

(مقاله پژوهشی)

رابطه مدیریت استعداد با ارتقاء اخلاق حرفه‌ای

دکتر رضا سپهوند، دکتر حجت وحدتی، دکتر محمود رضا اسماعیلی، دکتر صمد رحیمی اقدام*

گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان

(تاریخ دریافت: ۹۴/۸/۵، تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۱/۳)

چکیده

زمینه: پژوهشگران بیان می‌کنند که اساس موفقیت رقابتی تغییر کرده است؛ به طوری که منابع نامحسوس ارزش مثل قابلیت‌ها و شایستگی‌ها، تغییر بنیادی در ماهیت مزیت رقابتی ایجاد نموده‌اند و همه این دارایی‌های نامحسوس، به نحوی از انحاء به وسیله استعداد انسانی هدایت و مدیریت می‌شوند. هدف این پژوهش، تبیین نقش مدیریت استعداد در ارتقاء اخلاق حرفه‌ای کارکنان صنعت بیمه است.

روش: پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان صنعت بیمه در سطح استان آذربایجان شرقی به تعداد ۱۴۹۳ نفر است؛ که با استفاده از فرمول کوکران، ۳۹۰ نفر به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای - تصادفی ساده به عنوان گروه نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است و داده‌ها با استفاده از روش تحلیل رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد، مدیریت استعداد با ضریب تشخیص ۰/۲ در تبیین واریانس اخلاق حرفه‌ای نقش دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهد مدیریت استعداد نقش مثبتی در ارتقاء اخلاق حرفه‌ای در صنعت بیمه ایفا می‌کند. یافته‌های این پژوهش می‌تواند در راستای ارتقا اخلاق حرفه‌ای با استفاده از مدیریت استعداد راهگشای مدیران ارشد در جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای در سازمان و در نهایت خلق مزیت رقابتی پایدار شود.

کلید واژگان: اخلاق حرفه‌ای، مدیریت استعداد، منابع نامشهود، صنعت بیمه

سر آغاز

است. در نتیجه این تحولات، تغییر چشمگیری در منابع ارزش سازمان‌های مدرن رخ داده است. این رویکرد به منابع نامحسوس ارزش، منعکس‌کننده یک تغییر بنیادی در ماهیت مزیت رقابتی^۲ است. تقریباً همه این دارایی‌های نامحسوس^۳، به نحوی از انحاء، به وسیله استعداد انسانی هدایت و مدیریت می‌شوند (۱). در صنایع خدماتی، فرایند و ماهیت کسب‌وکار بیش از آن‌که بر منابع مشهود و تسهیلات تولیدی استوار باشد، وابسته به منابع و سرمایه‌های نامشهود برای خلق ارزش است. منابع موجود

در طول بیست سال گذشته و همزمان با پدیدار شدن بازارهای جدید، اقتصاد کشورهای توسعه‌یافته از نظر نوع و ماهیت کار و مکان و چگونگی ایجاد ارزش افزوده^۱ با انقلابی روبه‌رو بوده است. عامل اصلی این انقلاب چیزی جز رشد خیره‌کننده بخش خدمات نبوده است. رشد این بخش تغییرات بنیادی‌ای را در روش‌های کار و ماهیت و فرایند تولید و خلق ارزش موجب شده

سازمان به لحاظ سهمی که در خلق ارزش ایفا می‌کنند، متفاوت‌اند؛ یک منبع زمانی از لحاظ راهبردی ارزشمند پنداشته می‌شود که برای سازمان قابلیت کارآمد به‌منظور بهره‌گیری از فرصت‌ها محسوب شده و بتواند ضمن کاستن از تاثیر تهدیدات محیطی، کارایی و اثربخشی سازمان را بهبود بخشد (۲). پژوهشگران بیان می‌کنند که اساس موفقیت رقابتی تغییر کرده است؛ به طوری که افراد، فرهنگ‌سازمانی و قابلیت‌ها به‌طور فزاینده‌ای مهم و حیاتی شده‌اند و در سازمان‌های خدماتی، عامل مهم و حیاتی در جهت کسب مزیت رقابتی پایدار، کارکنان شایسته و خدمت محور (سرمایه انسانی) است (۳-۵). صنعت بیمه^۴ نیز به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های خدمات مالی، بر مجموعه متنوعی از منابع نامشهود استوار است (۲). از آنجاکه بیمه، خدمتی نامحسوس است؛ نحوه عرضه و فروش بیمه اهمیت زیادی دارد (۶). با نگاهی به چشم‌انداز ۱۴۰۴ کشور و برنامه تحول صنعت بیمه و تحقق صنعت بیمه تجاری، رقابتی و حرفه‌ای، اصلاح در فرایندهای جذب نیروی انسانی شایسته که برخوردار از اخلاق حرفه‌ای^۵ بوده و به دانش فنی و فناوری‌های اطلاعاتی مسلط باشند از جمله مهم‌ترین روش‌های ارتقا کیفی و رویارویی با چالش‌های این صنعت است (۷).

پژوهشگران در ادبیات مدیریت استراتژیک، اخلاق^۶ را در کنار سایر منابعی همچون: فرهنگ‌سازمانی^۷، یادگیری^۸، کارآفرینی^۹، به‌عنوان منبع بالقوه مزیت رقابتی ذکر کرده‌اند (۸-۱۲). همچنین آنها استدلال می‌کنند که اخلاق ساختنی بوده و قابل خرید و معامله در بازار نیست؛ چراکه نامشهود بوده و به شکلی پایدار در فرهنگ سازمان جای گرفته، قابل جایگزینی با سایر منابع نبوده و نیز ساختن و یا کپی‌برداری از آن در مقایسه با سایر منابع بسیار مشکل است (۱۳). نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته است. اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. طبق گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکت‌های برتر تجاری بر این باورند که رعایت اخلاقیات،

موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده و منبعی برای افزایش مزیت رقابتی به شمار می‌آید (۱۰). اخلاق حرفه‌ای را می‌توان زیرساخت رفتار حرفه‌ای تلقی کرد و مراد از آن مجموعه‌ای از ارزش‌ها و هنجارهای موردقبول در حرفه‌ای مشخص است که از سوی صاحبان آن حرفه پذیرفته شده و در رفتار حرفه‌ای تجلی می‌کند (۱۴). اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌هایی که به ارائه خدمات حرفه‌ای می‌پردازند به‌واسطه آنکه مشتریان آن‌ها اطلاعات زیادی در آن حوزه ندارند از اهمیت قابل توجهی برخوردار است (۱۰). امروزه با توجه به پیچیدگی‌های محیطی و تغییرات فزاینده در دنیای کسب‌وکار و از سوی دیگر فاصله گرفتن سازمان‌ها از تعهدات اخلاقی، صاحب‌نظران به اهمیت اخلاق حرفه‌ای برای موفقیت بلندمدت سازمان تأکید دارند. بسته به ماهیت سازمان، میزان رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای و رفتار حرفه‌ای کارکنان آن، در سرنوشت و بقایش تاثیرگذار است. حال اگر سازمان به اقتضای ماهیت خود با مسائل مالی و حساسیت‌هایی از این نوع مواجه شود اهمیت اخلاق حرفه‌ای کارکنان دوچندان می‌گردد (۹). پژوهشگران استدلال می‌کنند حاکمیت اخلاق حرفه‌ای تاثیر چشمگیری بر فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد. اخلاق حرفه‌ای، موجب افزایش تعهد^{۱۱} و مسئولیت‌پذیری^{۱۱} بیشتر کارکنان، افزایش بهره‌وری، بهبود ارتباطات، کاهش درجه خطری، کاهش تعارض، بهبود نگرش به تغییر سازمانی، وفاداری مشتریان کاهش تقلب بیمه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی می‌شود (۶-۸، ۹-۱۵-۲۰).

اندیشمندان مدیریت، منابع انسانی را به‌عنوان عامل تعیین‌کننده و اثرگذار در حرکت صحیح سازمان به سمت اهداف تعیین شده، قلمداد می‌کنند. پژوهشگران مدیریت استراتژیک منابع انسانی نشان داده‌اند که سیستم‌های منابع انسانی^{۱۲} به‌عنوان ناظر معنوی سازمان، نقش حیاتی در تاثیرگذاری بر منابع سازمان در جهت کسب یا عدم کسب مزیت رقابتی ایفا می‌کند (۲۱، ۱۲). نظریه منبع محور^{۱۳} بیان می‌کند که سیستم‌های منابع انسانی می‌تواند از طریق تاثیر بر شایستگی‌ها^{۱۴}، دانش ضمنی و روابط پیچیده اجتماعی که به شکلی پایدار و ریشه‌ای در تاریخ و

در پژوهشی نیز عوامل مؤثر بر اخلاق حرفه‌ای را در چهار دسته شامل کیفیت اعمال مدیریت، محیط و فضای عینی سازمان، نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان و ویژگی‌های فردی و ارزش-های کارکنان طبقه‌بندی شده است. پژوهشگر استدلال می‌کند که با افزایش کیفیت نظام ارزشیابی سازمان، رفتار اخلاق مدار کارکنان ارتقا می‌یابد و همچنین نگرش و انگیزه نیروی انسانی را در قبال سازمان و اخلاق کار مهم دانسته و به اهمیت نقش مدیریت منابع انسانی در رفتار و عملکرد کارکنان اشاره می‌کند (۲۸). پژوهشگران استدلال می‌کنند مدیریت منابع انسانی از طریق موفقیت سازمان در جذب و گزینش کارکنان دانشی و جذب و پرورش نیروی کیفی و ایجاد روحیه تفکر و تحقیق بر کیفیت اخلاق حرفه‌ای تأثیر می‌گذارد (۱۴). در پژوهشی نیز چهار عامل ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، آموزش کارکنان و نظام اطلاع‌رسانی را به‌عنوان عوامل مؤثر بر رشد اخلاق حرفه‌ای معرفی نمودند (۸).

صاحب نظران بیان می‌کنند که اگر جو اخلاقی به‌طور صحیح توسط سیستم‌های منابع انسانی حمایت شود؛ می‌تواند به یک منبع ارزشمند سازمانی تبدیل شده و موجب مزیت رقابتی شود (۱۲). لذا با توجه به تأثیر مدیریت استعداد و پیامدهای آن در نگرش‌ها و رفتار کارکنان و اذعان پژوهشگران و صاحب‌نظران بر اهمیت اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان یک دارایی نامشهود و نقش چشمگیر آن در اثربخشی سازمان، ضرورت انجام پژوهش آشکار می‌شود. همچنین به نظر می‌رسد با توجه به فرهنگ جامعه ایرانی و نیز ماهیت خدمت بیمه‌ای، مسئولیت پژوهشگران عرصه مدیریت و نیز مدیران صنعت بیمه در جهت بهره‌گیری از این دارایی، برای برطرف نمودن مشکلات و مسائل سازمانی، افزون-تر است. از این رو، با توجه به مبانی نظری و تجربی می‌توان ادعا کرد که مدیریت استعداد تأثیر مثبتی بر ارتقاء اخلاق حرفه‌ای کارکنان داشته باشد. لذا پژوهش حاضر با هدف تبیین نقش مدیریت استعداد در ارتقاء اخلاق حرفه‌ای کارکنان صنعت بیمه انجام گرفت.

فرهنگ سازمان جای گرفته‌اند، بر مزیت رقابتی سازمان تأثیر بگذارد (۲۲). در پژوهش‌های اخیر، از مدیریت استعدادها^{۱۵} به‌عنوان آخرین موج در مدیریت منابع انسانی یاد می‌شود و از این رو مدیریت استعدادها را می‌توان تخصصی‌ترین و ظریف‌ترین لایه در مدیریت سرمایه‌های انسانی دانست. امروزه مدیریت استعداد نشان‌دهنده نوعی تغییر پارادایمی از مدیریت منابع انسانی سنتی به مدیریت منابع انسانی نوین است (۲۳). همچنین مدیریت استعداد بخشی از حیطه گسترده مدیریت منابع انسانی است که به‌عنوان «خط‌مشی‌ها، شیوه‌ها و سیستم‌هایی که بر رفتار، نگرش‌ها و عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد تعریف می‌شود (۲۴). مدیریت استعداد همه فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی را دربر می‌گیرد. مدیریت استعداد شامل جذب استعدادها، توسعه استعدادها و نگه داشت استعدادهاست. جذب، شامل برنامه‌ریزی نیروی انسانی، کارمندیابی و استخدام نیروی انسانی متخصص از طریق مرکز ارزیابی و آزمون‌ها و مصاحبه‌هاست. توسعه، شامل برگزاری انواع دوره‌های آموزشی، یادگیری مستمر در کار، تنظیم مسیر شغلی و ارتقای افراد مستعد با توجه به ملاحظات آموزشی است. نگه داشت، شامل ارزیابی عملکرد، توجه به شایستگی‌های کارکنان، انضباط و پرداخت بر اساس دستیابی به هدف و شایستگی است (۲۵).

مدیریت استعداد با ایجاد محیطی مناسب، یک تعهد دوسویه بین کارکنان و سازمان به وجود می‌آورد؛ که نتیجه آن چیزی جز بهبود عملکرد فردی و سازمانی نیست (۲۶). پژوهشگران بر اساس نتایج پژوهش خود استدلال می‌کنند که اقدامات کیفی منابع انسانی موجب بهبود بستر اخلاقی سازمان شده و بستر اخلاقی نیز نگرش‌های کاری مثبت و مطلوب بیشتری عاید سازمان می‌کند (۲۷). همچنین آنها، عوامل مؤثر بر اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های خدماتی را در سه دسته عوامل فرا سازمانی (بیرونی)، سازمانی (درونی) و فردی طبقه‌بندی کرده و بیان می‌کند برای ارتقاء اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های حرفه‌مدار توجه به وضعیت اقتصادی کارکنان، عادلانه نمودن پاداش‌ها و بهبود انگیزش کارکنان از اهمیت قابل توجهی برخوردار است (۱۰).

روش

کارشناسی و ۱۳ نفر (معادل ۴/۵ درصد) دارای مدرک کاردانی بودند. برای جمع‌آوری اطلاعات علاوه بر منابع کتابخانه‌ای، از پرسشنامه استفاده شده است. قسمت اول ۶ سؤال که مربوط به مشخصات جمعیت شناختی است و قسمت دوم شامل ۲۳ سؤال بوده که ۱۸ سؤال مربوط به متغیر مدیریت استعداد و ۵ سؤال مربوط به متغیر اخلاق حرفه‌ای برگرفته از منشور اخلاق حرفه‌ای صنعت بیمه، در قالب طیف لیکرت است (۲۶-۲۵). گویه‌های پرسشنامه مدیریت استعداد بر اساس مطالعات پیشین و در نظر گرفتن صنعت بیمه تدوین شده و برای اطمینان از روایی پرسشنامه به سه نفر از اساتید ارسال و با اصلاحات جزئی تایید شد. پایایی پرسشنامه توسط ضریب آلفای کرونباخ سنجیده شده و برای متغیر مدیریت استعداد ۰/۹۱ و اخلاق حرفه‌ای ۰/۷۸ به دست آمد که در محدوده قابل قبول؛ یعنی بیشتر از ۰/۷ قرار دارند. برای آزمون فرضیه پژوهش از روش تحلیل رگرسیون توسط نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان شرکت‌های بیمه برتر (۱۱ شرکت بیمه منتخب توسط سازمان مدیریت صنعتی) در سطح استان آذربایجان شرقی به تعداد ۱۴۹۳ نفر است؛ که با استفاده از فرمول کوکران، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، ۳۰۵ پرسشنامه توزیع شد و در نهایت ۲۹۰ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. نمونه‌های آماری پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای - تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. از ۲۹۰ نفر نمونه، ۲۳۱ نفر (معادل ۷۹/۷ درصد) مرد و ۵۹ نفر (معادل ۲۰/۳ درصد) زن بوده‌اند. همچنین تعداد ۳ نفر (معادل ۱ درصد) از شرکت‌کنندگان دارای مدرک دکتری، ۶۲ نفر (معادل ۲۱/۴ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۲۱۲ نفر (معادل ۷۳/۱ درصد) دارای مدرک

جدول ۱: محاسبه R^2

خطای معیار برآورد	واریانس تبیین شده تعدیل شده	واریانس تبیین شده	همبستگی چندگانه
۳/۳۶۰۲۷	۰/۱۹۸	۰/۲۰۱	۰/۴۴۸

جدول ۲: نتایج معنی‌داری تحلیل رگرسیون

سطح معنی‌داری	مقدار F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	مدل
۰/۰۰۰	۷۲/۴۰۶	۸۱۷/۵۷۱	۱	۸۱۷/۵۷۱	رگرسیون
		۱۱/۲۹۱	۲۸۸	۳۲۵۱/۹۳۳	باقیمانده
			۲۸۹	۴۰۶۹/۵۰۳	کل

جدول ۳: ضرایب محاسبه شده برای متغیرهای پیش‌بین

مدل	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد شده	t	سطح معنی‌داری
	B	Std. Error	β		
ثابت (constant)	۱۲/۰۴۶	۰/۷۷۷		۱۵/۵۰۴	۰/۰۰۰
مدیریت استعداد	۰/۱۲۰	۰/۰۱۴	۰/۴۴۸	۸/۵۰۹	۰/۰۰۰

* متغیر وابسته: اخلاق

یافته‌ها

در این تحلیل، متغیر مدیریت استعداد به‌عنوان متغیر پیش‌بین و متغیر اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان متغیر ملاک وارد الگو شده‌اند. یافته‌های پژوهش، نشان می‌دهد رگرسیون معنی‌دار بوده و واریانس اخلاق حرفه‌ای توسط مدیریت استعداد تبیین می‌شود. با توجه به میزان R^2 محاسبه‌شده (۰/۲۰۱) برای معادله رگرسیونی متغیرهای پژوهش، می‌توان گفت متغیر مدیریت استعداد ۲۰ درصد از تغییرات اخلاق حرفه‌ای را تبیین می‌کند. ضریب بتای استاندارد نشان‌دهنده اهمیت نسبی متغیرها و نقش آن در پیش‌بینی متغیر وابسته است. ضریب بتای مدیریت استعداد (۰/۴۴۸) دلالت بر این دارد که این متغیر سهمی در پیش‌بینی ارتقا اخلاق حرفه‌ای دارد.

بحث

با پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرمسئولانه و تقلب در محیط‌های کاری توجه مدیران و صاحب‌نظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف ساخته است. فعالیت کارکنان افزون بر دانش و تخصص، از باورهای اخلاقی آنان تاثیر می‌پذیرد. این تاثیرپذیری خود را در تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان نسبت به همکاران، مشتریان و منافع سازمان نشان می‌دهد (۲۹). این پژوهش با هدف تبیین نقش مدیریت استعداد در ارتقاء اخلاق حرفه‌ای کارکنان صنعت بیمه در راستای خلق مزیت رقابتی پایدار انجام گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد تغییرات اخلاق حرفه‌ای توسط مدیریت استعداد تبیین می‌شود؛ بنابراین، می‌توان گفت مدیریت استعداد زمینه بهبود اخلاق حرفه‌ای را فراهم می‌آورد. ادبیات پژوهش حاکی از رابطه مستقیم و غیرمستقیم مدیریت استعداد با بهبود اخلاق حرفه‌ای است. نتیجه حاصل از تحلیل داده‌های گردآوری‌شده در این پژوهش، از ادبیات پژوهش مبنی بر نقش مدیریت استعداد در ارتقاء اخلاق حرفه‌ای با توجه به کارکردهای مدیریت استعداد، حمایت می‌کند و با یافته‌ها و نتایج پژوهش‌های پیشین همخوانی دارد (۶، ۱۱، و ۱۵-۲۴).

در حوزه کسب‌وکار امروزی، تأکدهای فراوانی بر دارایی‌های ناملموس نظیر تعهد و اخلاق کاری، رضایت شغلی و منشور اخلاقی می‌شود. این منابع کلیدی قادرند سازمان را صرف‌نظر از صنعت مربوطه، به‌عنوان یک سازمان ایدئال مطرح و در جهت پیشی گرفتن از رقبای خود و ایجاد مزیت رقابتی هدایت نمایند. برنامه‌های اخلاقی با تدوین کدهای اخلاقی در جهت هدایت کارکنان به‌سوی آنچه رفتار اخلاقی به‌حساب می‌آید، شروع می‌شود (۳۰). لذا شرکت‌های بیمه می‌بایست از طریق اقدامات مدیریت استعداد، همچون جذب نیروی انسانی متناسب و متعهد، آموزش و توسعه منابع انسانی در حوزه اخلاقیات و مسئولیت اجتماعی سازمان در برنامه‌های تحول، اختصاص پاداش برای افزایش سطوح تعهد و وفاداری کارکنان و ایجاد انضباط از جمله حذف کارکنان با رفتارهای غیراخلاقی و ترفیع کارکنان با عملکرد بالا تلاش کنند تا تعهد و رفتارهای اخلاقی کارکنان را بهبود بخشند. امروزه پژوهش‌ها نشان می‌دهند اقدامات و سامانه‌های منابع انسانی نظیر روش‌های جذب، آموزش و تخصیص پاداش و ترفیعات اثر قوی‌تری بر تعهد افراد دارد. پژوهشگران ادعان دارند انتخاب و به‌کارگیری صحیح، منافع فردی و سازمانی به همراه دارد. الگوی صحیح انتخاب و به‌کارگیری نیروی انسانی علاوه بر توجه به انطباق شاغل و شغل، تطبیق میزان دانش، مهارت‌ها، نگرش و ویژگی‌ها و استعدادهای افراد با ضرورت‌های شغلی است. بر اساس دیدگاه جامعه‌شناسان در رابطه با توسعه و آموزش، افراد زمانی می‌توانند به خودکنترلی دست یابند که آموزش‌های مناسب را دریافت نمایند. در حقیقت، آموزش اخلاقیات کارکنان را در درک و شناخت ارزش‌ها و اهداف سازمان کمک کرده و توانایی آن‌ها را در مواجهه با مسائل اخلاقی افزایش داده و آن‌ها را تشویق به رفتارهای اخلاقی می‌کند. توسعه اخلاقی و برنامه‌های آموزشی اخلاق، افراد را توانمند می‌سازد تا در تصمیم‌گیری‌ها و قضاوت‌ها بتوانند خوب و درست عمل کنند و با توسعه، ارزش‌ها و هنجارها، معلومات و تجربیات شخصی افراد افزایش می‌یابد و با درونی شدن تجربیات، تشخیص خوب و بد تسهیل می‌شود. در حوزه اقدامات حفظ و نگهداشت استعدادها، پژوهشگران پاداش و

کارکردهای مثبت در جهت منافع سازمان از قبیل اعتماد و وفاداری مشتریان و ...، در خلق مزیتی منحصر به فرد برای سازمان نقش آفرینی کند. زیرا اخلاق و ویژگی‌های اخلاقی جزء دارایی‌های ناملموس بوده و ضمن ارزشمندی و کمیابی، به راحتی توسط رقبا تقلیدپذیر نیست و مطابق با دیدگاه پژوهشگران، این شایستگی با مدیریت ویژگی‌ها، مهارت‌ها و استعدادها منابع انسانی به وجود آمده و برای توسعه به زمان نیاز دارد. لذا پیشنهاد می‌شود شرکت‌های بیمه با پیاده سازی استراتژی مدیریت استعداد، شامل جذب و به کارگیری، آموزش و توسعه و حفظ و نگهداشت نیروی انسانی، زمینه بهبود و تعالی اخلاق حرفه‌ای را در کلیه سطوح مدیریتی و عملیاتی فراهم آورند تا فرایند خلق مزیت رقابتی پایدار تسهیل گردد.

باید توجه داشت که جامعه پژوهش را کارکنان شرکت‌های بیمه تشکیل می‌دهند، لذا تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش نیازمند پژوهش‌های زیاد در جوامع مختلف است. همچنین ادبیات پژوهش، گواه وابسته بودن متغیر اخلاق حرفه‌ای و تأثیرپذیری آن توسط سایر متغیرهای سازمانی است. به نظر می‌رسد در حوزه سازمان، متغیرهایی نظیر تناسب فرد - سازمان و عدالت سازمانی و ... نیز بتوانند تغییرات اخلاق حرفه‌ای کارکنان را تبیین کنند.

نتیجه گیری

نتایج پژوهش مؤید آن است که مدیریت استعداد اثر مثبتی بر بهبود اخلاق حرفه‌ای کارکنان دارد. به عبارت دیگر با جذب افراد متعهد به اصول اخلاقی، آموزش در جهت رشد رفتارهای اخلاقی و حفظ و نگهداشت افراد پایبند به مسائل اخلاقی، جو اخلاقی در سازمان شکل گرفته و به افزایش رفتارهای مثبت کارکنان منجر شده و با ارتقا سطح اخلاق حرفه‌ای، یک منبع مزیت رقابتی پایدار ایجاد می‌شود؛ که این امر اهمیت توجه به مدیریت استعداد را در سازمان‌ها نشان می‌دهد. یافته‌های این پژوهش می‌تواند راهگشای مدیران ارشد شرکت‌های بیمه در جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با استفاده از مدیریت استعداد در سازمان و در نهایت خلق مزیت رقابتی پایدار شود.

تنبیه را یکی از عوامل مهم در بهبود رفتارهای اخلاقی ذکر کرده‌اند و بیشتر سازمان‌ها، رفتارهای اخلاقی را در ارزیابی عملکردشان در نظر می‌گیرند (۳۰). مدیران می‌توانند از ارزیابی عملکرد به عنوان ابزاری برای تشویق رفتارهای اخلاقی کارکنان استفاده کنند و این امر زمانی میسر است که مدیریت، اهداف سازمان را به طور واضح و شفاف بیان کند و رفتار و عملکرد اخلاقی کارکنان را نظارت کرده و بازخور مناسب ارائه کند. همچنین آن‌ها استدلال می‌کنند پرداخت پاداش مالی به افراد با استعداد و کارکنان با عملکرد بالا و نیز سایر مزایای غیرمالی نظیر ترفیع و برنامه‌ریزی مسیر پیشرفت شغلی آنان نقش به سزایی در بهبود هنجارهای اخلاقی بازی می‌کند. چراکه کارکنان مستعد به طور معمول افرادی هدفمند و خودبسنده هستند که در پی پاسخگویی به نیازهای سطح عالی چون خودکوفایی، احترام متقابل و روابط اجتماعی و به طور کلی ارتقای سرمایه اجتماعی‌اند. با حفظ و نگهداشت چنین افرادی سرمایه اجتماعی و به دنبال آن اعتماد اجتماعی شکل می‌گیرد و در نهایت اعتماد حاکم بر روابط میان افراد، موجب تقویت ارزش‌ها و هنجارهای هر حرفه شده و در قالب کنش‌های اخلاقی متجلی می‌شود.

پژوهشگران عقیده دارند مدیریت مؤثر منابع و دارایی‌های فکری بیشتر از دارایی‌های فیزیکی و مالی برای کسب مزیت رقابتی ضروری است (۳۱). از منظر دیدگاه منبع محور نیز موفقیت بنگاه‌های اقتصادی مستلزم به کارگیری کارای منابع و سرمایه‌های نامشهود به موازات سرمایه‌های ملموس سازمانی است. با توجه به ورود گسترده بخش خصوصی و به دنبال آن ایجاد فضای رقابتی در صنعت بیمه کشور، برای اینکه شرکت‌ها بتوانند بهترین استفاده و بهره‌برداری را از شایستگی‌های منابع انسانی بنمایند، باید در مورد شایستگی‌های خاص و عام مورد نیاز برای نیل به اهداف استراتژیک خود، درک عمیقی کسب کرده و برای ارتقاء آنها برنامه ریزی و اقدامات لازم را پیاده کنند. بر اساس نظریه منبع محور، اخلاق حرفه‌ای یکی از منابع راهبردی است که در صورت مجهز بودن منابع انسانی سازمان به این منبع، می‌تواند ضمن ایجاد تصویری مثبت از سازمان و سایر

ملاحظه‌های اخلاقی

با توجه به تعهد به ملاحظات اخلاقی پژوهش، در این پژوهش، کسب رضایت مدیران و کارکنان برای تکمیل پرسشنامه، دریافت و تحلیل پرسشنامه‌ها در نهایت رازداری و امانت‌داری و صداقت در گزارش نتایج و منابع مورد استفاده، رعایت شده است.

سپاسگزاری

بدین وسیله از مدیران و کارشناسان شرکت‌های بیمه در سطح استان آذربایجان شرقی و همچنین پژوهشکده بیمه (وابسته به بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران) که در تکمیل این پژوهش همکاری نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌شود.

واژه‌نامه

1. Added Value	ارزش افزوده
2. Competitive Advantage	مزیت رقابتی
3. Intangible Asset	دارایی نامشهود
4. Insurance Industry	صنعت بیمه
5. Professional Ethics	اخلاق حرفه‌ای
6. Ethic	اخلاق
7. Organizational Culture	فرهنگ‌سازمانی
8. Learning	یادگیری
9. Entrepreneurship	کارآفرینی
10. Commitment	تعهد
11. Responsibility	مسئولیت‌پذیری
12. Human Resource Systems	سامانه‌های منابع انسانی
13. Resource Based View	نظریه منبع محور
14. Competency	شایستگی
15. Talent Management	مدیریت استعداد

منابع

- Cheese P, Thomas R, Gerecke E. (2015). The talent powered organization: strategies for globalization of the talent management and performance improvement. Translated by Naveh-Ibrahim AR, Keshvari H. Tehran: Iran Industrial Research and Training Center. (In Persian).
- Zakeri A, Afrazeh A, Mazlumi N, Jalali S. (2013). Evaluating the intellectual capital strategic position in the insurance industry. Strategic Management Studies; (16): 131-159. (In Persian).
- Pfeffer J. (1995). People, capability and competitive success. Management Development Review; 8 (5): 6 -10.
- Abbasi MR, Salehi S. (2011). The effect of internal marketing on customer in the insurance industry (Case study: insurance companies in Tehran). Insurance Journal; 26 (2): 145-176. (In Persian).
- Azizi F, Khosravani A, Mosayebi A. (2012). The effect of internal marketing on staff customer orientation with an emphasis on vision, development, reward indicators: Case study of employees of the national bank of Mazandaran province. Enterprise Resource Management; 2 (4): 133-154. (In Persian).
- Vazifehdoust H, Memarian S. (2014). Relationship between sellers' ethical behavior with satisfaction, trust and loyalty of the insured in life insurance. Insurance Journal; 29 (1): 127-151. (In Persian).
- Abili K, Nikhhah-Farkhani Z, Salehnia M. (2014). Insurance insurers competency model for realization of competency-based management. Insurance Journal; 29 (3): 95-124. (In Persian).
- Beigzadeh J, Sadeghi M, Ebrahimpur D. (2012). Impact of organizational factors on the growth of professional ethics. Ethics in Science and Technology; 7 (2): 1-9. (In Persian).
- Ansari M, Hosseini A, Rahmani-Youshanlouei H, Seyfi S. (2012). Effect of professional ethics on the loyalty of bank customers. Ethics in Science and Technology; 7 (3): 1-12. (In Persian).
- Ahmadi F. (2013). Evaluating of factors effective on service organizations professional ethics. Ethics in Science and Technology; 8 (3): 35-42. (In Persian).

21. Caldwell C, Truong DX, Linh PT, Tuan A. (2011). Strategic human resource management as ethical stewardship. *Journal of Business Ethics*; 98 (1): 171-182.
22. Barney JB. (2001). Is the "resource-based view" a useful perspective for strategic management research? Yes'. *Academy of Management Review*; 26:1, 41-56.
23. Collings D, Mellahi K. (2009). Strategic talent management: a review and research agenda. *Human Resource Management Review*; 19 (4): 304- 313.
24. Festing M, Schäfer L. (2014). Generational challenges to talent management: a framework for talent retention based on the psychological-contract perspective. *Journal of World Business*; 49 (2): 262-271.
25. Arabpour A, Nikpour A. (2015). The impact of dimension of talent management on human resource productivity in Kerman government agencies. *Journal of Research in Human Resource Management*; 7 (1): 159-186. (In Persian).
26. Razaiean A, Soltani F. (2009). The introduction of a comprehensive and systemic model of talent management to improve the individual performance of the oil industry employees. *Human Resource Management in Oil Industry*; 3 (8): 7-50. (In Persian).
27. Valentine S, Hollingworth D, Francis CA. (2013). Quality-related HR practices, organizational ethics, and positive work attitudes: implications for HRD. *Human Resource Development Quarterly*; 24 (4): 493-523.
28. Sharifzadeh F. (2012). Analysis of the impact of effective organizational factors on work ethics in public organizations. *Ethics in Science and Technology*; 7 (1): 1-12. (In Persian).
29. Khaki GR. (2014). Professional ethic management in organisations in the chivalric style. Tehran: Fuzhan Publication. (In Persian).
30. Park H, Blenkinsopp J. (2013). The impact of ethics programmes and ethical culture on misconduct in public service organizations. *International Journal of Public Sector Management*; 26 (7): 520 – 533.
31. Sengupta A, Venkatesh DN, Sinha-Arun K. (2013). Developing performance-linked competency model: a tool for competitive advantage. *International Journal of Organizational Analysis*; 21 (4): 504 -527.
11. Lengnick-Hall ML, Lengnick-Hall CA, Andrade L, Drake B. (2009). Strategic human resource management: the evolution of the field. *Human Resource Management Review*; 19 (2): 64-85.
12. Manroop L. (2015). Human resource systems and competitive advantage: an ethical climate perspective. *Business Ethics: A European Review*; 24 (2): 186-204.
13. Branco MC, Rodrigues LL. (2006). Corporate social responsibility and resource-based perspectives. *Journal of Business Ethics*; 69 (2): 111-132.
14. Soleimani M, Bagi-Nasrabadi A. (2012). The role of human resource management in Qom province research center eminency of professional ethics. *Biquarterly Journal of Islam & Management*; 1 (2): 125-143. (In Persian).
15. Ravangard R, Sajjadnia Z, Jafari A, Shahsavan N, Bahmaie J, Bahadori M. (2014). The association between work ethics and attitudes towards organizational changes among the administrative, financial and support employees of general teaching hospitals. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*; 7 (12): 1-9. (In Persian).
16. Barari M, Ranjbarian B. (2011). Ethic in sale and its effect on quality of customer-organization relationship. *Ethics in Science and Technology*; 6 (4): 1-10. (In Persian).
17. Abbasnejad S, Hagigi-Kafash M, Sehat S. (2011). The relationship between ethical behavior and customer loyalty in life insurance sales (Case study: an insurance company). *Insurance Journal*; 26 (4): 131-154. (In Persian).
18. Sehat S, Ehsanfar G, Aslbaq S. (2012). The role of ethics in the reduction of insurance fraud in customers viewpoint (case study: Automobile insurance firm). *Ethics in Science and Technology*; 7 (1): 1-9. (In Persian).
19. Taheri Demneh M, Zanjirchi M, Nejatian-Ghasemiye M. (2011). The effects of work ethics on enhancement of organizational citizenship behavior. *Ethics in Science and Technology*; 6 (2): 1-11. (In Persian).
20. Akhavan P, Yazdi-Moghaddam J. (2013). Exploring the twin role of ethics and knowledge management on organizational performance. *Ethics in Science and Technology*; 8 (2): 1-12. (In Persian).