###### 28

###### آزاد.jpeg

###### دانشگاه آزاد اسلامي

###### واحد تهران مرکز

**موضوع:**

**بررسی میزان توانمندی کارکنان گمرکات استان کرمانشاه با استناد به مدل وتن و کمرون**

**استاد راهنما:**

**دانشجو:**

**فصل اول**

**كليات تحقيق**

**1-2 مقدمه**

توانمندسازي مفهومي پرابهام وغير قطعي داشته وافراد مختلف متناسب باويژگيهاي خودازآن استنباطي دارند.توانمندسازي را به قادرساختن افراد براي انجام كارتعريف ميكنند.اين مفهوم به دنبال تحولات اساسي به وجود آمده در جوامع مانند جهاني شدن - تحولات درفناوريهاي ارتباطي وداده پردازي – در اولويت قرار گرفتن حقوق بشروافزايش انتظارات كاركنان پديد آمده است.لذاهمزمان با پيشرفت تكنولوژي وحركت سازمانها به سوي تخت شدن وحذف لايه هاي مياني مديريت به دليل نياز به استفاده از حداكثرظرفيت افرادولزوم تفويض اختيار به آنها توانمندسازي اهميت خاصي مي يابد. سازمانها بايد به كاركنانشان انگيزه بدهندوآموزش دهند-زيرا كاركنان توانمند به سازمان نفع ميرسانند. امروزه كاركنان مشتريان داخلي سازمانها محسوب ميشوند.باور بر اين است كه هر سازماني براي ارضاي مشتريان خود بايستي ابندا رضايت مشتريان داخلي خود راتامين كند.يكي از مهمترين مسايلي كه امروزه سازمانها بايستي به آن توجه داشته باشند بهسازي نيروي انساني است.وهدف از بهسازي نيروي انساني افزايش توانمنديها- مهارتهاوانگيزه هاي آنان است تا در پرتو آن بهره وري بيشتري حاصل شود . واز آنجاييكه مديريت منابع انساني با ملحوظ داشتن تحولات ملي وبين المللي يكي از مهمترين عناصر توسعه تلقي ميگرددوتوانمندي نيروي انساني يكي از راههاي رسيدن به توسعه محسوب ميشود بنابراين با اشراف بر اهميت توانمندسازي در اين پژوهش سعي براين است به بابررسي توانمندي كاركنان وابعاد توانمندسازي در گمرك كرمانشاه گامي درجهت بهسازي نيروي انساني اين سازمان برداريم.

**1-2 بيان مساله**

توانمندسازي نيروي انساني يكي از اعجازآورترين رويكردهاي توسعه منابع انساني مي باشد كه منجربه بالندگي نيروي انساني درسازمان ميگردد.توانمندسازي يك حركت دايمي است واهميت آن همواره روبه افزايش است چراكه اساس توسعه دركسب وكارهاي امروز-همگام بودن باتغييرات اجتماعي-دستاوردهاي تكنولوژي وتقاضاهاي محيط رقابتي ميباشد.سازمانها نيازمند افرادي هستند كه بتوانندبهترين استفاده ازتكنولوژي پيشرفته راارايه دهندونواوريهارابيابندوبتوانند محصولات وخدمات خودرابهبود ببخشند.( اسميت ،2000،14).چارلزهندي(1995 )متذكرمي شود كه منابع مرسوم وسنتي ثروت(زمين-موادخام-تكنولوژي وحتي كارگران غيرماهر)را درمواقع لازم ميتوان خريد .عاملي كه بدون آن نميتوان كاركرد نيروي انساني توانمند است كه مي تواندازهمه اين منابع براي دستيابي به بهترين مزايا به *راحتي استفاده كند.هدف توانمندسازي اين است كه مغزهاي افراد راهمانند بازوانشان به كار بياندازد .*

توانمندسازي اشاره به يك حس دروني درافراد دارد كه باعث ميشود آنان به طور مستقل تصميماتي را درفرايند كاري خويش اتخاذ نمايند.(مايك وان و لوري توماس،1995،5)

توانمندسازي ابزاري ست براي باز گذاشتن دست كاركنان به گونه اي كه آنها بتوانند براي آنچه كه فكر مي كنند بهترين است بدون ترس از وتوشدن توسط رؤسايشان از آزادي عمل برخوردار گردند. كاركنان توانمند با بهره گيري ازپنج بعد اصلي توانمندسازي(خوداثر بخشي.خودسازماني . تاثير گذاري . معني دار بودن . اعتماد )قادر خواهند بود سازمانها را از بحرانها نجات دهندو براي آنها فرصتهاي طلايي در كسب و كار ايجاد نمايند(وتن وكمرون، 1378،33.)

با توجه به آنچه گفته شد توانمندسازي ابزار بسيار مهمي براي توسعه منابع انساني است .مسايلي كه باعث شدتا اين تحقيق در اداره گمركات استان كرمانشاه انجام گيرد عبارتند از :

1-عدم اطلاع وشناخت كافي از ميزان توانمندي كاركنان كه باعث مشكلات عديده اي در نحوه برخورد با منابع انساني و حتي عدم اثر بخشي آموزش ها و برنامه هاي توسعه كاركنان شد ه است.

2-در اين اداره راجع به موضوع توانمندي هيچ گونه كار تحقيقي و دانشگاهي انجام نشده است .كه اين مساله ضرورت انجام تحقيق را بين مي دارد .

3- اينجانب در اداره مذكور شاعل هستم وعلاوه بر آن خواست سازمان وعلاقه شخصي وعلمي اينجانب به موضوع باعث اين مساله و پرداختن به آن شده است .

**1-3 پيشينه تحقيق**

توانمند سازي در دوران مديريت علمي در كانون توجه صاحب نظران مديريت نبوده است. بعد از نهضت روابط انساني مسائلي مانند رضايت، غني سازي شغل و رهبري دموكراتيك مطرح شد و توانمند سازي كاركنان به عنوان يك هدف مهم و حياتي سازمان مطرح گرديد.

توانمند سازي به عنوان ايده اي مرتبط با عملكرد سازمان ، آشكارترين ريشه هايش را درتشريح نظريه مک گریگور(1960) در كتاب " چهره انساني سازمان" دارد. اين نظريه مبتني بر ايجاد شرايطي براي حركت افراد به سمت كسب اهداف به جاي سرپرستي و هدايت تلاش هايشان مي باشد. نظريه مك گریگور و ساير عقايد و تجربيات به منظور توانمند سازي كاركنان مفروضات مشتركي دارند كه نمايان ترين آن ها عبارتند از :

1- سازمان هاي تجاري و صنعتي فقط بخشي از منابع فكري كاركنان را به كارمي گيرند.

2- كنترل، تنها يا بهترين شيوه نيل به اهداف سازماني نيست و آن شيوه اي غير ممكن براي نيل به عملكرد سازماني عالي و بهبود مستمر مي باشد. افراد و تيم ها هنگامي موثرتر و كاراتر عمل مي كنند كه فرصت اعمال حداكثر نظارت در كارشان به آن ها داده شود.

3- شايستگي و صلاحيت مختص تعدادي افراد متخصص نيست. بلكه به طور وسيعي در همه سطوح يك سازمان پخش مي شود.

4- كاركنان نسبت به اموري كه بر آن ها نفوذ داشته و از آن ها تجاربي كسب كرده اند مالكيت شخصی و احساس مسوليت بيشتري دارند. در تئوري مک گریگور مديران داراي نگرش كاركنان را در تمامي سطوح در تصميم گيري مشاركت مي دهند.ارتباطات به سمت بالا را ترغيب نموده و به دقت به نظرات و پيشنهادات كاركنان توجه مي كنند، فرصت قبول مسئوليت هاي بزرگتر به افراد داده مي شود، به دليل تعهد مدير به خود شكوفايي كاركنان، مدير به دنبال غناي شغلي و توسعه شغلي افراد مي باشد. در تئوري سلسله مراتب نيازهاي مازلو از نيازهاي فيزيكي تا خود شكوفايي توجه دارد و فرض براين است كه نيازها و منابع انگيزشي همان گونه كه براي افراد بالاي سلسله مراتب است براي افراد پايين هم وجود دارد. بي ترديد تئوري مك گریگور يك فلسفه توانمند سازي در مديريت است.

در طول 20 سال گذشته صدها شركت ثابت كرده اند كه مشاركت و درگيري كاركنان در كار و توانمند سازي به طور قطع ايده جديدي نيست. توانمند سازي بيشتر از يك احتمال نظري يا تجربي شده است. اين پديده اكنون راهنمايي براي توسعه است كه سازمان ها مي بايست براي حفظ قدرت رقابت و بقاي خود آن را بپذيرند.

اصطلاح توانمند سازي از دو دهه 1980و 1990 بسيار رايج شده است. توانمند شدن در رشته هاي روانشناسي، جامعه شناسي و دين شناسي ريشه هايي دارد كه به دهه گذشته حتي قرن هاي گذشته بر مي گردد. آدلر در سال 1997 در زمينه روانشناسي مفهوم" انگيزه تسلط[[1]](#footnote-1)" را با تاكيد بر تلاشي كه افراد براي كسب تسلط در برخورد با جهان خود دارند مطرح كرد. چندين دهه قبل، مفاهيم مشابهي معرفي شدند، وايت در سال 1959 بيان نمود" انگيزه اثر گذاري[[2]](#footnote-2)" يك انگيزه دروني كه باعث مي شود چيزها اتفاق بيفتد. برهم در سال 1966 توانمند سازي را " واكنش روانشناختي[[3]](#footnote-3)" كه براي آزادي از محدوديت ها اشاره دارد بيان نمود. " انگيزه تبحر"[[4]](#footnote-4) تلاشي براي رويايي با چالش ها و غلبه بر آن هاست. (وتن، كمرون، 1378،ص17)

در هر يك از مطالعات، مفاهيم ريشه اي به مفهوم توانمند شدن يعني تمايل افراد به تجربه به خود كنترلي[[5]](#footnote-5) و به خود اهميت دادن[[6]](#footnote-6) و براي خود آزادي قائل شدن شباهت دارد. در جامعه شناسي، مفاهيم توانمند شدن در مورد بيشتر جنبش ها كه در آن مردم براي آزادي و كنترل اوضاع و احوال شخصي خويش مبارزه مي كردند اساسي بوده است. در الهيات ، مجادلات درباره اختيار و جبر، خودرايي در مقابل تسليم، قضا و قدر در مقابل ايمان، انسان گرايي در مقابل كثرت گرايي در طول قرن ها به صورت داغي مطرح بوده است. ريشه همه اين مباحث، اشكال تغيير يافته موضوع توانمندي در مقابل ناتواني و درماندگي است. به طور خلاصه در مديريت سابقه استفاده از اصطلاح توانمند سازي به دموكراسي صنعتي و دخيل نمودن كاركنان درتصميم گيري هاي سازمان تحت عناوين تيم سازي مشاركت و مديريت كيفيت جامعه بر مي گردد. اين اصطلاح در سال 1980 به سرعت موضوع روز گرديد و توسط نظريه پردازاني چون كانگر و كاننگو[[7]](#footnote-7) 1988، اسپريتزر 1995، كنث بلانچارد، جان پي كارلوس و راندولف 2000 مورد ثبت و گسترش قرار گرفت .

**1-4 اهميت وضرورت تحقيق**

نيروي كار جديد ظرفيت و استعدادي فوق العاده براي رشد وتوسعه دارد اما براي اينكه سرنوشت خود را در اختيار داشته باشد بي قرار وناشكيباست(بلانچارد، ،1379،14.)

بنابر اين لزوم پرورش كاركناني كه داراي توانايي خود مديريتي باشند باعث شده كه توانمندسازي نيروي انساني به عنوان يك پارادايم جديد بسياري از صاحبنظران مديريت را به خود جلب كند (توماس ويل هاوس،1990،677)

اين صاحبنظران معتقدند كه از مزاياي توانمندسازي هم كاركنان وهم مديران منتفع خواهند شد.از سوي ديگر توانمندسازي باپرورش كاركناني با انگيزه و توانا به مديران امكان خواهد داد تا در برابر پويايي محيط رقابتي از خود عكس العمل سريعتر و مناسبتري نشان دهند بعلاوه در عصر حاضرتوانمندي به عنوان ابزاري شناخته شده است كه مديران به وسيلۀ آن قادر خواهند بود سازمانهاي امروزي را به طور كارامد اداره كنند.(جزيني ،1385،7)

به طور خلاصه دلايلي كه بر ضرورت توانمندي دلالت دارند را اين گونه مي توان بيان كرد :

الف: تحولات در فناوري داده پردازي يا اطلاعات

تحولات در اجراي سيستمهاي اطلاعاتي مديريت-فناوري اطلاعات و كاربري رايانه سازمانها را در جهت از ميان برداشتن سطح مياني تحت تاثير قرار داده است.

ب: رقابت فزاينده وافزايش ضرورت پاسخگويي به تقاضاي مشتري به عنوان نتيجۀ آن

ج: ساختار پرسنلي كه سطح آموزش و انتظاراتشان بالاتر رفته است .

د: به طور كلي در سطح اجتماعي و به طور ويژه افزايش ميل و تمايلات دموكراتيزه شدن

ه: نمايان شدن دانش و عنصر انساني به عنوان مهمترين منبع مزيت رقابتي و نگاه استراتژيك به منابع انساني(سرمايۀ انساني) (اميركبيري.،1385،351)

در نهايت دلايل انتخاب اين موضوع راعلاوه بر دلايل فوق مي توان به روز بودن آن- تمايل سازمان به بكارگيري صحيح آن جهت ارج نهادن به جايگاه سرمايه انساني و بهبود بهره وري فردي و سازماني دانست.

**1-5 اهداف تحقيق**

1-سنجش ميزان توانمندي كاركنان گمركات كرمانشاه (هدف اصلي)

2-سنجش ميزان توانمندي از بعد خود اثربخشي 2-سنجش ميزان توانمندي از بعدخودسازماني 3- سنجش ميزان توانمندي ازبعدپذيرفتن شخصي نتيجه 4- سنجش ميزان توانمندي از بعدمعني داري 5- سنجش ميزان توانمندي از بعداعتماد

**1-6 فرضيه هاي تحقيق**

**الف)فرضيه اصلي تحقيق**

كاركنان گمرك كرمانشاه از توانمندي بالايي برخوردارند

**ب)فرضيه هاي فرعي تحقيق**

1-درگمرك كرمانشاه كاركنان از خوداثر بخشي بالايي برخوردارند.

2- در گمرك كرمانشاه كاركنان از خودسازماني بالايي برخوردارند.

3- در گمرك كرمانشاه كاركنان به ميزان بالايي نتايج شخصي (مسؤوليت پذيري) را مي پذيرند.

4- در گمرك كرمانشاه كاركنان از مشاغل معني داري برخوردارند.

5- در گمرك كرمانشاه اعتماد بين افراد در حد مطلوبي است.

1. Mastery Motivation [↑](#footnote-ref-1)
2. Efectance Motivation [↑](#footnote-ref-2)
3. Psychological reactance [↑](#footnote-ref-3)
4. Competence Motivation [↑](#footnote-ref-4)
5. Self - Conterol [↑](#footnote-ref-5)
6. Self- importance [↑](#footnote-ref-6)
7. - 1Conger & Konungo, Sprieitzr Thomas& relthous, Alanranolph, Ken Blanchard, Jhonep- Calros [↑](#footnote-ref-7)