



جغرافیا و روابط انسانی، پاییز ۱۳۹۷، دوره ۱، شماره ۲

بررسی نقش واسط رضایت شغلی کارکنان در تأثیر سرمایه های فکری بر بهره وری نیروی انسانی در صنعت هتلداری (مطالعه موردی: هتل های شهر تبریز)

مهدی کروی^۱، جعفر بهاری^{۲*}، شهلا بهاری^۳، حامد بهاری^۴، سمیرا محمدی^۵، مرجان بذله^۶

^۱ دانشیار گروه مدیریت جهانگردی، دانشگاه علامه طباطبائی

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

^۳ گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران

^۴ گروه شیمی، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران

^۵ دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران

^۶ دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۷/۳۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۷/۲۰

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش واسط رضایت شغلی کارکنان در تأثیر سرمایه های فکری بر بهره وری نیروی انسانی در صنعت هتلداری در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره استان آذربایجان شرقی در تابستان ۱۳۹۵ صورت پذیرفته است. داده های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل های ۳، ۴ و ۵ شهر تبریز و با ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی و براساس روش گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. همچنین از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار *Smart pls* به منظور تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره شهر تبریز می باشد. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که سرمایه های فکری بر رضایت شغلی کارکنان و بهره وری نیروی انسانی تأثیر مستقیم و معناداری دارد؛ و همچنین تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی مستقیم و معنادار است. و متغیر سرمایه های فکری از طریق نقش واسط رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر غیرمستقیم و معناداری دارد.

کلید واژگان: سرمایه فکری، رضایت شغلی، بهره وری نیروی انسانی، صنعت هتلداری، تبریز.

مقدمه

امروزه افزایش بهره وری به عنوان یکی از دغدغه های اصلی مدیران اجرایی و تصمیم گیران هر کشور است، بسیاری از کشورها عمده برنامه توسعه خود را بر مبنای افزایش بهره وری قرار داده اند؛ به نحوی که طی ۱۵ سال اخیر افزایش بهره وری در سطح جهان ۴۰ برابر شده است (عزیزی و شفيعی رود پشته، ۱۳۹۱: ۷۲). بهره وری یکی از عوامل پیشرفت هر جامعه است و مقدار و میزان رشد بهره وری در هر کشوری نقش به سزایی بر سطح رفاه، میزان تورم، بیکاری، سلامت اقتصادی و رقابت پذیری در سطح جهان دارد. با توجه به محدودیت منابع، افزایش جمعیت و رشد نیازها و خواسته های بشری در این رقابت شدید در صحنه جهانی، بهره وری عامل رشد و بقا در بلندمدت می باشد (محمدی پیراسته و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۰۵). به علت اهمیت بهره وری، تحقیقات متعددی در زمینه عوامل موثر بر بهره وری صورت گرفته است و همگی تأکید کرده اند که نیروی انسانی بیشترین بعد در مجموعه عوامل موثر بر بهره وری است (نصرت پناه و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۸۸). علاوه بر این، در این زمانه که دنیای سازمانی را دنیای رقابت می نامند، با همه مسائل، مشکلات و پیچیدگی هایش، پیش بینی بسی دشوار است. لیکن، برای غلبه بر این وضع نامطمئن، یکی از موثرترین راه ها که پیش روی مدیران سازمان قرار دارد، بهره ور نمودن کارکنان سازمان است (عزیزی و شفيعی رود پشته، ۱۳۹۱: ۷۴). در واقع بهره وری نیروی انسانی یکی از اساسی ترین پیش فرض های بهره وری سازمانی محسوب می شود و هرگونه سعی و تلاش در بهره وری سازمان بدون وجود بهره وری کارکنان بی معناست (محمدی پیراسته و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۰۵). می توان گفت که منبع انسانی مهم ترین زیر ساخت هر کشور و سازمان است و مشارکت آن ها در امور و تلاش های آگاهانه آنان می تواند بر افزایش بهره وری سازمانی و ملی و تأثیر عمده بگذارد، که همین امر موجب افزایش بهره وری نیروی انسانی در دنیای امروز (به ویژه در دنیای سازمانی) شده است. یکی دیگر از مسائل قابل توجه در تمام عرصه های مدیریت، رضایت شغلی می باشد. رضایت شغلی در برگیرنده ی نگرش کارکنان نسبت به احساسات مثبت و منفی نسبت به شغلشان می باشد (اسماعیلی و قدسی، ۱۳۹۲: ۸). کارکنان شرکت به عنوان سرمایه های انسانی تحت تأثیر رضایت شغلی قرار دارند و در واقع، رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت سازمان ها و شرکت ها محسوب می شود و از جمله عواملی است که سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد (کلدی و عسگری، ۱۳۸۲: ۱۰۵). بررسی ها نشان داده اند که با افزایش میزان رضایت شغلی، خلاقیت و مولد بودن فرد افزایش انگیزه های کاری بیشتر و غیبت از کار کمتر (داناها و هی وود، ۲۰۰۴)، تعهد سازمانی بیشتر (یو، ۲۰۰۵) و سودآوری کسب و کار افزایش می یابد (چارلز و همکاران، ۲۰۰۴). زمانی کارکنان یک سازمان می توانند تعامل خوب با مشتریان داشته باشند که از شغل و جایگاه سازمانی خود راضی و خشنود باشند. و همچنین در جهان کنونی که دوره تحولات لجام گسیخته و به قول تافلر دوره جابجایی قدرت می باشد بحث مدیریت سرمایه فکری و داراییهای ناملموس سازمان ها بعد از موضوعات مهندسی مجدد و مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان پدیده ای مهم، به صورت همه جانبه ای افق تحولات مدیریت را تحت تأثیر قرار داده است. در این میان جدیدترین پارادایمی که بحث فوق را در مدیریت سازمان ها تحت پوشش قرار می دهد، بحث مدیریت سرمایه فکری است. استوارت

اعتقاد دارد، سرمایه فکری مجموعه ای از دانش، اطلاعات، داراییهای فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می تواند برای ایجاد ثروت بکار گرفته شود. در واقع سرمایه فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی های آن را برای ایجاد ارزش افزوده دربر می گیرد و باعث منافع رقابتی مستمر می شود (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵). بنابراین سرمایه فکری در پی آن است که در سازمان ها، دارایی های فکری، دانش، تجربه و یادگیری سازمانی جهت نیل به توسعه همه جانبه بیشتر از پیش مورد توجه قرار گیرد.

بر این اساس مساله اصلی این تحقیق بررسی نقش واسط رضایت شغلی کارکنان در تأثیر سرمایه فکری های بر بهره وری نیروی انسانی در بخش خدماتی هتلداری است. با توجه به آنچه که گفته شد این تحقیق در پی پاسخ به این سوال است بررسی نقش واسط رضایت شغلی کارکنان در تأثیر سرمایه فکری های بر بهره وری نیروی انسانی در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره شهر تبریز چگونه است؟ اهداف تحقیق حاضر عبارت است از: تعیین تأثیر سرمایه های فکری بر رضایت شغلی کارکنان؛ تعیین تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی؛ تعیین تأثیر سرمایه های فکری از طریق رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی. در تحقیق حاضر فرضیه های تحقیق نیز مطرح می باشند که عبارتند از: سرمایه های فکری بر رضایت شغلی کارکنان موثر است؛ رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی موثر است؛ سرمایه های فکری بر بهره وری نیروی انسانی موثر است؛ سرمایه های فکری از طریق رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی موثر است.

مبانی نظری تحقیق

سرمایه فکری

ماهیت انتزاعی و پویای سرمایه فکری، تعریف آن را مشکل ساخته است و همین مسأله باعث شده است که تعریف جامعی از سرمایه فکری مورد توافق صاحب نظران وجود نداشته باشد. سرمایه فکری، شامل حاصل جمع دانش اعضای یک سازمان و تبدیل کاربرد عملی دانش اعضای یک سازمان است (روس و روس، ۱۹۹۷: ۴۱۴). سرمایه فکری، به مجموعه منحصر به فردی از منابع مشهود و نامشهود شرکت و همچنین به تغییر و تحولات این منابع مشهود و نامشهود اطلاق می شود (گوپتا و روس، ۲۰۰۱: ۲۹۸). سرمایه فکری، بخشی از کل سرمایه یا دارایی شرکت است که مبتنی بر دانش بوده و شرکت دارنده و مالک آن به شمار می آید (انواری رستمی و رستمی، ۱۳۸۲: ۵۴). سرمایه فکری، اطلاعات و دانش به کار برده شده برای کارکردن، جهت ایجاد ارزش است (ایلیانی و تانسوئی، ۲۰۰۸: ۷۰۶). سرمایه فکری، دارایی های نامشهودی است که از فناوری، اطلاعات مشتریان، اعتبار و فرهنگ سازمان تشکیل شده است و برای توان رقابتی سازمان بسیار مهم و حیاتی است (چوپانی و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۲). سرمایه فکری، شامل سرمایه انسانی و مشتری می باشد (بونتیس، ۱۹۹۸: ۶۶).

ابعاد سرمایه فکری

ابعاد سرمایه فکری، عبارتند از:

سرمایه انسانی: به عنوان دانش ترکیبی، مهارت، تجربه و توانایی یکایک افراد سازمان تعریف می شود (مک گیل، ۲۰۰۶: ۲۶).

سرمایه ساختاری: شامل همه ذخایر غیر انسانی دانش در سازمان می شود (مک گیل، ۲۰۰۶: ۲۶).

سرمایه مشتری: ارزشی است که مشتریان سازمان برای سازمان قائل اند که این ارزش به وسیله ارتباطات بین سازمان و مشتریانش شکل می گیرد (مک گیل، ۲۰۰۶: ۲۷).

بهره وری نیروی انسانی

بهره وری نیروی انسانی، استفاده بهینه از منابع انسانی در جهت نیل به اهداف سازمان می باشد (خاکی، ۱۳۸۶: ۲۵). بهره وری نیروی انسانی، نسبت برونداد منابع انسانی به درون داد منابع انسانی می باشد (میرسپاسی، ۱۳۹۲: ۳۵۸). ابعاد بهره وری نیروی انسانی عبارتند از (هرسی و گلداسمیت، ۱۹۸۰):

۱- توانایی: که شامل دوره های آموزشی و احساس موفقیت شغلی می باشد. ۲- درک و شناخت: که شامل درک صحیح و درست از کار و اهداف کاری و اشتباهات، انجام صحیح کار می باشد. ۳- حمایت سازمانی: که شامل امکانات مالی و مادی مورد نیاز شغلی، حمایت سایر واحدها و مسئولان در تحقق اهداف و انجام کارهای دشوار می باشد. ۴- انگیزه: که شامل فرصت های ارتقا پاداش های نقدی، قدردانی و استقبال از ابتکار عمل، دلجویی مافوق در زمان مشکلات می باشد. ۵- بازخورد: که شامل اطلاع و آگاهی از عملکرد و روش های بهبود عملکرد و کیفیت کار و نتایج مثبت و منفی کار می باشد. ۶- اعتبار: که شامل اتخاذ تصمیمات منصفانه و مطابق با اصول اخلاقی، انتصاب بر اساس شایستگی و ضوابط، اعتماد به مافوق می باشد. ۷- سازگاری: که شامل میزان تأثیرگذاری شرایط بازار و شرایط اقتصادی و رقابت بر عملکرد می باشد.

رضایت شغلی

رضایت شغلی، یکی از متداول ترین متغیرهای مورد مطالعه طی چند دهه اخیر در حوزه سازمانی بوده است و مانند اکثر متغیرهای علوم اجتماعی ارائه یک تعریف مورد توافق از آن دشوار می باشد. رضایت شغلی، میزان کلی تأثیر یا احساسات مثبتی است که افراد در مورد کارهایشان کسب می کنند (قلی پورسلیمانی و آزاده دل، ۱۳۸۰: ۶۸). رضایت شغلی، نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل، آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می کند (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۹۱). رضایت شغلی، حالت عاطفی مثبت است که از احساس لذت یک کارمند از شغل خود نشأت می گیرد و ادراکات و محرک های اطراف یک کارمند از عوامل مهم در ایجاد این رضایت است (عاقل و لگزیان، ۱۳۸۷: ۹۰).

رضایت شغلی، ترکیبی از موارد روان شناختی، فیزیولوژیکی و محیطی است که باعث می شود شخص اظهار نماید که "من از شغل خود رضایت دارم" (نیک پور و سلاجقه، ۱۳۹۱: ۳۵). پنج عامل عمده که به عنوان ابعاد رضایت شغلی مطرح هستند، عبارتند از (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۹۱): ۱- پرداخت: میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری در پرداخت. ۲- فرصت های ارتقا و پیشرفت: قابلیت دسترسی به فرصت ها برای پیشرفت. ۳- سرپرست: توانایی های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان. ۴- شغل (ماهیت کار): حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسؤولیت فراهم می آورد. ۵- همکاران: حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند. اغلب گفته می شود که "کارمند خوشحال یک کارمند کارا است" و یک کارمند خوشحال باید با شغلش ارضا شود. اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می گذرانند. وقتی یک شخص می گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، به معنای آن است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات

نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند (حسینی قادیکلایی و همکاران، ۱۳۹۱: ۴). از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسان سازمانی و صنعتی در موقعیت های مختلف مورد بررسی قرار داده اند، رضایت شغلی یکی از زمینه های مهم پژوهشی بوده است. اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر به علت آن است که مفهوم رضایت شغلی، علاوه بر تعاریف و مفاهیم متعدد و گاهی پیچیده، محل تلاقی و فصل مشترک بسیاری از حوزه های علمی مانند روانشناسی، مدیریت، جامعه شناسی و حتی اقتصاد و سیاست است. به همین دلیل دیدگاه ها و مفاهیم متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. رضایت شغلی، از جمله عوامل مهمی است که باید در توسعه اقتصادی مورد توجه دقیق قرار گیرد، چرا که یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می شود (شفیع آبادی، ۱۳۸۸). کوهلن معتقد است اگر انگیزه های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می دهد ارضاء شوند هرچه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضای این نیازها کمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود. وجود انگیزش در شغل برای ادامه اشتغال لازم و ضروری است و اگر فرد به شغل خود علاقمند نباشد و در انجام وظایفش برانگیخته نشود، ادامه حرفه برایش ملامت آور خواهد بود. ولی با برآورده شدن نیازها از طریق حرفه احساس رضایت نسبت به شغل ایجاد می شود. بسته به اهمیت و شدت وجود نیاز و میزان ارضای آن توسط حرفه، احساس رضایت نیز بیشتر خواهد بود (صمد، ۲۰۱۱). رضایت شغلی باعث می شود بهره وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند (شاکری نیا، ۱۳۸۶). همچنین عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود که روحیه پایین در کار بسیار نا مطلوب است.

پیشینه تحقیق

جهانی و همکاران در سال ۱۳۹۲ پژوهشی را با عنوان رابطه رضایت شغلی و بهره وری کارکنان جهاد دانشگاهی واحد ایلام انجام دادند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که بین رضایت شغلی و بهره وری کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

رزقی شیر سوار و موسوی در سال ۱۳۹۰ پژوهشی را با عنوان رابطه بین رضایت شغلی و بهره وری کارکنان شاغل در واحد پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی شهر تهران انجام دادند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری بین رضایت شغلی و بهره وری نیروی انسانی وجود دارد.

رضایی هرنیدی و سیادت در سال ۱۳۸۹ پژوهشی را با عنوان بررسی رابطه بین میزان رضایت شغلی با بهره وری متصدیان امور بانکی بانک ملی ایران انجام دادند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که همبستگی مثبت و معناداری بین رضایت شغلی و میزان بهره وری متصدیان امور بانکی بانک ملی ایران وجود دارد.

محمدی پیراسته و همکاران در سال ۱۳۹۰ پژوهشی را با عنوان سرمایه فکری و بهره وری در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک های استان لرستان) انجام دادند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که بین سرمایه فکری و بهره وری کارکنان صنعت بانکداری رابطه قوی و معنی دار وجود دارد و همه ابعاد سرمایه فکری به طور مثبت و معناداری بر بهره وری کارکنان تأثیر دارند.

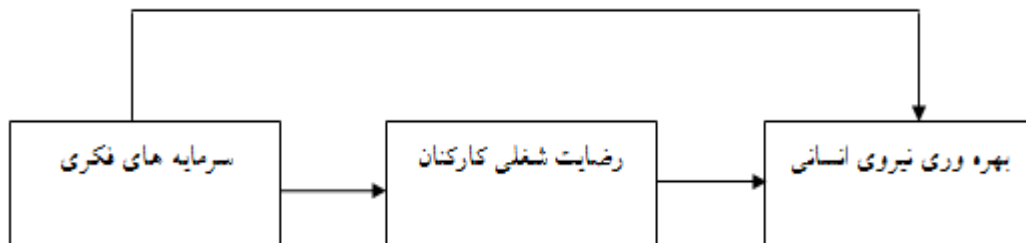
نازم و صادقی در سال ۲۰۱۲ تحقیقی را با عنوان رابطه مدل سازی بهره وری مبتنی بر سرمایه فکری در بخش عمومی اداره آموزش انجام دادند. نتایج نشان داد که ابعاد سرمایه فکری تأثیر مثبتی بر بهره وری نیروی انسانی دارند.

دوستدار و همکاران در سال ۲۰۱۴ تحقیقی را با عنوان بررسی تأثیر سرمایه های فکری بر رضایت شغلی کارکنان (مطالعه موردی: بانک های دولتی شهر رشت) انجام دادند. نتایج نشان داد که همه ابعاد سرمایه های فکری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار هستند.

اکوی در سال ۲۰۱۳ تحقیقی را با عنوان تأثیر سرمایه های فکری بر بهره وری کارکنان بانک ها اقتصادهای در حال توسعه (مطالعه موردی: کشور نیجریه) انجام داد. نتایج نشان داد که سرمایه فکری تأثیر مثبت و معنی داری بر بهره وری کارکنان بانک های نیجریه دارد.

لونگو و مورا در سال ۲۰۱۳ تحقیقی را با عنوان تأثیر سرمایه های فکری بر رضایت و حفظ کارکنان انجام دادند. نتایج نشان داد که سرمایه فکری به صورت مثبت بر نگرش های شغلی کارکنان تأثیرگذار است.

در این بخش مدلی مفهومی جهت بررسی نقش واسط رضایت شغلی کارکنان در تأثیر سرمایه های فکری بر بهره وری نیروی انسانی در صنعت هتلداری، با مطالعه روابط سازه های مطرح شده، پیشینه تحقیق و ادبیات موضوع ارائه می گردد. چهارچوب مفهومی تحقیق در شکل ۱ ارائه شده است. این چهارچوب شامل سه متغیر اصلی، سرمایه های فکری به عنوان متغیر مستقل؛ رضایت شغلی کارکنان به عنوان متغیر واسطه و بهره وری نیروی انسانی به عنوان متغیر وابسته است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی و براساس روش گردآوری داده ها توصیفی و از نوع پیمایشی است. قلمرو مکانی این تحقیق در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره در استان آذربایجان شرقی، شامل: هتل های دریا (۳ستاره)، پتروشیمی (۴ستاره) و شهریار (۵ستاره) بوده است. قلمرو زمانی تحقیق تابستان ۱۳۹۵ می باشد. داده های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره شهر تبریز و با ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره شهر تبریز در نظر گرفته شده است. حجم نمونه، به شیوه فرمول تعیین حجم نمونه ۲۰۰ نفر و با روش نمونه گیری تصادفی ساده تعیین گردید. رویکردهای مختلفی در رابطه با مدل سازی معادلات ساختاری وجود دارد. بدین

معنا که مدل‌سازی معادلات ساختاری را می‌توان بر پایه روش‌های آماری متفاوتی، متناسب با نوع متغیرها و ویژگی‌های نمونه آماری پژوهش انجام داد. یکی از روش‌های آماری در این زمینه، روش حداقل مربعات جزئی^۱ است. نرم‌افزارهایی که از مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه این روش آماری استفاده می‌کنند، نسبت به وجود شرایطی مانند هم خطی متغیرهای مستقل، نرمال نبودن داده‌ها و کوچک بودن نمونه سازگار هستند (هانلین و کاپلان، ۲۰۰۴). در پژوهش حاضر از نرم‌افزار *SmartPLS* استفاده شده است که در زمینه مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه روش حداقل مربعات جزئی، نرم‌افزاری پرکاربرد و مفید می‌باشد. این تحقیق حاضر بر اساس تلفیقی از پرسشنامه‌های صیادی و همکاران (۱۳۹۴) به منظور اندازه‌گیری متغیرهای رضایت شغلی کارکنان (۸ سوال)، سرمایه‌های فکری (۹ سوال) و دهقان نیری و همکاران^۲ (۲۰۱۱) به منظور اندازه‌گیری بهره‌وری نیروی انسانی (۹ سوال) و در قالب مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت تدوین شده است. به منظور سنجش روائی پرسشنامه، دو نوع روائی منطقی و روائی سازه در نظر گرفته شد و در این راستا، روائی محتوا، اعتبار ظاهری و اعتبار عاملی (تحلیل عاملی) بررسی شدند، آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس^۳ انجام گرفته است. همه بارهای عاملی متغیرهای تحقیق بالاتر از ۰٫۵ بوده که نشان دهنده روائی بالا پرسشنامه می‌باشد. همچنین اعتبار محتوا پرسشنامه با اتکا به نظر متخصصان و اساتید محترم تأیید و اصلاحات لازم اعمال بعمل آمده است. همچنین به منظور سنجش پایایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. این کمیت بین صفر و یک تغییر می‌کند، ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است. مقادیر بالای ۰٫۷ برای آلفای کرونباخ مطلوب است (سکاران، ۱۳۸۸). در تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر ۰٫۹۱۸ بوده، که حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه‌گیری است. در جدول زیر میزان آلفای کرونباخ متغیرهای مدل بیان شده است.

جدول ۱. نتایج آلفای کرونباخ

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ
سرمایه‌های فکری	۰٫۸۹۸
رضایت شغلی کارکنان	۰٫۹۲۱
بهره‌وری نیروی انسانی	۰٫۹۳۴
مجموع متغیرها	۰٫۹۱۸

معرفی منطقه مورد مطالعه

از نظر جغرافیایی، تبریز مرکز آذربایجان شرقی در ۴۶ درجه و ۲۵ دقیقه طول شرقی و ۳۸ درجه و ۲ دقیقه عرض شمالی از نصف النهار گرینویچ واقع شده است. ارتفاع آن از سطح دریا ۱۳۵۰ تا ۱۵۵۰ متر در نقاط مختلف آن متغیر است. تبریز با وسعتی حدود ۱۱۸۰۰ کیلومتر در قلمرو میانی خطه آذربایجان و در قسمت شرقی شمال دریاچه ارومیه و ۶۱۹ کیلومتری غرب تهران قرار دارد. این شهر به دلیل قرار گرفتن در مسیر شرق به غرب و آسیای میانه یکی از کانون‌های مهم سیاسی، اقتصادی، بازرگانی، و فرهنگی ایران بوده است. شهر تبریز، به علت مرکزیت استان و داشتن پیشینه و سابقه در مدنیت، از امکانات خوبی برخوردار است. بنابراین، الگوی فضای توریستی این شهر تحت تأثیر فضای تاریخی شهر قرار گرفته و بیشتر بخش مرکزی شهر را پوشش می‌دهد. بر اساس

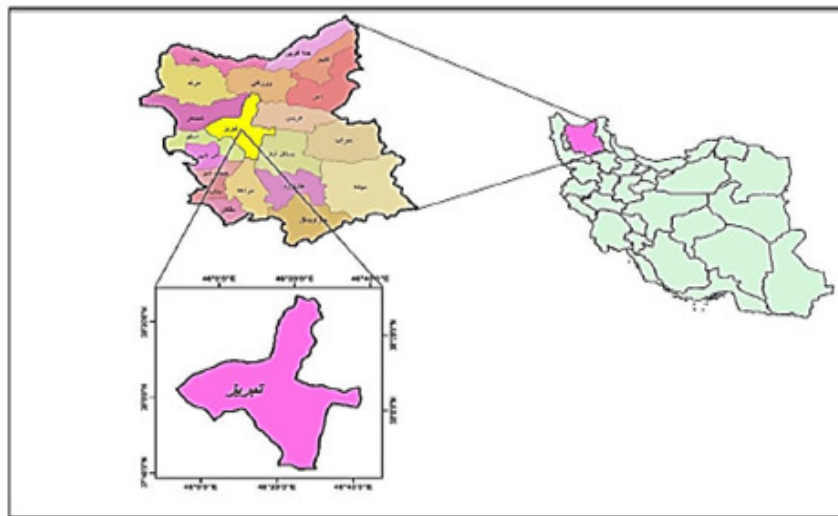
¹Partial Least Squares

²Haenlein & Kaplan

³Dehghan Nayeri et al

⁴PLS

مصوبه شورای عالی معماری و شهرسازی ایران، تبریز یکی از شش شهر فرهنگی و تاریخی کشور به ثبت رسیده و از خاستگاه های کهن شهرنشینی و مدنیت در کشور است که میراث تاریخی و فرهنگی بسیار غنی و گسترده آن پتانسیل بالایی برای غنای فرهنگی و گسترش گردشگری شهری دارد. از نظر جمعیتی، براساس نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۰، جمعیت شهرستان تبریز در حدود ۱ میلیون و ۶۹۵ هزار و ۹۴ نفر و جمعیت مرکز این شهرستان ۱ میلیون و ۵۰۶ هزار و ۱۸۸ نفر برآورد شده است. جمعیت شهری این شهرستان ۱ میلیون و ۴۹۵ هزار نفر و تعداد خانوار آن ۵۱۳ هزار و ۲۸۳ خانوار است (قنبری و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۰۹).



شکل ۲. موقعیت جغرافیایی شهر تبریز در استان آذربایجان شرقی

یافته های تحقیق

براساس نتایج تحقیق ۴۸ درصد افراد نمونه مرد و ۵۲ درصد زن بوده اند. در زمینه ی توزیع سنی نیز ۳۱ درصد در رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۲ درصد در رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، ۱۹ درصد در رده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال و ۸ درصد در رده سنی ۵۰ سال به بالا بوده اند. و همچنین در زمینه ی میزان تحصیلات ۱۹ درصد دیپلم، ۳۱ درصد فوق دیپلم، ۴۴ درصد کارشناسی و در نهایت ۶ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده اند.

بررسی شاخص های برازش مدل

یافتن یک مدل نظری به لحاظ آماری معنادار و همچنین دارای معنا و مفهوم نظری و کاربردی باشد هدف اولیه از بکارگیری مدل سازی معادله ساختاری است. معیار کلی برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شد جی-اُف (*Gof*) نام دارد. شاخص های این معیار کرانی از صفر تا یک را در بر دارند و به چهار شاخص مطلق، نسبی، مدل درونی و مدل بیرونی تقسیم می شوند. مدل درونی در واقع همان روابط بین متغیرهای مکنون یا همان ضرایب مسیر می باشد و مدل بیرونی در واقع برآورد بارهای عاملی

و تحلیل عاملی است (فورنل^۵ و چا^۶، ۱۹۹۴). شاخص های نیکویی برازش نسبی و مطلق هر دو شاخص های توصیفی هستند. چنانچه این شاخصها بزرگتر یا مساوی با ۰/۵ باشند، مناسب مدل می باشند. همانطور که مشاهده می شود، از نتایج حاصل از برازندگی مدل نتیجه می گیریم که شاخص نیکویی برازش نسبی برای این مدل مناسبتر از مطلق است. هرچند که تقریباً اکثر شاخص ها نمایانگر برازندگی خوب مدل می باشند. بنابراین، بعد از تایید مدل می توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کار برد و به تفسیر آن ها پرداخت.

جدول ۲. شاخص های برازندگی مدل

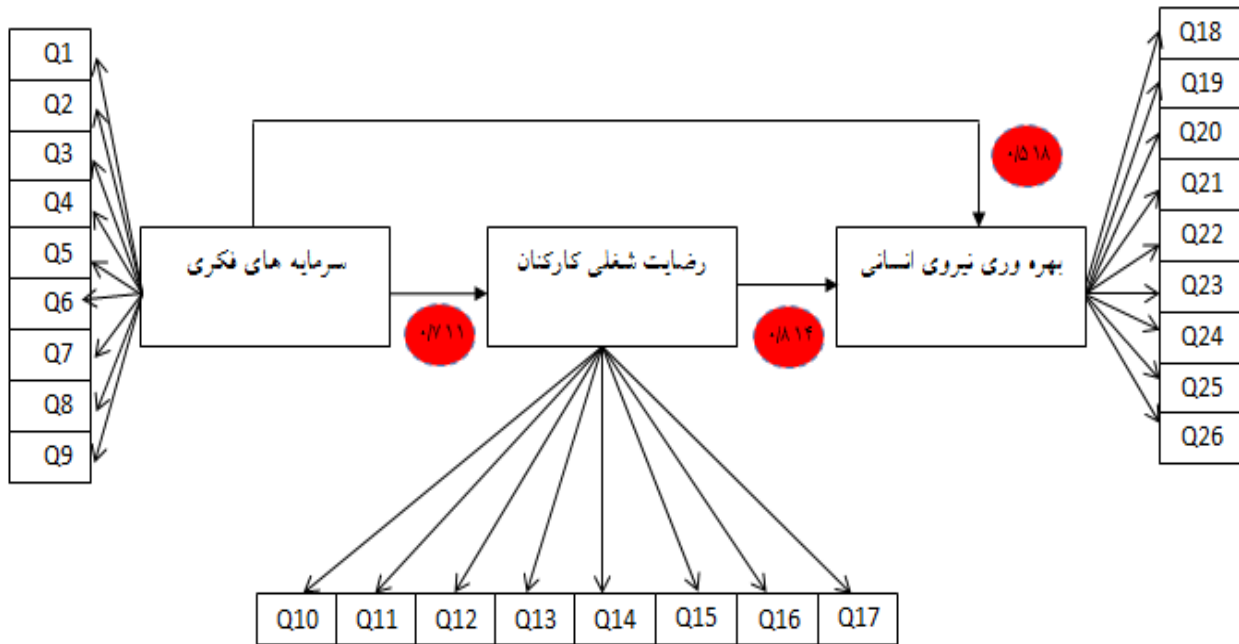
مقدار	شاخص های برازندگی مدل
۰.۵۷۷	مطلق
۰.۷۸۸	نسبی
۰.۹۷۲	مدل بیرونی
۰.۷۶۴	مدل درونی

تحلیل مسیر

در تحلیل مسیر روابط بین متغیرها در یک جهت جریان می یابند و به عنوان مسیرهای متمایز در نظر گرفته می شوند مفاهیم تحلیل مسیر در بهترین صورت از طریق ویژگی عمده آن، یعنی نمودار مسیر که پیوندهای علی احتمالی بین متغیرها را آشکار می سازد، تبیین می شوند. برای بررسی فرضیه های تحقیق لازم است که مدل کلی زیر برازش شود:

⁵ Fornell

⁶ Cha



شکل ۳. تحلیل مسیر مدل

بررسی فرضیه های تحقیق

به منظور بررسی تمامی فرضیه های این پژوهش، ابتدا ضریب مسیر محاسبه، سپس معناداری این ضریب مسیر با آماره آزمون بررسی می شود. چنانچه سطح معناداری محاسبه شده از سطح معناداری آزمون ($\alpha=0,05$) کوچک تر باشد، فرضیه مربوط تأیید می شود و در صورتی که مقدار آن از $\alpha=0,05$ بیشتر باشد فرضیه مرتبط با آن رد می شود.

جدول ۳. مسیرهای مستقیم متغیرهای فرضیات اصلی

نتیجه	سطح معناداری	آماره آزمون (t)	ضریب مسیر	مسیر مستقیم
تایید فرضیه	۰.۰۰۰	۷/۲۲۱	۰.۷۱۱	سرمایه های فکری ← رضایت شغلی کارکنان
تایید فرضیه	۰.۰۰۰	۸/۲۵۶	۰.۸۱۴	رضایت شغلی کارکنان ← بهره وری نیروی انسانی
تایید فرضیه	۰.۰۰۰	۵/۲۹۳	۰.۵۱۸	سرمایه های فکری ← بهره وری نیروی انسانی

در فرضیه اول ضریب مسیر ۰,۷۱۱ است و با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰.۰۰۰ شده است و کمتر از ۰.۰۵ می باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰.۰۵ معنی دار است یعنی سرمایه های فکری بر رضایت شغلی تأثیر معنی دار و مثبتی دارد.

در فرضیه دوم ضریب مسیر ۰,۸۱۴ است و با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰,۰۰۰ شده است و کمتر از ۰,۰۵ می باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰,۰۵ معنی دار است یعنی رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معنی دار و مثبتی دارد.

در فرضیه سوم ضریب مسیر ۰,۵۱۸ است و با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰,۰۰۰ شده است و کمتر از ۰,۰۵ می باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰,۰۵ معنی دار است یعنی سرمایه های فکری بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معنی دار و مثبتی دارد.

جدول ۴. مسیر غیر مستقیم متغیرهای فرضیات اصلی

نتیجه	ضریب مسیر	از طریق متغیر	مسیر غیر مستقیم
تایید فرضیه	۰,۵۷۸	رضایت شغلی کارکنان	سرمایه های فکری ← بهره وری نیروی انسانی

به منظور محاسبه اثر غیر مستقیم (نقش متغیر واسطه) بایستی اثر مستقیم سرمایه های فکری بر رضایت شغلی کارکنان در اثر مستقیم رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی ضرب نمود که برابر می شود با:

$$۰,۷۱۱ * ۰,۸۱۴ = ۰,۵۷۸$$

بنابراین چون اثر غیرمستقیم (۰,۵۷۸) از اثر مستقیم (۰,۵۱۸) بیشتر شده است، فرضیه چهارم تایید می شود. یعنی سرمایه های فکری از طریق رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معنی دار و مثبتی دارد.

نتیجه گیری

بهره وری یکی از عوامل پیشرفت هر جامعه است و مقدار و میزان رشد بهره وری در هر کشوری نقش به سزایی بر سطح رفاه، میزان تورم، بیکاری، سلامت اقتصادی و رقابت پذیری در سطح جهان دارد. با توجه به محدودیت منابع، افزایش جمعیت و رشد نیازها و خواسته های بشری در این رقابت شدید در صحنه جهانی، بهره وری عامل رشد و بقا در بلندمدت می باشد. در عصر حاضر، طراحان نظام های سازمانی اغلب تلاش خود را معطوف به کسب هدف های راهبردی و مزیت رقابتی نموده اند و بر آن هستند تا با طراحی چنین نظام هایی، بستر بقا و یا رهبری سازمان ها را در بازارهای امروزی پدید آورند. آنچه در این میان مهم به نظر می آید و توسط این طراحان بیشتر مورد توجه قرار می گیرد، اهمیت منابع انسانی در این نظام ها و نقش آن در تحقق هدف های مورد نظر است. بنابراین، منابع انسانی به عنوان برجسته ترین عامل مزیت رقابتی در رشد و توسعه کارآفرینی و متعاقب آن تمایز سازمانها از یکدیگر، بیش از گذشته مورد توجه مدیران و محققان قرار گرفته است. کارکنان شرکت به عنوان سرمایه های انسانی تحت تأثیر رضایت شغلی قرار دارند و در واقع، رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت سازمان ها و شرکت ها محسوب می شود و از جمله عواملی است که سبب افزایش کارآیی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. زمانی کارکنان یک سازمان می توانند تعامل خوب با مشتری داشته باشند که از شغل و جایگاه سازمانی خود راضی و خشنود باشند. کارمندانی که

احساس رضایت می کنند. تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش واسط رضایت شغلی کارکنان در تأثیر سرمایه های فکری بر بهره وری نیروی انسانی در صنعت هتلداری در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره استان آذربایجان شرقی در تابستان ۱۳۹۵ صورت پذیرفته است. تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی و براساس روش گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. همچنین از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس به منظور تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره شهر تبریز می باشد. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که سرمایه های فکری بر رضایت شغلی کارکنان و بهره وری نیروی انسانی تأثیر مستقیم و معناداری دارد؛ و همچنین تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی مستقیم و معنادار است. و متغیر سرمایه های فکری از طریق نقش واسط رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر غیرمستقیم و معناداری دارد. در فرضیه اول بیان شده است که سرمایه های فکری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد. یافته های حاصل از این بخش پژوهش با تحقیقات لونگو و مورا (۲۰۱۳) و دوستدار و همکاران (۲۰۱۴) هم راستا می باشد. فرضیه دوم بیان می کند که رضایت شغلی کارکنان بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. یافته های حاصل از این بخش پژوهش با تحقیقات رضایی هرندی و سیادت (۱۳۸۹)، رزقی شیرسوار و موسوی (۱۳۹۰) و جهانی و همکاران (۱۳۹۲) هم راستا می باشد. در فرضیه سوم بیان شده است که سرمایه های فکری بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. یافته های حاصل از این بخش پژوهش با تحقیقات محمدی پیراسته و همکاران (۱۳۹۰)، نازم و صادقی (۲۰۱۲) و اکوی (۲۰۱۳) هم راستا می باشد

پیشنهادات

در مورد بهبود بعد سرمایه انسانی پیشنهاد های ذیل ارائه می شود:

- توسعه و بالندگی کارکنان؛
- جذب و استخدام افراد مستعد و توانمند در هتل؛
- توجه به آموزش و توسعه کارکنان و تقویت شایستگی های کارکنان؛
- توجه به بحث جانشین پروری در هتل؛
- تهیه مسیرهای شغلی برای مشاغل آتی هر یک از کارکنان؛
- حمایت از کار گروهی و فرهنگ جمع گرایی در هتل؛
- حمایت از ایده ها و نظرات ارائه شده در هتل و تقویت فرهنگ حمایت از خلاقیت و ایده پردازی در هتل.

در مورد بهبود بعد سرمایه ساختاری پیشنهاد های ذیل ارائه می شود:

- تقویت کار تیمی؛
- دقت در گزینش و استخدام افرادی که دارای مهارت های فنی، گروهی و تیمی باشند؛
- شناسایی آن دسته از فرایندهای کلیدی که دارای بیشترین ارزش برای هتل و کسب رضایت مشتریان می باشند؛
- قدر دانی و پاداش دهی به کار تیمی.

در مورد بهبود بعد سرمایه مشتری پیشنهاد های ذیل ارائه می شود:

- به خواسته ها و رضایت مشتریان توجه ویژه ای گردد و سعی شود که مشکلات آنها برطرف گردد؛
- اقدام به برنامه ریزی در جهت بهبود ارتباطات با مشتریان شود؛
- به کارکنان هتل در زمینه نوع مشتریان اطلاع رسانی شود و به انتشار بازخور مشتریان در سراسر سازمان و برنامه ریزی با استفاده از این بازخور مبادرت گردد؛
- تکریم مشتریان هتل.
- تقویت نگرش تکریم مشتریان بین تمام اعضای سازمان.

در مورد بهبود رضایت شغلی کارکنان هتل پیشنهاد های ذیل ارائه می شود:

- پرداخت حقوق و پاداش مناسب و متناسب؛
- ایجاد جو صمیمی بین کارکنان؛
- فراهم نمودن فرصت های ارتقا برای کارکنان؛
- توجه ویژه سرپرستان به کارکنان؛
- فراهم نمودن فضای کاری مناسب برای کارکنان.

منابع و مأخذ

آذر، ع.، غلامزاده، ر. و قنواتی، م. (۱۳۹۱)، مدلسازی مسیری-ساختاری در مدیریت: کاربرد نرم افزار *SmartPLS*. تهران: نگاه دانش.

حسینی قادیگلایی، سید مهدی، محمدیان ساروی، محسن، ابو، حسین (۱۳۹۱)، بررسی رابطه ی بین ادراک برابری با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در بین دبیران آموزش و پرورش شهرستان سوادکوه (پژوهشگر)، فصلنامه مدیریت، ۹(۲۵)، صص ۱- ۱۰.

سکاران، اوما. (۱۳۸۸)، روش های تحقیق در مدیریت، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ ششم.

صیادی، سعید، چمنی فرد، راحله، نیک پور، امین (۱۳۹۴)، نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در رابطه بین سرمایه های فکری و بهره وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: بانک تجارت منطقه شمال غرب تهران)، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت بهره وری، ۹(۳۴)، صص ۲۷- ۴۳.

عاقل، قاسم، لگزیان، سمیه (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رضایت مشتری در مشاغل خدماتی، فصلنامه بانک

صادرات، سال ۱۰، شماره ۶، صص ۸۹-۹۲.

قنبری، ابوالفضل، آدمی، معصومه، هاشمی امین، سمیرا (۱۳۹۴)، سنجش پایداری توسعه گردشگری از نگاه جامعه محلی (مطالعه موردی: شهر تبریز)، نشریه گردشگری شهری، ۲(۲)، صص ۲۰۵-۲۱۸.

کلدی، علیرضا و عسگری، گیتا (۱۳۸۲)، بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش شهر تهران، مجله روان شناسی و علوم تربیتی، سال ۳۳، شماره ۱، صص ۱۰۳-۱۲۰.

مقیم، سید محمد (۱۳۸۵)، سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: انتشارات ترمه، چاپ ششم.
 نیک پور، امین، سنجر، سلاجقه (۱۳۹۱)، نقش چابکی سازمانی در رضایت شغلی کارکنان، دو ماهنامه مدیریت، ۲۳(۶۶)، صص ۳۱-۳۶.

قلیچ لی، بهروز، مشبکی، اصغر (۱۳۸۵)، "نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو مورد شرکت خودروساز ایرانی)"، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۷۵، سال نوزدهم، صص ۱۴۷-۱۲۵.

شاکری نیا، حسن (۱۳۸۶)، امنیت و رضایت شغلی و بهداشت روانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۷۲، صص ۱۸-۲۱.

انواری رستمی، علی اصغر، رستمی، محمد رضا (۱۳۸۲)، ارزیابی مدل ها و روش های سنجش و ارزش گذاری سرمایه های فکری شرکت ها، فصلنامه بررسی های حسابداری و حسابرسی، سال ۱۰، شماره ۳۴، صص ۵۱-۷۶.

جهانی، الهام، عزیزیان، نوید، حاجی نیا، مجتبی، خاکی، صنمیر (۱۳۹۲)، رابطه رضایت شغلی و بهره وری کارکنان جهاد دانشگاهی واحد ایلام، مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، شیراز: موسسه بین المللی آموزشی و پژوهشی خوارزمی.

چوپانی، حیدر، زارع خلیلی، مجتبی، قاسمی، عقیل، غلام زاده، حجت (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی (مطالعه موردی: شرکت سهامی بیمه توسعه)، فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، سال ۲، شماره ۱ (پیاپی ۵)، صص ۲۷-۵۸.

غلامرضا، خاکی (۱۳۸۶)، مدیریت بهره وری (با رویکردی تحلیلی به آن در سازمان)، تهران: انتشارات کوهسار، چاپ نهم.

رزقی شیرسوار، هادی، موسوی، میرمحمد (۱۳۹۰)، رابطه بین رضایت شغلی و بهره وری کارکنان شاغل در واحد پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی شهر تهران، فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان، شماره ۳ و ۴، صص ۱۹-۲۷.

رضایی هرندی، حسن، سیادت، سید علی (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین میزان رضایت شغلی با بهره وری متصدیان امور بانکی بانک ملی ایران، مجموعه مقالات سومین کنفرانس بهبود و تحول اداری، تهران: مرکز همایش های بین المللی صدا و سیما.

محمدی پیراسته، سید محمد باقر، جلیلیان، حمید رضا، میرزایی، حبیب (۱۳۹۰)، رابطه سرمایه فکری و بهره وری در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک های استان لرستان)، فصلنامه پول و اقتصاد، سال ۳، شماره ۷، صص ۲۰۳-۲۳۴.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۹۲)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر، چاپ سی و ششم.

عزیزی، شیرین، شفیعی رودپشتی، میثم (۱۳۹۱)، کاربرد مدل کانو به منظور شناسایی عوامل موثر بر بهبود بهره وری مدیران زن آموزش و پرورش (مطالعه موردی: آموزش و پرورش منطقه ی یک شهر تهران)، دو فصلنامه پژوهش نامه زنان، سال ۳، شماره ۶، صص ۷۱-۹۳.

شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۸۸)، راهنمایی تحصیلی و شغلی، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.

نصرت پناه، سیاوش، حسنی، کاوه، یزدی، امید (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی، مجله پژوهش های مدیریت منابع انسانی، سال ۴، شماره ۱، صص ۱۸۹-۲۰۶.

اسماعیلی، محمود رضا، قدسی، مسعود (۱۳۹۲)، بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان زن (مورد مطالعه: ادارات برق استان تهران)، فصلنامه زن و مطالعات خانواده، سال ۵، شماره ۲۰، صص ۷-۲۰.

Bontis, N. (1998), "Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and Models". Management Decision. Vol. 36, No. 2, pp. 63-76.

Charles, K.E., Veitch, J.A., Farley, K.M.J. & Newsham, G.R. (2004). A Model of environmental and job satisfaction in open-plan offices: COPE PE field findings. Canadian Psychological Association 65th Annual Convention. 1-4.

Donohue, W., & Heywood J. (2004). Job satisfaction. International Journal of Man Power. 26. ۳۶-۳۷.

Dehghan Nayeri, Nahid, Salehi, Tahmineh, Asadi Noghabi, Ahmad Ali (2011). Quality of work life and productivity among Iranian Nurses, Journal Contemporary Nurse, 39(1), pp. 106-1۱۸.

Doostdar, M; Rezaei Kelidbari, H; Masumi, M. (2014), "Examining the impact of

- intellectual capital on employees' job satisfaction (case study: State Banks of Rasht)*". *International Journal of Management and Humanity Sciences*. Vol. 3, No. 4, pp. 1672-1677.
- Ekwe, M. C. (2013), "Effect of intellectual capitals on employee productivity of Banks in developing economies: The Nigeria experience". *Research Journal of Finance and Accounting*. Vol. 4, No. 11, pp. 139-149.
- Fornell, C. and Cha, J. (1994). *Partial least squares*, in Bagozzi, R.P. (Ed.), *Advanced Methods*. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gupta, O; Roos, G. (2001), "Mergers and Acquisitions through an Intellectual Capital Perspective". *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 2, No. 3, pp. 297-309.
- Haenlein, Michael, & Kaplan, Andreas M. (2004). *A Beginner's Guide to Partial Least Squares Analysis*. *Understanding Statistics*, 3(4), 283-297.
- Hersey, H; Goldsmith, M. (1980), "A situational approach to performance planning". *Training and Development Journal*. Vol. 34, No. 11, p. 38.
- Ileanu, B. V; Tanasoiu, O. E. (2008), "Factors of the earning functions and their influence on the intellectual capital of an organization". *Journal of Applied Quantitative Methods*. Vol. 3, No. 4, pp. 366-374.
- Longo, M; Mura, M. (2011), "The effect of intellectual capital on employees' satisfaction and retention". *Journal Information and Management*. Vol. 48, No. 7, pp. 278-287.
- McGill, T. P. (2006), *Harnessing intellectual capital: A study of organizational knowledge transfer*. Ph.D. Dissertation. Touro University, California, USA.
- Nazem, F; Sadeghi, O. (2012), "Modeling productivity based on intellectual capital in the public sector of educational administration". *Proceedings of the 9th International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management & Organisational Learning*. The Universidad Del Rosario and the Universidad Jorge Tadeo Lozano Bogotá, Colombia. 18-19 October, pp. 179-185.
- Roos, G; Roos, J. (1997), "Measuring your company's intellectual performance". *Long Range Planning*. Vol. 30, No. 3, pp. 413-426.
- Sarminah, Samad, (2011), *The Effect of Job satisfaction on Organizational Commitment and Job Performance Relationship: A Case of Managers in Malaysia,s Manufacturing Companies*, *European Journal of Social Sciences*, Vol 18, No 4,pp. 228-2۳۹.
- Yew, T. L. (2005). *Job Satisfaction and Affective Commitment: A Study of Employees in the Tourism Industry in Sarawak, Malaysia*. *Sunway Academic Journal*. 4.27-43.