

سورة الاحقاف



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
گرایش مدیریت اجرایی

عنوان :

بررسی رابطه استراتژی های سازمانی با بهره وری نیروی انسانی در بیمارستان های تحت
پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران ۱۳۹۰

استاد راهنما:

دکتر زهرا پرومند

استاد مشاور:

دکتر محمد رضا معتدل

پژوهشگر:

سارا ایمان پور

زمستان ۱۳۹۰



Islamic Azad University
Central Tehran Branch

M.Sc. Thesis of Executive Master of Business Administration (EMBA)

"M . A" Thesis

Subject:

**Evaluation of Correlation between the organization strategy and
productivity of human resources in hospitals covered by the Tehran
University of Medical Science1390**

Advisor:

Zahra Booroomand (Ph.D.)

Reader:

Mohammadreza Motadel (Ph.D.)

By:

Sara Imanpour

Winter 2011

تشکر و قدردانی :

اینجانب لازم می‌دانم که بدین وسیله از زحمات بی‌دریغ و نیز همراهی و راهنمایی‌های مستمر و ارزشمند خانم دکتر زهرا برومند، استاد راهنمای این پایان‌نامه و استاد همیشگی بنده در درس و زندگی تشکر و قدردانی نمایم و برای ایشان آرزوی توفیق الهی داشته باشم. همچنین بر خود لازم می‌دانم از همکاری‌ها و همفکری‌های فراوان جناب آقای علی ایمانپور تشکر نمایم.

در ضمن از کلیه اساتید و معلمانم بالاخص جناب آقای دکتر محمدرضا معتدل که در مقام استاد مشاور این پژوهش با راهنمایی‌ها و توصیه‌هایشان گره‌گشایی نمودند، تشکر و قدردانی می‌نمایم.

تقدیم به پدرم که مسیر سربلندی را به شیواترین روش به من آموخت. تقدیم به پدری که تمام زیبایی های دنیا را با یک نگاه خسته اش عوض نخواهم کرد.

تقدیم به مقدس ترین آفریده خداوندگار. مادرم تو باشی و خدا، دنیا برایم بس است.

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱	فصل اول: طرح تحقیق.....
۲	۱-۱- مقدمه.....
۲	۲-۱- بیان مسأله.....
۵	۳-۱- اهمیت موضوع.....
۶	۴-۱- انگیزه و علل انتخاب موضوع.....
۶	۵-۱- پیشینه موضوع.....
۷	۶-۱- چارچوب نظری تحقیق.....
۹	۷-۱- مدل تحلیلی تحقیق.....
۱۱	۸-۱- سوالات پژوهش.....
۱۱	۹-۱- اهداف پژوهش.....
۱۱	۱-۹-۱- اهداف آرمانی.....
۱۱	۲-۹-۱- هدف کلی.....
۱۱	۳-۹-۱- اهداف ویژه پژوهش.....
۱۲	۴-۹-۱- اهداف کاربردی.....
۱۲	۱۰-۱- روش تحقیق.....
۱۲	۱۱-۱- قلمرو تحقیق.....
۱۳	۱۲-۱- جامعه آماری.....
۱۳	۱۳-۱- نمونه، روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه.....
۱۳	۱۴-۱- روش جمع آوری اطلاعات.....
۱۳	۱۵-۱- ملاحظات اخلاقی.....
۱۳	۱۶-۱- تعریف واژه ها و اصطلاحات فنی.....
۱۸	۱۷-۱- محدودیت پژوهش.....
۲۰	فصل ۲: مبانی نظری.....
۲۰	۱-۲- مقدمه.....
۲۰	۲-۲- مبانی نظری.....
۲۰	۱-۲-۲- تعریف استراتژی.....
۲۲	۲-۲-۲- منابع انسانی در سازمان.....
۲۴	۳-۲-۲- برنامه ریزی.....
۲۶	۴-۲-۲- مدیریت منابع انسانی.....
۳۰	۵-۲-۲- ارزیابی عملکرد.....
۳۲	۶-۲-۲- حقوق و پاداش در استراتژی منابع انسانی.....
۳۳	۷-۲-۲- آموزش نیروی انسانی.....
۳۵	۸-۲-۲- تصمیم گیری.....
۳۶	۳-۲- بهره وری.....
۴۹	۴-۲- پیشینه تحقیق.....
۴۹	۱-۴-۲- مطالعات انجام شده در ایران.....
۵۲	۲-۴-۲- مطالعات انجام شده در جهان.....

۵۶	فصل ۳: روش پژوهش.....
۵۶	۱-۳-مقدمه.....
۵۶	۲-۳- روش پژوهش.....
۵۶	۳-۳- جامعه پژوهش.....
۵۷	۴-۳- نمونه و روش نمونه‌گیری.....
۵۷	۵-۳- روش گردآوری داده‌ها.....
۵۹	۶-۳- چگونگی تدوین پرسشنامه.....
۶۲	۷-۳- نمردهی پرسشنامه.....
۶۲	۸-۳- روایی و پایایی شاخص های مورد بررسی در پرسشنامه.....
۶۳	۹-۳- روش تحلیل داده‌ها.....
۶۵	فصل ۴: بحث و نتیجه‌گیری.....
۶۵	۱-۴-مقدمه.....
۶۵	۲-۴-آمار توصیفی.....
۶۶	۳-۴-نتایج بررسی آمار.....
۷۰	۴-۴-تحلیل پرسشنامه استراتژی.....
۱۰۰	۵-۴-تحلیل پرسش نامه بهره‌وری.....
۱۲۰	۶-۴-تحلیل پرسشنامه بهره‌وری.....
۱۲۱	۷-۴-بخش دوم، آزمون فرضیه‌ها.....
۱۲۲	۷-۴-۱-فرضیه فرعی ۱.....
۱۲۳	۷-۴-۲-فرضیه فرعی ۲.....
۱۲۴	۷-۴-۳-فرضیه اصلی.....
۱۲۷	فصل ۵: خلاصه پژوهش.....
۱۲۷	۱-۵- خلاصه موضوع پژوهش.....
۱۲۸	۲-۵- خلاصه نتایج.....
۱۲۹	۳-۵- پیشنهادهای پژوهشی.....
۱۳۳	۴-۵- پیشنهادهای آتی.....
۱۳۴	منابع.....
۱۳۵	منابع فارسی.....
۱۳۸	منابع انگلیسی.....
۱۴۰	پیوست‌ها.....
۱۳۵	پیوست الف.....
۱۴۶	پیوست ب.....

فهرست جدول ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۵۹	جدول ۱-۳
۶۶	جدول ۱-۴
۶۷	جدول ۲-۴
۶۸	جدول ۳-۴
۶۹	جدول ۴-۴
۷۰	جدول ۵-۴
۷۱	جدول ۶-۴
۷۲	جدول ۷-۴
۷۳	جدول ۸-۴
۷۴	جدول ۹-۴
۷۵	جدول ۱۰-۴
۷۶	جدول ۱۱-۴
۷۷	جدول ۱۲-۴
۷۸	جدول ۱۳-۴
۷۹	جدول ۱۴-۴
۸۰	جدول ۱۵-۴
۸۱	جدول ۱۶-۴
۸۲	جدول ۱۷-۴
۸۳	جدول ۱۸-۴
۸۴	جدول ۱۹-۴
۸۵	جدول ۲۰-۴
۸۶	جدول ۲۱-۴
۸۷	جدول ۲۲-۴
۸۸	جدول ۲۳-۴
۸۹	جدول ۲۴-۴
۹۰	جدول ۲۵-۴
۹۱	جدول ۲۶-۴
۹۲	جدول ۲۷-۴
۹۳	جدول ۲۸-۴
۹۴	جدول ۲۹-۴
۹۵	جدول ۳۰-۴
۹۶	جدول ۳۱-۴
۹۷	جدول ۳۲-۴
۹۸	جدول ۳۳-۴
۹۹	جدول ۳۴-۴
۱۰۰	جدول ۳۵-۴

١٠١	جدول ٣٦-٤
١٠٢	جدول ٣٧-٤
١٠٣	جدول ٣٨-٤
١٠٤	جدول ٣٩-٤
١٠٥	جدول ٤٠-٤
١٠٦	جدول ٤١-٤
١٠٧	جدول ٤٢-٤
١٠٨	جدول ٤٣-٤
١٠٩	جدول ٤٤-٤
١١٠	جدول ٤٥-٤
١١١	جدول ٤٦-٤
١١٢	جدول ٤٧-٤
١١٣	جدول ٤٨-٤
١١٤	جدول ٤٩-٤
١١٥	جدول ٥٠-٤
١١٦	جدول ٥١-٤
١١٧	جدول ٥٢-٤
١١٨	جدول ٥٣-٤
١١٩	جدول ٥٤-٤
١٢٠	جدول ٥٥-٤
١٢١	جدول ٥٦-٤
١٢٢	جدول ٥٧-٤
١٢٣	جدول ٥٨-٤
١٢٤	جدول ٥٩-٤
١٢٥	جدول ٦٠-٤

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۶۶	۱-۴ نمودار
۶۷	۲-۴ نمودار
۶۸	۳-۴ نمودار
۶۹	۴-۴ نمودار
۷۰	۵-۴ نمودار
۷۱	۶-۴ نمودار
۷۲	۷-۴ نمودار
۷۳	۸-۴ نمودار
۷۴	۹-۴ نمودار
۷۵	۱۰-۴ نمودار
۷۶	۱۱-۴ نمودار
۷۷	۱۲-۴ نمودار
۷۸	۱۳-۴ نمودار
۷۹	۱۴-۴ نمودار
۸۰	۱۵-۴ نمودار
۸۱	۱۶-۴ نمودار
۸۲	۱۷-۴ نمودار
۸۳	۱۸-۴ نمودار
۸۴	۱۹-۴ نمودار
۸۵	۲۰-۴ نمودار
۸۶	۲۱-۴ نمودار
۸۷	۲۲-۴ نمودار
۸۸	۲۳-۴ نمودار
۸۹	۲۴-۴ نمودار
۹۰	۲۵-۴ نمودار
۹۱	۲۶-۴ نمودار
۹۲	۲۷-۴ نمودار
۹۳	۲۸-۴ نمودار
۹۴	۲۹-۴ نمودار
۹۵	۳۰-۴ نمودار
۹۶	۳۱-۴ نمودار
۹۷	۳۲-۴ نمودار
۹۸	۳۳-۴ نمودار
۹۹	۳۴-۴ نمودار
۱۰۰	۳۵-۴ نمودار
۱۰۱	۳۶-۴ نمودار
۱۰۲	۳۷-۴ نمودار

۱۰۳	نمودار ۳۸-۴
۱۰۴	نمودار ۳۹-۴
۱۰۵	نمودار ۴۰-۴
۱۰۶	نمودار ۴۱-۴
۱۰۷	نمودار ۴۲-۴
۱۰۸	نمودار ۴۳-۴
۱۰۹	نمودار ۴۴-۴
۱۱۰	نمودار ۴۵-۴
۱۱۱	نمودار ۴۶-۴
۱۱۲	نمودار ۴۷-۴
۱۱۳	نمودار ۴۸-۴
۱۱۴	نمودار ۴۹-۴
۱۱۵	نمودار ۵۰-۴
۱۱۶	نمودار ۵۱-۴
۱۱۷	نمودار ۵۲-۴
۱۱۸	نمودار ۵۳-۴
۱۱۹	نمودار ۵۴-۴
۱۲۰	نمودار ۵۵-۴
۱۲۱	نمودار ۵۶-۴
۱۲۵	نمودار ۵۷-۴

فهرست شکل ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۹.....	۱-۱ شکل
۱۰.....	۲-۱ شکل
۱۱.....	۳-۱ شکل
۴۴.....	۴-۱ شکل
۵۸.....	۵-۱ شکل

چکیده

سابقه و هدف: بیمارستان‌ها نقش تعیین کننده‌ای در تأمین سلامت افراد جامعه دارند از این رو اتقاء کیفیت عملکرد بیمارستان‌ها از طریق به کارگیری مکانیزم‌های بهره‌وری می‌تواند در پویایی هر چه بیشتر بیمارستان‌ها موثر واقع شود. هدف از این پژوهش بررسی رابطه استراتژی‌های سازمانی با بهره‌وری نیروی انسانی بر بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران بوده است که در سال ۱۳۹۰ در تهران انجام شد.

روش بررسی: این پژوهش توصیفی - پیمایشی بر روی تمامی سطوح مدیریت در ده بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران مورد بررسی قرار گرفت. داده‌ها نیز از طریق نرم‌افزار spss مورد تحلیل نهایی قرار گرفتند.

یافته‌ها: یافته‌های این پژوهش نشان داد که از بین مولفه‌های استراتژی‌های سازمانی که شامل استراتژی‌های تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، تأمین نیروی انسانی، ارزیابی عملکرد، حقوق و پاداش، آموزش نیروی انسانی می‌باشد در نهایت از نظر مدیران بیمارستانها بین استراتژی‌های سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط معناداری وجود دارد (فرضیه اصلی).

نتیجه‌گیری: این پژوهش نشان داد که بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌ها در گرو تدوین استراتژی‌های ساختاری، فرایندی و نیز ارزیابی عملکرد مستمر است و در این میان تعهد مدیران ارشد و مشارکت همه دست‌اندرکاران اجرایی بیمارستان نیز ضروری می‌باشد.

کلید واژه: بهره‌وری - استراتژی سازمانی - بیمارستان

فصل اول

۱- طرح تحقیق

۱-۱- مقدمه

استراتژی سازمانی مبین برنامه ریزی بلندبرای رسیدن به هدف های نهایی سازمان می باشد و بیانگر آن چیزی است که سازمان قصد دارد در یک مقطع زمانی خاص در آینده به آنها دست یابد و یا به آن تبدیل شود. استراتژی جهت گیری کلی سازمان را نشان می دهد. به طور کلی می توان استراتژی ها را ابزاری دانست که سازمان می تواند با استفاده از آن ها به اهداف بلند مدت خود دست یابد.

امروزه یکی از عوامل مهم سنجش توسعه کشور ها، توسعه منابع انسانی آنهاست. آنچه سازمان ملل متحد نیز در رتبه بندی توسعه یافتگی کشور ها از آن سود می جوید بهداشت و سلامت منابع انسانی است. با بررسی اجمالی عوامل توفیق کشور های توسعه یافته جهان این نکته بیش از همه جلب توجه می نماید که آنها هر چه بیشتر افراد سازمانها را درگیر خود پروری نموده اند. بدین ترتیب که افراد شاغل و بی کار به طور مستمر خود را پرورش می دهند. این فرآیند شامل فعالیت های رسمی و غیر رسمی می شود. ترویج پرورش شخصی موجب بهبود زندگی اجتماعی و حفظ و انسجام آن و ارتقاء بهره وری و رشد اقتصادی می گردد. بدین گونه همواره توانایی در واکنش سریع و مناسب در مقابل تغییرات محیطی حاصل می شود. این واکنش مناسب از طریق بهبود خدمات بخصوص در مورد بهداشت و سلامت از طریق نو آوری و ابتکار با توجه به روند فزاینده فن آوری، انفجار دانش و جهانی شدن نتیجه می شود.

۱-۲- بیان مساله

سلامت به معنای رفاه کامل جسمی، روانی و اجتماعی است. تامین سلامت مردم از جنبه های اقتصادی، اجتماعی، روانشناختی و سیاسی قابل بررسی و تبیین است. از دیدگاه "تیوری" سرمایه انسانی، محور اصلی توسعه پایدار است و سلامت به عنوان عامل مهمی در رشد اقتصادی ملی شناخته می شود.

سلامت (بهداشت و درمان) حقی است همگانی و یکسان که بطور پیوسته و با حمایت حاکمیت ارائه میشوند که برای تمام سنین و گروه های اجتماعی با هر میزان در آمد باید قابل دسترس بوده که نتیجه آن تامین طولانی تر عمر ممکن توام با سلامتی، زندگی با کیفیت عاری از معلولیت و ناتوانی است. خطر و زیان ناشی از بیماری فقط به فرد و خانواده وی مربوط نمی شود بلکه اثر آن به جامعه محلی، ملی و بین المللی بر می گردد (مثل انواع بیماری های واگیر دار و مسری، عواملی مانند فقر، خشونت، صنعتی شدن، تغییر شیوه زندگی، آلودگی محیط زیست، تغییر عادت ها، حوادث جاده ای، استرس و ...)

فقدان سیستم مناسب در حوزه توسعه منابع انسانی منجر به ارائه خدمات نا کافی، عدم کارایی و اثربخشی و عدم ارتقاء کیفیت و در نهایت از همپاشیدگی سلامت جامعه می گردد. استفاده از

الگوهای دیگر کشور های موفق اما با توجه به مقتضیات خاص کشور جلوگیری از هدر رفتن بیشتر وقت و انرژی است.

در اوایل دهه ۱۹۸۰ مرکز بهره وری آمریکا^۱ تعریف زیر را ارائه داد:

سود = بهره وری × قیمت تعدیل شده

در مراکز درمانی، کثرت بیماران و طول مدت درمان منعکس کننده متغیرهای کیفی و چگونگی تغییرات بوجود آمده در طول زمان است. کثرت بیماری، نوع و میزان اقدامهای انجام شده برای بیماران را نشان می دهد. طول مدت ارائه خدمات نیز از طریق اندازه گیری مدت زمان اقامت بیمار در بیمارستان محاسبه می گردد. این زمان با توجه به عملیات تشخیصی که صورت می گیرد تعیین می شود. هر دو عامل مذکور به هر حال به شکل معکوس روی یکدیگر تأثیر متقابل دارند. اگر بهره وری در خدمات درمانی بین دو بیمارستان مورد مقایسه قرار گیرد ابتدا باید به تفاوت های موجود بین شرایط مکانی آن دو توجه کافینمود. در واقع هنگامی که نقاط موردنظر برای سنجش بهره وری تعریف شدند ملاک ها و معیارهای مناسب بهره وری انتخاب می گردند. (پروکونپکو، ۱۳۷۳، ۶۰)

بهره وری دو مفهوم عمده کارایی و اثربخشی را در بر می گیرد. این دو مفهوم با یکدیگر اختلاف عمده ای دارند. "پروکونپکو" معتقد است "تفاوت اصولی بین اندازه گیری کارایی و اثربخشی در نحوه نگرش آن به کار و چگونگی ارائه آن است." برای مثال در اندازه گیری هایی که مفهوم کارایی را مورد سنجش قرار می دهند اندازه گیری خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده به صورت شمارش تعداد افرادی است که با توجه به مقدار پرسنل/ ساعت مورد مداوا قرار گرفته اند.

در حالی که ملاک هایی که اثربخشی را ارزیابی می کنند بیانگر میزان موفقیت حاصله در درمان کل بیماران مداوا شده است. بنابراین اندازه گیری اثربخشی نشان دهنده ارزیابی جهت انجام کار و اندازه گیری کارایی گویای صحت یا عدم صحت انتخاب شیوه های انجام کار است. (نیک پور، ۱۳۷۷، ۴۶)

در نتیجه بهره وری در خدمات عمومی را می توان کارایی در استفاده از منابع در ارائه اثربخشی و عادلانه خدمات انسانی تعریف نمود. تأکید اصلی در این تعریف بر روی داده ها، ستاده ها، نتایج و اثرهای آن ها است.

پایین بودن بهره وری نیروی انسانی در بخش سلامت مشکلات عدیده ای را برای جامعه فراهم آورده است.

^۱American Productivity Center(APC)

طرفداران برنامه ریزی منابع انسانی معتقدند که کاربرد مدل های رسمی بر نامه ریزی منابع انسانی در سازمان ها، می تواند نقش مهمی در بهره وری موثر و مطلوب منابع انسانی داشته باشد.

آن ها آن گونه که ادعا می کنند انسان ها مهم ترین دارایی موسسه هستند، پس چرا از آنها به عنوان یک هزینه عملیاتی و نه به عنوان یک منبع یا سرمایه گذاری اصلی شرکت تلقی می شود؟

"اسکینر": در حالی که اساسی ترین و بزرگ ترین منبع رقابتی شرکت انسان ها هستند و از نظر زمانی بزرگ ترین افق زمانی هر وظیفه را در بر می گیرند ولی بدون هیچ استراتژی بلند مدتی رها می شوند و فقط به فشارها و حوادث زودگذر واکنش نشان می دهند. (اسکینر، ۲۰۰۴، ۱۲۰)

سر انجام بسیاری از شرکت ها فاقد تخصص لازم هستند که بتوانند بطور موثر طرح های استراتژیک نیروی انسانی را تنظیم کنند، در نتیجه بر جامعه همان می رود که بر سر ما آمد!

آیا برای رسیدن به هدف پاکیزه نمودن کشور از هجوم فرهنگ بیگانه استفاده از وسیله (پارازیت ها یا امواج الکترو مغناطیس) برای تخریب تصویر برنامه های ماهواره ها توجیه پذیر است؟

آیا خانواده ای را سراغ دارید که کهنسالان به بدترین مرض های غیرقابل درمان که دکتر ها جوابشان کرده باشند، دچار نباشد؟ هوای فوق العاده آلوده، آب غیر قابل اطمینان و... همه از جمله عواملی است که سلامتی شهروندان را به خطر می اندازد و این جز در سایه منابع انسانی غیر کار آمد در بخش سلامت میسر نمی شود.

حال این سوال اساسی پیش می آید که، چگونه می توان نیروی انسانی بخش سلامت را بهره ور تر نمود تا سلامت جامعه را تامین کند؟

بهره وری نیروی انسانی یکی از عمده ترین مسائل جهان امروزی و جدی ترین چالشی است که مدیریت کنونی با آن رو به رو است از آن جا که مراکز بهداشتی و درمانی درصدد افزایش کیفیت و کاهش هزینه های بیمارستانی هستند (جی ونس، ۱۹۸۷، ۲۰۲) لذا بهره وری کارکنان نقش اساسی در رسیدن به این مهم ایفا می کند و با توجه به تعریف بهره وری " ایجاد حداکثر ثروت با استفاده از شمار معقولی از نیروی کار " و با نگاهی اجمالی به مطالعات انجام گرفته در کشور مشخص می شود که مراکز بهداشتی و درمانی علی الخصوص در بخش دولتی، از کثرت کارکنانی با توانمندی کم رنج می برد. (دهقان نیری، ۱۳۸۴، ۴). آنچه از این مختصر مهم به نظر می رسد این است که تحقیقات بیشتری برای درک فاکتور های بهره وری به ویژه در بیمارستان های بخش دولتی مورد نیاز است.

۳-۱- اهمیت موضوع

امروزه تمام نظام های اجتماعی بدون استثناء تحت تاثیر شدید تغییرات محیطی قرار گرفته اند. هر گونه وقایع سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و تحولات فن آوری و پیشرفت های علمی در عرصه های مختلف، سیستم های دولتی و به تبع آن سیستم های فرعی را در تمام عرصه ها و فعالیت های گوناگون متاثر می سازد. این تغییرات که روز به روز به سرعت و حجم آن افزوده می شود بدون شک آثار غیر قابل تردیدی بر عملیات سازمان ها و دستگاه های دولتی خواهد گذاشت. با این تحولات در عرصه فن آوری و پیچیدگی جوامع و افزایش رو به رشد تقاضا و توقع مردم نسبت به ارائه خدمات مطلوب و توسعه اطلاعات و ارتباطات دیگر نمی توان در قالب روش ها و تکنیک های گذشته پاسخگوی نیاز ها و تقاضا های جدید بود.

توجه به این نکته حائز اهمیت می باشد که مولفه های استراتژی سازمان نقش تعیین کننده ای را در کارایی و اثر بخشی کارکنان خواهد داشت. لذا با تلاش برای بهبود این مولفه ها می توان بهره وری نیروی انسانی را در مراکز بهداشتی و درمانی افزایش داد و تاثیر مستقیمی را در روند ارائه خدمات به بیماران شاهد بود. اندازه گیری بهره وری، فراهم آورنده اطلاعاتی است که امکان ارزیابی و قضاوت را پیرامون چگونگی حرکت به سوی هدف (وضع مطلوب) را از نقطه عزیمت و شرایط قبلی (وضع موجود) ایجاد می کند. اندازه گیری بهره وری، سازمان را در امر ایجاد ارتباط صحیح بین بهره وری با سایر هدفهای استراتژیک سازمان یاری میدهد. (سمینار بهره وری نیروی انسانی، ۱۳۸۹)

برای افزایش بهره وری منابع انسانی پیشنهاد های متفاوتی ارائه شده چنانچه از سال ۱۹۶۵ شرکت های ژاپنی با اعطای جایزه کایزن (بهبود مستمر) به دنبال راهی برای افزایش کارایی منابع انسانی خود بودند. (نجفی و زاهدی، ۱۳۷۹، ۱).

۴-۱- انگیزه و علت انتخاب موضوع تحقیق

– رشته تحصیلی دوره لیسانس (مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی) پژوهشگر

– علاقه شخصی به بهبود و رفع مشکلات جامعه

۵-۱- پیشینه پژوهش

۱) در پژوهشی که توسط سازمان بهداشت جهانی در زمینة توسعه منابع انسانی در سلامت روان صورت گرفته است، تفاوت عملکرد در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه مورد بررسی قرار گرفت. از نقاط قوت این پژوهش پرداختن به یکی از چالش های مهم یعنی توسعه منابع انسانی است.

۲) پژوهش دیگری توسط اداره منطقه ای سازمان جهانی بهداشت در اروپا و دولتهای اروپایی و آژانسهای بین المللی و غیردولتی و دانشکده های بهداشتی و عوامل اقتصادی با عنوان طرح ابتکار پدیده بان اروپا در زمینه نظام های مراقبت سلامت انجام گرفت.

۳) "طبیعی" در پژوهش خود به بررسی عوامل کلیدی در توسعه نیروی انسانی در بخش بهداشت و درمان به ویژه بیمارستانها پرداخته است و به برنامه ریزی نیروی انسانی و آموزش به عنوان عوامل کلیدی توجه خاص مبذول داشته است.

۴) "نصیری پور" در پژوهش خود به "طراحی الگوی توسعه مدیریت در بیمارستان های تأمین اجتماعی و تعیین ابعاد و مؤلفه های توسعه مدیریت" پرداخته است و یافته های او بدین نحو است که در طراحی برنامه های توسعه مدیریت که بخشی از توسعه منابع انسانی است باید به دانش نظری، توانایی اکتسابی و ویژگی های شخصیتی بهای لازم داده می شود.

۵) "موسی زاده" در سال ۱۳۸۴، دانشگاه علوم پزشکی ایران، پژوهشی تحت عنوان بررسی عوامل مرتبط با بهره وری در بیمارستان های شهرستان قائم شهر، ساری، بهشهر انجام داده است. هدف این پژوهش بررسی کیفیت زندگی کاری بر بهره وری است. در نتیجه با تعیین شاخصها و معیارهایی برای اندازه گیری داده ها و ستاده های بیمارستان ها و ارتقای فرهنگ بهره وری در کار و بهبود بیمارستان ها، ایجاد واحدهای بهره وری در بیمارستان ها، ساماندهی امر آموزش و بهسازی منابع انسانی و مقایسه عوامل مرتبط با بهره وری با وضعیت موجود این عوامل و ... به رشد بهره وری در بیمارستان ها دست یافته است.

پژوهش حاضر بر آن است تا تاثیر استراتژی های سازمانی را بر بهره وری نیروی کار سنجیده و با توجه با نتایج حاصله، پیشنهادهای لازم برای ارتقاء بهره وری کارکنان ارائه نماید.

۶-۱- چارچوب نظری تحقیق

دارا بودن یک استراتژی روشن و به خوبی برنامه ریزی شده یکی از راه های رسیدن به موفقیت در هر سازمانی می باشد. استراتژی منابع انسانی یکی از مهمترین شاخصه های استراتژی سازمانی است (هولسل، ۲۰۰۴، ۲۰۲). این موضوع امروزه به طور وسیعی مورد پذیرش قرار گرفته است که ما در حال زندگی در محیطی هستیم که به طور فزاینده دارای پیچیدگی و تلاطم بوده و پیوسته در حال تغییر است. به منظور مواجهه مثبت با این تغییرات و چالش ها نیاز به کارکنانی می باشد که آموزش دیده باشند و انتخاب این کارکنان بر اساس شایستگی صورت گرفته باشد. (سالمون، ۱۹۹۰، ۲۱). بنابراین هر سازمان باید اهمیت منابع انسانی، مهارت ها و توانایی های آنان را تشخیص داده و درک کند. (مورگان، ۱۹۹۱، ۴)

امروزه جایگاه منابع انسانی و تدوین استراتژی مناسب برای آن نه به لحاظ نقش آن در پیاده سازی استراتژی های سازمانی بلکه به این خاطر که می تواند به یک منبع پایدار مزیت رقابتی تبدیل شود، اهمیت زیادی دارد. (ونگ، ۲۰۰۸، ۲۹) منابع انسانی عبارت است از مدیریت و اداره استراتژیک و پایدار با ارزشترین دارایی های سازمان یعنی کارکنانی که در آن جا کار می کنند و به طور انفرادی در کنار هم به سازمان در وصول به اهداف آن کمک می کنند برای رسیدن به این هدف یکی از راه کار های اساسی وارد کردن استراتژی منابع انسانی به مرحله تدوین استراتژی سازمانی می باشد. (آرمسترانگ، ۱۳۸۱، ۲۰۲) برنامه ریزی منابع انسانی عبارت است از فرایند بازبینی سیستماتیک نیازمندی های منابع انسانی سازمان برای اطمینان از اینکه تعداد مورد نیاز کارکنان با مهارت های مشخص در زمان معین در دسترس هستند. برنامه

ریزی منابع انسانی فرایندی روش مند است که چارچوبی را به مدیران ارائه می دهد تا بتوانند بر اساس آن استراتژی های منابع انسانی و به تبع آن استراتژی سازمانی را محقق سازند. (ونگر، ۲۰۰۰، ۵۳)

از جمله اقداماتی که موجب بهبود عملکرد فردی و اثر بخشی سازمانی می شود تدوین و اجرای برنامه ریزی عملکرد موثر کارکنان است. ارزیابی در مدیریت منابع انسانی یکی از وظایف مهم و کلیدی است که به وسیله آن وضعیت موجود نیروی انسانی بررسی و نقاط ضعف و قوت آن مشخص می شود. (سازمان امور اداری، ۱۳۷۹، ۶) هدف اصلی استراتژی منابع انسانی کمک به عملکرد بهتر برای نیل به اهداف سازمانی است و ارزیابی عملکرد مدیران را از نیاز های منابع انسانی سازمان آگاه ساخته و تحقق استراتژی سازمانی را سهل می کند. (اسکیدسن، ۱۹۹۸، ۵۰-۹۲).

حقوق و دستمزد از جمله مولفه های تاثیر گذار در استراتژی منابع انسانی است. تاثیر حقوق و دستمزد بر استراتژی های سازمانی از طریق نظریه معروف "مزد کارایی یا مزد موثر" مورد بررسی قرار گرفته است. (صمیمی، ۱۳۷۶، ۳۱) در مدیریت منابع انسانی در همه سازمان ها، چهار کارکرد اصلی وجود دارد؛ این چهار کارکرد عبارتند از: گزینش، ارزشیابی عملکرد، توسعه منابع انسانی و پاداش (فامبرون و همکاران، ۱۹۸۴). واقعیت این است که همه سازمان ها از این فعالیت های عام برای رسیدن به یک نقطه ی روشن استفاده می کنند و برخی نیز برای استراتژی توسعه خود از این کارکرد ها بهره می برند. سازمان ها باید به محیط خود پاسخ گو باشند. بنابراین، باید راهبرد روشنی در انجام این کارکرد ها داشته باشند (مینتزبرگ، ۴۰، ۱۹۹۰).

نظام پاداش، فعالیتی است که سازمان ها از طریق آن، کار افراد را ارزیابی می کنند تا پاداش های پولی و غیر پولی، مستقیم و/یا غیر مستقیم را در چارچوب مقررات قانونی و توانایی پرداخت خود میان آنان توزیع کنند. نظام پاداش بدین خاطر مهم و اساسی قلمداد می شود که:

(أ) کارکنان توانمند را نگهداری کند؛ اگر نظام پاداش نتواند کارکنان توانمند را متقاعد سازد که از لحاظ درون سازمانی بر مبنای مساوات و از لحاظ بیرون سازمانی قابل رقابت است، آنان مؤسسه را ترک خواهند کرد.

(ب) کارکنان را برانگیزد؛ نظام پاداش می تواند با در نظر گرفتن عملکرد، یعنی، با ارایه ی پاداش هایی برای بهره وری، در کارکنان انگیزه وجود آورد (دولان و شولر، ۴۲۳، ۱۳۷۵).

۷-۱- مدل تحلیلی تحقیق