



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی ، گروه علوم تربیتی

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

عنوان:

بررسی اثر بخشی دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت
زامیاد (عضو گروه خودرو سازی سایپا)

استاد راهنما

جناب آقای دکتر علیرضا عصاره

استاد مشاور

جناب آقای دکتر علی اکبر خسروی بابادی

پژوهشگر

محمد رضا علمشاهی

تابستان ۹۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به:

همسر مهربانم بخاطر همه گذشتها و فداکاریها و مهربانی هایش

فرزند عزیزم ساجده که با تولدش نشاط و امید را برایمان به ارمغان آورد

پدر بزرگوالم که گفتارش همواره راهگشای آینده ام بوده است

مادر عزیزم که این تلاش از قامت صبرش به ثمر نشست

پدر و مادر همسرم که با تمام وجود قدر دان زحمتهای و محبتهایشان هستم.

تشکر و قدردانی:

من لم یشکر الناس لم یشکر الخالق

حال که به لطف و یاری پروردگار برگی دیگر از آموختن و تجربه در مدرسه بزرگ زندگیم ورق خورد، بر خود لازم می دانم از زحمات بی شائبه ی کسانی که مرا در طول این پژوهش مساعدت نمودند مراتب قدردانی را ابراز می دارم.

- بدین وسیله از زحمات و راهنمایی های ارزشمند استاد فاضل و گرانمایه جناب آقای دکتر علیرضا عصاره که با قبول راهنمایی این پژوهش با بلند نظری و روئی گشاده اینجانب را در این امر خطیر راهنمایی نمودند، از صمیم قلب سپاسگزاری می نمایم.

- همچنین از زحمات ارزشمند و صادقانه استاد مشاورم جناب آقای دکتر علی اکبر خسروی بابادی که توصیه های ایشان نیز راهگشای اینجانب در به پایان رساندن این پژوهش بوده است، تشکر و قدردانی می نمایم.

- از استاد داور سرکار خانم دکتر مهشید ایزدی با ارائه رهنمودهای ارزنده خویش موجبات ارتقاء کیفی پژوهش حاضر را فراهم نمودند، صمیمانه سپاسگزارم.

- از اعضاء محترم هیئت مدیره شرکت زامیاد و کلیه همکارانم در این مجموعه که وقت ارزشمند خویش را در اختیار اینجانب قرار دادند، کمال تشکر را دارم.

- همچنین از همکلاسی ها و دوستان دیگری که مرا در تدوین این پژوهش مساعدت نمودند؛ بهروزی و توفیق روز افزون تمامی آنها را از درگاه خداوند متعال خواستارم.

بسمه تعالی

تعهد اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب محمدرضا علمشاهی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی گرایش برنامه ریزی درسی با شماره دانشجویی ۸۹۰۹۳۸۰۷۳۰۰ اعلام می نمایم، که کلیه مطالب مندرج در این پایان نامه با عنوان "بررسی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت زامیاد" حاصل کار پژوهشی خود بوده و چنانچه دستاوردهای پژوهشی دیگران را مورد استفاده قرار داده باشم، طبق ضوابط و رویه های جاری، آنرا ارجاع داده و در فهرست منابع و مآخذ ذکر نموده ام. علاوه بر آن تأکید می نمایم که این پایان نامه قبلاً برای احراز مدرک هم سطح، پایین تر یا بالاتر ارائه نشده چنانچه در هر زمان خلاف آن ثابت شود، بدینوسیله متعهد می شوم، در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام توسط دانشگاه، بدون کوچکترین اعتراض آن را بپذیرم.

تاریخ - امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ: ۱۳۹۱/۰۶/۱۴

دانشجویی کارشناسی ارشد **محمدرضا علمشاهی** از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۹/۲۵ به حروف **نوزده و بیست و پنج** و با درجه **عالی** مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

فصل اول

- ❖ مقدمه ۵
- ❖ بیان مسئله ۲
- ❖ اهمیت و ضرورت تحقیق
- ❖ اهداف پژوهش
- ❖ تعریف نظری و عملیاتی

فصل دوم

- ❖ مقدمه ای درباره آموزش
- ❖ تعریف آموزش
- ❖ آموزش در آینده
- ❖ اصول آموزش
- ❖ نقش آموزش در انگیزش
- ❖ اهداف آموزش کارکنان
- ❖ اهمیت و لزوم آموزش در سازمان
- ❖ ضرورت آموزش ضمن خدمت در سازمان ها
- ❖ نقش و اهمیت آموزش نیروی انسانی
- ❖ اهداف آموزش بزرگسالان
- ❖ هدفهای سواد آموزی
- ❖ هدفهای آموزش حرفه ای
- ❖ مفهوم آموزش ضمن خدمت کارکنان
- ❖ انواع آموزش ضمن خدمت
- ❖ تقسیم بندی یونسکو از آموزش ضمن خدمت
- ❖ اصول آموزش ضمن خدمت
- ❖ روش های آموزش ضمن خدمت
- ❖ برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت
- ❖ اهداف آموزش ضمن خدمت کارکنان
- ❖ الگوهای مختلف اجرای دوره های آموزش ضمن خدمت

- ❖ ارزیابی برنامه های آموزشی
- ❖ مراحل ارزیابی برنامه های آموزشی
- ❖ سطوح (روش های) ارزیابی برنامه های آموزشی
- ❖ ارزشیابی برنامه های آموزش ضمن خدمت
- ❖ آموزش ضمن خدمت . چشم انداز جهانی
- ❖ آموزش ضمن خدمت در ژاپن
- ❖ آموزش ضمن خدمت در آلمان
- ❖ آموزش ضمن خدمت در ایتالیا
- ❖ آموزش ضمن خدمت در ایرلند شمالی
- ❖ آموزش ضمن خدمت در فرانسه
- ❖ آموزش ضمن خدمت در آمریکا
- ❖ آموزش ضمن خدمت در ایران
- ❖ کلیات و مشخصات شرمتم زامیاد
- ❖ الگوی عمومی ارزشیابی
- ❖ اثربخشی
- ❖ تفاوت اثربخشی با کارایی
- ❖ تفاوت بهره وری با کارایی و اثربخشی
- ❖ عوامل موثر در عملکرد
- ❖ رویکرد شناخت گرایانه
- ❖ پیشینه پژوهش
- ❖ پیشینه تحقیقات انجام شده در داخل کشور
- ❖ پیشینه تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
- ❖ جمع بندی و نتیجه گیری

فصل سوم

- ❖ مقدمه
- ❖ روش تحقیق
- ❖ جامعه آماری
- ❖ نمونه و روش نمونه گیری
- ❖ حجم نمونه
- ❖ ابزار اندازه گیری
- ❖ روایه پرسشنامه
- ❖ اعتبار پرسشنامه
- ❖ روش جمع آوری اطلاعات
- ❖ روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم

- ❖ یافته های پژوهش
- ❖ جدول فراوانی (پاسخ ها)
- ❖ جدول شاخص های توصیفی
- ❖ آزمون تی تک نمونه ای برای عامل افزایش دانش
- ❖ آزمون تی تک نمونه ای برای عامل تغییر نگرش
- ❖ آزمون تی تک نمونه ای برای عامل مهارت شغلی و میزان دقت
- ❖ آزمون تی تک نمونه ای برای عامل افزایش تولید

فصل پنجم

- ❖ مقدمه
- ❖ یافته های پژوهش
- ❖ بحث و نتیجه گیری
- ❖ محدودهای پژوهش
- ❖ محدودیتهای در اختیار محقق
- ❖ محدودیتهای خارج از اختیار محقق
- ❖ پیشنهادهای پژوهش
- ❖ پیشنهادهای پژوهشی برای محققان د رأینده

ضمائم و پیوست ها

❖ پرسشنامه

منابع و مأخذ

- ❖ منابع فارسی
- ❖ منابع انگلیسی
- ❖ پرسشنامه
- ❖ چکیده به زبان انگلیسی

فهرست جدول ها

صفحه

عنوان

- جدول (۱-۲): فرایند آموزش ضمن خدمت کارکنان
- جدول (۲-۲): الگوی سنتی در اجرای دوره های آموزشی
- جدول (۲-۳): الگوی گاسکی در اجرای دوره های آموزشی
- جدول (۲-۴): الگوی ترکیبی در اجرای دوره های آموزشی
- جدول (۲-۵): عناصر مفهوم ارزیابی آموزش
- جدول (۲-۶): انواع ارزشیابی دوره های آموزش ضمن خدمت
- جدول (۲-۷): ساختار سازمانی شرکت زامیاد
- جدول (۲-۸): الگوی عمومی ارزشیابی
- جدول (۲-۹): الگوی ارزشیابی اثربخشی اسپکتر
- جدول (۲-۱۰): الگوی مفهوم اثربخشی
- جدول (۳-۱): انتخاب تعداد نمونه ها
- جدول (۳-۲): گزینه های پرسشنامه
- جدول (۴-۱): فراوانی پاسخ ها به تفکیک هر سوال
- جدول (۴-۲): شاخص های توصیفی به تفکیک برای هر مولفه
- جدول (۴-۳): آزمون تی تک نمونه ای برای عامل افزایش دانش
- جدول (۴-۴): آزمون تی تک نمونه ای برای عامل تغییر نگرش
- جدول (۴-۵): آزمون تی تک نمونه ای برای عامل مهارت شغلی و میزان دقت
- جدول (۴-۶): آزمون تی تک نمونه ای برای عامل افزایش تولید

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

نمودار (۱-۲): سیکل اثربخشی

نمودار (۱-۴): نمودار هیستوگرام برای عامل افزایش دانش

نمودار (۲-۴): نمودار هیستوگرام برای عامل تغییر نگرش

نمودار (۳-۴): نمودار هیستوگرام برای عامل مهارت شغلی و میزان دقت

نمودار (۴-۴): نمودار هیستوگرام برای عامل افزایش تولید

چکیده :

منابع انسانی با ارزشمندترین منبع برای سازمان‌ها هستند، و آموزش کارکنان یک امر حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است که باید بطور مستمر با مجموع فرایندهای مدیریت مورد توجه قرار گیرد و نقاط ضعف و قوت آن مورد ارزیابی قرار گیرد. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. و با هدف بررسی اثر بخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت خودرو سازی زامیاد و در نمونه‌ای به حجم ۳۰۳ نفر از کارگران، کارمندان، کارشناسان و سرپرستان بوده که بصورت تصادفی طبقه‌بندی و بر حسب درصد توزیع افراد بر جامعه انتخاب شده‌اند، طراحی و اجرا شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای محقق ساخته مشتمل بر ۲۶ سوال در طیف لیکرت با روایی مناسب و ضریب آلفای کرونباخ، برای اعتباریابی معادل ۰/۷۸ است. و در تجزیه و تحلیل آماری نیز در سطح توصیفی با استفاده از شاخص‌های فراوانی (فراوانی، درصد فراوانی، درصد تراکمی و...) و در سطح استنباطی ضمن جمع‌بندی سوالات مربوط به هر متغیر ضمن ارائه جداول توزیع فراوانی با استفاده از آزمون T تک نمونه‌ای به تناسب برای هر مولفه استفاده شده است. و یافته‌ها حاکی از آن است که: (۱) بین دوره‌های آموزشی برگزار شده و میزان افزایش دانش کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، یعنی دوره‌های برگزار شده در شرکت زامیاد بر روی افزایش دانش کارکنان تأثیر مثبتی دارد. (۲) بین دوره‌های آموزشی برگزار شده، و تغییر نگرش کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، یعنی دوره‌های برگزار شده در شرکت زامیاد بر روی تغییر نگرش کارکنان تأثیر مثبتی دارد. (۳) بین دوره‌های آموزشی برگزار شده و بالا رفتن مهارت شغلی و میزان دقت کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد، یعنی دوره‌های برگزار شده در شرکت زامیاد بر بالا رفتن مهارت شغلی و میزان دقت کارکنان تأثیر مثبتی داشته است. (۴) بین دوره‌های آموزشی برگزار شده و میزان افزایش تولیدات شرکت رابطه معناداری وجود ندارد، یعنی دوره‌های برگزار شده در شرکت زامیاد بر روی افزایش تولیدات شرکت تأثیر مثبتی ندارد.

فصل اول

مقدمه :

در گذشته چنین گمان می‌رفت که زمان آموختن با زمان کارکردن و زندگی کردن از هم جدا هستند و بنابراین برای آنها آموزشی در خور توجه بود که پیش از آغاز کار به افراد داده می‌شد. بر این گمان انسان برای زمانی می‌آموزد و سپس به زندگی و کار مولد و سودمند می‌پردازد و زمانی که کار و زندگی آغاز می‌شود، دیگر برای آموزش و پرورش جایی در خور توجه وجود ندارد. این اندیشه اکنون روایی ندارد و آموزش و پرورش با زیستن انسان همراه شده است. همه مردم برای همه وقت باید به آموختن بپردازند و از تازه‌های دانش بشری خود را تازه سازند و با نیرو و آگاهی بیشتر زندگی سودمند را دنبال کنند. (ابطحی ۱۳۷۳ ص ۵۲)

رسیدن به اهداف سازمان بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط متغیر دارد. اجرای آموزش و بهسازی نیروی انسانی سبب می‌شود تا افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمانی و محیط، بطور مؤثر فعالیت‌هایشان را ادامه داده و برکارایی خود بیفزایند. بنابراین آموزش و بهسازی، کوشش مداوم و برنامه‌ریزی شده به وسیله مدیریت برای بهبود سطوح شایستگی کارکنان و عملکرد سازمانی است.

واقعیت این است که در جهان امروز آنچه بیش از همه دارای اهمیت است، نیروی انسانی است، به‌طوری که اقتصاددانان معتقدند آنچه در نهایت خصوصیت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه و یا منابع مادی دیگر. این منابع انسانی هستند که سرمایه‌ها را متراکم می‌سازند، از منابع طبیعی بهره‌برداری می‌کنند، سازمان‌های اجتماعی و اقتصادی و سیاسی را به وجود می‌آورند، و توسعه ملی را پیش می‌برند. کشوری که نتواند مهارت‌ها و دانش مردمش را توسعه دهد و از آن در اقتصاد ملی به نحو مؤثری بهره‌برداری کند، قادر نیست هیچ چیز دیگری را توسعه بخشد.

در حال حاضر اهمیت آموزش کارکنان به عنوان یکی از اجزاء مورد نیاز سازمان‌ها امری محرز می‌باشد. به ویژه در جوامع در حال توسعه که شکاف موجود بین نیازهای اجتماعی، اقتصادی و ظرفیت و توان سازمانی آنها در تامین نیازها بسیار وسیع می‌باشد. امروزه آموزش کارکنان به عنوان یک واقعیت اجتناب ناپذیر شناخته

شده است، چرا که توانمندی فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه در گرو توانمندی علمی و تخصصی افراد آن است (مشبکی ۱۳۷۷ ص ۸۴).

منابع انسانی با ارزش ترین منبع برای سازمانها هستند، آنها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده و راه حل ارائه می کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل می کنند و بهره وری را عینیت می بخشند و کارایی و اثربخشی را معنا می دهند. با این وصف از آنجایی که منابع انسانی بخش عمده ای از زندگی خود را به عنوان کارمند، کارگر یا مدیر و سرپرست در محیط سازمانی می گذرانند طبیعی است که توجه به آنها از اهمیت نیز برخوردار است (همان منبع)

امروزه نه تنها تجهیزات سازمانها برای انجام بهتر کار باید تحت بررسی باشد و مدام بروز گردد، بلکه مدیران اداره انسانی باید بطور مداوم انتظارات کارکنان را برآورده سازند. توسعه منابع انسانی به آموزش و پرورش، حرفه آموزی و بهره گیری از استعداد های انسان برای پیشرفتهای اقتصادی و اجتماعی مربوط می شود. تامین سرمایه انسانی مستلزم انجام فعالیتهای آموزشی است، بنابراین انجام هرگونه سرمایه گذاری آموزشی هم سبب ایجاد سرمایه های انسانی می گردد و هم شرایط بهبود کیفیت این سرمایه ها را فراهم می آورد از اینجاست که کشورهای جهان به ویژه کشورهای در حال توسعه مقادیر زیادی از بودجه خود را به سرمایه گذاری در آموزش اختصاص می دهند. لذا سازمانها باید نهایت تلاش و کوشش خود را برای بهبود منابع انسانی انجام دهند و این میسر نیست مگر با آموزش های مداوم و مستمر، یکی از بهترین راههایی که در کوتاه مدت سازمانها را قادر می سازد تا نیروی انسانی مورد نیاز خود را تامین نمایند. برگزاری دوره های آموزش ضمن خدمت است که اگر بطور سیستماتیک و مستمر برنامه ریزی و اجرا شود، منافع و مزایای زیادی برای سازمان و فرد خواهد داشت چون این آموزش ها باعث بینش و بصیرت عمیق تر، دانش و معرفت بالاتر و مهارت بیشتر افراد شاغل در سازمانها برای انجام وظایف محوله می شود و در نتیجه میل به اهداف سازمانی با

کارایی بهتر و بیشتر را میسر می کند. افزایش کارایی سازمانها در گرو افزایش کارایی منابع انسانی است و افزایش کارایی منابع انسانی در گرو آموزش و توسعه دانش و مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای انجام موفقیت آمیز وظایف است. البته آموزش هایی می توانند باعث ایجاد و افزایش کارایی گردند که هدف مدار، مداوم، پرمحتوا و به وسیله کارشناسان، اساتید و مربیان مجرب در امور آموزش، برنامه ریزی و اجرا گردند. (فتحی و اجارگاہ، ۱۳۸۳، ص ۴۲)

به هر حال بدیهی است که در اینگونه آموزشها بر خلاف آموزش های کلاسیک با بزرگسالانی سر و کار داریم که نیاز های حرفه ای و شغلی آنها اقتضاء می کند که برخی از دانش ها و مهارتهای جدید را بیاموزند. این آموزش ها می تواند نیروی انسانی یک سازمان را همگام با پیشرفت های علم و تکنولوژی به حرکت در آورده و در ارتقای کیفیت و کمیت کار آنان موثر باشد.

در شرکت زامیاد هدف از گذراندن دوره های آموزش ضمن خدمت به منظور بالا بردن کارایی نیروی انسانی شاغل در واحد های مختلف سازمان است. (همان منبع)

تغییرات در تکنولوژی به عنوان عامل دگرگونی در سازمان می تواند تغییر کلی مهارتها و دانش را در سازمان ایجاد نماید. بنابراین آموزش مستمر و منطبق با واقعیات و شرایط زمانی و مکانی؛ فوق العاده اهمیت و ضرورت دارد. علاوه بر این نیاز مستمر به ارزیابی و توانایی کارکنان برای تطبیق خود با تغییرات محیطی احساس می شود.

امروزه سازمانها اروپائی بیش از ۱۵۰۰ میلیون دلار در سال برای برنامه ریزی و اجرای همه انواع آموزش از مهارت فنی گرفته تا بهسازی مدیریت خرج می کنند. (فریس و باکلی، ۱۹۹۰)^۱ آموزش همواره به عنوان وسیله ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات کارکنان مد نظر بوده و فقدان آن نیز یکی

از مسائل اساسی و حاد سازمانی را تشکیل می دهد. البته آموزش مشکل گشای همه نابسامانی های سازمان

نیست، لیکن بدون شک یکی از مهمترین و موثرترین تدابیر و عوامل برای بهبود هر سازمانی به شمار می

رود.(فتحی واجارگاه، ۱۳۸۳، ص ۴۶)

اطلاعات اختصاصی پایان نامه:

بیان مسأله تحقیق :

یکی از بزرگترین مشکلات سازمانهای امروزی ناشی از مسئله آموزشی است. آموزش عامل اساسی تعالی انسان هاست و این تعالی می تواند در تلطیف روابط کارکنان و مدیران نیز اثر بخش باشد. فردی که کار خود را خوب بداند، از آن لذت می برد و برایش ایجاد رضایت می کند و ناخودآگاه این رضایت را ناشی از محیط کار می داند. آموزش بخوبی این هدف را تحقق می بخشد. آگاهی و ارتباطات صحیح از ایجاد بسیاری از سوء تفاهات جلوگیری می کند. آموزش بخوبی از عهده این مهم بر می آید. (میر سپاسی، ۱۳۸۱، ص ۱۹)

در این میان، آموزش سازمانی می تواند بعنوان بستری در جهت توسعه سازمانی با اهمیت جلوه نماید. در تمامی سازمان ها دو نکته اساسی مورد توجه است: حفظ بقاء و حیات، و افزایش کارایی و اثربخشی.

حیات سازمانها تا حدود زیادی بستگی به مهارتهای مختلف نیروی انسانی دارد. هر چند اگر زمینه ها به هنگام و بهینه باشند، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می شود، لذا آموزش و توسعه منابع انسانی در نظام مدیریت منابع انسانی، نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه باعث می شود

که افراد در ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهیم باشند و خود را با فشارهای محیطی وفق دهند. (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳، ص ۶۲)

سازمانها با توسل به سرمایه و دست مایه به بهبود و توسعه دست می یابند و سرمایه در سازمان به دو مفهوم سرمایه مادی و انسانی است که بسیج هر دوی اینها اهداف توسعه سازمانی را تحقق می بخشد و از آنجا که حدود ۷۰ درصد از منابع و سرمایه سازمانها را منابع انسانی تشکیل می دهند، لذا تامین این سرمایه مستلزم انجام فعالیتهای آموزشی منظم و مستمر در تمامی سطوح سازمانی می باشد، چرا که منابع انسانی پس از کسب آموزش های لازم توسعه می یابند و این توسعه و پرورش می تواند هدفهای کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت را مشخص نمایند و در نتیجه عملکرد یک سازمان را بهبود بخشد. (مشبکی، ۱۳۷۷، ص ۱۳۴)

این معلومات به آموزش تخصصی و حرفه ای نیز نیاز دارد تا دانش فنی و مهارتهای لازم را برای انجام شایسته وظایف محول بدست آورند. این آموزش ها به کارکنان کمک می کند تا نقش فعالتر و نیز موثرتری را در نیل به اهداف سازمان ایفا کنند. (سعادت، ۱۳۷۹، ص ۵۹)

در عصری که سرمایه های دانشی برای موفقیت سازمان ها سرنوشت ساز تلقی می شوند، قابلیت های کارکنان به ویژه مدیران، دارایی نامحسوس و غیرقابل جایگزین و محوری محسوب می شوند. از این رو نیروی انسانی توانمند، عامل مهم برای مزیت رقابتی پایدار است. افزایش بودجه های آموزشی شرکت های معتبر و پیشرفته و رشد کمی و کیفی دانشگاه های بنگاهی مؤید این مطلب است. به عبارت دیگر، آموزش و توسعه نوعی سرمایه گذاری در بهبود و تحول سازمانی به شمار می آید. البته لازمه آن برنامه ریزی، طراحی و اجرای صحیح دوره های آموزشی است تا بازده معقول از آن حاصل سازمان شود. از این رو ارزیابی اثربخشی دوره ها و بازنگری مجدد در کلیه فرآیندها، رویکردها و روش های آموزشی، موجب ارتقای اثربخشی آنها را فراهم می سازد. در واقع این طرح به پرسش های زیر می پردازد:

۱. آموزش های متداول و رایج در شرکت زامیاد تا چه میزان به اهداف خود دست یافته است؟ مثلاً موجب افزایش دانش، تغییر نگرش، بالاتر رفتن مهارت شغلی و دقت کارکنان و همچنین افزایش تولید و عملکرد سازمان را موجب گردیده است؟

۲. چه تغییراتی باید در برنامه های آموزشی اعمال کرد تا این آموزش ها اثربخش تر و نتایج مورد انتظار محقق شود؟

بنابراین، مسئله مهم در این پژوهش این است که می خواهیم دوره های ضمن خدمت اداره آموزش شرکت را ارزیابی کنیم و ببینیم که زمان و هزینه هایی که پرسنل و شرکت صرف آن می کنند چه مقدار برای کارکنان و شرکت مثمر ثمر بوده است؟

براین اساس تحقیق حاضر سعی دارد تا به بررسی موضوع اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت بپردازد. آموزش ضمن خدمت سه نقش مهم در مدیریت آموزش ایفا می کند:

اولاً: به فراگرد آموزش و پرورش جهت می دهد.

ثانیاً: انگیزه حرکت و فعالیت بوجود می آورد.

ثالثاً: ملاک های کنترل و ارزشیابی فعالیتهای آموزشی را بوجود می آورد. (علاقه بند، ۱۳۷۲، ص ۱۰۳)

در عین حال یکی از مهمترین عوامل موثر در ایجاد و برگزاری دور های آموزش ضمن خدمت ارزیابی از دوره های آموزش ضمن خدمت قبلی می باشد تا با توجه به باز خورد آن بتوان به برگزاری دور های بعدی اقدام نمود. از این رو شرکت زامیاد تلاش بر آن دارد تا با در نظر گرفتن موارد ذیل از یافته ها و نتایج این پژوهش در تبیین برنامه های آتی مرتبط با دور های آموزش ضمن خدمت استفاده نماید.

الف) تبیین اهداف آموزشی

ب) برنامه ریزی و طرح ریزی آموزشی

ج) روش های آموزشی

د) کیفیت و کمیت دوره های آموزشی

ه) حدود و هزینه های قابل قبول

بنابراین مسأله پژوهش حاضر آن است که " اثر بخشی دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت زامیاد" را بررسی نماییم.

اهمیت و ضرورت تحقیق:

اهمیت آموزش در زمینه های مختلف به منظور ارتقاء سطح دانش، مهارت کاری و رفتار کارکنان در هر سازمان در جهت توسعه و تجهیز نیروی انسانی و در نهایت کارایی بیشتر سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است.

برای نیل به اهداف مورد اشاره هر سازمانی اعم کوچک و بزرگ می بایست مجهز به نیروی انسانی لایق و کارآمد باشد. رسالت موسسات آموزشی از قبیل دبستان، دبیرستان و دانشگاه و ایجاد نظامی برای تربیت و آموزش دانش و معلوماتی است که افراد را برای ورود به اجتماع و انجام خدمت موثر آماده می سازد ولی افرادی که به استخدام سازمان در می آیند علاوه بر فراگیری دانش و معلومات به آموزش تخصصی و حرفه ای نیز نیاز دارند تا دانش فنی و مهارتهای لازم را برای انجام شایسته وظایف محول شده بدست آورند. این آموزش ها به کارکنان کمک می کند تا نقش فعال تر و موثرتری را در نیل به اهداف سازمان ابفا کنند.

آموزش کارکنان که عبارت است از انجام یک سلسله عملیات مرتب، منظم، مداوم و با هدف یا اهداف مشخص به سه منظور بکار می رود:

۱) ایجاد یا افزایش سطح دانش و آگاهی کارکنان