

نقش ارزیابی عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر استان مازندران

راضیه غفوری زیدی^۱، علی فرهادی^۲

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی بابل

^۲ دکترای مدیریت مدرس دانشگاه

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناخت میزان نقش ارزیابی عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر استان مازندران، انجام شد. این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان صنعت گردشگری در سال ۱۳۹۴ به تعداد ۵۰۰ نفر بود. طبق جدول کرجسی و مورگان، تعداد ۲۱۷ نفر با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شد. ابزار اندازه گیری داده ها شامل پرسشنامه های ارزیابی عملکرد و بهسازی نیروی انسانی، بود. روایی پرسشنامه ها توسط متخصصان از جمله استاد راهنما تایید شد و با محاسبه آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه های ارزیابی عملکرد برابر ۰/۷۹ و بهسازی نیروی انسانی برابر ۰/۸۰ محاسبه شد که نشان داد پرسشنامه ها از پایایی مناسب و مطلوبی برخوردار هستند. روش تجزیه و تحلیل داده ها استفاده از روش های آمار توصیفی (محاسبه فراوانی و درصد ها، میانگین و انحراف استاندارد) و آمار استنباطی (آزمون های t و ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیونی چندمتغیره) از طریق برنامه نرم افزاری SPSS22 بود. یافته ها نشان داد که ارزیابی عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر نقش دارد، به طوری که مقدار این همبستگی ۰/۱۴۳ می باشد. محاسبه ضریب تعیین ($R^2=0/0205$)، نشان می دهد که ۲/۰۵ درصد از تغییرات نیروی انسانی توسط عملکرد کارکنان قابل پیش بینی است.

کلیدواژه: ارزیابی عملکرد، صنعت گردشگری، بهسازی نیروی انسانی، بازاریابان بیمه عمر

۱. مقدمه

از آنجایی که منابع انسانی ارزشمندترین منابع سازمان‌ها محسوب می‌شوند که با بکارگیری صحیح از آنان و دیگر اجزای سازمان می‌توان اهداف سازمانی را تحقق بخشید چرا که انسان به عنوان عنصر اصلی مدیریت می‌تواند توسعه را به ارمغان بیاورد و یا به عنوان مانع بزرگ توسعه عمل کند؛ بنابراین ارزیابی عملکرد منابع انسانی از اهمیت بالایی در تحقق شایسته‌سالاری برخوردار است. ارزیابی عملکرد شامل بررسی نظام مند نقاط قوت و ضعف عملکرد فرد مدیر یا سازمان، در حدود وظایف و اهداف آنها می‌باشد. ارزیابی عملکرد فرآیندی است که عملکرد افراد و سازمان‌ها را اندازه‌گیری می‌کند و اگر این فرآیند به درستی انجام شود کارکنان، سرپرستان و مدیران از آن بهره‌مند خواهند شد (کمالی، ۱۳۹۳).

چراکه ارزیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی یک وظیفه مهم مدیریت منابع انسانی تلقی می‌شود. لذا در سال‌های اخیر به نقش ارزش‌یابی عملکرد توجه زیادی معطوف شده است. بطوریکه در مطالعات توجهات زیادی بدان شد نظیریدالهی و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند که میزان سودآوری فرصت‌های شناسایی شده، محصول و منابع انسانی و توانمندی‌های اجرایی موجود و مورد نیاز، مهمترین عوامل در ارزیابی فرصت‌های کارآفرینی در بیمه‌های عمر هستند. عطارد و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که بین نظام ارزیابی عملکرد و بهره‌وری منابع انسانی در شهرداری رابطه معنی‌داری وجود دارد. بدین معنی که نظام ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهره‌وری کار نیروی انسانی اثرگذار است. مدنی (۱۳۸۸) نشان داد که از بهره‌وری منابع انسانی در دو سازمان، نشان می‌دهد که بین سطوح مختلف ارزش‌یابی عملکرد و بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تفاوت معنی‌داری وجود دارد، هم‌چنین میانگین بهره‌وری در امور مالیاتی بیشتر از شرکت سهامی مخابرات است ولی معنی‌دار نیست. به عقیده صاحب‌نظران یک سیستم اثربخش ارزش‌یابی عملکرد می‌تواند انبوهی از مزیت‌ها را برای سازمان‌ها و کارکنان آنها ارزانی دارد. لاین و همکاران (۲۰۰۶)، بیان کرده‌اند که سیستم ارزش‌یابی عملکرد؛ (الف) بازخورد عملکردی مشخصی را برای بهبود عملکرد کارکنان فراهم می‌آورد، (ب) الزامات کارآموزی کارمند را معین می‌کند (ج) زمینه توسعه کارکنان را فراهم و تسهیل می‌کند، (د) بین نتیجه‌گیری پرسنلی و عملکرد ارتباط نزدیکی برقرار می‌نماید و (ه) انگیزش و بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد (کیدوری، ۱۳۸۸).

ویژگی‌های عصر اقتصاد مبتنی بر دانش و اطلاعات، کارآمدی روش‌های سنتی ارزیابی عملکرد را به شدت زیر سوال برده است. در چنین شرایطی، روش کارت امتیازی متوازن به عنوان یک روش کارآمد ارزیابی عملکرد، توسط رابرت کاپلان و دیوید نورتون مطرح گردیده است (زنده دل، ۱۳۸۶). در سیستم‌های سنتی ارزیابی عملکرد تاکید مدیران بر معیارهای مالی است، اما در عصر حاضر این موضوع مورد انتقاد قرار گرفته است؛ زیرا تاکید صرف بر عملکرد مالی، در ارزیابی عملکرد، نتایج ضعیفی را ارائه می‌دهد (آلن، ۲۰۰۳). شیوه‌های ارزیابی عملکرد که در شرکت‌های بیمه‌ای در سطح کشور و همچنین ناظران شرکت‌های بیمه از جمله بیمه مرکزی مورد استفاده قرار می‌گیرد که ذیلاً مورد بررسی قرار خواهد گرفت. با بررسی شیوه‌های مورد استفاده در شرکت‌های بیمه چه در بعد داخل سازمان و چه شیوه‌هایی که از طرف عوامل بیرون سازمان که از طرف ناظران دولتی و ذینفع‌ها و سهام‌داران مورد استفاده قرار می‌گیرد باید اذعان نمود که نارسایی‌هایی وجود دارد. امکان ارزیابی عملکرد کارکنان و مدیران و اطلاع از چگونگی در رسیدن به اهداف عالی شرکت به درستی معلوم نمی‌گردد و با اشکالاتی مواجه هست که به شرح زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد (طیف حنیفه زاده، ۱۳۸۷).

همچنین امروزه بهره‌وری فراتر از یک معیار بلکه به عنوان یک فرهنگ و نگرش در کار و زندگی مطرح شده و بهبود آن منشأ اصلی توسعه اقتصادی است. برخی از کشورهای توسعه یافته از مدت‌ها قبل مهم‌ترین و تنهاترین منبع رشد اقتصادی خود را نیروی انسانی قلمداد نموده‌اند که از طریق تخصص، مهارت، تجربه و خلاقیت خود سازمان را به سمت رسیدن به اهدافش پیش می‌برد و دستیابی سازمان به مزایایی رقابتی را تسهیل می‌نماید. لذا بسیاری از کشورها و سازمان‌ها بر این عامل با ارزش سرمایه‌گذاری نموده و سعی در بارور نمودن آن دارند. در نتیجه جوامعی به پیشرفت و ترقی و تعالی سازمانی رسیده‌اند که توانسته‌اند این نیروها و استعدادها را از بالقوه به بالفعل تبدیل نمایند. یکی از نظام‌های پرنسب در ایجاد بهره‌وری در بخش نیروی انسانی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان است. این نظام به عنوان یکی از ابزارهای کنترل، باعث بهبود

عملکرد نیروی انسانی می گردد. نقش نظام‌های ارزیابی در تعالی و بهبود سازمانی زمانی بیشتر آشکار می شود که عزم و اراده‌ی نیروهای سازمانی بر انجام تحول برنامه ریزی شده استوار گردد و امروزه ارزیابی عملکرد به منظور شناسایی نقاط ضعف و رفع آنها انجام می شود. یعنی هدف ارزیابی عملکرد پرورش نیروی انسانی در همه ابعاد است (عطارد و همکاران، ۱۳۹۳).

بیمه عمر، در جهان کنونی یکی از ابزارهای مهم اقتصادی است و استفاده‌های متعددی از آن به عمل می آید. هم‌چنین صندوق‌های بیمه عمر، منبع سرمایه‌گذاری عظیمی هستند؛ به طوری که شرکت های بیمه عمر به عنوان قطب‌های سرمایه‌گذاری در جهان محسوب می شوند. با گذشت سال ها از آغاز فعالیت این صنعت در ایران، هنوز پیشرفت شایانی حاصل نشده است. بیمه عمر در ایران، هم از لحاظ تراکم (نسبت حق بیمه‌های دریافتی به کل حق بیمه‌های دریافتی در کشور) و هم از حیث نفوذ (سهام این بیمه‌ها در تولید ناخالص داخلی کشور) در مقایسه با کشورهای پیشرفته و حتی کشورهای هم طراز در سطح نازلی قرار دارد (یدالهی و همکاران، ۱۳۹۲).

شناسایی و ارزیابی فرصت های کارآفرینی در بیمه عمر در کنار بعد اقتصادی و سودآوری بالقوه، مقوله ای اجتماعی و کشوری است. در حقیقت، در صورت عدم شناسایی و ارزیابی این فرصت ها در قالب پژوهش حاضر که نگاهی ویژه به وضعیت کهنسالی کشور دارد، علاوه بر اینکه فعالان، سرمایه‌گذاران و کارآفرینان صنعت بیمه سودهای بالقوه کلانی را از دست خواهند داد، مسئولان و مدیران اجرایی ذیربط نیز از کاربردهای بیمه عمر به عنوان ابزاری که کارایی آن در برنامه ریزی‌های جمعیتی دنیا اثبات شده است، تا حدودی غافل خواهند ماند (یدالهی و همکاران، ۱۳۹۲). توجه به موارد فوق پژوهش حاضر در پی پاسخ-گویی به این سوال است آیا عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر استان مازندران نقش دارد؟

۲. مواد و روش ها

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر ماهیت توصیفی و از نظر روش پیمایشی است. جامعه آماری کارکنان صنعت گردشگری استان مازندران در زمان مطالعه تشکیل می‌دادند که بر اساس آمار اخذ شده در سال ۹۵-۱۳۹۴ تعداد کل کارکنان ۵۰۰ نفر بود. برای برآورد حجم نمونه ابتدا یک مطالعه مقدماتی روی ۳۰ نفر از کارکنان به صورت جداگانه انجام گردید تا واریانس صفت مورد مطالعه (میزان عملکرد ارزیابی) مشخص گردد و سپس با استفاده از فرمول کوکران با سطح اطمینان ۹۵ درصد و دقت احتمالی ۵ درصد، حجم نمونه برای کارکنان شهردار ۲۱۷ نفر و مشخص گردید. هم چنین، جهت مراجعه به واحدهای نمونه از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شد. طبقه ها با توجه به جنس، رشته تحصیلی، تعیین گردیده‌اند. برای جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه استفاده شد؛

(۱) پرسشنامه ارزیابی عملکرد: در این پژوهش، جهت اندازه گیری ارزیابی عملکرد از پرسشنامه استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۹ سوال و دارای پنج ضریب اهمیت بصورت به شدت کاملاً مخالف (ارزش ۱)، مخالف (ارزش ۲)، نظری ندارم (ارزش ۳)، موافق (ارزش ۴) و کاملاً موافق (ارزش ۵) است.

(۲) پرسشنامه بهسازی نیروی انسانی: در این پژوهش، جهت اندازه‌گیری بهسازی نیروی انسانی از استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۰ سوال و دارای پنج ضریب اهمیت بصورت کاملاً مخالف (ارزش ۱)، مخالف (ارزش ۲)، نظری ندارم (ارزش ۳)، موافق (ارزش ۴) و کاملاً موافق (ارزش ۵)، است.

روایی^۱

در این پژوهش به منظور تعیین روایی صوری و محتوایی پرسشنامه، چند نسخه از آن در اختیار چند تن از کارشناسان و متخصصان از جمله استاد راهنما قرار گرفت که پس از دریافت نظرات و انجام اصلاحات لازم، روایی صوری و محتوایی آن با نظر متخصصان تایید شد.

^۱ - Validity

پایایی^۱

در این پژوهش جهت تعیین پایایی، تعداد ۲۱۷ پرسشنامه در اختیار جمعی از کارکنان صنعت گردشگری قرار گرفت که پس از تکمیل پرسشنامه ها، به روش همسانی درونی و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه های ارزیابی عملکرد برابر ۰/۷۹، بهسازی نیروی انسانی برابر ۰/۸۰، محاسبه شد که نشان داد پرسشنامه ها از پایایی مناسب و مطلوبی برخوردار هستند.

۳. یافته ها

مطابق با یافته های پژوهش حاضر ۶۷ درصد آزمودنی ها مرد و ۳۳ درصد دیگر آنها زن بودند؛ بنابراین، جنسیت اکثریت آزمودنی های مورد مطالعه در این پژوهش مرد (۱۴۶ نفر معادل ۶۷ درصد) بودند. ۱۵ درصد کمتر از ۳۰ سال، ۵۵ درصد ۳۰ تا ۴۵ سال و ۳۰ درصد بیشتر از ۴۵ سال سن داشتند؛ بنابراین، سن اکثریت آزمودنی های مورد مطالعه در این پژوهش کمتر از ۳۰ سال (۱۱۹ نفر معادل ۵۵ درصد) بود. از نظر تحصیلات، ۱۲ درصد کاردانی، ۶۵ درصد کارشناسی و ۲۳ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر دارند؛ بنابراین، سطح تحصیلات اکثریت آزمودنی های مورد مطالعه در این پژوهش کارشناسی (۱۴۱ نفر معادل ۶۵ درصد) بودند.

جدول ۱: بررسی همبستگی ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهسازی نیروی انسانی

عملکرد کارکنان		متغیرها
مقادیر محاسباتی	شاخص های آماری	
۲۱۷	n	
۰/۱۴۳	r	نیروی انسانی
۰/۰۳۵	Sig.	

نتایج بررسی داده ها در جدول ۱، نشان داد در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=0/05$)، داده ها فرضیه صفر (H_0) را رد و فرضیه پژوهش (H_1) را تایید می نمایند، چرا که ($\text{Sig.}=0/035 \leq \alpha=0/05$)؛ بنابراین، می توان ادعا نمود ارزیابی عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر نقش دارد، به طوری که مقدار این همبستگی ۰/۱۴۳ می باشد. محاسبه ضریب تعیین ($r^2=0/205$)، نشان می دهد که ۲/۰۵ درصد از تغییرات نیروی انسانی توسط عملکرد کارکنان قابل پیش بینی است.

¹ - Reliability

جدول ۲: آزمون t جهت بررسی ارزیابی عملکرد کارکنان صنعت گردشگری

تعداد نمونه	میانگین نمونه	انحراف معیار	میانگین نظری	تفاضل میانگین ها	محاسباتی t	درجه آزادی	سطح معناداری
۲۱۷	۳۳/۳۱۳	۴/۹۲۲	۳۰	۳/۳۱۳	۹/۹۱۷	۲۱۶	۰/۰۰۰

نتایج بررسی داده ها در جدول ۲، نشان داد در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=0/05$)، داده ها فرضیه صفر (H_0) را رد و فرضیه پژوهش (H_1) را تایید می نمایند، چرا که ($\alpha=0/05 \leq \text{Sig.}$) یعنی می توان ادعا نمود از لحاظ آماری بین میانگین نمونه با میانگین نظری اختلاف معناداری وجود دارد و از آنجا که میانگین نمونه (۳۳/۳۱۳) از میانگین نظری (نقطه برش: ۳۰) بزرگتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد ارزیابی عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بیشتر از متوسط و در حد مطلوبی است.

جدول ۳: آزمون t جهت بررسی ارزیابی بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر

تعداد نمونه	میانگین نمونه	انحراف معیار	میانگین نظری	تفاضل میانگین ها	محاسباتی t	درجه آزادی	سطح معناداری
۲۱۷	۳۱/۰۳۲	۷/۹۳۶	۲۹	۲/۰۳۲	۳/۷۷۲	۲۱۶	۰/۰۰۰

نتایج بررسی داده ها در جدول ۳، نشان داد در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=0/05$)، داده ها فرضیه صفر (H_0) را رد و فرضیه پژوهش (H_1) را تایید می نمایند، چرا که ($\alpha=0/05 \leq \text{Sig.}$) یعنی می توان ادعا نمود از لحاظ آماری بین میانگین نمونه با میانگین نظری اختلاف معناداری وجود دارد و از آنجا که میانگین نمونه (۳۱/۰۳۲) از میانگین نظری (نقطه برش: ۲۹) بزرگتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد ارزیابی بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر بیشتر از متوسط و در حد مطلوبی است.

جهت تعیین نقش عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر نقش از تحلیل رگرسیونی تک متغیره استفاده شد.

در این مرحله متغیری که وارد معادله گردید X_1 یعنی بهسازی نیروی انسانی بود که این بدان مفهوم است که در متغیر مزبور بیشترین تأثیر را داشته است، که در این مرحله ضریب همبستگی $R=0/143$ محاسبه گردیده است.

جدول ۴: ضرایب متغیرهای وارد شده بر معادله رگرسیون

متغیر	B	اشتباه استاندارد B	Beta	t	Sig
خلاقیت	۰/۰۸۹	۰/۰۴۲	۰/۱۴۳	۲/۱۲۵	۰/۰۳۵
عدد ثابت	۳۰/۵۵۳	۱/۳۴۱	-	-	-

با توجه به ضرایب جدول بالا معادله خط رگرسیون $Y = a + b_1X_1$ به صورت $Y = ۰/۰۸۹X_1 + ۳۰/۵۵۳$ می باشد و معادله استاندارد شده آن برابر است با: $Y = ۰/۱۴۳ X_1$. نتایج بررسی داده ها در جدول ۴، نشان داد در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = ۰/۰۵$)، داده ها فرضیه صفر (H_0) را رد و فرضیه پژوهش (H_1) را تایید می نمایند، چرا که ($\text{Sig.} = ۰/۰۳۵ < \alpha = ۰/۰۵$)؛ بنابراین، می توان نمود عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر نقش دارد.

۴. بحث و نتیجه گیری

مطابق با یافته های پژوهش حاضر ارزیابی عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر نقش دارد، و می توان گفت تغییرات نیروی انسانی توسط عملکرد کارکنان قابل پیش بینی است. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش های عطارد و همکاران (۱۳۹۰)، مدنی (۱۳۸۸)، تاج الدین و همکاران (۱۳۸۸) و اشتگارتز و سالر (۲۰۰۸) هم سو است. همچنین یافته ها نشان داد ارزیابی عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بیشتر از متوسط و در حد مطلوبی است. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش های یدالهی و همکاران (۱۳۹۲)، مهدوی (۱۳۸۸)، سجادی و غلامی (۱۳۸۷) و نعمتی (۱۳۸۴) هم سو است. یافته ها نشان داد که ارزیابی بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر بیشتر از متوسط و در حد مطلوبی است. نتایج پژوهش های عطارد و همکاران (۱۳۹۰)، مدنی (۱۳۸۸)، تاج الدین و همکاران (۱۳۸۸)، اشتگارتز و سالر (۲۰۰۸) و ضیاء (۲۰۰۴) هم سو است. یافته ها نشان داد که از عملکرد کارکنان صنعت گردشگری بر بهسازی نیروی انسانی بازاریابان بیمه عمر نقش دارد. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش مدنی (۱۳۸۸)، تاج الدین و همکاران (۱۳۸۸)، طواری (۱۳۸۰)، اشتگارتز و سالر (۲۰۰۸) و ضیاء (۲۰۰۴) هم سو است. در تبیین نتیجه می توان گفت ارزیابی از ابتدای خلقت بشر و در ذات و کردار اغلب موجودات زنده، به نوعی حضور داشته و اساساً مبنای رفتارهای فطری و اکتسابی بشر بود. ارزیابی عملکرد کارکنان، فرایندی بسیار مهم و از حساس ترین مسائلی است که مسئولان سازمان با آن روبه رو هستند. با وجود سعی دائم در طراحی سیستم های بهتر و موثرتر برای ارزیابی کارکنان، شواهد و مدارک نشان می دهند که کارکنان از این سیستم ها راضی نیستند. و ناتوانی در طراحی یک سیستم جامع، عدم پشتیبانی مدیریت، عدم تناسب و انطباق سیستم های ارزیابی با واقعیات، از جمله مشکلاتی هستند که معمولاً اثربخشی اکثر سیستم های ارزیابی را دچار اشکال می سازند. چراکه ارزیابی عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می آید. در صورتی که ارزیابی عملکرد با ملزومات و پیش نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی کرده، در جهت حل آنها راهکارهای عملی ارائه کند. ارزیابی عملکرد، نگرش جامعی به عملکرد افراد و سازمان دارد و با سازوکارهایی مشخص بین عملکرد فردی و سازمانی هم افزایی ایجاد می کند. و با توجه به اینکه منابع انسانی، از ارزنده ترین منابع استراتژیک سازمان ها است و طرح ریزی استراتژیک آن در سازمان ها اهمیت خاصی دارد. مدیریت منابع انسانی نیز بخشی از مدیریت است که با تأکید بر نگرش سیستمی اقتضایی، با دیدی استراتژیک به امور جذب و تأمین منابع انسانی، پرورش و به سازی آن، حفظ و نگهداری و در نهایت، به کارگیری مؤثر منابع انسانی در راستای اهداف استراتژیک و در تعامل با شرایط و ویژگی های برون سازمانی و درون سازمانی می پردازد. طرح ریزی استراتژیک منابع انسانی، علاوه بر دریافت تجزیه و تحلیل اهداف استراتژیک سازمان و بررسی دقیق محیط بیرونی و درونی آن، با توجه به محدودیت ها و امکانات، اهداف استراتژیک، منابع انسانی و در راستای اهداف مورد نظر تبیین و ارائه می شود؛ اما پژوهش حاضر در کنترل همه متغیرهای موثر در موقعیت پژوهش نظیر هوش و استعداد با محدودیت مواجه بود لذا پیشنهاد می گردد؛ در فرآیند ارزیابی عملکرد صرفاً کار و عملکرد افراد با توجه به ویژگی هایی هم چون سابقه، تحصیلات، سن و غیره در نظر گرفته شود و از مقایسه افراد با ویژگی هایی متفاوت خودداری شود.

منابع

۱. تاج‌الدین، محمد؛ درویش، مریم. (۱۳۸۹). ارکان ارزیابی عملکرد منابع انسانی. ماهنامه تدبیر، سال ۲۰، شماره ۲۰۳.
۲. حنیفه زاده، لطیف. (۱۳۸۷). ارزیابی عملکردها در صنعت بیمه. روزنامه دنیای اقتصاد، شماره ۱۵۲۳.
۳. زنده دل، بابک. (۱۳۸۶) همسویی راهبردی ایجاد هم افزایی با کارت امتیازی متوازن. گروه پژوهشی صنعتی آریانا.
۴. سجادی، ج؛ غلامی، ا. (۱۳۸۷). بررسی تأثیر متغیرهای کلان اقتصادی جمهوری اسلامی ایران بر تقاضای بیمه عمر. فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۲.
۵. کمالی، احمد. شاهنده، علی. سامی، مژگان. پارسا، مصطفی (۱۳۹۳). ارائه ی دو روش جدید جهت ارزیابی عملکرد کارکنان: مطالعه ی موردی شرکت صنایع هواپیماسازی جمهوری اسلامی ایران (هسا). نشریه بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت تولید. شماره ۳، جلد ۴، صص ۳۷۸-۳۹۳.
۶. عطارد، علی؛ نوابخش، مهرزاد؛ فتحی، سعید. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر نظام ارزیابی عملکرد کارکنان بر عوامل مؤثر بر بهره وری نیروی انسانی شهرداری اصفهان. سایت جامع مدیریت.
۷. عطارد، علی؛ نوابخش، مهرزاد؛ فتحی، سعید. (۱۳۹۰). پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر نظام ارزیابی عملکرد کارکنان بر عوامل مؤثر بر بهره وری نیروی انسانی شهرداری اصفهان. سایت جامع مدیریت مدیریار.
۸. نعمتی، رضا. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر نظام ارزش یابی عملکرد بر کارایی نیروی انسانی در صنایع شوینده. پایان نامه کارشناسی ارشد.
۹. کیذوری، امیرحسین. (۱۳۹۱). سیستم اثربخش ارزش‌یابی عملکرد کارکنان؛ مبانی، رویکردها و روش‌ها. آموزش عالی دانشگاه شهید بهشتی.
۱۰. مدنی، امیرحسین. (۱۳۸۸). مقایسه رابطه نظام ارزش‌یابی عملکرد و بهره وری منابع انسانی در امور مالیاتی شرکت سهامی مخابرات استان اردبیل. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اردبیل.
۱۱. مهدوی، غ. (۱۳۸۸). تقاضای بیمه عمر تصادفی: کاربردی از اقتصاد در شرایط عدم اطمینان. فصلنامه صنعت بیمه، ش ۳.
۱۲. یدالهی فارسی، جهانگیر؛ دقیقی اصل، علیرضا؛ نظمی شرامین، ولی اله. (۱۳۹۲). طراحی الگوی ارزیابی فرصت های کارآفرینی در بیمه های عمر. پژوهشنامه بیمه، سال ۲۸، شماره ۴، صص: ۲۰۰-۱۷۹.
13. Lien, B. Y., Hung, R.Y., Yang, B., Li, M. (2006), “ Is the learning organization a valid concept in the Taiwanese context? ”, international journal of manpower, Vol. 27 No.2, pp. 189-203.
14. Summak, M.; Baglibel, M.; Samancioglu, M. (2010). Technology readiness of primary school teachers: A case study in Turkey. Innovation and Creativity in Education. 2(2). 2671- 2675.

The role of evaluating employees' performance of tourism industry on the improvement of human resources of Life Insurance Marketers of Mazandaran province

Raziye Ghafuri Zidi ¹, Ali Farhadi ²

1. MA in Business Management of Islamic Azad University of Babol

2. Ph.D in management, University Instructor

Abstract

This study was conducted with the aim of understanding the role of evaluating employees' performance of tourism industry on the improvement of human resources of Life Insurance Marketers of Mazandaran province. This research is descriptive and correlational. The study population included all employees of the tourism industry in 2015 with a number of 500 people. According to Morgan table, 217 persons were selected using stratified random sampling. Measuring tool of data included questionnaires of performance evaluation and improvement of human resources. The validity of questionnaire was confirmed by experts, including supervisor and by calculating Cronbach's alpha, the reliability of the questionnaires of performance evaluation was calculated 0.79 and improvement of human resources equal to 0.79 that showed that questionnaires are reliable and desirable. Data analysis method was using descriptive statistics (frequencies and percentages, mean and standard deviation) and inferential statistics (t test, Pearson correlation coefficient and multivariate regression analysis) through SPSS22 software. The results showed that employees' performance evaluation of the tourism industry has impact on the improvement of human resources of Life Insurance Marketers, so that the value of this correlation is 0.143. Calculate the coefficient of determination ($r^2=0.0205$), indicating that 2.05 percent of the changes of human resources is predictable by employees' performance.

Keywords: Performance evaluation, tourism industry, improvement of human resource, life insurance marketers
