

دانشگاه تهران
دانشکده مدیریت
رشته مدیریت بازرگانی

پایان نامه کارشناسی ارشد بررسی مهارت‌های مدیریتی مدیران

بیمه مرکزی ایران و تأثیر آن بر

بهره‌وری آن سازمان

دکتر جانعلی محمود صالحی

استاد راهنما

دکتر محمد حقیقی

استاد مشاور

غلامرضا محمدی

به کوشش

۱۳۷۷

مقدمه و بیان موضوع

با توجه به محیط متغیر و پرتلاطم سازمانی و دگرگونی متغیرهای اثرگذار بر سازمان، تصمیم اساسی در مورد چگونگی کارکرد، مسئولیت و مشروعیت مدیریت، مسأله اساسی سازمانهاست؛ به عبارت دیگر، هر چند عوامل متعدد و درهم‌بافته‌ای باعث می‌شوند تا بهره‌وری سازمان افزایش یابد، اهمیت مدیریت

اثربخش و حضور فعال مدیران موفق، شایسته و کارآمد در سازمان از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است.

هدف عمده و اساسی این تحقیق، بررسی دقیق وضعیت مهارت‌های مدیریتی مدیران بیمه مرکزی ایران و تأثیر آنها بر بهره‌وری سازمانی است. با توجه به اختلاف و فاصله وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت‌های آنان، میزان و انواع مهارت‌های مورد نیاز آنها نیز تشخیص داده خواهد شد؛ به بیان دیگر ما در پی جواب پرسش‌های زیر هستیم:

آیا تفاوت معنی‌داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت‌های مدیریتی مدیران بیمه مرکزی ایران هست؟
آیا ارتباط معنی‌داری بین مهارت‌های مدیریتی مدیران بیمه مرکزی ایران و بهره‌وری آن سازمان وجود دارد؟

قلمرو تحقیق

- **قلمرو موضوعی:** این تحقیق به بررسی وضعیت مهارت‌های مدیریتی مدیران (عالی، میانی و عملیاتی) بیمه مرکزی ایران می‌پردازد و تأثیر آنها را بر بهره‌وری سازمانی ارزیابی می‌کند.

- **قلمرو مکانی:** قلمرو مکانی تحقیق، بیمه مرکزی ایران است.

- **قلمرو زمانی:** زمان تحقیق از اسفند ۱۳۷۶ تا بهمن ۱۳۷۷، است؛ یعنی بر وضعیت جاری تأکید دارد.

صاحب‌نظران مدیریت مهارت‌های مختلفی را برای مدیران مطرح کرده‌اند ولی در این تحقیق به دلیل اهمیت و جامعیت، مهارت‌های فنی، انسانی، ادراکی، طراحی و حل مسأله، تشخیص و تجزیه و تحلیل و مهارت رایانه‌ای بررسی شده است. به منظور سنجش وضعیت مهارت‌ها و تأثیر آنها بر بهره‌وری سازمانی، فرضیات زیر تدوین شد و مورد آزمون قرار گرفت:

مهمترین فرضیه شماره ۱

تفاوت معنی داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت‌های مدیریتی مدیران (عالی، میانی و عملیاتی) بیمه مرکزی ایران وجود دارد.

فرضیات اخص

- ۱- تفاوت معنی داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت فنی مدیران (عالی، میانی و عملیاتی) بیمه مرکزی ایران وجود دارد.
- ۲- تفاوت معنی داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت انسانی مدیران (عالی، میانی و عملیاتی) بیمه مرکزی ایران وجود دارد.
- ۳- تفاوت معنی داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت ادراکی مدیران (عالی، میانی و عملیاتی) بیمه مرکزی ایران وجود دارد.
- ۴- تفاوت معنی داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت طراحی و حل مسأله مدیران (عالی، میانی و عملیاتی) بیمه مرکزی ایران وجود دارد.
- ۵- تفاوت معنی داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت تشخیص و تجزیه و تحلیل مدیران (عالی، میانی و عملیاتی) بیمه مرکزی ایران وجود دارد.
- ۶- تفاوت معنی داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت رایانه‌ای مدیران (عالی، میانی و عملیاتی) بیمه مرکزی ایران وجود دارد.

مهمترین فرضیه شماره ۲

ارتباط معنی داری بین مهارت‌های مدیریتی مدیران بیمه مرکزی ایران و بهره‌وری آن سازمان وجود دارد.

فرضیات اخص

- ۱- ارتباط معنی داری بین مهارت فنی مدیران بیمه مرکزی ایران و بهره‌وری آن سازمان وجود دارد.
- ۲- ارتباط معنی داری بین مهارت انسانی مدیران بیمه مرکزی ایران و بهره‌وری آن

سازمان وجود دارد.

۳- ارتباط معنی داری بین مهارت ادراکی مدیران بیمه مرکزی ایران و بهره‌وری آن سازمان وجود دارد.

۴- ارتباط معنی داری بین مهارت طراحی و حل مسأله مدیران بیمه مرکزی ایران و بهره‌وری آن سازمان وجود دارد.

۵- ارتباط معنی داری بین مهارت تشخیص و تجزیه و تحلیل مدیران بیمه مرکزی ایران و بهره‌وری آن سازمان وجود دارد.

۶- ارتباط معنی داری بین مهارت رایانه‌ای مدیران بیمه مرکزی ایران و بهره‌وری آن سازمان وجود دارد.

قبل از آزمون این فرضیات، ابتدا اطلاعات لازم توسط دو پرسشنامه جمع‌آوری شد. پرسشنامه اول دربرگیرنده وضعیت موجود و مطلوب بود که ۵۲ سؤال به منظور سنجش مهارت‌های مختلف دربر داشت.

در پرسشنامه دوم، یعنی سنجش بهره‌وری عملکرد سازمان، اثربخشی عملکرد و کارایی آن بررسی شد.

به منظور اطمینان حاصل کردن از برگشت پرسشنامه‌ها به اندازه مورد نیاز و با نظر استاد راهنمای محترم، ۷۰ پرسشنامه مربوط به مهارت‌ها توزیع شد که از این تعداد ۵۲ پرسشنامه برگشت داده شدند که یک مورد آنها غیرقابل استفاده بود و نهایتاً اطلاعات ۵۱ پرسشنامه از آنها مورد استفاده قرار گرفت. همچنین ۷۰ پرسشنامه مربوط به سنجش بهره‌وری توزیع شد که از این تعداد، ۵۵ پرسشنامه برگشت داده شد و ۵۱ عدد از آنها مبنای تجزیه و تحلیلها قرار گرفت.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از نرم‌افزار SPSS و روش دستی استفاده شد.

برای تفاوت وضعیت موجود و مطلوب مهارت‌ها از آزمون مقایسه میانگین دو جامعه آماری و برای ارتباط بین مهارت‌ها و بهره‌وری از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و ضریب همبستگی استفاده گردیده است. بخش بعدی نتایج آزمون فرضیات را بیان می‌کند.

پیشنهادها

- ۱- بهبود و توسعه مهارتها از طریق آموزش
- ۲- پیاده شدن نظام ارزشیابی صحیح
- ۳- ایجاد سیستم ارزیابی عملکرد
- ۴- تدوین فرهنگ عنوانهای مشاغل مدیریت بر مبنای طراحی مجدد مشاغل
- ۵- ایجاد مرکز آزمون مهارتها
- ۶- مدیریت پویا
- ۷- واگذاری اختیار
- ۸- تدوین سیستم بهینه انتصاب و ترفیع مدیران
- ۹- گردش شغلی و توسعه شغلی
- ۱۰- توجه به مشکلات اقتصادی کارکنان
- ۱۱- تأکید بر مهارت انسانی سرپرستان
- ۱۲- تقویت فرهنگ کاری
- ۱۳- ایجاد احساس عدالت و برابری در کارکنان
- ۱۴- ارائه اطلاعات ضروری و اساسی به کارکنان

جدول شماره ۵-۴: نتایج آزمون فرضیات مقایسه میانگین دو جامعه آماری

عنوان فرضیه	میانگین		انحراف معیار		درجه آزادی	t _c	T ₁	T ₂	اس	نتیجه آزمون	
	وضع مطلوب	وضع موجود	وضع مطلوب	وضع موجود						H ₁	H ₀
فرضیه مهم	۲/۹۹۵	۴/۰۴۸	۰/۸۱۱	۰/۵۱۴	۴۹	۱۱/۱۲	۱/۹۶	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه الف	۲/۴۳۶	۴/۲۰۵	۰/۶۲۹	۰/۲۷۶	۲	۶/۴	۴/۳۰۳	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه ب	۲/۹۷۸	۴/۰۰۸	۰/۷۶۴	۰/۳۹۲	۱۶	۵/۹	۲/۱۲۰	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه ج	۲/۰۵۰	۴/۰۵۳	۰/۸۴۹	۰/۵۸۸	۳۰	۸/۵۷	۱/۹۶	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی (۱)	۳/۱۰۵	۴/۱۸۶	۰/۸۶۲	۰/۵۱	۴۹	۱۰/۲۱	۱/۹۶	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی ۱-۱	۲/۳۳۳	۴/۱۶۶	۰/۹۳۸	۰/۲۸۹	۲	۳/۸۲	۴/۳۰۳	۰/۰۵	رد	تأیید	
فرضیه فرضی ۲-۱	۳/۲۹۴	۴/۱۱۷	۰/۷۶۷	۰/۴۳۹	۱۶	۶/۱۱	۲/۱۲۰	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی ۳-۱	۳/۰۷۶	۴/۲۲۵	۰/۸۸۶	۰/۵۶۷	۳۰	۷/۹۸	۱/۹۶	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی (۲)	۳/۱۸۴	۴/۱۶۶	۰/۸۹۳	۰/۴۳۶	۴۹	۹/۲۸	۱/۹۶	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی ۱-۲	۲/۸۸۱	۴/۱۴۲	۰/۷۷	۰/۳۱۱	۲	۳/۲۹	۴/۳۰۳	۰/۰۵	رد	تأیید	
فرضیه فرضی ۲-۲	۲/۹۹۱	۴/۱۶۳	۰/۹۷	۰/۳۲۷	۱۶	۵/۲۹	۲/۱۲۰	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی ۳-۲	۲/۳۲۰	۴/۱۷۰	۰/۸۵۹	۰/۵۱۸	۳۰	۷/۲۲	۱/۹۶	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی (۳)	۲/۸۷۶	۴/۹۴۵	۰/۸۷۹	۰/۷۱۲	۴۹	۱۰/۹۷	۱/۹۶	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی ۱-۳	۲/۱۵۱	۴/۳۳۳	۰/۶۰۵	۰/۳۱۹	۲	۱۲	۴/۳۰۳	۰/۰۵	تأیید	رد	
فرضیه فرضی ۲-۳	۲/۹۷۱	۴/۹۶۵	۰/۸۰۵	۰/۶۲۴	۱۶	۵/۸۵	۲/۱۲۰	۰/۰۵	تأیید	رد	

ادامه جدول شماره ۵۴

عنوان فرضیه	میانگین		انحراف معیار		درجه آزادی	t _c	جدول	as	نتیجه آزمون	
	وضع مطلوب	وضع موجود	وضع مطلوب	وضع موجود					H _۲	H _۰
فرضیه فرعی ۳۳	۲/۸۹۷	۳/۸۹۷	۰/۹۲۵	۰/۷۸۱	۳۰	۸/۸۳	۱/۹۶	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی (۴)	۳/۱۳۴	۴/۱۹۳	۰/۸۸۵	۰/۴۹۹	۴۹	۱۰/۰۲	۱/۹۶	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۱۴	۲/۵۲۳	۴/۲۸۵	۰/۵۹۵	۰/۳۷۸	۲	۵/۶۴	۴/۳۰۳	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۲۴	۳/۱۰۹	۴/۱۷۶	۰/۸۸۴	۰/۳۰۹	۱۶	۵/۶۷	۲/۱۲۰	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۲۴	۲/۲۰۷	۴/۱۹۳	۰/۹۰۶	۰/۵۶۱	۳۰	۷/۳۸	۱/۹۶	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی (۵)	۲/۹۵۷	۲/۹۰۲	۰/۹۰۴	۷۷۱	۴۹	۹/۳۸	۱/۹۶	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۱۵	۲/۵۸۳	۴/۲۰۸	۰/۵۰۵	۰/۳۶۱	۳	۶/۲۴	۴/۳۰۳	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۲۵	۲/۹۴۵	۳/۸۹۵	۰/۸۲۳	۰/۶۹۵	۱۶	۵/۶	۲/۱۲۰	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۳۵	۳/۰۰۰	۳/۸۹۵	۰/۹۸۱	۰/۸۴۴	۳۰	۶/۸۱	۱/۹۶	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی (۶)	۲/۲۴۰	۳/۶۱۷	۱/۱۰۰	۰/۹۳۱	۴۹	۹/۰۶	۱/۹۶	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۱۶	۱/۴۱۶	۴/۰۰۰	۰/۷۲۲	۰/۲۵۰	۲	۸/۶	۴/۳۰۳	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۶۶	۲/۰۸۸	۲/۲۲۰	۰/۸۳۸	۰/۸۶۵	۱۶	۴/۹۷	۲/۱۲۰	۰/۰۵	تایید	رد
فرضیه فرعی ۳۶	۲/۴۰۳	۳/۷۹۸	۱/۲۲۴	۰/۹۶۷	۳۰	۶/۸۳	۱/۹۶	۰/۰۵	تایید	رد

جدول شماره ۴-۶: نتایج آزمون فرضیات همبستگی اسپیرمن

عنوان فرضیه	میانگین		انحراف معیار		ضریب همبستگی	as میزان خطا	نتیجه آزمون	
	وضع موجود مهارتها	بهره‌وری وضع موجود	وضع موجود مهارتها	بهره‌وری وضع موجود			H ₂	H ₀
فرضیه‌ایم شماره ۲	۲/۹۹۵	۳/۸۱۳	۰/۸۱۱	۰/۴۸۰	۰/۵۵	۰/۰۵	تأیید	رد
فرضیه فرعی ۱-۲	۳/۱۰۵	۳/۸۱۳	۰/۸۶۲	۰/۴۸۰	۰/۵۸	۰/۰۵	تأیید	رد
فرضیه فرعی ۲-۲	۳/۱۸۴	۳/۸۱۳	۰/۸۹۳	۰/۴۸۰	۰/۶۳	۰/۰۵	تأیید	رد
فرضیه فرعی ۳-۲	۲/۸۷۶	۳/۸۱۳	۰/۸۷۹	۰/۴۸۰	۰/۶۵	۰/۰۵	تأیید	رد
فرضیه فرعی ۴-۲	۳/۱۳۴	۳/۸۱۳	۰/۸۸۵	۰/۴۸۰	۰/۴۸	۰/۰۵	تأیید	رد
فرضیه فرعی ۵-۲	۲/۹۵۷	۳/۸۱۳	۰/۹۰۴	۰/۴۸۰	۰/۳۸	۰/۰۵	تأیید	رد
فرضیه فرعی ۶-۲	۲/۲۴۰	۳/۸۱۳	۱/۱۰۰	۰/۴۸۰	۰/۴۰	۰/۰۵	تأیید	رد