

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

منشور اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند بجان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشتن مقام بلند دانش و پژوهش و نظریه اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادرانجویان و اعضاء هیئت علمی و اعضای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۴- اصل منفعت ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیر علمی می آلائند.



معاونت پژوهش و فن آوری
به نام خدا
تمهید اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب سمیه طاهری دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۲/۶/۲ از پایان نامه خود تحت عنوان " رابطه آموزشهای ضمن خدمت با فرسودگی شغلی و ارتقاء بهره وری در شرکت ملی حفاری ایران (NIDC) " با کسب نمره ۱۷/۸۵ دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

تاریخ و امضاء

نام و نام خانوادگی: سمیه طاهری



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی گروه مدیریت آموزشی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.) در رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

رابطه آموزش های ضمن خدمت با فرسودگی شغلی و ارتقاء بهره وری در شرکت ملی

حفاری ایران (NIDC)

استاد راهنما:

دکتر نادر شهابت

استاد مشاور:

دکتر مسلم صالحی

نگارش:

سمیه طاهری

تابستان ۱۳۹۲



صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: سمیه طاهری در تاریخ ۱۳۹۲/۶/۲

رشته: مدیریت آموزشی

از پایان نامه خود با عنوان: رابطه آموزش های ضمن خدمت با فرسودگی شغلی و ارتقاء بهره وری در شرکت ملی حفاری ایران (NIDC)

با درجه عالی و نمره ۱۷/۸۵ دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داوری سمت امضاء اعضای هیات داوری

۱- نادر شهامت استاد راهنما

۲- مسلم صالحی استاد مشاور

۳- حجت اله فانی استاد داور

۴- استاد داور

مراتب فوق مورد تأیید است. مدیر/معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

تقدیر و تشکر

اینک که لطف خداوند متعال کار این پژوهش به پایان رسیده است لازم می دانم از عزیزان بزرگواری که در مراحل انجام این پژوهش، مرا یاری کرده اند تقدیر و تشکر نمایم.

از استاد گرانقدر جناب دکتر شهامت که نه تنها پشتوانه علمی و راهنمای من در فرایند این پژوهش بوده اند بلکه معلم و الگوی والا و انسانی ارجمند در طول دوران تحصیل بوده اند، جناب دکتر صالحی و جناب دکتر فانی که یاریگر اینجانب در انجام این پژوهش بوده اند. مسئولان عزیز و کارکنان زحمت کش و صبور شرکت ملی حفاری ایران که با همکاری خود مرا در انجام پژوهش مساعدت نمودند.

" لحظه های کوچکیست من تا ستاره فکر می کردند ،
در اتاق من طینی بود از بر خور (نکنات) من با (رج) .
صبح خوابم شروع به این کاسه آب آسمان هجرت خوابم کرد . "

تقدیم به

مادرم ترنم زیبای باران زندگی ،
پدرم همه بزرگی و وسعت زندگی و
همسرم ، امینم زندگی .

فهرست مطالب

<u>شماره صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱	چکیده
	فصل اول: کلیات پژوهش
۳	مقدمه
۴	بیان مسئله
۵	اهمیت و ضرورت پژوهش
	اهداف پژوهش
۶	هدف کلی
۷	اهداف جزئی
۷	پرسش ها و فرضیه های پژوهش
	فرضیه کلی
	فرضیه های جزئی
	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرهای پژوهش
۷	تعاریف نظری
۸	تعاریف عملیاتی
	فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق
۱۰	ادبیات نظری پژوهش
۴۸	پیشینه تحقیقاتی
۴۸	پیشینه تحقیقاتی داخل کشور
۵۱	پیشینه تحقیقاتی خارج کشور
۵۳	جمع بندی
	فصل سوم: روش اجرای تحقیق
۵۵	روش پژوهش
۵۵	جامعه آماری
۵۵	نمونه آماری و روش نمونه گیری
۵۷	ابزار پژوهش
۵۸	روش گردآوری اطلاعات
۵۹	روش های آماری مورد استفاده در پژوهش

۵۹	ملاحظات اخلاقی
	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
	یافته های پژوهش
۶۱	داده های توصیفی
۶۱	یافته های استنباطی
	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۶۶	خلاصه پژوهش
۶۶	بحث و تفسیر یافته ها
۶۹	محدودیت های پژوهش
۷۰	پیشنهاد های کاربردی
۷۰	پیشنهاد های پژوهشی
	منابع و مأخذ
۷۲	فهرست منابع فارسی
۷۴	فهرست منابع انگلیسی
۷۶	پیوست ها
۷۹	چکیده انگلیسی

فهرست جدول ها

شماره صفحه	عنوان
۴۲	جدول ۱-۲ مهمترین شاخص های فرسودگی شغلی
۵۶	جدول ۱-۳ بررسی نمونه آماری بر اساس سن
۵۶	جدول ۲-۳ توزیع حجم نمونه آماری بر اساس تحصیلات
۵۶	جدول ۳-۳ توزیع حجم نمونه آماری بر اساس سابقه کار
۵۷	جدول ۴-۳ تعداد ابعاد پرسشنامه فرسودگی شغلی
۵۷	جدول ۵-۳ پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی آن توسط محقق
۵۸	جدول ۶-۳ تعداد ابعاد پرسشنامه اچپو
۵۹	جدول ۷-۳ پایایی پرسشنامه بهره وری آن توسط محقق
۶۱	جدول ۱-۴ بررسی میانگین و انحراف استاندارد بهره وری
۶۱	جدول ۲-۴ بررسی میانگین و انحراف استاندارد فرسودگی
۶۲	جدول ۳-۴ ضریب همبستگی بین آموزش های ضمن خدمت با فرسودگی شغلی و ارتقاء بهره وری
۶۲	جدول ۴-۴ ضریب همبستگی بین آموزش های ضمن خدمت با فرسودگی شغلی
۶۳	جدول ۵-۴ ضریب همبستگی بین آموزش های ضمن خدمت با بهره وری
۶۳	جدول ۶-۴ تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون بین آموزش ضمن خدمت و فرسودگی شغلی به روش همزمان
۶۴	جدول ۷-۴ تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون بین آموزش ضمن خدمت و بهره وری به روش همزمان

چکیده

هدف از این پژوهش تبیین رابطه آموزشهای ضمن خدمت با فرسودگی شغلی و ارتقاء بهره وری در شرکت ملی حفاری ایران با روش توصیفی همبستگی می باشد، جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت ملی حفاری ایران در سال ۱۳۹۱ بوده است نمونه آماری در برگرفته ۲۰۰ نفر از کارکنان شرکت بوده است که به شیوه نمونه گیری به شکل تصادفی از جامعه آماری انتخاب شده اند. ابزار پژوهش در برگرفته دو پرسشنامه های فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۶) و بهره وری اچیو (۱۹۹۴) بوده است برای اندازه گیری و تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون به روش همزمان استفاده شده است که نتایج تحقیق حاکی از این است که بین آموزشهای ضمن خدمت با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنادار و بین آموزشهای ضمن خدمت با ارتقاء بهره وری رابطه مستقیم و معنی دار وجود داشته است. آموزشهای ضمن خدمت بطور معنی دار قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشد و آموزشهای ضمن خدمت بطور معنی دار قادر به پیش بینی ارتقاء بهره وری می باشد.

کلیدواژه: آموزش ضمن خدمت، فرسودگی شغلی، ارتقاء بهره وری

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

آموزش جوهره زندگی و زندگی نیازمند آموزش است. این مهم نیست که انسان چگونه و کجا می آموزد. همه جا برای آموختن مناسب است و هیچ گاه دیر نیست و لحظه ای نباید از آموختن غفلت ورزید. (نظام آبادی، ۱۹۹۸). از طرفی آموزش مکانیزم کلیدی برای توسعه مهارت های افراد و پیشرفت منابع انسانی به عنوان بزرگ ترین دارایی های یک کشور است. (حقانی، معصومی، ۱۹۹۸). تحولات فزاینده در زمینه دانش تکنولوژی، نیازهای آموزشی جدیدی را برای مشاغل مختلف بوجود آورد که تحصیلات رسمی و دانشگاهی به تنهایی پاسخگو نبوده در نتیجه به انواع دیگر آموزش از جمله آموزشهای ضمن خدمت نیاز است. آموزش ضمن خدمت در حقیقت دانش جدیدی را در سبب آموزش های قبلی دانش آموختگان قرار می دهد و آنان را به همراه پیشرفت علوم و فنون پیش می برد. لذا توسعه این آموزش ها در بهبود کارآمدی و کیفیت نظام خدمت رسانی اثر مطلوبی به جا می گذارد. (غریب، سرمدی، ۱۹۹۹). آموزش کارکنان می تواند در کسب تجربه و بهبود عملکرد افراد موثر باشد و همچنین می تواند با در بر داشتن پیشرفت استراتژیک، تضمین کننده بقا و کمال در سازمان باشد. (حسینی، ۲۰۰۵).

آموزش کارکنان به عنوان کلید طلایی توسعه هر سازمان، یکی از عوامل اصلی و ارکان مهمی است که سازمان را به پویایی و نهایت کارایی و اثربخشی می رساند. از دهه ۱۹۶۰ میلادی به بعد تربیت نیروی انسانی جایگاه ویژه ای یافته است و اگر جامعه ای بخواهد نظام اقتصادی، صنعتی، سیاسی، اجتماعی خویش را دگرگون سازد و آن را با مقتضیات و نیازمندیهای جدید همساز نماید، ناچار است سیاست جامعی در توسعه نیروی انسانی کارآمد داشته باشد و این امر جز از طریق نظام تعلیم و تربیت میسر نخواهد بود. (میرزا بیگی و سالمی، ۲۰۰۲). مسئولان واحدهای سازمانی ناگزیرند به موقعیت و موفقیت سازمان خود بیاندیشند و یکی از گزینه ها برای بابلاتر بردن رشد علمی سازمان، حضور کارکنان در دوره های آموزش ضمن خدمت می تواند قابلیت های دانشی و مهارتی و نگرشی مناسب را در کارکنان پرورش دهد. (رستمی، ۲۰۰۱)

در دنیای در حال تغییر کنونی، ضرورت آموزش و ارتقای مستمر آن در سازمان ها و نهادها به دلایل فراوان پذیرفته شده است. تغییرات سریع و عمیق علمی سبب شده تا سیل مطالب و نظریه های جدید وارد عرصه رقابت سازمانی شود. لذا برای ادامه حیات در این عرصه به ناچار باید علوم و معارف جدید را

آموخت و برخی از نظریه های قدیمی که کارایی ندارند را کنار گذاشت. هرچه دانش و مهارت کارکنان با نیازهای جامعه و پیشرفت های علمی و تغییرات فناوری، هماهنگی و انطباق بیشتری داته باشد، درجه اطمینان از موفقیت فرد و سازمان و به دنبال آن و مهمتر از آن بهره وری بالاتر می رود. گاهی اوقات رشد فردی، داشتن انگیزه، تخصص و پرهیز از ایستایی و فرسودگی شغلی و رکود فرد عامل اساسی نوجویی و کسب دانش می شود. اساس بهسازی سازمانی و بهره وری سازمان که به نامهای دیگری چون توسعه و بالندگی سازمانی نیز خوانده می شود، بهسازی نیروی انسانی است که به صورت های مختلف (آموزش قبل از خدمت و ضمن خدمت) در سازمانها انجام می شود. هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه آموزشهای ضمن خدمت بر ارتقاء بهره وری و فرسودگی شغلی در شرکت ملی حفاری ایران می باشد.

بیان مسئله

آموزش نیروی انسانی در سازمانها تا پیش از پیدایش مکتب مدیریت علمی در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم به صورت منظم و علمی مورد توجه نبود. اهتمام به این مساله با جهانی شدن آموزش و رشد فزاینده فناوری اطلاعات، ارتباطات و تغییر سریع در دانش و مهارت ها شدت بیشتری یافت. (آرنوال^۱، گارنیر^۲ و ویلت^۳، ۱۹۹۹)

سرمایه های انسانی در این دوره به عنوان مهمترین عامل توسعه و ارتقاء بهره وری شناخته شده و آموزش بهترین ابزار پاسخ به این نیاز تلقی گردید (ایوانسویچ^۴، ۲۰۰۱ و آدامز^۵، ۲۰۰۰). این نوع آموزشها که از آن به عنوان آموزشهای ضمن خدمت یاد میشود ناظر به کوشش نظام دار بوده که هدف اصلی آن، هماهنگ کردن علایق و نیازهای آتی افراد با نیازها و اهداف سازمان در قالب کارهایی که از آنان انتظار می رفت، بود. (حسه^۶، ۱۹۸۹). تا از طریق کتاب مداوم دانش، مهارت ها، قوانین و نگرش های مطلوب بهبود عملکرد افراد را در محیط کار فراهم نماید (گلدستین^۷، ۱۹۹۹ و ابطحی، ۱۹۹۶).

این تعلیمات که جزئی از نظام آموزش کارکنان یک سازمان محسوب می شود در ادامه آموزشهای قبل از خدمت مطرح شده است و با تاثیر بر درک بهتر اهداف راهبردی سازمان، موجب به روز شدن توانایی، افزایش تفکر خلاق، تقویت احساس تعلق سازمانی و تغییرات مثبت در موقعیت کاری پرسنل خواهد

-
- 1 - Arnevale
 - 2 - Garnier
 - 3 - villet
 - 4 - Ivancevich
 - 5 - Adams
 - 6 - Hesse
 - 7 - Goldstein

شد. (گربر^۱، ۲۰۰۰). در اهتمام به این موضوع می توان به شرکت IBM اشاره کرد که در سال ۱۹۸۵ از ۶ میلیارد دلار سود، ۲ میلیارد دلار را صرف آموزش کارکنان کرده است و یا در سوئد ۲ یا ۳ درصد تولید ویژه ملی در برای آموزش کارکنان هزینه می شود.

در همین رابطه طبق بررسی های به عمل آمده این گونه اظهار می شود که کارکنان تنها با ۲۰ تا ۳۰ درصد توانایی های خود کار می کنند، اما اگر آموزش ببینند و به طور شایسته برانگیخته شوند می توانند ۸۰ تا ۹۰ درصد توانایی خود را به کار گیرند (والکر^۲، ۱۹۹۹).

بنا بر آنچه مطرح شد در دنیای امروز هیچ سازمانی را نمی توان بی نیاز از آموزش ضمن خدمت کارکنان خود دانست. در این رابطه با توجه به مفاد آیین نامه اجرای ماده ۱۵۰ قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، مبنی بر تخصیص یک درصد از اعتبارات جاری و عمرانی هر یک از دستگاه های دولتی برای اجرای دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان، بیانگر اهمیت این موضوع در جامعه ایران است. به تبع این تصمیم آموزش و پرورش با هدف افزایش بهره وری و کاهش فرسودگی شغلی، روزآمد کردن معلومات و توانمندی های کارکنان شرکت ملی حفاری ایران متناسب با توسعه دانش و فناوری و همچنین رشد فضایل اخلاقی، فرهنگ سازمانی و بهبود روابط انسانی، همه ساله هزینه های قابل توجهی را برای آموزش نیروی انسانی تحت پوشش خود تخصیص می دهد ولی همواره با این سوال، سازمان نامبرده روبرو بوده است که تا چه حد آموزش ضمن خدمت توانسته است به این اهداف جامه عمل بپوشاند. بر این اساس پژوهش حاضر در صدد است تا رابطه دوره های آموزش ضمن خدمت در شرکت ملی حفاری ایران را با فرسودگی شغلی و ارتقاء بهره وری مورد مطالعه قرار دهد.

اهمیت و ضرورت پژوهش

مطالعات متعدد و متنوعی در رابطه با آموزش های ضمن خدمت و عملکرد نیروهای انسانی صورت گرفته است که هر یک ابعاد مختلفی از این موضوع را مورد توجه قرار داده اند. در این رابطه میرزا محمدی و قلی زاده (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان "عوامل موثر بر گرایش معلمان به شرکت در دوره های آموزش ضمن خدمت" مولفه های چهار گانه نیاز به پیشرفت، دستیابی به مهارت در شغل، ویژگی های فرهنگی و اقتصادی را از جمله عواملی دانسته اند که موجب تمایل معلمان به شرکت در دوره های آموزش ضمن خدمت میشوند. حسینیان و طباطبائی (۱۳۸۷) از زوایای دیگر موضوع را مورد بررسی قرار داده اند و اظهار داشته اند، آموزش های ضمن خدمت بر خشنودی از شغل، ارتقای شغلی، مدیریت و سرپرستی، همکاران، اطلاعات و توانایی حرفه ای دبیران و مربیان فنی حرفه ای مدارس استثنایی تاثیر مثبت داشته

-
- 1 - Gerber
 - 2 - Walker

است. اگر چه در این زمینه زنان در سطح بالاتری قرار داشته اند. (رافعی^۱ و دیگران، ۲۰۰۹). در تایید این نتایج، نشان دادند که مدیران آموزش دیده در برقراری روابط انسانی و ایجاد محیطی صمیمی، اهمیت دادن به آموزش کارکنان، استقبال از تغییرات و نوآوری ها در سازمان، اعتماد به نفس در انجام امور، رعایت شرح وظایف شغلی، نسبت به مدیران آموزش ندیده دارای عملکرد بهتری هستند. تاثیر مثبت دوره های آموزش ضمن خدمت را می توان در پژوهش های (برقانی فراهانی ۱۳۸۳) نیز مشاهده کرد. بر مبنای نتایج حاصل از این پژوهش، آموزشهای کوتاه مدت تخصصی ضمن خدمت موجب افزایش مهارت شغلی کارکنان، افزایش نظم و دقت، تقویت روحیه همکاری در بین کارکنان، ایجاد جاذبه و علاقمندی کارکنان به مشاغل خود می شود. (حاجی یوسفی و ولیری مقدم ۱۳۸۰)

نیز در پژوهشی در این زمینه نشان دادند که آموزشهای ضمن خدمت موجب افزایش دانش و معلومات، بازدهی کار، مهارت فنی، بهبود روش کار، امنیت شغلی، افزایش سطح مهارتهای شغلی، ایجاد فرصت ها و زمینه های مناسب رشد، بهبود کیفی انجام وظایف سازمانی، میزان همکاری کارشناسان با یکدیگر و با مدیریت مربوطه، ایجاد دانش تخصصی در کارشناسان، ارتقای سطح نگرش شغلی و نهایتا ایجاد خلاقیت و نوآوری در کارشناسان می شود. این وضعیت در پژوهش (بالوت^۲ و تایماز^۳، ۲۰۰۳) که در فاصله سال های ۱۹۸۶ تا ۱۹۹۲ در فرانسه به اجرا درآمد نیز نشان داده شده است. مبنی بر اینکه بهره وری در حوزه صنعت به دلیل افزایش کارکنان آموزش دیده افزایش یافته است به بیان دیگر با افزایش یک درصدی کارکنان آموزش دیده، بهره وری دو درصد افزایش یافته است. دیگر مطالعات نیز ناظر بر این نتایج هستند، از این منظر که آموزش های ضمن خدمت تاثیری مثبت و معنی دار بر بهره وری و رشد دستمزدهای کارکنان دارد. شاید به همین دلیل است که در کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته از آموزشهای ضمن خدمت به عنوان ابزاری جهت افزایش دستمزد کارکنان استفاده می کنند. (ماریوس^۴، ۱۹۹۹)

با توجه به اهمیت و ضرورت دوره های آموزش ضمن خدمت و رابطه آنها بر پاسخگویی به نیازهای روحی و کاری افراد در سازمان در این تحقیق سعی شده که رابطه این مهم را و اثر آن را بر فرسودگی شغلی و بهره وری بررسی شود و با توجه به اینکه در تحقیق های قبلی ای سه عامل در کنار هم بررسی نشده بود ضرورت انجام و بررسی آن احساس شد.

اهداف پژوهش

الف) هدف کلی

- 1- Raufi
- 2- Ballot
- 3- Taymaz
- 4- Maryuis

" تبیین رابطه آموزشهای ضمن خدمت با فرسودگی شغلی و ارتقاء بهره وری در شرکت ملی حفاری ایران (NIDC)"

ب) اهداف جزئی

۱. تبیین میزان رابطه آموزشهای ضمن خدمت با فرسودگی شغلی کارکنان مرد وزن در شرکت ملی حفاری ایران

۲. تبیین میزان رابطه آموزشهای ضمن خدمت با ارتقاء بهره وری کارکنان مرد وزن در شرکت ملی حفاری ایران

۳. پیش بینی ارتقاء بهره وری از طریق آموزشهای ضمن خدمت در شرکت ملی حفاری ایران

۴. پیش بینی کاهش فرسودگی شغلی از طریق آموزشهای ضمن خدمت در شرکت ملی حفاری ایران
پرسش ها و فرضیه های پژوهش

الف) فرضیه کلی

" بین آموزشهای ضمن خدمت با فرسودگی شغلی و ارتقاء بهره وری رابطه معناداری وجود دارد."

ب) فرضیه های جزئی

فرضیه اول : بین میزان رابطه آموزشهای ضمن خدمت با فرسودگی شغلی کارکنان مرد وزن تفاوت وجود دارد.

فرضیه دوم: بین میزان رابطه آموزشهای ضمن خدمت با ارتقاء بهره وری کارکنان مرد وزن تفاوت وجود دارد.

فرضیه سوم : آموزشهای ضمن خدمت بطور معنی داری قادر به پیش بینی کاهش فرسودگی شغلی می باشد.

فرضیه چهارم: آموزشهای ضمن خدمت بطور معنی داری قادر به پیش بینی افزایش بهره وری می باشد.

تعاریف نظری و عملیاتی متغیرهای پژوهش

الف) تعاریف نظری

آموزشهای ضمن خدمت : آموزش ضمن تجربه ای است مبتنی بر یادگیری به منظور ایجاد تغییرات بطور نسبی پایدار در هر فرد تا او را قادر به انجام کار و بهبود بخشی از تواناییها، تغییر مهارتها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی نماید... (سید جوادین، ۱۳۸۶)

فرسودگی شغلی :

فرسودگی شغلی به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای شغلی گفته می شود. در این پدیده فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان

پیدا میکند و به تدریج در ایفای وظایفش احساس کاهش شایستگی می کند. (اسچافلی^۱، ماسلاچ^۲، مارک^۳، ۱۹۹۴)

بهره وری:

مفهوم بهره وری برای نشان دادن نسبت برون داد یک فرد یا واحد سازمانی یا یک ملت به کار گرفته می شود در این صورت اگر میزان تولید و خدمات یک سازمان بیشتر از مجموعه میزان نیروی کار، سرمایه، مواد و وسایلی باشد که به کار گرفته است می گوئیم که سازمان بهره وری دارد. (توحیدی سرشت، ۱۳۸۹).

ب) تعاریف عملیاتی

آموزش ضمن خدمت

منظور از آموزشهای ضمن خدمت آموزشهایی است که در شرکت ملی حفاری ایران طی دو مرحله عمومی (شامل زبان خارجه، اخلاق در کار، مدیریت زمان و کیفیت انجام کار) و تخصصی (شامل تمامی آموزشهای سازمانی با توجه به سمت شغلی، مهارت و تخصص در کار) صورت می گیرد که تعدادی از این موارد به صورت مقدمه قبل از اشتغال در سازمان می باشد و تعدادی در حین اشتغال در سازمان به صورت پاره وقت یا موردی که بطور متوسط ۲۰۰ ساعت آموزش تخصصی و ۵۰ ساعت آموزش عمومی را در بر می گیرد.

فرسودگی شغلی

نمره ای که فرد از پرسشنامه ماسلاچ (۱۹۸۶) دریافت می کند.

بهره وری

نمره ای که فرد از پرسشنامه بهره وری آپچیو که توسط هرسی^۴ و گلداسمیت^۵ (۱۹۹۴) طرح ریزی شده دریافت میکند.

-
- 1 - Eschafli
 - 2 - Maclach
 - 3 - Mark
 - 4 - Herss
 - 5 - Goldsmith

فصل دوم
مروری بر ادبیات تحقیق و
پیشینه تحقیق

مقدمه

در این فصل ابتدا به ادبیات نظری پژوهش و تعاریف نظری متغیرها می‌پردازیم و سپس ادبیات پژوهشی انجام شده در داخل و خارج از کشور ارائه می‌گردد.

الف) ادبیات نظری پژوهش

آموزش و پرورش نیروی انسانی در سازمان تا پیش از پیدایش مکتب مدیریت علمی در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم، به صورت منظم و علمی مورد توجه نبوده است. با رشد سریع شهرها، بزرگ‌تر شدن ادارات دولتی و پیچیده تر شدن اداره امور عمومی، توجه به آموزش کارکنان مورد اهمیت قرار گرفت. نخستین نشانه‌های آموزش منظم نیروی انسانی در مکتب مدیریت علمی مشاهده می‌شود. با توجه به منابع موجود آموزش نیروی انسانی در سازمان‌ها به طور جدی برای نخستین بار در سال ۱۹۹۴ در انگلستان آغاز شد. در این سال تشکیلاتی تحت عنوان "اداره کل کارآموزی و آموزش" وابسته به وزارت خزانهداری آن کشور آغاز به کار کرد و آموزش کارکنان را بر عهده گرفت. در فرانسه به آموزش کارکنان در سال ۱۹۴۶ توجه جدی شد. در این سال موسسه‌ای تحت عنوان "مدرسه ملی امور اداری" تاسیس شد. این موسسه مسئولیت امور مربوط به تهیه و تدوین اجرای برنامه‌های آموزشی را در سطح سازمان‌های دولتی بر عهده گرفت. هدف اساسی این موسسه بهبود بخشیدن به خدمات دولت و اصلاح کیفی آن بود. مدتی بعد یعنی از سال ۱۹۴۹ ایالات متحده آمریکا نیز به جمع این کشورها پیوست و به آموزش کارکنان توجه کرد. در کشور ما اگر چه آموزش به شیوه (استادی - شاگردی) از گذشته وجود داشته ولی آموزش نیروی انسانی به شیوه‌ی نوین و به صورت موسسه‌ای تا اوایل دهه ۱۳۱۰مطرح بود. پیش از آن آموزش انسانی نیروی انسانی به طور پراکنده آغاز شده بود بر اساس داده‌های موجود در