



**دانشگاه غیر دولتی- غیر انتفاعی خاتم**

**دانشکده مدیریت و مالی**

**گروه مدیریت**

طراحی و تحلیل مدل تخصیص نامتوازن چند دوره‌ای در محیط عملیات تکراری به منظور کاهش خستگی اپراتورها

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت صنعتی گرایش تحقیق در عملیات

**استاد راهنما:**

دکتر اشکان عیوق

**دانشجو:**

حمید غلامی

شهریور ماه 1398

**اظهارنامه دانشجو**

**عنوان پايان نامه** : طراحی و تحلیل مدل تخصیص نامتوازن چند دوره‌ای در محیط عملیات تکراری به منظور کاهش خستگی اپراتورها

**استاد راهنما**: دکتر عیوق

اينجانب حمید غلامی دانشجوي دوره كارشناسي ارشد رشته مدیریت صنعتی گرايش تحقیق در عملیات دانشگاه خاتم به شماره دانشجويي 9511073008 گواهي مي نمايم كه تحقيقات ارائه شده در اين پايان نامه توسط اينجانب انجام شده است و صحت و اصالت مطالب نگارش شده مورد تائيد مي باشد و در موارد استفاده از كار ديگر محققان به مرجع مورد استفاده اشاره شده است. به­علاوه گواهي مي نمايم كه مطالب مندرج در پايان نامه تاكنون براي دريافت هيچ نوع مدرك يا امتيازي توسط اينجانب يا فرد ديگري ارائه نشده است و در تدوين متن پايان نامه چارچوب مصوب دانشگاه را به­طور كامل رعايت كرده ام.

کليه حقوق مادی و معنوی مترتب بر نتايج مطالعات، ابتکارات و نوآوری های ناشی از تحقيق، همچنين چاپ و تکثير، نسخه برداری، ترجمه و اقتباس از اين پايان نامه کارشناسی ارشد، برای دانشگاه خاتم محفوظ است. نقل مطلب با ذکر منبع بلامانع است.

**امضاء دانشجو:**

**تاريخ:**

# چکیده

در این مطالعه، یک مدل ریاضی جدید برای مسئله زمانبندی گردش شغلی در محیط هدایت چند فرآیندی با در نظر گرفتن مفهوم خستگی با توجه به ترجیحات اپراتور ناشی از انجام کارهای مشابه و غیر مشابه ارائه شده است که با استفاده از آن می توان کارها را به نحوی در دوره حفظ تخصیص زمانبندی کرد، بطوری که هزینه خستگی کاهش یابد. همچنین ترجیحات اپراتور در انجام کارهای مشابه یا غیر مشابه که منجر به واقعی تر شدن مدل زمانبندی گردش شغلی شده، در نظر گرفته شده است.

در گردش شغلی با ملاحظه ترجیحات نیروی انسانی، هر فرد در هر دوره گردش چند کار را با توجه به خستگی ناشی از تکرار یا قطع تخصیص هدایت می کند. مدل زمانبندی گردش شغلی پیشنهادی از نوع تخصیص چند دوره ای بوده که به صورت مدل عدد صحیح غیر خطی فرموله می شود و در زمره مسائل بهینه سازی ترکیباتی قرار می گیرد. بنابراین تصمیمات زمانبندی مسئله شامل تخصیص کار به فرد در دوره گردش، تابع سطح خستگی فرد بر اساس ترجیح اپراتور و طول دوره گردش می باشد.

با توجه به این موضوع که مدل ارائه شده دارای پیچیدگی محاسباتی می باشد، روش های دقیق قادر به حل مسائل با ابعاد بزرگ نمی باشد. از این جهت برای غلبه بر پیچیدگی الگوریتمی آن، الگوریتم ژنتیک برای حل مدل پیشنهاد شده است. برای اعتبارسنجی مدل، مثال هایی با استفاده از مقادیر عددی مناسب برای پارامترهای مدل بیان شده و توسط الگوریتم علف های هرز مهاجم پیشنهادی در نرم افزار متلب حل شده است. نتایج نشان می دهند که عامل ترجیحات نیروی انسانی در کاهش خستگی اپراتور در انجام کارها در طول دوره برنامه ریزی تاثیر گذار بوده و منجر به واقعی تر شدن محاسبات شده است.

**کلید واژه ها**: زمانبندی گردش شغلی؛ ترجیحات نیروی انسانی؛ خستگی؛ برنامه ریزی عددصحیح غیر خطی؛ الگوریتم علف های هرز مهاجم (IWO).

**فهرست مطالب**

فصل 1: مقدمه 1

**فصل 1 : مقدمه**

# 1-1- مقدمه

جامعه ی امروزی جامعه ی سازمانی است و داشتن کارکنان و مدیران انعطاف پذیر و چند مهارته برای هر سازمان یک آرمان مهم می باشد. به طور کلی می توان گفت نیروی انسانی کارآمد شاخص برتری یک سازمان نسبت به سازمان های دیگر است. وجود اینگونه افراد در جریان فعالیت های هر مجموعه ای می تواند موجبات تسهیل و تسریع در امور و صرفه جویی در زمان و حتی در منابع را ایجاد کند (اریگو و پاگانی[[1]](#footnote-1) ،۲۰۰۸) و فرصتی برای توسعه مهارت ها و ایجاد انگیزش را فراهم آورد(الروتسلا[[2]](#footnote-2)، ۲۰۰۰)، برای تحقق این اهداف راهکارهای مختلفی وجود دارد که یکی از این راهکارها گردش شغلی کارکنان می باشد. گردش مشاغل از جمله تدابیر مدیریتی در حوزه مدیریت منابع انسانی است که با جابجایی کارکنان در مشاغل گوناگون با انگیزه های مختلفی از قبیل ایجاد رضایت و بالا بردن کیفیت انجام می پذیرد، در واقع به واسطه این کار افراد با مشاغل بیشتری آشنا شده و با تبدیل شدن به عضو مناسب سازمان، انگیزه کار در آنها افزایش می یابد( الرونس، ۲۰۰۰). اغلب سازمان ها از استراتژی گردش شغلی در قالب برنامه های زمانبندی گردش شغلی بهره می جویند. با این حال تحقیقات انجام شده در مورد تاثیرات بکار گیری از گردش شغلی به طور عملی به نتایج متفاوتی دست بافته است، به نحوی که مفید بودن گردش شغلی در بهبود عملکرد به یقین ثابت نشده است (بهادری و رادویلسکی[[3]](#footnote-3)، ۲۰۰۶).

تاکنون مطالعات و زمینه کاربرد گردش شغلی بیشتر به مدل سازی با اهداف ارگونومیکی موردی محدود بوده و موضوعات رفتاری که ذاتا با مسئله تخصیص فردوظیفه همراه باشد اخیرا مطرح شده است که یک مورد از جنبه های ابعاد رفتاری، خستگی[[4]](#footnote-4) است. اولین مطالعه ای که خستگی را در مسئله تخصیص مفهوم سازی نمود، در سال ۲۰۰۶ توسط بهادری و رادویلسکی بوده است. از آن سال تاکنون مطالعات دیگری صورت گرفته که به نوعی به توسعه مفهوم سازی خستگی پرداخته اند( عيوق و همکاران، ۱۳۸۹)، زمانبندی گردش شغلی به منظور کاهش خستگی باید از طریق ارائه مدل های ریاضی صورت گیرد. مدل مربوط برای زمانبندی کارها باید به گونه ای مطرح شود که جنبه های واقعی و موثر بر تخصیص را در بر گیرد.

# 2-1- بیان مسئله

گردش شغلی از جمله استراتژی های طراحی شغل است که به منظور افزایش انگیزه شاغل در انجام کارها یا وظایف تکراری بکار گرفته می شود. اغلب سازمان ها از این استراتژی برای چند کار کردی و چند مهارته نمودن کارکنان در قالب برنامه های زمانبندی گردش شغلی بهره می جویند(عیوق[[5]](#footnote-5) و همکاران، ۱۳۸۹).

گردش شغلی از منظر مدل سازی نوعی مسئله تخصیص پویا است و از منظر علوم رفتاری مستقیما به ابعاد رفتاری شاغل و بهره وری او معطوف است، با این حال تاکنون مطالعات و زمینه کاربرد آن بیشتر به مدل سازی با اهداف ارگونومیکی موردی (مانند کاهش کمر درد) محدود بوده و موضوعات رفتاری که ذاتا با مسئله تخصیص فرد-وظیفه همراه است اخیرا مطرح شده است. یک مورد از جنبه های ابعاد رفتاری خستگی است (عیوق و زندیه، ۱۳۸۹).

خستگی احساسی ناخوشایند و نافذ اما زودگذر است که در اثر مواجهه با کارهای تکراری و کاهش انگیزش بروز پیدا کرده و در نتیجه باعث کاهش عملکرد فرد در طول زمان انجام فعالیت ها شده و بر نرخ تولید او تاثیر می گذارد. این نوع خستگی نوعی قطع درونی محسوب میشود. نوع دیگر خستگی به از دست رفتن تمرکز فرد در کار به دلیل قطع كار و تغییر تخصيص مربوط است. در این نوع خستگی على الرغم وجود انگیزه در فرد برای ادامه کار، قطع کاری ها به مرور در او ایجاد خستگی نموده و عملکردش را مخدوش می نمایند(عيوق و همکاران، ۲۰۱۲). اولین مطالعه ای که خستگی را در مسئله تخصيص مفهوم سازی نمود، در سال ۲۰۰۶ توسط بهادری و رادويسلکی بوده است. از آن سال تاکنون مطالعات دیگری صورت گرفته که به نوعی به توسعه مفهوم سازی خستگی پرداخته اند. همچنین مطالعات دیگری صورت گرفته که به جنبه های یادگیری و فراموشی و سطح مهارت فرد توجه داشته اند. قدمت این مطالعات طولانی تر از مطالعات خستگی است.

نقش فرد در محیط سلولی بسیار حائز اهمیت است چرا که فرد در هر دوره گردش چند کار را هدایت می نماید. در این راستا درنظر گرفتن ترجیحات فرد در مورد نحوه تخصیص از حیث چگونگی تکرار و قطع وظایف، می تواند بر عملکرد او تاثیر به سزایی داشته باشد، هر فرد بسته به دوره تصدی، سوابق و سایر ویژگی های منحصر بفرد خود، انگیزه های کوتاه مدت مختلفی در انجام وظایف خود بروز می دهد، فرد ممکن است در یک دوره کوتاه مدت مشخص گرایش به انجام کارهای مشابه داشته باشد و در دورهای دیگر به عدم تشابه در وظایف محوله متمایل گردد. بنابراین ملاحظه خستگی ناشی از تکرار یا قطع تخصيص بر اساس ترجیحات فرد در محیط سلولی می تواند به مسئلهی تعیین برنامه ی گردشی شغلی جنبه ی واقعگرایانه تری ببخشد. لذا این تحقیق مدل تخصیص نامتوازن چند دوره ای را جستجو می نماید که برای انجام گردش شغلی، خستگی را ملاک قرار می دهد. به این ترتیب که برای تخصیص وظایف به صورت پویا به افراد، آثار خستگی ناشی تکرار و قطع کار براساس ترجیحات فرد را در نظر می گیرد.

# 3-1-اهمیت تحقیق

برنامه های زمانبندی گردش شغلی به منظور چند کارکردی و چند مهارته نمودن کارکنان مورد استفاده قرار می گیرد. زمانبندی کارها یکی از مهمترین موضوعات در برنامه ریزی گردش مشاغل می باشد. بسیاری از سازمانها على الخصوص خدماتی کشور از تنوع وظایف برخوردارند و با توجه به حساسیت و اهمیت کیفیت در ارائه خدمات، لازم است روش هایی در تخصیص وظایف به کارکنان اتخاذ گردد که مقوله های رفتاری که بسیار حایز اهمیت است، در آنها لحاظ شده باشد و در این میان ترجیحات فرد از بارزترین موارد به شمار می آید. امور مدیریت پرستاری بیمارستان ها، شرکت های ارائه دهنده خدمات گسترده فنی و مهندسی و غیره از جمله مواردی هستند که نیاز به چنین روش هایی در آنها همیشه وجود داشته ولی تاکنون کمتر به صورت علمی به آن پرداخته شده است.

# 4-1-اهداف تحقیق

* ارائه مدل زمانبندی گردش شغلی در محیط هدایت چند فرآیندی با ملاحظه ترجیحات نیروی انسانی به نحوی که خستگی اپراتورها را کمینه نماید.
* یافتن روش حل کارای مدل

# 5-1-سؤالات تحقیق

سوالات اصلی تحقیق به شرح زیر است:

* در محیط هدایت چند فرآیندی مدل زمانبندی گردش شغلی با ملاحظه ترجیحات نیروی انسانی به منظور کاهش خستگی چیست؟
* روش حل کارای مدل چیست؟

# 6-1-متغیرها و پارامترهای تحقیق

متغیرهای تصمیم تحقیق شامل متغیرهای تصمیم تخصیص کار به فرد در دوره گردش، سطح خستگی فرد در افق برنامه ریزی (برحسب درصد تشابه / عدم تشابه مطابق ترجیح اپراتور) و طول دوره های گردش است. همچنین پارامترهای تحقیق عبارت است از پارامترهای سنتی شامل: تعداد دوره برنامه ریزی و تعداد کارها و تعداد اپراتورها و پارامترهای اضافه شده به مسأله ستی زمانبندی گردش شغلی شامل: ماتریسی مشابه کارها و تعداد دوره های گردش(تخصیص ثابت) که هریک شامل حداقل یک دوره برنامه ریزی است و ماتریس ترجیحات اپراتورها که نشان می دهد هر اپراتور در یک دوره گردش (حفظ تخصيص) مشخص تمایل به تشابه دارد یا عدم تشابه. لازم به ذکر است که ۲ پارامتر آخر طبق نوآوری این تحقیق به مسأله اضافه شده است، در مدل این تحقیق به منظور جلوگیری از پیچیدگی حل، تخصص کارها در هر دوره ثابت فرض می شود و مفهوم حفظ تخصیص به معنی ثابت بودن تخمپ یک کار در هر دوره حفظ تخصیص برای یک اپراتور است.

# 7-1-روش تحقیق

این تحقیق در زمره تحقیقات کمی بدیهی گرای تجویزی[[6]](#footnote-6) است و از نظر هدف، توسعه ای محسوب می شود. پس از بررسی نمائیندی گردش شغلی و مرور تحقیقات صورت گرفته، مدل جدیدی برای زمانبندی گردش شغلی با ملاحظه ترجیحات نیروی انسانی در محیط کار چندفرآیندی ارائه شده است. این مدل از نوع تخصیص چند دوره‌ای بوده و به صورت مدل عدد صحیح غیرخطی فرموله شده است و در زمره مسائلNp-hard قرار می گیرد.

تابع هدف در این مدل از نوع کمینه سازی هزینه ناشی از خستگی و تک هدفه و متغیرهای تصمیم از نوع عدد صحیح است، پس از مدل سازی به تعیین اعتبار مدل و حل آن با استفاده از الگوریتم علف‌های هرز مهاجم (IWO[[7]](#footnote-7)) پرداخته شده است.

# 8-1- ابزار و روش جمع آوری اطلاعات

داده های مورد نیاز در مورد پارامترهای مدل تحقیق با استفاده از الگوهای آماری مناسب تولید اعداد تصادفی جمع آوری شده که در فصل سوم با جزئیات بیشتر تشریح می شود

# 9-1-جمع بندی

همانطور که اشاره شد، گردش مشاغل از جمله تدابیر مدیریتی است که اغلب سازمان ها این استراتژی را مورد استفاده قرار می دهند اما مزیت گردش شغلی در بهبود عملکرد به يقين ثابت نشده است[۱۱] و تاکنون مطالعات گردش شغلی بیشتر به مدل سازی با اهداف ارگونومیکی موردی محدود بوده و موضوعات رفتاری اخيرا مطرح شده است که می تواند نقش مهمی در زمانبندی گردش شغلی داشته باشد. یکی از این جنبه های ابعاد رفتاری گردش شغلی، خستگی است [۲] همچنین در نظر گرفتن ترجیحات فرد در مورد نحوه تخصیص از حیث چگونگی تکرار و قطع وظایف، می تواند بر عملکرد او تاثیر به سزایی داشته باشد. در واقع ملاحظه خستگی ناشی از تکرار با قطع تخصيص بر اساس ترجیحات فرد در محیط سلولی می تواند به مسئله ی تعیین برنامهی گردشی شغلی جنبه ی واقعگرایانه تری ببخشد که در این مطالعه مورد بررسی قرار می گیرد.

بنابراین، مدلی برای زمانبندی گردش شغلی با ملاحظه ترجیحات نیروی انسانی در مورد نحوه تخصیص از حیث چگونگی تکرار و قطع وظایف ارائه شده، تا بدین وسیله خستگی کاهش یابد. به دلیل پیچیدگی زمانبندی در اینگونه مسائل، روش‌های دقیق قادر به حل مسائل با سایز بزرگ نیستند به همین دلیل استفاده از رویکرد الگوریتم‌های فرا‌ ابتکاری برای این منظر ضروری به نظر می‌رسد.

**فصل 2 : ادبیات تحقیق و مرور پیشینه**

# 2-1- مقدمه

در این فصل به مرور ادبیات در زمینه زمانبندی گردش شغلی پرداخته می شود، مرور ادبیات موضوع بیشتر در حوزه معرفي و تعاریف گردش شغلی و همچنین بررسی آن است. هدف از بررسی زمانبندی گردش شغلی[[8]](#footnote-8)، نشان دادن کارائی گردش شغلی به منظور کاهش خستگی با در نظر گرفتن ابعاد رفتاری است، در این حالت است که تاثیر ترجیحات نیروی انسانی در گردش شغلی مشخص می شود. با توجه به ماهیت مسئله تعیین چگونگی گردش شغلی، مدلهای عمومی آن که تحت عنوان مسئله زمانبندی گردش شغلی شناخته می شوند از نوع مدل های تخصیص چند دوره ای است در خاتمه این فصل به مرور کارهای انجام شده در زمینه زمانبندی گردش شغلی پرداخته می شود و همچنین مقالات مرتبط با زمانبندی کردش شغلی به منظور کاهش خستگی مورد بررسی قرار می گیرد، سپس با توجه به کارهای انجام شده در این زمینه به بیان موضوعات مطرح نشده در زمانبندی گردش شغلی پرداخته می شود.

# 2-2-خستگی

امروزه با پیچیده تر شدن ساختار و عملکرد سازمان ها، سازماندهی محیط کار و ایجاد محیطی بهره ور در سازمانها طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی، شادابی آنها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت در کار ، کاهش خستگی ها، رشد خدمات مثبت و در نهایت دستیابی به بهره وری مورد نظر شود، از دغدغه های مدیران اجرایی و سرپرستان سازمان ها است. خستگی احساسی ناخوشایند و نافذ اما زودگذر است که در اثر مواجهه با کارهای تکراری و کاهش انگیزش بروز پیدا کرده و در نتیجه باعث کاهش عملکرد فرد در طول زمان انجام فعالیت ها شده و بر نرخ تولید او تاثیر می گذارد. این نوع خستگی نوعی قطع درونی محسوب می شود. نوع دیگر خستگی به از دست رفتن تمرکز فرد در کار به دلیل قطع کار و تغيير تخصیص مربوط است. در این نوع خستگی علی الرغم وجود انگیزه در فرد برای ادامه کار، قطع کاری ها به مرور در او ایجاد خستگی نموده و عملکردش را مخدوش می نمایند(عیوق و همکاران، ۲۰۱۲) بررسی جزییات پیشگیری از خستگی از سال ۲۰۰۳ منتشر شده است. از آن زمان تاکنون، مطالعات زیادی بر روی معیارهای پیشگیری از خستگی انجام شده است و اقدامات جدید برای کاهش خستگی توسعه یافته اند[۵۰]. در واقع خستگی یکی از مهم ترین مسائل در محیط های کاری محسوب می گردد و در اشکال مختلف بروز می کند به همین علت نمی توان آن را با یک تست یا تغییر در عملکرد ارزیابی نمود. همچنین خستگی هرگز به عنوان یک پدیده واحد مورد توجه قرار نمی گیرد، بلکه یک پدیده بسیار پیچیده و دارای اجزای مختلف است. اثرات و عوارض خستگی بیشتر بر روی سیستم اعصاب مرکزی و عظلات ظاهر می شود[۳۷]. برای اندازه گیری خستگی در صنعت باید در ابتدای امر، مشخصه های فیزیولوژیک مرتبط با خستگی را شناخت و بعد اقدام به اندازه گیری و ارزیابی نمود[۲۶]. نمی توان خستگی را به طور مستقیم اندازه گیری نمود اما می توان برخی از علائم مرتبط با خستگی را شناسایی و با نشانه های فیزیولوژیک و روانی مرتبط با این علائم را اندازه گیری نمود[۴۹].

خستگی یکی از عوامل بروز عوارض و بیماری ها و ایجاد حوادث ناشی از کار بوده و باعث کاهش بازدهی در کار می گردد[۲۶]. به عبارت دیگر خستگی در دراز مدت موجب از هم گسیختگی بنیاد جسمی و روانی فرد شده و علاوه بر بروز مشکلات بهداشتی و حواس پرتی، راندمان کاری افراد را کاهش می دهد[۵۸]. همچنین خستگی در عملکرد فیزیکی، ذهنی و عاطفی تداخل ایجاد کرده و سبب تحليل انرژی و ضعف می شود[۷]. آمار شیوع خستگی در محیط های کاری مختلف، متفاوت است، نتیجه یک مطالعه در کشور آمریکا نشان داد که ۲۲ / ۵ میلیون آمریکایی از خستگی رنج می برند[۲۵]. در بررسی دیگری در یک جمعیت عمومی میزان خستگی بین ۴۵-۷ درصد بیان شده است [۳۶]. مطالعات مختلف نشان می دهد که عامل اصلی در خستگی کارگران در بیش از ۵۰ درصد موارد عوامل روانی میباشد[۳۰]. با توجه به مطالعات انجام شده، مهمترین و شایع ترین علامت خستگی عدم تمرکز در خواب است. خستگی ناشی از کار باید بوسیله استراحت در طول زمان کاری تا اندازه ای جبران گردد تا توانایی کاری و سلامت انسان هایی که به کار اشتغال دارند در دراز مدت مخاطره انگیز نشود، بنابراین بایستی زمان های مناسب برای استراحت در نظر گرفته شود. از سویی دیگر باید به نیازهای انسانی کارگران به اندازه کافی توجه شود، زیرا زمانی که نیازهای انسانی ارضا نگردد، توانایی کاری وی نیز کاهش یافته و یا چنانچه از کار خود احساس رضایت ننماید، خستگی بر شخص غالب شده و سبب بروز علائم خستگی از قبیل بدخلقی، بی علاقگی، اضطراب و غیره می شود[۲۶].

در تحقیقات گذشته، خستگی در محیط کار و خارج از آن با طیف وسیعی از نتایج منفی همراه بوده است. با این حال، أخيرا پیشنهاد شده است که خستگی می تواند نتایج مثبت نیز داشته باشد، که یکی از آنها افزایش خلاقیت است [۳۹]. در واقع خستگی با طیف وسیعی از احساسات و رفتار مشکل ساز همراه است که ممکن است افزایش یابد. یک فرض عمومی در علم مشاغل، خستگی را ناشی از عدم اشتغال بیان می کند. ماریون[[9]](#footnote-9) و همکاران (۲۰۱۲) در مطالعه خود ادبیات خستگی را بررسی کرده و نشان دادند که خستگی ممکن است یک بیماری برای هر قشری بوده که با بی دقتی همراه با نگرش منفی و در نتیجه ناتوانی در درگیر شدن با هر شغلی در ارتباط بوده است. آنها راه معمول برای مقابله با خستگی را ارائه فعالیت های تحریک کننده بیان کردند[۳۸].

خستگی در محل کار غیر معمول نیست و به طور گسترده ای در مطالعات خستگی به هزینه های مرتبط با افراد و سازمانها پرداخته شده است. خستگی می تواند منجر به خطاها، عوارض جانبی بیمار کننده شود و نتایج بهره وری پرهزینه و غیر ضروری را برای مصرف کنندگان، کارکنان و سازمان را کاهش دهد. به عنوان یک تابع از خستگی، افراد ممکن است زیاد کار کردن و یا بیکاری به دلیل نداشتن مهارت را احساس کرده، پریشان، مضطرب و با سرخورده شوند. کارکنان خسته احتمال کمتری برای ارتباط و یا تمرکز بر کار خود دارند. در مطالعه ای توسط کلیری[[10]](#footnote-10) و همکاران (۲۰۱۵) نقش کارکنان برای تشخیص و حل مشکل خستگی بررسی شده و بهترین روش، توسعه پایدار محل کار توسط کارکنان برای ارائه بهترین خدمات بیان شده است [۱۵].

خستگی باعث کاهش چابکی گشته و رغبت به انجام کار را کاهش می دهد و در نهایت باعث کاهش بهره وری و بروز حوادث می شود. خستگی باعث به وجود آمدن بیماری های روانی، کندی ذهن، ضعف، فراموشی، ناراحتی های اسکلتی عضلانی و بی خوابی می شود[۴۰]. نتایج پژوهش [۱۳] نشان داد که ۲۶ درصد از کارکنان دارای سطح خستگی زیاد هستند و همچنین میزان خستگی در گروه شب کار بیشتر از روز گار بوده و تعداد حوادث کاری نیز در این گروه بیشتر است. مطالعه خستگی، به ویژه در آموزش عالی، موضوعی نسبتا فراموش شده و توسعه نیافته است [۵۱].

خستگی از عوامل خطر ایجاد کننده عوارض و بیماری های مختلف است که باعث آسیب به فرد، کاهش بازده کاری، افزایش حوادث و غیره می گردد. در صورتی که خستگی پیشگیری و کنترل نگردد به شکل مزمن در می آید که برای صنعت و در نهایت اقتصاد ملی زیان آور است و ضایعات آن قابل جبران نیست. خستگی عبارت است از خسته شدن جسم یا روح که می تواند به وسیله استرس، کار زیاد، مصرف دارو یا بیماری جسمی یا روحی ایجاد شود[۱۷] به عبارت دیگر خستگی حالتی است که موجب کم شدن مقاومت بدن می گردد و شخص رغبت خود را نسبت به کار و فعالیت و انجام امور روزانه از دست می دهد. سندرم خستگی مزمن یک بیماری ناتوان کننده پیچیده ای است که به وسیله فعالیت های شدید جسمی و روحی در محیط‌های نامناسب ایجاد و با استراحت بهبود نمی یابد[۱۶] ایجاد خستگی مفرط روحی و جسمی در کارگر، در بسیاری از موارد منجر به کاهش کمیت و کیفیت تولید می شود. عواملی از قبیل کمبود یا فزونی روشنایی، فعالیت های یکنواخت و مشابه، خواب کم و نامنظم، مشکلات اجتماعی و غیره باعث ایجاد خستگی می شود[۳۳]. علاوه بر این خستگی می تواند به وجود آورنده بیماری هایی از قبیل بیماریهای قلبی و عروقی، بی خوابی، ضعف، کاهش حافظه، درد عضلانی، فراموشی و غیره باشد. نتایج مطالعات انجام شده گراند جيم[[11]](#footnote-11) تایید می کند که خستگی یک عامل بازدارنده در تمام کارها، درست انجام ندادن آنها و نهایتا کاهش دهنده بازده کاری است [۲۷].

در این مطالعه بیش از ۴۰۴ درصد از پرسنل بررسی شده یکی از علل افزایش خستگی خود را استرس در محل کار می دانستند، همچنین بیش از ۴۸ درصد پرسنل مورد بررسی بیان نمودند که خستگی به طور قابل ملاحظه ای میزان فعالیت آنها را در محل کار کاهش می دهد[۳۱] خستگی، فرد را در جرگه افراد حادثه پذیر قرار می دهد که نه تنها زیان های مالی و جانی زیادی را سبب می شود بلکه در امر تولید نیز اختلالاتی ایجاد می نماید. یکی از مهمترین منابع هر سازمانی، نیروی انسانی آن است و عوامل تشکیل دهنده این نیرو، افرادی هستند با نیازهای بی شمار که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان به کار خواهند گرفت [۴۸]. سازمان ها باید از کارکنان بیشتری با مدیریت زمان بالا بهره مند شود، چون این کارکنان کمتر در معرض درگیر شدن حواس پرتی به عنوان یکی از عوامل خستگی در محل کار هستند[۳۲]. در واقع خستگی متغیری است که کیفیت زندگی کاری افراد را تحت تاثیر قرار خواهد داد. خستگی به صورت فقدان درونی انرژی فیزیکی که توسط افراد مبتلا به آن قابل درک بوده، در فعالیت های معمول و مطلوب نیز مداخله می کند، تعریف می شود و نشان داده شده است که با علائم روانی نظیر افسردگی، اضطراب و استرس پیوند دارد[۴۷] و به واسطه کاهش تحمل فرد برای انجام کارهای روزمره و کاهش وضعیت عملکردی، کیفیت زندگی فرد را کاهش می دهد[۱۸] خستگی یعنی انسان مجبور باشد با احساسات ناخوشایند همانند عصبانیت، پریشانی ایرادگیری، بدخلقی و غیره سازگار گردد[۴۷]. اگر افراد احساس خستگی داشته باشند، توان فیزیکی آنها کاهش خواهد یافت و این مسئله سبب ظهور علائم منفی نظیر عدم توانایی در انجام وظایف می گردد خستگی بر الگوهای کاری و توانایی تمرکز کردن مرتبط است. همچنین خستگی راهبردهای مقابله افراد و نیز شناخت و افکار و احساسات افراد را تحت تاثیر قرار می دهد[۱۹]. احساس خستگی بالا در محیطهای کاری و هنگام رویارویی با عوامل استرس زا کنترل بالایی بر شرایط و موقعیت های گوناگون ندارند[۳۴] به طور کلی خستگی باعث اختلال در عملکرد روزمره و وظایف شغلی، تمرکز ذهنی، روابط فردی و اجتماعی و مشکلات عاطفی می گردد که در نهایت کیفیت کاری افراد را متأثر ساخته و آن را کاهش می دهد، در واقع صفات شخصیتی و خستگی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کارکنان است.

# 3-2-زمانبندی گردش شغلی

منابع انسانی پخش عمده ای از ورودی های تولیدی و عملیاتی سازمانها و مراکز صنعتی را تشکیل می دهند و یکی از روش های توسعه منابع انسانی گردش شغلی است [۲۳]. از طرفی دیگر، گردش در مشاغل باعث بهبود عملکرد کارکنان، توسعه دانش و مهارت شغلی می گردد. سازمانی که کارکنان با مهارت را بکار گیرد، موفقیت بیشتری دارد. گردش شغلی نیز به عنوان راهی برای دستیابی به اهداف منابع انسانی، افزایش کیفیت، رضایت کارکنان و بهره وری ذکر می شود[۹] همچنین گردش شغلی یکی از راهبردهای طراحی مشاغل بوده که مستقیما به ابعاد رفتاری شاغل و بهره وری او معطوف است.

یکی از عوامل بسیار مهم که امروزه مدیران را ناگزیر به استفاده از چرخش شغلی می کند منسوخ شدن مهارت ها است. گردش شغلی در سلول های تولیدی و با در نظر گرفتن مهارت های انسانی توسط وارنر[[12]](#footnote-12) و همکاران در سال ۱۹۹۷ مورد بررسی قرار گرفته شده است [۵۶]. مدیران سازمان ها برای جلوگیری از کسالت کارکنان در محیط کار و برای منطبق شدن با تغییرات محیطی و تکنولوژیکی و پاسخگویی بهتر به نیازهای ذی نفعان و بالا بردن انگیزه کاری کارکنان، به ابزار های غنی سازی و توسعه مشاغل متوسل می شوند که از مهم ترین آنها می توان به گردش شغلی اشاره کرد. اما تحقیقات انجام شده در مورد بررسی اثرات بکارگیری گردش شغلی در عمل به نتایج ضد و نقیضی دست یافته است، به نحوی که به طور قاطع نمی توان مزیت آن را در بهبود عملکرد کارکنان اثبات شده دانست[۱۱].

اخيرا گردش شغلی در صنعت و حوزه‌ی پژوهشی مشاهده شده است [۴۶]. در واقع گردش مشاغل از جمله تدابیر مدیریتی در حوزه مدیریت منابع انسانی است که موضوع آن با جابجایی کارکنان در مشاغل گوناگون با انگیزه های مختلف به طور مشروط و اقتضایی انجام می پذیرد. این تدبیر چنانچه با برنامه ریزی صحيح انجام شود در سه بعد وظيفهای نظام مدیریت منابع انسانی یعنی بهسازی، نگهداری و کاربرد مؤثر نیروی انسانی سازمان می تواند مفید باشد. از جمله مزایای گردش مشاغل ایجاد یک سیستم ارتقای انعطاف پذیر، توسعه مهارت های نیروی انسانی، تأمین نیروی انسانی مورد نیاز واحدها، کاهش میزان اختلالات روحی و خستگی، افزایش روحیه کارکنان، بهبود روابط انسانی در محل کار، ایجاد انگیزش، تأمین رضایت شغلی نسبی و در نتیجه افزایش کارایی سازمان را می توان نام برد.

زمانبندی گردش شغلی یکی از زیر مجموعه های مسئله زمانبندی منابع انسانی است که هدف آن تخصیص کارها به اپراتورها طی دوره های زمانی مشخص است، به نحوی که هزینه های ناشی از تخصيص شامل هزینه های انجام کار و هزینه های فرصت کمینه شود[1]. منظور از هزینه های فرصت آن دسته از هزینه هایی است که در نتیجه کاهش بهره وری فردی، بروز مسایل ارگونومیکی و مرتبط با ایمنی و با هر دو ایجاد می شوند. از جمله موارد بهره وری فردی می توان یادگیری، کسب مهارت های بیشتر، انگیزه و رضایت شغلی را نام برد و مخاطرات مواجه با محیط کار، کار با ماشین، مواد و غیره نیز از موارد قابل ذکر در حیطه مسائل ارگونومیکی و مرتبط با ایمنی است (اسکینر[[13]](#footnote-13) و کرت ۲۰۰۷، بورک و مور[[14]](#footnote-14)۲۰۰۰). نرمن و ترمفرنفلس[[15]](#footnote-15) (۲۰۰۷) در مطالعه خود یک روش برای توسعه برنامه زمانبندی گردش شغلی برای کاهش احتمال کمردرد به دلیل بلند کردن بار بررسی شده است، همچنین علاوه بر حل دقیق با استفاده از برنامه ریزی ریاضی، روش حل ابتکاری توسعه یافته است [۵۷].

کراناهان[[16]](#footnote-16) و همکارانش (۲۰۰۰) اولین محققانی بودند که با هدف بهینه سازی معیارهای ارگونومیکی از روش تحقیق در عملیات برای تعیین جدول زمانی گردش شغلی یعنی مسئله زمانبندی گردش شغلی استفاده کردند[۱۴]. در واقع زمانبندی گردش شغلی فرآیند تهیه جدول زمانی کار بهینه و امکان پذیر برای کارکنان با در نظر گرفتن شرایط سازمان، کارکنان و قوانین کاری، به منظور برآورده نمودن تقاضای کاری سازمان است. تهیه بهترین جدول زمانی کاری کارکنان اغلب اوقات جزو مسائل بهینه سازی گسسته و ترکیباتی است و نیاز به رویکرد کارا و مؤثر دارد[۱۹] همچنین گردش شغلی از جمله استراتژی های طراحی شغل است که به منظور افزایش انگیزه شاغل در انجام کارها با وظایف تکراری بکار گرفته می شود. اغلب سازمان ها از این استراتژی برای چند کارکردی و چند مهارته نمودن کارکنان در قالب برنامه های زمانبندی گردش شغلی بهره می جویند[1]. به عبارت دیگر، گردش شغلی، حرکت سیستماتیک کارکنان از شغلی به شغلی دیگر بوده و به عنوان راهی برای دستیابی اهداف منابع انسانی، افزایش کیفیت، رضایت کارکنان و بهره وری و کاهش ناتوانایی ناشی از ترومای تجمعی می شود[۹].

مطالعات نشان می دهد که مشکلات و مقاومت در برابر گردش شغلی وجود دارد و بیشتر از چالش ناشی از تغییر ساختار کار حاصل می شود نه از خود گردش شغلی. میبایست توجه داشت که ممکن است شروع یک برنامه زمانبندی گردش شغلی زمان زیادی بگیرد، بنابراین واقع گرایانه نیست که خیلی سریع انتظار دیدن نتایج مثبت داشته باشیم[۹] گردش شغلی به عنوان روشی از طراحی شغلی در نظر گرفته می شود که کارمندان مهارت های شغلی را از بخش های مختلف یاد می گیرند و خستگی ناشی از وظایف شغلی تکراری را با ایجاد تغییر در وظایف برطرف می کنند. مواجهه شدن با این وظایف جدید، کارمند را به شور و شوق مجدد تشویق می کند و روحیه کارمند را برای بهبود عملکرد افزایش می دهد[۳۵]. در واقع چرخش در وظایف باعث افزایش دانش و تجربیات فرد می شود. از خستگی و ملامت روحی نیز می کاهد و این امر موجب تحولات فکری و خلاقیت و نو آوری می شود[۲۳].

گردش شغلی یک روش سازماندهی کار است که به وسیله آن می توان شرایط کاری را بهبود داد. گردش مشاغل یکنواختی کار، خستگی، خطر ابتلا به اختلالات اسکلتی عضلانی و اختلالات تجمعی را کاهش می دهد[۲۲]. همچنین به گفته نرمن و ترمقرنفلس (۲۰۰۴) در صورتی که گردش شغلی به شیوه نامناسب اجرا گردد ممكن است فرد را در معرض استرس قرار داده و سبب کاهش کارایی گردد[۵۴] گردش شغلی یک استراتژی سازمانی است که به طور گسترده ای در خطوط تولید انسانی با هدف جلوگیری از اختلالات اسکلتی- عضلانی مرتبط با کار استفاده می شود[۱۰]. اگر مدل های کمی مناسب برای کمک به تصمیم گیری مدیران در برنامه ی گردش شغلی در دسترس باشد، اثر گردش شغلی می تواند به طور قابل توجهی افزایش یابد[۱۱]. گردش شغلی باعث بهبود عملکرد کارکنان، توسعه دانش و مهارت شغلی می گردد.

مزایای گردش شغلی عبارتند از: ترویج آموزش کارکنان، کاهش خستگی کارکنان، افزایش انگیزه و افزایش ذخیره سرمایه انسانی، علاوه بر این، اورتگا[[17]](#footnote-17)(۲۰۰۱) بیان می کند که گردش شغلی منجر به افزایش دانش سازمان، به عنوان مثال اطلاعات بیشتر کارفرمایان در مورد کارگران خود می شود[۴۶] با این حال، شواهد تجربی از موفقیت گردش شغلی به یقین ثابت نشده است[۱۱] همچنین کانینگام و ابرل[[18]](#footnote-18) (۱۹۹۰) گزارش کرده اند که گردش شغلی رضایت کارکنان را بهبود می بخشد ، هر چند ممکن است عملکرد کارکنان را بهبود نبخشد[۲۱]. در واقع گردش شغلی فرصتی برای یادگیری مهارت های جدید با پیروی کردن از افراد با سابقه در محیط کاری است [۲۴].

گردش شغلی روشی است که گاهی اوقات به منظور کاهش قرار گرفتن در معرض مشاغل سخت استفاده می شود. خصوصا این روش می تواند برای سازمان های خدمانی که تقاضای مشتری در طول یک روز و نسبت به دیگر روزهای هفته متغير است، استفاده شود. با این حال، توسعه زمانبندی گردش شغلی موثر حتی در اندازه متوسط سیستم های خدماتی می تواند پیچیده باشد، اسکینر و کرت (۲۰۰۷) در مقاله خود یک مدل جدید برای مسئله زمانبندی گردش شغلی که هدف آن حداقل رساندن حجم کار برای کارگر مشاغل سخت است، ارائه کردند که با استفاده از الگوریتم ژنتیک توسعه یافته است، همچنین آنها در مطالعه خود بیان کردند که گردش کار در یک سیستم دو نفره به عملکرد بالاتر نسبت به یک سیستم سه نفره بدون اجرای گردش شغلی انجامیده است [۵۳].

رقابت سیستم های تولید پیشرفته متکی به نرخ تولید بالا و سطح بالایی از انعطاف پذیری است. با وجود سطح بالایی از اتوماسیون در سیستم های تولید، انعطاف پذیری غالبا توسط مهارت انسان و قابلیتهای شناختی از نیروی کار در محیط کار ارائه می شود. همچنین در کارهای دستی تکراری، کارگران در معرض خطر اختلالات اسکلتی عضلانی قرار می گیرند. در این زمینه، نرخ تولید بالا منجر به حجم کار فیزیکی بالا می شود و وجود برنامه گردش شغلی را به منظور کاهش خطرات ارگونومیکی ضرورت می بخشد [۲۸]. همچنین در گذشته، موضوعات ارگونومیکی و عملکرد انسان به طور جداگانه بررسی شده است. با این حال، در طراحی و برنامه ریزی سیستم های تولید مبتنی بر انسان، شرح قابل اطمینانی از اجزای انسان به منظور ارزیابی عملکرد سیستم تولید و ارزیابی ریسک کارگران از اختلالات اسکلتی عضلانی مورد نیاز است. در این راستا مقاله[۲۸]، مدل زمانبندی گردش شغلی بهینه در محیط کار برای کارهای دستی تکراری در خطوط مونتاژ ارائه شده است. این مدل یک مدل برنامه نویسی عدد صحیح مختلط است که برای به حداکثر رساندن نرخ تولید و کاهش متعادل حجم کار انسان و خطرات ارگونومیکی در حد قابل قبول تعیین شده است. به طور گسترده ای این روش به عنوان یک ابزار موثر برای ارزیابی خطر ابتلا به اختلالات اسکلتی عضلاتی اندام فوقانی شناخته شده است .

علاوه بر این، عملکرد کارگران مختلف با توجه به سطح آموزش های مربوطه و مهارت هایشان در مدل سازی مسئله در نظر گرفته شده است. نتایج، ظرفیت مدل برای شناسایی برنامه زمانبندی گردش شغلی بهینه، دستیابی بهره وری و کاهش خطر ارگونومیکی و همچنین افزایش انعطاف پذیری نیروی کار را نشان می دهد. گردش شغلی یکی از راهبردهای طراحی مشاغل بوده و از منظر علوم رفتاری مستقیما به ابعاد رفتاری شاغل و بهره وری او معطوف است. با این حال تاکنون نتایج به کار گیری آن در عمل چندان امیدوار کننده نبوده است مهمترین دلیل این رخداد را می توان تهیه ی برنامه های گردش شغلی ای دانست که در آنها تاکید صرف بر کاهش هزینه ها و مدل سازی با اهداف ارگونومیکی موردی گذاشته شده و موضوعات رفتاری مرتبط با امر تخصیص به نحو مطلوبی در بر گرفته نشده است. در واقع موضوعات رفتاری که ذاتا پا مسئله تخصیص فرد وظیفه همراه است اخیر مطرح شده است. یک مورد از جنبه های ابعاد رفتاری خستگی است ( عيوق و زندیه، ۱۳۸۹).

خستگی عبارت از کاهش در عملکرد فرد در طول زمان در فعالیت های فیزیکی است. گردش شغلی سیستم های تولید را به مقابله با نوسانات تقاضا بازار با بهره برداری از مزایای نیروی کار انعطاف پذير قادر می سازد. گردش شغلی باعث میشود کارکنان به محیط کار متعهدتر بوده و در نتیجه وظایف کمتر خسته کننده و تکراری می شوند. بهادری و رادویلسکی (۲۰۰۶) مطالعه ای در چارچوب توسعه مدل تخصیص چند دوره ای ارائه دادند که دو هدف به حداقل رساندن هزينه كل تخصیص و به حداقل رساندن احساس خستگی کارکنان با توجه به تکرار متناوب کارهای یکسان در طول دوره های متوالی را بررسی کرده است. با توجه به تعاریف جایگزین خستگی، مدل های مختلف بهینه سازی دو هدفه فرموله شده و با استفاده از الگوریتم چند جمله ای ساده حل شده است. مسائل تخصيص در مطالعات گذشته به دنبال تخصيص تعداد معین از کارگران به مجموعه از وظایف بوده در حالیکه برای بهینه سازی برخی از معیارهای مانند کل هزینه با سود تلاش می کردند. با این حال، این رویکرد یک اشکال عمده دارد. وقتی که مسئله مشابه مکررا حل شود، تخصیص وظایف کارگر ممکن است جواب مشابه داشته باشد، . یعنی کارهای یکسان مکررا توسط کارگران یکسان بدون هیچ گردش شغلی انجام شود. این ممکن است به دلیل تکرار به خستگی در کار منجر شود، بنابراین نیاز به گردش شغلی به منظور کاهش خستگی تاکید شده است [۱۱] اگرچه نمی توان خستگی را حذف نمود اما با برنامه ریزی مناسب می توان آن را کاهش داد. اهدافی که بهادری و رادویلسکی (۲۰۰۶) در مدلهای ارائه شده گنجانده اند شامل کمینه سازی هزینه های انجام کار و کمینه سازی خستگی ناشی از تخصیص کارهای یکسان طی دوره برنامه ریزی به هر اپراتور می باشد[۱۱]. تأثیر خستگی بر نرخ تولید نشان می دهد که ظرفیت تولید بر اثر خستگی در طول زمان کاهش مي یابد [۲۹].

در مقاله عزیزی[[19]](#footnote-19) و همکاران (۲۰۱۰) یک روش برای گردش شغلی در سیستم های تولید با هدف حداقل کردن تاخیر ناشی از خستگی کارکنان پیشنهاد شده و اثر فواصل گردش در یادگیری و فراموشی مهارت کارگران بررسی شده است. برای این منظور، یک سری مدل سازی برای اندازه گیری خستگی و تغییرات مهارت کارکنان در طول افق تولید ارائه شده است. براساس مدل ارائه شده، مدل برنامه ریزی ریاضی و الگوریتم فراابتکاری ژنتیک برای گردش شغلی توسعه داده شده است[۶]. در پژوهش اکبری و همکاران نشان داده شد که برای زمانبندی بهینه و دقیق تر می توان عوامل انسانی تاثیر گذار پر عملکرد افراد همچون خستگی را به صورت عینی و متغیر در مدل سازی زمان بندی کارکنان برای به حداکثر رساندن رضایت کارکنان در نظر گرفت[۸]. از این رو در نظر گرفتن خستگی کارکنان در زمانبندی و برنامه ریزی تولید امری ضروری به نظر می رسد.

خستگی به علت غیبت کارگران، حوادث، نارضایتی شغلی و تغییرات عملکرد در محیط های تولید با کارهای تکراری ایجاد می گردد. به طور موثر اندازه گیری و پیش بینی خستگی کار راه حل طراحی و پیاده سازی استراتژی های مناسب برای مقابله با چنین حالت عاطفی نامطلوب است[۵].

# 4-2-پیشینه تحقیق

گردش مشاغل از جمله تدابیر مدیریتی در حوزه مدیریت منابع انسانی است که طیف وسیعی از شرکت های تولیدی با تنوع وظایف، سیستم های صنعتی پیشرفته همچون صنایع تولید سلولی و سازمان های خدماتی را شامل می شود(بهادری و رادویلسکی ۲۰۰۶، اسکینر و کرت ۲۰۰۷). با این حال امیلی و عالیخانی در تحقیقشان نشان دادند که بیش از نیمی از کارکنان با چرخش شغلی مخالفند و چرخش شغلی را موجب هرج و مرج می دانند و حفظ شرایط فعلی آنان بهترین مسئله است [۲۳]. به واسطه گردش شغلی افراد با مشاغل بیشتری آشنا شده و با تبدیل شدن به عضو مناسب سازمان، انگیزه کار در آنها افزایش می یابد [۴۴] از طرفی دیگر بنابر گزارش بهادری و زاد ویسکی (۲۰۰۶) از تحقیقات انجام شده توسط گریفین، موفقیت گردش شغلی در ارتقای سطح انگیزش و رضایت شغلی نامناسب ارزیابی شده است[۱۱].

علیرغم علاقه محققان به مطالعه اثرات گردش شغلی، تاکنون تحقیقات اندکی برای توسعه و حل مدلهای زمانبندی گردش شغلی صورت گرفته است. مسئله زمانبندی گردش شغلی اولین بار توسط کراناهان و همکاران (۲۰۰۰) با هدف بهینه سازی معیارهای ارگونومیکی مدل تخصیص چند دوره ای که با متغیرهای عدد صحیح برنامه ریزی می شد، مدل سازی و حل شده است [۱۴] همچنین کراناهان در مقاله بعدی خود عوامل انسانی همچون خستگی اپراتور را در متعادل سازی خط مونتاژ در نظر گرفته اند[۲۰] اسکینر و گرت (۲۰۰۷) با هدف کمینه سازی هزینه های بار کار به توسعه مدل پیشنهادی کراناهان و همکاران (۲۰۰۰) پرداخته و با استفاده از الگوریتم های شبیه سازی تبرید[[20]](#footnote-20) و کلونی مورچگان[[21]](#footnote-21) مدل را اعتبارسنجی کرده اند [۵۳].

همچنین آنها در مطالعه بعدی خود به دنبال کشف اثربخشی بهینه سازی کلونی مورچگان برای حل مسائل زمانبندی گردش شغلی بودند. مسئله زمانبندی گردش شغلی با هدف به حداقل رساندن حجم کاری در نظر گرفته شد و کارایی دو الگوریتم پیشنهادی مورچگان و ژنتیک بر اساس برنامه ریزی عدد صحیح بررسی شده است که الگوریتم مورچگارن مناسب تر شناخته شده است [۵۲] چون مدلهای عمومی گردش شغلی از نوع مدلهای تخصيص چند دوره ای می باشند که با فرض استقلال تخصیص کارها به هر اپراتور، فضای موجه جواب ها به شدت بزرگ خواهد بود و به این ترتیب استفاده از رویکرد های برنامه زیزی ریاضی برای حل مدل غیر عملی بوده و توسعه روش های جستجوی ابتکاری را ضرورت می بخشد[۵۳].

کانینگام و ابرل (۱۹۹۰) گزارش کرده اند که گردش شغلی رضایت کارکنان را بهبود می بخشد ، هر چند ممکن است عملکرد کارکنان را بهبود ببخشد[۲۱]. همچنین در پژوهش مولمن و اسلمپ[[22]](#footnote-22) (۱۹۹۹) انعطاف پذیری کارکنان در انجام کارها و همچنین کارایی آنان مورد توجه قرار گرفته و تمرکز اصلی آن بر تاثیر توزیع انعطاف پذیری کارکنان بر عملکرد آنان می باشد[۴۲]. علاوه بر این، اورتگا (۲۰۰۱) بیان می کند که گردش شغلی منجر به افزایش دانش سازمان، به عنوان مثال اطلاعات بیشتر کارفرمایان در مورد کارگران خود می شود[۴۶]. همانگونه که اشاره شد با وجود توسعه این مدل ها، مسئله اصلی این است که مدل های مورد استفاده در عمل، عملکرد مطلوبی در بهبود بهره وری فردی نداشته اند. به اعتقاد بهادری و رادویسکی (۲۰۰۶) ضعف مدل های کنونی، استفاده از قواعد بسیار ساده و غیر ابتکاری برای تعیین نحوه گردش وظایف است. در واقع مسائل تخصیص در مطالعات گذشته به دنبال تخصیص تعداد معین از کارگران به مجموعه از وظایف بوده است. با این حال، این رویکرد یک اشکال عمده دارد. وقتی که مسئله مشابه مکررا حل شود، تخصيص وظایف کارگر ممکن است جواب مشابه داشته باشد، یعنی کارهای یکسان مکررا توسط کارگران یکسان بدون هیچ گردش شغلی انجام شود[۱۱].

همچنین می توان چنین استدلال کرد که مدل سازی منابع ایجاد هزینه های ناشی از کاهش بهره وری فردی و بروز مسایل ارگونومیکی علاوه بر اینکه نیازمند خلاقیت در تعریف تابع مدل است، چند هدفه بودن مدل زمانبندی گردش شغلی، تطابق بیشتر با واقعیات را موجب می شود. در این راستا بهادری و رادویسکی (۲۰۰۶) سه مدل تخصيص چند دوره ای و دو هدفه و چند روش ساده ابتکاری برای بدست آوردن جواب های موجه مطلوب ارائه دادند و مدعی شده اند که سه مدل مذکور نسبت به مدل های پیشین از اثربخشی بالاتری برخوردار بوده و به واقعيت نزدیک تر هستند[۱۱]. در واقع در مطالعه بهادری و رادویلسکی (۲۰۰۶) به مدل سازی ریاضی چند هدفه با اهداف کمینه سازی هزینه کل تخصیص کارها به کارکنان و کمینه سازی خستگی آنان پرداخته شده است [۱۱]. دنالد[[23]](#footnote-23) و همکاران (۲۰۰۹) تقاضای کارکنان و نیازهای مهارتی برای گردش شغلی با هدف کمینه سازی هزینه را مورد مطالعه قرار دادند[۴۱]. همچنین عزیزی و همکاران (۲۰۱۰) به زمانبندی گردش شغلی با ملاحظه خستگی و با هدف حداقل کردن تاخیر ناشی از خستگی پرداخته و همچنین تابع خستگی را بر حسب زمان به صورت الگوی نمانی ارائه داده اند. آنها همچنین به بررسی عوامل کسالت، یادگیری و فراموشی کارگر در زمانبندی گردش شغلی پرداخته اند[۶].

گرین[[24]](#footnote-24) و همکاران (۲۰۰۳) برنامه زمانبندی اپراتور را برای کاهش احتمال از دست دادن شنوایی کارگران توسعه دادند. با گردش کارگران از طریق مشاغل مختلف در طول روز، کاهش قرار گرفتن کارگران در معرض سطح سر و صدای مخاطره آمیز ممکن می شود. نتایج نشان می دهد که سطح سر و صدا برای هر اپراتور در طول روز ۵۸۸ ٪ کاهش می یابد [۵۵], مدل گردش شغلی پویا برای تخصیص بهینه با هدف توزیع متعادل حجم کاری و در نتیجه دستیابی حفظ تعادل پویا خط تولید در مطالعه بیکالوس و همکاران (۲۰۱۰) پیشنهاد شده است [۴۳].

برای توسعه یک برنامه زمانبندی گردش شغلی و رسیدن به حداکثر مزیت قابل حصول از این روش، عوامل متعدد که آن را تحت تاثیر قرار می دهند باید به طور همزمان در نظر گرفته شود، بدین منظور دیگو[[25]](#footnote-25) و همکاران(۲۰۰۹) یک الگوریتم ژنتیکی برای رسیدن به برنامه زمانبندی گردش شغلی با هدف کاهش خطر ابتلا به اختلالات اسکلتی- عضلانی، حداكثر تنوع مشاغل انجام شده در طول ساعات کاری و برآورد خستگی اپراتور را پیشنهاد کرده است [۲۲]. آسنسیو[[26]](#footnote-26) و همکاران (۲۰۱۲) یک الگوریتم ژنتیک برای به دست آوردن برنامه زمانبندی گردش شغلی با هدف جلوگیری از خطر اختلالات اسکلتی- عضلانی ایجاد شده توسط حرکات تکراری در کار طراحی کردند. برای انجام این کار ترکیبی از اثربخشی بهینه سازی الگوریتم ژنتیک با قابلیت ارزیابی وقوع خطر با پیروی از روش ارزیابی ارگونومیکی[[27]](#footnote-27) OCRA در نظر گرفته شده است [۱۰].

عيون و همکاران (۲۰۱۲) به توسعه مفهوم خستگی و مدل زمانبندی گردش شغلی پیشنهادی بهادری و ادو بسکی (۲۰۰۶) پرداخته، به نحوی که با توسعه مفهوم خستگی ناشی از کارهای یکسان به دو نوع خستگی مثبت و منفی ناشی از انجام کارهای مشابه و نه صرفا یکسان، مدل منعطفی ارائه شده که با استفاده از آن می توان کارها را به نحوی زمانبندی کرد که کارهای مشابه در کوچکترین دوره قابل برنامه ریزی و کارهای غیر مشابه در بزرگترین دوره قابل برنامه ریزی به هر اپراتور تخصیص داده شود، به نحوی که کل هزینه تخصیص شامل هزینه انجام کار و خستگی کمینه گردد[۴]. هدف مقاله عزیزی و همکاران (۲۰۱۳) ارائه روش های جدید برای اندازه گیری و پیش بینی خستگی انسان در محل کار است. روش های ارائه شده، اقدامات پیشگیرانه ای برای مقابله با خستگی نظیر گردش کار و طراحی مجدد شغل بیان کرده است[۵]۔ بهبود عملکرد سلولهای تازه استقرار یافته به تخصیص مطلوب کارکنان به سلول و عملکرد مناسب آنان وابسته است.

در این راستا، عیوق و همکاران (۱۳۹۳) با تأکید بر اهمیت جنبه های انسانی و ضرورت گردش شغلی در سلولهای تولید ناب، خستگی ناشی از تکرار وظایف در قالب سیکل های کاری متعدد را برای محیط سلول تولید ناب مفهوم سازی و مدل برنامه ریزی غیر خطی از سیستم سلول تولید ناب را طراحی کرده اند. این مدل بهترین ترکیب از کارکنان معمولا تک مهارته در سیستم تولید کنونی برای تخصیص به سلول مشخص و برنامه گردش شغلی آنها طی افق برنامه ریزی هفتگی را تعیین می کند؛ به طوری که اهداف چندگانه عملکرد ناب محقق شود. با توجه به قرار گرفتن مسئله در زمره مسائل بهینه سازی ترکیباتی و پیچیدگی الگوریتمی آن، مدل تحقیق با توسعه الگوریتم ژنتیک تحلیل شده است[3]. در نگاه دقیق تر ملاحظه خستگی ناشی از تکرار با قطع تخصيص وظایف بر اساس ترجیحات فرد در محیط سلولی می تواند به مسئله ی تعیین برنامه ی گردشی شغلی جنبه ی واقع گرایانه تری ببخشد. این مطالعه به توسعه مفهوم خستگی و مدل زمانبندی گردش شغلی پیشنهادی عیوق و همکاران (۲۰۱۲) می پردازد، به این ترتیب که برای تخصیص وظایف به صورت پویا به افراد، آثار خستگی ناشی تکرار و قطع کار بر اساس ترجیحات فرد را در نظر می گیرد.

جدول (1-2) سوابق تحقیق

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| محققان | زمانبندی گردش شغلی | کمینه‌سازی هزینه | کاهش خستگی | بهینه‌سازی معیارهای ارگونومیکی | ترجیحات نیروی انسانی | الگوریتم ژنتیک |
| کراهان و همکاران (2000) | ✓ | 🗶 | 🗶 | ✓ | 🗶 | 🗶 |
| گرین و همکاران (2003) | ✓ | 🗶 | 🗶 | ✓ | 🗶 | 🗶 |
| بهادری و رادویلسکی (2006) | ✓ | ✓ | ✓ | 🗶 | 🗶 | 🗶 |
| اسکینر و کرت (2007) | ✓ | ✓ | 🗶 | ✓ | 🗶 | 🗶 |
| اسکینر و کرت (2008) | ✓ | ✓ | 🗶 | 🗶 | 🗶 | ✓ |
| دنالد و همکاران (2009) | ✓ | ✓ | 🗶 | 🗶 | 🗶 | 🗶 |
| دیگو و همکاران (2009) | ✓ | 🗶 | ✓ | ✓ | 🗶 | ✓ |
| میکالوس و همکاران (2010) | ✓ | 🗶 | ✓ | 🗶 | 🗶 | 🗶 |
| عزیزی و همکاران (2010) | ✓ | 🗶 | ✓ | ✓ | 🗶 | 🗶 |
| عیوق و همکاران (2012) | ✓ | ✓ | ✓ | 🗶 | 🗶 | ✓ |
| آسنسیو و همکاران (2012) | ✓ | 🗶 | 🗶 | ✓ | 🗶 | ✓ |
| عزیزی و همکاران (2013) | ✓ | 🗶 | ✓ | 🗶 | 🗶 | 🗶 |
| عیوق و زندیه (2011) | ✓ | ✓ | ✓ | 🗶 | 🗶 | 🗶 |
| عیوق و همکاران (2010) | ✓ | ✓ | ✓ | 🗶 | 🗶 | ✓ |
| عیوق و همکاران (2014) | ✓ | 🗶 | ✓ | 🗶 | 🗶 | 🗶 |
| مطالعه در حال بررسی | ✓ | 🗶 | ✓ | 🗶 | ✓ | ✓ |

# 5-2-مقالات زمانبندی گردش شغلی به منظور کاهش خستگی

در ادامه برای بررسی بیشتر تحقیقات صورت گرفته در زمینه زمانبندی گردش شغلی به منظور کاهش خستگی، دو مورد از تحقیقات صورت گرفته در این حوزه مورد بررسی قرار گرفته اند.

# 1-5-2-مدل ارائه شده توسط بهادری و رادویلسکی

بهادری و رادویلسکی در سال ۲۰۰۶ مدل هایی برای زمانبندی گردش شغلی ارائه کردند. در این مقاله سه مدل تخصیص دو هدفه ارائه شده است که اهداف آن کمینه سازی هزینه های انجام کار و کمینه سازی خستگی ناشی از تخصیص کارها طی دوره برنامه ریزی به هر اپراتور می باشد.

مدل های ارائه شده در این مطالعه از نوع تخصيص چند دوره ای می باشد همچنین از روش های ساده ابتکاری برای بدست آوردن جواب های موجه استفاده شده است. بهادری و رادویلسکی (۲۰۰۶) مدعی شده اند که مدل های ارائه شده نسبت به مدل های پیشین به دلیل خلاقیت در بیان تابع مدل برای کمینه سازی کل هزینه تخصیص (هزینه انجام کار و هزینه ناشی از خستگی) و چند هدفه بودن مدل زمانبندی گردش شغلی، به واقعیت نزدیک‌تر بوده و از اثر بخشی بالاتری برخوردار هستند[11].

مدل‌های ارائه شده به صورت زیر است:

(1-2)

s.t.

(2-2)

(3-2)

(4-2)

(5-2)

s.t.

(6-2)

(7-2)

(8-2)

.

(9-2)

s.t.

(11-2)

(13-2)

(12-2)

(10-2)

تابع هدف در سه مدل ارائه شده از نوع کمینه‌سازی است. با توجه به محدودیت‌های مدل، موارد زیر در محدودیت‌ها بکار گرفته شده است.

* هر کار در هر دوره برنامه‌ریزی تنها باید به یک اپراتور تخصیص یابد.
* تعداد کارها با تعداد اپراتورها برابر است لذا به هر اپراتور در هر دوره برنامه‌ریزی فقط یک کار تخصیص می‌یابد.
* عدد صحیح بودن مدل در محدودیت در نظر گرفته شده است.

# 2-5-2-مدل ارائه شده توسط عیوق و همکاران

عيوق و همکاران در سال ۲۰۱۲ مدلی برای زمانبندی گردش شغلی ارائه کردند. در این مقاله با توسعه مفهوم خستگی ناشی از کارهای یکسان به دو نوع خستگی مثبت و منفی ناشی از انجام کارهای مشابه و نه صرفا یکسان، مدلی ارائه شده است که با استفاده از آن می توان کارها را به نحوی زمانبندی کرد که کارهای مشابه در کوچک ترین دوره قابل برنامه ریزی و کارهای غیر مشابه در بزرگترین دوره قابل برنامه ریزی به هر اپراتور تخصیص داده شود، به نحوی که کل هزینه تخصیص (شامل هزینه کل انجام کار و هزینه کل خستگی) کمینه گردد.

مهم ترین تفاوت این مقاله با کارهای انجام شده، توسعه مفهوم خستگی در مدل زمانبندی گردش شغلی و ارائه الگوریتم های فرا ابتکاری کارا برای حل آن است.

مدل ارائه شده به صورت زیر است:

(14-2)

s.t.

(15-2)

تابع هدف در این مدل از نوع کمینه سازی هزینه کل ناشی از تخصیص و متغیرهای تصمیم از نوع عدد

(20-2)

(19-2)

(16-2)

(18-2)

(17-2)

صحح است و از دو عبارت تشکیل شده که عبارت اول هزینه کل انجام کار توسط هر تخصیص و عبارت دوم جمع هزینه خستگی هر اپراتور ناشی از احساس خستگی او به دلیل اختصاصی کارهای مشابه در طی افق برنامه ریزی بوده که به صورت غیر خطی فرموله شده است. در این مقاله با افزودن مفروضات و ارائه تعاریف جدید از خستگی، ساختار مدل تخصیص چند دوره ای برای فرموله کردن مسئله زمانبندی گردش شغلی مبتنی بر تخصیص کارها به اپراتورها طی چند دوره برنامه ریزی با هدف کمینه نمودن کل هزینه های تخصیص بسط داده شده است. با توجه به محدودیت های مدل، موارد زیر در محدودیت ها بکار گرفته شده . است.

* .هر کار در هر دوره برنامه ریزی تنها باید به یک اپراتور تخصیص یابد.
* تعداد کارها از تعداد اپراتورها بیشتر است لذا به هر اپراتور در هر دوره برنامه ریزی حداقل یک کارتخصیص می یابد.
* عدد صحیح بودن مدل در محدودیت در نظر گرفته شده است.
* مثبت بودن خستگی اپراتور برای محاسبه هزینه مرتبط با خستگی لحاظ شده است.

عیوق و همکاران (۲۰۱۲) برای حل مدل توسعه و کارائی آن، الگوریتم های جستجوی فراابتکاری ژنتیک و رقابت استعماری را مورد استفاده قرار دادند.

# 3-5-2-مدل ارائه شده توسط عزیزی و همکاران

عزیزی و همکاران در سال ۲۰۱۳ مدل هایی برای محاسبه خستگی ارائه کردند. هدف مقاله ارائه روش های جدید برای اندازه گیری و پیش بینی خستگی انسان در محل کار بوده است. مسئله مطرح شده بر توسعه روشهای اندازه گیری و پیش بینی بالقوه خستگی انسان در صنعت با شرایط کاری تکراری تمرکز دارد. در این مطالعه برای محاسبه تغییرات خستگی در مدل خطی و غیر خطی برای اولین بار ارائه شده که یک محیط کار متشکل از m اپراتور برای انجام کار در یکی از m ایستگاه کاری متمایز در طول افق برنامه ریزی t در نظر گرفته شده است.

مدل های ارائه شده به صورت زیر می باشد:

مدل غیرخطی

(25-2)

(26-2)

(29-2)

(28-2)

(27-2)

(24-2)

(23-2)

(22-2)

(21-2)

مدل خطی

(30-2)

(31-2)

(32-2)

(33-2)

(34-2)

(35-2)

(36-2)

(37-2)

(38-2)

(39-2)

(40-2)

در این مقاله مجموعه ای از فرمول ها برای اندازه گیری و پیش بینی خستگی انسان در محیط کار با در دسترس بودن داده هایی مانند دامنه انگیزه و خستگی فردی معرفی شده است. در فرمول های ارائه شده، سطح انگیزه کارکنان در هر واحد زمانی از دوره برنامه ریزی بر اساس سطح اولیه انگیزه اپراتور، مدت زمان انجام کار و دامنه انگیزه کارگر محاسبه شده است. به طور مشابه سطح خستگی اپراتور به عنوان تابعی از حداکثر سطح خستگی، مدت زمان سپری شده از شروع کاهش انگیزه اپراتور و دامنه خستگی اپراتور ارائه شده است. هر دو مدل پیشنهاد شده می تواند برای توسعه استراتژی های مناسب مانند گردش شغلی، طراحی مجدد شغل و بهبود روابط برای مقابله با خستگی انسان در محیط کار استفاده شود. مفروضات زیر در مدل سازی مسئله در نظر گرفته شده است.

* ممکن است اپراتورها به سایر ایستگاههای کاری در طول افق برنامه ریزی منتقل شوند.
* اپراتورها قبل از هر تخصیص سطح معینی از آموزشی را دریافت می کنند.
* اطلاعات مربوط به خستگی اپراتورها و دامنه انگیزش در دسترس بوده و یا قابل اندازه گیری است.
* هر کار در هر واحد زمانی از دوره برنامه ریزی تنها باید به یک اپراتور تخصیص یابد و هر اپراتور تنها یک کار را در هر واحد زمانی انجام دهد.

# 6-2-شکاف موضوعی و بیان نو آوری تحقیق

از مرور ادبیات موضوع و جدول (1-2) مشخص است که تحقیقات کمی در زمینه زمانبندی گردش شغلی با در نظر گرفتن ابعاد رفتاری شاغل و بهره وری او صورت گرفته است و همچنین مقالات انجام شده در این زمینه بیشتر به مدل سازی با اهداف ارگونومیکی موردی محدود بوده و موضوعات رفتاری که ذاتا با مسئله تخصیص همراه است اخيرأ و به تعداد کم مطرح شده است. خستگی اپراتور یک مورد از ابعاد رفتاری است که در مقالات بیان شده مورد بررسی قرار گرفته است.

معمولا برای آنکه کارکنان در محیط کار خود به راحتی و با بازدهی بالا به کار بپردازند و نتایج خوبی را متوجه سازمان هایشان کنند لازم است تا در محیطی مناسب و مطابق با ترجیحات خود چه از نظر فیزیکی و روانی و چه از نظر نحوه تخصیص کارها قرار گیرند، نقش هر فرد در محیط کار به دلیل هدایت و انجام چند کار بسیار حائز اهمیت است. در این راستا در نظر گرفتن ترجیحات فرد در مورد نحوه تخصیص از حيث چگونگی تکرار و قطع وظایف، می تواند بر عملکرد او تاثیر به سزایی داشته باشد. هر فرد بسته به دوره تصدی، سوابق و سایر ویژگی های منحصر به فرد خود، انگیزه های کوتاه مدت مختلفی در انجام وظایف خود بروز می دهد و همیشه خواهان آن بوده که تا جایی که ممکن است نحوه کار کردنش طبق ترجيحاتش باشد.

فرد ممکن است در یک دوره کوتاه مدت مشخص گرایش به انجام کارهای مشابه داشته باشد و در دورهای دیگر به عدم تشابه در وظایف محوله متمایل گردد. بنابراین در نظر گرفتن ترجیحات فرد در مورد نحوه تخصیص کارها بر عملکرد او تاثیر گذار می باشد. ملاحظه ترجیحات نیروی انسانی در محیط هدایت چند فرایندی به منظور کاهش خستگی در هیچ یک از مقالات زمانبندی گردش شغلی مطرح نشده است.

مدل ارائه شده در این پژوهش موارد فوق را در خود جای داده است که بیان کننده نوآوری تحقیق انجام شده می باشد. به نحوی که در نظر گرفتن ترجیحات نیروی انسانی در محیط هدایت چند فرآیندی به منظور کاهش خستگی ناشی از تکرار یا قطع تخصیص کارها در این مدل منجر به واقعی تر شدن زمانبندی گردش شغلی می شود.

همچنین در مقالات بررسی شده مدل، ورودی های مشابه ای نظیر تعداد کارها، تعداد اپراتور،تعداد دوره، هزینه انجام کار، ماتریس شباهت کارها و غیره وجود داشت و در مدل ارائه شده علاوه بر آنها ورودی های ماتریس ترجیحات اپراتور و تعداد دوره حفظ تخصیص زمانبندی ارائه شده می شود، در نظر گرفته شده است.

# 7-2-جمع بندی

همانگونه که در این فصل بیان شده تاکنون مطالعات و زمینه کاربرد گردش شغلی از منظر علوم رفتاری بیشتر به مدل سازی با اهداف ارگونومیکی موردی محدود بوده و موضوعات رفتاری که ذاتا با مسئله تخصیص فردوظیفه همراه است اخیرا مطرح شده است که یکی از جنبه های ابعاد رفتاری خستگی است. اولین مطالعه ای که خستگی را در مسئله تخصیص مفهوم سازی نمود، در سال ۲۰۰۶ توسط بهادری و رادويسلکی بوده است. از آن سال تاکنون مطالعات دیگری صورت گرفته که به نوعی به توسعه مفهوم سازی خستگی پرداخته اند. ملاحظه خستگی ناشی از تکرار یا قطع تخصيص بر اساس ترجیحات فرد در محیط سلولی می تواند به مسئله ی تعیین برنامه ی گردشی شغلی جنبه ی واقع گرایانه تری ببخشد. لذا این تحقیق مدل تخصیص نامتوازنی چند دوره ای را جستجو می نماید که برای گردش شغلی، خستگی را ملاک قرار می دهد. به این ترتیب که برای تخصیص وظایف به صورت پویا به افراد، آثار خستگی ناشی تکرار و قطع کار بر اساس ترجیحات فرد در محیط هدایت چند فرآیندی را در نظر می گیرد.

**فصل 3 : روش تحقیق**

# 3-1-مقدمه

همانطور که در فصل دوم اشاراه شد، تاکنون مطالعات و زمینه کاربرد گردش شغلی بیشتر به مدل‌سازی با اهداف ترگونومیکی موردی محدود بوده و موضوعات رفتاری که ذاتا با مسئله تخصیص همراه است اخیرا مطرح شده است. رویکردی که به عنوان یک عامل موثر در زمانبندی گردش شغلی در این تحقیق در نظر گرفته شده‌است، رویکرد ترجیحات نیروی انسانی مدل‌سازی زمانبندی گردش شغلی را به دنیای واقعی نزدیک‌تر می‌سازد. در این فصل ابتدا به ارائه تعاریف و مدل‌سازی مسئله پرداخته و سپس به بررسی اعتبار و کاربردی بودن مدل می‌پردازیم.

# 3-2-ابزار و روش جمع‌آوری اطلاعات

داده‌های مورد نیاز در مورد پارامترهای مدل تحقیق با استفاده از الگوهای آماری مناسب تولید اعداد تصادفی جمع‌آوری شده‌است. به این صورت که برای هر پارامتر یک بازه انتخاب شده‌ و با توزیع یکنواخت ار این بازه مقدار پارامتر انتخاب می‌شوند.

جدول (3-1) بازه جمع‌آوری داده‌ها

|  |  |
| --- | --- |
| **پارامتر** | **بازه تعیین مقدار پارامتر** |
| ماتریس شباهت دو کار | 0 الی 1 |
| ماتریس ترجیحات اپراتور | 0 یا 1 |
| تعداد اپراتور | 2 الی 5 |
| تعداد کارها | 2 الی 10 |
| تعداد دوره برنامه ریزی | 3 الی 10 |
| تعداد دوره حفظ تخصیص | 1 الی 4 |

# 3-3-روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در مدل ارائه شده، برای مدل‌سازی از برنامه ریزی ریاضی استفاده شده‌است. همچنین برای حل مدل از روش حل دقیق و الگوریتم فرا ابتکاری استفاده شده‌است. برای حل دقیق مدل ارائه شده با استفاده از نرم‌افزار لینگو، چندین مثال عددی حل شده است و خروجی‌های مدل بررسی و تحلیل گردیده است. با افزایش مقادیر پارامترهای مدل، امکان حل دقیق در زمان مناسب وجود نخواهد داشت. برای برطرف کردن این مشکل نیز استفاده از الگوریتم علفهای هرز مهاجم (IWO) پیشنهاد شده است.

برای تجزیه و تحلیل روش‌های حل، چندین مثال عددی توسط کد کردن مدل در نرم‌افزار لینگو و همچنین مثال‌های مذکور با کد کردن الگوریتم IWO پیشنهادی در نزم‌افزار متلب حل شده‌است. سپس جواب‌های حاصل حل شده، از نظر زمان و کیفیت جواب ارائه شده مورد بررسی قرار گرفته‌اند. از طریق تحلیل نتایج حاصل از مدل ارائه شده، مقدار مولفه‌های بهینه نظیر کارهای تخصیص یافته به هر اپراتور، طول دوره گردش و سطح خستگی اپراتور با در نظر گرفتن شرط بهینگی در مدل مورد نظر تعیین شده‌است.

# 4-3-تبیین ساختار و مدل‌سازی مسئله

تابع هدف در این مدل از نوع کمینه سازی خستگی ناشی از تخصیص کارها به صورت پویا به افراد است و ساختار مدل برای فرموله کردن مسئله زمانبندی گردش شغلی مبتنی بر تخصیص کارها به اپراتورها طی چند دوره گردش(تخصیص ثابت) با هدف کمینه نمودن سطح خستگی افراد با توجه به ترجیحات اپراتور به تشابه و عدم تشابه بيان شده است. همچنین در این مدل تخصیص کارها در هر دوره گردش که شامل یک یا چند دوره برنامه ریزی است، ثابت در نظر گرفته شده است.

در مسئله زمانبندی مورد مطالعه I اپراتور، J کار و R دوره برنامه ریزی داریم، که این R دوره به N دوره حفظ تخصیص که طول آن می باشد، تقسیم شده است. این J کار به I اپراتور به گونه ای تخصیص یافته که علاوه بر در نظر گرفتن مفروضات مسئله خستگی اپراتورها با ملاحظه ترجیحاتشان کاهش یابد. در واقع N ورودی مسئله بوده و تعداد دوره حفظ تخصیص کارها را نشان می دهد که منظور از حفظ تخصیص کار، ثابت بودن تخصیص یک کار در هر دوره حفظ تخصیص برای یک اپراتور است، برای مثال وقتی کار j به اپراتور i در روز r تخصیص یابد، این تخصیص تا زمانی که در دوره‌ی n قرار داریم یعنی در طول دوره x ثابت می ماند. همچنین X متغیر مسئله است که طول دوره حفظ تخصیص را نشان می دهد. وقتی کار j به اپراتور i در دورهr تخصیص یابد برابر یک و در غیر این صورت صفر است. در این مسئله میزان شباهت دو کار k و j و ترجیحات اپراتورi در دوره گردش n برای تکرار یا قطع کار را نشان می دهد که هر دو آنها به صورت ورودی ماتریس برای مسئله هستند.

اگر اپراتور i در دوره n تمایل به تکرار کار یعنی انجام کار مشابه داشته باشد برابر یک و در غیر این صورت صفر است. ماتریس شباهت کارها و ماتریس ترجیحات اپراتور در محاسبه میزان خستگی اپراتور برای تعیین میزان تشابه با عدم تشابه کارها با توجه به ترجیح اپراتور در تکرار یا قطع كار لحاظ شده است. در نهایت پس از اجرای مدل کارها در طول دوره برنامه ریزی به نحوی به اپراتورها با توجه به ترجيحاتشان تخصیص یافته که هزینه ناشی از خستگی تخصیص کارهای مشابه و غیر مشابه کاهش یابد و مقادیر بهینه میزان سطح خستگی اپراتور و طول دوره گردش و ماتریس تخصیص کارها به اپراتور تعیین گردد.

# 5-3-مفروضات مدل

مفروضاتی که برای مدل‌سازی مسئله زمانبندی گردش شغلی به کار گرفته شده‌اند عبارت‌اند از:

1. تعداد کارها از تعداد اپراتورها بیشتر است لذا به هر اپراتور در هر دوره برنامه‌ریزی حداقل یک کار تخصیص می‌یابد.
2. هر کار در هر دوره برنامه‌ریزی تنها باید به یک اپراتور تخصیص یابد.
3. هر کار در هر دوره برنامه‌ریزی تنها باید یک بار انجام شود.
4. تعداد دوره‌های برنامه‌ریزی از قبل مشخص و بیش از یک دوره است.
5. تعداد اپراتورها و کارها در هر یک از دوره‌های برنامه‌ریزی ثابت می‌ماند.
6. مجموعه تمامی کارها باید در هر دوره برنامه‌ریزی برای انجام تخصیص داده شوند و انجام هیچ کاری به دوره بعد موکول تخواهد شد.
7. تخصیص کارهای مشابه در هر دوره گردش با توجه به ترجیحات اپراتور مطلوب یا نامطلوب ارزیابی می‌شود.
8. تعداد کارها، تعداد اپراتور و تعداد دوره حفظ تخصیص در طول دوره برنامه‌ریزی ثابت است.
9. مجموعه تمامی کارها باید در هر دوره برنامه‌ریزی به اپراتورها تخصیص داده شود.

# 6-3-تعاریف و نمادهای مدل

در صورتی که تعداد دوره برنامه‌ریزی برابر R ، تعداد دوره گردش (تخصیص ثابت) برابر N ، تعداد اپراتورها برابر I ، وتعداد کارها برابر J در نظر گرفته شود، اندیس‌های شمارنده پارامترها و متغیرهای تصمیم مسئله و پارامترها به شرح زیر نمادگذاری می‌شود.

# 1-6-3-اندیس‌ها

i : شمارنده اپراتور ()

j : شمارنده کار ()

r : شمارنده دوره یا روز ()

n : شمارنده دوره حفظ تخصیص ()

# 2-6-3-پارامترها

: میزان شباهت دو کار k و j به نحوی که :

: ترجیحات اپراتور i در دوره گردش n برای تکرار یا قطع کار یعنی انجام کارهای مشابه یا غیرمشابه.

# 3-6-3-متغییرهای تصمیم

: در صورتی که کار j به اپراتور i در دوره r تخصیص یابد برابر یک و در غیر این‌صورت برابر صفر خواهد بود.

: در صورتی که کار j به اپراتور i در دوره n تخصیص یابد برابر یک و در غیر این‌صورت برابر صفر خواهد بود.

: طول دوره گردش.

: میزان سطح خستگی هر اپراتور.

# 4-6-3-درجه تشابه دو کار

میزان یا حدی که یک کار به کار دیگر شباهت دارد و طبیعتاً عددی بین صفر (در حالت عدم وجود تشابه) و یک (در حالت وجود تشابه کامل که مشخصاً به دو کار یکسان گفته می‌شود) است.

# 3-6-5-خستگی اپراتور در دوره حفظ تخصیص

اگر ترجیح اپراتور در دوره حفظ تخصیص nام، مشابهت باشد (). آنگاه برای محاسبه میزان خستگی اپراتور در این دوره حفظ تخصیص داریم:

(1-3)

همچنین اگر ترجیح اپراتور در دوره حفظ تخصیص nام، عدم مشابهت باشد (). آنگاه برای محاسبه میزان خستگی اپراتور در این دوره حفظ تخصیص داریم:

(2-3)

# 6-6-3-خستگی کل اپراتور

نوعی خستگی است که اپراتور در طی دوره برنامه‌ریزی احساس می‌کند و برابر با حداکثر خستگی اپراتور در هر دوره حفظ تخصیص است.

(3-3)

# 7-3-مدل پیشنهادی

با توجه به تعاریف ارائه شده در قسمت قبل، ساختار مدل تخصیص چند دوره‌ای برای فرموله کردن مسئله رمانبندی گردش شغلی با توجه به ترجیحات اپراتور به شکل زیر توسعه داده می‌شود.

تابع هدف در این مدل از جمع میزان خستگی هر اپراتور ناشی از احساس خستگی او به دلیل اختصاص کارهای مشابه یا غیرمشابه با توجه به ترجیحاتش در طی افق برنامه‌ریزی بوده که به صورت غیر خطی فرموله شده‌است.

(4-3)

s.t.

(11-3)

(10-3)

(9-3)

(8-3)

(7-3)

(6-3)

(5-3)

معادله (3-5) بیان کننده این است که هر کار در هر دوره برنامه‌ریزی تنها باید به یک اپراتور تخصیص یابد و نامعادله (3-6) تضمین کننده این است که به هر اپراتور در هر دوره برنامه‌ریزی حداقل یک کار تخصیص می‌یابد و معادله (3-7) و (3-10) بیان کننده مجموع طول دوره‌ها و ثابت بودن تخصیص بوده و معادلات (3-8) و (3-9) مبین عدد صحیح بودن مدل می‌باشد.

# 8-3-اعتبارسنجی مدل

برای درک بهتر مدل، در این بخش دو مثال برای زمانبندی گردش شغلی که داده‌های آن به صورت تصادفی تولید شده‌است، کاربردی بودن مدل را که توسط نرم‌افزار لینگو محاسبات آن انجام شده، مورد بررسی قرار می‌دهد.

**مثال1** . در این مسئله 2 اپراتور و 6 کار متفاوت وجود دارند و طول دوره برنامه‌ریزی 3 و تعداد دوره حفظ تخصیص 2 می‌باشد. ماتریس شباهت کارها و ترجیحات اپراتور نیز به ترتیب در جدول (3-2) و (3-3) نشان داده شده‌است. ماتریس شباهت کارها، ماتریسی است که شباهت هر کار را نسبت به کارهای دیگر بیان می‌کند و ماتریس ترجیحات اپراتور ماتریسی است که ترجیح یک اپراتور را در انجام کارهای مشابه یا غیر مشابه یعنی تکرار یا قطع کار نشان می‌دهد.

می‌خواهیم کارها را به نحوی به اپراتورها در طول دوره برنامه‌ریزی به طوری که تعداد دوره حفظ تخصیص که به صورت تصادفی تعیین شده، 2 باشد، اختصاص دهیم که هزینه ناشی از خستگی قطع یا تکرار تخصیص کار (انجام کارهای مشابه یا غیرمشابه) با لحاظ کردن ترجیحات اپراتور کمینه گردد.

جدول (3-2) ماتریس شباهت کارها در مثال 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | کارها |
| 93/0 | 45/0 | 46/0 | 99/0 | 88/0 | 1 | 1 |
| 96/0 | 44/0 | 55/0 | 71/0 | 1 | 88/0 | 2 |
| 58/0 | 98/0 | 90/0 | 1 | 71/0 | 99/0 | 3 |
| 46/0 | 58/0 | 1 | 90/0 | 55/0 | 46/0 | 4 |
| 68/0 | 1 | 58/0 | 98/0 | 44/0 | 45/0 | 5 |
| 1 | 68/0 | 46/0 | 58/0 | 96/0 | 93/0 | 6 |

جدول (3-3) ماتریس ترجیحات اپراتور در مثال 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2 | 1  دوره حفظ تخصیص | اپراتور |
| 0 | 0 | 1 |
| 1 | 0 | 2 |

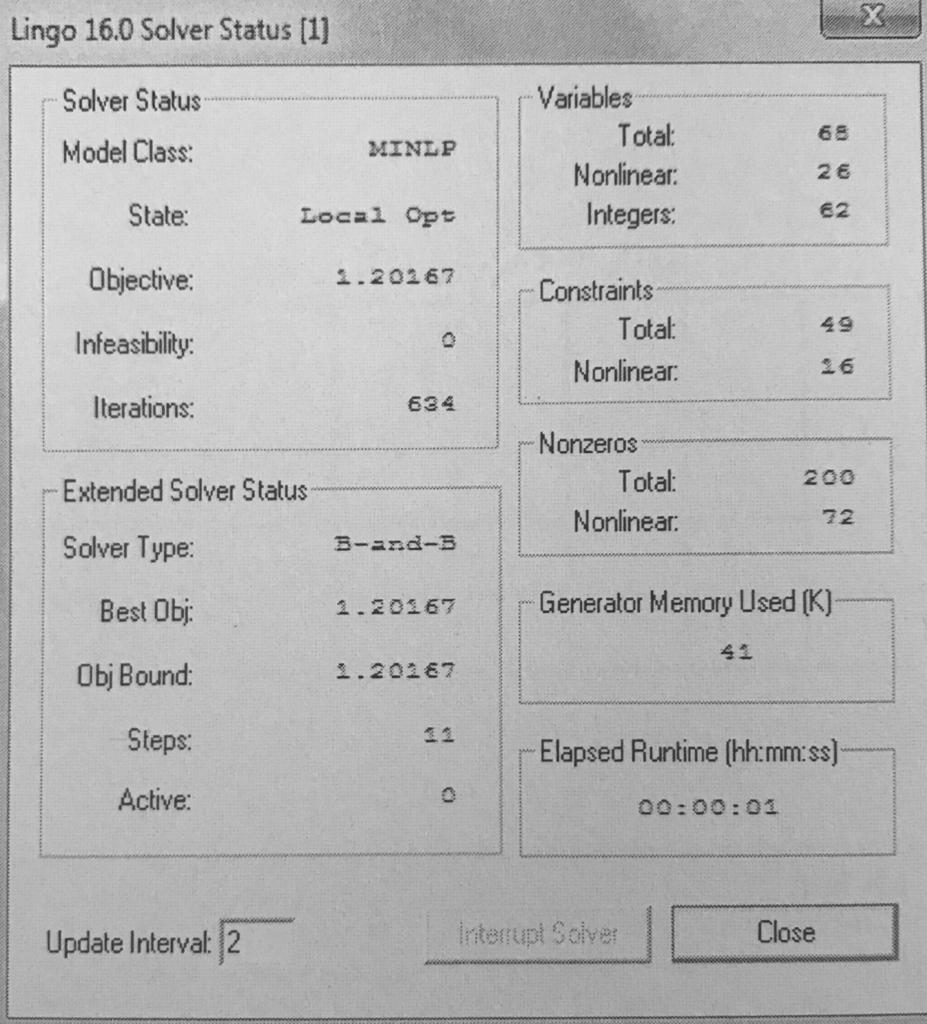
پس از اجراء مثال فوق در نرم افزار لینگو و حل آن، خروجی های مدل که جواب مسئله زمانبندی گردش شغلی می باشد در جدول (3-4) نمایش داده شده است. مقدار خستگی بهینه برای اپراتور اول 74/0 ، مقدار خستگی بهینه برای اپراتور دوم 46/0 و کمترین هزینه خستگی ممکن برای تخصیص کارها به اپراتور در این مسئله 20/1 می باشد که جواب بهینه برای مثال ارائه شده است.

همچنین مقدار بهینه طول دوره حفظ تخصیص اول و دوم به ترتیب ۲ و ۱ گزارش شده است. این بدان معنی است که خستگی اپراتورهای با لحاظ کردن ترجیحاتشان زمانی که تخصیص کارها مطابق جدول (4-3) و طول دوره حفظ تخصیص برابر مقادیر ذکر شده باشد، کاهش می یابد. همچنین مثال فوق در مدت زمان ۱ ثانیه حل شده که در شکل (3-1) پنجره خروجی لینگو نشان داده شده است. همانطور که در جدول (4-3) مشاهده می شود به اپراتور اول در دوره ی حفظ تخصیص اول که روز 1 و۲ است، کارهای ۱، ۲، ۳ و ۵ تخصیص یافته است، ترجیح این اپراتور در دوره ی اول انجام کارهای غیر مشابه بوده است که تقریبا ترجیحاتش در نظر گرفته نشده است. در دوره دوم که روز ۳ می‌باشد نیز به اپراتور اول کارهای ۴ و ۶ تخصیص یافته است که مطابق با ترجيحاتش است، چون میزان شباهت دو کار ۴ و ۶ برابر 46/0 می‌باشد یعنی این دو کار غیر مشابه هستند و ترجیح اپراتور نیز انجام کارهای غیر مشابه بوده است. به اپراتور دوم در دوره‌ی حفظ تخصیص اول که روز 1 و ۲ است، کارهای ۴ و ۶ تخصیص یافته است، ترجیح این اپراتور در دوره‌ی اول انجام کارهای غیر مشابه بوده است که ترجیحاتش در نظر گرفته شده است. در دوره دوم که روز ۳ است نیز به اپراتور دوم کارهای ۱، ۲، ۳ و ۵ تخصیص یافته است که تاحدودی ترجیحاتش که انجام کارهای مشابه بوده در نظر گرفته شده، یعنی بیشتر کارهای با میزان شباهت بالا به این ترجیحاتش اپراتور تخصیص داده شده است.

بنابراین در این تخصیص ترجیحات اپراتور دوم به طور کامل در تخصیص کارها لحاظ شده است، به همین دلیل میزان خستگی اپراتور دوم کمتر از اپراتور اول است. همچنین در این تخصیص تمامی مفروضات مدل در نظر گرفته شده است. برای مثال هیچ کاری در یک دوره به بیش از یک اپراتور تخصیص داده نشده است و به هر اپراتور حداقل یک کار تخصیص داده شده است.

جدول (3-4) خروجی لینگو در مثال 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1  کار | روز |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |



شکل (3-1) پنجره وضعیت خروجی لینگو در مثال 1

1. Origo and Pagani [↑](#footnote-ref-1)
2. Olorunsola [↑](#footnote-ref-2)
3. Bahaduri and Rdovilsky [↑](#footnote-ref-3)
4. Boredom [↑](#footnote-ref-4)
5. Ashkan Ayough [↑](#footnote-ref-5)
6. Descriptive Axiomatic Research [↑](#footnote-ref-6)
7. Invasive Weed Optimization [↑](#footnote-ref-7)
8. Job rotation scheduling problem (JRSP). [↑](#footnote-ref-8)
9. Marion [↑](#footnote-ref-9)
10. Cleary [↑](#footnote-ref-10)
11. Grandjeam [↑](#footnote-ref-11)
12. Warner [↑](#footnote-ref-12)
13. Seckiner and Kurt [↑](#footnote-ref-13)
14. Burke and Moore [↑](#footnote-ref-14)
15. Norman and Tharmmaphornphilas [↑](#footnote-ref-15)
16. Carnahan [↑](#footnote-ref-16)
17. Ortega [↑](#footnote-ref-17)
18. Cunningham and Eberle [↑](#footnote-ref-18)
19. Azizi [↑](#footnote-ref-19)
20. Simulated annealing (SA) [↑](#footnote-ref-20)
21. Ant colony optimization (ACO) [↑](#footnote-ref-21)
22. Molleman and Slomp [↑](#footnote-ref-22)
23. Donald [↑](#footnote-ref-23)
24. Green [↑](#footnote-ref-24)
25. Diego [↑](#footnote-ref-25)
26. Asensio [↑](#footnote-ref-26)
27. Occupational Repetitve Actions [↑](#footnote-ref-27)