

برای دستیابی به متن کامل این پایان نامه
به آدرس زیر مراجعه فرمایید:

<http://irandoc.ac.ir/forms/documentform.aspx?ret=th11840>

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

پاس خدای را که آغازش مقدم بر برپیدایش و هستی است

و پایانی بر او حتی پس از نیستی همه چیز متصور نیست

دانایی که یاد آور خود را از یاد نمی برد

از نعمت شاکران خود نمی کاهد

متوسلان خود را بی بهره نمی گذارد

و امیدواران به خود را ناامید نمی سازد

دانشگاه شهید بهشتی

دانشکده علوم اداری

۱۳۷۶ / ۵ / ۲۰

پایان نامه

برای دریافت دانشنامه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت بازرگانی

موضوع :

بررسی راههای ارتقاء بهره‌وری کل

در شرکت زمزم‌گران

استاد راهنما:

دکتر عباسعلی حاجی کریمی

استاد مشاور:

دکتر حبیب‌ا... دعائی

نگارنده :

محمد مهدی شاه‌بیگی

۱۱۶۳۸

شهریورماه ۱۳۷۵

وظایف صنعتگران

كُلُّ ذِي صِنَاعَةٍ مُضْطَرٌّ إِلَى ثَلَاثٍ خِلَالِ يَجْتَلِبُ بِهَا
الْمَكْسَبَ وَهُوَ :

أَنْ يَكُونَ حَادِقًا بِعَمَلِهِ. مُؤَدِّيًّا لِلْأَمَانَةِ فِيهِ. مُسْتَمِيلًا
لِمَنْ اسْتَعْمَلَهُ

هر صنعتگر برای کسب خود از سه چیز ناگزیر است.

مهارت در کار، امانتداری، جلب توجه مراجعه کنندگان

امام جعفر صادق (ع)

این پایان نامه در جلسه دفاعیه با درجه بسیار عالی و نمره ۱۹

مورد تایید کمیته داوران پایان نامه متشکل از اساتید محترم زیر قرار گرفت:

۱- آقای دکتر عباسعلی حاجی کریمی استاد محترم راهنما - عضو هیئت علمی

دانشکده علوم اداری دانشگاه شهید بهشتی تهران

۲- آقای دکتر حبیب‌الله دعائی استاد محترم مشاور - معاون محترم پژوهشی

دانشکده علوم اداری دانشگاه فردوسی مشهد

۳- آقای دکتر محمد اسماعیل فدایی نژاد معاون محترم تحصیلات تکمیلی

دانشکده علوم اداری دانشگاه شهید بهشتی تهران

۴- آقای دکتر سید محمود حسینی مدیر محترم گروه مدیریت بازرگانی دانشکده

علوم اداری دانشگاه شهید بهشتی تهران

۵- آقای مهندس سید محمد حسینی لواسانی استاد محترم مدعو و مشاور در صنعت

پروژه - فوق لیسانس مهندسی صنایع و کارشناس ارشد محترم بهره‌دوری و منابع انسانی گروه

صنایع غذایی بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی

تقدیم به:

روح پرفتوح حضرت امام خمینی (قدس سره) بینانگزار
جمهوری اسلامی ایران و ارواح طیبه شهدای انقلاب
اسلامی و جنگ تحمیلی که به بهای خون خویش نهال
شرافت و کرامت انسانی و اسلامی را آبیاری نمودند

و

تقدیم به:

پدر و مادر بزرگوار و ارجمند

و

همسر مهربان و وفادار

و

فرزندان عزیزم

تشکر و قدردانی^(۱)

خدای بزرگ را سپاس بی پایان که مرا توفیق داد با استعانت از الطاف بیکرانش و عنایات خاصه حضرت امام رضا(ع) و کسب رهنمود از اساتید محترم راهنما و مشاور این تحقیق را به پایان برسانم و آن را به پیشگاه علاقه‌مندان تقدیم دارم. از آئین شکرگزاری بدور است از افراد مشروحه ذیل به خاطر کمال محبت و بزرگواریشان در یاری این جانب سپاسگزاری نکرده و پوزش نطلبم. بدین لحاظ مراتب تقدیر و تشکر خود را از راهنمائیهای ارزشمند **استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر عباسعلی حاجی کریمی** و نیز مساعدتهای ارزنده **استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر حبیب‌ا... دعائی** ابراز می‌نمایم. هم‌چنین از جناب آقای **دکتر ناصر رضا ارقامی** دانشیار محترم گروه آمار دانشگاه فردوسی مشهد و جناب آقای **دکتر عادل آذر** معاونت محترم مالی اداری دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس و آقای **مجید سرمد** مربی محترم گروه آمار دانشگاه فردوسی مشهد که با ارشادهای مفید خود یاریگر اینجانب در تجزیه و تحلیل آماری تحقیق بودند و نیز مشاورت‌ها و مساعدتهای مفید جناب آقای مهندس **سید محمد حسینی لواسانی** مشاور محترم در صنعت پروژه تشکر می‌نمایم. بعلاوه بر خود لازم می‌دانم که تشکرات قلبی و صمیمانه‌ام را از **آقای مهندس سید جلال نجف زاده مدیر عامل محترم شرکت زمزم گرگان** - که حسن نظر و مساعدتهای بیدریغشان امکان تحقق موضوع رساله رامیسر ساخت - و سایر اعضای محترم هیئت مدیره شرکت زمزم گرگان ابراز دارم و از جناب **آقای مهندس بیدآبادی** مدیر محترم گروه صنایع غذایی و آشامیدنی سازمان صنایع بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی به خاطر حمایت و مساعدت لازم تشکر نمایم و نیز از کلیه کارکنان شرکت زمزم گرگان و بالاخص آقایان **هاشمی** مدیر محترم امور مالی، **پویان فر** کارشناس محترم مالی و **دهباشی** مدیر محترم امور اداری بخاطر همکاری بسیار خوبشان در جمع‌آوری آمار و اطلاعات تقدیر و تشکر نمایم. هم‌چنین از مدیر عامل محترم شرکت طیف گرافیک مشهد جناب آقای سیدصادق خوش‌قلب طوسی و همکاران گرامی ایشان سرکار خانمها خراسانی، و رمضان‌پور که مسئولیت حروفچینی، صفحه‌آرایی و گرافیک این پایان‌نامه را متقبل شده‌اند صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم.

والسلام

محمد مهدی شادبیک

چکیده^(۱)

مطالعات و شواهد نشان داده است که در جهان امروز و با ویژگیهای خاص این عصر، حیات و بقای جوامع بشری و خوشبختی و بهروزی هر ملتی وابسته به کار و تلاش مستمر و فزاینده همه اقشار جامعه بوده و درجه توسعه یافتگی کشورها از بعد اقتصادی بستگی به میزان بهره‌گیری مطلوب و بهینه از منابع و امکانات موجود در جهت نیل به اهداف اقتصادی آنها داشته و به علاوه نقش بهره‌وری در افزایش رفاه ملی و منبع اصلی رشد اقتصادی به طور عام مورد پذیرش همه کشورها اعم از توسعه یافته و یا درحال توسعه، با اقتصاد بازار و یا دارای اقتصاد با برنامه‌ریزی متمرکز - می‌باشد. لذا این موضوع بیانگر جایگاه ویژه بهره‌وری در استراتژی توسعه اقتصادی کشورها چه در سطح خرد و چه در سطح کلان بوده و آن را به عنوان یک دیدگاه فکری و اجتماعی و یک فرهنگ مطرح کرده است که در آن انسان با نگرشی واقع‌گرایانه به زندگی و با تفکر و هوشمندی خود فعالیت‌هایش را با ارزشها و واقعیات منطبق ساخته تا بهترین نتایج را در جهت اهداف مادی و معنوی خود بدست آورد.

این تحقیق دارای شش فصل است. در فصل اول ضمن طرح مسئله و بررسی اهمیت و علت انتخاب موضوع، اهداف و فرضیات تحقیق و چارچوب رساله شرح داده شده است. فصل دوم به بررسی مبانی نظری تحقیق و مروری بر ادبیات موضوع اختصاص داده شده است. در بخش اول این فصل ضمن بررسی تعاریف بهره‌وری از دیدگاه صاحب‌نظران و شخصیت‌های گوناگون و سازمان‌های بین‌المللی، مفاهیم و تعابیر گوناگون از بهره‌وری، رابطه بهره‌وری با کارایی، اثر بخشی، سودآوری، بازیافت قیمت‌ها، تورم، اشتغال و کیفیت بیان شده و نیز عوامل موثر بر بهره‌وری بنگاهها و سازمانها از دیدگاه سازمان بین‌المللی کار و الگوی ماهواره‌ای عملکرد سازمانی و دلایل تاکید بر منابع انسانی و عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی شرح داده شده است. از آنجا که تأکید اصلی این پژوهش

در سطح سازمان بوده و هدف آن شناخت، اندازه‌گیری، ارزیابی و تحلیل وضعیت موجود در یک بنگاه تولیدی به لحاظ عملکرد بهره‌وری آن می‌باشد لذا در بخش دوم فصل دوم مسائل مربوط به مدیریت بهره‌وری در سازمان شامل اندازه‌گیری، ارزیابی، برنامه‌ریزی و بهبود بهره‌وری شرح داده شده است.

فصل سوم تحقیق اختصاص به تبیین قلمرو سازمانی تحقیق و بررسی جایگاه تولیدی و مصرفی صنایع نوشابه سازی دارد و در فصل چهارم چگونگی روش تحقیق و مراحل اجرای کار و فرآیند محاسبه مدل اندازه‌گیری ارزش افزوده، و تعریف نسبتها و شاخصهای بهره‌وری ارزش افزوده بیان شده است. فصل پنجم اختصاص به تفسیر شاخصهای بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آماری و آزمون فرضیات تحقیق دارد و بالاخره در فصل ششم با استفاده از ارزیابی و تفسیر یافته‌های تحقیق، نتایج حاصل از اندازه‌گیری و ارزیابی بهره‌وری در شرکت زمزم گرگان بطور اجمال بیان شده و سپس پیشنهادات تحقیق در سه بخش عام، خاص و ویژه ارائه گردیده‌اند. پیشنهادات عام بصورت جامع و کلی است و قابلیت استفاده و کاربرد در کلیه سطوح جامعه و فعالیتهای اقتصادی دارد درحالیکه پیشنهادات خاص بیشتر در سطح صنعت و واحدهای تولیدی - صنعتی کشور قابل استفاده و مفید خواهد بود و بالاخره پیشنهادات ویژه که مختص شرکت زمزم گرگان بوده و می‌تواند قابلیت کاربرد برای سایر شرکتهای نوشابه‌سازی داشته باشد.

نگارنده امیدوار است با الطاف الهی بتوان از این تحقیق و نتایج آن در جهت اشاعه و توسعه و گسترش فرهنگ بهره‌وری و هم چنین مطالعات و تحقیقات کاربردی در این زمینه استفاده نمود.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
اول	تشکر و قدردانی
دوم	چکیده

فصل اول. طرح تمقیق

۱	۱. تعریف موضوع
۲	۲. هدف و علت انتخاب موضوع
۴	۳. سوابق مربوط
۵	۴. فرضیات
۵	۵. استفاده‌کنندگان از تحقیق
۶	۶. قلمرو تحقیق
۷	۷. روش تحقیق
۸	۸. محدودیتهای تحقیق
۱۱	۹. تعریف واژه‌ها و اصطلاحات

فصل دوم. مروری بر ادبیات موضوع

بخش اول. بهره‌وری: مفاهیم، ارتباطات و عوامل مؤثر بر بهره‌وری

۱۶	۱. تعریف بهره‌وری
۱۶	تعریف لغوی واژه بهره‌وری
۱۸	تعریف بهره‌وری از دیدگاه سازمانهای بین‌المللی
۱۹	تعریف بهره‌وری از نقطه نظر صاحب‌نظران و شخصیت‌های گوناگون
۲۱	۲. دیدگاهها و تعبیر گوناگون از مفهوم بهره‌وری
۲۳	۳. برداشتهای نادرست از بهره‌وری
۲۵	۴. اهمیت بهره‌وری

۳۰	۵. بهره‌وری در سطوح مختلف
۳۳	۶. ارتباطات بهره‌وری
۳۴	رابطه بهره‌وری با کارایی و اثربخشی
۳۵	رابطه بهره‌وری با قابلیت سوددهی و بازیافت قیمتها
۳۸	رابطه بهره‌وری و تورم
۳۹	رابطه بهره‌وری با اشتغال و بیکاری
۴۰	رابطه بهره‌وری و کیفیت
۴۲	۷. عوامل مؤثر بر بهره‌وری
۴۳	تقسیم‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری مطابق با نظر سازمان بین‌المللی کار
۴۴	عوامل داخلی مؤثر بر بهره‌وری بنگاه
۵۱	عوامل خارجی مؤثر بر بهره‌وری بنگاه
۵۶	الگوی ماهوارهای عملکرد سازمانی
۵۷	دلایل تأکید بر منابع انسانی
۵۸	عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

بخش دوم. مدیریت بهره‌وری: اندازه‌گیری، ارزیابی، برنامه‌ریزی و بهبود بهره‌وری

۶۳	۸. مدیریت بهره‌وری (چرخه بهره‌وری)
۶۶	مراحل محاسبه و ارزیابی بهره‌وری شرکتها
۶۹	۹. ضرورت اندازه‌گیری و ارزیابی بهره‌وری
۷۱	۱۰. اهداف اندازه‌گیری بهره‌وری
۷۲	۱۱. مزایای اندازه‌گیری بهره‌وری در مؤسسات
۷۳	۱۲. ویژگی‌های مطلوب یک سیستم منطقی اندازه‌گیری
۷۴	۱۳. دوره ارزیابی بهره‌وری
۷۵	۱۴. مبنای مقایسه بهره‌وری
۷۷	۱۵. مشکلات اندازه‌گیری بهره‌وری در سازمانها

۷۸	۱۶. روشهای مختلف اندازه‌گیری بهره‌وری
۸۰	۱۷. مدل‌های اندازه‌گیری بهره‌وری در سطح موسسات
۸۲	۱۸. دلایل استفاده از روش ارزش افزوده
۸۳	۱۹. مزایای استفاده از روش ارزش افزوده
۸۴	۲۰. تعریف ارزش افزوده
۸۴	۲۱. محاسبه ارزش افزوده
۸۵	۲۲. مراحل اجرای مدل اندازه‌گیری بهره‌وری ارزش افزوده
۸۵	۲۳. تعریف داده‌ها و ستاده‌ها در بنگاه‌های تولیدی
۹۰	۲۴. معیارهای بهره‌وری
۹۰	بهره‌وری جزئی
۹۳	بهره‌وری عوامل کلی
۹۳	بهره‌وری کل
۹۴	۲۵. محدودیت‌های معیارهای بهره‌وری جزئی
۹۴	۲۶. ویژگی‌ها و مزایای مدل بهره‌وری کل
۹۶	۲۷. برنامه‌ریزی بهبود بهره‌وری در مؤسسات
۹۸	۲۸. تکنیکها و روشهای بهبود بهره‌وری

فصل سوم. قلمرو سازمانی

۱۰۱	۱. تاریخچه تهیه نوشتابه‌های غیرالکلی گازدار
۱۰۳	۲. تعریف محصول
۱۰۴	۳. انواع مختلف نوشتابه‌های غیرالکلی گازدار
۱۰۴	۴. اصول ساخت نوشتابه‌های غیرالکلی گازدار
۱۰۸	۵. تبیین جایگاه صنایع تولید نوشتابه‌های غیرالکلی
۱۰۸	جایگاه تولیدی
۱۱۲	جایگاه مصرفی

- ۶ معرفی گروه کارخانجات زمزم ایران ۱۱۴
- ۷ معرفی شرکتهای سهامی زمزم گرگان ۱۱۵

فصل چهارم. روش تحقیق

۱. روش تحقیق ۱۲۱
۲. مراحل اجرای مدل اندازه‌گیری ارزش افزوده ۱۲۳
۳. روش جمع‌آوری اطلاعات ۱۲۳
۴. جدول اطلاعات اولیه ۱۲۴
۵. جدول شاخص قیمت‌ها ۱۲۶
۶. تبیین مدل ارزش افزوده مالزی ۱۲۷
۷. متغیرهای تحقیق ۱۲۹
- تعریف ارزش افزوده ۱۲۹
- نمودار فرآیند کار محاسبه ارزش افزوده به روش تحقیق ۱۳۰
- تعریف متغیر وابسته ۱۳۲
- تعریف متغیرهای مستقل ۱۳۲
- تعریف نسبتهای بهره‌وری ارزش افزوده ۱۳۳
۸. روش آماری ۱۴۲

فصل پنجم. تفسیر شاخصهای بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آماری.

۱. تفسیر شاخصهای بهره‌وری ۱۴۴
۲. تجزیه و تحلیل شاخصهای بهره‌وری ۱۵۶
- تجزیه و تحلیل بهره‌وری نیروی کار ۱۵۶
- تجزیه و تحلیل شاخص سرانه ستاده کل ۱۵۷
- تجزیه و تحلیل بهره‌وری سرمایه ۱۵۸
- تجزیه و تحلیل نسبت سود عملیاتی به سرمایه عملیاتی ۱۵۸

۱۵۹	تجزیه و تحلیل روند ارزش افزوده
۱۶۰	۳. تجزیه و تحلیل آماری
۱۶۲	تجزیه و تحلیل همبستگی
۱۶۳	تجزیه و تحلیل رگرسیون
۱۶۷	تجزیه و تحلیل باقیمانده‌ها
۱۶۸	تفسیر رگرسیون نهایی
۱۶۹	۴. آزمون فرضیات تحقیق

فصل ششم. نتایج و پیشنهادات

۱۷۴	۱. نتایج
۱۷۶	۲. پیشنهادات
۱۷۷	پیشنهادات عام
۱۸۱	پیشنهادات خاص
۱۸۴	پیشنهادات ویژه
۱۸۸	فهرست منابع
	پیوست
	فرآیند اطلاعات اولیه و محاسبه شاخص‌های بهره‌وری
	فرآیند رگرسیون برازش شده
	تساویر روند شاخص‌های بهره‌وری

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۲۵	جدول ۱. مفهوم جامع بهره‌وری
۴۲	جدول ۲. رابطه بین کمیت و کیفیت و بهره‌وری
	جدول ۳ - ۱. تعداد کارگاههای تولید نوشابه و مقدار تولید انواع نوشابه
۱۰۳	طی سالهای ۱۳۶۱ لغایت ۱۳۷۲
	جدول ۳ - ۲. درصد سهم صنایع گروه ۳۱ در صنعت کشور و درصد سهم صنایع تولید نوشابه
۱۱۱	غیرالکی در گروه ۳۱ دوره ۱۳۶۱ - ۱۳۷۲
۱۱۳	جدول ۳ - ۳. ضریب اهمیت نسبی هر یک از هشت گروه اصلی طبقه‌بندی هزینه خانوار
	جدول ۳ - ۴. ضریب اهمیت نسبی هر یک از زیر گروههای گروه خوراکیها و آشامیدنیها و
۱۱۳	دخانیات.
۱۱۹	جدول ۳ - ۵. تصویری از وضعیت و توزیع نیروی انسانی شرکت زمزم گرگان.
۱۲۵	جدول ۴ - ۱. نمونه کاربرد اطلاعات اولیه جهت محاسبه شاخصهای بهره‌وری.
۱۲۷	جدول ۴ - ۲. شاخصهای مورد استفاده جهت تبدیل قیمت‌های جاری به ثابت.
۱۳۴	جدول ۴ - ۳. شاخصهای بهره‌وری و تفسیرهای آن.
۱۴۶	جدول ۵ - ۱. مقایسه روند درصد تغییرات AV ، W و R_p در محدوده زمانی تحقیق.
	جدول ۵ - ۲. مقایسه شاخص مزد و حقوق و مزایای پرداختی شرکت زمزم گرگان با گروه صنایع
۱۴۸	مواد غذایی، آشامیدنی و دخانیات.
	جدول ۵ - ۳. مقایسه هزینه هر واحد نیروی کار (R_p) در چهار شرکت نوشابه‌سازی گروه زمزم
۱۴۹	ایران در سالهای ۱۳۶۸، ۱۳۷۰ و ۱۳۷۲.
	جدول ۵ - ۴. مقایسه روند تغییرات حجم تولید (PV) با شاخص بهره‌وری سرمایه (R_p) در
۱۵۱	محدوده زمانی تحقیق.

- جدول ۵-۵. مقایسه سرمایه عملیاتی سرانه (R_{10II}) در چهار شرکت نوشابه‌سازی گروه زمزم ایران در سالهای ۱۳۶۸، ۱۳۷۰ و ۱۳۷۲..... ۱۵۲
- جدول ۵-۶. مقایسه نسبت سود عملیاتی به ستاده کل (R_{۱۳}) در چهار شرکت نوشابه‌سازی گروه زمزم ایران در سالهای ۱۳۶۸، ۱۳۷۰ و ۱۳۷۲..... ۱۵۲
- جدول ۵-۷. مقادیر اطلاعات اولیه لازم جهت برآزش معادله رگرسیون در محدوده زمانی تحقیق..... ۱۶۱
- جدول ۵-۸. ماتریس ضریب همبستگی متغیرهای تحقیق..... ۱۶۲
- جدول ۵-۹. مقادیر ضریب همبستگی و ضریب تعیین جزئی متغیرهای مدل‌نهایی رگرسیون برآزش شده..... ۱۶۹