



دانشکده مدیریت و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه تحصیلی برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی

گرایش تولید و عملیات

---

شناسایی و اولویت بندی شاخص های بهره‌وری منابع انسانی در  
صنایع کوچک و متوسط با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی  
فازی

(مطالعه موردی: صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان)

---

دانشجو :

مهدی نصر اصفهانی

استاد راهنما :

دکتر علیرضا نادری

استاد مشاور :

دکتر علی ملاحسینی

آذر ماه 1390

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



این پایان نامه به عنوان یکی از شرایط درجه کارشناسی ارشد به

**گروه مدیریت**

**دانشکده مدیریت و اقتصاد**

**دانشگاه شهید باهنر کرمان**

تسلیم شده است و هیچگونه مدرکی به عنوان فراغت از تحصیل دوره مزبور شناخته نمی شود.

دانشجو: مهدی نصرافهانی

استاد راهنما: دکتر علیرضا نادری

استاد مشاور: دکتر علی ملاحسینی

**حق چاپ محفوظ و مخصوص به دانشگاه شهید باهنر کرمان است.**

تقدیم بہ

آستان ملکوتی حضرت سید الشہدا

و شہیدانی کہ خوشان روشنی بخش راہ ہمہ انسانہای پر تلاش و جستجوگر شد

و پدر و مادر م کہ از چشمہ زلال دعای خالصانہ شان، وجود م جرعہ ہای بہتر زیستن را نوشید

و ہمسرم کہ مہربانی و سعہ ی صدر و یاری بی دریغش تا پایان این راہ، ہمراہ و ہمپای ہمیشگی م ن بود

و خواہران و برادرانم کہ ہموارہ مشوق و حامی م ن بودہ اند

## مشکر و قدردانی

از استاد اهنمای محترم جناب آقای دکتر نادری که تا پایان از ر، نمود ایشان بهره گرفتیم  
و استاد مشاور گرامی جناب آقای دکتر ملا حسینی که در غنای علمی پایان نامه کوشیدند  
استاد محترمی که داور می این پایان نامه را تفصیل کردند

## و قدردانی

از تمام دوستان و اساتیدی که در طول دوران تحصیل از پرتوی علمشان نور گرفتیم

## چکیده:

فعالیت های هر سازمانی تحت تأثیر مجموعه ای از عوامل قرار دارد. شناخت و بررسی این عوامل می تواند کمک مؤثری به بهبود فعالیت ها و تحقق اهداف سازمانی کند. یکی از هدف های مهم هر سازمان ارتقاء کیفیت است، که در شرایط رقابتی امروز سازمان ها باید ارتقاء کیفیت را با افزایش بهره وری مدنظر قرار دهند. امروزه منابع انسانی از ارزشمندترین سرمایه های هر سازمان می باشد. وجود نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته از جمله مسائل مهمی است که می تواند در سطح محیط های شغلی مورد بررسی قرار گیرد. به همین دلیل در این تحقیق سعی بر آن بوده که مهم ترین عوامل مؤثر بر بهره وری نیروی انسانی را شناسایی و در گام بعد به اولویت بندی این عوامل پرداخته شود. پس از مطالعه متون و تحقیقات موجود در زمینه بهره وری و روش های تصمیم گیری و همچنین مصاحبه با متخصصین و اساتید، پرسش نامه ای تهیه گردید که شامل عوامل مدیریتی، سازمانی، فردی، شغلی، انگیزشی و محیطی بود.

این پرسش نامه شامل جداول مقایسات زوجی معیارها بود و داده های حاصل از آن به منظور رتبه بندی معیارها با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی (Fuzzy-AHP) مورد استفاده واقع گردید. در نهایت در بین عوامل اصلی، عوامل انگیزشی مهم ترین عامل و در بین عوامل فرعی، آموزش و توانمندسازی، عدالت سازمانی، نظام جبران خدمات به عنوان مهم ترین عوامل شناخته شدند.

**کلمات کلیدی:** بهره وری، بهره وری منابع انسانی، صنایع کوچک و متوسط، Fuzzy-AHP

## فهرست

### فصل اول: کلیات تحقیق

- 1-1- تعریف و تبیین مسئله تحقیق ..... 2
- 2-1- اهمیت و ضرورت تحقیق ..... 4
- 3-1- اهداف تحقیق ..... 5
- 4-1- روش انجام تحقیق ..... 6
- 5-1- قلمرو تحقیق ..... 6

### فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق

- مقدمه ..... 8
- 1-2- پیشینه تحقیق ..... 9
- 2-2- بهره‌وری ..... 15
- 3-2- بهره‌وری منابع انسانی ..... 20
- 4-2- عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی ..... 22
- 1-4-2- سبک رهبری و شیوه مدیریت ..... 30
- 2-4-2- ساختار سازمانی ..... 32
- 3-4-2- فرهنگ سازمانی ..... 34
- 4-4-2- نظام تصمیم‌گیری مشارکتی ..... 36
- 5-4-2- آموزش کارکنان ..... 38
- 6-4-2- توانمندسازی ..... 44
- 7-4-2- عوامل فردی ..... 47
- 8-4-2- تجربه کاری ..... 48
- 9-4-2- تخصص و تحصیلات ..... 48

49	10-4-2-سلامت روانی و جسمانی
50	11-4-2-باورها، اعتقادات و ارزشها و وجدان کاری
51	12-4-2-ارگونومی و شرایط فیزیکی محیط کار
55	13-4-2-تکنولوژی و تجهیزات سخت افزاری
56	14-4-2-بهداشت روانی محیط کار
59	15-4-2-تناسب بین علایق و تخصص با شغل
60	16-4-2-شفافیت شرح وظایف
61	17-4-2-نظام ارزیابی عملکرد
63	18-4-2-نظام جبران خدمات
67	19-4-2-نظام پیشرفت شغلی
67	20-4-2-عدالت سازمانی
69	21-4-2-احساس رضایت و امنیت شغلی
71	22-4-2-عوامل محیطی
75	5-2-صنایع کوچک و متوسط
77	1-5-2-اهمیت نیروی انسانی در صنایع کوچک و متوسط
78	6-2-فرایند تحلیل سلسله مراتبی
79	7-2-نظریه مجموعه های فازی
82	خلاصه فصل دوم
	<u>فصل سوم: روش تحقیق</u>
84	مقدمه
84	1-3-ارائه چارچوب نظری تحقیق
87	2-3-روش تحقیق
87	1-2-3-روش جمع آوری اطلاعات



88	..... 3-2-2-جامعه و نمونه آماری
88	..... 3-2-3-روش تصمیم گیری مورد استفاده در تحقیق
92	..... خلاصه فصل سوم
<u>فصل چهارم: نتایج تحقیق</u>	
94	..... مقدمه
95	..... 4-1-آمار توصیفی پاسخ گویان
96	..... 4-2-رتبه بندی عوامل اصلی
100	..... 4-3-رتبه بندی عوامل مدیریتی سازمانی
101	..... 4-4-رتبه بندی عوامل فردی
102	..... 4-5-رتبه بندی عوامل شغلی
103	..... 4-6-رتبه بندی عوامل انگیزشی
104	..... 4-7-رتبه بندی عوامل محیطی
105	..... 4-8-رتبه بندی کلیه عامل موثر بر بهره وری منابع انسانی
106	..... نتیجه گیری و خلاصه فصل چهارم
<u>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها</u>	
108	..... مقدمه
109	..... 5-1-نتایج تحقیق
110	..... 5-2-تحلیل نتایج تحقیق
113	..... 5-3-پیشنهادها
115	..... 5-4-محدودیت های تحقیق
115	..... خلاصه فصل پنجم
116	..... منابع و مأخذ
123	..... پیوست

## مقدمه

با توجه به گسترش سطح رقابت، پیچیدگی های فناوری، تنوع سلیقه ها، کمبود منابع و سرعت تبادل اطلاعات اهمیت بهره‌وری در جهان امروز، برکسی پوشیده نیست. به طوری که بهره‌وری و کارایی ارزشمندترین جایگاه را نزد مدیران دارد و همه در جست و جوی کارایی بیشتر و اثربخشی فزون‌ترند تا ثبات سازمان را در دنیای پر رقابت تضمین نمایند. این امر سبب شده است که در کلیه کشورها بهره‌وری و استفاده صحیح و هر چه بهتر و مناسبتر از مجموع عوامل تولید (اعم از کالا و خدمات) به اولویتی ملی تبدیل شود و همه جوامع به این باور برسند که تداوم حیات هر جامعه بدون توجه به موضوع بهره‌وری ممکن نیست. کشور ما نیز از این قاعده مستثنی نیست و توجه به مقوله بهره‌وری نقشی بسزا در توسعه آن دارد. طبق اهداف سند چشم‌انداز بیست ساله کشور ایران باید به کشوری توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه، با هویت اسلامی و انقلابی، الهام بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و مؤثر در روابط بین‌المللی تبدیل شود. بنابراین با ارتقای بهره‌وری می‌توان به رشد اقتصادی کشور افزود و جایگاه بین‌المللی ایران را ارتقا بخشید و عقب ماندگیهای گذشته را جبران کرد تا به هدف تعیین شده در سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق 1404 هجری شمسی نائل آمد. از این رو بها دادن هر چه بیشتر به امر بهره‌وری و کاربردی کردن آن به عنوان یک وسیله مؤثر برای شکوفایی اقتصاد کشور باید مورد توجه و عنایت خاص دستگاه‌های اجرایی، آموزشی و واحدهای اقتصادی و ... قرار گیرد.

با توجه به اینکه بهره‌وری تابعی است از عوامل بسیار زیاد و این عوامل با توجه به ماهیت، رسالت، فعالیت، عملیات و عواملی از این قبیل از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است و همچنین میزان تأثیر و اهمیت این عوامل بر بهره‌وری سازمان‌های مختلف یکسان نیست، بنابراین برای سازمان‌ها امکان پذیر نیست که در تمام زمینه‌ها و جنبه‌های تأثیرگذار وارد شوند.

در جهان امروز، انسان‌ها به مرز والایی از دانش، تکنولوژی، علوم و فناوری دست یافته‌اند. وجود کارگر ماهر و پرانگیزه دارای ذهن خلاق و نوآور به منزله راهبردی ترین عامل موفقیت هر سازمان است. منابع در سازمان شامل توان مالی، فناوری و تکنولوژی است و مزیت رقابتی نیز در هر سازمان به عنوان یکی از منابع مورد توجه و اتکا قرار گرفته است. در این عرصه، نقش نیروی انسانی در سازمان‌ها به عنوان بزرگ‌ترین خالق دارایی‌های نامشهود در موفقیت مداوم آن‌ها،

بسیار حائز اهمیت است. سرمایه انسانی و مدیریت بر این سرمایه های نامشهود از مزیت های رقابتی و مرکزیت به سازی در دنیا قلمداد می شود.

ضرورتاً برای رسیدن به بالاترین میزان بهره‌وری در ابتدا لازم است طبق معیارها و ضوابط علمی این عوامل از لحاظ اهمیت برای سازمان شناسایی و اولویت بندی شوند، آنگاه برای بهبود بهره‌وری، برنامه های اجرایی و طرح های لازم تدوین شوند. به همین منظور این پژوهش درصدد بود عوامل و مؤلفه های مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی را در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان شناسایی کند تا با رتبه بندی عوامل مذکور با تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی گامی مؤثر برای بهبود و افزایش بهره‌وری کارکنان این صنایع برداشته شود. در پایان نیز پیشنهادهایی ارائه شد تا مدیران و مسئولان ذیربط به ارزیابی صنایع خود بپردازند و مشکلات و موانع موجود را بشناسند و برای از میان برداشتن آن ها تلاش نمایند.

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## 1-1- تعریف و تبیین مسئله تحقیق

در جهان پرشتاب و تحول آفرین امروز، همه شواهد حکایت از محوری بودن نقش انسان و منابع انسانی در گشایش تنگناها، ایجاد تکنولوژی های پیشرفته و تولید فرآورده های گوناگون دارد. در واقع سنگ زیربنای هر سازمان را نیروهای انسانی و به عبارت صحیح تر منابع انسانی تشکیل می دهند که اگر این منابع انگیزش کافی داشته باشند استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان بکار خواهند گرفت و چرخ های آن را به حرکت در خواهند آورد.

در زمینه توسعه منابع انسانی دیدگاه های مختلف وجود دارد، پاره ای آن را هدف و برخی آن را ابزار می دانند. در دیدگاه ابزاری، آن چه مهم است بهره‌وری نیروی انسانی در محیط کاری به منظور دستیابی افراد به استانداردهای کمی و کیفی بهتر در انجام امور است. از منظر هدفمندی، توسعه منابع انسانی در این عبارت کوتاه خلاصه می شود: تواناسازی انسان ها برای کیفیت بهتر زندگی فردی، اجتماعی و سازمانی. صرف نظر از دیدگاه ها، آن چه مهم به نظر می رسد این است که منابع انسانی تنها منبع لایزال و جاویدان است که نه تنها به سهولت قابل دسترسی است، بلکه پدیده ای که در صورت مدیریت صحیح به طور مرتب در حال خودافزایی و ارتقاء توانمندی خواهد بود. پس توسعه منابع انسانی ابزاری برای بهبود بهره‌وری افراد در محیط کار است. منابع انسانی یک کشور، از هر جنبه ای که به آن توجه شود، چه به عنوان تصمیم گیران و قانون گذاران در سطح کلان و چه به عنوان مدیران و کارکنان در سطح خرد مهم ترین عامل توسعه آن کشور محسوب میشود. (نصرپور؛ 1382)

اصولاً منابع انسانی با ارزش ترین منابع طبیعی یک کشور است. برخی از کشورهای توسعه یافته از مدت ها قبل مهم ترین و تنها منبع رشد (اقتصادی) خود را منابع انسانی و توسعه مهارت ها و آموزش رفتارها و انگیزه های آن ها شناخته اند. سرمایه گذاری در این عوامل موجب بهبود کیفیت نیروی کار می گردد. منابع انسانی هم در بعد انسان های تصمیم گیر برای جامعه و هم در بعد کارکنان در بخش های اقتصادی کشور از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

ما در عصری زندگی می کنیم که سازمان ها و بنگاه های موجود روز به روز پیچیده تر شده و در نتیجه نقش نیروی انسانی در آن ها حساس تر می شود. هر قدر که سازمان ها به سوی توسعه و ترقی پیش می روند، نیاز به نیروی انسانی کارآمد آشکارتر و محسوس تر می گردد و بدیهی است کارآمدی نیروی انسانی مستلزم توجه مدیران به پیچیدگی های رفتاری انسان و بهره گیری مناسب از اصول، فنون و مهارت های مدیریت می باشد.

در چنین شرایطی موفقیت سازمان‌ها در صحنه فعالیت‌های اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و دولتی در درجه نخست مرهون اثربخشی و شایستگی منابع انسانی است و نهایتاً این منابع انسانی هستند که سازمان‌ها را در رسیدن به اهدافشان یاری می‌دهند. پژوهش درباره بهره‌وری منابع انسانی، تعیین اولویت بندی عوامل موثر در بهره‌وری از موضوعات بحث‌انگیز و مهم در دهه اخیر بوده است.

باتوجه به جایگاه منابع انسانی در سازمان، در تحقیق حاضر قصد بر این است که عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی بنگاه‌های کوچک و متوسط (SME) مورد بررسی و اولویت بندی قرار گیرد. از آنجا که سازمان از عناصری متعدد تشکیل شده است و این عناصر در تعامل با یکدیگرند، سازمان به عنوان سیستمی پویا تلقی می‌شود که بقاء و حرکت آن نیازمند نظم و الگوی مشخص و تعادل میان اجزاء است. از طرف دیگر این الگوی تعامل میان اجزاء متأثر از عوامل متعدد درون سازمانی مشتمل بر عوامل شغلی، عوامل فردی، و سازمانی است و عوامل برون سازمانی مشتمل بر عوامل فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و وضعیت اداری است.

در حدیثی از امام صادق (علیه السلام) آمده است:

هر کس دو روز او یکسان باشد ضرر کرده است، هر کس امروزش از روز گذشته بهتر باشد مورد غبطه دیگران قرار می‌گیرد و هر کس امروزش از روز گذشته اش بدتر باشد، او ملعون است و هر کس که با گذشت هر روز در خود پیشرفتی مشاهده نکرد، به سوی نقصان و ضرر می‌رود و کسی که به سوی نقصان رود مرگ برای او بهتر از زندگی است. (حرعاملی؛ 1367)

بنابراین با توجه به اهمیت رشد و توسعه مستمر ارزش منابع انسانی بر آنیم تا به مساله بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط بپردازیم. توجه به این مقوله در مدیریت این شرکت‌ها که در آینده اقتصادی کشور جایگاه ویژه‌ای دارند، می‌تواند به کسب فرصت‌های بالقوه بازار و رشد پایدار اقتصادی کشور کمک شایانی نماید.

شاید اساسی‌ترین سئوالاتی را که در این راستا همه مدیران در پی پاسخ‌آند، این باشد که چگونه می‌توان بهره‌وری نیروی انسانی را بالا برد و چه عواملی بر بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر است. پاسخ به این سئوالات رهنمودهایی را به مدیران ارائه خواهد داد که آن‌ها را در انتخاب شیوه‌های مناسب مدیریت و اداره منابع انسانی سازمان خود، یاری خواهد رساند.

❖ چه عواملی بر بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط تاثیر گذارند؟

❖ اولویت بندی عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط به چه

صورتی است؟

❖ وزن هر یک از عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط چگونه

است ؟

## 1-2- اهمیت و ضرورت تحقیق

فعالیت‌های هر سازمانی تحت تأثیر مجموعه‌ای از عوامل قرار دارد. شناخت و بررسی این عوامل می‌تواند کمکی مؤثر به بهبود فعالیت‌ها و تحقق اهداف سازمانی کند. یکی از هدف‌های مهم هر سازمان ارتقاء کیفیت است، که در شرایط رقابتی امروز سازمان‌ها باید ارتقاء کیفیت را با افزایش بهره‌وری مدنظر قرار دهند.

تغییر در بهره‌وری تأثیر عظیمی بر بسیاری از پدیده‌های اقتصادی و اجتماعی مانند رشد سریع اقتصادی، ارتقاء سطح زندگی و ... دارد. این تغییرات روی سطح مزدها، رابطه میان هزینه و قیمت، سرمایه‌گذاری مورد نیاز و اشتغال اثر می‌گذارد.

بهره‌وری منابع انسانی یعنی استفاده بهینه از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالفعل و بالقوه منابع انسانی در جهت افزایش کمی و کیفی تولید و کاهش تلفات و ضایعات، به گونه‌ای که افراد ضمن ارائه کار بهتر و بیشتر، از زندگی کاری مطلوب‌تری نیز برخوردار گردند. از آنجایی که مهم‌ترین عامل یا اهرم اصلی کاهش یا افزایش بهره‌وری سازمان، منابع انسانی آن است لذا یکی از مسائلی که مدیران سازمان‌های پیشرو را در دهه‌های آینده درگیر خود خواهد ساخت، تلاش برای افزایش بهره‌وری شغلی کارکنان است. (سایان<sup>1</sup>؛ 2008)

با وجود اهمیت منابع انسانی و لزوم برنامه‌ریزی برای جذب، نگهداشت و ارتقای توانمندی‌های منابع انسانی، به دلیل محدودیت‌ها و نیز عدم نگرش مبتنی بر مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های کوچک و متوسط، به این حوزه توجه کافی نمی‌شود. این مسئله همچنان که در سطح جهانی وجود دارد، به صورت ملموسی در داخل کشور نیز مشاهده می‌شود. با توجه به ویژگی‌های اقتصاد امروز کشور ما، اهمیت این مجموعه‌ها بیش از پیش شده و فرهنگ‌سازی برای رشد این شرکت‌ها بسیار کلیدی است.

با توجه به اینکه بهره‌وری تابعی است از عوامل بسیار زیاد و این عوامل با توجه به ماهیت، رسالت، فعالیت، عملیات و عواملی از این قبیل از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است و همچنین میزان تأثیر و اهمیت این عوامل بر بهره‌وری سازمان‌های مختلف یکسان نیست، بنابراین برای سازمان‌ها

---

<sup>1</sup> Sauian

امکان پذیر نیست که در تمام زمینه ها و جنبه های تأثیرگذار وارد شوند. ضرورتاً برای رسیدن به بالاترین میزان بهره‌وری در ابتدا لازم است طبق معیارها و ضوابط علمی این عوامل از لحاظ اهمیت برای سازمان شناسایی و اولویت بندی شوند، آنگاه برای بهبود بهره‌وری، برنامه‌های اجرایی و طرح های لازم تدوین شوند.

### 1-3-اهداف تحقیق

پژوهش حاضر در جهت اولویت بندی عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی شکل می گیرد و می توان اهداف آن را به شرح زیر دسته بندی نمود:

#### اهداف کلی:

- ❖ اولویت بندی عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان
- ❖ ارائه راهکار ارتقاء افزایش بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان

#### اهداف فرعی:

- تعیین اولویت عوامل مدیریتی و سازمانی در بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان
- تعیین اولویت عوامل فردی در بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان
- تعیین اولویت عوامل شغلی در بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان
- تعیین اولویت عوامل انگیزشی در بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان
- تعیین اولویت عوامل محیطی در بهره‌وری منابع انسانی در صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان



## 1-4- روش انجام تحقیق

روش تحقیق حاضر برحسب هدف در زمره تحقیقات کاربردی قرار می‌گیرد و از لحاظ ماهیت و روش تحقیق توصیفی و از شاخه پیمایشی می‌باشد.

برای بررسی مبانی نظری و ادبیات تحقیق از مطالعات کتابخانه‌ای و برای تبیین نتایج از روش میدانی و ابزار پرسش‌نامه استفاده می‌گردد. به گونه‌ای که در مرحله اول، عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و نیز استفاده از نظرات خبرگان مربوطه شناسایی و در مرحله دوم، عوامل شناسایی شده با استفاده از نظر خبرگان با استفاده از پرسش‌نامه و با کمک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی (Fuzzy-AHP)، رتبه بندی می‌شوند.

## 1-5- قلمرو تحقیق

### قلمرو موضوعی تحقیق

موضوع تحقیق حاضر، مطالعه بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی است.

### قلمرو زمانی تحقیق

مطالعه در خصوص ادبیات و سابقه تحقیق حاضر از آبان ماه 1389 به طور غیر رسمی آغاز و پس از تصویب پروپوزال در فروردین ماه 1390، ادامه تحقیق و جمع آوری داده‌ها به طور رسمی ادامه یافت.

### قلمرو مکانی تحقیق

تحقیق حاضر در ارتباط با صنایع کوچک و متوسط استان اصفهان اجرا شده است.

### تعریف عنوان تحقیق

شاخص‌های بهره‌وری منابع انسانی: عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

# فصل دوم

## ادبیات و پیشینه

### تحقیق

## مقدمه

در دنیای رقابتی امروز، بهره‌وری به عنوان یک فلسفه و یک دیدگاه مبتنی بر راهبرد بهبود نیروی انسانی مهم ترین هدف سازمان ها را تشکیل می‌دهد که می‌تواند همچون زنجیری فعالیتهای کلیه آحاد جامعه را در برگیرد. بهبود بهره‌وری یک تفکر و جهان بینی است مبتنی بر بالابردن توان آفرینش و قدرت خلق و میزان استعداد تطبیق و تلفیق جامعه و سازمان ها با تحولات اقتصادی، علمی و فنی جهان.

فلسفه بهبود بهره‌وری در سازمان ها موجب می‌شود نیروی انسانی بتواند بهتر فکر کند، بیندیشد، بیافریند، نوآوری کند و نگرش نظام مند پیدا کند. تفکری که هدف گیری آن به جای حال و گذشته، خلق و ساختن آینده است.

ساختار نظام اقتصادی و صنعتی فعلی ایران جوابگوی نیازهای آتی کشور نیست و باید تغییرات اساسی در نگرش ها، سیاست ها، ساختارها و نظام های مدیریتی کشور بوجود آید، در حال حاضر بسیاری از بنگاه های اقتصادی کشور، با ماهیتی درون گرا با ساختاری ناکارآمد روبرو هستند که فاقد بینش و سیاست های منسجم برای افزایش بهره‌وری و رشد و توسعه در کشور است.

طی دو دهه اخیر ضرورت ایجاد و گسترش بخش بهره‌وری و مدیریت فراگیر و جامع بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان ها و بنگاه های اقتصادی از اهمیت به سزایی برخوردار شده است. مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی، بر اساس ذهنیت و برنامه‌ای راهبردی توجه صحیح به ارتقا انگیزه نیروی انسانی، بهبود مهارت های آنان با بازآموزی و آموزش و پرورش برای آنان، برنامه ریزی و بهبود بهره‌وری در سازمان از طریق استفاده از سامانه های مدیریتی تلاش می‌کنند.

در این فصل مباحث نظری موضوع تحقیق به اجمال مورد بررسی قرار می‌گیرد که به اعتقاد صاحب نظران شایسته است قبل از انجام هر پژوهش مطالعه ای عمیق در زمینه سابقه تحقیق صورت گیرد. به منظور ایجاد نظم و انسجام هرچه بیشتر در نگارش و مطالعه سوابق تحقیق، در این فصل دیدگاه های نظری و مفاهیم بهره‌وری منابع انسانی مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

## 2-1- پیشینه تحقیق

عموماً بهره‌وری به عنوان رابطه بین دو متغیر یعنی رابطه بین برون داد و درون داد یک سیستم بیان می‌شود و می‌توان آن را به صورت نسبت برون داد به درون داد نشان داد. برون داد سازمان، شامل خدمات و کالاهای سازمان است، یعنی هر نوع ارزشی که توسط سازمان به وجود می‌آید. به عبارت دیگر، برون داد هر آن چیزی است که در بازار به فروش می‌رسد. ورودی‌ها یا داده‌ها عبارت از سرمایه، نیروی کار، مواد، انرژی و هر چیزی است که با هم ترکیب می‌شود تا ستاده را ایجاد کند. درون داد را می‌توان به دو بخش تقسیم کرد: بخش سخت افزاری و بخش نرم افزاری. بخش سخت افزاری شامل مواردی همچون مواد خام، تجهیزات، انرژی، سرمایه و ماشین‌آلات است. بخش نرم افزاری شامل افراد شاغل به کار اعم از کارگران و کارمندان سازمان می‌باشد. هر چند عوامل سخت افزاری از اهمیت در خور ملاحظه‌ای برخوردار هستند، ولی اغلب صاحب نظران معتقدند ایجاد بهره‌وری بالاتر موضوعی انسان محور است، یعنی وابسته به عامل انسانی سازمان‌ها است. (نصرپور؛ 1382)

بهره‌وری نیروی انسانی مهم‌ترین معیار بهره‌وری است. زیرا عنصر اساسی در هرگونه تلاش برای بهبود بهره‌وری، منابع انسانی است. آلفرد مارشال با ارزش‌ترین سرمایه‌گذاری را پرورش نیروی انسانی قلمداد می‌کند. در تاریخچه بهره‌وری ابتدا توجه کمی به بهره‌وری نیروی انسانی می‌شد و بیشتر پیشرفت‌ها در زمینه‌ای از بهره‌وری بود که آن را بهره‌وری سرمایه می‌خواندند. (سایان<sup>1</sup>؛ 2008)

تغییر رویکرد به منابع انسانی و اهمیت قایل شدن برای آن، ناشی از تغییر رویکرد از مدیریت سنتی منابع انسانی به مدیریت استراتژیک منابع انسانی است. به گونه‌ای که در رویکرد اخیر، بر شناسایی نقش راهبردی که منابع انسانی می‌تواند در افزایش اثر بخشی سازمان‌ها ایفا کند تاکید می‌شود. (داتا<sup>2</sup>؛ 2005)

غالباً دلیل عمده‌ای که باعث ناکامی سازمان‌ها در دست‌یابی به اهداف خود می‌شود، بهره‌وری پائین نیروی انسانی است. به شکل ساده می‌توان بهره‌وری نیروی انسانی را به عنوان میزان تولید انجام شده تقسیم بر ساعات کار تعریف نمود. البته می‌توان بهره‌وری نیروی انسانی را با استفاده از نسبت درآمد ایجاد شده به کل نیروی انسانی نیز سنجید. مهم‌ترین مزیت اندازه‌گیری بهره‌وری

<sup>1</sup> Sauian

<sup>2</sup> Datta