

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی ، گروه علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش : مدیریت آموزشی

عنوان :

بررسی میزان اثر بخشی دوره های آموزشی برگزار شده در بانک های صادرات منطقه غرب

تهران بر عملکرد کارکنان در سال ۱۳۹۰

استاد راهنما:

دکتر ناصره مولانا

استاد مشاور :

دکتر یلدا دلگشایی

پژوهشگر :

لیلا چهره کشا

پاییز ۱۳۹۱

بسمه تعالی

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب لیلا چهره گشا دانشجوی کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی - مدیریت آموزشی با شماره دانشجویی ۸۹۰۶۶۴۳۶۶۰۰ اعلام می نمایم که کلیه مطالب مندرج در این پایان نامه با عنوان بررسی میزان اثر بخشی دوره های آموزشی برگزار شده در بانک های صادرات غرب تهران بر عملکرد کارکنان در سال ۱۳۹۰ 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 تاکید می نماید که این پایان نامه قبلا برای احراز مدرک هم سطح، پایین تر یا بالاتر ارائه نشده و چنانچه در هر زمان خلاف آن ثابت شود، بدینوسیله متعهد می شوم، در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام توسط دانشگاه، بدون کوچکترین اعتراض آنرا بپذیرم.

تاریخ و امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ ۱۳۹۱/۹/۲۲

دانشجوی کارشناسی ارشد لیلا چهره گشاز پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۸
بحروف هجده مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما



معاونت پژوهش

به نام خدا

مشور اخلاق پژوهش

بیادری از خداوند سبحان و اعتماد بر این که عالم محضر خداست و بموازه نظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشتن مقام بلند دانش و پژوهش و نظریه ایست جایگاه دانشگاه در امتلای فرهنگ و تمدن بشری ما دانشمندان و اخصای بیست علمی و امیدهای دانشگاه آزاد اسلامی متمددی گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخلفی نکنیم:

اصل براست: التزام بر بر است جویی از حرکت زرقار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی حوزه علم و پژوهش را به شایه های غیر علمی می آید.

اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از حرکت جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.

اصل ترویج: تعهد به رواج و دانش و امانت نتایج تحقیقات و انتقال آن به بکاران علمی و دانشمندان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.

اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب قدر و خودداری از حرکت حرمت شکنی.

اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات و سایر صاحبان حق).

اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمانها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.

اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از حرکت پنهان سازی حقیقت.

اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بکاران پژوهش.

اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن بیشتر و توسعه کشور و کلیه مراحل پژوهش

تقدیم به

تندیس سادگی و نجابت

مادرم

و به آینه افتادگی و صلابت

پدرم

آن دو ساعی که نیاسودند تا بیاسایم

آن دو الهه ای که وجودم برایشان همه رنج است

و وجودشان برایم همه مهر

تشکر و قدردانی

با تشکر و سپاس فراوان از استاد گرانقدرم سرکار خانم دکتر ناصره مولانا که همواره در تدوین این پژوهش دلسوزانه همراهم بودند و از هیچ کمک و راهنمایی دریغ نورزیدند.

همچنین قدردانی می‌کنم از استاد مشاور محترم سرکار خانم دکتر یلدا دلگشایی که از علم و دانش بی‌کرانشان نهایت استفاده را بردم.

بسمه تعالی

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی

دانشکده: روانشناسی و علوم اجتماعی

XX

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی: تهران مرکزی	کد: ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه: 10120614903001
عنوان پایان نامه: بررسی میزان اثر بخشی دوره های آموزشی برگزار شده در بانکهای صادرات منطقه غرب تهران بر عملکرد کارکنان		
نام و نام خانوادگی دانشجو: لیلا چهره گشا	تاریخ شروع پایان نامه: ۹۰/۱۱/۱	تاریخ اتمام پایان نامه: ۹۱/۹/۲۲
شماره دانشجویی: ۸۹۰۶۶۴۳۶۶۰۰	رشته تحصیلی: مدیریت آموزشی	
استاد / استادان راهنما: دکتر ناصر مولانا	استاد/استادان مشاور: دکتر یلدا دلگشایی	
چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش های اجرا و نتایج به دست آمده):		
<p>هدف از پژوهش حاضر بررسی اثر بخشی دوره های آموزشی برگزار شده در بانک های صادرات منطقه غرب تهران بر عملکرد کارکنان در سال ۱۳۹۰ است . جامعه مورد مطالعه شامل کلیه افراد آموزش دیده بانک صادرات منطقه غرب تهران در سال ۱۳۹۰ بوده که براساس آمار واحد آموزش بانک صادرات منطقه غرب تعداد آنها ۱۲۵۳ نفر می باشد. براساس جدول مورگان و با بهره گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۲۹۰ نفر به عنوان نمونه شدند. در این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته با متوسط ضریب روایی و پایایی ۰/۹۱ استفاده از آمار توصیفی (فراوانی ، درصد و میانگین) و آزمون T-TEST و همچنین t مستقل تحلیل شدند . نتایج حاصل از بررسی سوال های تحقیق نشان داد که از نظر کارکنان جامعه آماری ، گذارندن دوره های آموزشی موجب افزایش مهارت شغلی ، افزایش دانش فنی ، افزایش روحیه تعاون و همکاری ، افزایش بهره وری و بازدهی و افزایش تسهیل کارها و وظایف دشوار در بین کارکنان بانک صادرات می شود . ضمناً میان نگرش کارکنان زن و مرد درباره اثربخشی دوره های آموزشی بر عملکرد آنان تفاوت معناداری وجود ندارد و تقریباً نظرات هر دو گروه کارکنان در این زمینه یکسان و شبیه به هم می باشد. (p>0/05)</p> <p>واژه های کلیدی: اثر بخشی ، دوره های آموزشی ، کارکنان ، بانک صادرات ، بهره وری</p>		

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه مناسب است تاریخ و امضا:

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه مناسب نیست تاریخ و امضا:

فهرست مطالب

فصل اول کلیات پژوهش

- ۱-۱ مقدمه ۲
- ۲-۱ بیان مساله ۵
- ۳-۱ ضرورت و اهمیت پژوهش ۷
- ۴-۱ اهداف تحقیق ۹
- ۵-۱ سوال های پژوهش ۹
- ۶-۱ تعاریف نظری ۱۰
- ۷-۱ تعاریف عملیاتی ۱۱

فصل دوم پیشینه تحقیق

- ۱-۲ مقدمه ۱۸
- ۲-۲-۱ بخش اول آموزشهای ضمن خدمت ۱۸
- ۲-۲-۱-۱-۲-۲ معنی و مفهوم آموزشهای ضمن خدمت ۱۸
- ۲-۲-۳-۱ ویژگی ها، اهداف و اصول آموزشهای ضمن خدمت ۲۱
- ۲-۲-۳-۳-۱ ویژگیهای آموزش ضمن خدمت ۲۲
- ۲-۲-۴-۱ اصول آموزش ضمن خدمت ۲۳
- ۲-۲-۵-۱ ضرورت آموزش و بهسازی نیروی انسانی و منافع آن ۲۴
- ۲-۲-۵-۱-۱ بررسی عملکرد و بیان ضرورت فعالیتهای آموزشی ۲۵
- ۲-۲-۵-۲ نیازسنجی آموزشی ۲۵
- ۲-۲-۵-۳ برنامه ریزی و اجرا ۲۵
- ۲-۲-۵-۴ ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی ۲۶
- ۲-۲-۶-۱ اهداف آموزش و بهسازی سازمانی ۲۹
- ۲-۲-۷-۱ اهداف آموزش ضمن خدمت ۳۲

۳۲ ۲-۷-۱- هدف های اجتماعی
۳۳ ۲-۷-۲- هدفهای سازمانی
۳۳ ۲-۷-۳- هدف های کارکنان
۳۴ ۲-۸- انواع برنامه های آموزشی از نظر عنوان
۳۵ ۲-۹-۱- الگوهای آموزش ضمن خدمت
۳۶ ۲-۹-۱- الگوی ارزشیابی چهار مرحله ای کرک-پاتریک
۳۷ ۲-۹-۲- الگوی نظام دار
۳۹ ۲-۹-۳- الگوی انتقالی
۴۴ ۲-۹-۴- الگوی آموزش ضمن خدمت. نفرادی
۴۵ ۲-۹-۵- الگوی سرمایه گذاری انسانی
۴۵ ۲-۹-۶- الگوی آموزش ضمن خدمت اشریح
۴۷ ۲-۹-۷- تحلیل و جمع بندی الگوهای آموزش ضمن خدمت
۴۷ ۲-۱۰- مفهوم ارزیابی اثربخشی آموزش
۴۹ ۲-۱۱- شاخص های ارزیابی اثربخشی آموزشهای سازمانی
۵۰ ۲-۱۲- گامهای آموزش ضمن خدمت اثر بخش
۵۲ ۲-۱۲-۱- ضرورت و جایگاه اثربخشی آموزشی در سازمانها
۵۵ ۲-۱۲-۲- دیدگاههای اثربخشی آموزشی
۵۸ ۲-۱۱-۳- الگوهای ارزشیابی اثربخشی آموزش
۶۴ ۲-۱۳- تاریخچه آموزش بانکداری در ایران
۷۴ ۲-۱۴- پیشینه پژوهشی مرتبط با موضوع در داخل و خارج از کشور
	فصل سوم
۹۵ ۳-۱- مقدمه
۹۵ ۳-۲- طرح پژوهش
۹۶ ۳-۳- جامعه آماری

۳-۴- روش نمونه گیری و حجم نمونه	۹۶
۳-۵- ابزار تحقیق	۹۶
۳-۶- روش جمع آوری داده ها	۹۷
۳-۷- روایی و پایایی ابزار تحقیق	۹۷
۳-۷-۱- روایی	۹۷
۳-۷-۲- پایایی	۹۸
۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده ها	۹۹
فصل چهارم	
۴-۱- مقدمه	۱۰۱
۴-۲- بخش اول- اطلاعات جمعیت شناختی	۱۰۱
۴-۳- بخش دوم تحلیل استنباطی نتایج بدست آمده در چارچوب سوالهای تحقیق	۱۰۹
۴-۴- بخش سوم تحلیل استنباطی سوال های پژوهشی	۱۱۹
فصل پنجم	
۵-۱- خلاصه پژوهش	۱۳۳
۵-۲- بحث و نتیجه گیری در راستای سوالهای پژوهش	۱۳۴
۵-۳- بحث و نتیجه گیری کلی	۱۴۴
۵-۴- پیشنهادات کاربردی مبتنی بر یافته ها	۱۴۸
۵-۵- پیشنهادات پژوهشی	۱۵۰
۵-۶- محدودیت پژوهش	۱۵۰
منابع و ماخذ	۱۵۱
پیوست	

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲: تفاوت مخاطبان در آموزشهای رسمی و آموزش ضمن خدمت.....	۲۱
جدول ۲-۲: وجوه تمایز آموزش رسمی و آموزش و بهسازی منابع انسانی	۲۲
جدول ۲-۳: الگوی آموزش ضمن خدمت اشریج (ساندرز ۱۹۹۲)	۴۶
جدول ۲-۴: عوامل موثر بر ارتقای اثربخشی دوره های آموزشی	۵۷
جدول ۴-۱: توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه آماری بر حسب جنسیت	۱۰۲
جدول ۴-۲: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب سن	۱۰۳
جدول ۴-۳: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب سطح تحصیلات	۱۰۴
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب سطح تحصیلات	۱۰۵
جدول ۴-۵: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب سابقه کار	۱۰۶
جدول ۴-۶: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب عنوان شغل	۱۰۷
جدول ۴-۷: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب دوره های شغلی گذرانده شده	۱۰۸
جدول ۴-۸: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد نمونه آماری به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره های آموزشی در افزایش مهارت شغلی کارکنان	۱۰۹
جدول ۴-۹: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد نمونه آماری به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره های آموزشی در افزایش دانش فنی کارکنان	۱۱۱

- جدول ۴-۱۰: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد نمونه آماری به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره‌های آموزشی در افزایش روحیه تعاون و همکاری کارکنان..... ۱۱۳
- جدول ۴-۱۱: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد نمونه آماری به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره‌های آموزشی در افزایش بهره‌وری و بازدهی کارکنان..... ۱۱۵
- جدول ۴-۱۲: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد نمونه آماری به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره‌های آموزشی در افزایش تسهیل کارها و وظایف دشوار کارکنان..... ۱۱۷
- جدول ۴-۱۳: وضعیت نرمال بودن داده‌ها..... ۱۱۹
- جدول ۴-۱۴: آمار توصیفی تاثیر دوره‌های آموزشی برافزایش مهارت شغلی کارکنان..... ۱۲۰
- جدول ۴-۱۵: نتایج آزمون t_test تاثیر دوره‌های آموزشی بر افزایش مهارت شغلی کارکنان ۱۲۱
- جدول ۴-۱۶: آمار توصیفی تاثیر دوره برافزایش دانش فنی کارکنان..... ۱۲۲
- جدول ۴-۱۷: نتایج آزمون $t - test$ تاثیر دوره‌های آموزشی برافزایش دانش فنی کارکنان..... ۱۲۳
- جدول ۴-۱۸: آمار توصیفی تاثیر دوره‌های آموزشی برافزایش روحیه تعاون و همکاری کارکنان ۱۲۴
- جدول ۴-۱۹: نتایج آزمون $t - test$ تاثیر دوره‌های آموزشی برافزایش روحیه تعاون و همکاری کارکنان..... ۱۲۵
- جدول ۴-۲۰: آمار توصیفی تاثیر دوره‌های آموزشی برافزایش بهره‌وری و بازدهی کارکنان..... ۱۲۶
- جدول ۴-۲۱: نتایج آزمون $t - test$ تاثیر دوره‌های آموزشی برافزایش بهره‌وری و بازدهی کارکنان..... ۱۲۷

جدول ۴-۲۲: آمار توصیفی تاثیر دوره‌های آموزشی برافزایش تسهیل کارها و وظایف دشوار

کارکنان.....۱۲۸

جدول ۴-۲۳: نتایج آزمون t -test تاثیر دوره‌های آموزشی بر افزایش تسهیل کارها و وظایف دشوار

کارکنان.....۱۲۹

جدول ۴-۲۴: نتایج آزمون t مستقل برای مقایسه اثربخشی دوره‌های آموزشی بر عملکرد افراد نمونه

آماري به تفکیک جنس (زن-مرد) ۱۳۰

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۲۴	شکل شماره ۲-۱- فرایند آموزش کارکنان (منبع: پیدایی و فیروزی، ۱۳۸۹).....
۳۶	شکل شماره ۲-۲- مدل چهار سطحی کرک پاتریک (پاتریک، ۱۹۹۴).....
۳۸	شکل ۲-۳- الگوی نظامدار (جتتری 1994).....
۳۸	شکل ۲-۴- الگوی بسط یافته نظامدار (جتتری، ۱۹۹۴).....
۴۰	شکل ۲-۵- الگوی انتقالی (ساندرز وهالدوی، ۱۹۹۲).....
۴۴	شکل ۲-۶- الگوی آموزش ضمن خدمت انفرادی (فتحی و جارگاه ۱۳۸۵).....
۵۰	شکل ۲-۷- معیارهای ارزیابی اثربخشی آموزشی (پیدایی و فیروزی ۱۳۸۹).....
۹۳	شکل ۲-۸- مولفه های عملکرد بهبود یافته بر اثر آموزش.....

فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱: توزیع درصدی افراد نمونه آماری بر حسب جنسیت ۱۰۲
- نمودار ۴-۲: توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب سن ۱۰۳
- نمودار ۴-۳: توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب سطح تحصیلات ۱۰۴
- نمودار ۴-۴: توزیع درصدی افراد نمونه آماری بر حسب وضعیت تاهل ۱۰۵
- نمودار ۴-۵: توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب سابقه کار ۱۰۶
- نمودار ۴-۶: توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب عنوان شغل ۱۰۷
- نمودار ۴-۷: توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب دوره های شغلی گذرانده شده ۱۰۸
- نمودار ۴-۸: میانگین نهایی درصد پاسخ افراد به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره های آموزشی در افزایش مهارت ۱۱۰
- نمودار ۴-۹: میانگین نهایی درصد پاسخ افراد به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره های آموزشی در افزایش دانش فنی کارکنان ۱۱۲
- نمودار ۴-۱۰: میانگین نهایی درصد پاسخ افراد به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره های آموزشی در افزایش روحیه تعاون و همکاری کارکنان ۱۱۴
- نمودار ۴-۱۱: میانگین نهایی درصد پاسخ افراد به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره های آموزشی در افزایش بهره وری و بازدهی کارکنان ۱۱۶
- نمودار ۴-۱۲: میانگین نهایی درصد پاسخ افراد به سوالهای مرتبط با تاثیر گذراندن دوره های آموزشی در افزایش تسهیل کارها و وظایف دشوار کارکنان ۱۱۸

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

امروزه در مورد نقش و جایگاه بسیار با ارزش آموزش در بهبود عملکرد سازمان مباحث بسیار زیاد و با ارزش مطرح گردید. آموزش علاوه بر آنکه موجب افزایش مهارت‌های شغلی می‌شود باعث رشد و ارتقای فکری، عاطفی، اجتماعی و مهارتی فراگیران نیز می‌گردد. وجود دوره‌های آموزشی در سازمان‌ها بیانگر بلوغ و نگرش والای مدیران به مسایل سازمانی تلقی شده و اجرای دوره آموزشی به معنای تمایل مدیریت برای پیشرفت و ارتقاء مجموعه تلقی می‌شود. (پاکدل، ۱۳۷۷، ص ۲)

آموزش یکی از پیچیده‌ترین وظایف در اداره هر سازمان به ویژه در مدیریت نیروی انسانی است پس از سازماندهی مناسب برنامه‌ریزی منابع انسانی در حقیقت آموزش از مهم‌ترین اقدامات و برنامه‌های هر سازمانی بوده و نظام آموزشی تکمیل کننده نظام استخدامی بشمار می‌رود و باعث توانمندی نیروی انسانی موجود شده و موفقیت‌های آتی را تامین می‌کند.

امروزه کمتر سازمانی قادر است بدون آموزش کارکنان خود بهبود و توسعه یابد (کاظمی ۱۳۶۷) ما هر روز شاهد آنیم که شرکت‌های معروف از کشورهای دنیا برای آموزش و توسعه نیروی کار خود مراکز بزرگ آموزشی تاسیس می‌کنند این شرکتها را «سازمان‌های یادگیرنده» می‌نامند. زیرا آنان آموزش و توسعه را سرمایه‌گذاری آتی خود می‌دانند و آن را به عنوان هزینه قلمداد نمی‌کنند این

شرکتها بین ۵ تا ۱۰ درصد حقوق کارکنان را صرف فعالیتهای آموزش آنان می‌کنند و آموزش را عامل اساسی و حیاتی برای افزایش حسن رقابت در بین کارکنان می‌دانند. (دسلر^۱، ۱۹۹۴، ص ۲۳۸)

میزان و نحوه کارائی و بهره دهی هر فرد در سازمان بستگی به درجه آگاهی و دانش وی در زمینه های مختلف علمی و تخصصی و حرفه ای او دارد. بطوریکه کارکنان آگاه و عالم به دانش ها و فنون تخصصی مشاغل مورد تصدی ، وظایف محوله را با سرعت و مهارت و دقت بیشتری انجام داده و علاوه بر اینکه برای خود و برای سازمان مثمر ثمر می باشند، سازمان را هر چه سریعتر به اهداف کلی و بنیادی خود نائل خواهند نمود.

اهداف بنیادی مشخصه وجود سازمان در محیط بوده و آن را به جامعه معرفی می کند و نشان میدهد که سازمان در چه زمینه ای مشغول فعالیت می باشد. رسیدن به این اهداف جزء از طریق استعانت از دانش و توانایی علمی و تخصصی کارکنان آن ممکن نمی گردد. در این برهه است که رسالت آموزش آشکار و روشن گردیده و از طریق تجهیز منابع و امکانات و هماهنگی یا سایر قسمتهای سازمان راه را برای بهره وری هر چه بیشتر کارکنان هموار ساخته و همگام با پیشرفتهای علمی ، اقتصادی و افراد را با آن پیشرفتهای آشنا نموده و بدین ترتیب سازمان را در نیل به اهداف فعلی و آتی یاری می نماید. آموزش فرآیندی است که طی آن فرد مهارتهای مورد نیاز برای انجام یک عمل یا وظایف یک شغل را کسب می کند و یا منجر به توسعه مهارتها در او می گردد (مقالات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ، ص ۹۸)

در شرایطی که تغییرات و تحولات علمی و فنی بطور سریع در جهان بوده و هر روزه انتظار دگرگونی در نحوه استفاده از وسایل بر انجام امور متصور است لزوم آموزشی در کلیه موسسات خدماتی و اقتصادی و.... غیر قابل تردید می باشد. بنابراین توفیق در اهداف و استفاده صحیح و بهینه از منابع ، خصوصاً نیروی انسانی ، مستلزم توجه به آموزش کارکنان در موسسات بوده بطوریکه تمام افراد شاغل در سازمان بتوانند مسئولیت های محوله را به نحو احسن و مطابق با شرایط روز انجام دهند تا در جریان امور و عملیات وقفه ای حاصل نگردد و سازمان پیوسته افرادی را در اختیار

¹Dessler

داشته باشد که در موارد ضروری جانشین کسانی بنماید که بعلی قادر به انجام وظایف خود نیستند و یا از کادر سازمان خارج می گردند. (مجموعه آموزش کارکنان ، ص ۵ و ۶)

تحقق در این موضع به دنبال آن است که با بررسی و مقایسه نظرات کارکنان شعبات بانک صادرات منطقه غرب تهران تاثیر دوره های آموزشی را بر بهبود عملکرد آنان مورد بررسی قرار دهد چرا که یک شعبه اگر بخواهد کار او بهره ور باشد باید کارکنان آن از عملکردی اثربخش برخوردار باشند که این میسر نمی شود مگر با دوره های آموزشی مناسب.