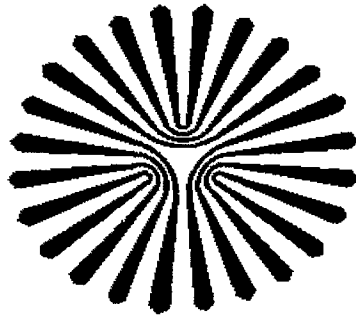




۱۰۰۲۳۹



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم انسانی
گروه: مدیریت دولتی

پایان نامه (یا رساله): برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی

بررسی تاثیر روابط مدیریت و نیروی کار در افزایش بهره وری کارکنان شرکت راه آهن
جمهوری اسلامی ایران (رجاء)

استاد راهنما: جناب آقای دکتر فروزنده

استاد مشاور: جناب آقای دکتر درویش

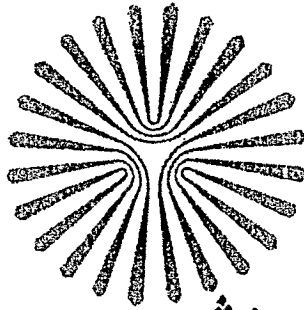
نام مولف: نازی ملا رمضانی

ماه و سال انتشار: اسفند ماه ۱۳۸۵

کتابخانه تخصصی مدیریت دولتی
گروه مدیریت دولتی
دانشگاه پیام نور

۱۳۸۷ / ۱۲ / ۱۳

۱۰۵۴۴۹



دانشگاه گیلان
پایان

تصویب نامه

پایان نامه تحت عنوان

بررسی تاثیر روابط مدیریت و نیروی کار در افزایش بهره وری کارکنان شرکت
راه آهن جمهوری اسلامی ایران (رجاء)

تاریخ دفاع ۸۵/۱۲/۲۱
نمره : ۱۹ (نوزده) تمام
درجه : عالی
اعضای هیات داوران :

نام و نام خانواگی

۱- آقای دکتر فروزنده

۲- آقای دکتر حسن درویش

۳- آقای دکتر سرلک

۴- آقای دکتر حسن درویش

هیات داوران

استاد راهنما

استاد مشاور

استاد داور

نماینده گروه

امضاء

۱۳۸۷ / ۲ / ۱۳

۱۰۵۳۳۹

بسمه تعالی

با عرض امتنان از الطاف پر ارج استاد گرانمایه و فاضل جناب آقای دکتر فروزنده که همواره این راه را مدیون همیاری و همراهی بزرگوارانه ایشان بوده و گام به گام این کار را مرهون هدایت بی دریغ ایشان می باشم . با تقدیم سپاس به محضر استاد فرزانه جناب آقای دکتر درویش که همیشه مرهون راهنماییها و تعالیم استادانه و شایان امتنان ایشان خواهم بود .
با تشکر و امتنان قلبی از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر سرلک که داوری این پایان نامه را بر عهده گرفته اند .

با تشکر از همکاریهای بی شائبه مدیران و کارکنان شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران .

تقدیم به پدر و مادر عزیزم که همواره پشتیبان و مشوقم بوده اند .

تقدیم به خواهرم که همیشه همراه و یاریگرم بوده است .

تقدیم به دوستان عزیزم که من را در انجام این کار یاری کردند .

فهرست مطالب :

فصل اول

- ۱-۱ مقدمه ۲
- ۱-۲ بیان مسئله پژوهش ۴
- ۱-۳ اهمیت و ضرورت پژوهش ۵
- ۱-۴ اهداف پژوهش ۷
- ۱-۵ سوالات پژوهش ۸
- ۱-۶ فرضیات پژوهش ۸
- ۱-۷ روش انجام تحقیق ۹
- ۱-۸ روش و ابزار گردآوری اطلاعات ۹
- ۱-۹ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات ۹
- ۱-۱۰ جامعه آماری - تعداد نمونه-روش نمونه گیری ۱۰
- ۱-۱۱ واژگان کلیدی ۱۱
- ۱-۱۲ محدودیت های پژوهش ۱۲

فصل دوم

بخش اول

- ۲-۱ بهره وری ۱۵
- ۲-۱-۱ بهره وری _توسعه منابع انسانی ۱۵
- ۲-۱-۲ بهره وری چیست؟ ۱۸
- ۲-۱-۳ تعاریف بهره وری ۲۱
- ۲-۱-۴ مولفه های بهره وری ۲۲
- ۲-۱-۵ عوامل داخلی و خارجی موثر بر بهره وری ۲۴
- ۲-۱-۵-۱ عوامل خارجی که در سه گروه قابل تفکیک هستند ۲۷

۲۷..... ۲-۱-۵-۲ عوامل داخلی که خود در دو گروه قابل تفکیک هستند

۳۱..... ۲-۱-۶ راهبردهای بهبود بهره‌وری

بخش دوم

۳۲..... ارتباط مدیریت و نیروی کار

۳۴..... ۲-۲-۱ انگیزش

۳۴..... ۲-۲-۱-۱ انگیزه‌های مادی

۳۵..... ۲-۲-۱-۲ انگیزه‌های غیر مادی

۳۹..... ۲-۲-۲ روابط مدیریت و نیروی کار

۴۰..... ۲-۲-۳ بهسازی و آموزش نیروی انسانی

۴۱..... ۲-۲-۴ سبکهای مدیریت

۴۳..... ۲-۲-۵ تاثیر سبکهای رهبری در افزایش روش بهره‌وری

۴۷..... ۲-۲-۶ مدیریت اقتضائی

۴۹..... ۲-۲-۷ ارتباطات

۵۰..... ۲-۲-۷-۱ نقش ارتباطات در گروه یا سازمان

۵۱..... ۲-۲-۷-۲ یکی بودن گفتار و کردار

۵۲..... ۲-۲-۷-۳ تاکید بر ارتباطات رو در رو

۵۲..... ۲-۲-۸ مدیریت و بهره‌وری

۵۴..... ۲-۲-۹ نقش مدیریت در افزایش بهره‌وری

۵۸..... ۲-۲-۱۰ مهارتهای مدیران

۵۹..... ۲-۲-۱۱ نقش مدیران در افزایش بهره‌وری

۶۹..... ۲-۲-۱۲ روابط انسانی و تاثیر آن بر بهره‌وری

۷۰..... ۲-۲-۱۳ بهبود بهره‌وری منابع انسانی

۷۲..... ۲-۲-۱۴ اصلاح روابط مدیر و کارکنان و رهبری صحیح

- ۲-۲-۱۵ نقش منابع انسانی بر بهره‌وری سازمانی ۷۳
- ۲-۲-۱۶ عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی کار ۷۵
- ۲-۲-۱۷ تفویض اختیارات و مسئولیتها ۷۷
- ۲-۲-۱۸ تفویض اختیار ۷۸
- ۲-۲-۱۸-۱ قدرت ۷۹
- ۲-۲-۱۸-۲ اختیار ۷۹
- ۲-۲-۱۸-۳ تفویض اختیار ۷۹
- ۲-۲-۱۸-۴ شناسایی موانع و عبور از آنها ۸۲
- ۲-۲-۱۸-۵ مراحل اصلی تفویض اختیار ۸۳
- ۲-۲-۱۸-۶ نظام‌های جبرانی برای سپردن اختیار ۸۴
- ۲-۲-۱۸-۷ چه کاری را باید محول کرد ؟ ۸۶
- ۲-۲-۱۸-۸ چه وظایفی را نباید محول ساخت ؟ ۸۶
- ۲-۲-۱۹ محاسن تفویض اختیار ۸۷
- ۲-۲-۲۰ مراحل تفویض اختیار ۸۸
- ۲-۲-۲۱ متغیرهای اقتضائی موثر بر تفویض اختیار ۸۹
- ۲-۲-۲۲ نتایج حاصل از تفویض اختیار موثر ۸۹
- ۲-۲-۲۳ مدیریت مشارکتی "افزایش بهره‌وری نیروی انسانی" ۹۰
- ۲-۲-۲۴ مشارکت نیروی کار ۹۴
- ۲-۲-۲۵ مدیریت مشارکتی ۹۵
- ۲-۲-۲۵-۱ نظام پیشنهادها ۹۷
- ۲-۲-۲۵-۲ تاریخچه نظام پیشنهادها ۹۷
- ۲-۲-۲۵-۳ عوامل اصلی نظام پیشنهادها ۹۸
- ۲-۲-۲۵-۴ عوامل موثر در موفقیت نظام پیشنهادها ۹۸

- ۱۰۰..... ۲-۲-۵-۵ هدف از اجرای نظام پیشنهادات
- ۱۰۱..... ۲-۲-۲۶ استفاده از نظرات و پیشنهادات کارکنان
- ۱۰۳..... ۲-۲-۲۶-۱ نمونه هائی از برنامه های مشارکت کارکنان
- ۱۰۶..... ۲-۲-۲۷ سیستم پشتیبانی تصمیم گیری گروهی
- ۱۰۷..... ۲-۲-۲۸ نظام مشارکت در افزایش بهره وری
- ۱۱۳..... ۲-۲-۲۹ توفیق مشارکت
- ۱۱۶..... ۲-۲-۳۰ محدودیتهای مشارکت
- ۱۱۷..... ۲-۲-۳۱ پیامدهای مشارکت
- ۱۱۷..... ۲-۲-۳۲ پیش نیازهای مشارکت

بخش سوم

- ۱۲۱..... ۲-۳ پیدایش راه آهن
- ۱۲۲..... ۲-۳-۱ مزایای راه آهن در مقایسه با دیگر وسایل حمل و نقل
- ۱۲۲..... ۲-۳-۲ تاریخچه احداث راه آهن ایران
- ۱۲۵..... ۲-۳-۳ پژوهش های انجام شده در ایران

فصل سوم

- ۱۳۹..... ۳-۱ مقدمه
- ۱۳۹..... ۳-۲ روش ابزار پژوهش
- ۱۴۰..... ۳-۳ جامعه آماری _ نمونه آماری
- ۱۴۲..... ۳-۴ روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه
- ۱۴۴..... ۳-۵ روائی و پایایی پرسشنامه
- ۱۴۶..... ۳-۶ معرفی متغیرها
- ۱۴۶..... ۳-۷ ارتباط سوالات پرسشنامه و فرضیات
- ۱۴۷..... ۳-۸ روش تحقیق و فنون آماری

- ۳-۸-۱ آزمون همبستگی پیرسون ۱۴۷
- ۳-۸-۲ آزمون رگرسیون چند متغیره ۱۴۸
- ۳-۹ استفاذهکنندگان از نتیجه پایان نامه ۱۴۸
- ۳-۱۰ جنبه جدید بودن و نوآوری طرح ۱۴۸

فصل چهارم

بخش اول

- ۴-۱-۱ مقدمه ۱۵۰
- ۴-۱-۲ آمار توصیفی ۱۵۰
- ۴-۱-۲-۱ جنسیت پاسخگویان ۱۵۲
- ۴-۱-۲-۲ تحصیلات پاسخگویان ۱۵۳
- ۴-۱-۲-۳ نوع استفاده پاسخگویان ۱۵۴
- ۴-۱-۲-۴ پست سازمانی پاسخگویان ۱۵۵
- ۴-۱-۲-۵ سابقه کار پاسخگویان ۱۱۰

بخش دوم

- ۴-۲ آمار استنباطی (ازمون فرضیه ها) ۱۵۶

بخش سوم

- ۴-۳ نتایج جانبی پژوهش ۱۶۳

فصل پنجم

- ۵-۱ خلاصه تحقیق ۱۶۷
- ۵-۲ نتایج تحقیق ۱۶۹
- ۵-۳ تحلیل نتایج بدست آمده ۱۷۰
- ۵-۴ پیشنهادات ۱۷۱
- منابع و ماخذ ۱۷۳

فهرست جداول

جدول (۲-۱-۱) تصویر ساده از روابط منابع و اهداف سازمان	۲۴
جدول (۲-۲-۱) عوامل متعدد بر بهره وری نیروی انسانی	۳۳
جدول (۲-۲-۲) مقایسه کلی ساختارهای ارگانیکی و مکانیکی سازمان	۴۴
جدول (۲-۲-۳) برخی ویژگیهای مدیریت شایسته سالاری	۴۸
جدول (۲-۲-۴) نکات کلیدی در دیدگاههای فلسفی مشارکت	۱۱۹
جدول (۲-۲-۵) ابعاد شش گانه مدیریت مشارکتی	۱۱۹
جدول (۳-۱) جدول روایی و پایایی پرسشنامه	۱۴۵
جدول (۳-۲) ارتباط سوالات پرسشنامه و فرضیات	۱۴۶
جدول (۴-۱) فراوانی، درصد و درصد تراکمی جنسیت کارکنان	۱۵۱
جدول (۴-۲) فراوانی، درصد و درصد تراکمی سطح تحصیلات کارکنان	۱۵۲
جدول (۴-۳) فراوانی، درصد و درصد تراکمی نوع استخدام کارکنان	۱۵۳
جدول (۴-۴) فراوانی، درصد و درصد تراکمی پست سازمانی کارکنان	۱۵۴
جدول (۴-۵) فراوانی، درصد و درصد تراکمی سابقه کار کارکنان	۱۵۵
جدول (۴-۶) نتایج ضریب همبستگی فرضیه اول	۱۵۷
جدول (۴-۷) نتایج ضریب همبستگی فرضیه دوم	۱۵۸
جدول (۴-۸) نتایج ضریب همبستگی فرضیه سوم	۱۵۹
جدول (۴-۹) نتایج ضریب همبستگی فرضیه چهارم	۱۶۰
جدول (۴-۱۰) نتایج ضریب همبستگی فرضیه پنجم	۱۶۱
جدول (۴-۱۱) نتایج ضریب همبستگی فرضیه ششم	۱۶۲
جدول (۴-۱۲) نتایج ضریب همبستگی چندگانه R	۱۶۳
جدول (۴-۱۳) نتایج تحلیل واریانس ANOVA	۱۶۴

جدول (۴-۱۴) تحلیل رگرسیون چند متغیره عوامل موثر بر بهره وری سازمان ۱۶۵

جدول (۵-۱) خلاصه نتایج حاصل از پژوهش ۱۶۹

فهرست نمودارها :

نمودار (۴-۱) توزیع درصد جنسیت کارکنان نمونه آماری ۱۵۱

نمودار (۴-۲) توزیع درصد سطح تحصیلات کارکنان نمونه آماری ۱۵۲

نمودار (۴-۳) توزیع درصد نوع استخدام کارکنان نمونه آماری ۱۵۳

نمودار (۴-۴) توزیع درصد پست سازمانی کارکنان نمونه آماری ۱۵۴

نمودار (۴-۵) توزیع درصد سابقه کار کارکنان نمونه آماری ۱۵۵

چکیده پایان نامه :

مقدمه : شناخت مساله اولين گام جهت حل هر مشکلي است و شناسايي و تعيين علت و يا علل موثر گام بعدي آن است . جهاني که اکنون در آن بسر مي بریم جهان علم ، اطلاعات و ارتباطات است و بدون اينها ادامه حیات جامعه بشري نا ممکن خواهد بود از طرف ديگر در جهاني زندگي مي کنيم که داراي نظامي متحول و پويا در زمينه های مختلف است . جهان حاضر، صنعت و توليد است. جهان صنعت و توليد جهانی است متحول و پیشرو و رو به توسعه و کوشش ممالک دنيا و افراد آن بر روی شناخت بهره وري و تعيين عوامل موثر بر آن به منظور رسيدن به رشد و توسعه متمرکز است. در اين پژوهش سعی شده است تا با یک بحث مقدماتي اهميت و نقش بهره وري بویژه بهره وري نيروي کار در رشد و توسعه اقتصادي نشان داده شود و بيان گرديده است که عامل انساني به عنوان اولين عامل و عاملي استراتژیک جلو دار اين تحول و توسعه می باشد. در اين راستا شناخت عوامل موثر در افزايش بهره وري از شرايط لزوم و ضروري به شمار مي آيند . شناسايي اين عوامل و ارزيابي عملکرد گذشته موسسات تعيين کننده سياستگذاري و خط مشي دولتها و بخش خصوصي است . امروزه جهان اقتصاد گهگاهی با نوسانات اقتصادي همچون رکود ، تورم ، کاهش شديد منابع مواجه مي گردد . از طرفي افزايش رشد جمعيت و نرخ بيکاري هشداري است در مورد اينکه جوامع بشري براي آینده خود یک برنامه ريزي صحيح و مبتني بر واقعيات را ارائه نمايند . آنچه که بايد تمامی مسئولين ، مديران و برنامه ريزان جامعه در حال توسعه ، در نظر داشته باشند ، اهميت و نقش استراتژیک نيروي انساني است و برکسي پوشيده نيست که مهمترين سرمايه هر جامعه اي به حساب مي آيد . اينگونه است که توجه به اين عامل حياتي و آموزش و پرورش عمومي و خصوصي آن امري است حائز اهميت که به سادگي

نمی توان از آن گذشت. ارتقاء بهره وری نیروی انسانی هر کشوری در گرو دیدگاههای فکری مسئولین و دست اندر کاران آن کشور از یک طرف و شناخت عوامل موثر توسط محققین و دانشمندان و متخصصین از سوی دیگر است. در قسمت مطالعات نظری، بررسی تاثیر روابط مدیریت و نیروی کار در افزایش بهره وری کارکنان که بعنوان فرضیه های تحقیق معرفی شده اند، مورد توجه قرار گرفت. در بخش بعدی داده های مورد نیاز تحقیق به کمک روش پرسشنامه جمع آوری شد و پس از آن این داده ها با استفاده از نرم افزار spss مورد تحلیل قرار گرفت تا صحت و سقم فرضیات تحقیق مشخص گردد در خاتمه، نتایج و پیشنهادات حاصل از تحقیق ارائه گردیده است. امید است این نتایج که از یافته های تحقیق بدست آمده کمکی برای تصمیم گیرندگان و برنامه ریزان شرکت راه آهن، صنعت و اقتصادی کشور بوده و مفید فایده گردد. پژوهش حاضر به منظور بررسی تاثیر روابط مدیریت و نیروی کار در افزایش بهره وری کارکنان در شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران (تهران) انجام شده است. پژوهش در صدد است مشخص کند که آیا تاثیر روابط مدیریت و نیروی کار در شرکت راه آهن توانسته است به اهدافی که مد نظر داشته است برسد. این اهداف عبارتند از: ارتباط مستمر کارکنان با مدیریت، حمایت کارکنان توسط مدیر، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری- تفویض اختیار به کارکنان، نقش فعال سازمان در جهت مشارکت کارکنان و اهداف سازمان بستر بهره وری در سازمان را فراهم می کند. پژوهش حاضر از دو جنبه نظری و تجربی مورد توجه قرار گرفته است در حال حاضر سازمان های ایران در هر دو زمینه کمبود و کاستی های بسیاری دارد انجام چنین پژوهشهایی به رفع کمبود ها و کاستی ها کمک خواهد کرد. بهره وری به زبان ساده به معنای قدرت تولید، با روی و مولد بودن است و در تعریف استفاده بهینه و حداکثر از منابع موجود می باشد.

که در این میان دو نوع عوامل داخلی - خارجی بر روی بهره وری تاثیر می گذارند :

الف : عوامل خارجی یا غیر قابل کنترل یا عوامل برون سازمانی شامل :

۱- عوامل ساختاری ۲- منابع طبیعی ۳- دولت و موسسات

ب: عوامل داخلی یا قابل کنترل یا عوامل درون سازمانی :

۱- عوامل سخت ۲- عوامل نرم

۱- عوامل سخت شامل :

الف - تولید یا محصول ب- کارخانه و تجهیزات

ج- تکنولوژی د- انرژی و مواد

۲- عوامل نرم شامل :

الف - کارکنان و افراد ب- سازمان ها و سیستم ها ج- روشهای کار د- روشهای مدیریت

مهمترین عامل نرم افزار شامل ارتباط نیروی کار با مدیریت بررسی گردید و مدیریت عبارتست از : فرد یا گروهی از افراد که مسئولیت بررسی ، تحلیل ، تصمیم گیری و اجرای عملیات را برای تحقق هدفهای سازمانی عهده دار هستند . (فرایند های برنامه ریزی ، هماهنگی و هدایت فعالیتهای یک سازمان) مجله مدیران فردا دانشجویان دانشگاه امام حسین ، بهار ۱۳۸۴)

به منظور کسب شناخت بیش تر و عمیق تر پیرامون مساله پژوهش ابتدا به تعدادی از کارکنان ستادی شرکت راه آهن پرسشنامه داده شد و شواهد و اسناد و مدارک موجود در مورد موضوع مطالعه و بررسی شده و به موازات این مطالعات ، با استادان و صاحب نظران مشاوره بر عمل آمد و تعدادی از منابع مورد بررسی قرار گرفت . که حاصل این مطالعات و بررسی ها در قالب

طرح اولیه ی پژوهش ارائه و پس از تایید و تصویب آن عملیات اجرایی طرح شروع شده و بررسی و انجام گردید .

در فصل اول مقدمه پژوهش و در فصل دوم پیشینه و ادبیات پژوهش و پیشینه راه آهن توضیح داده شده است و در ادامه فرایند پژوهش - جامعه آماری - گروه و حجم نمونه مشخص گردید. روش اصلی این پژوهش پیمایشی از نوع مقطعی است و با توجه به طرح تحقیق و روش نمونه گیری تصادفی از نوع همبستگی محسوب می شود جامعه آماری متشکل از کارکنان و ستادی شرکت راه آهن تهران که به روش تصادفی انتخاب شده اند آزمودنی ها از گروه تحصیلی (فوق دیپلم - لیسانس - فوق لیسانس - دکتری) برای کارکنان تشکیل شده اند . هدف از انجام این پژوهش حاضر بررسی تاثیر روابط مدیریت و نیروی کار در افزایش بهره وری کارکنان ، در شرکت راه آهن است. به همین منظور از بین کارکنان بخش ستادی این شرکت در شهر تهران بطور تصادفی نمونه ای به حجم ۱۰۰ نفر برای ، پاسخ به سوالات پرسشنامه مورد نظر انتخاب شدند بعد از جمع آوری پاسخنامه ها ، اطلاعات و داده ها بوسیله نرم افزار آماری spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت .در ادامه ابتدا آمار توصیفی پاسخگویان (کارکنان) در قالب جداول و نمودار ها ارائه می شود و در بخش آمار استنباطی که شامل آزمونهای آماری ضریب همبستگی پیرسون ، تحلیل رگرسیون و تحلیل واریانس یا (ANOVA)F است ، ارائه شده است .

در بخش آمار توصیفی فراوانی ، درصد و درصد تراکمی جنس ، میزان تحصیلات ، پست سازمانی نوع استخدام و سابقه کار کارکنان نمونه آماری این پژوهش در قالب جداول و نمودار ها ارائه شده است . اکثر پاسخگویان در این پژوهش کارکنان مرد (۶۹%) و جنسیت ۳۱ درصد نیز زن هستند . و بیشترین درصد سطح تحصیلات به ترتیب مربوط به سطح تحصیلات لیسانس

ض

(۶۴ درصد) ، فوق دیپلم و فوق لیسانس (۱۷٪) و کمترین درصد سطح تحصیلات مربوط به مقطع دکتری است که صرفاً ۲ درصد از کارکنان نمونه آماری را به خود اختصاص داده است .
بیش از نیمی از پاسخگویان نمونه آماری در این پژوهش بصورت استخدام رسمی (۵۱ درصد) مشغول به فعالیت هستند و نوع استخدام ۳۲ درصد نیز بصورت قرار دادي و همچنین ۱۷ درصد از آنان نیز بصورت استخدام پیمانی مشغول به فعالیت هستند . پست سازمانی بیشتر کارکنانی که در این پژوهش جزء نمونه آماری قرار دارند ، کارکنان با پست کارشناس است که تقریباً نیمی (۴۹٪) از کارکنان نمونه آماری را تشکیل می دهد . ۱۰ درصد مدیر اداره و ۱۵ درصد نیز معادل اداره هستند . سابقه کار اکثر کارکنان بین ۶ تا ۱۰ سال است با توجه به توزیع سابقه کار اکثر کارکنان بیش از ۸۰٪ کارکنان کمتر از ۱۵ سال سابقه کار دارند ، همچنین ۱۷ درصد کارکنان نمونه آماری کمتر از ۱۵ سال سابقه کار دارند و صرفاً ۹ درصد از آنان بیش از ۲۵ سال سابقه کار دارند .

در ضمن بین تمام فرضیات با بهره وری رابطه معنی داری وجود دارد و بین متغیر های مستقل و متغیر وابسته (بهره وری سازمان) ارتباط وجود دارد . و براین اساس ، فراهم آوردن بستر مشارکت کارکنان توسط سازمان مهمترین نقش را در میان عوامل دیگر به خود اختصاص داده است ، زیرا تغییری به اندازه یک واحد انحراف معیار در آن ، به میزان ۰/۳۷۳ انحراف معیار تغییر در بهره وری سازمان ایجاد می کند . سپس عامل تفویض اختیار به کارکنان توسط مدیر نقش مهمی در بهره وری سازمان دارد ، چرا که به میزان ۰/۲۸۷ انحراف معیار تغییر در بهره وری سازمان می شود در حالیکه دیگر عوامل تغییر بسیار کمی در بهره وری سازمان دارند .
و مهمترین عوامل تاثیر گذار در بهره وری سازمان هستند. در حالیکه عوامل دیگر در سطح آلفای ۵٪ معنا دار نیستند و نمی توانند سطح بهره وری سازمان را پیش بینی کنند .

فصل اول
کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه:

تردیدی وجود ندارد که بازده اقتصاد هر ملت در دراز مدت به رشد بهره‌وری بستگی دارد. اندازه مقدار کالا و خدمات تولید شده در یک نظام اقتصادی، با استفاده از نهاده‌های کار معین بیشتر باشد مقدار منافع و مزایای قابل‌تسهیم میان کارگران و کارفرمایانی که در بهبود وضع بهره‌وری نقش داشته‌اند، بیشتر خواهد بود. همزمان با آن، چنین استنباط می‌گردد که سطح استانداردهای زندگی که مصرف‌کننده می‌تواند از آن برخوردار شود بالاتر خواهد رفت. در نتیجه هر چه بهره‌وری نیروی کار سریعتر افزایش یابد استانداردهای زندگی نیز سریعتر بهبود می‌یابد. علاوه بر رابطه بهره‌وری مدیریت و نیروی کار با عملکرد اقتصاد کلان، تغییرات فنی نیز در پیدایش رشد اقتصادی نقش دارند. در این حالت بهبود در وضعیت کیفی مدیریت و نیروی کار و نیز استفاده از تکنولوژیهای جدید از جمله همین تغییرات فنی می‌باشند. به این ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که کمیت و کیفیت روابط مدیریت و نیروی کار نقش مهمی را در افزایش بهره‌وری و رفاه جامعه ایفاء می‌کنند. عملکرد اقتصادی در سطح ملی به عملکرد واحدهای انتفاعی نظام اقتصادی مربوطه بستگی دارد، و به همین دلیل است که کلیه نظامهای اقتصادی باید نسبت به بهبود وضع و سطح بهره‌وری واحدهای انتفاعی خود، اهتمام ورزند. بدون شک تردیدی نیست که بقا و پیشرفت واحدهای انتفاعی بستگی تام و تمام به تلاش در جهت بهبود بهره‌وری دارد.

در تعریف جدید بهره وری وضعیتی است که در آن ارزش و سود ایجاد شده توسط یک عامل مهمتر از هزینه آن است. لذا به خلق ارزش به جای کاهش هزینه های نیروی انسانی تاکید می شود.

با توجه به نقش عامل انسانی در بهره وری از طریق ایجاد ارزش از سایر عوامل تولید، تاکید بر بهره وری این عامل در بهبود و ارتقاء بهره وری سیستم بسیار حائز اهمیت است. بنابراین از این دیدگاه، بهبود بهره وری می تواند مترادف با توسعه منابع انسانی باشد. بر این اساس، بهره وری نه تنها در بعد اقتصادی، بلکه در ابعاد انسانی و اجتماعی مفهومی جامع و گسترده به خود می گیرد. مدیریت به عنوان هدایت کننده، هماهنگ کننده، برنامه ریزی و کنترل کننده نقش بسیار مهمی در ارتقای فرهنگ بهره وری و ایجاد روش های مطلوب و بهینه در جهت افزایش بهره وری به عهده دارد. مدیریت با تدوین یک برنامه مشخص در افق بلند مدت و کوتاه مدت، اهداف مورد نظر سازمان را مشخص می سازد و با ارائه یک سلسله روشها و سیاست ها حصول به اهداف را تعیین و تسهیل می کند.

مدیران باید به این امر توجه نمایند که تفویض اختیار و مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری یک عامل اصلی در افزایش بهره وری است. زیرا با این عمل می توانند افراد بیشتری را به سوی اهداف شرکت گرایش دهند، از تفکرات متنوع بیشتری استفاده کنند و از پشتیبانی آنها در حصول سریع تر و صحیح تر به اهداف بهره مند گردند.