



دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

پیشنهاد (پروپوزال) رساله دکتری تخصصی / پایان نامه کارشناسی ارشد

مقررات ارائه پروپوزال رساله دکتری/پایان نامه کارشناسی ارشد:

- ۱) دانشجو موظف است موضوع رساله / پایان نامه خود را با هماهنگی استاد راهنما تعیین و فعالیت پژوهشی خود را آغاز کند.
- ۲) دانشجو باید تا زمان دفاع از رساله / پایان نامه، الزاماً نسبت به اخذ واحد رساله / پایان نامه اقدام نماید.
- ۳) میانگین کل نمرات دانشجو قبل از اخذ رساله دکتری نباید از ۱۶ کمتر و پایان نامه از ۱۴ کمتر باشد.
- ۴) این کاربردگ باید زیر نظر استادان راهنما، و مشاور تکمیل شود. به تایید آن‌ها برسد.

الف) مشخصات دانشجو					
نام و نام خانوادگی	شماره دانشجویی	۹۶۳۷۵۸۲۴۲	بخش علمی (دانشکده)	علوم انسانی	
گروه	رشته تحصیلی	مدیریت دولتی	گرایش	توسعه منابع انسانی	
استان	مرکز / واحد	تفت	ورودی نیمسال اول/دوم سال	نیمسال	سال تحصیلی
			تحصیلی	اول	۹۶-۹۷
تلفن همراه	پست الکترونیکی (رایانامه)				
تلفن ثابت					
آدرس محل سکونت					

ب) عنوان پیشنهادی رساله/پایان نامه	
عنوان فارسی:	تأثیر کارکردهای منابع انسانی با تعهد بالا بر رفتار خدماتی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد به مدیریت (مورد مطالعه : کارکنان فرمانداری استان فارس)
عنوان لاتین:	Impact function human resource management and employee service behaviour: Trust in management as mediator, At Between Staff Governorate province fars
واژگان کلیدی فارسی	مدیریت منابع انسانی، رفتار خدماتی کارکنان، اعتماد به مدیریت، کارکنان فرمانداری
واژگان کلیدی لاتین	human resource management, employee service behavior, Trust in management, Governorate

ج) مسئول محترم تحصیلات تکمیلی مرکز
با سلام و احترام، بدین وسیله پروپوزال رساله دکتری/پایان نامه کارشناسی ارشد خود را جهت بررسی تقدیم می‌نمایم.
نام و نام خانوادگی دانشجو تاریخ و امضاء

د) تأییدیه مسئول تحصیلات تکمیلی مرکز
۱. دانشجو در نیمسال: اول / دوم سال تحصیلی / وارد مقطع مذکور شده است.
۲. هم اکنون در نیمسال..... تحصیل در مقطع مزبور بوده و تعداد..... واحد از دروس مقطع دکتری / ارشد را با میانگین کل با موفقیت گذرانده است.
نام و نام خانوادگی کارشناس تحصیلات تکمیلی: نام و نام خانوادگی مسئول تحصیلات تکمیلی تاریخ و امضاء تاریخ و امضاء

و) اطلاعات استاد راهنما

		آخرین مدرک تحصیلی		رشته تحصیلی		نام و نام خانوادگی
	کارشناسی	سنوات تدریس به سال		مرتبه دانشگاهی		تخصص جنبی
	ارشد					
	دکتری					
محل خدمت استاد راهنما						دانشگاه پیام نور
	ارشد سایر دانشگاهها	تعداد راهنمایی در حال اجرا	ارشد دانشگاه پیام نور	ارشد سایر دانشگاهها	ارشد دانشگاه پیام نور	تعداد راهنمایی انجام شده
	دکتری سایر دانشگاهها		دکتری دانشگاه پیام نور		دکتری سایر دانشگاهها	
				پست الکترونیکی (رایانامه)		تلفن همراه
						تلفن ثابت
نشانی						

این پروپوزال با نظارت اینجانب تکمیل شده و مورد تأیید می‌باشد. (لطفاً آخرین حکم کارگزینی به همراه پروپوزال ارائه شود)

ه) دبیر محترم شورای تخصصی دکتری / پایان‌نامه رشته آقای دکتر / خانم دکتر

نام و نام خانوادگی

تاریخ و امضاء

ز) اطلاعات مربوط به راهنمای همکار / اساتید مشاور

۱. نام و نام خانوادگی		رشته تحصیلی	نوع همکاری شما در این رساله / پایان نامه	راهنمای همکار مشاور
آخرین مدرک تحصیلی		مرتبۀ دانشگاهی	سنوات تدریس به سال	کارشناسی ارشد دکتری
تعداد راهنمایی در حال اجرا		تلفن همراه تلفن ثابت	پست الکترونیکی (رایانامه):	
نشانی				

این پروپوزال مورد تأیید اینجانب می باشد. (لطفاً آخرین حکم کارگزینی به همراه پروپوزال ارائه شود)

نام و نام خانوادگی

تاریخ و امضاء

۲. نام و نام خانوادگی		رشته تحصیلی	نوع همکاری شما در این رساله	راهنمای همکار مشاور
آخرین مدرک تحصیلی		مرتبۀ دانشگاهی	سنوات تدریس به سال	کارشناسی ارشد دکتری
تعداد راهنمایی در حال اجرا		تلفن همراه تلفن ثابت	پست الکترونیکی (رایانامه):	
نشانی				

مطالب پروپوزال مورد تأیید اینجانب می باشد... (لطفاً آخرین حکم کارگزینی به همراه پروپوزال ارائه شود)

نام و نام خانوادگی

تاریخ و امضاء

۱) بیان مسأله (معرفی دقیق مسأله یا مشکلی که تحقیق برای حل آن مسأله یا مشکل، طراحی و اجرا خواهد شد) از گذشته انسان‌ها برای چرخه حیات و کنار آمدن با پدیده‌ها، مبادرت به تأسیس و گسترش سازمان‌ها کرده‌اند تا از طریق آن بتوانند اهداف و نیازهای خود را محقق سازند (وخشوری و همکاران، ۱۳۹۷). با وجود پیشرفت‌های عظیم اخیر در ده عرصه‌های مختلف انسان‌ها همچنان مهره‌های اصلی سازمان را تشکیل می‌دهند به طوری که موفقیت‌ها در جهت تحقق اهدافشان وابسته به نحوه نگرش آنان نسبت به انسان و چگونگی به کارگیری سازمان این نیروها است در این میان آنچه این مقوله تحول را حیات می‌بخشد و بقای سازمان را نیز تضمین می‌کند، منابع انسانی و نحوه مدیریت آن است. مدیریت منابع انسانی به معنای درک اهمیت منابع انسانی یک سازمان است که به برتری سازمان، توجه به مشتری، کارآفرینی، کیفیت و نظایر آن شکل و معنا می‌بخشد (قدیم زاد و همکاران، ۱۳۹۷). در حقیقت رشد و پرورش و افزایش سطح توانایی‌های و سازماندهی نیروی انسانی یک سازمان جهت رسیدن به اهداف سازمان در دیدگاه و سطح

فکری مدیریت منابع انسانی خلاصه شده است و این سطح مدیریتی در شکست و پیروزی سازمان سهم بسزایی دارد (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۷).

پیشرفت در تکامل توسعه مدیریت منابع انسانی به مجموعه مختلفی از رویکردها مانند "عملکرد بالا"، "تعهد بالا" و "نوآوری" که با استفاده از اصطلاح "بهترین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی" بیان می‌گردد نیازمند است. موضوع اصلی شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، استفاده از پتانسیل انسانی برای موفقیت سازمان است این موضوع با تقویت و شناسایی تعهد و تشویق کارمندان به تلاش برای دستیابی به اهداف سازمانی محقق می‌شود. محققان مدیریت منابع انسانی استراتژیک معتقدند که شیوه‌های منابع انسانی بر روی رفتار خدماتی کارکنان در عملکرد سازمانی به طور مستقیم و به طور مستقیم تأثیر می‌گذارد. تأکید بر توانایی شکل خدمات کارکنان و رفتار عملکردی آن‌ها برای موفقیت سازمان نقش کلیدی دارد. یا عملکرد خدماتی کارکنان به عنوان تعامل بین فردی ارائه دهنده خدمات و ارباب‌رجوع‌ها تعریف شده است مدیریت منابع انسانی، مهارت، دانش، توانایی‌ها و عملکرد خدماتی کارکنان را مدیریت می‌کند و بر ادراک کارکنان از چگونگی آن تأثیر می‌گذارد. همچنین مدیریت منابع انسانی متعهد، باعث مشارکت کارکنان در تصمیمات مدیریتی، مشارکت در برنامه‌ها، آموزش در حل مسئله گروهی، اجتماعی، حفظ کارکنان متخصص و انتشار اطلاعات، حل مسئله، تغییرات وضعیت، انعطاف‌پذیری شغلی و می‌شود. مطالعات نشان می‌دهد که اعتماد مدیران، خدمات کارکنان را افزایش می‌دهد بر این اساس، اعتماد، ناشی از درک کارکنان است و ایجاد اعتماد کارکنان نسبت به سازمان ضروری است و این چرخه اعتماد و اعتماد به نفس در میان کارکنان توسط ایجاد شیوه‌های مدیریت منابع انسانی ایجاد و تقویت می‌شود (Basher Rubel et all, 2018).

با توجه به مطالبی که ذکر آن‌ها رفت در این تحقیق سعی بر تأثیر کارکردهای منابع انسانی با تعهد بالا بر رفتار خدماتی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد به مدیریت (مورد مطالعه: کارکنان فرمانداری استان فارس) می‌باشد.

۲) اهمیت و ضرورت تحقیق:

در جهان رقابتی امروزی، یکی از ابزارهای مهم برای ایجاد تحول و بقای سازمان و رسیدن به هدف‌ها و رسالت‌های مورد نظر، عنصر انسان است از اینرو مدیریت انسانی و توسعه آن معطوف به سیاست‌ها، اقدامات و سیستم‌هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مفهوم توسعه منابع انسانی جایگاهی متمایز در تئوری‌های رفتار سازمانی، مدیریت منابع انسانی و مدیریت استراتژیک داشته است از آنجا که نیروی انسانی رکن اصلی سازمان است و این گروه از نیروی انسانی، عهده‌دار مسئولیت‌های خطیر و حساس‌اند از این رو به طور قطع در شرایط روحی، روانی خاصی قرار دارند، عوامل مختلف و متفاوتی نیز بر سطح نیازها، انگیزه‌ها و گرایش‌های انسانی تأثیر می‌گذارند.

امروزه وظایف مدیریت منابع انسانی در سازمان دستخوش تحول اساسی شده است و آنان علاوه بر کارکردهای سنتی خویش و اغلب مقدم بر همه آنها عهده‌دار نقش‌های تازه‌ای شده‌اند که از جمله مهمترین آنها می‌توان به رفتار خدماتی آنها و اعتماد به مدیریت اشاره کرد. اعتماد به مدیریت یک سنجه ادراکی کارکنان و احساسی مبتنی بر این باور است که در نهایت مدیران بر اساس منافع کارکنان عمل می‌کنند و خیرخواه آنان هستند. نقش حیاتی اعتماد به مدیریت در بهبود کارایی و اثربخشی سازمانی در سازمان‌هایی که دارای شبکه گسترده بروکراسی (مثل فرمانداری) هستند و در آنها همکاری بین فردی و بین سازمانی اهمیت فزاینده‌ای دارد، در فرآیند مدیریت منابع انسانی مورد توجه جدی قرار گرفته است زیرا رفتار خدماتی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

رفتار کارکنان در سازمان‌هایی که به فراخور نوع فعالیت‌هایشان با ارباب‌رجوع سروکار دارند، از اهمیت بالایی برخوردار است و به همان نسبت که رفتارهای مثبت و سازنده آنها می‌تواند به سازمان در رسیدن به اهدافش کمک کند، رفتارهای منفی و مخرب آنها نیز می‌تواند در روند فعالیت‌های سازمان اخلال ایجاد کند با توجه به اینکه بسیاری از خدمات فرمانداری‌ها در حضور ارباب‌رجوع‌ها انجام می‌شود، مطلوب بودن رفتار خدماتی کارکنان بسیار تأثیرگذار می‌باشد که می‌توان با اعمال سیاست‌های توسعه منابع انسانی این فرآیند را بهبود بخشید.

۳) کاربردهای متصور از تحقیق و مراجع استفاده‌کننده از نتیجه رساله / پایان‌نامه: (این تحقیق در راستای دستیابی به چه

اهداف کاربردی انجام خواهد شد و نتایج قابل‌انتظار مورد استفاده چه سازمان‌ها و ارگان‌ها و مراجعی خواهد بود)

انتظار می‌رود نتایج حاصل از این تحقیق در مرحله اول به تأثیر کارکردهای منابع انسانی با تعهد بالا بر رفتار خدماتی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد به مدیریت (مورد مطالعه: کارکنان فرمانداری استان فارس) بینجامد و در جهت ایده آل شدن این روند تأثیر بهینه داشته باشد و در مرحله دوم به افزایش دانش بشری در زمینه تحقیق منجر شود از اینرو در راستای دستیابی به نتایج مورد انتظار، اهداف تحقیق و منتفع‌گردیدن ذینفعان از نتایج این تحقیق، افراد و سازمان‌های زیر بتوانند از این تحقیق استفاده کنند؛

■ فرمانداری شهرستان اقلید و سایر فرمانداری‌های استان فارس و کل کشور؛

■ بخش مرکزی، سده و حسن آباد شهرستان اقلید و سایر بخش‌های استان فارس و کل کشور؛

■ اساتید دانشگاه، دانشجویان و دانش‌پژوهان رشته‌های مدیریت؛

■ سایر گروه‌ها و افراد مرتبط با امور فرمانداری‌ها.

۴) سابقه و پیشینه تحقیقات انجام شده در این زمینه (اعم از کتاب، مقاله، پایان‌نامه، رساله و ... براساس روش ارجاع

به منابع در سیستم مأخذ نویسی APA یا Vancouver با توجه رشته تحصیلی)

- حسینی و قاسمی (۱۳۹۷)، نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه منابع انسانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان تعاون روستایی استان فارس)، را انجام داده اند. این پژوهش با هدف بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه منابع انسانی کارکنان سازمان تعاون روستایی استان فارس انجام شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان تعاون روستایی استان فارس به تعداد ۲۲۰ نفر بود. حجم نمونه آماری ۱۳۶ نفر برآورد شد. برای انجام پژوهش، ابتدا پرسشنامه های پژوهش تهیه و پس از اطمینان از پایایی آن ها در بین ۱۳۶ نفر از کارکنان قلمرو مکانی پژوهش توزیع شد. جهت بررسی آزمون فرضیه ها، از روش ضریب همبستگی پیرسون با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد رابطه معناداری بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه منابع انسانی وجود دارد؛ همچنین نتایج گویای آنست که بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه دانش کارکنان، فناوری اطلاعات و ارتباطات و نگرش کارکنان، فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه مهارت کارکنان و فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه رفتار کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- دهقانی تفتی و ایمنی (۱۳۹۷)، بررسی نقش توسعه برند سازی منابع انسانی در ارتقای کیفیت خدمات مورد کارکردی: هتل های زنجیره ای مهر، را تدوین نموده اند. هدف مقاله حاضر ارائه مدلی مناسب جهت ارزیابی میزان برند سازی منابع انسانی با توجه به ویژگی های خاص سازمان های خصوصی در برند سازی کارکنانشان در ایران است تا بدین وسیله زمینه لازم را جهت افزایش کیفیت خدمات سازمان ها فراهم نماید. جامعه آماری کارکنان هتل های زنجیره ای مهر یزد به تعداد ۱۲۷ کارمند بوده اند که حجم نمونه تعداد ۹۵ نفر به طور تصادفی انتخاب و پرسش نامه را در بین آنان تقسیم شده است نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل بررسی های آماری نشان داد جهت افزایش کیفیت خدمات لازمست که سازمان ها در جهت توجه بیشتر به بخش های منابع انسانی توجه کنند چرا که در حال حاضر کارکنان واحد های خدماتی سازمانها بر این باورند که توجه ناکافی به کارکنان باعث افت شدیدی در خدمات رسانی آنان شده است.
- موسوی محمدی (۱۳۹۷)، نقش آموزش و فرهنگ سازی در توسعه بهره وری منابع انسانی در سازمانهای دولتی، را تدوین نموده است. هدف اصلی پژوهش حاضر نقش آموزش و فرهنگسازی در توسعه بهره وری منابع انسانی در سازمانهای دولتی با استفاده از روش توصیفی- تحلیلی می باشد. برای رسیدن به این هدف آموزش، فرهنگ سازی و توسعه بهره وری در سازمان های دولتی از جهات گوناگون بررسی و تحلیل شد و در نهایت راهبردها ارائه گردید. نتیجه پژوهش نشان می دهد به طور کلی می توان گفت که بهره وری در بلندمدت به عنوان یک طرز تفکر، بر آموزش و فرهنگ استوار است. همچنین کارشناسان عوامل زیادی از جمله ضعف مدیریت، نبود آمار دقیق از تعداد نیروی انسانی شاغل در بخش دولتی و خصوصی، گماردن افراد در مشاغل نامناسب و بی توجهی به شایستگی آن ها در تصدی پست ها و شغل های مختلف را دلایلی برای پایین بودن نرخ بهره وری در کشور می دانند؛ بنابراین آموزش می تواند وسیله ای مهم در جهت تسریع و پیشرفت کیفی نیروی کار تلقی شود. سیستم آموزشی بهره وری نیروی کار را افزایش می دهد. این امر زمانی رخ می دهد که برنامه ریزی آموزش و اشتغال هماهنگ بوده و از افزایش سطح آموزش و مدارک تحصیلی به طور کامل استفاده شود

■ هاشمی و روستا (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر رویکرد نوین مدیریت دانش بر فرآیند توسعه منابع انسانی پارس جنوبی را به رشته تحریر درآورده اند. این تحقیق به بررسی تأثیر رویکرد نوین مدیریت دانش بر فرآیند توسعه منابع انسانی پارس جنوبی می پردازد و از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر اجرا توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق عبارت است از همه کارکنانی که در سال ۹۶-۱۳۹۵ در مجتمع پارس جنوبی به فعالیت مشغول می باشند. این جامعه ۱۹۹۴ نفر شامل ۱۶۴۲ مرد و ۳۵۲ زن می باشد. در این تحقیق با توجه حجم جامعه از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد و تعداد نمونه ها با استفاده از جدول مورگان محاسبه گردید و ۳۴۷ نفر شامل (۲۶۳ مرد و ۸۴ زن) به عنوان نمونه انتخاب شد. داده های تحقیق با استفاده از دو پرسشنامه مدیریت دانش جوزف حداد در سال (۲۰۰۶) و پرسشنامه توسعه منابع انسانی تونکه نژاد و داوری (۱۳۸۸) جمع آوری گردید. روایی محتوایی پرسشنامه های پژوهش مورد تایید قرار گرفت. همچنین روایی پرسشنامه مدیریت دانش به وسیله آزمون بارلت ۰.۹۵۵ و روایی پرسشنامه توسعه منابع انسانی ۰.۸۹۳ محاسبه گردید. پایایی پرسشنامه های تحقیق نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ در پرسشنامه مدیریت دانش ۰.۹۴۰ و در پرسشنامه توسعه منابع انسانی ۰.۸۸۶ تعیین شد. داده های حاصل با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل گردید. نتایج تحقیق نشان داد که رویکرد مدیریت دانش در همه ابعاد تأثیر بالایی بر رشد و توسعه منابع انسانی در پارس جنوبی دارد. همچنین نتایج آزمون T نشان داد که بنابراین بین دیدگاه کارکنان زن و مرد در مورد تأثیر رویکرد نوین مدیریت دانش بر فرآیند توسعه منابع انسانی پارس جنوبی در (استقرار دانش، تثبیت دانش) تفاوت معناداری وجود دارد، ولی در بین دیدگاه آنان در متغیرهای خلق دانش و تسهیم دانش تفاوت معناداری وجود ندارد و نتایج آزمون فریدمن حاکی از آن است که بین میانگین رتبه های متغیرهای پژوهش تفاوت معناداری وجود دارد. کمترین مقدار میانگین رتبه مربوط به خلق دانش و بیشترین مقدار میانگین رتبه نیز مربوط به تثبیت دانش می باشد.

■ میرزایی و همکاران (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر توسعه منابع انسانی در دستیابی به چابکی سازمانی (مورد مطالعه: ادارات دولتی شهر شباب)، را تدوین نموده اند. تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر توسعه منابع انسانی در دستیابی به چابکی سازمانی در ادارات دولتی شهر شباب طراحی شده است. در پژوهش حاضر جامعه آماری کلیه کارکنان ادارات دولتی شهر شباب می باشد. تعداد نمونه را با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۴ نفر در نظر گرفته شده است و از طریق نمونه گیری تصادفی خوشه ای اعضای نمونه انتخاب شدند. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ شیوه گردآوری داده ها، جزء پژوهش های توصیفی، همبستگی است. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه می باشد که در میان ۱۸۴ نفر نمونه آماری توزیع شد. داده های حاصل با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که توسعه منابع انسانی ارتباط مثبت و معنا داری با چابکی سازمانی دارد. موفقیت ارتباط مثبت و معنا داری با چابکی سازمانی دارد. هماهنگ سازی ارتباط مثبت و معنا داری با چابکی سازمانی دارد. انطباق ارتباط مثبت و معنا داری با چابکی سازمانی دارد.

(ب) پیشینه خارجی

- بشیر روبل و نیوز ریمی (۲۰۱۸) تعهد بالای مدیریت منابع انسانی و شیوه ها و رفتار خدمات کارکنان، اعتماد به مدیریت به عنوان واسطه را تدوین نموده اند. این مطالعه به بررسی مدیریت منابع انسانی و شیوه ها و رفتار خدمات کارکنان، اعتماد به مدیریت در صنعت بانکداری بنگلادش پرداخته است مطالعه حاضر با روش نمونه گیری قاطع هدفمند صورت گرفته است و ۳۶۵ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل داده ها کامل شده‌اند. تجزیه تحلیل داده ها به وسیله روش معادلات ساختاری نشان می‌دهد که بین تعهد بالای مدیریت منابع انسانی و شیوه ها و رفتار خدمات کارکنان، اعتماد به مدیریت رابطه مستقیم وجود دارد.
- مارکوس آدم (۲۰۱۸) نقش مدیریت منابع انسانی برای اجرای خدمات محصول پایدار را تدوین نموده است. هدف از این مطالعه، اجرای خدمات محصول پایدار با بررسی مولفه های خاص مدیریت منابع انسانی است از ۱۰۲ شرکت بین المللی، جمع آوری اطلاعات صورت گرفته است. جزیه و تحلیل واریانس (ANOVA) برای تجزیه و تحلیل داده ها انجام شده است. یافته ها نشان می‌دهد تمرکز قابل توجهی بر مولفه های مدیریت منابع انسانی شرکت ها وجود دارد.
- محمد بشیر روبل و همکاران (۲۰۱۶) تکنولوژی انطباق: تأثیر توسعه منابع انسانی و اعتماد سازمانی را انجام داده اند. این مطالعه به منظور تجربی ترسیم یک مدل از منابع انسانی با درجه بالا انجام شده است. این مدل پیشنهادی در نظر دارد به درک اثر انطباق تکنولوژی از طریق میانجیگری توسعه منابع انسانی و اعتماد سازمانی اضافه کند نتایج مدل سازی جزئی معادلات ساختاری جزئی نشان می‌دهد که تأثیر قابل توجهی از منابع انسانی روی انطباق فناوری وجود دارد. اعتماد سازمانی بیشتر واسطه ارتباط است بنابراین، این مقاله پاسخ به توسعه منابع انسانی را پیدا می‌کند این مطالعه می تواند در جذب کارکنان در معرفی و اجرای جدید فناوری از طریق ادغام فرایندهای اعتماد در سازمان کمک کند.
- لاتوره و همکاران (۲۰۱۶) تعهدات توسعه منابع انسانی بالا، روابط کاری و عملکرد شغل، آزمون یک مدل میانجیگری را تدوین نموده اند در این مطالعه، یک مدل تعهد بالا از شیوه‌های منابع انسانی و ارتباط آن با نتایج از طریق درک و نگرش کارکنان ترسیم و تست شده است. داده ها با استفاده از پرسشنامه در بین کارگران از سه بخش (خدمات، آموزش و تولید مواد غذایی) جمع آوری شده است. به منظور آزمون فرضیه ها، از تجزیه و تحلیل مسیر استفاده شده است یافته ها نشان می‌دهد تعهدات توسعه منابع انسانی با عملکرد کارکنان از طریق تأثیر پشتیبانی و امنیت شغلی توجیه می‌گردد.

۵- اهداف تحقیق

هدف اصلی:

هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر کارکردهای منابع انسانی با تعهد بالا بر رفتار خدماتی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد به مدیریت (مورد مطالعه : کارکنان فرمانداری استان فارس) می‌باشد

اهداف فرعی:

اهداف فرعی تحقیق، از اهداف کلی آن نشئت میگیرند و می توان آن‌ها را مسئله تفکیک شده پژوهش نیز نامید؛ بنابراین اهداف فرعی است تحقیق به شرح زیر می باشد؛

- بررسی تأثیر کارکردهای منابع انسانی با تعهد بالا بر رفتار خدماتی کارکنان
- بررسی تأثیر کارکردهای منابع انسانی با تعهد بالا بر اعتماد به مدیریت
- بررسی تأثیر اعتماد به مدیریت بر رفتار خدماتی کارکنان

۹
۶) فرضیه ها یا سوال‌های تحقیق: (هر فرضیه به صورت جمله خبری، و هر سوال به صورت جمله پرسشی و بر اساس اهداف تحقیق ارائه شود)

- H1:** کارکردهای مدیریت منابع انسانی با تعهد بالا بر رفتار خدماتی کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.
- H2:** کارکردهای مدیریت منابع انسانی با تعهد بالا بر اعتماد به مدیریت تاثیر مثبت و معنی داری دارد.
- H3:** اعتماد به مدیریت بر رفتار خدماتی کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

۷) جنبه نوآوری و جدید بودن (این قسمت توسط استاد راهنما تکمیل و امضا شود):

تا کنون تحقیق مدون و جامع ای در خصوص بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی روی رفتار خدماتی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد به مدیریت در بین کارکنان فرمانداری استان فارس انجام نشده است در نتیجه این تحقیق دارای نوآوری در زمینه مورد مطالعه می باشد.

امضاء استاد راهنما:

۸) روش انجام تحقیق:

نوع تحقیق: بنیادی ۱ □ نظری ۲ □ کاربردی ۳ سایر.....

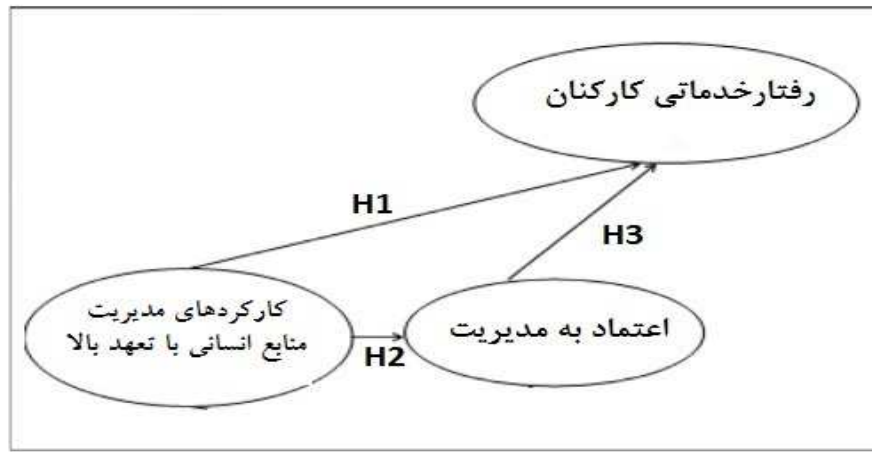
- ۱ - تحقیق بنیادی: به کشف ماهیت اشیاء، پدیده‌ها و روابط بین متغیرها، اصول، قوانین و ساخت یا آزمایش تئوری‌ها و نظریه ها می‌پردازد و به توسعهٔ مرزهای دانش در رشتهٔ علمی توجه دارد.
- ۲ - تحقیق نظری: از روش های استدلال و تحلیل عقلانی استفاده می‌کند و برپایهٔ مطالعات کتابخانه‌ای انجام می‌شود.
- ۳- تحقیق کاربردی: با استفاده از نتایج تحقیقات بنیادی به منظور بهبود و به کمال رساندن رفتارها، روش ها، ابزارها، وسایل، تولیدات، ساختارها و الگوهای مورد استفادهٔ جوامع انسانی انجام می‌شود.

۹) روش اجرای تحقیق: (به اختصار توضیح داده شود)

از آنجایی که این تحقیق با هدف برخورداری از نتایج یافته‌ها برای حل مسائل موجود بکار می‌رود، تحقیق حاضر در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. که اطلاعات آن به شیوه پیمایشی جمع آوری می‌گردد و از نظر تجزیه و تحلیل اطلاعات توصیفی و همبستگی است.

در این تحقیق کارکردهای مدیریت منابع انسانی با تعهد بالا به عنوان متغیر مستقل و رفتار خدماتی کارکنان به عنوان متغیر وابسته مد نظر قرار گرفت است و از سوی دیگر متغیرهای میانجی به صورت اعتماد به مدیریت مورد تحلیل قرار می

گیرند (شکل ۱؛ مدل مفهومی).



شکل ۱) مدل مفهومی تحقیق

۱۰) روش و ابزار گردآوری اطلاعات: (روش میدانی، کتابخانه‌ای و غیره) (ابزار: پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده، آزمون، فیش، نمونه برداری و غیره)
روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق به صورت کتابخانه‌ای و پیمایشی می‌باشد (خاکی، ۱۳۹۴).

ابزار گردآوری اطلاعات

در تحقیق حاضر از این روش برای آگاهی از نظرات صاحب‌نظران در زمینه مفاهیم و مسائل تئوریک در جهت مبانی نظری تحقیق و بررسی و آشنایی با موضوع تحقیق از ابزار کتابخانه‌ای می‌شود به صورتی که کلیه کتب، مقالات، طرح‌های پژوهشی، جزوات و ... که در این زمینه موجود بوده بررسی گردیده و مطالب مرتبط با تحقیق که در روند کار مؤثر بوده است استخراج خواهد شد.

در قسمت میدانی نیز از ابزار پرسش‌نامه به میزان ۶۶ سوال است که با استفاده از مقیاس پنج رتبه‌ای لیکرت مورد بررسی قرار می‌گیرند در قسمت مدیریت منابع انسانی ۱۰ سوال مطرح شده است که منبع استخراج این سوالات شامل تحقیق " هیملریخ (۲۰۱۸) بوده در قسمت رفتار خدماتی ۱۹ سوال مطرح شده است که منبع استخراج این سوالات شامل آماندا و همکاران (۲۰۰۸) و چانکا و همکاران (۲۰۱۰) بوده است در قسمت اعتماد به مدیریت ۲۱ سوال مطرح شده است که منبع استخراج این سوالات شامل کاتارزینا و لویچکا (۲۰۱۲) و جوآن و همکاران (۲۰۱۴) بوده است.

روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری

در این تحقیق جهت تعیین اعتبار و روایی پرسش‌نامه در این تحقیق از روش اعتبار محتوا استفاده می‌شود. به منظور سنجش روایی پرسشنامه‌ها ضمن بررسی و تأیید استاد راهنما و مشاور، تعداد ۵ پرسشنامه در اختیار عده‌ای از

استادان صاحب‌نظر و همچنین چند تن از اعضای جامعه آماری قرار داده خواهد شد و در نهایت روایی پرسشنامه ها مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

در این تحقیق برای بررسی پایایی ابزار پژوهش از روش آلفای کرونباخ^۱ استفاده خواهد شد. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیر مجموعه سوال های پرسشنامه واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه نمود: (البته خود نرم افزار spss نیز این ضریب را محاسبه می نماید)

فرمول ۱:

$$r_{\alpha} = \frac{J}{1 - J} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^n S_j^2}{S^2} \right)$$

که در آن:

J=تعداد زیرمجموعه های سوال های پرسشنامه یا آزمون

J=ام واریانس زیر آزمون

هر چه مقدار آلفا به یک نزدیکتر باشد نشان از پایایی بیشتر پرسشنامه دارد. اگر مقدار آلفا بیشتر از ۰.۷ باشد پایایی خوب و اگر بین ۰.۵ تا ۰.۷ باشد پایایی متوسط و اگر کمتر از ۰.۵ باشد پرسشنامه فاقد پایایی لازم است (حبیب‌پورگتایی و صفری‌شالی، ۱۳۹۴).

۱۱) قلمرو تحقیق از ابعاد موضوعی، زمانی، مکانی:

قلمرو موضوعی

قلمرو موضوعی این تحقیق بررسی تأثیر شاخص‌های مدیریت منابع انسانی روی رفتار خدماتی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد به مدیریت در بین کارکنان فرمانداری اقلید می‌باشد.

قلمرو مکانی تحقیق

با توجه به ماهیت تحقیق، قلمرو مکانی می‌بایست از جامعیت مناسبی برخوردار باشد بنابراین مبنای انتخاب قلمرو مکانی، تحت پوشش قرار دادن تعدادی از یک جامعه مشخص و معتبر بوده است. لذا قلمرو مکانی این تحقیق فرمانداری شهرستان اقلید و تمام کارکنان آن می‌باشد.

^۱ Cronbachs alpha

قلمرو زمانی تحقیق

از آنجایی که این تحقیق به صورت تجربی صورت میگیرد و سعی بر تعیین رابطه علت و معلولی دارد باید از لحاظ زمانی به صورت مقطعی انجام گیرد که در آن داده‌ها و اطلاعاتی در طی یک دوره چند ماهه به منظور پاسخ به پرسش یک پژوهش جمع‌آوری شود. قلمرو زمانی این پژوهش محدود به سال ۱۳۹۷ و ۱۳۹۸ می‌باشد که فاز زمانی اول این تحقیق شامل مبانی نظری و پیشینه تحقیق بوده است و فاز دوم جمع‌آوری اطلاعات میدانی، پردازش و تجزیه و تحلیل آن‌ها می‌باشد.

۱۲) معرفی جامعه و نمونه تحقیق:

جامعه مورد مطالعه	جامعه آماری این تحقیق تمام کارکنان فرمانداری شهرستان اقلید و مجموعه های تابعه اعم از بخشداری ها می باشد که جمعا ۵۰۰ نفر میباشند.
حجم نمونه	۲۱۸ نفر
روش نمونه گیری دلیل انتخاب را توضیح دهید	فرمول کوکران

۱۳) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:

روش های آماری (در صورت استفاده)	برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و به کارگیری تحلیلهای آماری از نرم‌افزارهای Amos18 و SPSS استفاده می‌شود. بخش آماری تحقیق متشکل از دو قسمت میباشد که در قسمت اول از آمار توصیفی برای بررسی اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان و نیز وضعیت متغیرها، کمک گرفته شده است و در قسمت دوم از آمار استنباطی برای استنتاج نتایج تحقیق از نمونه‌ها، استفاده شده است (آذر و همکاران، ۱۳۹۲). یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری، تجزیه و تحلیل چند متغیره است. زیرا ماهیت این‌گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی‌توان آن‌ها را با شیوهی دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود) حل نمود. از این رو، در این تحقیق برای تأیید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. تحلیل مسیر (مدل معادلات ساختاری) تکنیکی است که روابط بین متغیرهای تحقیق (مستقل، میانجی و وابسته) را بطور همزمان نشان می‌دهد (فاسمی، ۱۳۹۴).
---------------------------------	--

۱۵) جدول زمان بندی مراحل انجام دادن تحقیق از زمان تصویب تا دفاع نهایی:

ردیف	مراحل	از تاریخ	تا تاریخ
۱	تدوین منابع نظری تحقیق و بررسی منابع و پیشینه تحقیق	۱۳۹۷/۱۲/۱	۱۳۹۷/۱۲/۱۵

۱۳۹۸/۱/۱۵	۱۳۹۷/۱۲/۱۶	اجرای تحقیق و جمع آوری داده‌ها	۲
۱۳۹۸/۲/۳۱	۱۳۹۸/۱/۱۶	تجزیه و تحلیل داده‌ها	۳
۱۳۹۸/۳/۱۵	۱۳۹۸/۳/۱	جمع‌بندی نتایج و بحث	۴
۱۳۹۸/۳/۳۱	۱۳۹۸/۳/۱۶	تهیه گزارش نهایی تحقیق (نگارش پایان‌نامه و رساله)	۵
۱۳۹۸/۴/۳۰	۱۳۹۸/۴/۱	استخراج مقاله و دیگر آثار پژوهشی مستخرج	۶
۱۳۹۸/۵/۳۰	۱۳۹۸/۵/۱	تاریخ پیش‌بینی شده دفاع	۷
۶ ماه		طول مدت اجرای تحقیق:	

(۱۴) فهرست منابع و مأخذ (فارسی و غیرفارسی):

(ارجاع به آخرین یافته ها و منابع مرتبط با موضوع پایان‌نامه/ رساله بر اساس روش ارجاع به منابع در سیستم مأخذ نویسی APA یا Vancouver با توجه به رشته تحصیلی)

- ۱) آذر، عادل؛ غلامزاده، رسول و قنواوتی، مهدی (۱۳۹۱)، مدلسازی مسیری- ساختاری در مدیریت کاربرد نرم‌افزار SmartPLS، نگاه دانش.
- ۲) حبیب‌پورگتایی، کرم و صفری‌شالی، رضا (۱۳۹۴): راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده‌های کمی). تهران: انتشارات لویه. چاپ اول.
- ۳) حسینی، سیدعبدالرسول و قاسمی، محمد (۱۳۹۷)، نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه منابع انسانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان تعاون روستایی استان فارس)، نخستین کنفرانس ملی تحقیق و توسعه در مدیریت و اقتصاد مقاومتی، تهران، پژوهشگاه فرهنگ و هنر (پژوهشکده مدیریت و توسعه).
- ۴) خاکی، غلامرضا (۱۳۹۴) روش تحقیق در مدیریت بارویکرد پیمایشی، نشر فوژان.
- ۵) رحیمی، سمیه؛ خراسانی اباصلت، و رضایی زاده، مرتضی (۱۳۹۷)، شناسایی جنبه های قابل تامل در رویکرد توسعه مجازی منابع انسانی، اولین کنفرانس رشد، توسعه و سلامت انسان، تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی.
- ۶) دهقانی تفتی، مهدی و ایمنی پریسا (۱۳۹۷)، بررسی نقش توسعه برند سازی منابع انسانی در ارتقای کیفیت خدمات مورد کارکردی: هتل های زنجیره ای مهر، دومین کنفرانس ملی پژوهشهای نوین حسابداری و مدیریت در هزاره سوم، کرج، دانشگاه جامع علمی کاربردی سازمان همیاری شهرداری ها.
- ۷) قدیم زاد، شیرین؛ شمشادی، معصومه و عبدالهی، داود (۱۳۹۶)، رویکرد استراتژیک به توسعه منابع انسانی (با تأکید بر آموزش منابع انسانی)، پنجمین همایش علمی پژوهشی علوم تربیتی و روانشناسی، آسیب های اجتماعی و فرهنگی ایران، تهران، انجمن توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین.

- ۸) میرزایی، نصرت الله؛ حسینی پناه؛ علی، پیری، سیاوش و موسوی، سیدمehرداد (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر توسعه منابع انسانی در دستیابی به چابکی سازمانی (مورد مطالعه: ادارات دولتی شهر شباب)، یازدهمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و هفتمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، تهران، شرکت همایشگران مهر.
- ۹) موسوی محمدی، ساراسادات (۱۳۹۷)، نقش آموزش و فرهنگسازی در توسعه بهره وری منابع انسانی در سازمانهای دولتی، پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران، انجمن مدیریت ایران.
- ۱۰) هاشمی، سید احمد و روستا، صالح (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر رویکرد نوین مدیریت دانش بر فرآیند توسعه منابع انسانی پارس جنوبی، سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در حوزه علوم تربیتی و روانشناسی و مطالعات اجتماعی ایران، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی.
- ۱۱) وخشوری، اسماعیل؛ حقانی، محمود و شیبانی، حسن (۱۳۹۷)، ارایه الگوی توسعه منابع انسانی بر مبنای مدیریت تکنولوژی، کنفرانس ملی نقش مدیریت در چشم انداز ۱۴۰۴، رشت، سازمان بسیج مهندسی صنعتی استان گیلان.

- 12) AMANDA BEATSON, IAN LINGS SIEGFRIED GUDERGAN (2008) EMPLOYEE BEHAVIOUR AND RELATIONSHIP QUALITY: IMPACT ON CUSTOMERS, QUT Digital Repository: <http://eprints.qut.edu.au>.
- 13) CHANAKA JAYAWARDHENA and ANDREW M. FARRELL (2010) Effects of Retail Employees' Behaviours on Customers' Service Evaluation, Lecturer in Marketing Aston Business School Aston University Aston Triangle.
- 14) Joanna Paliszkiwicz, Alex Koohang, Jerzy Goluchowski, Jeretta Horn Nord (2014), MANAGEMENT TRUST, ORGANIZATION ALTRUST, AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: ADVANCING AND MEASURING A THEORETICAL MODEL
- 15) Felisa Latorre a, David Guest b, Jose Ramos c, Francisco J. Gracia (2016), High commitment HR practices, the employment relationship and job performance: A test of a mediation model, European Management Journal xxx (2016).
- 16) Katarzyna Krot and Dagmara Lewicka (2012) THE IMPORTANCE OF TRUST IN MANAGER-EMPLOYEE RELATIONSHIPS, International Journal of Electronic Business Management, Vol. 10, No. 3, pp. 224-233 (2012).
- 17) Mohammad Rabiul Basher Rubel, Nadia Newaz Rimi, Mohd-Yusoff Yuslizac, Xaisy Mui Hung Kee (2018) High commitment human resource management, practices and employee service behaviour: Trust in management as mediator, IIMB Management Review (2018) 30, 316–329.
- 18) Mohammad Rabiul Basher Rubela, b, Daisy Mui Hung Keeb, Nadia Newaz Rimic, d and Yusliza Mohd Yusoffe (2016), Adapting technology: effect of high-involvement HRM and organisational trust, BEHAVIOUR & INFORMATION TECHNOLOGY, 2016.
- 19) Marcus Adam (2018) The Role of Human Resource Management (HRM) for the Implementation of Sustainable Product-Service Systems (PSS) An Analysis of Fashion Retailers, www.mdpi.com/journal/sustainability.

21) Rebecca R. Kehoe and Patrick M. Wright (2010), The Impact of High-Performance Human Resource Practices on Employees' Attitudes and Behaviors, Journal of Management Vol. 39 No. 2, February 2013 366-391.

Mark a huselid (2015) the impact of human resource management practices on turnover productivity and corporate financial performance, academy jornal.

باسمه تعالی

صورتجلسه بررسی پروپوزال رساله/پایان نامه ارشد

موضوع رساله / پایان نامه خانم/ آقای دانشجوی دکتری / کارشناسی ارشد رشته
دانشگاه پیام نور در مرکز..... با عنوان:

در جلسه مورخ:/...../..... شورای تخصصی دکتری/ پایان نامه مطرح و با توجه به بررسی به عمل آمده و با عنایت به گزارش سوابق پژوهشی ایران داک با تعداد رأی از رأی مورد تصویب اعضاء قرار گرفت □ قرار نگرفت □ یا به شرط اعمال اصلاحات □ ذیل به تصویب رسید.

اصلاحات پیشنهادی:

اسامی نهایی استادان راهنما و مشاور که مورد تصویب قرار گرفت

نام و نام خانوادگی	نوع همکاری
	راهنما
	راهنمای همکار
	مشاور

اعضای حاضر در جلسه طرح پیشنهادی رساله/ پایان نامه ارشد:

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت	رتبه دانشگاهی	نوع رأی	توضیحات	امضاء
۱						
۲						
۳						
۴						
۵		نماینده تحصیلات تکمیلی				

حضور استاد راهنما و نماینده تحصیلات تکمیلی در جلسه دفاع از پروپوزال دانشجویان دکتری تخصصی الزامی است.

فرم تعهد دانشجو:

اینجانب دانشجوی رشته گرایش

ورودی سال تحصیلی متعهد می‌شوم:

- ۱) تهیه و تنظیم رساله/ پایان‌نامه در چارچوب مقررات، ضوابط و رعایت آیین نامه‌ها و دستورالعمل‌ها (مانند آیین نامه عدم استفاده و اقتباس غیرمجاز از سایر کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها و رساله‌ها، مقالات، مطبوعات و دیگر شکل‌های مواد علمی مانند اینترنت و امثال آن بدون ذکر ماخذ، مرجع و پانویس‌ها، آیین نامه تخلفات پژوهشی و کمیته اخلاق و نظایر آن‌ها).
- ۲) تقدیم گزارش پیشرفت کار رساله / پایان‌نامه در هر ماه به استادان راهنما.
- ۳) انجام هر گونه اقدام یا اصلاح برابر این پروپوزال زیر نظر استاد راهنما.
- ۴) ارائه به موقع رساله/ پایان‌نامه به همراه پاورپوینت و تمرین قبلی.
- ۵) رعایت کامل شیوه‌نامه نگارش پایان‌نامه و رساله دانشگاه و تحویل نسخ نهایی صحافی شده حداکثر ۴۵ روز پس از تاریخ دفاع.
- ۶) رساله/ پایان‌نامه اینجانب تکراری نبوده و رعایت دقت و امانت را در این خصوص اعلام می‌دارم در صورت عدم رعایت، هر نوع تصمیم دانشگاه را برابر آیین‌نامه انضباطی دانشجویان پذیرا هستم.
- ۷) هرگونه عواقب قانونی و اداری ناشی از عدم رعایت موارد فوق بدون حق اعتراض متوجه اینجانب است.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء: تاریخ:

