

# عوامل موثر بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری

منصور کیانی مقدم<sup>۱\*</sup>، نعمت یزدانبخش<sup>۲</sup>

۱- دانشیار دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار

## چکیده

اهمیت مشاغل دریایی از جهتی می‌تواند به شغلی راهبردی برای کشور تبدیل شده و در راستای پیش برد اهداف راهبردی کشوری باشد. به گونه‌ای که، با توجه به موقعیت جغرافیایی موجود در کشور و دستیابی به سواحل در شمال و جنوب، توجه و توسعه حمل و نقل دریایی می‌تواند در پیشبرد اهداف کشور اهرمی مناسب در نظر گرفته شود و از جهت دیگر رفع نیاز وارداتی و صادراتی کشور به نقاط مختلف جهان چه در زمینه کالای مصرفی عمومی و چه در زمینه صادرات نفت با کمک خدمات دریایی به سهولت امکان پذیر گردد. توجه و اهتمام هرچه بیش‌تر و بهتر به نیازهای کارکنان مربوطه نه تنها رضایت و وفاداری بیش‌تری را برای این کارکنان فراهم آورده و مطلوبیت اجتماعی اقشار را بهبود می‌بخشد بلکه در جهت دستیابی به اهداف بلند مدت کشور نیز تاثیرات مهمی دارد. در سال‌های اخیر با بررسی‌های به عمل آمده دلایل زیادی برای ترک خدمت از جانب کارکنان ناوگان دریایی بیان شده است که از جمله عوامل می‌توان سختی مشاغل، دوری از خانواده، شرایط فیزیولوژیکی و جسمی کارکنان را نام برد. لذا با توجه به اهمیت وجود رضایت شغلی در میان کارکنان و ایجاد وفاداری نسبت به سازمان، توجه به شاخص‌ها و عوامل ایجاد رضایت و وفاداری شغلی راهکاری اساسی در بهبود اوضاع شرکت‌ها و سازمان‌های عملیاتی بوده و کشف و شناسایی عوامل خارجی تاثیرگذار نه تنها می‌تواند موجب ایجاد رضایت در میان کارکنان سازمان شود بلکه با تاثیر بر ایجاد روحیه مناسب نسبت به کار و علاقه به آن می‌تواند در امر ایجاد وفاداری شغلی در میان کارکنان متمرکز باشد. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان فعال در شرکت‌های کشتیرانی کشور که شامل افسر اول عرشه و افسر اول موتورخانه بوده و مدیران ارشد بنادر جنوب کشور تشکیل می‌دهند. روش تحقیق شامل تحلیل فرآیند سلسله مراتبی و روش آنتروپی شانون و نمونه‌های آن نظیر جامعه، متغیرها و معیارهای مورد استفاده، روش جمع‌آوری داده‌ها و فنون تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌باشد.

**کلیدواژه:** رضایت شغلی، وفاداری شغلی، شرکت‌های کشتیرانی

## ۱. مقدمه

رضایت و وفاداری به مشاغل سخت همواره به عنوان دغدغه‌ی اغلب مدیران دست اندرکار و دارای صلاحیت تصمیم‌گیری بوده و با توجه به دسته‌بندی مشاغل مربوط به دریانوردی و عملیات دریایی و محیط شغلی مربوطه و مهم‌ترین عامل که دوری از خانواده در عملیات‌های دریایی بوده در زمره‌ی مشاغل سخت یکی از دغدغه‌های مهم مدیریت شرکت‌های کشتیرانی و تصمیم‌گیرندگان حوزه‌ی راهبردی در سازمان بنادر رسیدگی به شاخص‌هایی است که تضمین‌کننده‌ی خلق رضایت و وفاداری سازمانی در میان شاغلین حوزه‌ی دریا و بنادر بوده، از این رو در این تحقیق عوامل موثر بر خلق رضایت و وفاداری سازمانی در مشاغل دریایی ضروری به نظر می‌رسد.

فرصت‌های بالاقوه‌ی دریایی موجود در کشور با توجه به قرار گرفتن در مسیر حمل و نقل دریایی جهانی به منظور ایجاد ارتباط عملیاتی بین چین، آمریکا و اروپا از خاک ایران چشم انداز راهبردی بلند مدتی را برای کشور متصور ساخته است و این مهم نیز تحقق نخواهد یافت مگر با بها دادن به بخش حمل و نقل دریایی و تقویت فعالیت موجود در زمینه‌ی دریا و ناوگان مربوطه تا در صورت فراهم‌سازی زمینه‌های سیاسی موجود در سالیان نه چندان دور که تحقق آن نیز قابل پیش‌بینی بوده زیرساخت‌های سخت افزاری از یک سو و زیرساخت‌های نیروی انسانی و نرم افزاری از جهتی دیگر فراهم آورده شود. در این میان یکی از الزامات اساسی، نیروی انسانی و شاغلین فعال در شرکت‌های کشتیرانی تجاری بوده تا به حلقه‌ی اتصال سخت افزار و نرم افزار موجود اقدامات اساسی را به عمل آورند. در این میان عدم تلاش جهت تحقق خواسته‌های این قشر از جامعه به عنوان شاخه‌ای از مشاغل سخت نه تنها ضررهای سنگینی را در حال حاضر پیرامون حمل و نقل مواد ضروری کشور اعم از غلات، نفت و مواد اولیه را تحمیل خواهد کرد بلکه در برنامه‌های راهبردی آتی، رشد مورد انتظار از بخش دریایی کشور را نیز محقق نخواهد ساخت لذا توجه به نیروی انسانی فعال در این حیطه هم در حال حاضر و هم در سال‌های آتی فواید قابل بحثی را برای کشور به دنبال خواهد داشت که عدم توجه به آن ضررهای جبران ناپذیری را به بار خواهد نشاند.

از جنبه‌ی دیگر در کنار ماهیت عملیاتی مشاغل مربوط به ناوگان دریایی کشور، ارتباط مستقیم آن با روند صادرات و واردات و تراز اقتصادی کشور در حیطه‌ی بازرگانی و حفظ و صیانت از مرزهای کشور در حیطه‌ی نیروهای دریایی کشور را نیز می‌توان دلیلی برای نیاز به طرح تحقیقی کنونی بیان داشت که تلاش‌هایی در جهت خلق رضایت این کارکنان و حول نگهداری آنان در مشاغل مربوطه و خلق وفاداری در آنان خروجی حاصله از عملیات آنان را به گونه‌ای بهره‌ور تضمین می‌کند و منجر به انجام به نحو مطلوب و مناسب وظایف محوله به آنان می‌شود، لذا تلاش‌هایی در جهت شناسایی شاخص‌های خالق رضایت شغلی و وفاداری در میان این قشر از مشاغل حساس امری ضروری و محتمل در نظر گرفته خواهد شد.

نیروی انسانی شاغل در بخش دریایی کشور همواره با مشکلاتی اعم از سختی شغل، دریافت‌های نامتوازن به خصوص در سال‌های اخیر، دوری از خانواده دست و پنجه نرم کرده که هر یک از این عوامل به تنهایی می‌تواند

عوامل موثر بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری مشوقی برای ترک خدمت و خروج از سازمان باشد. به گونه‌ای که اغلب افراد شاغل در پست‌های دریایی چه در بخش عرشه و چه در بخش موتور پس از چند سال خدمت علاقه‌ی شدیدی پیرامون خروج از شغل عملیاتی در کشتی و مستقر شدن در بنادر و مشاغل پشتیبانی را دارند. لذا توجه ویژه به رفع نیازهای بیان داشته شده از جانب این کارکنان نه تنها خروج آنان را در سازمان به تعویق می‌اندازد بلکه رضایت و وفاداری شغلی آنان را در سازمان به میزان قابل ملاحظه‌ای بهبود می‌بخشد.

پژوهش حاضر، بر اساس ماهیت پژوهش از نوع تحقیقات علی است که در آن پژوهشگر بر اساس منطق تحلیلی و نظری با مرور تحقیقات قبلی اقدام به انتخاب متغیرها و تعیین روابط بین آنها نموده. همچنین از نظر بازده زمانی نیز، این پژوهش را می‌توان از نوع پژوهش‌های مقطعی به حساب آورد. برای گردآوری داده‌های آماری، از پرسشنامه و مطالعه کتابخانه‌ای و مصاحبه حضوری (میدانی) استفاده شده است.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

چالش ایجاد رضایت و وفاداری و رابطه‌ی آن با کارکنان فعال در شرکت‌های کشتیرانی و بنادر از دیرباز مورد توجه اندیشمندان و محققان بوده است. در همین راستا پنج مبحث در ادبیات موضوع مطرح می‌باشد. شاخص‌های مرتبط با محیط و شرایط کاری، شاخص‌های روحی و روانی کارکنان، شاخص‌های مرتبط با ماهیت شغل، شاخص‌های مرتبط با سازمان، شاخص‌های تشویقی، تحقیقات علمی صورت گرفته در این پنج موضوع نشان می‌دهد که این پنج فاکتور از عوامل اصلی ایجاد رضایت و وفاداری و رابطه‌ی آن با کارکنان فعال در شرکت‌های کشتیرانی و بنادر می‌باشد.

### ۱-۲ مبانی نظری و پیشینه موضوعی

#### • شغل<sup>۱</sup>

شغل عبارت است از گروهی از موقعیت‌های مشابه در یک موسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شرایط خاص، می‌توانند این موقعیت‌ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند (شفیع آبادی، ۱۳۸۱).

#### • رضایت<sup>۲</sup>

رضایت به رابطه میان انتظارات سازمانی و نیازهای فردی اشاره می‌کند. در واقع، رضایت را می‌توان میزان مناسب و اندازه بودن نقش سازمانی به شخصیت فرد دانست. در حالتی که این دو تعادل و تطابق داشته باشند، رفتار به طور همزمان برآورنده انتظارات سازمان و نیازهای فرد خواهد بود؛ یعنی اثربخشی، کارایی رضایت، توأمان حاصل خواهند شد (علاقه بند، ۱۳۸۹).

#### • ابعاد رضایت شغلی

<sup>1</sup> Job

<sup>2</sup> Satisfaction

بلوچ (۲۰۰۹) برای این نگرش پنج بعد بیان کرده است. این ابعاد مهمترین ویژگی‌های یک شغل در ارتباط با این موضوع که کدام افراد واکنش‌های مثبت موثری نسبت به آن دارند را نشان می‌دهد. در واقع می‌توان رضایت فرد را در ارتباط با این ابعاد پنج گانه شغلی بدست آورد. این ابعاد عبارتند از:

- (۱) **ماهیت کار:** به معنای خصوصیات و ویژگی‌هایی که در وظایف شغلی فرد وجود دارد؛
- (۲) **حقوق و پرداخت:** مقدار اجرت مالی که فرد دریافت می‌کند و درجه‌ای که وی دستمزدش را در مقابل دستمزد دیگران عادلانه و منصفانه می‌داند؛
- (۳) **فرصت‌های ارتقاء:** فرصت پیشرفت در سلسله مراتب سازمانی؛
- (۴) **نظارت و سرپرستی:** نحوه‌ی ارتباط فرد با سرپرست مستقیم خود و توانایی سرپرست در اینکه حمایت‌های رفتاری و کمک‌های فنی را به فرد ارائه دهد؛
- (۵) **همکاران شغلی:** درجه‌ای که همکاران شغلی از لحاظ فنی کارا هستند و از بعد اجتماعی حامی فرد به شمار می‌روند.

#### • وفاداری<sup>۱</sup>

در بازار فشرده و رقابتی کنونی، حفظ کارکنان شایسته و همچنین توسعه‌ی وفاداری کارکنان به سازمان، پیوسته اهمیت پیدا کرده است و به یک چالش دائمی تبدیل شده است، (Craig, ۲۰۰۷).  
Haiyan و همکاران (۲۰۱۸) بهترین روش برای مشاهده وفاداری بعنوان یک قرارداد روانشناختی مستلزم سه بخش می‌دانند:

- وفاداری معاملاتی یا وفاداری در ازای تعهدات اقتصادی
- وفاداری رابطه‌ای یا اجتماعی - عاطفی که مستلزم انتظارات شرکت‌کنندگان در خصوص تعهدات متقابل برای حفظ هماهنگی و اعتماد
- وفاداری ایدئولوژیک یا تعهدات متقابل مربوط به خواسته‌های اخلاقی از یک علت یا اصل با ارزش
- همچنین وفاداری در نزد کوگلان بر مبنای سه عنصر مورد بررسی قرار گرفته است:
  - تصمیم‌گیری‌های داوطلبانه در خصوص استانداردهایی که در روش‌های ارزیابی عملکرد کاربرد دارد.
  - وفاداری که نشان دهنده اهمیت رفتارهای جاری است.
  - وفاداری نسبت به برخی از اصول اخلاقی.

#### • معنویت در سازمان<sup>۲</sup>

<sup>1</sup> Loyalty

<sup>2</sup> Spirituality in Organization

عوامل موثر بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری  
معنویت به معنی کاوش و تلاش برای یافتن هدف واقعی از زندگی و واقعیت جهان و کوششی جهت رسیدن به کمالات انسانی است. معنویت در سازمان در سه بعد فردی، گروهی و سازمانی مطرح می‌شود. در سطح فردی، شخص علاقه و وابستگی نسبت به کار در سازمان دارد و نوعی معنا و هدف در کار می‌بیند و نسبت به آن علاقمند می‌باشد. در بعد گروهی، معنویت به همبستگی بین فرد با سایر کارکنان سازمان می‌پردازد. در نهایت در بعد سازمانی، افراد خود را با سازمان یکی دانسته و اهداف و ارزش‌ها و رسالت‌های سازمان را همسو و همراه با اهداف و رسالت خود می‌بینند و در راه رسیدن به این اهداف بیشترین تلاششان را انجام می‌دهند. (پورکیانی و اشجعی، ۱۳۸۹).

#### • حقوق و دستمزد و پاداش<sup>۱</sup>

هدف افراد از کار کردن، تامین نیازهای خود و خانواده از طریق کسب درآمد است که به واسطه فعالیت در یک سازمان به دست می‌آورند. پرداخت حقوق مکفی و تامین کننده‌ی نیازهای فرد از یک سو و وجود یک سیستم عدالتمند در پرداخت دستمزد و پاداش در سازمان، از سوی دیگر مواردی هستند که در وفاداری کارکنان تاثیرگذار هستند و نگرش کارکنان را نسبت به سازمان شکل می‌دهند. (نادی و گل‌پرور، ۱۳۸۹).

تناسب شغل با مهارت‌ها و علایق: این که افراد فعالیتی را انجام دهند که استعداد انجام آن را داشته باشند و نسبت به آن علاقمند باشند، موجب می‌شود که با تمرکز بیشتر و دقت بالاتر و کوشش بیشتری کارهای خود در سازمان را انجام دهند و در نتیجه به کار خود وفادار بمانند. موقعیت آرمانی در سازمان موقعیتی است که مدیران را قادر می‌سازد افراد را در سمت‌هایی بگمارند که مهارت‌های خود را به کار برند و کارآمد باشند (میچل، ۱۳۷۷).

#### • امنیت شغلی<sup>۲</sup>

امنیت در هر مقوله‌ای آرامش فکری را دنبال دارد و موجب می‌شود فرد با فراغ بال بیشتری به فعالیت بپردازد. در سازمان نیز این قضیه صادق است و کارکنانی که دارای امنیت شغلی هستند و ترس از دست دادن شغل یا تنزل شغل را ندارند، با آرامش و تمرکز بیشتری به انجام وظایف خود می‌پردازند. امنیت شغلی هدفمند و متناسب با بازدهی کارکنان و ارتقای همزمان با رشد و شکوفایی آنها امری جهت وفادار ماندن کارکنان در سازمان است.

#### • آموزش<sup>۳</sup>

آموزش در سازمان، تجاربی را برای کارکنان فراهم می‌آورد که کارکنان را در انجام اثربخش‌تر وظایفشان یاری دهد. هدف برنامه‌های آموزشی این است که تجارب به گونه‌ای ساخت پیدا کنند که نگرش‌ها و یا مهارت‌های مناسب و مقتضی کسب شده و گسترش یابند. بنابراین، آموزش را می‌توان بعنوان تلاشی از سوی سازمان برای تغییر رفتار اعضای خود از رهگذر فرآیند یادگیری به منظور افزایش اثربخشی تلقی کرد (میچل، ۱۳۷۷).

---

<sup>1</sup> Wages, Salaries and Incentives

<sup>2</sup> Job Security

<sup>3</sup> Training

آموزش‌هایی که سازمان به آنها می‌دهد و ارزشی که سازمان برای آنها قائل است، خود را مسئول می‌بینند و حس وفاداری نسبت به سازمان خود خواهند داشت.

#### • روابط سازمانی<sup>۱</sup>

وجود گروه‌های کاری و روابط بین کارکنان در سازمان موجب می‌شود مشکلات کاری راحت‌تر تحمل شود و فرد نیز در سازمانی که روابط مثبت بین کارکنان رواج دارد، انس و عادت بیشتری به سازمان خواهد داشت و احساس همبستگی با سازمان در او نقش خواهد بست. فرد اگر به یک گروه تعلق داشته باشد رضایت شغلی بیشتری دارد و در نتیجه وفاداری او به سازمان و اهداف بیشتر خواهد بود (برومند، ۱۳۸۶).

#### • مشارکت اجتماعی<sup>۲</sup>

مشارکت اجتماعی کارکنان به معنای دخالت دادن آنها در فرآیند تصمیم‌گیری سازمان است. با این باور که اهداف سازمان یکی هستند و تلاش کارکنان در جهت رسیدن به رسالت سازمان است. این مشارکت نیازمند وجود انگیزه از طرف کارکنان و توجه مدیران به کارکنان بعنوان جزئی از سازمان است.

#### • عدالت سازمانی<sup>۳</sup>

عدالت سازمانی مجموعه‌هایی از تصمیمات، قوانین و مقررات، تخصیص‌ها و رفتارهای منصفانه و عادلانه است که به طور مستقیم و غیرمستقیم بر تمام جنبه‌های سازمان نفوذ دارد و وجود و رعایت آن می‌تواند به بقا، انسجام، پویایی و پیشرفت سازمان منجر گردد و عدم رعایت آن می‌تواند باعث از هم گسیختگی و متلاشی شدن سازمان گردد. گرین برگ معتقد است که درک عدالت سازمانی، یک الزام اساسی برای کارکرد موثر سازمان‌ها و رضایت شخصی افرادی است که در سازمان مشغول به کار هستند (دهقان و همکاران، ۱۳۹۱).

#### • جایگاه سازمانی<sup>۴</sup>

زمانی که افراد در سازمان‌های شناخته شده و تاثیرگذار مشغول به کار هستند، از موقعیت اجتماعی بالاتری برخوردار هستند و بیشتر احساس رضایت می‌کنند. در نتیجه رشد سازمان، رشد کارکنان را در پی داشته و تضعیف و کم‌اهمیت شدن آن نیز بی‌انگیزگی کارکنان را به دنبال خواهد داشت. نتایج پژوهشی نشان داده است که تصویر ذهنی از برند سازمان با رضایت شغلی و در پی آن علاقمندی به استخدام در سازمان و ماندگاری در آن و وفاداری به سازمان ارتباط دارد (حسینی و همکاران، ۱۳۸۹).

### ۲-۲ پیشنهادی دریایی

رضایی ارجرودی و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی تحت عنوان "نقش مخارج سرمایه‌گذاری در برنامه‌ریزی و ایجاد اشتغال در بخش حمل‌ونقل دریایی"، اظهار می‌نمایند "سرمایه‌گذاری در بخش حمل و نقل دریایی به منظور

<sup>1</sup> Organization Communication

<sup>2</sup> Social Participation

<sup>3</sup> Organization Justice

<sup>4</sup> Organizational Position

عوامل موثر بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری

ایجاد یک اشتغال در تجزیه و تحلیل مسائل اقتصادی کلان و سیاست‌گذاری از اهمیت فراوانی برخوردار می‌باشد". این موضوع در کشورمان تداعی کننده این امر است که از دیدگاه سیاست‌گذاران اقتصادی عامل سرمایه به عنوان مکمل نیروی کار در بخش مربوطه به شمار می‌رود. در این تحقیق نقش سرمایه‌گذاری بر ایجاد اشتغال در بخش حمل و نقل دریایی در قالب رهیافت پویای تقاضای نیروی کار و همچنین خلق رضایت و وفاداری در وی و براساس همگرایی برآورد تجزیه و تحلیل شده است. برای برآورد مدل با استفاده از آمارهای موجود طی سالهای ۱۳۹۳-۱۳۸۴ ابتدا مرتبه جمعی بودن متغیرهای الگو و سپس ساختار الگو و تعداد وقفه‌های بهینه مشخص می‌شوند. در گام بعدی تعداد بردارهای هم‌انباشت الگو تعیین شده و در نهایت ارتباط سرمایه‌گذاری با تقاضای نیروی کار و رضایت و وفاداری وی در بخش حمل و نقل دریایی مورد برآورد تجربی قرار می‌گیرد. به منظور ارتباط دادن روابط تعادلی بلند مدت میان متغیرها با نوسانات کوتاه مدت الگوی تصحیح خطای برداری مربوط به روابط تعادلی برای متغیر اشتغال در بخش حمل و نقل دریایی برآورد گردیده است. در این مطالعه در نهایت بیان داشته با سرمایه‌گذاری مناسب و بهینه در زیرساخت‌های لازم جهت خلق شغل در نهایت رضایت و وفاداری کارمند، خلق شده و ماندگاری وی در شغل افزایش خواهد یافت.

کریمی و دهقانی (۱۳۹۶) در مقاله‌ای تحت عنوان "ضرورت بررسی خستگی مفرط در بخش عملیاتی راهنمایان در بنادر" به ادعای سازمان‌های بین‌المللی دریانوردان نقش انکار ناپذیری در به حرکت درآوردن چرخ اقتصاد جهان از طریق به خطر انداختن جان خود ایفا می‌کنند. همان‌گونه که خدمه ماهر و با تجربه یکی از ضروریات عملیات موفق در کشتی‌ها و بنادر می‌باشد کمبود یا نارضایتی خدمه می‌تواند تأثیرات شدیدی بر این وضعیت به خصوص از زاویه عملیات ایمن کشتی‌ها داشته باشد. در تمامی مسیرهای حمل و نقل دریایی راهنمایان با وجود ریسک‌های عملیاتی بسیار نقش مهم و حیاتی در ایمنی عملیات‌های دریایی ایفا می‌کنند همانطور که کمبود خواب و خواب‌آلودگی هر دو مورد باعث افزایش خستگی مفرط و کاهش توان فیزیکی می‌شود و خستگی مفرط به عنوان یکی از مهمترین عوامل ایجاد خطاهای انسانی شناخته می‌شود و ذکر این نکته که یکی از عوامل اصلی شناخته شده در زمینه‌ی روز خستگی عدم رعایت قوانین و مقررات مربوط به کار و استراحت پرسنل می‌باشد. در نتیجه تحقیق حاضر که مربوط به کار و استراحت راهنمایان است خستگی را به عنوان یکی از مسائل بسیار مهمی در شناخت سختی کار و رضایت و وفاداری کارکنان می‌داند که بایستی مورد توجه جدی قرار گیرد و با بررسی قوانین مربوط به کار دریایی ضرورت توجه به ساعات کاری و کنترل ریسک‌های ناشی از خستگی مفرط در راهنمایان را بیان می‌دارد.

سجادی پارسا و فلاح زاده (۱۳۹۶) در مقاله‌ای تحت عنوان "ارزیابی تأثیر محیط‌کاری و جوسازمانی بر انگیزش شغلی مورد کاوی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان" بیان داشته‌اند "مدیریت نوین در سازمان ایجاد می‌کند توجه ویژه‌ای به سرمایه‌های انسانی شود در این راستا با شناخت انگیزش می‌توان رفتارها را در سازمان‌ها به گونه‌ای هدایت کرده که اهداف فردی و سازمانی تامین شود و لذا وفاداری و رضایت شغلی افزایش یابد". در تحقیق حاضر با استفاده از آمار استنباطی به ارزیابی تأثیر محیط‌کاری و جوسازمانی بر انگیزش شغلی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان پرداخته شد و نتیجه گرفت که در حال حاضر

عوامل نحوه سرپرستی، جنبه‌های مالی، فرایندهای اداری و شرایط فیزیکی محیط کار در وضعیت نامطلوب به سرمی برد درحالی که کارگروهی در شرایط مطلوبی قرار دارد. هر پنج عامل نحوه سرپرستی، جنبه‌های مالی، فرایندهای اداری و شرایط فیزیکی محیط کار و کارگروهی در انگیزش موثر است و اولویت‌بندی‌های آن‌ها به ترتیب جنبه‌های مالی، کارگروهی، نحوه سرپرستی در سازمان، شرایط فیزیکی محیط کار و فرایندهای اداری می‌باشد.

Caroline و Julie (۲۰۱۶) در مقاله‌ای تحت عنوان "هموارسازی استخدام دریانوردان از طریق به کارگیری یک مرکز داده‌ها" بیان داشته‌اند "بخش عمده‌ای از تجارت دریایی استخدام دریانوردان تحت عنوان خدمه دریایی است. پیدا کردن کارکنان مناسب برای پرکردن شغل توسط صاحبان کشتی به عنوان دغدغه‌ای همراه با صرف هزینه‌های زیاد مبدل شده است. آژانس‌های خدمه دریایی عموماً سوابق مربوط به دریانوردان خود را حفظ می‌کنند و در مواقع نیاز صاحبان کشتی می‌توان این اطلاعات را در اختیار آنان قرارداد. از این رو در این مطالعه رابطه‌ی مثبتی بین جایابی مناسب دریانوردان و صاحبان کشتی با توجه به شاخص‌هایی از قبیل: حقوق، خدمات‌رفاهی، مدت سفر دریایی و سطح زندگی اجتماعی دریانوردان با میزان رضایت و وفاداری آنان در شغل مربوطه وجود دارد". آنها همچنین اظهار داشته‌اند، میزان ارزش‌های کاری و رضایت شغلی دریانوردان و کارکنان شرکت‌های ادغام شده‌ی جی‌پیل را مشخص می‌کند. به طور خاص، این مطالعه، متغیرهای جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان را بدست آورده است و عواملی که مزایای ارزش‌های کاری و رضایت شغلی را که عملکرد کارکنان دریایی / کارکنان را بهبود می‌بخشد را مشخص نموده است. محققین با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در انتخاب ۱۵۴ نفر از پاسخ‌دهندگان، در حالی که اطلاعات فرد به طور هدفمند برای داده‌های تولید شده، از طریق پرسشنامه و مصاحبه‌های انجام شده انتخاب عوامل را شناسایی نموده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که سن، طول مدت خدمت، درآمد ماهانه و میزان تحصیلات به شدت تحت تاثیر ارزش‌های کاری قرار دارند که این عوامل به خودی خود منجر به بهبود رضایت شغلی کارکنان خواهند شد.

Cahoon و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان "شیوه‌های بکارگیری منابع انسانی در نیروی دریایی: فرصت‌هایی برای بهبود نگهداری" بیان داشته‌اند: کمبود نیروی دریایی ماهر موضوعی قابل توجه در میان کارفرمایان صنعت حمل و نقل در سال‌های اخیر است. با بررسی‌های انجام شده تاکید بر یک یک نیاز فوری برای توسعه بیشتر به کارگیری راهبرد منابع انسانی برای تامین عرضه پایدار دریانوردان ماهر برای صنعت حمل و نقل دریایی است. با بررسی‌های انجام شده در این مطالعه شواهدی از تعهد کمی نسبت به آموزش دریانوردان، عدم تمرکز آموزش مسئولیت‌ها، شیوه‌های استخدام ضعیف، انتظارات از دریانوردان به طور موثر مدیریت، قراردادهای اشتغال نامحدود در میان شرکت‌های حمل و نقلی برای جذب دریانوردان وجود دارد. در این مطالعه بیان داشته شده است که عدم توجه به آموزش مناسب کارکنان ماهر در صنعت حمل و نقل دریایی منجر به کاهش زمان ماندگاری آنان در این مشاغل خواهد شد.

### ۳. روش تحقیق

#### ۳-۱-۱ تحلیل فرآیند سلسله مراتبی

روش تحلیل فرآیند سلسله مراتبی<sup>۱</sup> را توماس ال ساعتی ۱۹۷۲ برای تصمیم‌گیری‌های چند معیاره معرفی نمود. این فرایند، تصمیم‌گیرندگان را یاری می‌کند تا اولویت‌ها را بر اساس اهداف، دانش و تجربه خود تنظیم نماید؛ به گونه‌ای که احساسات و قضاوت‌های شخصی خود را نیز به طور کامل در فرآیند محاسبه و لحاظ نمایند (سعیدی و همکاران، ۱۳۹۰).

این روش با الگوریتم ویژه و با بهره‌گیری از دیدگاه خبرگان انجام می‌گیرد. برخلاف روش‌های کلاسیک آماری که نمونه‌گیری تصادفی در آن نقش ویژه‌ای دارد، در فنون تصمیم‌گیری چند معیاره، نمونه‌گیری هدفمند صورت می‌گیرد و گروه خبرگان با تعدادی اندک، در مورد مسأله‌ای که در مورد آن تسلط دارند نظرات سازگار می‌دهند. این نظرات به کمک یک الگوریتم ریاضی، تصمیم‌گیری را آسان نموده و برای هر متغیر وزن و اهمیتی تعیین می‌کند. تحلیل فرآیند سلسله مراتبی بر اساس ۳ مرحله زیر است:

#### ۳-۱-۱-۱ فرآیند سلسله مراتبی

تجزیه‌ی یک مسأله‌ی کلی به چندین مسأله‌ی جزئی‌تر در صورت یک فرآیند سلسله مراتبی به نمایش گذاشته می‌شود. در فرآیند سلسله مراتبی در سطح اول "هدف" قرار می‌گیرد. در سطح دوم "معیارها" نشان داده می‌شود. اگر "معیارهای فرعی" نیز وجود داشته باشد، در سطح سوم جای می‌گیرد. در پایین‌ترین سطح "گزینه‌ها" قرار دارند.

#### ۳-۱-۲ تدوین و تعیین اولویت‌ها

با توجه به معیارهای مشخص شده، بین آن‌ها "مقایسات زوجی" انجام می‌گیرد و برتری یک گزینه بر گزینه‌ی دیگر مشخص می‌شود.

#### ۳-۱-۳ سازگاری منطقی قضاوت‌ها

ذهن انسان می‌تواند به نحوی بین اجزا رابطه برقرار کند که بین آن‌ها سازگاری و ثبات منطقی وجود داشته باشد. بدین منظور برای اطمینان از عدم وجود ناسازگاری یا ناسازگاری اندک بین نظرات تصمیم‌گیرندگان، نرخ‌های ناسازگاری محاسبه می‌گردد که این خود از مزایای روش تحلیل فرآیند سلسله مراتبی است. از این رو به منظور تعیین پرسشنامه‌های قابل استناد برای انجام مراحل تجزیه و تحلیل AHP از شاخصی با عنوان نرخ ناسازگاری استفاده می‌شود به عبارتی دیگر این شاخصه از مفهوم ساده‌ی زیر بر می‌آید:

به عنوان مثال در مواردی دیده می‌شود شاخص A نسبت به شاخص B تاثیر بیش‌تری بر خلق رضایت و وفاداری در نمونه مورد بررسی داشته باشد و از طرف دیگر شاخص B نیز خود تاثیر بیش‌تری از شاخص C

<sup>۱</sup> Analytical Hierarchy Process (AHP)

داشته باشد. لذا پرسشنامه‌ی AHP باید به گونه‌ای توسط هر متخصص تکمیل شده باشد که بیان‌گر این باشد که A خود تاثیر بیش‌تری از شاخص C بر خلق رضایت و وفاداری در نمونه مورد بررسی دارد. حال اگر غیر از این باشد یا اینکه مقایسات زوجی از چنین روندی پیروی نکنند، آنگاه آن پرسشنامه به منظور انجام مراحل بعدی تحلیل AHP قابل استناد نبوده و از میان پرسشنامه‌ها حذف می‌شود. از این رو پرسشنامه‌هایی مورد قبول بوده و مبنای انجام مراحل بعدی تحلیل قرار می‌گیرد که نرخ ناسازگاری آن کمتر از ۰/۱ باشد. (Kiani Moghadam, et al, 2011)

ادغام دیدگاه کارشناسان در تصمیم‌گیری‌های گروهی به منظور ادغام نظر متخصصان در تصمیم‌گیری‌های گروهی می‌توان از میانگین هندسی استفاده کرد از این رو از همه‌ی پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط متخصصان به منظور به دست آوردن پرسشنامه‌ای واحد میانگین هندسی گرفته شده است.

$$x_{ij} = (\prod_{L=1}^k x_{ijL})^{1/k} \quad (1)$$

### ۳-۲ روش وزن دهی آنتروپی شانون

یکی از روش‌های کاربردی و در عین حال ساده برای وزن دهی به شاخص‌ها روش آنتروپی شانون می‌باشد که مراحل انجام این روش در هر مرحله به تفکیک در زیر اشاره شده است:

۱. با داشتن جدول مربعی اوزان هر یک از شاخص‌ها ابتدا می‌بایست هر شاخص را بر مجموع شاخص‌های موجود در هر ستون تقسیم کرده یا به عبارتی در این مرحله  $P_{ij}$  را برای هر متغیر تعیین کرده تا ورودی مراحل بعدی تحلیل آماده و محیا شود.

$$P_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_{i=1}^n a_{ij}} \quad (2)$$

۲. تعیین آنتروپی شاخص  $J$  ام به کمک رابطه بیان شده در زیر:

$$E_j = -k \sum_{i=1}^m [P_{ij} \ln P_{ij}] \quad (3)$$

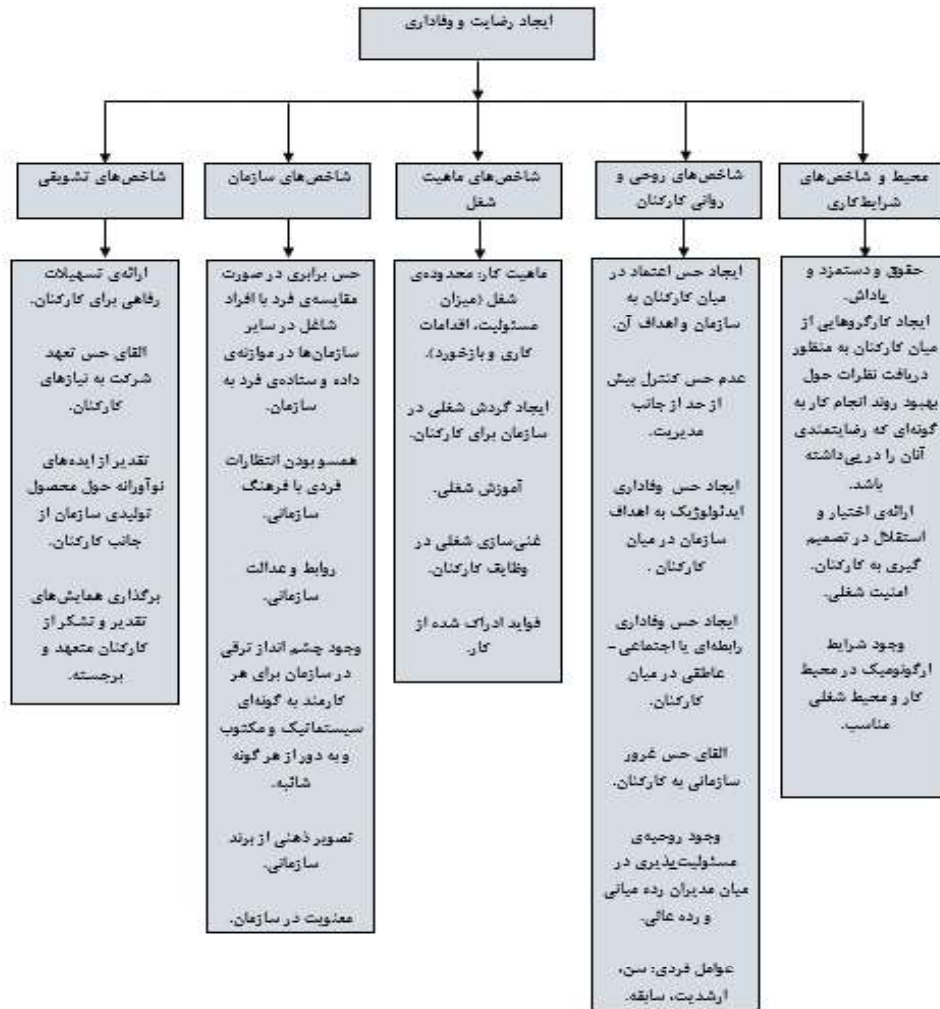
۳. محاسبه‌ی مقدار عدم اطمینان برای هر شاخص بر اساس رابطه:

$$d_j = 1 - E_j \quad (4)$$

۴. و در نهایت وزن شاخص‌ها بر اساس رابطه:

$$w_j = \frac{d_j}{\sum_{j=1}^n d_j} \quad (5)$$

عوامل موثر بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری



شکل (۱) درخت سلسله مراتبی تحقیق

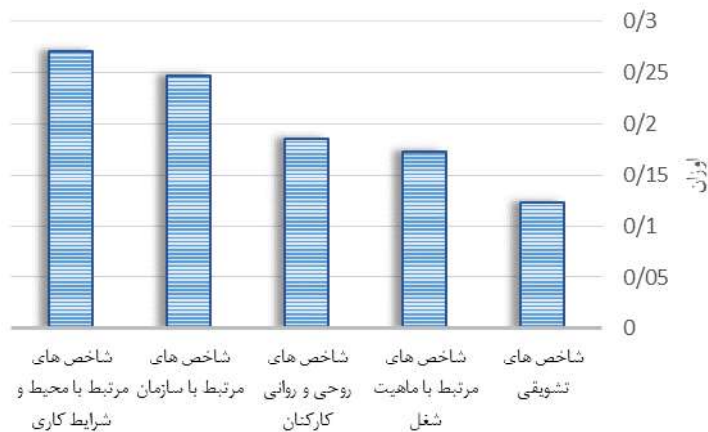
۳-۳ خلاصه شاخصه‌های شناسایی شده

خلاصه شاخصه‌های شناسایی شده از طرق مصاحبه حضوری، تحقیقات میدانی، مطالعات کتابخانه‌ای، پیشینه‌های موجود و پرسنامه‌های تقسیم شده بین متخصصان و فعالان این حوضه در جداول آمده است. این

عناصر توسط خبرگان به عنوان عناصری که بیشترین تاثیر را در ایجاد رضایت و وفاداری در بین کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری را دارند مورد تایید قرار گرفتند. توجه ویژه به این اولویت‌ها و شاخص‌ها می‌تواند از هزینه‌های جبران ناپذیر برای شرکت‌های کشتیرانی جلوگیری نماید. این هزینه‌ها شامل ترک خدمت کارکنان، هزینه‌های اجرایی تربیت کارکنان جدید و موارد ذکر شده نیز می‌باشد.

جدول (۱) اوزان نهایی تکنیک آنتروپی شانون برای شاخص‌های اصلی و اولویت نهایی آن‌ها

اولویت	وزن نهایی	شاخص
۵	۰/۱۲۲۶۵۲	شاخص‌های تشویقی
۱	۰/۲۷۱۳۵۲	شاخص‌های مرتبط با محیط و شرایط کاری
۳	۰/۱۸۵۸۸۹	شاخص‌های روحی و روانی کارکنان
۲	۰/۲۴۷۱۳۷	شاخص‌های مرتبط با سازمان
۴	۰/۱۷۲۹۷۰	شاخص‌های مرتبط با ماهیت شغل



نمودار (۱) اولویت نهایی شاخص‌های اصلی تاثیرگذار

عوامل موثر بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری

جدول (۲) خلاصه شاخص‌های تاثیرگذار بر خلق رضایت و وفاداری شغلی

اولویت	وزن نهایی	عنوان شاخص	دسته بندی اصلی
۱	۰/۱۳۴۹۷	حقوق و دستمزد و پاداش	شاخص‌های مرتبط با محیط و شرایط کاری
۴	۰/۱۱۷۷۴۴	امنیت شغلی	
۵	۰/۱۱۴۳۹۳	وجود شرایط ارگونومیک در محیط کار و محیط شغلی مناسب	
۳	۰/۱۲۶۲۲	ارائه‌ی اختیار و استقلال در تصمیم‌گیری به کارکنان	
۲	۰/۱۲۸۰۰۷	ایجاد کارگروهایی از میان کارکنان به منظور دریافت نظرات حول بهبود روند انجام کار به گونه‌ای که رضامندی آنان را در پی داشته باشد	
۴	۰/۱۵۱۱۴۳	ایجاد حس وفاداری رابطه‌ای یا اجتماعی- عاطفی در میان کارکنان	شاخص‌های روحی و روانی کارکنان
۱	۰/۱۶۶۴۹۳	ایجاد حس اعتماد در میان کارکنان به سازمان و اهداف آن	
۳	۰/۱۵۶۳۴۲	ایجاد حس وفاداری ایدئولوژیک به اهداف سازمان در میان کارکنان	
۵	۰/۱۳۵۴۴۳	القای حس غرور سازمانی به کارکنان	
۲	۰/۱۶۰۲۳۶	عدم حس کنترل بیش از حد از جانب مدیریت	
۷	۰/۱۱۰۴۷۰	عوامل فردی: سن، ارشدیت، سابقه	
۶	۰/۱۱۹۸۸۲	وجود روحیه‌ی مسئولیت‌پذیری در میان مدیران رده میانی و رده عالی	
۵	۰/۱۹۱۸۱۱	فواید ادراک شده از کار	شاخص‌های مرتبط با ماهیت شغل
۳	۰/۲۰۲۴۵۲	آموزش شغلی	
۲	۰/۲۰۵۰۰۲	ایجاد گردش شغلی در سازمان برای کارکنان	
۴	۰/۱۹۵۳۹۹	غنی‌سازی شغلی در وظایف کارکنان	
۱	۰/۲۰۵۳۳۶	ماهیت کار: محدوده‌ی شغل (میزان مسئولیت، اقدامات کاری و بازخور)	
۳	۰/۰۹۵۶۲۴	روابط و عدالت سازمانی	شاخص‌های مرتبط با سازمان
۵	۰/۰۸۵۸۶۳	تصویر ذهنی از برند سازمانی	
۶	۰/۰۸۳۹۹۸	معنویت در سازمان	
۲	۰/۱۰۱۹۳۷	همسو بودن انتظارات فردی با فرهنگ سازمانی	
۴	۰/۰۸۷۱۹۹	وجود چشم‌انداز ترقی در سازمان برای هر کارمند به گونه‌ای سیستماتیک و مکتوب و به دور از هر گونه شائبه	
۱	۰/۱۰۳۴۸۹	حس برابری در صورت مقایسه‌ی فرد با افراد شاغل در سایر سازمان‌ها در موازنه‌ی داده و ستاده‌ی فرد به سازمان	
۱	۰/۲۸۹۵۱۹	ارائه‌ی تسهیلات رفاهی برای کارکنان	
۴	۰/۱۸۷۹۹۱	برگزاری همایش‌های تقدیر و تشکر از کارکنان متعهد و برجسته	شاخص‌های تشویقی
۳	۰/۲۳۷۶۲۸	تقدیر از ایده‌های نوآورانه حول محصول تولیدی سازمان از جانب کارکنان	
۲	۰/۲۸۴۸۶۲	القای حس تعهد شرکت به نیازهای کارکنان	

#### ۴. یافته‌های تحقیق

در این تحقیق برای پردازش داده‌ها و محاسبه یافته‌ها از نرم افزار Expert Choice استفاده شده است. هدف اساسی از تجزیه و تحلیل داده‌ها، بررسی دقیق پدیده‌ها و روابط بین متغیرهای موضوع تحقیق است. تجزیه و تحلیل داده‌ها و تفسیر نتایج دو اقدام اساسی در این راستا است. در ضمن به کارگیری ابزار مختلف در تجزیه و تحلیل نیز می‌تواند در دقت کار روش تجزیه و تحلیل مؤثر باشد. یعنی ضمن استفاده از بهترین روش، باید آن را همراه مناسب‌ترین ابزار به کار برد؛ زیرا انتخاب روش و ابزار از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل، به طور کامل به روش‌ها و ابزار بستگی دارد (عزتی، ۱۳۸۶). گروه اصلی شاخص‌ها و زیرشاخص‌های موجود در هر گروه اولویت هر کدام از این شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها در ایجاد جریان روان خلق رضایت و وفاداری شغلی در میان کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری در وهله‌ی اول و به صورت خاص شرکت‌های کشتیرانی کشور به گونه‌ای کارآ و بهینه بر اساس دو روش AHP و آنتروپی شانون مشخص و تعیین شده‌اند تا ضمن ایجاد دید سلسله‌مراتبی در میان متخصصان نمونه مورد بررسی روند اجرایی زیرساخت‌های عملیاتی به منظور تسهیل رضایت و وفاداری شغلی در میان کارکنان نمونه‌ی مورد بررسی با سرعت بیش‌تر عملیاتی شود.

- بدیهی است که نتایج حاصل از یک پژوهش ممکن است در نمونه‌ای صادق باشد؛ در حالی که قابلیت تعمیم به سایر نمونه‌ها را نداشته باشد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد، پژوهشگران در مطالعات آتی خود سایر سازمان‌های دریایی کشور را نیز مورد بررسی و مطالعه قرار دهند. همچنین بررسی مدل ارائه شده در سایر بنادر و سپس تحلیل نتایج به تفکیک هر بندر و همچنین به صورت کلی نیز می‌تواند در دستیابی به نتایج دقیق‌تر بسیار مفید باشد.

علاوه بر این، از آن جا که صحت نتایج تا حد بسیاری به دقت روش مورد استفاده در تحلیل‌ها بستگی دارد، پیشنهاد می‌گردد، پژوهشگران در مطالعات آتی خود، با استفاده از روش‌های آماری متنوع دیگری، جهت تحلیل داده‌ها استفاده نمایند.

#### ۵. نتیجه‌گیری

امروزه تصور بر این است که با توجه به پیشرفت شرکت‌ها و کشتی‌ها از نظر تکنولوژی و دانش و همچنین پیشرفت در صنعت دریانوردی رضایت و وفاداری در بین پرسنل بالاتر برود ولی در عمل این اتفاق متصور نمی‌باشد. با توجه به رقابت شدید در بین شرکت‌های کشتیرانی تجاری و افزایش فعالیت‌های حمل و نقلی توجه به نیروی انسانی ارزان قیمت بیشتر می‌شود و در نتیجه رضایت و وفاداری را از میان کارکنان از بین می‌برد و به طور کلی فاکتورهای ذکر شده در طول مقاله توسط شرکت‌ها رعایت نمی‌شود. لذا در این مقاله سعی شده تا فواید کاربردی را اشاره کند تا مدیران و تصمیم‌گیرندگان حوزه‌ی راهبردی فعال در بنادر و شرکت‌های کشتیرانی

عوامل موثر بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری

تجاری کشور به منظور ایجاد راهبرد بلند مدت برای بهبود شرایط موجود نیروی انسانی مستقر در این بنادر و شرکت‌های کشتیرانی تجاری از این عوامل راهنمایی بگیرند و همچنین ارائه‌ی نقشه‌ی راهی برای تمام بنادر و شرکت‌های کشتیرانی تجاری کشور که قصد ایجاد راهبردهای بلند مدت پیرامون بهبود شرایط نیروی انسانی را در زمینه‌ی رضایت و وفاداری را دارند. با توجه به فراگیر بودن مفهوم راهبردی خلق رضایت و وفاداری، سازمان‌ها و شرکت‌های خدماتی و لجستیکی فعال در بنادر جنوبی کشور نیز می‌توانند از نتایج حاصل از این پژوهش بهره‌گرفته و کمک شایانی را در بهبود شرایط موجود حول نیروی انسانی خود را ارائه دهند.

#### ۵-۱ بحث

به طور کلی مشاغل صنعت دریایی و عملیات‌های دریایی دارای ویژگی‌های خاصی بوده و سختی‌های منحصر به فرد خود را هم دارد در نتیجه مزایا و امکاناتی که به این بخش تعلق می‌گیرد هم باید ویژه باشد. کارکنان فعال در این بخش هم از ابعاد مختلف چون دانش، تخصص، توان جسمی، شرایط روحی و روانی و تحمل کار در شرایط بسیار سخت کشتی و دریا برای این مشاغل خود را وقف داده‌اند. اما آیا مزایا و امکاناتی درخور این شرایط ویژه و این صنعت راهبردی برای کارکنان فراهم آمده است تا کارکنان با فراق بال و با رضایت و وفاداری کامل بتوانند چرخ‌های اقتصادی این صنعت را به طور شایسته به حرکت دریاورند؟ جواب این سوال با توجه به شاخصه‌هایی که در این مقاله ذکر شده است کمی دور از انتظار است و کارکنان این بخش از مشاغل کشور خواهان توجه بیشتر هستند که این امر تحقق نمی‌یابد مگر با همت و مسئولیت‌پذیری سازمان‌های متولی این صنعت. اگر مدیران و متخصصان و تصمیم‌گیرندگان شرکت‌های کشتیرانی تجاری و سازمان بنادر و دریانوردی به شاخص‌های مرتبط با محیط‌کاری، شاخص‌های مرتبط با سازمان، شاخص‌های روحی و روانی، شاخص‌های مرتبط با ماهیت شغل و شاخص‌های تشویقی که در طول این مقاله به آنها اشاره شده است توجه نمایند به طور قابل توجهی از مشکلات کارکنان این حوضه تقلیل پیدا می‌کند که نتیجه‌ی آن پویایی، عدم ترک خدمت و در پی آن هزینه آموزش کارکنان جدید، جلوگیری از سوانح و خطاهای انسانی به واسطه‌ی ایجاد رضایت و وفاداری می‌شود.

#### ۵-۲ پیشنهادات

- خلق رویکردی مبتنی بر دیدی بلند مدت و راهبردی در کارکنان و هدف‌گذاری برای هر بخش از کارکنان به تفکیک عرشه و موتور در بلند مدت به منظور خلق رضایت و وفاداری شغلی
- پرداخت حقوق افسران و کارکنان عرشه و موتور به صورت منظم و بر اساس تفکیک ثابت و ماموریتی
- تعیین کارگروهی جهت یکسان‌سازی و نزدیکی حقوق کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری ایران با کارکنان خارجی
- ارائه‌ی تسهیلات مسافرتی و تفریحی به کارکنان و خانواده‌های ایشان
- ایجاد پوش حمایت از خواسته‌های کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری
- مناسب‌سازی امکانات رفاهی داخلی کشتی برای خدمه

- ایجاد فیلترهای مناسب استخدامی هنگام جذب کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری

## منابع:

- برومند، ز. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی: چاپ پانزدهم، تهران، انتشار پیام نور.
- پورکیانی، م. و اشجعی، ا. (۱۳۸۹). معنویت؛ گمشده‌ی سازمان‌های امروز. ماهنامه تدبیر. شماره ۲۲۰. صص ۲۲-۳۶
- حسینی، م. حلوائیان، ح. و رمضانی، س. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر تصویر ذهنی برند بر وفاداری کارکنان، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره پنجم، صص ۶۹-۷۵
- دهقان، ن. عمرانیفر، ع. حسینی، م. و فتحی، ص. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رعایت عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان. فصلنامه مدیریت نظامی، سال دوازدهم، شماره، صص ۶۵-۱۰۲
- رضایی ارجودی، ع. تسبیحی، آ. شهینی دزفولیان، ر. (۱۳۹۶). نقش مخارج سرمایه‌گذاری در برنامه‌ریزی و ایجاد اشتغال در بخش حمل و نقل دریایی، ماهنامه بندر و دریا، صص ۲۰-۲۲.
- زایی، م. (۱۳۸۹) بررسی رابطه توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی، صص ۱۰۳-۱۱۳.
- سجادی پارسا، ج. فلاح زاده، م. (۱۳۹۶). ارزیابی تاثیر محیط کاری و جو سازمانی بر انگیزش شغلی مورد کاوی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان، ماهنامه بندر و دریا، صص ۱۰-۱۶.
- سعیدی، ن.، دریسای، ح. و عبودزاده، ج. (۱۳۹۴) به‌کارگیری تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) در بررسی نقاط قوت، ضعف، فرصت و تهدید بنادر جنوب کشور ایران، صنعت حمل و نقل دریایی / سال اول / شماره ۳ / زمستان، صص ۵۰-۵۷.
- سمیعی، م. و ذیگلری، ف. (۱۳۹۴). بررسی عناصر بازاریابی داخلی بر اعتماد رضایتمندی و وفاداری کارکنان مطالعه موردی شعب بانک صادرات شهر اصفهان، کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی، شیراز، مرکز توسعه آموزش های نوین ایران (متانا).
- شفیع آبادی، ع. (۱۳۸۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل؛ تهران، رشد.
- صادقی، ع. (۱۳۹۵). بررسی رابطه مسئولیت اجتماعی و رضایت شغلی با وفاداری کارکنان مورد مطالعه شعب بانک تجارت غرب استان مازندران، پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، تهران، همایشگران مهر اشراق.
- عزتی، م. (۱۳۸۶) روش تحقیق در علوم اجتماعی: کاربرد در مسائل اقتصادی، تهران، انتشارات دانشگاه تربیت مدرس.
- علاقه بند، ع. (۱۳۸۹). مبانی نظری اصول مدیریت آموزشی؛ تهران: روان

عوامل موثر بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان شرکت‌های کشتیرانی تجاری کریمی، س. دهقانی، ف. (۱۳۹۶). ضرورت بررسی خستگی مفرط در بخش عملیاتی راهنمایان در بنادر، سازمان بنادر و دریانوردی، صص ۳۰-۳۴.

محمدی، ج. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط ویژگی‌های شخصی با تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه‌های تربیت معلم و پیام نور استان زنجان، کنفرانس بین‌المللی نخبگان مدیریت، تهران، موسسه سرآمد همایش کارین. میچل، ت. (۱۳۷۷). مردم در سازمان‌ها. ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران: انتشارات مروارید.

میرکمالی، م. نارنجی ثانی، ف. (۱۳۸۹). بررسی رابطه توانمندسازی روانشناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری، فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی، دور ه هشتم، شماره دوم.

نادی، م. و گل پرور، م. (۱۳۸۹). روابط ساده و ترکیبی مولفه‌های معنویت با وفاداری در محیط کار فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. سال ششم. شماره دوم. صص ۲۲-۱۳.

Baloch, Q. B. (2009). "Effect of Job Satisfaction on Employees Motivation & Turn over Intentions", *Journal of Managerial Sciences* Vol ii. N 1.

Cahoon, S. Fei, J. and Divine C.L. (2014). *Human Resource Practices in Seafaring: Opportunities for Improving Retention*. *Contemporary Marine and Maritime Policy*, pp. 15-30.

Caroline, D. Julie A. M. (2016). *Work Values and Job Satisfaction Among Seafarers in J-Phil Marine Incorporated*, *Asia Pacific Journal of Academic Research in Business Administration*, pp. 58-72

Graig, J.R. (2007) *University of British Columbia – Gold and intrusions – Journal of Mineral Systems*.

Haiyan, K, Xinyu J., Wilco C. and Xiaoge, Z. (2018) *Job Satisfaction Research in the field of Hospitality and Tourism*", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 30 Issue: 5, Pp. 2178-2194.

Kiani M.M., Moazen Jahromi A. and Nooramin A.S. (2011) *A Fuzzy AHP Decision Support System for Selecting Yard Cranes in Marine Container Terminals*, *WMU J Marit Affairs*, No. 10, pp. 27-240, DOI 10.1007/s13437-011-0007-9.

Shipping and World Trade. (2013) Accessed from: <http://www.ics-shipping.org/shipping-facts/shipping-and-world-trade>, accessed On 21<sup>st</sup> Sep 2019.