



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی

پایان‌نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش ضمن خدمت شرکت‌های دولتی بیمه ایران، البرز، آسیا و دانا در شهر تهران از دیدگاه کارکنان شرکت کننده در دوره‌ها و ارائه الگوی مناسب

استاد راهنما:

دکتر عباس عباسپور

استاد مشاور:

دکتر حمید رحیمیان

استاد داور:

دکتر مصطفی نیکنامی

پژوهشگر:

سهراب رشتیانی

شهریور ۱۳۸۹

رسالة محمد بن عبد الله

این پایان نامه با همکاری و حمایت پژوهشکده بیمه انجام پذیرفته است

تقدیم به:

مهمسر م

و

فرزندان دلبندم

تشکر و قدردانی

خداوند بزرگ را سپاسگزارم که توفیق انجام این پژوهش را به من عطا نمود و به مصداق "من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق" از اساتید بزرگوایم تشکر و قدردانی می‌نمایم. از استاد بزرگوایم و فرزانه‌ام، جناب آقای دکتر عباس عباسپور که در تمامی مراحل این پژوهش از راهنمایی‌های عالمانه و محققانه ایشان بهره‌مند شدم سپاسگزارم.

از استاد گرانقدر و ارجمندم، جناب آقای دکتر حمید رحیمیان که علاوه بر استفاده از محضرشان از مشاوره ایشان بهره‌مند شدم بر خود فرض می‌دانم که خالصانه زحماتشان را ارج نهم.

از استاد فرهیخته و بزرگوایم جناب آقای دکتر مصطفی نیکنامی که زحمت داوری این پایان‌نامه را تقبل کردند تشکر و قدردانی می‌نمایم.

از جناب آقای وفایی یگانه از پژوهشکده بیمه بخاطر فراهم کردن زمینه‌های لازم در سطح شرکت‌های مورد پژوهش کمال تشکر را دارم و نیز از تمامی مدیران و کارکنان محترمی که در این شرکت‌ها به نحوی با اینجانب همکاری نموده‌اند سپاسگزارم از جمله: جناب آقای غمخوار مدیر محترم مرکز آموزش شرکت بیمه ایران، جناب آقای میرزایی مدیر محترم آموزش شرکت بیمه البرز و خانم علیزاده از آموزش این شرکت، همچنین آقایان نصیری، قاسمی و کهنه‌پوشی از آموزش شرکت بیمه آسیا، و جناب آقای اکبرزاده و خانم‌ها مفید و محبی از پژوهش و آموزش شرکت بیمه دانا.

چکیده:

این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به منظور مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرآیند آموزش ضمن خدمت در شرکت‌های بیمه ایران، البرز، آسیا و دانا صورت گرفته است که هدف اصلی پژوهش نیز بررسی همین موضوع و ارائه الگوی مناسب می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شرکت کننده در دوره‌های آموزش ضمن خدمت در شرکت‌های بیمه (ایران، البرز، آسیا و دانا)، در سال ۱۳۸۸ بوده که شامل ۱۶۹۲ نفر می باشد. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی نسبی و با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۳۱۳ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند که تعداد ۳۰۵ نفر پرسشنامه تحقیق را به طور کامل عودت دادند. با توجه به اینکه روش تحقیق در این پژوهش توصیفی پیمایشی است جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته، دارای ۴ مؤلفه: نیازسنجی، برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی و بر اساس طیف لیکرت و در دو بعد وضع موجود و مطلوب استفاده شد که با اعمال نظرات اساتید محترم راهنما و مشاور، نهایی شده و روایی آن نیز مورد تأیید قرار گرفت و همچنین پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب محاسبه آلفای کرونباخ $\alpha = 0.93$ به دست آمد. جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از SPSS و از روش آمار توصیفی (شامل جداول توزیع فراوانی، درصد، انواع نمودارها) و آمار استنباطی (آزمون کلموگروف- اسمیرنوف، تی تک نمونه ای، تحلیل واریانس، آزمونهای تعقیبی توکی و ضرایب همبستگی پیرسون) استفاده شده است. نتایج این تحقیق بر پایه فرضیات پژوهش در سطح $\alpha = 0.05$ و درجه آزادی ۳۰۴ نشان می دهد: بین وضعیت موجود و مطلوب هر چهار مؤلفه فرآیند آموزش در ۴ شرکت بیمه تفاوت وجود دارد. و نیز بین وضعیت موجود و مطلوب فرآیند آموزش در ۴ شرکت بیمه تفاوت وجود دارد. شرکت بیمه آسیا با میانگین شکاف (۱.۲۲) دارای بهترین وضعیت در فرآیند آموزش بوده، و شرکت‌های بیمه دانا (۱.۳۷)، شرکت بیمه البرز (۱.۳۹)، و شرکت بیمه ایران (۱.۷۶)، به ترتیب در رده‌های بعدی قرار می گیرند. جهت ارائه الگوی مناسب نیز پس از مطالعه، بررسی و مقایسه الگوهای گوناگون فرآیند آموزش در نهایت الگوی ISO ۱۰۰۱۵ به عنوان الگوی پیشنهادی تعیین شد.

کلید واژه ها:

فرآیند آموزش^۱، نیازسنجی^۲، برنامه ریزی^۳، اجرا^۴ و ارزشیابی^۵

^۱ - Training process

^۲ - need assessment

^۳ - planning

^۴ - Providing for the Training

^۵ - Evaluation

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۳	فصل اول: کلیات تحقیق
۱۴	مقدمه
۱۴	۱-۲. بیان مسئله:
۱۵	۱-۳. اهمیت و ضرورت تحقیق:
۱۷	۱-۴. اهداف تحقیق:
۱۷	۱-۴-۱. هدف اصلی:
۱۷	۱-۴-۲. اهداف فرعی:
۱۷	۱-۵. فرضیه‌های تحقیق:
۱۸	۱-۶. تعاریف مفهومی و عملیاتی:
۱۸	۱-۶-۱. تعاریف مفهومی:
۱۸	۱-۶-۱-۱. فرایند آموزش
۱۸	۱-۶-۱-۲. نیازسنجی آموزشی
۱۸	۱-۶-۱-۳. برنامه‌ریزی
۱۹	۱-۶-۱-۴. اجرا
۱۹	۱-۶-۱-۵. ارزشیابی
۱۹	۱-۶-۲. تعاریف عملیاتی:
۱۹	۱-۶-۲-۱. فرایند آموزش
۱۹	۱-۶-۲-۲. نیازسنجی آموزشی
۱۹	۱-۶-۲-۳. برنامه‌ریزی:
۱۹	۱-۶-۲-۴. اجرا
۲۰	۱-۶-۲-۵. ارزشیابی:
۲۱	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۲۲	مقدمه
۲۲	۲-۱. مبانی نظری
۲۲	۲-۱-۱. مفهوم آموزش:
۲۴	۲-۱-۲. اهمیت آموزش:
۲۵	۲-۱-۳. مزایای آموزش:
۲۷	۲-۱-۴. مفهوم یادگیری
۲۸	۲-۱-۴-۱. نظریه‌های یادگیری
۲۸	۲-۱-۴-۱-۱. نظریه‌های رفتارگرایی
۲۸	۲-۱-۴-۱-۲. نظریه‌های شناختی
۲۹	۲-۱-۴-۱-۳. نظریه ساختن گرایی یادگیری
۳۰	۲-۱-۴-۲. عوامل مؤثر در یادگیری
۳۲	۲-۱-۵. الگوهای فرایند آموزش
۳۳	۲-۱-۵-۱. الگوهای ساده:
۳۴	۲-۱-۵-۲. الگوی T.D.L.B
۳۴	۲-۱-۵-۳. الگوی پارکر
۳۵	۲-۱-۵-۴. الگوی مبتنی بر تحول پذیر بودن سازمان:
۳۶	۲-۱-۵-۵. الگوی فناوری انسانی:
۳۸	۲-۱-۵-۶. الگوی سرمایه گذاری در انسان
۳۸	۲-۱-۵-۷. الگوی آموزش نو و دیگران (۲۰۰۰)
۳۹	۲-۱-۵-۸. فرایند آموزش از نظر نو:
۳۹	۲-۱-۵-۹. الگوی ریچارد چانگ
۴۰	۲-۱-۵-۱۰. الگو برملی:
۴۱	۲-۱-۵-۱۱. الگو کنی و راید:
۴۲	۲-۱-۵-۱۲. الگوی بایلی:

۴۳ ISD الگوي ۲-۱-۵-۱۳
۴۴ الگوي كرك پاتريك ۲-۱-۵-۱۴
۴۵ الگوي راثول ۲-۱-۵-۱۵
۴۶ الگوي كاظمي: ۲-۱-۵-۱۶
۴۸ الگوي ISO ۱۰۰۱۵ ۲-۱-۵-۱۷
۴۹ مؤلفه‌هاي فرآيند آموزش ۲-۱-۶
۵۰ ۲-۱-۶-۱. ۲-۱-۶-۱-۱. مفهوم نياز
۵۰ ۲-۱-۶-۱-۲. نياز آموزشي
۵۲ ۲-۱-۶-۱-۳. نيازسنجي آموزشي:
۵۲ ۲-۱-۶-۱-۴. اهداف نيازسنجي:
۵۴ ۲-۱-۶-۱-۴-۱. اهداف نيازسنجي از نظر سلطاني:
۵۶ ۲-۱-۶-۱-۴-۲. اهداف نيازسنجي از نظر فتحي و اجارگه:
۵۷ ۲-۱-۶-۱-۴-۳. اهداف نيازسنجي از نظر براون:
۵۷ ۲-۱-۶-۱-۵. اصول نياز سنجي:
۵۸ ۲-۱-۶-۱-۶. روش‌هاي نيازسنجي
۵۹ ۲-۱-۶-۱-۷. سطوح نيازسنجي آموزشي
۶۰ ۲-۱-۶-۱-۷-۱. تجزيه و تحليل سازماني
۶۱ ۲-۱-۶-۱-۷-۲. تجزيه و تحليل وظائف
۶۳ ۲-۱-۶-۱-۷-۳. تجزيه و تحليل فردي
۶۴ ۲-۱-۶-۱-۸. مشاركت كنندگان در نيازسنجي آموزشي
۶۶ ۲-۱-۶-۱-۹. شيوه‌هاي مورد استفاده در نيازسنجي آموزشي
۶۷ ۲-۱-۶-۱-۱۰. مراحل عمومي نياز سنجي
۶۸ ۲-۱-۶-۱-۱۱. الگوهاي نيازسنجي آموزشي
۶۸ ۲-۱-۶-۱-۱۱-۱. الگوي نظام‌هاي سازمانی روملر (۱۹۹۰):
۷۰ ۲-۱-۶-۱-۱۱-۲. الگوي نيازسنجي روست (۱۹۸۷)
۷۲ ۲-۱-۶-۱-۱۱-۳. الگوي نيازسنجي فورد
۷۲ ۲-۱-۶-۱-۱۱-۴. الگوي كافمن و هرمن
۷۷ ۲-۱-۶-۱-۱۱-۵. الگوي تحليل عملکرد - وظيفه پيشنهادي
۷۸ ۲-۱-۶-۱-۱۱-۶. الگوي حل مسئله
۷۹ ۲-۱-۶-۲. ۲-۱-۶-۲-۱. برنامه‌ريزي
۷۹ ۲-۱-۶-۲-۱. تعاريف:
۸۰ ۲-۱-۶-۲-۲. اهميت برنامه‌ريزي:
۸۰ ۲-۱-۶-۲-۳. مراحل برنامه‌ريزي:
۸۰ ۲-۱-۶-۲-۳-۱. از نظر پاتريك:
۸۱ ۲-۱-۶-۲-۳-۲. مراحل برنامه‌ريزي در الگوي ISO ۱۰۰۱۵:
۸۱ ۲-۱-۶-۲-۳-۲-۱. محدوديتهاها
۸۲ ۲-۱-۶-۲-۳-۲-۲. روش‌هاي آموزشي و معيار انتخاب
۸۳ ۲-۱-۶-۲-۳-۲-۳. مشخصات طرح آموزش
۸۴ ۲-۱-۶-۲-۳-۲-۴. انتخاب تأمين کننده آموزش
۸۵ ۲-۱-۶-۳. ۲-۱-۶-۳-۱. اجراي آموزش
۸۵ ۲-۱-۶-۳-۱. اهميت اجراي آموزش
۸۵ ۲-۱-۶-۳-۲. اجراي آموزش در الگوي ISO ۱۰۰۱۵
۸۶ ۲-۱-۶-۳-۲-۱. پشنيباني از اجرا
۸۶ ۲-۱-۶-۳-۲-۱-۱. پشنيباني قبل از شروع آموزش
۸۶ ۲-۱-۶-۳-۲-۱-۲. پشنيباني در حين آموزش
۸۷ ۲-۱-۶-۳-۲-۱-۳. پشنيباني در پايان آموزش
۸۸ ۲-۱-۶-۴. ۲-۱-۶-۴-۱. ارزشيابي آموزشي
۸۸ ۲-۱-۶-۴-۱. اهميت ارزشيابي آموزشي
۸۸ ۲-۱-۶-۴-۲. مفهوم ارزشيابي:

۹۱	۲-۱-۶-۴-۳. اهداف ارزشیابی آموزشی:
۹۳	۲-۱-۶-۴-۴. اثربخشی آموزش
۹۵	۲-۱-۶-۴-۵. الگوهای ارزشیابی آموزشی:
۹۵	۲-۱-۶-۴-۵-۱. الگوی CIRO
۹۶	۲-۱-۶-۴-۵-۲. الگوی ارزشیابی ۴ سطحی پاتریک:
۹۷	۲-۱-۶-۴-۵-۳. الگوی ارزشیابی ۵ سطحی هامبلین:
۹۸	۲-۱-۶-۴-۵-۴. ارزیابی پنج سطحی کافمن
۹۸	۲-۱-۶-۴-۵-۵. چارچوب پنج سطحی بازگشت سرمایه فیلیس
۱۰۰	۲-۱-۶-۴-۶. رویکرد جدید ارزشیابی آموزشی
۱۰۱	۲-۲. پیشینه تحقیق:
۱۰۱	۲-۲-۱. تحقیقات داخلی
۱۰۳	۲-۲-۲. تحقیقات خارجی
۱۰۹	۲-۳. معرفی بیمه مرکزی ایران:
۱۰۹	۲-۳-۱. وظایف و اختیارات:
۱۱۰	۲-۳-۲. پژوهشکده بیمه:
۱۱۱	۲-۳-۳. معرفی شرکت های بیمه مورد مطالعه:
۱۱۱	۲-۳-۳-۱. شرکت بیمه ایران:
۱۱۳	۲-۳-۳-۲. شرکت بیمه البرز:
۱۱۳	۲-۳-۳-۳. شرکت بیمه آسیا:
۱۱۴	۲-۳-۳-۴. شرکت بیمه دانا:
۱۱۶	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۱۱۷	مقدمه:
۱۱۷	۳-۱. روش تحقیق:
۱۱۸	۳-۲. جامعه آماری تحقیق:
۱۱۸	۳-۳. روش نمونه گیری:
۱۱۹	۳-۴. حجم نمونه:
۱۲۰	۳-۵. ابزار اندازه گیری (روشهای گرد آوری داده ها):
۱۲۳	۳-۶. تعیین روایی و پایایی ابزار اندازه گیری:
۱۲۳	۳-۷. روش های تجزیه و تحلیل داده ها:
۱۲۴	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۱۲۵	مقدمه:
۱۲۵	۴-۱. آمار توصیفی:
۱۲۷	۴-۱-۱. آمار توصیفی متغیر جنسیت
۱۲۹	۴-۱-۲. آمار توصیفی متغیر سابقه کار
۱۳۰	۴-۲. آمار استنباطی:
۱۳۱	۴-۲-۱. آزمون ها و روش های مورد استفاده
۱۳۱	۴-۲-۱-۱. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف يك بعدی
۱۳۱	۴-۲-۱-۲. آزمون تي يك نمونه اي:
۱۳۴	۴-۲-۱-۳. تحلیل واریانس
۱۳۴	۴-۲-۱-۴. آزمون ضرایب پیرسون:
۱۳۴	۴-۳. تجزیه و تحلیل مقدماتی داده ها
۱۳۴	۴-۳-۱. مرحله اول: آزمون نرمال بودن عامل ها و متغیره
۱۳۶	۴-۳-۲. مرحله دوم: آزمون تی تک نمونه ای برای بررسی بودن مولفه های فرآیند آموزش
۱۳۸	۴-۳-۳. مرحله سوم: محاسبه ضرایب همبستگی بین عوامل
۱۳۹	۴-۴. ورود به تحلیل و آزمون فرضیات تحقیق
۱۳۹	۴-۴-۱. بررسی وضعیت موجود، مطلوب و شکاف بین دو وضعیت در بعد نیازسنجی
۱۴۲	۴-۴-۲. بررسی وضعیت موجود، مطلوب و شکاف در بعد برنامه ریزی
۱۴۵	۴-۴-۳. بررسی وضعیت موجود، مطلوب و شکاف در بعد اجرا
۱۴۸	۴-۴-۴. بررسی وضعیت موجود، مطلوب و شکاف در بعد ارزشیابی
۱۵۰	۴-۵. تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق:

۱۵۸	فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات
۱۵۹	مقدمه:
۱۶۰	۵-۱. خلاصه یافته‌های تحقیق و بحث در مورد یافته ها:
۱۶۰	۵-۱-۱. فرضیه اول
۱۶۰	۵-۱-۱-۱. خلاصه یافته‌های حاصل از فرضیه اول
۱۶۰	۵-۱-۱-۲. بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه اول:
۱۶۱	۵-۱-۲. فرضیه دوم
۱۶۱	۵-۱-۲-۱. خلاصه یافته‌های حاصل از فرضیه دوم:
۱۶۱	۵-۱-۲-۲. بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه دوم:
۱۶۲	۵-۱-۳. فرضیه سوم
۱۶۲	۵-۱-۳-۱. خلاصه یافته‌های حاصل از فرضیه سوم:
۱۶۲	۵-۱-۳-۲. بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه سوم:
۱۶۳	۵-۱-۴. فرضیه چهارم
۱۶۳	۵-۱-۴-۱. خلاصه یافته‌های حاصل از فرضیه چهارم:
۱۶۳	۵-۱-۴-۲. بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه چهارم:
۱۶۴	۵-۱-۵. فرضیه پنجم
۱۶۴	۵-۱-۵-۱. خلاصه یافته‌های حاصل از فرضیه پنجم:
۱۶۴	۵-۲. ارائه الگوی مناسب برای فرایند آموزش شرکت‌های مورد مطالعه
۱۶۶	۵-۲-۱. ساختار کلی الگو
۱۶۸	۵-۳. نتیجه گیری:
۱۶۸	۵-۴. محدودیت‌های پژوهش:
۱۶۸	۵-۴-۱. محدودیت‌های علمی:
۱۶۹	۵-۴-۲. محدودیت‌های عملی:
۱۶۹	۵-۵. پیشنهادات اجرایی و پژوهشی:
۱۶۹	۵-۵-۱. پیشنهادات اجرایی:
۱۶۹	۵-۵-۲. پیشنهادات پژوهشی:
۱۷۱	منابع فارسی:
۱۷۵	-منابع لاتین
۱۷۹	ضمائم

فهرست اشکال و جداول

صفحه	عنوان
۳۴	شکل ۲-۱: الگوی پارکر
۳۶	شکل ۲-۲: الگوی مبتنی بر تحول پذیر بودن سازمان
۴۰	شکل ۲-۳: الگوی ریچارد چانگ
۴۱	شکل ۲-۴: الگوی برملی
۴۲	شکل ۲-۵: الگوی کنی و راید
۴۳	شکل ۲-۶: الگوی بایلی
۴۴	شکل ۲-۷: الگوی ISD
۴۶	شکل ۲-۸: الگوی راثول
۴۷	شکل ۲-۹: الگوی کاظمی
۴۸	شکل ۲-۱۰: ISO ۱۰۰۱۵
۴۹	شکل ۲-۱۱: فرایند آموزش
۵۴	شکل ۲-۱۲: مفهوم نیازسنجی آموزشی
۶۵	شکل ۲-۱۳: ملاحظات کلیدی مدیران عالی، میانی و آموزش دهندگان در نیازسنجی آموزشی
۶۶	شکل ۲-۱۴: مزایا و محدودیت‌های شیوه‌های نیازسنجی آموزشی
۶۸	شکل ۲-۱۵: خلاصه الگو نیازسنجی روملر
۷۱	شکل ۲-۱۶: خلاصه الگوی نیازسنجی روست
۹۶	شکل ۲-۱۷: سطوح ارزشیابی پاتریک
۱۲۶	شکل ۴-۱: نمودار سن
۱۲۷	شکل ۴-۲: نمودار جنسیت
۱۲۹	شکل ۴-۳: نمودار سطح تحصیلات
۱۳۰	شکل ۴-۴: نمودار سابقه کار
۱۵۱	شکل ۴-۵: نمودار مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش شرکت بیمه ایران
۱۵۲	شکل ۴-۶: نمودار مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش شرکت بیمه البرز
۱۵۳	شکل ۴-۷: نمودار مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش شرکت بیمه آسیا
۱۵۴	شکل ۴-۸: نمودار مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش شرکت بیمه دانا
۱۶۷	شکل ۵-۱: الگوی مناسب (پیشنهاد شده)
۱۰۸	جدول ۲-۱: عوامل تاثیر گذار بر ارزیابی اثربخشی صنعت ساخت نیمه هادی ها
۱۱۸	جدول ۳-۱: جامعه آماری
۱۱۹	جدول ۳-۲: حجم نمونه
۱۲۱	جدول ۳-۳: منابع تهیه گویه ها
۱۲۶	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی متغیر سن
۱۲۷	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی متغیر جنسیت
۱۲۸	جدول ۴-۳: آمار توصیفی متغیر سطح تحصیلات
۱۲۹	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی سابقه کار
۱۳۵	جدول ۴-۵: بررسی نرمال بودن عامل ها
۱۳۶	جدول ۴-۶: وضعیت مؤلفه‌های فرایند آموزش
۱۳۷	جدول ۴-۷: تفاوت سطح معناداری
۱۳۸	جدول ۴-۸: ضریب همبستگی بین عوامل
۱۳۹	جدول ۴-۹: بررسی وضعیت موجود، مطلوب و شکاف بین دو وضعیت در بعد نیازسنجی
۱۴۰	جدول ۴-۱۰: آزمون مقایسه زوجی بین دو وضعیت موجود و مطلوب نیازسنجی
۱۴۲	جدول ۴-۱۱: بررسی وضعیت موجود، مطلوب و شکاف بین دو وضعیت در بعد برنامه ریزی
۱۴۳	جدول ۴-۱۲: آزمون مقایسه زوجی بین دو وضعیت موجود و مطلوب برنامه ریزی
۱۴۵	جدول ۴-۱۳: بررسی وضعیت موجود، مطلوب و شکاف در بعد اجرا
۱۴۶	جدول ۴-۱۴: آزمون مقایسه زوجی بین دو وضعیت موجود و مطلوب اجرا
۱۴۸	جدول ۴-۱۵: بررسی وضعیت موجود، مطلوب و شکاف بین دو وضعیت در بعد ارزشیابی
۱۴۹	جدول ۴-۱۶: آزمون مقایسه زوجی بین دو وضعیت موجود و مطلوب ارزشیابی
۱۵۱	جدول ۴-۱۷: مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش شرکت بیمه ایران

- جدول ۱۸-۴: مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرآیند آموزش شرکت بیمه البرز ۱۵۲
- جدول ۱۹-۴: مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرآیند آموزش شرکت بیمه آسیا ۱۵۳
- جدول ۲۰-۴: مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فرآیند آموزش شرکت بیمه دانا ۱۵۴
- جدول ۲۱-۴: نتایج تحلیل واریانس دو طرفه برای مقایسه وضعیت و عوامل ۱۵۵
- جدول ۲۲-۴: آزمون تعقیبی توکی برای مقایسه وضعیت موجود و مطلوب ۱۵۵
- جدول ۲۳-۴: مقایسه هر یک از مولفه‌های فرآیند آموزش در بین ۴ شرکت بیمه ۱۵۶
- جدول ۲۴-۴: الویت بندی شرکت‌های مورد مطالعه به لحاظ برخورداری از مناسب ترین فرآیند آموزش ۱۵۷
- جدول ۱-۵: مقایسه الگوهای فرآیند آموزش ۱۶۵

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه:

شتاب تغییرات در فناوری‌های جدید سازمانها را مجبور می‌کند که همواره برای توسعه و آموزش کارکنانشان سرمایه گذاری کنند. معمولاً آموزشهای تخصصی و غیر تخصصی برای به روز نگه داشتن دانش، مهارتها و توانایی‌های آنان طراحی می‌شود (Rowold, ۲۰۰۸: ۳۲). توسعه منابع انسانی در سازمانها به نوعی تعهد و انتظار متقابل و وظیفه دو سویه بین فرد و سازمان مبدل شده است. در چارچوب این تعهد و انتظار متقابل، کارکنان باید ضمن نشان دادن التزام عملی به انجام وظایفی در راستای اهداف سازمانی و همچنین رفتار در چارچوب نظامنامه آن، حقوق متقابلی را نیز برای خود تعریف کنند. از اهم این حقوق می‌توان به بهره مندی از فرصت توسعه مستمر دانش و مهارت کاری و تکامل جنبه های مختلف شخصیتی کارکنان اشاره کرد. (ابیلی، ۱۳۸۲) آموزش کارکنان در سازمانها و شرکت‌های مختلف به شیوه‌های گوناگون انجام می‌شود اما آموزش ضمن خدمت یکی از رایج‌ترین روش‌ها است. در این راستا یکی از وظایف مهم مدیران آموزش انتخاب یک الگوی مناسب در فرآیند آموزش و همچنین نظارت بر هر یک از مراحل آن جهت جلوگیری از تأثیرات نامطلوب محیطی (داخلی و خارجی) است.

۱-۲. بیان مسئله:

اصولاً چنانچه در سازمانها و شرکتها، ضعف عملکرد کارکنان ناشی از فقدان آموزش تشخیص داده شود آنگاه مسئولین مربوطه اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی لازم می‌نمایند. البته به صرف برگزاری دوره‌ها نمی‌توان شاهد ارتقا سطح دانش، بیش و عملکرد فراگیران بود، بلکه بایستی با پیاده‌سازی یک سیستم آموزشی مناسب و با در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذار در راستای این هدف اقدام نمود. بدیهی است عوامل مختلفی از قبیل میزان انگیزش فراگیران، عملکرد مدرسین، میزان توجه مدیران عالی سازمان به آموزش و غیره می‌تواند بر کیفیت آموزش و نتایج دوره‌ها مؤثر باشند که مدیران

آموزش آنها را مورد توجه قرار خواهند داد. چنانچه فرایند آموزش را (بر مبنای ISO ۱۰۰۱۵) شامل گام‌های نیازسنجی، طراحی و برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی در نظر بگیریم، هر گونه نارسایی و کمبود در این گام‌ها می‌تواند بر نتایج دوره‌ها اثرگذار باشد.

به نظر می‌رسد یکی از مشکلات سازمان‌ها در برگزاری دوره‌های آموزشی، برخوردار نبودن از یک الگوی آموزشی مناسب و یا عدم استفاده صحیح از آن به عنوان بستری مناسب برای انجام فعالیت‌های مربوط به فرایند آموزش است. به طور مثال بسیاری از فعالیت‌ها با جابه‌جایی مدیران، کارکنان و کارشناسان می‌تواند دچار اختلال شود. اما چنانچه انجام امور آموزش به طور سیستماتیک بر نامه‌ریزی و اجرا شده و قائم به وجود و حضور اشخاص نباشد امور مربوطه می‌تواند روان‌تر و راحت‌تر انجام شود و مدیران و کارشناسان بهتر می‌توانند به امور کیفی مانند انتخاب مدرسین تواناتر، محتوای دروس غنی‌تر و غیره پردازند.

این که در سیستم آموزش شرکت‌های مورد نظر در این پژوهش تا چه اندازه بین وضعیت موجود و مطلوب در گام‌های فرایند آموزش (نیازسنجی، طراحی و برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی) فاصله وجود دارد؛ مسئله‌ای است که محقق آنها را بررسی و مطالعه خواهد نمود.

۱-۳. اهمیت و ضرورت تحقیق:

چشم انداز صنعت بیمه در افق چشم انداز بیست ساله ج.ا. ایران بشرح زیر خواهد بود:

صنعت بیمه در افق ۱۴۰۴، صنعتی است اقتصادی، عدالت محور، پایدار، سالم و قابل اعتماد، برخوردار از اخلاق حرفه‌ای، عجین شده با جامعه و دارای جایگاهی محوری در بازار سرمایه کشور، که از مختل شدن روند طبیعی زندگی آحاد شهروندان و چرخه عادی فعالیت‌های کشاورزی، صنعتی و خدماتی در نتیجه حوادث احتمالی که بصورت طبیعی و یا مصنوع اتفاق می‌افتد به شیوه‌ای آسان،

سریع مشتری مدار و با کمترین هزینه و به شکلی همه جانبه جلوگیری می کند و الگو برای بیمه گران آسیای میانه، خاورمیانه و شمال افریقا در این زمینه است.

به منظور موفقیت در دستیابی به چشم انداز صنعت بیمه کشور لازم است برخی اهداف کلان مانند موارد زیر تحقق یابد:

۱- ضریب نفوذ بیمه بالاتر از متوسط جهانی

۲- تجاری، رقابتی و حرفه ای بودن صنعت بیمه کشور

۳- پایداری و ثبات در ارائه خدمات بیمه ای (سالنامه آماری صنعت بیمه: ۱۳۸۷)

به نظر می رسد این ویژگیها زمانی در این صنعت به اجرا درمی آید که از نظر یادگیری سرزنده، محیط آموزش پویا و سرشار از تعلیم و تعلم باشد. و در این راستا در شرکت های مورد مطالعه منابع قابل ملاحظه ای جهت ارتقا سطح دانش ها، مهارتها و نگرشهای مورد نیاز برای انجام کارها بطور کار آمد و اثربخش اختصاص داده می شود و این شرکت ها به لحاظ تعداد بالای نیروی انسانی و به تبع آن ساعات آموزشی بالا، نیازمند یک چارچوب منسجم و نظام مند در قالب فرایند آموزش و نیز نظارت کافی بر آن برای برگزاری دوره های آموزش ضمن خدمت می باشند. لذا محقق در نظر دارد نقاط قوت و ضعف هر یک از گام های فرایند آموزش (نیازسنجی، طراحی و برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی) را از طریق شناسایی فاصله وضع موجود و مطلوب به وسیله کارکنان شرکت کننده در دوره ها (۱۳۸۸) مشخص نموده، سپس الگویی مناسب برای برگزاری دوره های آموزشی به مدیران محترم آموزش آن شرکت ها ارائه نماید.

۱-۴. اهداف تحقیق:**۱-۴-۱. هدف اصلی:**

مشخص کردن تفاوت وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش در شرکتهای بیمه دولتی

ایران، البرز، آسیا، دانا و ارائه الگوی مناسب برای آن.

۱-۴-۲. اهداف فرعی:

۱-۴-۲-۱) مشخص کردن تفاوت بین وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش در شرکت

بیمه ایران.

۱-۴-۲-۲) مشخص کردن تفاوت بین وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش در شرکت

بیمه البرز.

۱-۴-۲-۳) مشخص کردن تفاوت بین وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش در شرکت

بیمه آسیا.

۱-۴-۲-۴) مشخص کردن تفاوت بین وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش در شرکت

بیمه دانا.

۱-۴-۲-۵) مقایسه نتایج بدست آمده از چهار شرکت مورد مطالعه

۱-۴-۲-۶) ارائه الگوی مناسب برای فرایند آموزش ضمن خدمت در شرکتهای مورد مطالعه.

۱-۵. فرضیه‌های تحقیق:

۱-۵-۱) بین وضعیت موجود فرایند آموزش در شرکت بیمه ایران با وضعیت مطلوب

فاصله وجود دارد.

۱-۵-۲) بین وضعیت موجود فرایند آموزش در شرکت بیمه البرز با وضعیت مطلوب

فاصله وجود دارد

۳-۵-۱) بین وضعیت موجود فرآیند آموزش در شرکت بیمه آسیا با وضعیت مطلوب فاصله وجود دارد.

۴-۵-۱) بین وضعیت موجود فرآیند آموزش در شرکت بیمه دانا با وضعیت مطلوب فاصله وجود دارد.

۵-۵-۱) وضعیت فرآیند آموزش در شرکت‌های مورد مطالعه با همدیگر متفاوت است.

۱-۶. تعاریف مفهومی و عملیاتی:

۱-۶-۱. تعاریف مفهومی:

۱-۶-۱-۱ **فرآیند آموزش**^۶: یک فرآیند سیستماتیک چهار مرحله‌ای (نیازسنجی، برنامه‌ریزی، اجرا

و ارزشیابی) است که جهت توسعه دانش، مهارت‌ها، و رفتارهای مناسب کارکنان و حذف فاصله بین شایستگی‌های موجود و مورد نیاز آنان جهت نیل به اهداف کیفی سازمان صورت می‌گیرد. (برگرفته از

استاندارد آموزشی ISO ۱۰۰۱۵ ترجمه ملک وامیدی، ۱۳۸۴ ص ۱۸)

۱-۶-۱-۲ **نیازسنجی آموزشی**^۷: فرآیندی برای اشاره به دلایل فاصله بین عملکرد موجود و

مطلوب یا روشی برای مشخص کردن نیازها برای عملکرد در آینده است. (CUPTA, ۱۹۹۹: ۴)

۱-۶-۱-۳ **برنامه‌ریزی**^۸: عبارتست از تعیین اهداف آموزشی و پیش بینی عملیات و فعالیت‌های

آموزشی برای رسیدن به اهداف آموزشی از قبل تعیین شده با توجه به امکانات و محدودیت‌های

آموزشی و همچنین موازین ارزشی حاکم بر جامعه (ابیلی، ۱۳۷۶، ص ۵)

^۶ Training Process

^۷ Need Assessment

^۸ Planing

۴-۱-۶-۱ اجرا: انجام کلیه فعالیتهای مشخص شده در برنامه آموزشی (خراسانی ۱۳۸۷)

۵-۱-۶-۱ ارزشیابی^۹: «ارزشیابی به یک فرایند نظام‌دار برای جمع‌آوری، تحلیل و تفسیر

اطلاعات گفته می‌شود به این منظور که تعیین شود آیا هدف‌های مورد نظر تحقق یافته‌اند یا در حال

تحقق یافتن هستند و به چه میزانی» (سیف، ۱۳۸۴، ص ۳۶ به نقل از گی، ۱۹۹۱، ص ۶)

۲-۱-۶-۱. تعاریف عملیاتی:

۱-۱-۶-۲ فرایند آموزش^{۱۰}: یک فرایند سیستماتیک چهارمرحله‌ای (نیازسنجی، برنامه‌ریزی،

اجرا و ارزشیابی) است که جهت توسعه دانش، مهارت‌ها، و رفتارهای مناسب کارکنان و حذف

فاصله بین شایستگی‌های موجود و مورد نیاز آنان جهت نیل به دستیابی به اهداف کیفی سازمان

صورت می‌گیرد که در این تحقیق به وسیله پرسشنامه ۴۱ گویه ای ارزیابی می‌شود.

۲-۱-۶-۲-۲ نیازسنجی آموزشی: فرایندی است برای مشخص شدن فاصله بین عملکرد موجود

و مطلوب یا روشی برای مشخص کردن نیازها برای عملکرد در آینده است که در این تحقیق به

وسیله ۱۱ گویه اول پرسشنامه ارزیابی می‌شود.

۳-۱-۶-۲-۳ برنامه‌ریزی: تعیین اهداف آموزشی و پیش بینی عملیات و فعالیت‌های آموزشی

برای رسیدن به اهداف آموزشی از قبل تعیین شده با توجه به امکانات می‌باشد که در این تحقیق به

وسیله گویه‌های ۲۳-۱۲ ارزیابی می‌شود.

۴-۱-۶-۲-۴ اجرا: انجام کلیه فعالیتهای مشخص شده در برنامه آموزشی است که در این تحقیق به

وسیله گویه‌های ۳۳-۲۴ ارزیابی می‌شود.

^۹ Providing for the Training

^{۱۰} Evaluatin

^{۱۱} Training Process

۵-۲-۱. **ارزشیابی:** «ارزشیابی به فرایندی نظام‌دار برای جمع‌آوری، تحلیل و تفسیر اطلاعات

جهت تعیین تحقق اهداف آموزشی گفته می‌شود که در این تحقیق به وسیله گویه‌های ۴۱-۳۱ ارزیابی

می‌شود.