



(دانشگاه آزاد اسلامی)

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت ، گروه مدیریت اجرایی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش مدیریت استراتژیک

عنوان:

بررسی تأثیر دوره های آموزشی بر بهره وری

کارکنان بازاریابی شرکت پارت گستر خودرو

استاد راهنما:

خانم دکتر ماندان مؤمنی

استاد مشاور:

آقای دکتر خدابخش داشگرزاده

پژوهشگر :

ادیب باشتی

شهریورماه ۱۳۹۰



تقدیم بہ:

پدرو مادر مہربانم

اسطورہ ہای صبر و تلاش و مہربانی

و

بگاہ عزیز

کہ موفقیت ہایم را بدینون توجہات و محبت ہای آنہامی دانم

و

ہمہ کسانی کہ دوستان دارم

پاسکزاری:

پاس بیکران و پاک تر از شبنم فرو نشسته بر رخسار گلبرگ های بهاری و تایش برخاسته از عمق دل
و جان بر پیشگاه حضرت دوست، که تایش زیور زبان است و پاسکزاریش آرام بخش جان.

رحمت و احد دانای متعال فرصتی داد که به حد توان خویش از محضر اساتید کرامت بهره جویم. بر خود
لازم می دانم تسکین و پاس خاضعانه خود را به پیشگاه این عزیزان تقدیم نمایم.

سرکار خانم دکتر ماندان مؤمنی

استاد راهنمای ارجمند که وجودشان سبب دلگرمی و راهنمایی و حمایت های ارزشمند ایشان بدایستگرا راه دانش و پویایی بود و در طول نخارش این پیمان
نامه از بیج تلاش مضائقه نمودند و با نظرات عالمانه موجب غنای علمی این پیمان نامه گردیدند. باعث مباهات است که در محضرشان زانوی
تعلم زده و به شاگردیشان مفتخر گشته ام.

جناب آقای دکتر خدا بخش دانشگر زاده

استاد مشاور کرامی که مراد تکمیل این پیمان نامه به علم خویش همواره راهنما بودند. با تسکین و قدر دانی از زحمات و تلاش های بی دریغ و صمیمانه کلیه
عزیزانی که مراد پیهمودن این راه یاری نمودند.

فهرست مطالب

| | صفحه | عنوان |
|----|------|--|
| ۲ | | ۱-۱- مقدمه..... |
| ۵ | | ۲-۱- بیان مسأله تحقیق..... |
| ۶ | | ۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق..... |
| ۷ | | ۴-۱- اهداف تحقیق..... |
| ۷ | | ۵-۱- مدل تحقیق..... |
| ۹ | | ۶-۱- فرضیات تحقیق..... |
| ۹ | | ۷-۱- روش تحقیق..... |
| ۹ | | ۸-۱- ابزار جمع‌آوری داده..... |
| ۱۰ | | ۹-۱- قلمرو مکانی تحقیق..... |
| ۱۰ | | ۱۰-۱- قلمرو زمانی تحقیق..... |
| ۱۰ | | ۱۱-۱- نمونه آماری..... |
| ۱۱ | | ۱۲-۱- روش تجزیه و تحلیل دادهها..... |
| ۱۱ | | ۱۳-۱- محدودیتهای تحقیق..... |
| ۱۱ | | ۱۴-۱- تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی تحقیق..... |

فصل دوم: مرور ادبیات و پیشینه تحقیق

| | | |
|----|--|--|
| ۱۳ | | ۱-۲- مقدمه..... |
| ۱۳ | | ۲-۲- تاریخچه آموزش..... |
| ۱۶ | | ۳-۲- تعریف آموزش..... |
| ۱۷ | | ۴-۲- تفاوت‌های آموزشهای کلاسیک و کارورزی..... |
| ۲۰ | | ۵-۲- اهمیت و لزوم آموزش..... |
| ۲۱ | | ۶-۲- مزایای آموزش..... |
| ۲۲ | | ۷-۲- هدف آموزش کارکنان..... |
| ۲۳ | | ۸-۲- نظریه‌های مهم در آموزش و بهسازی نیروی انسانی در سازمانها..... |
| ۲۳ | | ۲-۸-۱- الگوی شناختی..... |
| ۲۵ | | ۲-۹-۱- روشها و فنون آموزش و توسعه منابع انسانی..... |
| ۲۵ | | ۲-۹-۱-۱- آموزشهای کاربردی..... |
| ۲۵ | | ۲-۹-۱-۱-۱- آموزش حین کار..... |
| ۲۶ | | ۲-۹-۱-۲- آموزش جواری..... |
| ۲۶ | | ۲-۹-۱-۳- آموزش استاد- شاگردی..... |
| ۲۶ | | ۲-۹-۱-۴- دوره‌های اختصاصی..... |
| ۲۶ | | ۲-۹-۲- آموزشها و توسعه مدیریت و سرپرستی..... |
| ۲۸ | | ۲-۹-۲-۱- مهارتهای تصمیمگیری..... |
| ۲۹ | | ۲-۹-۲-۲- دانش سازمان..... |
| ۲۹ | | ۲-۹-۲-۳- دانش عمومی..... |

| | |
|----|---|
| ۳۰ | نیازهای ویژه انفرادی..... ۴-۲-۹-۲ |
| ۳۱ | مهارت‌های ارتباطی..... ۵-۲-۹-۲ |
| ۳۲ | دانش شغلی..... ۶-۲-۹-۲ |
| ۳۳ | رویکردهای علمی و کاربردی گوناگون و مراحل و فرآیند آموزش..... ۱۰-۲ |
| ۳۳ | مدل‌های ساده..... ۱-۱۰-۲ |
| ۳۴ | مدل T.D.L.B..... ۲-۱۰-۲ |
| ۳۵ | مدل پارکر..... ۳-۱۰-۲ |
| ۳۶ | مدل مبتنی بر تحول سازمان..... ۴-۱۰-۲ |
| ۳۸ | مدل رویکرد سیستمی به سازمان..... ۵-۱۰-۲ |
| ۳۹ | فرآیند آموزش..... ۱۱-۲ |
| ۳۹ | مراحل آموزش..... ۱-۱۱-۲ |
| ۴۱ | مراحل آموزش (به بیان دیگر)..... ۲-۱۱-۲ |
| ۴۲ | تشخیص نیازها و اولویت‌های آموزشی و نیازسنجی..... ۱-۲-۱۱-۲ |
| ۴۸ | روشها و فنون نیازسنجی آموزشی..... ۱-۱-۲-۱۱-۲ |
| ۵۴ | تدوین اهداف برنامه آموزشی..... ۲-۱-۲-۱۱-۲ |
| ۵۵ | اصول سازماندهی و محتوای آموزشی..... ۱-۲-۲-۱۱-۲ |
| ۵۷ | تعیین منابع مورد نیاز..... ۳-۲-۱۱-۲ |
| ۵۷ | اجرای برنامه آموزشی..... ۴-۲-۱۱-۲ |
| ۵۸ | ارزشیابی..... ۵-۲-۱۱-۲ |
| ۵۹ | ویژگیها و اصول اساسی آموزش در سازمان..... ۱۲-۲ |
| ۶۱ | تعاریف ارزشیابی..... ۱۳-۲ |
| ۶۳ | اصول ارزیابی..... ۱۴-۲ |
| ۶۳ | رویکردهای گوناگون ارزشیابی آموزشی..... ۱۵-۲ |
| ۶۵ | الگوهای ارزشیابی..... ۱۶-۲ |
| ۶۵ | الگوی تایلر..... ۱-۱۶-۲ |
| ۶۷ | روش ادیورنه..... ۲-۱۶-۲ |
| ۶۷ | روش دفیلیپس..... ۳-۱۶-۲ |
| ۶۸ | الگوی سیب..... ۴-۱۶-۲ |
| ۶۹ | الگوی ارزشیابی مرحله کریک پاتریک..... ۵-۱۶-۲ |
| ۷۰ | الگوی (IPOO)..... ۶-۱۶-۲ |
| ۷۱ | الگوی (TVS)..... ۷-۱۶-۲ |
| ۷۱ | الگوی (TIER)..... ۸-۱۶-۲ |
| ۷۳ | الگوی آزمایش اجتماعی..... ۹-۱۶-۲ |
| ۷۳ | الگوی ارزشیابی مبتنی بر مدافع..... ۱۰-۱۶-۲ |
| ۷۴ | الگوی سالیوان..... ۱۱-۱۶-۲ |
| ۷۵ | اثربخشی..... ۱۷-۲ |
| ۷۵ | مفهوم ارزیابی اثربخشی آموزش..... ۱۸-۲ |
| ۷۶ | روشهای ارزشیابی اثربخشی آموزش..... ۱۹-۲ |
| ۷۶ | طرحهای مطالعه موردی یک مرحله‌ای..... ۱-۱۹-۲ |

| | |
|-----|---|
| ۷۷ | ۲-۱۹-۲- طرح مقایسه گروههای ایستا. |
| ۷۷ | ۳-۱۹-۲- طرح چهارگروهی سومومن. |
| ۷۸ | ۲-۲۰- اثربخشی آموزشهای زبانی. |
| ۸۱ | ۲-۲۱- دلایل عمده در تعیین اثربخشی دورههای آموزشی. |
| ۸۲ | ۲-۲۲- شاخصهای ارزیابی اثربخشی. |
| ۸۳ | ۲-۲۳- عوامل مؤثر بر اثربخشی دورههای آموزشی. |
| ۸۵ | ۲-۲۴- چگونگی اجرای ارزشیابی. |
| ۸۸ | ۲-۲۵- تعاریف کارآیی. |
| ۸۹ | ۲-۲۶- مفهوم کارآیی. |
| ۹۳ | ۲-۲۷- بهرهوری. |
| ۹۴ | ۲-۲۸- دیدگاههای مختلف درباره بهرهوری. |
| ۹۵ | ۲-۲۸-۱- دیدگاه سیستمی. |
| ۹۵ | ۲-۲۸-۲- دیدگاه ژاپنی. |
| ۹۷ | ۲-۲۸-۳- رویکرد اقتصادی بهرهوری. |
| ۹۸ | ۲-۲۹- عوامل مؤثر بر بهرهوری. |
| ۹۹ | ۲-۳۰- برنامههای بهبود بهرهوری. |
| ۱۰۰ | ۲-۳۰-۱- کار گروهی. |
| ۱۰۰ | ۲-۳۰-۲- روشها. |
| ۱۰۱ | ۲-۳۰-۳- تکنولوژی. |
| ۱۰۱ | ۲-۳۰-۴- انگیزهها. |
| ۱۰۲ | ۲-۳۰-۵- آموزش و کارآموزی. |
| ۱۰۲ | ۲-۳۰-۶- سهم شدن در سود حاصل از بهرهوری. |
| ۱۰۳ | ۲-۳۱- موانع و محدودیتهای موجود در سه راه بهرهوری. |
| ۱۰۴ | ۲-۳۲- بازاریابی (مقدمه). |
| ۱۰۵ | ۲-۳۳- تعریف بازار با دید بازاریابی کاربردی. |
| ۱۱۰ | ۲-۳۴- بازاریابی. |
| ۱۱۱ | ۲-۳۵- وظایف مدیریت بازاریابی. |
| ۱۱۲ | ۲-۳۶- اهم وظایف مدیریت بازار. |
| ۱۱۴ | ۲-۳۷- سابقه تحقیق. |
| ۱۱۵ | ۲-۳۸- مدل مورد استفاده تحقیق. |

فصل سوم: روش تحقیق

| | |
|-----|--------------------------------|
| ۱۱۸ | ۳-۱- مقدمه. |
| ۱۱۸ | ۳-۲- روش تحقیق. |
| ۱۱۸ | ۳-۳- جامعه آماری. |
| ۱۱۹ | ۳-۴- نمونه آماری. |
| ۱۱۹ | ۳-۵- روش جمعآوری دادهها. |
| ۱۲۰ | ۳-۶- روایی پرسشنامه. |
| ۱۲۱ | ۳-۷- پایایی پرسشنامه. |

| | |
|-----|--|
| ۱۲۲ | ۸-۳- روش تجزیه و تحلیل دادهها. |
| ۱۲۲ | ۱-۸-۳- آزمون کولوموگروف- اسمیرنوف. |
| ۱۲۴ | ۲-۸-۳- آزمون میانگین t |
| ۱۲۵ | ۳-۸-۳- آزمون فریدمن. |

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل دادههای آماری

| | |
|-----|--|
| ۱۲۸ | ۱-۴- مقدمه. |
| ۱۲۸ | ۲-۴- بررسی ویژگیهای جمعیتی پاسخ دهندگان. |
| ۱۲۸ | ۱-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از نظر جنسیت. |
| ۱۳۰ | ۲-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از نظر سن. |
| ۱۳۰ | ۳-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از نظر تحصیلات. |
| ۱۳۲ | ۴-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از نظر سابقه کار. |
| ۱۳۳ | ۵-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از نظر تعداد دفعات شرکت در دورهها. |
| ۱۳۴ | ۳-۴- آزمون آزمون کولوموگروف- اسمیرنوف. |
| ۱۳۵ | ۴-۴- آمار استنباطی- آزمون فرضیات. |
| ۱۳۵ | ۱-۴-۴- سؤال اصلی. |
| ۱۳۷ | ۲-۴-۴- سؤال فرعی ۱. |
| ۱۳۸ | ۱-۲-۴-۴- جداول و نمودار فرضیه اول. |
| ۱۴۵ | ۳-۴-۴- سؤال فرعی ۲. |
| ۱۴۶ | ۱-۳-۴-۴- جداول و نمودار فرضیه دوم. |
| ۱۵۳ | ۴-۴-۴- سؤال فرعی ۳. |
| ۱۵۴ | ۱-۴-۴-۴- جداول و نمودار فرضیه سوم. |
| ۱۶۰ | ۵-۴-۴- سؤال فرعی ۴. |
| ۱۶۱ | ۱-۵-۴-۴- جداول و نمودار فرضیه چهارم. |
| ۱۶۵ | ۵-۴- اولویتبندی میزان تأثیر ابعاد تعیین کننده بهره‌وری دورههای آموزشی. |

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

| | |
|-----|--|
| ۱۶۷ | ۱-۵- جمع‌بندی فصول گذشته. |
| ۱۶۸ | ۲-۵- بحث و تفسیر. |
| ۱۶۹ | ۳-۵- نتیجه‌گیری. |
| ۱۷۰ | ۴-۵- محدودیتهای تحقیق. |
| ۱۷۰ | ۵-۵- پیشنهادات تحقیق. |
| ۱۷۱ | ۶-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آتی. |
| ۱۷۲ | منابع. |
| ۱۷۵ | ضمائم. |

فهرست جداول

| صفحه | عنوان |
|------|---|
| ۱۹ | جدول (۱-۲) تمایز آموزش کارکنان از آموزش و پرورش عمومی..... |
| ۴۹ | جدول (۲-۲) شیوه های نیازسنجی آموزشی..... |
| ۱۲۰ | جدول (۱-۳) ارتباط بین فرضیه ها و سؤالات پرسشنامه..... |
| ۱۲۹ | جدول (۱-۴) فراوانی برای جنسیت پاسخ دهندگان..... |
| ۱۳۰ | جدول (۲-۴) فراوانی برای سن پاسخ دهندگان..... |
| ۱۳۱ | جدول (۳-۴) فراوانی برای سطح تحصیلات پاسخ دهندگان..... |
| ۱۳۲ | جدول (۴-۴) فراوانی برای سابقه کار پاسخ دهندگان..... |
| ۱۳۳ | جدول (۵-۴) فراوانی پاسخ دهندگان از نظر تعداد دفعات شرکت در دوره ها..... |
| ۱۳۴ | جدول (۶-۴) آزمون کولموگروف- اسمیرنوف..... |
| ۱۳۶ | جدول (۷-۴) آزمون میانگین t برای فرضیه اصلی تحقیق..... |

| | |
|--|-----|
| جدول (۴-۸) آزمون میانگین t برای فرضیه فرعی شماره ۱..... | ۱۳۷ |
| جدول (۴-۹) جدول فراوانی برای سؤال ۱..... | ۱۳۸ |
| جدول (۴-۱۰) جدول فراوانی برای سؤال ۲..... | ۱۳۹ |
| جدول (۴-۱۱) جدول فراوانی برای سؤال ۳..... | ۱۴۰ |
| جدول (۴-۱۲) جدول فراوانی برای سؤال ۴..... | ۱۴۱ |
| جدول (۴-۱۳) جدول فراوانی برای سؤال ۵..... | ۱۴۲ |
| جدول (۴-۱۴) جدول فراوانی برای سؤال ۶..... | ۱۴۳ |
| جدول (۴-۱۵) جدول فراوانی برای سؤال ۱۹..... | ۱۴۴ |
| جدول (۴-۱۶) آزمون میانگین t برای فرضیه فرعی شماره ۲..... | ۱۴۵ |
| جدول (۴-۱۷) جدول فراوانی برای سؤال ۷..... | ۱۴۶ |
| جدول (۴-۱۸) جدول فراوانی برای سؤال ۸..... | ۱۴۷ |
| جدول (۴-۱۹) جدول فراوانی برای سؤال ۹..... | ۱۴۸ |
| جدول (۴-۲۰) جدول فراوانی برای سؤال ۱۰..... | ۱۴۹ |
| جدول (۴-۲۱) جدول فراوانی برای سؤال ۱۱..... | ۱۵۰ |
| جدول (۴-۲۲) جدول فراوانی برای سؤال ۱۲..... | ۱۵۱ |
| جدول (۴-۲۳) جدول فراوانی برای سؤال ۲۰..... | ۱۵۲ |
| جدول (۴-۲۴) آزمون میانگین t برای فرضیه فرعی شماره ۳..... | ۱۵۳ |
| جدول (۴-۲۵) جدول فراوانی برای سؤال ۱۳..... | ۱۵۴ |
| جدول (۴-۲۶) جدول فراوانی برای سؤال ۱۴..... | ۱۵۵ |
| جدول (۴-۲۷) جدول فراوانی برای سؤال ۱۵..... | ۱۵۶ |
| جدول (۴-۲۸) جدول فراوانی برای سؤال ۱۶..... | ۱۵۷ |
| جدول (۴-۲۹) جدول فراوانی برای سؤال ۱۷..... | ۱۵۸ |
| جدول (۴-۳۰) جدول فراوانی برای سؤال ۱۸..... | ۱۵۹ |
| جدول (۴-۳۱) آزمون میانگین t برای فرضیه فرعی شماره ۴..... | ۱۶۰ |
| جدول (۴-۳۲) جدول فراوانی برای سؤال ۲۱..... | ۱۶۱ |
| جدول (۴-۳۳) جدول فراوانی برای سؤال ۲۲..... | ۱۶۲ |
| جدول (۴-۳۴) جدول فراوانی برای سؤال ۲۳..... | ۱۶۳ |
| جدول (۴-۳۵) جدول فراوانی برای سؤال ۲۴..... | ۱۶۴ |
| جدول (۴-۳۶) آزمون فریدمن..... | ۱۶۵ |
| جدول (۴-۳۷) اولویت بندی ابعاد..... | ۱۶۵ |
| جدول (۵-۱) خلاصه نتایج آماری فرضیات..... | ۱۷۰ |

فهرست شکل ها

| صفحه | عنوان |
|------|-------------------------------------|
| ۳ | شکل (۱-۱) منشور توسعه سازمانی..... |
| ۸ | شکل (۲-۱) مدل تحقیق..... |
| ۲۳ | شکل (۱-۲) الگوی شناختی..... |
| ۲۴ | شکل (۲-۲) الگوی شناختی دوم..... |
| ۲۷ | شکل (۳-۲) نیازهای توسعه مدیریت..... |
| ۳۶ | شکل (۴-۲) مدل پارکر..... |

| | |
|-----|--|
| ۳۷ | شکل (۵-۲) مدل مبتنی بر تحول پذیر بودن سازمان |
| ۴۰ | شکل (۶-۲) گام های اولیه تهیه و تنظیم دوره های آموزشی و توسعه منابع انسانی |
| ۴۳ | شکل (۷-۲) مراحل نیازسنجی |
| ۷۹ | شکل (۸-۲) ارکان اساسی سازمانی |
| ۸۰ | شکل (۹-۲) روشهای اثربخشی |
| ۸۷ | شکل (۱۰-۲) سیستم ارزشیابی برنامه های آموزشی |
| ۱۲۹ | شکل (۱-۴) نمودار جنسیت پاسخ دهندگان |
| ۱۳۰ | شکل (۲-۴) نمودار سن پاسخ دهندگان |
| ۱۳۱ | شکل (۳-۴) نمودار سطح تحصیلات پاسخ دهندگان |
| ۱۳۲ | شکل (۴-۴) نمودار سابقه کار پاسخ دهندگان |
| ۱۳۳ | شکل (۵-۴) نمودار فراوانی وضعیت پاسخ دهندگان از نظر تعداد دفعات شرکت در دوره ها |
| ۱۳۸ | شکل (۶-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱ |
| ۱۳۹ | شکل (۷-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۲ |
| ۱۴۰ | شکل (۸-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۳ |
| ۱۴۱ | شکل (۹-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۴ |
| ۱۴۲ | شکل (۱۰-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۵ |
| ۱۴۳ | شکل (۱۱-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۶ |
| ۱۴۴ | شکل (۱۲-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۹ |
| ۱۴۶ | شکل (۱۳-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۷ |
| ۱۴۷ | شکل (۱۴-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۸ |
| ۱۴۸ | شکل (۱۵-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۹ |
| ۱۴۹ | شکل (۱۶-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۰ |
| ۱۵۰ | شکل (۱۷-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۱ |
| ۱۵۱ | شکل (۱۸-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۲ |
| ۱۵۲ | شکل (۱۹-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۲۰ |
| ۱۵۴ | شکل (۲۰-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۳ |
| ۱۵۵ | شکل (۲۱-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۴ |
| ۱۵۶ | شکل (۲۲-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۵ |
| ۱۵۷ | شکل (۲۳-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۶ |
| ۱۵۸ | شکل (۲۴-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۷ |
| ۱۵۹ | شکل (۲۵-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۱۸ |
| ۸۰ | شکل (۲۶-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۲۱ |
| ۱۶۲ | شکل (۲۷-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۲۲ |
| ۱۶۳ | شکل (۲۸-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۲۳ |
| ۱۶۴ | شکل (۲۹-۴) نمودار فراوانی برای سؤال ۲۴ |

فصل اول

کلیات پژوهش

امروزه پیشرفت و توسعه سازمانها و موسسات در گروهی ارتقای سطح دانش، مهارت و رفتار مطلوب منابع انسانی است. بر همین اساس مشاهده می شود که اغلب موسسات و سازمانهای پیشرو بیش از توجه خود را به بهره وری های آموزشی و بهسازی منابع انسانی خود معطوف داشته اند. تعیین جایگاه واقعی آموزش در مسیر توسعه سازمانها، رسالتی است که بر دوش آنها نهاده شده است.

افزایش دانش و تغییرات پرشتاب فناوری سبب شده است تا سازمانها آموزش و توسعه منابع انسانی را به عنوان محور توسعه منابع انسانی را در راس برنامه های خود قرار دهند (ابطحی و پیدایی، ۱۳۸۲، ۴۰)

اگر منشور توسعه سازمانها را یک هرم چهار وجهی در نظر بگیریم وجوه آن عبارتند از:

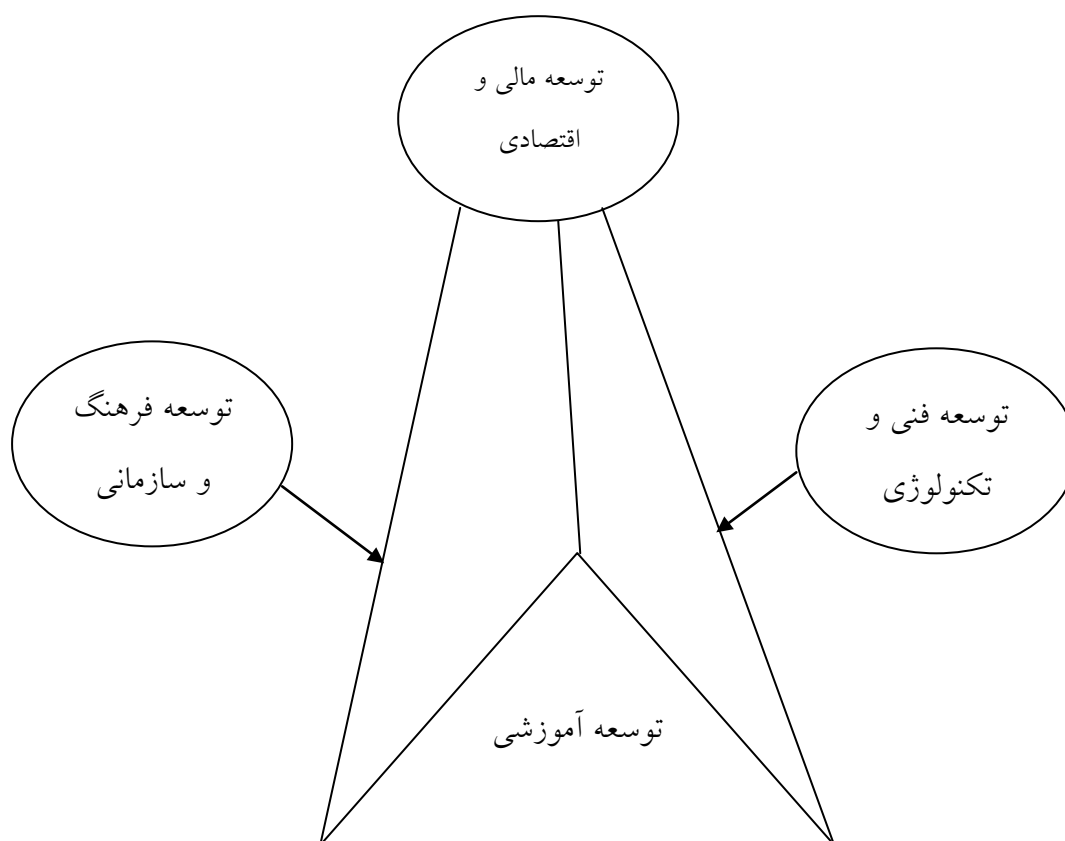
۱- توسعه آموزشی

۲- توسعه فنی و تکنولوژی

۳- توسعه فرهنگ سازمانی

۴- توسعه مالی و اقتصادی

از سوی دیگر باید پذیرفت همانطوری که در شکل ۱-۱ دیده می شود، رکن اساسی توسعه، توسعه آموزشی است. چنانچه انتظار می رود هر یک از ابعاد توسعه دارای ارتباط تعاملی چند جانبه با یکدیگر هستند. توسعه کلی در مرکز هرم قرار داشته و هریک از ابعاد توسعه سازمانی نیز وابستگی بنیادی به توسعه آموزشی دارند، بنابراین میزان توسعه آموزشی از عوامل تاثیرگذار و نیز تعیین کننده دیگر ابعاد توسعه و میزان کلی توسعه سازمانها است.



شکل ۱-۱: منشور توسعه سازمانی

(ابطحی، ۱۳۸۳، ۱۶۵)

سنجش و اندازه گیری بهره‌وری آموزشی سازمانها به ظاهر مشکل و غیر قابل اجرا به نظر می‌رسد، ولی از یک ضرورت جدیدی برای ارزشیابی توانایی و قابلیت کارکنان بوجو آمده است، بنابراین هدف از ارزشیابی آموزشی بررسی این نکته است که آیا آموزشهای داده شده به کارکنان با نیازهای آنان سازگاری دارد یا خیر و آیا براین اساس این آموزشها توانایی های لازم برای انطباق با شرایط متغیر امروزی به سازمان اعطاء می‌کند یا خیر؟ (ابطحی، ۱۳۸۲، ۱۶۶)

بدیهی است در صورت بی توجهی به امر آموزش کارکنان، سرنوشت و بقای سازمان به خطر خواهد افتاد، در کشورهای پیشرفته امروز معمولاً نیروی انسانی حداقل سالی یکبار آموزش می بینند (سبحان اللهی و کرانی، ۱۳۷۹، ۲۹).

هزینه های نظام های آموزشی در کشورهای توسعه یافته، روندی صعودی و سرسام آور یافته و از ۲٪ تولید ناخالص ملی در سال ۱۹۱۳ به ۱۰٪ تولید ناخالص ملی در سال ۱۹۹۳ افزایش یافته است. (دراکر، ۱۹۹۴)

ما هر روز شاهد آن هستیم که شرکتهای معروف از کشورهای مختلف دنیا همانند آی . بی . ام زیراکس، موتورولا و فورد برای آموزش و توسعه نیروی کار خود، مراکز بزرگ آموزشی تاسیس می کنند، که این سازمانها را سازمانهای یادگیرنده می نامند، زیرا آنان آموزش و توسعه را سرمایه گذاری آتی خود می دانند و به منزله هزینه نگاه نمی کنند.

همانطور که پل باناس مدیر برنامه ریزی نیروی انسانی شرکت فورد می گوید: اگر با آموزش و پژوهش به منزله هزینه خود برخورد شود در زمان صرفه جویی در هزینه ها، بودجه های آموزش و پرورش نیز باید قطع شوند. لیکن اگر شرکت مجموعه ای از ارزشها و اصول را برقرار کند که بر پایه آن کارکنان، مهمترین دارایی شرکت در نظر گرفته شوند، آموزش حتی در زمان رکود بازار نیز باقی خواهد ماند (اتقیاء، ۱۳۸۰، ۶۲).

از آنجایی که هدف اساسی آموزش های سازمانی کمک به توسعه و بالندگی کارکنان سازمان در همه ابعاد است، آنچه به برنامه ریزی و اجرای آموزش های سازمانی مشروعیت می بخشد، میزان بهره وری آموزش ها است.

سازمانهای مختلف کم و بیش به اهمیت آموزش پی برده اند و آموزشهای زیاد برگزار می نمایند ولی در مورد میزان اثرشان در توسعه منابع انسانی و بهره ور بودن آنان کمتر توجه شده و این به خاطر این است که تعیین میزان وطراحی شاخص برای بهره وری کار دشواری می باشد. این امر که در آموزش به دنبال چه هستیم و آموزش به دنبال حل چه مشکلاتی از سازمان است و قدر و چگونه بایستی آموزش را اجرا نمود، موضوع مورد بحث بهره وری آموزش ها است.

توسعه منابع انسانی تنها با برگزاری آموزشهای عمومی و تخصصی حاصل نمی شود بلکه آنچه منجر به توسعه پایدار منابع انسانی کار آمد می شود، بهره وری آموزشی است (سلطانی، ۱۲، ۱۳۸۲).

بنابراین با توجه به آنچه ذکر شد پژوهش حاضر درصدد بررسی میزان تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده بر عملکرد شغلی کارکنان بازاریابی شاغل در شرکت پارت گستر خودرو می باشد.

۱-۲- بیان مسئله تحقیق

هر سازمانی به افراد آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. یکی از راهها، شاید تنها راه انتقال اطلاعات دانش و مهارتهای شغلی افراد در هر سازمان همان آموزش می باشد. آموزش کارکنان نه تنها مطلوب است بلکه فعالیتی است که هر سازمانی باید منابعی برایش در نظر بگیرد تا همواره منابع انسانی کارآمد و مطلعی در اختیار داشته باشد. این آموزش زمانی مقرون به صرفه است که ما را به سوی اهداف از پیش تعیین شده ببرد و نارسایی های مهارتی، دانشی و نگرشی را اصلاح کند و منجر به بهبود کیفی و کمی عملکرد و بهره وری برای سازمان گردد.

از آنجایی که هزینه های آموزشی بالا بوده و مقدار گزافی از بودجه سازمان برای این دوره های آموزشی در نظر گرفته می شود، این هزینه ها خود دلیل موجهی بر لزوم ارزشیابی بهره وری این دوره های آموزش می باشد. بطور معمول ارائه یک دوره آموزشی جدید کار آسانی است، ولی اگر این اقدام مورد ارزشیابی قرار نگیرد امکان دارد بتوان هر گونه برنامه آموزشی را اثر بخش دانست و هزینه هنگفتی را برای آن در نظر گرفت ولی ممکن است

برنامه های آموزشی بهره وری لازم را نداشته باشند. همچنین هیچگاه نمی توان بدون ارزشیابی برنامه ها و دوره های آموزشی ادعا نمود که آموزش های ارائه شده برای فراگیران ثمربخش بوده و باعث بهبود دانش، مهارت و نگرش در زمینه شغلی و حرفه ای شده است یا خیر (دولان و شولر، ۲۴۵، ۱۳۷۵).

بنابراین دوره های آموزشی و بخصوص بهره وری و اثرات این دوره ها بر رفتارها، مهارت شغلی و دانش افراد در محیط کار جهت دریافت بازخورد و بهبود آموزش های آتی دوره های ضمن خدمت کارکنان از طریق جمع آوری اطلاعات از کارکنان شرکت کننده در این دوره و سرپرستان و شناخت نقاط ضعف و قوت ارائه راهکارها و پیشنهاداتی در این زمینه ضروری به نظر می رسد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

طی دهه های گذشته سرمایه گذاری در آموزش کارکنان روندی افزایشی داشته و سازمانها بطور روز افزونی برگسترش فعالیت های یادگیری برای کارکنان در سطوح مختلف سازمانی تاکید ورزیده اند. این روند با یادگیری فردی آغاز گشته و سپس در قالب یادگیری و پس از آن با تاکید بر یادگیری سازمانی گسترش ادامه یافته است. در سالهای اخیر نیز مفاهیم جدیدتر مانند " سازمان یادگیرنده " ، " سازمان آموزنده " و " سازمان تندآموز " به عنوان ضرورت های نوین سازمانی مطرح گردیده اند (قهرمانی، ۱۳۸۰، ۵۴).

از سوی دیگر همزمان با افزایش توجه به آموزش، انتظارات و توقعات از آن نیز ارتقاء یافته است. اگر در گذشته برگزاری دوره های آموزشی و شرکت دادن کارکنان در آنها اکتفا کننده به نظر می رسید، امروزه از آموزش انتظار می رود که بتواند تغییرات رفتاری مطلوب را در کارکنان ایجاد کند تا از این رهگذر تحقق اهداف سازمانی تسهیل یابد.

بدین ترتیب یک برنامه آموزشی تنها زمانی می تواند ارزشمندی خود را توجیه کند که شواهد قابل اطمینان و معتبری در مورد تاثیر آموزش بر بهبود عملکرد شرکت کنندگان عرضه کند. بنابراین مدیران و مجریان برنامه ریزی آموزشی نه تنها مسئولیت و تشخیص منابع و امکانات مورد نیاز با یادگیری را به عهده دارند، بلکه در تعیین تاثیر برنامه های آموزشی و عملکرد فرد و سازمان نیز مسئول هستند، از این رو آنان باید برنامه های آموزشی را در بعد بهره وری مورد توجه و ارزیابی قرار دهند.

در گذشته تاکید بیشتری بر کارایی برنامه های آموزشی می شد تا بهره وردی آنها، لیکن تجربیات و مطالعات بعمل آمده به روشنی نشان داده اند که توجه به کارایی به تنهایی کافی نیست و بدون در دست داشتن شواهد لازم بهره وری برنامه های آموزشی نمی توان در مورد سودمندی آنان قضاوت دقیق و واقع بینانه بعمل آورد (قهرمانی، ۱۳۸۰، ۵۸).

بنابراین ، با توجه به اظهارات فوق نتایج این تحقیق می تواند ضمن روشن نمودن نقاط ضعف و قوت آموزش ها در اصلاح و بهبود آموزشهای آتی شرکت پارت گستر خودرو موثر واقع گردد.

۱-۴- اهداف تحقیق

با توجه به موضوع حاضر، اهداف مورد نظر در این تحقیق را می توان به شرح زیر بیان کرد:

هدف کلی:

تعیین تاثیر دوره های آموزشی بر بهره‌وری کارکنان بازاریابی شرکت پارت گستر خورو

اهداف ویژه:

- ✓ تعیین تاثیر دوره های آموزشی بر افزایش دانش کارکنان بازاریابی
- ✓ تعیین تاثیر دوره های آموزشی بر افزایش مهارت شغلی
- ✓ تعیین تاثیر دوره های آموزشی بر بهبود رفتار سازمانی
- ✓ تعیین تاثیر دوره های آموزشی بر بهبود کارایی

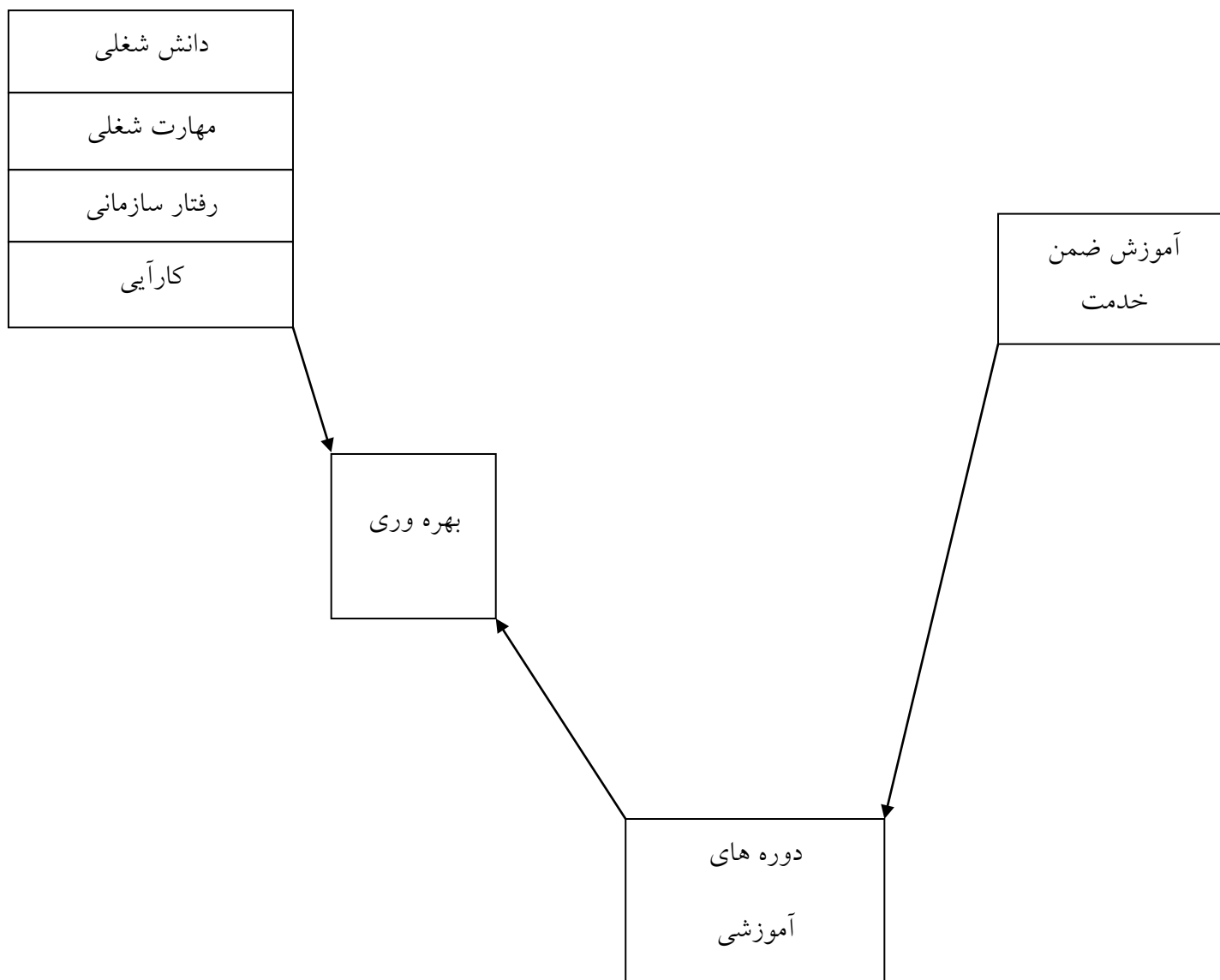
۱-۵- مدل مورد استفاده تحقیق

مبنای اصلی مدل این تحقیق براساس الگوی ارزشیابی ادیورنه^۱ است. یکی از دلایل اصلی استفاده از این مدل جامع بودن آن بوده و دلیل دیگر اینکه مدل سه بعد مهم در تاثیر آموزش را مورد بررسی قرار داده است. در این روش، بهترین راه برای انجام دادن یک ارزشیابی جامع و کامل، کاربرد یک روش سیستمی است. در این الگو، مناسب ترین راه برای ارزشیابی یک آموزشی، اندازه گیری میزان تغییراتی است که در رفتار، درجه مهارت و دانش شغلی شرکت کنندگان پس از شرکت در دوره آموزشی در آنان بوجود آمده است.

بنابراین در این روش، آزمایش های کلاسی، چه قبل از تشکیل دوره و چه در پایان دوره نمی توانند ارزشیابی کاملی از برنامه های آموزشی بدست آورد، مگر اینکه کاربرد آن در محیط واقعی کار، مورد مطالعه و ارزشیابی قرار گیرد (ابطحی، ۱۳۸۲، ۱۷۱).

بنابر این علاوه بر سه بعد اصلی الگوی ادیورنه، یک بعد دیگر نیز تحت عنوان کارایی به مدل مورد استفاده در تحقیق اضافه شد. هر یک از این ابعاد به شاخص هایی تبدیل شده اند که در مجموع ۲۴ معیار فرعی تشکیل دهنده الگوی مفهومی پژوهش است که این شاخص ها محتوای پرسشنامه را تشکیل می

دهند. از طریق پرسشنامه طراحی شده هر یک از ابعاد مذکور در محیط واقعی کار سنجیده می شوند. در صفحه بعد مدل تحقیق نشان داده شده است.



شکل ۱-۲ - مدل تحقیق

۱-۶- فرضیات تحقیق:

فرضیه اصلی :

دوره های آموزشی باعث ارتقاء بهره وری می شود

فرضیه فرعی :

- ۱- دوره های آموزشی برگزار شده بر دانش شغلی کارکنان اثر دارد
- ۲- دوره های آموزشی برگزار شده بر مهارت شغلی کارکنان اثر دارد
- ۳- دوره های آموزشی برگزار شده بر رفتار سازمانی کارکنان در محیط کار اثر دارد
- ۴- دوره های آموزشی برگزار شده بر کارایی کارکنان در محیط کار اثر دارد

۱-۷- روش تحقیق (مطالعه)

روش این تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیق کاربردی می باشد. طرح تحقیق در این پژوهش، تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. توصیفی است از این جهت که تصویری از وضعیت موجود ارائه می دهد و پیمایشی است، به این دلیل که با بهره گیری از روش های پیمایشی انحراف از عملکرد را اندازه گیری می کند.

۱-۸- ابزار جمع آوری داده ها

روش های گوناگونی برای بدست آوردن داده ها وجود دارد که در تحقیق حاضر به منظور گردآوری داده ها از روش ذیل استفاده می شود:

- روش میدانی: که در این تحقیق از ابزار پرسشنامه که به عنوان یکی از ابزارهای بسیار متداول در تحقیقات پیمایشی می باشد، استفاده شده است (مارشال، ۱۳۷۷، ۱۳۵).