

الله أكبر

٤٩٩٠



دانشگاه الزهراء (س)

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت آموزشی

عنوان

بررسی عوامل موثر در توزیع مناسب نیروی انسانی کارآمد

(در شرکت گاز استان مازندران)

استاد راهنما:

دکتر پروین صمدی

استاد مشاور:

دکتر وزیری

دانشجو:

طاهره عبدی

دی ۸۶

۲۷۹۷۱۵

۱۳۸۶ / ۱۲ / ۱۱

کتابخانه مرکزی
دانشگاه الزهراء
موسسه تحقیقاتی
مطالعات اجتماعی

این پایان نامه با حمایت و پشتیبانی شرکت

گاز استان مازندران اجرا شده است.

تقدیم به :

سرچشمه های هستی ام

که دریای محبتشان را جبرانی نیست.

«پدر بزرگوارم و مادر مهربانم»

تقدیم به :

روشنی بخش حیاتم

که کلامش راهگشای طریقم و مهرش تسلائی

وجودم است.

همسر عزیزم «یزدان»

تقدیر:

با سپاس و ستایش ایزد بی‌همتا که توفیق علم‌آموزی به من عطا فرمود.
از همسر عزیزم که با سعه‌ی صدر زحمت و پیرایش پایان‌نامه‌ام را تقبل نمودند، کمال
تشکر و قدردانی را دارم.
از استاد گرانقدر و فرزانه‌ام سرکار خانم دکتر پروین صمدی که با قبول زحمت فراوان در
انجام این پایان‌نامه از هرگونه مساعدت لازم دریغ نورزیدند و استاد ارجمند و صاحب ذوق‌ام
سرکار خانم دکتر وزیری در مقام استاد مشاور، تشکر و سپاسگزاری می‌نمایم.
وظیفه خود می‌دانم از رئیس پژوهش شرکت گاز مازندران (آقای عشویه) و کلیه پرسنل
این شرکت که در انجام این پژوهش کمال همکاری را با اینجانب مبذول داشته‌اند و همچنین
از یاری کلیه دوستانم خانم‌ها (کلثوم عبدی، دوست محمدی و کریمی) تشکر کنم.

چکیده:

پژوهش حاضر به بررسی عوامل موثر در توزیع مناسب (ترفیع) نیروی انسانی کارآمد (در شرکت گاز استان مازندران) می پردازد.

روش پژوهش توصیفی از نوع زمینه‌یابی و جامعه آماری عبارتست از کلیه مدیران (روسای نواحی و ستاد) و کارکنان رسمی شرکت گاز مازندران می باشند که ۷۰ نفر از کارکنان به صورت طبقه‌ای تصادفی و ۳۴ نفر از مدیران به صورت سرشماری (کل جامعه) که ۳۰ نفر آنها در دسترس بودند به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. ابزار سنجش پرسش‌نامه بوده است که از طریق نرم افزار SPSS، ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده. پرسش‌نامه کارکنان برابر $\alpha = 0/90$ و ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده پرسش‌نامه مدیران $\alpha = 0/94/43$ بوده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از نرم افزار SPSS با روش آمار استنباطی (X^2) صورت گرفته است. پس از تحقیق و گردآوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل نظرات کارکنان و مدیران جهت بهینه‌سازی وضعیت موجود موارد ذیل پیشنهاد شدند.

مولفه‌های زیر به فهرست مولفه‌های ارتقاء شغلی مدیران و کارکنان اضافه گردند:

فهرست مدیران: خودکاری - صرفه جویی - پشتکار و جدیت - همکاری با سایر کارکنان و...
فهرست کارکنان: آگاهی در خصوص قوانین سازمان - انعطاف‌پذیری - کیفیت کار - پشتکار و جدیت و...

واژگان کلیدی: نظام ارتقاء، ارتقاء شغلی، ترفیع، پیشرفت شغلی، ارتقاء نیروی انسانی

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات طرح پژوهش

۱ مقدمه
۱-۱-۱ بیان مسئله
۲-۱ اهمیت ضرورت پژوهش
۳-۱ اهداف پژوهش
۴-۱ پرسش‌های پژوهش
۵-۱ تعاریف نظری و عملیاتی
۵-۱-۱ توزیع عادلانه
۵-۲-۱ ترفیع
۵-۳-۱ ارزشیابی عملکرد
۵-۴-۱ ارزشیابی عملکرد در شرکت گاز
۵-۵-۱ مهارت
۵-۵-۱-۱ مهارت فنی
۵-۵-۱-۲ مهارت انسانی
۵-۵-۱-۳ مهارت ادراکی
۵-۶-۱ کارمند
۵-۷-۱ مدیر
۵-۸-۱ نیروی کارآمد

فصل دوم:

بخش اول: پیشینه نظری

۱-۲-۱ مقدمه
۲-۲-۱ مدیریت منابع انسانی
۳-۲-۱ جابه‌جایی
۳-۳-۱ فواید جابه‌جایی
۴-۲-۱ ترفیع
۴-۴-۱ اهداف ترفیع
۴-۴-۲ سیستم ترفیعات
۴-۴-۳ انواع ترفیع
۴-۴-۴ ترفیع از منابع داخلی و خارجی
۵-۲-۱ فواید و مضرات منابع داخلی و خارجی
۵-۲-۱ فواید منابع داخلی
۵-۲-۲ مضرات منابع داخلی

۱۷۳-۵-۲- فواید منابع خارجی
۱۷۴-۵-۲- مضرات منابع خارجی
۱۸۶-۲-۱- مدیریت فرایند ارتقای مقام و نقل و انتقال
۱۹۷-۲- انتخاب پرسنل برای ترفیع
۱۹۸-۲- معیارهای ترفیع سازمانی
۱۹۱-۸-۲- ارشدیت
۲۰۲-۸-۲- عملکرد
۲۱۳-۸-۲- ارزیابی
۲۲۹-۲- معیارهای ترفیع غیر اداری
۲۲۱-۹-۲- ویژگی‌های شخصی
۲۲۲-۹-۲- پارتی بازی یا حمایت از خویشاوندان
۲۲۳-۹-۲- عوامل اجتماعی
۲۳۴-۹-۲- رفاقت
۲۳۱۰-۲- منابع تأمین نیرو از داخل
۲۳۱-۱۰-۲- نیروی انسانی موجود در سازمان
۲۳۲-۱۰-۲- مهارت‌های مستمر نیروی انسانی موجود در سازمان
۲۴۳-۱۰-۲- مراجعه مجدد کارکنان
۲۴۴-۱۰-۲- انتقال و ترفیع
۲۴۱۱-۲- روش‌های داخلی تأمین نیرو
۲۵۱-۱۱-۲- روش اعلان شغل
۲۵۲-۱۱-۲- روش داوطلبی
۲۵۱۲-۲- منابع خارجی تأمین نیرو
۲۵۱۳-۲- ارزشیابی عملکرد
۲۶۱-۱۳-۲- تعریف ارزشیابی عملکرد
۲۷۲-۱۳-۲- معیارهای ارزشیابی عملکرد
۲۹۳-۱۳-۲- اهداف ارزشیابی عملکرد
۳۱۴-۱۳-۲- دلایل استفاده از ارزشیابی عملکرد
۳۲۱۴-۲- آموزش کارکنان
۳۲۱۵-۲- سیستم‌های ارتقاء شغلی
۳۲۱-۱۵-۲- نردبان شغلی
۳۳۲-۱۵-۲- ساختاردهی مجدد
۳۳۳-۱۵-۲- اعلان شغلی
۳۳۴-۱۵-۲- مسیر شغلی
۳۴۱۶-۲- مدل جامعی از سیستم ارتقاء
۳۶۱۷-۲- شیوه‌های ارتقاء شغلی در سازمان

۳۶ ۱-۱۷-۲ سیستم‌های کاملاً و نسبتاً شایسته سالار
۳۷ ۲-۱۷-۲ سیستم‌های روبه بالا یا طرد
۳۸ ۳-۱۷-۲ سیستم‌های مبتنی بر ارشدیت
۳۸ ۴-۱۷-۲ سیستم‌های ارتقاء تصادفی
۳۸ ۱۸-۲ تئوری اقتضایی و فاکتورهای اقتضایی
۳۹ ۱-۱۸-۲ محیط کار
۴۰ ۲-۱۸-۲ توانایی کار فردی
۴۰ ۳-۱۸-۲ ساختار سازمانی
۴۰ ۴-۱۸-۲ دوره ارزیابی
۴۱ ۵-۱۸-۲ معیارهای عملکرد
۴۱ ۶-۱۸-۲ توانایی انتقال معلومات
۴۱ ۱۹-۲ تئوری برابری
۴۲ ۲۰-۲ سرپرستان بلافصل
۴۳ ۲۱-۲ نفوذ سیاسی
۴۳ ۲۲-۲ ارتقاء به شرط تغییر مکان
۴۴ ۲۳-۲ تعاریف و مهارت‌های مدیریت
۴۴ ۱-۲۳-۲ تعریف مدیریت
۴۴ ۲-۲۳-۲ سطوح مختلف مدیریت
۴۵ ۳-۲۳-۲ وظایف مدیران میانی
۴۵ ۴-۲۳-۲ دیدگاه‌های رایج در زمینه مهارت‌های مدیران
۴۸ ۵-۲۳-۲ عمده‌ترین معیارهای شایستگی
۵۰ ۶-۲۳-۲ مهارت‌های مدیران از دیدگاه اسلام
۵۱ ۲۴-۲ موفقیت برنامه‌های ترفیع
۵۱ ۲۵-۲ موانع اجرای طرح‌های ترفیعی
۵۳ ۲۶-۲ مشکلات شایسته‌گزینی
۵۴ جمع‌بندی
	بخش دوم: پیشینه پژوهشی
۵۶ الف- تحقیقات انجام شده در ایران
۶۰ ب- تحقیقات انجام شده در خارج
۶۱ جمع‌بندی
	فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش
۶۴ ۱-۳ مقدمه
۶۴ ۲-۳ روش انجام پژوهش
۶۴ ۳-۳ جامعه آماری
۶۵ ۴-۳ روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

۶۵ ۳-۵- ابزار گردآوری داده‌ها
۷۱ ۳-۶- ابزار سنجش
۷۳ ۳-۷- روایی و پایایی
۷۴ ۳-۸- روش‌های آماری به کار گرفته شده
۷۴ ۳-۸-۱- آمار توصیفی
۷۴ ۳-۸-۲- آمار استنباطی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۷۶ ۴-۱- مقدمه
۷۶ ۴-۲- آمار توصیفی
۸۸ ۴-۳- آمار استنباطی
۱۲۹ پاسخ مربوط به پرسش‌نامه باز

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۳۲ ۵-۱- مقدمه
۱۳۴ ۵-۲- نتایج و تفسیر یافته‌ها
۱۳۴ ۵-۲-۱- نتایج آزمون توصیفی
۱۳۵ ۵-۲-۲- نتایج حاصل از یافته‌های آزمون بر اساس سوالات تحقیق
۱۳۵ ۵-۲-۲-۱- سوال پژوهشی اول
۱۳۵ ۵-۲-۲-۲- سوال پژوهشی دوم
۱۳۶ ۵-۲-۲-۳- سوال پژوهشی سوم
۱۳۷ ۵-۲-۲-۴- سوال پژوهشی چهارم
۱۳۹ ۵-۲-۲-۵- سوال پژوهشی پنجم
۱۳۹ ۵-۲-۲-۶- سوال پژوهشی ششم
۱۴۰ ۵-۲-۲-۷- سوال پژوهشی هفتم
۱۴۱ ۵-۳- بحث و نتیجه‌گیری
۱۴۵ ۵-۴- پیشنهادی بر مبنای نتایج پژوهش
۱۴۹ ۵-۵- پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آینده
۱۵۰ ۵-۶- محدودیت‌های پژوهش

فهرست منابع

۱۵۱	کتاب
۱۵۳	مقالات
۱۵۴	پایان نامه‌ها
۱۵۶	منابع لاتین
	ضمائم

فهرست شکل‌ها

۱۰	شکل (۱-۲): انواع جابه‌جایی در سازمان
۲۴	شکل (۲-۲): منابع تأمین نیرو
۳۲	شکل (۳-۲): کاربردهای اطلاعات حاصل از ارزشیابی عملکرد
۳۵	شکل (۴-۲): مدلی از سیستم‌های ارتقاء در سازمان
۳۹	شکل (۵-۲): مدل اقتضایی سیستم‌های ارتقاء
۴۷	شکل (۶-۲): رابطه بین سطوح مدیریت و مهارت‌های مورد نیاز

فهرست نمودارها:

۷۷	نمودار (۱-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی میزان تحصیلات مدیران مورد مطالعه
۷۸	نمودار (۲-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی میزان تحصیلات کارکنان مورد مطالعه
۷۹	نمودار (۳-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی جنسیت مدیران مورد مطالعه
۸۰	نمودار (۴-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی جنسیت کارکنان مورد مطالعه
۸۱	نمودار (۵-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی تأهل مدیران مورد مطالعه
۸۲	نمودار (۶-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی تأهل کارکنان مورد مطالعه
۸۳	نمودار (۷-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی سن مدیران مورد مطالعه
۸۴	نمودار (۸-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی سن کارکنان مورد مطالعه
	نمودار (۹-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی سابقه خدمت مدیران مورد مطالعه در
۸۵	سمت فعلی
	نمودار (۱۰-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی سابقه خدمت کارکنان مورد مطالعه در
۸۶	سمت فعلی
۸۷	نمودار (۱۱-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی سابقه خدمت مدیران مورد مطالعه
۸۸	نمودار (۱۲-۴): نمایش هندسی توزیع فراوانی سابقه خدمت کارکنان مورد مطالعه

فهرست جدول‌ها:

۲۹	جدول (۱-۲): متداولترین استانداردهای مورد استفاده
۴۵	جدول (۲-۲): میزان هر یک از سطوح مدیریت که صرف وظایف مختلف می‌کنند
	جدول (۳-۲): خلاصه برخی از مطالعات درباره‌ی نقش‌ها، مهارت‌ها، شایستگی‌ها و
۴۷	وظایف مدیریتی
۵۰	جدول (۴-۲):
۶۶	جدول (۱-۳): مولفه‌های تأثیرگذار بر ارتقاء شغلی کارکنان و مدیران
۷۶	جدول شماره (۱-۴): توزیع فراوانی تحصیلات مدیران مورد مطالعه
۷۷	جدول شماره (۲-۴): توزیع فراوانی میزان تحصیلات کارکنان مورد مطالعه
۷۸	جدول شماره (۳-۴): توزیع فراوانی جنسیت مدیران مورد مطالعه
۷۹	جدول شماره (۴-۴): توزیع فراوانی جنسیت کارکنان مورد مطالعه
۸۰	جدول شماره (۵-۴): توزیع فراوانی تأهل مدیران مورد مطالعه
۸۱	جدول شماره (۶-۴): توزیع فراوانی تأهل کارکنان مورد مطالعه
۸۲	جدول شماره (۷-۴): توزیع فراوانی سن مدیران مورد مطالعه
۸۳	جدول شماره (۸-۴): توزیع فراوانی سن کارکنان مورد مطالعه
۸۴	جدول شماره (۹-۴): توزیع فراوانی ارشدیت مدیران مورد مطالعه در سمت فعلی
۸۵	جدول شماره (۱۰-۴): توزیع فراوانی ارشدیت کارکنان مورد مطالعه در سمت فعلی
۸۶	جدول شماره (۱۱-۴): توزیع فراوانی ارشدیت مدیران مورد مطالعه
۸۷	جدول شماره (۱۲-۴): توزیع فراوانی ارشدیت کارکنان مورد مطالعه
	جدول شماره (۱۳-۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۸۹	ارشدیت بر ترفیع مدیران
	جدول شماره (۱۴-۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۸۹	ارشدیت بر ترفیع کارکنان
	جدول شماره (۱۵-۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر نمره
۹۰	ارزیابی بر ترفیع مدیران
	جدول شماره (۱۶-۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۹۰	نمره ارزیابی بر ترفیع کارکنان
	جدول شماره (۱۷-۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۹۱	دوره‌های آموزشی بر ترفیع مدیران
	جدول شماره (۱۸-۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۹۱	دوره‌های آموزشی بر ترفیع کارکنان
	جدول شماره (۱۹-۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۹۲	مدرک بر ترفیع مدیران
	جدول شماره (۲۰-۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۹۲	مدرک بر ترفیع کارکنان

- جدول شماره (۴-۲۱): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر پایه
 ۹۳ شخصی بر ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۲۲): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر پایه
 ۹۳ شخصی بر ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۲۳): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۹۴ رضایت بالادست بر ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۲۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۹۴ رضایت بالادست بر ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۲۵): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر مولفه
 ۹۵ ویژگی‌های فردی بر ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۲۶): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر مولفه
 ۹۵ ویژگی‌های فردی بر ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۲۷): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر پایه
 ۹۶ سمت بر ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۲۸): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر پایه
 ۹۶ سمت بر ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۲۹): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر سابقه
 ۹۷ خدمت بر ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۳۰): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر سابقه
 ۹۸ خدمت بر ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۳۱): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۹۸ نمره‌ارزیابی عملکرد بر ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۳۲): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۹۹ نمره‌ارزیابی عملکرد بر ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۳۳): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۰۰ آگاهی در خصوص قوانین سازمان بر ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۳۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۰۱ آگاهی در خصوص قوانین سازمان بر ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۳۵): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۰۱ تحصیلات مازاد در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۳۶): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۰۲ تحصیلات مازاد در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۳۷): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۰۲ خودکاری در ترفیع مدیران

	جدول شماره (۴-۳۸): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر خودکاری در ترفیع کارکنان
۱۰۳
	جدول شماره (۴-۳۹): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر صرفه‌جویی در ترفیع مدیران
۱۰۳
	جدول شماره (۴-۴۰): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر صرفه‌جویی در ترفیع کارکنان
۱۰۴
	جدول شماره (۴-۴۱): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر کیفیت کار در ترفیع مدیران
۱۰۴
	جدول شماره (۴-۴۲): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر کیفیت کار در ترفیع کارکنان
۱۰۵
	جدول شماره (۴-۴۳): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر پشتکار در ترفیع مدیران
۱۰۵
	جدول شماره (۴-۴۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر پشتکار در ترفیع کارکنان
۱۰۶
	جدول شماره (۴-۴۵): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر انعطاف‌پذیری بر ترفیع مدیران
۱۰۶
	جدول شماره (۴-۴۶): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر انعطاف‌پذیری بر ترفیع کارکنان
۱۰۷
	جدول شماره (۴-۴۷): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر قرار گرفتن در لیست شایستگان در ترفیع مدیران
۱۰۷
	جدول شماره (۴-۴۸): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر قرار گرفتن در لیست شایستگان در ترفیع کارکنان
۱۰۸
	جدول شماره (۴-۴۹): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر همکاری با سایر کارکنان در ترفیع مدیران
۱۰۸
	جدول شماره (۴-۵۰): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر همکاری با سایر کارکنان در ترفیع کارکنان
۱۰۹
	جدول شماره (۴-۵۱): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر انتقادپذیری در ترفیع مدیران
۱۰۹
	جدول شماره (۴-۵۲): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر انتقادپذیری در ترفیع کارکنان
۱۱۰
	جدول شماره (۴-۵۳): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر رفتاریکو در اداره در ترفیع مدیران
۱۱۰
	جدول شماره (۴-۵۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر رفتار نیکو در اداره در ترفیع کارکنان
۱۱۱

- جدول شماره (۴-۵۵): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۱ مسئولیت‌پذیری در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۵۶): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۲ مسئولیت‌پذیری در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۵۷): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۲ رابطه به جای ضابطه در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۵۸): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۳ رابطه به جای ضابطه در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۵۹): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر نفوذ
 ۱۱۳ سیاسی در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۶۰): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر نفوذ
 ۱۱۴ سیاسی در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۶۱): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۴ سرعت در فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۶۲): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۵ سرعت در فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۶۳): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۵ اخلاق کار در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۶۴): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۶ اخلاق کار در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۶۵): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۶ عوامل شغلی در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۶۶): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۷ عوامل شغلی در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۶۷): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۷ افزایش معلومات و مهارت‌های شغلی در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۶۸): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۸ افزایش معلومات و مهارت‌های شغلی در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۶۹): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۸ انتقال معلومات در ترفیع مدیران
- جدول شماره (۴-۷۰): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر
 ۱۱۹ انتقال معلومات در ترفیع کارکنان
- جدول شماره (۴-۷۱): نتایج آزمون بیشینه‌ی احتمال مجذور‌خی‌دو در مورد تأثیر تغییر
 ۱۱۹ محل خدمت در ترفیع مدیران

	جدول شماره (۴-۷۲): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر تغییر
۱۲۰	محل خدمت در ترفیع کارکنان
	جدول شماره (۴-۷۳): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۰	خلاقیت و ابتکار در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۷۴): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۱	مشارکت کارکنان در ترفیع آنان
	جدول شماره (۴-۷۵): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۲	برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۷۶): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۲	نظارت و کنترل در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۷۷): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۳	سازمان‌دهی و هدف‌گذاری بر ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۷۸): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر تفکر
۱۲۳	تحلیل در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۷۹): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۴	تیم‌سازی در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۸۰): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۴	خلاقیت و ابتکار در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۸۱): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر حل
۱۲۵	مسأله در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۸۲): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۵	قضاوت در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۸۳): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۶	سازگاری با محیط در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۸۴): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۶	سرپرستی و رهبری در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۸۵): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر رشد
۱۲۷	افراد سازمان در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۸۶): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر
۱۲۷	قدردانی از تلاش و کوشش کارکنان در ترفیع مدیران
	جدول شماره (۴-۸۷): نتایج آزمون پیشینه‌ی احتمال مجذور خی‌دو در مورد تأثیر ایجاد
۱۲۸	زمینه مشارکت در ترفیع مدیران

فصل اول:

کلیات طرح پژوهش

بی‌شک دنیای امروز دنیای سازمانها و متولیان این سازمانها انسانها هستند. به عبارت دیگر فلسفه وجودی سازمان متکی به حیات انسان است. انسانها در کالبد سازمانها روح می‌دمند آن را به حرکت در می‌آورند و اداره می‌کنند، سازمانها بدون وجود انسان، نه تنها مفهوم نخواهند داشت بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود حتی با وجود فن‌آوردن سازمانها و تبدیل آنها به توده‌ای از سخت‌افزار در آینده باز نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان کماکان باقی خواهد ماند.

منابع انسانی با ارزش‌ترین منابع برای سازمانها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده و راه حل ارائه می‌کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل می‌کنند. بهره‌وری را عینیت می‌بخشند و کارایی و اثربخشی را معنا می‌دهند. با توجه به اهمیتی که نیروی انسانی برای سازمانها دارد، علم مدیریت آموزشی، بخصوص آموزش مناسب نقش کلیدی را در افزایش مهارت‌ها و توانمندی نیروی انسانی ایفا می‌کند. از طریق تنظیم و اجرای برنامه آموزشی مناسب معلومات، اطلاعات و توانائی‌های فنی کارکنان افزایش یافته و زمینه برای توزیع مناسب و استفاده مطلوب از نیروی خلاق فراهم می‌شود. البته آموزش (سازمانهای آموزشی) تنها در شرایطی می‌تواند به رسالت خود عمل کند که از مدیریت آموزشی کارساز بهره‌مند باشد. به طوری که بدون توانایی لازم در هدایت و رهبری جریان آموزشی نمی‌توان در تربیت انسان‌های متفکر و مسئول موفقیت حاصل کرد و این امر موجب توزیع نامناسب منابع انسانی و به التبع بی‌کفایتی منابع و تزلزل سازمانها می‌شود.

از آنجایی که منابع انسانی بخش عمده‌ای از زندگی خود را به عنوان کارمند، کارگر و یا مدیر و سرپرست در محیط سازمانی می‌گذارند و رشد و توسعه سازمانها در گرو بکارگیری صحیح منابع انسانی است طبیعی است که توجه به پیشرفت آنها از اهمیت وافری نیز برخوردار باشد.

۱-۱- بیان مسئله

مدیریت نقش حیاتی و اساسی خویش را همچنان در دنیای پیچیده امروز ایفا می‌کند. به درستی می‌توان ادعا نمود که هیچ علمی به اهمیت مدیریت برای انسان قرن حاضر و بشر

آینده وجود ندارد، همچنان که در گذشته‌ی دور علم و تکنولوژی مراحل اولیه پیدایش و نمو خود را می‌گذراند مدیریت. به عنوان تنها راهگشای وی در مبارزه برای ادامه حیات بوده است. امروزه مدیری می‌تواند سازمانی را حیات و نجات بخشد که اولاً مورد پذیرش و تصدیق افراد باشد ثانیاً با بکارگیری منابع انسانی و مادی سازمان را در جهت نیل به اهدافش هدایت نماید.

با این اوصاف مدیران زمانی می‌توانند از منابع گوناگون بخصوص منابع انسانی در جهت نیل به اهداف سازمان استفاده نمایند که زمینه را برای جذب و نگهداری آنها فراهم آورند. یکی از ابزارهای مختلف جذب و نگهداری منابع انسانی اجرای صحیح مدیریت جبران خدمت است. جبران خدمت به هرگونه پاداشی گفته می‌شود که افراد در ازای انجام وظایف سازمانی خود از سازمان دریافت می‌کنند. جبران خدمت خود به انواع و اقسام مختلف تقسیم می‌شود که ارتقا شغلی گونه‌ای از انواع مختلف جبران خدمت است که در سازمان‌ها برای قدردانی و پاداش دادن به تلاش و مشارکت کارکنان در گروه به کار می‌رود اکنون مدیران آگاهند که هر قدر در زمینه‌ی توسعه و ارتقای نیروی انسانی سرمایه‌گذاری کنند موفقیت و کارایی و برتری رقابتی سازمان خود را تضمین کرده‌اند، (پورصادق و علی‌مردانی، ۱۳۸۴)

بر این اساس رشد و توسعه در هر جامعه وجود نیروی انسانی لایق و کاردان و با کفایت است بکارگیری بهینه و صحیح و تقسیم درست آن در بخشهای گوناگون، تنظیم بازار کار و سیاستگذاری صحیح برای استفاده مطلوب از استعدادها، مدیریت و هدایت نیروی انسانی در کلیه‌ی زمینه‌ها زیربنای رشد و توسعه جامعه، سرمایه اصلی هر ملت، موتور محرکه بخشهای گوناگون اقتصادی و اجتماعی است (دری نجف آبادی، ۱۳۷۴، ص ۷۰).

پس انتصاب صحیح از جمله اقداماتی است که در کاربرد مطلوب منابع انسانی می‌تواند نقش اساسی ایفا نماید اما انتصاب هرگز برای ابد انجام نمی‌شود بلکه بر اساس شایستگی‌ها، تجربیات و دانشی است که افراد در طول خدمت کسب می‌کنند و به مشاغل بالاتر ارتقاء یافته و یا این‌که در مشاغل با مسئولیت‌های مختلف جابجا می‌شوند. (میرسپاسی، ۱۳۷۵، ص ۴۲۶)

در این راستا توزیع مناسب نیروی انسانی بایستی تابع معیارهایی باشد تا افرادی دارای شایستگی لازم جهت تصدی پستهای سازمانی انتخاب و بکارگمارده شوند. با توجه به اهمیت نظام ارتقای شغلی و منافع آن برای افراد و سازمان در این پژوهش ضمن ارزیابی شاخصهای

فعلی ترفیع نیروی انسانی در شرکت گاز استان مازندران، به بررسی عوامل موثر دیگر در ترفیع کارکنان و مدیران شرکت گاز استان مازندران پرداخته می شود.

۱-۲- اهمیت و ضرورت پژوهش:

در حال حاضر گاز طبیعی نزدیک ۲۵ درصد انرژی را تأمین می کند. با توجه به مسائل زیست محیطی و کاهش ذخایر نفتی جهان سهم این سوخت در سبد مصرف انرژی در حال افزایش است، به نحوی که طبق گزارش انجمن جهانی انرژی حداقل تا سال ۲۰۲۰ گاز طبیعی بهترین گزینه به عنوان سوخت جایگزین نفت خواهد بود. ایران حدود ۱۸ درصد گاز جهان را در اختیار دارد و از این مقدار ذخایر ۱۴ تریلیون در پارس جنوبی ذخیره شده که حدود ۵۰ درصد از گاز ما را تشکیل می دهد، مصرف گاز در داخل کشور و جایگزینی آن با فرآورده‌های نفتی نیز علاوه بر تأمین منابع زیست محیطی به بهینه‌سازی مصرف این فرآورده‌ها و نجات دولت از بار سنگین یارانه‌های موجود و مخارج سنگین واردات این فرآورده‌ها به کشور خواهد انجامید. همچنین ذخایر گازی کشور فرصتی را ایجاد می کند که مجموعه‌ای از فعالیت‌های صنعتی در کشور شکل گیرد و در صورت فراهم آوردن بسترهای لازم توسعه تکنولوژی را به همراه داشته باشد.

بررسی سیاست‌های توسعه صنعت گاز نشان دهنده وجود مشکلات ساختاری کشور در استفاده از فرصت‌های پیش‌رو است که یکی از اصلی‌ترین مشکلات موجود، کمبود نیروی انسانی متخصص در حوزه صنعت گاز و عدم سیاست‌گذاری صحیح برای آموزش نیروی کارآمد و حفظ این نیرو در بدنه صنعت گاز کشور می‌باشد. نیروی انسانی متخصص یکی از مولفه‌هایی است که تقویت آن منجر به هضم و بومی‌سازی تکنولوژی و توسعه صنعت گاز می‌گردد. لکن صنعت گاز در خصوص قدرت جذب و تربیت نیروی متخصص، نگهداری و ارتقا به موقع و به کارگیری بهینه این نیروها دارای نواقص قابل توجهی است (پیمان پاک، ۱۳۸۶). انسان مهمترین سرمایه سازمان است چنانچه عامل انسانی را از سازمان حذف کنند، آنچه باقی می‌ماند (عوامل و امکاناتی چون ساختمانها، ماشین آلات، تجهیزات، دودکشها، ابزار و ادوات، مواد...) به خودی خود قابل استفاده نمی باشند پیشیزی ارزش نخواهند داشت. انسان است که به آنها روح می دهد و از آنها در جهت ارتقاء، بهبود و تکامل زندگی خویش بهره می‌برد. انسان بزرگترین و با ارزش‌ترین دارایی سازمان است که هرگز در ترازنامه و صورتهای