



دانشگاه پیام نور

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی
گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه :

تبیین مدل تعالی منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای
فارس

سارا شمس زیدآبادی

استاد راهنما :

دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور:

دکتر محمد حسن صیف

آبان ۱۳۹۱

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه پیام نور

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

مرکز شیراز

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه :

تبیین مدل تعالی منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای

فارس

سارا شمس زیدآبادی

استاد راهنما :

دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور:

دکتر محمد حسن صیف

آبان ۱۳۹۱

تاریخ: ۱۳۹۱/۰۸/۱۵
شماره: ۰۵/۱-۱۶۲۷۱
پیوست:



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

صور تجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد خانم سارا شمس زیدآبادی دانشجوی رشته مدیریت دولتی به شماره دانشجویی ۸۷۰۰۰۵۵۵۸ تحت عنوان:

«ببین دل تعالی منابع انسانی در شرکت برق منطقه‌ای فارس»

با حضور هیات داوران در روز دو شنبه مورخ ۱۳۹۱/۰۸/۱۵ ساعت ۸:۰۰ صبح در محل ساختمان اندیشه برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را شایسته

نمره به عدد ۱۹/۱۵ به حروف نویسه و صفت درج شد. با درجه عالی تشخیص داد.

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبه دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
دکتر علیرضا موغلی	راهنما	دانشیار	پیام نور شیراز	
دکتر محمد حسن صیف	مشاور	استادیار	پیام نور خرامه	
دکتر فریبا تابع بردبار	داور	استادیار	پیام نور خرامه	
دکتر عبدالرسول قرائتی	نماینده تحصیلات تکمیلی	دانشیار	پیام نور شیراز	



شیراز- شهرک گلستان، بلوار دهخدا
قبل از نمایندگی بین المللی
تلفن: ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۰-۳
دورنگار: ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۹
صندوق پستی: ۱۳۶۸-۷۱۹۵۵
www.spnu.ac.ir
Email: admin@spnu.ac.ir

گواهی اصالت نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب سارا شمس زیدآبادی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸-۱۳۸۷ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و مأخذ 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. دانشجوی تائید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجوی سارا شمس زیدآبادی

تاریخ و امضاء
۹۱،۸،۱۵

اینجانب سارا شمس زیدآبادی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸-۱۳۸۷ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجوی سارا شمس زیدآبادی

تاریخ و امضاء
۹۱،۸،۱۵

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

شهریور ماه سال ۱۳۹۱

تقدیم به

بزرگ آموزگاران زندگی ام

آنان که در آبی نگاهشان آر میدم و در آسمان وجودشان بال و پر گرفتیم.

مادر مهربانم: او که اقیانوس بی کران محبت و دوستی است و اسطوره ای از

بردباری و گذشت است.

پدر بزرگوارم: پدری که هر روز در کتبخش آموختم ایستادگی و ایثار را و وجودش

مایه افتخارم و تداوم سایه اش، آرزوی من است.

بردستان خسته تان بوسه می زنم و پاس می دارم عشق و محبتی را که سال ها

نثارم کردید.

همه فرشتگانی که بال های محبت خود را گسترانیدند و با تحمل دشواری ها، سبب شدند تا در کمال آسودگی خیال و فراغت بال،

شوق آموختن در من زنده بماند و این نیست جز جلوه ای از لطف و رحمت پروردگاری که از ادای شکر حتی یک نعمت

او ناتوانم.

تقدیر و تشکر

ستایش برای خداست آن نخستین بی آغاز و آن واپسین بی انجام

او که به من این توانایی را عطا نمود تا بتوانم پژوهش حاضر را به مرحله پایان برسانم، در اینجا بر خود لازم می‌دانم به مصداق «من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق» از کلیه افرادی که در طول این پژوهش بزرگوارانه و بدون هیچ چشم داشتی مرا مورد لطف و همکاری قرار دادند و بنده را یاری و راهنمایی فرموده‌اند، تقدیر و تشکر نمایم.

نخست سپاس و قدردانی خود را نثار استاد فرهیخته و ارجمندم جناب آقای دکتر علیرضا موغلی می‌کنم، که صادقانه و دلسوزانه با ارائه راهنمایی‌های ارزشمند، قدم به قدم مرا در تهیه این پایان نامه یاری نمودند و اگر زحمات و کمک‌های بی‌شائبه ایشان شامل حال من نبود موفق به انجام چنین کاری نبودم. از استاد مشاور بزرگوارم جناب آقای دکتر محمد حسن صیف به دلیل راهنمایی‌ها و نظرات ارزنده‌شان جهت بالا بردن کیفیت پایان نامه، از داور این پایان نامه سرکار خانم دکتر فریبا تابع بردبار به دلیل حسن نظرشان تشکر و قدردانی می‌نمایم. آرزومند سلامتی و موفقیت این اساتید بزرگوار در تمامی مراحل زندگی‌شان هستم.

از تمامی اساتید ارجمند که در طول مدت تحصیل در مقطع کارشناسی ارشد از محضرشان کسب فیض و علم نموده‌ام، صمیمانه سپاسگزارم. امید آن دارم که دست بلند بالای خداوند مهربان همیشه و همیشه همراه زندگی‌شان باشد. در ادامه از جناب آقای محمد تفضل مدیریت محترم واحد تضمین مرغوبیت و استانداردهای شرکت صنایع قطعات الکترونیک ایران نیز به دلیل رهنمودهای ارزنده‌شان که سرلوحه کار و زندگی‌ام بوده است صمیمانه سپاسگزارم.

در پایان شایسته است از همکاری‌های بی‌شائبه کلیه مدیران، مسئولین و سایر کارکنان تلاشگر شرکت برق منطقه‌ای فارس نیز قدردانی نموده و برای کلیه آن عزیزان آرزوی توفیق و سربلندی نمایم.

چاره‌ای جز ارائه نظرنداری، اگر هیچ‌گویی یعنی برای سفر تعالی آمادگی نداری و راه بر نظر من می‌بندی، اگر فقط تأیید کنی، یعنی راه تعالی را بر من بسته‌ای، پس برون آ و فرصت‌های بهبودم را واکو، که رمز پیشرفت من و تو این است.

«تعالی و سرآمدی مطلق از صفات خاصه پروردگار متعال است، لذا راه سرآمدی راهی است بی‌اتها که بهبود مستمر را می‌طلبد»

چکیده

تغییرات ایجاد شده در ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جوامع، پیشرفت تکنولوژی و تنوع انتظارات ذی‌نفعان، سازمان‌ها را ملزم می‌سازد تا عملکرد خود را با یک نگرش سیستمی تنظیم نموده و راه تعالی را بپیمایند. هدف این تحقیق، تبیین مدل تعالی منابع انسانی در شرکت برق منطقه‌ای فارس می‌باشد. جامعه آماری تحقیق، ۴۴۵ نفر از کارکنان که به روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک ۱۴۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش این تحقیق، توصیفی پیمایشی می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه مدل تعالی منابع انسانی است که پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ و روایی آن با استفاده از آزمون تحلیل ماده ۰/۶۹ محاسبه گردید.

یافته‌های تحقیق نشان داد که بین ابعاد مدل تعالی منابع انسانی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد، اما بین استراتژی منابع انسانی و بعد ادراکی نتایج منابع انسانی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود ندارد. تحلیل رگرسیون نشان داد که فرآیندهای منابع انسانی پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای نتایج ادراکی، عملکردی و سازمانی منابع انسانی می‌باشد. در مدل نهایی پیش‌بینی تحقیق، فرآیندهای منابع انسانی فقط تأثیر مستقیم بر ابعاد عملکردی و سازمانی نتایج منابع انسانی دارد و بعد رهبری منابع انسانی فقط تأثیر غیرمستقیم از طریق فرآیندهای منابع انسانی بر ابعاد عملکردی و سازمانی نتایج دارد، اما متغیر استراتژی منابع انسانی بر بعد سازمانی نتایج منابع انسانی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم و بر بعد عملکردی نتایج، تأثیر غیرمستقیم دارد. بعد فرآیندی منابع انسانی بیشترین تأثیر را بر بعد عملکردی نتایج دارد.

واژگان کلیدی: مدل تعالی منابع انسانی، مدل تعالی سازمانی، شرکت برق منطقه‌ای فارس.

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

فصل اول: کلیات

۱-۱ - مقدمه	۱
۲-۱ - بیان مسأله	۲
۳-۱ - اهمیت موضوع	۶
۴-۱ - اهداف تحقیق	۹

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۱-۲ - مقدمه	۱۳
۲-۲ - مروری بر نظریه‌ها	۱۳
اهمیت منابع انسانی در راستای رسیدن به تعالی	۱۳
مفهوم تعالی	۱۶
ابعاد کیفیت و تعالی در سازمان‌های دولتی	۱۷
اهمیت مدل‌های تعالی	۱۸
مدل‌های ارزیابی منابع انسانی	۲۳
۱. منابع انسانی در مدل دمینگ	۲۴
ارزش‌های محوری دمینگ با تاکید بر منابع انسانی	۲۵
معیارهای منابع انسانی در مدل دمینگ	۲۵
۲. منابع انسانی در مدل تعالی سازمانی بالدریج	۲۶
معیارهای مدل بالدریج	۲۶
ارزش‌های محوری بالدریج در مدیریت منابع انسانی	۲۶
معیار تمرکز منابع انسانی در مدل بالدریج	۲۷
۳. منابع انسانی در مدل تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (ای. اف. کیو. ام.)	۲۸
معیارها و زیر معیارهای مدل ای. اف. کیو. ام.	۳۲
معیار ۳: منابع انسانی	۳۳
معیار ۷: نتایج کارکنان	۳۳

۳۵.....	۴. منابع انسانی در استاندارد ISO 9001:2008	۳۵
۳۵.....	الزامات نظام مدیریت کیفیت	۳۵
۳۵.....	منابع انسانی در استاندارد ایزو	۳۵
۳۶.....	۵. مدل سرمایه‌گذاری در منابع انسانی (آی. آی. پی)	۳۶
۳۷.....	۶. مدل استاندارد توسعه گر منابع انسانی	۳۷
۳۸.....	۷. مدل محیط کار عالی	۳۸
۳۸.....	۸. مدل بلوغ قابلیت منابع انسانی (پی. سی. ام. ام)	۳۸
۳۹.....	۹. مدل جوایز بهترین‌ها	۳۹
۴۰.....	۱۰. مدل جوایز رهبری سرمایه انسانی	۴۰
۴۲.....	۱۱. مدل جایزه تعالی منابع انسانی ایران فصلی نوین در توسعه منابع انسانی	۴۲
۴۶.....	قابلیت اجرا و دامنه کاربرد مدل تعالی منابع انسانی	۴۶
۴۷.....	ویژگی‌های مدل تعالی منابع انسانی	۴۷
۴۸.....	ارزش‌های محوری جایزه مدل تعالی منابع انسانی	۴۸
۵۱.....	معیارها و زیرمعیارها و نکات کلیدی مدل جایزه تعالی منابع انسانی ایران	۵۱
۵۶.....	کاربردهای مدل تعالی منابع انسانی	۵۶
۵۸.....	مدل تعالی منابع انسانی ابزاری برای اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری	۵۸
۵۹.....	۲-۳- پیشینه تحقیق	۵۹
۵۹.....	۲-۳-۱- تحقیقات داخلی	۵۹
۶۰.....	تحقیقات مربوط به مدل تعالی منابع انسانی	۶۰
۶۱.....	جمع بندی تحقیقات مربوط به مدل تعالی منابع انسانی	۶۱
۶۲.....	تحقیقات مربوط به تعالی در حوزه منابع انسانی	۶۲
۶۷.....	جمع بندی تحقیقات مربوط به تعالی در حوزه منابع انسانی	۶۷
۶۸.....	تحقیقات مربوط به مدل تعالی سازمانی	۶۸
۷۸.....	جمع بندی تحقیقات مربوط به مدل تعالی سازمانی	۷۸

سایر تحقیقات در حوزه تعالی	۷۹
جمع بندی سایر تحقیقات در حوزه تعالی	۸۳
۲-۳-۲- جمع بندی تحقیقات داخلی	۸۴
۲-۳-۳- تحقیقات خارجی	۸۵
۲-۳-۴- جمع بندی تحقیقات خارجی	۹۱
۲-۳-۵- چارچوب نظری تحقیق	۹۴
فرایند بومی سازی و استقرار مدل تعالی منابع انسانی در شرکت ملی صنایع پتروشیمی	۹۶
۲-۳-۶- مدل و فرضیه های تحقیق	۹۹
۲-۳-۷- تعاریف نظری متغیرها	۱۰۰
۲-۳-۸- تعاریف عملیاتی متغیرها	۱۰۱

فصل سوم: روش تحقیق

۱-۳- مقدمه	۱۰۴
۲-۳- روش پژوهش	۱۰۴
۳-۳- جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری	۱۰۵
۳-۴- ابزار پژوهش	۱۰۶
۳-۵- روایی و پایایی پرسشنامه	۱۰۷
۳-۶- روش اجرا	۱۱۱
۳-۷- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات	۱۱۱

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۴-۱- مقدمه	۱۱۴
۴-۲- آمار توصیفی	۱۱۴
۴-۲-۱- بررسی خصوصیات پاسخگویان	۱۱۴
۴-۲-۲- بررسی وضعیت راهبردهای منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۱۷
۴-۲-۲-۱- بررسی وضعیت رهبری منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۱۸
۴-۲-۲-۲- بررسی وضعیت استراتژی منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۱۸

۱۱۹-۲-۲-۳- بررسی وضعیت راهبردهای منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۱۹
۱۱۹-۲-۳- بررسی وضعیت فرآیندهای منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۱۹
۱۲۰-۲-۴- بررسی وضعیت نتایج منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۲۰
۱۲۰-۲-۴-۱- بررسی وضعیت بعد نتایج ادراکی منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۲۰
۱۲۰-۲-۴-۲- بررسی وضعیت بعد نتایج عملکرد منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۲۰
۱۲۱-۲-۴-۳- بررسی وضعیت نتایج سازمانی منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۲۱
۱۲۱-۲-۴-۴- بررسی وضعیت نتایج منابع انسانی در شرکت برق منطقه ای فارس	۱۲۱
۱۲۲-۳-۴- آمار استنباطی	۱۲۲
۱۲۲-۳-۴-۱- فرضیه اصلی اول: بین راهبردها و فرایندهای منابع انسانی رابطه وجود دارد.	۱۲۲
۱۲۳-۳-۴-۲- فرضیه اصلی دوم: بین راهبردهای منابع انسانی و نتایج منابع انسانی رابطه وجود دارد. ..	۱۲۳
۱۲۸-۳-۴-۳- فرضیه اصلی سوم: بین فرآیندهای منابع انسانی و نتایج منابع انسانی رابطه وجود دارد.	۱۲۸
۱۳۰-۴-۴- آزمون رگرسیون چندگانه	۱۳۰
۱۳۳-۴-۵- آزمون مدل تحقیق و تعیین تأثیر متغیرها در تبیین نتایج منابع انسانی	۱۳۳
۱۳۶-۴-۵-۱- ضرایب برازش مدل	۱۳۶

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۴۱-۱-۵- مقدمه	۱۴۱
۱۴۲-۲-۵- نتایج حاصل از آمار توصیفی	۱۴۲
۱۴۴- بحث و نتیجه گیری	۱۴۴
۱۵۶- نتیجه گیری کلی یافته های تحقیق	۱۵۶
۱۵۷- نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه	۱۵۷
۱۵۸- نتایج حاصل از آزمون مدل تحقیق	۱۵۸
۱۶۰- نتایج حاصل از برازش مدل	۱۶۰
۱۶۰-۳-۵- پیشنهادات	۱۶۰
۱۶۰- پیشنهادات کاربردی	۱۶۰
۱۶۱- پیشنهادات درخصوص اجرای مدل	۱۶۱

۱۶۴ ۴-۵- پیشنهادات مطالعات آتی

۱۶۶ ۵-۵- محدودیت‌های تحقیق

منابع و مآخذ

۱۶۷ منابع فارسی

۱۷۸ منابع لاتین

پیوست‌ها

۱۸۳ پیوست شماره (۱) پرسش‌نامه مدل تعالی منابع انسانی

۱۸۸ چکیده به زبان انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۷.....	جدول ۱-۲- تعاریف تعالی
۱۸.....	جدول ۲-۲- ابعاد کیفیت در بخش دولتی
۲۵.....	جدول ۲-۳- معیارهای جایزه دمنگ
۴۱.....	جدول ۲-۴- خلاصه مدل های تعالی منابع انسانی
۸۵.....	جدول ۲-۵- خلاصه تحقیقات داخلی حوزه تعالی منابع انسانی
۹۳.....	جدول ۲-۶- خلاصه تحقیقات خارجی حوزه تعالی
۹۷.....	جدول ۲-۷- نتایج استقرار مدل تعالی منابع انسانی در شرکت ملی صنایع پتروشیمی
۱۰۷.....	جدول ۳-۱- سوالات پرسشنامه مدل تعالی منابع انسانی
۱۰۹.....	جدول ۳-۲: ضرایب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون تحلیل ماده بین گویه‌های طیف‌ها با جمع نمره آن‌ها
۱۱۱.....	جدول ۳-۳: ضرایب آلفای کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف‌های مورد استفاده
۱۱۵.....	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس
۱۱۵.....	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن
۱۱۶.....	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات
۱۱۶.....	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدام
۱۱۷.....	جدول ۴-۵: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت
۱۱۷.....	جدول ۴-۶: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع شغل آن‌ها
۱۱۸.....	جدول ۴-۷: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد رهبری منابع انسانی
۱۱۸.....	جدول ۴-۸: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد استراتژی منابع انسانی
۱۱۹.....	جدول ۴-۹: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از وضعیت راهبردهای منابع انسانی
۱۱۹.....	جدول ۴-۱۰: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از وضعیت فرآیندهای منابع انسانی

جدول ۴-۱۱: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد نتایج ادراکی منابع انسانی	۱۲۰
جدول ۴-۱۲: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد نتایج عملکرد منابع انسانی	۱۲۰
جدول ۴-۱۳: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد نتایج سازمانی منابع انسانی	۱۲۱
جدول ۴-۱۴: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از طیف نتایج منابع انسانی	۱۲۱
جدول ۴-۱۵: ضریب همبستگی پیرسون بین راهبردها و فرایندهای منابع انسانی	۱۲۲
جدول ۴-۱۶: ضریب همبستگی پیرسون بین رهبری منابع انسانی و فرایندهای منابع انسانی	۱۲۲
جدول ۴-۱۷: آزمون همبستگی پیرسون بین استراتژی منابع انسانی و فرایندهای منابع انسانی	۱۲۳
جدول ۴-۱۸: آزمون همبستگی پیرسون بین راهبردهای منابع انسانی و نتایج منابع انسانی	۱۲۴
جدول ۴-۱۹: آزمون همبستگی پیرسون بین رهبری منابع انسانی و نتایج منابع انسانی	۱۲۴
جدول ۴-۲۰: آزمون همبستگی پیرسون بین رهبری منابع انسانی و بعد ادراکی نتایج منابع انسانی	۱۲۵
جدول ۴-۲۱: آزمون همبستگی پیرسون بین بعد رهبری منابع انسانی و بعد عملکردی نتایج منابع انسانی	۱۲۵
جدول ۴-۲۲: آزمون همبستگی پیرسون بین رهبری منابع انسانی و بعد سازمانی نتایج منابع انسانی	۱۲۶
جدول ۴-۲۳: آزمون همبستگی پیرسون بین استراتژی منابع انسانی و نتایج منابع انسانی	۱۲۶
جدول ۴-۲۴: آزمون همبستگی پیرسون بین بعد استراتژی منابع انسانی و بعد ادراکی نتایج منابع انسانی	۱۲۷
جدول ۴-۲۵: آزمون همبستگی پیرسون بین استراتژی منابع انسانی و بعد عملکردی نتایج منابع انسانی	۱۲۷
جدول ۴-۲۶: آزمون همبستگی پیرسون بین استراتژی منابع انسانی و بعد سازمانی نتایج منابع انسانی	۱۲۸
جدول ۴-۲۷: آزمون همبستگی پیرسون بین فرایندهای منابع انسانی و نتایج منابع انسانی	۱۲۸

جدول ۴-۲۸: آزمون همبستگی پیرسون بین فرایندهای منابع انسانی و بعد ادراکی نتایج منابع انسانی	۱۲۹
جدول ۴-۲۹: آزمون همبستگی پیرسون بین فرایندهای منابع انسانی و بعد عملکردی نتایج منابع انسانی	۱۲۹
جدول ۴-۳۰: ضریب همبستگی پیرسون بین فرایندهای منابع انسانی و بعد سازمانی نتایج منابع انسانی	۱۳۰
جدول ۴-۳۱: معادله رگرسیون نتایج منابع انسانی	۱۳۱
جدول ۴-۳۲: معادله رگرسیون بعد ادراکی نتایج منابع انسانی	۱۳۱
جدول ۴-۳۳: معادله رگرسیون بعد عملکردی نتایج منابع انسانی	۱۳۲
جدول ۴-۳۴: معادله رگرسیون بعد سازمانی نتایج منابع انسانی بر حسب ضرایب B و β در مراحل مختلف	۱۳۳
جدول ۴-۳۵: ضرایب تأثیر مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای مدل تحقیق	۱۳۵
جدول ۴-۳۶: ضرایب برازش مدل	۱۳۷
جدول ۴-۳۷: نتایج حاصل از برازش مدل	۱۳۹

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۳۰.....	نمودار ۱-۲: مدل تعالی سازمانی (ای. اف. کیو. ام.)، ۲۰۱۰، ۳۰.....
۴۹.....	نمودار ۲-۲- ساختار تعالی منابع انسانی ۴۹.....
۵۰.....	نمودار ۲-۳- مدل جایزه تعالی منابع انسانی ۵۰.....
۹۵.....	نمودار ۲-۴- متدولوژی تحقیق ۹۵.....
۹۵.....	نمودار ۲-۵- مدل تعالی منابع انسانی ۹۵.....
۹۶.....	نمودار ۲-۶- فرایند بومی سازی و استقرار تعالی منابع انسانی ۹۶.....
۹۷.....	نمودار ۲-۷- مدل تعالی منابع انسانی شرکت ملی صنایع پتروشیمی ۹۷.....
۹۸.....	نمودار ۲-۸- مدل جایزه تعالی منابع انسانی ۹۸.....
۱۰۰.....	نمودار ۲-۹- طرح کلی مدل ۱۰۰.....
۱۰۰.....	نمودار ۲-۱۰- مدل مفهومی تحقیق جهت تبیین مدل تعالی منابع انسانی ۱۰۰.....
۱۳۴.....	نمودار ۴-۱: نمودار مدل تحقیق در مرحله اول ۱۳۴.....
۱۳۶.....	نمودار ۴-۲: نمودار مدل تحقیق در مرحله نهایی ۱۳۶.....

فصل اول

کلیات

۱-۱ - مقدمه

رشد و توسعه، پدیده‌ای است که ضرورت آن امروزه بیش از هر زمان دیگر در کشورهای توسعه‌یافته احساس شده است. همچنین کشورهای در حال توسعه با آگاهی از اهمیت ویژگی‌های جامعه متعالی و نقش آن در تسریع پیشرفت اقتصادی، اقدام به معرفی و به‌کارگیری مدل‌های تعالی سازمانی در بخش‌های مختلف صنعتی و خدماتی نموده‌اند. با نگاهی گذرا به مدل‌های تعالی به این نکته پی می‌بریم که ارتباط تنگاتنگی بین مدل‌های تعالی با درجه توسعه اقتصادی کشورهای توسعه‌یافته وجود دارد. جامعه متعالی نیازمند خلق سازمان‌های متعالی است. به عبارت دیگر اگر سازمان‌ها در قبال کلیه ذی‌نفعان مسئولیت‌پذیر باشند. در این صورت مجموعه‌ای از سازمان‌ها به صورت شبکه‌هایی پدید خواهند آمد و این شبکه‌ها سلول‌های جامعه متعالی را خواهند ساخت.

مهم‌ترین و جدیدترین رویکرد به ارزیابی حوزه‌های مرتبط با منابع انسانی یک سازمان، تعالی منابع انسانی^۱ است. این رویکرد، تحت عنوان مدل تعالی منابع انسانی بحث شده است، از معیارها و شاخص‌های برتر^۲ در حوزه‌های مرتبط با منابع انسانی یک سازمان استفاده می‌کند، به گونه‌ای که مدیران و حرفه‌ای‌های منابع انسانی از طریق آن‌ها می‌توانند با ارزیابی مستمر فعالیت‌ها، رویه‌ها، فرایندها و نتایج منابع انسانی سازمان خود، نقاط قوت و فرصت‌ها (حوزه‌های بهبود) خود را شناسایی کرده و برای بهبود آن‌ها برنامه‌ریزی نمایند (قلیچ‌لی، ۱۳۸۹: ۱۲۲).

دستیابی به تعالی بدون تعالی منابع انسانی میسر نیست بر همین اساس مدل تعالی منابع انسانی با نگاهی عمیق به دنبال الگویی برای اندازه‌گیری و پایش راهبردها، فرایندها و نتایج حوزه منابع انسانی است تا حرفه‌ای‌های منابع انسانی به عنوان شریک استراتژیک سازمان، گام‌های مهمی در راه تعالی سازمانی بردارند. این مدل به مدیران منابع انسانی این امکان را می‌دهد که با استفاده از سنجش‌های ادراکی و عملکردی، نقش توسعه و توانمندسازی منابع انسانی را در دستیابی به اهداف سازمان به مدیریت ارشد و ذی‌نفعان نشان بدهند (بذلی، ۱۳۹۰: ۱۱).

با توجه به توضیحات فوق و از آنجا که سر منشأ تعالی و سرآمدی هر سازمان نیروی انسانی سرآمد است، این پژوهش، تعالی سازمان‌ها را از دید منابع انسانی مورد کنکاش قرار داده تا ضمن شناسایی الگوهای مختلف تعالی سازمانی با تاکید بر منابع انسانی به معرفی مدلی بپردازد، که ضمن روشن کردن مسیر حرکت سازمان‌ها، امکان ارزیابی عملکرد و سنجش میزان موفقیت و تأثیر مدل بر

¹ HR Excellence

² Best Criteria & Measures