

## فصلنامه جهان نوین

No 1, 2019, P - 15-26

سال دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۹۸، صص ۲۶-۱۵

(ISSN) : 2645 - 3479

شماره شاپا: (۲۶۴۵ - ۳۴۷۹)

ارتباط بین توانمندسازی سازمانی و روانی مدیریت منابع انسانی با عملکرد

منیره کتابچی<sup>۱</sup>

## چکیده

هدف این مقاله بررسی توانمندسازی به عنوان یک راهکار HRM می‌باشد که به‌طور گسترده مطالعه شده اما نظرات کمی را در بررسی ارتباط بین HRM عملکرد، به خود جلب کرده است. بررسی‌ای از ۲۱۱ تن از کارمندان هتل که به طور مستقیم با مشتریان در ارتباط بودند، به منظور مطالعه توانمندسازی سازمانی، به عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی (HRM)، و ارتباط آن با نگرش‌ها و رفتار کارمند انجام شد. توانمندسازی سازمانی به‌طور مثبت با توانمندسازی روانی، رضایت شغلی و تعهد مؤثر مرتبط شده است. هم‌چنین به این نتیجه رسیدیم که توانمندسازی روانی و تعهد مؤثر، تأثیر توانمندسازی سازمانی بر رفتار مشتری‌گرا را تعدیل می‌کند. مقاله حاضر، ارتباط HRM با عملکرد در اداره امور مالیاتی استان اصفهان می‌باشد. بنابراین این فرضیه مد نظر است که: توانمندسازی سازمانی، به عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌های HRM، تأثیر مثبتی بر توانمندسازی روانی دارد. عدد مرتبط با این جمعیت تعداد ۳۴۶ را نشان داد (نسبت پاسخ ۶۱ درصد) مطابق با فرمول حاشیه خطای نهایی متشکل از  $\pm 2$  درصد در سطح اطمینان ۱۵ درصد می‌شد. در این مقاله به این نتیجه رسیدیم که: توانمندسازی سازمانی قادر به بهبود رضایت شغلی کارمند، تعهد، توانمندسازی روانی و رفتار مشتری‌گرا است.

واژگان کلیدی: توانمندسازی سازمانی، توانمندسازی روانی، مدیریت منابع انسانی، عملکرد

---

۱. مربی، گروه مدیریت اقتصاد حسابداری، دانشگاه پیام نور، ایران ketabchimonireh@gmail.com