

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه تهران
دانشکده مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت دولتی
گرایش مدیریت منابع انسانی

" بررسی تأثیر معنویت کاری بر عملکرد مالی شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران "

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر آرین قلی پور

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر علی اصغر پورعزت

استاد داور:

جناب آقای دکتر رضا راعی

دانشجو:

گیتا عباسی سراستانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته تحصیلی مدیریت دولتی

زمستان ۱۳۸۹



بنام خدا
دانشگاه تهران

دانشکده مدیریت
گروه آموزشی مدیریت دولتی
گواهی دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

هیأت داوران پایان نامه کارشناسی ارشد خانم گیتا عباسی سربستانی رشته مدیریت دولتی با عنوان: «بررسی تأثیر
معنویت کاری بر عملکرد مالی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران»

به عدد ۱۸۱۷۵ به حروف حمده و خند و سینه همدم
با نمره نهایی:

ارزیابی نمود.

عاسی

ردیف	مشخصات هیأت داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه دانشگاهی	دانشگاه یا مؤسسه	امضاء
۱	استاد راهنما	دکتر آرین قلی پور			
۲	استاد مشاور	دکتر عاسی احمدی پور عزت			
۳	استاد مدعو (یا استاد مشاور دوم)				
۴	استاد داور	دکتر رضا واحدی			
۵	نماینده کمیته تحصیلات تکمیلی گروه آموزشی:	سرکار خانم نجفی			



بیتعالی

شماره _____
تاریخ _____
پست _____

اداره کل تحصیلات تکمیلی

تعیین نامه اصالت اثر

اینجانب متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه/رساله حاصل کار پژوهشی اینجانب^۱ است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آنها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع و در فهرست منابع و مآخذ ذکر نگردیده است. این پایان نامه/رساله قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی^۱ این اثر متعلق به پردیس/دانشکده/مرکز دانشگاه تهران می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو
امضاء

تقدیم به پدر و مادرم

به پاس عاطفه سرشار و گرمای امید بخش وجودشان که در این
روزگاران، بهترین پشتیبان است.

و همه آنهایی که در تمامی لحظات زندگی یاریم دادند و حامیم
بودند.

چکیده

در عصر حاضر، سازمانها در صددند تا در جست و جوی راههای دیگری برای دستیابی به مزیت‌های رقابتی باشند. از جمله رهیاف‌های جدید، توسعه زمینه و محیط‌های کاری است که خلاقیت و رشد شخصی کارکنان را پرورش می‌دهد. از اهداف اساسی انجام این پژوهش، مطالعه میدانی در خصوص معنویت در کار به عنوان یکی از عوامل مؤثر در ایجاد رضایت شغلی کارکنان و به تبع آن افزایش رضایت مشتری و تأثیر این دو عامل بر سودآوری و عملکرد مالی شرکتها می‌باشد. در این پژوهش اطلاعات مربوط به عملکرد مالی و میزان سودآوری شرکتهای دارو سازی پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار با استفاده از صورتهای یک سال مالی گردآوری شده و بر اساس این اطلاعات شرکت ها به دو دسته شرکتهای با عملکرد مالی بالا و شرکت های با عملکرد مالی پایین تقسیم بندی شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده گردیده‌است. به منظور بررسی روابط میان متغیرها ابتدا از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام و سپس جهت آزمون روابط علی مفروض، از روش مدل سازی معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده های آماری، همبستگی معنادار و مثبت میان معنویت در کار، رضایت شغلی، رضایت مشتری و عملکرد مالی را در شرکتهای با سودآوری بالا نشان داد. درحالیکه در شرکتهای با سودآوری پایین تنها بین معنویت در محیط کار و رضایت شغلی و رضایت مشتری و عملکرد مالی همبستگی معنادار و مثبت مشاهده شد.

تقدیر و تشکر

سپاس خداوند عالم را که توفیق عنایت فرمود تا گامی هر چند کوچک در راه پر فراز و نشیب علم و پژوهش بردارم. بر خود واجب می‌دانم از کلیه عزیزانی که در مراحل تهیه و تدوین این پایان‌نامه اینجانب را یاری نموده‌اند نهایت تشکر و سپاس را داشته باشم:

از استاد فرزانه جناب آقای دکتر آرین قلی‌پور که راهنمائی‌ها و نظرات ایشان، روشنی‌بخش راه و دلگرمی‌هایشان در برهه‌های سخت، امیدبخش تلاش دوباره بود کمال امتنان و تشکر را دارم. همچنین از استاد محترم جناب آقای دکتر علی اصغر پورعزت به خاطر توصیه‌ها و رهنمودهای بسیار مفید و روشنگرانه تشکر و سپاسگزاری می‌نمایم.

واز جناب آقای دکتر رضا راعی که زحمت داوری پایان‌نامه را تقبل نمودند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات تحقیق	
۱-۱) مقدمه	۲
۲-۱) تشریح و بیان موضوع	۳
۱-۲-۱) معنویت در محیط کار	۳
۱-۱-۲-۱) پیامدهای معنویت در محیط کار	۴
۲-۱-۲-۱) معنویت کاری و رضایت شغلی	۵
۳-۱-۲-۱) معنویت کاری و رضایت مشتری	۵
۲-۲-۱) رضایت کارکنان و رضایت مشتری	۶
۳-۲-۱) رضایت کارکنان و عملکرد مالی	۶
۴-۲-۱) رضایت مشتری و عملکرد مالی	۷
۵-۲-۱) عملکرد مالی	۷
۱-۵-۲-۱) معیارهای حسابداری	۷
۱-۱-۵-۲-۱) معیارهای مبتنی بر اطلاعات حسابداری	۷
۱-۱-۵-۲-۱) سود	۸
۲-۱-۵-۲-۱) سود هر سهم	۸
۳-۱-۵-۲-۱) نرخ رشد سود	۸
۴-۱-۵-۲-۱) سود تقسیمی	۸

- ۹-۱-۵-۲-۱) نرخ بازده حقوق صاحبان سهام..... ۹
- ۹-۱-۵-۲-۱) نرخ بازده دارائی ها..... ۹
- ۹-۱-۵-۲-۱) معیارهای مبتنی بر اطلاعات حسابداری و اطلاعات بازار..... ۹
- ۹-۱-۵-۲-۱) نسبت قیمت به سود..... ۹
- ۹-۱-۵-۲-۱) نسبت ارزش بازار به ارزش دفتری سهام..... ۱۰
- ۹-۱-۵-۲-۱) نسبت Qتوین..... ۱۰
- ۹-۱-۵-۲-۱) معیارهای اقتصادی..... ۱۰
- ۹-۱-۵-۲-۱) ارزش افزوده بازار..... ۱۰
- ۹-۱-۵-۲-۱) ارزش افزوده اقتصادی..... ۱۱
- ۹-۱-۵-۲-۱) ارزش افزوده اقتصادی تعدیل شده..... ۱۱
- ۹-۱-۵-۲-۱) معنویت و عملکرد مالی سازمانها..... ۱۱
- ۹-۱-۵-۲-۱) مدل تجارت با موقعیتی پایدار..... ۱۱
- ۳-۱) ضرورت انجام تحقیق..... ۱۲
- ۴-۱) سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته..... ۱۳
- ۴-۱) معنویت در کار..... ۱۳
- ۴-۱) معنویت و رضایت شغلی..... ۱۵
- ۴-۱) معنویت و عملکرد مالی..... ۱۵
- ۴-۱) رضایت شغلی، رضایت مشتری و عملکرد مالی..... ۱۶
- ۵-۱) فرضیه های تحقیق..... ۱۶
- ۶-۱) اهداف اساسی از انجام تحقیق..... ۱۷

- ۱-۶-۱) هدف اصلی ۱۷
- ۱-۶-۲) اهداف فرعی ۱۷
- ۷-۱) نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق ۱۷
- ۸-۱) در صورت کاربردی بودن طرح چه سازمانهایی می توانند از نتایج بدست آمده استفاده کنند ۱۷
- ۹-۱) روش انجام پژوهش ۱۸
- ۱-۹-۱) روش تحقیق ۱۸
- ۲-۹-۱) روشهای گردآوری اطلاعات ۱۸
- ۳-۹-۱) قلمروی تحقیق ۱۸
- ۴-۹-۱) جامعه آماری ۱۸
- ۵-۹-۱) نمونه آماری ۱۸
- ۶-۹-۱) روش یا روشهای نمونه گیری ۱۸
- ۷-۹-۱) روشهای مورد نظر برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها ۱۹
- ۱۰-۱) تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح ۱۹
- ۱۱-۱) سازمانهایی که در انجام پژوهش همکاری می کنند ۲۰

فصل دوم: ادبیات تحقیق

- ۱-۲) مقدمه ۲۲
- ۲-۲) معنویت در محیط کار ۲۲
- ۱-۲-۲) تاریخچه معنویت ۲۲
- ۲-۲-۲) ظهور پارادایم معنویت در محیط کار ۲۳
- ۳-۲-۲) تعریف معنویت ۲۶

۲۷.....	۴-۲-۲ دیدگاههای معنویت در محیط کار
۲۹.....	۵-۲-۲ سابقه تحقیق در زمینه معنویت در محیط کار
۳۳.....	۶-۲-۲ مفهوم سازی معنویت در محیط کار
۳۴.....	۷-۲-۲ ترویج و کاربرد معنویت در محیط کار
۳۵.....	۳-۲ رضایت شغلی
۳۵.....	۱-۳-۲ سابقه توجه به رضایت شغلی
۳۶.....	۲-۳-۲ تعاریف مختلف از رضایت شغلی
۳۸.....	۳-۳-۲ نظریه‌های مختلف در مورد رضایت شغلی
۳۹.....	4-3-2 عوامل موثر بر رضایت شغلی
۳۹.....	۱-۴-۳-۲ عوامل سازمانی
۳۹.....	۲-۴-۳-۲ عوامل محیطی
۴۰.....	۳-۴-۳-۲ ماهیت کار
۴۱.....	۴-۴-۳-۲ عوامل فردی
۴۱.....	۵-۳-۲ پیامدهای رضایت و ناراضایتی شغلی
۴۳.....	۶-۳-۲ رضایت کارکنان و عملکرد مالی
۴۴.....	۷-۳-۲ معنویت کاری و رضایت شغلی
۴۵.....	۴-۲ رضایت مشتری
۴۵.....	۱-۴-۲ مفهوم مشتری
۴۶.....	۲-۴-۲ انواع مشتری
۴۶.....	۳-۴-۲ مفهوم رضایت مشتری

۴۷	۲-۴-۴) تعاریف و دیدگاههای رضایت مشتری
۴۷	۲-۴-۵) دلیل اهمیت رضایت مشتری
۴۸	۲-۴-۶) رضایت مشتری و تئوریهها
۴۹	۲-۴-۷) نیازها و انتظارات مشتری
۵۱	۲-۴-۸) معنویت کاری و رضایت مشتری
۵۲	۲-۴-۹) رضایت کارکنان و رضایت مشتری
۵۴	۲-۴-۱۰) رضایت مشتری و عملکرد مالی
۵۴	۲-۴-۱۱) چرخه ارزش-رضایت-سودآوری
۵۶	۲-۴-۱۲) درک مفهوم ارتباط میان رضایت مشتریان و سودآوری
۵۸	۲-۵) عملکرد مالی
۵۸	۲-۵-۱) معیارهای حسابداری
۵۸	۲-۵-۱-۱) معیارهای مبتنی بر اطلاعات حسابداری
۵۹	۲-۵-۱-۱-۱) نسبتهای نقدینگی
۵۹	۲-۵-۱-۱-۲) نسبتهای فعالیت (کارآیی)
۶۱	۲-۵-۱-۱-۳) نسبتهای بدهی یا اهرم
۶۱	۲-۵-۱-۱-۴) نسبتهای سودآوری
۶۴	۲-۵-۱-۲) معیارهای مبتنی بر اطلاعات حسابداری و اطلاعات بازار
۶۴	۲-۵-۱-۲-۱) نسبت قیمت به سود
۶۴	۲-۵-۱-۲-۲) نسبت ارزش بازار به ارزش دفتری سهام
۶۵	۲-۵-۱-۲-۳) نسبت توین Q

۶۵.....	۲-۵-۲) معیارهای اقتصادی
۶۵.....	۲-۵-۲-۱) ارزش افزوده بازار
۶۶.....	۲-۵-۲-۲) ارزش افزوده اقتصادی
۶۶.....	۲-۵-۲-۳) ارزش افزوده اقتصادی تعدیل شده
۶۷.....	۲-۵-۳) کاربرد نسبتهای مالی
۶۷.....	۲-۵-۳-۱) نقاط ضعف وقوت نسبتهای مالی
۶۸.....	۲-۵-۴) معنویت و عملکرد مالی سازمانها
۶۸.....	۲-۵-۴-۱) مدل تجارت با موقعیتی پایدار

فصل سوم: روش تحقیق

۷۱.....	۳-۱) مقدمه
۷۱.....	۳-۲) روش تحقیق
۷۱.....	۳-۳) متغیرهای تحقیق
۷۲.....	۳-۴) روشهای جمع آوری اطلاعات
۷۳.....	۳-۵) روایی و پایایی پرسشنامه
۷۳.....	۳-۵-۱) تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه
۷۵.....	۳-۵-۲) تعیین اعتبار (روایی) پرسشنامه
۸۳.....	۳-۶) قلمرو تحقیق
۸۳.....	۳-۶-۱) قلمرو مکانی
۸۳.....	۳-۶-۲) قلمرو زمانی
۸۳.....	۳-۶-۳) قلمرو موضوعی

۷-۳) جامعه و نمونه آماری	۸۴
۱-۷-۳) جامعه آماری	۸۴
۲-۷-۳) نمونه آماری و روش محاسبه حجم نمونه	۸۴
۸-۳) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات	۸۹
۱-۸-۳) ضریب همبستگی	۸۹
۲-۸-۳) تحلیل رگرسیون	۸۹
۳-۸-۳) مدل معادلات ساختاری	۹۰
۱-۳-۸-۳) تحلیل مسیر	۹۰

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌ها

۱-۴) مقدمه	۹۲
۲-۴) بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری	۹۲
۱-۲-۴) جنسیت	۹۲
۲-۲-۴) سن	۹۳
۳-۲-۴) تحصیلات	۹۴
۴-۲-۴) سابقه کار	۹۵
۵-۲-۴) سمت شغلی	۹۶
۶-۲-۴) سن مشتریان	۹۷
۷-۲-۴) تحصیلات مشتریان	۹۸
۳-۴) آمار استنباطی	۹۹
۱-۳-۴) روابط متغیرهای معنویت، رضایت شغلی، رضایت مشتری و عملکرد مالی در شرکتهای سطح بالا	۹۹

۱۰۲.....	تحلیل مسیر(شرکتها با عملکرد بالا) (۲-۳-۴)
۱۰۳.....	اثرات مستقیم (۱-۲-۳-۴)
۱۰۶.....	اثرات غیرمستقیم (۲-۲-۳-۴)
۱۰۶.....	اثرات کل (۳-۲-۳-۴)
۱۰۷.....	مقایسه اثرات مستقیم، غیر مستقیم، و کل میزان واریانس تبیین شده متغیرها (۴-۲-۳-۴)
۱۰۸.....	مشخصه های برازندگی مدل و مدل برازش شده (۵-۲-۳-۴)
۱۰۹.....	روابط متغیرهای معنویت، رضایت شغلی، رضایت مشتری و عملکرد مالی در شرکتهای سطح پایین (۳-۳-۴)
۱۱۱.....	تحلیل مسیر(شرکتها با عملکرد پایین) (۴-۳-۴)
۱۱۱.....	اثرات مستقیم (۱-۴-۳-۴)
۱۱۳.....	اثرات غیر مستقیم (۲-۴-۳-۴)
۱۱۴.....	اثرات کل (۳-۴-۳-۴)
۱۱۵.....	مقایسه اثرات مستقیم، غیر مستقیم، و کل میزان واریانس تبیین شده متغیرها (۴-۴-۳-۴)
۱۱۶.....	مشخصه های برازندگی مدل و مدل برازش شده (۵-۴-۳-۴)
۱۱۸.....	یافته های فرعی (ANOVA) (۴-۴)

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۳۱.....	مقدمه (۱-۵)
۱۳۱.....	فرآیند تحقیق (۲-۵)
۱۳۲.....	نتیجه گیری (۳-۵)
۱۳۲.....	نتیجه گیری و بحث درباره فرضیه ها در شرکتها با عملکرد مالی بالا (۱-۳-۵)
۱۳۵.....	نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در شرکتها با عملکرد مالی بالا (۱-۱-۳-۵)