل‌تر است. آلن و می‌یر (۱۹۹۰)، مدل سه بعدی را مبتنی بر مشاهده شباهت‌ها و تفاوت‌هایی که در مفاهیم تک بعدی تعهد سازمانی وجود دارد ایجاد کردند. تعهد عاطفی به‌عنوان وابستگی عاطفی فرد به سازمان و تعیین هویت شدن از طریق آن بیان می‌شود؛ بنابراین تعهد عاطفی دارای سه جنبه است: صورتی از وابستگی عاطفی به سازمان، تمایل فرد برای تعیین هویت شدن از طریق سازمان و میل به ادامه فعالیت در سازمان. افرادی که سطح بالایی از تعهد عاطفی نسبت به سازمانشان دارند، پذیرش و انگیزه بیشتری نسبت به اهداف سازمانی دارند. چنین افرادی، تمایل بیشتری به دنبال کردن اهداف سازمان، نشان می‌دهند. به‌گونه‌ای که بین اهداف فردی و سازمان آن‌ها انطباق وجود دارد (Sharma & Irving, 2004). دومین بعد از ابعاد تعهد سازمانی آلن و می‌یر تعهد مستمر است. آن‌ها تعهد مستمر را صورتی از وابستگی روانی فرد به سازمان دانسته که از ادراک کارمند از چیزهایی که در صورت ترک سازمان از دست می‌دهد، ناشی می‌شود تعریف کرده‌اند. تعهد مستمر شامل ماندن در سازمان به دلیل این‌که آن‌ها مجبور هستند، بمانند تعریف شده است (Mirkamali et al., 2016). تعهد مستمر شامل آگاهی فرد از هزینه‌های ترک سازمان است. تعهد هنجاری نیز نشان‌دهنده یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان است؛ افرادی که دارای سطح بالایی از تعهد هنجاری هستند، احساس می‌کنند که مجبورند در سازمان فعلی باقی بمانند (Allen & Meyer, 1997). تعهد سازمانی زمانی بیشتر ایجاد می‌شود که فرد احساس کند پاسخ به سرمایه‌گذاری‌های سازمان سخت است. این نوع از تعهد در حالتی که فرد به سازمان تعهد خدمت و حضور داده کاملاً مشهود است، تعهد هنجاری شامل

ماندن در سازمان به دلیل این که سازمان به دلیل اینکه آن‌ها ملزم به ماندن هستند، می‌باشد (Mirkamali et al., 2016). یک فرد بسیار متعهد به احتمال زیاد خود را به‌عنوان یک عضو واقعی سازمان می‌داند، چشم پوشی می‌کند از منابع کوچک ایجاد کننده نارضایتی، و خود را به‌عنوان یک عضو ماندنی در سازمان می‌بیند (Hettiararchchi & Jayarathna, 2014). همچنین بر اساس پژوهش‌های لیتز (۲۰۰۲)، احمد و همکاران (۲۰۱۰)، سوساتی و میرادیتا (۲۰۱۳) و درخشیده و کاظمی (۲۰۱۴) تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد. بدین طریق با بهبود تعهد سازمانی می‌توان شاهد افزایش رضایت شغلی در کارکنان بود. از این رو در پژوهش حاضر این فرضیه مورد بررسی قرار می‌گیرد که:

فرضیه ۱: تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رضایت شغلی دارد.

تعهد سازمانی درجه‌ای است که کارکنان خود را با آن تعیین هویت می‌کنند (Fu & Deshpande, 2013). لذا تعهد سازمانی یک مقیاس اندازه‌گیری از میزان تمایل به ماندن در سازمان در آینده است. این اغلب نشان دهنده عقیده کارمند به مأموریت و اهداف سازمان، تمایل به افزایش تلاش در پیشرفت آن‌ها، و تمایل به ادامه کار در سازمان می‌باشد (Hettiararchchi & Jayarathna, 2014). لذا این ادعا وجود دارد که کارکنان متعهد سطح عملکرد بالاتری نیز دارند (Poon, 2004). در حقیقت کارکنان با تعهد سازمانی بالا جهت نیل به اهداف سازمان سخت‌تر کار می‌کنند (Tolentino, 2013). خان و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهش خود رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان را نشان دادند. همچنین دارولیا و همکاران (۲۰۱۰) در بررسی ۲۳۱ کارگر فنی مرد در هند دریافتند رابطه مثبتی بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد. درخشیده و کاظمی (۲۰۱۴) نیز نشان دادند تعهد عاطفی و تعهد هنجاری، عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. از این رو این فرض قابل تصور است که:

فرضیه ۲: تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد شغلی دارد.

رشد سریع کسب و کارهای خدماتی میزان اهمیت رضایت شغلی را نخست به دلیل ارتباطات مستقیم بیشتر کارکنان با مشتریان و همچنین به دلیل وابستگی بیشتر اثربخشی سازمان به عملکرد سرمایه انسانی افزایش داده است (Imran, Arif, Cheema & Azeem, 2014). با این حال رضایت شغلی مهم‌ترین مسئله برای تمامی سازمان‌های خصوصی و دولتی، چه در کشورهای بسیار توسعه یافته و کشورهای توسعه نیافته است (Rehman, Saif, Khan & Nawaz, 2013). رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شلغش اطلاق می‌شود و عبارتست از وضعیتی که در آن افراد از شغل خود و سایر شرایط وابسته اظهار رضایت می‌نمایند؛ به عبارت دیگر رضایت شغلی ترکیبی از شرایط روانشناختی، فیزیکی و محیطی است که باعث می‌شود فرد

بگوید از شغلش راضی است. همچنین، رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. اسپرینگر (۲۰۱۱) بیان می‌کند که مدیران می‌توانند عملکرد کارکنان خود را با اتخاذ استراتژی مدیریتی در افزایش رضایت شغلی و انگیزه کاری بهبود بخشند. چن و لئو (۲۰۱۲) دریافتند که عملکرد کاری در تایوان به‌طور مثبت تحت تأثیر درگیری شغلی، رضایت شغلی و بازاریابی داخلی است. هیرا و واکاس (۲۰۱۲) نیز با مطالعه ۳۳۵ کارمند بانکی دریافتند رابطه مثبتی بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد. اردستانی (۲۰۱۴) با مطالعه کارکنان شعب بانک ملی غرب تهران نشان داد رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبتی دارد. همچنین ایگبال و همکاران (۲۰۱۲) دریافتند که رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد شغلی در دانشگاه‌ها دارد. بر اساس این پژوهش‌ها، این فرض را می‌توان مطرح نمود که:

فرضیه ۳: رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد شغلی دارد.

گرایش به‌عنوان یک ارزیابی مجمل از یک موضوع یا تفکر تعریف می‌شود (Malhotra, 2005). در حقیقت گرایش کارکنان مهم‌ترین عامل تأثیرگذار است که رفتارهای شخصیتی بویژه در محیط کار را شکل می‌دهد (Waryszak & King, 2001). بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که چگونگی رفتار پرسنل در شغل خود وابسته به نتیجه ارزیابی مجمل از شرایط محیط کار آنان است. گرایش می‌تواند مثبت، منفی یا خنثی باشد؛ می‌تواند در شدت متفاوت باشد؛ و می‌تواند در برابر تغییر مقاومت کمتر یا بیشتری را منجر گرداند. لذا گرایش بهتر به کار اثبات شده است که منجر به بهبود عملکرد می‌شود (Ahmad, Ahmad, & Ali Shah, 2010; Khan, Dongping & Ghauri, 2014). همچنین وی و چو (۲۰۰۸) تحقیقی درباره ارتباط بین گرایش به کار و عملکرد شغلی در صنعت خدمات مالی انجام دادند و دریافتند گرایش کاری تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی دارد. از این رو می‌توان مطرح نمود که:

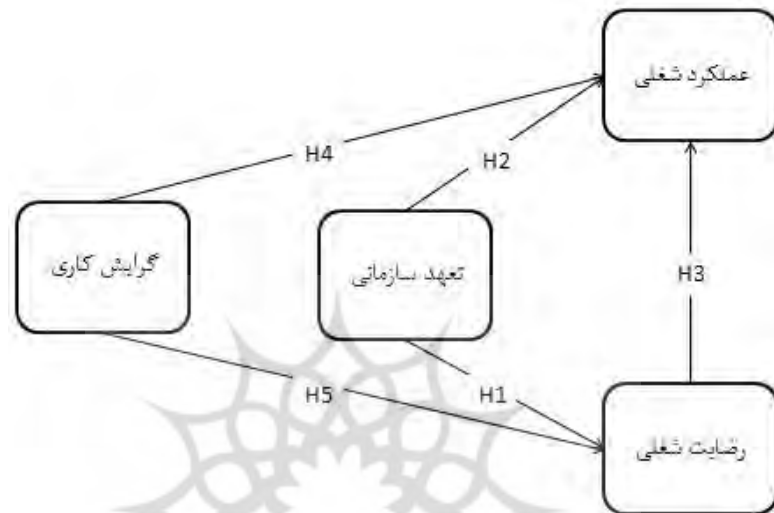
فرضیه ۴: گرایش کاری تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد شغلی دارد.

واژه گرایش اغلب به‌عنوان انعکاس دهنده مفاهیمی از قبیل ترجیحات، احساسات، عواطف، عقاید، انتظارات، قضاوت‌ها، ارزیابی‌ها، ارزش‌ها، اصول، عقاید و تمایلات مورد استفاده قرار می‌گیرد (Susanty & Miradipta, 2013). در نتیجه ترکیبی از عوامل بر تصمیم کارکنان به ماندن در شغل خود تأثیر می‌گذارد. این موارد شامل امنیت شغلی، شغل رضایت بخش، فرصت‌های پیشرفت و احساس اینکه مهارت‌های فرد به‌طور مؤثر استفاده می‌شود، می‌باشد (Sharma & Sharma, 2015). بر اساس تحقیق لینز (۲۰۰۲) نیز رضایت شغلی متأثر از گرایش به کار است. همچنین تلا و همکاران (۲۰۰۷) با بررسی پرسنل

کتابداری در کتابخانه‌های پژوهشی و دانشگاهی نیجریه، اظهار کردند که رضایت شغلی مربوط به گرایش‌های متعددی شامل گرایش به ویژگی‌های شغلی، حقوق و مزایا، بیمه و بازنشستگی، فرصت‌های پیشرفت، چالش‌های فنی و احترام می‌شود. احمد و همکاران (۲۰۱۰) نیز در پژوهش خود نشان دادند که گرایش کاری تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. لذا در این پژوهش این فرض مطرح می‌شود که:

فرضیه ۵: گرایش کاری تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رضایت شغلی دارد.

با توجه به آنچه در مبانی نظری بیان شد مدل مفهومی تحقیق به شکل ذیل می‌باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش شناسی

جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان یکی از مؤسسات آموزش عالی شهر مشهد می‌باشد و به لحاظ حجم محدود جامعه آماری یعنی ۹۶ نفر، روش نمونه‌گیری سرشماری می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه حاوی ۲۸ سؤال است. بر این اساس پرسشنامه بین تمامی اعضای جامعه مذکور توزیع گردید و نهایتاً تعداد ۹۲ پرسشنامه جمع‌آوری شد. در تحقیقاتی که هدف، آزمون مدل خاصی از رابطه بین متغیرهاست از تحلیل مدل معادلات ساختاری (SEM) استفاده می‌شود. این مدل یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیات درباره روابط متغیرهای مشاهده شده و مکنون است. برای این منظور در این پژوهش برای بررسی فرضیات پژوهش از نرم‌افزار Smart-PLS استفاده شده است. در الگوی اندازه‌گیری روابط بین

سازه‌های پنهان و نشانگرها در خور توجه است. در پژوهش حاضر جهت بررسی این که هر یک از سازه‌های پژوهش تا چه حد با نشانگرهای انتخاب شده جهت سنجش آن‌ها دارای همسویی بوده‌اند تحلیل عاملی تأییدی انجام شد که نتایج آن همانطور که از جدول ۱ بر می‌آید معنی‌داری تمام نشانگرها را نشان داد. برای سنجش همسانی درونی، ارزیابی پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ انجام شد، ضریب آلفا برای همه متغیرها بالاتر از ۰/۷ گزارش شده است.

جدول (۱): نتایج تحلیل عاملی تأییدی، آلفای کرونباخ

منبع	تعداد گویه	ضریب آلفای کرونباخ	آماره t	ضریب استاندارد	نشانگر	آماره t	ضریب استاندارد	نشانگر	مؤلفه
هاگمن و اولدهام (۱۹۷۴)	۵	۰/۷۲۱	۲/۲۴۴	۰/۸۸۵	S2	۲/۲۶۱	۰/۸۷۱	S1	رضایت شغلی
			۲/۰۷۶	۰/۴۳۸	S4	۲/۰۲۷	۰/۵۹۸	S3	
						۲/۶۰۴	۰/۴۸۶	S5	
چشمیر و کوبرگ (۱۹۸۸)	۱۱	۰/۷۱۹	۲/۷۶۱	۰/۴۷۶	A2	۲/۶۹۳	۰/۴۲۲	A1	گرایش کاری
			۲/۵۹۷	۰/۷۱۸	A4	۲/۴۳۶	۰/۴۴۸	A3	
			۲/۷۷۶	۰/۷۸۸	A6	۲/۳۱۲	۰/۹	A5	
			۲/۳۷۲	۰/۴۲۵	A8	۲/۲۵۳	۰/۷۵۹	A7	
			۲/۳۲۴	۰/۴۴۷	A10	۲/۰۶۵	۰/۴۲۶	A9	
			۲/۵۶۳	۰/۴۹۹	A11				
لینز و سمیکینا (۲۰۰۸)	۳	۰/۷۳۱	۳/۷۶۸	۰/۸۰۶	P2	۷/۲۸۴	۰/۸۹۸	P1	عملکرد شغلی
						۲/۹	۰/۶	P3	
کوک و وال (۱۹۸۰)	۹	۰/۷۵۲	۲/۲۸۸	۰/۸۲۴	C2	۲/۲۳۹	۰/۷۴۹	C1	تعهد سازمانی
			۲/۸۵۴	۰/۴۴۸	C4	۲/۲۱۷	۰/۴۰۲	C3	
			۲/۱۹۹	۰/۶۰۲	C6	۲/۲۹۴	۰/۶۴۵	C5	
			۲/۴۵۵	۰/۴۹۹	C8	۲/۰۲۴	۰/۶۴۶	C7	
					۲/۷۱۳	۰/۴۵۹	C9		

یافته‌ها

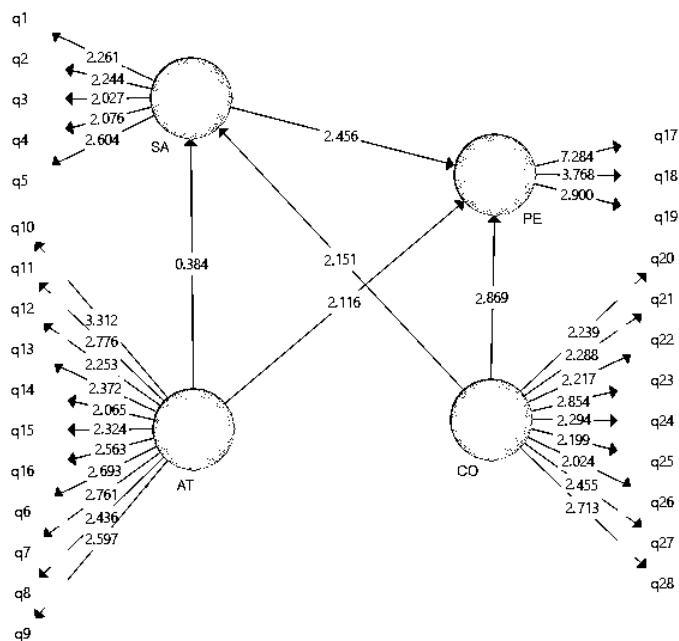
الگوی ساختاری

در الگوی ساختاری روابط بین سازه‌های پنهان با یکدیگر که بر اساس نظریه استخراج شده‌اند، با توجه به داده‌های گردآوری شده از نمونه تبیین می‌شوند. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از تحلیل مسیر استفاده می‌شود. در بررسی هر کدام از الگوها، قبل از آزمون فرضیه‌ها باید از مناسب بودن و برازش مطلوب الگوی ساختاری اطمینان حاصل نمود. به منظور سنجش مدل و برازندگی آن به بررسی شاخص‌های برازندگی مدل پرداخته می‌شود. معیار کلی که برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شده است (Gof) نام دارد. این معیار به چهار شاخص مطلق، نسبی، مدل درونی و مدل بیرونی تقسیم می‌شود. مدل درونی در واقع همان روابط بین متغیرهای مکنون یا همان ضرایب مسیر می‌باشد و مدل بیرونی در واقع برآورد بارهای عاملی و تحلیل عاملی است. شاخص‌های نیکویی برازش نسبی و مطلق هر دو شاخص‌های توصیفی هستند. چنانچه این شاخص‌ها بزرگتر یا مساوی با ۰/۵ باشند، مدل مناسب می‌باشد. در جدول ۲ میزان شاخص‌های نیکویی برازش به تصویر کشیده شده است که بیانگر مناسب بودن مدل می‌باشد.

جدول (۲): میزان شاخص نیکویی برازش مدل معادلات ساختاری

میزان شاخص نیکویی برازش (GOF)	
۰/۶۱۸	شاخص مطلق
۰/۵۱۵	شاخص نسبی
۰/۷۵۳	شاخص مدل بیرونی
۰/۶۸۴	شاخص مدل درونی

بر اساس یافته‌های تحقیق، فرضیه اول مبنی بر تأثیر مثبت و معنی‌دار تعهد سازمانی بر رضایت شغلی با توجه به مقدار آماره t (۲/۱۵۱) تأیید می‌شود. نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد که تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد (مقدار آماره t برابر با ۲/۸۶۹). لذا فرضیه دوم تأیید می‌شود. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد فرضیه تأثیر مثبت و معنی‌دار رضایت شغلی بر عملکرد شغلی با مقدار آماره t (۲/۴۵۶) تأیید می‌گردد. گرایش کاری نیز بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد (مقدار آماره t برابر با ۲/۱۱۶ و از ۱/۹۶ بیشتر است). لذا فرضیه چهارم تأیید می‌شود. در نهایت در خصوص فرضیه پنجم تحقیق، تأثیر مثبت و معنی‌دار گرایش کاری بر رضایت شغلی با توجه به مقدار آماره t برابر با ۰/۳۸۴ مورد تأیید قرار نگرفته است؛ لذا فرضیه پنجم رد می‌شود.



شکل ۲: مدل تحقیق فرضیات در حالت معناداری ضرایب فرضیات (t-value)

جدول (۳): ضرایب مسیر، مقدار آماره t مربوط به فرضیه‌ها

سطح معنی داری	t-value	ضریب مسیر	فرضیات
۰/۰۲۱	۲/۱۵۱	۰/۸۴۶	تعهد سازمانی بر رضایت شغلی
۰/۰۰۹	۲/۸۶۹	۰/۸۵۹	تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی
۰/۰۱۱	۲/۴۵۶	۰/۸۵۳	رضایت شغلی بر عملکرد شغلی
۰/۰۳۵	۲/۱۱۶	۰/۸۳۱	گرایش کاری بر عملکرد شغلی
۰/۷۰۱	۰/۳۸۴	۰/۰۸۳	گرایش کاری بر رضایت شغلی

بحث و نتیجه گیری

سازمان‌های موفق به منظور دستیابی به اهداف خود وابسته به عملکرد بالای کارکنانشان هستند. از این رو جهت دستیابی به اهداف استراتژیک و حفظ مزیت رقابتی، کارکنان آنان باید در سطوح عملکرد بالا ایفای وظیفه نمایند (Shamailan, 2016). در حقیقت پتانسیل واقعی یک سازمان فقط می‌تواند زمانی تشخیص داده شود که سطح بهره‌وری تمام افراد و تیم‌ها هم تراز شده و جهت انجام رسانیدن موفقیت آمیز اهداف سازمان متعهد و تحریک شود (Sharma & Sharma, 2015). در تحقیق حاضر تلاش شد

مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد شغلی شامل رضایت شغلی، گرایش کاری و تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گیرد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد تعهد سازمانی تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر رضایت شغلی دارد. این یافته مطابق با نتایج تحقیقات لینز (۲۰۰۲)، احمد و همکاران (۲۰۱۰)، درخشیده و کاظمی (۲۰۱۴) و ایمران و همکاران (۲۰۱۴) می‌باشد. این پژوهشگران اعلام می‌کنند که کارکنانی که تعهد سازمانی بالاتری دارند، رضایت شغلی بیشتری در مقایسه با کارکنانی دارند که از تعهد سازمانی پایین‌تری برخوردار هستند. در حقیقت با توجه به اینکه امروزه منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها است، مدیران از طریق تعهد سازمانی که پیش‌گویی‌کننده مهمی برای اثربخشی سازمان است (Bidokhti & Salehpor, 2007) می‌بایست رضایت شغلی را در کارکنان خود افزایش دهند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که اگر تعهد سازمانی کم باشد یا وجود نداشته باشد، پیامدهای منفی بسیاری از جمله تشویش و نگرانی، غیبت و تأخیر، نداشتن سلامت جسمانی و روانی، جایجایی زیاد، کم شدن کارایی و درنهایت ترک شغل که از علائم فرسودگی شغلی نیز هستند دامن‌گیر سازمان خواهد شد (Koozehchian, Zarei, & Talebpoor, 2003).

همچنین نتایج نشان می‌دهد تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد. مسعودی و همکاران (۲۰۱۲)، فو و دشیپانده (۲۰۱۳) و خان و همکاران (۲۰۱۴) نیز نشان دادند تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد شغلی دارد. به این معنا که کارکنان با تعهد سازمانی بالاتر، عملکرد شغلی بالاتری خواهند داشت. در حقیقت افراد متعهدتر، به ارزش‌ها و اهداف سازمان پایبندتر بوده و فعالانه‌تر در سازمان نقش آفرینی خواهند کرد و کمتر به ترک سازمان و یافتن فرصت‌های شغلی جدید اقدام می‌کنند (Bagheri & Toolaei, 2010). از این رو با توجه به نقش برجسته کارکنان دانشگاه در ارتقای نظام آموزش عالی، عملکرد شغلی بهینه می‌تواند ضامن توسعه سرمایه‌های انسانی جامعه باشد که در این میان تعهد سازمانی می‌تواند تسهیل‌کننده آن باشد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد رضایت شغلی نیز خود تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد شغلی دارد. این یافته همسان با نتایج پژوهش‌های اردستانی (۲۰۱۴) و همچنین هتیارارچی و جایاراتنا (۲۰۱۴) در بخش نظام آموزشی کشور سریلانکا است. سوسانتی و میرادیتا (۲۰۱۳) و همکاران (۲۰۰۸) نیز در پژوهش خود نشان دادند با افزایش رضایت شغلی، عملکرد شغلی بهبود خواهد یافت. با این حال فو و دشیپانده (۲۰۱۳) در پژوهش خود اعلام کردند که رضایت شغلی نمی‌تواند به طور مستقیم و معنی‌دار بر عملکرد شغلی تأثیر داشته باشد و این ارتباط از طریق تعهد سازمانی انجام پذیر است. عملکرد شغلی به‌عنوان ارزش کلی مورد انتظار هر سازمان، شاخصی برای تعیین سطح بهره‌وری آن است (Nadiri & Tanova, 2010). لذا با توجه به نتایج این تحقیق می‌توان از طریق افزایش رضایت شغلی

به میزان بالاتری در عملکرد شغلی که افزایش بهره‌وری در سازمان را به همراه دارد دست یافت. نتایج نشان می‌دهد گرایش کاری نیز بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد که مطابق با نتایج تحقیق وی و چو (۲۰۰۸) است. همچنین روتنبری و موبرگ (۲۰۰۷) نشان دادند کارکنانی که بیشتر در شغل خود درگیر هستند، در مقایسه با کارکنانی که گرایش آن‌ها به کار خوب نیست عملکرد بهتری دارند. این مهم به این دلیل است که گرایش کاری اعتقاد افراد به نقشی که کار در زندگی بازی می‌کند و احساس افراد درباره کار را در بر می‌گیرد (Mortazavi et al., 2011) و این موضوع می‌تواند اشتیاقی را در کارکنان ایجاد کند که باعث بهبود عملکرد شغلی شود. با این حال یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد گرایش کاری تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد اما این به میزان معنی‌داری نمی‌باشد. در این راستا سوسانتی و میرادینا (۲۰۱۳) نشان دادند گرایش کاری بر رضایت شغلی تأثیر مثبت داشته اما به میزان معنی‌داری نمی‌باشد؛ اما احمد و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خود نشان دادند رابطه مثبت و معنی‌داری بین گرایش کاری و رضایت شغلی وجود دارد. عدم تأیید این فرضیه را شاید بتوان به این دلیل دانست که گرایش کاری بیانگر احساساتی است که یک فرد به جنبه‌های مختلف محیط کاری خویش دارد و در این راستا عدم ارتباط معنادار میان گرایش کاری و رضایت شغلی به دلیل تمایل اندک کارکنان به کارشان است. لذا از آنجا که علاقه کمی به کار خویش دارند، دستیابی به رضایت شغلی برای آنان از این طریق دشوار است. به‌طور خلاصه نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که با افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی افزایش می‌یابد. به علاوه، پایین بودن رضایت شغلی و تعهد سازمانی باعث کاهش عملکرد کارکنان سازمان می‌شود. در حقیقت نیروی انسانی که پایه و اساس نظام آموزش عالی را تشکیل می‌دهد در صورتی می‌تواند عملکرد مفیدی از خود نمایش دهد که دارای انگیزه و روحیه مطلوب باشند که در این راستا تعهد سازمانی و رضایت شغلی نقشی حیاتی دارند. در مقابل افرادی افراد بی‌تعهد و ناراضی باعث انتقال این رفتار به دیگر اعضای سازمان می‌شوند که در نتیجه کاهش عملکرد افراد و نیز در بهره‌سازمانی را به همراه خواهد داشت. در این راستا می‌بایست به نیازهای کارکنان توجه ویژه داشت. در حقیقت توجه به نیازهای آنان و چگونگی تأمین این نیازها توسط مدیریت یک سازمان، می‌تواند منجر به رضایتمندی شغلی نیروی انسانی و در نتیجه، تعهد سازمانی در سازمان متبوع گردد (Pat, 1999). در این راستا بدون شک اندازه‌گیری دوره‌ای میزان رضایت شغلی کارکنان و رفع عوامل ناراضی می‌تواند دانشگاه را در ارائه خدمات بهتر و دستیابی به اهداف خود کمک نماید. از سوی دیگر گرایش کاری تأثیری بر رضایت شغلی ندارد اما بر عملکرد شغلی تأثیر مثبتی دارد، که این امر منجر می‌شود فرد کارکرد مناسبی در زمینه شغلی ارائه نماید. با توجه به اینکه افزایش رضایت

شغلی منجر به افزایش عملکرد افراد می‌گردد کارکنان کارهایشان را در سطح قابل قبولی از کارآیی انجام می‌دهند و این مهم سازمان را در رسیدن به اهدافش یاری می‌رساند. همچنین این نکته باید در نظر گرفته شود که نتایج عملکرد شغلی باید منجر به تعهد مدیران عالی در رفع کاستی‌ها و نارسایی‌های سازمان شود. فقدان نگرش مؤثر در خصوص عملکرد شغلی منجر به ترک کار و رفتارهای مخرب در محیط کار خواهد گردید. در این راستا محیط کاری عامل بسیار مهمی است که می‌تواند بر رضایت و تعهد شغلی در کارکنان مؤسسات آموزش عالی تأثیر گذارد (Hanaysha, 2016). از اینرو مدیریت در مؤسسات آموزش عالی باید نسبت به اهمیت طراحی محیطی که در آن تعهد سازمانی تقویت گردیده و گرایش کارکنان در بهبود بهره‌وری شغلی تقویت شود، توجه نشان دهد. در این راستا لازم است روابط میان کارمند و مدیریت بر اساس احترام متقابل پایه‌گذاری شود تا بدان طریق و بوسیله تسهیم اطلاعات جهت رفع موانع بهبود عملکرد شغلی اقدام شود. در این میان طرح بندی فرهنگ سازمانی مؤثر نیز می‌تواند در بهبود گرایش کاری و رضایت شغلی کارکنان که بهبود عملکرد سازمان را به دنبال خواهد داشت بسیار مهم باشد. این مهم می‌تواند از طریق ایجاد دوره‌های آموزشی و تقویت همکاری‌های تیمی، به طور مثال در حوزه موضوعات پژوهشی در اساتید مورد توجه قرار گیرد. چنین فعالیتهایی می‌تواند به سازمان‌ها جهت تعامل با موضوعات گرایش کاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و در نتیجه رقابت‌پذیری آن‌ها کمک کند.

این پژوهش همچون سایر تحقیقات تحت تأثیر محدودیت‌هایی است و از این‌رو فرصت‌هایی برای پژوهش‌های آتی بوجود می‌آورد. با توجه به اینکه نمونه مورد بررسی شامل اساتید و کارکنان یک موسسه آموزش عالی می‌باشد، لذا تعمیم نتایج به سایر مؤسسات آموزش عالی و سازمان‌ها باید با احتیاط صورت پذیرد. لذا تحقیقات آتی می‌توانند با افزایش دامنه نمونه مورد بررسی جامعیت بیشتری به مفاهیم رضایت شغلی، تعهد سازمانی، گرایش کاری و عملکرد شغلی در مؤسسات آموزش عالی کشور دهند. همچنین این پژوهش به صورت مقطعی و بر اساس ادبیات موضوعی تدوین شده در خارج از کشور طراحی شده است. از این‌رو پژوهشگران می‌توانند با افزایش دامنه زمانی مورد بررسی و انجام مصاحبه‌های عمیق، شناخت بیشتری از موضوع عملکرد شغلی در دانشگاه‌های کشور ارائه نمایند. در نهایت با توجه به اینکه متغیرهای خارج از کنترل و مداخله‌گر بسیاری از قبیل سن یا جنسیت می‌تواند در پاسخگویی به سؤالات ایفای نقش نماید، پژوهشگران می‌توانند تأثیر عوامل جمعیت‌شناختی را در عملکرد شغلی کارکنان مورد بررسی قرار دهند.

References

- Ahmad, H.; Ahmad, Kh., & Ali Shah, I. (2010). Relationship between Job satisfaction, job performance, attitude towards work and organizational commitment. *European Journal of Sciences*, 18(2), 257- 267.
- Allen, N. & Meyer, J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, Research and Application*. Sage, Newbery Park, CA.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational psychology*, 66: 1-18.
- Ardestani, S. (2014). *The effect of job satisfaction on the employee performance of Meli Bank branches in West Tehran*. Master Thesis. Islamic Azad University of Central Tehran Branch. (in Persian).
- Bagheri, M., & Toolaei, R. (2010). Investigating impact of organizational commitment on performance of organizations. *Journal of Police Human Development*, 30: 73-96 (in Persian).
- Bilal, H.; Shah, B.; Qureshi, Q. A., & Khan, I. (2014). Impact of Performance Appraisal on Job Performance of Employees in Private Sector Universities of Developing Countries. *Public Policy and Administration Research*, 4(7), 110-114.
- Chen, S., & Liu, P. (2012). Effects of internal marketing, organizational commitment, job involvement and job satisfaction on work performance: A study of the elderly care institutions in Taiwan. *Marketing Review*, 9(3), 277° 302.
- Chusmir, L. H., & Koberg, C. S. (1988). Religion and attitudes toward work: a new look at an old question. *Journal of Organizational Behavior*, 9: 251-262.
- Clarke, N., & Mahadi, N. (2017). The significance of mutual recognition respect in mediating the relationships between trait emotional intelligence, affective commitment and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 105: 129° 134.
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: an evaluation and re conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17: 336° 354
- Cohen, A., & Veled, A. (2008). The relationship between organizational socialization and commitment in the workplace among employees in long-term nursing care facilities. *Journal of Personnel Review*, 39(5), 537-556.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53: 39-52.
- Darolia, C. R.; Kumari, P., & Darolia, S. (2010). Perceived organizational support, work motivation, and organizational commitment as determinants of job performance. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(1), 69° 78.
- Derakhshideh, H., & Kazemi, A. (2014). The impact of job involvement and organizational commitment on job satisfaction and performance in the hotel

industry in Mashhad using structural equation modeling. *Journal of Applied Sociology*, 25(3), 89-101. (in Persian)

Einolander, J. (2015). Evaluating organizational commitment in support of organizational leadership. *Procedia Manufacturing*, 3: 668° 673.

Fu, W., & Deshpande, S. P. (2013). The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees. *Journal of Business Ethics*, 124(2), 339- 349

Gravelle, H.; Hole, A. R., & Hossain M. I. (2008). *Response bias in job satisfaction surveys: English general practitioners*, Discussion papers from department of economics, university of York.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1974). *The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects*. JSAC Catalog of Selected Documents in Psychology, 4(148), (MS No. 810).

Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 229: 289 ° 297.

Hettiararchchi, H. A. H., & Jayarathna, S. M. D. Y. (2014). The effect of Employee Work Related Attitudes on Employee Job Performance: a Study of Tertiary and Vocational Education Sector in Sri Lanka. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(4), 74-83.

Hira, A., & Waqas, I. (2012). A Study of job satisfaction and its impact on the performance in the banking industry of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 3(19), 174° 180.

Imran, H.; Arif, I. Cheema, S., & Azeem, M. (2014). Relationship between job satisfaction, job performance, attitude towards work, and organizational commitment. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*. 2(2), 135-144.

Iqbal, M. T.; Latif, W., & Naseer, W. (2012). The impact of person job fit on job satisfaction and its subsequent. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 3(2), 523° 530.

Khan, I.; Dongping, H., & Ghauri, T. A. (2014). Impact of attitude on employees performance: a study of textile industry in punjab, Pakistan. *World Applied Sciences Journal*. 30: 191-197.

Kim, J.; Song, H. J., & Lee, C. K. (2016). Effects of corporate social responsibility and internal marketing on organizational commitment and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 55: 25° 32.

Koozehchian, H.; Zareaei, J., & Talebpoor, S. (2003). Relationship between organizational commitment and job satisfaction of physical educators and school administrators in Khorasan. *Journal of Olympics*, 11(1), 43-52. (in persian).

lan, x. m., & chong, w. y. (2015). the mediating role of psychological empowerment between transformational leadership and employee work attitudes. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 172: 184 ° 191.

- Linz, S. J. (2002). *Job Satisfaction among Russian workers*, Working Paper, William Davidson Institute, University of Michigan.
- Linz, S. J., & Semykina, A. (2008). Attitudes and performance: an analysis of Russian workers. *The Journal of Socio-Economics*, 37: 694-717.
- Malhotra, N. K. (2005). Attitude and affect: new frontiers of research in the 21st Century, *Journal of Business Research*, 58(4), 477-482.
- Malinen, O. P., & Savolainen, H. (2016). The effect of perceived school climate and teacher efficacy in behavior management on job satisfaction and burnout: a longitudinal study. *Teaching and Teacher Education*, 60: 144-152
- Masoudi Asl, A.; Hajinabi, K.; Nosratinejad, F., & Sudaiei. H. (2012). Relationship between organizational commitment and employee performance in health sector, *Journal of Payesh*, 11(5), 595-601. (in Persian).
- Mirkamali, S.; Khabaze, K., & Mazari. A. (2016). Identifying the role of excellence in human resource strategies on organizational commitment (case study: Saipa Company). *Journal of Productivity Management*. 36: 37-64. (in Persian).
- Mortazavi, S.; Saghravani, S., & Karashki, H. (2011). The impact of emotion regulation and tend to work as a value on emotional exhaustion. *Journal of Public Administration Perspective*, 8: 99-121. (in Persian)
- Nadiri, H., & Tanova C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. 29(1), 33° 41.
- Nath Gangai, K., & Agrawal, R. (2015). Job Satisfaction and organizational commitment: is it important for employee performance. *International journal of management and business research*, 5(4), 269-278.
- Nguyen, N., & Borteyrou, X. (2016). Core self-evaluations as a mediator of the relationship between person° environments fit and job satisfaction among laboratory technicians. *Personality and Individual Differences*, 99: 89° 93.
- Palaiou, K.; Zarola, A., & Furnham, A. (2016). The dark side of personality predicts positive and negative work attitudes. *Personality and Individual Differences*, 88: 12° 16.
- Pat, F. (1999). *Relationship between job satisfaction and employee performance of teachers in Turghabe*. Master thesis. Ferdowsi University of Mashhad. (in Persian).
- Platis, C.; Reklitis, P., & Zimeras, S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175: 480 , 487.
- Poon, J. M. (2004). Career commitment and career success: moderating role of emotion perception, *Career Development International*, 9: 374-390.
- Ramlee, N.; Osman, A.; Salahudin, S. N.; Yeng, S. K.; Ling, S. C., & Safizal, M. (2016). *Procedia Economics and Finance*, 35: 563 ° 573.

Rehman, K.; Saif, N.; Khan, A. S., & Nawaz, A. (2013). Impacts of job satisfaction on organizational commitment: a theoretical model for academicians in hei of developing countries like Pakistan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(1), 80-89.

Rosso, B.; Dekas, K., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: a theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30: 91-127.

Rotenberry, F., & Moberg, J. (2007). Assessing the impact of job involvement on performance, *Management Research News*, 30(3), 203-215.

Sahin, F.; Koksall, O., & Ucak, H. (2015). Measuring the relationship between managerial resourcefulness and job performance. *Procedia Economics and Finance*, 23: 878 ° 884.

Sarmadi, M. (2016). Presenting model of Islamic work ethic and organizational commitment by mediating role of organizational justice and job values. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 7(3), 61-74. (in Persian)

Sharma, P., & Irving, P. G. (2004). Four bases of family business successor commitment: antecedents and consequences. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 29(1), 13-33.

Sharma, v., & Sharma, J. (2015). Job satisfaction and job performance: linkages in real world. *Journal of Management Engineering and Information Technology*. 2(2), 2394 ° 8124.

Shmailan, A. S. B. (2016). The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: an explorative study. *Issues in Business Management and Economics*, 4(1), 1-8.

Soltani, S.; Jabari, G., & Yazdanseta, F. (2016). The effect of spirituality on employees' job satisfaction of governmental offices in the southern province of West Azarbaijan. *Journal of Public Administration Perspective*, 7(21), 73-86. (in Persian)

Sony, M., & Mekoth, N. (2016). The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30: 20° 32.

Springer, G. J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees. *Journal of Global Business Issues*, 5(1), 29° 42.

Susanty, A., & ii riii tt a R ()))))mmllyee Job Performance: the effect of attitude toward works, organizational commitment, and job satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 13-24.

Tella, A.; Ayeni, C. O., & Popoola, S. O., (2007) Work motivation, job satisfaction and organizational commitment of library personnel in academic and research libraries in OYO State Nigeria, *Library Philosophy and Practice*, Available: <http://unllib.unl.edu/LPP/tella2.htm>.

Tolentino, R. C. (2013). Organizational commitment and job performance of the academic and administrative personnel. *International Journal of Information Technology and Business Management*, 15(1), 51-59.

Vahdati, M. (2010). *Impact of social capital on organizational commitment in Pars Oil and Gas Company*. Master Thesis. University of Social Sciences. Payame nor university of Tehran. (in Persian).

Vosoughi Niri, A.; Rohollahi, A., & Mohammad Hosein, H. (2016). The effect of job stress on general health and job performance on air traffic controllers. *Journal of Iran Occupational Health*, 13(1), 47-57. (in Persian)

Waryszak, R., & King, B. (2001). Managerial attitudes towards work activities in the hospitality and service industries, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13: 197-203.

Wei, W. C., & Chu, S. H. (2008). Empirical study on the correlation among personality traits, work attitudes, service quality, job performance and job satisfaction of a financial holding company in Taiwan, *International Journal of Business and Management*, 1(2), 1-24.

Yi, H. (2008). The relationship between job performance and job satisfaction, organizational commitment and goal orientation, *Acta Psychologica Sinica*, 40(1), 84-91.

Yugo, J. E. (2009). *The role of calling in emotional labor*. Doctoral dissertation, Bowling Green State University Ohio.

