علوم اسلامی انسانی، شماره ۱۷، بهار ۱۳۹۸، ص ۲۹- ۱۷

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

مجله علمی علوم اسلامی انسانی (سال پنجم)
شماره ۱۷/ بهار ۱۳۹۸ / ص ۲۹- ۱۷

# بررسی نقش میانجی مهارت اجتماعی کارکنان در تاثیر پاداش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار

**رسول وظیفه[۱]، نیکنام نوبهار[۲]**

[۱] گروه مدیریت، واحد پارس‌آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس‌آباد مغان، ایران
[۲] گروه مدیریت، واحد پارس‌آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس‌آباد مغان، ایران

**نویسنده مسئول:**
رسول وظیفه

**چکیده**

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی مهارت اجتماعی کارکنان در تاثیر پاداش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار انجام شده است،که از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی و از لحاظ ماهیت و شیوه تحقیقات جز تحقیقات توصیفی/ پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق گمرک شهرستان بیله سوار بالغ بر ۷۵ نفرمی باشد، که برای آزمون فرضیه های تحقیق یک نمونه ۶۳ نفری از کارکنان که به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده است، جهت جمع آوری داده ها راجع به ادبیات تحقیق از روش(کتابخانه ای مطالعه کتب و مقالات) و برای آزمون فرضیه ها، از سه پرسشنامه ی استاندار، برای پایایی پرسشنامه، آلفای کرونباخ به کار گرفته شد، و برای تحلیل داده ها از آزمون های اسمیرنف وگلموگراف، ضریب همبستگی، تحلیل عاملی تاییدی و معادلات ساختاری، از نرم افزارهای لیزرل و Spss استفاده گردید. نتایج آزمون فرضیه ها نشان دهنده تاثیر مثبت بین مولفه های پاداش مالی بر افزایش بهره وری نیروی انسانی و همچنین رابطه مثبت بین مهارت اجتماعی با افزایش بهره وری نیروی انسانی وجود دارد. با توجه به نتایج پژوهش مدیران باید توجه ویژه ای به تقویت شاخصهای مهارت ارتباطی داشته باشند وکارکنان خود را تشویق کنند تا تمایل بیشتری به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی از خود نشان دهد.

**کلمات کلیدی**: جبران خدمات، مزایا، سازگاری، پاداش مالی، مهارت اجتماعی.

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

**مقدمه**

سازمانها متشکل از افرادی هستند که در راستای تحقق اهداف سازمانی فعالیت می‌کنند .با تمام پیشرفتها در زمینه فناوری، هنوز هم سازمان از منابع انسانی بی نیاز نبوده است و با برنامه‌ریزیهای انسانی اداره میشود .از این رو این منبع باید اداره و پرورش یابد و امکانات رفاهی و انگیزشی برای او و خانوادهاش فراهم گردد .در هزاره سوم و در جهان ارتباطات و اطلاعات و عصر سازمانهای دانش محور، کارکنان از مهمترین سرمایه‌های سازمانها هستند با توجه به دیدگاه زمان منابع انسانی یکی از مهمترین عواملی است که باعث ایجاد مزیت رقابتی با استفاده دانش، مهارت و توانایی خود برای سازمانها می‌شود. (زمان[1] ، ۲۰۱۱) بررسی‌ها نشان میدهد منابع انسانی میتواند با سازماندهی و استفاده بهینه از طریق استراتژیهای مختلف مانند شرایط کاری، رهبری، آموزش و توسعه، فرهنگ یادگیری، شهرت سازمان و پاداشها حفظ شود( اران و همکاران ، ۲۰۱۳) پاداش، پرداخت ارائه شده از طرف کارفرما در ازای ارائه خدمات به یک کارمند است که مقدار آن توسط سازمان تعیین می‌شود. پاداش کل هر چیزی را که کارکنان در رابطه استخدامی خود ارج می‌نهند، شامل میگردد ( اسچلتر[2] ، ۲۰۱۴). پرداختها، ساده‌ترین و پرتکرارترین عنصر پاداش به حساب میآیند، و به همین دلیل سازمانها در حال یافتن راههای جدید تمایز خود از رقبای خود در بازار هستند( رحیمی و همکاران ، ۱۳۹۶) درحالی که پول بطور آشکار بخش مهمی از پاداش است، اما به طور فزایندهای مشاهده شده است که چیزی بیش از فقط پول نقد برای جذب و نگهداری افراد توانمند و مستعد مورد نیاز است. در واقع به جز عناصر مالی عناصر دیگری هم هستند که میتوانند باعث جذابیت شغلی شوند و فرد را به ادامه خدمت و در نهایت افزایش عملکرد در سازمانها ترغیب کنند. در واقع امروزه انتظارات افراد فراتر از پاداشهای مالی است. این بدان معناست که چیزی بالاتر از پول برای کارکنان ارزشمند است (ابرا[3] ، ۲۰۱۵).

مهارتهای اجتماعی بیشتر به عنوان مجموعه پیچیدهای از مهارتها در نظر گرفته شده است و سه مؤلفه مشارکت، ابراز وجود و مهارت خود را در برمی گیرد که شامل ارتباط، حل مسأله، تصمیم گیری، خود مدیریتی،جرأت ورزی، عامل با همسالان و گروه می شود.(تونر[4] ،۲۰۰۸)مهارتهای اجتماعی میتواند به عنوان مهارتهای لازم برای تطبیق با نیازهای اجتماعی و نیز حفظ روابط بین فردی رضایت بخش تعریف شود. چرا که مهارتهای اجتماعی مطلوب، سبب بهبود روابط بین فردی، رشد اجتماعی و استقلال طلبی میشود همچنین اگر در اشخاص مهارتهای اجتماعی دچار مشکل شود، آنها خود و دیگران را به منفی ارزیابی می کنند و از تعاملات اجتماعی خود، کمتر راضی و خشنود می باشند. (آنگریکو[5] ، ۲۰۱۳) مهارتهای اجتماعی بر رفتارهای فراگرفته مطلوبی اشاره دارد که فرد را قادر می سازد با دیگران رابطه مطلوبی داشته و از واکنش های نامعقول اجتماعی خودداری کند .مهارتهای اجتماعی طیف گسترده ای از رفتارها از قبیل توانایی شروع ارتباط موثر و مناسب با دیگران، ارائه پاسخ های مفید و شایسته، تمایل به رفتارهای سخاوتمندانه، همدلانه و یاریگرانه، پرهیز ازتمسخر قلدری و زورگویی به دیگران را شامل می شود(جلیلی ،۱۳۹۵).

در این میان سازمانهای مختلف ، سازمانهای انتفاعی نقش مهمی در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقشار و گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی دارند و از سازمانهای مهم و تاثیرگذار در جامعه هستند که همواره در معرض تغییرات محیطی قرار دارند و این امر به نوبه خود موجبات تغییر در سازمانها و کارکنان آن را فراهم آورده و برای آنها مسائلی را به همراه دارد. ( محمدپور زرندی و همکاران، ۱۳۹۳). سنجه های مالی ، از اجزای مهم نظام ارزیابی متوازن هستند ، به ویژه در سازمان های و موسسات انتفاعی که این سنجه های گویایی موفقیت در حوزه های دیگر هستند ، زیرا به ما می گویند که اجرای موفقیت آمیز در منظرهای دیگر ، چه نتایج مالی منجر خواهد شد. حوزه مالی ، به سه بخش رشد درآمد ، مدیریت هزینه و سود سرمایه ، تقسیم می شود .که شاخص رشد درآمد شامل سهم بازار از فروش ، تعداد مشتریان و بازارهای جدید و تعداد استراتژی های جدید است . سود سرمایه شامل : کاهش موجودی ، مدت چرخه دریافت ، بازگشت سرمایه ، بهره‌وری – کارایی می باشد . مدیریت هزینه نیز شامل نسبت درآمد به کارکنان و کاهش هزینه های واحد است. ( ون لیو ، شافقتوا، ۲۰۱۶)[6].

بهبود بهره وری برای هر سازمان انتفاعی از اهمیت خاصی برخوردار است، به طوری که بهرهوری بیانگر تبدیل مؤثر و کارای منابع به محصولات قابل فروش (عرضه به بازار) زیادی در جهت درک مفهوم بهر هوری توسط محققان متعددی صورت گرفته

[1] Zaman
[2] Schlechter
[3] Ibrar
[4] Turner
[5] Angelico
[6] Van Looy & Shafagatova, 2016

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

اما وجه مشترک تمامی تعاریف در این است که آنچه موجبات ارتقای بهره وری را فراهم میکند، اصولا ماشین و روش و ابزار نیست، بلکه انسان است. زیرا تمامی تلاشها به منظور دستیابی به مطلوبیتهایی است که نیازهای مادی و معنوی او را برآورده م یسازد و ارتقای بهره وری هم برای زیستن و هم در راستای اهداف .) معنوی نقشی اساسی دارد بهر هوری به عنوان یک طرز فکر و یک نظام هماهنگ، موجب تحولاتی در مدیریت شده است. این تغییر و تحول، در واقع گذر از مدیریت علمی سنتی برمبنای اقدامات خشک و مکانیکی به مدیریت پویا و نوین برپایه اصالت و تعالی انسان تعبیر م یشود. بنابراین، مدیریت بهر هوری حرکتی است انسانی که با ابزارهای لازم نظیر ماشین، سرمایه و مواد اولیه ترکیب می شود تا به نتیجه تعیین شده به دست آید از( میکو ، استیوریج ، ۲۰۱۵).

این رو تلاشهای افزایش بهر ه وری به ویژه بهره وری نیروی انسانی در رفع مشارکت اجتماعی و اقتصادی کشورها به خصوص کشورهای درحال توسعه میتواند نقش اساسی داشته باشد. نگرش منطقی به پیشرفت و سوددهی سازمانهای کشوراین نتیجه می رساند که یکی از مهمترین راهکارهای پیشرفت سازمانها بالابردن بهر هوری نیروی انسانی آنها میباشد.، اکثر محققان در این زمینه بر این باورند که ارتقای بهره وری نیروی انسانی معلول ترکیبی از عوامل گوناگون است، که در هر سازمان و با توجه به شرایط خاص آن میتواند متفاوت باشد (تابان و همکاران، ۱۳۹۵).

طرفی افزایش بهره وری نیروی انسانی به عنوان یکی از مهمترین بخش های اقتصادی موسسات هست پاداش های نقدی و غیر نقدی اجزای اصلی ساختار مدیریت هستند؛ به طوری که پاداش در عملکرد اثربخش کارکنان، بسیار بااهمیت تلقی میگردد. اگر مدیریت پاداش، ناکارآمد باشد یا از پاداش برابر و مناسب استفاده نشود، دیگر چگونگی اجرای آن مهم نیست؛ چراکه پاداش،اثر خود را از دست میدهد. پاداشی که کارکرد اصلی آن انگیزش و تأمین نیازهای کارکنان باشد، اگر درست مورد توجه قرار نگیرد، به منبع پرتوانی برای بی انگیزه کردن کارکنان تبدیل خواهد شد. اجرای ناشیانه و نادرست راهبرد پاداش، اگرچه بخشی از نیازهای کارکنان را تأمین میکند، ولی به سایر بخش های نیازمند آن آسیب می رساند و اغلب سلامت سازمانی کارکنان را تهدید می کند. این در حالی است که اجرای نظام مند راهبرد پاداش، نه تنها نیازهای اصلی انگیزشی کارکنان را تأمین کرده بلکه به کارکنان امکان می دهد که در سطوح انگیزشی بالاتری فعالیت نمایند از سوی دیگر ، اداره گمرگ از اداره های شلوغ و پر کار کشور می باشد هدف پژوهش حاضر پاسخ به این سوال است که : آیا نقش میانجی مهارت اجتماعی کارکنان در تاثیر پاداش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار تاثیر دارد؟

## ادبیات پژوهش

مدیریت منابع انسانی اصلی‌ترین وظیفه مدیران سازمانها است .منابع انسانی جزء داراییهایی است که مستلزم مدیریت شایسته و متناسب است .از جمله مفاهیم مهم و کلیدی در مدیریت، خاصه در سیستم مدیریت منابع انسانی، مفهوم تشویق و تنبیه است . تشویق و تنبیه به منزله سیستمی است که اثربخشی و کارایی سازمان منوط به اجرای صحیح و بر مبنای قاعده آن است .تشویق و تنبیه به منزله یک قاعده اساسی در نظام مدیریت منابع انسانی با پیدایش مکتب روابط انسانی در سال ۱۹۲۰ که برای جنبه انسانی کارکنان در سازمان اهمیت قائل می‌شد، بیشتر جلوه‌گر شد .لذا توجه به مسائل انسانی در سازمان در راستای پیشبرد اهداف سازمان از جمله مباحث اساسی مدیریت منابع انسانی است( خانزاده ، ۱۳۸۹) .

انسان قبل ازهر عمل آگاهانه ای منظور و مقصودی دارد برآورده شدن این منظور پاداش است که فرد در مقابل انجام آن دریافت می کند. انسان بطور طبیعی از انجام هر عملی نوعی حصول به نتیجه ای مثبت را انتظار دارد که همان پاداش نامیده می شود و انگیزه ی اصلی فعالیتهای آدمی است.سازمانها بر این باورند که نیروی انسانی به عنوان منبع اصلی ایجاد ارزش در سازمانها و به عنوان مزیت رقابتی مطرح است. در چنین شرایطی حفظ نیروی انسانی و ایجاد انگیزه در جهت افزایش روز افزون بهره وری در کار با استفاده از مکانیسم ها ی مختلف از جمله پاداش افراد است. به عبارتی، مدیر از قدرت پاداش به منظور تاثیرگذاری و کنترل رفتار زیردستان استفاده میکند. اگرچه همه مدیران دارای قدرت پاداش مشابه ای هستند اما موفقیت در دسترسی و به کار بردن اثربخش پاداش نیازمند مدیریت آن است .بهره وری ، دغدغه بسیار مهم ازمانهای خدماتی و غیر خدماتی است ، زیرا اساسی ترین محرک رسیدن به نتایج رضایت بخش و کسب مزیت رقابتی قابل ملاحظه ، نسبت به رقبا محسوب میشود این امر سبب شده است که درکلیه کشورها بهره وری و استفاده صحیح و هرچه بهتر و مناسبتر از مجموع عوامل تولید( اعم از کالا و خدمات ) به اولویتی ملی تبدیل شود و همه جوامع به این باور برسند که تداوم حیات هر جامعه بدون توجه به موضوع بهره وری ممکن نیست (مسرور و همکاران ،۱۳۹۵).

مهارتهای اجتماعی، روشهای واقعی هستند که افراد برای آغازگری، درگیری، ارتباط برقرارکردن و پاسخ به دیگران زمانی که در مبادله شرکت دارند، استفاده می‌کنند .الیوت، گرشام و مک کلاسکی مهارتهای اجتماعی را چنین تعریف می‌کنند :رفتارهای

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

انطباقی فراگرفته شده که فرد را قادر می‌سازد با دیگران روابط متقابل برقرار کند، واکنشهای مثبت بروز دهد و ازرفتارهایی که پیامدهای منفی دارد اجتناب ورزد. این مهارتها شامل رفتارهایی چون همکاری، مسئولیت پذیری، خویشتنداری و جرأت ورزی می شود.( کوتیج[۷] ، ۲۰۰۹).

از طرفی دیگر نقش تقویت مهارت های اجتماعی و اهمیت فراوان آن برای تعاملات اجتماعی مناسب بر کسی پوشیده نیست. در این راستا اسلبی و گوارا در سال ۲۰۰۳ چهارده مهارت اجتماعی را مترادف با سازگاری اجتماعی میدانند از نظر آنها مهارت اجتماعی عبارت است از توانایی ایجاد ارتباط متقابل با دیگران‌در زمینه ی خاص اجتماعی به طوری که در عرف جامعه قابل قبول و ارزشمند باشد . مهارت اجتماعی، مجموعه رفتارهای آموخته شده‌ای است که فرد را قادر می سازد با دیگران رابطه اثربخش داشته و از واکنشهای نامعقول اجتماعی خودداری کند. همکاری، مشارکت بادیگران، کمک کردن، تعریف و تمجید کردن از دیگران و قدردانی کردن مثالهایی از این نوع رفتار است. محمودی ، ۱۳۹۴).

سیستم پاداش مناسب منجر به افزایش روحیه کارکنان، انگیزه بالای کاری، عملکرد شغلی مناسب، رضایت شغلی و تعهد بالا جهت انجام بهینه و اثربخشی کارها میشود و عدم وجود آن منجر به سرخوردگی و نارضایتی کارکنان فعال و اثربخش سازمان میشود .بطور کلی در یک سازمان جهت افزایش اثربخشی و کارایی سازمان، بالا رفتن بهره وری سازمان، سیستم تشویق وتنبیهی مناسب است که جنبه هدایتگیر داشته باشد و منجر به اصلاح رفتار کارکنان و جهت دهی آنها به سوی رفتارهای مطلوب و حذف رفتارهای نامطلوب باشد. (پورتر،۲۰۱۱ ).

نقش و جایگاه منابع انسانی و مدیریت آن در سازمانها بگونه ای است که می توان ازآن بعنوان یک کانالیزور و تسریع کننده افزایش بهره وری یاد کرد. ازاین رو برای افزایش بهره وری ، راهبردهای مناسبی را بایستی در نظر گرفت. اهمیت بحث زمانی آشکار می شود که هرگز نقش عامل انسانی را در سازمانها با دیگر عوامل مقایسه نکنیم ؛چرا که عامل انسانی بعنوان یک سیستم باز به واسطه انگیزش و رهبری مناسب ، می تواند کارایی فراتر از یک را حاصل نماید. در حقیقت بهره وری مترادف با کیفیت نیروی انسانی بوده و از افرادی که با مهارتهای خود، روحیه گروهی،کارایی، خلاقیت، نوآوری ، و مشتری گرایی را برای سازمانها به ارمغان می آورند، سخن می گوید. راهبردها و تدابیر بسیاری در طول سالها مطالعه از سوی محققان برای اندازه گیری بهره وری نیروی انسانی در سازمانهای مختلف انجام گرفته است مسرور و همکاران ۱۳۹۵، بررسی تاثیر پاداشهای مالی برافزایش بهره وری نیروهای متخصص بانک قوامین شعب استان خوزستان، یافته های پژوهش نشان میدهد که سیستم حقوق و پاداش دربانکهای موردمطالعه نقش بسزایی دربهبود بهره وری کارکنان آنان داشته است به نحوی که میتواند دراثربخشی کلی بانکها و ارایه خدمات با کیفیت بالاتر به مردم درراستای ارتقای سطح سلامت روانی جامعه موثرباشد .فرهنگ راد در سال ۱۳۹۵ پژوهشی تحت عنوان بررسی تاثیر پاداشهای مالی و انگیزش بر بهره وری نیروهای متخصص بانک رفاه شعب استان خوزستان پرداخت ،این پژوهش از نظر هدف، از نوع کاربردی و از منظر گردآوری داده، روشی علی مقایسه ای محسوب می شود. روش گردآوری اطلاعات نیز میدانی بوده است ، نتایج پژوهش حای از این بود پاداشهای مالی بر بهره وری کارکنان تاثیر معناداری دارد.

فلاح و همکاران ، ۱۳۹۶، رابطه بین پاداش و انگیزش کارکنان و تاثیر آن در عملکرد و بهره وری ، نظام پاداش و تشویق کارکنان عاملی موثر در انگیزش نیروی انسانی محسوب می شود .توحیدی و رضوانی در سال ۱۳۹۶ در پژوهشی تحت عنوان ۱۳۹۶، بررسی تأثیر استراتژی پاداش بر عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: اداره ی کل گمرک آستارا) نتایج حاکی از این بود بین استراتژی پاداش وعملکرد کارکنان رابطه ی معنی داری وجود دارد همچنین بین پادا شهای بیرونی، پاداشهای ذاتی و عملکرد کارکنان رابطه ی معنی داری وجود دارد.محمودی ، ترابی ، در سال ۱۳۹۳، در پژوهشی تحت عنوان به بررسی تاثیر پاداش دهی و مدیریت تخصیص منابع اضافی بر عملکرد مالی بانک صادرات استان اصفهان پرداخت نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات بیانگر این است که پاداش دهی و مدیریت تخصیص منابع اضافی بر عملکرد مالی بانک صادرات استان اصفهان تاثیر دارد.تابان و همکاران در سال ۱۳۹۵ در پژوهشی تحت عنوان متغیرهای مرتبط با ارتقای بهره وری نیروی انسانی در شعب سازمان تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ، : سازمان تأمین اجتماعی از جمله سازمانهای ارائه کننده خدمات به شمار می روند که نیروی انسانی در آنها نقشی بی بدیل داراست و منجر به توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که ضامن فردای بهتر برای عموم افراد جامعه است، م یشود. هدف نهایی بهبود بهر هوری به عنوان نیروی محرکه توسعه اقتصادی، بهبود کیفیت زندگی تک تک انسانهاست.قربانیان و همکاران در سال ۱۳۹۵ در پژوهشی تحت عنوان ، سبک دلبستگی و مهارتهای اجتماعی کودکان با نقش میانجی هوش هیجانی نتایج نشان داد ، با توجه به اهمیت و ضرورت مهارتهای اجتماعی کودکان و پیامدهای آن در زندگی آن

[7] Cotugno AJ

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

ها، شناخت عوامل محیطی از قبیل سبک دلبستگی و عوامل فردی از قبیل هوش هیجانی، میتواند به شناخت عمیق عوامل مؤثر بر تحول مهارت های اجتماعی در کودکان، به منظور ارائه راهبردهای مناسب منجر شود.

واحدی ، خوش نظر ، در سال ۱۳۹۵ در پژوهشی تحت عنوان رابطه بین مهارتهای اجتماعی با سلامت و روان کارکنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین ، هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین مهارتهای اجتماعی با سلامت و روان کارکنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین بود ، نتایج نشان داد که بین مهارت اجتماعی و سلامت روان رابطه منفی و معنی داری وجود دارد.

جباری فرد ، و مسعودی در سال ۱۳۹۶ در پژوهشی تحت عنوان، بررسی رابطه بین خوشبینی با جایگاه مهار و مهارت های اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور لردگان، دانشجویان بیشتر موفقیت یا شکست خود را به عوامل بیرونی شانس و اقبال و یا جور بودن اوضاع محیطی بر وفق مراد خود ، نسبت میدهد و بیشتر گرایش به کسب مهارت های اجتماعی دارند. جایگاه مهار در درجه اول بهترین پیش بینی کننده خوش بینی است و نظم پذیری در درجه دوم با و قدرت رهبری در مرحله نهایی .جایگاه مهار، مهارت های احتماعی نظم پذیری و قدرت رهبری بعد از کنترل تاهل، جنس، سطح تحصیلی،شغل پدر و مادر، در آمد خانوادگی، پیش بین کننده خوشبینی دانشجویان دانشگاه پیام نور لردگان میباشد.

اوکدی[8] ، در سال ۲۰۱۵ در پژوهشی تحت عنوان پاداش های مالی بر بهره وری کارکنان در میان کارکنان دولتی کشورهای ابیا، نیجریه، نتایج حاکی از این بود که بهره وری و کارایی بیشتر کارکنان در بخش های دولتی ممکن است با استفاده موثر از منابع انسانی از طریق غیر پاداش های مالی هست.در میان دولتها باید کارمندان خود را با مشارکت در رشد و تکامل خود، انگیزه دهند برنامه هایی با پرداخت پاداش خوب، بسته های انگیزشی و غیره که نیز بر بهره وری کارکنان تاثیر مثبت دارد.

المان و همکاران در سال ۲۰۱۵، تاثیر فناوری اطلاعات و توسعه ارتباطات مخابراتی در بهره وری کار ، نتایج حاکی از این بود، شاخص های توسعه ICT را می توان به چهار گروه تقسیم کرد: ICT زیرساخت ها، استفاده از ICT، آمادگی ICT و تولیدات و تجارت ICT. پس از تجزیه و تحلیل مطالعات قبلی اثرات توسعه ICT بر روی بهره وری کشور ارتباط بین زیرساخت های ICT، استفاده از ICT، توسعه مهارت های ICT، تجارت ICT و بهره وری کار.تایید و تاثیر دارد.لوسیف و همکاران در سال ۲۰۱۴ ، در پژوهشی تحت عنوان مهارت های اجتماعی برای توسعه حرفه ای موفق ،هدف تحقیق دیدگاه های کارکنان شرکت های بانکی و مخابراتی در یونان را در رابطه با مهارت های اجتماعی لازم برای دستیابی به موفقیت موفقیت حرفه ای و توسعه حرفه ای بررسی میکند دیدگاه های آنها از طریق یک تحقیق تجربی کوچک در میان کارکنان و مدیران شرکت های مختلف مورد بررسی قرار گرفت.در نتی یافته های تحقیق مربوطه نشان می دهد که درصد بالایی از موضوعات تحقیقاتی بر این باورند که ارتباطات، رهبری، انعطاف پذیری و مهارت های سازگاری برای تکمیل موفقیت آمیز کارهای حرفه ای هر روز بسیار مهم است.

جنینگز و دیپرت[9] در سال ۲۰۱۰ در پژوهشی تحت عنوان تأثیر معلم را بر مهارتهای هیجانی، رفتاری و اجتماعی و پیشرفت تحصیلی دانشآموزان را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که معلم بر رشد مهارتهای اجتماعی، هیجانی و رفتاری دانش آموزان تأثیر قابل توجهی دارد و تا حدودی این تأثیر بیشتر از تأثیر معلم بر پیشرفت تحصیلی است. از آنجا که تحقیقات فراوانی نقش مهارتهای اجتماعی را بر پیشرفت تحصیلی نشان دادهاند، معلمانی که در زمینهی افزایش مهارت اجتماعی موفق عمل میکنند، میتوانند علاوه بر آموزش مستقیم برای افزایش رشد علمی، به صورت غیر مستقیم به وسیلهی افزایش مهارت اجتماعی پیشرفت تحصیلی را ارتقا دهند .بنابراین با مطالعهی افکار، رفتار و بازخوردهای کودکان، میتوانیم آگاهیمان را از میزان تأثیر عوامل محیطی بر چگونگی رفتار کودک افزایش داده و همچنین درکمان را از استراتژیهایی که میتوانند در تقویت مهارتهای اجتماعی کودک مؤثر باشند، توسعه دهیم.

کان[10] در سال ۲۰۱۵ ، در پژوهشی تحت عنوان حمایت از توانبخشی مهارت های اجتماعی با گفتگوی مجازی ،نتایج حاکی از آن بود برای انطباق رفتار خود را زمانی که وضعیت متفاوت است، به جای آموزش آنها را با رفتار مناسب برای مجموعه ای از شرایط خاص در این پژوهش، یک رویکرد جدید را توصیف می کنیم برای توسعه یک بازی جدی حمایت از برنامه های اجتماعی برای مهارت های اجتماعی است که در درجه اول هدف قرار می گیرد.

ساریا و همکارانش در سال ۲۰۱۴ در پژوهشی تحت عنوان تاثیر پاداش های مالی و غیر مالی بر انگیزه کارکنان ، این‌مقاله‌پایه-ایبرای درک مسائل کارمند فراهم می کند. انگیزه در سازمان ها .این همکاری خوب در دنیای دانش مدیریت منابع انسانی است که عوامل موثر بر انگیزه کارکنان را مورد بررسی قرار می دهد، و راه حلی برای مشکلات مواجه است. توسط کارکنان در محل

[8] Okwudili
[9] Jennings& DiPrete
[10] Cindy

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

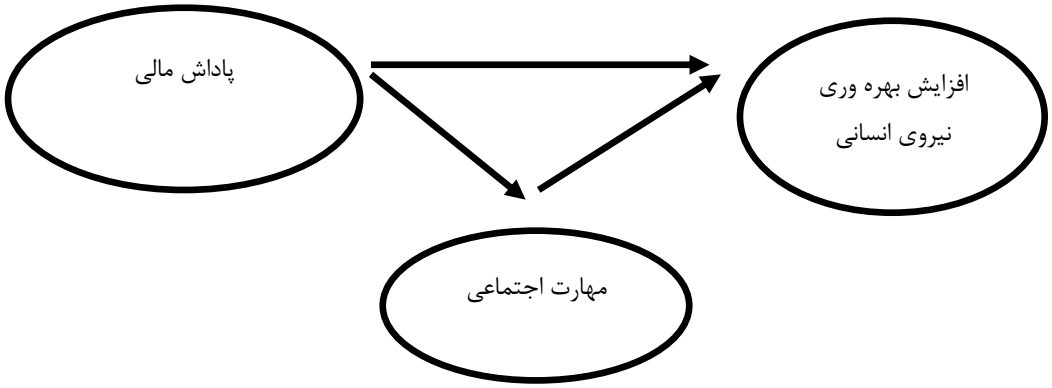
کارشان،این مقاله همچنین مدیریت سازمان های مورد مطالعه را مجبور به پرداخت هزینه های خود می کند توجه به مشکلات انگیزه کارکنان برای مزایای کلی سازمان هااست.کالایکا در سال ۲۰۱۳ در پژوهشی تحت عنوان انگیزه های مالی و سرمایه گذاری آموزشی: تأثیر بورس های مبتنی بر عملکرد در زمان دانش آموزان ما گرچه سیاستگذاران آموزش و پرورش به طور فزاینده ای علاقه مند به استفاده از انگیزه ها برای بهبود نتایج آموزشی هستند، شواهد در بهترین حالت تاثیرات کوچکی را ایجاد می کنند و منجر به این می شود که آیا چنین انگیزه ها واقعا می توانند تلاش دانش آموزان را نسبت به میزان تحصیلاتشان تغییر دهند.

مهارت اجتماعی:مهارتهای اجتماعی اغلب به عنوان مجموعه‌ی پیچیده ای از مهارت ها در نظر گرفته شده است که شامل ارتباط، حل مساله و تصمیم گیری، جراتورزی، تعاملات با همسالان و گروه و خودمدیریتی میشود ( لانیس و فروسینی[11]،۲۰۰۸).

پاداش مالی :پاداشهایی هستند که به صورت نقد به کارکنان پرداخت می شوند و موجب افزایش رفاه مادی شخص می گردند . مانند حقوق و مزایا و اضافه کاری و ... که اغلب در سازمانها و شرکتهای خصوصی طبق توافق اولیه ی کار فرما و کارگر و بنابه قرارداد منعقده بین آنها بصورت هفته ای – ماهیانه و... پرداخت می گردد ودر سازمانها و شرکتهای دولتی نیز طبق قانون مصوب کشورها به افراد پرداخت می گردد (هلر بگل و دیگران ،۱۹۹۵).

بهره وری نیروی انسانی :واژه بهروری (Productivity) در فرهنگ واژگان فارسی به معنای سودآوری ، مفید بودن و کامیابی آمده است . واژه انگلیسی Productivity در لغت به معنای قدرت تولید ، باور و مولد بودن است . سازمان بین المللی کار از بهره وری با عبارت زیر یاد می کند "بهره وری و تولید باید به عنوان یک اصل اساسی در خدمت رفاه انسانها باشد . بهره وری به مفهوم نسبت بازده تولید به واحد منابع مصرف شده است که با یک نسبت مشابه دوره پایه مقایسه می شود و به کار می رود . بهره وری برابر است با خارج قسمت خروجی ( میزان تولید) بر یکی از کل عوامل تولید(طاهر ، ۱۳۹۴).

این تحقیق به دنبال آن است تا با بررسی نقش میانجی مهارت اجتماعی کارکنان در تاثیر پادش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار بپردازد. بر اساس این پاداش مالی به عنوان متغیر مستقل،مهارت اجتماعی به عنوان متغیر میانجی و بهره وری کارکنان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.




**شکل ۱**- مدل مفهومی تحقیق

[11] Loannis, A. & Efrosini

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

## فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی: بین نقش میانجی مهارت اجتماعی کارکنان در تاثیر پاداش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار رابطه مثبت و معنادری وجود دارد.

فرضیه فرعی: ۱- بین پاداش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار رابطه مثبت و معنادری وجود دارد.

۲- بین پادش مالی بر مهارت اجتماعی کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار رابطه مثبت و معنادری وجود دارد.

۳- بین مهارت اجتماعی کارکنان بر بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار رابطه مثبت و معنادری وجود دارد.

## روش پژوهش، جامعه آماری، داده های پژوهش

پژوهش حاضررا از آن جهت که در بهبود و بالا بردن توانمند سازی کارکنان گمرک شهر بیله سوار به کاربرد از نوع کاربردی می باشد . و به لحاظ روش انجام تحقیق ،توصیفی پیمایشی می باشد .جامعه آماری کارکنان گمرک شهربیله سوار می باشد که از میان آنها ۷۵ نفر حجم نمونه توسط جدول مورگان ۶۳ نفر برآورد شد، و با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده نمونه ها انتخاب شده اند. برای گردآوری اطلاعات و داده ها ازسه پرسشنامه استاندار استفاده که برای برای متغیر مهارت اجتماعی پرسشنامه ماتسون و همکاران (۲۰۰۰)، برای متغیر بهره وری نیروی انسانی ( پرسشنامه طاهر( ۱۳۹۴)و برای متغیر پاداش مالی از پرسشنامه رحیمی و همکاران (۱۳۸۴) تهیه گردید. روایی پرسشنامه با مشورت اساتید راهنما و متخصصین امر وهمچنین پژوهش قبلی و تحلیل عاملی تاییدی انجام شد، برای سنجش پایایی پرسشنامه از فرمول کرانباخ استفاده شد که پایایی بدست آمده پرسشنامه مهارت اجتماعی ۰.۹۰۶ پاداش مالی ، ۰.۷۰۹ ، افزایش بهره نیروی انسانی۰.۷۴۲ که نشان دهنده پایایی بالای ابزار اندازه گیری است.

## تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

این پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است که در سطح آمار توصیفی با استفاده از شاخص های نظیر فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، تجزیه وتحلیل داده ها پرداخته و در سطح آمار استنباطی از آزمون کلموگراف اسمیرنف و ضریب همبستگی پیرسون ، مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

آزمون کلوموگروف-اسمیرنوف: جهت استفاده از تکنیک های آمار پارامتریک بایستی توزیع مقادیر متغیر وابسته نرمال باشند که این کار نیز با کلوموگروف- اسمیرنوف آزمون انچام شد. نتیجه گیری:

**جدول۱**- نتیجه آزمون نرمال بودن متغیرهای مستقل

| عامل | سطح معنی داری | مقدار خطا | تایید فرضیه | نتیجه گیری |
|---|---|---|---|---|
| پاداش مالی | ۰.۱۵۸ | ۰/۰۵ | H0 | نرمال است |
| مهارت اجتماعی | ۰.۸۵۵ | ۰/۰۵ | $H_0$ | نرمال است |
| بهره وری نیروی انسانی | ۰.۶۶۱ | ۰/۰۵ | $H_0$ | نرمال است |

با توجه به اینکه P-value بدست آمده متغیرها بیشتر از پنج صدم است نمی توان فرض صفر را رد کرد و بنابراین متغیر وابسته ومستقل در نمونه دارای توزیع نرمال می باشد.

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

**جدول ۲**- ضریب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

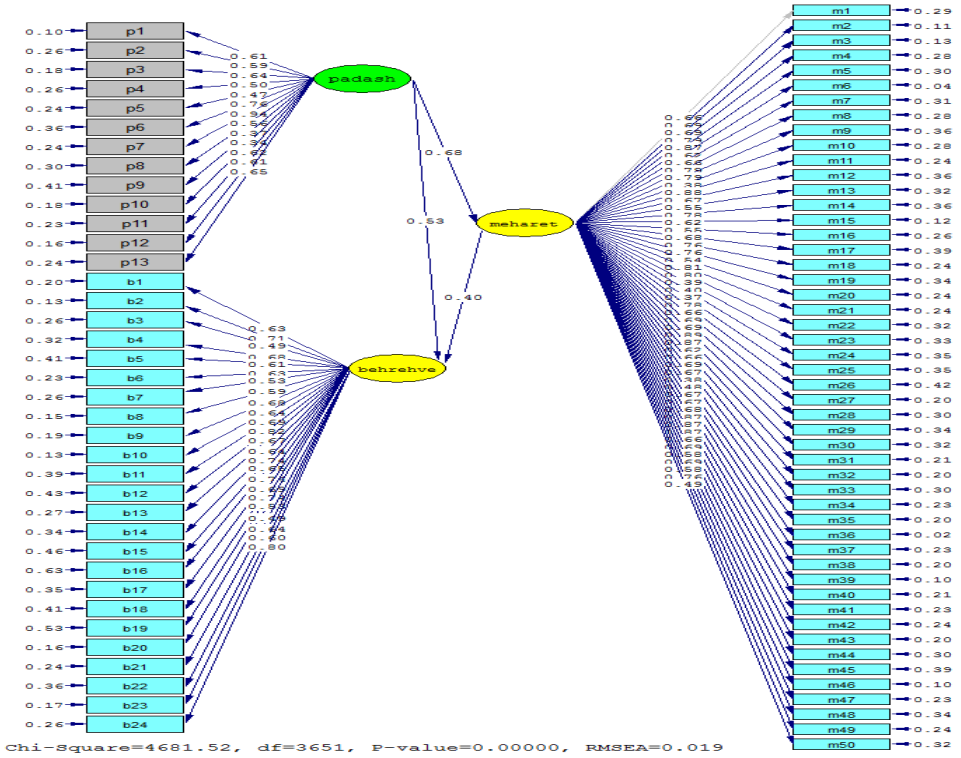
| فرضیه های تحقیق | r | SIG | نتایج فرضیه |
|---|---|---|---|
| فرضیه یک : بین پادش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار رابطه مثبت و معنادری وجود دارد. | ۰.۷۰ | ۰.۰۱ | تایید شد |
| فرضیه دوم :بین پادش مالی بر مهارت اجتماعی کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار رابطه مثبت و معنادری وجود دارد. | ۰.۶۳ | ۰.۰۱ | تایید شد |
| فرضیه سوم : بین مهارت اجتماعی کارکنان بر بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار رابطه مثبت و معنادری وجود دارد. | ۰.۶۴ | ۰.۰۱ | تایید شد |

همانطور که از جدول (۲) مشاهده شد بین پادش مالی با افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار در سطح معنی دار ۰.۰۱ درصد ضریب همبستگی ۰.۷۰ فرضیه اول قبول و رابطه معنادار و مثبت می باشد، یعنی با افزایش ، پاداش مالی ، فزایش بهره وری کارکنان نیز افزایش می یابد، می توان نتیجه گرفت با حمایت مسئولان به صورت مستقیم در انجام کارهای دشوار کارکنان‌بربهره‌وری نیروی انسانی موثر است .و همچنین ضریب همبستگی بین : بین پادش مالی با مهارت اجتماعی کارکنان ، ۰.۶۳۰ درصد بنابراین می توان نتیجه گرفت با افزایش حقوق مبنا مبتنی برزمان خدمت رسانی می تواند بر بهره وری نیروی انسانی موثر باشد و ضریب همبستگی مهارت اجتماعی کارکنان با بهره وری برابر ۰.۶۴ درصد، بنابراین می توان نتیجه گرفت با وسایل و تجهیزات کافی مورد نیاز کارکنان می توان بر افزایش بهره وری نیروی انسانی موثر باشد می باشد.

## بررسی الگوی پیشنهادی پژوهش در حالت کلی به کمک مدل معادلات ساختاری

به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است‌که‌مدلساختاری-درنمودار(۱) نشان‌داده‌شده‌است .

**نمودار ۱**- معادلات ساختاری به روش استاندارد



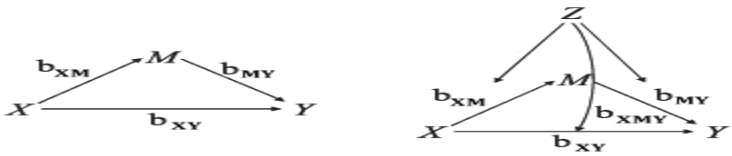
ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

نمودار مسیر پیشنهادی برای آزمون فرضیه های پژوهش که شامل روابط بین متغیرهای پژوهش است که مدل کلی تحقیق راتشکیل می دهد. با توجه به نتایج جدول ۳، شاخصهای برازندگی در مدل های اندازه گیری تحلیل عامل تأییدی ابزارهای پژوهش می توان گفت مقدار خی دو در همه مدل های اندازه گیری در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. همچنین، نسبت خی دو به درجه آزادی در همه مدلهای اندازه گیری با توجه به ملاک مدنظر، بیانگر برازش مناسب مدل های مفهومی است. مقدار شاخص RMSEA =۰/۰۱۹ در همه مدل های اندازه گیری در دامنه قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در مدل های اندازه گیری ابزارها است. مقادیر شاخصهای CFI =۰/۹۲ ۰/ ۹۲GFI= ،AGFI = ۰/۹۳ در همه مدل های اندازه گیری ابزارها نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی شدند که نشان دهنده برازش مناسب مدل های اندازه گیری است. بنابراین، با توجه به نتایج مدل های اندازه گیری، می توان گفت همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل قبول دارند.

**جدول ۳** - شاخص های نیکویی برازش مدل

| | شاخصها | مقدار مجاز | اعداد بدست آمده | نتیجه |
|---|---|---|---|---|
| نسبت کای دو به درجه آزادی | K2÷df<3 | K2÷df<3 | ۱/۳۳۱ | برازش مناسب |
| ریشه میانگین مجذورات | RMSEA | کمتر از ۰/۹ | ۰/۰۱۹ | برازش مناسب |
| شاخص برازندگی | GFI | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۲ | برازش مناسب |
| شاخص برازندگی تعدیل‌یافته | AGFI | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۳ | برازش مناسب |
| شاخص برازش تطبیقی | CFI | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۲ | برازش مناسب |
| شاخص برازش هنجار شده | NFI | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۶ | برازش مناسب |
| شاخص نرم برازندگی | NNFI | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۲ | برازش مناسب |

تبین نقش میانجی مهارت اجتماعی کارکنان در تاثیر پاداش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار یکی از مباحث اساسی در مدل یابی معادلات ساختاری، بیان نقش میانجیگری یک عنصر است. اگر جهت و شدت رابطه ی میان متغیر مستقل و وابسته در سطوح گوناگون یک متغیر سوم ، به طور قابل ملاحظه ای تغییر کند ، به آن متغیر سوم متغیر میانجی گفته میشود . بدین لحاظ ، میانجی در یک چهارچوب تحلیل همبستگی به عنوان یک متغیر سوم تلقی میشود که همبستگی مرتبه صفر میان x وy را به طور معنی داری تغییر می دهد.




**شکل ۲**- اثر کل (اثر مستقیم و غیرمستقیم) نقش میانجی یک متغیر

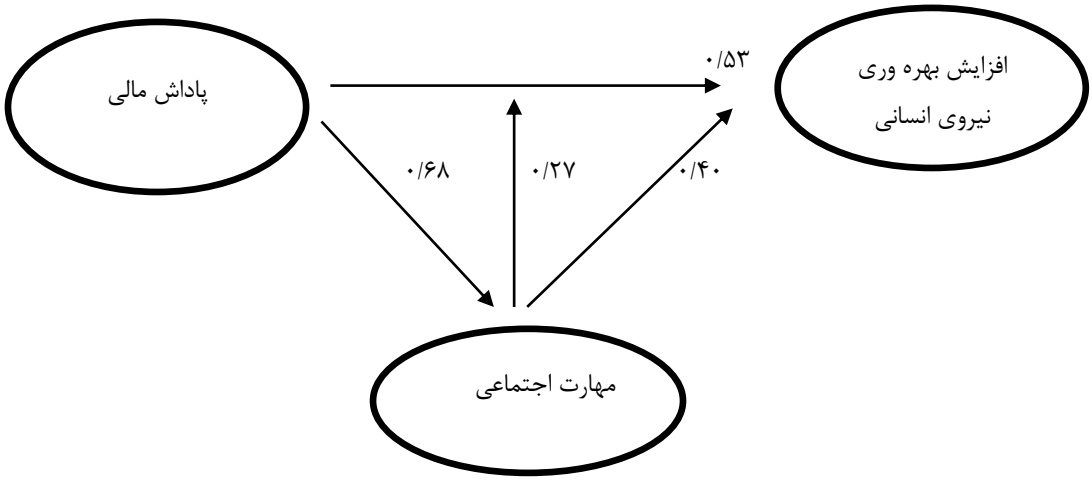
تاثیر غیر مستقیم + تاثیر مستقیم = اثر کل و اثر میانجی بر وابسته × اثر مستقل بر میانجی= تاثیر غیر مستقیم

در مدل ساختاری این تحقیق، پاداش مالی یک متغیر مستقل برونزا است که با X نمایش داده ایم. افزایش بهره وری نیروی انسانی متغیر وابسته است که با Y نمایش داده ایم. مهارت اجتماعی یک متغیر وابسته درونزا است که به عنوان متغیر میانجی در رابطه X و Y تاثیر گذاشته است. متغیر میانجی_ مهارت اجتماعی را با M نمایش داده ایم. بنابراین تاثیر غیرمستقیم مهارت اجتماعی رابطه پاداش مالی‌بر افزایش بهره وری نیروی انسانی به صورت زیر محاسبه می شود:

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

$B_{xmy}=b_{mx}\times b_{my}=0.68\times0.40=0.27$ محاسبه تاثیر غیر مستقیم

total effect $x\rightarrow y = Bxmy + Bxy = 0.27 + 0.68= 0.95$ اثرکل




**شکل ۳**- بررسی نقش میانجی مهارت اجتماعی کارکنان در تاثیر پاداش مالی بر افزایش بهره وری کارکنان گمرک شهرستان بیله سوار

اثر کل مهارت اجتماعی۰/۹۵ محاسبه شده است. در مدل پیشین که اثرنقش میانجی مهارت اجتماعی‌لحاظ نشده بود اثرکل ۰/۶۸ بدست آمده بود. بنابراین مهارت اجتماعی در رابطه پاداش مالی بر افزایش بهره وری نیروی انسانی اثر میانجی دارد و بر میزان این رابطه تاثیرگذار است.

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

## بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات

افراد توانا به لحاظ اجتماعی می توانند با درک و پاسخ دهی به موقعیت های اجتماعی ، به صورت موثر بر محیط اجتماعی خود مدیریت کنند ،بهره وری نیروی انسانی دغدغه مهم سازمان های امروزی است . با تمام پیشرفتها در زمینه فناوری، هنوز هم سازمان از منابع انسانی بی نیاز نبوده است و با برنامهریزیهای انسانی اداره میشود. از این رو این منبع باید اداره و پرورش یابد و امکانات رفاهی و انگیزشی برای او و خانوادهاش فراهم گردد.نظر به این که منبع مستقیم و اصلی پاداشهای درونی خود افراد هستند، بنابراین دسترسی به پاداشهای درونی، تولیدانگیزش مضاعف میکند و از بسیاری مقایسه های مختلف که باعث نارضایتی شخص میشوند نیز مصون هستند. توجه به اینکه عوامل متعددی در انگیزه کاری دخیل هستند، به همین دلیل مدیران باید به دنبال راهها و تکنیک هایی باشند که بتوانند انگیزه های کارکنان خود را افزایش دهند. توجه به تفاوت های فردی هر یک از کارکنان یکی از مهم ترین عواملی است که در بهره وری نیروی انسانی می توان به آن دست یافت و یکی از شرایط مهم و اساسی برای رسیدن به هدف در هر کاری برانگیختن و ایجاد انگیزه در افرادی است که کار را انجام می دهند.بنابراین آگاهی از چگونگی تفاوت افراد می تواند به مدیر کمک کند تا کارکنان خود را بهتر بشناسد.در نتیجه اقداماتی انجام دهد که هدف از آن فراهم آوردن نیازهای ضروری کارکنان می باشد. متخصصان امور نیروی انسانی باید مشاغل را طوری طراحی کنند که کار در محیط سازمان برای کارکنان مطلوب و رضایت بخش باشد. پاداش مناسب براساس دانش، مهارت، تجربه، علاقه و خصوصیات و توان فردی در انجام یک وظیفه معین تبیین می شود و لازم است تفکیک پاداش برپایه توانایی های فردی باشد وتقسیم کارتخصصی صورت گیرد.

**اهم این پیشنهادها عبارت است از :**

- با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که بین پاداش های مالی و بهره وری نیروی انسانی تاثیر مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین، تصمیمات سازمانها باید دانش محور باشد .سازمانها باید بهره وری بالایی داشته و بسیار چابک باشد تا بتواند به وظایف و مأموریتهای خود، عمل کند و اهداف سیاسی، اقتصادی و اجتماعی پیش بینی شده را محقق نمایدلذا به منظور تقویت کارایی‌و اثربخشی کارکنان در راستای توسعه اهداف سازمان با توجه به نیاز روز مدیریتی به جایگزینی با سیستمهای مدیریتی عملیاتی نوین، پیشنهاد می شود نیازها و ابزارهای لازم جهت تقویت و افزایش میزان بهره وری کارکنان سازمان مورد بررسی قرار گیرد.
- برنامه های پرداخت پاداش براساس مهارت و شایستگی کارکنان صورت گیرد، این برنامه کارکنان را تشویق می کند تا مهارت های زیادی فراگیرند و در بسیاری از امور مهارت پیدا کنند
- ارائه پرداخت های تشویقی از طرف سازمان
- افزایش پرداخت های ناشی از اضافه کاری
- افزایش حقوق مبنا مبتنی بر مدت زمان خدمت رسانی

برنامه های مزایای انعطاف پذیر را اجرا کند، مزایایی انعطاف پذیر به گونه ای است که کارمند می تواند از بین مزایای موجود آنهایی را که می خواهد انتخاب نماید و هدف این است که به هر کارمند یا کارگر فرصت داده شود با توجه به نیاز و شرایط یا وضعیتی که در آن قرار گرفته است، مجموعه ای خاص از مزایای را که می خواهد.از آنها بهره مند شود را انتخاب کند، مدیران باید قبل از ارائه پاداش از وضعیت شایستگیها و صلاحیتهای کارکنان، اطلاع کافی و مفید در اختیار داشته باشند یعنی توانائی و مهارت توأم باتجربه در کنار دریافت پاداش میتواند موثر باشد.

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

## منابع و مراجع


۱. آقابابایی دهاقانی،ز، معمارزاده طهران،غ ،احسان نیکجو ،ا، ۱۳۹۱، عوامل سازمانی مؤثر بر جبران خدمات پزشکان متخصص شاغل در بیمارستا نهای دولتی شهر تهران، فرایند مدیریت و توسعه ، دوره ۲۷.

۲. اسدی گندمانی ، ر، پزشک ، هاشمی آذر، ش ، صرامی ، غ ، ۱۳۹۴، بررسی رابطهٔ مهارتهای اجتماعی با مشکلات رفتاری در دانش آموزان کمتوان ذهنی خفیف ، مجله مطالعات ناتوانی، دوره ۵، شماره پیاپی ۱۱.

۳. تابان،م، هاشمی،م،محمودیان، ا، ۱۳۹۵، متغیرهای مرتبط با ارتقای بهره وری نیروی انسانی در شعب سازمان تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ، فصلنامهٔ علمی پژوهشی رفاها جتماعی، سال شانزدهم، زمستان ۱۳۹۵ ، شماره ۶۳.

۴. توحیدی ، ن، رضوانی چمن زمین ، م ، ۱۳۹۶، بررسی تأثیر استراتژی پاداش بر عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: اداره ی کل گمرک آستارا)، فصلنامه اقتصاد و مالیات، دوره چهارم شمارگان ۶ و ۵ ، شمارگان پیاپی: ۸ و ۷ .

۵. جلیلی آبکنار، سیده سمیه ، ۱۳۹۵، آموزش مهارتهای اجتماعی به دانش آموزان آسیب دیده شنوایی ، تعلیم و تربیت اجتماعی.

۶. جباری فرد ، ف ، مسعودی ، سهیلا ،۱۳۹۶، بررسی رابطه بین خوشبینی با جایگاه مهار و مهارت های اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور لردگان، سومین همایش ملی پژوهش های نوین در حوزه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی ایران.

۷. رحیمی، ف ، خلیلی پور،ح، کمایی بهمئی ،س، صابرراد ،ل، ترکاشوند ، م ، ۱۳۹۶، تأثیر پاداشهای مالی و غیرمالی بیمارستان در ایجاد جذابیت شغلی درک شده و عملکرد پرستاران، مجله پژوهش سلامت ، دوره ۲ ، شماره ۴ ، تابستان ۱۳۹۶.

۸. طاهر ، ب، ۱۳۹۴، بررسی عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه - شماره ۱۹۰ – اسفندماه.

۹. فرهنگ راد، ب، اسدالله زاده ا ، شمس،ش ، ۱۳۹۵ ، بررسی تاثیر پاداشهای مالی و انگیزش بر بهره وری نیروهای متخصص بانک رفاه شعب استان خوزستان، دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت در هزاره سوم

۱۰. فاتحی, ز، ۱۳۹۰ ، جهاد اقتصادی و افزایش بهره وری. اداره تحقیقات و کنترل ریسک بانک سپه. تهران: انتشارات بانک سپه.

۱۱. فلاح ، ع ، بوستانی ، م ، فیروز جایی ، م ، ۱۳۹۶، رابطه بین پاداش و انگیزش کارکنان و تاثیر آن در عملکرد و بهره وری، سومین همایش ملی و سومین همایش بین المللی مدیریت و حسابداری ایران .

۱۲. قربانیان ،ا، محمدلو ، ه ، حبیبی عسگرآباد ، م ، حسن آبادی ، ف ، ۱۳۹۵، سبک دلبستگی و مهارتهای اجتماعی کودکان: با نقش میانجی هوش هیجانی، سلامت اجتماعی مجله مرکز تحقیقات علوم اجتماعی موثر بر سلامت ، دوره سوم ، شماره ۴ ، پاییز ۱۳۹۵، ، ص ۲۷۸- ۲۸۸.

۱۳. محمودی ، احمد ، ۱۳۹۲، مقایسه عزت نفس و مهارت اجتماعی دانشآموزان ناشنوا و نابینا در مقطع راهنمایی تحصیلی شهرستان کرج ، سال سیزده، شماره۰۲ پیاپی ۴، ص ۱۴۴-۱۲۶.

۱۴. محمدی پور زرندی ، ح ، رحیمیان ، ح ، طباطبایی مزدآبادی ، س م ، حسینی سهی ، س ع ، ۱۳۹۳، . میزان به کارگیری تئوری نقش های مدیریتی میتنزبرک در بین مدیران بانک شهر با رویکرد توسعه بهره وری فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری ۲ شماره ۶ ص ۱۶۷-۱۵۹.

۱۵. محمودی ، م ، ترابی ، ر ، ۱۳۹۳، بررسی تاثیر پاداش دهی و مدیریت تخصیص منابع اضافی بر عملکرد مالی بانک صادرات استان اصفهان اولین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ ایرانی اسلامی.

۱۶. مسرور ، غ ، تقی زاده ، س، برازجانی ، م ،۱۳۹۵ ، بررسی تاثیر پاداشهای مالی و انگیزش بر بهره وری نیروهای متخصص بانک رفاه شعب استان خوزستان،دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت در هزاره سوم.

۱۷. واحدی ، ر، خوش نظر ، ا ، ۱۳۹۵، رابطه بین مهارتهای اجتماعی با سلامت و روان کارکنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین ، دومین همایش ملی پژوهش های نوین در حوزه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی ایران.

ISSN: 2538-3671
http://www.johi.ir

18. Angelico A, Crripa j, Loureriro S. Social Anxiety Disorder and Social Skill: a Critical Review of the Literature. International Journal of Behavioral Consultation and Therapy 2013; 7(4): 16-23.
19. Alma Maèiulyte-niukienea, Elina Gaile-Sarkaneb , 2015 . Impact of information and telecommunication technologies development on labour productivity, Procedia - Social and Behavioral Sciences 110 ( 2015 ) 1271 – 1282.
20. Cindy Even, 2015, upporting Social Skills Rehabilitation with Virtual Storytelling, Journal of gambling studies 2008; 24 (4): 161-81.
21. Cotugno AJ. Group Interventions for Children with Autism Spectrum Disorders: A Focus on Social Competency and Social Skills. Jessica Kingsley Publishers; 2009 :55-60.
22. Cecilia Elena Rouse , 2013 , Financial Incentives and Educational Investment: The Impact of Performance-Based Scholarships on Student Time Us, Lisa Barrow and Cecilia Elena Rouse.
23. Elliot, S. N., & Gresham, F. M.(2005). Social skills interventions for children . Behavior Modification, 17.287-313.
24. Eren SS, Eren MS, Ayas N, Hacioglu G, editors. The effect of service orientation on financial performance: The mediating role of job satisfaction and customer satisfaction. 9th International Strategic Management Conference; 2013.
25. Jennings, J. L., & DiPrete, T. A. (2010) Teacher Effects on Social and Behavioral Skills in Early Elementary School. Sociology of Education,83 (2), 135–159.
26. . Iosif Fagoulis, Niki Phillips, 2014,Social Skills for Successful Career Development, Review of European Studies ISSN 1918-7173 (Print) ISSN 1918-7181 (Online).
27. Saira Yousaf, Madiha Latif, Sumaira Aslam and Anam Saddiqui, Impact of Financial and non Financial Rewards on Employee Motivation, Middle-East Journal of Scientific Research 21 (10): 1776-1786, 2014,ISSN 1990-9233.
28. Schlechter A, Hung A, Bussin M. Understanding talent attraction: the influence of financial rewards elements on perceived job attractiveness: original research. SA J.
29. Ibrar M, Khan O. The impact of reward on employee performance (a case study of Malakand Private School). Int Let Soc Hum Sci. 2015;52:95-103.
30. Okwudili, 2015, Beede Emerole ,Effect of Non Monetary Rewards on Productivity of Employees Among Selected Government Parastatals In ABIA State, Nigeria, IOSR Journal of Business and Management (IOSR - JBM) e - ISSN: 2278 - 487X, p - ISSN: 2319 - 7668. Volume 17, Issue 2 .Ver. I V( Feb . 2015), PP 0 6 – 11 www.iosrjournals.org.
31. Turner NE, Donald J, Somerset M.,2008 Life Skills, Mathematical Searoning and Critical Thinking: a Curriculum for the Prevention of Problem Gambling. Journal of gambling studies 2008; 24 (4): 161-81.
32. Van Looy, A., & Shafagatova, A. (2016). Business process performance measurement: a structured literature review of indicators,measures and metrics. SpringerPlus, 5(1), 1797.
33. Zaman L. Human resource management (hrm) in hospitals: A research on the recruitment process of a bangladeshi hospital. Asia Pacific J Res Busin Manag. 2011;2(9).