

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی گرایش تشکیلات و روشها

عنوان:

شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: شرکت پتروشیمی شهر تبریز)

استاد(اساتید)راهنما:

دکتر حبیب الله سالارزهی

استاد مشاور:

دکتر مهدی کاظمی

تحقیق و نگارش:

رسول یاوری

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

خرداد ۱۳۹۱

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی توسط رسول یآوری تحت راهنمایی استاد پایان نامه دکتر حبیب الله سالارزهی و مشاوره دکتر مهدی کاظمی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

رسول یآوری

امضاء

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:

تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب رسول یآوری تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: رسول یآوری

امضاء

تقدیم به:

تقدیم به پدر و مادر خوب و مهربانم،

برادر و خواهران عزیزم،

و همه کسانی که نامشان در دفتر زندگی ام جاودانه می مانند

و چراغی برای ادامه راهم می شود

تشکر و قدردانی

اکنون که به لطف ایزد منان این رساله تحقیقی به پایان رسیده است. لازم می دانم تا از اساتید گرانقدر جناب آقای دکتر حبیب الله سالارزهی که با راهنماییهای بی دریغشان نگارنده را در امر تحقیق و تکمیل این پایان نامه یاری نموده اند، و جناب آقای دکتر مهدی کاظمی که در طول تحقیق از مشاوره شان بهره مند بوده ام بی نهایت تشکر نموده و قدردانی می کنم.

همچنین از کلیه مدیران ، سرپرستان و کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز که در جمع آوری اطلاعات مساعدت و در تکمیل پرسشنامه وقت صرف نموده اند سپاسگزاری می نمایم.

توفیق تمام پویندگان علم و دانش را آرزو دارم.

رسول یاوری

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

دانشگاه سیستان و بلوچستان

چکیده

هدف از پژوهش حاضر شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی در شرکت پتروشیمی شهر تبریز است. در تحقیق حاضر پس از مطالعه ادبیات موضوع و همچنین مذاکره با اساتید راهنما و مشاور و متخصصان و کارشناسان شرکت، مدل تحلیلی تحقیق مشخص و با استفاده از آن عوامل اصلی و متغیرهای موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی مورد بررسی قرار گرفت. در این تحقیق ۵ سوال مورد بررسی قرار گرفته است. سوال اول، اولویت مهمترین عوامل و متغیرهای موثر بر بهره وری نیروی انسانی را از دیدگاه متخصصان و کارشناسان این شرکت و اساتید دانشگاه شناسایی می کند. سوال دوم دیدگاه مدیران شرکت را نسبت به اولویت بندی عوامل اصلی موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی و سوال سوم نیز دیدگاه کارکنان را نسبت به اولویت بندی عوامل اصلی موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی در نظر می گیرد. سوال چهارم، دیدگاه مدیران شرکت را نسبت به اولویت بندی متغیرهای عوامل اصلی موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی و سوال پنجم، دیدگاه کارکنان شرکت را نسبت به رتبه بندی متغیرهای عوامل اصلی موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی مورد بررسی قرار می دهد. جامعه آماری این تحقیق را دو گروه مدیران (۴۰ نفر) و کارکنان (۹۶۰ نفر) شرکت پتروشیمی تبریز تشکیل می دهند و ابزار جمع آوری داده ها، پرسشنامه استاندارد AHP می باشد. از روش نمونه گیری تصادفی ساده برای انتخاب نمونه آماری استفاده شده است که ۲۸ نفر از مدیران و ۲۸۰ نفر از کارکنان انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزارهای Excel و Expetr choice استفاده شده است و نتایج تحقیق نشان می دهد که اولویت بندی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی از نظر مدیران شرکت، عامل مدیریتی-ساختاری با ضریب ۲۸/۵ درصد در بالاترین اولویت و عامل فیزیکی-محیطی با ضریب ۸/۶ درصد در پایین ترین اولویت قرار گرفته است و همچنین در اولویت بندی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی از نظر کارکنان، عامل اقتصادی-پاداش با ضریب ۳۷/۶ درصد در اولویت اول و عامل فیزیکی-محیطی با ضریب ۶/۴ درصد در اولویت آخر قرار گرفته اند. در نهایت با توجه به نتایج تحقیق پیشنهادات محقق در دو بخش پیشنهادات اختصاصی و پیشنهادات برای تحقیقات آتی ارائه شده است.

واژگان کلیدی: بهره وری نیروی انسانی، عامل مدیریتی-ساختاری، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، فردی، فیزیکی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۲	۱-۱- مقدمه.....
۳	۲-۱- بیان مسأله.....
۵	۳-۱- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....
۸	۴-۱- اهداف تحقیق.....
۸	۵-۱- چارچوب نظری تحقیق.....
۹	۶-۱- سوالات تحقیق.....
۱۰	۷-۱- روش تحقیق:.....
۱۰	۱-۷-۱- نوع تحقیق.....
۱۰	۲-۷-۱- روش گردآوری اطلاعات.....
۱۰	۳-۷-۱- قلمرو تحقیق.....
۱۰	۴-۷-۱- روش نمونه گیری.....
۱۱	۵-۷-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۱۱	۸-۱- چارچوب پایان نامه.....
۱۱	۹-۱- تعریف مفاهیم کلیدی.....
۱۳	۱۰-۱- خلاصه فصل اول.....
۱۵	۱۱-۱- منابع و مأخذ فصل اول.....
۱۷	فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق.....
۱۸	۱-۲- بخش اول: بهره وری.....
۱۸	۱-۱-۲- مقدمه.....
۲۰	۲-۱-۲- بهره وری.....
۲۱	۳-۱-۲- سطوح مختلف بهره وری.....
۲۲	۴-۱-۲- رابطه بهره وری با سایر مفاهیم.....
۲۲	۱-۴-۱-۲- بهره وری و سودآوری.....
۲۴	۲-۴-۱-۲- بهره وری و کیفیت.....
۲۵	۳-۴-۱-۲- تدوین استراتژی برای بهبود بهره وری و کیفیت.....
۲۶	۴-۴-۱-۲- بهره وری و رشد اقتصادی.....
۲۶	۵-۴-۱-۲- بهره وری، اشتغال و توسعه.....
۲۷	۵-۱-۲- برداشت نادرست از مفهوم بهره وری.....
۲۹	۶-۱-۲- اندازه گیری بهره وری.....
۲۹	۷-۱-۲- شاخص بهره وری.....

۳۰ ۱-۷-۱-۲- بهره‌وری نیروی کار.....
۳۰ ۲-۷-۱-۲- بهره‌وری سرمایه.....
۳۰ ۳-۷-۱-۲- بهره‌وری کار و سرمایه.....
۳۲ ۸-۱-۲- بهبود بهره‌وری.....
۳۳ ۹-۱-۲- چرخه مدیریت بهره‌وری.....
۳۵ ۱۰-۱-۲- موانع بهبود بهره‌وری.....
۳۷ ۱۱-۱-۲- عوامل موثر درافزایش بهره‌وری.....
۴۰ ۲-۲- بخش دوم: بهره‌وری نیروی انسانی.....
۴۰ ۱-۲-۲- مقدمه.....
۴۰ ۲-۲-۲- بهره‌وری نیروی انسانی چیست؟.....
۴۲ ۳-۲-۲- اهمیت نیروی انسانی در بهره‌وری.....
۴۳ ۴-۲-۲- نقش و اهمیت بهره‌وری نیروی انسانی در صنعت.....
۴۵ ۵-۲-۲- عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی.....
۴۷ ۶-۲-۲- عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در این تحقیق.....
۵۰ ۷-۲-۲- جمع‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی.....
۵۲ ۸-۲-۲- مدل‌های بهره‌وری نیروی انسانی.....
۵۷ ۹-۲-۲- بهره‌وری نیروی انسانی در ایران و کشورهای دیگر جهان.....
۶۲ ۳-۲- بخش سوم: پیشینه مطالعات و تحقیقات انجام شده.....
۶۲ ۱-۳-۲- مقدمه.....
۶۲ ۲-۳-۲- مطالعات انجام شده داخلی.....
۶۶ ۳-۳-۲- مطالعات انجام شده خارجی.....
۷۰ ۴-۲- خلاصه فصل دوم.....
۷۲ ۵-۲- منابع و مأخذ فصل دوم.....
۸۲ فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق
۸۳ ۱-۳- مقدمه.....
۸۳ ۲-۳- نوع و روش تحقیق.....
۸۳ ۳-۳- جامعه آماری.....
۸۵ ۴-۳- نمونه آماری.....
۸۵ ۵-۳- مراحل انجام تحقیق.....
۸۵ ۶-۳- روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....
۸۶ ۱-۶-۳- مطالعات کتابخانه‌ای.....
۸۶ ۲-۶-۳- پرسشنامه.....
۸۶ ۳-۶-۳- مصاحبه.....
۸۶ ۷-۳- مدل تحلیلی تحقیق.....

۸۸ ۸-۳- روایی و پایایی ابزار سنجش
۸۸ ۹-۳- فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
۸۹ ۱۰-۳- مراحل فرایند سلسله مراتبی
۹۱ ۱۱-۳- معرفی نرم افزا Expert choice
۹۱ ۱۲-۳- خلاصه فصل سوم
۹۳ ۱۳-۳- منابع و مآخذ فصل سوم
۹۴	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۹۵ ۱-۴- مقدمه
۹۵ ۲-۴- ویژگیهای جمعیت مورد بررسی
۹۵ ۱-۲-۴- پست سازمانی
۹۶ ۳-۴- ترتیب عوامل اصلی از نظر مدیران مورد بررسی
۹۷ ۱-۳-۴- ترتیب متغیرهای عامل مدیریتی-ساختاری از نظر مدیران مورد بررسی
۹۸ ۲-۳-۴- ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی-پاداش از نظر مدیران مورد بررسی
۹۹ ۳-۳-۴- ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی از نظر مدیران مورد بررسی
۱۰۰ ۴-۳-۴- ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی-روانی از نظر مدیران مورد بررسی
۱۰۱ ۵-۳-۴- ترتیب متغیرهای عامل فردی از نظر مدیران مورد بررسی
۱۰۲ ۶-۳-۴- ترتیب متغیرهای عامل محیطی-فیزیکی از نظر مدیران مورد بررسی
۱۰۳ ۴-۴- ترتیب عوامل اصلی از نظر کارکنان مورد بررسی
۱۰۵ ۱-۴-۴- ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی-پاداش از نظر کارکنان مورد بررسی
۱۰۶ ۲-۴-۴- ترتیب متغیرهای عامل مدیریتی-ساختاری از نظر کارکنان مورد بررسی
۱۰۷ ۳-۴-۴- ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی از نظر کارکنان مورد بررسی
۱۰۸ ۴-۴-۴- ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی-روانی از نظر کارکنان مورد بررسی
۱۰۹ ۵-۴-۴- ترتیب متغیرهای عامل فردی از نظر کارکنان مورد بررسی
۱۱۰ ۶-۴-۴- ترتیب متغیرهای عامل محیطی-فیزیکی از نظر کارکنان مورد بررسی
۱۱۱ ۵-۴- مقایسه ترتیب متغیرهای موثر بر بهره وری نیروی انسانی از نظر مدیران و کارکنان مورد بررسی
۱۱۱ ۱-۵-۴- مقایسه ترتیب عوامل اصلی از نظر مدیران و کارکنان مورد بررسی
۱۱۱ ۲-۵-۴- مقایسه ترتیب متغیرهای عوامل اصلی از نظر مدیران و کارکنان مورد بررسی
۱۱۴ ۶-۴- خلاصه فصل چهارم
۱۱۵	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۱۶ ۱-۵- مقدمه
۱۱۶ ۲-۵- خلاصه یافته های پژوهش
۱۱۶ ۳-۵- نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها
۱۱۶ ۱-۳-۵- نتایج سوال دوم
۱۱۷ ۱-۱-۳-۵- نتایج سوال چهارم

۱۱۹۵-۳-۲- نتایج سوال سوم.....
۱۲۰۵-۳-۲-۱- نتایج سوال پنجم.....
۱۲۳۵-۴- میزان همراستایی یافته های پژوهش با ادبیات تحقیق.....
۱۲۴۵-۵- پیشنهادات تحقیق.....
۱۲۴۵-۵-۱- پیشنهادهایی مبتنی بر نتایج و یافته های تحقیق.....
۱۲۷۵-۵-۲- پیشنهادات برای تحقیقات آتی.....
۱۲۸۵-۶- محدودیت های انجام تحقیق.....
۱۲۸۵-۷- خلاصه فصل پنجم.....
۱۲۹ فهرست منابع و مآخذ.....
۱۴۱ضمایم.....

فهرست جداول

صفحه	عنوان جدول
۵۰	جدول (۱-۲): عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی
۵۹	جدول (۲-۲): سهم بهره وری کل عوامل تولید در رشد تولید ناخالص داخلی
۶۱	جدول (۳-۲): رشد بهره وری در کشورهای مختلف
۸۹	جدول (۱-۳): مقیاس های قضاوت
۹۵	جدول (۱-۳-۴): ترتیب عوامل اصلی در مدیران مورد بررسی
۹۶	جدول (۱-۱-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل مدیریتی-ساختاری در مدیران مورد بررسی
۹۷	جدول (۱-۲-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی-پاداش در مدیران مورد بررسی
۹۸	جدول (۱-۳-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی در مدیران مورد بررسی
۹۹	جدول (۱-۴-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی-روانی در مدیران مورد بررسی
۱۰۰	جدول (۱-۵-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل فردی در مدیران مورد بررسی
۱۰۲	جدول (۱-۶-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل فیزیکی-محیطی در مدیران مورد بررسی
۱۰۳	جدول (۱-۴-۴): ترتیب عوامل اصلی در کارکنان مورد بررسی
۱۰۴	جدول (۱-۱-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی-پاداش در کارکنان مورد بررسی
۱۰۵	جدول (۱-۲-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل مدیریتی-ساختاری در کارکنان مورد بررسی
۱۰۶	جدول (۱-۳-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی در کارکنان مورد بررسی
۱۰۷	جدول (۱-۴-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی-روانی در کارکنان مورد بررسی
۱۰۸	جدول (۱-۵-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل فردی در کارکنان مورد بررسی
۱۰۹	جدول (۱-۶-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل فیزیکی-محیطی در کارکنان مورد بررسی
۱۱۰	جدول (۱-۱-۵-۴): اولویت بندی عوامل اصلی در هر یک از گروههای مورد بررسی
۱۱۱	جدول (۱-۲-۵-۴): اولویت بندی متغیرهای عوامل اصلی در هر یک از گروههای مورد بررسی
۱۲۳	جدول (۱-۵): میزان همراستایی یافته های پژوهش با ادبیات تحقیق

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۱۱	شکل (۲-۱): چارچوب پایان نامه
۲۱	شکل (۱-۲): چارچوب مفهومی کارآیی و اثربخشی
۲۲	شکل (۲-۲): سطوح بهره وری
۲۵	شکل (۳-۲): فرایند توسعه استراتژی بهبود بهره وری و کیفیت
۳۲	شکل (۴-۲): ایجاد قالب برای بهره وری
۳۳	شکل (۵-۲): چرخه بهره وری
۳۹	شکل (۶-۲): عوامل موثر بر بهره وری
۴۵	شکل (۷-۲): ارتباط عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی
۵۳	شکل (۸-۲): مدل سوترمایستر
۵۷	شکل (۹-۳): مدل گودین در ارتقای بهره وری
۸۶	شکل (۱-۳): مدل تحلیلی تحقیق

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۲۳	نمودار(۱-۲): ارتباط بین بهره وری و سودآوری
۳۷	نمودار(۲-۲): موانع حرکت ملی بهره وری در دستگاههای اجرایی کشور
۹۴	نمودار(۱-۲-۴): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان برحسب سطح شغلی یا رتبه سازمانی
۹۶	نمودار(۱-۳-۴): ترتیب عوامل اصلی در مدیران مورد بررسی
۹۷	نمودار(۱-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل مدیریتی-ساختاری در مدیران مورد بررسی
۹۸	نمودار(۱-۲-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی-پاداش در مدیران مورد بررسی
۹۹	نمودار(۱-۳-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی در مدیران مورد بررسی
۱۰۰	نمودار(۱-۴-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی-روانی در مدیران مورد بررسی
۱۰۱	نمودار (۱-۵-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل فردی در مدیران مورد بررسی
۱۰۲	نمودار (۱-۶-۳-۴): ترتیب متغیرهای عامل فیزیکی-محیطی در مدیران مورد بررسی
۱۰۳	نمودار (۱-۴-۴): ترتیب عوامل اصلی در کارکنان مورد بررسی
۱۰۴	نمودار (۱-۱-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی-پاداش در کارکنان مورد بررسی
۱۰۵	نمودار (۱-۲-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل مدیریتی-ساختاری در کارکنان مورد بررسی
۱۰۶	نمودار (۱-۳-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی در کارکنان مورد بررسی
۱۰۷	نمودار (۱-۴-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی-روانی در کارکنان مورد بررسی
۱۰۸	نمودار (۱-۵-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل فردی در کارکنان مورد بررسی
۱۰۹	نمودار (۱-۶-۴-۴): ترتیب متغیرهای عامل فیزیکی-محیطی در کارکنان مورد بررسی

فصل اول

کلیات تحقیق

در دنیای پر رقابت کنونی، بهره‌وری به عنوان یک دیدگاه مبتنی بر استراتژی بهبود، مهمترین هدف هر سازمانی را تشکیل می‌دهد و می‌تواند همچون زنجیره‌ای فعالیت‌های کلیه بخش‌های جامعه را در برگیرد. به طوری که رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات می‌باشد. چون نیروی انسانی به عنوان عامل مهمی است در سازمان و افزایش بهره‌وری عامل نیروی انسانی باعث افزایش بهره‌وری کل عوامل تولید در سازمانها است. در نتیجه، در قرن حاضر سازمانها بایستی برای بهبود بهره‌وری خود به دنبال بهبود بهره‌وری نیروی انسانی خود باشند.

تلاش برای بهبود بهره‌وری تلاش برای زندگی بهتر افراد و جامعه است. امروزه در بهبود زندگی اجتماعی و اقتصادی تلاش همه جانبه‌ی جهت ارتقاء بهره‌وری به طور مستمر برای تداوم حیات و رشد و توسعه آغاز شده است (طاهری، ۱۳۸۲: ۱۱). تلاش برای بهبود و استفاده موثر از منابع گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات هدف تمامی مدیران سازمانهای اقتصادی و واحدهای تولیدی و صنعتی و موسسات خدماتی ستادی، مطالعاتی و اجرایی است. در عصر جهانی شدن رقابت، بهره‌وری عامل حیاتی و قاطع برای تعیین سودآوری، رقابت پذیری و رشد شرکت می‌باشد. بهره‌وری بالا به این معنی است که هزینه هر واحد کار پایین باشد و بنابراین توانایی شرکت در جهت یکی شدن قیمت‌ها با بازارهای جهانی است (پاپادگونس و ولگریس، ۲۰۰۵).

مهمترین مسائلی که در حال حاضر تمرکز مدیران سازمانها را به خود جلب کرده این است که چگونه می‌توان کارها را با موفقیت انجام داد. در طول زمان مطالعات گوناگونی برای مشخص کردن جنبه‌های مختلف موفقیت در سازمان، صورت پذیرفته است و هر کدام دیدگاه خاصی دارند. اما باید به این موضوع توجه کرد که موفقیت در گروه دست‌یابی به سطح مطلوب بهره‌وری در سازمان است. عمده‌ترین مبحث در این خصوص بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد.

از آنجا که در میان عوامل تولید، عامل نیروی انسانی برخلاف سایر منابع سازمانی به عنوان ذی‌شعور و هماهنگ کننده سایر عوامل شناخته می‌شود. و همچنین مهمترین اهرم اصلی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان می‌باشد لذا از جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده و باید توجه خاصی به آن مبذول داشت. این نقش در سازمانهای خدماتی

اهمیت بیشتری می یابد چرا که انسان یکه تاز صحنه کار و عرصه خدمات مربوطه می گردد. حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند و بهره ور باشد می تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره وری را محقق سازد و نهایتاً سازمان را بهره ور کند و گرنه رکود و عقب ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی انگیزه می باشد (الله وردی و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین در کلیه کشورها بهره وری و استفاده صحیح و هر چه بهتر و مناسب تر از مجموع عوامل تولید (اعم از کالا و خدمات) به یک اولویت ملی تبدیل شده است و همه جوامع به این باور رسیده اند که تداوم حیات هر جامعه بدون توجه به موضوع بهره وری ممکن نیست. از سوی دیگر بهره وری نیروی انسانی یکی از اساسی ترین پیش فرض های بهره وری سازمانی محسوب می شود و هرگونه سعی و تلاش در بهره وری سازمان بدون وجود بهره وری کارکنان بی معنا است (اعظم وزیری و همکاران، ۱۳۸۸). بنابراین با توجه به مطالب گفته شده مجتمع پتروشیمی تبریز هم که یک شرکت گسترده و با تولیدات متنوع، مواد پرمصرف و با تعداد زیادی پرسنل است که در جایگاه خود یکی از سازمانهای تولیدی مهم شمال غرب کشور محسوب می شود که برای افزایش سهم تولید خود در کشور و کمک به رشد اقتصادی کشور نیاز مبرم به افزایش بهره وری در سطح کارکنان دارد. و بنابراین با توجه به اهمیت بهره وری در زندگی سازمانی و اجتماعی، در این تحقیق عوامل موثر بر افزایش بهره وری نیروی کار در شرکت پتروشیمی تبریز مورد بررسی قرار می گیرد و از دیدگاه کارکنان و مدیران شرکت اولویت بندی می شوند. این عوامل توسط مدیریت سازمان به ترتیب اهمیت و نیاز، فراهم و تقویت می شود تا بستر تلاش بیشتر نیروی کار فراهم و بیش از پیش بر رضایت نیروی کار و نهایتاً به بهره وری سازمان اضافه شود.

۱-۲- بیان مسله

موضوع بهره وری نیروی انسانی یک نگرانی اصلی برای محققان و همچنین برای دست اندرکاران بهره وری در چند دهه گذشته بوده است. اخیراً بسیاری از کارفرمایان یا کارکنان بر روی چگونگی مشارکت های مختلف کارکنان و برنامه های تشویقی جهت بهبود بهره وری کارگران تمرکز داشتند. و همچنین بهره وری به عنوان عامل اصلی در رشد اقتصادی مطرح می شود. اما در مورد چگونگی کمک بهره وری به این رشد و سنجش بهره وری جای تحقیق زیاد است. بدون شک در اندازه گیری بهره وری، نیروی کار عامل بسیار مهمی است و چون نیروی کار انسانی است که قادر به تفکر و دارای نوسانات احساسی و بالاتر از همه اینها دارای نیروی خلاقیت و نوآوری است، قبل از هر

گونه تصمیم برای افزایش بهره‌وری بایستی به عکس‌العمل افراد، روابط بین آنها و نگرش نیروی کار بررسی شود که بر بهره‌وری، تاثیر بسیار زیادی دارد (زارع، ۱۳۸۲: ۲). با توجه به اینکه، شرکت پتروشیمی تبریز، یکی از شرکتهایی است که در زمینه تولید مواد پلیمری و شیمیایی (پلی اتیلن، استایرن و ABS) با تعداد ۱۰۰۰ پرسنل فعالیت دارد. و بدلیل اینکه محصولات این شرکت یکی از مواد پر مصرف در بخش صنعت و سایر بخشها است و همچنین شرایط کاری کارکنان در این شرکت سخت و طاقت فرسا است برای همین، مدیران شرکت دنبال استراتژی‌هایی برای بهبود بهره‌وری نیروی انسانی هستند که تا در این شرایط سخت کاری کارکنان باعث شود سطح بهره‌وری شرکت از سطح فعلی، افزایش پیدا کند. با توجه به مشکلاتی که شرکت با آن روبرو است این پژوهش به دنبال این است که راهکارهایی را با مطالعه جنبه‌های گوناگون بهبود بهره‌وری نیروی انسانی، برای شرکت ارائه دهد.

استراتژی کلیدی برای کنترل افزایش هزینه‌ها و حصول اطمینان از اعتبار مالی، بهبود بهره‌وری نیروی کار است. هزینه‌های نیروی کار بیش از نیمی از تمام هزینه‌های عملیاتی حال حاضر است. فرصت‌های قابل توجهی درجهت بهبود بهره‌وری در مناطق مختلف وجود دارد. برای مثال از حذف وظایف غیر ضروری، عملکرد و خدمات انجام شده، شناسایی درست سطح مهارت کارکنان برای انجام وظایف خاص، توسعه روشهای کارآمد، معرفی اتوماسیون، استفاده کارا از ظرفیت‌های موجود، اجتناب از تاخیر و اجتناب از تکرار کار نام برد. پس از بهبود طراحی کار، مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی به سیستم اطلاعاتی برای اندازه‌گیری جهت نظارت بر بهبود بهره‌وری نیازمند است (گانتی، ۱۹۹۱). بهره‌وری از عوامل است که دوام و بقای سازمانها را در دنیای پر رقابت فعلی تضمین می‌کند حاکم شدن فرهنگ بهره‌وری، موجب استفاده بهینه از کلیه امکانات مادی و معنوی سازمانها می‌شود و دائماً توانها استعدادها و امکانات بالقوه سازمان شکوفا می‌گردد و بدون اضافه کردن تکنولوژی و نیروی انسانی جدید می‌توان از امکانات، شرایط، توان، و قابلیت‌های نیروی انسانی موجود با خاصیت زایشی و خلاقیت درجهت تحقق هدفهای سازمان حداکثر بهره‌وری را برد. بهره‌وری مطلوب با تغییر ساختارها، اضافه کردن تکنولوژی، تدوین دستور کار، و صدور بخشنامه حاصل نمی‌شود بلکه انسان محور هر نوع بهره‌وری فردی- اجتماعی و سازمانی است. بنابراین باید بیشترین توجه و برنامه‌ریزی در بهره‌وری سازمانی متوجه عوامل انسانی بشود و در این راستا عواملی که باعث

افزایش بهره وری عوامل انسانی می شود شناسایی و به طور صحیح درجهت افزایش بهره وری بکار گرفته شود (سلطانی، ۱۳۸۶: ۱۱).

ماندگاری در بازار رقابتی بین کشورهای مختلف در حال توسعه با وجود عواملی چون منابع محدود انرژی، منابع نیروی انسانی کارآمد و... مستلزم توجه دو چندان به نیروی انسانی است که هم هدف هم عامل بهره وری می باشد. زیرا که انسان عامل تغییر دهنده اکثر شرایط محیطی بوده و با افزایش انگیزه باعث ارتقای کیفیت و کمیت شده و با خلاقیت خود راه گشای بسیاری از مسائل است. بنابراین باید استفاده از منابع انسانی و بهره وری آنها به روش علمی، به حداکثر برسد، به گونه ای که کاهش هزینه تولید، گسترش بازار، افزایش اشتغال، تلاش برای افزایش دستمزد واقعی و بهبود معیارهای زندگی به سود هر سه قشر کارگر، مدیریت و مصرف کنند باشد (دهقان دهنوی و همکاران، ۱۳۹۰). در کشور ما اهمیت و ارزش این امر شناخته نشده است. درحالی که یکی از مشکلات اصلی گریبانگیر بخشها و سطوح اقتصادی جامعه، فقدان کارآیی و بهره وری لازم در زمینه نیروی انسانی می باشد. لازم است در این رابطه گامهای اساسی و موثری برداشته شود. بنابراین در این پژوهش محقق به دنبال شناسایی مهمترین عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی که بیشترین تاثیر را در افزایش بهره وری دارد و اولویت بندی این عوامل براساس اهمیت آنها و ارائه به مدیران شرکت پتروشیمی تبریز، درجهت ارتقاء بهره وری سازمان بکار بگیرند.

سوال اصلی تحقیق حاضر این است که:

اولویت مهمترین عوامل و متغیرهای موثر بر بهره وری نیروی انسانی در شرکت پتروشیمی تبریز از دیدگاه مدیران و کارکنان کدام است؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

نقش بهره وری در افزایش رفاه ملی اکنون به طور عام مورد پذیرش است. در همه کشورها اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه، با اقتصاد بازار و یا دارای اقتصاد با برنامه ریزی متمرکز، منبع اصلی رشد اقتصادی افزایش بهره وری است. برعکس کاهش نرخ رشد و رکود به دنبال یا همراه کاهش بهره وری صورت می پذیرد.

بهره وری، نگرش واقع‌گرایانه به کار و زندگی است. فرهنگی است که در آن انسان به فکر و هوشمندی فعالیت‌هایش را با ارزشها و واقعیتها منطبق می‌سازد تا بهترین نتیجه را در جهت اهداف مادی و معنوی حاصل کند. به عبارت دیگر کوششهای اقتصادی انسان همیشه و همواره معطوف به آن بوده است که حداکثر نتیجه را از تلاشها و امکانات بدست آورد (شجاع، ۱۳۸۲: ۳).

بهره وری یک سازمان را به رقابت، دستیابی به اهداف مجموعه، در ارزیابی ارزش سهامداران و حفظ استراتژیک و سلامت مالی قادرمی‌سازد. در سطح صنعت نیز بهره وری این بخش‌ها را برای حفظ مشتریان راضی، جذب سرمایه‌گذاری، پایدار باقی ماندن و کمک به رشد اقتصادی و رفاه ملت قادر می‌سازد. برای مثال وزارت مسکن نیوزلند مشاهده کرد که سطح فعالیت و بهره وری ساخت و ساز ساختمان بخش پشتیبانی نیوزلند رشد چشمگیری داشته است و در این رابطه گفت که در بخش ساخت و ساز ساختمان چه اتفاقی افتاده که اثر چند برابر بر رشد اقتصادی گذاشته است. بهبود بهره وری صنعت ساخت و ساز نیوزیلند به علت این که ارزش سهام خود را در سهم ساختمان به استثنای زمین افزایش داده که حدود ۵ درصد تولید ناخالص داخلی را شامل می‌شد مورد توجه بسیار قرار گرفته است (دوردوی و باجو، ۲۰۱۱). بدین جهت نتیجه می‌گیریم که افزایش بهره وری با اقدامات خاص باعث رشد اقتصادی و افزایش تولید ناخالص داخلی کشور می‌شود. به طور مثال بورس اوراق بهادار نیویورک در سال ۱۹۸۲ بیش از ۱۰۰۰ کارفرما را در خصوص اشتغالشان برنامه‌های محرکی مختلف و اثرات خود را بر دستاوردهای بهره وری را بررسی کردند. اداره امور ملی پرسنل سیاستهای تالار گفتگو در سال ۱۹۸۳ با حدود ۲۰۰ شرکت به منظور بررسی اثر بخشی برنامه‌های بهبود بهره وری مانند: کار تیم، آموزش و طراحی شغل مصاحبه انجام دادند اگر چه پژوهش‌های بعدی به نحوی تمرکزشان را از بهره وری به تعهد کارگران، درگیری، روحیه تیمی تغییر دادند. با توجه به این واقعیت که کارگران آمریکایی در میان نیروی کار در سراسر جهان گران‌ترین نیروی کار هستند آنها باید دائماً سطح بهره وری را بالا نگه دارند که ممکن است برای شرکتهای آمریکایی رقابتی باشد. این وضعیت اشتغال باعث می‌شود که هر برنامه بهبود بهره وری امری ضروری و و سوسه انگیز باشد. با این حال اثرات این برنامه‌ها و همچنین چگونگی اجرای آنها در محل کار به طور عمده تحت مطالعه قرار گرفته است (یانگ و زنگ، ۲۰۱۱).