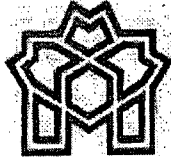


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1019AF - P. KAPYK



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه بین توسعه منابع انسانی با اثربخشی سازمانی در بیمه مرکزی ایران

استاد راهنما:

دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور:

دکتر حمید رحیمیان

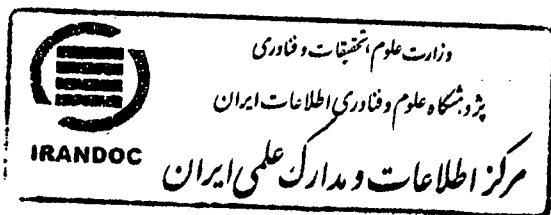
استاد داور:

دکتر مصطفی نیکنامی

پژوهشگر:

اکرم حاجی محمد حسینی نژاد

تابستان ۸۹



۱۵۱۹۸۴

۱۳۸۹/۱۱/۱۷

چکیده:

با هدف بررسی رابطه بین توسعه منابع انسانی با اثربخشی سازمانی در بیمه مرکزی ایران پژوهشی به روش توصیفی-همبستگی انجام گرفت که به لحاظ هدف در زمره تحقیقات کاربردی بوده است. جامعه آماری در این تحقیق عبارت از کلیه کارکنان بیمه مرکزی ایران و حجم نمونه 115 نفر است که به روش نمونه گیری ساده انجام گرفت. به منظور جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه توسعه منابع انسانی با 22 گویه و پرسشنامه اثربخشی سازمانی با 21 گویه استفاده شده است. از نظر روایی مورد تایید اساتید می باشد و با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه توسعه منابع انسانی (0/95) و پرسشنامه اثربخشی (0/91) محاسبه شده است. بعد از تکمیل پرسشنامه ها و جمع آوری داده ها، تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون های کالموگروف اسمیرنوف، همبستگی پیرسون، رگرسیون، تحلیل واریانس یک راهه انجام شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که بین توسعه منابع انسانی و اثربخشی سازمانی در بیمه مرکزی ایران رابطه معنی داری وجود دارد و همچنین بین مؤلفه های آموزش، ارزیابی عملکرد، مسیر پیشرفت شغلی، انگیزش، ارتباطات و پاداش با اثربخشی سازمانی در بیمه مرکزی ایران رابطه معنی داری وجود دارد.

کلید واژه: توسعه منابع انسانی، اثربخشی سازمانی، بیمه مرکزی ایران

تقدیر و تشکر

بر خود واجب می دانم که:

از راهنمایی ها و زحمات بی دریغ و عالمانه استاد فرزانه و دانشمند جناب آقای دکتر عباس عباس پور به عنوان استاد راهنمای این پایان نامه که از لحاظ علمی و اخلاقی سرآمد بوده و الگویی برای اینجانب بوده و خواهد بود، نهایت سپاسگذاری و کمال تشکر را داشته و صمیمانه برای ایشان آرزوی توفیق می نمایم؛

از مساعدتها و مشاوره های بجای جناب آقای دکتر رحیمیان به عنوان استاد مشاور این پایان نامه که با خوشرویی و متانت به سوالات اینجانب پاسخ می دادند، قدردانی به عمل می آید؛

و در نهایت از تمامی اساتید گرانقدر گروه مدیریت و برنامه ریزی و همه عزیزانی که با این حقیر در اجرای این طرح همکاری داشتند؛ مخصوصاً "همسر عزیزم، صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

ومن الله توفیق

تقدیم به:

پدر و مادر عزیزم

آنانکه وجودشان برایم همه عشق است و وجودم برایشان همه رنج، توانشان
رفت تا به توانایی رسیدم؛

در برابر وجود سبزتان زانوی ادب بر زمین می نهیم و با دلی مملو از عشق و
محبت بر دستان خستگی ناپذیرتان

بوسه می زنم و با تمام وجود فریاد می زنم که دار و ندارم را مدیون شما
هستم

سرو وجودتان همیشه سرسبز و استوار و آفتاب عمرتان پاینده باد؛

و

همسر مهربان و فداکارم

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۲.....	چکیده
۵.....	مقدمه
۶.....	بیان مسئله
۸.....	اهمیت و ضرورت پژوهش
۹.....	اهداف پژوهش
۱۰.....	فرضیه های پژوهش
۱۰.....	تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی پژوهش
۱۰.....	تعریف نظری اصطلاحات و واژه ها
۱۱.....	تعریف عملیاتی اصطلاحات و واژه ها
۱۱.....	قلمرو تحقیق
۱۱.....	قلمرو موضوعی
۱۲.....	قلمرو زمانی
۱۲.....	قلمرو مکانی

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تجربی تحقیق

۱۷.....	مقدمه
۱۸.....	مبانی نظری
۱۸.....	توسعه منابع انسانی
۲۰.....	مفهوم توسعه منابع انسانی
۲۲.....	تاریخچه توسعه منابع انسانی
۲۴.....	فلسفه توسعه منابع انسانی
۲۵.....	اهداف توسعه منابع انسانی
۲۶.....	ابعاد توسعه منابع انسانی
۲۹.....	الگوهای توسعه منابع انسانی
۳۱.....	استراتژی های توسعه منابع انسانی
۳۱.....	مؤلفه های توسعه منابع انسانی
۳۱.....	آموزش
۳۳.....	اهداف آموزش
۳۴.....	انواع آموزش
۳۵.....	فرایند آموزش
۳۷.....	مسیر پیشرفت شغلی
۳۸.....	بهبود مسیر پیشرفت شغلی

۳۹.....	مدیریت مسیر پیشرفت شغلی
۴۰.....	مسائل مهم در مسیر پیشرفت شغلی
۴۱.....	مراحل مسیر پیشرفت شغلی
۴۲.....	انگیزش
۴۳.....	مفهوم انگیزش
۴۴.....	دیدگاه های انگیزش
۴۴.....	دیدگاه تاریخی
۴۵.....	دیدگاه محتوایی
۴۸.....	دیدگاه فرایندی
۵۰.....	ارزیابی عملکرد
۵۱.....	اهداف ارزیابی عملکرد
۵۱.....	فنون ارزیابی عملکرد
۵۲.....	چه کسانی ارزیابی می کنند؟
۵۵.....	پاداش
۵۵.....	انواع پاداش
۵۶.....	سیتم های پاداش
۵۸.....	استراتژی پاداش
۵۸.....	ارتباطات

۵۹.....	ارتباطات کارآمد و اثربخش
۶۰.....	مدل ارتباطی کریتر
۶۰.....	محورهای ارتباطات سازمانی
۶۱.....	کانال ارتباطی
۶۲.....	محتوای ارتباط
۶۳.....	مسیر ارتباطات در سازمان
۶۵.....	سبک های ارتباطی در سازمان
۶۶.....	اثربخشی سازمانی
۶۶.....	تعاریف اثربخشی سازمانی
۶۸.....	تاریخچه اثربخشی سازمانی
۷۱.....	رویکردهای سنجش اثربخشی سازمانی
۷۱.....	رویکردهای سنتی
۷۵.....	رویکردهای نوین
۷۷.....	مقایسه رویکردهای مختلف سنجش اثربخشی سازمانی
۷۹.....	معیارها و مقیاس های اثربخشی کمپل
۸۳.....	پیشینه تجربی تحقیق
۸۳.....	تحقیقات داخلی
۸۸.....	تحقیقات خارجی

جمع بندی و نتیجه گیری ۹۳

فصل سوم : روش شناسی تحقیق

مقدمه ۹۸

روش تحقیق ۹۹

جامعه آماری ۹۹

روش نمونه گیری و حجم نمونه ۹۹

روش گردآوری داده ها ۱۰۰

ابزار گردآوری داده ها ۱۰۰

روایی و پایایی ابزار پژوهش ۱۰۱

روش تجزیه و تحلیل داده ها ۱۰۲

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

مقدمه ۱۰۵

توصیف داده های گردآوری شده ۱۰۵

وضعیت کارکنان بیمه مرکزی ایران بر حسب جنسیت ۱۰۶

توزیع کارکنان بیمه مرکزی ایران بر حسب سابقه خدمت ۱۰۷

توزیع کارکنان بیمه مرکزی ایران بر حسب وضعیت تأهل ۱۰۸

۱۰۹.....	توزیع کارکنان بیمه مرکزی ایران بر حسب مدرک تحصیلی
۱۱۱.....	تحلیل توصیفی داده های پژوهش
۱۱۲.....	تحلیل استنباطی داده های پژوهش
۱۱۲.....	بررسی فرضیه اصلی
۱۱۳.....	بررسی فرضیه های فرعی

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۱۲۵.....	مقدمه
۱۲۵.....	بحث در مورد یافته های تحقیق
۱۲۵.....	نتایج آمار توصیفی
۱۲۶.....	نتایج آمار استنباطی
۱۲۶.....	بحث در مورد یافته های فرضیه اصلی تحقیق
۱۲۷.....	بحث در مورد یافته های فرضیه های فرعی تحقیق
۱۳۱.....	نتیجه گیری کلی
۱۳۳.....	محدودیت های تحقیق
۱۳۴.....	پیشنهادات کاربردی
۱۳۵.....	پیشنهادات برای تحقیقات آتی

فهرست منابع

- ۱۳۷.....منابع فارسی
- ۱۳۸.....منابع لاتین

پیوست ها

- ۱۳۹.....پیوست ها

فهرست جداول

- جدول (۱-۲): تاریخچه مفهوم توسعه منابع انسانی..... ۲۲
- جدول (۲-۲): مقایسه های پارادایم های توسعه منابع انسانی..... ۳۰
- جدول (۳-۲): بررسی تاریخی اثربخشی سازمانی..... ۶۸
- جدول (۴-۲): مقایسه رویکردهای مختلف اثربخشی سازمانی..... ۷۸
- جدول (۱-۴): توزیع کارکنان بیمه مرکزی ایران بر حسب جنسیت..... ۱۰۶
- جدول (۲-۴): توزیع کارکنان بیمه مرکزی ایران بر حسب سابقه خدمت..... ۱۰۷
- جدول (۳-۴): توزیع کارکنان بیمه مرکزی ایران بر حسب وضعیت تأهل..... ۱۰۸
- جدول (۴-۴): توزیع کارکنان بیمه مرکزی ایران بر حسب مدرک تحصیلی..... ۱۰۹
- جدول (۵-۴): میانگین و انحراف استاندارد نمرات..... ۱۱۱
- جدول (۶-۴): نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه منابع انسانی با اثربخشی سازمانی..... ۱۱۲
- جدول (۷-۴): نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه آموزش با اثربخشی سازمانی..... ۱۱۳
- جدول (۸-۴): نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه مسیر پیشرفت شغلی با اثربخشی سازمانی..... ۱۱۴
- جدول (۹-۴): نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه ارزیابی عملکرد با اثربخشی سازمانی..... ۱۱۵

- جدول (۱۰-۴): نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه انگیزش با اثربخشی سازمانی..... ۱۱۶
- جدول (۱۱-۴): نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه پاداش با اثربخشی سازمانی..... ۱۱۷
- جدول (۱۲-۴): نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه ارتباطات با اثربخشی سازمانی..... ۱۱۷
- جدول (۱۳-۴): نتایج آزمون کالموگرو اسمیرنوف..... ۱۱۸
- جدول (۱۴-۴): ماتریس همبستگی بین متغیرها..... ۱۱۹
- جدول (۱۵-۴): نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه..... ۱۱۹
- جدول (۱۶-۴): ضرایب آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه..... ۱۲۰
- جدول (۱۷-۴): متغیرهایی که در آنالیز رگرسیون قدم به قدم حذف شدند..... ۱۲۱

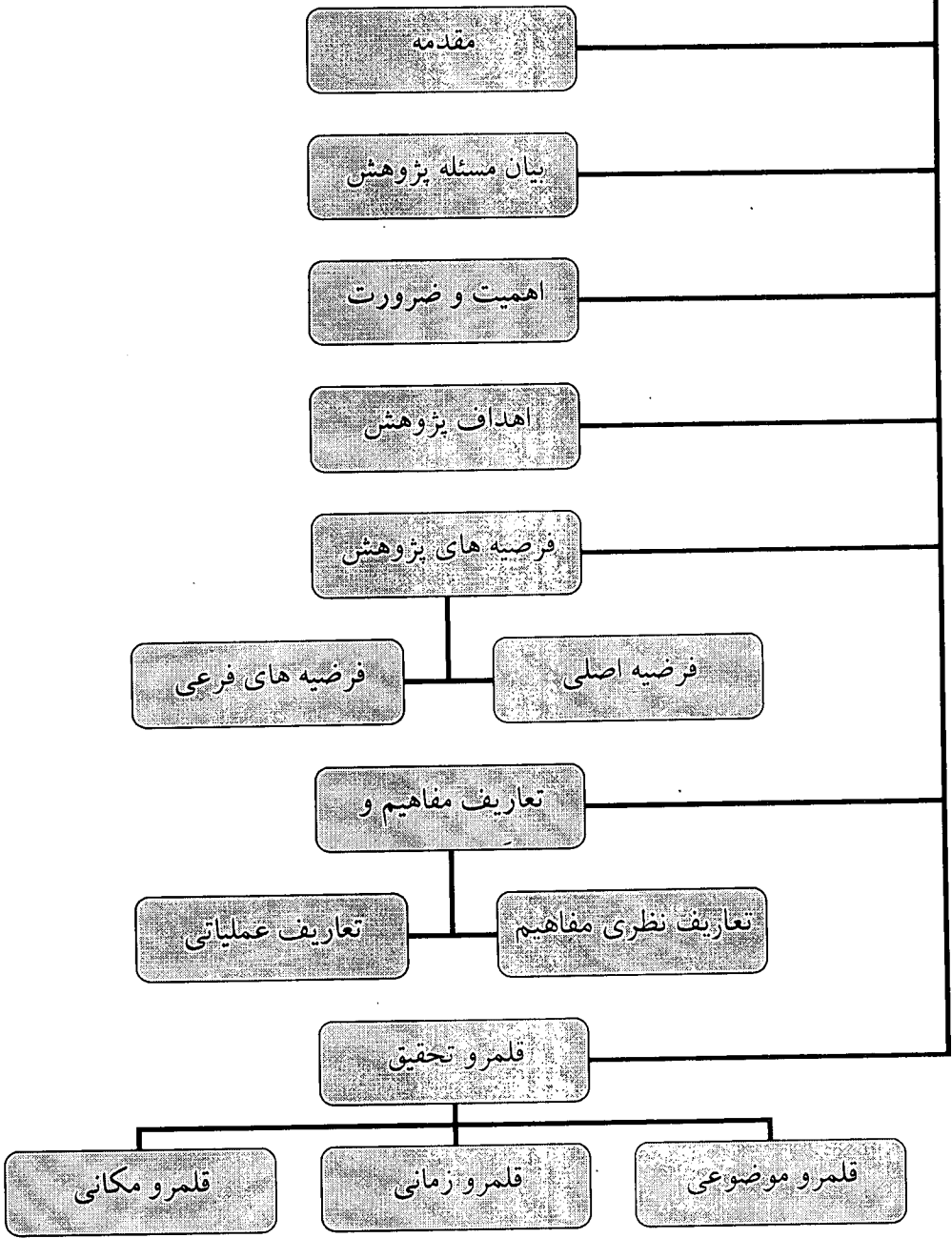
فهرست نمودارها

- نمودار (۱-۲): فرایند آموزش..... ۳۷
- نمودار (۱-۴): توزیع درصدی کارکنان بر حسب جنسیت..... ۱۰۶
- نمودار (۲-۴): توزیع درصدی کارکنان بر حسب سابقه خدمت..... ۱۰۷
- نمودار (۳-۴): توزیع درصدی کارکنان بر حسب وضعیت تأهل..... ۱۰۸
- نمودار (۴-۴): توزیع درصدی کارکنان بر حسب مدرک تحصیلی..... ۱۱۰

فصل اول

کلیات تحقیق

فصل اول: کلیات تحقیق



سازمان‌ها امروزه هم از بیرون و هم از درون در معرض فشارهای سختی قرار دارند. فشارهایی که از بیرون تحمیل می‌شود، شامل: افزایش رقابت جهانی، دگرگونی‌های ناگهانی، نیاز به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود می‌باشد که نیاز به واکنش سریع در سازمان‌ها را ایجاب می‌کنند (اسکات و ژاف، ۱۳۷۵، ص ۷۲). تجربه‌های تلخ و شیرین گذشته مدیریت جهان با اصول مدیریت علمی آغاز شده است و به جایی رسیده که در سال‌های اخیر، انسان را در شمار گران‌بهاترین دارایی یک سازمان قرار می‌دهد و برای وی ارزشی فراتر از همه عناصر ضروری برای اداره سازمان قایل می‌گردد. به دنبال چنین دیدگاهی بار دیگر انسان در کانون توجه همگان و مبنای توانمندی و پویایی سازمانی، قرار گرفت. دو بعد مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی که به تازگی به آن توجه فراوان می‌شود عبارتند از:

۱. تعیین، طراحی و به کار بستن برنامه های آموزشی و پرورشی، بالنده کردن کارکنان برای بالا بردن توانایی، عملکرد و رشد آنان؛

۲. بهبود بخشیدن به محیط کار، بویژه در زمینه کیفیت زندگی کاری و به کار بستن برنامه های بهبود بهره وری (دولن، ۱۳۸۲، ص ۲۸).

سازمان های کسب و کار به تجربه دریافته اند که اتکا به منابعی مثل سرمایه پولی، فناوری، ماشین آلات و امثال آنها در بلند مدت این نیاز را برآورده نمی سازد. آنچه مسلم است این است که عامل یا منبع می تواند به سان مزیت رقابتی پایدار هر سازمانی مورد توجه و اتکا قرار گیرند چرا که عوامل یا منابع کمیاب و ارزش آفرین بوده و از سوی رقبای به سرعت قابل تقلید کردن یا قابل جایگزین شدن نیست. سازمان ها همچنین به تجربه دریافته اند که تنها عاملی که می تواند واجد همه این ویژگی ها باشد منابع انسانی توسعه یافته است. به همین دلیل است که بسیاری از آینده پژوهان بزرگ معاصر در گه و هندی تا تافلر متفق القول اند که کلید برتری جوامع و سازمان ها در قرن بیست و یکم در دست کارکنان مستعد، شایسته، ماهر و با انگیزه سازمانهاست. توسعه منابع انسانی فرایندی است که در جهت نیازمندی ها و جهت گیری های راهبردی سازمان ها و با بکارگیری تدابیر و تمهیدات لازم شرایطی را فراهم می کند تا شایستگی ها و استعدادهای بالقوه کارکنان فعلیت یابند و سپس در خدمت تحقق هدف ها و اجرای برنامه های سازمان ها به کار گرفته شوند و نهایتاً منجر به کارایی و اثربخشی سازمانی گردد.

۱-۲- بیان مسئله

سازمان ها رکن اصلی اجتماع کنونی هستند و مدیریت مهمترین عامل در رشد و بالندگی و یا مرگ سازمان هاست (پارسایان و اعرابی، ۱۳۸۱). مدیریت یک علم و تفکر سازمان یافته است و به دلیل پیچیدگی سازمان های امروزی، تخصصهای ویژه ای برای اداره امور سازمانی شکل گرفته است، تا مزیت های بالقوه هر یک از اجزای اساسی و گوناگون سازمان را به حداکثر برساند. مانند: مدیریت امور مالی، مدیریت تولید، مدیریت فروش و بازار یابی، مدیریت امور اطلاعاتی و سرانجام مدیریت منابع انسانی (ابطحی، ۱۳۸۶، ص ۷). مدیریت منابع انسانی برای سازمان ها به مثابه کارکردی حیاتی تلقی می شود زیرا مولفه اصلی تشکیل دهنده سازمانها مردمند و مدیریت اثربخش آنها وظیفه مدیریت منابع انسانی است (عباس پور، ۱۳۸۴، ص ۱۰).

امروزه وظایف مدیریت منابع انسانی در سازمان دستخوش تحول اساسی شده است و آنان علاوه بر کارکرد های سنتی خویش و اغلب مقدم بر همه آنها عهده دار نقش های تازه ای شده اند که از جمله مهمترین آنها می توان به توسعه منابع انسانی اشاره کرد. بنابراین سیاست های توسعه منابع انسانی رابطه نزدیکی با آن جنبه از مدیریت منابع انسانی دارند که به سرمایه گذاری روی نیروی انسانی و کارکنان و توسعه سرمایه انسانی سازمان مربوط می شوند و به مسائلی چون ایجاد یک سازمان پویا و فراهم آوردن فرصت های آموزش و پرورش و یادگیری کارکنان به منظور بهبود عملکرد سازمانی، گروهی و فردی می پردازند (آرمسترانگ^۱، اعرابی و ایزدی، ۱۳۸۴).

اگر چه توسعه منابع انسانی یکی از ابزارهای موثر برای افزایش اثربخشی و استفاده از ظرفیت ها و توانایی های فردی و گروهی آنها در راستای اهداف سازمانی و به بیان بهتر حصول کارایی و اثربخشی سازمانی

^۱.Armstrong

است (دیکسون^۱، ۲۰۰۳). ولی در عمل نقش اهمیت منابع انسانی در تحقق موفقیت آمیز رسالت و اهداف سازمان ها به خوبی شناخته نشده است و از آن به منزله عاملی استراتژیک برای بهبود عملکرد سازمانی استفاده نمی گردد و این مسئله ای است که تاکنون نسبت به آن غفلت شده است و به صورت نظام یافته بر روی آن سرمایه گذاری نشده است. اما مطالعات انجام شده حاکی از آن است که شکاف عمیقی میان آنچه از نظر تئوری از منابع انسانی انتظار می رود و آنچه در عمل بدان اهتمام ورزیده می شود، وجود دارد.

از آنجا که در صنایع خدماتی، منابع انسانی نهاده های اصلی سازمان هستند، بنابراین موفقیت سازمانهای خدماتی ارتباط مستقیم تری با ماهیت و کیفیت منابع انسانی آنها دارد و اهمیت توسعه منابع انسانی در بخش خدمات بیشتر از بخش تولید می باشد و این به خاطر ارتباط و تماس مستقیمی است که بین کارکنان و مشتریان در سازمان های خدماتی وجود دارد. تحولات اقتصاد جهانی و شرایط جدید صنعت بیمه، بیمه گران را مجبور به افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد کرده است و این مگر با بهبود کیفیت منابع انسانی تحقق پیدا نمی کند. دغدغه اصلی مدیران شرکت بیمه مرکزی ایران این است که چگونه جذب کنند و توسعه دهند منابع انسانی کارآمدی را به منظور رسیدن به حداکثر اثر بخشی سازمانی که این یک هدف غایی برای شرکت بیمه مرکزی ایران است. نیروی انسانی در این سازمان نیاز به برنامه های آموزشی به روز شده مطابق با تغییرات جهانی، به سیستم ارزیابی عملکردی که به ارزیابی کامل و جامعی از کارکنان پرداخته و نتایج حاصل از آن مبتنی بر واقعیت و به دور از هرگونه سوگیری و خطا باشد. سیستم پاداش دهی که متناسب با عملکرد افراد باشد و یک شبکه ارتباطی کوتاه باشد. در این تحقیق تلاش شده است به این مسئله پرداخته شود که آیا بین توسعه منابع انسانی و اثر بخشی سازمانی بیمه مرکزی ایران ارتباط وجود دارد؟

^۱. Dixon

۱-۴- اهمیت و ضرورت تحقیق

سازمان‌ها امروزه با چالش‌های زیادی در ارتباط با کسب و کار روبرو هستند. مانند افزایش شایستگی‌ها، جهانی شدن، تغییرات سریع تکنولوژی، افزایش قوانین و مقررات، دشواری در استخدام و نگهداری کارکنان با عملکرد بالا؛ یکی از راه‌های پاسخگویی به این چالش‌ها در سازمان‌ها توسعه منابع انسانی است (چینا^۱، ۲۰۰۴). با نگاهی تطبیقی به کشورهای جهان و مقایسه کشورهای پیشرفته با کشورهای توسعه نیافته در می‌یابیم که علت پیشرفت و توسعه کشورها، داشتن نیروی انسانی کارا و توانمند است. اگر جامعه‌ای از این نعمت برخوردار نباشد به طور یقین نمی‌تواند به هدف‌های مورد نظر خود دست یابد. بنابراین وجود نیروی انسانی اثربخش یکی از ضرورت‌های پیشرفت و توسعه هر کشوری است. با توجه به اهداف نظام جمهوری اسلامی بر اساس سند چشم‌انداز ۲۰ ساله و سیاست‌های اصل ۴۴ تغییر ساختار نیروی انسانی ضروری است. تحقق اهداف سند چشم‌انداز ۲۰ ساله زمانی دست‌یافتنی خواهد بود که منابع انسانی تربیت شده داشته باشیم و توسعه منابع انسانی نیز از اهم وظایف دولتهاست. با توجه ویژه دولت به توسعه منابع انسانی، پیگیری مجدانه، فعالانه و اثربخش انجمن مدیریت منابع انسانی ایران و حمایت دانشگاهیان، مدیران ارشد سازمانها و همت مدیران منابع انسانی، موضوع توسعه منابع انسانی بیش از پیش در کشور مورد توجه قرار گرفته و در برنامه پنجم توسعه کشور، استراتژی توسعه منابع انسانی و راهبردهای مناسب برای تدوین تراز منابع انسانی و توانمندسازی منابع انسانی کشور گنجانده شده.

^۱.china