



بررسی عوامل مؤثر در ارتقاء بهره‌وری سیستم تغذیه یک سازمان نظامی-انتظامی؛ ص ۱۱۳-۱۳۴

رضا حسینی^۱، ساسان زارع^۲، رضا رضا نژاد^۳ روح اله نوروزی^۴

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۶/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۹/۰۶

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری سیستم تغذیه یک سازمان نظامی-انتظامی با استفاده از الگوی محقق یافته صورت گرفته است. طرح این پژوهش توصیفی است و با هدفی کاربردی صورت گرفته است. برای جمع‌آوری داده‌ها نیز از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری مرتبط با این پژوهش نیروی انسانی سازمان به تعداد ۱۹۰ نفر و حجم نمونه انتخابی بر اساس جدول مورگان ۱۲۳ نفر بودند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته‌ای با ۱۰۲ سؤال طراحی گردید. اطلاعات حاصل از پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار اسپس اس اس ۱۹ مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت و نتایج نشان داد که عوامل زیر در ارتقاء بهره‌وری سیستم تغذیه سازمان نظامی-انتظامی نقش زیادی داشته است: مواد اولیه، تجهیزات و امکانات، مدیریت، نیروی انسانی و محیط و مکان.

واژگان کلیدی: بهره‌وری، سیستم تغذیه، مواد اولیه، تجهیزات و امکانات، نیروی انسانی، مدیریت، محیط و مکان

۱ کارشناسی ارشد آمار دانشگاه جامع امام حسین (ع) (نویسنده مسئول) | hoseini2013.yas@gmail.com

۲ استادیار دانشگاه جامع امام حسین (ع) | zaresasan@gmail.com

۳ پژوهشگر دانشگاه جامع امام حسین | rezanezhad@ut.ac.ir

۴ پژوهشگر دانشگاه جامع امام حسین | mohamadtahaa447@gmail.com

مقدمه و بیان مسئله

امروزه با افزایش روزافزون علوم مختلف، رضایت مشتریان به عنوان یکی از مهمترین عوامل موفقیت در سیستم تغذیه به شمار می رود. سازمان ها نیازمند ارائه خدماتی هستند که در مشتریان احساس رضایت و وفاداری نسبت به سازمان ایجاد کنند (گیلبرت^۱، ۲۰۰۰) یکی از اهداف اساسی سازمان ها جستجو و مدیریت رضایت مشتریان باشد (رانورا^۲ و پرابهو^۳، ۲۰۰۳) هر سازمانی برای انجام مأموریت اصلی و رسیدن به اهداف مورد نظر باید از سیستم مناسب برخوردار باشد و نیازمندیهای واحد های خود را برآورده کند تا این واحد ها بتوانند به نحو مناسب و قابل قبول به اجرای وظایف محوله بپردازند. بر این اساس، کیفیت و رضایتمندی کارکنان نقش بسیار مهمی در دسترسی به هدف دارد و هر گونه ضعف و قوت در این زمینه، اثرات خود را بر میزان انجام فعالیت ها و مأموریت های سازمان باقی می گذارد. ریچارد الیور^۴ (۱۹۹۹) در زمینه رضایت مشتری عقیده داشت که رضایتمندی مشتری یا عدم رضایت او، از تفاوت مابین انتظارات مشتری و کیفیتی که او ادراک کرده است، حاصل می شود. به بیان دیگر، برای اندازه گیری رضایت می توان از رابطه زیر استفاده نمود

انتظارات مشتری - استنباط مشتری از کیفیت = رضایت مشتری.

تغذیه عامل تقویت کننده عملیات نظامی-انتظامی به شمار می رود. اگر اقدامات تغذیه ای در میادین به نحو درست برنامه ریزی شده و به مرحله اجرا درآیند، کارایی بدنی و روحی را تقویت نموده و تاثیر بسزایی در موفقیت مأموریت ها خواهد داشت. نیروهای نظامی-انتظامی که از تغذیه ای مناسب و مقوی برخوردار شوند در آب و هوای نامساعد میادین نبرد، تاب و تحمل بیشتری خواهند داشت. لازمه انجام صحیح و به موقع خدمات تغذیه با توجه به حجم و تنوع مأموریت ها در طول سال، داشتن سامانه ای منسجم و متناسب با مأموریت های محوله است، که می باید برنامه ریزی صحیح صورت گرفته و از لحاظ کمی و کیفی در حداقل زمان و با در نظر گرفتن اصل صرفه جویی در هزینه ها (اقتصاد مقاومتی) و رعایت اقدامات مناسب کیفی و کمی اقدام لازم صورت پذیرد. سامانه تغذیه فعلی که در سازمان مورد مطالعه انجام خدمات می دهد، سامانه خودگردان می باشد. سامانه خودگردان، سامانه ای است که در آن تامین

^۱ Gilbert

^۲ Renora

^۳ Prabhu

^۴ Richard Oliver

مواد اولیه تغذیه تماماً توسط خود سازمان انجام می‌گیرد در این سامانه کارگران بخش آشپزخانه با گزینشی که مرکز گزینش سازمان انجام می‌دهد جذب و مشغول کار شده‌اند. مدیریت بخش تغذیه از کارکنان رسمی سازمان می‌باشد. همچنین امکانات و تجهیزات واقع در سازمان توسط خود سازمان تجهیز و خریداری شده است.

با توجه به بررسی‌های اولیه و مصاحبه‌های تصادفی از افراد مختلف خدمات‌گیرنده و نیز چند تن از مدیران و کارشناسان، مشخص گردید که سامانه تغذیه علی‌رغم تمام خدمات مؤثری که ارائه نموده است دارای اشکالاتی است این تحقیق به دنبال آن است تا آن عوامل را مشخص کرده و ارائه دهد.

سوالات تحقیق:

سوالاتی که این تحقیق به دنبال یافتن پاسخ‌های آن می‌باشد عبارتند از:

- ۱- عامل مدیریت در ارتقاء بهره‌وری سیستم تغذیه چقدر تاثیر دارد؟
- ۲- عامل نیروی انسانی در ارتقاء بهره‌وری سیستم تغذیه چقدر تاثیر دارد؟
- ۳- عامل مواد اولیه در ارتقاء بهره‌وری سیستم تغذیه چقدر تاثیر دارد؟
- ۴- عامل تجهیزات و امکانات در ارتقاء بهره‌وری سیستم تغذیه چقدر تاثیر دارد؟
- ۵- عامل محیط و مکان در ارتقاء بهره‌وری سیستم تغذیه چقدر تاثیر دارد؟

مبانی نظری

در ارزیابی سازمان، نظریات متعددی وجود دارد که در ذیل به آنها اشاره می‌شود: نظریه اول: طبق این نظریه: بهترین روش ارزیابی، اندازه‌گیری مستقیم کاری است که در شغل مربوطه انجام می‌گیرد. طبقاً طبق این روش، چنین ارزیابی‌هایی منجر به تشخیص شایستگی گردیده و معیاری کاملاً عینی جهت جبران تلاش و خدمت به وجود می‌آورد. به اعتبار این نظریه، تنها با سنجش عینی و دقیق عملکرد کارکنان می‌توان استحقاق و ظرفیت‌های واقعی آن‌ها را با مقایسه با یکدیگر دریافت و با جبران متناسب تا آنجا که در حیطه توانایی سازمان است به آن ارجح نهاد.

نظریه دوم: این دسته از نظریه‌پردازان ارزیابی مشخصات کارکنان را به اندازه‌گیری محصول کار آن‌ها ترجیح می‌دهند، به عبارت دیگر این‌طور ادعا می‌کنند که اشخاص با صفات پسندیده‌ای چون تقوا، وظیفه‌سیاسی، دانش، مهارت و کاردانی مسلماً در حد توانایی خود در انجام وظایف کوشا خواهند بود. بنابراین کافی است صفات و ویژگی اشخاص را شناخت و بر مبنای آن ارزش کار آن‌ها را مشخص کرد. بی‌شک نظریه دوم با بینش‌های معنوی-اخلاقی هماهنگی بیشتر دارد، زیرا در این مکاتب با اینکه یکی از ضوابط اصلی، ارزیابی عملکرد کارکنان و رفتار قابل‌مشاهده اجتماعی آن‌هاست، معذالک اولویت و اصالت به قصد و نیت انسان داده می‌شود که مسلماً ارزیابی

آن بسیار دشوار است.

نظریه سوم: در این نظریه ارزیابی فرایند کار ، نحوه انجام وظیفه افراد است ، زیرا همان گونه که در فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر *TQM* و استانداردهای تضمین کیفیت ، مثلاً استانداردهای جهانی که فعلاً در ایران بسیار متداول شده است (ایزو^۱ ۹۰۰۰) مطرح گردیده نظم و ثبات رویه در فرایند کار منجر به دستیابی به نتایج یکسان و یکنواخت می گردد که خود یک نوع تعریف از کیفیت است (میرسپاسی، ۱۳۸۱: ۲۸۱).

در نگرش سنتی مهم ترین هدف ارزیابی قضاوت و یادآوری عملکرد است. در نگرش نوین ، فلسفه وجودی ارزیابی بر رشد، توسعه و بهبود ظرفیت ارزیابی شونده متمرکز است. استپ^۲ تفاوت های نگرش های فوق در ابعاد مورد نظر به شرح نمودار زیر ارائه می کند (میرسپاسی: ۱۳۸۱: ۲۸۱). در جدول زیر ، ویژگی های سنتی و نوین ارزیابی آمده است.

جدول ۱: ویژگی های سنتی و نوین ارزیابی (میرسپاسی: ۱۳۸۱)

ویژگی ها	معطوف به قضاوت (یادآوری عملکرد) (سنتی)	معطوف به رشد و توسعه (بهبود عملکرد) (نوین)
نقش ارزیابی کننده	قضاوت و اندازه گیری عملکرد	مشورت دهنده و تسهیل کننده عملکرد
دوره ارزیابی	گذشته	آینده
استانداردهای ارزیابی	نظر سازمان و مدیران موفق	خود استاندارد گذاری
هدف عمده	کنترل ارزیابی شونده	رشد، توسعه و بهبود ظرفیت ارزیابی شونده
سبک محاسبه پس از ارزیابی	دستوری	گفت و گو

بیشتر تعاریف بهره وری^۳ شامل کارایی ، اثربخشی ، سودآوری ، کیفیت ، نوآوری ، کیفیت زندگی ، فرهنگ و مانند آن است. همانگونه که در جدول زیر مشاهده می شود نظریات دانشمندان مختلف در حوزه های مختلف شغلی در تعریف از بهره وری می باشد که هر کدام نظر خویش را

^۱ ISO

^۲ stepp

^۳ Productivity

در موضوع بهره‌وری ارائه نموده‌اند.

جدول ۲: تعاریف بهره‌وری (حسن ابطحی و بابک کاظمی، ۱۳۷۵)

نظریه پرداز، سال	شرح مختصر دیدگاه	نمونه معیارهای بهره‌وری
تیلور ^۱ ، ۱۹۱۱	مطالعه کار و زمان‌سنجی، اهمیت استانداردها، برنامه‌ریزی، کنترل و هماهنگی، سازمان وظیفه‌ای، وجود بهترین راه	حداکثر کردن تولید، حداقل کردن هزینه، برتری روش، استفاده بهینه از منابع، تخصص‌کردن وظیفه
فایول ^۲ ، ۱۹۱۶- ۱۹۲۵	تکمیل نظریه استقرایی مدیریت، مبتنی بر قوانین یا اصول، قابل آموزش دانستن مدیریت	تقسیم‌کار، سرپرستی روشن و انضباط، وحدت فرماندهی و هدایت، نظم و سلسله‌مراتب، انصاف، ثبات نوآوری و روح همکاری
مایو ^۳ ، ۱۹۳۳	اهمیت عوامل احساسی و عاطفی، مفهوم روابط اجتماعی در تلاش گروهی، نیاز به تشخیص و مهارت‌های بین‌فردی، سازمان به عنوان نظام همکاری	بهره‌وری از طریق رضایت کارکنان، ایجاد رضایت از طریق توجه به نیازهای عاطفی و فیزیکی کارکنان.
بارنارد ^۴ ، ۱۹۳۸	سازمان به عنوان نظام همکاری	تعادل داخلی و تنظیم با شرایط خارجی، اقدام عملی و رهبری ماهرانه
وهر ^۵	توجه به ساختار، تفکیک مالکیت و مدیریت، تعریف روشن هدفها، تعریف کارکنان، انطباق شغل با شاغل، تقسیم‌کار، شایستگی و توانایی فنی	

^۱ Taylor

^۲ Fayol

^۳ mauo

^۴ Barnard

^۵ Weber

سازماندهی سلسه مراتبی ، مستند سازی ، استاندارد سازی فرایندها و فعالیت ها.	بهره وری با کارایی	
صرفه جویی در منابع از طریق توسعه عقلایی اهداف ، کارایی پردازش اطلاعات	بهره وری با توجه به عقلانیت محدود ، کارکردگرایی مبتنی بر اهداف معین	سایمون ^۱ ، ۱۹۴۷
سازگاری و تناسب راهبرد و ساختار که در قالب رشد سازمانی ، رقابت ، کنترل محیطی و انطباق پذیری و انعطاف پذیری ظاهر می شود	تابع راهبرد بودن ساختار، ادغام افقی و عمودی ، عقلایی کردن مصرف منابع	چاندلر ^۲ ، ۱۹۶۲
رضایت کارکنان ، انسجام ، وفاداری ، ارتباطات باز	اهمیت نیازهای سازمانی در برابر تقاضاهای سازمانی ، تناسب قدرت، مدیریت مشارکتی	مک گرگورولیکرت ^۳ ، ۱۹۶۱-۱۹۶۷
خطای تخصصی شدن ، خطای ترکیب شدن، تناسب سازمان و محیط ، توانایی انجام تغییر در زمان مناسب ، تناسب رهبر و شرایط	طراحی سازمانی مبتنی بر عوامل محیطی ، متفاوت بودن بهترین شیوه انجام کار به اقتضای وضعیت و موقعیتهای گوناگون	لورنس و لورش ^۴ ، ۱۹۶۷
درجه تناسب فنی/اجتماعی، سازگاری و تناسب فرایندهای داخلی	تحلیل مشترک تقاضاهای فنی و اجتماعی سازمانی ، دیدگاه سازمان به عنوان سیستم باز	تریست و بافورث ^۵ ، ۱۹۵۱
تمایل به کار ، نزدیکی به کاربر، قدرت صلاحدید، مسئولیت و کارآفرینی ، آماده و فعال بودن ، فلسفه ارزشگرا ، رابطه نزدیک با فعالیت تجاری ، ساختار ساده ، ستاد	عمکرد بر مبنای ساختار ، راهبرد ، سیستم ها ، مهارت ها ، سبک و ارزشهای مشترک	پیترز و واترمن ^۶ ، ۱۹۸۳

^۱ Simon

^۲ Chandler

^۳ McGregor and likert

^۴ Lawrence and Lauresh

^۵ Trieste and Buffhurst

^۶ Peters and Waterman

کوچک ، دارا بودن ویژگیهای انعطاف و استحکام به طور همزمان		
کارایی ، اثربخشی ، کیفیت محصولات ، رضایت مشتریان	بهره‌وری شامل همه جنبه‌های سازمانی است که در کارکرد موثر سازمان اهمیت دارد	پریچارد ^۱ ، ۱۹۹۲

بهره‌وری از نگاه هر کدام از ذی‌نفعان معنا و مفهومی خاصی دارد که به برخی از آنان در زیر اشاره شده است.

- کارکنان: کار در محیطی پاکیزه، شرایط کاری مساعد، فضایی صمیمی و دوستانه همراه با آرامش حاصل از امنیت شغلی و اقتصادی، توجه به پرورش مهارت‌ها و استعدادها و پرداخت حقوق و پاداش متعادل با کار انجام شده.

- مصرف‌کننده: دسترسی به کالای ارزان، مرغوب و فراوان.

- تولیدکننده: سرمایه‌گذاری مناسب و تولید بیشتر، رقابت بهتر در عرصه تولید محصولات، فروش بیشتر و سودآوری بالاتر

- دولت: عمران و آبادانی بیشتر، افزایش سطح اشتغال، کاهش تورم، توزیع عادلانه ثروت

- ملت: رفاه، آسایش و زندگی بهتر، فرصت‌های شغلی مناسب، امکان دسترسی به کالا و خدمات ارزان. بهره‌وری بالا منجر به تقلیل هزینه‌ها و در نتیجه کاهش قیمت‌ها می‌گردد. از این رو مصرف‌کنندگان برای خرید کالاها و خدمات مبلغ کمتری می‌پردازند. باید به این نکته توجه داشت که رشد بهره‌وری در جامعه در بستر توسعه اجتماعی صورت می‌پذیرد و این توسعه در شرایطی بدست می‌آید که بتواند زمینه‌ساز ایجاد جوامع انسانی توسعه‌یافته و کمال‌گرا گردد. چالش برای افزایش بهره‌وری احتمالاً جدی‌ترین مبارزه‌ای است که مدیریت و نیروی کار امروزه با آن روبرو است و بیشترین، فوری‌ترین و بلندمدت‌ترین پاداش را نیز همراه دارد. (برانسون و اولسن^۲، ۲۰۱۸). اندیشمندان نظرات مختلفی در رابطه با اهمیت بهره‌وری ارائه نموده‌اند که به برخی از آنان اشاره می‌شود:

منابع، امکانات و قابلیت‌های محدود: جمعیت فزاینده و رشد توقعات مردم در برابر منابع محدودی که در سراسر دنیا برای پاسخگویی به این نیازها و توقعات وجود دارد باعث می‌شود تا توجه به استفاده بهره‌ور از این امکانات محدود بیشتر شود.

لزوم اندازه‌گیری بهره‌وری و مطالعه آن در صنایع مختلف منجر به طبقه‌بندی صنایع از لحاظ

^۱ Pritchard

^۲ Branson and Olsen

بهره ور بودن و سودآوری می شود و به عنوان شاخصی برای اولویت گذاری طرح های سرمایه گذاری مورد استفاده قرار می گیرد. عوامل موثر بر بهره وری عبارتند از:

- ✓ عوامل خارجی: ارزشهای ملی، فرهنگی، اجتماعی و جهت گیری های سیاسی جامعه
 - ✓ عوامل داخلی: ابزار، فناوری، مواد، طراحی، آموزش، ارتباطات، ماشین آلات و ... (سینگ^۱، ۲۰۱۸)
- تقریباً همه صاحبانظران و مدیران صنایع جهان، منابع انسانی را اساسی ترین عامل رشد بهره وری تلقی کرده اند و معتقدند که سرمایه و فناوری را می توان بصورت وام تامین نمود و خریداری کرد اما انسانها را نه می توان وام گرفت و نه می توان خرید. انسانها به عنوان سرمایه های اصلی (بخصوص در کشورهای جهان سوم) باید پرورش یابند و در آنها انگیزه تلاش ایجاد شود. منابع انسانی پایه اصلی ثروت ملت هاست اگر کشوری نتواند مهارت و گردش دانش را توسعه دهد و از آن در اقتصاد ملی به نحو موثر بهره برداری کند، قادر نیست هیچ چیز دیگری را توسعه دهد و بالعکس اگر کشوری به بهره وری نیروی کار دست یافت قادر به هر نوع پیشرفتی خواهد بود. (حمیدی و همکاران، ۱۳۹۷: ۴۹). عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه برخی صاحبانظران عبارتند از:

۱. شرایط محیطی داخل سازمان: عواملی چون ایمنی محیط کار، نور، تهویه، مسایل فیزیکی و ...
۲. محیط خارجی و تحولات آن: تصمیم گیری ها و سیاستگذاری های بیرون سازمان، فرهنگ جاری جامعه و ...
۳. آموزشهای کاربردی که یکی از ارکان اصلی بهره وری منابع انسانی می باشد.
۴. ابداع و استفاده از فنون جدید
۵. برنامه ریزی راهبردی
۶. شیوه های جدید مدیریتی: مشارکت کارکنان در تولید و تصمیم گیری، ایجاد تناسب بین اختیارات و وظایف، ایجاد محیط همکاری و همدلی در سازمان، ایجاد سیستم ارزشیابی و پاداش.
۷. رشد و توسعه اقتصادی: پایین بودن درآمد ملی در کشورهای در حال توسعه منجر به محدودیت امکانات و برنامه های آموزشی کارگران و مدیران تولیدی می شود و در نتیجه بهره وری نیروی کار را پایین نگه می دارد.
۸. تناسب بین کارگران و ماشین آلات تولیدی
۹. تنظیم دقیق ساعات کار: بعنوان مثال همواره کاهش ساعات کار باعث افزایش بهره وری در

ساعات باقیمانده نمی‌شود بلکه ممکن است باعث روی آوردن اشخاص به شغل دوم شود.

۱۰. رابطه بین نیروی کار و بهره‌وری کارکنان (حمیدی و همکاران ۱۳۹۷: ۵۲)

بهره‌وری منابع انسانی صرفاً از طریق افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی بدست نمی‌آید، بلکه بهره‌وری در انسانها در ایجاد رضایت و افزایش کیفیت زندگی کاری عامل عمده‌ای است که البته برقراری ارتباط متقابل بین این دو پدیده به باورهای مشترک و فرهنگ سازمانی مساعد نیاز دارد. (خدابخش زاده و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۶۲). (برای مثال: صنایع نساجی بزرگ اصفهان در دهه ۷۰ با وجود حقوق و مزایای بالاتر دارای بهره‌وری پایین تری نسبت به صنایع کوچکتر بودند). در شکل گیری این فرهنگ مدیران و رهبران جامعه و سازمانها بیشترین نقش را ایفا می‌کنند. رابینز و دسنزو^۱ (۲۰۱۵) در تحقیقات خود راه‌های افزایش بهره‌وری را به شرح زیر بیان نموده‌اند:

کاهش ضایعات

یکی از راههای افزایش بهره‌وری کاهش ضایعات است. کلیه کارکنان باید ضمن استفاده از تواناییهای شخصی خود، با تشکل در گروههای کاری، نظرات و پیشنهادات سازنده‌ای را در ارتباط با کاهش ضایعات و افزایش بهره‌وری ارائه کنند. در این رابطه می‌توان به ایجاد و اجرای نظام پیشنهادات و تشکیل گروههای کوچک کاری، نظیر گروههای کنترل کیفی، گروه کاهش ضایعات، گروه افزایش بهره‌وری و گروههای حل مشکل که متناسب با شرایط خاص سازمان باشد اشاره کرد.

ایجاد تعهد در کارکنان

یک کارمند متعهد برای سازمان فوق‌العاده ارزشمند است. او می‌تواند با انجام به موقع کارها و حس مسئولیت در افزایش تولید و بهره‌وری موثر باشد.

توجه به کارکنان

تجربه نشان داده است که یک سازمان فقط با اتکا به کارکنان خود می‌تواند موفق باشد. از این رو سازمانهای نیک اندیش همواره بر بهبود مستمر کیفیت کاری کارکنان خود توجه خاصی می‌کنند و این الگوی رفتاری در مدیران سازمانها، کاهش ضایعات و بهبود کیفیت محصول را به همراه دارد که نتیجه نهایی آن نیز افزایش بهره‌وری است. بنابراین، لازم است مدیران سعی کنند توانمندیهایی را که به

طورکامل مورداستفاده قرار نگرفته اند کشف و راههای بهتری برای استفاده بیشتر از آنها در راستای افزایش بهره وری پیدا کنند.

انگیزه

مسلماً پول تنها عامل انگیزش افراد نیست. اما اگر حقوق افراد خیلی نازل باشد باعث از بین رفتن انگیزه آنها می شود. در نتیجه پاداش مالی همچنان به صورت یک انگیزش قوی برای آنها باقی می ماند. از این رو، سعی کنید از پاداشهای تشویقی به عنوان راهی برای سهام کسب کردن کارکنان در موفقیت‌های سازمان و بهره وری حاصل از آن استفاده کنید نه به عنوان عامل ایجاد انگیزه. به عبارتی برای کارکنان تفهیم شود در بهره وری کاری که انجام می دهند سهم اند. بزرگترین ایجاد عامل انگیزه در افراد این است که به آنها نشان داده شود به نحوی در مالکیت سازمان شریک هستند. و این همان سهم کسب کردن کارگران در بهره وری حاصل از کارشان است که به نوبه خود موجب افزایش بهره وری می گردد.

توجه به تغییر

تغییر برای سازمانها راهی برای افزایش بهره وری و حفظ توان رقابتی آنهاست. بنابراین، می توان گفت جهت رشد سازمانها، تغییر امری اجتناب ناپذیر است و افراد سازمانی باید با روند تغییرات سازگاری داشته باشند. این سازگاری می تواند از طریق فراگیری مهارتهای جدید حاصل شود.

کارایی^۱

توسعه روزافزون جوامع بشری در قرون ۱۸ و ۱۹ و استفاده از فن آوری پیشرفته در قرن حاضر ایجاد مؤسسات مختلف در زمینه‌های تولیدی و خدماتی را اجتناب ناپذیر نموده است. لزوم بقای حیات اقتصادی این مؤسسات در عرضه تولید و خدمت، رعایت مرغوبیت کالا و خدمات در سطح قابل استاندارد برای جلب نظر مشتری امری ضروری است. نیروی انسانی مهم‌ترین عامل موثر محسوب گردیده و زمانی به عملکرد مطلوب منتهی می شود که افراد با حداکثر کارایی و بر اساس روابط صحیح سازمانی، خدمات خود را در اختیار سازمان قرار دهند.

در برخی کشورها برای رسیدن به مرغوبیت و مطلوبیت خدمات خود، با شناخت نیازهای متفاوت کارکنان و

^۱ Efficiency

ارزیابی کارایی، آنان را در راستای تولید و خدمات با هزینه‌های کمتر، مساعی لازم را به عمل می‌آورند. ایجاد سیستم تشویق و پاداش از مهم‌ترین عامل ایجاد کارایی مطلوب در سازمان‌ها است زیرا عامل برانگیزاننده قوی و موثر و نیروی محرکه قدرتمندی در مدیریت یک سازمان است (رونق، ۱۳۸۰: ۷۹). کارایی یک فرد در یک سازمان عبارت است از نسبت واحد کار (تعداد ساعات کار و واحد محصولات یا خدماتی که عرضه می‌شود) بنابراین کارایی را می‌توان اینگونه نشان داد:

به عبارت دیگر $E = \frac{F(V.T)}{F(V.P)}$ است که در آن، هر کدام از موارد عبارتند از:

کارایی	$E=Efficiency$
فعالیت	$F=Function$
تولید	$P=Production$
ارزش	$V=Value$
زمان تولید	$T=Time$

به عبارت دیگر هر سازمانی برای رسیدن به اهداف خود فعالیت‌هایی را انجام می‌دهد و منابع مادی و معنوی مصرف می‌کند (ورودی) و در نتیجه محصولی تولید می‌نماید (خروجی). نسبت خدمات ارائه‌شده به محصول تولیدشده کارایی نامیده می‌شود، یعنی رسیدن به اهداف سازمانی. (رونق، ۱۳۸۰: ۸۱). کارایی خدمت عبارت است از مابه‌التفاوت مقدار محصول خدمات و کلیه منابعی که در جریان خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرند. افزایش کارایی خدمات دلالت بر این دارد که از نیروی انسانی و سایر منابع استفاده بهینه به عمل آمده و مدیریت سازمان به مسئولیت اصلی خود به خوبی عمل نموده است. استفاده از روش‌های مطالعه کار که روشنگر نکات و حقایق بسیاری از لحاظ انجام اقدامات موثر در جهت شناخت فعالیت‌ها و اجزای آن است، نقش بسیار موثر در افزایش کارایی دارد. افزایش کارایی به مطالعه و بررسی عوامل زیر بستگی دارد:

- تهیه روش‌های انجام کار با بررسی آن، حذف مراحل زائد عملیاتی و تدوین روشی که کار به نحو ساده و موثر انجام پذیرد.
- کنترل عملیات یا انجام اقداماتی جهت تعیین زمان استاندارد برای انجام هر یک از عملیات و تعریف سطوح عملکرد به منظور افزایش کارایی.

- افزایش زمان کار مفید و کاهش زمان‌های غیر موثر در کار بدون زمان اصلی کار.
 - بهبود فرآیند اصلی کار از طریق شناخت مراحل کار، بهبود روش‌های کار و طراحی جدید فرآیند اصلی کار به منظور ایجاد فرایندی موثر برای انجام کار.
 - استفاده مناسب از وسایل و تجهیزات جدید با استفاده از فناوری‌های روز.
- استاندارد کردن و کاهش تنوع خدمات با استاندارد کردن زمان انجام عملیات و کاهش نوع خدمات به منظور افزایش کارایی (رونق، ۱۳۸۰: ۱۵).

اثربخشی^۱

با گسترش فعالیت‌های تجاری بین‌المللی، نیاز به قابلیت‌هایی که مدیران را در برخورد با پیچیدگی‌های فرهنگی پیش رو یاری رساند، بیش از پیش احساس می‌شود لذا مدیرانی که قادر به درک پیچیدگی‌های تجاری و مدیریتی در کلاس جهانی باشند موفق تر عمل کرده و بهتر بتوانند به اهداف سازمانی برسند. (رحمانی، ۱۳۸۸: ۴۵). همچنین یکی از مباحث اساسی در نظریه سازمانی، اثربخشی سازمانی است که آن را ملاکی برای ارزیابی عملکرد سازمانی محسوب می‌کنند. اهمیت رویکرد ترکیبی در حوزه‌های علوم انسانی، دانشمندان را به بررسی موضوعات سازمانی در سطوح سه‌گانه تعریف، نظریه و تحقیق جهت می‌دهد (زکی، ۱۳۸۳: ۵۹) از طرفی در مورد مفهوم اثربخشی تعریف جامع و مشخصی وجود ندارد زیرا فرآیند دستیابی به آن، کار دشواری است (زارعی، ۱۳۸۴: ۶۰). اولین دیدگاهی که نسبت به اثربخشی در دهه ۱۹۵۰ مطرح گردید بسیار ساده بود اثربخشی به عنوان میزان یا حدی که یک سازمان اهدافش را محقق می‌سازد، تعریف شده بود (رابینز^۲، ۱۳۸۵: ۴۹). موضوع اثربخشی یکی از مباحث چالشی در مورد سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی بوده است. او در سال ۱۹۳۸ اثربخشی را انجام اهداف سازمانی تعریف می‌نماید، او به انجام اهداف و بقاء سازمان توجه داشت بنابراین سازمان را به عنوان سیستم‌های همکاری تعریف نمود، تعادل داخلی و تنظیم با شرایط خارجی، اقدام عملی و رهبری ماهرانه از معیارهای اثربخشی مورد توجه او است (براون^۳، ۲۰۰۵: ۴۹). در خصوص تعریف اثربخشی سازمانی یک توافق عمومی وجود ندارد بنابراین تعریفی که مقبول همه باشد از آن ارائه نشده است (کمرن^۴، ۱۹۸۱: ۲). افزایش اثربخشی را باید معلول ترکیبی از عوامل گوناگون دانست که در زیر

^۱ Effectiveness

^۲ Robbins

^۳ Brown

^۴ Cameroon

به شرح تعدادی از آن‌ها اشاره می‌شود: (ابطحی، ۱۳۷۸: ۸۷)

بهبود کیفی عامل کار:

- کارکنان با به کار گرفتن نکاتی می‌توانند اثربخشی خود را بهبود بخشند.
 - نگرش‌های مثبت کاری مانند غرور به کار و شوق برای پیشرفت مستمر.
 - کمک به همکاران در صورت لزوم و اجرای کارها به صورت گروهی
 - مشارکت در برنامه‌های بهبود اثربخشی
 - اجرای درست کارها از ابتدا
 - حفظ سلامت جسمی
- اصلاح روابط مدیریت و کارکنان:
- ارائه اطلاعات دقیق درباره عملیات سازمانی موجب اعتماد و اطمینان کارکنان می‌گردد. برگزاری جلسات عادی یا ویژه برای رسیدگی به مشکلات کارکنان فرصت مناسبی است که کارکنان با مدیر احساس آشنایی و تفاهم بیشتری کنند و در نتیجه جو گرم و دوستانه‌ای برای کار گروهی سازمان ایجاد شود.
- استفاده از نظرات و پیشنهادات کارکنان:
- برای بهبود اثربخشی، لازم است به تمامی کارکنان فرصت مشارکت در برنامه‌های طراحی شده، داده شود؛ مدیر آن‌ها را تشویق کند که نظرات خود را برای اجرای بهتر کارها ارائه دهند.
- ره آورد فناوری:
- فناوری به کارکنان امکان می‌دهد تا با استفاده از عوامل موجود، کارایی و اثربخشی خود را بالا ببرند. فناوری همچنین موجب اثربخشی سیستم‌های مدیریتی کارا تر و پیشرفته‌تر در سازمان شده است. اقدامات زیر نیز در اثربخشی سازمان مؤثر است.
 - کاهش اضافه‌کاری‌های غیرضروری.
 - اتخاذ تدابیری برای کاهش غیبت و مرخصی‌های به ظاهر موجه.
 - طراحی صحیح مشاغل برای جلوگیری از اتلاف وقت کارکنان.
 - جلوگیری از ترک سازمان با مدیریت صحیح و برقراری روابط انسانی و اجتماعی سالم.
 - طراحی سیستم بهداشت و ایمنی اثربخش و نظارت دقیق بر آن.
 - آموزش مهارت‌های لازم به کارکنان.
 - استخدام شایسته‌ترین فرد ممکن برای هر شغل و در هر سطح.
 - طراحی سیستمی برای پرداخت حقوق و مزایا (سعادت، ۱۳۷۹: ۵۷).

پیشینه تحقیق

به منظور اطلاع و بهره‌برداری از تحقیقات مشابه انجام شده در رابطه با موضوع تحقیق، از طریق مراجعه به کتابخانه‌های داخل و خارج سازمان، پایان نامه‌ها، مقالات و مراکز اسناد و مدارک موجود در رده‌های نظامی و انتظامی در این خصوص، به چند نمونه از تحقیقات صورت گرفته اشاره می‌گردد:

در مقاله ای با نام عوامل تاثیر گذار بر کیفیت ارتباطی که توسط منگ و الیوت^۱ در سال ۲۰۰۸ انجام شده است به رضایت مشتری در رستوران های لوکس پرداخته است در این مقاله از متغیرهایی مانند محیط فیزیکی، کیفیت غذا، مشتری مداری، ارتباطات و... مورد بررسی واقع شده است.

در پژوهش دیگری که توسط عندلیب و کاسکی در سال ۲۰۰۷ انجام شده است، عوامل موثر بر رضایت دانشجویان دانشگاهی را در خدمات غذایی بررسی می‌کند. متغیرهای از قبیل پاکیزگی، فضا، کیفیت غذا، پاسخگویی، رفتار کارکنان مورد بررسی واقع شده است.

در تحقیقی با موضوع رضایتمندی دانشجویان دانشکده کشاورزی سازمان تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده به آنها که توسط فعلی و همکاران در سال ۱۳۹۰ صورت گرفت اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان را بدین ترتیب نشان می‌دهد یک- قابلیت اطمینان دو-همدلی سه- پاسخگویی چهار- تضمین پنج- شرایط فیزیکی و ملموس. این تحقیق با روش همبستگی و پرسشنامه و پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ انجام شده است.

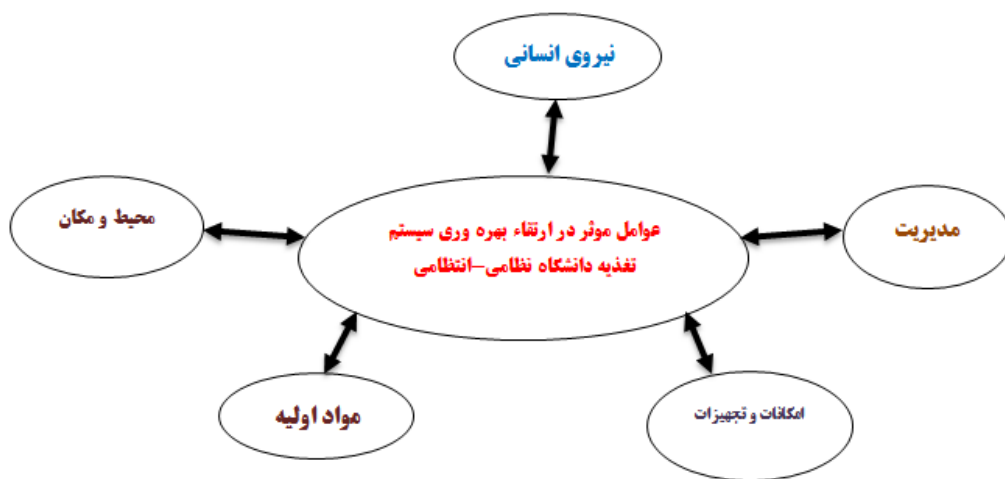
در مقاله ای با نام ارزیابی تاثیر عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان در صنعت رستوران داری که توسط حقیقی و همکاران در سال ۱۳۹۳ انجام شده است عوامل کیفیت غذا، کیفیت خدمات، محیط و ادراک عادلانه بودن قیمت بر رضایت مشتری تاثیر داشته است.

در مقاله ای با عنوان جهاد اقتصادی و افزایش بهره وری که توسط زمانعلی فاتحی در سال ۱۳۹۰ انجام شده که اشاره به مزایا، موانع و سطوح بهره وری، عوامل موثر بر آن در سازمان ها مورد بررسی قرار گرفته و عواملی از قبیل مدیریت، ارزیابی دقیق وضعیت موجود، حمایت کارکنان و... بر افزایش بهره وری تاثیر دارد.

در مقاله دیگری با عنوان بهره وری و راهکارهای بهبود آن که توسط اسدی و همکاران در سال ۱۳۸۸ انجام شده، عواملی چون بهره وری در اندیشه، نهادینه کردن صرفه جویی، طراحی ساختارهای بهره ور، توسعه منابع انسانی مورد بررسی واقع شده است.

مدل تحقیق

با توجه به مباحث مطرح شده و ویژگی‌های سازمان مورد مطالعه و با نگاهی به مدل رضایی دره بیدی و افزودن موارد جدیدی به آن، مدل زیر مورد استفاده قرار گرفت.



شکل ۱: مدل تحقیق

روش تحقیق

پژوهش حاضر یک تحقیق توصیفی - تحلیلی و نیز پژوهشی کاربردی است که بر اساس نیاز سازمان انجام شده و با روش پیمایشی صورت گرفته است. با توجه به نیاز آگاهی و مطلع بودن پاسخگویان نسبت به موضوع پژوهش جامعه آماری این تحقیق، ۱۹۰ نفر می‌باشد. و نمونه آماری

به صورت تصادفی و با استفاده از جدول مورگان به تعداد ۱۲۳ نفر انتخاب گردید. روایی پرسشنامه با استفاده از ضریب لاوشه مورد تایید قرار گرفت. برای به دست آوردن پایایی سوالات از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج آن در جدول شماره سه آمده است.

جدول ۳: پایایی (قابلیت اعتماد) متغیرهای تحقیق

مقدار آلفا	تعداد سوال	نام متغیر
۰/۹۶۳	۳۶ سوال	عامل نیروی انسانی
۰/۹۵۱	۱۸ سوال	عامل مدیریت
۰/۹۴۶	۱۸ سوال	عامل امکانات و تجهیزات
۰/۹۳۱	۱۵ سوال	عامل محیط و مکان
۰/۹۴۸	۱۵ سوال	عامل مواد اولیه
۰/۹۸۵	۱۰۲ سوال	کل

در این پژوهش نیز متناسب با تحلیل داده‌ها و اطلاعات و برای توصیف قسمت اول پرسشنامه (اطلاعات عمومی پاسخ دهنده‌ها) از آمار توصیفی استفاده شد. (توزیع فراوانی و میزان درصد آنها بر حسب متغیرهای مختلفی مثل سن، تحصیلات، درجه و سابقه و ...). در بخش آمار استنباطی از آزمون کلوموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها، و به منظور پاسخ به پرسش‌های پژوهش برای اولویت بندی عوامل از آزمون فریدمن و بررسی میزان تاثیر از آزمون تی تک نمونه ای استفاده گردید.

ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

اطلاعات توصیفی پاسخ دهندگان به پرسشنامه این پژوهش، از نظر سن، تحصیلات، درجه،

در جداول زیر خلاصه و تحلیل شده‌اند:

الف) سن:

جدول ۴: توزیع فراوانی افراد نمونه آماری پژوهش از نظر سن

سن	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
زیر ۲۵ سال	۳۳	۲۶,۲	۲۶,۲	۲۶,۲
۲۶-۳۵ سال	۶۷	۵۴,۹	۵۴,۹	۸۱,۱
۳۶-۴۵ سال	۱۷	۱۳,۹	۱۳,۹	۹۵,۱
بالا ۴۵ سال	۶	۴,۹	۴,۹	۱۰۰,۰
جمع	۱۲۳	۱۰۰	۱۰۰	

ب) تحصیلات:

جدول ۵: توزیع فراوانی افراد نمونه آماری پژوهش از نظر تحصیلات

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
دیپلم	۶	۴,۱	۴,۱	۴,۱
کاردانی	۱۴	۱۱,۵	۱۱,۵	۱۵,۶
کارشناسی	۶۸	۵۵,۷	۵۵,۷	۷۱,۳
کارشناسی ارشد	۲۳	۱۸,۹	۱۸,۹	۹۰,۲
دکتری	۱۲	۹,۸	۹,۸	۱۰۰,۰
جمع	۱۲۳	۱۰۰	۱۰۰	-

ج) درجه:

جدول ۶: توزیع فراوانی افراد نمونه آماری پژوهش از نظر درجه

درجه	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
ستوان دوم و کمتر	۵۷	۴۵,۹	۴۵,۹	۴۵,۹

۶۲,۷	۷,۸	۶,۶	۸	ستوان یکمی
۸۴,۳	۲۱,۶	۱۸	۲۲	سروانی
۹۰,۲	۵,۹	۴,۹	۶	سرگردی
۹۶,۱	۵,۹	۴,۹	۶	سرهنگی
۱۰۰	۳,۹	۳,۳	۴	سرداری
		۱۶,۴	۲۰	عدم پاسخ
-	۱۰۰	۱۰۰	۱۲۳	جمع

چنانچه ملاحظه می شود ۸۱,۱ درصد از پاسخگویان زیر ۳۵ سال و ۱۸,۹ درصد بالای ۳۵ سال سن بوده اند. همچنین ۴,۱ درصد از پاسخگویان دارای مدرک دیپلم، ۶۷,۲ درصد کاردانی و کارشناسی و ۲۸,۷ درصد کارشناسی ارشد و دکترا بوده اند. در ضمن، ۸۴,۳ درصد جزو طیف افسری جزء و ۱۱,۸ درصد افسری ارشد و ۳,۹ درصد سرداری بوده اند.

یافته ها

برای استفاده از آمارهای پارامتریک بایستی توزیع مقیاس از توزیع نرمال تبعیت نماید، برای بررسی نرمال بودن نمره عامل های بدست آمده از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده می شود. (هومن، ۱۳۸۰: ۸۵) در این تحقیق، مقادیر حاصل از این آزمون به شرح زیر است:

جدول ۷: آزمون کولموگروف اسمیرنوف (تست نرمالیت)

تعداد	نیروی انسانی	مدیریت	امکانات و تجهیزات	محیط و مکان	مواد اولیه
۱۲۲	۱۲۲	۱۲۲	۱۲۲	۱۲۲	۱۲۲
۳,۲۴	۳,۳۳	۳,۴۱	۳,۳۲	۳,۳۹	۳,۳۹
۰,۷۴۷	۰,۸۵۲	۰,۸۲۶	۰,۷۷۳	۰,۸۴۵	۰,۸۴۵
۰,۹۲۳	۰,۷۷۸	۰,۷۸۷	۰,۶۵۷	۰,۹۳۹	۰,۹۳۹
۰,۳۶۱	۰,۵۸۰	۰,۵۶۶	۰,۷۸۱	۰,۳۴۲	۰,۳۴۲

اعداد مشاهده شده در جدول فوق در همه موارد از معنی داری در سطح آلفای ۰,۰۵ بوده و این بدان معناست که مقیاس های مورد نظر دارای توزیع نرمال می باشد لذا استفاده از آزمونهای پارامتریک مجاز می باشد.

جدول ۸: تاثیر عوامل موثر در ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه سازمان مورد مطالعه

معناداری	تی استیودنت	انحراف معیار	نما	میانه	میانگین	عوامل موثر در ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه
۰,۰۰۱	۳,۴۱۲	۰,۷۴۷	۳,۲۵	۳,۳۰۵۶	۳,۲۴۴۱	عامل نیروی انسانی
۰,۰۰۰	۴,۱۶۶	۰,۸۵۲	۳	۳,۳۸۸۹	۳,۳۳۳۸	عامل مدیریت
۰,۰۰۰	۵,۲۵۹	۰,۸۲۶	۳,۸۳	۳,۴۴۴۴	۳,۴۰۸۶	عامل امکانات و تجهیزات
۰,۰۰۰	۴,۴۸۵	۰,۷۷۳	۴	۳,۳۳۳۳	۳,۳۲۳۵	عامل محیط و مکان
۰,۰۰۰	۵,۰۶۱	۰,۸۴۵	۳	۳,۴۰۰۰	۳,۳۹۲۲	عامل مواد اولیه

همانگونه که در جدول بالا ملاحظه می شود معنی داری عوامل موثر در ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه نشان دهنده این موضوع می باشد که این عوامل تأثیر نسبتاً خوبی در ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه دارند.

با استفاده از آزمون فریدمن اولویت بندی عوامل ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه سازمان مورد مطالعه به شرح زیر به دست آمد.

جدول ۹: اولویت بندی عوامل ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه سازمان نظامی

میانگین	عوامل ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه سازمان
۳,۳۴	مواد اولیه
۳,۳۰	تجهیزات و امکانات
۲,۹۸	مدیریت
۲,۶۹	نیروی انسانی
۲,۶۹	محیط و مکان

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که بین عوامل ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه تفاوت معنی دار وجود دارد. بطوریکه عوامل مواد اولیه، تجهیزات و امکانات، مدیریت، نیروی انسانی و محیط و مکان به ترتیب بیشترین تاثیر را در ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه سازمان داشته است.

نتیجه گیری و پیشنهادها

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق حاضر که به دنبال عوامل موثر در ارتقاء بهره وری سیستم تغذیه سازمان و براساس مولفه های پنج گانه می باشد، مولفه های که وجودشان بیشترین تاثیر را در ارتقاء بهره وری به همراه دارد به ترتیب اهمیت به شرح زیر می باشد.

- مولفه مواد اولیه با میانگین رتبه ۳,۳۴ در رتبه اول قرار داشته است. با رعایت استاندارد و نرم مناسب و روش های صحیح دریافت و ذخیره سازی مواد اولیه و استفاده از مواد اولیه با کیفیت و تازه و مرغوب و چیدمان مناسب مواد اولیه در انبار و کنترل تاریخ انقضاء مواد اولیه در انبار که با رعایت این مولفه ها در سطح سازمان و تقویت هر چه بیشتر آنها می باشد، می توان انتظار داشت که بهره وری سیستم تغذیه سازمان بالاتر برود.
- مولفه تجهیزات و امکانات با میانگین رتبه ۳,۳۰ در رتبه دوم می باشد که استفاده از تجهیزات صنعتی و به روز طبخ و توزیع و تکمیل بودن امکانات و تجهیزات، اجرای نت به موقع تجهیزات، انتخاب روش طبخ مناسب و عمل آوری مناسب، ساماندهی مناسب تجهیزات و چیدمان مناسب که با رعایت این مولفه ها در سطح سازمان و تقویت هر چه بیشتر آنها می توان انتظار داشت که بهره وری سیستم تغذیه سازمان بالاتر برود
- سومین رتبه از مولفه ها مربوط به مولفه مدیریت با میانگین رتبه ۲,۹۸ می باشد. دریافت منابع مالی به موقع توسط مدیریت تغذیه، نظارت و کنترل مدیریت تغذیه بر عملکرد کارکنان جهت

دستیابی به اهداف سازمان، تقسیم کارها و وظایف و تفویض اختیار توسط مدیریت تغذیه، ایجاد انگیزه و ارتباط مناسب مدیر با کارکنان که وظایفشان را از روی میل و رغبت به انجام رسانند، ایجاد سیستم تنبیه و تشویق کارکنان. با رعایت این مولفه‌ها در سطح سازمان و تقویت هر چه بیشتر آنها می‌توان انتظار داشت که بهره‌وری سیستم تغذیه سازمان بالاتر برود

- چهارمین رتبه از مولفه‌ها مربوط به مولفه نیروی انسانی با میانگین رتبه ۲,۶۹ می‌باشد وجود نیروی انسانی ماهر و با تجربه، وجود کارکنان آموزش دیده، به‌کارگیری کارکنان با سابقه، داشتن شرح وظایف مشخص کارکنان، نظم و انضباط و بهداشت فردی کارکنان تغذیه، فعالیت کارکنان در پست سازمانی است. با رعایت این مولفه‌ها در سطح سازمان و تقویت هر چه بیشتر آنها می‌توان انتظار داشت که بهره‌وری سیستم تغذیه سازمان بالاتر برود

پنجمین رتبه از مولفه‌ها مربوط به مولفه محیط و مکان با میانگین رتبه ۲,۶۹ می‌باشد. تفکیک فضا در آشپزخانه بر اساس دریافت، انبارداری، عمل‌آوری، توزیع، چیدمان مناسب سالن توزیع، وجود زیرساخت مناسب (فاضلاب، شستشو، ضدعفونی، بهداشت و مدیریت پسماند)، زیبا سازی و شرایط مناسب محیطی که با رعایت این مولفه‌ها در سطح سازمان و تهر چه بیشتر آنها می‌توان انتظار داشت که بهره‌وری سیستم تغذیه سازمان بالاتر برود.

منابع

- ابطحی، حسن، کاظمی، بابک. (۱۳۷۵) "**بهره‌وری**". تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، چاپ اول.
- حقیقی محمد، میرا سیدابوالقاسم، درستی علی، ارزیابی **تأثیر عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان در صنعت رستوران‌داری**. (فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین ۱۳۹۳) سال چهارم شماره سوم
- حمیدی، بداله؛ طوسی، زهرا؛ تاپاک، لیلی. **رابطه قابلیت‌های فردی و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری سازمانی**. دوره ۶، شماره ۱ - (فصلنامه تخصصی انجمن ارگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران ۱۳۹۷) جلد ۶ شماره ۱ صفحات ۱۱-۱۸.
- خدابخش زاده سعید، امیرزاده مرادآبادی سمیرا*، خدابخش زاده صادق، بنی اسدی محمد. **بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی، موانع و راهکارها (مطالعه موردی: حوزه معاونت آموزشی سازمان علوم پزشکی بم)**. توسعه‌ی آموزش جندی شاپور: زمستان ۱۳۹۴ دوره ۶، شماره ۴؛ از صفحه ۳۲۳ تا صفحه ۳۳۱.
- رابینز، استیفن پی، (۱۳۷۶)، **نظریه سازمان: ساختار، طراحی، کاربردها**، الوانی، سیدمهدی و دانایی‌فرد، حسن، تهران، انتشارات صفار، چاپ اول،

رضانی دره بیدی، محمد، **بررسی میزان کارایی و اثربخشی خدمات ترابری در سازمان افسری امام حسین(ع)**؛ پایان نامه کارشناسی ارشد رشته آماد، دانشکده مدیریت و برنامه ریزی، سازمان جامع امام حسین (ع)، ۱۳۹۵
رونق، یوسف (۱۳۸۰)؛ **طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل در بخش عمومی**؛ تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

ریچارد، ال دفت، (۱۳۸۸)، **نظریه سازمان و طراحی ساختار**، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، شرکت چاپ و نشر بازرگانی، جلد دوم.

زارعی، خدیجه، (۱۳۸۴)، **اثربخشی آموزشی**، مجله تدبیر، اسفند، شماره ۱۶۶

زکی، محمدعلی، (۱۳۸۴)، **اثربخشی سازمانی**، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.

سعادت، اسفندیار، (۱۳۷۹)، **مدیریت منابع انسانی**، تهران: انتشارات سمت،

فرهی بوزنجانی، برزو (۱۳۸۱)؛ **طراحی و تبیین الگوی توسعه مدیران (نظام اداری کشور) با رویکرد منابع انسانی**؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت، سازمان تهران، دانشکده مدیریت، چاپ‌نشده.

فقهی فرهنگمند، ناصر **"مدیریت در ایران"**. تبریز: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی (۱۳۷۹).

فعلی سعید، بیگلری نگین، پزشکی راد غلامرضا (۱۳۹۰) **رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی سازمان تربیت مدرس از کیفیت آموزشی آرایه شده به آنها**، تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، علوم کشاورزی ایران. ۲۰۷-۱۹۹: (۲) ۴۲-۲، (۱۳۹۰)

کاظمی، بابک (۱۳۸۰)؛ **مدیریت امور کارکنان** (چاپ سوم)؛ تهران: نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی.

مهرگان، محمدرضا، (۱۳۸۳)، **فرآیند تحلیل سلسله مراتبی**.

میرسپاسی، ناصر، (۱۳۸۱) **مدیریت راهبردی منابع انسانی و روابط کار**، تهران: میر، چاپ

بیست و یکم، ص ۲۵۲

Brunsson Nils, Olsen Johan P. (۲۰۱۸), The Reforming Organization Making Sense of Administrative Change. Published ۲۰۱۸. ۲۲۸pp.

Brown, William A (۲۰۰۵), Exploring the Association between Board and Organizational Performance in Nonprofit Organizations, NONPROFIT MANAGEMENT & LEADERSHIP, vol. ۱۵, no. ۳, Spring ۲۰۰۵ pp. ۳۱۷-۳۳۹

Cameron, K., Evaluating Organizational Effectiveness in Organized

Anarchies, presented in Meeting of the Academy of Management, (۱۹۷۹).

Sanders, N. R., & Premus, R. (۲۰۱۱). **Modeling The Relation ship Between Firm IT Capability, Collaboration, And Performance**. *Journal of business Logistics*, ۲۶, ۲۱۵۸-۱۵۹۲.

Seashore, SE, **A framework for an integrated model of organizational effectiveness**. In ks Cameron and Dawhetten (eds), *organizational effectiveness: a comparison of multiple models*. San diego: academic press, ۱۹۸۳

Singh, Sanjay Kumar. (۲۰۱۸). **Sustainable people, process and organization management in emerging markets**. Emerald Publishing Limited.