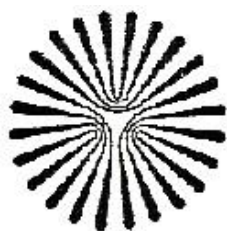


سلام الله عليكم



دانشگاه پیام نور
دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی مرکز تهران

پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی
(گرایش منابع انسانی)

عنوان پایان نامه
بررسی شاخص‌های موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در
شعب بانک صادرات تهران

استاد راهنما
دکتر مجتبی رفیعی

استاد مشاور
دکتر علی نجات بخش

دانشجو
رامین آزاد ارجستان
۱۳۹۰

شماره
تاریخ
پیوست



دانشگاه پیام نور
دانشگاه پیام نور استان تهران
المیر خیابان ولیعصر و المیزان

تصویب نامه



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

واحد تهران غرب

پایان نامه کارشناسی ارشد

تحت عنوان:

بررسی شاخصهای موثر بر بهره وری نیروی انسانی در بانک

صادرات تهران

تاریخ دفاع: ۹۰/۶/۲۶ ساعت: ۱۱-۱۰

عالی

درجه ارزشیابی:

۱۹۰-

نمره:

هیات داوران:

اساتید	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
استاد راهنما	دکتر مجتبی رفیعی	استادیار	
استاد مشاور	دکتر علی نجات بخش	استادیار	
استاد داور	دکتر محمدجواد حضوری	استادیار	

تهران، انتهای غربی اتوبان شهید
همت، بعد از دانشگاه علوم انتظامی
شهرک شهید باقری، روبروی درمانگاه
تلفن: ۴۴۷۳۱۹۰۹-۱۴
دورنگار: ۴۴۷۳۱۹۰۸

WWW.TPNU.AC.IR
gharb@tpnu.ac.ir

(گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر)

اینجانب رامین آزاد ارجستان دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۶ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان‌نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و مآخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تأیید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان‌نامه (رساله) نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

اینجانب رامین آزاد ارجستان دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۶ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان‌نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

ماه و سال

تقدیم به:

همسر و دختر عزیزم

روح مطهر پدرم

و مادر گرامیم

تشکر و قدردانی:

درود بر استاد راهنما جناب آقای دکتر مجتبی رفیعی و استاد مشاور جناب آقای دکتر علی نجات بخش و استاد داور جناب آقای دکتر حضوری که از رهنمودها و نظرات شیوا و علمی ایشان بهره برده و مرا در انجام پژوهش یاری فرمودند.

و نیز از کلیه مدیران و کارشناسان و کارکنان پرتلاش بانک صادرات تهران و کلیه دوستانی که در انجام این پژوهش با اینجانب همکاری داشته اند، کمال تشکر را می نمایم.

چکیده

از ویژگیهای بارز جوامع بشری در دنیای امروز که متأثر از پیشرفت و توسعه سریع است. پیچیده‌تر شدن مسائل و معضلات فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی است. ثبات، حفظ و بقاء، پیشرفت و توسعه این جوامع نیز تنها از طریق افزایش بهره‌وری و رفع معضلات با بهترین روش ممکن میسر است. مؤسسات و سازمانهای مالی - خدماتی (چون بانکها) بعنوان بخشی کوچک اما مهم از جامعه بشری از این قاعده مستثنی نبوده و نیستند حیات و بقای بانکها در گرو کار و تلاش مستمر و فزاینده است که موجب تولید و ارزش افزوده هر چه بیشتر به موازات صرف منابع کمتر است شرایط فعلی ایجاب می‌کند که از سرمایه‌های موجود که در مقایسه با اقدامات ضروری و لازم بسیار محدود است، به بهترین وجه استفاده می‌شود که بدون شک در میان سرمایه‌های موجود، نیروی انسانی جایگاهی رفیع را به خود اختصاص داده است. امروزه، بقای هر سازمانی وابسته به کار و تلاش تمامی کارکنان بوده و بهره‌وری معیاری برای ارزیابی عملکرد این فعالیتها و تلاشها در بخشهای مختلف اجتماعی و اقتصادی است. برای افزایش بهره‌وری در سازمان نیاز به تأمین شرایط متعددی داریم که مهمترین آن عامل انسانی است. نیروی انسانی انگیزه شده برای انجام وظایف خود مهمترین عامل بهره‌وری است.

پژوهش انجام شده از نوع توصیفی - پیمایشی و از حیث هدف کاربردی است و روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه‌ای است و برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. روایی پرسشنامه با مراجعه به متخصصین امر و نظر خواهی از آنان و مشاوره و راهنمایی اساتید محترم و پایایی پرسشنامه هم بوسیله آلفای کرونباخ (۰/۹۵۱) مورد تأیید قرار گرفت. جامعه آماری شامل ۷۵۲۰ نفر می‌باشد که با استفاده از فرمول حجم نمونه تعداد ۳۶۵ نفر از آنها به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد. بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های خام بوسیله نرم‌افزار spss و lisrel خلاصه، دسته‌بندی و از دو روش آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفت.

واژه‌های کلیدی

بهره‌وری، نیروی انسانی، فرهنگ سازمانی، عوامل فردی، خلاقیت و نوآوری، روحیه رقابت‌پذیری و آموزش‌های ضمن خدمت.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول (کلیات تحقیق)
۱	۱-۱ مقدمه.....
۳	۲-۱ بیان مسئله.....
۴	۳-۱ اهمیت موضوع.....
۶	۴-۱ اهداف تحقیق.....
۷	۵-۱ فرضیات تحقیق.....
۷	۶-۱ متغیرهای تحقیق.....
۸	۷-۱ واژه‌ها.....
۸	۱-۷-۱ بهره‌وری.....
۸	۲-۷-۱ بهره‌وری نیروی انسانی.....
۸	۳-۷-۱ سلامت افراد.....
۹	۴-۷-۱ اثربخشی.....
۹	۵-۷-۱ کارایی.....
۹	۶-۷-۱ کیفیت زندگی کاری.....
۱۰	۷-۷-۱ خلاقیت و نوآوری.....
۱۰	۸-۷-۱ انعطاف پذیری.....
۱۰	۸-۱ چهارچوب نظری.....
۱۴	۹-۱ مدل عملیاتی.....

فصل دوم (پیشینه تحقیق)

۱۶	۱-۲-۱ مقدمه.....
۱۷	۲-۲-۱ بخش اول: بهره‌وری.....
۱۷	۱-۲-۲ تعاریف و مفاهیم اساسی بهره‌وری.....
۱۹	۲-۲-۲ تعریف بهره‌وری.....
۲۰	۳-۲-۲ تاریخچه پیدایش بهره‌وری و روند تکامل مفهوم آن.....
۲۵	۴-۲-۲ متخصصین و بهره‌وری.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲۶.....	۵-۲-۲ دیدگاههای مختلف درباره بهره‌وری
۳۱.....	۶-۲-۲ انواع شاخص های اصلی بهره‌وری
۳۴.....	۷-۲-۲ نقش منابع انسانی و نیروی کار
۳۶.....	۸-۲-۲ بهره‌وری و راهبرد منابع انسانی
۳۶.....	۹-۲-۲ توسعه منابع انسانی
۳۸.....	۱۰-۲-۲ نقش سلامت روان کارکنان در بهره‌وری
۴۰.....	۱۱-۲-۲ عوامل استرس‌زای محیط کار
۴۲.....	۱۲-۲-۲ سطوح مختلف کاربردی بهره‌وری
۴۴.....	۱۳-۲-۲ عوامل موثر بر بهره‌وری ملی
۴۵.....	۱۴-۲-۲ معیارهای عملکرد و ارتباط آنها با بهره‌وری
۵۳.....	۱۵-۲-۲ بهره‌وری و کیفیت
۵۴.....	۱۶-۲-۲ بهره‌وری و کیفیت خدمات
۵۷.....	۱۷-۲-۲ انگیزه و بهره‌وری
۵۸.....	۱۸-۲-۲ کار و انگیزه
۵۹.....	۱۹-۲-۲ وجدان کار، فرهنگ کار و انضباط در کار
۶۱.....	۲۰-۲-۲ عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی کار
۶۳.....	۲۱-۲-۲ برنامه ریزی و توسعه منابع انسانی
۶۴.....	۲۲-۲-۲ عوامل مدیریتی موثر در ارتقاء بهره‌وری
۷۱.....	۲۳-۲-۲ ایجاد تعهد در بین کارکنان
۷۲.....	۲۴-۲-۲ بهبود بهره‌وری
۷۴.....	۲۵-۲-۲ بهره‌وری در ایران
۷۶.....	۲۶-۲-۲ مدل‌های بهره‌وری نیروی انسانی
۷۶.....	۱-۲۶-۲-۲ مدل شماره ۱
۷۷.....	۲-۲۶-۱-۲ مدل شماره ۲
۷۸.....	۳-۲۶-۱-۲ مدل شماره ۳

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷۹	۲-۲-۲۶-۴ مدل شماره ۴.....
۸۰	۲-۲-۲۶-۵ مدل شماره ۵.....
۸۱	۲-۲-۲۶-۶ مدل شماره ۶.....
۸۳	۲-۲-۲۶-۷ مدل شماره ۷.....
۸۵	۲-۲-۲۶-۸ مدل شماره ۸.....
۸۷	۲-۲-۲۶-۹ مدل شماره ۹.....
۸۸	۲-۲-۲۶-۱۰ مدل شماره ۱۰.....
۸۹	۲-۲-۲۶-۱۱ مدل شماره ۱۱.....
۹۱	۲-۲-۲۶-۱۲ مدل شماره ۱۲.....
۹۴	۲-۲-۲۷ نگرش تحلیلی بر مدل های معرفی شده.....
۹۸	بخش دوم
۹۸	۲-۳-۳ آشنایی با قلمرو مکانی تحقیق.....
۹۸	۲-۳-۱ تاریخچه بانک صادرات.....
۹۹	۲-۳-۲ گسترش شعب.....
۹۹	۲-۳-۳ تجدید فعالیت با نام جدید.....
۱۰۰	۲-۳-۴ بانک صادرات و نوآوری.....
۱۰۱	۲-۳-۵ خدمات بانک صادرات.....
۱۰۲	۲-۳-۶ اهداف آتی.....
۱۰۳	۲-۳-۷ طرح جامع سپهر.....
۱۰۳	۲-۳-۸ بعضی از محصولات و خدمات نوین.....
۱۰۷	۲-۳-۹ سهم بانک صادرات ایران در توسعه.....
۱۰۸	۲-۳-۱۰ ساختار سازمانی بانک صادرات.....
۱۰۹	بخش سوم
۱۰۹	۲-۴ پژوهش های انجام شده.....

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۲-۴-۱ پیشینه داخلی.....	۱۰۹
۲-۴-۲ پیشینه خارجی.....	۱۱۲

فصل سوم (روش تحقیق)

۳-۱ مقدمه.....	۱۱۷
۳-۲ روش تحقیق.....	۱۱۷
۳-۳ روش گردآوری اطلاعات.....	۱۱۸
۳-۴ ابزار گردآوری اطلاعات.....	۱۱۸
۳-۵ روایی و پایایی.....	۱۲۱
۳-۶ جامعه آماری و تعداد نمونه.....	۱۲۲
۳-۷ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....	۱۲۳

فصل چهارم (تجزیه و تحلیل داده‌ها)

۴-۱ مقدمه.....	۱۲۶
بخش اول.....	۱۲۷
۴-۱-۱ تجزیه و تحلیل متغیر جمعیت شناختی.....	۱۲۷
بخش دوم.....	۱۳۴
۴-۲ ارزیابی میان سازه‌های پژوهش.....	۱۳۴
۴-۲-۱ تحلیل عامل تاییدی برای بررسی شاخص‌ها.....	۱۳۶
۴-۲-۲ تحلیل عاملی به روش مولفه‌های اصلی ابعاد.....	۱۴۶
بخش سوم.....	۱۵۲
۴-۳ آزمون فرضیه‌های تحقیق.....	۱۵۲

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل پنجم (بحث و نتیجه گیری)
۱۶۵	۱-۵ مقدمه
۱۶۵	۲-۵ خلاصه پژوهش
۱۶۷	۳-۵ نتایج حاصل از تحلیل و فرضیه ها
۱۶۹	۴-۵ تحلیل فرضیه ها
۱۶۹	۱-۴-۵ فرضیه اول
۱۶۹	۲-۴-۵ فرضیه دوم
۱۷۰	۳-۴-۵ فرضیه سوم
۱۷۱	۴-۴-۵ فرضیه چهارم
۱۷۲	۵-۴-۵ فرضیه پنجم
۱۷۳	۶-۴-۵ فرضیه ششم
۱۷۴	۷-۴-۵ فرضیه هفتم
۱۷۵	۸-۴-۵ فرضیه هشتم
۱۷۶	۵-۵ پیشنهادهای پژوهشی
۱۷۸	۶-۵ پیشنهادهایی به سایر پژوهشگران
۱۷۸	۷-۵ محدودیت های تحقیق

فهرست ضمايم

صفحه	عنوان
۱۷۸	پرسشنامه
۱۸۱	مدل تحقيق
۱۸۲	اطلاعات
۲۰۵	منابع فارسی
۲۰۹	منابع انگلیسی
۲۱۳	چکیده انگلیسی

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۱۴	شکل (۱-۱) مدل عملیاتی تحقیق.....
۵۶	شکل (۳-۲) چهارچوب مفهومی.....
۷۶	شکل (۴-۲) مدل شماره ۱.....
۷۷	شکل (۵-۲) مدل شماره ۲.....
۷۸	شکل (۶-۲) مدل شماره ۳.....
۷۹	شکل (۷-۲) مدل شماره ۴.....
۸۱	شکل (۸-۲) مدل شماره ۵.....
۸۲	شکل (۹-۲) مدل شماره ۶.....
۸۵	شکل (۱۰-۲) مدل شماره ۷.....
۸۶	شکل (۱۱-۲) مدل شماره ۸.....
۸۸	شکل (۱۲-۲) مدل شماره ۹.....
۸۹	شکل (۱۳-۲) مدل شماره ۱۰.....
۹۱	شکل (۱۴-۲) مدل شماره ۱۱.....
۹۳	شکل (۱۵-۲) مدل شماره ۱۲.....
۱۳۵	شکل (۱-۴) مدل پژوهش.....

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار(۱-۲) بهره‌وری از دیدگاه سیستمی	۲۷
نمودار(۲-۲) رابطه بهره‌وری با معیار ارزیابی عملکرد سازمان	۵۲
نمودار(۱-۴) جنسیت کارکنان	۱۲۷
نمودار(۲-۴) تاهل کارکنان	۱۲۸
نمودار(۳-۴) سن کارکنان	۱۲۹
نمودار(۴-۴) وضعیت تحصیلی کارکنان	۱۳۰
نمودار(۵-۴) سابقه کاری کارکنان	۱۳۱
نمودار(۶-۴) درآمد کارکنان	۱۳۳
نمودار(۷-۴) تحلیل عاملی	۱۴۹
نمودار(۸-۴) ارتباط سابقه بر بهره‌وری	۱۶۲

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۲۳	جدول (۱-۲) تاریخچه پیدایش واژه بهره وری
۲۴	جدول (۲-۲) روند تکاملی بهره وری در اقتصاد
۳۲	جدول (۳-۲) مزایا و محدودیتهای کاربری بار شاخص اصلی بهره‌وری
۱۱۹	جدول (۱-۳) تناظر پرسشنامه با هر یک از مؤلفه‌های مدل تحقیق
۱۲۲	جدول (۲-۳) آلفای کرونباخ برای آزمون اعتبار
۱۳۷	جدول (۱-۴) توزیع فراوانی مربوط به جنسیت
۱۲۸	جدول (۲-۴) توزیع فراوانی مربوط به تاهل
۱۲۹	جدول (۳-۴) توزیع فراوانی مربوط به سن
۱۳۰	جدول (۴-۴) توزیع فراوانی مربوط به وضعیت تحصیلی
۱۳۱	جدول (۵-۴) توزیع فراوانی مربوط به سابقه کاری
۱۳۳	جدول (۶-۴) فراوانی مربوط به درآمد
۱۳۶	جدول (۷-۴) تحلیل عامل تاییدی - شاخص‌های مدیریتی
۱۳۸	جدول (۸-۴) تحلیل عامل تاییدی - عوامل انگیزشی
۱۴۰	جدول (۹-۴) تحلیل عامل تاییدی - عوامل فرهنگی و جو سازمانی
۱۴۱	جدول (۱۰-۴) تحلیل عامل تاییدی - آموزش‌های ضمن خدمت
۱۴۲	جدول (۱۱-۴) تحلیل عامل تاییدی - وضعیت جسمانی و روحی
۱۴۳	جدول (۱۲-۴) تحلیل عامل تاییدی - روحیه رقابت‌پذیری
۱۴۴	جدول (۱۳-۴) تحلیل عامل تاییدی - خلاقیت و نوآوری
۱۴۶	جدول (۱۴-۴) شاخص‌های برازش مدل تحلیل عاملی تاییدی
۱۴۷	جدول (۱۵-۴) توصیف عوامل هفت‌گانه مربوط به مدل مفهومی
۱۴۷	جدول (۱۶-۴) ضریب ماتریس همبستگی ابعاد هفت‌گانه
۱۴۸	جدول (۱۷-۴) آزمون kmo و باتلرت
۱۴۹	جدول (۱۸-۴) واریانس کل تبیین شده
۱۵۰	جدول (۱۹-۴) میزان اشتراک
۱۵۱	جدول (۲۰-۴) ماتریس ابعاد

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۵۲	جدول (۲۱-۴) آمار توصیفی مربوط به عوامل مدیریت.....
۱۵۲	جدول (۲۲-۴) آمار T تک متغیره مربوط به عوامل مدیرتی.....
۱۵۳	جدول (۲۳-۴) آمار توصیفی مربوط به عوامل انگیزشی.....
۱۵۳	جدول (۴۲-۴) آمار T تک متغیره مربوط به عوامل انگیزشی.....
۱۵۴	جدول (۲۵-۴) آمار توصیفی مربوط به عوامل فرهنگی.....
۱۵۴	جدول (۲۶-۴) آمار T تک متغیره مربوط به عوامل فرهنگی.....
۱۵۵	جدول (۲۷-۴) آمار توصیفی مربوط به وضعیت جسمانی روحی.....
۱۵۵	جدول (۲۸-۴) آمار T تک متغیره مربوط به وضعیت جسمانی روحی.....
۱۵۶	جدول (۲۹-۴) آمار توصیفی مربوط به آموزش های ضمن خدمت.....
۱۵۶	جدول (۳۰-۴) آمار T تک متغیره مربوط به آموزش های ضمن خدمت.....
۱۵۷	جدول (۳۱-۴) آمار توصیفی مربوط به روحیه رقابت پذیری.....
۱۵۷	جدول (۳۲-۴) آمار T تک متغیره مربوط به روحیه رقابت پذیری.....
۱۵۸	جدول (۳۳-۴) آمار توصیفی مربوط به خلاقیت و نوآوری.....
۱۵۸	جدول (۳۴-۴) آمار T تک متغیره مربوط به خلاقیت و نوآوری.....
۱۵۹	جدول (۳۵-۴) آمار توصیفی مربوط به نقش جنسیت.....
۱۵۹	جدول (۳۶-۴) آمار T تک متغیره مربوط به نقش جنسیت.....
۱۶۰	جدول (۳۷-۴) آمار توصیفی مربوط به تاثیر سن.....
۱۶۰	جدول (۳۸-۴) مربوط به تعامل فاکتورهای درون گروهی و بین گروهی.....
۱۶۱	جدول (۳۹-۴) آمار توصیفی مربوط به سابقه کاری.....
۱۶۱	جدول (۴۰-۴) مربوط به تعامل فاکتورهای درون گروهی و بین گروهی.....
۱۶۳	جدول (۴۱-۴) آمار توصیفی مربوط به تاثیر تاهل.....
۱۶۳	جدول (۴۲-۴) آزمون T گروه های مستقل مربوط به وضعیت تاهل.....

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

امروزه اهمیت بهره‌وری و لزوم بررسی آن - با توجه به گسترش سطوح رقابت، پیچیدگی تکنولوژی، تنوع سلیقه‌ها، کمبود منابع و سرعت تبادل اطلاعات - بر کسی پوشیده نیست. بهره‌وری واژه‌ای است که هم در سطح کلان و هم در سطح خرد مطرح است و طیفی از بهره‌وری جهانی تا بهره‌وری فردی را شامل می‌شود. علی‌رغم اهمیت و گستره بهره‌وری، مفهوم بهره‌وری برای بسیاری از مدیران روشن و مشخص نیست و غالباً آن را به دیدگاه‌های ذهنی خود محدود می‌کنند. همان طور که سینک اظهار داشته است: «باینکه بهره‌وری متداولترین بحث محافل مدیریت عصر حاضر محسوب می‌شود، متأسفانه کمتر از هر موضوع دیگر به مفهوم آن پی برده شده است». (سینک و اسکات^۱، ۱۹۸۵)

برای ارتقای بهره‌وری قبل از هر چیز باید عوامل مؤثر بر بهره‌وری را به‌خوبی شناخت. در این‌باره اقتصاددانان، سازمان‌ها و نهادهای بین‌المللی عوامل متعددی را ذکر نموده‌اند؛ از جمله: روابط مدیریت و کارکنان، شرایط اجتماعی و روانی کار و فعالیت اتحادیه‌های کارگری (ILO, 1981)، اخلاق کاری، نوع مدیریت، تأثیر اتحادیه‌های کارگری، قوانین دولت و امنیت شغلی (Sumanth, 1997) انگیزه کاری کارکنان، نظام‌های جاری و بهبود روش‌ها، گردش کار و تغییرات در میزان فشار کار، امنیت شغلی و درآمد (Ruben & Lerman, 2005)، بهبود روابط کارگری، (Kuby & Xie, 2001)، تنوع نیروی کار (Abdel-Rezek, & et al., 2007)، نرخ دستمزد (Liu & Sakamoto, 2005)، سطح دستمزد (Forth & Omahoy, 2003) و مهارت (Dupuy & Grip, 2006).

طبق نظر پژوهشگران، عوامل مؤثر بر بهره‌وری روی نیروی انسانی شامل: آموزش شغلی مستمر مدیران و کارکنان، ایجاد انگیزه در میان کارکنان برای کار بهتر و بیشتر، ایجاد زمینه‌ای مناسب برای بروز ابتکار و خلاقیت مدیران و کارکنان، برقراری نظام مناسب پرداخت مبتنی بر عملکرد و برقراری

¹ Sink, D. Scot

نظام تنبیه و تشویق، وجدان کاری و انضباط اجتماعی (به‌عنوان عاملی خود کنترلی) می‌باشد.
(سلطانی، ۱۳۸۴)

بانک صادرات نیز به‌عنوان یک سازمان ارائه دهنده‌ی خدمات مالی به جامعه از این قاعده مستثنی نبوده و ضمن توجه به مسئولیت خود به عنوان بزرگ‌ترین بانک خصوصی و دارای گسترده‌ترین شبکه‌ی بانکی در سطح کشور، موجبات ظهور بهره‌وری در سازمان را بیش از پیش فراهم می‌نماید.

مشارکت کارکنان بانک در امور بانکی و تلاش‌های هوشیارانه و آگاهانه آنان همراه با انضباط کاری می‌تواند بر میزان بهبود بهره‌وری بویژه در یک محیط متلاطم و توأم با رقابت تاثیر گذارد. روح فرهنگ بهبود بهره‌وری باید در کالبد سازمان دمیده شود و در این میان نیروی انسانی هسته مرکزی را تشکیل می‌دهد.

با عنایت به مطالب فوق، محور اصلی هر نوع بهره‌وری، نیروی انسانی سازمان است. این تحقیق بر آن است تا ضمن ارائه‌ی تعاریفی از بهره‌وری، دیدگاه‌های متداول در مورد بهره‌وری را بررسی کرده، مدل‌های مختلف بهره‌وری را برشمرده و ضمن تبیین مدیریت بهره‌وری، مدل جامع مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی را در بانک صادرات ارائه نماید.