

بِسْمِ ا... الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور
پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه:

ارزیابی اثربخشی دوره های ایمنی کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان
طی سه ماهه اول سال ۱۳۸۶

استاد راهنما:

آقای دکتر علی محمدی

استاد مشاور:

آقای دکتر علیرضا موغلی

نگارش: رضوان بهمن زبیری

مهر ۱۳۸۸



دانشگاه پیام نور
بسمه تعالی

تصویب پایان نامه

پایان نامه تحت عنوان : ارزیابی اثربخشی دوره های ایمنی کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن
اصفهان طی سه ماهه اول سال 1386

که توسط رضوان بهمن زیاری در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد تأیید می باشد.

تاریخ دفاع: 88/7/12 نمره: 18/5 درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیأت داوران:

<u>امضاء</u>	<u>مرتبه علمی</u>	<u>هیأت داوران</u>	<u>نام و نام خانوادگی</u>
	استاد یار	استاد راهنما	1- آقای علی محمدی
	دانش یار	استاد مشاور	2- آقای علیرضا موغلی
	استاد یار	استاد داور	3- آقای محسن جاجرمی زاده
	مربی	نماینده تحصیلات تکمیلی	4- خانم فتنه یزدانی

خدایا

به من توانی عطا کن

تا بر آنچه که مرا دانش بخشیده ای

شکر گزار باشم و به آنان که زوایای تیره

اندیشه ام را با آموزگاری خویش روشن نموده اند

اجر فراوان ده و بر آنان شایستگی عنایت فرما تا در باقیمانده

حیات خویش سزاوار دانستن بیشتر از جانب تو باشم و عنایتی کن

تا آموخته هایم بی سود نباشد و بتوانم به یاری علمی که مرا داده ای

بنده ای شایسته برای تو و یآوری توانا برای بندگانت باشم.

انشاء ۱...۱

تقدیم به

پدر زرتگر کو ارم

شاه بیت غزل زندگی ام که با مهر، وجود مرا پرورید و با عشق حیاتم را
معنایی دیگر بخشید. هم اویی که وجودش برایم سراسر مهر و عاطفه است و
فروغ نگاهش، گرمی کلامش و روشنی رویش، سرمایه جاودانی زندگی من
است و اگر امروز با سربلندی نفس می کشم، مدیون دریای بیکران وجود او
هستم.

مادر عزیزم

که مهربانی زلال، فداکاری های بی دریغ و دعاهای خالصش، مرا در مسیر پر
رمز و راز دانش قرار می دهد، او که کلامش روشنی بخش وجودم و سایه اش
آرام بخش حیاتم است.

والدکم به همسر مهربانم

که همراهی همیشگی اش درست مثل دمیدن نسیم بود زیر بال های مشتاق
پروازم. او که همدوش من، مشوقم، نیروبخش لحظات خستگی و گویی سراپا
"چشمان مشتاق رشد من" بوده است.

تشکر و قدردانی

و اینک بر خود لازم می دانم از زحمات استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر محمدی و استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر موغلی، که بی شک گام به گام مسیر طی شده با راهنمایی های ارزنده و مشاورت خردمندانه این اساتید بزرگوار بوده است، تشکر و قدردانی نمایم.

از آقای سیف که رهنمودهای ارزشمند و نقطه نظرات خود را در اختیارم نهادند و همچنین خانم اطمینان نهایت تشکر و قدردانی را دارم.

همچنین از کلیه کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان که صمیمانه در راه انجام تحقیق همکاری نموده اند، خصوصاً آقای مهندس رفیعی، آقای مهندس رجایی و همکار ارجمندم آقای مهندس فروزان که در طول اجرای این پژوهش لطف و همکاری صمیمانه داشته اند، تشکر می نمایم.

چکیده

نوآوری ها، تحولات و پیشرفت های روز افزون و شتابنده، دنیا و تمامی کائنات آن را دستخوش تغییر نموده است. در این میان سازمان ها از این تغییرات مبری نمی باشند و لازم است که با این تغییرات همگام شوند تا بتوانند حیات خود را تضمین نمایند. بدین دلیل آموزش و بهسازی پرسنل سازمان امری مسلم است.

برگزاری دوره های آموزشی بتنهایی کافی نمی باشد، برخی دوره ها دارای اشکالات و نقصان هایی می باشند که علاوه بر هدر دادن منابع انسانی، مالی و زمانی، انتظارات سازمان و رضایت فراگیران را فراهم ننموده و موجب دلسردی آموزشگیران نسبت به آموزش می شود. لذا ارزیابی دوره های برگزار شده از اهمیت بسیار زیادی برخوردار می باشد.

تحقیق پیشرو از نوع شبه آزمایشی با هدف ارزیابی اثربخشی آموزش ضمن خدمت دوره های ایمنی برگزار شده طی سه ماهه اول سال 1386 در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان می باشد. طی این تحقیق هشت فرضیه مورد بررسی قرار گرفته است که فرضیه اصلی آن عبارت است از: ((برگزاری دوره های ایمنی موجب کاهش حوادث شده است.))

اطلاعات و داده ها شامل حوادث ثبت شده طی مدت مورد نظر در قسمت ایمنی فنی کارخانه بوده و از طریق پیش آزمون و پس آزمون با یک گروه آزمایش از طریق آزمون کای مربع بررسی می شود. علاوه بر این از اطلاعات نظرسنجی های انجام گرفته از فراگیران پس از اتمام دوره نیز استفاده شده است.

پس از جمع آوری اطلاعات، طبقه بندی و تجزیه و تحلیل آنها، باتوجه به بررسی 5 فرضیه اول این نتیجه بدست آمده است که دوره های ایمنی برگزار شده طی مدت فوق الذکر در این شرکت اثربخش بوده و میزان حوادث در بین فراگیران بطور قابل ملاحظه ای کاهش یافته است. اما بررسی 3 فرضیه آخر که بررسی رابطه آموزش با دیگر متغیرها می باشد، رابطه معنی داری را میان سطح تحصیلات و سن و سابقه فراگیران با کاهش حوادث نشان نمی دهد. در واقع نشان دهنده این است که افراد با سابقه بیشتر باتوجه به درک بالاتر از شرایط و افراد با سن کمتر باتوجه به استعداد بیشتر در جهت یادگیری مطالب، یادگیری مطلوبی از آموزش ها جهت کاهش حوادث را دارند.

در نتیجه شرکت باید این دوره ها را همچنان برگزار نماید و البته با توجه به تنوع مطالب در این زمینه و همچنین تنوع افراد و قسمت ها در نحوه برگزاری و ارائه مطالب تجدید نظر نماید. همچنین پس از بررسی نظرسنجی ها بنظر می رسد که شرکت باید در مدت زمان و طول دوره تجدید نظر کند و باتوجه به گستردگی و تنوع مطالب در این رابطه طول دوره ها را بیشتر کند که

یا بصورت دوره های ممتد چند روزه یا دوره های منفک در زمان های مختلف باشد و همچنین راهکارهایی جهت هر چه بیشتر استفاده کردن از وسایل کمک آموزشی، فیلم و اسلاید، روش های آموزشی متنوع و جذاب، تفکیک کلاس ها بر حسب سن و تحصیلات فراگیران و باتوجه به آن استفاده از شیوه های آموزشی مرتبط با هر گروه اتخاذ نماید.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
3	مقدمه
5	بیان مسئله و موضوع تحقیق
7	اهمیت موضوع
10	هدف تحقیق

فصل دوم ادبیات تحقیق

مبانی نظری تحقیق

12	مدیریت منابع انسانی
13	آموزش
13	آموزش ضمن خدمت
15	انواع آموزش ضمن خدمت
17	خط مشی و مسئولیت آموزشی
18	اصول آموزش ضمن خدمت
19	اهداف آموزش ضمن خدمت
19	وظایف مسئولین آموزش
20	فرایند آموزش
20	تشخیص نیازهای آموزش
21	تهیه و تدوین برنامه عمل
21	تدوین اهداف آموزش
22	تصمیم گیری درباره مواد و محتوی موردنیاز دوره
22	تصمیم گیری در باره روش اجرای دوره
26	پیش بینی شرایط و امکانات اجرایی دوره

27	-----	اجرای دوره
27	-----	ارزیابی دوره
30	-----	اثر بخشی
30	-----	مفهوم اثر بخشی
30	-----	مفهوم ارزیابی اثر بخشی آموزشی
30	-----	ضرورت ارزیابی اثر بخشی آموزشی
31	-----	الگوها و رویکردهای ارزشیابی اثر بخشی آموزشی
32	-----	برداشت های موجود از ارزشیابی برنامه ریزی دوره آموزشی
37	-----	الگوهای ارزشیابی اثر بخشی آموزشی
48	-----	آموزش بزرگسالان
48	-----	مشخصات آموزش بزرگسالان
50	-----	کلیاتی در رابطه با شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان
		پیشینه تحقیق
51	-----	تحقیقات داخلی
54	-----	نقد تحقیقات داخلی
55	-----	تحقیقات خارجی
58	-----	نقد تحقیقات خارجی
59	-----	چارچوب نظری تحقیق
60	-----	مدل تحقیق
61	-----	فرضیات تحقیق
62	-----	تعریف مفاهیم و متغیرها
		فصل سوم روش شناسی تحقیق
65	-----	روش تحقیق

65	-----	جامعه آماری
65	-----	شیوه و ابزار گردآوری داده ها
66	-----	فنون تحلیل داده ها

فصل چهارم تجزیه و تحلیل اطلاعات

68	-----	مقدمه
		اطلاعاتی در رابطه با فراگیران سه ماهه اول سال 1386
69	-----	آخرین مدرک تحصیلی فراگیران
75	-----	سن فراگیران
81	-----	سابقه کاری فراگیران

بررسی فرضیه ها

87	-----	فرضیه اول
89	-----	فرضیه دوم
91	-----	فرضیه سوم
93	-----	فرضیه چهارم
95	-----	فرضیه پنجم
97	-----	فرضیه ششم
99	-----	فرضیه هفتم
101	-----	فرضیه هشتم
102	-----	نتایج نظرسنجی

فصل ششم نتیجه گیری و پیشنهادات

106	-----	نتیجه گیری
108	-----	پیشنهادات

منابع

112 ----- منابع فارسی

117 ----- منابع انگلیسی

پیوست

چکیده انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
69	جدول 4-1- آخرین مدرک تحصیلی فراگیران کک سازی
70	جدول 4-2- آخرین مدرک تحصیلی فراگیران مهندسی نورد
71	جدول 4-3- آخرین مدرک تحصیلی فراگیران فولادسازی
72	جدول 4-4- آخرین مدرک تحصیلی فراگیران آگلومراسیون
73	جدول 4-5- آخرین مدرک تحصیلی فراگیران کوره بلند
74	جدول 4-6- جدول مقایسه ای فراگیران قسمت های مختلف براساس مدرک تحصیلی
75	جدول 4-7- توزیع سنی فراگیران کک سازی
76	جدول 4-8- توزیع سنی فراگیران مهندسی نورد
77	جدول 4-9- توزیع سنی فراگیران فولادسازی
78	جدول 4-10- توزیع سنی فراگیران آگلومراسیون
79	جدول 4-11- توزیع سنی فراگیران کوره بلند
80	جدول 4-12- جدول مقایسه ای فراگیران قسمت های مختلف براساس سن
81	جدول 4-13- سابقه کاری فراگیران کک سازی
82	جدول 4-14- سابقه کاری فراگیران مهندسی نورد
83	جدول 4-15- سابقه کاری فراگیران آگلومراسیون
84	جدول 4-16- سابقه کاری فراگیران فولادسازی
85	جدول 4-17- سابقه کاری فراگیران کوره بلند
86	جدول 4-18- جدول مقایسه ای فراگیران قسمت های مختلف براساس سابقه کاری
87	جدول 4-19- توزیع فراوانی حوادث طی دوره زمانی 12 ماهه در بخش کک سازی
88	جدول 4-20- آزمون مقایسه زوجی قبل و بعد از آموزش در بخش کک سازی
89	جدول 4-21- توزیع فراوانی حوادث طی دوره زمانی 12 ماهه در مهندسی نورد
90	جدول 4-22- آزمون مقایسه زوجی قبل و بعد از آموزش در مهندسی نورد
91	جدول 4-23- توزیع فراوانی حوادث طی دوره زمانی 12 ماهه در بخش آگلومراسیون
92	جدول 4-24- آزمون مقایسه زوجی قبل و بعد از آموزش در بخش آگلومراسیون
93	جدول 4-25- توزیع فراوانی حوادث طی دوره زمانی 12 ماهه در بخش کوره بلند
94	جدول 4-26- آزمون مقایسه زوجی قبل و بعد از آموزش در بخش کوره بلند

- جدول 4-27- توزیع فراوانی حوادث طی دوره زمانی 12 ماهه در بخش فولادسازی ---- 95
- جدول 4-28- آزمون مقایسه زوجی قبل و بعد از آموزش در بخش فولادسازی ----- 96
- جدول 4-29- توزیع سنی حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها ----- 97
- جدول 4-30- آزمون کای مربع سنی حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها ----- 98
- جدول 4-31- توزیع سابقه کاری حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها ----- 99
- جدول 4-32- آزمون کای مربع سابقه حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها ----- 100
- جدول 4-33- توزیع تحصیلاتی حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها ----- 101
- جدول 4-34- آزمون کای مربع توزیع تحصیلاتی حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها - 102

فهرست نمودارها و تصاویر

صفحه	عنوان
	تصاویر
28	شکل 1-2- فرایند نظارت بر دوره های آموزشی -----
29	شکل 2-2- فرایند ارزیابی دوره های آموزشی -----
32	شکل 3-2- برداشت سنتی از جایگاه ارزشیابی در برنامه ریزی آموزشی -----
33	شکل 4-2- برداشت جدید از جایگاه ارزشیابی در برنامه ریزی آموزشی -----
38	شکل 5-2- مدل چهارسطحی کرک پاتریک -----
43	شکل 6-2- الگوی ارزشیابی اثربخشی اسپکتر -----
	نمودارها
69	نمودار 1-4- درصد فراوانی فراگیران کک سازی برحسب مدرک تحصیلی -----
70	نمودار 2-4- درصد فراوانی فراگیران مهندسی نورد برحسب مدرک تحصیلی -----
71	نمودار 3-4- درصد فراوانی فراگیران فولادسازی برحسب مدرک تحصیلی -----
72	نمودار 4-4- درصد فراوانی فراگیران آگلومراسیون برحسب مدرک تحصیلی -----
73	نمودار 5-4- درصد فراوانی فراگیران کوره بلند برحسب مدرک تحصیلی -----
75	نمودار 6-4- درصد فراوانی فراگیران کک سازی برحسب سن -----
76	نمودار 7-4- درصد فراوانی فراگیران مهندسی نورد برحسب سن -----
77	نمودار 8-4- درصد فراوانی فراگیران آگلومراسیون برحسب سن -----
78	نمودار 9-4- درصد فراوانی فراگیران فولادسازی برحسب سن -----
79	نمودار 10-4- درصد فراوانی فراگیران کوره بلند برحسب سن -----
81	نمودار 11-4- درصد فراوانی فراگیران کک سازی برحسب سابقه کاری -----
82	نمودار 12-4- درصد فراوانی فراگیران مهندسی نورد برحسب سابقه کاری -----
83	نمودار 13-4- درصد فراوانی فراگیران آگلومراسیون برحسب سابقه کاری -----
84	نمودار 14-4- درصد فراوانی فراگیران فولادسازی برحسب سابقه کاری -----
85	نمودار 15-4- درصد فراوانی فراگیران کوره بلند برحسب سابقه کاری -----
87	نمودار 16-4- توزیع فراوانی حوادث در بخش کک سازی -----
89	نمودار 17-4- توزیع فراوانی حوادث در مهندسی نورد -----

- نمودار 4-18- توزیع فراوانی حوادث در بخش آگلومراسیون ----- 91
- نمودار 4-19- توزیع فراوانی حوادث در بخش فولادسازی ----- 93
- نمودار 4-20- توزیع فراوانی حوادث در بخش کوره بلند ----- 95
- نمودار 4-21- توزیع سنی حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها ----- 97
- نمودار 4-22- توزیع سابقه کاری حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها ----- 99
- نمودار 4-23- توزیع تحصیلاتی حادثه دیدگان به تفکیک قسمت ها ----- 101

فصل اول کلیات

کمیاب ترین و ارزشمندترین منابع در هر سازمان، انسان های کارآمد هستند.

پیتر دراگر

1-1- مقدمه

مهمترین عامل وجودی و هدف هر سازمان حفظ حیات و بقاء می باشد و برای رسیدن به این هدف بهینه سازی کارایی و اثربخشی سازمان از اهمیت زیادی برخوردار می باشد. از سوی دیگر سازمان با محیط بیرونی و درونی اش در ارتباط مداوم می باشد که تداوم حیانتش به تعامل پویا با این محیط ها بستگی دارد. بر اثر این تعامل تازه ترین اطلاعات و یافته های علوم و فنون بشری دریافت و منجر به تغییراتی در شیوه های عمل و رفتار سازمانی می گردد. همچنین در این تعامل، سازمان باید منابع کافی و مورد نیاز خود را کسب کند و هماهنگی لازم را با درخواست های واقعی محیط به عمل آورد که این امر مستلزم آموزش نیروهای انسانی می باشد.

از سوی دیگر جهانی شدن نیروی کار و سایر عوامل موجب شده که ماهیت مشاغل و کارها دستخوش تغییرات شدید قرار گرفته و سرمایه های انسانی بسرعت جایگزین سیستم ها و دستگاه ها شود و معیاری برای موفقیت سازمان ها به حساب آیند. در نتیجه، ویژگی مشخص سازمان های امروز و فردا این است که بر سرمایه انسانی شامل دانش، آموزش، مهارت و تخصص کارگر تاکید شود.

در این میان آموزش کارکنان فرایندی برای سازگاری افراد با محیط متحول سازمانی و در نتیجه انطباق سازمان با محیط بیرونی است. چنانچه برنامه ریزی دقیق، حساب شده و منطقی در این رابطه انجام نشود، چنین امری محقق نخواهد شد. برنامه ریزی آموزشی عمدتاً اهدافی از قبیل افزایش میزان اطلاعات، دانش و مهارت ها و قابلیت های کارکنان را پی می گیرد و آنان را برای ایفای وظایف شخصی خود و قبول مسئولیت های جدیدتر و بالاتر در سازمان پیش از پیش آماده و مجهز می نماید، به عبارت دیگر هر برنامه آموزشی باید به نحوی تدوین شود تا نیازهای حرفه ای کارکنان و مشکلات محیط کار را برطرف سازد، بطوری که آنان خود این

موضوع را درک نمایند و در ارتقاء سطح کارآیی و اثربخشی و تطبیق سازمان با فشارهای متغیر محیطی مشارکت نمایند. بنابراین آموزش و بهسازی مستمر و منطبق با واقعیات و شرایط زمانی و مکانی نیروی انسانی موجب بینش و بصیرت عمیقتر، دانش و معرفت بالاتر و توانائی و مهارت بیشتر کارکنان در سازمان برای اجرای وظایف و مسئولیت های شغلی می شود و در نتیجه موجب نیل به اهداف سازمانی با کارآئی و ثمربخشی بهتر و افزون تر می گردد.

نظر به تغییرات مداوم محیط های سازمانی و همگام شدن با این تغییرات و لزوم آموزش پرسنل، در این پایان نامه فعالیت آموزشی شرکت سهامی ذوب آهن در قالب دوره های ایمنی طی سه ماهه اول سال 1386 و میزان اثربخشی آن مورد بررسی قرار گرفته است.

فصل اول این تحقیق شامل اطلاعاتی در رابطه با موضوع تحقیق و هدف از انجام آن می باشد. در فصل دوم به بررسی پیشینه و ادبیات تحقیق پرداخته، روش تحقیق و روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در فصل سوم، گردآوری و تجزیه و تحلیل داده ها در فصل چهارم و نتیجه گیری و پیشنهادات در فصل پنجم ارائه شده است.