

الحمد لله
الذي هدانا لهذا
الذي كنا لنهتدي لولا
أن هدانا الله



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت - گروه آموزشی مدیریت اجرایی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش استراتژیک

عنوان:

بررسی تاثیر آموزشهای ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان
بانک صادرات استان تهران

استاد راهنما:

سرکار خانم دکتر اعظم رحیمی نیک

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر عبدالله کولوبندی

پژوهشگر:

سعید مختاری نیا

زمستان ۱۳۹۱

تقدیم :

به مادر عزیز و گرامیم که در تمامی این سالها همچون شمع فروزانی حامی و مشوق من در راه تحصیل بوده است.

تقدیم:

به روح پرفتوح پدرم و همه شهدای سرافراز انقلاب که امنیت و عزت را به ما هدیه کردند.

سپاسگزاری :

با تشکر از استاد گرانقدر سرکار خانم دکتر اعظم رحیمی نیک که در تدوین این پایان نامه راهنمای اینجانب بوده اند.

و با سپاس از استاد فرزانه جناب آقای دکتر عبدالله کولوبندی که به عنوان استاد مشاور در مراحل مختلف پایان نامه اینجانب را یاری فرمودند.

و با تشکر از استاد گرامی جناب آقای دکتر محمدرضا ربیعی مندرجین که مرحمت فرموده داوری این پایان نامه را تقبل نمودند.

و با قدردانی از تمامی مدیران و پرسنل زحمت کش بانک صادرات استان تهران که نهایت همکاری را با اینجانب در تهیه این پایان نامه نمودند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول :
۲	چکیده
۳	مقدمه
۳	۱-۱ بیان مسئله :
۴	۲-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق :
۵	۳-۱ سوالات تحقیق :
۵	۴-۱ اهداف تحقیق :
۵	۵-۱ فرضیات تحقیق :
۵	۶-۱ مدل تحقیق : (مدل گلدستاین)
۵	چهارچوب نظری تحقیق
۸	۷-۱ مدل تحلیلی تحقیق :
۹	۸-۱ تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها :
۹	۱-۸-۱ آموزش: (تعریف نظری)
۹	۲-۸-۱ تعریف عملیاتی آموزش :
۹	۳-۸-۱ آموزش ضمن خدمت: (تعریف نظری)
۶	انواع آموزشهای ضمن خدمت
۱۰	تاریخچه آموزش ضمن خدمت
۱۰	آموزش ضمن خدمت در ایران
۱۱	اهمیت و ضرورت آموزش ضمن خدمت
۱۱	اهمیت آموزش ضمن خدمت در ایران
۱۱	۴-۸-۱ تعریف عملیاتی آموزش ضمن خدمت :
۱۱	۵-۸-۱ دانش و معلومات : (تعریف نظری)
۱۱	۶-۸-۱ عملکرد : (تعریف نظری)
۱۱	۷-۸-۱ ارزیابی عملکرد :
۱۲	۸-۸-۱ ارزیابی عملکرد :
۱۲	۹-۸-۱ تعریف عملیاتی عملکرد :
۱۲	۱۰-۸-۱ تعریف متغیرها :
۱۲	۹-۱ روش تحقیق، جامعه، نمونه
۱۳	۱۰-۱ قلمرو زمانی و مکانی
۱۳	الف- قلمرو زمانی
۱۳	ب- قلمرو مکانی

فصل دوم :

۱۵	مقدمه
۱۵	بخش اول : مبانی نظری تحقیق
۱۵	۱-۱-۲ تعریف آموزش:
۱۵	۲-۱-۲ نظریه های یادگیری :
۱۶	۳-۱-۲ اهمیت و ضرورت آموزش :
۱۸	۴-۱-۲ نیازسنجی آموزشی :
۱۹	۵-۱-۲ تعیین اولویت و نیازهای آموزشی :
۲۲	۶-۱-۲ اهداف آموزشی :
۲۲	۷-۱-۲ محتوای آموزشی :
۲۲	چه زمانی آموزش داده شود :
۲۲	۸-۱-۲ مراحل برنامه ریزی آموزشی در سازمان ها :
۲۶	۹-۱-۲ مراحل آموزش کارکنان :
۳۰	انواع نیازهای آموزشی کارکنان :
۳۰	۱۰-۱-۲ طبقه بندی نیازهای آموزشی :
۳۰	نیازهای آموزشی سازمانی :
۳۱	نیازهای آموزشی فردی :
۳۱	۱۱-۱-۲ روش های آموزشی :
۳۱	بخش دوم : چهارچوب نظری تحقیق :
۳۱	۱-۲-۲ آموزش ضمن خدمت :
۳۳	۲-۲-۲ نکات مهم آموزش ضمن خدمت :
۳۳	۳-۲-۲ نکات مهم در طراحی دوره های آموزش ضمن خدمت :
۳۴	۴-۲-۲ اجرای دوره های آموزش ضمن خدمت :
۳۵	۵-۲-۲ روشهای آموزشی ضمن خدمت :
۳۷	۶-۲-۲ ارزیابی عملکرد :
۳۸	۷-۲-۲ معیارهای ارزیابی عملکرد جهت حصول اطمینان از انجام مطلوب ارزیابی :
۳۹	۸-۲-۲ اهداف ارزیابی عملکرد :
۴۰	ویژگی های نظام ارزیابی عملکرد سازمانی کارآمد :
۴۰	۹-۲-۲ مقاصد ارزیابی عملکرد :
۴۲	۱۰-۲-۲ عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد : (عوامل برون سازمانی)
۴۵	اشتباهات معمول در ارزیابی عملکرد کارکنان :
۴۶	ارزیابی سرپرست مستقیم :
۴۶	ارزیابی همقطاران از عملکرد یکدیگر :
۴۶	ارزیابی گروهی :
۴۶	ارزیابی از طریق خودسنجی :

۴۶	ارزیابی رئیس به وسیله زیردست :
۴۶	هدف نهایی از ارزیابی عملکرد :
۴۷	۱۲-۲-۲ ایده های جدید در ارزیابی عملکرد :
۴۸	بخش سوم - پیشینه تحقیق :
۴۸	۱-۳-۲ پیشینه تحقیق در خارج از کشور :
۵۱	۲-۳-۲ - پیشینه تحقیق در داخل کشور :

فصل سوم :

۵۵	مقدمه :
۵۵	۱-۳ روش تحقیق :
۵۵	۲-۳ جامعه تحقیق :
۵۵	۳-۳ تعیین حجم نمونه :
۵۶	۴-۳ روش و ابزار گردآوری اطلاعات :
۵۶	۵-۳ ابزار اندازه گیری و نحوه اجراء :
۵۶	۶-۳ تعیین روایی پرسشنامه :
۵۷	۷-۳ پایایی (اعتماد) ابزار اندازه گیری :
۵۷	۸-۳ نحوه تدوین پرسشنامه :
۵۹	۹-۳ تجزیه و تحلیل داده ها :
۵۹	۱-۹-۳ آزمون علامت :

فصل چهارم :

۶۱	۱-۴ توصیف مشخصات جمعیت شناختی پاسخگویان :
۶۱	۱-۱-۴ سابقه کار پاسخگویان :
۶۲	۲-۱-۴ سن پاسخگویان :
۶۳	۳-۱-۴ میزان تحصیلات پاسخگویان :
۶۴	۲-۴ بررسی فرضیات تحقیق :
۶۴	۱-۲-۴ فرضیه اول :
۶۵	۲-۲-۴ فرضیه دوم :
۶۵	۳-۲-۴ فرضیه سوم :

فصل پنجم :

۶۹	مقدمه
۶۹	۵-۱ نتایج داده های تحقیق :
۶۹	۱-۱-۵ فرضیه اول تحقیق :
۷۰	۲-۱-۵ فرضیه دوم تحقیق :
۷۰	۳-۱-۵ فرضیه سوم تحقیق :
۷۱	۲-۵ پیشنهادات مبتنی بر فرضیه های تحقیق :

- ۷۱ ۱-۲-۵ رابطه آموزش با عملکرد کارکنان:
- ۷۲ ۲-۲-۵ ارتباط بین محتوی و مطالب آموزشی با افزایش توانایی های فردی و سازمانی کارکنان:
- ۷۲ ۳-۲-۵ ارتباط بین آموزش با رشد و ترفیع کارکنان :
- ۷۲ ۳-۵ پیشنهادات جانبی :
- ۷۳ ۲-۳-۵ اجرای دوره های بازآموزی :
- ۷۳ ۳-۳-۵ حاکمیت نگرش سیستمی :
- ۷۳ ۴-۵ پیشنهادات برای تحقیقات بعدی :
- ۷۵ منابع و مأخذ :

فهرست جداول

- جدول ۴-۱: توزیع پاسخگویان از نظر سابقه کار: ۶۱
- جدول ۴-۲: توزیع سنی پاسخگویان ۶۲
- جدول ۴-۳: توزیع پاسخگویان از نظر میزان تحصیلات ۶۳
- جدول ۴-۴: نتایج آزمون علامت جهت بررسی فرضیه اول تحقیق ۶۴
- جدول ۴-۵: نتایج آزمون علامت جهت بررسی فرضیه دوم تحقیق ۶۵
- جدول ۴-۶: نتایج آزمون علامت جهت بررسی فرضیه سوم تحقیق ۶۶
- جدول ۴-۷: اولویت بندی متغیرهای مختلف تحقیق از نظر میزان تاثیر دوره های آموزشی بر آن
ها با توجه به درصد پاسخگویی پرسش شوندگان ۶۷

فهرست نمودارها

- نمودار (۲-۱) : الگوی نیازسنجی آموزشی ۲۱
- نمودار (۲-۲) : تعیین نیازهای آموزشی کارکنان به وسیله ارزیابی عملکرد آنها ۲۴
- نمودار (۱-۴) : نمودارهای فراوانی و فراوانی نسبی مربوط به سابقه کار پاسخگویان ۶۱
- نمودار (۲-۴) : نمودارهای فراوانی و فراوانی نسبی مربوط به سن کار پاسخگویان ۶۲
- نمودار (۳-۴) : نمودارهای فراوانی و فراوانی نسبی مربوط به میزان تحصیلات پاسخگویان ۶۳

فهرست اشکال

- شکل شماره (۱-۲) : فرآیند آموزش کارکنان ۲۵
- شکل (۲-۲) : فرآیند آموزش مدیران و کارکنان ۲۶
- شکل (۳-۲) : مراحل اساسی گردش مشاغل ۲۸
- شکل (۴-۲) : مقاصد سیستم های ارزیابی عملکرد ۴۱
- شکل (۵-۲) : کاربردهای متفاوت ارزیابی عملکرد ۴۲

فصل اول :
کلیات تحقیق

((بسمه تعالی))

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی تاثیر آموزشهای ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان بانک صادرات استان تهران در رابطه با ایجاد و افزایش دانش و مهارت و همچنین به هنگام نمودن دانش آنها صورت گرفته است.

جامعه آماری این تحقیق پرسنل شرکت کننده در دوره های آموزش ضمن خدمت شاغل در شعب بانک صادرات استان تهران می باشند که تعداد آنها ۸۰۰ نفر بوده و از روش نمونه گیری تصادفی با استفاده از فرمول ککران ۱۰۰ نفر بعنوان نمونه انتخاب گردیده است. روش غالب پژوهش، توصیفی و پیمایشی می باشد. ابزار تحقیق، پرسشنامه بوده که روائی آن روش تناسب محتوی و پایائی آن از روش آلفای کرونباخ به تائید رسیده و پس از تکمیل، داده های آن با استفاده از نرم افزار SPSS و با استفاده از آزمون علامت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج حاصل در مورد فرضیه های تحقیق بشرح ذیل ارائه می گردد :

۱) بین دوره های آموزش ضمن خدمت و عملکرد کارکنان بانک صادرات استان تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

۲) بین دوره های آموزش ضمن خدمت با افزایش توانایی های فردی و سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.

۳) بین دوره های آموزش ضمن خدمت با میزان رشد و ترفیع کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.

مقدمه :

جهان امروز، جهان تغییر و تحول است. به ندرت روزی بدون نوآوری در جهان اقتصاد، تغییر در تولید یا وضعیت خدمات می‌گذرد. در چنین شرایطی بیشتر سازمان‌ها به دنبال راه‌حلی برای تطبیق با این شرایط هستند. راه‌حلی که توسط بیشتر صاحب‌نظران عنوان شده، آموزش و بهسازی منابع انسانی است. از لحاظ علمی نیز فشارهای فرهنگی، اجتماعی، تکنولوژیک، اقتصادی و سیاسی با هم ترکیب شده‌اند تا سازمان‌ها را مجبور کنند به پتانسیل‌های اساسی به‌طور کل و به آموزش به‌طور خاص توجه بیشتری داشته باشند. آموزش کارکنان، فرایندی است که انطباق و سازگاری کارکنان را با محیط متحول سازمان و انطباق بهتر سازمان را با محیط بیرون فراهم می‌آورد. بنابراین سازمان به منظور رسیدن به حد مطلوب اقتصادی و صنعتی، بایستی آموزش نیروی انسانی را در صدر اولویت‌های خود قرار داده و در زمینه تربیت مغزهای متفکر و مبتکر سرمایه‌گذاری کند. از این رو برنامه‌ریزی‌های بزرگ و فراگیر را باید بر پایه اندیشه‌های نو، آفریننده، پویا، پرتوان و نگرش‌های سازنده، دیدگاه‌های تازه و تعهد و دلبستگی ژرف منابع انسانی در سازمان‌ها بنا نهاد. برای تحقق منظور فوق می‌بایست همواره این نیروی پرتوان را در پرتو آموزش و پرورش مناسب و سازگار قرار داد. این تحقیق تأثیر آموزش ضمن خدمت بر افزایش کارایی نیروی انسانی را در سازمانها مورد توجه و ارزیابی قرار می‌دهد و در پی پاسخگویی به این پرسش اصلی است که آیا گذراندن دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارایی کارکنان را افزایش می‌دهد؟ همچنین آیا آموزش ضمن خدمت قادر است نیروی انسانی را برای انجام بهتر وظایف محوله پرورش دهد؟ گذراندن این دوره‌ها، چگونه برنامه‌ریزی مدیریت، تخصص، خلاقیت، رضایت شغلی و طرز برخورد کارآموزان با ارباب رجوع را تحت تأثیر قرار می‌دهد؟ آیا عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد؟

۱-۱- بیان مسأله :

امروزه رشد نیروی انسانی از طریق آموزش و پرورش بیش از پیش مورد توجه و تأکید سازمانها قرار گرفته است تأکیدی که در کوشش‌های مدیریت نوین، تحولی چشمگیر به شمار می‌آید. به بیان دیگر اکنون آموزش و پرورش کارکنان در ردیف اساسی‌ترین وظایف هر مدیر قرار گرفته است. در این راستا مهم‌ترین وظیفه مدیر آنست که با تدوین مستمر برنامه‌های آموزشی، راه‌دگرگون‌شدن و بهبود کار را هموار نماید. آموزش کارآترین ابزار و قویترین فرآیند موجود برای انتقال دانش و مهارت به نیروی انسانی، آماده و تقویت نمودن آنان برای انجام وظایف می‌باشد. به علاوه اجرای برنامه‌های آموزشی سازمان، پرورش استعدادها، ژرف بینی، جامع‌نگری و پایبندی افراد به ارزشهای سازمانی را تقویت می‌نماید.

آموزش ضمن خدمت یکی از مؤثرترین ابزارهای مدیران برای مقابله با تغییرات محیطی بوده و ضامن ارائه مناسب خدمات، بخصوص در سازمان‌های خدماتی و دولتی می‌باشد که چنانکه منظم و هدفمند و در راستای نیازهای واقعی کارکنان تدوین و اجراء شود، نه تنها عملکرد کارکنان و سازمان را بالا می‌برد، بلکه بهبود مهارت‌های مدیران و افزایش رضایت کارکنان و ارباب رجوع را نیز در پی خواهد داشت. (بزاز جزایری، ۱۳۷۳، ص ۴)

حال با توجه به اینکه کیفیت اجرای کارها و امور جاری برنامه ریزی شده در گرو نحوه عملکرد کارکنان است، این تحقیق در پاسخگویی به این سوال است که آیا آموزش های ضمن خدمت برگزار شده در عملکرد کارکنان بانک صادرات تهران در جامعه آماری تاثیر داشته است؟

به منظور پاسخگویی به این سوال، آثار و نتایج آموزش ضمن خدمت مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت. فرضیه هایی که تاثیر آموزش ضمن خدمت بر تواناییها، افزایش دانش و ارتقای شغلی کارکنان را مورد توجه قرار می دهد.

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق :

بانک از جمله سازمانهایی است که سرمایه آن هر قدر هم که زیاد باشد به تنهایی تاثیر مهمی در طلب اعتماد عمومی و توسعه کار ندارد بلکه اعتماد و اطمینان خاطر مردم سرمایه اصلی بانک بوده و از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این عمل یعنی اعتماد عمومی بانک را قادر می سازد تا از طریق سپرده های تودیع شده توسط مردم اقدامات بر عملیات بانکی مورد لزوم را انجام دهد که در نتیجه ضمن ارائه خدمات و اعطای تسهیلات بانکی منجر به رشد و توسعه اقتصادی جامعه گردد. هر سازمانی به افراد آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. اگر توانایی کارکنان موجود پاسخگوی این نیاز باشد آموزش ضرورت چندانی ندارد اما اگر چنین نباشد، لازم است سطح مهارت، توانای و انطباق پذیری آنان افزایش یابد. همگام با پیچیده تر شدن مشاغل، بر اهمیت آموزش کارکنان نیز افزوده شده است زمانی که مشاغل ساده بودند، به آسانی فرا گرفته می شدند و دگرگونی های فنی تاثیر اندکی در آنها داشت از این رو کارکنان نیاز چندانی به افزایش یا تغییر مهارت های خود نداشتند اما دگرگونی های پرشتایی که ربع قرن اخیر در جوامع پیشرفته و پیچیده روی داده است فشار روز افزونی را بر سازمان ها وارد آورده است تا محصولات و خدماتی را که تولید می کنند چگونگی تولید و عرضه شان، نوع مشاغل مورد نیاز و نوع مهارت های لازم برای انجام دادن این مشاغل را با وضعیت موجود وفق دهند. (طوسی، صائبی، ۱۳۸۱، ص ۲۴۶)

امروزه کمتر سازمانی قادر است بدون آموزش کارکنان خود، بهبود و توسعه یابد در اثر آموزش، فرد دچار تحول و تغییرات افکار، دانش و مهارت تخصصی خواهد شد و به سوی ارزش های جدید و بهتری گام برخواهد داشت. با آموزش مناسب، فرد می تواند از مقاومت خود در برابر تغییری که با توجه به الزامات جامعه اطلاعاتی کنونی می باشد، بکاهد و خود و سازمان را با بهبود عملکرد و حل مشکلات مدیریت به سوی رسالت سازمان پیش برد.

بانک صادرات استان تهران از این قاعده مستثنی و با توجه به نقش متمر ثمری که در راستای تحقق اهداف کوتاه مدت و بلند مدت کشور از جنبه حمایت و پشتیبانی خدماتی و مالی دارد، از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. یکی از ابزارهای اجرای این وظایف از سوی این سازمان، نیروی انسانی متخصص به خصوص در زمینه های برنامه ریزی و مالی می باشد، بنابراین با عنایت به موارد فوق به اهمیت و لزوم آموزش در سازمان ها پی می بریم. لذا بانک صادرات استان تهران نیز در جهت توسعه سرمایه منابع انسانی با سایر ارگان های دولتی همگام شده است.

۳-۱- سؤال تحقیق :

آیا آموزش ضمن خدمت بر کارآیی کارکنان بانک صادرات اثر دارد؟

۴-۱- اهداف تحقیق :

- ۱) بررسی تاثیر آموزش های ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان بانک صادرات استان تهران.
- ۲) بررسی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت در به روز کردن و افزایش سطح دانش کارکنان بانک صادرات استان تهران.
- ۳) بررسی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت در جهت ایجاد و افزایش توانایی های فردی و سازمانی کارکنان آموزش دیده بانک صادرات استان تهران.
- ۴) بررسی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر میزان رشد و ترفیع کارکنان بانک صادرات.

۵-۱- فرضیات تحقیق :

- ۱) بین دوره های آموزش ضمن خدمت و عملکرد کارکنان بانک صادرات استان تهران رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲) بین دوره های آموزش ضمن خدمت با افزایش توانایی های فردی و سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳) بین دوره های آموزش ضمن خدمت با میزان رشد و ترفیع کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

۶-۱- مدل تحقیق (مدل گلدستاین) :

چهارچوب نظری:

گلدستاین بر اساس رویکرد سیستمی، مدلی برای آموزش ارائه کرده است. او در این مدل فرآیند آموزش را متشکل از سه بخش اصلی: سنجش، آموزش و ارزیابی دانسته است که با اقتباس از چهارچوب کلی، مراحل اصلی مدل و محتوای آنها به شرح زیر است:

۱ - مرحله سنجش: این مرحله شامل دو کارکرد زیر است:

الف) سنجش نیازهای آموزشی:

این مرحله از فرآیند آموزش، اطلاعات (درونداد) ضروری برای طرح ریزی برنامه را فراهم می آورد. سنجش نیازهای آموزشی مستلزم تحلیل سازمان، تحلیل الزامات شغل و وظیفه و تحلیل افراد است.

ب) تعیین اهداف آموزشی:

نیازهای تعیین شده مبنای تدوین اهداف عینی آموزش قرار می گیرند. این اهداف درونداد و ملاک ارزشیابی کفایت آن است. برای ایفای این نقش، اهداف عینی باید حاوی رفتار مورد انتظار آموزش گیران پس از اتمام آموزش، شرایط و استانداردهای مربوط به آن باشند.

۲ - مرحله آموزش و بهسازی: در این مرحله بر اساس اطلاعات حاصل از مرحله اول، برنامه مناسب برای تحقق اهداف تدوین و اجرا می شود. این مرحله نیز شامل دو فعالیت زیر است:

الف) طرح ریزی: در این فعالیت، بر اساس اهداف تعیین شده و با توجه به شرایط و امکانات موجود و اصول یادگیری، شیوه ها، روش ها و رویه ها، محتوا و مواد و وسایل آموزشی

برگزیده و در طرحی منسجم به گونه ای با یکدیگر تلفیق می شوند که اهداف آموزشی برآورده شود.

ب) اجرا : در این فعالیت، طرح آموزشی تدوین شده جامه عمل به خود می پوشاند. عوامل اصلی در این مرحله آموزش دهندگان و آموزش گیران هستند، خدمات پشتیبانی نیز نقش مهمی در تسهیل و بهبود فرایند و موفقیت اجرای برنامه دارد.

۳- مرحله ارزشیابی : در این مرحله میزان کفایت برنامه آموزشی در تحقق اهداف تعیین شده سنجیده می شود. فرآیند ارزشیابی حول محورهای عمده ای تمرکز می یابد :

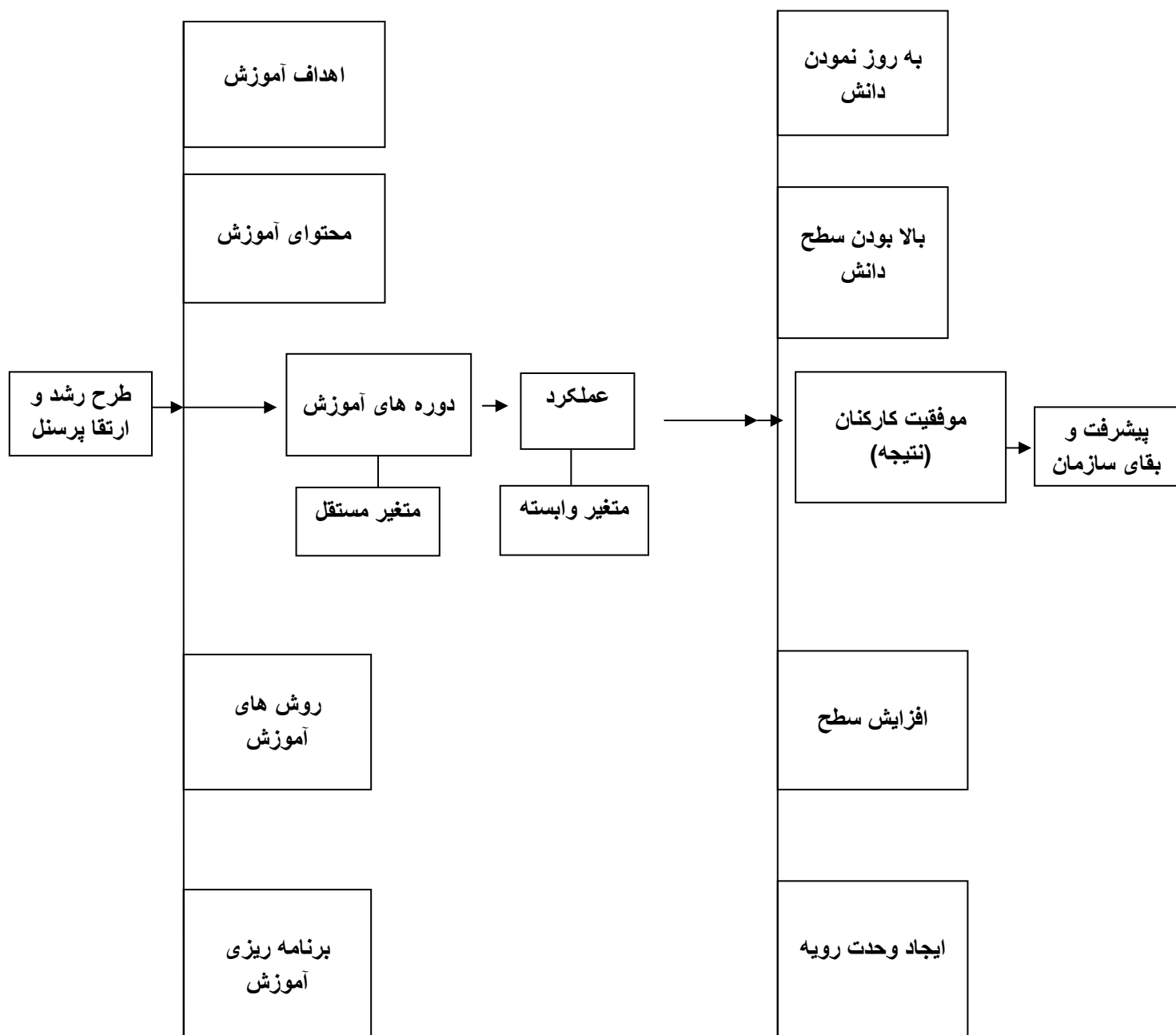
ایجاد معیارهای ارزشیابی مبتنی بر اهداف عملکردی

سنجش و ارزشیابی نتایج با استفاده از طرح ها و روش های ارزشیابی

ارائه بازخورد درونی (اثر بخشی مرحله ارزشیابی) و بازخورد بیرونی (در مورد دو مرحله قبلی). (عباس زادگان، ۷۹، ص ۴۸-۵۰)

-

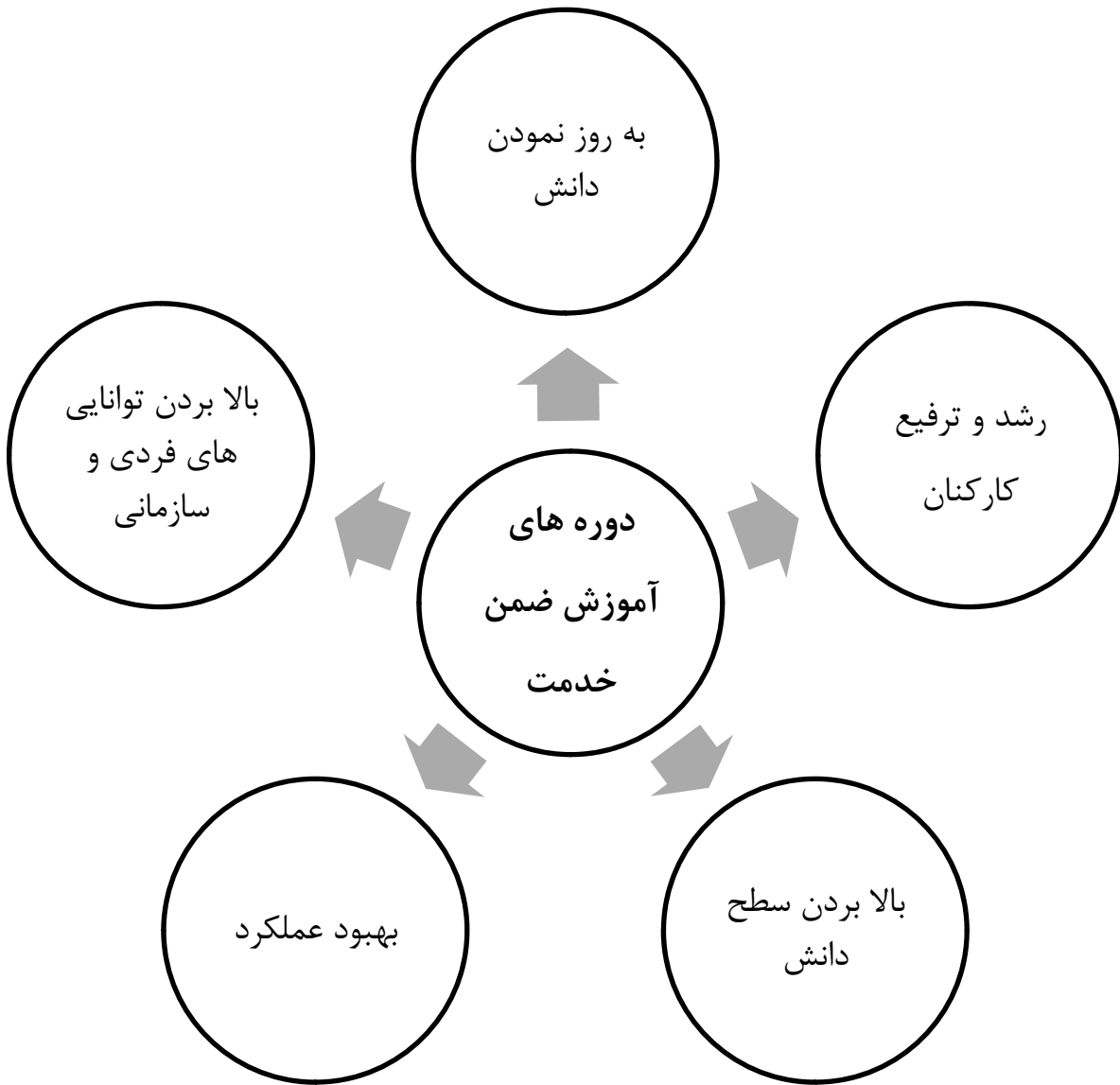
(مدل گلدستاین)



روش ها و الگوهای نیازسنجی در سازمان ها (سلطانی، علی-۱۳۸۴)

۷-۱- مدل تحلیلی تحقیق :

بر اساس مدل گلدستاین و فرضیات تحقیق مدل تحلیلی تهیه گردیده است.



۸-۱- تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها :

۸-۱-۱- آموزش : (تعریف نظری)

می توان گفت آموزش يك استراتژی است که با هدفی خاص و جهتی مشخص در طول زمان اجرا می شود. آموزش در واقع فراگیری تجربه ای است که به دنبال یک تغییر نسبتاً پایدار در فردی هستند که می خواهد توانایی خودش را در جهت اجرای وظایف یک شغل بهبود بخشد. آموزش می تواند شامل تغییر در مهارت ها، دانش، نگرش ها و یا رفتار اجتماعی فرد شود. (کازمی، ۱۳۸۰، ص ۲۹۱)

۸-۱-۲- تعریف عملیاتی آموزش :

اقداماتی که باعث شکوفا شدن توانمندی ها و قابلیت های بالقوه و در نتیجه استفاده بهتر از نیروی پرسنل موجود می باشد و در مجموع موفقیت های آتی بانک را تضمین و تحکیم می کند. به طور کلی آموزش را می توان فرآیندی در نظر گرفت که بر اساس آن افراد برخوردار، تجهیز به مهارت و شناخت مناسب از اهداف و فعالیت های مربوطه می گردند. جریان آموزش شامل محتوی، جهت و تأکیدهای خاص بوده و طی این جریان، معلومات در ذهن فرد جایگزین شده و به آگاهی های قبلی وی افزوده شده و تغییرات محسوسی در رفتار و نحوه نگرش کاری ایشان ایجاد می گردد .

۸-۱-۳- آموزش ضمن خدمت : (تعریف نظری)

عبارتست از بهبود نظامدار و پیوسته استخدام شدگان از نظر دانش، مهارتها و رفتارهایی که به رفاه آنان و سازمان محل خدمتشان کمک می کند. منظور از آموزش ضمن خدمت این است که به فرد در ضمن انجام کار آموزش داده شود. هر کارمندی عملاً از بدو ورود تا پایان خدمتش در سازمان، ضمن پیمودن مدارج و حرکت از شغلی به شغل دیگر، از این طریق آموزش می بیند. (سعادت، ۱۳۸۱، ص ۱۷۹)

تعاریف بسیار دیگری نیز از آموزش ضمن خدمت ارائه شده است. از این تعاریف میتوان نتیجه گرفت که آموزش ضمن خدمت به آن نوع آموزش اطلاق میشود که:

۱. پس از استخدام فرد در مؤسسه یا سازمان صورت میپذیرد.
۲. هدف و منظور از این آموزش، آماده سازی افراد برای اجرای بهینه وظایف و مسئولیتهای کاری است.
۳. این نوع آموزشها عمدتاً در سه محور اساسی «توسعه دانش، بهبود مهارتها و ایجاد یا تغییر نگرشها» ارائه می شود.
۴. جهت گیری اصلی این آموزشها، کارها یا وظایف مورد تصدی است.

انواع آموزشهای ضمن خدمت :

آموزش ضمن خدمت با توجه به ماهیت آموزشها، مدت زمانی که برای آموزش در نظر گرفته می شود و نیز هدف و منظور از آموزش، متفاوت است. بر این پایه، آموزش ضمن خدمت به موارد زیر تقسیم می شود:

- برپایه زمان: کوتاهمدت - بلندمدت - ترکیبی ■ برپایه هدف: توجیهی - بازآموزی - جبرانی - دانش افزایی ■ برپایه ماهیت: ویژه - تخصصی