

بررسی تأثیر رهبری دانش محور و شایستگی های رهبر بر وفاداری کارکنان (مطالعه موردی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان)

لیلا حق شناس قاضی محله^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۰۵ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۹/۱۵

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی تأثیر رهبری دانش محور و شایستگی های رهبر بر وفاداری کارکنان با میانجی گری متغیرهای اشتراک گذاری دانش و عملکرد شغلی (مورد بررسی: بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان) می باشد. روش تحقیق بکار گرفته شده، توصیفی از نوع علی بوده و از حیث هدف یک تحقیق کاربردی است. جامعه آماری تحقیق بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان که تعداد آنها ۲۳۴۰ نفر (با توجه به استعلامی که گرفته شده) می باشد و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۶۹ نفر برآورد گردید و از روش نمونه گیری تصادفی در دسترس استفاده گردید. داده های تحقیق از طریق پرسشنامه استاندارد گردآوری شد و بوسیله نرم افزارهای Spss و Smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که شایستگی رهبر در سازمان تأثیر مثبتی بر اشتراک دانش داشته، رهبری دانش محور تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی بیمه گزاران دارد. شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی کارکنان، اشتراک دانش بر عملکرد شغلی کارکنان، اشتراک دانش بر وفاداری کارکنان و وفاداری بیمه گزاران تأثیر مثبتی دارد. همچنین اشتراک دانش نقش واسطه ای بین روابط شایستگی رهبر در سازمان و عملکرد شغلی کارکنان، عملکرد شغلی نقش واسطه ای بین روابط رهبری دانش محور و وفاداری کارکنان و عملکرد شغلی نقش واسطه ای بین روابط شایستگی در شخص رهبر و وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان دارند.

کلمات کلیدی

رهبری دانش محور، شایستگی های رهبر، وفاداری کارکنان، اشتراک گذاری دانش و عملکرد شغلی، بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان.

۱. نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی (گرایش مدیریت تحول)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، رشت، ایران.

(Email: slhany@yahoo.com)

مقدمه

بررسی رهبری از جنبه صلاحیت و شایستگی به محققان اجازه می دهد تا ابعاد مختلف ویژگی ها و ظرفیت های رهبر را درک کنند. از این جنبه، مطالعه ما، براساس نظریه سرمایه اجتماعی، مدلی را پیشنهاد و تست کرده است که از مفاهیم شایستگی رهبر، اشتراک دانش، عملکرد شغلی کارکنان و وفاداری کارکنان در زمینه مدیران عمومی خارج رفته، بهره می گیرد. این مطالعه نشان می دهد که شایستگی های رهبر برای ارتقاء اشتراک دانش و بهبود عملکرد شغلی کارکنان، بسیار مهم هستند. مشاهده شده که هر دوی اشتراک گذاری دانش و عملکرد شغلی کارکنان تاثیری مستقیم بر وفاداری کارکنان دارد. کارکنان خدمات شایسته و دارای عملکرد خوب می توانند یک دارایی محسوب شوند و رهبران نقشی اساسی در تاثیر گذاری بر عملکرد کارکنان و موفقیت سازمان دارند. سازمان های هتل مواجه شده با افزایش رقابت در محیط بازار نیز از این فائده مستثنی نیستند (Swanson et al., 2020)

یکی از موضوعاتی که امروزه از دیدگاه مدیران اهمیت بسیار زیادی دارد وفاداری کارکنان است. افزایش در رضایت شغلی به افزایش روحیه کارکنان می انجامد که به افزایش بهره‌وری منجر می شود. رضایت کارکنان به ماندگاری مشتری منجر می شود. کارکنان خدمات خوب می توانند یک دارایی باشند و رهبران نقش اساسی در تأثیرگذاری بر عملکرد کارکنان و موفقیت سازمان دارند. این مسئله مستثنی برای سازمان های خاصی نیست که با افزایش رقابت در بازار روبرو هستند. با توجه به تأثیر قابل توجه رهبران، مطالعات متعددی صلاحیت های رهبر را مورد بررسی قرار داده اند (Shum, 2018). سؤالات کلیدی تحقیق مانند "خصوصیات و مهارت های لازم رهبران ذیصلاح چیست؟" و "نتایج صلاحیت های رهبر چیست؟" تحقیقات وسیعی را در این زمینه گسترش و مورد توجه قرار داده است. بررسی رهبری از دیدگاه شایستگی به دانشمندان این امکان را می دهد تا ابعاد مختلف خصوصیات و ظرفیت های رهبر را درک کنند. اگرچه بسیاری از مطالعات، نشانگر سبک رهبری به عنوان مثال رهبری تحول گرا هستند؛ اما توجه کمتری به صلاحیت های رهبر شده است. مطالعه ما با بررسی شایستگی های رهبر، مجموعه ای از مهارت های لازم برای رهبران را مشخص می کند و سازمان ها را برای توسعه و ارزیابی رهبران راهنمایی می کند (Han et al., 2016). اشتراک دانش به عنوان یک شاخص مهم اجتماعی برای سازمان هایی که باعث بهبود عملکرد شغلی و موفقیت سازمانی می شوند، شناخته شده است (Masa'deh et al., 2016). ما می بینیم که یک رهبر نقش مهمی در ایجاد و پرورش فرهنگ اشتراک دانش در سازمان دارد. هنگامی که دانش به اشتراک گذاشته می شود، کارکنان بی تجربه یا تازه استخدام شده به منابع فکری دسترسی پیدا کرده و دانش مربوط به شغل را کسب می کنند که می تواند منجر به عملکرد بهتر شود. در صنعت هتلداری خدمات به طور همزمان تولید و مصرف می شوند و بنابراین فضای کمی برای خطاها وجود دارد. مدیریت دانش به ویژه اشتراک دانش برای جلوگیری از اشتباه در خدمات ضروری است (Hsu, 2012). با توجه به نقش مهمی که هتل ها دارند و اینکه وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان

دارند زیرا باعث ترقی و بهبود عملکرد شرکت های بیمه می شود در این راستا، مطالعه ما بررسی می کند که آیا به اشتراک گذاری دانش تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی بیمه گزاران و وفاداری به سازمان دارد؟ و آیا اشتراک دانش باعث ارتباط بین شایستگی های رهبر و عملکرد شغلی بیمه گزاران می شود؟ اهمیت این مطالعه بسیار مهم است. اهمیت اول مربوط به بررسی مطالعه صلاحیت های رهبر و پیوند آنها با اشتراک دانش است. با توجه به مسائل گفته شده و اهمیت بالای عملکرد صحیح در هتل ها، مساله اصلی این تحقیق بررسی تأثیر رهبری دانش محور و شایستگی های رهبر بر عملکرد و وفاداری کارکنان در صنعت بیمه‌داری می باشد.

به تازگی، رحمان^۱ (۲۰۱۸) و سوبیلی^۲ (۲۰۰۷) خواستار ضرورت بررسی نقش مدیران / رهبران در ایجاد و شکل گیری یک فضای اشتراکی دانش شدند. این مطالعه به این تلاش ها برای کشف نقش رهبران در به اشتراک گذاری دانش پاسخ می دهد. اهمیت دوم سهم مطالعه در ادبیات با درج زمینه های مختلف مطالعه و ادغام عناصر مختلف در یک مدل است. مدل ما مبتنی بر مطالعات مربوط به رهبری، مدیریت دانش و بازاریابی خدمات است و ساختارهای کاملاً مستقل مانند شایستگی های رهبر، اشتراک دانش، عملکرد شغلی کارکنان و وفاداری را در اختیار دارد. بررسی مقالات و مطالعات محققان نشان می دهد که عملکرد شغلی و وفاداری کارکنان، با یکدیگر پیوند تنگاتنگی دارند به گونه ای که تمیز دادن آنها از یکدیگر چندان امکانپذیر نیست محققان دیدگاه های مختلفی در خصوص مفهوم وفاداری کارکنان دارند. در پژوهش امیران (۱۳۸۴) وفاداری، احساس تعلق روحی و عاطفی به سازمان و حساسیت لازم به آنچه که مظهر سازمان بوده و متعلق به آن در نظر گرفته شده است. با توجه به بازار رقابتی و سخت بین هتل ها ضروری است تمام ابعادی که باعث ایجاد عملکرد و وفاداری بالاتر بیمه گزاران می شود، بررسی و تجزیه و تحلیل شود. به همین علت در این تحقیق تمام متغیرهای تأثیر گذار بر عملکرد و وفاداری که در مدل این تحقیق آمده است، بررسی خواهد شد.

پیشینه تحقیقات

اسوانسون^۳ و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیق خود تحت عنوان تأثیر شایستگی های رهبر در به اشتراک گذاری دانش و عملکرد شغلی: نظریه سرمایه اجتماعی به نتایج زیر دست پیدا کردند: بررسی رهبری از دیدگاه شایستگی به دانشمندان این امکان را می دهد تا ابعاد مختلف خصوصیات و ظرفیت های رهبر را درک کنند. از این منظر، مطالعه ما، براساس تئوری سرمایه اجتماعی، الگویی را ارائه داده و آزمایش کرده است که مفاهیم شایستگی رهبر، اشتراک دانش، عملکرد شغلی کارمندان و وفاداری کارمندان را در چارچوب مدیران عمومی مهاجران در بر می گیرد. این مطالعه نشان می دهد که صلاحیت های رهبر

¹ Rahman

² Sevibly

³ Swanson

برای ارتقاء دانش و تقویت عملکرد شغلی کارکنان بسیار مهم است. هر دو تبادل دانش و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مستقیمی در وفاداری کارمندان دارند.

سانچز^۱ و همکاران (۲۰۱۹) تحقیقی تحت عنوان اثر تعدیل کننده ی اقدامات راهبردی منابع انسانی روی مدیریت دانش و عملکرد شرکت انجام دادند. شواهد تجربی قبلی حاکی از تاثیر متقابل اقدامات منابع انسانی و مدیریت دانش در بهبود عملکرد شرکت است. هدف از این بررسی مبتنی بر این ایده، ارائه و آزمایش مدل ترکیبی است که اقدامات راهبردی منابع انسانی را بعنوان مکانیسم محرک موثر بر سودمندی مدیریت دانش آزمایش کند. یافته های ما موید آن است که راهبردهای مدیریت دانش بر عملکرد شرکت بواسطه ی برخی اقدامات عملکرد کارآمد- انتخاب پرسنل، آموزش فشرده، مشارکت فعال، ارزیابی جامع عملکرد و پاداش مبتنی بر عملکرد- تاثیر مستقیم دارند و حاکی از نقش تعدیل کننده ی مدیریت منابع انسانی در این رابطه و مستلزم همترازی اقدامات منابع انسانی با راهبردهای سازمانی است.

جاسیمودین و نقشبندی^۲ (۲۰۱۷) در تحقیق خود تحت عنوان رهبری دانش محور و نوآوری آزاد: نقش توانایی مدیریت دانش در چند ملیتی مستقر در فرانسه به نتایج زیر دست پیدا کردند: این مقاله به بررسی پیوندهای بین رهبری دانش محور، نوآوری آزاد و مدیریت دانش در زمینه تجارت بین المللی می پردازد. نوآوری باز برای دستیابی به حفظ مزیت رقابتی و تبدیل شدن به یک رهبر بازار برای تعداد فزاینده شرکتهای چند ملیتی (MNE) بسیار مهم و حیاتی است. علیرغم گسترش اخیر مقالاتی که با شیوه های نوآوری باز MNEs سروکار دارند، کار محدودی در مورد نقش قابلیت مدیریت دانش (KM) در رابطه بین رهبری دانش محور و نوآوری باز وجود دارد. با توجه به علاقه روزافزون به نوآوری آزاد MNEs، عدم تحقیق در مورد رهبری دانش محور و توانایی مدیریت دانش در زمینه نوآوری باز، یک شکاف تحقیق مهم در دانش ما است. در پاسخ، ما یک مطالعه در مورد نقش واسطه گر توانایی KM در ارتباط بین رهبری دانش گرا و نوآوری باز (ورودی و برون مرزی)، با استفاده از داده های جمع آوری شده از ۱۷۲ شرکت تابعه MNE مستقر در فرانسه انجام دادیم. یک روش مدل سازی معادلات ساختاری برای بررسی تأثیر متغیرهای نهفته مرتبط با رهبری دانش محور و توانایی مدیریت دانش در نوآوری باز استفاده شده است. نتایج نشان می دهد که سطوح بالاتر رهبری دانش محور می تواند منجر به افزایش توانایی مدیریت دانش و بهبود نتایج نوآوری باز شود؛ یعنی رهبری دانش محور تأثیر مستقیم و مثبتی بر توانایی مدیریت دانش و نوآوری باز دارد. همچنین توانایی KM به عنوان واسطه ارتباط بین رهبری دانش محور و نوآوری باز است. این مطالعه دیدگاههای مفیدی را برای مدیرانی که مایل به تقویت فعالیت های نوآوری باز در MNE ها هستند، فراهم می کند و راهنمایی های مفیدی را برای محققان تجارت بین المللی ارائه می دهد و تحقیقات بیشتری را در این زمینه ترغیب می کند.

¹ Sánchez

² Jasimuddin & Naqshbandi

قنبری و عبدالملکی (۱۳۹۸) تحقیقی با عنوان نقش رهبری اخلاقی در وفاداری سازمانی با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری انجام دادند. هدف پژوهش حاضر بررسی نقش رهبری اخلاقی در وفاداری سازمانی با میانجی‌گری تعلق خاطر کاری در کارشناسان و کارشناس - مدیران دانشگاه بوعلی‌سینا به تعداد ۴۷۷ نفر بود. برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده و حجم نمونه ۲۶۶ نفر تعیین شد و اعضای نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. روش پژوهش توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی است. از پرسش‌نامه رهبری اخلاقی براون و همکاران (۲۰۰۵)، تعلق خاطر کاری شافلی و همکاران (۲۰۰۶) و پرسش‌نامه وفاداری سازمانی محقق‌ساخته ۵سؤالی استفاده شد. پایایی و روایی پرسش‌نامه‌ها با فن‌های آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تأییدی بررسی شدند و نتایج بیان‌کننده پایایی و روایی مطلوب آنهاست. برای تحلیل داده‌ها از فن‌های توصیفی (شاخص‌های مرکزی و پراکندگی) و استنباطی (تحلیل مسیر تأییدی) از طریق نرم‌افزار lisrel استفاده شد. نتایج نشان دادند رهبری اخلاقی اثر مستقیم مثبت (۰/۲۶) و معنادار بر وفاداری سازمانی در سطح ۰/۰۵، تعلق خاطر کاری اثر مستقیم مثبت (۰/۵۳) و معنادار بر وفاداری سازمانی در سطح ۰/۰۵، رهبری اخلاقی اثر مستقیم مثبت (۰/۶۶) و معنادار بر متغیر تعلق خاطر کاری در سطح ۰/۰۵ و رهبری اخلاقی با ضریب مسیر غیرمستقیم به واسطه تعلق خاطر کاری (۰/۳۴۹) و مقدار تی (۵/۵۳) اثر غیرمستقیم، مثبت و معنادار بر وفاداری سازمانی در سطح ۰/۰۵ دارند. رهبری اخلاقی به واسطه تعلق خاطر کاری قادر به تبیین ۴۷٪ واریانس وفاداری سازمانی است.

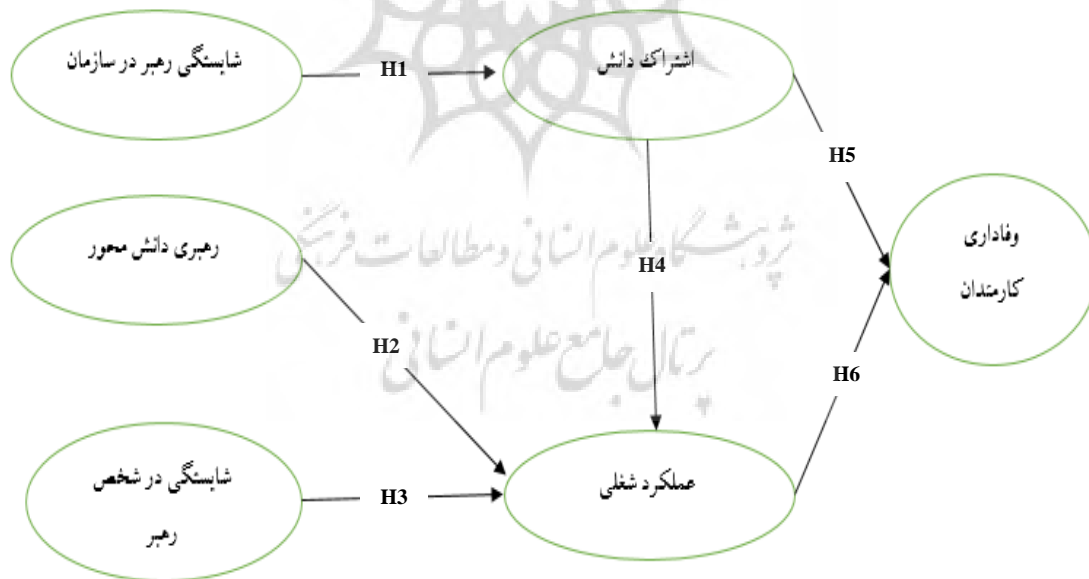
زمانی و چناری (۱۳۹۸) در تحقیق خود تحت عنوان ارائه الگوی ساختاری نوآوری بر اساس سبک‌های رهبری (تحول‌گرا و عملگرا)؛ تعهد سازمانی و جو سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور به نتایج زیر دست پیدا کردند: نتایج تحقیق حاکی از این بود سبک‌های رهبری تأثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد سازمانی، جو سازمانی و نوآوری سازمانی دارد، همچنین تعهد سازمانی و جو سازمانی بر نوآوری سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند.

چارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق

بررسی رهبری از جنبه صلاحیت و شایستگی به محققان اجازه می‌دهد تا ابعاد مختلف ویژگی‌ها و ظرفیت‌های رهبر را درک کنند. شایستگی‌های رهبر برای ارتقاء اشتراک دانش و بهبود عملکرد شغلی کارکنان، بسیار مهم هستند. مشاهده شده که هر دوی اشتراک‌گذاری دانش و عملکرد شغلی کارکنان تأثیری مستقیم بر وفاداری کارکنان دارد. کارکنان خدمات‌شایسته و دارای عملکرد خوب می‌توانند یک دارایی محسوب شوند و رهبران نقشی اساسی در تأثیرگذاری بر عملکرد کارکنان و موفقیت سازمان دارند. سازمان‌های هتل مواجه شده با افزایش رقابت در محیط بازار نیز از این قاعده مستثنی نیستند. با توجه به تأثیر قابل توجه رهبران، مطالعات متعددی، شایستگی‌های رهبر را مورد بررسی قرار داده‌اند. بررسی رهبری از جنبه شایستگی به محققان امکان می‌دهد تا ابعاد مختلف خصوصیات و ظرفیت‌های رهبر را درک کنند.

نتایج برخی از تحقیقات نشان می‌دهد شایستگی های فردی دارای تاثیر مثبتی بر به اشتراک گذاری دانش است، اما تاثیری بر عملکرد شغلی کارکنان ندارد. از طرف دیگر، شایستگی های شغلی دارای تاثیر مستقیمی بر عملکرد شغلی کارکنان است، اما تاثیری بر به اشتراک گذاری دانش ندارد.

وفاداری به صورت ارادت و دل‌بستگی عاطفی نسبت به چیز خاصی تعریف شده است که ممکن است به شخص، گروه، وظیفه یا هدف مربوط باشد. سازمانی به انطباق کارکنان با ارزش ها، نگرش ها و عقاید سازمان و تمایل آنان به انجام تلاش اضافی برای دست یابی به اهداف سازمان اشاره دارد. رهبری اخلاقی دربرگیرنده روش های مدیریت و رهبری است که در آن به حقوق و شأن افراد براساس اصول انسانی ارزش و احترام گذاشته می شود در عین حال رهبران اخلاقی بر رفتار سایر مدیران نیز تمرکز جدی دارند و تلاش می کنند اصول محوری در رهبری اخلاق مدار به شکل نظام مند در همه سطوح سازمانی جریان داشته باشد. براین مبنا می توان گفت که رهبری در سازمان نقشی مهم ایفا نموده و منجر به ایجاد وفاداری در بین بیمه گران به شرکت بیمه ایران استان گیلان بشود. همچنین عملکرد شغلی و اشتراک گذاری دانش هر چه در بین سطوح سازمانی بالاتر برود باعث می شود که میزان وفاداری کارکنان بالاتر برود. در این راستا سعی شده که مدل مفهومی زیر در این تحقیق مورد سنجش و ارزیابی قرار گیرد.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق (Swanson et al., 2020, Jasimuddin & Naqshbandi, 2017)

روش تحقیق

روش تحقیق بکار گرفته شده، توصیفی از نوع علی بوده و از حیث هدف یک تحقیق کاربردی است؛ زیرا به دنبال بررسی تاثیرگذاری متغیرها بر یکدیگر می باشد و توصیفی نیز به توصیف متغیرها می پردازد. برای گردآوری اطلاعات از روش میدانی و نیز از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری داده ها استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان که تعداد آنها ۲۳۴۰ نفر (با توجه به استعلامی که گرفته شده) می باشد و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای جامعه های محدود ۲۶۹ نفر برآورد گردید و از روش نمونه گیری تصادفی در دسترس استفاده گردید. با توجه به اینکه حجم نمونه ۲۶۹ نفر برآورد گردید محقق تعداد ۲۸۵ پرسشنامه بین نمونه آماری توزیع و در نهایت تعداد ۲۷۳ پرسشنامه سالم جمع آوری گردید که نرخ بازگشت پرسشنامه ها برابر با ۹۵/۷ درصد می باشد.

تجزیه و تحلیل داده ها

قبل از ورود به مرحله ی تجزیه و تحلیل اطلاعات ضروری می باشد که تمامی متغیرهای تحقیق توصیف شوند. در این راستا گزارشی توصیفی از متغیرهای تحقیق در قالب جدول و نمودار در ادامه ارائه می شود.

❖ توصیف متغیر وفاداری کارکنان

باتوجه به جدول ۱ مشاهده می شود که متغیر وفاداری کارکنان دارای کم ترین ۲/۲۵، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۷۸، انحراف معیار ۰/۶۴۹۷۸ و واریانس ۰/۴۲۲ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

جدول ۱- توصیف متغیر وفاداری کارکنان

متغیر	تعداد	کم ترین	بیش ترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
وفاداری کارکنان	۲۷۳	۱/۲۵	۵	۳/۷۸	۰/۶۴۹۷۸	۰/۴۲۲	-۰/۰۸۶	-۰/۳۱۹

❖ توصیف متغیر عملکرد شغلی

باتوجه به جدول ۲ مشاهده می شود که متغیر عملکرد شغلی دارای کم ترین ۱/۶۷، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۶۹، انحراف معیار ۰/۷۴۴۳۴ و واریانس ۰/۵۵۴ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

جدول ۲- توصیف متغیر عملکرد شغلی

متغیر	تعداد	کم ترین	بیش ترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
عملکرد شغلی	۲۷۳	۱/۶۷	۵	۳/۶۹	۰/۷۴۴۳۴	۰/۵۵۴	-۰/۳۰۷	-۰/۴۰۹

❖ توصیف متغیر اشتراک دانش

باتوجه به جدول ۳ مشاهده می شود که متغیر اشتراک دانش دارای کم ترین ۱/۸۰، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۶۹، انحراف معیار ۰/۶۳۲۹۷ و واریانس ۰/۴۰۱ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

جدول ۳- توصیف متغیر اشتراک دانش

متغیر	تعداد	کم ترین	بیش ترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
اشتراک دانش	۲۷۳	۱/۸۰	۵	۳/۶۹	۰/۶۳۲۹۷	۰/۴۰۱	۰/۰۸۸	۰/۰۶۷

❖ توصیف متغیر شایستگی های رهبر در سازمان

باتوجه به جدول ۴ مشاهده می شود که متغیر شایستگی های رهبر در سازمان دارای کم ترین ۱/۵۷، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۳۶، انحراف معیار ۰/۴۹۰۶۷ و واریانس ۰/۲۴۱ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

جدول ۴ توصیف متغیر شایستگی های رهبر در سازمان

متغیر	تعداد	کم ترین	بیش ترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
شایستگی های رهبر در سازمان	۲۷۳	۱/۵۷	۵	۳/۳۶	۰/۴۹۰۶۷	۰/۲۴۱	-۰/۴۸۵	۰/۵۰۱

❖ توصیف متغیر رهبری دانش محور

باتوجه به جدول ۵ مشاهده می شود که متغیر رهبری دانش محور دارای کم ترین ۱/۴۵، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۵۶، انحراف معیار ۰/۶۸۰۴۵ و واریانس ۰/۳۹۲ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

جدول ۵- توصیف متغیر رهبری دانش محور

متغیر	تعداد	کم ترین	بیش ترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
رهبری دانش محور	۲۷۳	۱/۴۵	۵	۳/۵۶	۰/۶۸۰۴۵	۰/۳۹۲	-۰/۲۰۱	۰/۴۹۳

❖ توصیف متغیر شایستگی در شخص رهبر

باتوجه به جدول ۶ مشاهده می شود که متغیر شایستگی در شخص رهبر دارای کم ترین ۱/۳۸، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۴۶، انحراف معیار ۰/۵۷۳۴۱ و واریانس ۰/۳۶۵۲۴۱ است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر مذکور نیز در بازه (۲ و -۲) قرار دارد.

جدول ۶- توصیف متغیر شایستگی در شخص رهبر

متغیر	تعداد	کم ترین	بیش ترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
شایستگی در شخص رهبر	۲۷۳	۱/۳۸	۵	۳/۴۶	۰/۵۷۳۴۱	۰/۳۶۵	۰/۹۸	۰/۰۶۷

بررسی نرمال بودن متغیرها

برای اجرای روش های آماری و محاسبه آماره آزمون مناسب و استنتاج منطقی درباره فرضیه های پژوهش مهمترین عمل قبل از هر اقدامی، انتخاب روش آماری مناسب برای پژوهش است برای این منظور آگاهی از توزیع داده ها از اولویت اساسی برخوردار است.

برای همین منظور در این پژوهش از آزمون معتبر کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن داده های پژوهش استفاده شده است. در این آزمون با توجه به فرضیات زیر گام به بررسی نرمال بودن داده ها نهاده شده است:

H_0 : داده ها دارای توزیع نرمال هستند:

H_1 : داده ها دارای توزیع نرمال نیستند:

با توجه به جدول آزمون کولموگروف-اسمیرنوف اگر سطح معنی داری برای کلیه متغیرهای مستقل و وابسته بزرگتر از سطح آزمون (۰/۰۵) باشد توزیع داده ها نرمال می باشد.

جدول ۷- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

متغیر	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون K-S	سطح معناداری	نتیجه آزمون
وفاداری کارکنان	۲۷۳	۳/۷۸	۰/۶۴۹۸	۱/۶۵۷	۰/۰۰۸	نرمال نیست
عملکرد شغلی	۲۷۳	۳/۶۹	۰/۷۴۳۴	۰/۳۶۴	۰/۰۴۸	نرمال نیست

اشتراک دانش	۲۷۳	۳/۴۹	۰/۶۳۲۹	۱/۵۵۲	۰/۰۱۶	نرمال نیست
شایستگی های رهبر در سازمان	۲۷۳	۳/۳۶	۰/۴۹۰۷	۱/۷۹۳	۰/۰۰۳	نرمال نیست
رهبری دانش محور	۲۷۳	۳/۵۶	۰/۳۸۲	۱/۳۹۸	۰/۰۴۰	نرمال نیست
شایستگی در شخص رهبر	۲۷۳	۳/۴۶	۰/۵۷۳۴	۱/۹۳۳	۰/۰۰۱	نرمال نیست

همانطور که از داده‌های جدول ۷ مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه این متغیرها دارای توزیع غیر نرمال می‌باشند. چون متغیرهای تحقیق غیرنرمال هستند بنابراین نرم افزار Smart PLS 3 استفاده می‌شود.

روایی همگرا زمانی وجود دارد که پایایی ترکیبی از ۰/۷ و AVE^1 از ۰/۵ بزرگتر باشند. همچنین پایایی ترکیبی باید از AVE بزرگتر باشد. در این صورت شرط روایی همگرا وجود خواهد داشت. با توجه به جدول ۴-۸ هر ۳ شرط فوق برقرار بوده، بنابراین پرسشنامه از روایی همگرا برخوردار است.

چنانچه جذر میانگین واریانس استخراج شده (\sqrt{AVE}) برای یک متغیر بزرگتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها باشد، روایی تشخیصی برای آن متغیر وجود دارد. در جدول زیر اعداد روی قطر اصلی جذر میانگین واریانس استخراج شده می‌باشند.

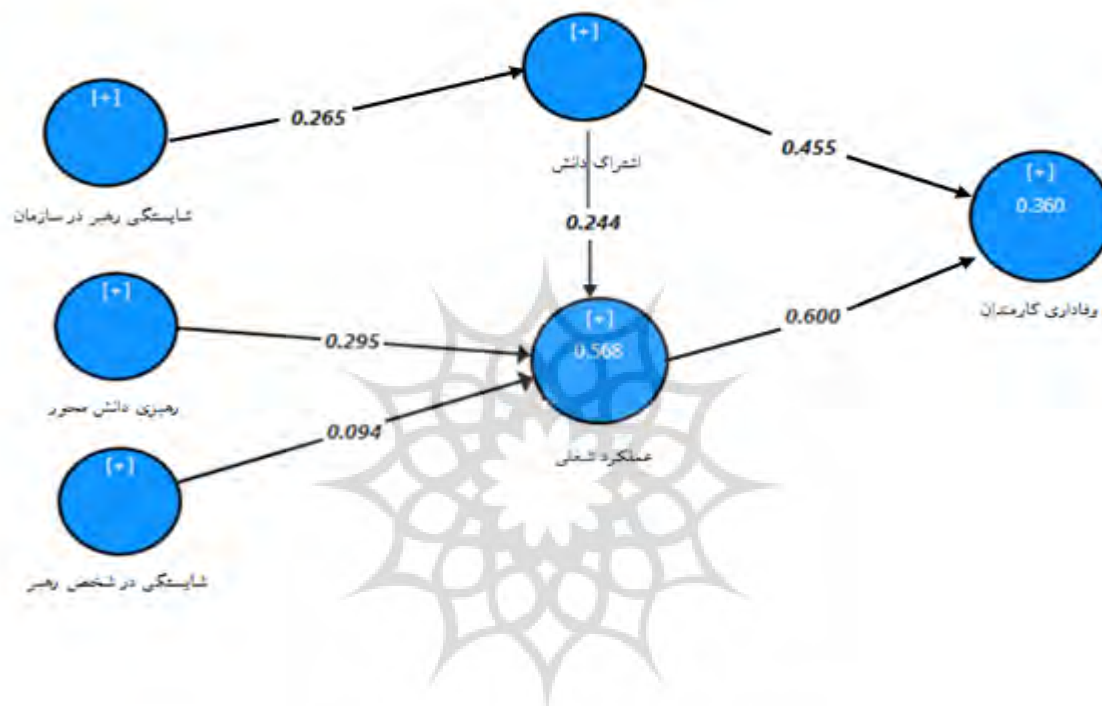
جدول ۸- AVE و همبستگی بین متغیرهای پرسشنامه تحقیق

شاخص‌ها	EL	JP	KS	LCO	KBL	CPL
EL	۰,۷۲۳					
JP	۰,۶۱۰	۰,۸۰۰				
KS	۰,۱۱۳	۰,۰۹۰	۰,۸۰۲			
LCO	۰,۵۵۰	۰,۵۱۴	۰,۰۳۴	۰,۸۸۲		
KBL	۰,۱۹۹	۰,۱۳۱	۰,۵۳۱	۰,۱۰۴	۰,۷۴۹	
CPL	۰,۵۲۴	۰,۴۵۷	۰,۰۶۸	۰,۷۱۳	۰,۱۵۹	۰,۸۶۶

همانطور که از داده‌های جدول ۸ مشخص است، جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیشتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها است؛ بنابراین روایی تشخیصی پرسشنامه تحقیق مورد تایید است.

آزمون مدل ساختاری پژوهش

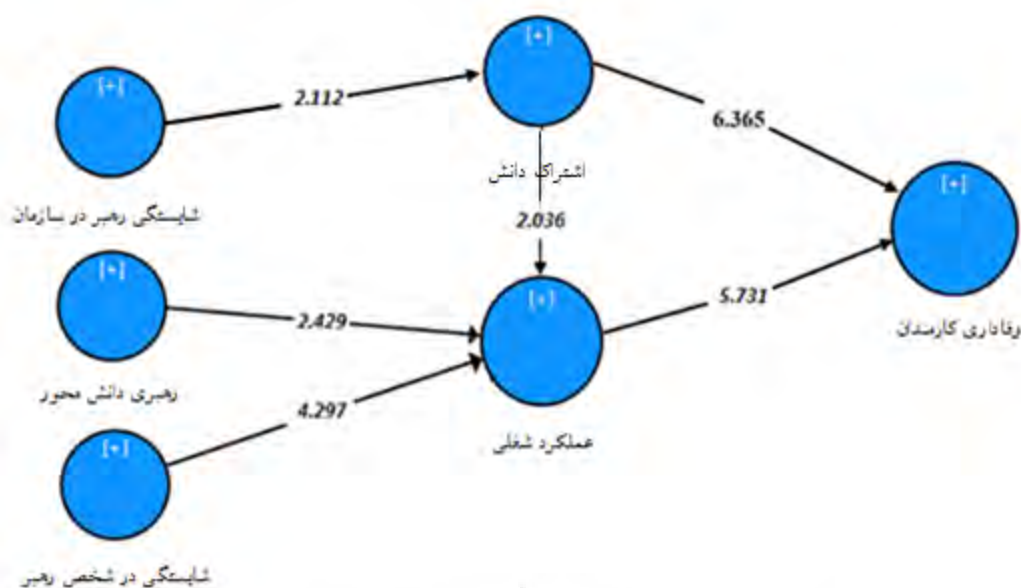
پس از بررسی مدل اندازه‌گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. خروجی گرافیکی مدل پژوهش به صورت زیر می‌باشد.



شکل ۲- ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ^۱ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.

¹ Bootstrapping



شکل ۳- نتایج آزمون تی- استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

بررسی کفایت مدل

معیار R^2

معیار R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود. مقدار R^2 برای متغیرهای درون‌زای عملکرد شغلی ۰/۵۶۸ و وفاداری کارکنان ۰/۳۶۰ محاسبه شده است که؛ مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌سازد.

معیار Q^2

معیار Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند و در صورتی که مقدار آن در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن را دارد. مقدار Q^2 برای متغیرهای درون‌زای عملکرد شغلی ۰/۲۵۹ و وفاداری کارکنان ۰/۱۹۹ محاسبه شده است که؛ نشان از قدرت پیش‌بینی مناسب مدل در خصوص سازه‌های درون‌زای پژوهش دارد و برازش مناسب مدل ساختاری را تأیید می‌سازد.

معیار GOF

شاخص دیگری که برای برازش توسط تنن هاوس و همکاران (۲۰۰۵) معرفی شده است، ملاک کلی برازش (GOF) است که با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 به صورت زیر محاسبه می شود.

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2}$$

این شاخص نیز همانند شاخص های برازش مدل لیزرل عمل می کند و بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. البته باید توجه داشت این شاخص همانند شاخص های مبتنی بر خی دو در مدل های لیزرل به بررسی میزان برازش مدل نظری با داده های گردآوری شده نمی پردازد. بلکه توانایی پیش بینی کلی مدل را مورد بررسی قرار می دهد و اینکه آیا مدل آزمون شده در پیش بینی متغیرهای مکنون درونزا موفق بوده است یا نه.

جدول ۹- میزان cummunality و R^2 متغیرهای تحقیق

متغیر	cummunality
اشتراک دانش	۰/۱۳۴
شایستگی های رهبر در سازمان	۰/۲۴۵
رهبری دانش محور	۰/۲۱۱
شایستگی در شخص رهبر	۰/۲۴۷
پشتیبانی از فروش	۰/۱۳۴
عملکرد شغلی	۰/۳۱۲
وفاداری کارکنان	۰/۳۱۵
میانگین	۰/۲۴۴

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2} = \sqrt{0.244 \times 0.464} = 0.336$$

مقدار GOF برای مدل پژوهش مطابق با جدول ۹ مقدار ۰/۳۳۶ محاسبه شده که بالاتر از مقدار ملاک ۰/۳ است و نشان از توان مناسب مدل در پیش بینی متغیر مکنون درونزای مدل دارد.

بررسی آزمون فرضیه های تحقیق

فرضیه ۱: شایستگی رهبر در سازمان تأثیر مثبتی بر اشتراک دانش در بین بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر شایستگی رهبر در سازمان و اشتراک دانش برابر (۲/۱۱۲) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تاثیر گذاری شایستگی رهبر در سازمان بر اشتراک دانش در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۶۵) است و میزان تاثیر مثبت متغیر شایستگی رهبر در سازمان بر اشتراک دانش را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در شایستگی رهبر در سازمان، موجب افزایش ۰/۲۶۵ واحدی در اشتراک دانش خواهد شد. این بدان معناست که شایستگی رهبر در سازمان بر اشتراک دانش تاثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۲: رهبری دانش محور بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر پشتیبانی از رهبری دانش محور و عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان برابر (۲/۴۲۹) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تاثیر گذاری رهبری دانش محور بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۹۵) است و میزان تاثیر مثبت متغیر رهبری دانش محور بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در رهبری دانش محور، موجب افزایش ۰/۲۹۵ واحدی در عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان خواهد شد. این بدان معناست که رهبری دانش محور بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تاثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۳: شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر شایستگی در شخص رهبر و عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان برابر (۴/۲۹۷) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تاثیر گذاری شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۰۹۴) است و میزان تاثیر مثبت متغیر شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در شایستگی در شخص رهبر، موجب

افزایش ۰/۰۹۴ واحدی در عملکرد شغلی خواهد شد. این بدان معناست که شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۴: اشتراک دانش بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر اشتراک دانش و عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان برابر (۲/۰۳۶) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیرگذاری اشتراک دانش بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۴۴) است و میزان تأثیر مثبت متغیر اشتراک دانش بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در اشتراک دانش، موجب افزایش ۰/۲۴۴ واحدی در عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان خواهد شد. این بدان معناست که اشتراک دانش بر عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۵: اشتراک دانش بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر اشتراک دانش و وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان برابر (۶/۳۶۵) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیرگذاری اشتراک دانش بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۴۵۵) است و میزان تأثیر مثبت متغیر اشتراک دانش بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در اشتراک دانش، موجب افزایش ۰/۴۵۵ واحدی در وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان خواهد شد. این بدان معناست که اشتراک دانش بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۶: عملکرد شغلی کارمندان تأثیر مثبتی روی وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر عملکرد شغلی کارکنان و وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان برابر (۵/۷۳۱) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیرگذاری عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان بر وفاداری کارکنان در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۶۰۰) است و میزان تأثیر مثبت متغیر عملکرد شغلی کارکنان بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان را

نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان، موجب افزایش ۰/۶۰۰ واحدی در وفاداری کارکنان خواهد شد. این بدان معناست که عملکرد شغلی کارکنان بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان تاثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

فرضیه ۷: اشتراک دانش به طور کامل واسطه ای بین روابط شایستگی رهبر در سازمان و عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان است.

آماره معنی‌داری بین متغیرهای اشتراک دانش، شایستگی رهبر در سازمان و عملکرد شغلی بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان برابر (۴/۰۹۶) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که تاثیرگذاری شایستگی رهبر در سازمان بر عملکرد شغلی بوسیله متغیر واسطه ای اشتراک دانش در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این سه متغیر برابر (۰/۲۵۴) است و میزان تاثیر مثبت متغیر تاثیرگذاری شایستگی رهبر در سازمان بر عملکرد شغلی بوسیله متغیر واسطه ای اشتراک دانش را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در شایستگی رهبر در سازمان بوسیله متغیر واسطه ای اشتراک دانش، موجب افزایش ۰/۲۵۴ واحدی در عملکرد شغلی خواهد شد. این بدان معناست که تاثیرگذاری شایستگی رهبر در سازمان بر عملکرد شغلی بوسیله متغیر واسطه ای اشتراک دانش تاثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

فرضیه ۸: عملکرد شغلی واسطه ای بین روابط رهبری دانش محور و وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان است.

آماره معنی‌داری بین متغیر عملکرد شغلی، رهبری دانش محور و وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان برابر (۹/۸۱۵) می‌باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که تاثیرگذاری رهبری دانش محور بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان بوسیله متغیر واسطه ای عملکرد شغلی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی‌دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این سه متغیر برابر (۰/۴۶۷) است و میزان تاثیر مثبت متغیر رهبری دانش محور بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان بوسیله متغیر واسطه ای عملکرد شغلی را نشان می‌دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در رهبری دانش محور بوسیله متغیر واسطه ای عملکرد شغلی، موجب افزایش ۰/۴۶۷ واحدی در وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان خواهد شد. این بدان معناست که رهبری دانش محور بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان بوسیله متغیر واسطه ای عملکرد شغلی تاثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود.

فرضیه ۹: عملکرد شغلی واسطه ای بین روابط شایستگی در شخص رهبر و وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان است.

آماره معنی داری بین متغیر عملکرد شغلی، شایستگی در شخص رهبر و وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان برابر (۱۱/۰۰۶) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیر گذاری شایستگی در شخص رهبر بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان بوسیله متغیر واسطه ای عملکرد شغلی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این سه متغیر برابر (۰/۳۵۹) است و میزان تأثیر مثبت متغیر شایستگی در شخص رهبر بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان بوسیله متغیر واسطه ای عملکرد شغلی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در شایستگی در شخص رهبر بوسیله متغیر واسطه ای عملکرد شغلی، موجب افزایش ۰/۳۵۹ واحدی در وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان خواهد شد. این بدان معناست که شایستگی در شخص رهبر بر وفاداری بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان بوسیله متغیر واسطه ای عملکرد شغلی تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیات تحقیق پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می گردد:

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه اول به مدیران هتل های گیلان پیشنهاد می شود که به کارکنان این فرصت داده می شود تا در تصمیماتی که بر واحد سازمانی تأثیر می گذارد مشارکت داشته باشند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه دوم به مدیران هتل های گیلان پیشنهاد می شود که مدیر به کارکنان کمک می کند تا وظایف خود را به صورت متفاوت از سایرین انجام دهد تا بدین وسیله کارکنان درباره آینده واحد سازمانی امیدوار باشند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه سوم به مدیران هتل های گیلان پیشنهاد می شود که در صورت لزوم، به منظور بهبود برنامه، تصمیمات جسورانه اتخاذ نموده تا هدف های جدیدی برای واحد سازمانی خود اتخاذ نماید.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه چهارم به مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان پیشنهاد می شود که با ایجاد فضایی امن و سالم برای کارکنان خود بر میزان وفاداری آنها افزوده و باعث بالابردن میزان عملکرد شرکت بیمه خود گردند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه پنجم به مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان پیشنهاد می شود که مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان برای بالابردن عملکرد شغلی پرسنل و بهبود عملکرد هتل خود تا جایی که امکان دارد برای پرسنل کلاس های ضمن خدمت برای بالابردن سطح دانش آنها برگزار نمایند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه ششم به مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان پیشنهاد می شود که مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان با بالا بردن سطح دانش پرسنل خود و به روز کردن دانش و اطلاعات آنها در زمینه کاری که انجام می دهند بر میزان وفاداری و تعهد پرسنل به شرکت بیمه ای که در آن کار می کنند، بیفزایند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه هفتم به مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان پیشنهاد می شود که مدیران با ایجاد فضایی امن برای پرسنل و کارکنان خود باعث ترقی و بالابردن سطح عملکرد آنها شوند زیرا هرچه عملکرد شغلی آنها بالاتر برود به همان اندازه هم میزان وفاداری آنها به محیط کاریشان بیشتر می شود.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه هشتم به مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان پیشنهاد می شود که مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان با مدیریت و رهبری نمودن کارکنان و پرسنل خود باعث ترقی و بهبود میزان دانش و عملکرد آنها در محیط کار گردند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه نهم به مدیران بیمه گزاران شرکت بیمه ایران استان گیلان پیشنهاد می شود که مدیران شرکت بیمه ایران استان گیلان با ایجاد مدیریت مناسب و با رهبری کردن مناسب و مفید کارکنان باعث بالا بردن تعهد و وفاداری آنها برای کار کردن در محیط کار خود نمایند.

تحقیق حاضر مانند هر تحقیق علمی دیگر با محدودیت‌هایی روبرو بود لیکن محقق تمام تلاش خود را بر این نهاد که این محدودیت‌ها خللی در انجام صحیح پژوهش و نتایج آن وارد نسازد. برخی از این محدودیت‌ها به شرح زیر می‌باشد:

✓ پژوهش حاضر بر هتل های استان گیلان متمرکز شده است و نتایج آن قابل تعمیم به دیگر شرکت های بیمه و سازمانها که محیط رقابتی متفاوت دارند نیست

✓ این تحقیق صرفاً یک طرح مقطعی است.

✓ به محققین آینده موضوعات زیر جهت انجام پژوهش پیشنهاد می شود:

✓ پیشنهاد می گردد که در تحقیقات آتی تاثیر رهبری دانش محور و شایستگی های رهبر بر روی ابعاد وفاداری کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

✓ پیشنهاد می گردد که در تحقیقات آتی این تحقیق در بین سازمانها و شرکت های بیمه دیگر صورت گیرد و نتایج آنها با نتیجه این تحقیق مورد بررسی قرار گیرد.

✓ پیشنهاد می گردد که در تحقیقات آتی تاثیر ویژگی های رفتاری و نگرشی کارکنان بر رهبری دانش محور و شایستگی های رهبر بر وفاداری کارکنان در سازمان ها و شرکت های بیمه مورد بررسی قرار گیرد.

✓ پیشنهاد می گردد که در تحقیقات آتی عوامل موثر بر اثربخشی رهبری دانش محور و شایستگی های رهبر بر وفاداری کارکنان شناسایی و مورد ارزیابی قرار گیرد.

✓ پیشنهاد می گردد که در تحقیقات آتی میزان تاثیر گذاری وفاداری بر عملکرد شرکت های بیمه مورد بررسی قرار گیرد.

منابع

۱. زمانی، علی رضا؛ چناری، علی رضا (۱۳۹۸). ارائه الگوی ساختاری نوآوری بر اساس سبک های رهبری (تحول گرا و عملگرا)؛ تعهد سازمانی و جو سازمانی در سازمان امور مالیاتی. علوم اجتماعی (دانشگاه آزاد شوشتر)، شماره ۴۵ (علمی-پژوهشی) از ۷۳ تا ۱۰۴.
۲. قنبری، سیروس، عبدالملکی، جمال، ۱۳۹۸، نقش رهبری اخلاقی در وفاداری سازمانی با میانجی گری تعلق خاطر کاری، پژوهش های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، مقاله ۳، دوره ۸، شماره ۴، شماره پیاپی ۲۷، ۳۶-۱۷.
3. Han, S. H., Seo, G., Yoon, S. W., & Yoon, D. Y. (2016). Transformational leadership and knowledge sharing: Mediating roles of employee's empowerment, commitment, and citizenship behaviors. *Journal of Workplace Learning*, 28(3), 130–149.
4. Hsu, Y.-S. (2012). Knowledge transfer between expatriates and host country nationals: A social capital perspective. Doctoral dissertation. Milwaukee: The University of Wisconsin.
5. Jasimuddina Sajjad M., M. Muzamil Naqshbandi (2017). Knowledge-oriented leadership and open innovation: Role of knowledge management capability in France-based multinationals. *International Business Review*. 63(9), 501–514.
6. Masa'deh, R. E., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. *The Journal of Management Development*, 35(5), 681–705.
7. Sánchez, Antonio Aragón, Marín, Gregorio Sánchez, Morales, Arleen Mueses, 2015, The mediating effect of strategic human resource practices on knowledge management and firm performance, *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* 24, 138–148.
8. Shum, C., Gatling, A., & Shoemaker, S. (2018). A model of hospitality leadership competency for frontline and director-level managers: Which competencies matter more? *International Journal of Hospitality Management*, 74, 57–66.
9. Swanson Eric, Sally Kim, Sae-Mi Lee, Jae-Jang Yang, Yong-Ki Lee. 2020. The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 42 (3) 88–96.

Investigating the Impact of Knowledge-Based Leadership and Leader Competencies on Employee Loyalty (Case Study of Insurers of Iran Insurance Company in Guilan Province)

Leila Haghshenas Ghazimahale¹

Date of Receipt: 2020/11/25 Date of Issue: 2020/12/05

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of knowledge-based leadership and leadership competencies on employee loyalty through the mediation of knowledge sharing and job performance variables (Case study: Insurers of Iran Insurance Company in Guilan Province). The research method used is descriptive causal and is an applied research in terms of purpose. The statistical population of the study was the insurers of Iran Insurance Company of Guilan Province, whose number is 2340 people (according to the inquiry taken) and the sample size was estimated to be 269 people using Cochran's formula and the available random sampling method was used. Research data were collected through a standard questionnaire and analyzed by Spss and Smart PLS software. The results obtained from data analysis show that the competence of the leader in the organization has a positive effect on knowledge sharing; knowledge-based leadership has a positive effect on the job performance of insurers. Competence as a leader has a positive effect on employees' job performance, knowledge sharing on employees' job performance, knowledge sharing on employee loyalty and job performance on insurers' loyalty. Also, knowledge sharing mediates between leader competency relationships in the organization and employees' job performance, job performance mediates between knowledge-based leadership relationships and employee loyalty, and job performance mediates between leader-competency relationships and loyalty of insurers of Iran Insurance Company They have Gilan.

Keywords

Knowledge-Based Leadership, Leader Competencies, Employee Loyalty, Knowledge Sharing and Job Performance, Insurers of Iran Insurance Company, Guilan Province.

1. Corresponding Author: Master of Business Administration (Transformation Management Orientation) (Email: slhany@yahoo.com)