

بسمه تعالی

بهره‌وری حلقه گمشده اقتصاد ایران و راه حل‌ها

مؤلفان:

محمد رضا اکبری

علی کشاورزی

انشارات ارسطو

(چاپ و نشر ایران)

۱۳۹۶

عنوان و نام پدیدآور: بهره‌وری حلقه گمشده اقتصاد ایران و راه حل‌ها
مشخصات نشر: تهران: ارسطو، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری: ۱۵۰ ص.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۳۲-۲۰۰-۳
وضعیت فهرست‌نویسی: فیپای مختصر
یادداشت: فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی: <http://opac.nlai.ir> قابل دسترسی است
یادداشت: مولفان: محمدرضا اکبری، علی کشاورزی.
شناسه افزوده: اکبری، محمدرضا، ۱۳۶۵ - کشاورزی، علی، ۱۳۶۲
شماره کتابشناسی ملی: ۴۶۶۳۵۴۶

نام کتاب: بهره‌وری حلقه گمشده اقتصاد ایران و راه حل‌ها
مولفان: محمدرضا اکبری - علی کشاورزی
ناشر: ارسطو (چاپ و نشر ایران)
صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر
تیراژ: ۱۰۰۰
نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۶
چاپ: مدیران
قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۳۲-۲۰۰-۳
تلفن های مرکز پخش: ۳۵۰۹۶۱۴۵ - ۳۵۰۹۶۱۴۶ - ۰۵۱
www.chaponashr.ir



انتشارات ارسطو



چاپ و نشر ایران

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹	پیشگفتار
۱۱	مقدمه
۱۵	فصل اول: بهره‌وری چیست
۱۷	۱-۱- پیشینه بهره‌وری
۱۸	۱-۲- تعریف لغوی بهره‌وری
۱۹	۱-۳- مفهوم بهره‌وری
۲۰	۱-۴- اجزای بهره‌وری
۲۰	۱-۴-۱- کارایی
۲۱	۱-۴-۱-۱- انواع کارایی
۲۳	۱-۴-۲- اثربخشی
۲۴	۱-۵- انواع بهره‌وری
۲۴	۱-۵-۱- بهره‌وری جزئی
۲۵	۱-۵-۲- بهره‌وری کل عوامل
۲۶	۱-۵-۳- شاخص‌های اندازه‌گیری بهره‌وری
۲۹	فصل دوم: بهره‌وری و نهاد دولت
۳۲	۲-۱- بهره‌وری و مدیریت دولتی نوین

۳۶	۲-۲- بهره‌وری و تئوری انتخاب عمومی
۳۷	۳-۲- موانع بهره‌وری در نظام اداری
۴۰	۴-۲- عوامل موثر در بهره‌وری
۴۵	۵-۲- وضعیت بهره‌وری دولت در ایران
۴۷	۲-۵-۱- ضعف‌ها و چالش‌های بهره‌وری دولتی در ایران
۴۸	۲-۵-۲- راه‌حلهای سیاستی
۵۱	۲-۶- پیشنهادات
۵۵	فصل سوم: کنترل کیفیت
۵۷	۳-۱- تعریف کنترل کیفیت
۵۸	۳-۲- تاریخچه کنترل کیفیت
۶۱	۳-۳- عوامل تاثیر گذار در کیفیت
۶۲	۳-۴- تیم کنترل کیفیت
۶۲	۳-۴-۱- گروه کنترل کیفیت
۶۳	۳-۴-۲- گروه تضمین کیفیت
۶۴	۳-۴-۳- گروه نظارت بر کیفیت
۶۴	۳-۵- فعالیتهای تیم کنترل کیفیت
۶۵	۳-۶- برنامه ریزی طرح کنترل کیفیت
۶۹	۳-۷- بازبینی محصولات
۷۷	۳-۸- بازبینی فرآیند
۸۱	۳-۹- ارزیابی نتایج

فصل چهارم: بهره‌وری نیروی انسانی؛ مهمترین رکن بهره‌وری	۸۵
۴-۱- مدیریت سازمان‌ها و بهره‌وری نیروی انسانی	۸۷
۴-۲- محیط درونی	۸۷
۴-۳- بالندگی سازمان	۸۸
۴-۴- ارزش مشارکت	۸۸
۴-۵- آموزش و بهره‌وری نیروی انسانی	۸۹
۴-۵-۱- تعریف آموزش	۸۹
۴-۵-۲- تاریخچه آموزش	۹۰
۴-۵-۳- اهداف آموزش نیروی انسانی	۹۰
۴-۵-۴- فواید و مزایای آموزش نیروی انسانی	۹۱
۴-۵-۵- انواع آموزش	۹۲
۴-۶- یادگیری	۹۳
۴-۶-۲- نظریه‌های یادگیری	۹۳
۴-۶-۳- اصول یادگیری	۹۴
۴-۶-۴- فرایند آموزش و یادگیری	۹۴
۴-۶-۵- آموزش و ارتقای بهره‌وری	۹۴
۴-۷- راه‌های افزایش بهره‌وری نیروی انسانی	۹۵
۴-۷-۱- انگیزش	۹۵
۴-۷-۱-۱- عوامل موثر بر ایجاد انگیزه	۹۶
۴-۷-۱-۲- نقش مدیران در ایجاد انگیزه	۹۸
۴-۷-۱-۳- مدیریت علمی	۱۰۲

- ۱۰۲ ۴-۱-۷-۴-هرم نیازها
- ۱۰۳ ۴-۱-۷-۵-عوامل ایجاد رضایت
- ۱۰۵ ۴-۱-۷-۶-تئوری انگیزشی هرزبرگ
- ۱۰۵ ۴-۱-۷-۷-کاوش جهانی برای یافتن انگیزه
- ۱۰۸ ۴-۷-۲-مشارکت و خلاقیت در کارکنان
- ۱۱۱ ۴-۷-۲-۱-نقش مدیریت در ایجاد نوآوری کارکنان
- ۱۱۵ ۴-۷-۲-۲-سه هدف کلیدی افراد در کار
- ۱۱۶ ۴-۷-۲-۳-آنچه مدیران به تنهایی می‌توانند انجام دهند
- ۱۲۳ ۴-۷-۲-۴-چگونه مدیریت سبب بی انگیزگی میشود
- ۱۲۳ ۴-۷-۳-استرس و کارایی کارکنان
- ۱۲۴ ۴-۷-۳-۱-استرس
- ۱۲۵ ۴-۷-۳-۲-علل استرس
- ۱۲۸ ۴-۷-۳-۳-توصیه‌هایی برای کاهش استرس
- ۱۳۰ ۴-۷-۴-تعریف و مفهوم پاداش
- ۱۳۱ ۴-۷-۴-۱-اهمیت پاداش
- ۱۳۲ ۴-۷-۴-۲-انواع پاداش‌ها
- ۱۳۴ ۴-۷-۴-۳-نقش پول در جایگاه پاداش
- ۱۳۵ ۴-۷-۴-۴-مبانی اعطاء پاداش
- ۱۳۷ ۴-۷-۴-۵-مدیریت پاداش
- ۱۳۸ ۴-۷-۴-۵-عوامل محرک گروه‌های کوچک
- ۱۳۹ ۴-۷-۴-۶-رویکردهای نوین مدیریت پاداش

صفحه	عنوان
۱۴۰	۷-۴-۷-۴- پاداش و جبران انعطاف پذیری
۱۴۱	۷-۴-۵- نتیجه‌گیری
۱۴۳	مراجع انگلیسی
۱۴۵	مراجع فارسی

پیشگفتار

امروز با توجه به منابع کمیاب و نیازهای نامحدودی که وجود دارد، استفاده درست و مناسب از منابع کمیاب و بر طرف کردن نیازهای نامحدود امری واجب و ضروری به شمار می‌رود و همچنین با توجه به جهانی شدن اقتصاد و شکستن مرزهای جغرافیایی چه از لحاظ اقتصادی و چه از لحاظ فرهنگی، اجتماعی و.... و افزایش رقابت، دولت‌ها و شرکتها را بر آن داشته تا برای از دست ندادن بازارهای داخلی و خارجی و خارج نشدن از گوی رقابت داخلی و جهانی، کالاهایی با کیفیت بهتر و کمیت بیشتر و قیمت پائین تر به بازارهای داخلی و خارجی شان عرضه نمایند که این می‌تواند با استفاده بهتر و مناسب از منابع موجود صورت گیرد. در تولید همواره مهمترین رابطه ارتباط داده و ستانده بوده است. رابطه میان عوامل تولید و میزان محصول تعیین کننده اقتصادی بودن تولید کالا یا خدمات و در سطحی فراتر نشان دهنده وجود مزیت‌های اقتصادی است که از دیرباز نقش عمده‌ای در مبادلات داخلی و خارجی داشته است. این مسئله آنقدر در تولید اهمیت دارد که تحت عنوان دانش فنی مطرح میشود. دانش فنی، مجموعه اطلاعات تولید در بهینه ترین شرایط ممکن جهت تولید کالا یا خدمات در یک سازمان میباشد. این اطلاعات از اسرار واحدهای تولیدی بوده و در طبقه اطلاعات سری سازمان به شمار می‌آید از همین روی بدست آوردن آن صرف هزینه‌های گزاف را در پی دارد. دانش فنی در سازمان گاه با پرداخت هزینه‌های بالا بصورت یکجا و در سطح مشخص خریداری میشود و گاه نیز نتیجه فعالیت‌های تحقیق و توسعه و زحمات تیم فنی یک سازمان است که در طول سالها و پس از صرف هزینه البته به نسبت کمتر از روش قبلی اما در سطحی کامل بدست می‌آید و راه را برای فعالیت

سازمان هموار می‌نماید. نقش مدیر سازمان نیز در کسب دانش فنی به هر روش بسیار حائز اهمیت است. مدیریت در یک سازمان خارج از جنبه اداری خود یک وجه اقتصادی دارد که تمایز مدیران را رقم می‌زند. در مدیریت اقتصادی یک سازمان اولین مسئله مهم اینست که مقدار مشخصی از کالا یا خدمات در ازای استفاده و بکارگیری چه میزانی از عوامل تولید می‌شود؟ این سوال برای یک مدیر معین کننده تابع تولید محصولات سازمانش می‌باشد و نقطه شروع برای فعالیتش است اما در حله دوم این دو سوال را مطرح می‌شود که اولاً آیا ممکن است با میزان عوامل تولید موجود، کالا و خدمات بیشتری تولید کرد؟ و سوال دوم نیز اینکه آیا امکانپذیر است که برای تولید همین مقدار کالا یا خدمات، عوامل تولید کمتری را بکار برد؟ پاسخ به این دو سوال همان بررسی بهره‌وری عوامل تولید است که نیازمند پیمودن مسیر تولید می‌باشد و در نهایت منجر به شناخت بهتر مدیران از عوامل تولید و محصولات می‌گردد و ماحصل این تلاش یافتن گنج‌های نهفته در مسیر تولید است. در کتاب حاضر تلاش نمودیم تا خواننده شناخت جامعی نسبت به مفهوم بهره‌وری و علل عدم بهره‌وری در سازمانها پیدا کند و سپس با ارائه مثال به بررسی وضعیت بهره‌وری در بخش‌هایی از اقتصاد ایران پرداختیم. امیدواریم مدیران محترم اعم از بخش خصوصی و دولتی با مطالعه این کتاب بتوانند به ضعف‌های بهره‌وری موجود در سازمان متبوعشان پی ببرند و در جهت رفع آن بکوشند و با شناخت و تسلط بر خط تولید کالا یا خدمات خود بهره‌وری عوامل تولید را بهبود ببخشند. بر خود لازم میدانیم از سرکار خانم مهسا خندان بارانی که ما را در جهت تالیف این اثر یاری دادند سپاس ویژه به عمل آوریم. در پایان امید است خوانندگان و منتقدان گرامی ما را از نقدهای دلسوزانه خود محروم نسازند تا چراغ راهی باشد برای فعالیت‌های آینده.

مقدمه

تحولات اساسی در عرصه تجارت، اقتصاد و فضای بین الملل در قرن اخیر چنان پرشتاب بوده است که مدیریت کسب و کار را پیچیده تر از قبل کرده است. سازمانهای موجود در هر جامعه با استفاده از منابع محدودی که در اختیار دارند، به گونه‌ای به رفع نیازهای فردی و گروهی افراد جامعه می‌پردازند و از آنجا که منابع تولید همواره با یک ویژگی یعنی کمیابی مواجه هستند، اهمیت استفاده بهینه از عوامل تولید روز به روز افزایش یافته و اکنون اصلی ترین هدف سازمانها استفاده بهینه از عوامل تولید و رسیدن به اثربخشی است. شرکت‌های امروزی برای رقابت در سطح جهانی و برای باقی ماندن در محیطی که اصطلاحاً به اقتصاد جهانی معروف است، بیش از پیش به کیفیت و بهره‌وری متکی هستند جمیع اختراعات و ابداعات بشر از ابتدائی ترین ابزار کار در اعصار بدوی گرفته تا پیچیده ترین تجهیزات مکانیکی و الکتریکی زمان حاضر، متأثر از همین تمایل و اشتیاق به بهره‌وری و کیفیت زندگی افزونتر بوده است بر اساس یک تقسیم بندی سیر تحولات جوامع بشری از اقتصاد مبتنی بر کشاورزی تا انقلاب اطلاعاتی فراز و نشیب‌های زیادی را پشت سر گذاشته است اما در قرن بیست و یکم به اذعان دانشمندان، اساس رقابت متحول گشته و موفقیت سازمانها به نسبت میزان اهتمام آنها به دانش وابسته است. بهره‌وری و مدیریت کیفیت نقش عمده‌ای در دانش سازمانی دارا میباشند. بهره‌وری در منابع غیر انسانی باعث استفاده درست از منابع کمیاب و افزایش قدرت رقابت و در حوزه منابع انسانی، مزایای بهره‌وری به صورت دستمزدهای بالا و کیفیت بهتر زندگی شغلی ظاهر می‌شود. بهره‌وری به عنوان یک ضرورت، جهت ارتقاء سطح زندگی، رفاه بیشتر و

آرامش و آسایش انسانها می‌باشد، که هدف اساسی برای همه کشورهای جهان محسوب می‌شود. در واقع بهره‌وری شرط لازم برای حیات بشری به شمار می‌آید و از عناصر حیات نقش کمتری در زندگی انسانها ندارد زیرا با محدودیت منابع و ظهور نیازها و انسانهای جدید بدون بهره‌وری در واقع زندگی بشری امکانپذیر نخواهد بود. کافیسست تصور شود با روشها و ابزارآلات یکصد سال قبل بخواهیم مواد غذایی برای جمعیت فعلی دنیا فراهم نماییم پر واضح است که نتیجه آن نه تنها غیر ممکن است بلکه به یک قحطی خانمان سوز منجر می‌شود لذا شرط لازم برای ادامه زندگی انسانها بر روی کره زمین یافتن راههای جدید جهت استفاده بهینه از هر منبعی می‌باشد و هرروز وظیفه تلاشگران این حوزه باید رسیدن به جمع بزرگتری از بهینه‌ها باشد. امروزه یک تولید کننده کالا و خدمات در اقتصاد جهانی در تمامی ابعاد تولید خود با شدیدترین رقابت‌ها مواجه هست و ناچار به بروزرسانی خود با آخرین تغییرات در ابعاد گوناگون تولید خود است و عصاره این تحولات در رابطه داده و ستانده محصول نمود پیدا میکند اگر تولید کننده در حال رقابت برای جذب نیروی انسانی بهتر یا مواد اولیه بهتر و یا..... است علت را باید در بهبود رابطه معروف چه میزان ستانده در مقابل چه میزان نهاده جستجو کرد. گاه شاید بهره‌وری تنها با هدف افزایش کیفیت صورت گیرد اما اگر درست بنگریم در سطح کلان این خود نوعی بهبود رابطه نهاده - ستانده می‌باشد زیرا از هدر رفت موادی که میتوانست تبدیل به کالایی با کیفیت پایینتر شود جلوگیری مینماید و این عوامل تولید به محصولات کارا تر هدایت میشوند. تلاش به جهت افزایش کیفیت و بهره‌وری توقف ناپذیر میباشد زیرا تضمین کننده زندگی نسل‌های فعلی و آینده بشر خواهد بود انسانهای امروز با حرص فراوان جهت ارضا نیازهای خود اقدام به استفاده فراوان از منابع نمده اند لذا اگر به دنبال توسعه پایدار در تمامی نسلها هستیم و خود را نسبت به نسلهای آینده مسؤل می‌دانیم باید کوشش نماییم تا از این مصرف منابع بکاهیم شاید یک راه که بتوان هم نسل فعلی و هم نسلهای آینده را راضی نگاهداشت افزایش بهره‌وری باشد تا همان میزان محصول و خدمات مورد نیاز امروز با میزان عوامل تولید کمتری و مصرف کمتر منابع تولید شود. بی شک متورهای محرکه بشریت در سیر تکامل از اولین روز حضور بشر تا آخرین روز وجودش چیزی غیر از رقابت و بهره‌وری نبوده است و اگر امروزه نیز میان ملت‌ها تفاوتی به لحاظ شاخص‌های اقتصادی

و وضعیت رفاه وجود دارد از همین دو اصل ناشی شده است و بررسی اقتصاد جهان این تجربه را برای فعالان حوزه اقتصاد به یادگار گذاشته است که چه در سطح کلان اقتصاد جهانی و چه در سطح خرد بنگاه داری منطقه ای، رمز ماندگاری قدرتمندانه و پایداری باثبات در رقابت و بهره‌وری و ماحصل این دو کیفیت نهفته است.

فصل اول

بهره‌وری چیست
