

ضالافلا





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی "M.A"

گرایش: تحول

عنوان:

بررسی تطبیقی رابطه استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی با عملکرد کارکنان
بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان

استاد راهنما:

دکتر رقیه جامع

نگارنده:

مجید نوروزی

پائیز ۹۳

تقدیم به:

او که می بینم همه را در نامش
آرام می گیرم با یادش
تقدیم به او که هر آنچه هست از اوست.

تقدیم به :

همسرو دختر عزیزم :
که با حمایت و دلگرمی هایشان واژه ناب پشتکار، تلاش و صبوری را
در اعماق وجودم سرشتند.

سپاس و قدر دانی

حمد و سپاس بیکران به درگاه احدیت که به بندگان، توان اندیشیدن عطا فرمود او که قطره ای از اقیانوس بی انتهای دانش خود را به ما عنایت فرمود تا پیوسته مشتاق و جویای بهره گیری از علم بی منتهاش باشیم

پژوهشی که در پیش رو دارید حاصل تلاش قریب به یکسال است که در انجام آن همواره از مساعدت و یاری صاحبان نظران متعددی برخوردار بوده ام . به همین جهت بر خود لازم می دانم از همه کسانی که در انجام این پژوهش به نوعی مرا یاری نمودند تشکر و قدردانی نمایم.

تقدیر و تشکر از کلیه معلمین و اساتیدی که در طول ایام زندگی و دوران تحصیل از خرمن دانش و تجربه شان خوشه چینی نمودم ، مخصوصا استاد راهنما سرکار خانم دکتر رقیه جامع که در طی مراحل مختلف پژوهش با راهنماییهای ارزنده و صادقانه موجبات غنی تر شدن پایان نامه را فراهم نمودند.

تقدیر و تشکر از کلیه دانشجویان و دوستان و پرسنل محترم بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان که به نحوی اینجانب را در فرایند انجام این تحقیق یاری نمودند.

امید است سروران ارجمند تلاش این حقیر را به عنوان تشکر از گوشه ای از زحماتشان پذیرا باشند .

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات تحقیق	
(۳-۱۴)	
۱-۱. مقدمه.....	۳
۲-۱. بیان مساله.....	۴
۳-۱. اهمیت موضوع.....	۶
۴-۱. اهداف تحقیق.....	۸
۵-۱. سوالات تحقیق.....	۸
۶-۱. فرضیات تحقیق.....	۹
۷-۱. روش تحقیق.....	۱۰
۸-۱. جامعه	
آماري.....	۱۰
۹-۱. حجم نمونه و روش نمونه گیری.....	۱۱
۱۰-۱. قلمرو زمانی و مکانی تحقیق.....	۱۰
۱۱-۱. ابزار و شیوه های گرد آوری اطلاعات.....	۱۱
۱۳-۱. متغیرهاي تحقیق.....	۱۱
۱۴-۱. روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات.....	۱۲
۱۵-۱. تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر هاي تحقیق.....	۱۲
فصل دوم : مبانی نظری تحقیق	
(۱۶-۶۸)	
بخش اول: مفاهیم و جایگاه استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی	
۱-۲. مقدمه.....	۱۷
۱-۱-۲. مدیریت چیست؟.....	۱۷
۲-۱-۲. تعریف مدیریت.....	۱۸

- ۳-۱-۲. ابعاد مدیریت منابع انسانی..... ۱۸
- ۴-۱-۲. سیر تکامل مدیریت منابع انسانی..... ۱۹
- ۵-۱-۲. اهداف سیستم مدیریت منابع انسانی..... (۲۴-۲۰)
- ۶-۱-۲. چرخه مدیریت منابع انسانی..... ۲۴
- ۷-۱-۲. فرایند جذب (کارمند یابی)..... ۲۵
- ۸-۱-۲. فرایند بهسازی (آموزش) منابع انسانی..... ۲۶
- ۹-۱-۲. نظام حفظ و نگهداشت منابع انسانی..... (۲۶-۲۹)
- ۱۰-۱-۲. با چه فرمولی می‌توان نیروهای یک سازمان را حفظ و ابقاء کرد؟..... ۲۹
- ۱۱-۱-۲. علت مشارکت و کناره‌گیری مردم از برخی فعالیت‌ها چیست؟..... ۳۰
- ۱۲-۱-۲. مدیر یک سازمان باید جهت حفظ استعدادهای شرکت خود ۱۰ ویژگی زیر را داشته باشد..... ۳۰
- ۱۳-۱-۲. اهمیت حفظ و نگهداشت کارکنان..... ۳۱
- ۱۴-۱-۲. خدمات رفاهی..... ۳۱
- ۱۵-۱-۲. ایجاد شرکت‌های تعاونی مصرف..... ۳۲
- ۱۶-۱-۲. مهد کودک در جوار محیط کار..... ۳۳
- ۱۷-۱-۲. پرداخت کمک‌های نقدی و غیر نقدی..... ۳۳
- ۱۸-۱-۲. برقراری سرویس رفت آمد..... ۳۳
- ۱۹-۱-۲. بازدیدهای رفاهی..... ۳۴
- (الف) عیادت بیمار..... ۳۴
- (ب) شرکت در مراسم عزاداری..... ۳۴
- ۲۰-۱-۲. فعالیت‌های فرهنگی..... ۳۴
- ۲۱-۱-۲. ایجاد اماکن رفاهی- ورزشی برای کارکنان و خانواده‌های آنان..... ۳۵
- ۲۲-۱-۲. ایجاد غذاخوری در محیط کار..... ۳۵
- ۲۳-۱-۲. ایجاد تعاونی‌های مسکن و تهیه‌ی مسکن ارزان قیمت برای کارکنان..... ۳۶
- ۲۴-۱-۲. بیمه و بازنشستگی..... ۳۷
- ۲۵-۱-۲. بازنشستگی..... ۳۷
- ۲۶-۱-۲. هدف طرح‌های بازنشستگی..... ۳۹

- ۲-۱-۲۷. مزایای بازنشستگی..... ۳۹
- الف) بیمه ۴۰
- ب) بیمه عمر ۴۱
- ج) بیمه خدمات درمانی ۴۱
- د) بیمه بیکاری ۳۹
- ۲-۱-۲۸. بهداشت و ایمنی ۴۱
- الف) ویژگیهای مشترک بهداشت و ایمنی ۴۲
- ب) سلامت ایمنی و رفاه کارکنان: ۴۲
- ج) برنامه های آموزشی و انگیزشی: ۴۳
- ۲-۱-۲۹. بهداشت و درمان ۴۴
- الف) معاینات پزشکی ۴۵
- ب) خدمات درمانی ۴۶
- ۲-۱-۳۰. مبارزه با مصرف الکل و مواد مخدر ۴۶
- ۲-۱-۳۱. مهندسی عوامل انسانی (ارگونومی) ۴۷
- الف) خدمات مشاوره ای ۴۷
- ب) کمک های فکری و روانپزشکی ۴۸
- ج) اهمیت مشارکت کارمندان در عملکردهای مربوط به حفظ استعدادها ۴۸
- بخش دوم: عملکرد**
- ۲-۲-۱. ارزیابی عملکرد و عوامل موثر در عملکرد فردی ۵۰
- ۲-۲-۲. مفهوم ارزشیابی : ۵۱
- ۲-۲-۳. تاریخچه ارزشیابی ۵۲
- ۲-۲-۴. تاریخچه ارزشیابی عملکرد در ایران ۵۳
- ۲-۲-۵. اهداف ارزیابی عملکرد ۵۳
- ۲-۲-۶. چرا نیازمند ارزشیابی عملکرد هستیم؟ ۵۵
- ۲-۲-۷. نقش و جایگاه ارزیابی عملکرد (۵۶-۵۸)
- ۲-۲-۸. مراحل ارزیابی عملکرد ۵۸
- ۲-۲-۹. ویژگی های سیستم ارزیابی عملکرد ۵۹
- ۲-۲-۱۰. عناصر یک سیستم ارزیابی عملکرد موفق ۶۰

۶۱	۱۱-۲-۲. ملاکهای ارزشیابی عملکرد.....
۶۱	۱۲-۲-۲. نظریه های ارزیابی عملکرد.....
۶۳	۱۳-۲-۲. روشهای ارزیابی عملکرد شغلی.....
۶۳	۱۴-۲-۲. بهترین روش ارزشیابی کدام است.....
۶۴	۱۵-۲-۲. مقیاسهای عملکرد.....
۶۵	۱۶-۲-۲. چارچوب نظری تحقیق.....
	۱۷-۲-۲. خلاصه تحقیقات انجام شده..... (۶۶-۶۹)
	بخش سوم: آشنایی با ساختار بیمارستانهای دولتی و خصوصی و وجوه افتراق آنها
۶۹	۱-۳-۲. تعریف بیمارستان.....
۶۹	۲-۳-۲. وظایف بیمارستان.....
۶۹	۴-۳-۲. ساختار بیمارستانها.....
۷۰	۵-۳-۲. تفاوت بیمارستانهای دولتی و خصوصی.....
	فصل سوم : روش تحقیق
	(۷۲-۸۰)
۷۲	۱-۳. مقدمه.....
۷۲	۲-۳. روش تحقیق.....
۷۲	۳-۳. جامعه آماری.....
۷۳	۴-۳. حجم و اندازه نمونه و روش نمونه گیری.....
	۵-۳. روش جمع اوری اطلاعات..... (۷۵-۷۷)
۷۸	۶-۳. متغیرهای تحقیق.....
(۷۹-۷۷)	۷-۳. پایایی و روایی ابزار پرسشنامه.....
۷۸	۱-۷-۳. پایایی.....
۷۹	۲-۷-۳. روایی.....
۷۹	۸-۳. روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل اطلاعات
	(۸۱-۱۱۳)
۸۲	۱-۴. مقدمه.....
(۸۳-۹۳)	۲-۴. تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها و اطلاعات.....

- ۳-۴. جدول مقایسه ارتباط متغیرهای تحقیق بر اساس توصیف داده ها ۹۴
- ۴-۴. تحلیل استنباطی یافته های تحقیق (۹۵-۱۰۲)
- ۵-۴. مقایسه رابطه متغیر ها با استفاده از جدول همبستگی اسپیرمن: (۱۰۶-۱۰۲)
- ۶-۴. مقایسه کلی رابطه متغیر ها با استفاده از جدول همبستگی اسپیرمن (۱۰۶-۱۱۱)
- فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
(۱۱۴-۱۱۸)
- ۱-۵. مقدمه ۱۱۴
- ۲-۵. نتایج بدست آمده در ارتباط با فرضیات و اهداف تحقیق ۱۱۴
- ۱-۲-۵. یافته ها و نتایج تحقیق در مورد فرضیه اصلی ۱۱۶
- ۳-۲-۵. یافته ها و نتایج تحقیق در مورد فرضیه فرعی اول ۱۱۶
- ۴-۲-۵. یافته و نتایج تحقیق در مورد فرضیه فرعی دوم ۱۱۶
- ۵-۲-۵. یافته و نتایج تحقیق در مورد فرضیه فرعی سوم ۶۵
- ۵-۳. پیشنهادات ۱۱۷
- ۱-۳-۵. پیشنهادات با توجه به یافته های بدست آمده از تحقیق ۱۱۷
- ۲-۳-۵. پیشنهادات برای تحقیقات آینده ۱۱۷
- ۴-۵. محدودیتهای تحقیق ۱۱۸

پیوست ها

پیوست شماره ۱- پرسشنامه تحقیق

۱- پرسشنامه بیمارستانهای دولتی

۱- پرسشنامه بیمارستان خصوصی

پیوست شماره ۲- آلفای کرونباخ

پیوست شماره ۳- روایی تحقیق

فهرست منابع داخلی

فهرست منابع خارجی

چکیده انگلیسی

چکیده

با توجه به موضوع تحقیق تحت عنوان بررسی تطبیقی رابطه استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی با عملکرد کارکنان بیمارستانهای خصوصی و دولتی استان سمنان تلاش شده است که استراتژی های حفظ و نگهداری که شامل خدمات رفاهی، بیمه و بازنشستگی و تندرستی کارکنان می باشد در هر یک از بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان تعیین و مقایسه شود. جامعه آماری شامل کارکنان بیمارستانهای دولتی (۶۵۰ نفر) و خصوصی (۲۵۰ نفر) استان سمنان می باشد، با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده و تصادفی طبقه بندی حجم نمونه کارکنان بیمارستان دولتی ۲۵۰ نفر و حجم نمونه کارکنان بیمارستان خصوصی به منظور همسان سازی به صورت تمام شماری (۲۵۰ نفر) در نظر گرفته شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از حیث روش توصیفی، و پیمایشی می باشد. روش های تجزیه و تحلیل آماری این تحقیق در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. در سطح توصیفی از شاخص های آماری، جداول و نمودار استفاده گردید. و در سطح آمار استنباطی از آزمون های ضریب همبستگی اسپیرمن^۱، کندال^۲، آزمون کلموگروف اسمیرنوف^۳ که از نرم افزار excel و spss جهت تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است پس از آزمون همبستگی نتایج زیر بدست آمد.

بکارگیری استراتژی های خدمات رفاهی و تندرستی تأثیری بر عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی ندارد، بکارگیری استراتژی های بیمه و بازنشستگی تأثیری بر عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی ندارد اما در بیمارستانهای خصوصی تأثیر مثبت دارد و با افزایش خدمات مربوط به بیمه و بازنشستگی کارکنان در بیمارستانهای خصوصی عملکرد کارکنان اضافه می شود.

واژه ها و اصطلاحات کلیدی: خدمات رفاهی، بیمه و بازنشستگی، تندرستی و عملکرد

1-spearman

2-kendall

3-one sample kolmogorov smirnov test

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

دنیای امروز دنیای سازمانهاست و نیروی انسانی به عنوان با ارزشترین منابع سازمانی، متولیان آن محسوب می شوند. منابع انسانی به سازمان معنا و مفهوم می بخشد و زمینه های تحقق اهداف سازمانی را فراهم می کند. امروزه بیش از هر زمان دیگری مشخص شده است که رشد و توسعه سازمانها و در پی آن یک جامعه و کشور در گرو استفاده صحیح از نیروی انسانی است. با این وجود، شباهتی وجود دارد که در دنیای آینده رباتهای کامپیوتری و یا به عبارتی صحیح تر، تکنولوژی جای انسان را در سازمان خواهد گرفت و نقش انسان را کم رنگ تر می سازد. اما بی شک چنین نخواهد شد چرا که با ماشینی تر شدن کارها، تنها نوع فعالیت انسانی تغییر شکل می دهد و به گفته پیترو دراکر کار پدی جای خود را به کار دانشی می دهد. اما به یقین تعیین کننده، انسان به عنوان حاکم سازمانی همچنان برقرار و مستدام خواهد بود. (مرهد، ۱۳۸۵: ۱۱)

۱- از سوی دیگر، همواره باید به خاطر داشت که نیروهای انسانی به همان اندازه که عامل تعیین کننده در حفظ موجودیت و موفقیت سازمان محسوب می شود، به همان اندازه نیز می تواند مشکل ساز باشد و مدیران را در دست یابی به اهداف سازمانی مستأصل سازد. یکی از این مشکلات که باعث ضرر و زیان برای سازمان میشود، ترک خدمت و جابجایی زیاد نیروی انسانی است. لذا به این خاطر است که فرایند حفظ و نگهداری منابع انسانی همچون دیگر فرایندهای انسانی اهمیت پیدا می کند. در این زمینه «کایه و جوردن» می گویند: «امروزه حفظ و نگهداری کارکنان شایسته، مشکل شماره یک سازمانها به شمار می آید. مشکلی که اگر حل شود منجر به سودآوری بیشتر و اثر بخشی سازمان می گردد» از سوی دیگر، از دست دادن کارکنان برای سازمان پر هزینه می باشد. یافته های مطالعاتی نشان می دهد که هزینه جایگزینی یک فرد ۷۰ الی ۲۰۰ درصد حقوق و دستمزد هر کارمند از دست رفته در طول یک سال می باشد. چرا که هزینه تبلیغات، جذب و آموزشی کارکنان جدید زیاد بوده، علاوه بر آن تا کارمندان جدید با سازمان و امور محوله آشنا شوند و تجربه لازم را پیدا نمایند، بهره وری سازمان نیز کاهش می یابد. از این رو فرایند جذب و آموزش (بهسازی) بهترین سرمایه گذاری هستند و سازمانی که علاوه بر این دو بتواند افراد شایسته خود را حفظ نماید، بهترین

نرخ بازگشت سرمایه را خواهد داشت امروزه نقش کلیدی منابع انسانی باعث شده برای جذب نیروهای شایسته بین سازمانها رقابت شدیدی صورت بگیرد لذا مدیریت منابع انسانی هر سازمانی بایستی فرایندهای نگهداری این نیروها را بطور سیستماتیک طراحی نموده و در حقیقت آنها بایستی متفکران

استراتژیک سازمان باشند و با نگرش کلان، ورود و خروج افراد، عواقب و هزینه های از دست دادن کارکنان را بررسی نمایند.

۱-۲ بیان مساله :

تحولات فرهنگی ، اقتصادی ، سیاسی، تکنولوژی که در جوامع امروزی به سرعت در حال وقوع است، تغییرات عمده ای را در ابعاد نیروی انسانی از قبیل سطح انتظار ، سطح رفاه ، فشار های اجتماعی و روانی افراد ، حمایت های قانونی بازار کار، تغییر ماهیت مشاغل به وجود آورده است که این تغییرات مدیریت نیروی انسانی را دشوار تر کرده است ، به طوری که امروزه نه تنها با مسایل نیروی انسانی نمی توان برخوردی واکنشی داشت بلکه مدیریت باید از قبل برای تمامی زمینه های مربوط ، برنامه ای علمی و عقلایی طراحی و پیش بینی کند

به طور کلی یکی از معضلات کنونی کشور های جهان سوم نیروی انسانی مورد نیاز است، در این راه علاوه بر مشکل تربیت و آموزش نیروی انسانی، عدم تدوین برنامه هایی جهت حفظ و نگهداری از سرمایه های هنگفتی که بر روی آنها صورت گرفته است از مشکلات عمده مدیریت نیروی انسانی است.

سازمانها تلاش می کنند تا کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند با افزایش رقابت و گسترش روش های توسعه منابع انسانی نمایند تا آنها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند. اما سازمانها همواره از این بیم دارند که سرمایه های انسانی خود را از دست بدهند و زیان ببینند. زیرا هر سال برای آموزش و تربیت و آماده سازی کارکنان خود تا مرحله بهره دهی و کارآرایی مطلوب هزینه های بسیاری صرف می کنند و با از دست دادن نیرو های ارزشمند متحمل از دست دادن مهارتها، هزینه ها و تجربیاتی می شوند که طی سالها تلاش به دست آمده اند.

سیاری از مدیران اذعان می دارند به درستی نمی دانند به زعم آگاهی از اهمیت حضور کارکنان مستعد در سازمان

چگونه آنها را در سازمان نگهدارند و به واقع اظهار می دارند، راه و روش دقیقی برای شناسایی و تمرکز برای این دسته

از کارکنان را تجربه نکرده اند

۲

به راستی مدیران چگونه می توانند پس از استخدام، جلب و جذب کارمندان آنها را که قابلیت و شایستگی ویژه ای دارند نگهدارند و از خدمات آنها مدتها در جهت اهداف سازمان بهره ببرند. (کای و جردن، ۲۰۰۹: ۸-۱)^۱

هزینه های جذب و استخدام و آموزش کارکنان جدید از عمده ترین هزینه های مستقیم در بسیاری از کسب و کار است و حفظ نیرو های مستعد یکی از اولویت های استراتژی کسب و کار است. زیرا به همان اندازه که حفظ این نیرو ها منجر به حذف هزینه های اضافی استخدام می شود، ترک خدمت و پیوستن آنها به رقبا، موجب از بین رفتن دانش ارزشمند سازمانی می گردد. افزایش ترک خدمت کارکنان می تواند روابط سازمان، مشتریان و تأمین کنندگان را مورد تهدید قرار داده و ضمن کاهش شکل گیری تیم های تخصصی و اثر بخش مانع پیشرفت و رشد کسب و کار می شود.

از آنجائیکه در دنیای پیچیده و پر فراز و نشیب کنونی اهمیت جذب و آموزش و نگهداری نیروهای شاغل در یک سازمان پارامتر های خاصی را می طلبد و در این میان مدیریت منابع انسانی که انسان را مهمترین سرمایه و عامل در رسیدن به اهداف میداند، از جایگاه ویژه ای برخوردار است.

اتخاذ استراتژیهای حفظ و نگهداری به عنوان نوعی سرمایه گذاری مفید و عامل مؤثر توسعه سازمان در سطح ملی و فرا ملی منجر به افزایش بهره وری و عملکرد و نتایج درخشان می شود. مدیریت منابع انسانی معطوف به سیاست ها و اقدامات و سیستم هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد.

بر اساس نظر بسیاری از محققان یکی از مشکلات عمده بیمارستان های دولتی در مقایسه با بیمارستانهای خصوصی عدم توانایی آنان در جذب نیروهای کارآمد، توانا و علاقمند به سازمان می باشد. این در حالی است که اهمیت و جایگاه بیمارستانهای دولتی به مراتب بالاتر از بیمارستانهای خصوصی است. بنابراین در این تحقیق بر آن شدیم که استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی را در بیمارستانهای دولتی و خصوصی به صورت تطبیقی مورد بررسی قرار دهیم و ارتباط این عوامل را با عملکرد کارکنان مشخص کنیم.

همچنین با توجه به عوامل متعدد در حفظ و نگهداری نیروی انسانی به عنوان عواملی در جهت بهبود عملکرد کارکنان و ایجاد رضایت شغلی کارکنان و جلوگیری از ترک خدمت و غیبت و پیامدهایی که این موارد از یک طرف بر سازمان ها و از سوی دیگر بر روح و روان و جسم کارکنان دارد، بر آن شدیم تا با توجه به عواملی چون خدمات رفاهی، بیمه و بازنشستگی، تندرستی کارکنان، تأثیر هریک از عوامل فوق بر عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی به این سوال پاسخ دهیم که رابطه

استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی با عملکرد کارکنان در بیمارستانهای دولتی و خصوصی چگونه است؟

۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق:

شرکتها و سازمانها از این موضوع آگاه هستند که حفظ یک کارمند وارد و آزموده، از لحاظ هزینه و بعد اقتصادی به صرفه تر از وارد شدن به چرخه جذب نیروی جدید، آموزش آنها، از دست دادن آنها، جذب دوباره نیروهای جدید است. تحقیقات نشان می دهد که جایگزین کردن استعدادهای موجود یک ونیم برابر حقوق ماهیانه افراد هزینه دارد. هزینه مستقیم شامل تبلیغات، جذب نیرو و آموزش آنها است، البته شرکتها باید هزینه های غیر مستقیم را نیز در نظر بگیرند، هزینه هایی از قبیل تضعیف روحیه کارکنان در محیط کار، اختلال در روند کاری، عدم رضایت مشتریان و مدت زمان اضافی که کارکنان مجبورند برای جبران غیبت صرف کنند. (ساموئل، ۲۰۰۸: ۶)^۱

دقت در انتخاب و صرف وقت و هزینه بیشتر، کار بیهودهای خواهد بود اگر افراد توانمندی که بدین ترتیب شناسایی، انتخاب و استخدام می شوند، پس از مدتی سازمان را ترک گویند. بنابراین بخشی از فرایند انتخاب را باید به مسأله ترک استعفای افراد از سازمان و تلاش برای جلوگیری یا کاستن از آن تخصیص داد. (سعادت، ۱۳۸۶: ۱۵۳)

یکی از رسالت های اساسی مدیریت منابع انسانی نگهداری کارکنان توانمند می باشد. از آنجا که اقدامات نگهداری، مکملی بر سایر اقدامات و فرایندهای مدیریت منابع انسانی است، حتی اگر عملیات کارمندیابی، انتخاب، انتصاب و سایر اقدامات پرسنلی به نحو شایسته انجام شود بدون توجه کافی به امر نگهداری نتایج حاصل از اعمال مدیریت چندان چشمگیر نخواهد بود.

نظام نگهداری منابع انسانی ابعاد متعددی را شامل می شود که می توان آنها را به دو دسته تقسیم نمود: دسته اول در رابطه با حفظ و تقویت جسم کارکنان است مانند برقراری بهداشت و ایمنی در محیط کار، اجرای برنامه های ورزش و تندرستی و بعضی خدمات مشابه. دسته دوم شامل مواردی است که تقویت کننده روحیه علاقمندی کارکنان به کار و محیط کار می باشد مانند خدمات بیمه و بازنشستگی و خدمات پرسنلی. در صورت داشتن توجه و بکارگیری این موارد امنیت شغلی در کارکنان ایجاد شده و به رضایت شغلی آنها منتهی می شود که این امر خود از اهمیت برخوردار است

- Samuel

۱

آخرین مرحله از سیستم مدیریت منابع انسانی عبارت از فرایند نگهداری است. هدف عمده این فرایند به کارگیری کلیه فعالیتهایی است که در امر حفظ و نگهداری کارکنان بهره ور می تواند کمک قابل توجهی به حساب آید. بخش مهمی از فرایند نگهداری کارکنان معطوف به اعمال تدابیری است که

به تأمین و تضمین ایمنی و سلامت کارکنان منجر می شود. و این امر از طریق نظام جامع تأمین اجتماعی در ابعاد ملی و منطقه ای به کار می رود. و در سالهای اخیر دولتها کوشیده اند شرایطی فراهم آورند که بیشتر افراد جامعه بر بنیان اصل عدالت اجتماعی از خدمات رفاه و تأمین اجتماعی بر خوردار شوند. حفظ ایمنی و سلامت کارکنان یکی از مولفه های فرایند نگهداری است.

این موضوع نه تنها با منافع سازمانی رابطه مستقیمی دارد بلکه با منافع اجتماعی نیز پیوند عمیقی ایجاد می کند و انتظار می رود سازمانها به موضوع سرمایه اجتماعی و حساسیت عملی نسبت به مسئولیت پذیری و پاسخگویی اجتماعی در صدد تأمین و تقویت منافع اجتماعی نیز باشند. علاوه بر اینکه تأمین رفاه کارکنان یک ضرورت جدی برای مدیریت منابع انسانی است. (عباسپور، ۱۳۸۷: ۲۴۹)

امروزه شرکتها به خوبی آگاه هستند که توجه به چگونگی اداره منابع انسانی سود هایی در بر دارد. آنها آگاه هستند که منابع انسانی علاوه بر داراییهای مالی، جزء داراییهای مهمشان محسوب می شوند. داشتن افراد شایسته برای بکار انداختن اثر بخش هر سازمانی حیاتی است.

فعالیت های مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی که برای اداره و پرورش اثر بخش منابع انسانی برنامه ریزی شده است موجب می شود تا از یک سو در میزان سوانح، غیبت و لغزش کاهشی نمایان پدید آید، و از سوی دیگر در تقویت روحیه کارکنان و کیفیت فرآورده یا خدمت در سازمان فزونی چشمگیر دیده شود و در کنار بهره وری و سود مالی بالا به عنوان فرآورده جانبی پدیدار گردد. (ال-بولان، ۱۳۹۰: ۳۷)

از طرفی با علم به اینکه هر سیستم جهت سازگاری و بقا ملزم به داشتن پویایی و تعادل می باشد، هر سازمان نیز جهت برقراری این پویایی و تعادل نیازمند داشتن ارتباط، کنترل و باز سازی می باشد. از جمله راهکارهای عملی در حیطه منابع انسانی جهت برقراری عامل مذکور، ارزیابی عملکرد می باشد. بطوریکه عدم وجود این سیستم به معنای برقراری عدم ارتباط با توسعه، رشد و بهبود است که سرانجام این پدیده، مرگ سازمانی است.

بررسی تطبیقی از این جهت اهمیت دارد که از جهت کاربردی باعث می شود نظریه ها در شرایط واقعی آزمون شوند (الوانی، ۱۳۸۷: ۱۰)

لذا مطالعه تطبیقی رابطه استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی با عملکرد کارکنان در بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان بعنوان دو بخش دولتی و خصوصی می تواند استراتژی های حفظ و نگهداری نیرو های انسانی را مشخص کرده و نیز از آنها به عنوان عواملی در جهت نگهداری و حفظ بهتر کارکنان استفاده نمود. و از طرفی با این تحقیق می توان رابطه استراتژی های

حفظ و نگهداری را با عملکرد کارکنان سنجید و استراتژی هایی که رابطه بیشتری با عملکرد دارند، را تقویت نمود .

و همچنین استراتژی هایی که رابطه کمتری با عملکرد دارند و یا فاقد هرگونه رابطه با عملکرد می باشند را شناسایی کرده ، و در جهت اصلاح این استراتژی ها اقدام نمود.

۴-۱ هدف تحقیق

۱-۴-۱ هدف اصلی:

تعیین و مقایسه رابطه بین استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی با عملکرد کارکنان در بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان

۱-۴-۲ اهداف فرعی پژوهش:

۱. تعیین و مقایسه رابطه بین استراتژی های خدمات رفاهی و عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان

۲. تعیین و مقایسه رابطه بین استراتژی های بیمه و بازنشستگی و عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان

۳. تعیین و مقایسه رابطه بین استراتژی های تندرستی کارکنان و عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان

۱-۵-۱ پرسش های تحقیق

۱-۵-۱ پرسش اصلی تحقیق:

آیا بین استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی با عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد؟

۱-۵-۲ پرسش های فرعی پژوهش:

۱- آیا بین استراتژی های خدمات رفاهی و عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد؟

۲- آیا بین استراتژی های بیمه و بازنشستگی و عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد؟

۳- آیا بین استراتژی های تندرستی کارکنان و عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد؟

۱-۶ فرضیه های تحقیق

فرضیه عبارت است از آنچه که محقق به دنبال آن می‌گردد، و یا حدس و گمان اولیه و زیرکانه و علمی محقق است. بدون آنکه آنرا تأیید یا رد نماید. به عبارتی دیگر پیشنهادی است که در محک آزمایش علمی سنجیده می‌شود. (عاصمی پور، ۱۳۸۵: ۲۱)

۱-۶-۱ فرضیه اصلی پژوهش:

بین استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی با عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد.

۱-۶-۲ فرضیه های فرعی پژوهش:

فرضیه اول: بین استراتژی های خدمات رفاهی نیروی انسانی با عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین استراتژی های بیمه و بازنشستگی نیروی انسانی با عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین استراتژی های نظام تندرستی کارکنان با عملکرد کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد

۱-۷-۱ نوع روش تحقیق:

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی می باشد زیرا به بررسی نظریه های رفتار سازمانی از جمله نظریه های مربوط به حفظ و نگهداری کارکنان و بررسی رابطه آن، عملکرد کارکنان می باشد و از حیث روش از نوع پیمایشی می باشد زیرا به بررسی رابطه بین استراتژی های حفظ و نگهداری نیروی انسانی با متغیر وابسته تحقیق (عملکرد کارکنان) می پردازد و در آن از پرسشنامه به منظور جمع آوری اطلاعات استفاده شده که با استفاده از نرم افزار spss داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است

۱-۸-۱ جامعه آماری (تعریف جامعه):

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان می باشد که شامل ۶۵۰ نفر عضو بیمارستان دولتی و ۲۵۰ نفر (کارمند) بیمارستانهای خصوصی که در مجموع ۵۰۰ پرسشنامه در بین کارکنان بیمارستانهای عضو نمونه در دو جامعه توزیع شده است

۱-۹-۱ حجم نمونه و روش نمونه گیری:

در ابتدا از روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول نمونه گیری کرجسی و مورگان حجم نمونه بیمارستانهای دولتی ۲۵۰ نفر در نظر گرفته شده است. (خاکی، ۱۳۸۷: ۱۵۶)

در ادامه از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده استفاده شده است یعنی از هر بیمارستان به نسبت حجم جامعه آن نسبت به کل جامعه آماری بیمارستانهای دولتی به صورت تصادفی ، نمونه ها انتخاب شده است. حجم نمونه کارکنان بیمارستانهای خصوصی از طریق جدول فوق الذکر ۱۴۸ نفر می باشد که به منظور همسان سازی با حجم نمونه کارکنان بیمارستانهای دولتی صورت کامل (۲۵۰ نفر) در نظر گرفته شده است

۱-۱۰-۱ قلمرو تحقیق

۱-۱۰-۱-۱ قلمرو مکانی تحقیق:

آگاهی از قلمرو مکانی تحقیق با ایجاد شناخت خواننده نسبت به مکانی که تحقیق در آن صورت گرفته است این شرایط را فراهم می آورد تا بتواند روشهای انجام کار ، آزمونها، نتایج و تعمیمها را در بستر خود مورد توجه قرار دهد و از این طریق آگاهی بیشتری نسبت به تحقیق پیدا کند. (خاکی، ۱۳۸۷: ۱۵۶)

قلمرو مکانی تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی استان سمنان می باشد.

۱-۱۰-۲ قلمرو زمانی تحقیق:

بعد از تعیین موضوع لازم است چارچوب زمانی تحقیق معین شود چون خواننده با توجه به مقطع زمانی که تحقیق انجام شده است می تواند در رابطه با تحلیل ها و استنتاجهایی که پیرامون فرضیه ها صورت گرفته است برداشتهای بهتری کند قلمرو زمانی این تحقیق سال تحصیلی ۹۲-۹۳ می باشد

۱-۱۱ ابزار گردآوری اطلاعات

در این تحقیق به جهت گردآوری اطلاعات از پرسشنامه و هم چنین اسناد و مدارک موجود در بیمارستانهای دولتی و خصوصی استفاده شده است.

۱-۱۲ روش گردآوری اطلاعات:

۱-۱۲-۱ روش کتابخانه ای:

جهت آشنایی بیشتر و گردآوری ادبیات موضوعی مربوط به تحقیق از کتب و بررسی های قبلی استفاده شده است.

۱-۱۲-۲ روش میدانی:

جهت جمع آوری اطلاعات در خصوص نقش حفظ و نگهداری نیروی انسانی از روش میدانی (پرسشنامه) اقدام شده است. قسمت تعیین رابطه بین استراتژی های حفظ و نگهداری و عملکرد افراد برای سنجش عملکرد از اسناد و مدارک سازمانی استفاده گردیده است .

۱-۱۳ متغیر های تحقیق

در یک طبقه بندی متغیر های تحقیق شامل موارد ذیل می باشد

متغیر مستقل :

متغیر مستقل متغیری است که بر متغیر وابسته به صورت مثبت یا منفی تاثیر می گذارد به عبارت دیگر متغیر مستقل شرایط یا خصایصی هستند که محقق در عمل آنها را برای اثبات ارتباطشان با پدیده مورد مشاهده دستکاری می کند (بست، ۱۳۸۹: ۳۸)

متغیر وابسته:

متغیری است که هدف محقق تشریح یا پیش بینی تغییر پذیری در آن است به عبارت دیگر یک متغیر اصلی است که به صورت یک مساله حیاتی برای تحقیق مورد بررسی قرار می گیرد. (خاکی، ۱۳۸۷: ۷۶)

متغیر تعدیل گر:

متغیری که دارای تاثیر قوی بین متغیر مستقل و وابسته یعنی حضور یک متغیر سوم رابطه مورد انتظار اصلی اولیه بین متغیرهای مستقل و وابسته را تغییر می دهد (خاکی، ۱۳۸۷: ۷۷)

متغیر های تحقیق حاضر شامل

الف- متغیر های مستقل: خدمات رفاهی، بیمه و بازنشستگی، تندرستی کارکنان.

ب- متغیر وابسته : عملکرد کارکنان.

ج-متغیر تعدیل گر: نوع بیمارستان (دولتی -خصوصی)

۱-۱۴ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:

روشهای تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات این تحقیق در سطح توصیفی و استنباطی صورت می گیرد. در سطح توصیفی از شاخص های آماری، درصد و نمودار استفاده می گردد. در سطح آمار استنباطی از آزمون های ضریب همبستگی اسپیرمن، و آزمون هم واریانس و T-Test، که با استفاده از نرم افزار spss داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است

۱-۱۵ تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها:

استراتژی ها : استراتژی ها ابزاری هستند که شرکت می تواند بدان وسیله به هدفهای بلند مدت خود دست یابد. (دیوید ، ۱۳۸۹: ۳۸)