

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَوْتِ
وَيُدْخِلُ الْمَوْتَىٰ فِي الْحَيَاةِ
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده مدیریت و حسابداری

کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش تشکیلات و روشها

تأثیر ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و
گاز زاگرس جنوبی

نگارش

شهباز دهقانی

استاد راهنما

دکتر فتاح شریف زاده

استاد مشاور

دکتر وجه الله قربانی زاده

استاد داور

دکتر حبیب رودساز

تابستان ۹۲

تشکر و تقدیر

حمد و سپاس خداوند متعال را، که در مسیر دانش قرارم داد و همتم ارزانی داشت. شکر بیکران پروردگار باریتعالی را که در بحرانی ترین لحظات زندگی راهنمایی ام می کند و مرا مشمول هدایت خویش قرار می دهد.

«من لم یسکر الخلق لم یسکر الخالق»

تقدیری شایسته و شکری بایسته از:

اساتید ارجمند و بزرگوارم:

جناب آقای دکتر فتاح شریف زاده (استاد راهنما)، جناب آقای دکتر وجه الله قربانی زاده (استاد مشاور)، جناب آقای دکتر حبیب رودساز (استاد داور) و تمامی سرورانی که در محضرشان زانوی تعلم زده ام و به شاگردیشان مفتخر گشته ام؛

و

پدر و مادر فداکارم، برادر و خواهرمهربانم؛

و

همچنین عزیزان دیگری که در تدوین این پایان نامه یاریگر من بودند.....

«از خداوند متعال برای تمامی آنان آرزوی موفقیت روزافزون دارم»

در این خصوص از آقایان، دوران کارشناس پژوهش و توسعه، مهندس سید مومن حسینی کارشناس HSE، مهندس جوانمردی ریاست محترم حراست، و همچنین از کلیه مسئولین ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس که با تلاش بی وقفه خود در اجرای میدانی تحقیق (شناسایی نمونه تحقیق، توزیع پرسشنامه ها و جمع آوری داده ها) یاریگر اینجانب بودند، کمال تشکر را دارم.

همچنین از محضر کلیه کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی که سخاوتمندانه برخی از آمار و اطلاعات مورد نیاز این پروژه را در اختیار اینجانب قرار دادند و پرسشنامه های مربوطه را با صداقت کامل و صرف وقت گران بهای خویش تکمیل نمودند، کمال تشکر را دارم.

امید است که نتایج این تحقیق بتواند در بالا بردن شایستگی کارکنان آنان مؤثر بوده و در مقیاس کلان نیز تأثیری هر چند اندک ولی اثرگذار بر بهره وری کشور بگذارد.

شهباز وهبانی / تابستان ۱۳۹۲

چکیده

امروزه با بررسی تاریخی روند بوجود آمدن شرکت ها و سازمانهای بزرگ در دهه های گذشته در می یابیم این شرکت ها و سازمانها به علت عدم تطابق خود با روند تحولات اجتماعی و جهانی، دیگر کارایی لازم را در عرصه رقابت های اقتصادی ندارند زیرا سازمانهای بزرگ با ساختارهای سنتی توان و انعطاف لازم برای همسویی با تغییرات پیرامونی ناشی از جهانی شدن اقتصاد و پیچیدگیهای ناشی از آن را ندارند و برای بقای خود ناچارند تغییرساختاردهند یا خود را به ابزارهایی مجهز کنند تا توان مقابله با تحولات جهانی را به دست آورند. برنامه های بهبود مداوم که امروزه نقل محافل مدیریتی است، به سرعت در تمام سازمانها گسترده می شوند. مدیران به این امید چنین برنامه هایی را، که بعضاً هزینه های گزافی را نیز به سازمان تحمیل می کنند، در دستور کار قرار می دهند که بتوانند در سازمان توان رقابت در بازار جهانی و مقاومت در برابر پیچیدگی های روزافزون را داشته باشند. از مهم ترین ابزارهای مدیران برای این امر، توسعه شایستگی ها^۱ و توانمندی های کارکنان می باشد که ارزیابی عملکرد^۲ نیز اثر بسیار قابل توجهی بر تسهیل توسعه شایستگی های کارکنان دارد زیرا نقاط ضعف و قوت آنان را معین می سازد. تحقیق پیش رو، یک تحقیق پیمایشی است که هدف آن «بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی های کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی» می باشد. چارچوب نظری تحقیق بر مبنای تعدادی از مدل های موجود در زمینه توسعه شایستگی و ارزیابی عملکرد طراحی شده است. در راستای مدل مذکور، یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی طراحی گردید. جامعه آماری تحقیق، مدیران و کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی می باشند و برای جمع آوری داده های اولیه از پرسشنامه استفاده شد. با بهره گیری از فرمول های مربوطه، حجم نمونه آماری ۱۱۷ تعیین شد و محقق اقدام به توزیع ۱۲۰ پرسشنامه نمود. نمونه آماری پژوهش از بین مدیران و کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی انتخاب گردید. پس از جمع آوری داده ها، فرضیه های پژوهش با استفاده از آزمون t و مدلسازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بررسی ها نشان داد که اهداف فردی و سازمانی، برنامه های توسعه فردی و سازمانی، وظایف و فعالیت های کاری و میزان تلاش، اثر مثبتی بر توسعه شایستگی کارکنان دارند. بر این اساس پیشنهاد شد که شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی توجه خاصی به این عوامل داشته باشند.

کلید واژگان: ارزیابی عملکرد، شایستگی، اهداف فردی و سازمانی، برنامه های توسعه، وظایف و فعالیت های کاری، تلاش.

Shahbaz_dehghani@yahoo.com

۱ - Competences

۲ - Performance Evaluation

فهرست مطالب

| | |
|----|-------------------------------------------------|
| ۱ | فصل اول: کلیات تحقیق |
| ۲ | ۱-۱. مقدمه |
| ۲ | ۲-۱. بیان مسئله |
| ۴ | ۳-۱. ضرورت انجام پژوهش |
| ۵ | ۴-۱. اهداف پژوهش |
| ۶ | ۵-۱. سوالات پژوهش |
| ۶ | ۱-۵-۱. سوال اصلی: |
| ۶ | ۲-۵-۱. سؤالات فرعی: |
| ۶ | ۶-۱. فرضیات پژوهش |
| ۶ | ۱-۶-۱. فرضیه اصلی: |
| ۶ | ۲-۶-۱. فرضیه‌های فرعی: |
| ۷ | ۷-۱. روش شناسی پژوهش |
| ۷ | ۱-۷-۱. روش تحقیق |
| ۷ | ۲-۷-۱. روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها |
| ۷ | ۳-۷-۱. جامعه آماری |
| ۷ | ۸-۱. قلمرو تحقیق |
| ۷ | ۱-۸-۱. قلمرو موضوعی |
| ۷ | ۲-۸-۱. قلمرو زمانی |
| ۷ | ۳-۸-۱. قلمرو مکانی |
| ۸ | ۹-۱. تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح |
| ۹ | ۱۰-۱. خلاصه فصل اول |
| ۱۱ | فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق |
| ۱۲ | ۱-۲. مقدمه |
| ۱۳ | ۲-۲. ارزیابی |
| ۱۳ | ۳-۲. ارزیابی عملکرد |
| ۱۳ | ۱-۳-۲. تعاریف ارزیابی عملکرد |
| ۱۴ | ۲-۳-۲. ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد |
| ۱۶ | ۳-۳-۲. فلسفه ارزیابی عملکرد |
| ۱۷ | ۴-۳-۲. اهداف ارزیابی عملکرد |
| ۱۸ | ۵-۳-۲. دیدگاه‌های سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد |
| ۱۹ | ۶-۳-۲. نظریه‌های ارزیابی عملکرد |

- ۲۰.....مدل ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد.....۷-۳-۲
- ۲۱.....روش های ارزیابی عملکرد.....۸-۳-۲
- ۲۵.....خطاهای بالقوه در سیستم های ارزیابی عملکرد.....۹-۳-۲
- ۲۷.....عوامل موثر بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد.....۱۰-۳-۲
- ۲۸.....تعاریف شایستگی.....۴-۲
- ۲۸.....رویکردهای شایستگی ها.....۱-۴-۲
- ۲۹.....سطوح شایستگی.....۲-۴-۲
- ۳۰.....انواع شایستگی.....۳-۴-۲
- ۳۱.....جنبه های شایستگی.....۴-۴-۲
- ۳۱.....مدل شایستگی.....۵-۴-۲
- ۳۵.....مفروضات زیر بنایی مدل های شایستگی.....۶-۴-۲
- ۳۷.....دلایل اهمیت مدل های شایستگی.....۷-۴-۲
- ۳۷.....چالش های مدل های شایستگی.....۸-۴-۲
- ۳۸.....جایگاه مدل شایستگی ها در برنامه های منابع انسانی.....۹-۴-۲
- ۳۹.....توسعه شایستگی.....۵-۲
- ۳۹.....۱-۵-۲. تعاریف توسعه شایستگی.....
- ۳۹.....۲-۵-۲. رویکرد های شناسایی و توسعه شایستگی.....
- ۴۰.....۱-۲-۵-۲. رویکرد مبتنی بر شغل.....
- ۴۱.....۲-۲-۵-۲. رویکرد مبتنی بر آینده.....
- ۴۱.....۶-۲. چارچوب های جایگزین شناسایی شایستگی ها.....
- ۴۲.....۱-۶-۲. رویکرد مبتنی بر شخص.....
- ۴۲.....۲-۶-۲. رویکرد ارزش محور.....
- ۴۳.....۷-۲. ابعاد مدل مفهومی تحقیق.....
- ۴۳.....۱-۷-۲. ارزیابی عملکرد کارکنان.....
- ۴۳.....۱-۱-۷-۲. وظایف و فعالیت های کاری.....
- ۴۵.....۲-۱-۷-۲. اهداف فردی و سازمانی.....
- ۴۷.....۳-۱-۷-۲. تلاش.....
- ۴۸.....۴-۱-۷-۲. برنامه های توسعه فردی و سازمانی.....
- ۴۹.....۱-۴-۱-۷-۲. برنامه های توسعه فردی.....
- ۵۳.....۲-۴-۱-۷-۲. برنامه های توسعه سازمان.....
- ۵۴.....۲-۷-۲. توسعه شایستگی کارکنان.....
- ۵۴.....۱-۲-۷-۲. دانشگرا بودن.....
- ۵۶.....۲-۲-۷-۲. مهارت های کاری و شغلی.....
- ۵۸.....۳-۲-۷-۲. نگرش سازمانی.....

| | |
|----|---------------------------------------------------------|
| ۵۹ | ۴-۲-۷-۲ خدمات |
| ۶۲ | ۸-۲ مدل مفهومی پژوهش |
| ۶۴ | ۹-۲ مدل تحلیلی تحقیق |
| ۶۵ | ۱۰-۲ معرفی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی |
| ۶۶ | ۱۱-۲ سابقه تحقیقات و مطالعات گذشته |
| ۶۸ | ۱۲-۲ خلاصه فصل دوم |
| | |
| ۶۸ | فصل سوم: روش شناسی تحقیق |
| ۶۹ | ۱-۳ مقدمه |
| ۶۹ | ۲-۳ روش تحقیق |
| ۷۰ | ۱-۲-۳ تحقیق کاربردی |
| ۷۰ | ۲-۲-۳ تحقیق علمی |
| ۷۱ | ۳-۳ جامعه آماری |
| ۷۲ | ۴-۳ نمونه آماری و روش محاسبه حجم نمونه |
| ۷۵ | ۵-۳ روش گرد آوری اطلاعات |
| ۷۵ | ۱-۵-۳ پرسشنامه |
| ۷۷ | ۲-۵-۳ مطالعات کتابخانه‌ای |
| ۷۷ | ۶-۳ ویژگی های فنی ابزارهای گردآوری داده ها |
| ۷۸ | ۱-۶-۳ روایی پرسشنامه |
| ۸۰ | ۲-۶-۳ پایایی پرسشنامه |
| ۸۱ | ۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها |
| ۸۲ | ۸-۳ تحلیل عاملی تأییدی |
| ۸۳ | ۹-۳ مدل سازی معادلات ساختاری |
| ۸۳ | ۱۰-۳ خلاصه فصل سوم |
| | |
| ۸۵ | فصل چهارم: یافته های تحقیق |
| ۸۶ | ۱-۴ مقدمه |
| ۸۶ | ۲-۴ توصیف ویژگی های جمعیت شناختی اعضای نمونه |
| ۸۶ | ۱-۲-۴ جنسیت |
| ۸۷ | ۲-۲-۴ سن |
| ۸۸ | ۳-۲-۴ تحصیلات |
| ۸۹ | ۴-۲-۴ سابقه خدمت |
| ۹۰ | ۵-۲-۴ وضعیت تاهل |
| ۹۱ | ۳-۴ آمار استنباطی |

| | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| ۹۱ | ۱-۳-۴. آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش |
| ۹۲ | ۲-۳-۴. ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش |
| ۹۳ | ۳-۳-۴. ارزیابی بخش اندازه گیری مدل |
| ۹۶ | ۱-۳-۳-۴. تحلیل عاملی تاییدی شاخص های متغیر ارزیابی عملکرد کارکنان |
| ۹۸ | ۲-۳-۳-۴. تحلیل عاملی تاییدی متغیر توسعه شایستگی کارکنان |
| ۱۰۰ | ۴-۳-۴. مدل سازی معادلات ساختاری |
| ۱۰۶ | ۴-۴. خلاصه فصل چهارم |
| ۱۰۸ | فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها |
| ۱۰۹ | ۱-۵. مقدمه |
| ۱۱۰ | ۲-۵. هدف های تحقیق یا نتایج مورد انتظار محقق |
| ۱۱۰ | ۳-۵. نتایج تحقیق |
| ۱۱۰ | ۱-۳-۵. نتایج حاصل از تحلیل های آمار توصیفی |
| ۱۱۱ | ۲-۳-۵. نتایج حاصل از تحلیل های آمار استنباطی |
| ۱۱۱ | ۱-۲-۳-۵. نتایج بررسی فرضیه اصلی تحقیق |
| ۱۱۱ | ۲-۲-۳-۵. نتایج بررسی فرضیه های فرعی تحقیق |
| ۱۱۲ | ۴-۵. تطبیق با تحقیقات پیشین |
| ۱۱۲ | ۵-۵. محدودیت های تحقیق |
| ۱۱۴ | ۶-۵. پیشنهادها |
| ۱۱۴ | ۱-۶-۵. پیشنهاد های کاربردی مبتنی بر نتایج به دست آمده از تحقیق |
| ۱۱۴ | ۱-۱-۶-۵. پیشنهاد های مبتنی بر نتیجه فرضیه اصلی |
| ۱۱۵ | ۲-۱-۶-۵. پیشنهاد های مبتنی بر نتیجه فرضیه فرعی اول |
| ۱۱۶ | ۳-۱-۶-۵. پیشنهاد های مبتنی بر نتیجه فرضیه فرعی دوم |
| ۱۱۶ | ۴-۱-۶-۵. پیشنهاد های مبتنی بر نتیجه فرضیه فرعی سوم |
| ۱۱۷ | ۵-۱-۶-۵. پیشنهاد های مبتنی بر نتیجه فرضیه فرعی چهارم |
| ۱۱۷ | ۲-۶-۵. پیشنهاد هایی برای تحقیقات آتی |
| ۱۱۸ | ۷-۵. خلاصه فصل |
| I | پیوست ها |
| II | فهرست منابع و مآخذ |

فهرست جداول

| | | |
|------|-------------------------------------------------------------|-----|
| ۱-۲ | اهداف ارزیابی عملکرد کارکنان..... | ۱۰ |
| ۲-۲ | ارزیابی دستگاه ها و کارکنان بر اساس نگرش سنتی و نوین..... | ۱۹ |
| ۳-۲ | خلاصه معایب و مزایای روش های ارزیابی عملکرد کارکنان..... | ۲۴ |
| ۴-۲ | مقایسه مدل شایستگی و تجزیه و تحلیل شغل..... | ۳۶ |
| ۵-۲ | انواع چارچوب های شناسایی و توسعه شایستگی..... | ۴۱ |
| ۶-۲ | مدل تحلیلی تحقیق..... | ۶۳ |
| ۱-۳ | مقیاس لیکرت..... | ۷۶ |
| ۲-۳ | ترکیب سوالات پرسشنامه..... | ۷۶ |
| ۳-۳ | نتیجه روایی پرسشنامه..... | ۷۸ |
| ۴-۳ | نتایج آزمون کورویت بارتلت و KMO | ۸۰ |
| ۵-۳ | آلفای کرونباخ متغیرها و ابعاد تحقیق..... | ۸۲ |
| ۱-۴ | توزیع فراوانی جنسیت..... | ۸۶ |
| ۲-۴ | توزیع فراوانی سن..... | ۸۷ |
| ۳-۴ | توزیع فراوانی تحصیلات..... | ۸۸ |
| ۴-۴ | توزیع فراوانی سابقه خدمت..... | ۸۹ |
| ۵-۴ | توزیع فراوانی وضعیت تاهل..... | ۹۰ |
| ۶-۴ | آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای شاخص های ارزیابی عملکرد..... | ۹۲ |
| ۷-۴ | آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای شاخص های توسعه شایستگی..... | ۹۲ |
| ۸-۴ | ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق..... | ۹۳ |
| ۹-۴ | شاخص های برازش مدل مفهومی تحقیق..... | ۱۰۲ |
| ۱۰-۴ | ضرایب مسیر و میزان آلفا..... | ۱۰۲ |
| ۱۱-۴ | ضرایب مسیر و میزان آلفا..... | ۱۰۵ |
| ۱۲-۴ | خلاصه نتایج آزمون فرضیات..... | ۱۰۶ |

فهرست اشکال

- ۱-۲. چرخه عملکرد ۱۶
- ۲-۲. سلسله مراتب شایستگی ها ۳۳
- ۳-۲. مدل سلسله مراتب شایستگی های مدیریتی ۳۳
- ۴-۲. جایگاه مدل شایستگی در برنامه های منابع انسانی ۳۸
- ۵-۲. انواع تجربیات شغلی توسعه ای ۵۱
- ۶-۲. مدل کیفیت خدمات داخلی ۶۱
- ۷-۲. مدل مفهومی تحقیق ۶۳
- ۳-۱. رابطه بین جامعه و نمونه آماری ۷۲
- ۴-۱. نمایش مراحل اساسی تحقیق ۹۴
- ۴-۲. تحلیل عاملی تاییدی برای شاخص های ارزیابی عملکرد (تخمین استاندارد) ۹۶
- ۴-۳. تحلیل عاملی تاییدی برای شاخص های ارزیابی عملکرد (معناداری ضرایب) ۹۷
- ۴-۴. تحلیل عاملی تاییدی برای شاخص های توسعه شایستگی (تخمین استاندارد) ۹۸
- ۴-۵. تحلیل عاملی تاییدی برای شاخص های توسعه شایستگی (معناداری ضرایب) ۹۹
- ۴-۶. مدل سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی (تخمین استاندارد) ۱۰۱
- ۴-۷. مدل سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی (معناداری ضرایب) ۱۰۲
- ۴-۸. مدل سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی (تخمین استاندارد) ۱۰۳
- ۴-۹. مدل سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی (معناداری ضرایب) ۱۰۴

فهرست نمودارها

- ۱-۲. چارچوب استراتژیک برای توسعه کارکنان ۵۰
- ۴-۱. فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان ۸۷
- ۴-۲. فراوانی سن پاسخ دهندگان ۸۸
- ۴-۳. فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان ۸۹
- ۴-۴. فراوانی وضعیت تاهل پاسخ دهندگان ۹۱

فصل اول :

کلیات تحقیق

آنچه در این فصل بیان شده است:

- بیان مسأله
- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
- اهداف تحقیق
- فرضیه های تحقیق
- قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی، زمانی)
- تعریف واژگان و مفاهیم
- خلاصه فصل اول

۱-۱. مقدمه

تغییرات ساختاری و چالش‌هایی که جوامع به دلیل تحولات جهانی با آن مواجه هستند، مدیریت منابع انسانی را ناگزیر به یافتن روش‌های جدیدی برای مدیریت این تغییرات می‌نماید، لذا سازمان‌ها به طور دائم باید کارکرد و کیفیت کارشان را ارزیابی و تعدیل نمایند. در فنلاند، در استراتژی‌های ملی و منطقه‌ای، مدیریت شایستگی و توسعه منابع انسانی، زمینه‌های کلیدی برای پاسخ به تغییرات ساختاری هستند.

بنابراین یکی از اهداف مستمر هر سازمان بهبود بهره‌وری است و این امر تابعی از بهسازی عملکرد کارکنان است، در این رابطه ارزیابی عملکرد کارکنان نقش برجسته‌ای پیدا می‌کند زیرا اگر نظام ارزیابی بگونه‌ای اثربخش، طراحی گردد باعث می‌شود که ارزیابی برای اهداف و مقاصد ارزیابی مثل ترفیع، تنزل، پرداخت و مقاصد پرورشی مثل برنامه ریزی (بهسازی عملکرد و توانمندسازی کارکنان و ...) موثر واقع شود.

در فصل اول به کلیات موضوع و نحوه شکل‌گیری طرح مسأله در باب تاثیر ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی کارکنان پرداخته شده است. پس از بیان مسأله و تشریح ابعاد موضوع به بیان اهداف تحقیق و فرضیه‌ها پرداخته شده است و در انتها نیز با تعاریف مفاهیم و واژگان تخصصی، فصل اول به اتمام می‌رسد.

۱-۲. بیان مسئله

ارزیابی به عنوان یک فعل، از ابتدای خلقت بشر و در ذات و کردار اغلب موجودات زنده، به نوعی حضور داشته و اساساً مبنای رفتارهای فطری و اکتسابی بشر بوده است. در دوران معاصر کمتر کسی یافت می‌شود که درخصوص لزوم و ضرورت وجود نظام ارزیابی عملکرد در سازمان، تردید داشته باشد. سازمانها و موسسات مختلف غالباً به منظور تشخیص میزان کارایی کارکنان در پیشبرد اهداف سازمان به ارزیابی عملکرد آنان می‌پردازند (تاج‌الدین: ۱۳۸۸). اگرچه میزان فعالیت‌های ارزیابی عملکرد در طی سالهای گذشته افزایش یافته است با وجود این، غالباً چگونگی کاربرد نتایج آن در سازمان مشخص نیست در نتیجه ممکن است سازمان این گونه برداشت کند که هیچ گونه نیازی برای اجرای ارزیابی وجود ندارد و یا اگر ارزیابی انجام می‌شود نتایج آن به صورت غیر موثر به کار گرفته می‌شوند (جرکدال^۱، ۲۰۰۵).

۱-Jerkedal

لاتهام، وکسلی^۱ (۱۹۹۴) و جانسون^۲ (۲۰۰۴) معتقدند که کاربرد و تاثیر ارزیابی عملکرد نمی تواند انتظارات و هزینه ها را برآورده کند. تعداد زیادی از کارکنان نسبت به ارزیابی عملکرد بدبین شده اند زیرا آنها هنگام اجرای آن نتیجه مثبتی نگرفته اند. علی رغم این ضعف های شناخته شده، ارزیابی عملکرد به خاطر مزایایی که دارد هنوز از جانب مدیران مورد توجه قرار می گیرد.

به عقیده صاحب نظران یک سیستم اثربخش ارزیابی عملکرد می تواند انبوهی از مزیت ها را به سازمان ها و کارکنان آنها ارزانی دارد. لانجنکر و نیکودیم^۳ (۱۹۹۶)، بیان کرده اند که سیستم ارزیابی عملکرد؛ الف) بازخورد عملکردی مشخصی را برای بهبود عملکرد کارکنان فراهم می آورد، ب) الزامات کارآموزی کارمند را معین می کند ج) زمینه توسعه کارکنان را فراهم و تسهیل می کند، د) بین نتیجه گیری پرسنلی و عملکرد ارتباط نزدیکی برقرار می نماید و ه) انگیزش و بهره وری کارکنان را افزایش می دهد. همچنین رابرتس و پاولاک^۴ (۱۹۹۶) معتقدند که ارزیابی عمل کرد برای مقاصد متعدد سرپرستی و توسعه ای از جمله، الف) برای ارزیابی عملکرد فردی بر حسب نیازهای سازمانی، ب) پیش بینی بازخورد به کارکنان در جهت اصلاح یا تقویت رفتار آنها و ج) تخصیص پاداش و ارتقای شغلی افراد، مورد استفاده قرار می گیرد.

طبق اظهارات لیندگرن^۵ (۲۰۰۱)، ارزیابی عملکرد یک گفت و گوی دو جانبه بین مدیران و کارکنان می باشد و بر اساس گفته های انکوئیست^۶ (۱۹۹۰)، ارزیابی عملکرد یک مباحثه نظام مند بین مدیر صفی و کارمند به منظور مورد بحث قرار دادن اهداف سازمانی می باشد به این معنی که دو جانبه بودن منافع مشترک را مشخص می کند. بکسال و پورسل^۷ (۲۰۱۱) سیستم ارزیابی عملکرد را به عنوان یک روش رسمی برای برنامه ریزی و ارزیابی عملکرد کارکنان به منظور مورد بحث قرار دادن اهداف کاری و دستاوردهای کارکنان تعریف می کنند. با این تفاسیر می توان ارزیابی عملکرد را به عنوان فرآیند ارزیابی و برقراری ارتباط با کارکنان در نحوه انجام یک شغل و استقرار برنامه بهبود آن تعریف نمود، در این صورت ارزیابی عملکرد نه تنها به کارکنان اجازه می دهد که بدانند عملکردشان چگونه است، بلکه بر سطح تلاش و مسیر آینده شان تأثیر می گذارد.

۱-LathamandWexley

۲-Jönsson

۴-Longenecker and Nykodym

۵-Roberts and pavlak

۶- Lindgren

۷-Engquist

۸- Boxall and Purcell

کیپینگ، لوی^۱ (۲۰۰۲) و لینا و همکاران^۲ (۲۰۱۲) تاکید می کنند که یکی از اهداف اصلی ارزیابی عملکرد این است که باعث توسعه شایستگی کارکنان می گردد. توسعه شایستگی اقداماتی است که یک کارفرما هدفمندانه انجام میدهد تا شایستگی کارکنان را در ارتباط با وظایف جاری و آتی آنها توسعه دهد.

هانسون^۳ (۲۰۰۵) استدلال می کند از زمانی که ارزیابی عملکرد به عنوان یک ابزار مهم توسعه در راستای اهداف سازمانی مد نظر قرار گرفته، یکی از پایه های اساسی برای توسعه سازمان بوده و بنابراین دارای اهمیت بسیار زیادی می باشد.

با توجه به اینکه ارتقاء و ترفیع در شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی بر مبنای علمی و مبتنی بر شایستگی کارکنان می باشد این سؤال مطرح است که آیا ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیری دارد؟ بنابراین مسئله ای که این تحقیق بدان می پردازیم این است که تأثیر ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی چیست.

۱-۳. ضرورت انجام پژوهش

نیروی انسانی امروزه بعنوان مهمترین منبع سازمانی به شمار آمده و دامنه تأثیرات آن ابعاد وسیع تری از سازمان را دربر می گیرد. نسل جدید نیروی کار دیگر با روش های سنتی قابل اداره کردن نبوده و محرک های اقتصادی اثر انگیزش پیشین خود را نخواهد داشت. بر این اساس بقاء و موفقیت سازمانهای امروزی در گرو شایستگی نیروی انسانی آنهاست. به بیان دیگر، چالش جدید مدیران، هنر مدیریت آنهاست. هم سوئی اهداف فردی و اهداف سازمانی و بهبود مستمر عملکرد از جمله عواملی است که می تواند شایستگی انسانی را تحت تأثیر قرار دهد. به عبارت دیگر نمی توان از نیروی انسانی انتظار عملکرد عالی داشت، در حالی که نیازهای اجتماعی و امنیتی او را برآورده نساخت. وجود نظامی که بتواند به این خواسته ها پاسخ داده و امکانات رشد و ترقی افراد را فراهم آورد، یک ضرورت به شمار می آید. لازمه تحقق این امر وجود سیستم های اداری و منابع انسانی اثربخش میباشد که بعنوان سیستم های پشتیبانی کننده در سازمانها انجام وظیفه نمایند.

فلسفه بهبود مستمر حفظ انعطاف پذیری سازمان در مواجهه با تغییرات است و پیش فرض آن این است که "بهبود امری دائمی است و می تواند هر لحظه اتفاق بیفتد" اما همچنان که پیتر دراگر نیز بدان معتقد است "چیزی را که نتوان اندازه گیری کرد، نمی توان آن را مدیریت نمود" لذا یک سیستم ارزیابی عملکرد مناسب می تواند چنین نقشی را در سازمان ایفا نماید. نظام ارزیابی عملکرد کارکنان یکی از مهمترین نظامات منابع انسانی است که کارکردها و پیامدهای آن سایر سیستم های منابع انسانی و بسیاری از تصمیمات پرسنلی را تحت تأثیر قرار می دهد.

۱- Keeping and Levy

۲-Linna et al

۳- Hansson

وجود یک نظام ارزیابی کارآمد و اثربخش می تواند در شناسائی استعدادها و توانمندی های بالقوه افراد نقش بسزایی داشته باشد. از سوی دیگر نظام ارزیابی عملکرد مناسب می تواند حس اعتماد و اطمینان کارکنان را از درستی تصمیمات پرسنلی افزایش داده و باعث انگیزه های کاری گردد. در سازمانی همچون شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی بعنوان یکی از عمده ترین قطب های اقتصادی کشور، شایستگی نیروی انسانی اثرات بسیاری را نه تنها بر عملکرد سازمان بلکه بر اقتصاد ملی کشور برجای خواهد گذاشت. بر این اساس ، وجود یک نظام ارزیابی عملکرد اثربخش جهت استقرار نظام شایستگی و بهبود مستمر در این سازمان عظیم مؤثر در اقتصاد ملی ضرورتی اجتناب ناپذیر است. لذا می توان ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر را بدین گونه بیان نمود که بدلیل اینکه استقرار یک سیستم ارزیابی عملکرد بسیار اهمیت دارد، پس بررسی و شناخت نحوه اثرگذاری آن بر عملکرد و شایستگی کارکنان نیز از اهمیت وافری برخوردار است.

۴-۱. اهداف پژوهش

هدف این پژوهش، شناسایی و تعیین ارتباط بین تاثیر ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی کارکنان است. بنابراین در این پژوهش انتظار می رود که :

- ۱- ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر داشته باشد.
- ۲- وظایف و فعالیت های کاری بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر داشته باشد.
- ۳- اهداف فردی و سازمانی بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر داشته باشد.
- ۴- میزان تلاش بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر داشته باشد.
- ۵- برنامه های توسعه فردی و سازمانی بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر داشته باشد.

۵-۱. سوالات پژوهش

این پژوهش شامل یک سوال اصلی و چهار سوال فرعی می‌باشد که فرضیات پژوهش بر مبنای آن طراحی شده که در ادامه شرح داده خواهد شد.

۱-۵-۱. سوال اصلی:

۱- ارزیابی عملکرد چه میزان بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر دارد؟

۱-۵-۲. سوالات فرعی:

۱- وظایف و فعالیتهای کاری چه میزان بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر دارد؟

۲- اهداف فردی و سازمانی چه میزان بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر دارد؟

۳- میزان تلاش چه میزان بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر دارد؟

۴- برنامه های توسعه فردی و سازمانی چه میزان بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر دارد؟

۶-۱. فرضیات پژوهش

۱-۶-۱. فرضیه اصلی:

۱- ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر مثبت دارد.

۱-۶-۲. فرضیه‌های فرعی:

بر مبنای فرضیه اصلی تحقیق، فرضیه‌های فرعی تحقیق به شرح زیر تدوین شده است.

۱- وظایف و فعالیتهای کاری بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر مثبت دارد.

۲- اهداف فردی و سازمانی بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر مثبت دارد.

۳- میزان تلاش بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر مثبت دارد.

۴- برنامه های توسعه فردی و سازمانی بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی تاثیر مثبت دارد.

۷-۱. روش شناسی پژوهش

۱-۷-۱. روش تحقیق

هدف از تحقیق حاضر توسعه‌ی دانش کاربردی در یک زمینه‌ی خاص است. بنابراین ماهیت تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر چگونگی بدست آوردن داده‌ها، تحقیق توصیفی-پیمایشی محسوب می‌گردد زیرا هدف عمده آن توصیف خصوصیات یا کارکردهای جامعه مورد بررسی است و ابزار عمده آن برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، پرسشنامه بوده است.

۱-۷-۲. روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها

- کتابخانه ای - با ابزار فیش تحقیقاتی: در این مرحله جهت گردآوری داده‌ها از منابع علمی، کتابخانه‌ای و کتب در دسترس در این زمینه استفاده شده است.
- میدانی - با ابزار پرسشنامه: در مرحله میدانی به صورت پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه، اطلاعات مورد نیاز مربوط به ابعاد ارزیابی عملکرد که باعث توسعه شایستگی کارکنان می‌شود جمع‌آوری شده است.
- اسناد و مدارک سازمان در صورت امکان و دسترسی.

۱-۷-۳. جامعه آماری

جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش، کلیه کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی می‌باشند.

۱-۸. قلمرو تحقیق

۱-۸-۱. قلمرو موضوعی

تمرکز اصلی این تحقیق، بررسی رابطه تاثیر ارزیابی عملکرد بر توسعه شایستگی کارکنان ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی می‌باشد.

۱-۸-۲. قلمرو زمانی

زمان اجرای پژوهش حاضر، بهمن ۱۳۹۱ الی تیر ۱۳۹۲ بوده و دوره مطالعه نیز سال‌های ۱۳۹۱-۱۳۸۶ است.

۱-۸-۳. قلمرو مکانی

قلمروی مکانی این تحقیق، ستاد شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی (شیراز) می‌باشد.

۹-۱. تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح

ارزیابی عملکرد: فرایند مداوم ارزیابی و مدیریت رفتار و بروندادهای انسانی در محل کار است (کارل و دیگران^۱، ۲۰۰۰: ۲۲۵).

اهداف: موردی را که باید انجام شود توضیح می‌دهند (موضوع مورد هدف). اهداف آنچه را که انتظار می‌رود سازمان‌ها، کارکردها، بخش‌ها و افراد در یک دوره زمانی به آن دست پیدا کنند، تعریف می‌کنند (آرمسترانگ، ۱۳۸۴: ۳۸).
برنامه‌ی توسعه: فرایندی است که طی آن نیازهای آموزشی کارکنان ارزیابی می‌گردد و بر اساس آن، به منظور رفع این نیازهای آموزشی، برنامه ریزی مناسب انجام می‌پذیرد. این فرایند به کارکنان در اولویت بندی اهداف و تعیین میزان پیشرفت آنها کمک می‌کند (حسن زاده و شهرانی، ۱۳۸۴: ۲۴).

تلاش^۲: انرژی و نیرویی است که کارمند صرف انجام کار می‌کند. میزان تلاشی که از کارمند دیده می‌شود، تابع دو متغیر است: (۱) ارزش پاداش برای کارمند (۲) و احتمال دریافت پاداش در صورت تلاش.
شایستگی: مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری است که متصدی شغل برای انجام وظیفه شغلی خود به طور شایسته به یک پست می‌آورد (انیس^۳، ۲۰۰۸: ۵).

توسعه شایستگی: اقداماتی است که یک کارفرما هدفمندانه انجام می‌دهد تا شایستگی کارکنان را در ارتباط با وظایف جاری و آتی آنها توسعه دهد (نیلسون و همکاران^۴، ۲۰۱۱).
دانشگرا: فردی است که می‌تواند دانش مورد نیاز برای انجام کارهای روزمره را کسب کند، دارای دانش و مهارت به روز است، از فکر خود بیشتر استفاده می‌کند و با کاربرد دانش خود ارزش افزوده ایجاد می‌نماید (رجب بیگی، فروزنده و وایزی، ۱۳۸۸: ۷).

مهارت‌های کاری و شغلی: عبارت از توانایی کارکنان در کاربرد دانش تخصصی یا تخصص‌های ویژه (رابینز، ۱۳۷۷: ۹).
نگرش سازمانی: نوعی احساس فرد نسبت به سازمان است که زاینده عواملی نظیر ماهیت شغل و سازمان، نیروی انسانی پیرامون، عوامل سازمانی و محیطی و عوامل فردی است (کوک^۵، ۲۰۰۲: ۹۷).
خدمات: عبارت است از انجام دادن اموری که مجموعه‌ای از مزایا را به خریداران (مشتریان) عرضه می‌کند (ونوس و صفائیان، ۱۳۸۴: ۲۹).

۱- Carell et al.

۲- Effort

۳-Ennis

۴-Nilsson, Wallo, Rönnqvist and Davidson

۵-Cook

۱-۱۰. خلاصه فصل اول

فصل اول هر پایان نامه به ذکر بیان مساله، ضرورت و اهمیت تحقیق و سایر مسائل مرتبط در این زمینه می‌پردازد. این کار پژوهشی نیز از این اصل مستثنی نبوده است. در این فصل ابتدا با ذکر بیان مساله شروع شده و ضمن بیان ضرورت اهمیت پژوهش، روش تحقیق، روش گردآوری داده ها و جامعه آماری پرداخته شده است. هر کار پژوهشی مطمئناً در طی اجرا با مشکلاتی و تنگنمایی مواجه خواهد شد که در این فصل در ادامه ذکر روش شناسی پژوهش، مشکلات و تنگنمایی پژوهش ذکر شده است.

فصل دوم :

ادبیات و پیشینه تحقیق

آنچه در این فصل بیان شده است:

- ◀ ارزیابی عملکرد، ضرورت و فلسفه آن
- ◀ اهداف ارزیابی عملکرد
- ◀ دیدگاه سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد
- ◀ نظریه ها، مدل ها و سیستم های ارزیابی عملکرد
- ◀ روش های ارزیابی عملکرد و عوامل موثر بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد
- ◀ خطاهای بالقوه در سیستم ارزیابی عملکرد
- ◀ تعاریف شایستگی
- ◀ رویکردها و سطوح شایستگی
- ◀ انواع شایستگی
- ◀ جنبه های شایستگی
- ◀ مدل های شایستگی و مفروضات زیر بنایی آنها
- ◀ دلایل اهمیت مدل های شایستگی
- ◀ چالش های مدل های شایستگی
- ◀ و ...