

بِسْمِ اَلرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی

اولویت‌بندی عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های
مهندسی مشاور شهرساز

نگارش
الناز مظلومی شمالی

استاد راهنما
دکتر علیرضا شیرانی

استاد مشاور
دکتر مهدی حقیقی کفاش

تابستان
۱۳۹۰

بسمه تعالی

شماره: دانشگاه علامه طباطبائی

تاریخ: دانشکده مدیریت و حسابداری

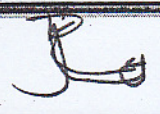

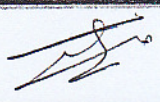
پیوست:

صورتجلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی

با تأییدات خداوند متعال پایان نامه خانم الناز مظلومی شمالی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گرایش ___ تحت عنوان: "اولویت بندی عوامل موثر بر اثر بخشی مدیریت منابع انسانی در شرکتهای مهندسی مشاور شهر ساز" که به راهنمایی آقای دکتر شیرانی در جلسه مورخه ۹۰/۶/۳۰ با حضور اعضاء هیات داوران برگزار گردید. ضمناً نمره نهایی نامبرده به شرح زیر اعلام می گردد. ۱/۱.

نمره پایان نامه از ۱۹	
نمره مقاله از ۱	اخذ پذیرش از مجلات علمی ترویجی: ۰/۵ نمره
	اخذ پذیرش از مجلات علمی پژوهشی: ۱ نمره
نمره نهایی	با عدد: ۱۷/۵ با حروف: هفده و ۵/۱۰

اعضاء هیات داوران:

امضاء	نام و نام خانوادگی	سمت
	جناب آقای دکتر شیرانی	استاد راهنما
	جناب آقای دکتر حقیقی	استاد مشاور
	جناب آقای دکتر صحت	استاد داور و نماینده تحصیلات تکمیلی

نمره ۱۲ تا ۱۳/۹۹ قابل قبول
نمره ۰ تا ۱۱/۹۹ غیر قابل قبول

نمره ۱۸ تا ۲۰ عالی
نمره ۱۶ تا ۱۷/۹۹ بسیار خوب
نمره ۱۴ تا ۱۵/۹۹ خوب

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

خواهر نازنینم

و

همسر مهربانم

سپاس و قدردانی

در اینجا بر خود لازم می دانم از زحمات فراوان اساتید محترم راهنما و مشاور خود که انجام این پایان نامه بدون راهنمایی ها و مشاوره ایشان برای اینجانب مقدور نبود، جناب آقای دکتر شیرانی و جناب آقای دکتر حقیقی کفاش و نیز استاد داور محترم، جناب آقای دکتر صحت قدردانی نمایم.

همچنین از جناب آقای مهندس سید محمد علی کیایی، مدیریت محترم گروه بین المللی ره شهر، جناب آقای مهندس خلیلی، جناب آقای مهندس عزیزیان، جناب آقای دکتر غلامی و سایر دوستان و همکارانی که با همکاری صمیمانه خود بنده را در انجام این پایان نامه یاری رساندند تشکر فراوان می نمایم.

باشد که نتایج حاصل از این تحقیق برای کلیه این دوستان و سایرین مفید واقع شود.

چکیده

اثر بخشی اقدامات مدیریت منابع انسانی در سازمان، در هر دو سطح استراتژیک و عملیاتی، با کمک به بهبود عملکرد سازمان، بر سودآوری سازمان و رسیدن آن به اهدافش بسیار موثر است. رسیدن به اثر بخشی مدیریت منابع انسانی، مستلزم شناسایی و بهبود عواملی است که منجر به ایجاد این اثر بخشی می‌شوند. این تحقیق با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر اثر بخشی مدیریت استراتژیک و عملیاتی منابع انسانی، در بین مدیران منابع انسانی شرکت‌های مهندسی مشاور دارای پایه یک در گروه معماری و شهرسازی انجام گرفت. نوع این تحقیق از جنبه هدف، کاربردی، از جنبه روش تحقیق مورد استفاده در آن توصیفی-پیمایشی و از جنبه نوع داده‌ها کمی ناپارامتری است. به منظور جمع‌آوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه‌ای استفاده شد که نظرات جامعه آماری با استفاده از مقیاس لیکرت در آن منعکس شده بود. بررسی و تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش که براساس آزمون‌های آماری صورت پذیرفت، حاکی از این بود که عوامل ارتباطات کارکنان و مدیر، بالا رفتن عملکرد، تیم، آموزش کارکنان، ایمنی و سلامتی، حقوق و مزایا، پیشرفت مدیریت، کیفیت خروجی، بهره‌وری نیروی کار، برنامه‌های مسئولیت اجتماعی، روابط کارگری، برنامه‌ریزی نیروی کار و مشارکت و توانمندسازی کارکنان به ترتیب اولویت، بر اثر بخشی مدیریت منابع انسانی موثرند. بر این اساس می‌توان راهکارهای متنوعی را برای بهبود هر یک از عوامل شناسایی شده ارائه نمود.

کلمات کلیدی: اثر بخشی^۱، مدیریت منابع انسانی^۲، مدیریت استراتژیک منابع انسانی^۳، مدیریت عملیاتی منابع انسانی^۴

پست الکترونیکی: Elnaz_Mazloumi@Yahoo.com

¹ effectiveness

² human resource management

³ strategic human resource management

⁴ technical human resource management

فهرست

۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۱-۲- بیان مسئله
۵	۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق
۵	۱-۴- اهداف تحقیق
۵	۱-۵- سوالات تحقیق
۶	۱-۶- نوع تحقیق
۶	۱-۷- مدل مفهومی تحقیق
۹	۱-۸- جامعه آماری، نمونه آماری و شیوه نمونه‌گیری
۹	۱-۹- شیوه جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹	۱-۱۰- تعاریف
۹	۱-۱۰-۱- مدیریت منابع انسانی
۱۱	۱-۱۰-۲- مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۱۲	۱-۱۰-۳- مدیریت عملیاتی منابع انسانی
۱۲	۱-۱۰-۴- اثربخشی
۱۳	۱-۱۱- قلمرو تحقیق
۱۳	۱-۱۱-۱- قلمرو موضوعی
۱۳	۱-۱۱-۲- قلمرو مکانی
۱۳	۱-۱۱-۳- قلمرو زمانی
۱۴	فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق
۱۵	۲-۱- مقدمه
۱۵	۲-۲- مدیریت منابع انسانی
۱۷	۲-۲-۱- اهداف مدیریت منابع انسانی
۱۸	۲-۲-۲- کارکردهای مدیریت منابع انسانی
۱۹	۲-۲-۳- وظایف مدیریت منابع انسانی
۱۹	۲-۲-۴- پیشینه مدیریت منابع انسانی
۲۴	۲-۲-۵- طبقه‌بندی سطوح مدیریت منابع انسانی

۲۵	۲-۲-۶- طبقه‌بندی دیدگاه‌های مدیریت منابع انسانی
۲۶	۲-۳- اثربخشی
۲۶	۲-۳-۱- ماهیت و اهمیت اثربخشی
۲۷	۲-۳-۲- عوامل کلی اثرگذار بر اثربخشی
۲۸	۲-۳-۳- تعاریف و معیارهای اثربخشی و روش‌های ارزیابی آن
۳۳	۲-۴- اثربخشی مدیریت منابع انسانی
۳۶	۲-۴-۱- ارزیابی اثربخشی مدیریت منابع انسانی
۳۸	۲-۴-۲- عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی
۴۶	۲-۵- پیشینه تحقیق
۴۶	۲-۵-۱- پژوهش‌های داخلی
۴۷	۲-۵-۲- پژوهش‌های خارجی
۴۹	۲-۶- مدل پیشنهادی تحقیق
۵۶	فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق
۵۷	۳-۱- مقدمه
۵۷	۳-۲- روش تحقیق
۵۸	۳-۳- جامعه آماری
۵۹	۳-۴- نمونه آماری
۵۹	۳-۴-۱- روش نمونه‌گیری
۵۹	۳-۴-۲- تعیین حجم نمونه
۶۰	۳-۵- ابزار گردآوری داده‌ها
۶۲	۳-۵-۱- روایی پرسشنامه
۶۲	۳-۵-۲- پایایی پرسشنامه
۶۳	۳-۶- آزمون‌های آماری مورد استفاده در تحقیق
۶۳	۳-۶-۱- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف
۶۴	۳-۶-۲- آزمون فریدمن برای تحلیل واریانس دوطرفه از طریق رتبه‌بندی
۶۵	۳-۶-۳- تحلیل رگرسیون
۶۶	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۷	۴-۱- مقدمه
۶۷	بخش اول: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی
۶۷	۴-۲- توصیف داده‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

۶۸	۴-۲-۱- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از نظر جنسیت
۶۹	۴-۲-۲- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از نظر سن
۷۰	۴-۲-۳- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از نظر تحصیلات
۷۱	۴-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از نظر میزان سابقه کار
۷۲	بخش دوم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۲	۴-۳- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف
۷۴	۴-۴- بررسی تاثیر عوامل شناسایی شده بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی
۷۴	۴-۴-۱- بررسی تاثیر عوامل شناسایی شده بر اثربخشی مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۸۱	۴-۴-۲- بررسی تاثیر عوامل شناسایی شده بر اثربخشی مدیریت عملیاتی منابع انسانی
۸۷	۴-۴-۳- بررسی تاثیر دو عامل اصلی شناسایی شده بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی
۹۳	۴-۵- اولویت‌بندی عوامل شناسایی شده موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی
۹۶	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۹۷	۵-۱- مقدمه
۹۷	۵-۲- نتایج به دست آمده از آمار توصیفی
۹۸	۵-۳- نتایج به دست آمده از آمار استنباطی
۹۸	۵-۳-۱- بررسی میزان اثرگذاری عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۹۸	۵-۳-۲- بررسی میزان اثرگذاری عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت عملیاتی منابع انسانی
۹۹	۵-۳-۳- بررسی میزان اثرگذاری دو عامل کلی موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی
۹۹	۵-۴- پیشنهادات کاربردی
۱۰۱	۵-۵- پیشنهادات جهت تحقیقات آتی
۱۰۱	۵-۶- محدودیتهای تحقیق
I	منابع و مآخذ
VI	پیوستها
VII	پیوست شماره ۱
VII	پرسشنامه
XII	پیوست شماره ۲
XII	نتایج آزمونهای آماری

XVIII..... پیوست شماره ۳

XVIII..... جداول و نمودارهای فراوانی

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق: عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۸
- نمودار ۲-۱: فرایند مدیریت منابع انسانی ۱۷
- نمودار ۲-۲: مدل اندازه گیری اثربخشی مدیریت منابع انسانی در تایوان ۳۹
- نمودار ۲-۳: اثر هماهنگی استراتژی رقابتی و استراتژی مدیریت منابع انسانی شرکت بر عملکرد سازمانی و
اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۴۰
- نمودار ۲-۴: عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی از دیدگاه رویکرد سرمایه فکری ۴۱
- نمودار ۲-۵: کارکردهای HRM و فرآیندهایی که بیشترین تاثیر را روی آنها دارند ۴۲
- نمودار ۲-۶: سه عاملی که بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی تاثیر می گذارد ۴۳
- نمودار ۲-۷: مدل مفهومی تحقیق: عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۵۰
- نمودار ۴-۱: جنسیت پاسخ دهندگان ۶۸
- نمودار ۴-۲: سن پاسخ دهندگان ۶۹
- نمودار ۴-۳: سطح تحصیلات پاسخ دهندگان ۷۰
- نمودار ۴-۴: سابقه کار پاسخ دهندگان ۷۱
- نمودار ۴-۵: میزان تاثیر هر یک از عوامل روی عامل اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۹۲
- نمودار ۴-۶: نتایج آزمون فریدمن ۹۳
- نمودار ۴-۷: اولویت بندی عوامل شناسایی شده موثر روی اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۹۵

فهرست جداول

- جدول ۲-۱: سیر توسعه مدیریت منابع انسانی ۲۱
- جدول ۲-۲: روش‌ها و رویکردهای سنجش اثربخشی ۳۰
- جدول ۲-۳: نقشه رویکردها برای ارزیابی اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۳۶
- جدول ۳-۱: ارتباط بین عوامل و سوالات پرسشنامه ۶۱
- جدول ۴-۱: فراوانی برای جنسیت پاسخ‌دهندگان ۶۸
- جدول ۴-۲: فراوانی برای سن پاسخ‌دهندگان ۶۹
- جدول ۴-۳: فراوانی برای سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان ۷۰
- جدول ۴-۴: فراوانی برای سابقه کار پاسخ‌دهندگان ۷۱
- جدول ۴-۵: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف ۷۲
- جدول ۴-۶: متغیرهای مستقل تاثیرگذار روی مدیریت استراتژیک منابع انسانی ۷۴
- جدول ۴-۷: ضریب همبستگی و ضریب تعیین عوامل تاثیرگذار روی مدیریت استراتژیک منابع انسانی ۷۴
- جدول ۴-۸: نتایج بررسی خطی بودن رگرسیون ۷۵
- جدول ۴-۹: نتیجه آزمون معنادار بودن مقدار ثابت ۷۵
- جدول ۴-۱۰: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل اول ۷۶
- جدول ۴-۱۱: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل دوم ۷۷
- جدول ۴-۱۲: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل سوم ۷۷

- جدول ۴-۱۳: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل چهارم ۷۸
- جدول ۴-۱۴: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل پنجم ۷۸
- جدول ۴-۱۵: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل ششم ۷۹
- جدول ۴-۱۶: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل هفتم ۸۰
- جدول ۴-۱۷: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل هشتم ۸۱
- جدول ۴-۱۸: متغیرهای مستقل تاثیرگذار روی مدیریت عملیاتی منابع انسانی ۸۱
- جدول ۴-۱۹: ضریب همبستگی و ضریب تعیین عوامل تاثیرگذار روی مدیریت عملیاتی منابع انسانی ۸۲
- جدول ۴-۲۰: نتایج بررسی خطی بودن رگرسیون ۸۲
- جدول ۴-۲۱: نتیجه آزمون معنادار بودن مقدار ثابت ۸۳
- جدول ۴-۲۲: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل اول ۸۳
- جدول ۴-۲۳: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل دوم ۸۴
- جدول ۴-۲۴: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل سوم ۸۵
- جدول ۴-۲۵: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل چهارم ۸۵
- جدول ۴-۲۶: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل پنجم ۸۶
- جدول ۴-۲۷: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل ششم ۸۶
- جدول ۴-۲۸: نتیجه آزمون معنادار بودن ضریب متغیر مستقل هفتم ۸۷
- جدول ۴-۲۹: متغیرهای مستقل تاثیرگذار روی اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۸۸
- جدول ۴-۳۰: ضریب همبستگی و ضریب تعیین عوامل تاثیرگذار روی اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۸۸

- جدول ۴-۳۱: نتیجه آزمون معنادار بودن مقدار ثابت ۸۸
- جدول ۴-۳۲: نتیجه آزمون معنادار بودن مقدار ثابت ۸۹
- جدول ۴-۳۳: نتیجه آزمون معنادار بودن مقدار ثابت ضریب متغیر مستقل اول ۹۰
- جدول ۴-۳۴: نتیجه آزمون معنادار بودن مقدار ثابت ضریب متغیر مستقل دوم ۹۰
- جدول ۴-۳۵: نتایج آزمون فریدمن ۹۳
- جدول ۴-۳۶: اولویت‌بندی عوامل شناسایی شده موثر روی اثربخشی مدیریت منابع انسانی ۹۴

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

برای برآوردن تقاضاهای جهانی، رقابت شدیدی بر سر نوآوری، سرعت، انطباق‌پذیری و کاهش هزینه به وجود آمده است. کنترل منابع (مانند: منابع فیزیکی، سازمانی، اطلاعاتی و انسانی)، مزیت رقابتی را نصیب سازمان می‌کند. در این میان منابع انسانی به دلیل محدودیت آن از اهمیت بیشتری برخوردار است. همچنین نیاز به مدیریت استراتژیک منابع انسانی^۱، برای تبدیل شدن آن به یک مزیت رقابتی احساس می‌شود. بنا به عقیده ففر^۲ منابع سنتی مزیت رقابتی مانند حق امتیازها و صرفه به مقیاس دیگر دارایی‌هایی نیستند که باعث تمایز شرکت‌ها از رقبایشان شوند. در عوض اقدامات سازمان‌ها در خصوص مدیریت افراد، از دیدگاه کاپلی و کروکر هفتر^۳، هم‌ل و پراهالاد^۴ و ستاک و همکاران^۵ امروزه به عنوان مشوق‌ها، شایستگی‌های کلیدی و قابلیت‌هایی هستند که به ایجاد محصولات جدید، تامین خدمات مشتری در سطح جهانی و اجرای استراتژی سازمانی مناسب کمک می‌کنند. به گفته مدیرعامل یکی از شرکت‌های بزرگ آسیایی، امروزه این ماتریس انسانی است که موفقیت اقدامات شرکت‌ها را مشخص می‌کند. به علاوه از دیدگاه راندل^۶ باید در نظر داشت که افراد و نه شرکت، مکانیزم‌های انطباق‌پذیری هستند که تعیین می‌کنند شرکت چگونه به محیط رقابتی پاسخ دهد. بدین گونه در دهه‌های اخیر مشاهده می‌شود که منابع انسانی به یک دارایی منحصر به فرد متمایزکننده تبدیل شده است و نقشی بسیار مهم را در سازمان‌ها ایفا می‌کند. برای مثال در تحقیقی که مجله فورچون^۷ در بین ۵۰۰ شرکت انجام داده است، در اغلب این شرکت‌ها رییس واحد مدیریت منابع انسانی، مدیری است که مستقیماً به مدیرعامل پاسخ می‌دهد. در بسیاری از شرکت‌ها، رییس واحد مدیریت منابع انسانی، عضو هیات مدیره یا کمیته برنامه‌ریزی یا هر دو است (Chew and Sharma, 2005).

¹ Strategic Human Resource Management (SHRM)

² Pfeffer

³ Cappelli & Crocker-Hefter

⁴ Hamel & Prahalad

⁵ Stalk

⁶ Rundle

⁷ Fortune

از طرفی در تحقیقات پیشین، نقش مدیریت منابع انسانی در بهبود عملکرد شرکت، کمک به ایجاد ارزش افزوده، خلق مزیت رقابتی، تحول سازمانی، سود بخشی سازمان و نیز نقش استراتژیک کارکرد منابع انسانی بسیار مورد توجه واقع شده است (آرمسترانگ، ۱۳۸۱، ۱۵۹-۱۶۱).

از دیدگاه هوسلید^۱ اثربخشی مدیریت منابع انسانی که شامل ارائه اقدامات با کیفیت مدیریت استراتژیک و عملیاتی منابع انسانی می‌شود در خروجی‌های باارزش سطح شرکت (بهره‌وری کارکنان و عملکرد مالی شرکت) منعکس می‌گردد.

اثربخشی مدیریت عملیاتی منابع انسانی، بیشتر مربوط به اقدامات متداول و معمول مدیریت منابع انسانی است و بنابراین در اغلب شرکت‌ها عمومیت دارد. در حالی که اثربخشی مدیریت استراتژیک منابع انسانی شامل مفاهیم و اقدامات جدیدتری است که در اغلب شرکت‌ها معمول و متداول نیست. از این جهت است که اثربخشی مدیریت استراتژیک منابع انسانی، یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها تلقی می‌شود (Chew and Sharma, 2005). بدلیل اینکه اثربخشی اقدامات مدیریت منابع انسانی در هر سازمان، کمک شایانی به بالا رفتن عملکرد سازمان و تحقق استراتژی‌های آن می‌کند، شناسایی عوامل موثر بر این اثربخشی باید در زمره دغدغه‌های اساسی مدیران هر سازمانی باشد. شناسایی این عوامل به مدیران سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که با بهبود آن‌ها، باعث اثربخش شدن مدیریت منابع انسانی سازمان در سطوح استراتژیک و عملیاتی شوند.

۲-۱- بیان مسئله

هدف اصلی مدیریت منابع انسانی در هر سازمانی کمک به عملکرد بهتر در سازمان برای نیل به اهداف سازمانی است. کمک به افزایش تولید و بهره‌وری، مؤثرترین کمکی است که می‌توان به سازمان نمود. در سال‌های اخیر کوشش‌هایی برای اندازه‌گیری تاثیر منابع انسانی بر عملکرد شرکت صورت گرفته است. ذهنیت پیشین بر کارکنان به صورت منفرد، بر یک شغل خاص و بر یک عملیات خاص تاکید می‌کرد. این باور نیز وجود داشت که با بهبود عملکرد فرد کارکنان، به صورت خودکار، عملکرد سازمان بهبود خواهد یافت. این ذهنیت گرچه تا اندازه‌ای نقش و تاثیر منابع انسانی را عیان می‌کرد اما از مطرح ساختن منابع انسانی به عنوان یک منبع جدید مزیت رقابتی، ناتوان بود. در دهه ۱۹۹۰ بر استراتژی و اهمیت سیستم‌های منابع انسانی تاکید شد و پیچیدگی‌های یک معماری استراتژیک منابع انسانی و نیز سنجش ارزیابی متوازن منابع انسانی، مورد توجه قرار گرفت.

در اوایل دهه ۱۹۹۰، یعنی زمانی که مطالعات میدانی نشان دادند که مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها ارتباط مثبتی با بازده کلی سازمان دارد، این رشته از اهمیت بیشتر برخوردار شد. پژوهش‌های سنتی صورت گرفته در

^۱ Huselid

این زمینه شامل تحقیقات هوسلید در سال ۱۹۹۵، بکر و گرهارت^۱ در سال ۱۹۹۶، هوسلید، جکسون و شولر در سال ۱۹۹۷، مک دافی^۲ در سال ۱۹۹۵ و ایچنیوسکی^۳، شاو^۴ و پرنوشی^۵ در سال ۱۹۹۷ می‌باشد.

مدیریت منابع انسانی کاربرد زیادی در سازمان‌های فعال در صنایع خدماتی دارد. برای مثال، بارتل^۶ در سال ۲۰۰۴، رابطه بین کارکردهای مدیریت منابع انسانی و عملکرد شعبات بانکی را در یکی از بانک‌های بزرگ کانادا تحلیل نموده است. او بیان می‌کند اهمیت مدیریت منابع انسانی در بخش خدمات می‌تواند بیشتر از بخش تولید باشد و این به خاطر ارتباط و تماس مستقیمی است که بین کارکنان و مشتریان در سازمان‌های خدماتی وجود دارد. پیش از آن، ترپسترا^۷ و روزل^۸ در سال ۱۹۹۳ دریافتند که کارکردهای منابع انسانی همبستگی قویتر و بیشتری با معیارهای عملکرد سازمانی نظیر سودآوری و فروش در صنایع خدماتی در مقایسه با صنایع تولیدی دارد. آن‌ها تصریح می‌کنند از آنجا که در صنایع خدماتی، منابع انسانی نهاده‌های اصلی سازمان هستند، بنابراین موفقیت سازمان‌های خدماتی ارتباط مستقیم‌تری با ماهیت و کیفیت منابع انسانی آن‌ها دارد (گل‌محمدی، ۱۳۸۶).

پیتر دراگر معتقد است اثربخشی یعنی انجام دادن کارهای درست. از نظر وی اثربخشی کلید موفقیت سازمان محسوب می‌شود. به منظور سنجش میزان اثربخشی هر فعالیت، باید نتایج به دست آمده از آن را با اهداف تعیین شده و نتایج مورد انتظار مقایسه کرد. برای بهبود اثربخشی مدیریت منابع انسانی، در اختیار داشتن فهرستی از عوامل موثر که بهبود آن‌ها باعث افزایش اثربخشی مدیریت منابع انسانی در سازمان می‌شود، بسیار کمک‌کننده است. اولویت‌بندی این عوامل نیز به مدیران کمک می‌کند که در صورت وجود محدودیت زمانی و مالی در بهبود کلیه عوامل، با در نظر گرفتن و بهبود مهمترین عوامل موجود در فهرست، اثربخشی مدیریت منابع انسانی را به میزان مطلوبی افزایش دهند.

تحقیق حاضر با هدف تهیه فهرستی از عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی و اولویت‌بندی آن‌ها شکل گرفته و درصدد پاسخ به سوالات زیر است:

۱- چه عواملی بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها موثرند؟

۲- اولویت‌بندی این عوامل به چه صورت است؟

¹ Becker & Gerhart

² Macduffie

³ Ichniowski

⁴ Shaw

⁵ Prennushi

⁶ Bartel

⁷ Terpstra

⁸ Rozell

۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق

در تحقیقات گذشته، نقش مهم مدیریت منابع انسانی در بهبود عملکرد شرکت، کمک به ایجاد ارزش افزوده، خلق مزیت رقابتی، تحول سازمانی و سود بخشی سازمان اثبات شده است. بنابراین ضرورت دارد مدیریت منابع انسانی نقش خود در سازمان را به بهترین نحو ایفا نماید تا از طریق آن، سازمان به سودآوری بیشتر دست یابد. اگر مدیریت منابع انسانی بخواهد نقش خود را در سازمان به خوبی ایفا کند باید اثربخش باشد.

انجام این تحقیق از آن جهت ضرورت دارد که مطالعات انجام شده در این خصوص تاکنون، بیشتر به بیان نحوه ارتباط برخی از عوامل موثر بر مدیریت منابع انسانی بر اثربخشی سازمان و یا ارتباط اثربخشی مدیریت منابع انسانی با سایر عوامل سازمانی پرداخته و از بیان فهرستی کامل از عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در هر دو سطح استراتژیک و عملیاتی غافل مانده است. در این تحقیق برآنیم که لیستی از عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی را براساس اولویت اثرگذاری آنها بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی تهیه نماییم.

۴-۱- اهداف تحقیق

هدف کلی تحقیق، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی به منظور بهبود اثربخشی مدیریت منابع انسانی در سازمان‌هاست. شناسایی و اولیت بندی عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی به مدیران سازمان‌ها در بهبود مدیریت منابع انسانی سازمان که سرمایه اصلی آن هستند کمک می‌نماید. این اهداف را به صورت زیر می‌توان بیان نمود:

- ۱- تعیین عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های مهندسی مشاور شهرساز
- ۲- اولویت‌بندی عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های مهندسی مشاور شهرساز
- ۳- استفاده از نتایج تحقیق برای بهبود اثربخشی مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های مهندسی مشاور شهرساز

۵-۱- سوالات تحقیق

سوالات تحقیق عبارتند از:

- ۱- عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های مهندسی مشاور شهرساز چیست؟
- ۲- اولویت‌بندی عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های مهندسی مشاور شهرساز چگونه است؟

۶-۱- نوع تحقیق

نوع این تحقیق از جهت هدف آن کاربردی است و نوع روش تحقیق آن توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد.

۷-۱- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق براساس لیست ارائه شده توسط چو و شارما در سال ۲۰۰۵ شکل گرفته است. این دو برای تحلیل اثر اثربخشی مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمان، لیستی از عوامل موثر بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در سازمان را تهیه کرده‌اند که از این لیست در اینجا به عنوان مدل تحقیق استفاده شده است. این لیست که توضیح آن به تفصیل در فصل دوم آمده است به شرح زیر می‌باشد:

- اثربخشی مدیریت استراتژیک منابع انسانی

- تیم^۱
- مشارکت کارکنان/ توانمندسازی^۲
- برنامه‌ریزی نیروی کار (نحوه قرارگیری/ انعطاف)^۳
- بهره‌وری نیروی کار^۴
- کیفیت خروجی (محصول/ خدمت)^۵
- پیشرفت مدیریت/ برنامه پیشرفت^۶
- ارتباطات کارکنان و مدیر^۷
- برنامه خانواده- کار^۸

- اثربخشی مدیریت عملیاتی منابع انسانی

- حقوق و پاداش^۹
- استخدام و کارآموزی^{۱۰}
- آموزش/ تعلیم کارکنان^{۱۱}
- ایمنی/ سلامتی^۱

¹ Team

² Participation by employees/empowerment

³ Workforce planning (deployment/flexibility)

⁴ Workforce productivity

⁵ Quality output (product/service)

⁶ Management development/development plan

⁷ Employee and manager communications

⁸ Work family program

⁹ Benefits and compensation

¹⁰ Recruiting and training

¹¹ Employee education/training