



شناسایی عوامل اثرگذار بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی در سازمان‌ها

سیداصغر جعفری

دانشیار، مجتمع دانشگاهی مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران.

سید محسن جعفری

کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال، تهران، ایران.

محمد احسانیان

دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، مجتمع دانشگاهی مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران.

چکیده

اهمیت و نقش سرمایه انسانی در ارتقا و رشد بهره‌وری یکی از مهم‌ترین موضوع‌هایی است که مورد توجه صاحب‌نظران علم مدیریت قرار گرفته است. زیرا، سرمایه انسانی، بزرگ‌ترین و با ارزش‌ترین دارایی هر سازمان محسوب می‌شود. پیشرفت و توسعه هر سازمانی منوط به بهره‌گیری موثر از سرمایه انسانی است و این پیشرفت هنگامی میسر خواهد بود که سازمان‌ها با انجام دسته‌ای از اقدامات بتوانند ارزش‌آفرینی را در سرمایه انسانی تقویت و ارتقا دهند. پژوهش حاضر به شیوه توصیفی-تحلیلی و با هدف شناسایی عوامل اثرگذار بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی در سازمان‌ها به این پرسش اصلی پاسخ خواهد داد که چه عواملی بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی در سازمان‌ها موثر خواهد بود. نتیجه کلی به دست آمده دلالت بر آن دارد که مهم‌ترین عواملی که می‌تواند بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی در سازمان‌ها مؤثر باشد عبارتند از: اهتمام به توانمندسازی، حفظ کرامت انسانی، سبک و شیوه مدیریت، برقراری نظام تشویق، رفتار عادلانه در محیط اداری، انتصاب بر اساس شایستگی و تقویت وجدان کاری.

واژگان کلیدی: سرمایه انسانی، بهره‌وری، مدیریت، سازمان، نیروی انسانی.



مقدمه

هر فردی در هر شغلی که کار می‌کند از طریق تجربه و آموزش به مهارت‌هایی دست پیدا می‌کند. با گذشت زمان دانش و بهره‌وری آنها زیاد و بر موفقیت سازمان تأثیر می‌گذارد. بهره‌وری سازمان همراه با توسعه دانش و تجربه کارکنان ارتقا می‌یابد. لذا سازمان با توسعه دانش و مهارت کارکنان، آنها را تبدیل به سرمایه‌های سازمانی می‌کند. با گذشت زمان کارکنان نقش اصلی در موفقیت سازمان خواهند داشت. به این سرمایه نهفته در کارکنان سرمایه انسانی می‌گویند.

سرمایه انسانی^۱ بر این است که آیا نیروی کار دانش عمومی و تخصصی را برای بروز رفتار مطلوب مدیریت دانش و توانمندی لازم برای تقویت آن رفتار حاصل کرده است و به اندازه کافی برای حصول به نتیجه کاری محرک و با انگیزه هست؟ (اصیلی، ۱۳۹۰: ۳۷). سازمان‌های جدید با یک تغییر مستمر مواجه هستند و برای تلاش و یا حتی ادامه بقا در چنین شرایطی ناچارند قابلیت‌های مدیریتی و نیروی انسانی خود را توسعه دهند که مهم‌ترین آنها مدیریت مؤثر سرمایه انسانی است (اصیلی، ۱۳۹۰: ۹). از این رو، در دنیای پیچیده امروز، برای اینکه سازمان‌ها بتوانند برای خود نسبت به رقبا مزیت رقابتی ایجاد کنند، می‌توانند به سرمایه انسانی خود تأکید بیشتری داشته باشند و سعی در افزایش بهره‌وری آن داشته باشند (بنتیسن ۱۹۹۶، نقل از توکلی و همکاران: ۱۸۲).

کارکنان شاهراه یا قلب هر سازمانی محسوب می‌شوند. هیچ سازمانی بدون کارکنانش قادر به بقا نیست. سازمان‌ها با کمک افراد راهاندازی و به موفقیت و بهره‌وری نائل می‌شوند. کارکنان بخش زیادی از وقت‌شان را در ادارات و دفاتر مشغول کار هستند و در راستای تحقق اهداف و آرمان‌های سازمان تلاش می‌کنند. اگر کارکنان همیشه برانگیخته شوند، نسبت به سازمان احساس وابستگی و تعلق می‌کنند. در نتیجه نهایت تلاش‌شان را به کار می‌گیرند تا اهداف سازمان محقق شود (میرحسینی، ۱۳۹۷). این هنگامی میسر خواهد شد که سازمان‌ها با انجام دسته‌ای از اقدامات بتوانند ارزش‌آفرینی را در نیروی‌های انسانی تقویت و ارتقا دهد. اینکه با استفاده از چه عواملی می‌توان ارزش‌آفرینی و بهره‌وری را در نیروی انسانی تقویت و ارتقا داد، مساله‌ای است که ضرورت دارد مورد تحقیق و پژوهش قرار گیرد. چرا که با اهتمام به سرمایه انسانی می‌توان نوآوری و بهره‌وری، رشد و پیشرفت هر سازمان را ارتقا و توسعه داد. از این رو، پژوهش حاضر به شیوه توصیفی-تحلیلی و با هدف شناسایی عوامل اثرگذار بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی در سازمان‌ها به این پرسش اصلی پاسخ خواهد داد که چه عواملی بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی در سازمان‌ها مؤثر خواهد بود.

تاکنون پژوهش‌های متعددی در باره عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی انجام شده است؛ اما در خصوص شناسایی عوامل اثرگذار بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی در سازمان‌ها که مبتنی بر آیات و روایات باشد، به‌طور مستقل کار تحقیقی صورت نگرفته است. کارهای تحقیقی مرتبط با این موضوع، یکی مربوط به تبیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های دولتی با استفاده از تکنیک تحلیل مسیر است که در فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، سال ۱۳۸۵، شماره ۱۴ منتشر شده است که در آن نویسنده بیان می‌کند در این مطالعه، هدف تحلیل عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های دولتی و تعیین اثرات مستقیم و غیرمستقیم عوامل مذکور در ارتقا و بهبود بهره‌وری در سازمان‌های موردنظر می‌باشد. متغیر وابسته در این بررسی بهره‌وری، منابع انسانی و متغیرهای مستقل، عواملی چون توسعه منابع انسانی و توانمندسازی آن‌ها، فناوری اطلاعات، مهندسی مجدد فرآیندها، اصلاح و بازبینی روش‌های انجام دادن کار، مدیریت ارتباط با مشتری و میزان توجه سازمان و کارکنان به آن، تشکلهای گروهی رسمی و غیر رسمی، اعمال نظام مشارکت و انگیزش کارکنان و... می‌باشند که در قالب مدلی در این مقاله ارائه شده اند. نتایج اولیه حاصل از تحلیل مسیری اطلاعات نشان می‌دهد که برخی متغیرها بر روی ارتقای بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم دارند؛ در حالی که برخی از متغیرها با تأثیر در عناصر سازمانی به طور غیرمستقیم موجب ارتقای بهره‌وری می‌شوند. نتایج حاصل از بررسی نشان می‌دهند که تاثیرات متغیرهای

¹ Human capital



فناوری اطلاعات و ساختار سازمانی نسبت به سایر متغیرها بیش‌ترین تأثیر و متغیرهای تحقیق و توسعه و ایجاد تشکلهای گروهی کارکنان کم‌ترین تأثیر را بر بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های عمومی و دولتی دارند؛ و دیگری مربوط به بررسی عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی بر اساس مدل کوپمن (مورد مطالعه: گروه صنعتی ایران خودرو)، است که در فصلنامه مدیریت بازاریابی هوشمند، سال ۱۴۰۱، شماره ۱۵ منتشر شده است و نویسنده بیان می‌کند در تحقیق حاضر با توجه به اهمیت و جایگاه نیروی انسانی، عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی در قالب عوامل سازمانی مدل کوپمن مورد بررسی قرار گرفته است که ۶ فرضیه زیر مورد آزمون قرار گرفت بر اساس نتایج حاصله، ارتباط معناداری میان کلیه عوامل سازمانی شامل مشارکت، گزینش صحیح کارکنان، سیستم پرداخت، شیوه‌های رهبری، ساختار سازمانی و برنامه‌های آموزشی با بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد که بیشترین تأثیر را مشارکت کارکنان بر بهره‌وری داشته است.

۱- مباحث نظری پژوهش

۱-۱- تعریف سرمایه انسانی

اصطلاح سرمایه انسانی اولین بار توسط پیکو^۲ در سال ۱۹۲۸ مطرح شد؛ اما در ادبیات نفوکلاسیک مدرن توسط ژاکوب مینسر در سال ۱۹۵۸ به‌کار گرفته شده و مورد بررسی قرار گرفت. سپس در دهه ۱۹۶۰ افرادی همچون مینسر، شولتز، دنیسون، بکر، میلر در سطح خرد و کلان به بحث سرمایه‌گذاری در سرمایه انسانی (آموزش) و دریافتی افراد پرداختند (نادری و دیگران، ۱۳۹۴: ۵). تعاریف متعددی از سرمایه انسانی به عمل آمده که به چند نمونه آن به طور اجمالی اشاره می‌شود:

سرمایه انسانی به وسیله بونتیس و دیگران^۳ (۱۹۹۹) چنین تعریف شده است: «سرمایه انسانی بیانگر عامل انسانی در سازمان، هوش مرکب انسانی، مهارت‌ها و آن خبرگی است که به سازمان مشخصه ممتاز آن را اعطا می‌کند. عناصر انسانی سازمان آنهایی هستند که قابلیت یادگیری، تحول، نوآوری و ارائه نیروی خلاقانه را دارند که اگر به طور مناسب برانگیخته شوند، بقای درازمدت سازمان را تضمین خواهند کرد (قهرمانی، ۱۳۹۰: ۳۶۳).

لسلی و ذرلی (۲۰۰۳)، سرمایه انسانی را مجموعه‌ای از ویژگی‌ها، تجربیات زندگی، دانش، خلاقیت، نوآوری و انرژی معرفی می‌کند که افراد آن را برای سرمایه‌گذاری در کار خود انتخاب می‌کنند (قهرمانی، ۱۳۹۰: ۳۶۶).

بورود و تومولو (۲۰۰۴)، سرمایه انسانی عبارت است از سرمایه‌گذاری بر روی منابع انسانی برای افزایش بازدهی آنها که این هزینه‌ها با هدف بهره‌برداری در آینده انجام خواهد شد. از این رو است که: سازمان یادگیرنده، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را انتخاب می‌کنند به این خاطر که افراد در واقع سرمایه‌های با ارزشی می‌باشند که دارای کیفیت‌های متفاوتی هستند (قهرمانی، ۱۳۹۰: ۳۶۶).

در فرهنگ لغات اقتصادی پنگوئن^۴ (۱۹۸۴): سرمایه انسانی عبارت از کلیه مهارت‌ها، ظرفیت‌ها و توانایی‌هایی که افراد مالک آنها هستند و باعث کسب درآمد آنها می‌شود (فولادی و علیپوریان، ۱۳۹۴: ۳).

آلفرد مارشال^۵ (۱۸۹۰) سرمایه انسانی را این چنین تعریف کرد: سرمایه انسانی شامل همه توانایی‌ها، استعدادها و ارزش‌هایی است که به طور مستقیم کارایی افراد را بالا می‌برد. چنین ظرفیت‌های تولیدی، ارزش‌هایی هستند که به صورت غیر مستقیم اندازه‌گیری می‌شوند (فولادی و علیپوریان، ۱۳۹۴: ۱۱).

2- Pico

3- Bontiset & al

4- The Penguin Dictionary of Economics

5- Alfred Marshall



به بیان ماریموتو و همکاران^۶ (۲۰۰۹) سرمایه انسانی خیلی به شیوه‌هایی اطلاق می‌شود که به آموزش، تحصیل و حرفه‌های اولیه به منظور افزایش سطوح دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها، ارزش‌ها و دارایی‌های اجتماعی کارمندان مرتبط است که به رضایت شغلی و اجرای کارمند منتهی می‌شود (حسن پور رودبارکی، ۱۳۹۵).

۱-۲- اهمیت سرمایه انسانی

سرمایه انسانی، بزرگ‌ترین و با ارزش‌ترین دارایی است و توانایی جذب و نگهداری آن مهم‌ترین عامل موفقیت در آینده است. افراد شاغل در سازمان‌ها و درگیر در فعالیت‌های اقتصادی، همانند دارایی‌های فیزیکی، یک دارایی مهم و ضروری هستند که موجب رشد و توسعه یک کشور می‌شوند. بنابراین، هر نوع مخارجی روی پرورش، توسعه، بهداشت و سلامتی و حمایت از نیروی کار، یک سرمایه‌گذاری است نه یک هزینه (فولادی و علیپوریان، ۱۳۹۴: ۴۵).

بسیاری از پژوهشگران و کارشناسان مدیریت و بهره‌وری اعتقاد دارند که دستیابی یک کشور به سطح بالایی از بهره‌وری، منوط به داشتن سازمان‌ها و بنگاه‌هایی است که به اندازه کافی توانایی رقابت پذیری، سودآوری مناسب و ایجاد ارزش بالا داشته باشند. برای ایجاد چنین سازمان‌هایی وجود انسان‌های بهره‌ور ضروری است (قابضی، ۱۳۹۲: ۱۱۲). سرمایه انسانی هر سازمان شامل مردمی است که در آنجا کار می‌کنند و موفقیت تجاری آن سازمان بستگی به آنان دارد (میشل آرمسترانگ، ۱۳۸۸: ۱۴۰).

در تئوری اقتصاد کلان، سرمایه انسانی، ما را قادر می‌سازد تا ببینیم که چگونه دانش و خلاقیت انسانی می‌تواند مانند سایر عوامل اقتصادی موجب تولید ثروت شود (فولادی و علیپوریان، ۱۳۹۴: ۴۵). آنچه مسلم است، این است که امروزه قدرت رقابتی ملت‌ها در کیفیت سرمایه انسانی آنهاست (دستگردی و همکاران نقل از نظری و همکاران ۱۳۹۴: ۳۶).

سرمایه انسانی مفهومی است که این روزها و با قرار گرفتن در قرن اقتصاد دانش‌بنیان در ادبیات علوم مدیریتی و کسب و کار نیز به کار می‌رود، به خوبی گویای اهمیت منابع انسانی در دنیای سازمان‌هاست، به گونه‌ای که امروزه، سرمایه انسانی با ارزش‌ترین دارایی و سرمایه هر کشور و سازمان است، چرا که در توسعه پایدار، انسان محور توسعه شناخته می‌شود به گونه‌ای که هم به عنوان هدف توسعه و هم مهم‌ترین عامل توسعه در کانون توسعه پایدار مورد توجه است. در واقع سرمایه انسانی کارآمد و خلاق تعیین‌کننده عملکرد برتر و توان رقابتی سازمان‌ها و کشورها است (نادری و دیگران، ۱۳۹۴: ۵).

فورکی (۲۰۰۲) با استفاده از نمونه‌ای بزرگ متشکل از ۷۵ سازمان تجاری بزرگ به این نتیجه رسید که فعالیت بیشتر سرمایه انسانی یکی از شاخص‌های مهم عملکرد سازمان است و سازمان‌هایی که از سرمایه انسانی بهتر برخوردارند در مقایسه با سازمان‌های دارای سرمایه انسانی ضعیف بیشتر به ذی‌نفعان خود نفع می‌رسانند (صنوبری، ۱۳۸۸: ۱۲۴).

سرمایه انسانی موجب می‌شود تا بتوان از سرمایه‌های فیزیکی به صورت مناسب‌تری بهره‌برداری نمود. سرمایه انسانی در واقع مکمل سرمایه فیزیکی است و فقدان هر یک، از بازده اقتصادی دیگری خواهد کاست. در توضیح رشد اقتصادی گذشته جوامع پیشرفته صنعتی، سرمایه انسانی از نقش مهمی برخوردار بوده است. گفته می‌شود که سهم مهمی از رشد اقتصادی این کشورها ناشی از توسعه سرمایه انسانی آنها می‌باشد. اکثر کشورهای جهان اکنون بدین نتیجه دست یافته‌اند که پرورش و گسترش سرمایه انسانی جامعه در مقام مقایسه با سرمایه‌های فیزیکی، از بازده بیشتری برخوردار بوده و نقش اساسی در رشد اقتصادی خواهد داشت (عماد زاده، ۱۳۹۵: ۳۲).

۱-۳- نقش سرمایه انسانی در موفقیت راهبردی و بهره‌وری سازمان



اهمیت سرمایه‌های انسانی در ارتقا و رشد بهره‌وری یکی از مهم‌ترین موضوعاتی است که مورد توجه صاحب‌نظران علم مدیریت قرار گرفته است. بر همین اساس دهه پایانی قرن بیستم را عصر توانمندسازی سرمایه‌های انسانی نامیده‌اند. حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند، بهره‌ور باشد می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً سازمان را بهره‌ور کند، وگرنه رکود و عقب‌ماندگی ارمغان سرمایه‌های انسانی منفعل و بی‌انگیزه است. اما اینکه چگونه سرمایه‌های انسانی بهره‌ور می‌شود و یا بهره‌وری وی افزایش می‌یابد، سؤالی است که پاسخ آن در مؤسسه‌ها و سازمان‌های مختلف به تناسب رسالت و نیازهای کارکنان آنها متفاوت است. چنانکه در پژوهشی گفته شده سرمایه انسانی از چهار طریق بهره‌وری را تحت تأثیر قرار می‌دهد: اثر کیفیت نیروی کار به این ترتیب که دارا بودن نیروی کار با کیفیت بالاتر و آموزش‌دیده باعث ایجاد بهره‌وری بیشتر می‌گردد؛ اثر تخصیص به این ترتیب است که نیروی کار ماهر و آموزش‌دیده از طریق تخصیص بهینه منابع باعث بالا رفتن بهره‌وری می‌گردد؛ اثر خلاقیت و نوآوری به این صورت است که نیروی کار با کیفیت از یک طرف با خلق فناوری بالاتر و از طرف دیگر در سازگاری با شرایط و تغییرات محیطی بهتر عمل نموده و باعث بالا رفتن بهره‌وری می‌گردد؛ چهارم اثر تحقیق و توسعه است که به تأثیر انکارناپذیر نیروی کار آموزش‌دیده و ماهر در انجام فعالیت‌های تحقیق و توسعه در سازمان‌ها و تأثیر آن بر بهره‌وری نیروی کار دارد (قابضی، ۱۳۹۲: ۱۱۳).

امروزه، نقش و اهمیت نیروی انسانی در فرایند و ارائه خدمات در جوامع بشری به عنوان مهم‌ترین عامل معرفی شده است. با نگاهی به مراحل تمدن بشری مشخص می‌شود که نقش نیروی انسانی از نیروی کار ساده به سرمایه انسانی تکامل یافته است؛ چرا که پیشرفت فناوریانه بدون تحولات انسانی فاقد کارایی است (حسن‌پور رودبارکی ۱۳۹۵: ۴۹). لذا، اولین و مهم‌ترین مؤلفه توسعه در هر کشور انسان است. نیروی انسانی، سهم عمده‌ای در توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ... دارد (پدرام، ۱۳۹۰: ۲۵). بنابراین، در عصر حاضر، نیروی انسانی توانمند، به عنوان مؤثرترین عامل فعالیت در یک اجتماع متحول و پیشرفته شناخته شده است (رهنمای رود پشته، ۱۳۸۷: ۱۶) تا جایی که بزرگ‌ترین مزیت رقابتی کشورها و سازمان، داشتن نیروی انسانی توانمند است (نقل از امانی، ۱۳۸۸: ۳۰۲). این چنین است که رهبر معظم انقلاب اسلامی امام خامنه‌ای (مدظله العالی) در این باره فرمودند: «برای هر کشوری، هیچ ثروتی، هیچ منبع نیرویی ارزشمندتر از نیروی انسانی کارآمد و مؤمن و آزاده و سرافراز نیست» (بیانات در دانشگاه افسری ارتش ۱۳۹۵/۰۷/۰۷). «هیچ کشوری بدون برخورداری از نیروی کارآمد، عالم، عامل و متعهد، قادر نیست به پیشرفت نائل شود؛ ولو منابع زیرزمینی و ثروت‌های گوناگون داشته باشد. ثروت اصلی برای هر ملتی، نیروی انسانی است» (بیانات در دیدار جمعی از مسئولان وزرات آموزش و پرورش ۱۳۸۱/۴/۲۶).

از دیدگاه اندیشه مدیریت، سرمایه‌گذاری انسانی و اعتلای کیفیت کار از زمینه‌های اصلی ارتقای بهره‌وری و تشریح رشد و توسعه سازمان‌ها است. ظرفیت، تدبیر و عقل‌گرایی در مدیریت کلان کشور می‌تواند از طریق استفاده درست سرمایه انسانی به رشد پایدار در حوزه مدیریت و سازمان منجر شود. (اعتصامی، ۱۳۹۱: ۴۶) سازمان‌ها می‌توانند از طریق سرمایه‌گذاری در سرمایه انسانی، کیفیت کار خود را بهبود و بازگشت سرمایه منحصر به فرد، دستمزد بالاتر، امنیت شغلی بیشتر، افزایش چشم‌انداز اشتغال و دستیابی سازمان به منافع اقتصادی بیشتر را ایجاد کنند (خسانه ۲۰۱۱ نقل از توکلی و همکاران: ۱۸۲). در این خصوص، گری بیکر، ابداع‌کننده واژه سرمایه انسانی بیان می‌کند که: منبع اصلی در هر سازمان نیروی کار آن است. موفق‌ترین شرکت‌ها و کشورها آنهایی هستند که نیروی انسانی را به صورت کارآمد و مؤثر، مدیریت کرده و به کار گیرد (فولادی و علیپوریان، ۱۳۹۴: ۴۶). از این رو، مهم‌ترین و کلیدی‌ترین قدرت یک بنگاه ناشی از سرمایه انسانی آن است که عبارت است از تخصص و مهارت‌های کارکنان که با کارآمدی خود در فرایند کار موجب رضایت مشتریان و ابقای آنان می‌گردند (فولادی و علیپوریان، ۱۳۹۴: ۴۸). افراد با مهارت و تخصص‌های خود به‌وجودآوردندگان منحصر به فرد ارزش‌ها برای ارائه به مشتریان هستند و با تلاش خود موجب بهینه‌سازی فرایندهای کارآمدی در یک سازمان هستند (فولادی و علیپوریان، ۱۳۹۴: ۴۹).



انگیزش، رضایت شغلی کارکنان کلیدی، شایستگی و ارتقای کارکنان، مشارکت در تصمیم‌های سازمانی و آموزش کارکنان به عنوان شاخص‌های مدیریت سرمایه انسانی شناخته شدند (Zahedi, 2018: 1-19). بنابراین سازمان‌ها برای اینکه بتوانند در ارائه خدمات خود انعطاف‌پذیر بوده و پاسخ‌گوی نیازهای متنوع مشتریان خود باشند و در نهایت به سازمانی چابک تبدیل شوند، نیازمند توجه به سرمایه‌های انسانی خود هستند (محبوب و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰). بر این اساس، باید اذعان داشت که دارایی‌ها و سرمایه‌های انسانی، توانمندی زیادی برای سازمان‌ها به همراه دارند (نادری، ۱۳۹۴: ۶) و نقش بی‌بدیلی در کسب موفقیت راهبردی پایدار و بهبود عملکرد سازمان‌ها ایفا می‌کنند (محبوب، ۱۳۹۴: ۸) و در عصر فرا مدرن، سرمایه انسانی، بالاترین و با ارزش‌ترین و بزرگ‌ترین دارایی هر سازمان و کشوری محسوب می‌شود (امانی، ۱۳۸۹: ۱۰۳). از این رو، سازمان باید برای بهترین و مهم‌ترین دارایی‌اش، نه تنها راهبرد و برنامه‌ریزی داشته باشد (قهرمانی، ۱۳۹۴: ۳۸۱)، بلکه برای تحقق رشد و توسعه کشور نیز به برنامه‌ریزی دقیق برای این سرمایه ارزشمند نیاز دارد (عابدی، جعفری، ۱۳۸۹). زیرا، برنامه‌ریزی، سازمان را قادر می‌سازد تا:

- ✓ انواع استعدادهای مورد نیاز برای اجرای راهبردهای سازمانی و نیازهای عملیاتی را به طور مؤثرتر تعیین کند؛
- ✓ تعداد افراد مورد نیاز در طول دوره برنامه‌ریزی راهبردی و بهره‌برداری مؤسسه را تعیین کند (این مورد نیاز به تشخیص قابلیت‌های استعداد و شناسایی ظرفیت مورد نیاز در آینده دارد)؛
- ✓ شکاف استعداد و اولویت‌های مؤثر را شناسایی و بهترین روش برای بستن شکاف‌ها به وسیله فهمیدن اندازه نسبی آن را تعیین کند؛
- ✓ فعالیت‌های مورد نیاز برای مشخص کردن راهبرد کلی و فرایند مدیریت استعداد با الزامات عملیاتی را مشخص کرده و تصمیم‌گیری مؤثرتر صورت می‌گیرد (خسانه، ۲۰۱۱، به نقل از توکلی و همکاران: ۱۸۶).

۲- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است. زیرا از نتایج این تحقیقات می‌توان در سیاستگذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها استفاده کرد (http://www.iranresearches.ir). از نظر ماهیت کیفی و به لحاظ روش گردآوری اطلاعات، توصیفی-تحلیلی است. در این روش، محقق علاوه بر تصویر سازی آنچه هست به تشریح و تبیین دلایل چگونه بودن و چرایی وضعیت مساله می‌پردازد (همان). در این پژوهش ابتدا ضمن تعریف سرمایه انسانی، اهمیت و نقش آن در سازمان مورد بررسی قرار گرفته، و سپس عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری سرمایه انسانی احصا شد تا در سیاستگذاری و برنامه‌ریزی نظام مدیریتی سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد.

۳- یافته‌های پژوهش:

عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری سرمایه انسانی

بهره‌وری در لغت به معنی کامیابی است و در مباحث پژوهشی به معنای راندمان، بازدهی و مولدیت به کار می‌رود (لغت نامه دهخدا)، و در اصطلاح، بهره‌وری عبارت است از استفاده مطلوب، مؤثر و بهینه از مجموعه امکانات، ظرفیت‌ها، سرمایه‌ها، منابع و فرصت‌ها. به عبارت دیگر، بهره‌وری، استفاده مؤثر و بهینه از زمان و ارزش حاصل از سرمایه، عمر، فکر، اندیشه و توان‌ها و استعدادها در یک واحد زمان و استفاده مطلوب از همه لحظات است (دری نجف آبادی، ۱۳۷۴: ۱۵).

رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در این بین استفاده بهینه از سرمایه‌های انسانی از اهمیت خاصی برخوردار است. انسان به عنوان یک عامل تولید کالا و خدمات از یک سو به طور مستقیم در تولید شرکت می‌کند و از سوی دیگر به عنوان یک عامل ذی‌شعور و هماهنگ‌کننده سایر عوامل تولید شناخته شده است؛ لذا جایگاه ویژه‌ای در بین سایر عوامل تولید دارد. لذا بررسی عوامل



مؤثر بر بهره‌وری آن از اهمیت قابل ملاحظه‌ای برخوردار است. براساس تئوری سرمایه انسانی، سرمایه‌های انسانی مانند سایر عوامل همگام با تغییرات فناوری و عوامل تولید از طریق خلاقیت و تقلید بر تولید تأثیر می‌گذارد (Corvers, 1997: PP, 975-987).

بررسی‌ها نشان می‌دهد مهم‌ترین عوامل در بهره‌وری سرمایه‌های انسانی که در رأس آنها مدیران باید در هر سازمانی به آن توجه کنند عبارتند از:

۳-۱- اهتمام به توانمندسازی

توانمندسازی^۷ در فرهنگ واژگان آکسفورد، صاحب اختیار و قدرت کردن، قدرت دادن، اختیار دادن و وکالت دادن معنا شده است. در فرهنگ لغت وبستر^۸ از توانمندسازی به عنوان تفویض اختیار با اعطای قدرت قانونی به سایرین تعبیر شده است. توانمندسازی را به عنوان یک مفهوم مدیریتی می‌توان به عنوان فرایند افزایش دادن حق تصمیم‌گیری (اختیار) افراد و بالندگی اشخاص از راه همیاری، پرورش و فعالیت تیمی تعریف کرد. به عبارت دیگر، توانمندسازی به معنی قدرت بخشیدن است. بدین معنی که به افراد کمک کنیم تا احساس اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند و بر احساس ناتوانی و درماندگی خود چیره شوند. همچنین بدین معنی است که انگیزه درونی را برای انجام یک وظیفه بسیج کنیم. توانمندسازی افراد به معنی تشویق، بر آنان تأثیر می‌گذارد. یعنی این که فرصت‌هایی را برای افراد فراهم آوریم تا نشان دهند که می‌توانند ایده‌های خوبی آفریده و آنها را به عمل برسانند (بلانچارد، ۱۳۷۹: ۳۹).

بهترین راه رسیدن به پیشرفت و تعالی کمک کردن به انسان‌ها در جهت انجام کار دقیق و درست است. برای رسیدن به این هدف، سزاوار نیست که با تلف کردن وقت و امید به فردایی که هنوز نیامده است، بی‌خود دلخوش به کمک بیگانگان و یا تغییر شرایط باشیم؛ بلکه باید با تلاش، خودمان شرایط را به شکل مطلوب تغییر دهیم. لذا خداوند منان می‌فرماید: «وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى (سوره نجم/ آیه ۳۹) و این که برای انسان جز حاصل تلاش او نیست» و در جای دیگر می‌فرماید: «لَا يَكْفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا» (سوره بقره / آیه ۲۸۶). خداوند کسی را جز به اندازه توانایی‌اش تکلیف نمی‌کند». در آیه‌ای دیگر به این موضوع این‌گونه اشاره دارد که هر کسی بر اساس ساختار روحی خود فقط به انجام وظایفی می‌پردازد که متناسب با او باشد: «قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ» (سوره اسراء/ آیه ۸۴)؛ بگو هرکس طبق روش (وخلق و خوی) خود عمل می‌کند». این آیه اشاره می‌کند به اینکه ابتدا باید بررسی کرد که هر فردی از لحاظ روحی، استعداد چه کاری را دارد، سپس کار متناسب با استعداد او را به او واگذار نمایند. در حقیقت افراد کارهایی را با اشتیاق انجام می‌دهند که از لحاظ روحی متناسب با آنها باشد و نیازهای روحی آنها را نیز برطرف نماید.

در مدیریت سازمان‌های عصر حاضر، موضوع توانمندسازی کارکنان، اصلی بنیادین است؛ زیرا توجه به موضوع توانمندسازی از یک طرف موجب ایجاد فهمی صحیح از رفتار کارکنان و مدیران و از سوی دیگر منجر به مدیریت صحیح کارکنان و اداره اثربخش سازمان‌ها خواهد شد. از این رو سازمان‌ها برای ادامه حیات و بهبود مستمر خود و دستیابی به بالاترین حد پیشرفت لازم دارند تا مهم‌ترین سرمایه خود یعنی نیروی انسانی را توانمند سازند. بی‌شک سرمایه انسانی توانمند، سازمان توانمند را به وجود می‌آورد. محققین بر این باورند که رشد سازمانی مرهون توانمند کردن کارکنان فرهیخته است. توانمندسازی فرایندی است که در آن از طریق توسعه و گسترش نفوذ و قابلیت افراد و تیم‌ها به بهبود و بهسازی مستمر عملکرد کمک می‌کند. به عبارت دیگر، توانمندسازی یک راهبرد توسعه و شکوفایی سازمانی است. بنابراین اگر سازمانی بخواهد در امور کاری خود پیشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند، باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و توانمند برخوردار باشد (جعفری، ۱۴۰۰: ۱۸۱).



امروزه آموزش به عنوان یکی از روش‌های توسعه منابع انسانی سازمان‌ها مطرح می‌باشد. هر سازمانی به افراد آموزش‌دیده و با تجربه نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. پرورش انسان‌های زبده و ماهر که از آن به عنوان توسعه منابع انسانی یاد می‌شود، ضرورت اجتناب‌ناپذیری است که سازمان‌ها برای بقا و پیشرفت در جهان پرتغییر و تحول‌آموزی سخت‌بدان نیازمندند؛ به همین دلیل آموزش به عنوان یکی از وظایف اصلی مدیریت منابع انسانی مطرح بوده و همواره در تدوین برنامه‌های توسعه یا تغییرات سازمانی به عنوان عامل مهم مورد توجه قرار می‌گیرد. امروز به اعتقاد همه صاحب‌نظران و متخصصان آموزش و فراگیری علوم کسب مهارت‌های لازم در زمینه‌های تخصصی به عنوان یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر اجتماعی از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای در امر توسعه کلان برخوردار است (امیریان‌زاده، ۱۳۹۱: ۲۲). این اهمیت به ویژه در شکل خاص آن از این مسئله نشأت می‌گیرد که انسان‌ها نسبت به مدد آموزش توأم با پرورش خواهند توانست توانایی‌های نامحدود خود را در میدان عمل به منصفه ظهور برسانند. بنابراین، یکی از مهم‌ترین عوامل در بهره‌وری سرمایه‌های انسانی در هر سازمانی، اهتمام به توانمندسازی است.

۳-۲- حفظ کرامت انسانی

کرامت در لغت دارای معانی مختلفی است؛ از جمله به معنی ارزش، حرمت، حیثیت، بزرگواری، عزت، شرافت، انسانیت، شأن، منزلت، جایگاه و ... است (لغت نامه دهخدا). در کتاب لغت حقوقی بلاک، کرامت به معنای شرف، افتخار، احترام، امتیاز، مقام و رتبه و شرافت برجسته (Black Law Dictionary, 1968: 456) و کتاب لغت وبستر، ارزش و حرمت ذاتی است (Webster, 1968: 632)؛ همچنین در دایره‌المعارف انگلیسی آکسفورد چنین معنایی ذکر شده است (English Dictionary, 1996: 398). علامه محمدتقی جعفری درباره کرامت انسانی می‌نویسد: «کرامت انسانی حقی است ذاتی که همه افراد انسانی از آن برخوردارند، مادامی که خود انسان آن کرامت و حیثیت را به جهت جنایت و خیانت بر خویشان یا بر دیگران از خود سلب نکند، دیگران مکلف به مراعات این حق هستند» (جعفری، ۱۳۸۶: ۲۲۵).

انسان موجودی است دارای کرامت ذاتی که از آفریدگار خویش به ارمغان گرفته است و این کرامت، از نخستین روزهای تکوین و شروع رشد وی به سمت انسان کامل شدن با او همزاد و همراه شده و تا هنگامی که خود را از شایستگی این کرامت محروم نکرده است، جاودانه خواهد ماند (عمیدزنجانی، ۱۳۸۸: ۱۷۶). اصل کرامت انسانی^۹ مقرر می‌نماید، همه موجودات بشری به صرف انسان بودن و فارغ از هرگونه تمایز و حتی نوع عملکرد از حیثیت ذاتی برخوردارند. پس همه آنان در پیشگاه قانون و مجریان آن برابرند و واجد کرامت هستند و باید به حیثیت و کرامت‌شان احترام گذارده شود و حیثیت ذاتی آن‌ها مورد حمایت قرار گیرد (قربان‌نیا، ۱۳۸۷: ۸۶). بنابراین، کرامت انسانی یک امر ذاتی است که انسان به مقتضای طبیعت و ماهیتی که دارد، از آن برخوردار است (رحیمی‌نژاد، ۱۳۸۷: ۲۶۹). به همین جهت افراد حق دارند که کرامت ذاتی آنان مورد احترام واقع شود. تمامی ابنای بشر به علت داشتن توانایی تعقل و تفکر، آزادی و اختیار، به طور فطری از کرامت ذاتی برخوردارند و این اصل جزء جدانشدنی از انسان به شمار می‌آید. قرآن کریم کرامت انسانی را محدود به کرامت ذاتی نمی‌داند، بلکه فراتر از آن به کرامت دیگری اشاره دارد که عالی‌تر از آن است. در دین اسلام، دو نوع کرامت برای انسان‌ها ثابت شده است که عبارتند از کرامت ذاتی و کرامت ارزشی یا اکتسابی.

۱- کرامت ذاتی و حیثیت طبیعی که همه انسان‌ها، به صرف انسان بودن، مادامی که با اختیار خود- به جهت ارتکاب به خیانت و جنایت بر خویشان و بر دیگران- آن کرامت را خود سلب نکنند، از این صفت شریف برخوردارند (جعفری، ۱۳۸۶: ۲۲۴). در این باره قرآن کریم می‌فرماید:



«وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا» (سوره اسرا/آیه ۷۰)

«ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم؛ و آنها را در خشکی و دریا، (بر مرکب‌های راهوار) حمل کردیم؛ و از انواع روزی‌های پاکیزه به آنان روزی دادیم؛ و آنها را بر بسیاری از موجوداتی که خلق کرده‌ایم، برتری بخشیدیم».

این آیه با کمال صراحت اثبات می‌کند، خداوند متعال فرزندان آدم را ذاتاً مورد تکریم قرار داده و آنان را بر مقداری از کائنات برتری داده است. به همین دلیل قاطع و صریح، همه افراد انسانی صرف نظر از نژاد، رنگ، جنس، زبان، مذهب و سن باید این کرامت و حیثیت را برای همدیگر به عنوان یک حق بشناسند و خود را در برابر آن حق، مکلف ببینند. منشأ این کرامت ذاتی عبارت است از رابطه بسیار مهم و بالارزش خداوندی با انسان، که از آیه شریفه: «وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُوحِي» (سوره حجر، آیه ۲۹): و در او (انسان) از روح خود دمیدم. استفاده می‌شود که با این تکریم بسیار با عظمت، او را شایسته سجده فرشتگان فرمود (سوره بقره، آیه ۳۴).

این قسم از کرامت مورد حمایت همه ادیان و فرهنگ‌ها است. اما اسلام کرامت انسانی را صرفاً محدود به کرامت ذاتی نمی‌نماید؛ بلکه از کرامت و حیثیت بالاتری سخن به میان می‌آورد که از آن به کرامت ارزشی یا اکتسابی تعبیر می‌نماید.

۲- کرامت ارزشی که از به کار انداختن استعدادها و نیروهای مثبت در وجود آدمی و تکاپو در مسیر رشد و کمال و خیرات ناشی می‌گردد. این کرامت، اکتسابی و اختیاری است که ارزش نهایی و عالی انسانی مربوط به همین کرامت است. بر مبنای کلام وحی این کرامت، صرفاً بر پایه تقوا به دست می‌آید، چنان‌که می‌فرماید:

«يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ» (سوره حجرات، آیه ۱۳)

«ای مردم ما شما را از یک پدر و مادر آفریدیم و شما را ملت و قبایل مختلف قرار دادیم تا یکدیگر را بشناسید، قطعاً، با کرامت‌ترین شما نزد خداوند، با تقواترین شما است».

این آیه شریفه، دلالت بر این موضوع دارد که همه نیروها و استعدادها مثبت که خداوند به انسان‌ها عنایت فرموده، مقتضی ارزش، کرامت و حیثیت است که مقتضی به وجود آمدن حق کرامت برای آنان می‌باشد، نه این که در همه موقعیت‌ها و شرایط، انسان‌ها دارای شرف ذاتی و کرامت وجودی هستند. بنابراین، اگر انسانی در صدد هوی‌پرستی و خودکامگی و قدرت‌بازی و خودهدفی برآید و آن نیروها و استعدادها را در جهت اهداف پلید خود مورد بهره‌برداری قرار دهد، قطعی است چنین انسانی نه فقط حق کرامت و شرافت و احترام ذاتی ندارد، بلکه بدان جهت که مخل حیات، کرامت و آزادی دیگر انسان‌ها است، مجرم بوده و باید مؤاخذه شود و برای دفاع از حق حیات و حق کرامت و حق آزادی آنان، مورد کیفر قرار گیرد (جعفری، ۱۳۸۶: ۲۲۶-۲۲۴).

امیرالمؤمنین امام علی (ع) نیز دستور صریح و قاطعی را در ارج نهادن به کرامت انسانی صادر می‌کنند و خطاب به فرماندار خود مالک اشتر می‌نویسد:

«وَأَشْعِرْ قَبْلَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَةِ، وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ، وَالْطُّفَّ بِهُمْ، وَلَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِبًا (ضارباً) تَغْتِمُ أَكْلَهُمْ، فَإِنَّهُمْ صِنْفَانِ: أَمَّا أَحَدُكَ فِي الدِّينِ، أَوْ نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ» (نهج البلاغه، فرازی از نامه ۵۳).

«مهربانی با مردم را پوشش دل خویش قرار ده و با همه دوست و مهربان باش. مبدا هرگز چنان حیوان شکاری باشی که خوردن آنان را غنیمت دانی؛ زیرا مردم دو دسته‌اند، دسته‌ای برادر دینی تو و دسته‌ای دیگر همانند تو در آفرینش هستند».

بنابراین، یکی از عوامل بسیار مهم در افزایش بهره‌وری سرمایه‌های انسانی در سازمان، موضوع توجه به حفظ منزلت، شخصیت، عزت، حیثیت و به عبارتی حفظ کرامت انسانی است. با عنایت به آیات شریفه ذکرشده، انسان چون موجودی ارزشمند، بزرگوار و دارای عزت و شرف است که از سوی خداوند منان به وی اعطا شده است و همچنین با توجه به فرمان امام علی (ع)، افراد



نباید تحقیر شده و مورد اهانت و بی‌احترامی قرار گیرند؛ چرا که، تحقیر و کوچک شمردن انسان و اهانت به او موجب شکسته شدن حرمت و حیثیت و پایمال شدن کرامت انسانی می‌شود. از این رو، ارج‌گذاری و حفظ منزلت و کرامت کارکنان سازمان لازم و ضروری بوده و این خود در ارتقای روحیه خدمت و افزایش کارایی سازمان تأثیر شگرفی خواهد داشت.

۳-۳- سبک و شیوه مدیریت

پویایی و بالندگی و موفقیت بسیاری از سازمان‌ها به خاطر وجود رهبران به عبارتی مدیران قوی و اثربخش است. پیتر دراکر^{۱۰} اشاره می‌کند که مدیران (یعنی رهبران سازمان‌ها) منبع اصلی و نادر هر مؤسسه‌ای به شمار می‌روند (Drucker, 1945). رهبری فرایند اثرگذاری بر فعالیت‌های یک فرد یا یک گروه است که در یک موقعیت معین در جهت دست یافتن به هدف‌های خاص کوشش می‌کند. بنابراین رهبر موفق و اثربخش کسی است که بیشترین نفوذ و تأثیرگذاری را در افراد تحت سرپرستی خود داشته باشد و بتواند فعالیت‌ها و رفتارهای آنان را در جهت نیل به اهداف مشخص، هدایت و هماهنگ نماید (پیروز، ۱۳۸۶: ۲۳۵). البته این برمی‌گردد به نوع سبک رهبری که در سازمان اعمال خواهد شد؛ چرا که بررسی‌ها نشان داده که سبک یا شیوه‌های رهبری، یعنی نوع رفتاری که در طی مراحل هدایت و نفوذ بر کارکنان اعمال می‌شود، تأثیر زیادی بر افکار، ارزش‌ها و آنچه کارکنان انجام می‌دهند، بر جای می‌گذارد.

سبک مدیریت پیامبر اکرم (ص) و امیرمؤمنان علی (ع) می‌تواند الگویی والا برای سازمان‌ها باشد؛ چرا که آن حضرات معصوم به «قدرت»، نگاهی متعالی داشتند و «قدرت» و «مسئولیت» را زمینه‌ای برای «خدمت» معرفی کردند، و نه ابزاری برای رسیدن به مطامع دنیوی. لذا در نظام اسلامی مدیریت‌ها و مسؤولیت‌ها، امانت سنگینی بر دوش صاحبان آنها است، نه اینکه طعمه و لقمه چرب و نرمی باشد، چنانکه امیرمؤمنان امام علی (ع) به فرماندار آذربایجان نوشت:

«إِنَّ عَمَلَكَ لَيْسَ لَكَ بِطُعْمَةٍ وَلَكِنَّهُ فِي عُنُقِكَ أَمَانَةٌ» (نهج البلاغه، نامه ۵)

«عمل (و حکمرانی)، طعمه و شکار تو نیست؛ بلکه امانت و سپرده‌ای در گردن توست».

پیامبر اسلام (ص) با همه قرب و منزلتی که در پیشگاه خداوند متعال داشتند خود را خدمتگزار مردم معرفی می‌کردند و فرمودند:

«إِلَّا وَ إِنِّي أَنَا أَبُوكُمْ، إِلَّا وَ إِنِّي أَنَا مَوْلَاكُمْ، إِلَّا وَ إِنِّي أَنَا أَجِيرُكُمْ» (امالی شیخ مفید، ۱۳۶۴، ص ۳۵۱)

«آگاه باشید که همانا من پدر شما هستم، آگاه باشید که همانا من زمامدار شما هستم، آگاه باشید که همانا من

اجیر و خدمتگزار شما هستم».

بنابراین، یکی دیگر از مهم‌ترین وظایف یک مدیر برای ایجاد محیطی سالم در سازمان، انتخاب سبک رهبری خدمتگزار است که می‌تواند در تمامی زمان‌ها ایجاد بهداشت روانی یا «بهره‌وری» مفید را در پی داشته باشد.

۳-۴- برقراری نظام تشویق

انگیزش نیروی پویایی در درون است که تحرک یا عمل و اقدام او را موجب می‌شود. انگیزش در فرهنگ فارسی به معنی تحریک، ترغیب و تحریض آمده است، و در اصطلاح انگیزش، یک حالت درونی است که انسان را نیرو داده، فعال کرده یا حرکت داده و رفتار او را به سوی اهداف هدایت کرده یا جهت می‌دهد. به عبارت دیگر، انگیزش یک اصطلاح عمومی است که برای توضیح محرک‌ها، تمایلات، نیازها، آرزوها و نیروهای مشابه مورد استفاده قرار می‌گیرد (هارولد کونتز و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۳۸۶).



خداوند در قرآن کریم از ایجاد انگیزه برای تشویق استفاده می‌نماید، آنجا که در تشویق جهاد می‌گوید: هر کس تلاش کند، پس برای خود می‌کوشد:

«وَمَنْ جَاهَدْ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ...» (سوره عنکبوت، آیه ۶)
«کسی که جهاد و تلاش کند، برای خود جهاد می‌کند...»

برای ایجاد انگیزش و برانگیختگی، عوامل و متغیرهای زیادی وجود دارد که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

۱- باورهای دینی ۲- برخورد عادلانه ۳- تأمین مطلوب نیازهای معیشتی (مادی) ۴- جذابیت اهداف ۵- توجه، تمجید و تشویق (پاداش) ۶- طراحی مناسب شغل (پیروز، ۱۳۸۶: ۱۷۰-۱۵۸). بنابراین، برای عملی شدن هدف‌ها و تصمیم‌های سازمان لازم است به این عامل مهم توجه بیشتری صورت گیرد.

از آنجایی که افزایش و بهبود بهره‌وری در سازمان ارتباط مستقیم با وجود انگیزه‌های تلاش و کوشش در کارکنان دارد؛ لذا، کارکنان با انگیزه قادر به تلاش در جهت دستیابی به اهداف سازمان، کاهش هزینه‌ها و استفاده صحیح و مناسب از منابع و ارتقای بهره‌وری هستند. به این دلیل یکی دیگر از مهم‌ترین عوامل در بهره‌وری سرمایه‌های انسانی در هر سازمانی، برقراری نظام تشویق است.

۳-۵- رفتار عادلانه در محیط اداری

عدالت از واژه عدل بوده و در لغت به معنای انصاف داشتن و دادگر بودن به کار رفته (فرهنگ عمید)، و یکی از مفاهیم آن قرار گرفتن هر چیز در جای خود است. از نظر اصطلاحی نیز هرچند بسیاری عدالت را «الْعَدَالَةُ إِعْطَاءُ كُلِّ ذِي حَقٍّ حَقَّهُ»؛ دادن حقوق افراد بر اساس شایستگی‌ها تعریف کرده‌اند (طباطبایی، ج ۱: ۳۷۱)، اما با عمیق‌تر شدن در معنای آن می‌توان به این نتیجه رسید که کوتاه‌ترین و کامل‌ترین تعریف از آن امیر کلام، امام علی (ع) است که می‌فرماید:

«وَسَلَّ (عليه السلام) أَيُّهُمَا أَفْضَلُ، الْعَدْلُ أَوْ الْجُودُ؟ فَقَالَ (عليه السلام): الْعَدْلُ يَضَعُ الْأُمُورَ مَوَاضِعَهَا، وَ الْجُودُ يَخْرِجُهَا مِنْ جِهَتِهَا؛ وَالْعَدْلُ سَائِسٌ عَامٌّ، وَالْجُودُ عَارِضٌ خَاصٌّ؛ فَالْعَدْلُ أَشْرَفُهُمَا وَ أَفْضَلُهُمَا» (نهج البلاغه، حکمت ۴۳۷).

«(از امام پرسیدند عدل یا بخشش، کدام یک برتر است، فرمود: عدالت هر چیزی را در جای خود می‌نهد، در حالی که بخشش آن را از جای خود خارج می‌سازد. عدالت تدبیر عمومی مردم است، در حالی که بخشش گروه خاصی را شامل است، پس عدالت شریف‌تر و برتر است.»

عدالت اصلی راهبردی و بسیار مهم در مراودات و ارتباطات انسانی است که با اجرای آن در محیط سازمان موجب موفقیت و دوام فعالیت‌ها خواهد شد. تبعیض در رفتار، تقدم روابط بر ضوابط به ویژه در ارتقا و انتصاب، مقدم داشتن خویشان و دوستان، نابرابری در پرداخت حقوق و مزایا، تخصیص نابرابر امکانات سازمانی و ... از آفت‌های خانمان‌سوز سیستم‌های اداری و از جلوه‌های بی‌عدالتی در محیط اداری است. مدیر نباید با رفتارهای تبعیض‌آمیز بعضی از نیروها را منزوی کند، بلکه باید نسبت به تمام نیروها توجه داشته باشد تا موجب افزایش انگیزش کارکنان را فراهم آورد. دوری از تبعیض یکی از دستورات قرآن کریم است آنجا که می‌فرماید تمایل خود را متوجه یک طرف نساز تا دیگری رها شود (قرائتی، ۱۳۸۸: ص ۳۳):

«تَمِيلُوا كُلَّ الْمِيلِ فَتَدْرُوا كَالْمَغْلُوقَةِ...» (سوره نساء، آیه ۱۲۹)

«ولی تمایل خود را به کلی متوجه یک طرف نسازید و دیگری را بلامتکلیف به خود وانهد...»

وجود روابط و مناسبات صحیح انسانی و عادلانه در محیط اداری موجب به کارگیری و استفاده از توانایی سرمایه انسانی خواهد شد. پیشرفت و موفقیت هر سازمان بستگی به نوع مناسبات میان مدیر و نیروهای انسانی دارد؛ چراکه، این انسان است که می‌تواند از وسایل و امکانات در جهت رسیدن به اهداف و مأموریت‌های سازمان به نحو مطلوب استفاده نموده و در برابر تحولات پیچیده و روزافزون سازمان را به ساحل نجات هدایت کند. از این‌رو، اگر رفتارها و برخوردها با سرمایه‌های انسانی صحیح باشد،



موجب کارایی و اثربخشی مضاعف سازمان خواهد شد. چنان‌که مقام معظم رهبری در این باره می‌فرمایند: «اگر فکر و انگیزهٔ عدالت در دل‌ها زنده باشد، آنگاه فرصت، کار و توفیق برای بازکردن گره‌ها یکی یکی به وجود خواهد آمد... و مشکلات گوناگون ... حل می‌شود» (بیانات در دیدار اقشار مختلف مردم ۱۳۸۱/۰۷/۳۰).

۳-۶- وجدان کاری

یکی از شاخص‌های برتری یک سازمان، داشتن نیروی انسانی متعهد است. تعهد کاری، زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌آورد. برعکس، نیروی انسانی غیرمتعهد، نه تنها برای رسیدن به اهداف سازمان حرکت نمی‌کند؛ بلکه می‌تواند در ایجاد فرهنگ بی‌تفاوتی در میان دیگر همکاران مؤثر باشد و حتی مهم‌تر از این، سازمان را در تحقق اهداف و آرمان‌هایش ناکام سازد.

فرهنگ کار و تلاش در تمام جوامع انسانی، به ویژه در جامعه دینی و الهی، شأن و منزلت خاصی دارد. انسان‌های موفق با کار و تلاش به مراتب و درجات بالاتر دست یافته و جوامع زنده و پویا با کار و کوشش خود، در زمینه‌های گوناگون به پیشرفت و توسعه رسیده‌اند (منتظرزاده، ۱۳۹۵: ۱۱۳). برای انجام وظایف به بهترین شیوه ممکن باید هر کسی هر جایی که هست مسئولیت کارش را با همه توان و با تمام شوق بپذیرد، نباید کسی از موضع اکراه، خستگی و افسردگی در حوزه کاری فعالیت نماید. شادابی و نشاط کاری باید سرتاسر سازمان جلوه‌گر و نمایان باشد. انجام وظایف شخصی در محیط کار به بهترین نحو ممکن، با رضایت قلبی و التزام عملی نسبت به وظایف تعیین‌شده حتی بدون وجود هرگونه سیستم نظارتی، مفهومی با عنوان وجدان کاری را خلق می‌کند. به بیان دیگر منظور از وجدان کاری، رضایت قلبی و تعهد و التزام عملی نسبت به وظیفه‌هایی است که قرار است انسان آنها را انجام دهد، به گونه‌ای که اگر بازرس و ناظری نیز بر فعالیت او نظاره‌گر نباشد، باز هم در انجام دادن وظیفه قصوری روا نخواهد داشت (حسینی، ۱۳۸۰).

بی‌دقتی و سرسری گرفتن کارها، به تأخیر انداختن و نیمه‌کاره رها کردن کار، موجب تحمیل ضرر و زیان و خسارت بر سازمان شده و منابع آن سازمان به هدر می‌رود، از این‌رو، برای کسی که انجام دقیق وظایف را یک تکلیف دینی و ارزش اسلامی به شمار می‌آورد، منابع سازمان را به هدر نمی‌دهد و در حفظ و ترویج آن تلاش می‌کند. البته انجام صحیح وظایف و پرهیز از ناتمام گذاشتن آن، مستلزم داشتن پشتکار است؛ بدون مداومت و پایداری در انجام وظایف، به نتیجه‌ای نمی‌توان رسید (پیروز، ۱۳۸۶: ۳۳۴). بنابراین، از آنجایی که وجدان کاری ارتباط معناداری با بهره‌وری نیروی انسانی دارد (عسگریان و جوادپور شیروان، ۱۳۹۱)، لذا، یکی از عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی وجدان کاری محسوب می‌شود.

۳-۷- انتصاب بر اساس شایستگی

شایستگی^{۱۱} در لغت به معنای شایسته بودن، لیاقت، سزاوار بودن، لایق و مناسب بودن است (فرهنگ معین). در اصطلاح، مجموعه دانش، مهارت‌ها، ویژگی‌های شخصیتی، علایق، تجربه‌ها و توانمندی‌های مرتبط با شغل که دارنده آنها را قادر می‌سازد در سطحی بالاتر از حد متوسط به انجام مسئولیت بپردازد. به سخن دیگر، شایستگی ترکیبی از دانش، رفتار و مهارت‌های صریح و ضمنی است که به شخص، نیروی بالقوه برای اثر بخشی در عملکرد کاری را می‌دهد (Draganidis, and Mentzas, 2006: PP 51-64). در واقع، شایستگی‌ها الگویی را ارائه می‌کنند که نشان‌دهنده فرد با عملکرد برتر در شغل محوله است (عرفانی و دیانتی، ۱۳۸۸: ۴۵). شایسته‌گزینی نیز به معنی قرار دادن فرد مناسب در یک پست خاص و احراز پست خاص



توسط کسی که شرایط احراز آن را داشته باشد را گویند که به تعبیری همان شایسته‌سالاری است (روشنی، ۱۳۸۵: ۱۶۶). شایسته‌سالاری عبارت است از یک نظام حکومتی مبتنی بر شایستگی ذاتی حاکمان و نه بر اساس ثروت یا موقعیت اجتماعی آنان. داشتن دانش و بصیرت در هر سطحی لازمه کار در یک سیستم شایستگی است و برای شایستگی دو بال وجود دارد که یک بال آن دانش و بال دیگر بینش و نحوه برخورد با مسئله و اعتقاد و ارزش‌هاست (قربان‌پناه، ۱۳۸۹). در واقع، شایسته‌سالاری در سازمان به دنبال آن است تا امور سازمان به افراد نخبه و سرآمد واگذار شود. مفهوم این اصل در مدیریت آن است که تمام پست‌های مدیریت جامعه، کارهای تخصصی هستند که هر کدام افراد خاص خود را می‌طلبند و هر پستی به تناسب، نیاز به توان، خلاقیت، شایستگی و تخصص خاصی دارد تا جامعه را در مسیر رشد و توسعه قرار دهد. هرگاه کارگزاری علاوه بر خصوصیات عمومی چون: تعهد و تقوی، روحیه گذشت و فداکاری و... دارای خصوصیتی متناسب با نوع کار، محدوده کاری و میزان مسئولیت خویش باشد، شایستگی آن کار را دارد (علیخانی، ۱۳۷۹: ۲۳-۲۱).

در شایسته‌گزینی، هدف این است که افراد شایسته و برگزیده مشغول در پست‌هایی شوند که کارایی و موفقیت بیشتر سازمان را فراهم سازند، در صورتی که سپردن مسئولیت بدون در نظر گرفتن ویژگی‌های خاص تحقق یابد، ممکن است مشکلات و حتی خسارات غیرقابل جبرانی در مسیر اهداف سازمان به وجود آید. بنابراین، اگر مسئولیت امور در سازمان به افراد کاردان و لایق واگذار شود: اولاً در حفظ و صیانت از سرمایه‌های سازمان اعم از مالی، فیزیکی و انسانی جدیت خواهند داشت؛ ثانیاً از به هدر رفتن سرمایه‌های سازمان جلوگیری خواهند نمود؛ ثالثاً وظایف و مأموریت‌های سازمان را به بهترین شکل انجام خواهند داد. در این صورت، نیروی انسانی علاقه‌مند به کار شده و قوه خلاقیت، ابتکار و نوآوری در سازمان به فعلیت در آمده و باعث پیشرفت و توسعه خواهد شد. از این رو، ضرورت دارد مسئولیت‌ها به افرادی واگذار شود که از لیاقت و شایستگی‌های لازم برخوردار باشند. از آنجایی که یکی از دلایل کاهش بهره‌وری نبود شایسته‌سالاری است، لذا، یکی از عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی انتصاب بر اساس شایستگی محسوب می‌شود.



شکل ۱: عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری سرمایه انسانی (منبع: محقق)

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

اهمیت سرمایه‌های انسانی در ارتقا و رشد بهره‌وری یکی از مهم‌ترین موضوعاتی است که مورد توجه صاحب‌نظران علم مدیریت قرار گرفته است. بر همین اساس دهه پایانی قرن بیستم را عصر توانمندسازی سرمایه‌های انسانی نامیده‌اند. انسان‌ها بزرگ‌ترین و با ارزش‌ترین دارایی هر سازمان هستند. شرط لازم موفقیت برنامه‌ها، داشتن سرمایه انسانی کارآمد، با انگیزه و ماهر است.



امروزه قدرت کشورها و سازمان‌ها را سرمایه مادی، ماشین‌آلات و تجهیزات رقم نمی‌زنند؛ بلکه سرمایه انسانی کارآمد و خلاق، تعیین‌کننده قدرت و توان رقابتی سازمان‌ها هستند. سرمایه انسانی تنها سرمایه‌ای است که فزاینده است و هرگز با مصرف کردن مستهلک نمی‌شود. بر این اساس، سازمان‌ها به کارکنان نباید تنها به عنوان کارگر محض نگاه کنند. مدیران ارشد باید متضمن رشد و توسعه همه کارکنان در سازمان باشند تا متعاقب آن رشد و توسعه سازمان به وجود آید.

بی‌شک در دنیای پرتلاطم امروز آن دسته از سازمان‌هایی می‌توانند به حیات خود ادامه داده و پیشرفت داشته باشند که به بهترین شکل ممکن بتوانند از مهم‌ترین سرمایه سازمان، یعنی نیروی انسانی استفاده کنند؛ چرا که آنان می‌توانند با بهبود خدمات و محصولات سازمان ارزش‌آفرینی کنند و این زمانی میسر است که سازمان با انجام دسته‌ای از اقدامات بتواند این انگیزه ارزش‌آفرینی در آنها را تقویت و ارتقا بخشد. در این راستا مهم‌ترین عوامل مبتنی بر منابع اسلامی که می‌تواند این انگیزه را به وجود آورده و ارتقا دهد و در بهره‌وری مؤثر باشد عبارتند از: اهتمام به توانمندسازی، حفظ کرامت انسانی، سبک و شیوه مدیریت، برقراری نظام تشویق، رفتار عادلانه در محیط اداری، انتصاب بر اساس شایستگی و تقویت وجدان کاری.

با توجه به اهمیت سرمایه‌های انسانی در ارتقا و رشد بهره‌وری، موارد زیر برای ارتقای بهره‌وری سرمایه‌های انسانی به متولیان امر پیشنهاد می‌شود:

۱. اصلاح نظام‌های مدیریت منابع انسانی شامل نظام برنامه‌ریزی، جذب، گزینش و استخدام، نظام آموزش و تربیت، نظام نگهداشت و انگیزش، نظام حقوق و دستمزد؛
۲. اهتمام به توانمندسازی نیروهای انسانی از طریق بازنگری و طراحی شیوه‌های نوین آموزش و تربیت نیروی انسانی به ویژه مهارت‌آموزی؛
۳. توسعه و ارتقای تحصیلی هدفمند کارکنان در مقاطع تحصیلات تکمیلی؛
۴. به‌کارگیری هرچه بهتر کارکنان در راستای تخصص‌ها و تجربیات و تحصیلات‌شان؛
۵. اولویت نگاه به درون سازمان‌ها و استفاده حداکثری از ظرفیت‌های نیروی انسانی درون سازمانی؛
۶. اهتمام به اهلیت‌گرایی و شایسته‌سالاری در گزینش مدیران، و نیز نظارت بر فعالیت آنها و ارزشیابی از عملکردشان؛
۷. توجه داشتن به اصل واگذاری مسئولیت، به دور از هر گونه سلايق شخصی و بدون احساس وامداری به این و آن.



منابع:

قرآن کریم

۱. آرمسترانگ، میشل (۱۳۸۸)، مدیریت منابع انسانی، ترجمه: حسین پهلوانی، سید مهدی میر حسینی زواره و جمشید کمایی، جلد اول، چاپ دوم، تهران، انتشارات نیکو روش
۲. اصیلی، غلامرضا (۱۳۹۰)، کارکردی نوین مدیریت سرمایه انسانی در عصر دانش رویکردی جدید در سازمان‌های نوآور، تهران، انتشارات پژوهشگاه صنعت نفت
۳. اعتصامی، منصور (۱۳۹۱)، جایگاه پیوند سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی در نظام اقتصادی اسلام، تهران، انتشارات امام صادق (ع)
۴. امانی، ناصر، راهبردهای گسترش سرمایه انسانی در شهرداری تهران: با رویکرد توسعه اقتصاد ملی، دیدگاه اقتصاد شهر، شماره هفتم، پاییز، ۱۳۸۹، صص ۱۰۷-۱۰۳
۵. امیریان‌زاده، مژگان و دیگران، رابطه عدالت و تعهد سازمانی با بهره‌وری شغلی در بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر مرودشت، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۳، شماره ۱۲، زمستان، ۱۳۹۱، صص ۳۵-۲۱
۶. امیرخانی، امیرحسین و اکبری، حمید، بررسی عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی بر اساس مدل کوپمن (مورد مطالعه: گروه صنعتی ایران خودرو)، فصلنامه مدیریت بازاریابی هوشمند، دوره ۳، شماره ۱۴۰۱، شماره پیاپی ۱۵، صص ۱۴۷-۱۳۲
۷. بلانچارد، کنت اچ؛ کارلوس، جان پی؛ راندولف، آلن (۱۳۷۹)، سه کلید توان‌افزایی، ترجمه فضل‌الله امینی، تهران فرا
۸. پدرام، محسن (۱۳۹۰) ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی (قسمت دوم)، نشریه بانک تجارت، شماره ۱۸۱، آذر
۹. پیروز، علی آقا و دیگران (۱۳۸۶)، مدیریت در اسلام، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه
۱۰. توکلی، محمد مهدی و همکاران، بررسی تأثیر مدیریت سرمایه انسانی بر تعهد، مورد مطالعه: شرکت بین‌المللی فولاد تکنیک، فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و ششم، شماره (پیاپی) ۵۸، شماره دوم، تابستان، ۱۳۹۴، صص ۱۹۶-۱۸۱
۱۱. جعفری، سیداصغر (۱۴۰۰)، سیمای سازمان دفاعی از دیدگاه امام خامنه‌ای (مدظله)، تهران، انتشارات موسسه راهبردی و دیپلماسی دفاعی
۱۲. جعفری، محمد تقی (۱۳۸۶)، حقوق جهانی بشر: تحقیق و تطبیق در دو نظام؛ اسلام و غرب، تهران، مؤسسه تدوین و نشر آثار علامه جعفری
۱۳. حاج کریمی، عباسعلی و پیرایش، رضا، تبیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های دولتی با استفاده از تکنیک تحلیل مسیر، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۱۴، ۱۳۸۵، صص ۸۵-۵۷
۱۴. حسن‌پور رودبارکی، مریم و لبادی، زهرا، اهمیت سرمایه انسانی در هزاره سوم، فصلنامه مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، شماره هفتم، پاییز ۱۳۹۵، صص ۶۶-۴۵
۱۵. حسینی، اعظم السادات، عوامل مؤثر در تقویت وجدان کاری، مجله تدبیر، شماره ۱۱۵، ۱۳۸۰، صص ۶۱-۵۹
۱۶. دستگردی، کاظم و دیگران، ارتباط توانمندسازی با یادگیری سازمانی کارکنان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، نشریه مدیریت ورزشی، شماره ۷، ۱۳۸۹، صص ۱۲۴-۱۱۱
۱۷. دهخدا، علی اکبر (۱۳۷۳)، لغت نامه، ج ۱۱، چاپ اول، تهران، انتشارات دانشگاه تهران
۱۸. دری نجف آبادی، قربانعلی (۱۳۷۴)، اسلام، انسان و بهره‌وری، تهران، انتشارات ضریح
۱۹. رحیمی نژاد، اسماعیل (۱۳۸۷)، کرامت انسانی در حقوق کیفری، تهران، میزان
۲۰. روشنی، سکینه (۱۳۸۵)، اصول و مبانی مدیریت اسلامی و الگوهای آن، تهران، مؤسسه کتاب مهربان نشر
۲۱. رهنمای‌رود پشته، فریدون، محمودزاده، نصرت الله (۱۳۸۷)، توسعه منابع انسانی مطالعه موردی تعلق و تعهد سازمانی و رقابت پذیری، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی



۲۲. صنوبری، محمد، مقدمه‌ای بر سرمایه انسانی (مفاهیم، ویژگی‌ها و شاخص‌های اندازه‌گیری)، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۲، فروردین و اردیبهشت، ۱۳۸۸، صص ۱۳۶-۱۱۹
۲۳. طباطبایی، محمدحسین (بی تا)، تفسیر المیزان، ج ۱۶، ترجمه سید محمدباقر موسوی، قم، دفتر انتشارات اسلامی
۲۴. عابدی جعفری، حسن و دیگران (۱۳۸۹)، بررسی نیازهای منابع انسانی برنامه پنجم توسعه: رویکردی آینده‌پژوهی، فصلنامه راهبرد، سال نوزدهم، شماره ۵۶، پاییز ۸۹، صص ۳۴۵-۳۶۴
۲۵. عرفانی، محمد و دیانتی، مریم، نقش شایستگی‌ها در مدیریت منابع انسانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۲۰۷، ۱۳۸۸، ۲۰-۱۶
۲۶. عسگریان، مصطفی و جوادپور شیروان، فریبا، بررسی ارتباط بین وجدان کاری با بهره‌وری کارکنان آموزش و پرورش منطقه چهار شهر تهران، دوره ۸، ۱۳۹۱، شماره ۱، شماره پیاپی ۲۹، صص ۸۶-۷۲
۲۷. علیخانی، علی اکبر (۱۳۷۹)، توسعه سیاسی از دیدگاه امام علی (ع)، تهران، سازمان تبلیغات اسلامی
۲۸. عمادزاده، مصطفی (۱۳۹۵)، اقتصاد آموزش و پرورش، اصفهان، انتشارات جهاد دانشگاهی
۲۹. عمید زنجانی، عباسعلی (۱۳۸۸)، مبانی حقوق بشر در اسلام و دنیای معاصر، تهران، مجد
۳۰. فولادی، معصومه و علیپوریان، معصومه (۱۳۹۴)، سرمایه انسانی دانش بنیان، تهران، نشر اقتصاد فردا
۳۱. قاضی، روح الله، بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری سرمایه انسانی در مراکز پژوهشی (مطالعه موردی: پژوهشگاه صنعت نفت)، دو فصلنامه نوآوری و ارزش‌آفرینی، سال اول، شماره ۳، بهار و تابستان، ۱۳۹۲، صص ۱۲۱-۱۱۱
۳۲. قرائتی، محسن (۱۳۸۸)، سیصد نکته در مدیریت اسلامی بر گرفته از تفسیر نور، تهران، انتشارات ناجا
۳۳. قربان‌نیا، ناصر (۱۳۸۷)، حقوق بشر و حقوق بشردوستانه، قم، پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی
۳۴. قهرمانی، علی اکبر (۱۳۹۴)، مدیریت منابع انسانی پیشرفته، قزوین، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی قزوین
۳۵. میرحسینی، سیدحسن (۱۳۹۷)، مدیریت سرمایه انسانی چیست؟، بر گرفته از پایگاه اطلاع‌رسانی سنجشمان
۳۶. نادری، ابوالقاسم و دیگران، ارتباط بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی: مورد پژوهی شعبه شرکت بیمه آسیا، فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره ۵، پاییز، ۱۳۹۴، صص ۳۰-۱
۳۷. نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی (۱۳۷۹)، تهران، زهد
۳۸. هارولد کونتز و دیگران (۱۳۸۶)، اصول مدیریت، ترجمه محمدهادی چمران، تهران، دانشگاه صنعتی شریف

39. Campbell, Henry (1968), Black Law Dictionary, St. Paul, Mina: West Publishing, Co.
40. Corvers, Frank (1997), "The impact of human capital on labor productivity in manufacturing sectors of the European Union," Applied Economics, Taylor & Francis Journals, vol. ۸) ۲۹).
41. Drucker, Peter (1945), The Practice of Management, New York: Harper and Row Publishers.
42. Draganidis, Fotis and Mentzas, Gregoris (2006), Competency Based Management: A Review OF System and Approaches, Information Management and Compute Security, Vol 14, NO1.
43. The Oxford Encyclopedic (1996), English Dictionary, New York, Oxford, University Press.
44. Webster s (1986), Third New International Dictionary, MassaChusetts, U.S.A, Merrian Webster, Inc.
45. Zahedi, M. R. & Papoli, Sh, (2018) " Studying the Relationship between the Knowledge Management Processes and Intellectual Capital in a Knowledge-Based Research Center" International Journal of Research in Business Studies and Management, vole 5, no.12, pp. 1-19.
46. <http://www.iranresearches.ir>
47. <http://farsi.khamenei.ir>



Identifying the effective factors on increasing the productivity of human capital in organizations

Seyed Asghar Jafari

Associate professor, Faculty of Industrial Engineering and Management, Malek Ashtar University of Technology, Tehran, Iran

Seyyed Mohsen Jafari

Master of Industrial Engineering, Faculty of Industrial Engineering, North Tehran Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Mohammad Ehsanian

Master's student in Industrial Engineering, Faculty of Industrial Engineering and Management, Malek Ashtar University of Technology, Tehran, Iran

Abstract

The importance and role of human capital in the promotion and growth of productivity is one of the most important issues that has been the focus of experts in management science, Because human capital is the biggest and most valuable asset of any organization. The progress and development of any organization depends on the effective use of human capital. This progress will be possible when organizations can strengthen and promote value creation in human capital by taking a series of actions. The present research is descriptive-analytical. The purpose of this research is to identify the influencing factors on improving the productivity of human capital in the organization. The main question is what factors will be effective in improving the productivity of human capital in organizations. The general result obtained from this research indicates that the most important factors that can be effective in improving the productivity of human capital in organizations are: attention to empowerment, maintaining human dignity, management style and method, establishing an incentive system, Justice in the organization, Competency and strengthening work conscience.

Key words: Human Capital, Productivity, Management, Organization, Human Power.