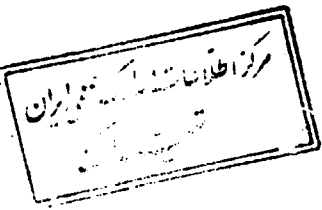


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



۱۶ / ۹ / ۱۳۷۹

## دانشگاه آزاد اسلامی

واحد کرمان

پایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته : مدیریت دولتی

گرایش : منابع انسانی

موضوع:

بررسی نظرات مدیران و کارکنان در باره روشهای ایجاد اعتماد بین آنان در صنایع مس شهید باهنر کرمان

استاد راهنما:

دکتر سید حمید رضا علوی

استاد مشاور

۸۸۹۹

دکتر عباس بهرامپور

نگارش : رستم پوررشیدی

سال تحصیلی ۷۷

موضوع:

بررسی نظرات مدیران و کارکنان در باره روشهای ایجاد اعتماد بین آنان در صنایع مس شهید باهنر

توسط: رستم پور رشیدی

پایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته: مدیریت دولتی با گرایش منابع انسانی

از این پایان نامه در تاریخ ۷۸/۲/۱۶ در مقابل هیات داوران دفاع بعمل آمده و مورد تصویب قرار گرفت

اعضاء هیات داوران:

استاد راهنما: دکتر سید حمید رضا علوی

استاد مشاور: دکتر عباس بهرامپور

داور: دکتر نعمت ا... موسی پور

داور: دکتر نادری

مدیر گروه آموزشی کارشناسی ارشد:

سرپرست کمیته تحصیلات تکمیلی:

معاون آموزشی دانشگاه: مجید غلامحسین پور

ریس دانشگاه: دکتر محمدحسین منقی

## سپاسگزاری :

حمد و سپاس خدای بی همتا و عالم به تمام عالم را ضمن الطاف بی پایانش به بنده توان آن بخشید که در راستای پی جویی حقیقت ناب و علم و دانش گامی دیگر برداشته تا قطره ای از دریای بیکران معرفت نوشیده تا شاید ذره ای از زنگار بی خردی را صیقل نمایم و در ادامه تحصیلاتم در مقطع کارشناسی ارشد توفیق را رفیق راهم کرد . اینک که با ارایه این پایان نامه تحصیلات تکمیلی اینجانب در دانشگاه به اتمام میرسد وظیفه خود میدانم که از دست اندر کاران و اساتیدی که باعث شدند تا بتوانم این راه را طی نمایم تشکر و سپاسگزاری کنم در وهله اول جادارد از استاد بزرگوار و دانشمند ارجمند حضرت حجت السلام و المسلمین جناب آقای حاج سید محمد رضا طباطبایی ریاست محترم سابق دانشگاه آزاد اسلامی کرمان که در تاسیس و راه اندازی دوره های مختلف دانشگاهی سعی و جدیت فراوان فرموده اند تشکر نمایم و هم چنین از استاد ارجمند جناب آقای دکتر محمد حسین متقی ریاست محترم بخش تحصیلات تکمیلی دانشگاه و استاد محترم جناب آقای دکتر سید حمید رضا علوی که بر این حقیر منت نهاده و راهنمایی این پایان نامه را تقبل فرمودند و استاد محترم جناب آقای دکتر عباس بهرامپور که بعنوان استاد مشاور راهنمایی لازم را فرمودند و هم چنین از همکار محترم آقای علیرضا فردین که در تنظیم و تهیه کارهای کامپیوتری همکاری فرمودند و مدیران و کلیه پرسنل شریف و صنعتگران محترم صنایع مس شهید باهنر که در تهیه این پایان نامه همکاری کردند تشکر و سپاسگزاری مینمایم .

رستم پوررشیدی - آذرماه ۱۳۷۷

این پایان نامه را تقدیم میکنم به :

همسرم که در طی دوره تحصیلات

تکمیلی همواره یار ویاور و مشوق من

بودند .

علی و عماد فرزندانم که همه چیز

زندگی ام هستند .

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
ح	مقدمه
۱	چکیده
۳	فصل اول ( بیان مساله )
۴	فرضیه ها
۵	اهمیت موضوع تحقیق
۶	اهداف تحقیق
۷	ویژه کردن موضوع تحقیق
۷	تعاریف
۱۰	فصل دوم ( پیشینه کاوی )
۱۱	مقدمه
۱۲	معنی لغوی اعتماد
۱۵	شرایط و ویژگی فرد مورد اعتماد
۱۶	ویژگی اعتماد کننده
۱۸	تأثیر اعتماد بر سازمان
۲۳	عوامل ایجاد اعتماد در سازمان
۵۴	موانع اعتماد در سازمان
۵۶	جایگاه و اهمیت اعتماد در نظام ارزشی اسلام
۵۹	ملاک و معیار اعتماد
۶۲	عوامل ایجاد اعتماد در نظام ارزشی اسلام
۶۹	موانع اعتماد در نظام ارزشی اسلام

۷۶	ملاک و معیار اعتماد در محیط سازمان و ویژگی آن
۸۸	اهمیت ، شکل ، حفظ و ساختار اعتماد در سازمان
۸۹	شکل گیری و حفظ اعتماد
۹۰	ساختار اعتماد
۹۲	سابقه تحقیق
۹۴	فصل سوم ( روش تحقیق )
۹۵	مقدمه
۹۶	روش تحقیق
۹۶	ابزار گرد آوری اطلاعات
۹۷	اعتبار و روایی پرسشنامه
۱۰۱	جامعه آماری
۱۰۱	متغیر های تحقیق
۱۰۲	روش نمونه گیری
۱۰۲	روشهای آماری
۱۰۳	خلاصه فصل سوم
۱۰۴	فصل چهارم ( یافته ها )
۱۰۵	مقدمه
۱۰۶	جداول و نمودارها
۱۲۸	فصل پنجم ( نتیجه گیری )
۱۲۹	نتایج و پیشنهادات
۱۳۴	خلاصه فصل پنجم
۱۳۵	فهرست منابع و ضمایم

مقدمه

روابط مبتنی بر اعتماد بین رییس و مرئوس، همردیفان، و همکاران از عوامل تعیین کننده اثربخشی مدیران بشمار میرود. هنگامیکه امانت داری، صداقت، ارزشهای متعالی بین فردی دستخوش نوسان است اعتماد افراد خدشه دار میگردد. اعتماد بصورت رسمی و شخصی ممکن است میان افراد یا مجموعه های سازمانی ایجاد شود صاحب نظران معتقدند علیرغم تغییرات ساختاری تکامل میان متغیرهای اطلاعات ( نفوذ) و کنترل شرایط ایجاد حفظ اعتماد را فراهم میآورد. مدیران منعطف میتوانند با پذیرش خطاهای خود در میان گذاشتن اطلاعات مرتبط تشویق به مشارکت معنی دار و تقویت روحیه خودکنترلی در اعضاء گامهای موثری را در ایجاد اعتماد بین افراد و گروهها بردارند هنگامیکه روشهای کنترل از بیرون مبتنی بر رویه های سازمانی جایگزین کنترل از درون مبتنی بر مکانیزم خودکنترلی گردد و گام نهادن در این مسیر شرایط مبادله اطلاعات مفید کاری و پذیرش طرفینی نقطه نظرات فراهم میآید عدم انعطاف مدیران بی توجهی به نقطه نظرات افراد و عدم مبادله اطلاعات بین مدیریت و کارکنان باعث میشود جو بی اعتمادی و رویه گرایی بر سازمان سایه اندازد مطالعات جدید بین عدم اعتماد سازمانی و افزایش رفتارهای سیاسی رابطه معکوس را نشان میدهد یکی از عوامل موثر در ایجاد اعتماد قابلیت پیش بینی رفتار است نیل به این مهم به اثرپذیری، اثرگذاری و ترغیب خودکنترلی بستگی دارد از آنجایی که اعتماد کسب کردنی است حصول و حفظ و نگهداری آن علاوه بر عوامل مذکور ارتباطات افراد، رعایت انصاف نسبت به افراد و توجه به شایستگی کارکنان رانیز در بر میگیرد در این تحقیق ضمن تعریف و تشریح وجوه اعتماد، نقش آن در سازمان مورد بررسی قرار گرفته و سعی شده است علاوه بر اینکه ویژگی اعتماد از دیدگاه دانشمندان ارایه میگردد مفهوم اخلاقی اعتماد و اعتماد از دیدگاه مدیریت و رهبری و اعتماد در اسلام مورد بررسی قرار گیرد.



عده ای از صاحب نظران مدیریت و رهبری را نفوذ در دیگران تعریف کرده اند و آن را یکی از مسیرهای قدرت میدانند. قدرت صلاحیت یا مرجعیت یکی از قدرتهایی است که در امر هدایت و رهبری نقش بسزایی دارد. این قدرت وقتی ایجاد میشود که کارکنان ویژگی و صفات خوب را در مدیر خود یافته و به او نسبت دهند مانند وقتی که کارکنان مدیر را به امانتداری، صداقت رازداری، و درستکاری توصیف میکنند

برای جلب مشارکت و اعمال سبک هدایتی به کارکنان وجود این قدرت ضروری می باشد به عبارت دیگر تا نتوانند اعتماد افراد خود را جلب کنند در سبک حمایتی و مشارکتی زیردستان توفیقی نخواهند داشت و علت اینکه این موضوع برای صنعت مس شهید باهنر توسط محقق انتخاب گردید وجود تکنولوژی بالا در قسمتهای مختلف و هم چنین تولیدات متعدد و متنوع میباشد که تنوع در محصول و تکنولوژی رابطه ای را بین پرسنل و مدیران می طلبد که خالی از هر گونه شک و ابهام باشد و این محیط تنها در صورت بودن اعتماد بین مدیر و کارکنان امکان پذیر خواهد شد و با توجه به سابقه خدمتی که محقق در این کارخانه عظیم دارد ( از سال ۶۷ تا کنون ) و آشنایی با پرسنل و کارکنان و هم چنین مدیران رده های مختلف اعم از عالی ، میانی ، و رده های پایین ( عملیاتی ) احساس شد که اگر در این خصوص تحقیقی بعمل آید و راه حلهایی ارائه گردد که جوی سرشار از اعتماد و یکدلی و هماهنگی را بین کارکنان و مدیریت بوجود آورد باعث تولید بیشتر و در نتیجه رفاه کلیه دست اندرکاران این مجتمع بزرگ خواهد شد در این مقدمه مطالب خلاصه ای از محل تحقیق نیز ارائه می گردد .

#### ۱- تاریخچه

پس از اتمام اجرایی مجتمع مس سرچشمه کرمان فکر ایجاد طرح صنایع جنبی مس ( مجتمع صنایع مس شهید باهنر ) بمنظور نیل به خود کفایی نسبی ، ایجاد اشتغال ، جلوگیری از خروج ارز ، انتقال و بسط تکنولوژی ، ارزش افزوده فرآورده های مس و عدم وابستگی به خارج در ارتباط با واردات مصنوعات مسی و آلیاژهای مربوطه رفته رفته قوت گرفت بعد از پژوهش های اولیه در بهمن ماه ۱۳۵۹ گروهی از کارشناسان

شرکت ملی صنایع مس ایران از کارخانجات تولید فراورده های مسی کشورهای لهستان، چکوسلوواکی، آلمان غربی، فرانسه، بازدید کرده، نتیجه مشاهدات و مطالعات خود را در پایان همان سال گزارش نمودند متعاقب آن گزارش فنی اقتصادی مقدمانی تهیه گردید. طرح فوق الذکر در آبانماه ۱۳۶۱ از وزارت معادن و فلزات منتزع و به وزارت صنایع سنگین وقت منتقل گردید و وزارت صنایع سنگین اجرای طرح مذکور را به سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران واگذار نمود و متعاقب آن در اواخر سال ۱۳۶۱ با انتخاب مجری و تاسیس دفتری مستقل زیر پوشش آن سازمان عملاً بررسی و مطالعات اولیه طرح با جدیت شروع و موضوع انتخاب محل استقرار کارخانه در اولویت قرار گرفت که با توجه به پارامترهای زیر بنایی گزارشی بدین منظور تهیه و به شورای اقتصاد جهت اتخاذ تصمیم ارایه گردید شورای اقتصاد در جلسه مورخ ۶۲/۲/۵ پس از بررسی محل های پیشنهادی استان کرمان را بدلائل وجود امکانات و عوامل زیر بنایی برای احداث این مجتمع انتخاب نمود. مسوولین طرح با هماهنگی و همفکری مقامات استان کرمان و بررسیهای لازم و کسب نظر سازمان گسترش و نوسازی ایران محل استقرار مجتمع را در ۲۱ کیلومتری شهر کرمان در جاده کرمان باغین تعیین نمودند. مجتمع صنایع مس شهید باهنر در زمینی بمساحت ۴۴ هکتار احداث گردیده، دارای سه واحد اصلی و مشتمل بر واحد های ذوب و ریخته گری، واحد اکستروژن و کشش (لوله و مقاطع) و واحد نورد مس و آلیاژهای مس می باشد.

## ۲- تولیدات و ظرفیت اسمی

ظرفیت تولیدی مجتمع صنایع مس شهید باهنر برای تولید سالیانه ۵۴۹۵۰ تن انواع لوله، مقاطع، ورق و تسمه های مسی و آلیاژهای مربوطه بابعاد مختلف طراحی شده است که ظرفیت تولید سالانه هر یک از واحدها به شرح زیر میباشد.

۲-۱ واحد ذوب و ریخته گری : در این واحد سالیانه ۵۰۷۲۲ تن انواع شمش و بیلت برنجی و آلیاژهای کوپر نیکل در سه شیفت تولید و مواد اولیه مورد نیاز این واحد عمدتاً از مجتمع مس سرچشمه رفسنجان تامین میگردد.

۲-۲ واحد اکستروژن و کشش (لوله و مقاطع) : در این واحد سالیانه ۱۹۹۰۰ تن انواع لوله و مقاطع مسی برنجی و آلیاژهای کوپر نیکل در اندازه ها و ابعاد مختلف در دو شیفت تولید میشود . بیلت مسی مورد نیاز این واحد مستقیماً از مجتمع مس سرچشمه و مابقی آن از واحد ذوب و ریخته گری خود مجتمع تامین میگردد.

۲-۳ واحد نورد : در این واحد سالیانه ۳۵۰۵۰ تن انواع ورق و تسمه برنجی و آلیاژهای کوپرنیکل در ضخامت ها و اندازه های مختلف در دو شیفت کاری تولید می شود شمش مسی مورد نیاز این واحد مستقیماً از مجتمع مس سرچشمه و مابقی شمش های مورد نیاز از واحد ذوب و ریخته گری خود مجتمع تهیه می گردد .

لازم به یادآوری است که مجموع انواع تولیدات واحد های نورد و اکستروژن این مجتمع بالغ بر ۱۱۰ نوع محصولات مختلف بوده که نیاز ۱۲۰ واحد صنعتی مختلف در ارتباط با صنایع کلید و پرینز ، لامپ سازی ، وسایل برق خانگی ، ساخت وسایل برودتی و تاسیسات حرارتی ، ترانسفورماتور ، تابلو و لوازم برقی ، صنایع الکترونیک ، صنعت نفت و پتروشیمی ، اتومبیل سازی ، آب شیرین کن ها ، صنایع دریایی چراغ و بخاری و سماور سازی ، رادیاتور سازی ، مهمات سازی ( صنایع دفاع ) ساخت قطعات مختلف مسی و برنجی و هم چنین قطعات یدکی ماشین آلات صنعتی و ترابری را تامین می نماید .

۳- نیروی انسانی مورد نیاز :

نیروی انسانی مورد نیاز مجتمع بالغ بر یکهزار و پانصد نفر پیش بینی شده است که در حال حاضر نزدیک یکهزار و سیصد نفر در سه شیفت کاری با مدارک تحصیلی زیر اشتغال بکار دارند : لیسانس و بالاتر حدود یکصد نفر ، فوق دیپلم یکصد و پنجاه نفر ، دیپلم در رشته های مختلف ۶۵۰ نفر ، تا رده تحصیلی سوم راهنمایی ۲۰۰ نفر ، پایین تر سوم راهنمایی ۲۰۰ نفر می باشد .

در فصول مختلف این تحقیق مطالبی بشرح زیر خواهد آمد .

فصل اول بیان مساله و تشریح موضوع تحقیق که بطور خلاصه می توان گفت بحثی در خصوص روش های ایجاد اعتماد بین مدیران و کارکنان میباشد هم چنین فرضیه های تحقیق که ۵ فرضیه در نظر گرفته شده که عبارتند از ویژگی مدیران - ویژگی کارکنان - سیستم حقوق و دستمزد - آموزش و بهسازی پرسنل و گردش شغلی و اهمیت موضوع تحقیق در صنایع مس شهید باهنر ، اهداف تحقیق ، ویژه کردن موضوع تحقیق و در پایان تعریف اصطلاحات .

فصل دوم ادبیات موضوع تحقیق که بطور مفصل در زمینه های مختلف از جمله معنی لغوی اعتماد ، شرایط و ویژگی های فرد مورد اعتماد یا اعتماد شونده ، ویژگی اعتماد کننده ، تاثیر اعتماد بر سازمان ، عوامل ایجاد اعتماد در سازمان ، موانع اعتماد ، جایگاه اعتماد در نظام ارزشی اسلام ، ملاک و معیار اعتماد ، اهمیت نظام اعتماد در سازمان ، شکل گیری و حفظ اعتماد و ساختار اعتماد بحث شده است .

فصل سوم روشهای تحقیق و نحوی آمارگیری و نمونه های آماری بحث خواهد شد.

فصل چهارم یافته های تحقیق را بیان می نماید .

فصل پنجم پیشنهادهایی که امکان تحقیق آنها با توجه به تحقیق حاضر وجود دارد را ارایه می نماید .

## تادلی آتش نگیرد

## حرف جانسوزی نگوید

آنان که دلی دردمند دارند با محیط خویش در تعاملند و در بر خورد با موقعیت های مساله ای به آسانی از کنار آن نمی گذرند و در تلاش حل مسایل و دستیابی به حقیقت روز و شب می گذرانند و محققان واقعی را رقم می زنند .

هدف از تهیه این پایان نامه بررسی روش های ایجاد اعتماد بین مدیران و کارکنان در صنایع مس شهید باهنر کرمان میباشد و امید است که مطالب این پایان نامه علاوه بر استفاده مدیران این صنعت عظیم مورد استفاده دانشجویان رشته مدیریت نیز قرار گیرد .

مطالب این پایان نامه در پنج فصل تهیه گردیده که در فصل اول ابتداء بیان مساله میباشد که در آن بحثی کوتاه در خصوص اعتماد و رهبری آورده شده است . ضمناً در همین فصل فرضیه های تحقیق که شامل پنج فرضیه می باشد ذکر گردیده که در آنها ویژگی مدیران و کارکنان و عملکرد مدیر و سیستم حقوق و دستمزد و گردش مشاغل و بوجود آوردن دوره های آموزشی جهت ارتقاء مد نظر بوده است و اهمیت موضوع تحقیق نیز از قسمت هایی است که در فصل اول مورد بحث واقع گردیده است . اهداف تحقیق نیز کشف و تبیین روش هایی که سبب ایجاد و افزایش اعتماد بین مدیران و کارکنان میگردد میباشد در فصل یـاد شده اصطلاحات تحقیق از جمله روش ، اعتماد در خصوص اعتماد آنان به ، مدیریت ، کارکنان ، گردش مشاغل و .... تعریف گردیده است . در فصل دوم بحثی کامل از اعتماد با توجه به نظر صاحب نظران مدیریت آورده شده است و در انتهای فصل بیان گردیده که محقق سابقه ای در خصوص این تحقیق بصورت پایان نامه پیدا نکرده فقط از مطالب سمینار مدیریت و رهبری که در سال ۱۳۷۵ تشکیل گردیده بود استفاده نموده است .

در فصل سوم از روش تحقیق و جامعه آماری و روایی و اعتبار پرسشنامه و طریقه آنالیز کردن بحث شده است . در فصل چهارم نتیجه عملیات آماری ذکر شده است . در فصل پنجم نتایج حاصل از آزمون های آماری و آزمون های همبستگی و همبستگی پیرسون و در فصل پنجم پیشنهادات و محدودیت های تحقیق بیان گردیده است .

# فصل اول

( بیان مساله )