



دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی
گروه آموزشی مدیریت و اقتصاد

پایان‌نامه برای دریافت درجه‌ی کارشناسی ارشد
در رشته‌ی مدیریت سازمان‌های دولتی گرایش منابع انسانی و روابط کار

عنوان:

بررسی تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر توسعه شایستگی کارکنان

اساتید راهنما:

دکتر حبیب ابراهیم پور

دکتر محمد حسن‌زاده

استاد مشاور:

دکتر هاتف حاضری

پژوهشگر:

پیمان گنجی

شهریور ۱۳۹۶

نام خانوادگی دانشجو: گنجی	نام: پیمان
عنوان پایان نامه: بررسی تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر توسعه شایستگی کارکنان	
اساتید راهنما: دکتر حبیب ابراهیم پور و دکتر محمد حسن زاده استاد مشاور: دکتر هاتف حاضری	
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: مدیریت سازمان‌های دولتی
موضوع: مدیریت سازمان‌های دولتی	گرایش: منابع انسانی و روابط کار
دانشگاه: محقق اردبیلی	دانشکده: ادبیات و علوم انسانی
تاریخ دفاع: ۹۶/۶/۲۹	تعداد صفحات: ۹۲
چکیده:	
<p>تحولات سریع در دنیای کسب و کار، شایستگی‌ها و توانمندی‌های مدیران و کارکنان را به‌طور مداوم به چالش می‌کشد. مدیریت موفق سازمان‌ها در چنین محیط پرتلاطمی بدون پرورش کارکنان و مدیران شایسته و ماهر غیرممکن است. دانشگاه به‌عنوان یک سازمان اجتماعی، مهم‌ترین وظیفه و هدفش تربیت و پرورش نیروی انسانی متخصص و لازم جامعه در مقاطع عالی است. هرچند وظیفه اصلی دانشگاه تربیت نیروی متخصص لازم جامعه است و تدریس و تحصیل نقش محوری را در عملکرد دانشگاه بازی می‌کنند ولی کارهای اداری و دبیرخانه‌ای و غیره به‌عنوان امور پشتیبانی برای انجام وظیفه محوری دانشگاه بسیار حائز اهمیت هستند. در پژوهش حاضر به مطالعه این قشر دانشگاهی (کادر کارمندان) پرداخته شده است زیرا اگر این امور به‌صورت منظم انجام نگیرند، در نظم اهداف دانشگاهی خلل ایجاد شده و مانع رسیدن دانشگاه به اهدافش خواهد شد. برای انجام دادن این پژوهش از جامعه آماری کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی استفاده گردید. جامعه آماری برای پژوهش را ۳۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی تشکیل می‌دهند. از میان این جامعه، تعداد ۱۶۹ نفر (شامل ۱۳۷ مرد و ۳۲ زن) با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه کرجسی و مورگان به‌عنوان نمونه با روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس انتخاب شدند. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های محقق ساخته که دارای ۳۶ سؤال بوده مورد استفاده قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و روش‌های آمار استنباطی (آزمون‌های t تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی اسپیرمن) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. فرضیات مطرح شده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) به‌وسیله نرم‌افزار Smart PLS2 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج به‌دست آمده نشان دادند که بین ارزش‌های متعالی اسلامی و توسعه شایستگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی نیز رابطه‌ی بین ارزش‌های متعالی اسلامی با ابعاد شایستگی نیز مثبت و معنادار می‌باشد.</p>	
کلیدواژه‌ها: شایستگی، توسعه شایستگی، ارزش‌های متعالی اسلامی، ابعاد شایستگی، دانشگاه محقق اردبیلی	

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات پژوهش	
۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- بیان مسأله.....	۲
۳-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش.....	۵
۵-۱- سؤال‌های پژوهش.....	۶
۱-۵-۱- سؤال اصلی.....	۶
۲-۵-۱- سؤال‌های فرعی.....	۷
۶-۱- فرضیه‌های پژوهش.....	۷
۱-۶-۱- فرضیه اصلی.....	۷
۲-۶-۱- فرضیه‌های جزئی پژوهش.....	۷
۷-۱- هدف (اهداف پژوهش).....	۷
۱-۷-۱- هدف کلی.....	۷
۲-۷-۱- اهداف ویژه.....	۷
۸-۱- کلیدواژه‌ها.....	۸
۱-۸-۱- تعاریف مفهومی.....	۸
۹-۱- خلاصه فصل.....	۱۲
فصل دوم: ادبیات پژوهش	
۱-۲- مقدمه.....	۱۴
۲-۲- مفهوم شایستگی.....	۱۴
۱-۲-۲- از نظر مک کلند شایستگی شامل سه خصوصیت اصلی است.....	۱۵
۲-۲-۲- تاریخچه شایستگی‌ها.....	۱۶
۳-۲-۲- اهمیت و ضرورت شایستگی.....	۱۷
۴-۲-۲- تفاوت بین شایستگی و مهارت.....	۱۸
۵-۲-۲- تفاوت صلاحیت و شایستگی.....	۱۸
۶-۲-۲- سطوح شایستگی.....	۱۹
۷-۲-۲- رویکرد شایستگی.....	۱۹

۲۰	۸-۲-۲- توسعه شایستگی
Error! Bookmark not defined.	۹-۲-۲- ابعاد توسعه شایستگی
Error! Bookmark not defined.	۱-۹-۲-۲- شایستگی عملکردی
Error! Bookmark not defined.	۲-۹-۲-۲- شایستگی رفتاری
Error! Bookmark not defined.	۳-۹-۲-۲- شایستگی اخلاقی
Error! Bookmark not defined.	۴-۹-۲-۲- شایستگی اجتماعی
Error! Bookmark not defined.	۵-۹-۲-۲- شایستگی حرفه‌ای
Error! Bookmark not defined.	۶-۹-۲-۲- شایستگی دانشی
Error! Bookmark not defined.	۷-۹-۲-۲- شایستگی انگیزشی
Error! Bookmark not defined.	۳-۲- ارزش، تعریف، اهمیت و معیارها
Error! Bookmark not defined.	۱-۳-۲- ارزش‌های متعالی اسلامی
Error! Bookmark not defined.	۱-۱-۳-۲- مبارزه با اسراف و تبذیر
Error! Bookmark not defined.	۲-۱-۳-۲- خودکنترلی
Error! Bookmark not defined.	۳-۱-۳-۲- وجدان کاری
Error! Bookmark not defined.	۴-۱-۳-۲- صداقت و درستی
Error! Bookmark not defined.	۵-۱-۳-۲- برابری و عدالت اجتماعی
Error! Bookmark not defined.	۴-۲- پیشینه پژوهش
Error! Bookmark not defined.	۱-۴-۲- پیشینه داخلی
Error! Bookmark not defined.	۲-۴-۲- پیشینه خارجی
Error! Bookmark not defined.	۵-۲- خلاصه فصل

فصل سوم: مواد و روش پژوهش

Error! Bookmark not defined.	۱-۳- مقدمه
Error! Bookmark not defined.	۲-۳- طبقه بندی پژوهش
Error! Bookmark not defined.	۳-۳- روش و ابزار گردآوری اطلاعات
Error! Bookmark not defined.	۴-۳- متغیرهای پژوهش
Error! Bookmark not defined.	۱-۴-۳- متغیر وابسته
Error! Bookmark not defined.	۲-۴-۳- متغیر مستقل
Error! Bookmark not defined.	۵-۳- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

Error! Bookmark not defined.....	۳-۶-۳-۳ روایی و پایایی پرسشنامه.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۶-۱-۱-۳ روایی.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۶-۱-۱-۱-۳ روایی صوری (ظاهری).....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۶-۱-۲-۱-۳ روایی همگرا.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۶-۱-۳-۱-۳ روایی واگرا.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۷-۳-۳ تحلیل عاملی.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۷-۱-۳-۳ تحلیل عاملی تأییدی.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۸-۳-۳ پایایی.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۸-۱-۳-۳ ضریب آلفای کرونباخ.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۸-۲-۳-۳ ضریب پایایی ترکیبی.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۹-۳-۳ روش تجزیه تحلیل داده‌ها.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۹-۱-۳-۳ آزمون کلموگروف اسمیرنوف.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۱۰-۳-۳ تحلیل عاملی تأییدی.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۱۱-۳-۳ مدل‌سازی معادلات ساختاری.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۱۲-۳-۳ نرم‌افزار.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۱۳-۳-۳ خلاصه فصل.....

فصل چهارم: نتایج و یافته‌های پژوهش

Error! Bookmark not defined.....	۴-۱-۴-۱ مقدمه.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۲-۴-۲ آمار توصیفی.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۲-۱-۴-۲ توصیف متغیرهای جمعیت شناختی.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۲-۲-۴-۲ توصیف متغیرهای مورد مطالعه.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۳-۴-۳ آمار استنباطی.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۳-۱-۴-۳ مدل‌سازی معادلات ساختاری.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۳-۲-۴-۳ آزمون کلموگروف اسمیرنوف.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۳-۳-۴-۳ آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۴-۴-۴ بررسی مدل اندازه‌گیری.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۴-۱-۴-۴ پایایی (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی).....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۴-۲-۴-۴ بررسی روایی همگرا.....

Error! Bookmark not defined.....	۳-۴-۴ بررسی روایی واگرا.....
Error! Bookmark not defined.....	۵-۴ آزمون کیفیت مدل اندازه‌گیری.....
Error! Bookmark not defined.....	۶-۴ بررسی مدل ساختاری.....
Error! Bookmark not defined.....	۷-۴ بررسی مدل کلی.....
Error! Bookmark not defined.....	۸-۴ آزمون فرضیه‌ها.....
Error! Bookmark not defined.....	۱-۸-۴ آزمون فرضیه اصلی.....
Error! Bookmark not defined.....	۲-۸-۴ آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش.....
Error! Bookmark not defined.....	۹-۴ خلاصه فصل.....

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و بحث

Error! Bookmark not defined.....	۱-۵ مقدمه.....
Error! Bookmark not defined.....	۲-۵ یافته‌های پژوهش.....
Error! Bookmark not defined.....	۱-۲-۵ یافته‌های توصیفی پژوهش.....
Error! Bookmark not defined.....	۲-۲-۵ یافته‌های استنباطی و بحث و بررسی.....
Error! Bookmark not defined.....	۳-۵ پیشنهادات اجرایی.....
Error! Bookmark not defined.....	۴-۵ پیشنهاد برای تحقیقات آتی.....
Error! Bookmark not defined.....	۵-۵ محدودیت‌های پژوهش.....
Error! Bookmark not defined.....	۶-۵ خلاصه فصل.....
Error! Bookmark not defined.....	پیوست‌ها و ضمائم.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۱: مؤلفه، ابعاد و شاخص‌های شایستگی.....	۱۱
جدول ۲-۱: مؤلفه، ابعاد و شاخص‌های ارزش‌های متعالی اسلامی.....	۱۲
جدول ۱-۲: مفهوم و تعاریف شایستگی.....	۱۶
جدول ۱-۳: منابع، ترتیب و بخش‌بندی سؤالات.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۲-۳: امتیازبندی طیف لیکرت در پرسشنامه.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۱-۴: توزیع فراوانی سن پاسخگویان.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی تحصیلات پاسخگویان.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۴-۴: شاخص‌های توصیفی متغیرها.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۵-۴: نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۶-۴: ضرایب همبستگی اسپیرمن.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۷-۴: بارهای عاملی و ضرایب t با تمام سؤالات.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۸-۴: نتایج کیفیت مدل اندازه‌گیری، ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا	Error!
Bookmark not defined.	
جدول ۹-۴: نتایج ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا متغیر سطح دوم	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
جدول ۱۰-۴: نتایج روایی واگرا.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۱۱-۴: ضرایب بارعاملی و مقدار t.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۱۲-۴: نتایج معیارهای برازش مدل ساختاری.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۱۳-۴: بررسی فرضیه اصلی پژوهش.....	Error! Bookmark not defined.
جدول ۱۴-۴: بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش.....	Error! Bookmark not defined.

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
Error! Bookmark not defined.	نمودار ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن
Error! Bookmark not defined.	نمودار ۴-۲: فراوانی تحصیلات پاسخگویان
Error! Bookmark not defined.	نمودار ۴-۳: فراوانی جنسیت پاسخگویان
Error! Bookmark not defined.	نمودار ۴-۴: ضرایب استاندارد شده بار عاملی مدل پژوهش
Error! Bookmark not defined.	نمودار ۴-۵: ضرایب t-Values مدل پژوهش
Error! Bookmark not defined.	نمودار ۴-۶: ضرایب استاندارد شده بار عاملی مدل پژوهش فرضیات فرعی
Error! Bookmark not defined.	نمودار ۴-۷: ضرایب t-Values مدل پژوهش فرضیات فرعی

فصل اول:

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

هدف از این فصل بیان کلیاتی از پژوهش جهت آشنایی با چهارچوب کلی کار می‌باشد. به گونه‌ای که مسئله پژوهش شرح داده شده و بر اساس آن اهداف و فرضیه‌های پژوهش معرفی می‌گردد. در این فصل ابتدا مسأله پژوهش بیان می‌شود و سپس ضرورت و اهمیت تحقیق مورد بررسی قرار خواهد گرفت. در ادامه اهداف، فرضیات و سؤالات پژوهش توضیح داده خواهد شد.

۱-۲- بیان مسأله

تحولات سریع در دنیای کسب و کار، شایستگی‌ها و توانمندی‌های مدیران و کارکنان را به طور مداوم به چالش می‌کشد. مدیریت موفق سازمان‌ها در چنین محیط پرتلاطمی بدون پرورش کارکنان و مدیران شایسته و ماهر غیرممکن است. در این زمان از یک سو ضرورت حضور نیروی انسانی حرفه‌ای، متخصص و توسعه یافته برای هدایت و راهبری سازمان و همین طور سامان‌دهی فعالیت‌های تخصصی سازمان را مشاهده می‌کنیم و از سوی دیگر شاهد کمبود عرضه نیروی انسانی حرفه‌ای و توسعه یافته هستیم. می‌توان گفت که در حال حاضر رقابت اصلی در سازمان‌ها، جذب نیروی انسانی حرفه‌ای و تلاش برای توسعه و ارتقاء قابلیت‌های آنان است (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۹). تغییر تحولات سریع و پیچیده تر شدن محیط از جمله عوامل مهمی است که در گسترش نقش منابع انسانی در سازمان مؤثر بوده است (سعادت، ۱۳۹۳).

شایستگی عبارت است از ویژگی‌ها و رفتارهایی که منجر به اثربخشی فرد در محیط شغلی می‌شوند (غفاریان، ۱۳۷۱). مک کلند^۱ (۱۹۹۳)، شایستگی را ویژگی‌های آن‌سان مرتبط با موفقیت شغلی دانسته و مک لگان^۲ (۱۹۹۰)، نیز شایستگی را صلاحیت‌های شخصی مورد نیاز برای تولید برون داد با کیفیت، تعریف کرده است. شایستگی‌ها شامل روش‌ها، مهارت‌ها، توانایی‌ها و رفتارهای فرد در موقعیت کاری می‌شود که برای دستیابی به نتایج مرتبط با راهبردهای کاری سازمان ضروری است. (مؤسسه مدیریت منابع انسانی خدمات عمومی کانادا، ۱۹۹۹)؛ بنابراین خصوصیت افرادی که می‌توانند به معیارهای اثربخشی دست یابند، شایستگی آن افراد خوانده می‌شود، بدین

1. David Clarence McClelland

2. Ian Patrick 'Mac' Mclagan

معنی که افراد شایسته افرادی هستند که الگوهای رفتاری مطلوبی را ارائه می‌دهند و این امر در عملکرد به معیارهای اثربخش تعبیر می‌شود (خنیفر، ۱۳۸۲).

توسعه شایستگی‌ها در حقیقت برای پر کردن شکاف‌های موجود میان شایستگی موردنیاز برای یک شغل و میزان شایستگی در یک فرد برنامه‌ریزی می‌شود و اغلب به صورت برنامه توسعه فردی است (فرشیدی و همکاران، ۱۳۹۳).
براساس تعاریف شایستگی در این مبحث، می‌توان مؤلفه‌های شایستگی را در هفت گروه کلی تحت عنوان ابعاد شایستگی موردبررسی قرارداد: ۱- شایستگی عملکردی ۲- شایستگی رفتاری ۳- شایستگی اخلاقی ۴- شایستگی اجتماعی ۵- شایستگی حرفه‌ای ۶- شایستگی دانشی ۷- شایستگی انگیزشی

با توجه به آنکه بحث روابط انسانی در علم مدیریت از مهم‌ترین مسائل به شمار می‌رود، طبعاً دین مبین اسلام که از عمده مباحث آن تنظیم روابط انسان‌هاست، بهترین مطالب و مسائل را بیان داشته است. اسلام پیروان خود را به تعهد هر چه بیشتر به کار و سازمان دعوت می‌کند. این تعهد افراد موجب آمادگی بیشتر برای پذیرش تغییر و توسعه‌سازمانی خواهد بود. اخلاق اسلامی موجب کاهش اشتباهات افراد می‌شود. در دیدگاه اسلام، معنویت ریشه در مذهب دارد و مذهب عامل اصلی تقویت و تشویق معنویت در افراد و سازمان‌ها تلقی می‌گردد (دعائی و همکاران، ۱۳۹۴). با آغاز هزاره دوم، نیاز به حوزه گسترده‌ای از جستجو برای بدیل‌های (جایگزین‌ها، راهکارها) عملی در مدیریت سازمان‌های دولتی در کشورهای درحال توسعه وظیفه مهم محسوب می‌شده است. بیشتر کشورهای درحال توسعه از عملکرد سوء سازمان‌های دولتی خود که باید اسباب و وسیله عمده برای توسعه و پیشرفت باشند، رنج می‌برند. شاید مدیریت دولتی اسلامی رویکردی نوین در مطالعات و بررسی‌های آینده مدیریت دولتی رو به تکامل فراهم آورد. این رویکرد جدید با فرهنگ‌های اسلامی از میزان سازگاری و هم‌نوایی قابل ملاحظه‌ای برخوردار است و می‌تواند به عنوان بدیلی پایا و ماندگار در مدیریت کشورهای اسلامی مورد استفاده قرار گیرد (کلانتری، ۱۳۷۸).

در بستر ارزش‌های متعالی اسلامی و در جهت ارتقاء و توسعه کارکنان توجه به توسعه شایستگی کارکنان رویکردی جدید است. در تعیین معیارهای انتخاب کارگزاران دولت، ارزش‌هایی چند نقش ایفا می‌کنند (دانایی فرد والوانی، ۱۳۹۴).

بخشی از ناکارایی سازمان‌های جامعه ما به دلیل زیست فکری مدیران ما در انگاره‌های غیربومی و بیگانه با هویت ملی و دینی ماست. به نظر نگارندگان این سطور، ارزش‌های متعالی اسلام می‌تواند باعث رشد و تعالی سازمان و نیروی انسانی آن شود (شریعتی و همکاران، ۱۳۹۴).

به تعبیر امام موسی صدر «دین پیش از آن‌که توشه‌ای برای آخرت باشد، والاترین وسیله برای زندگی است، چراکه قرآن و به‌طور کلی دین برای خدمت به انسان و بهبود بخشیدن به زندگی انسان آمده است».

جامعه ما یک جامعه اسلامی است و تمام سازمان‌های کشور از صبغه اسلامی برخوردارند و با توجه به اینکه احکام و ارزش‌های الهی ناظر بر واقعیت‌های زندگی انسان بوده و امروزه علم (علم تجربی) می‌رود تا آموزه‌های دینی را تبیین علمی نماید، ضرورت رویکرد جدی در بررسی تأثیر آموزه‌های اسلامی بر توسعه شایستگی‌های کارکنان سازمان‌ها را دوچندان می‌کند. بدیهی است که سازمان‌ها و قوانین حاکم بر آن باید در چارچوب قوانین اسلامی باشد تا در مسیر تعالی منابع انسانی و کسب شایستگی‌ها برای کارکنانش گام بردارد و از طرفی دانشگاه به‌عنوان یک سازمان اجتماعی، مهم‌ترین وظیفه و هدفش تربیت و پرورش نیروی انسانی متخصص و لازم جامعه در مقاطع عالی می‌باشد. در دانشگاه هریک از فعالیت‌های فردی و جمعی بر اساس آنچه «تقسیم‌کار» خوانده می‌شود و به‌وسیله آن پایگاه‌ها و نقش افراد تصریح می‌گردد، سهمی در تحقق وظایف و یا هدف‌های دانشگاه دارند و معنی عامی به خود می‌گیرند این تقسیم‌کار باعث شده که برخی تدریس کنند، برخی تحصیل کنند، عده‌ای به امور اداری بپردازند، بعضی امور دبیرخانه را بر عهده گیرند و عده‌ای دیگر از ساختمان‌ها و اموال غیرمنقول نگهداری کنند به‌عبارتی دیگر، هرچند وظیفه اصلی دانشگاه تربیت نیروی متخصص لازم جامعه است و تدریس و تحصیل نقش محوری را در عملکرد دانشگاه بازی می‌کنند ولی کارهای اداری و دبیرخانه‌ای و غیره به‌عنوان امور پشتیبانی برای انجام وظیفه محوری دانشگاه بسیار حائز اهمیت هستند. در پژوهش حاضر به مطالعه این قشر دانشگاهی (کادر کارمندان) پرداخته شده است زیرا اگر این امور به‌صورت منظم انجام نگیرند، در نظم اهداف دانشگاهی خلل ایجاد شده و مانع رسیدن دانشگاه به اهدافش خواهد شد. رسیدن به اهداف سازمان به رفتار اعضای سازمان بستگی دارد و اگر هرکسی کار خودش را به نحو احسن انجام دهد، سازمان را در رسیدن به اهدافش کمک می‌کند. وقتی انجام کار به نحو احسن مطرح می‌شود، خودبه‌خود این نکته به ذهن خطور می‌کند که انجام کار صرفاً برای تحرک و پویایی سازمان کافی نیست بلکه در کنار کار فیزیکی بایستی کیفیت کار یا بعد اخلاقی کار نیز مطرح شود و در این صورت است که پیشرفت و توسعه حاصل می‌شود. با توجه به اینکه تاکنون تحقیق و پژوهشی در مورد تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر توسعه شایستگی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی صورت نگرفته است، لذا این تحقیق به دنبال شناسایی و بررسی تأثیر ابعاد و مؤلفه‌های استخراجی متغیرها بر یکدیگر می‌باشد.

در این تحقیق قصد بر این است که به این پرسش پاسخ دهیم که آیا ارزش‌های متعالی اسلامی بر توسعه شایستگی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی تأثیر دارد یا خیر؟

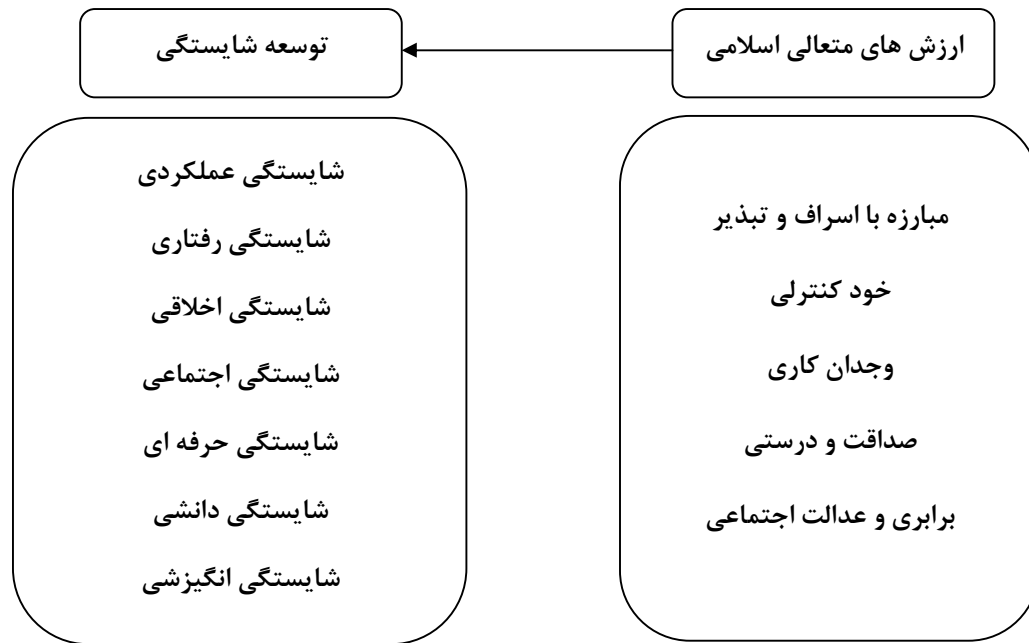
۱-۳- ضرورت و اهمیت پژوهش

در طول دو دهه اخیر ساختارهای دولتی به شدت در معرض دگرگونی و تحول قرار گرفته است، تحولاتی نظیر بلوغ و توسعه یافتگی کارکنان و ظهور نیروهای دانشی در تمام عرصه‌ها، دانش‌محور شدن فرایندهای سازمانی و ضرورت توسعه دانایی در تمام سطوح سازمان‌ها، نرخ رشد بالای فناوری‌های نوین، افزایش نقش و مسئولیت اجتماعی دولت‌ها در پاسخ‌گویی به شهروندان و افزایش ضریب اهمیت سرمایه‌های انسانی در فرایند رشد و توسعه کشورها، استراتژی‌های نوین مدیریت دولتی را به توسعه شایستگی‌های کارکنان و مدیران معطوف ساخته است. دولت‌های موفق، دولت‌هایی هستند که بتوانند بهترین افراد را با بهترین قابلیت‌ها و شایستگی‌ها جذب نمایند، پرورش دهند و از خدمات آن‌ها در بهترین پست‌های سازمانی استفاده نمایند (زاهدی و شیخ، ۱۳۸۹). سازمان‌ها به دلایل گوناگونی نظیر انتقال رفتارهای ارزشمند و فرهنگ‌سازمانی، عملکرد مؤثر برای همه کارکنان و تأکید بر ظرفیت‌های افراد به جای شغل آن‌ها به عنوان کسب مزیت رقابتی و تقویت رفتارهای تیمی و متقابل از شایستگی‌ها استفاده می‌کنند. در دنیای کنونی که تغییرات به سرعت صورت می‌گیرد، اگر سازمان به صورت دائم در حال پیشرفت نباشد تا بتواند از فناوری پیشرفته استفاده کند و در برابر تغییرات محیطی واکنش مناسب نشان ندهد پس از اندک زمانی دفتر زندگی‌اش بسته خواهد شد (آذر هوش، ۱۳۸۹).

در کشورمان ایران که از لحاظ نیروی انسانی متخصص در جایگاه مناسبی قرار دارد، بهره‌گیری و مدیریت بهینه این سرمایه عظیم انسانی مستلزم تغییر مهارت، دانش، نقش و قابلیت‌های منابع انسانی است و ورود به حوزه فعالیت‌های تحول‌گرایانه میسر نمی‌شود، مگر با ایفای نقش‌هایی همچون توسعه‌گر، حامی و رهبری منابع انسانی؛ بنابراین در مسیر تعالی منابع انسانی، توجه به شایستگی‌های کارکنان به‌ویژه در بخش دولتی که دامنه تصمیم‌ها و اقدامات آن‌ها مستقیم یا غیرمستقیم بر تمامی آحاد جامعه تأثیرگذار است و تفاوت‌های نگرشی و ماهوی در ماهیت نظام جمهوری اسلامی، این ضرورت و اهمیت را مضاعف می‌نماید. کارکنان مراکز آموزش عالی، به مجموعه‌ای از شایستگی‌ها و توانمندی‌های چندگانه برای مدیریت مسائل محیطی نیاز دارند، از این رو توسعه شایستگی‌های کارکنان دانشگاه‌ها که به عنوان مرکز و محور آموزش‌های تخصصی می‌باشند یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی سیستم آموزش عالی است و لذا نظر به بافت اسلامی و ایرانی، سازمان‌ها و سرمایه‌های انسانی در کشور ایران، لزوم انتخاب معیارهای اسلامی برای سنجش شایستگی منابع انسانی ضرورت بسیار دارد و به عبارت دقیق‌تر، خط معیار شایستگی افراد باید بر مبنای دینی باشد نه مفاهیم غربی.

این مهم در مراکز دانشگاهی و علمی که از پتانسیل عظیمی برای رشد و اعتلای کشور برخوردار است، بیشتر احساس می‌شود.

۴-۱ مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)



شکل ۱-۱: مدل مفهومی پژوهش

در انتخاب مؤلفه‌های هر دو متغیر مستقل و وابسته مواردی لحاظ شده است که در انتخاب این مؤلفه‌ها مؤثر بوده است از جمله: کلی بودن و جامعیت داشتن و همچنین ارتباطی که این مؤلفه‌ها با سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی دارند. در مدل مفهومی فوق، مؤلفه شایستگی عملکردی از مقاله فرهی بوزنجانی و همکاران (۱۳۹۰)، شایستگی رفتاری برگرفته از مقاله سالاری (۱۳۹۱)، شایستگی اخلاقی از مقاله محمودی و همکاران (۱۳۹۱)، شایستگی اجتماعی از نیک‌رفتار (۱۳۹۰)، شایستگی حرفه‌ای از مقاله حمیدی زاده و براموند (۱۳۹۰)، شایستگی دانشی از مقاله محمدی و همکاران (۱۳۹۵) و انگیزشی از گنجعلی و همکاران (۱۳۹۲) برگرفته شده است. و همچنین مؤلفه مبارزه با اسراف و تبذیر از مطهری (۱۳۷۱)، خودکنترلی از دانایی فرد و الوانی (۱۳۹۴)، وجدان کاری از مقاله رحیمی (۱۳۹۱)، مؤلفه صداقت و درستی از مقاله شهابی (۱۳۹۳) و برابری و عدالت اجتماعی از مطهری به نقل از سید باقری انتخاب شده است.

۱-۵- سؤال‌های پژوهش

۱-۵-۱- سؤال اصلی

ارزش‌های متعالی اسلامی چه تأثیری بر توسعه شایستگی کارکنان دارد؟

۱-۵-۲- سؤال‌های فرعی

- ۱- ارزش‌های متعالی اسلامی چه تأثیری بر شایستگی عملکردی کارکنان دارد؟
- ۲- ارزش‌های متعالی اسلامی چه تأثیری بر شایستگی رفتاری کارکنان دارد؟
- ۳- ارزش‌های متعالی اسلامی چه تأثیری بر شایستگی اخلاقی کارکنان دارد؟
- ۴- ارزش‌های متعالی اسلامی چه تأثیری بر شایستگی اجتماعی کارکنان دارد؟
- ۵- ارزش‌های متعالی اسلامی چه تأثیری بر شایستگی حرفه‌ای کارکنان دارد؟
- ۶- ارزش‌های متعالی اسلامی چه تأثیری بر شایستگی دانشی کارکنان دارد؟
- ۷- ارزش‌های متعالی اسلامی چه تأثیری بر شایستگی انگیزشی کارکنان دارد؟

۱-۶-۱- فرضیه‌های پژوهش

۱-۶-۱-۱- فرضیه اصلی

ارزش‌های متعالی اسلامی بر توسعه شایستگی کارکنان تأثیر دارد.

۱-۶-۲- فرضیه‌های جزئی پژوهش

- ۱- ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی عملکردی کارکنان تأثیر دارد.
- ۲- ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی رفتاری کارکنان تأثیر دارد.
- ۳- ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی اخلاقی کارکنان تأثیر دارد.
- ۴- ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی اجتماعی کارکنان تأثیر دارد.
- ۵- ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی حرفه‌ای کارکنان تأثیر دارد.
- ۶- ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی دانشی کارکنان تأثیر دارد.
- ۷- ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی انگیزشی کارکنان تأثیر دارد.

۱-۷-۱- هدف (اهداف پژوهش)

۱-۷-۱-۱- هدف کلی

تعیین رابطه بین ارزش‌های متعالی اسلامی با توسعه شایستگی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی

۱-۷-۲- اهداف ویژه

- ۱- تعیین تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی عملکردی کارکنان.
- ۲- تعیین تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی رفتاری کارکنان.

- ۳- تعیین تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی اخلاقی کارکنان.
- ۴- تعیین تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی اجتماعی کارکنان.
- ۵- تعیین تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی حرفه‌ای کارکنان.
- ۶- تعیین تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی دانشی کارکنان.
- ۷- تعیین تأثیر ارزش‌های متعالی اسلامی بر شایستگی انگیزشی کارکنان.

۱-۸- کلیدواژه‌ها

۱-۸-۱- تعاریف مفهومی

- شایستگی

در تعریف «کنسرسیوم الگوی شایستگی منابع انسانی-۲۰۰۶»، شایستگی عبارت است از دانش، مهارت و توانایی مشخص، قابل توصیف و اندازه‌گیری و یا ویژگی‌های فردی از جمله نگرش، رفتار، توانایی فیزیکی که برای انجام یک وظیفه در یک کسب‌وکار مشخص ضرورت دارد (زاهدی و شیخ، ۱۳۸۹).

توسعه شایستگی: توسعه شایستگی‌ها در حقیقت برای پر کردن شکاف‌های موجود میان شایستگی موردنیاز برای یک شغل و میزان شایستگی در یک فرد برنامه‌ریزی می‌شود و اغلب به‌صورت برنامه توسعه فردی است (فرشیدی و همکاران، ۱۳۹۳).

شایستگی عملکردی: شایستگی عملکردی یکی از ابعاد الگوی مفهومی پژوهش است که عملکرد کارکنان را موردسنجش قرار می‌دهد و مشتمل بر چهار عامل و دوازده شاخص است. این عوامل عبارت است از: دانش (تخصص)، مهارت (انسانی، تصمیم‌گیری، فنی، ادراکی، ارتباطی)، توانایی (توانایی روحی و روانی، فکری و ذهنی و توانایی حل مسئله) و انگیزش که از شاخص‌ها و متغیرهای تلاش، مداومت و پایداری و جهت‌دار بودن انگیزش شکل گرفته است (فرهی بوزنجانی و همکاران، ۱۳۹۰).

شایستگی رفتاری: شایستگی‌های رفتاری شامل مجموعه‌ای از رفتارها می‌باشند که برحسب اصطلاحات قابل مشاهده و قابل اندازه‌گیری توصیف می‌شوند و وقتی در موقعیت مناسب به کاربرده می‌شوند فرد را در کارش اثربخش می‌سازند شایستگی‌های رفتاری ممکن است به‌منظور توصیف رفتارهای عمومی و مرکزی که برای کارکنان در سرتاسر شرکت یا سازمان قابل کاربرد می‌باشد به کار رود (سالاری، ۱۳۹۱).

گفته‌ها و اعمال فرد که در عملکرد قوی یا ضعیف وی تأثیر می‌گذارد (مایر^۱، ۱۹۹۶).

1.Mayer

شایستگی اخلاقی: انطباق رفتار و کنش کارکنان با باورهای دینی و اخلاق اسلامی، باور به حضور خداوند در همه حال، پاسخ‌گویی به خدا در قبال اعمال درست و نادرست و توکل به او در همه حال و رعایت اصول اخلاقی اسلامی مانند امانت‌داری، صداقت، وفای به عهد، گشاده‌رویی (محمودی و همکاران، ۱۳۹۱).

شایستگی اجتماعی: به معنی توانایی همکاری و همزیستی با دیگران از طریق جذب و یادگیری مهارت‌های پایه ارتباطی و همکاری می‌باشد (نیک‌رفتار، ۱۳۹۰).

شایستگی حرفه‌ای: فردی شایستگی حرفه‌ای دارد که از دانش، مهارت و توانایی لازم برای انجام شغل برخوردار بوده و بتواند مسائل و وظایف شغل را به‌طور مستقل و انعطاف‌پذیر انجام دهد و توان و تمایل به برنامه‌ریزی برای آینده در حوزه کاری خود و در داخل ساختار کار- سازمانی را داشته باشد (حمیدی زاده و براموند، ۱۳۹۰).

شایستگی دانشی: تأکید بر دانش در تعریف شایستگی، باعث توسعه آن و تا حدودی سبب تعریف دایره‌وار می‌شود. مهارت، بخشی از تعریف دانش می‌شود و شایستگی شامل هر دو دانش و مهارت‌ها می‌شود؛ یعنی شایستگی، مهارت ساده‌ای نیست که مستقیم با وظیفه مخصوصی مرتبط شود؛ بلکه توانایی انتقال دانش به تمام وظایف است. دانش یک فعالیت - برای انجام کار - شامل هر دو دانش وظیفه و درک چگونگی ارتباط نتایج عملکردی مورد انتظار است (محمودی و همکاران، ۱۳۹۵).

شایستگی انگیزشی: شایستگی انگیزشی همان احساس فرد درباره یک شغل یا سازمان و یا محیط شغلی است (گنجلی و همکاران، ۱۳۹۲).

- ارزش‌های متعالی اسلامی

ارزش در مفهوم اسلامی مبتنی بر بایدها و نبایدهایی است که ریشه در دین اسلام دارد و به رفتاری اطلاق می‌شود که مورد تأیید اسلام است. رفتاری که تأیید دینی نداشته باشد، ضد ارزش تلقی می‌شود. در تعبیری وسیع‌تر می‌توان گفت واجبات، مستحبات و مباحات و همچنین دوری از مکروهات در یک جامعه اسلامی ارزش اسلامی به حساب می‌آیند و هر آنچه اعم از بینش‌ها، گرایش‌ها، مفاهیم، نگرش‌ها، احساسات، گفتار و رفتار آن‌سان که از دیدگاه اسلام دارای اهمیت باشند را شامل می‌شود و رعایت این ارزش‌های رفتاری راه رسیدن به کمال و رستگاری است. سیستم ارزشی اسلام، یک سیستم خدامحور است. محور تمام ارزش‌ها خدای متعال و قرب به اوست. منشأ تمام ارزش‌های اسلامی فرامین خداوند است که از سنت و قرآن استنباط می‌شوند (صنوبر و همکاران، ۱۳۸۹).

در مدیریت اسلامی، مقامات دولتی باید ارزش‌های مشابه ارزش‌های جامعه را به‌عنوان یک کل اشاعه دهند؛ بنابراین «ارزش‌های متعارض» در اسلام جایگاهی ندارد؛ به‌عبارت‌دیگر، هر متصدی امور دولتی علاوه بر مسئولیت اجرای قوانین اسلامی در فعالیت‌های روزانه باید مراقب هموعان خود نیز باشد.

در اسلام هر شخصی علاوه بر دارا بودن موقعیت اجتماعی خود در برابر نتایج و پیامدهای اعمال و همین‌طور سعادتش مسئول است. (دانایی فرد والوانی، ۱۳۹۴).

از دیدگاه شهید مطهری در اسلام ارزش‌ها به شکل ذاتی وجود دارد و انسان فطرتاً به دنبال آن است: انسان فطرتاً جویای سعادت خویش است؛ از تصور وصول به سعادت غرق در مسرت می‌گردد و از فکر یک آینده شوم و مقرون به محرومیت، لرزه بر اندامش می‌افتد.»

زندگی سالم اجتماعی آن است که افراد قوانین و حدود و حقوق یکدیگر را محترم شمارند، عدالت را امری مقدس به حساب آورند، به یکدیگر مهر بورزند، هر یک برای دیگری آن را دوست بدارد که برای خود دوست می‌دارد و آن را نپسندد که برای خویش نمی‌پسندد.»

پارادایم اسلامی می‌تواند در قالب چندین ارزش متعالی تبیین شود که بر روش و عمل افراد حاکمیت دارد، ارزش‌های متعالی که در این پژوهش تبیین می‌شود ارزش‌هایی هستند که جامعیت داشته و بیشتر با سازمانها در ارتباط هستند، عبارتند از:

مبارزه با اسراف و تبذیر: مردم بر اموال خود تسلط دارند، ولی این تسلط به معنی این است که در چهارچوبی که اسلام اجازه داده آزادی تصرف دارند و نه بیشتر، تزییع مال به هر شکل و به هر صورت، به صورت دور ریختن، به صورت بیش‌ازحد نیاز مصرف کردن، به صورت صرف در اشیاء لوکس و تجمل‌های فاسد کننده که در زبان اسلام از آن‌ها به اسراف و تبذیر تعبیر شده حرام و ممنوع است (مطهری، ۱۳۷۱).

خودکنترلی: اسلام معتقد است که بیشتر مشکلات و بیماری‌های اجتماعی از بی‌اعتنایی به حقوق دیگران و تمرکز بر هوی و هوس فردی ناشی می‌شود که پایانی بر آن نیست. اسلام خطر قدرت تخریبی «امیال متغیر» (نیازهای شهوانی و هوی و هوس شخصی) را گوشزد می‌کند و اعتقاد دارد قبل از اینکه از کنترل خارج شوند و افسار زندگی شخص را در دست بگیرند، باید کنترل شوند. چنین امیالی خود را با راه‌های مختلف از جمله خودپسندی، فخر ورزی، عصبانیت و غیره نشان می‌دهد (دانایی فرد والوانی، ۱۳۹۴).

وجدان کاری: وجدان کاری بازگوکننده انگیزه درونی است که هر فرد با توجه به آن و با شناخت کامل به وظایف محوله، درصدد انجام بهینه کار خویش برمی‌آید؛ بنابراین، ملکه‌ای که بر طبق آن کاری بدون احتیاج به محرک‌های خارجی، با دقت و کامل انجام گیرد، برخاسته از وجدان کاری به شمار می‌آید. (رحیمی، ۱۳۹۱).

صداقت و درستی: انسانی را که عملش مطابق با اعتقادش باشد و یا کاری که می‌کند باراده و تصمیم او مطابق باشد. صادق و راست‌گو نامیده‌اند. صداقت و راست‌گویی از بزرگ‌ترین فضایل اخلاقی است که در تعالیم و آموزه‌های دینی جایگاه ویژه دارد (شهابی، ۱۳۹۳).

برابری و عدالت اجتماعی: در تعریفی نسبتاً جامع و مانع می‌توان آن را چنین تعریف کرد که عدالت اجتماعی ارزشی است که با فراگیر شدن آن جامعه دارای زمینه‌هایی می‌گردد که افراد به حق خود می‌رسند و امور جامعه به تناسب و تعادل در جای بایسته‌خویش قرار می‌گیرد از آنجاکه در هسته مرکزی این تعریف «حق» احقاق آن و توزیع شایسته آن وجود دارد لذا از آن به عدالت توزیعی تعبیر می‌شود (مطهری، به نقل از سیدباقری).

جدول ۱-۱: مؤلفه، ابعاد و شاخص‌های شایستگی

شایستگی کارکنان	عملکردی	۱- فعالیت‌های عمده‌ای که در چارچوب وظایف شغلی انجام می‌گیرد ۲- فعالیت‌های عمده‌ای که در چارچوب انتظارات سازمان انجام می‌گیرد ۳- فعالیت‌های عمده‌ای که در آن همه مهارت و قابلیت‌ها به کار گرفته می‌شوند
	رفتاری	۱- همکاری و رفتار احترام‌آمیز با همکاران ۲- ارائه راهنمایی‌های لازم به همکاران در فعالیت‌های سازمانی ۳- همکاری و رفتار احترام‌آمیز با ارباب رجوع ۴- ارائه راهنمایی‌های لازم به ارباب رجوع ۵- حضور به موقع در محل کار و جلسات
	اخلاقی	۱- رعایت شعائر اسلامی و هنجارهای جامعه ۲- گسترش و تقویت اخلاق اسلامی و هنجارهای جامعه در محیط کار ۳- انجام به موقع تعهدات و رعایت سلسله مراتب اداری ۴- استفاده مؤثر از اوقات فراغت اداری
	اجتماعی	۱- سعی در شناخت اهداف و اولویت‌های دیگران در زندگی ۲- کمک به دیگران جهت کسب توانایی‌های لازم برای انجام فعالیت‌هایشان ۳- سعی در پیش‌بینی، تشخیص و تأمین نیازهای دیگران ۴- توانایی گوش سپردن به دیگران و متقاعد کردن آن‌ها ۵- توانایی مذاکره و حل و فصل تعارض‌ها در محیط کار ۶- توانایی داشتن نقش رهبر در گروه‌ها ۷- توانایی آغازگر تغییرات مهم ۸- همکاری با دیگران برای رسیدن به اهداف مشترک
	وفایی	۱- توانایی انجام کار با سهولت، دقت و صحت فوق العاده ۲- توانایی هدایت و راهنمایی سایر کارکنان در زمینه شغلی مربوط ۳- صاحب نظر در حوزه‌ای خاص از مسائل اداری ۴- توانایی ارائه راه‌حل‌های مفید و پایدار برای مشکلات شغلی
	دانشی	۱- دارا بودن تحصیلات دانشگاهی و یا تجربه مفید در زمینه‌های خاص ۲- تألیف یا ترجمه مقالات تخصصی و کتاب در زمینه شغلی ۳- دریافت گواهینامه‌های تخصصی و مهارت شغلی
	آینده‌نگاری	۱- تلاش برای بهبود و یا دستیابی به استانداردهای عالی ۲- هم سو شدن با اهداف گروه یا سازمان ۳- آمادگی به منظور اقدام بر اساس فرصت‌ها ۴- پافشاری در تعقیب اهداف به رغم مشکلات و موانع پیش رو

جدول ۱-۲: مؤلفه، ابعاد و شاخص‌های ارزش‌های متعالی اسلامی

<p>۱- صرفه‌جویی در استفاده از بیت‌المال برای انجام وظایف اداری ۲- مقابله با اسراف و تبذیر ۳- استفاده بهینه از امکانات اقتصادی در محیط کار</p>	<p>میزان اسراف و تبذیر</p>	<p>ارزش‌های متعالی اسلامی</p>
<p>۱- تحمل فشار زیاد کاری و سازمانی ۲- کنترل هیجان و ثبات هیجانی تحت فشار ۳- چالش پذیر بودن و یا به عبارتی زودرنج نبودن و از کوره در رفتن</p>	<p>خودکنتری</p>	
<p>۱- خودداری و ممانعت از خسارت‌ها و سوءاستفاده‌ها ۲- انجام وظایف شغلی محوله در خارج از اوقات اداری در موارد لزوم ۳- رعایت حقوق، وظایف و خواسته‌های مشروع دیگران و ارائه همکاری‌های لازم تا حد ممکن ۴- احساس تعهد نسبت به منافع سازمان</p>	<p>وجدان کاری</p>	
<p>۱- عدم وجود منافات بین رفتار و گفتار ۲- صادق بودن با همکاران ۳- صداقت در بیان نظرات حتی در شرایط دشوار و ناخوشایند ۴- شفافیت و صداقت در برخورد با ارباب رجوع</p>	<p>صداقت و درستی</p>	
<p>۱- برخورد منصفانه و با عدالت با همه ۲- در اختیار داشتن فرصت برابر برای همه ۳- در مقابل زیاده‌خواهی‌های ارباب رجوع سعه صدر نشان دادن ۴- برای تمامی افراد احترام و عزت قائل شدن</p>	<p>برابری و عدالت اجتماعی</p>	

۱-۹- خلاصه فصل

در این فصل ابتدا مسأله تحقیق بیان شد و سپس سؤالات، فرضیات و اهداف پژوهش توضیح داده شدند. در ادامه ضرورت و اهمیت پژوهش و همچنین نوآوری پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. سپس متغیرها و مدل‌های تحقیق معرفی شدند. در نهایت نیز واژه‌ها و اصطلاحات فنی و تخصصی تعریف شدند تا در فصل اول به‌طور کامل به کلیات پژوهش پرداخته شود.

فصل دوم:

ادبیات پژوهش

۲-۱- مقدمه

هدف از بیان این فصل توسط پژوهشگر ارائه چهارچوبی منسجم در خصوص ادبیات موضوع مورد بررسی می‌باشد تا درک جامعی از موضوع مورد مطالعه به دست آید و همچنین پژوهشگر را در تدوین فرضیه‌ها و ارائه‌ی مدل پژوهش یاری رساند. بدین منظور در این فصل ابتدا به بیان مبانی یا چهارچوب نظری پژوهش پرداخته می‌شود و در ادامه پیشینه‌ی پژوهش شامل تحقیقات داخلی و خارجی مرتبط ارائه می‌گردد.

۲-۲- مفهوم شایستگی

با بررسی ادبیات موضوع مربوط به شایستگی‌ها و بررسی تعاریفی که در مورد شایستگی ارائه شده است، اولین چیزی که به خوبی مشخص می‌شود فقدان تعریف واحد و اصطلاح‌شناسی مشخص و معین در مورد شایستگی و معنا و مفهوم آن است. شایستگی در لغت به عنوان درخور، سزاوار، کفایت‌کننده، قابل‌پذیرش، توانا، آمادگی کافی برای وارد شدن به حرفه خاص و غیره مطرح شده است و ارتباط مستقیمی با داشتن گواهی در آن حرفه دارد. مرور تعاریف ذیل که عمدتاً توسط صاحب‌نظران برجسته، این حوزه ارائه شده است می‌تواند تا حدی بیانگر این قضیه باشد. فرهنگ آکسفورد، شایستگی را به عنوان قدرت، توانایی و ظرفیت انجام یک وظیفه تعریف می‌کند. وودراف^۴ (۱۹۹۲) شایستگی را مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری تعریف می‌کند که فرد باید با خود به یک موقعیت بیاورد تا عملکردها و کارهایش را به شایستگی انجام دهد. توصیف وودراف از شایستگی، ویژگی‌های ساده اما بااهمیتی دارد؛ نخست اینکه شایستگی‌های کارکنان باید رفتاری قابل مشاهده باشد. درعین حال متغیرهای عملیاتی مانند ویژگی‌های شخصیتی، ارزش‌ها، انگیزه‌ها و مانند آن که زمینه رفتار را تشکیل می‌دهند، در الگوهای رفتاری قابل مشاهده باشند. دوم اینکه، الگوهای رفتاری را با عملکرد شغل مرتبط می‌کند. سومین و احتمالاً ضمنی‌ترین مورد این است که مفهوم شایستگی می‌تواند هم شامل دانش، مهارت و توانایی‌های سنتی و همچنین فراتر از این ویژگی‌های باشد؛ به‌ویژه عملکرد مؤثر نه تنها شامل توانایی انجام کار بلکه انگیزه یا تمایل انجام کار نیز می‌شود (علوی و همکاران، ۱۳۹۵).

لوین^۵ (۲۰۰۳) شایستگی را تشریحی مکتوب از مهارت‌های شخصی و رفتارهای کاری قابل‌سنجش می‌داند که از آن برای دستیابی به اهداف کار استفاده می‌شود. جعفر زنجانی و همکاران (۱۳۸۸) در تعریف شایستگی، به دانش،

4. Woodruffe
5. Levin

مهارت، توانایی یا ویژگی‌های مرتبط با عملکرد بالا در یک شغل اشاره دارند. هارد^۶ (۲۰۱۱) معتقد است: «شایستگی‌ها و مهارت‌ها، علوم و ویژگی‌های شخصیتی هستند که برای موفقیت در اجرای یک شغل لازم‌اند» (محمدی و همکاران، ۱۳۹۵).

هرچند رویکرد شایستگی در جوامع و در مدیریت‌ها جدید نیست اما رویکردهای مبتنی بر شایستگی از ۱۹۷۰ به بعد و با پیوند آن با روانشناسی جدید توسعه گسترده‌ای پیدا کرده است. دیوید مک کلند^۷ روانشناس برجسته دانشگاه هاروارد، با رد موفق بودن آزمونهای سنتی هوش و مدرک تحصیلی برای پیشگویی عملکرد شغلی، رویکرد مبتنی بر شایستگی را به‌عنوان ابزار مهم در ارزیابی عملکرد کارکنان، برنامه‌ریزی نیروی انسانی، طرح جانشینی، طرح پرورش مدیران و دیگر کارکردهای سازمان‌ها مطرح کرد. مک کلند و اسپنسر^۸ تعریف شایستگی را ترکیبی از انگیزه‌ها، عادات، تصور از خود، نگرش‌ها یا ارزش‌ها یا طرز تلقی‌ها، دانش یا مهارت رفتاری شناختی و هر نوع ویژگی شخصی می‌دانند که به‌صورت قابل‌اعتمادی اندازه‌گیری شده و می‌تواند تفاوت موجود بین افراد با عملکرد بالا و متوسط را نشان دهد (مؤمنی مهموئی و همکاران، ۱۳۹۰).

از نظر فاگ^۹ (۱۹۹۹)، الگوی شایستگی ابزار توصیفی برای شناسایی شایستگی‌های لازم برای فعالیت یک نقش خاص در کار، شغل، سازمان یا صنعت است. به عبارت ساده، الگوی شایستگی شرح رفتاری شغل است که باید با توجه به هر شغل و حرفه تعریف شود (علوی و همکاران، ۱۳۹۵).

۲-۱-۲-۲- از نظر مک کلند شایستگی شامل سه خصوصیت اصلی است

الف) دربردارنده ویژگی‌های زیر بنایی فردی است. معنای خصوصیات اساسی شخصیتی فرد که بروز رفتارهای مناسب در موقعیت‌ها و در اجرای وظایف گوناگون را موجب می‌شود و شامل پنج دسته زیر است:

ویژگی‌های فیزیکی - مانند بینایی انگیزه - خواسته و فکری که موجب انجام یک عمل می‌شود نگرش‌ها و تصویرهای ذهنی فرد از خود دانش اطلاعات فرد در یک حیطه کاری مشخص مهارت؛ توانایی انجام وظایف ذهنی و فیزیکی.

ب) ویژگی تشخیص رابطه علت و معلولی به این معنا که شایستگی موجب بروز یا پیش‌بینی رفتار یا عملکرد مشخص می‌شود.

ج) ویژگی معیار سنجش و ارزیابی شایستگی و رسیدن به عملکرد برتر. برای تحقق این امر، باید معیارهای مشخص و قابل‌اندازه‌گیری برای هر شایستگی در دنیای واقعی تعریف شود (زاهدی و شیخ، ۱۳۸۹).

درنهایت می‌توان مفهوم و تعاریف شایستگی را با رسم جدول ذیل به اتمام رساند:

6. Hard
7. David Clarence McClelland
8. Spencer
9. Fogg

جدول ۲-۱: مفهوم و تعاریف شایستگی

تعریف	نویسنده
شایستگی عبارت است از مشخصه‌های اساسی یک فرد که می‌تواند انگیزه، خصیصه، مهارت یا نمودی از تصویر شخصی یا نقش اجتماعی یا بخشی از دانشی که فرد استفاده می‌کند، باشد.	بویاتزیس ^{۱۰} ، ۱۹۸۲
مشخصه‌های اساسی فرد مثل انگیزه، خصلت، مهارت، جنبه‌هایی از خودشناسی، نقش اجتماعی، دانش، نگرش‌ها، روش‌های تفکر، ایفای نقش و احساسات که منجر به عملکرد اثربخش یا برتر می‌شود.	دابویز و روئول ^{۱۱} ، ۲۰۰۴
شایستگی دسته‌هایی از دانش، مهارت و توانایی‌های مربوطه است که با عملکرد شغلی اثربخش همبستگی داشته و می‌تواند اندازه‌گیری و ارزیابی شده و با آموزش و توسعه بهبود یابد.	برگ، دورنیل، برگ، دیویس و اسمیت ^{۱۲} ، ۲۰۰۲
شایستگی مجموعه‌هایی از دانش، مهارت، توانایی و سایر ویژگی‌های شخصیتی مرتبط است که به‌صورت هماهنگ برای ایجاد عملکردی برجسته کار می‌کنند.	ودرلی ^{۱۳} ، ۲۰۰۵
شایستگی عبارت است از ترکیبی از دانش صریح و ضمنی، رفتارها و مهارت‌هایی که نیروی پتانسیل لازم برای انجام اثربخش وظیفه را به فرد می‌دهد.	دراگانیدیس و منتزاس ^{۱۴} ،
شایستگی چتری باز است که آنچه برای موفقیت نیاز است را توضیح می‌دهد.	هرلین ^{۱۵} ، ۲۰۰۹
شایستگی مجموعه رفتارها یا فعالیت‌های مرتبط، انواع دانش، مهارت‌ها و انگیزه‌هایی است که پیش‌نیازهای رفتاری، فنی و انگیزشی برای عملکرد موفقیت‌آمیز در یک نقش یا شغل مشخص‌اند.	کرمی، ۱۳۸۶
شایستگی‌ها به‌عنوان یک دسته از دانش، خصوصیات، نگرش‌ها و مهارت‌های مرتبط به هم تعریف می‌شوند که تأثیر زیادی بر شغل افراد می‌گذارد و با عملکرد افراد در کار همبستگی دارد، می‌تواند با استانداردهای قابل قبول ارزیابی شود و از طریق آموزش و توسعه بهبود یابد.	سانچز ^{۱۶} ، ۲۰۱۰

(ایمانی و قدرتی، ۱۳۹۵)

۲-۲-۲- تاریخچه شایستگی‌ها

در مورد تاریخ دقیق شروع رویکرد شایستگی و شناسایی آن نیز مانند تعاریف شایستگی اتفاق نظر اندکی بین صاحب‌نظران وجود دارد. تحقیقات نشان می‌دهند که واژه شایسته یا شایستگی در ابتدا در ادبیات روانشناسی به‌طور

-
10. Boyatzis
 11. Dubois & Rothwell
 12. Berge, Verneil, Berge, Davis & Smith
 13. Weatherly
 14. Draganidis and Mentzas
 15. Herlein
 16. Sánchez

گسترده‌ای مورد استفاده قرار می‌گرفته است و بخشی از این واژه‌ها از حقوق نشأت گرفته است و سپس در روانشناسی بالینی کاربرد پیدا کرد و بعد از آن شایستگی در فیلد و زمینه مشاوره شغلی برای تعریف کردن و مشخص کردن مهارت‌ها و دانش‌های مرتبط با کارگزینی ذکر شده است.

واژه شایستگی ابتدا توسط شرکت AT&T، یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های مخابراتی در دنیا در حوزه سازمانی به کار برده شد. آن‌ها گفتند اگر شایستگی در حوزه‌های نظامی و سیاسی استفاده می‌شود، چرا در شرکت آن‌ها استفاده نشود؟ بنابراین در دهه ۱۹۵۰، اقدام به تأسیس یک کانون ارزیابی کردند.

آن‌ها افرادی را انتخاب کردند و سپس مورد ارزیابی قرارشان دادند. این شرکت این افراد را بر اساس ۲۵ شاخص کیفیت مدیریتی انتخاب کرد و هر هشت سال یک‌بار اقدام به ارزیابی این افراد کرد.

آن‌ها برای توصیف این ویژگی‌های عبارت کیفیت مدیریت (Management Quality) را انتخاب کردند. واژه شایستگی در آن زمان به کار برده نمی‌شد. آن‌ها به دنبال افرادی بودند که دارای ثبات هیجانی، مهارت‌های مشاهده، مهارت‌های گزارش دهی و مهارت‌های عمل کردن باشند. آن‌ها اقدام به انتخاب یک گروه کردند و این کیفیت‌ها را در آن‌ها ارزیابی کردند. نهایتاً در دهه ۱۹۶۰، رویکرد شایستگی به صورت رسمی آغاز به کار کرد (مشهودی، ۱۳۸۹).

۲-۲-۳- اهمیت و ضرورت شایستگی

رقابت شدید و تغییرات فناوری، فشار روزافزونی بر سازمان‌ها و شیوه‌های متنوع آن‌ها در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی‌شان وارد می‌سازد. اکنون از منابع انسانی سازمان‌ها، انتظار می‌رود، تأثیر بیشتری در تولیدات و خدماتی که ارائه می‌دهند، داشته باشند. این درست همان چیزی است که موجب شده در محیط رقابت، شایستگی اهمیت یابد. محیط منابع انسانی ایران نیز بی‌تأثیر از این تغییر و تحولات نیست و هدف‌های آن همگام با تحولات جهانی، در حال تغییرند. پذیرش و گسترش سریع رویکرد شایستگی محور و به‌کارگیری آن در برنامه‌های توسعه کارکنان بیش از هر چیز، نتیجه مزایا و فوایدی است که در این رویکرد نهفته است. شایستگی‌ها، مزایای متفاوتی برای سازمان‌ها و مدیران در سطوح مختلف دارند و سازمان‌ها نیز به دلایل گوناگونی، نظیر: انتقال رفتارهای ارزشمند و فرهنگ‌سازمانی، عملکرد مؤثر برای همه کارکنان، اثربخش کردن سازمان‌ها و مدیریت آن‌ها و تأکید بر ظرفیت‌های افراد (به‌جای شغل آن‌ها) به‌عنوان شیوه کسب مزیت رقابتی، تقویت رفتار تیمی و متقابل از شایستگی‌ها استفاده می‌کنند (یگانگی، ۱۳۸۹).

مسئولیت اداره هر کاری، از بالاترین امور که منصب رهبری مردمان است تا پایین‌ترین امور، باید بر اساس شایستگی باشد. چنانچه این اصل مهم زیر پا گذاشته شود، شیرازه امور از هم می‌پاشد و هیچ کاری به مقصد نمی‌رسد.

در نظر گرفتن تخصص‌ها و شایستگی‌ها، با توجه به تفکیک شاخه‌های علوم و فنون و جدا شدن عرصه‌های کاری از یکدیگر، از ضروریات زندگی است. جامعه بدون آن، ره به‌جایی نمی‌برد. هر رفتار انسانی، اعم از فردی و اجتماعی،

به‌ناچار بر پایه‌یک سلسله ارزش‌هایی استوار است که از سوی رفتار کننده، پذیرفته‌شده است. با تفاوت پایه‌های ارزشی، روش‌های مدیریتی و به‌کارگیری افراد متفاوت خواهد بود (گنجعلی و همکاران، ۱۳۹۲).

۲-۲-۴- تفاوت بین شایستگی و مهارت

مهارت چیزی است که می‌تواند یاد گرفته شود و از طریق تمرین تقویت شود. برای مثال، ارائه (Presentation) یا تفکر استراتژیک می‌توانند یک مهارت باشند. هر فرد می‌تواند یک دوره تفکر استراتژیک بگذراند. گزارش‌نویسی یک مهارت است، چون دارای یک دانش پایه است که شما می‌توانید یاد بگیرید؛ اما شایستگی یاد گرفته نمی‌شود. شایستگی به دست می‌آید. شایستگی شیوه‌ای است که یک مهارت عملی می‌شود، یعنی اینکه اگر شما مهارت نوشتن یک گزارش را دارید، آیا شما آن را با مسئولیت انجام می‌دهید؟ همراه با خستگی‌ناپذیری، توجه، افشای حقایق و ... این شایستگی است. استفاده از ابزار یک مهارت است. آیا شما توانایی استفاده از یک کامپیوتر را دارید؟ این مهارت است. شیوه‌هایی که شما کامپیوتر را استفاده می‌کنید، شایستگی است. امکان دارد دو نفر در یک دوره آموزشی ارائه (Presentation) شرکت کنند و مهارت ارائه را یاد بگیرند. برای هر دو نفر برنامه یکی است، اما وقتی دوره تمام می‌شود و آن‌ها آماده اجرا می‌شوند، شخصیت آن‌ها بر نحوه اجرای آن ارائه، اثر خواهد داشت. این شایستگی است. مهارت خارجی است و به‌صورت آکادمیک یاد گرفته می‌شود. هر نوع مهارتی در دنیا می‌تواند تبدیل به یک شایستگی شود. شما می‌توانید دانش را به افراد آموزش دهید، شما می‌توانید مهارت را به افراد یاد دهید و می‌توانید شایستگی افراد را توسعه دهید. هیچ‌کس نمی‌تواند شایستگی شما را در طی یک دوره آموزشی چندروزه توسعه بدهد. (مشهودی، ۱۳۸۹).

۲-۲-۵- تفاوت صلاحیت و شایستگی

بسیاری از سازمان‌های دولتی و خصوصی یا دارای چارچوب‌های صلاحیت و شایستگی می‌باشند و یا به دنبال دستیابی به چنین ساختارهایی هستند؛ اما نکته قابل‌تأمل آن است که هنوز تفاوت میان این دو مفهوم از جانب مدیران سازمان‌ها و حتی بسیاری از محققان موردتوجه قرار نگرفته است تا جایی که آرمسترانگ^{۱۷} در سال ۱۹۹۵ در مقاله‌ای با عنوان «اسطوره‌زدایی از شایستگی» بیان می‌دارد:

معنی competence چیست؟ این مفهوم بسیار گیج‌کننده است. ما بسیار در خصوص competences و competencies شنیده‌ایم و اما بایستی دانست این دو مفهوم کاملاً از هم متمایز بوده و هرگز نباید با یکدیگر اشتباه گرفته شوند... (آرمسترانگ، ۱۹۹۵، ۴۹). موسسه خبره پرسنل و بالندگی (CIPD) تفاوت میان این دو مفهوم را این‌گونه بیان می‌نماید: Competency امروزه عموماً به‌عنوان رفتاری که کارکنان بایستی داشته باشند یا کسب نمایند تا بتوانند در موقعیت‌های مقتضی به سطح بالایی از عملکرد نائل شوند تعریف می‌گردد درحالی‌که

17. Michael Armstrong

competence به استانداردهایی از سیستم اشاره دارد که توسط عملکرد و خروجی‌ها نشان داده می‌شود. (CIPD، ۲۰۰۴).

با توجه به بحث فوق می‌توان دریافت که "competency" یک مفهوم آرمانی است، در واقع رفتارهایی است که در صورت کسب آن می‌توان به سطوح بالایی از عملکرد نائل شد؛ اما "competence" به کارگیری ویژگی‌های آرمانی در عمل است. به گفته چپو و همکارانش (۲۰۰۰) چارچوب competence بیان می‌دارد که چگونه دانش، توانایی و مهارت‌های مورد بحث در competency با توجه به شرایط سازمانی در راستای عملکرد بالای سازمان تحقق می‌یابد. برنان^{۱۸} و همکاران (۲۰۰۵) نیز تفاوت این دو مفهوم را در قالب شکل زیر بیان می‌کنند. آن‌ها اشاره داشتند که داشتن دانش و مهارت پیش‌زمینه برخورداری از "competency" بوده و تلفیق آن‌ها با قابلیت‌های فردی جهت به کارگیری دانش و مهارت در حیطه عمل و با توجه به نوع نقش و شغل مورد نظر مفهوم "competence" را شکل می‌دهد (رحیم نیا و هوشیار، ۱۳۹۱).

۲-۲-۶- سطوح شایستگی

سطوح شایستگی‌ها می‌توانند کاربردهای مختلفی داشته باشند. مهم‌ترین کاربردهای آن، شناسایی سطح فعلی شایستگی افراد و نیز تعیین میزان شایستگی لازم برای هر رده از کارکنان است. شایستگی را می‌توان در سه سطح، از یکدیگر متمایز کرد:

۱- در سطح فردی: شایستگی‌ها مهارت‌ها، نگرش‌ها، ویژگی‌ها، انگیزه‌ها، ظرفیت‌ها و صلاحیت‌های کارکنان را شامل می‌شود.

۲- در سطح سازمانی: شایستگی روش ویژه‌ای در ترکیب منابع گوناگون سازمان با یکدیگر را شامل می‌شود. به عبارت دیگر، شایستگی ترکیب متقابل دانش و مهارت‌های کارکنان با سایر منابع سازمان، مانند دانش نظام‌ها، امور جاری، رویه‌ها و تولیدات فناورانه است. شایستگی‌های محوری در این سطح، یک مزیت رقابتی راهبردی به سازمان می‌آورند.

۳- در سطح راهبردی: منظور از شایستگی‌ها، ایجاد و حفظ برتری رقابت‌آمیز، از راه ترکیب خاصی از دانش، مهارت‌ها، ساختارها، راهبردها و فرایندهاست (اکرامی و رجب‌زاده، ۱۳۹۰).

۲-۲-۷- رویکرد شایستگی

رویکرد شایستگی از دهه ۱۹۹۰ میلادی در ادبیات مدیریت منابع انسانی مطرح و به سرعت مورد استفاده قرار گرفت. سازمان ملل متحد نیز الگوی شایستگی‌های خود را برای کارکنانش استخراج کرده است و در فرآیندهای گوناگون منابع انسانی از آن بهره می‌برد (زاهدی و شیخ، ۱۳۸۹). در سومین کنفرانس بین‌المللی شایستگی که در

18. Brennan

لندن در سال ۱۹۹۸ میلادی، برگزار شد شرکت‌کنندگان، بر این موضوع متفق‌القول بودند که ایده شایستگی، با سرعت بسیاری در حال گسترش در سراسر جهان است. در این کنفرانس، حدود ۶۰۰ نماینده از اروپا، ایالات‌متحده، خاورمیانه و استرالیا شامل متخصصان منابع انسانی، مدیران صف، مدیران عامل، مشاوران و دانشگاهیان حضور داشتند (موسویان و یاری، ۱۳۹۳).

۲-۲-۸- توسعه شایستگی

مفهوم توسعه در بسیاری از متون مدیریت با موضوع آموزش خلط می‌شود و حال آنکه این دو اگرچه مکمل و در طول هم هستند، اما از زوایایی متفاوت از هم می‌باشند که به برخی از این تمایزات اشاره می‌گردد:

در «توسعه» بر فرآیند یادگیری از طریق تجربه، تغییر نگرش و ایجاد مهارت، عدم محدود بودن به شغل خاص، بر مجموعه‌ای از توانایی‌ها، محیطی پویا و دگرگون‌پذیر، ظرفیت‌سازی و پرورش توان فکری، توسعه فرهنگ سیستمی و مواردی از این دست تأکید دارد؛ در حالی که در «آموزش» بر فرآیند یادگیری از طریق کلاس، معطوف بودن به شغل خاص در محیطی عمدتاً ثابت، اجرایی کردن برنامه‌ها، قابلیت اندازه‌گیری عینی، فرهنگ رسمی و عواملی از این قبیل را نشانه می‌گیرد. راجر کارت رایت^{۱۹} (۲۰۰۳) معتقد است: «توسعه فرآیندی است که در آن یادگیری از طریق تجربه اتفاق می‌افتد، جایی که نتایج یادگیری نه تنها در مهارت‌های کاری فرد، بلکه در نگرش‌های او نیز تأثیرگذار است.» (سلطانی، ۱۳۸۵).

در تعریف مرکز مشاوره جی جی ان در خصوص توسعه شایستگی، شایستگی‌ها متشکل از مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها و توانایی‌ها و انگیزه‌ها است به‌منظور اینکه فرد بتواند وظایف محوله را به‌خوبی انجام دهد.

این تعریف با ماهیت و فلسفه وجودی فرایند در دست بررسی نزدیکی و قرابت بیشتری را نشان می‌دهد؛ اما از دید آموزش و توسعه نکاتی مدنظر است. در یک دیدگاه توسعه مهارت‌های کارکنان بر این فرض استوار است که بدون تردید کارکنان در همه مؤلفه‌های شایستگی به یک اندازه قوی یا ضعیف نیستند اما آنچه می‌بایست برای توسعه ایشان مدنظر قرار گیرد، میزان نیاز شرکت به سطح هریک از شایستگی‌های موردنظر برای تحقق استراتژی‌ها، اهداف و برنامه‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت است. در این دیدگاه میزان نیاز شرکت به سطح هریک از مؤلفه‌های شایستگی تبیین‌کننده برنامه‌های توسعه‌ای برای کارکنان خواهد بود و بر این اساس می‌توان این‌گونه تصور نمود که سطح مطلوب شایستگی برای تمام کارکنان، سطحی است که نیاز سازمان را تأمین می‌نماید لذا تمامی کارکنان می‌بایست سطوح شایستگی را به یک میزان و تا سطح شایستگی موردنیاز سازمان کسب نمایند.

19. Roger Cartwright

Family name: Ganji	Name: Peyman
Title of Thesis: The Influence of Islamic Transcendental Values on staff 's competence Development.	
Supervisors: Habib Ebrahimpour (Ph.D) & Mohammad Hassanzadeh (Ph.D) Advisor: Hatef Hazeri(Ph.D)	
Graduate Degree M.A. Major: Management of government agencies Specialty: Human resources and labor relations University: Mohaghegh Ardabili Faculty:Literature and Humanities Graduation date: 2017-9-20 Number of pages: 92	
<p>Abstract:</p> <p>Rapid development in the business world challenges the eligibilities and competencies of managers and employees constantly. Successful management of administrations in this demanding environment would be far-fetched without training adroit and skillful employees and managers. University as a social organization has the important responsibility and objective of training and educating sufficient and expert manpower for the society in higher levels. Although the main task and responsibility of university is to train sufficient experts for the society with the fact that learning and teaching play a paramount role in its performance, administrative and office work and etc. as a support for performing those main tasks of the university are absolutely significant. In this study, this part of the university (i.e. employees) has been studied, because if these affairs did not take place with unity and order, they would certainly disrupt those unities and would impede the university reaching its goals. UMA's employees are the statistic population of this current study which are about 300 employees. Among this population 169 individuals (including 137 men and 32 women) using Morgan and Krejcie's Determining Sample Size table, as a sample, were selected by non-random sampling method. The research method is descriptive correlational. Data gathered from the questionnaire including 36 questions that all were used. Data were analyzed by descriptive statistical methods (mean and standard deviation) and inferential statistics (single-sample t-test, Spearman's correlation coefficient).The proposed hypotheses of structural equation modeling (SEM) with partial least squares (PLS) approach were analyzed by Smart PLS2 software.The achieved results demonstrated that there is a meaningful relationship between the islamic transcendental values and the development of the competence of the staff.On the other hand, the relationship between the islamic transcendental values with the dimensions of competence is also positive and significant.</p>	
Keywords: Competence, Competence development, Islamic transcendental values, Dimensions of competence, University of Mohaghegh Ardabili(UMA).	



University of Mohaghegh Ardabili
Faculty of Literature and Humanities
Department of Management and Economy

Thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of
M.A. in Management of Government Agencies

Title:

**The Influence of Islamic Transcendental Values on staff's
Competence Development.**

Supervisors:

Habib Ebrahimpour (Ph.D)

Mohammad Hassanzadeh (Ph.D)

Advisor:

Hatef Hazeri (Ph.D)

By:

Peyman Ganji

September – 2017