

نقش کار احساسی و جو سازمانی در تعدیل تأثیر تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد کارکنان در نهادهای آموزشی

فاطمه چهارازی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، مؤسسه غیرانتفاعی نورهدایت شهرکرد، ایران

Chehrazifateme@gmail.com

نگین قاسم چالستری

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، مؤسسه غیرانتفاعی نورهدایت شهرکرد، ایران

negins23ultra@gmail.com

امیر خدابخشی سامانی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، مؤسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد، ایران

Khodabakhshi.ami.7@gmail.com

چکیده

در نهادهای آموزشی، اثربخشی تمرین های توسعه منابع انسانی تنها به کیفیت این برنامه ها محدود نمی شود، بلکه تحت تأثیر عوامل روان شناختی و محیطی کارکنان نیز قرار دارد. هدف این پژوهش بررسی نقش تعدیل کننده کار احساسی و جو سازمانی در رابطه بین تمرین های توسعه منابع انسانی و عملکرد کارکنان در دانشگاه جامع علمی-کاربردی شهرستان شهرکرد است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل ۱۰۰ نفر از کارکنان رسمی و قراردادی دانشگاه بود که بر اساس فرمول کوکران، حجم نمونه ۸۰ نفر تعیین شد. داده ها از طریق پرسش نامه های استاندارد توسعه منابع انسانی، عملکرد شغلی، کار احساسی و جو سازمانی گردآوری گردید. روایی ابزارها با نظر خبرگان و پایایی آنها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰.۸۴) تأیید شد. تجزیه و تحلیل داده ها با بهره گیری از مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار SmartPLS انجام گرفت. یافته ها نشان داد که تمرین های توسعه منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارند. همچنین، کار احساسی و جو سازمانی به طور معناداری شدت و جهت این رابطه را تعدیل می کنند؛ به گونه ای که در شرایط جو سازمانی مطلوب و سطوح متعادل کار احساسی، تأثیر تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد کارکنان تقویت می شود. نتایج پژوهش بر اهمیت توجه هم زمان مدیران آموزشی به طراحی اثربخش برنامه های توسعه منابع انسانی و بهبود بسترهای روانی-سازمانی کارکنان تأکید دارد.

واژگان کلیدی: توسعه منابع انسانی؛ عملکرد کارکنان؛ کار احساسی؛ جو سازمانی؛ نهادهای آموزشی

مقدمه

در سازمان های آموزشی، تأمین کیفیت خدمات و ارتقای عملکرد کارکنان از طریق توسعه منابع انسانی از اهداف اساسی مدیریت به شمار می آید. با این حال، اثربخشی برنامه های توسعه منابع انسانی اغلب به عوامل زمینه ای و روان شناختی محیط کار وابسته است (ورمثرن و همکاران، ۲۰۱۴). بر این اساس، توجه به کار احساسی و جو سازمانی به عنوان دو مؤلفه کلیدی در تبیین اثربخشی مداخلات منابع انسانی اهمیت می یابد. کار احساسی به تلاش کارکنان برای مدیریت احساسات شخصی در تعامل با دانشجویان و همکاران اشاره دارد؛ فرایندی که اگر به درستی مدیریت نشود، می تواند منجر به فرسودگی شغلی و افت عملکرد شود (گرانددی، ۲۰۰۰). از سوی دیگر، جو سازمانی مثبت و حمایتی، زمینه ای برای تقویت احساس تعلق، اعتماد و انگیزه کاری فراهم می کند و موجب می شود اثر تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد کارکنان تقویت گردد (هالپین و کرافت، ۱۹۶۳؛ نوری و همکاران، ۱۴۰۳).

مطالعات گذشته عمدتاً بر روابط مستقیم بین توسعه منابع انسانی، رضایت شغلی و عملکرد تمرکز داشته‌اند، در حالی که نقش تعدیل کننده شرایط درونی و محیطی کارکنان از جمله کار احساسی و جو سازمانی کمتر مورد توجه قرار گرفته است (عبداللهی و همکاران، ۱۴۰۳). شکاف مذکور، ضرورت بررسی چگونگی اثرگذاری این عوامل بر رابطه بین توسعه منابع انسانی و عملکرد را آشکار می‌سازد. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش کار احساسی و جو سازمانی در تعدیل تأثیر تمرین‌های توسعه منابع انسانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرکرد انجام شده است. نتایج این مطالعه می‌تواند به درک عمیق‌تر تعامل میان عوامل انسانی و ساختاری در محیط‌های آموزشی کمک کرده و مبنایی برای تدوین راهبردهای مدیریتی جهت تقویت عملکرد و بهبود جو دانشگاه‌ها فراهم کند.

مبانی نظری

تمرین‌های توسعه منابع انسانی مجموعه‌ای از فعالیت‌های هدفمند هستند که برای ارتقای توانمندی‌های کارکنان و تحقق اهداف سازمانی طراحی شده‌اند. در دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرکرد، این اجزا برای بهبود کیفیت آموزش و تقویت عملکرد کارکنان در مواجهه با نیازهای متغیر دانشجویان کلیدی‌اند (مهرابی‌اند و همکاران، ۱۳۹۹: ۴۹). اجزای اصلی شامل آموزش، ارزیابی عملکرد، پاداش‌های مادی و غیرمادی، توسعه حرفه‌ای آکادمیک، روحیه تیمی، برنامه‌ریزی جانشینی، و مشاوره شغلی است (بیراج و غانسی^۱، ۲۰۱۲: ۶۸).

آموزش با ارائه دوره‌های تخصصی، دانش و مهارت‌های لازم برای تدریس و مدیریت را در کارکنان تقویت می‌کند، که در محیط‌های دانشگاهی برای پاسخگویی به انتظارات ذینفعان ضروری است (هاشمی و غلامزاده، ۱۴۰۲). ارزیابی عملکرد از طریق بازخوردهای منظم، به شناسایی نیازهای بهبود کارکنان کمک کرده و مسیر رشد حرفه‌ای آن‌ها را هدایت می‌کند (ورمثرن و همکاران، ۲۰۱۴: ۹). پاداش‌های مادی، مانند افزایش حقوق، و غیرمادی، مانند قدردانی، انگیزه کارکنان را برای ارائه خدمات باکیفیت‌تر تقویت می‌کنند. توسعه حرفه‌ای آکادمیک، با فراهم کردن فرصت‌های یادگیری پیشرفته، کارکنان را برای پیشرفت در مسیر شغلی توانمند می‌سازد.

روحیه تیمی، از طریق تقویت همکاری و ارتباطات بین فردی، محیطی پویا برای هماهنگی بین بخش‌های آموزشی و اداری ایجاد می‌کند. برنامه‌ریزی جانشینی با آماده‌سازی کارکنان برای نقش‌های مدیریتی آینده، تداوم عملکرد سازمانی را تضمین می‌کند (باقری و همکاران، ۱۴۰۳: ۹۶). مشاوره شغلی نیز با ارائه راهنمایی‌های شخصی‌سازی شده، به کارکنان کمک می‌کند تا اهداف حرفه‌ای خود را با استراتژی‌های دانشگاه هم‌راستا کنند. این اجزا به صورت یکپارچه، با تقویت شایستگی‌ها و حس ارزشمندی، به بهبود رضایت شغلی و عملکرد کارکنان منجر می‌شوند. در دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرکرد، طراحی این اجزا باید با نیازهای خاص کارکنان و فرهنگ سازمانی همسو باشد تا اثربخشی آن‌ها به حداکثر برسد. این بخش با تحلیل این اجزا، پایه‌ای برای بررسی عوامل مؤثر بر اجرای آن‌ها در بخش‌های بعدی فراهم می‌کند.

تمرین‌های توسعه منابع انسانی با ارتقای مهارت‌ها و توانمندی‌ها، تأثیر قابل توجهی بر عملکرد کارکنان دارند، به‌ویژه در دانشگاه‌های مهارت‌محور مانند دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرکرد، جایی که عملکرد کارکنان مستقیماً بر کیفیت آموزش اثر می‌گذارد. این برنامه‌ها با بهبود شایستگی‌های حرفه‌ای، کارایی و اثربخشی کارکنان را در انجام وظایف افزایش می‌دهند (رستمی، ۱۴۰۲: ۴۲۵). آموزش‌های تخصصی، با تقویت دانش و مهارت‌های تدریس، به کارکنان امکان می‌دهند تا محتوای آموزشی را با کیفیت بالاتری ارائه دهند و تعاملات مؤثری با دانشجویان برقرار کنند (بانو و همکاران، ۲۰۲۵: ۳۳۵).

ارزیابی عملکرد، به عنوان یکی از اجزای کلیدی این تمرین‌ها، با ارائه بازخوردهای دقیق، به کارکنان کمک می‌کند تا نقاط قوت خود را تقویت و کاستی‌ها را برطرف کنند. این فرآیند در محیط دانشگاهی، کارایی اساتید و کارکنان اداری را در مدیریت کلاس‌ها و خدمات پشتیبانی بالا می‌برد (باقری و همکاران، ۱۴۰۳: ۹۷). پاداش‌های مادی و غیرمادی نیز با ایجاد انگیزه برای عملکرد بهتر، کارکنان را به دستیابی به استانداردهای بالاتر ترغیب می‌کنند. در دانشگاه شهرکرد، چنین پاداش‌هایی می‌توانند تلاش‌های کارکنان برای نوآوری در آموزش را تقویت کنند (ابلاس و همکاران^۲، ۲۰۱۶: ۱۴).

¹. Ghansy & Biraj

². Ilyas et al

توسعه حرفه‌ای و مشاوره شغلی، با هم‌راستا کردن اهداف فردی با مأموریت دانشگاه، به کارکنان کمک می‌کنند تا با اعتمادبه‌نفس بیشتری به وظایف خود بپردازند. این امر به‌ویژه در محیط‌هایی که کارکنان با انتظارات متنوع ذینفعان مواجه‌اند، عملکرد را بهبود می‌بخشد. علاوه بر این، تقویت روحیه تیمی از طریق این تمرین‌ها، همکاری بین بخش‌های مختلف دانشگاه را تسهیل کرده و به هماهنگی در ارائه خدمات منجر می‌شود. با این حال، عدم اجرای مؤثر این برنامه‌ها می‌تواند به کاهش کارایی و افت کیفیت آموزش منجر شود. این تمرین‌ها با بهبود عملکرد، رضایت دانشجویان و اعتبار دانشگاه را افزایش می‌دهند.

عملکرد کارکنان در محیط‌های آموزشی مانند دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرکرد تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که به‌صورت فردی و سازمانی بر کیفیت خدمات و تحقق اهداف اثر می‌گذارند. مهارت‌های حرفه‌ای، به‌عنوان یک عامل فردی کلیدی، توانایی کارکنان را برای انجام وظایف با دقت و خلاقیت تعیین می‌کنند. در دانشگاه‌ها، اساتیدی با دانش به‌روز و مهارت‌های تدریس پیشرفته، محتوای آموزشی را با جذابیت بیشتری ارائه می‌دهند.

رضایت شغلی، عامل روان‌شناختی دیگری است که با تقویت انگیزه و نگرش مثبت، عملکرد را بهبود می‌بخشد. کارکنانی که از شرایط کاری خود خشنودند، با تعهد بیشتری به تدریس و مدیریت پرداخته و نوآوری را در فعالیت‌های خود به کار می‌گیرند (امین و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۳۱). حمایت مدیریتی نیز نقش مهمی دارد. مدیران با ارائه منابع، بازخوردهای هدفمند، و ایجاد فضایی اعتمادمحور، کارکنان را به دستیابی به استانداردهای بالا تشویق می‌کنند. در دانشگاه شهرکرد، این حمایت می‌تواند هماهنگی بین بخش‌های آموزشی و اداری را تقویت کرده و عملکرد را ارتقا دهد.

فرهنگ سازمانی مشارکتی، با ترویج همکاری و تبادل دانش، بستری برای بهبود عملکرد فراهم می‌کند. فرهنگی که یادگیری و نوآوری را ارزش‌گذاری کند، کارکنان را به مشارکت فعال در پروژه‌های دانشگاهی ترغیب می‌کند (قرش و همکاران، ۲۰۱۰: ۱۲۸۵). در مقابل، موانعی مانند کمبود منابع، فشار کاری بیش‌ازحد، یا فقدان بازخورد می‌توانند عملکرد را تضعیف کنند. تمرین‌های توسعه منابع انسانی، با ارتقای مهارت‌ها و رضایت شغلی، این عوامل را تقویت کرده و موانع را کاهش می‌دهند. برای مثال، دوره‌های آموزشی تخصصی و مشاوره شغلی می‌تواند اعتمادبه‌نفس کارکنان را افزایش داده و کیفیت خدمات آن‌ها را بهبود بخشد. این عوامل به‌صورت یکپارچه عمل کرده و عملکرد فردی و سازمانی را شکل می‌دهند.

متغیرهای تعدیل‌کننده، مانند جو سازمانی و کار احساسی، با تأثیر بر شدت یا جهت روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته، نقش مهمی در تحلیل عملکرد سازمانی ایفا می‌کنند، به‌ویژه در محیط‌های آموزشی که کیفیت خدمات به تعاملات پیچیده کارکنان وابسته است (رستمی، ۱۴۰۲: ۴۳۳). این متغیرها می‌توانند اثر تمرین‌های توسعه منابع انسانی و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان را تقویت یا تضعیف کنند، و درک آن‌ها برای طراحی مداخلات سازمانی ضروری است (پتروس، ۲۰۱۴: ۲۸).

جو سازمانی، به‌عنوان ادراک جمعی کارکنان از فرهنگ، ارزش‌ها، و حمایت‌های محیط کار، بر نحوه تأثیرگذاری برنامه‌های توسعه بر عملکرد اثر می‌گذارد. جوی مثبت و مشارکتی، با ترویج اعتماد و همکاری، انگیزه کارکنان را برای بهره‌گیری از آموزش‌ها افزایش داده و عملکرد را بهبود می‌بخشد. چنین جوی می‌تواند تعاملات اساتید با دانشجویان را تقویت کرده و کیفیت آموزش را ارتقا دهد (حسینی و کنشلو، ۱۴۰۳: ۱۵). در مقابل، جو منفی، با ایجاد موانع ارتباطی، اثربخشی این برنامه‌ها را کاهش می‌دهد (ایلاس و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۸).

کار احساسی، به تلاش کارکنان برای مدیریت احساسات در تعاملات شغلی اشاره دارد، که در محیط‌های آموزشی به دلیل تماس مستمر با دانشجویان برجسته است. کار احساسی مثبت، مانند ابراز همدلی، می‌تواند رضایت شغلی را تقویت کرده و عملکرد را بهبود بخشد، اما فشارهای احساسی بیش‌ازحد ممکن است به فرسودگی منجر شود. برنامه‌های توسعه منابع انسانی، با آموزش مهارت‌های مدیریت احساسات، این فشارها را تعدیل می‌کنند (دوستی و همکاران، ۱۴۰۳: ۶۶۰). در دانشگاه‌ها، این مهارت‌ها به اساتید کمک می‌کنند تا تعاملات مؤثری با دانشجویان داشته باشند. این متغیرها با شکل‌دهی به پویایی‌های سازمانی، چارچوبی برای تحلیل روابط پیچیده بین توسعه منابع انسانی، رضایت شغلی، و عملکرد فراهم می‌کنند. این بخش با بررسی مبانی نظری جو سازمانی و کار احساسی، زمینه را برای تحلیل نقش آن‌ها در تعدیل روابط سازمانی و تأثیرشان بر کیفیت خدمات آموزشی در بخش‌های بعدی فراهم می‌کند.

جو سازمانی به ادراک جمعی کارکنان از فرهنگ، ارزش ها، هنجارها، و فضای حاکم بر محیط کار اشاره دارد که رفتارها و عملکرد آن ها را شکل می دهد. جو سازمانی به عنوان یک متغیر تعدیل کننده، بر نحوه تأثیرگذاری تمرین های توسعه منابع انسانی و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان اثر می گذارد (حسینی و کنشلو، ۱۴۰۳: ۱۶). این مفهوم شامل ابعاد مختلفی مانند حمایت مدیریتی، همکاری تیمی، و اعتماد سازمانی است که در محیط های آموزشی نقشی کلیدی در کیفیت خدمات ایفا می کنند (میرا و همکاران، ۲۰۱۹: ۲۸۲).

جو سازمانی مثبت، با ایجاد فضایی مبتنی بر احترام و همکاری، انگیزه کارکنان را برای مشارکت در فعالیتهای آموزشی و پژوهشی افزایش می دهد. در دانشگاه ها، چنین جوی به اساتید و کارکنان کمک می کند تا با اعتماد به نفس بیشتری به تدریس و خدمات پشتیبانی پرداخته و تعاملات مؤثری با دانشجویان برقرار کنند. این امر به بهبود عملکرد فردی و سازمانی منجر می شود (دوستی و همکاران، ۱۴۰۳: ۶۶۱). در مقابل، جو سازمانی منفی، با ویژگی هایی مانند بی اعتمادی یا رقابت ناسالم، می تواند انگیزه را کاهش داده و اثربخشی برنامه های توسعه را تضعیف کند (زین الرحمن و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۰).

پیشینه تحقیق

اوزکان^۱ و همکاران (۲۰۲۲) در یک مطالعه به بررسی بازتاب نفوذ و انگیزه درونی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی انرژی رابطه ای پرداختند. نمونه پژوهش شامل ۲۲۸ نفر از کارکنان بخش بهداشت است که به روش نمونه گیری در دسترس بین نوامبر ۲۰۲۱ تا ژانویه ۲۰۲۲ در استان زنگولداک به دست آمدند. در نتیجه تحلیل ها مشاهده شد که نفوذ تأثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی و انگیزه درونی تأثیر مثبت دارد. همچنین مشخص شده است که نفوذ از طریق انرژی رابطه به طور کامل واسطه و انگیزه درونی تا حدی واسطه است.

لقمان (۱۴۰۴)، پژوهشی با عنوان "بررسی تطبیقی ساختار و صلاحیت هیات های حل اختلاف مالیاتی در ایران و کمیته های تجدید نظر مالیاتی عراق" انجام داد. اگر چه اسناد قانونی در این باره مجمل است. به علاوه، در مورد صلاحیت هیات های حل اختلاف مالیاتی در ایران و کمیته های تجدید نظر مالیاتی در عراق نیز چنین اسناد قانونی وجود دارد. لذا این ارگان ها جایگاه قانونی در این دو کشور دارند که در هر دو کشور تحت عناوین مذکور، به عنوان نهاد مستقل برای رسیدگی به دادرسی مالیاتی فعالیت می کنند. همچنین این ارگان ها دارای صلاحیت ذاتی در خصوص موضوع مالیات هستند و محدوده صلاحیت این دو مرجع در این دو کشور محدود به موضوعات مربوط به اختلافات مالیاتی است.

سلیمانی (۱۴۰۳)، پژوهشی با عنوان "مطالعه عوامل تأثیرگذار بر اثربخشی فرآیند دادرسی مالیاتی و ارائه راهکارهایی جهت بهبود وضعیت موجود" انجام داد. نتایج نشان می دهد که ۱۲۷ شاخص در قالب ۱۶ مؤلفه مدیریت و برنامه ریزی راهبردی، رهبری سازمانی (صلاحیت های رهبری)، ساختار سازمانی، مدیریت منابع انسانی، مشتری مداری (مؤدی محوری)، رعایت عدالت (عدالت محوری)، مکانیزه و الکترونیکی کردن نظام مالیات (مکانیزاسیون)، هماهنگی و یکپارچه سازی، رویه ها و دستورالعمل ها، اطلاع رسانی و فرهنگ سازی، نظارت و ارزشیابی، عملکرد هیأت های حل اختلاف مالیاتی، تعدد مراجع و مراحل دادرسی مالیاتی در ایران، طرح پرونده های مالیاتی در هیأت های حل اختلاف مالیاتی از جانب مؤدیان مالیاتی، طرح پرونده های مالیاتی در هیأت های حل اختلاف مالیاتی از جانب سازمان امور مالیاتی، نقص در سیستم دادرسی ایران و ۴ طبقه اصلی سازمانی، ساختاری، مؤدیان و حقوقی، عوامل تأثیرگذار بر اثربخشی فرآیند دادرسی مالیاتی را تشکیل می دهند.

اسنوندی (۱۴۰۳)، پژوهشی با عنوان "دادرسی مالیاتی و چالش های عارض بر آن در هیات های حل اختلاف و مراجع صلاحیت دار رسیدگی به آن" انجام دادند. یافته های پژوهش با بهره گیری از روش گردآوری توصیفی تحلیلی کی از آن است که دادرسی مالیاتی در ایران دارای مشکلات و چالش هایی است که به عنوان نمونه می توان به حق دسترسی به اسناد مدارک و اطلاعات پرونده مالیاتی اشاره نمود.

برزگران (۱۴۰۲)، پژوهشی با عنوان "چالش های دادرسی در هیات حل اختلاف مالیاتی در طرح جامع مالیاتی" انجام داد. در پژوهش حاضر با هدف ارتقای نظام دادرسی ایران مشکلات و چالش های این بخش مورد بررسی قرار گرفته است برای این منظور وضعیت موجود نظام دادرسی و فرایند آن تشریح گردیده همچنین برای مقایسه استفاده از تجارب سایر کشورها، نظام دادرسی در برخی کشورهای منتخب مورد بررسی واقع شده است برای این منظور از مطالعات اسنادی، کتابخانه ای استفاده شده است نتایج پژوهش حاکی از آن است که طولانی بودن فرایند دادرسی مالیاتی در ایران (تعداد مراجع مختلف)، حجم بالای پرونده های مالیاتی مطرح در هیات های حل اختلاف مالیاتی، عدم استقلال هیات های

حل اختلاف مالیاتی و به تبع آن عدم رعایت بی طرفی در آرای صادره، استفاده نکردن از ظرفیت های قانونی ماده ۲۳۸ ق.م.م عدم اجرای مفاد ماده ۲۴۸ ق.م.م از لحاظ کیفیت آرا صادره، از مهمترین مشکلات نظام دادرسی مالیاتی ایران است. موتزارت و وینوتو (۲۰۲۵)، پژوهشی با عنوان "تحلیل تأثیر ادراک از استفاده از سیستم دادگاه مالیات الکترونیکی بر اثربخشی حل اختلاف مالیاتی" انجام دادند. این تحقیق از یک روش نمونه گیری هدفمند استفاده می کند و شرکت کنندگانی را انتخاب می کند که تجربه مستقیم استفاده از دادگاه ETax را دارند. این مطالعه، برداشت های کاربران را از طریق نظرسنجی های ساختاریافته و تحلیل آماری تجزیه و تحلیل می کند تا میزان تأثیر این عوامل بر اثربخشی سیستم را تعیین کند. این مطالعه از ۱۲۴ پاسخ معتبر استفاده کرد که با استفاده از نمونه گیری هدفمند از کاربران سیستم دادگاه مالیات الکترونیکی انتخاب شدند. یافته ها نشان می دهد که نگرش نسبت به استفاده، تأثیر قابل توجهی بر اثربخشی دادگاه مالیات الکترونیکی در حل و فصل اختلافات مالیاتی دارد. با این حال، سهولت استفاده ادراک شده، سودمندی، قصد رفتاری و استفاده از سیستم تأثیر قابل توجهی نشان نمی دهند، که نشان می دهد نگرش کاربر نقش مهمی در پذیرش و موفقیت سیستم دارد. این مطالعه نشان داد که تنها نگرش نسبت به استفاده، به طور قابل توجهی بر اثربخشی دادگاه مالیات الکترونیکی در حل و فصل اختلافات مالیاتی تأثیر می گذارد، در حالی که سایر عوامل سهولت استفاده ادراک شده، سودمندی، قصد رفتاری و استفاده واقعی از سیستم تأثیر قابل توجهی نشان ندادند.

چایم و همکاران (۲۰۲۵)، پژوهشی با عنوان "بررسی مجدد مکانیسم های حل اختلاف مالیاتی در نیجریه" انجام دادند. هدف این پژوهش بررسی راه های مختلف ارائه شده در قانون نیجریه برای حل اختلافات مالیاتی است. این پژوهش، روش تحقیق دکترینالی را با استفاده از مفاد قانونی مربوطه، معاهدات، مقالات مجلات علمی، کتاب ها و غیره اتخاذ می کند. این مطالعه نشان داد که با توجه به اهمیت مالیات در توسعه اقتصادی، سازوکارهای فعلی حل اختلاف نیجریه باید مورد بازنگری قرار گرفته و با بهترین شیوه های جهانی برای حل اختلاف همسو شوند. این پژوهش توصیه می کند که سازوکار حل اختلاف مالیاتی نیجریه گسترش یابد تا امکان داوری اختلافات مالیاتی برای تسریع حل و فصل اختلافات مالیاتی فراهم شود.

کواچویچ (۲۰۲۴)، پژوهشی با عنوان "اثربخشی سازوکارهای حل اختلاف مالیاتی - تأثیر چارچوب حقوقی اروپا بر صلاحیت ملی" انجام داد. این مقاله خلاصه ای از مسائل اصلی ناشی از اروپایی شدن اختلافات مالیاتی و احتمالاً قوانین رویه مالیاتی ملی را ارائه می دهد. چشم انداز حل و فصل اختلافات مالیاتی در سطح اتحادیه اروپا به طرز چشم گیری در حال تغییر است. ابزارها و توافقات مالیاتی پیش از طرح دعوی بسیار مهم و توسعه یافته اند. توافقات قضایی اختلافات مالیاتی هنوز اهمیت زیادی دارند و به عنوان هدف احتمالی چنین تلاش هایی برای حرکت به سمت ایجاد اصول و حقوق اساسی اروپایی برای مالیات دهندگان در آن منطقه تلقی می شوند.

رانگرونگدویون و کاٹولا (۲۰۲۳)، پژوهشی با عنوان "بهبود کارایی حل اختلافات مالیاتی تایلند" انجام دادند. این مطالعه مستقل بررسی می کند که چگونه می توان از میانجیگری برای بهبود کارایی حل اختلافات مالیاتی در مرحله بررسی اداری تحت قانون درآمد، قانون مالیات غیر مستقیم و قانون گمرک استفاده کرد. برخی از بخش های فرآیند حل اختلاف مالیاتی تایلند، از جمله رویه های طولانی، هزینه های بالا و رویه های پیچیده، قابل بهبود هستند. بسیاری از کشورها روش های حل اختلاف جایگزین مختلفی را ارائه می دهند، به ویژه برای حل اختلافات مالیاتی، زیرا هدف آن تسریع فرآیند با افزایش ارتباطات است که باعث بهبود اثربخشی هزینه، حفظ روابط بین دو طرف، تحریک رویه های انعطاف پذیر و افزایش شفافیت می شود. فرآیند حل اختلاف مالیاتی تایلند شامل مرحله بررسی اداری و مرحله قضایی است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. هدف اصلی این مطالعه، بررسی روابط بین متغیرهای سازمانی در محیط دانشگاهی، شامل تمرین های توسعه منابع انسانی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی کارکنان، و متغیرهای تعدیل کننده جو سازمانی و کار احساسی، در دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد است. ماهیت پژوهش بر تحلیل همبستگی ها و مدل سازی ساختاری روابط بین این متغیرها متمرکز است تا چگونگی تأثیر تمرین های توسعه بر عملکرد از طریق رضایت شغلی و نقش

تعدیل کننده ها روشن شود. پژوهش های کاربردی با هدف ارائه راهکارهای عملی برای حل مسائل واقعی و بهبود کارایی سازمان ها انجام می شوند. این مطالعه، با توجه به نیاز روزافزون دانشگاه های مهارت محور به ارتقای عملکرد کارکنان و افزایش کیفیت خدمات آموزشی، در پی ارائه راهبردهای مدیریتی مبتنی بر تحلیل علمی داده ها است. کاهش رضایت شغلی و چالش های مرتبط با عملکرد کارکنان در محیط های دانشگاهی، ضرورت بررسی عوامل مؤثر بر این متغیرها را برجسته می کند. روش توصیفی-پیمایشی، با بهره گیری از ابزار پرسشنامه استاندارد، امکان گردآوری داده های میدانی را فراهم کرده و قابلیت تعمیم یافته ها به جامعه آماری را تقویت می نماید. برای آزمون فرضیات و تحلیل روابط پیچیده بین متغیرها، از روش مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. این روش، با توجه به حجم نمونه متوسط و احتمال غیرنرمال بودن داده ها در محیط های دانشگاهی، ابزاری مناسب برای بررسی روابط علی بین متغیرهای مستقل (تمرین های توسعه منابع انسانی)، میانجی (رضایت شغلی)، وابسته (عملکرد شغلی)، و تعدیل کننده (جو سازمانی و کار احساسی) فراهم می کند. مدل سازی معادلات ساختاری امکان تحلیل اثرات مستقیم و غیرمستقیم را فراهم کرده و نقش میانجی رضایت شغلی و تأثیر تعدیل کننده های جو سازمانی و کار احساسی را به صورت دقیق بررسی می نماید. این پژوهش به صورت نظام مند به شناسایی و تحلیل تأثیر تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد شغلی کارکنان پرداخته و با تمرکز بر نقش میانجی رضایت شغلی، راهکارهایی برای بهبود بهره وری در دانشگاه شهرکرد ارائه می دهد. استفاده از رویکرد پیمایشی و تحلیل های پیشرفته، اطمینان از دقت نتایج و کاربرد عملی آن ها را تقویت می کند. این مطالعه با طراحی روش شناختی هدفمند، چارچوبی علمی برای پاسخ به سؤالات پژوهش و ارائه راهبردهای مدیریتی فراهم می آورد.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان و اساتید شاغل در دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد، به جز کارکنان خدماتی با تحصیلات زیر دیپلم، است. این افراد به صورت مستقیم در ارائه خدمات آموزشی و اداری فعالیت دارند و نقش محوری در تحقق اهداف دانشگاه، به ویژه در ارتقای کیفیت آموزش و عملکرد سازمانی، ایفا می کنند. انتخاب این جامعه آماری به دلیل ارتباط مستقیم آن با متغیرهای اصلی پژوهش، شامل تمرین های توسعه منابع انسانی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، جو سازمانی، و کار احساسی، صورت گرفته است. بر اساس اطلاعات دریافت شده از واحد منابع انسانی دانشگاه، تعداد کارکنان و اساتید شاغل در دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد حدود ۱۰۰ نفر برآورد شده است. این افراد شامل اساتید، کارکنان اداری، و مدیران بخش های مختلف آموزشی و پشتیبانی هستند که در سطوح سازمانی متنوع فعالیت می کنند. تنوع نقش های شغلی در این جامعه آماری، امکان بررسی جامع تأثیر متغیرهای پژوهش بر عملکرد را فراهم می کند.

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش کار احساسی و جو سازمانی در تعدیل تأثیر تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرکرد انجام شده است. نتایج این مطالعه می تواند به درک عمیق تر تعامل میان عوامل انسانی و ساختاری در محیط های آموزشی کمک کرده و مبنایی برای تدوین راهبردهای مدیریتی جهت تقویت عملکرد و بهبود جو دانشگاه ها فراهم کند.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان و اساتید شاغل در دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد، به جز کارکنان خدماتی با تحصیلات زیر دیپلم، است که حدود ۱۰۰ نفر تخمین زده شده اند. این افراد در ارائه خدمات آموزشی و اداری نقش کلیدی دارند و به دلیل ارتباط مستقیم با متغیرهای پژوهش (تمرین های توسعه منابع انسانی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، جو سازمانی، و کار احساسی) انتخاب شده اند. برای گردآوری داده ها از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده استفاده شده است تا نمایندگی جامعه آماری حفظ شود و تحلیل ها با نرم افزار SmartPLS بهینه شوند.

نتیجه یافته ها

ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان و اساتید شاغل در دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد است که به صورت مستقیم در فرآیندهای آموزشی، اجرایی و پشتیبانی نقش دارند. از میان این جامعه حدوداً ۱۰۰ نفره، داده های حاصل از ۸۰ پرسش نامه کامل و معتبر برای تحلیل نهایی استفاده شده اند. پاسخ دهندگان شامل طیف متنوعی از افراد با ویژگی های جمعیتی گوناگون بودند که تحلیل آن ها به شرح زیر ارائه می شود:

جدول ۱: توزیع جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

ویژگی جمعیت شناختی	گروه بندی	تعداد (نفر)	درصد (%)
جنسیت	مرد	۴۲	۵۲.۵
	زن	۳۸	۴۷.۵
گروه سنی	کمتر از ۳۰ سال	۱۸	۲۲.۵
	۳۰ تا ۴۰ سال	۳۳	۴۱.۲
	۴۱ تا ۵۰ سال	۲۱	۲۶.۳
	بالای ۵۰ سال	۸	۱۰.۰
سطح تحصیلات	کارشناسی	۴۸	۶۰.۰
	کارشناسی ارشد	۲۶	۳۲.۵
	دکتری	۶	۷.۵
نوع سمت شغلی	کارمند اداری	۴۸	۶۰.۰
	عضو هیأت علمی/استاد	۳۲	۴۰.۰
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۱۲	۱۵.۰
	۵ تا ۱۰ سال	۲۸	۳۵.۰
	۱۱ تا ۱۵ سال	۲۴	۳۰.۰
	بیش از ۱۵ سال	۱۶	۲۰.۰

آزمون نرمال بودن داده ها

برای اطمینان از صحت به کارگیری روش های آماری پارامتریک در تحلیل داده های پژوهش حاضر، آزمون نرمال بودن توزیع متغیرها با استفاده از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف (Kolmogorov-Smirnov) صورت گرفته است. این آزمون برای هر یک از متغیرهای اصلی اجرا شده و فرض صفر آن بر نرمال بودن توزیع داده ها دلالت دارد. چنانچه مقدار سطح معناداری (Sig.) بیشتر یا مساوی ۰.۰۵ باشد، توزیع داده ها نرمال فرض می شود.

جدول ۲: نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش (K-S)

متغیر	تعداد	آماره K-S	سطح معنی داری (Sig.)	نتیجه آزمون
تمرین های توسعه منابع انسانی (HRDP)	۸۰	۰.۰۷۶	۰.۱۲۲	نرمال ✓
رضایت شغلی (JS)	۸۰	۰.۰۶۸	۰.۱۸۷	نرمال ✓
عملکرد شغلی (JP)	۸۰	۰.۰۵۹	۰.۲۱۴	نرمال ✓
جو سازمانی (OC)	۸۰	۰.۰۷۲	۰.۱۷۶	نرمال ✓
کار احساسی (EL)	۸۰	۰.۰۸۱	۰.۱۰۴	نرمال ✓

همان طور که جدول فوق نشان می دهد، سطح معناداری (Sig.) برای تمامی متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰.۰۵ است؛ بنابراین فرض نرمال بودن داده ها پذیرفته می شود. این موضوع نشان دهنده آن است که داده های گردآوری شده از نظر توزیع، نرمال بوده و استفاده از آزمون های پارامتریک مانند مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) موجه است. این گام ضروری، مبنای قابل اعتمادی برای تحلیل فرضیه ها و ارزیابی روابط بین متغیرها فراهم می آورد.

آزمون فرضیه های پژوهش

در این بخش، فرضیه های اصلی و فرعی پژوهش با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری مبتنی بر PLS و تکنیک Bootstrapping بررسی شده اند. نتایج حاصل از مدل اندازه گیری و مدل ساختاری، ضرایب مسیر، آماره t و سطح معناداری هر مسیر را جهت آزمون فرضیه ها نشان می دهد. تحلیل های انجام شده مبتنی بر داده های جمع آوری شده از کارکنان دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد می باشند.

جدول ۳: فرضیه های مستقیم (فرضیه های ۱ تا ۸):

ردیف	مسیر علی (فرضیه)	ضریب مسیر β	آماره t	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
۱	تمرین های توسعه منابع انسانی \leftarrow عملکرد شغلی	۰.۴۶	۶.۹۳	۰.۰۰۰	تأیید ✓
۲	رضایت شغلی \leftarrow عملکرد شغلی	۰.۳۳	۴.۲۲	۰.۰۰۰	تأیید ✓
۳	تمرین های توسعه منابع انسانی \leftarrow رضایت شغلی	۰.۶۱	۸.۴۵	۰.۰۰۰	تأیید ✓

جهت بررسی اثر میانجی، از آزمون سو بل استفاده شد. نتایج زیر نشان دهنده معناداری نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه بین تمرین های توسعه منابع انسانی و عملکرد شغلی هستند:

جدول ۴: تحلیل میانجی گری (فرضیه ۴)

ردیف	مسیر علی (فرضیه)	ضریب مسیر غیرمستقیم β	آماره t	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
۱	تمرین های توسعه منابع انسانی \leftarrow رضایت شغلی \leftarrow عملکرد شغلی	۰.۲۰	۲.۱۱	۰.۰۳۵	تأیید ✓

ضریب مسیر غیرمستقیم ($\beta = 0.20$) و آماره $t = 2.11$ از مسیر Interaction ($JS \times OC$) به سمت عملکرد شغلی در نمودار استخراج شده است که نقش میانجی گری رضایت شغلی را نمایان می کند.

جدول ۵: تحلیل تعدیل گری (فرضیه های ۵ و ۶)

ردیف	مسیر علی (فرضیه)	ضریب مسیر تعدیل شده (β)	آماره t	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
۱	رضایت شغلی \times جو سازمانی \leftarrow عملکرد شغلی	۰.۲۰	۲.۱۱	۰.۰۳۵	تأیید ✓
۲	رضایت شغلی \times کار احساسی \leftarrow عملکرد شغلی	۰.۱۶	۱.۷۲	۰.۰۸۵	تأیید مشروط ⚠

* برای فرضیه ۵ (تعدیل گری جو سازمانی)، ضریب مسیر تعدیل شده ۰.۲۰ و $t = 2.11$ است که سطح معنی داری ۰.۰۳۵ را نشان می دهد و تأیید می شود.

* برای فرضیه ۶ (تعدیل گری کار احساسی)، مقدار $\beta = 0.16$ و $t = 1.72$ در مرز تأیید قرار دارد و با سطح معنی داری 0.085 مشروط به تأیید است.

بررسی ها نشان می دهد که تعامل بین تمرین های توسعه منابع انسانی و کار احساسی با ضریب مسیر تعدیل شده (β) برابر 0.16 و آماره t برابر 1.72 تأثیر مشروط بر عملکرد شغلی دارد (سطح معناداری 0.085). با توجه به اینکه این آماره t از آستانه 1.96 کمتر است، این فرضیه در سطح اطمینان 95% به صورت کامل تأیید نمی شود، اما در سطح اطمینان 90% ($p < 0.10$) قابل پذیرش است. این یافته نشان می دهد که مدیریت احساسات در محیط کار می تواند به صورت محدود بر اثربخشی تمرین های توسعه منابع انسانی تأثیر بگذارد. تمامی فرضیه های پژوهش در سطح اطمینان 95% (و در مورد فرضیه ششم، 90%) مورد تأیید قرار گرفتند. این نتایج تأیید می کنند که توسعه منابع انسانی، با تأثیر مستقیم و غیرمستقیم از طریق رضایت شغلی، عملکرد شغلی را در دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد بهبود می بخشد. همچنین، جو سازمانی و کار احساسی به عنوان متغیرهای تعدیل کننده، شدت این روابط را تحت تأثیر قرار می دهند. این یافته ها با ادبیات پیشین در زمینه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی هم راستا بوده و بر اهمیت برنامه ریزی استراتژیک در این حوزه تأکید دارند.

جدول ۶: خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها در مدل مفهومی پژوهش

شماره فرضیه	مسیر فرضیه	ضریب اثر β	آماره t	نتیجه آزمون	هم راستایی پژوهش های پیشین
فرضیه ۱	تمرین های توسعه منابع انسانی → عملکرد شغلی	0.46	6.93	تأیید شد ✓	کلتو و همکاران (۲۰۲۴)، جان و همکاران (۲۰۲۰)
فرضیه ۲	رضایت شغلی → عملکرد شغلی	0.33	4.22	تأیید شد ✓	میرا و همکاران (۲۰۱۹)، شمس نیا و همکاران (۱۴۰۲)
فرضیه ۳	تمرین های توسعه منابع انسانی → رضایت شغلی	0.61	8.45	تأیید شد ✓	حسینی و کنشلو (۱۴۰۳)، کلتو و همکاران (۲۰۲۴)
فرضیه ۴	تمرین های توسعه منابع انسانی → رضایت شغلی → عملکرد شغلی (نقش میانجی)	0.20 (غیرمستقیم)	2.11	تأیید شد ✓	کلتو و همکاران (۲۰۲۴)، میرا و همکاران (۲۰۱۹)
فرضیه ۵	تمرین های توسعه منابع انسانی × جو سازمانی → عملکرد شغلی (نقش تعدیلگر)	0.20 (تعامل)	2.11	تأیید شد ✓	ورمثرن و همکاران (۲۰۱۴)، اشنایدر و پترسون (۲۰۱۷)
فرضیه ۶	تمرین های توسعه منابع انسانی × کار احساسی → عملکرد شغلی (نقش تعدیلگر)	0.16 (تعامل)	1.72	تأیید مشروط ⚠	پترسون (۲۰۱۴)، جان و همکاران (۲۰۲۰)

- ضرایب β و آماره t از نمودارهای خروجی SmartPLS استخراج شده اند.

- تمامی مقادیر t از آستانه معناداری 1.96 در سطح اطمینان 95% فراتر رفته اند و نشان دهنده تأیید فرضیه ها هستند.

نتیجه گیری

بررسی ویژگی های جمعیت شناختی کارکنان مشارکت کننده در پژوهش (۸۰ نفر از کارکنان دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد) نشان داد که اکثریت نسبی آن ها را مردان (حدود 60%) و مابقی را زنان (حدود 40%) تشکیل می دهند. از نظر گروه سنی، بیشترین فراوانی در

بازه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال قرار دارد که نشان دهنده نیروی کاری فعال، باتجربه و در عین حال قابل انعطاف است. همچنین از نظر سطح تحصیلات، اکثر کارکنان دارای مدرک کارشناسی یا کارشناسی ارشد بوده اند که سطح علمی مناسبی برای تحلیل نتایج فراهم کرده است. در زمینه سابقه خدمت، تنوع معناداری مشاهده شد؛ گروهی با سابقه کمتر از ۵ سال و گروهی دیگر با بیش از ۱۵ سال سابقه حضور داشتند. این تنوع زمینه تحلیل چندجانبه متغیرهای پژوهش را ایجاد کرده است. در بخش تحلیل توصیفی متغیرهای اصلی، شاخص هایی مانند میانگین، میانه، حداقل و حداکثر برای هر یک از متغیرهای پژوهش شامل «تمرین های توسعه منابع انسانی»، «رضایت شغلی» و «عملکرد شغلی» بررسی شد. نتایج نشان داد: بالاترین میانگین متعلق به متغیر «رضایت شغلی» بوده که بیانگر میزان رضایت و انگیزه بالای کارکنان از وضعیت شغلی است. متغیر «تمرین های توسعه منابع انسانی» نیز در سطح مطلوبی ارزیابی شد که گویای رضایت نسبی از برنامه های آموزشی و ارزیابی عملکرد است.

«عملکرد شغلی» نیز نمره ای مناسب کسب کرد که نشان می دهد کارکنان خود را در ایفای وظایف سازمانی مؤثر می دانند. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه جامع علمی کاربردی شهرستان شهرکرد، با در نظر گرفتن نقش میانجی گری رضایت شغلی و اثرات تعدیل کننده جو سازمانی و کار احساسی، انجام شده است. در این بخش، نتایج به دست آمده از تحلیل مدل مفهومی و آزمون فرضیه ها با یافته های پژوهش های پیشین مقایسه و تفسیر می گردد:

فرضیه اول: تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد شغلی اثرگذار است.

تحلیل ها نشان می دهد که تمرین های توسعه منابع انسانی با ضریب مسیر (β) برابر ۰.۴۶ و آماره t برابر ۶.۹۳ تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. این آماره t که از آستانه بحرانی ۱.۹۶ فراتر رفته و سطح معناداری ۰.۰۰۰ را نشان می دهد، تأیید این فرضیه را در سطح اطمینان ۹۵٪ تضمین می کند. این نتیجه بیانگر آن است که سرمایه گذاری در برنامه هایی نظیر آموزش، ارزیابی عملکرد، و توسعه حرفه ای، به طور مؤثری عملکرد شغلی کارکنان را در محیط دانشگاهی بهبود می بخشد. این یافته با پژوهش های کلتو و همکاران (۲۰۲۴)، جان و همکاران (۲۰۲۰)، و اسلام پناه و همکاران (۱۴۰۳) که بر نقش استراتژیک توسعه منابع انسانی در ارتقای بهره وری تأکید دارند، هم راستا است.

فرضیه دوم: رضایت شغلی بر عملکرد شغلی اثرگذار است.

بررسی ها نشان می دهد که رضایت شغلی با ضریب مسیر (β) برابر ۰.۳۳ و آماره t برابر ۴.۲۲ تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. با توجه به آماره t بالاتر از ۱.۹۶ و سطح معناداری ۰.۰۰۰، این فرضیه در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می شود. این یافته حاکی از آن است که افزایش رضایت شغلی، که از برداشت مثبت کارکنان نسبت به شرایط کاری ناشی می شود، به بهبود کیفیت و بهره وری عملکرد شغلی منجر می گردد. این نتیجه با مطالعات میرا و همکاران (۲۰۱۹) و شمس نیا و همکاران (۱۴۰۲) که بر ارتباط رضایت شغلی با عملکرد تأکید دارند، سازگار است.

فرضیه سوم: تمرین های توسعه منابع انسانی بر رضایت شغلی اثرگذار است.

تحلیل ها نشان می دهد که تمرین های توسعه منابع انسانی با ضریب مسیر (β) برابر ۰.۶۱ و آماره t برابر ۸.۴۵ تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی کارکنان دارد. این آماره t که از آستانه ۱.۹۶ فراتر رفته و سطح معناداری ۰.۰۰۰ را نشان می دهد، تأیید این فرضیه را در سطح اطمینان ۹۵٪ فراهم می کند. این نتیجه بیانگر آن است که برنامه های توسعه منابع انسانی، از جمله آموزش و حمایت های سازمانی، رضایت شغلی را به طور قابل توجهی افزایش می دهد. این یافته با پژوهش های حسینی و کنشلو (۱۴۰۳) و کلتو و همکاران (۲۰۲۴) که نقش توسعه منابع انسانی در تقویت رضایت شغلی را تأیید کرده اند، هم راستا است.

فرضیه چهارم: تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی رضایت شغلی اثرگذار است.

بررسی ها نشان می دهد که مسیر غیرمستقیم از تمرین های توسعه منابع انسانی به عملکرد شغلی از طریق رضایت شغلی با ضریب مسیر غیرمستقیم (β) برابر ۰.۲۰ و آماره t برابر ۲.۱۱ معنادار است (سطح معناداری ۰.۰۳۵). همچنین، مسیرهای مستقیم شامل تمرین های توسعه منابع انسانی به رضایت شغلی ($\beta = 0.61, t = 8.45$) و رضایت شغلی به عملکرد شغلی ($\beta = 0.33, t = 4.22$) تأیید شده اند. این نتایج،

نقش میانجی گری معنادار رضایت شغلی را نشان می دهد، به گونه ای که برنامه های توسعه منابع انسانی از طریق افزایش رضایت شغلی، عملکرد شغلی کارکنان را بهبود می بخشد. این یافته با مطالعات کلتو و همکاران (۲۰۲۴) و میرا و همکاران (۲۰۱۹) که بر اهمیت رضایت شغلی به عنوان واسطه تأکید دارند، همخوانی دارد.

فرضیه پنجم: تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد شغلی با نقش تعدیلگر جو سازمانی اثرگذار است. تحلیل ها نشان می دهد که تعامل بین تمرین های توسعه منابع انسانی و جو سازمانی با ضریب مسیر تعدیل شده (β) برابر ۰.۲۰ و آماره t برابر ۲.۱۱ تأثیر معناداری بر عملکرد شغلی دارد (سطح معناداری ۰.۰۳۵). این مقدار آماره t که از آستانه ۱.۹۶ فراتر رفته، تأیید این فرضیه را در سطح اطمینان ۹۵٪ نشان می دهد. این نتیجه بیانگر آن است که یک جو سازمانی مثبت و حمایتی، اثرات تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد شغلی را تقویت می کند. این یافته با پژوهش های شمس نیا و همکاران (۱۴۰۲) که بر اهمیت فرهنگ سازمانی تأکید دارند، هم راستا است.

فرضیه ششم: تمرین های توسعه منابع انسانی بر عملکرد شغلی با نقش تعدیلگر کار احساسی اثرگذار است. بررسی ها نشان می دهد که تعامل بین تمرین های توسعه منابع انسانی و کار احساسی با ضریب مسیر تعدیل شده (β) برابر ۰.۱۶ و آماره t برابر ۱.۷۲ تأثیر مشروط بر عملکرد شغلی دارد (سطح معناداری ۰.۰۸۵). با توجه به اینکه این آماره t از آستانه ۱.۹۶ کمتر است، این فرضیه در سطح اطمینان ۹۵٪ به صورت کامل تأیید نمی شود، اما در سطح اطمینان ۹۰٪ ($p < 0.10$) قابل پذیرش است. این یافته نشان می دهد که مدیریت احساسات در محیط کار می تواند به صورت محدود بر اثربخشی تمرین های توسعه منابع انسانی تأثیر بگذارد، که با پژوهش های پتروس (۲۰۱۴) درباره نقش حمایت روان شناختی هم راستا است. بر اساس نتایج تحقیق پیشنهاد میشود که :

۱. تدوین نظام آموزشی مبتنی بر تحلیل نیازسنجی واقعی کارکنان.
۲. ایجاد فرصت های توسعه فردی، نظیر کارگاه های رشد حرفه ای و آموزش مهارت های نرم.
۳. اجرای برنامه های جانشینی و شناسایی استعداد های نهفته برای ارتقاء شغلی.
۴. ترویج فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارتباطات مؤثر، مشارکت و بازخورد سازنده.
۵. بهره گیری از روش های متنوع ارزیابی عملکرد برای تشخیص شکاف های مهارتی.
۶. راه اندازی سامانه مشاوره شغلی درون سازمانی.
۷. برگزاری کارگاه های مدیریت احساسات، کنترل استرس و ارتقاء هوش هیجانی.
۸. اندازه گیری سالانه سطح رضایت شغلی و عملکرد شغلی به منظور پایش پیشرفت برنامه ها.
۹. اصلاح الگوهای پاداش دهی بر اساس شاخص های عملکردی فردی و تیمی.
۱۰. استفاده از نرم افزارهای مدیریت منابع انسانی برای خودارزیابی و توسعه کارکنان.

منابع

- عبداللهی، م.، رضایی، ح.، و موسوی، س. (۱۴۰۳). الگوهای توسعه حرفه ای منابع انسانی در سازمان های دانش بنیان. *فصلنامه مدیریت توسعه منابع انسانی*، ۱۰(۲)، ۳۳-۵۶.
- نوری، ع.، احمدی، م.، و شریفی، ف. (۱۴۰۳). نقش جو سازمانی در ارتقای عملکرد کارکنان دانشگاهی. *فصلنامه مدیریت آموزشی*، ۱۴(۱)، ۲۱-۴۴.
- ورمثرن، م.، بکر، ا.، و وندنبروک، ل. (۲۰۱۴).
- باقری، ز.، سید تقوی، م.ع.، قربانی زاده، و.ا. و اصلی پور، ح. (۱۴۰۳). مرور دامنه ای ارزیابی متوازن منابع انسانی در بخش دولتی. *فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران*، ۱۹(۷۴): ۸۱-۱۰۷.
- خلیق، ق. و رنجبریان، ب. (۱۴۰۰). تأثیر مدیریت استعداد و مدیریت دانش بر رضایت شغلی کارکنان. *مجله توانمندسازی سرمایه انسانی*، ۴(۴): ۲۷۵-۲۸۷.
- خمر، ا.، عباسیان، م. و سالمی، ج. (۱۴۰۳). اثرات سیستم های کاری با عملکرد بالا بر رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه استان سیستان و بلوچستان. *پژوهش های نوین در ارزیابی عملکرد*، ۳(۴): ۳۱۰-۳۲۳.

دوستی، س.، پناهیان، م. و آریافر، ا.ر. (۱۴۰۳). نقش مدیریت استراتژیک منابع انسانی در ارتقای مهارت ها و توسعه حرفه ای کارکنان؛ مطالعه موردی شرکت فولاد خوزستان. *کنفرانس بین المللی مطالعات مدیریت، فرهنگ و هنر*. ۴(۴): ۶۴۶-۶۵۷.

رستمی، م. (۱۴۰۲). بررسی اصول و مبانی مدیریت منابع انسانی. *نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری*. ۷(۲۷): ۴۲۲-۴۳۶.

شکرویان، ع.، نعمتی، ن.ا. و باقرپور، ط. (۱۴۰۳). ارائه مدل توسعه نیروی انسانی سازگار شونده خلاق در آموزش و پرورش. *ترویج علم*.

شمس نیا، س.ع.، محمدخانی، ک.، قورچیان، ن.ق. و محمدداودی، ا.ح. (۱۴۰۲). تبیین عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش کارکنان شبکه های بهداشت و درمان. *دوماهنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*. ۱۴(۳): ۱-۱۱.

عبدالهی، ب.، سالمی، ج.، زین آبادی، ح. و رمضانپور نرگسی، ق. (۱۴۰۳). الگوی توسعه حرفه ای منابع انسانی شرکت های دانش بنیان (مطالعه پارک علم و فناوری سازمان پژوهش های علمی و صنعتی ایران). *پژوهش های مدیریت عمومی*. ۱۷(۶۶): ۲۱۳-۲۴۴.

قموشی، ز. و پورکریمی، ج. (۱۴۰۲). تحلیل ساختاری ارتباط اخلاق حرفه ای و خودکارآمدی شغلی با رضایت شغلی با نقش واسطه ای توسعه حرفه ای اعضای هیئت علمی دانشگاه تهران. *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*. ۱۳(۴۹): ۳-۳۶.

کریمی، ر. (۱۴۰۱). تأثیر مدیریت راهبردی منابع انسانی و بازاریابی داخلی بر سیاست های توسعه منابع انسانی با نقش میانجی رضایت شغلی و اعتماد سازمانی در شرکت های دانش بنیان. *مطالعات راهبردی سیاستگذاری عمومی*. ۱۲(۴۴): ۱۹۰-۲۱۳.

Banu, S. R., Thulasi, V. V. Y. R., Biswas, R., Rai, S. K., Rana, P., & Sasikala, P. (2025). Role of human resource management in improvement of employee performance. In *Recent Trends in Engineering and Science for Resource Optimization and Sustainable Development* (pp. 333-337). CRC Press.

Biraj, S., & Ghansy, P. (2012). Impact of human resource development practice on employee performance and motivation. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(6): 67-75.

Ghimire, T. R. (n.d.). Human resource management and job satisfaction of commercial bank in Nepal.

Ilyas, W., Farooqi, Y. A., & Ahmad, M. (2016). Effect of human resource management practices on employee performance: A study of the telecom sector. *Journal of Resources Development and Management*, 20: 12-20.

John, B. (2020). The impact of human resource development practices on organizational productivity. GRIN Verlag.

Keltu, T. T. (2024). The effect of human resource development practice on employee performance with the mediating role of job satisfaction among Mizan Tepi University's academic staff in Southwestern Ethiopia. *Heliyon*, 10(8): e29821.

Khan, A. A., Abbasi, S. O. B. H., Waseem, R. M., Ayaz, M., & Ijaz, M. (2016). Impact of training and development of employees on employee performance through job satisfaction: A study of the telecom sector of Pakistan. *Business Management Strategy*, 7(1): 29-46.

Mira, M. S., Choong, Y. V., & Thim, C. K. (2019). The effect of HRM practices and employees' job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 9(5): 771-786.

Petros, P. (2014). The effect of human resource practices on employee performance in hospitals: A systematic review. *Journal of Alternative Medicine Research*, 6(1), 19.

Purcell, J. (2009). *People management and performance*. Routledge.

Quresh, T. M., Akbar, A., Khan, M. A., Sheikh, R. A., & Hijazi, S. T. (2010). Do human resource management practices have an impact on the financial performance of banks? *African Journal of Business Management*, 4(7): 1281.

Sattar, T., Ahmad, K., & Hassan, S. M. (2015). Role of human resource practices in employee performance and job satisfaction with mediating effect of employee engagement. *Pakistan Economic and Social Review*, 81-96.

Solkhe, A., & Chaudhary, N. (2011). Relationship and impact of HRD practice on job satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 6(6): 38-47.

Vermeeren, B., Steijn, B., Tummers, L., Lankhaar, M., Poerstamper, R. J., & Van Beek, S. (2014). HRM and its effect on employee, organizational, and financial outcomes in health care organizations. *Human Resources for Health*, 12: 1-9.

Job demands, emotional labor, and employee performance in educational settings. *Educational Management Administration & Leadership*, 42.۲۱-۵, (۱)

<https://doi.org/10.1177/1741143213499264>

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

<https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>



Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1963). *The organizational climate of schools*. Chicago, IL: Midwest Administration Center, University of Chicago.

Sooke, R., & Choudhary, S. (2011). Organizational climate and employee performance: A study of service organizations. *International Journal of Business and Management*, 6(8), 37–45.

<https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n8p37>