

بررسی رابطه بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی شعب بانک ملی استان هرمزگان

مجید آشوری (نویسنده مسئول)

گروه مدیریت، واحد سیرجان، دانشجو دکترا DBA، ایران.

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان انجام شده است. پژوهش حاضر با توجه به هدف که به دنبال بررسی رابطه میان متغیرهاست، پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان به تعداد ۲۱۰ نفر تشکیل داد. نمونه آماری به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران تعیین ۱۳۶ نفر برآورد شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه آموزش ضمن خدمت برگرفته از مطالعه شمس (۱۳۹۱) با روایی و پایایی ۰/۷۷ و پرسشنامه استاندارد نشاط سازمانی کرولف (۲۰۰۷) با روایی و پایایی ۰/۷۵ استفاده شد، در نهایت داده‌ها از طریق آزمون کلموگروف اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیری با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۳ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین آموزش‌های ضمن خدمت و مؤلفه‌های آن با نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین متغیر آموزش ضمن خدمت حدود ۶۹ درصد از تغییرات نشاط سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند. و مؤلفه‌های آموزش ضمن خدمت نیز جمعاً حدود ۷۲ درصد از تغییرات نشاط سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند. از بین مؤلفه‌های آموزش ضمن خدمت مولفه برنامه‌ریزی و کنجکاوی بیشترین نقش پیش‌بینی‌کنندگی و روحیه احترام گذاشتن کمترین نقش پیش‌بینی‌کنندگی را دارا بودند. یلبایا

واژه‌های کلیدی: آموزش ضمن خدمت، نشاط سازمانی، بانک ملی، استان هرمزگان

۱- مقدمه

آموزش بی‌تردید در رشد و تعالی زندگی فردی و اجتماع انسان و دگرگون نمودن آدمی و تحول حیاتی او جایگاهی خاص و بی‌نظیر دارد و می‌تواند نیروی محرکه سراسر زندگی انسان باشد. تمامی اقشار جامعه در دستیابی به رشد و تعالی نیازمند آموزش هستند و در این راستا کارکنان نیز به عنوان کارگزاران اصلی در سازمان‌ها در جهت تطبیق با تغییرات و تحولات مداوم نیازهای روزافزون جامعه، نیازمند آموزش مستمر و مداوم هستند. از این رو آموزش نیروی انسانی نه تنها مطلوب است، بلکه فعالیتی است که هر سازمان باید منابعی را برای آن در نظر گیرد، تا همواره منابع انسانی کارآمد و به روزی را در اختیار داشته باشد. این آموزش زمانی مقرون به صرفه است که ما را به سوی اهداف از پیش تعیین شده ببرد و نارسایی‌های مهارتی، دانشی و نگرشی را اصلاح و منجر به بهبود کمی و کیفی سطح عملکرد و بهره‌وری گردد. از آنجایی که هزینه‌های زیادی از بودجه سازمان صرف این دوره‌های آموزشی می‌گردد، خود دلیلی بر لزوم ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی است (دولان و شولر، ۱۳۹۰).

هر سازمانی برای انجام فعالیت‌های خود و رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده خود، نیازمند نیروی انسانی متبحر و کاردان است؛ که پس از تعیین آن از سوی سازمان بایستی آموزش و پرورش نیروی انسانی به گونه‌ای باشد که آنان را آماده ورود و بهره‌برداری در سلسله مراتب سازمانی نماید. هر سازمانی اعم از دولتی یا خصوصی، با توجه به تغییراتی که در اهداف، فرایندها و الگوها صورت می‌گیرد، نیاز به تغییر و تحول دارد. البته تحول نیازمند ابزار است و هنگامی این تحول صورت می‌گیرد که در ابعاد ساختاری و نیز ابعاد رفتاری، تغییراتی مثبت ایجاد شود. آموزش کارکنان راهی مطمئن برای استقرار و پیاده کردن اهداف کلی و راهبردهای سازمان است. تغییرات سریع فناوری و بهبود مداوم محصولات و رقابت بی‌پایان ایجاب می‌کند که سازمان‌ها پی در پی سطح توانایی‌های منابع انسانی خود را ارتقا بخشند (صباغیان و اکبری، ۱۳۸۹).

کارکنانی که آموزش می‌بینند، به احتمال بیشتری به سازمان متعهد می‌شوند و سطوح بالاتری از دانش و مهارت را نشان می‌دهند. در نتیجه، آن‌ها وظایف فردی‌شان را بهتر انجام می‌دهند و این امر به سازمان در بهره‌وری بیشتر کمک می‌کند (استوارت و براون، ۲۰۰۹).

زمانی می‌توان اهمیت و لزوم برگزاری هر چه بیشتر و بهتر این دوره‌های آموزشی را مورد توجه قرار داد که از طریق ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی، این مهم را از طریق نتایج بدست آمده مورد تأکید قرار داد. آموزش کارکنان کلیه کوشش‌هایی است که در جهت ارتقای سطح دانش، آگاهی، مهارت‌های فنی، حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود می‌نماید. آموزش مفید و اثربخش به کارکنان کمک می‌کند تا بتوانند به رشد و توانایی کافی در شغل خود دست یابند و با کارایی بیشتری به فعالیت بپردازند. بدیهی است که افراد هرچقدر از دانش و آموزش بهتر در زمینه کار خود بهره‌مند باشند، فرآیند یادگیری بهتری داشته و به ارائه اندیشه‌ها و نظریات مفیدتری برای بهبود حرفه خود می‌پردازند (توکلی، ۱۳۸۸).

لذا سازمان‌ها برای تجدید حیات و نوآفرینی خود در برابر تحولات و بهسازی منابع انسانی خود اقدام به اجرای برنامه‌های آموزش ضمن خدمت می‌کنند که نوعی سرمایه‌گذاری مفید و یک عامل کلیدی برای توسعه محسوب شده و از مؤثرترین ابزارها برای مقابله با تغییرات محیطی بوده و ضامن ارائه مناسب خدمات بخصوص در سازمان‌های خدماتی است و چنانچه منظم و هدفمند و در راستای نیازهای واقعی کارکنان تدوین و اجرا شود، نه تنها عملکرد کارکنان و سازمان را بالا می‌برد، بلکه موجب افزایش نشاط و شادمانی، رضایت کارکنان، تقویت شایستگی و کسب دانش، مهارت و توانایی‌های جدید، تقویت انگیزه و توانمندسازی کارکنان می‌شود (معمودی‌نیا و همکاران، ۱۳۹۲).

از طرفی سازمان‌ها برای نیل به هدف‌های خاصی از جمله تأمین نیازهای عمومی جامعه، ایجاد شده‌اند. برای این منظور یعنی تأمین نیازهای عمومی، به صورتی هرچه بهتر و مطلوب‌تر، باید به کارایی و اثر بخشی سازمان‌ها توجه کافی صورت گیرد. از آنجایی که نیروی انسانی یک سازمان، ارزشمندترین سرمایه آن سازمان محسوب می‌شود گسترش فرهنگ سالم اندیشی، قدردانی و تقویت روحیه متقابل لازم است که در برنامه‌ریزی آموزشی سازمان‌ها در نظر قرار گیرد. از آنجایی که عملکرد و

بهره‌وری کارکنان عامل اصلی حرکت سازمان‌هاست، عوامل متعددی می‌تواند عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد که از جمله این عوامل بسیار مهم، می‌توان از عوامل روانی و مقوله شاد بودن در کار را نام برد. شادی در کار شاخصی از احساس مثبت و تعهدات کاری و آثار مربوط به آن است. علاوه بر آن شادی در کار در ارتباط با احساس مثبت و تعهد کاری و با در نظر گرفتن عوامل احساسی و شناختی بررسی می‌شود (کارل و پلوچت، ۲۰۱۵).

در اواخر قرن بیستم تحقیقات گسترده‌ای در زمینه روان‌شناسی صنعتی، به ویژه در زمینه عوامل مؤثر بر انگیزش؛ مانند: توجه به ساعت کار، غیبت، ترک شغل، شرایط جو سازمانی و کیفیت زندگی کاری صورت گرفته که از جمله مهم‌ترین فاکتورهای کیفیت کاری، مقوله نشاط است (بختیارنصرآبادی و همکاران، ۱۳۸۸).

کار یکی از جنبه‌های مهم زندگی افراد است و مردم به ازای پول یا پاداش‌های غیرمادی؛ مانند: خواسته روحی و روانی خود، کار را انجام می‌دهند. در گذشته بسیاری بر این باور بودند که محیط کار، محیطی جدی و در تضاد با نشاط است و این تصور نادرستی است که فرد فکر کند هم می‌تواند کار کند و هم شاد باشد؛ اما امروزه، پس از سال‌ها تلاش، بسیاری از شرکت‌ها به منظور یافتن راهی برای بهبود سود و منافع کارکنان و افزایش کیفیت زندگی کاری آنان، به ایجاد نشاط در محل کار توجه کرده‌اند و افزایش نشاط در سازمان را یکی از اولویت‌های اساسی به شمار می‌آورند (دن دالک و همکاران، ۲۰۱۵).

احمدی بالادهی و همکاران (۱۳۹۸) مطالعه‌ای با عنوان نقش نشاط سازمانی در بهبود سطح بهره‌وری کارکنان فرماندهی انتظامی استان گلستان انجام دادند. نتایج نشان داد که نتایج تحلیل آماری با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن بیانگر رابطه معنادار بین بهره‌وری کارکنان و نشاط سازمانی می‌باشد.

پورجاوید و علی‌بیگی (۱۳۹۷) مطالعه‌ای تحت عنوان تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر بهبود کارایی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی: مورد مطالعه شهرستان اسلام آبادغرب استان کرمانشاه انجام دادند. نتایج نشان داد که نشان داد متغیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بیشترین تأثیر را بر بهبود کارایی کارکنان داراست. پس از آن نیز متغیرهایی چون میزان مطالعه در زمینه تخصصی رضایت شغلی و اعتماد به نفس به ترتیب دارای بیشترین تأثیر گذاری بر بهبود کارایی کارکنان می‌باشند. زارع زیدی (۱۳۹۶) در تحقیق خود به نقش شادابی و نشاط کارکنان در بهبود بهره‌وری سازمان‌ها پرداخت. در تحقیق حاضر ابتدا تعریفی از شادی و نشاط ارائه می‌شود و سپس مؤلفه‌های مهم نشاط سازمانی، نقش مدیران در ایجاد محیط کار شاداب، تأثیر شادی کارکنان در موفقیت شغلی و رضایتمندی کارکنان مطرح می‌شود و همچنین نقش شادی کارکنان در افزایش بهره‌وری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

زلنسکی و همکاران^۳ (۲۰۱۸) در پژوهش خود نتیجه گرفتند بین نشاط در محل کار و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

موریرا - آلمیدا^۴ (۲۰۱۲) در بیش از صد مطالعه، رابطه بین اعمال دینی و شاخص‌های سلامت روان در رضایت از زندگی، نشاط و عاطفه مثبت را بررسی نمود، که ۸۰ مطالعه حداقل یک رابطه مثبت و معنی‌دار بین اعمال دینی و متغیرهای رضایت از زندگی و نشاط را نشان داد. ایشان بیان می‌کنند که این رابطه مثبت در نمونه‌های مختلف از کشورهای مختلف که دارای تنوع نژادی و مذهبی می‌باشند، وجود دارد (به نقل از فتاحی، ۱۳۸۸).

کارور^۵ (۲۰۱۱)، در نتایج یافته‌های خود ابراز داشت در واقع هر چه افراد امیدوارتر و خوش بین تر به آینده بنگرند، میزان رضایت خاطر، نشاط و سلامت روانی بیشتری را تجربه می‌کنند.

1 Karl & Peluchette

2 DenDulk & et al

3 Zelenski et al

5 Mreira - Almeida

5 -Carver

لیپین^۶ (۲۰۱۱) با بررسی آموزش‌های ایمنی و بهداشت مبتنی بر رویکرد توانمندسازی کارکنان به این نتیجه دست یافت که آموزش‌های ضمن خدمت موجب تغییراتی در حفظ ایمنی و بهداشت کارکنان و فضای کاری می‌گردد و باعث ارتقاء توانمندی کارکنان در انجام وظایف شغلی‌شان می‌گردد.

به اعتقاد صاحب نظران مسائل رفتاری، شادابی در محیط کار موجب از بین رفتن اضطراب و نگرانی می‌شود و افراد با انگیزه بالا برای تأمین نیازهای جسمی، روانی، عاطفی و معنوی خود فعالیت می‌کنند، اما چیزی که در سال‌های اخیر بیشتر به چشم می‌آید فراموش شدن هنر شاد زیستن در محیط کار است. احساس نشاط در محیط کار یکی از ضروریات کار است و نقش رؤسا و همکاران در ایجاد فضای شاد برای محیط کار بسیار با اهمیت است. بنابراین سوال اساسی این پژوهش این است که آیا بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی شعب بانک ملیاستان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

- بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱. بین مولفه نوآوری و تبدیل تئوری به عمل و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین مولفه مشارکت و یادگیری مهارت‌ها و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین مولفه سرعت و دقت و نظم و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۴. بین مولفه روحیه احترام گذاشتن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۵. بین مولفه برنامه‌ریزی و کنجکاوی و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۶. بین مولفه قدرت ارائه نظر و اطاعت‌پذیری و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۷. بین مولفه مسئولیت‌پذیری و انگیزه و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر با توجه به هدف که به دنبال بررسی رابطه میان متغیرهاست، پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری را کارکنان شعب بانک ملی منطقه‌استان هرمزگان به تعداد ۲۱۰ نفر تشکیل داد. نمونه آماری به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران تعیین شد. بدین ترتیب، حجم نمونه در این تحقیق برابر با ۱۳۶ تعیین شد. در این پژوهش به منظور جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه به شرح زیر استفاده شده است:

- ۱- پرسشنامه آموزش ضمن خدمت برگرفته از مطالعه شمس (۱۳۹۱): این پرسشنامه حاوی ۲۴ سوال است. پاسخ‌های به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای لیکرت (از بسیار کم تا بسیار زیاد) طراحی شده است. و دارای ۷ مولفه (نوآوری و تبدیل تئوری به عمل، مشارکت و یادگیری مهارت‌ها، سرعت و دقت و نظم، روحیه احترام گذاشتن، برنامه‌ریزی و کنجکاوی، قدرت ارائه نظر و اطلاعات‌پذیری، مسئولیت‌پذیری و انگیزه) می‌باشد. روایی و پایایی پرسشنامه نیز در پژوهش شمس (۱۳۹۱) به اثبات رسیده است. در پژوهش شمس (۱۳۹۱) ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای این پرسشنامه بالای ۰/۷ برآورد شد. در این پژوهش نیز ضریب آلفای کرونباخ حدود ۰/۷۷ به دست آمد.

⁶ Lippin

۲- پرسشنامه استاندارد نشاط سازمانی کرولف (۲۰۰۷): پرسشنامه استاندارد نشاط سازمانی کرولف (۲۰۰۷) با هدف بررسی میزان احساس نشاط افراد از کار در سازمان توسط کرولف در سال ۲۰۰۷ طراحی شده است. این پرسشنامه متشکل از ۲۳ سوال و ۶ مولفه (یادگیری، خود گشودگی، مشارکت، مثبت اندیشی، معنادار بودن کار، علاقه به کار) می باشد که به صورت طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت طراحی (از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) و مورد استفاده قرار گرفته است. روایی و پایایی پرسشنامه نیز به اثبات رسیده است. در این پژوهش نیز ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای این پرسشنامه بالای ۰/۷ به دست آمد. در بخش استنباط‌های آماری قبل از بررسی فرضیه‌های تحقیق نرمال بودن متغیرهای تحقیق توسط آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای بررسی شد. و با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون برای بررسی فرضیات تحقیق استفاده شد. لازم به ذکر است که در تجزیه و تحلیل‌های آماری از نرم‌افزار قدرتمند آماری SPSS نسخه ۲۳ استفاده شد.

یافته‌ها

در ابتدا قبل از بررسی فرضیه‌های تحقیق باید نرمال بودن متغیرهای تحقیق توسط آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای بررسی شود. فرضیه‌های این آزمون به صورت زیر می باشند:

H_0 : متغیر مورد بررسی توزیع نرمال دارد.

H_1 : متغیر مورد بررسی توزیع نرمال ندارد.

جدول ۱- آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف یک نمونه‌ای برای متغیرهای تحقیق

متغیرها	کولموگورف - اسمیرنوف Z	sig	وضعیت نرمال بودن	نوع آزمون های مورد استفاده
آموزش ضمن خدمت	۰/۱۶۶	۰/۰۷۰	نرمال	پارامتریک
نوآوری و تبدیل تئوری به عمل	۰/۱۸۰	۰/۱۳۸	نرمال	پارامتریک
مشارکت و یادگیری مهارت‌ها	۰/۲۳۶	۰/۲۲۶	نرمال	پارامتریک
سرعت، دقت، نظم	۰/۱۱۵	۰/۴۰۸	نرمال	پارامتریک
روحیه احترام گذاشتن	۰/۱۸۲	۰/۱۷۹	نرمال	پارامتریک
برنامه‌ریزی و کنجکاو	۰/۲۴۰	۰/۰۶۹	نرمال	پارامتریک
قدرت ارائه نظر و اطاعت‌پذیری	۰/۱۹۵	۰/۰۵۸	نرمال	پارامتریک
مسئولیت‌پذیری و انگیزه	۰/۱۵۷	۰/۰۹	نرمال	پارامتریک
نشاط سازمانی	۰/۱۵۵	۰/۰۷	نرمال	پارامتریک

بر اساس نتایج جدول ۱، آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای، که مقدار سطح معنی داری برای متغیرهای تحقیق و مؤلفه‌های آن از ۰/۰۵ بیشتر شده است لذا فرض نرمال بودن برای متغیرهای ذکر شده پذیرفته می‌شود. یعنی با ۰/۹۵ درصد اطمینان (در سطح معنی داری ۰/۰۵) فرضیه نرمال بودن برای متغیرها پذیرفته می‌شود، به علت اینکه فرض نرمال بودن برای متغیرهای تحقیق و مؤلفه‌های آن پذیرفته شده است، لذا برای بررسی فرضیه‌های اصلی و فرعی تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

فرضیه اصلی اول: بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۲، آمده است.

جدول ۲- آزمون همبستگی بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	سطح معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
مستقیم	رابطه دارد	۱۳۶	۰/۰۰۰	**۰/۸۳۵	پیرسون

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۲، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۸۳۵، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین آموزش‌های ضمن خدمت و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه وجود دارد ($p < 0/01$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه اصلی اول تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی اول: بین مولفه نوآوری و تبدیل تئوری به عمل آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین مولفه نوآوری و تبدیل تئوری به عمل آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین مولفه نوآوری و تبدیل تئوری به عمل آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین مولفه نوآوری و تبدیل تئوری به عمل آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۳، آمده است.

جدول ۳- آزمون همبستگی بین مولفه نوآوری و تبدیل تئوری به عمل آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	سطح معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
مستقیم	رابطه دارد	۱۳۶	۰/۰۰۰	**۰/۵۲۷	پیرسون

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۳، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۵۲۷، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین مولفه نوآوری و تبدیل تئوری به عمل آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه وجود دارد ($p < 0/01$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی اول تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی دوم: بین مولفه مشارکت و یادگیری مهارت‌ها آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین مولفه مشارکت و یادگیری مهارت‌ها آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H₁: بین مولفه مشارکت و یادگیری مهارت‌ها آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین مولفه مشارکت و یادگیری مهارت‌ها آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد. از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴، آمده است.

جدول ۴- آزمون همبستگی بین مولفه مشارکت و یادگیری مهارت‌ها آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملیاستان هرمزگان

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	۰/۵۸۳**	۰/۰۰۰	۱۳۶	رابطه دارد	مستقیم

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۴، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۵۸۳، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین مولفه مشارکت و یادگیری مهارت‌ها آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه وجود دارد ($p < 0/01$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی دوم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی سوم: بین مولفه سرعت و دقت و نظم آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H₀ و H₁ به صورت زیر هستند.

H₀: بین مولفه سرعت و دقت و نظم آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H₁: بین مولفه سرعت و دقت و نظم آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین مولفه سرعت و دقت و نظم آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد. از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۵، آمده است.

جدول ۵- آزمون همبستگی بین مولفه سرعت و دقت و نظم آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	۰/۵۹۵**	۰/۰۰۰	۱۳۶	رابطه دارد	مستقیم

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۵، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۵۹۵، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین مولفه سرعت و دقت و نظم آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملیاستان هرمزگان رابطه وجود دارد ($p < 0/01$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی سوم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی چهارم: بین مولفه روحیه احترام گذاشتن آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین مولفه روحیه احترام گذاشتن آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین مولفه روحیه احترام گذاشتن آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین مولفه روحیه احترام گذاشتن آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد. از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۶، آمده است.

جدول ۶- آزمون همبستگی بین مولفه روحیه احترام گذاشتن آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب

بانک ملی استان هرمزگان

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	سطح معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
مستقیم	رابطه دارد	۱۳۶	۰/۰۰۰	۰/۳۲۸**	پیرسون

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۶، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۳۲۸، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین مولفه روحیه احترام گذاشتن آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه وجود دارد ($p < ۰/۰۱$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی چهارم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی پنجم: بین مولفه برنامه‌ریزی و کنجکاوی آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین مولفه برنامه‌ریزی و کنجکاوی آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین مولفه برنامه‌ریزی و کنجکاوی آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین مولفه برنامه‌ریزی و کنجکاوی آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد. از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۷، آمده است.

جدول ۷- آزمون همبستگی بین مولفه برنامه‌ریزی و کنجکاوی آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب

بانک ملی استان هرمزگان

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	سطح معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
مستقیم	رابطه دارد	۱۳۶	۰/۰۰۰	۰/۷۰۵**	پیرسون

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۷، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۷۰۵، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین مولفه برنامه‌ریزی و کنجکاوی آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه وجود دارد ($p < ۰/۰۱$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی پنجم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی ششم: بین مولفه قدرت ارائه نظر و اطلاعات‌پذیری آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین مولفه قدرت ارائه نظر و اطلاعات‌پذیری آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین مولفه قدرت ارائه نظر و اطلاعات‌پذیری آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین مولفه قدرت ارائه نظر و اطلاعات‌پذیری آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۸، آمده است.

جدول ۸- آزمون همبستگی بین مولفه قدرت ارائه نظر و اطلاعات‌پذیری آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	۰/۴۴۲**	۰/۰۰۰	۱۳۶	رابطه دارد	مستقیم

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۸، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۴۴۲، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین مولفه قدرت ارائه نظر و اطلاعات‌پذیری آموزش‌های ضمن و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد ($p < ۰/۰۱$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی ششم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی هفتم: بین مولفه مسئولیت‌پذیری آموزش‌های ضمن و انگیزه و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین مولفه مسئولیت‌پذیری آموزش‌های ضمن و انگیزه و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین مولفه مسئولیت‌پذیری آموزش‌های ضمن و انگیزه و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین مولفه مسئولیت‌پذیری آموزش‌های ضمن و انگیزه و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۹، آمده است.

جدول ۹- آزمون همبستگی بین مولفه مسئولیت‌پذیری آموزش‌های ضمن و انگیزه و نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	۰/۵۴۱**	۰/۰۰۰	۱۳۶	رابطه دارد	مستقیم

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۹، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۵۴۱، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین مولفه مسئولیت‌پذیری آموزش‌های ضمن و انگیزه و نشاط

سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه وجود دارد ($p < 0/01$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی هفتم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

برای بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی آموزش ضمن خدمت از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۱۰، آمده است:

جدول ۱۰- نتایج تحلیل رگرسیون جهت بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی آموزش ضمن خدمت

Sig	t	Beta	B	F	R ²	R	شاخص آماری متغیر پیش بین آموزش ضمن خدمت
۰/۰۰۰	۱۷/۵۷۱	۰/۸۳۵	۰/۷۶۲	۳۰۸/۷۴۴	۰/۶۹	۰/۸۳	

همان‌طور که در جدول ۱۰، مشاهده می‌شود ضریب همبستگی چندگانه برابر با $R = 0/83$ و ضریب تعیین به دست آمده برابر با $R^2 = 0/69$ می‌باشد. این امر بیانگر این است که متغیر آموزش ضمن خدمت حدود ۶۹ درصد از تغییرات نشاط سازمانی را پیش‌بینی می‌کند.

همچنین برای بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی ابعاد آموزش ضمن خدمت نیز از رگرسیون چند متغیره استفاده نموده‌ایم که نتایج آن در جدول ۱۱، آمده است:

جدول ۱۱- نتایج تحلیل رگرسیون جهت بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی مؤلفه‌های آموزش ضمن خدمت

Sig	t	Beta	B	F	R ²	R	شاخص آماری متغیر پیش بین
۰/۲۵۲	۱/۱۵۱	۰/۰۷۱	۰/۲۶۹	۴۷/۵۴	۰/۷۲	۰/۸۵	نوآوری و تبدیل تئوری به عمل
۰/۰۰۱	۳/۵۳۱	۰/۲۰۸	۱/۰۲۱				مشارکت و یادگیری مهارت‌ها
۰/۰۰۰	۴/۱۱۰	۰/۲۵۴	۰/۷۹۷				سرعت، دقت، نظم
۰/۰۳۷	۲/۱۱۰	۰/۱۳۱	۱/۲۸۰				روحیه احترام گذاشتن
۰/۰۰۰	۴/۰۷۴	۰/۲۷۰	۰/۸۶۷				برنامه‌ریزی و کنجکاو
۰/۰۰۰	۴/۴۰۶	۰/۲۶۴	۱/۲۶۶				قدرت ارائه نظر و اطاعت‌پذیری
۰/۰۸۰	۱/۷۶۳	۰/۱۱۴	۰/۵۰۶				مسئولیت‌پذیری و انگیزه

همان‌طور که در جدول ۱۱، مشاهده می‌شود ضریب همبستگی چندگانه برابر با $R = 0/85$ و ضریب تعیین به دست آمده برابر با $R^2 = 0/72$ می‌باشد. این امر بیانگر این است که ابعاد آموزش ضمن خدمت جمعاً حدود ۷۲ درصد از تغییرات نشاط سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. همچنین، با توجه به سطح معناداری، می‌توان پی برد که مؤلفه‌های مشارکت و یادگیری مهارت‌ها، سرعت-دقت-نظم، روحیه احترام گذاشتن، برنامه‌ریزی و کنجکاو، قدرت ارائه نظر و اطاعت‌پذیری قادر به پیش‌بینی نشاط سازمانی در سطح قابل پذیرش $0/001$ ، $0/000$ ، $0/037$ ، $0/000$ ، $0/000$ می‌باشند. و مؤلفه‌های نوآوری و تبدیل تئوری به عمل و مسئولیت‌پذیری و انگیزه قادر به پیش‌بینی متغیر نشاط سازمانی نیستند.

نتیجه‌گیری و بحث

به‌طور کلی نتایج نشان داد که بین آموزش‌های ضمن خدمت و ابعاد آن با نشاط سازمانی کارکنان شعب بانک ملی استان هرمزگان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. این نتیجه با نتایج مطالعه احمدی بالادهی و همکاران (۱۳۹۸)، پورجاوید و

علی‌بیگی (۱۳۹۷)، زارع زیدی (۱۳۹۶)، پارسا و همکاران (۱۳۹۲)، تقی پوریان و حسینیان (۱۳۹۱)، احمدی و همکاران (۱۳۸۹)، زلنسکی و همکاران^۷ (۲۰۱۸) به نوعی همخوانی دارد.

در تبیین این نتایج می‌توان گفت آموزش ضمن خدمت در سازمان‌های مختلف اعم از خصوصی و دولتی یکی از وظایف اصلی و انکارناپذیر مدیران به شمار می‌رود. سازمان‌های موفق و رقابتی زمانی در مسیر توسعه و پیشرفت گام بر می‌دارند که دارای نیروهای کارآمد و ماهر و مدیران لایق و آینده نگر باشند. بها دادن به نیروی کار در سازمان‌ها، ارتقای سطح مهارت و بهبود رفتار آن‌ها را به دنبال خواهد داشت. از این رو هر سازمانی بایستی زمینه رشد و توسعه دانش کارکنان خویش را فراهم کرده و بسترهای مناسبی را در این زمینه ایجاد کند. این کار ابتدا با برگزاری کلاس‌ها و جلسات توجیهی آشنایی با فرایندهای کاری سازمان برای کارکنان تازه استخدام آغاز می‌شود و در طول خدمت نیز با برگزاری منظم دوره‌های بازآموزی و کلاس‌های آموزشی دانش و اطلاعات کارکنان روزآمد می‌شود تا آن‌ها بتوانند با کسب اطلاعات و تجربیات کاری دانش و توانمندی‌های خود را ارتقاء دهند. در این راستا پیشنهاد می‌گردد:

- ✓ انتخاب زمان مناسب برای برگزاری دوره‌ها؛
- ✓ استفاده از شیوه‌های گوناگون آموزش و مدل‌های آن در طراحی دوره‌ها؛
- ✓ عدم برگزاری دوره به صورت فشرده و در طول یکی دو روز؛
- ✓ نظرسنجی از کارکنان و کاربست آن‌ها.

منابع

- احمدی بالادهی، سیدمهدی؛ بابایی کچی، عزت الله و طاهری، نعمت الله (۱۳۹۸). نقش نشاط سازمانی در بهبود سطح بهره‌وری کارکنان فرماندهی انتظامی استان گلستان. فصلنامه دانش انتظامی گلستان، سال ۱۰، شماره ۱.
- بختیار نصرآبادی، حسنعلی؛ بهرامی، سوسن؛ کیوان آرا، محمود؛ کلانتری، مهرداد (۱۳۸۸). بررسی سطح شادی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. فصل نامه سلامت کار ایران، دوره ۶، شماره ۳، ص ۱۱-۵.
- پارسا، ع. و دهقان، ن و صفایی مقدم، م. ۱۳۹۲. بررسی رابطه چندگانه معنویت محیط کار، نشاط سازمانی و سبک‌های مدیریت تعارض در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان خوزستان. مجله پژوهش علوم انسانی، سال پانزدهم، شماره ۳۵.
- پورجاوید، سهیلا و علی‌بیگی، امیرحسین (۱۳۹۷). تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر بهبود کارایی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی: مورد مطالعه شهرستان اسلام آبادغرب استان کرمانشاه. فصلنامه علمی- تخصصی رویکردهای پژوهشی کارآفرینانه در کشاورزی، شماره ۴.
- تقی پوریان، م ج و حسینیان، س ر. ۱۳۹۱. توسعه سرمایه‌های مدیریتی هزاره سوم در بستر نشاط سازمانی. مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی آموزش مدیریت و رهبری.
- توکلی، ثامن (۱۳۸۸). ضرورت ارزشیابی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در کتابخانه‌ها: رویکردی اثربخش در مدیریت منابع انسانی. نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها موزه‌ها و مراکز اسناد استان قدس رضوی، دوره ۱، شماره ۴، ص ۱-۲۰.
- دولان، شیمون و شولر، رندال (۱۳۹۰). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائی، ناشر: مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری.
- زارع زیدی، علیرضا (۱۳۹۶). نقش شادابی و نشاط کارکنان در بهبود بهره‌وری سازمان‌ها، هشتمین کنفرانس بین‌المللی روان‌شناسی و علوم اجتماعی.
- صباغیان، زهرا و اکبری، سهیلا (۱۳۸۹). آموزش جامع سازمانی (بارویکرد آموزش بزرگسالان)، تهران؛ انتشارات سمت.

⁷ Zelenski et al

- معتمدی‌نیا، زهره؛ پاپزن، عبدالحمید؛ مهدی‌زاده، حسین و نصری‌راد، هوشنگ (۱۳۹۲). تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر حل مسائل سازمانی. مجله پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، سال ششم، شماره ۳، ص ۱۱۸-۱۰۷.
- Carver, S. S., Scheier, M. F., Weintraub, J. K. 2011, Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists. *Journal of Personality and Social Psychology*, No 51, pp 1257-1264.
- Den Dulk, L., Groeneveld, S., Ollier-Malaterre, A., Valcour, M. (2015). "National context in work-life research: A multi-level cross-national analysis of the adoption of workplace work-life arrangements in Europe". *European Management Journal*, 31(5), pp: 478-494.
- Karl, K., & Peluchette, J. (2015), How does workplace fun impact employee perceptions of customer service quality? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13, 2-13.
- Lippin, T. M. (2011). *Empowerment Base Health and Safety Training & Development*. Alexandria, 5(7): 54.
- Mreira – almeida, A. etal. 2012. Religiousness and mental health: A review. *Rev Bras psquiatr*, 283: 242 -25.
- Zelenski, J. M., Murphy, S. A., Jenkins, D. A. (2018). "The happy-productive worker thesis revisited". *Journal of Happiness Studies*, 9(4), pp: 521-537.