

مؤلفه‌های مدیریت منابع انسانی با رویکرد کارآمدی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و

گردشگری

چکیده

امروزه منابع انسانی، سرمایه اصلی سازمان‌ها محسوب می‌شوند. در این میان، مدیریت می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در افزایش کارایی منابع انسانی داشته باشد. سازمان میراث فرهنگی یکی از سازمان‌هایی است که با هدف صیانت از داشته‌های فرهنگی و مدیریت گردشگری ایجاد شده است. مسئله‌ای که اینجا مطرح می‌گردد تبیین رابطه کارآمدی سازمان میراث فرهنگی و گردشگری با منابع انسانی و مدیریت آن است. در راستای حل این مسئله از روش کمی و کیفی به صورت توأمان استفاده شده است. با توجه به موضوع پژوهش، روش پژوهش به کار رفته از حیث محیط کتابخانه‌ای-میدانی، از نظر هدف کاربردی، از نظر زمان گردآوری داده مقطعی، از نظر روش اجرای پژوهش توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی و علی می‌باشد. جامعه آماری از میان خبرگان دانشگاهی و مسئولین و کلیه کارکنان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری انتخاب شده است. روایی پرسشنامه محقق ساخته نیز از طریق روایی صوری، محتوا و سازه و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی تایید شد. در بخش کیفی کدگذاری نتایج مصاحبه با استفاده از نرم‌افزار (MAXQDA) انجام شد و در بخش کمی نیز از آمار توصیفی و استنباطی (مدل-سازی معادلات ساختاری، آزمون فریدمن) استفاده شد. نتایج نشان داد که الگوی سیستمی مدیریت منابع انسانی با رویکرد کارآمدی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، دارای سه بعد ورودی، فرآیندی و خروجی می‌باشد. بعد ورودی دارای دو مؤلفه انگیزش کارکنان و وجدان کاری می‌باشد و بعد فرآیندی نیز دارای سه مؤلفه حفظ و نگهداری کارکنان، آموزش و مدیریت استعداد می‌باشد. بعد سوم الگوی سیستمی نیز شامل بهره‌وری منابع انسانی می‌باشد.

اهداف پژوهش:

۱. شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های الگوی سیستمی مدیریت منابع انسانی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.
۲. تعیین برازش سیستمی مدیریت منابع انسانی با رویکرد کارآمدی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری.

سؤالات پژوهش

۱. ابعاد و مؤلفه‌های کارآمدی منابع انسانی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کدامند؟
۲. چه الگوی سیستمی می‌توان برای مدیریت منابع انسانی با رویکرد کارآمدی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ارائه کرد؟

واژه‌های کلیدی: الگوی سیستمی، مدیریت منابع انسانی، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، کارآمدی.

مقدمه

منابع انسانی یکی از پایه‌های اساسی اقتصاد جوامع محسوب می‌گردد و مدیریت این منابع متناسب با اقتضات زمانی و مکانی می‌تواند نقشی تعیین‌کننده در افزایش کارایی آن در نهادها و سازمان‌ها داشته باشد. این مدیریت از مشکلاتی که برای کارکنان و توسط آن‌ها و به یا علت سطح نامناسب منابع انسانی موجود ایجاد می‌شود جلوگیری کرده و مشکلاتی که می‌تواند به فاجعه بزرگی تبدیل شود را حل می‌کند. هدف مدیریت منابع انسانی، عبارت است از افزایش کارایی نیروی انسانی در سازمان. در خصوص ضرورت این پژوهش باید گفت بررسی عملکرد سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری نشان می‌دهد این سازمان در حوزه منابع انسانی و شاخص‌های عملکردی آن، از خلاء بزرگی در حوزه مدیریت منابع انسانی رنج می‌برد که عملکرد آن در مقایسه با دستگاه‌های مشابه در سایر کشورها قابل دفاع نمی‌باشد. در بحث صنایع دستی که ایران به واسطه تنوع اقوام و محیط زندگی دارای تنوع و پتانسیل بالایی در تولید صنایع دستی می‌باشد، اما با مدیریت ضعیف در بحث منابع انسانی بسیاری از استعدادها و نیروی کاری که می‌توانند برای کشور ارزش‌آفرینی نمایند از چرخه تولید کنار گذاشته می‌شوند و یا به نحو صحیح از استعدادهای آنان استفاده نمی‌شود. بررسی مسئله مدیریت منابع انسانی در سازمان میراث فرهنگی و گردشگری ایران حاکی از رکود نسبی آن نسبت به دیگر سازمان‌ها در زمینه کارایی است. طبق آمار منتشره توسط انجمن صادر کنندگان صنایع دستی ایران در سال ۱۳۹۵، از سال ۱۳۹۲ صادرات صنایع دستی روندی صعودی داشته است (گزارش عملکرد معاونت صنایع دستی و هنرهای سنتی، ۱۳۹۶). همچنین نباید این نکته نادیده گرفته شود که چه بسا صادرات صنایع دستی از صادرات صنایع پتروشیمی ارزش‌افزوده بیشتری در کشور خلق می‌کند، درحالی‌که در صناعی مانند پتروشیمی، ضریب تکنولوژی و نیروی کار داخلی بسیار پایین است (شریفی کلوی، ۱۳۹۴). بین شیوه آموزش و توسعه کارآفرینی در صنایع دستی ارتباط معناداری وجود دارد و آموزش از طریق تمرکز بر سسرمایه‌گذاری در آموزش صنایع دستی دارای اهمیت است (دهدجانی، ۱۳۹۸: ۱۴۸). لذا با توجه به مراتب ذکر شده، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که چه الگویی می‌توان جهت مدیریت منابع انسانی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ارائه نمود که کارایی این سازمان را افزایش دهد؟

درخصوص مؤلفه‌های مدیریت منابع انسانی با رویکرد کارآمدی سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری تاکنون اثر مستقل و کابردی به رشته تحریر در نیامده است. با این حال، درخصوص منابع انسانی در میراث فرهنگی مقاله‌ای به رشته تحریر در آمده است. این مقاله با عنوان: «مدل مفهومی برای تدوین راهبردهای توسعه منابع انسانی در بخش گردشگری و میراث فرهنگی»، توسط سعید موسوی به رشته تحریر است که مؤلف در آن کوشیده است تا با نگاهی راهبردی به مسایل آموزشی بخش گردشگری و میراث فرهنگی نگاه کند و مدلی مفهومی ارائه دهد که بتواند راهبردهای مناسبی برای این بخش در زمینه توسعه منابع انسانی ارائه دهد. مؤلف در این اثر براساس فرهنگ سازمانی، ارزش‌های سازمان و منابع انسانی، ارزش‌های محیطی، به معرفی الگوی مفهومی خود پرداخته است (موسوی، ۱۳۸۷: ۳۹). برخلاف مقاله ذکر شده، پژوهش حاضر با تکیه بر تحلیل داده‌های کمی و کیفی به دنبال ارائه یک الگوی سیستمی برای مدیریت منابع انسانی در سازمان میراث فرهنگی است که انطباق کاملی با ظرفیت‌های موجود و اقتضات جدید داشته باشد.

روش این پژوهش استفاده از جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و مسئولین سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری بودند که با روش نمونه‌گیری هدفمند و اصل اشباع ۳۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. گروه دوم از جامعه آماری، شامل کلیه کارکنان این سازمان بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای مرحله‌ای، ۲۴۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شد. در این پژوهش گردآوری داده‌ها با روش کتابخانه‌ای، مصاحبه نیمه ساختار یافته (بخش کیفی) و پرسشنامه محقق ساخته (بخش کمی) انجام شد که خبرگان روا بودن مصاحبه را تایید کردند، محاسبه پایایی آن با روش پایایی بین دو کدگذار که پایا و روا بودن مصاحبه را نشان می‌داد، مشخص شد. روایی پرسشنامه محقق ساخته نیز از طریق روایی صوری، محتوا و سازه و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی تایید شد. در بخش کیفی کدگذاری نتایج مصاحبه با استفاده از نرم افزار (MAXQDA) انجام شد و در بخش کمی نیز از آمار توصیفی و استنباطی (مدل‌سازی معادلات ساختاری، آزمون فریدمن) استفاده شد. با توجه به موارد اعلام شده در بالا، هدف این پژوهش ارائه الگوی سیستمی مدیریت منابع انسانی با رویکرد کارآمدی این منابع در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری می‌باشد.

نتیجه گیری

امروزه منابع انسانی مهمترین سرمایه هر سازمان و منبع اصلی ایجاد مزیت رقابتی و قابلیت‌های اساسی هر سازمان است. سازمانی که نتواند دانش و مهارت کارکنان خود را رشد و گسترش دهد و از آن در سودآوری سازمان به بهترین وجه استفاده کند، قادر نخواهد بود مشکلات سودآوری خود را حل نماید. لذا ایجاد یک سیستم مدیریت منابع انسانی می‌تواند نقش موثری در ایجاد یک مدیریت پویا داشته باشد. الگوی سیستمی مدیریت منابع انسانی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری دارای سه بعد ورودی، فرآیندی و خروجی می‌باشد، بعد ورودی دارای دو مؤلفه انگیزش کارکنان و وجدان کاری می‌باشد و بعد فرآیندی نیز دارای سه مؤلفه حفظ و نگهداری کارکنان، آموزش و مدیریت استعداد می‌باشد و بعد سوم الگوی سیستمی نیز شامل بهره‌وری می‌باشد. وجدان کاری و انگیزش کارکنان به عنوان دو متغیر ورودی با یکدیگر در ارتباطند، به این صورت که وجدان کاری بر انگیزش کارکنان تأثیرگذار است. این تأثیرگذاری به صورت مثبت می‌باشد یعنی با افزایش وجدان کاری انگیزش کارکنان نیز افزایش می‌یابد، این مطلب بدین صورت قابل توجیه می‌باشد که وجدان کاری می‌تواند یکی از عوامل اولیه در تأثیرگذاری بر الگوی سیستمی مدیریت منابع انسانی باشد و به عنوان یک متغیری که بیشتر بار معنوی دارد می‌تواند تا حدی بر انگیزش کارکنان که بیشتر با مشوق‌های مادی تحریک می‌شود موثر باشد. لذا توجه بیشتر به این امر یعنی افزایش وجدان کاری می‌تواند سایر متغیرهای ورودی الگو را نیز متأثر سازد. وجدان کاری به عنوان یک متغیر ورودی بر حفظ و نگهداری کارکنان به عنوان یک متغیر فرآیندی تأثیرگذار می‌باشد. بدین صورت که با افزایش وجدان کاری حفظ و نگهداری کارکنان نیز افزایش می‌یابد. این متغیر می‌تواند از لحاظ روحی بر سایر متغیرهای فرآیندی نیز مؤثر باشد که این دو متغیر دیگر حوزه فرآیندی یعنی آموزش و مدیریت استعداد نیز تأثیرگذار می‌باشد و موجبات افزایش آن‌ها را فراهم می‌نماید. بنابراین چنین روحیه‌ای موجب می‌شود تا اثرگذاری و پذیرش اثرات سایر متغیرهای حوزه فرآیندی نیز بر فرد بیشتر شود و لذا فرد بیشتر در راستای افزایش کارآمدی در سازمان قرار گیرد.

انگیزش نیز به عنوان یک متغیر ورودی می‌تواند زمینه‌ساز اثرپذیری بیشتر و یا اثرگذاری بیشتر متغیرهای

فرآیندی الگوی مدیریت منابع انسانی باشد چرا که تاثیر معناداری بر سایر متغیرهای حوزه فرآیندی از قبیل حفظ و نگهداری کارکنان، آموزش و مدیریت استعداد دارد. کارکردهایی که در این فرایند مورد توجه قرار می‌گیرد شامل نظریه‌های انگیزشی و طراحی شغل، ارزیابی و مدیریت عملکرد، نظام پاداش و جبران خدمات و مزایا و منافع کارکنان می‌شود. همچنین در مؤلفه انگیزش شغلی نیز قابل بیان می‌باشد که فرد وودی به سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری بایستی دارای انگیزه لازم برای ایفاء نقش در سازمان باشد.

از سوی دیگر روابط بین متغیرهای بخش فرآیندی نیز قابل توجه می‌باشد. بدین صورت که آموزش بر مدیریت استعداد نیز تاثیرگذار می‌باشد و موجبات افزایش و بهبود مدیریت استعداد را فراهم می‌سازد. افزایش کارآیی سازمان‌ها در گرو افزایش کارایی منابع انسانی است و افزایش کارایی منابع انسانی در گرو آموزش و توسعه دانش و مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای انجام موفقیت آمیز مشاغل است. البته آموزش‌هایی می‌توانند باعث ایجاد و افزایش کارآیی شوند که هدف‌دار، مداوم و پرمحتوا و به وسیله کارشناسان، اساتید و مربیان مجرب در امور آموزشی، برنامه‌ریزی و اجرا شوند. از دیگر ارکان فرآیندی الگوی مدیریت منابع انسانی حفظ و نگهداری کارکنان و استراتژی‌های آن است. اگر توانایی‌های منابع انسانی به طور سیستماتیک نگهداری نشوند ممکن است از بین بروند و در نتیجه سازمان متحمل هزینه‌های جایگزینی و آموزش مجدد می‌شود به طور متداول میزان حفظ نیروی انسانی یک سازمان با نرخ تغییرات پرسنلی اندازه‌گیری می‌شود. آموزش و بهسازی کارکنان موضوع بسیار مهم استراتژیک برای سازمان‌ها محسوب می‌شود و به‌مثابه ابزاری به شمار می‌آید که از طریق آن، سازمان‌ها گستره‌ای را تعیین می‌کند که در آن دارایی انسانی آن‌ها سرمایه‌های پایدار تلقی می‌شوند. عامل مؤثر دیگر در حوزه فرآیندی مدیریت استعداد می‌باشد که نیازمند توجه خاص مدیریت منابع انسانی می‌باشد. در مدیریت مؤثر استعدادها، نیاز کمی و کیفی سازمان به استعدادها بر اساس استراتژی و اهداف کسب و کار تعیین می‌شود.

منابع

- احمدپور، ناصر(۱۳۹۵)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرشی به روند جهانی شدن، تهران: انتشارات میر، چاپ سوم.
- احمدیان هروی، محمد، خوئی، محمدمهدی(۱۳۹۶)، " مطالعه تحولات نهادی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، فصلنامه مطالعات جامعه شناختی، شماره ۱، ۲۵۷-۲۲۹.
- اسداله، حمیدرضا(۱۳۹۵)، آموزش و نقش آن در توسعه منابع انسانی، فصلنامه مدیریت، شماره ۲۰۳ و ۲۰۴، صص ۱۲-۱.
- حاج کریمی، عباسعلی؛ رحیمی، فرج‌اله(۱۳۹۴). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی. تهران، نخستین کنفرانس بهبود و تحول اداری، صص ۳-۱۱.
- دهدجانی، جواد(۱۳۹۸)، "نقش آموزش در توسعه کارآفرینی صنایع دستی ایران"، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات هنر اسلامی، ش ۳۳، صص ۱۶۳-۱۴۸.

سیدجوادین، سیدرضا؛ حسین‌زاده(۱۳۸۷) "بررسی رابطه قابلیت‌های استراتژیک کارکنان و سبک‌های مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های صنعتی استان تهران"، فصلنامه مدرس علوم انسانی، شماره ۵۶، صص ۱۸۸-۱۵۹. شریفی کلوی، رامین(۱۳۹۴)، راهنمای اجرایی برنامه‌ریزی استراتژیک در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، تهران: نشر آروین.

صمدی، یونس(۱۳۸۲)، میراث فرهنگی در حقوق داخلی و بین‌المللی، انتشارات ادره کل آموزش انتشارات تولیدات میراث فرهنگی.

فلامکی، محمدمنصور(۱۳۸۷)، نظریه‌ای بر منشور مرمت شهری، انتشارات مرکز مطالعاتی و تحقیقاتی شهرسازی و معماری.

علی‌پور درویشی، زهرا، سردار دونیقی، سهیلا، لطفی دهخوارقانی، لیلا(۱۳۹۶)، "بررسی نقش میانجی سرمایه‌ی فکری بر ارتباط میان وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی"، دو فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال نهم، شماره ۲، صص ۱۳۱-۱۱۱.

مرادی، اصغرمحمد(۱۳۸۲)، " روند حفاظت در ایران از تأسیس اداره عتیقات تا قبل از انقلاب اسلامی، نشریه هفت شهر، فصلنامه عمران و بهسازی شهری، شماره ۱۱، صص ۲۵-۱.

موسوی، سعید(۱۳۸۷)، "مدل مفهومی برای تدوین راهبردهای توسعه منابع انسانی در بخش گردشگری و میراث فرهنگی"، فصلنامه مطالعات جهان‌گردی، شماره ۶، صص ۳۹-۵۵.

نشریه اثر،(۱۳۸۱)، سرمقاله: نگاهی به چند رویداد، شماره ۳۶ و ۳۷، صص ۱-۱۰.

Arthur, J.B. (1992), The Link Between Business Strategy and Industrial Relations Systems in American Steel Minimills, *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 29, pp. 143-174-.

Bernardin, H.J, Hoff, K, (2016). "Human Resource Management: an experiential approach". 3th Edition. New York: Mc GrawHill

Boland, T. and Fowler, A.(2017) «A Systems Perspective of Performance Management in Public Sector Organizations», *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 13, No. 5, p.417-446.

Byars, L.I & Rue, L.W. (2018). "Human Resource Management: 9th Edition". New York: Mc GrawHill

Chen, W, Y., Hsu, B.F., Wang, M, L., Lin, Y. Y.(2018). Fostering Knowledge Sharing through Human Resource Management in R&D Teams. *International Journal of Technology Management*, Vol.53, No.2, P.309 .

Glynn, M. A. (2015). Innovative genius: a framework for relating individual and organizational intelligences to innovation. *Acad Manage J* . 21(4): 108-111.

- Hurley, R. F., & Hult, G. M.(2018). Innovation,market orientation, and organizational learning: an integration and empirical examination. *J Mark* . 62(3):42–54.
- Laursen, K., & Foss, N. J.(2013). New human resource management practices, complementarities, and the impact on innovation performance. *Camb J Econ* . 27(2): 43–63.
- Lee, H. W., Pak, J., Kim, S., & Li, L. Z. (2019). Effects of human resource management systems on employee proactivity and group innovation. *Journal of Management*, 45(2), 819-846.
- Lopez, K, Lauria, E. J. M., & Duchessi, P. J. (2014). A methodology for developing Bayesian networks: An application to Human resources implementation. *European Journal of Operational Research*, 179(1), 234–252.
- Mumford, M. D. (2016). Managing creative people: strategies and tactics for innovation. *Hum Resour Manage Rev* . 10(3):31–51.-Noe, R.A., Hollenbeck,
- Noe, R.A. (2010). *Employee training and development*. New York: McGraw-Hill.
- Phillips P.P. & Phillips. J.J. (2007). *The value of learning*, Sanfrancisco. CA: Pfeiffer.