



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشگاه نیمه حضوری پردیس

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مشاوره تحصیلی

مرکز آموزش های تخصصی آزاد و نیمه حضوری

### **عنوان:**

بررسی اثر بخشی دوره های آموزشی ضمن خدمت بر رضایت شغلی  
مشاوران آموزش و پرورش شهرستان رامیان در سال تحصیلی ۹۰-۸۹

**استاد راهنما:**

دکتر عبدالله شفیق آبادی

**استاد مشاور:**

دکتر رضا خاکپور

**استاد داور:**

دکتر حسین سلیمی

**پژوهشگر:**

ملیحه بای

سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹

## تقدیر و تشکر

انجام این پژوهش را مدیون انسان های بزرگی ، هستم که محبت و خضوع را معنا کردند:

استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر عبدا... شفیع آبادی (پدر مشاوره ایران) استاد راهنما که در تمام مراحل کار مرا یاری کردند.

استاد محترم جناب آقای دکتر رضا خاکپور که زحمت استاد مشاوره را بر عهده گرفتید.

استاد گرانقدر جناب آقای دکتر حسین سلیمی که در امر داوری قبول زحمت فرموده اید.

در پایان از تمام بزرگوارانی که، همواره مشوق و حامی من بوده اند کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

از درگاه ایزد منان آرزوی تندرستی و توفیق روزافزون برای این عزیزان را خواستارم.

## تقدیم به

- تقدیم به همه کسانی که کوشیدند تا دریچه های نوتری از هستی را به رویم بگشایند،  
و افقهای دورتر را نشانم دهند.

## چکیده پژوهش

این پژوهش با عنوان "بررسی اثربخشی دوره های آموزشی ضمن خدمت بر رضایت مشاوران آموزش و پرورش شهرستان رامیان در سال تحصیلی ۹۰-۸۹"، انجام شده است.

جامعه آماری این پژوهش، شامل تمام مشاوران آموزش و پرورش شهرستان رامیان که در سال ۸۹-۹۰ بعنوان مشاور مشغول فعالیت بودند می باشد که تعداد آنها ۳۰ نفر بود، از بین آنان ۲۰ نفر از مشاوران که نمره پایین پس از اجرای پرسشنامه رضایت شغلی دانت کسب کرده بودند انتخاب گردیده سپس بصورت تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جایگزین شدند. ابزار این پژوهش پرسشنامه رضایت شغلی دانت بود که در دو مرحله پیش آزمون و پس آزمون بر روی آنان اجرا گردید. داده های این پژوهش، با بهره گیری از آمار استنباطی و با استفاده از تحلیل آماری کوواریانس، بررسی و مقایسه میانگین ها، تفاوت معناداری مشاهده گردید، مقدار  $F$  بدست آمده  $5/132.06$  برای تفاوت بین گروهها با درجه آزادی ۱۷ و ۱ در سطح  $p < \dots$  معنادار می باشد. یعنی می توان با اطمینان گفت: رضایت شغلی مشاورانی که دوره های آموزشی ضمن خدمت را در سال ۸۹-۹۰ گذرانده اند، نسبت به مشاورانی که این دوره ها را نگذارانده اند، بیشتر است که به لحاظ آماری این تفاوت معنادار می باشد.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
<b>فصل اول : کلیات پژوهش</b>	
۲	مقدمه
۳	بیان مسئله
۶	اهمیت و ضرورت تحقیق
۸	هدف پژوهش
۸	فرضیه پژوهش
۸	متغیرهای پژوهش
۹	تعاریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح
۹	تعاریف نظری
۱۰	تعاریف عملیاتی
<b>فصل دوم : پیشینه و ادبیات تحقیق</b>	
۱۳	آموزش ضمن خدمت
۱۳	مقدمه
۱۳	تعریف آموزش ضمن خدمت
۱۴	تاریخچه آموزش ضمن خدمت در جهان
۱۶	تاریخچه آموزش ضمن خدمت در ایران
۲۰	اهداف آموزش ضمن خدمت

۲۱	اصول آموزش ضمن خدمت
۲۵	ضرورت آموزش ضمن خدمت معلمان
۲۶	مقاصد و تاثیرات آموزش ضمن خدمت بر سازمان و معلمان
۲۹	ویژگیهای یک برنامه ضمن خدمت موثر
۳۰	روش های آموزش ضمن خدمت
۳۵	پیشینه داخلی
۳۷	رضایت شغلی
۳۷	تعاریف رضایت شغلی
۴۰	عوامل موثر در رضایت شغلی
۴۷	متغیرهای شخصی
۴۹	عوامل سراسری سازمانی
۵۴	مدل رضایت شغلی و بارآوری
۵۶	پیامدهای رضایت شغلی
۶۰	شیوه ابراز نارضایتی
۶۱	ابعاد رضایت شغلی
۶۲	منابع رضایت شغلی
۶۵	بیگانگی شغلی
۶۷	نظریه های رضایت شغلی
۶۸	سنجش رضایت شغلی
۶۸	پرسشنامه های رضایت شغلی

پیشینه در خارج ..... ۶۹

پیشینه در داخل ..... ۷۱

### فصل سوم: روش اجرای پژوهش

طرح پژوهش ..... ۷۵

متغیرهای پژوهش ..... ۷۵

جامعه آماری ..... ۷۵

نمونه آماری و روش نمونه گیری ..... ۷۶

ابزار پژوهش ..... ۷۶

پایایی آزمون ..... ۷۷

روایی آزمون ..... ۷۷

روش اجرای پژوهش ..... ۷۸

روش تجزیه و تحلیل داده ها ..... ۷۹

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

مقدم ..... ۸۱

استنباط آماری ..... ۸۱

فرضیه پژوهش ..... ۸۱

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

خلاصه ..... ۸۸

محدودیتها ..... ۹۰

پیشنهاد های پژوهش ..... ۹۰

پیشنهادهای کاربردی..... ۹۰

### فهرست جداول و نمودارها

- جدول ۴-۱ : آزمون نرمال بودن ( کلموگروف - اسمیرنوف) نمرات رضایت..... ۸۱
- جدول ۴-۲: بررسی همگنی شیب های رگرسیون..... ۸۲
- جدول ۴-۳ : آزمون برابری واریانس ها(لوین) ..... ۸۴
- جدول ۴-۴ : آزمون برابری کو واریانس ها (لوین) ..... ۸۵
- نمودار ۴-۱: نمودار پراکندگی نمرات فرضیه پژوهش..... ۸۳
- نمودار ۴-۲: نمودار جعبه ای نمرات پیش آزمون و پس آزمون رضایت ..... ۸۶



# فصل اول

کلیات پژوهش

## مقدمه

محور اصلی و فلسفه اساسی آموزش و پرورش، خواه به صورت رسمی و خواه به شکل غیررسمی، به صورت دوره های بلندمدت و یا کوتاه مدت؛ گسترش و تکامل معرفت و افزایش علم، اطلاعات و دانش انسان است .

آموزش و پرورش در حقیقت آن فرایند خلاق و پیچیده اجتماعی است که پرورش جنبه های فکری، روحی، این عالی ترین و «انسان» جسمی، اخلاقی و اجتماع متکامل ترین موجود زنده در جهان هستی را با همه خصوصیات، ویژگی ها و ابعادش، مطمح نظر قرار داده است. از سوی دیگر، عنصر اساسی و هسته مرکزی و به اصطلاح، روح هر سازمان، نیروی انسانی و کارکنان آن سازمان است. به عقیده طوسی کارکنان هر سازمان با تمایلات، احساسات، انگیزش ها و ویژگی های رفتاری گوناگون در چهارچوب ساخت رسمی سازمان و در تعامل با عوامل فیزیکی و فنی موجود در سازمان، مجموعه رفتار و عملکرد سازمانی را شکل می دهند. از این رو آموزش و تربیت نیروی انسانی در سازمان ها، یک امر حیاتی و اساسی تلقی می شود. (طوسی، ۱۳۷۹)

مطالعه نشان می دهد که همه ساله بسیاری از سازمان ها و شرکت ها در خصوص احساس و نگرش کارکنان نسبت به شغل شان نظرسنجی های متعددی انجام می دهند. رضایت شغلی یکی از مهم ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی قلمداد گردیده است (پورتر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹، به نقل از مناتی و حسن زاده، ص ۳۰).

آموزش همواره بعنوان وسیله ای مطمئن جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات سازمان مد نظر بوده و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی و حاد هر سازمانی می باشد، باید اذعان داشت که آموزش های ضمن خدمت سطحی، عجولانه و بدون تامل و تفکر کافی نمی تواند اثربخشی در سازمان داشته باشد (هانگ تان چان<sup>۲</sup>، به نقل از سعیدی رضوانی و بینقی، ۲۰۰۱).

---

<sup>1</sup> porter

<sup>2</sup> Huang, Tuny Chun

لانجکر به درستی و صراحت ابراز می داد که آموزش سازمانی اثربخش نیازمند دانش، زمان، انضباط کاری است و وقتی میتواند موفق باشد که تمام سطوح مدیریت و مدیران بخش نیروی انسانی با هماهنگی یکدیگر هدف مشترکی را تعقیب کنند. بنابراین سنجش اثربخشی آموزش ها از اهم وظایف مجریان آموزش های ضمن خدمت است (لانجکر<sup>۳</sup>، به نقل از سعیدی رضوانی و بینقی، ۲۰۰۵).

تحولات ناشی از انقلاب صنعتی، نقش دیرینه آموزش را بطور کلی دگرگون کرد به گونه ای که در برنامه، محتوای درسی و روش های تعلیم و تربیت، تغییرات اساسی ایجاد نمود، که مهمترین آن همگانی شدن آموزش و پرورش، اهمیت یافتن علوم ریاضی و طبیعی، طولانی شدن مدت تحصیل، دخالت حکومت ها در امر تعلیم و تربیت، ایجاد رشته های مختلف تحصیلی و توسعه آموزش های مختلف می باشد بر این اساس، با توجه به توسعه آموزش های ضمن خدمت برای تربیت نیروی انسانی ماهر و متخصص از سوی سیاستگذاران و برنامه ریزان مورد توجه جدی قرار گرفت. تربیت نیروی انسانی مورد نیاز جوامع در قالب آموزش های ضمن خدمت از اواخر قرن ۱۹ و اوایل قرن ۲۰ مورد توجه بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفت. به طوری که امروزه تحقق توسعه این آموزش ها در بخش های اقتصادی، صنعتی، کشاورزی و خدمات به نوبه خود باعث تربیت نیروی انسانی ماهر و کارآمد خصوصا در زمینه های حرفه ای گردیده و ما شاهد بازدهی سریع این آموزش ها در زمینه های مختلف می باشیم.

"از این رو آموزش به مثابه قلبی است که با هر ضربان خود؛ خون را به تمامی ابعاد و ارکان سازمان می رساند و آن را سرشار از اطلاعات تازه و یافته های جدید و نو آوری های تکنیکی می کند و هر دم که باز ایستد باعث می شود که سازمان با اضمحلال عجین شده و کل سیستم بسوی نابودی گراید". (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳).

## بیان مسئله

مهارتها و تخصص های مورد نیاز شغلی و حرفه ای، خود یکی از موثرترین راههای رسیدن به اهداف توسعه مورد نظر می باشد. بدیهی است شاغلین در هر دستگاه، اعم از دولتی یا خصوصی، سرمایه های انسانی تلقی می گردند. اگر این افراد از دانش، مهارت ها و اطلاعات لازم برخوردار نباشد، سازمان ها دچار ضایعات عدیده مالی، جانی و ... خواهند شد. لذا تامین به موقع و به جای نیروی انسانی متخصص مورد نیاز یک ضرورت محسوب گردیده و تامین چنین ضرورتی

<sup>3</sup>Longenecker

بدون پیروی از اصول و فنون برنامه ریزی نیروی انسانی و در نهایت برنامه ریزی آموزشی و درسی امکانپذیر نخواهد بود (میچل<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸ ترجمه شکرکن، ۱۳۸۹).

دکنیگ<sup>۵</sup> در بیش تر کشورها به آموزش ضمن خدمت، دست کم به دلایل زیر توجه فزاینده‌ای مبدول می‌گردد.

۱- لازم است فعالیت‌های آموزشی و پرورشی با نیازهای ملی و جوامع محلی ارتباط نزدیک‌تری داشته باشند.

۲- تجربه نشان داده است که مواجه شدن با دگرگونی‌های آموزشی و پرورشی چنانچه با آموزش ضمن خدمت توأم نباشد، با شکست مواجه می‌شود.

۳- معلمان و مدیران مدارس همانند سایر بزرگسالان به آموزش مداوم نیاز دارند تا بتوانند با تحولات جامعه همگام شوند.

۴- در بسیاری از کشورها به تقویت شغلی و کیفیت تدریس کسانی که در مقایسه با مدیران و معلمان جدید از تعلیمات و مهارت‌های آموزشی کم‌تری برخوردارند، توجه رشد یابنده‌ای مبدول می‌شود.

۵- بر توجه مردم به اهمیت آموزش و پرورش افزوده شده و فشار عمومی دولت‌ها برای بهتر شدن وضع مدارس فزونی گرفته است.

در همین راستا باید خاطر نشان کرد که هر چند در اکثر سازمان‌ها، افراد قبل از تصدی مشاغل باید آموزش‌های کلاسیکی را پشت سر بگذارند، ولی معمولاً به علت کلی بودن این آموزش‌ها، در صحنه واقعی کار، افراد نیازمند آموزش‌های مخصوص می‌باشند. بعبارت دیگر همگام با نیروی انسانی یکی از اساسی‌ترین عوامل موثر در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور می‌باشد. تجهیز نیروهای انسانی به استخدام کارمندان در سازمان‌ها، شرایط و ویژگی‌های کاری و مسائل و مشکلات آن، این نیاز را به وجود می‌آورد که کارمندان آموزش‌هایی را در ارتباط با وظایف محوله دریافت دارند. ناتوانی آموزش کلاسیک در

---

<sup>4</sup> Mitchell

<sup>5</sup> Michael Duking

پاسخگویی به نیازهای ویژه و نیز تغییرات و تحولات سریع در شیوه ها و تکنیک های انجام کار، ضرورت آموزش ضمن خدمت را نشان می دهد. (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۳).

تاکالاک و همکارانش معتقدند: ۱- آموزشهای ضمن خدمت منجر به بهبود مداوم در فعالیتهای می شود، ۲- آموزشهای ضمن خدمت درک اعضا از اهداف فردی، سازمانی و شغلی را بالا می برد، ۳- آموزشهای ضمن خدمت منجر به افزایش مداوم تولیدات و خدمات می گردد (تاکالاک، به نقل از سعیدی رضوانی و بینقی، ۲۰۰۵).

از نظر گرفت آموزش های ضمن خدمت، احساس ارزشمندی و رضایت شغلی کارکنان را افزایش می دهد (گرفت<sup>۷</sup>، به نقل از سعیدی رضوانی و بینقی، ۱۹۹۷).

هریک از سازمان ها و نهادها می کوشند، آموزشهایی را برای کارمندان خود به منظور افزایش کارایی و اثربخشی خدمات آنان در نظر گیرند، آموزش هایی که یک سازمان برای کارمندان خود در نظر می گیرد انواع مختلفی که به طور کلی از این سه گروه خارج نمی باشد:

۱- آموزش قبل از استخدام ۲- آموزش بعد از استخدام ۳- آموزش ضمن خدمت

در این میان نوع سوم آموزش یعنی آموزش ضمن خدمت مهمترین می باشد و نقش بسیار مهمی را در اثر بخشی و کارایی نیروی انسانی ایفا می کند و همچنین عامل بسیار موثری در رضایت شغلی کارمندان محسوب می شود. چرا که هر کارمندی به نوبه ی خود علاقمند به رشد و ترقی و آشنایی با آخرین دستاوردهای علمی در زمینه تخصصی مورد نظر خود می باشد تا بدین طریق کیفیت کاری خود را بالا برد و مثمر ثمر واقع شود. از طرفی، هم سازمان و هم افراد از طریق آموزش ضمن خدمت به هدف والاتری که همانا پرورش استعداد های نهفته و تصحیح و تقویت بینش و گرایش های درونی افراد می باشد، دست خواهند یافت.

یکی از نهادهایی که بنا به سیاست سازمانی و استراتژی توسعه خود در جهت کمی و کیفی به گونه ای کارآمد و به طور گسترده اقدام به راه اندازی دوره های آموزشی ضمن خدمت نموده است، سازمان آموزش و پرورش می باشد.

از طرفی هر دوره آموزشی و کلاسی نمی تواند موفقیت آمیز و مفید باشد لذا ارزشیابی و قضاوت، یکی از ضروریات هر دوره آموزشی می باشد. از آنجا که انسان موجودی اجتماعی، علاقمند است که از منابع مادی و انسانی موجود حداکثر بهره را ببرد بنابر این از قضاوت و

---

<sup>6</sup>Tokalak

<sup>7</sup> Craft, Anna

ارزشیابی نیز در زندگی روزمره در جهت رفع نیازهای زندگی از ساده ترین تا پیچیده ترین آنها بهره می برد (ساعتچی، ۱۳۸۹).

همچنین هر سازمانی مسئولیت و وظیفه ای به عهده دارد و می بایست از میزان موفقیت خود در دست یابی به اهداف، اطلاع و اطمینان حاصل کند. برای رسیدن به چنین مقصودی همه سازمان ها نیاز به ارزیابی از کار خود و تعیین میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف را دارند. (میر کمالی، ۱۳۸۱).

بدین لحاظ در این پژوهش بر آنیم تا دریابیم که آیا دوره های آموزشی ضمن خدمت فرهنگیان بر رضایت شغلی مشاوران تاثیر دارد یا خیر؟

## **اهمیت و ضرورت تحقیق**

بدون تردید اهمیت آموزش بعنوان یکی از موضوعات بسیار اساسی و زیر بنای فرایند توسعه در جوامع مختلف به هیچکس پوشیده نیست، چرا که وجود نیروی انسانی ماهر و متخصص یکی از عوامل فرایند توسعه اقتصادی - اجتماعی هر جامعه محسوب می گردد. اصولا هر گونه سرمایه گذاری به منظور رشد مستمر و توسعه اقتصادی را در شرایطی می توان منطقی و سودمند ارزیابی نمود که با سرمایه گذاری در امر آموزش و تربیت نیروی انسانی ماهر همراه باشد. سرمایه گذاری در این خصوص نه تنها عاملی برای توسعه اقتصادی - اجتماعی کشورها و جوامع مختلف محسوب می شود، بلکه عاملی برای استقلال و خود کفایی در زمینه های فنون و تخصص های مورد نیاز هم می باشد.

در گذشته به علت عدم پیچیدگی جوامع و نیز محدود بودن نیازها و نوآوری ها، کارکردهای سازمان ها معمولا ساده بوده است و هر کسی می توانست با صرف زمانی محدود خود را برای تصدی شغلی آماده کند. ولی در دنیای امروز به علت گسترش علوم و فنون و متنوع شدن رشته های علمی در ابعاد مختلف اقتصادی و ... احراز آمادگی برای تصدی یک شغل به آسانی گذشته نیست.

علاوه بر این حتی اگر فردی برای شغلی آمادگی داشته باشد، پیشرفت روز افزون و لحظه به لحظه علوم و فنون، هر روز دانش و مهارت های او را کهنه می سازد. بنابر این بقای فرد و سازمان وابسته به این است که دائما اطلاعات و مهارت های خود را نو تازه گرداند و این ممکن نیست مگر با آموزش مداوم و مستمر. بی تردید آموزش در زندگی بشر از اهمیت ویژه ای برخوردار است چرا که آموزش، سازندگی و بهبود تعالی انسان را به همراه دارد. "مقام شامخ

انسان در پرتو آموزش صحیح متجلی شده و در مقابله با آفاتی چون فقر، جهل، بیسوادی، خرافات و وابستگی فرهنگی، سیاسی و اقتصادی مصونیت می یابد و استعدادهای او از این طریق شکوفا می گردد (فاطمی، ۱۳۸۳).

تواناسازی نیروی انسانی در سازمان‌ها از طریق اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و آموزش کارکنان به عهده دستگاههای اجرایی است که کارکنان خود را برای فعالیتهای مختلف، آموزش دهند. همگان بر این باورند که سرمایه‌ی انسانی برای رشد سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. برای شناخت مهارتها و دانش لازم کارکنان در کارایی و تولید، فرایند نوآوری و تطبیق فن آوری با برنامه‌های ضمن خدمت می‌تواند سیاست‌های بالقوه را اجرا نماید.

امام جمعه و رضوانی اذعان کردند که جوهره اصلی آموزش ضمن خدمت عبارت است از افزایش کارایی کارکنان و ایجاد سازش با محیط از طریق "حل مشکلات" که نتیجه آن، افزایش خدمت در کارکنان است (امام جمعه و سعیدی، ۱۳۸۲).

رضایت شغلی احساس‌ها و نگرانی‌ها بی است که هر کس نسبت به شغل خود دارد و تمام جنبه‌های مشخص مانند جنبه‌های خوب و بد، مثبت و منفی، همه احتمالاً در ایجاد احساس و رضایت یا نارضایتی تاثیر دارد. (ازکمپ<sup>۸</sup>، ترجمه ماهر، ۱۳۸۵).

بنظر هاپاک<sup>۹</sup> (۱۹۳۵) رضایت شغلی مفهوم پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی و جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیبی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردند که فرد شاغل در لحظه معین از زمان از شغل خود احساس رضایت نماید و به خود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می برد. (هاپاک، ۱۹۳۵، به نقل از شفیع آبادی، ۱۳۸۴).

اگر چه رضایت شغلی یک نگرش فردی است، اما آثار و پیامدهای آن برای سازمان اهمیت زیادی دارد. رضایت شغلی باعث می شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت جسمی و روانی فرد تضمین شود و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت کسب کند.

رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست، از جنبه انسانی و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می تواند رفتار کارکنان را به گونه ای هدایت کند که بر کارکرد و

---

<sup>8</sup> Azcamb

<sup>9</sup> R.Hoppock

وظایف سازمانی آنها اثر بگذارد و منجر به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد (اسپکتر<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۰، ص ۴۰). بطور کلی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان به دو دسته اصلی، شامل عوامل محیطی فردی تقسیم می شود (کریستوفر<sup>۱۱</sup>، ، به نقل از مناتی و حسن زاده، ۱۹۹۶، ص ۱۳)

آنچه مهم است دیدگاه کارکنان نسبت به محیط کارشان است چرا که نوع ادراکی که خود از موقعیت کاری شان دارند بر بازدهی و عملکرد آنان تاثیر می گذارد. کارآموزی که اعتقاد دارد در کارش نمی تواند ارتقا و پیشرفتی داشته باشد، قضاوتی است که این فرد نسبت به شرایط و محیط کاری اش دارد که در نتیجه دیدگاه وی را نشان می دهد (رابینز، ۱۹۹۹)، ترجمه اعرابی و پارسائیان ۱۳۸۶).

مربیان امور تربیتی و مشاوران شاغل در سطوح مختلف تحصیلی غالباً با دانش آموزانی که در اوایل دوره بلوغ یا سن نوجوانی (مهمترین و بحرانی ترین دوره زندگی افراد) سر و کار دارد، و بعنوان یکی از مجریان اهداف نظام آموزشی با داشتن مسئولیت سنگین و دشوار در راهنمایی و هدایت دانش آموزان و در جهت سازکاری با شرایط ناپایدار کنونی، نیازمند دوره های آموزشی ضمن خدمت مستمر، از طرف مدیریت آموزش و پرورش می باشند تا بتوانند در مقابله با چالش های جدید و سریع جهانی بویژه در عرصه تبلیغات و فشارهای فرهنگی مضر بیگانگان، شغلی مفید و کارکنانی موثر باشند بر این اساس از خود و شغل خود احساس رضایت و خرسندی می نمایند .

در این جا اهمیت رضایت شغلی مشاوران بیش از پیش برجسته شده و کارکرد بهتر حرفه مشاوره که به دارا بودن رضایت شغلی مرتبط می باشد پژوهشگر را بر آن داشت تا اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت را بر رضایت شغلی مشاوران بسنجد .

## **هدف پژوهش**

هدف این پژوهش تعیین اثربخشی دوره های آموزشی ضمن خدمت بر رضایت شغلی مشاوران شهرستان رامیان می باشد.

## **فرضیه پژوهش**

---

<sup>10</sup>Spector

<sup>11</sup> Kristofer



دوره های آموزشی ضمن خدمت بر رضایت شغلی مشاوران شهرستان رامیان تاثیر دارد.

## **متغیرهای پژوهش**

متغیر مستقل: در این پژوهش دوره های آموزشی ضمن خدمت متغیر مستقل می باشد .  
متغیر وابسته: در پژوهش حاضر، نمرات کسب شده از پرسش نامه رضایت شغلی بعنوان متغیر وابسته محسوب می شود.

متغیر مداخله گر : در این پژوهش، مشاورانی که دوره های آموزشی ضمن خدمت را نگذرانده اند بعنوان متغیرهای مداخله گر محسوب می گردد .

## **تعاریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح :**

### **تعریف نظری**

آموزش ضمن خدمت: جان اف.می<sup>۱۲</sup> در تعریف آموزش ضمن خدمت گفته است: آموزش ضمن خدمت عبارت است از بهبود نظامدار و پیوسته<sup>۱۳</sup> استخدام شدگان از نظر دانش، مهارت‌ها و رفتارهایی که به رفاه آنان و سازمان محل خدمتشان کمک می‌کند. به این ترتیب هدف از آموزش ضمن خدمت، ایجاد توانایی بیشتر تولید، افزایش کارایی در شغل کنونی و کسب شرایط بهتر برای دست یافتن به مقامات بالاتر می‌تواند باشد (ابطحی، ۱۳۸۳).

آموزش ضمن خدمت از لحاظ سازمانی به آن آموزشی گفته می‌شود که پس از استخدام فرد در سازمان صورت می‌گیرد و هدف از آن آماده‌سازی افراد برای اجرای بهتر مسئولیت‌هایشان و بهبود توانایی‌ها و مهارت‌های آنان است. آموزش ضمن خدمت به صورت امروزی ابتدا در جوامع غربی در سده ۱۴ خورشیدی آغاز شد.

تعاریف بسیار دیگری نیز از آموزش ضمن خدمت ارائه شده است. از این تعاریف می‌توان نتیجه گرفت که آموزش ضمن خدمت به آن نوع آموزش اطلاق می‌شود که:

۱. پس از استخدام فرد در مؤسسه یا سازمان صورت می‌پذیرد.

۲. هدف و منظور از این آموزش، آماده‌سازی افراد برای اجرای بهینه<sup>۱۴</sup> وظایف و مسئولیت‌های کاری است.

---

<sup>12</sup> Johan.F,may

۳. این نوع آموزش‌ها عمدتاً در سه محور اساسی «توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش‌ها» ارائه می‌شود.

۴. جهت گیری اصلی این آموزش‌ها، کارها یا وظایف مورد تصدی است. (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳ ص ۶)

**رضایت شغلی**<sup>۱۳</sup>: در کتب مختلف تعاریف متنوعی از رضایت شغلی ذکر شده است که به چند مورد اشاره می‌کنیم: رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد، زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، روابط حاکم بر محیط کار و تاثیر عوامل فرهنگی است. (شفیع آبادی، ۱۳۸۴)

رضایت شغلی: رضایت شغلی تابعی است از آن فعالیت‌های شغلی یا محتوای شغلی، که تلاش‌انگیز و محرک باشد. (کورمن، ۲۰۰۶<sup>۱۴</sup>، ترجمه: شکرکن؛ ۱۳۸۶)

رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس، به کار خود می‌نگرند. (دیویس و نیواستروم<sup>۱۵</sup>، ترجمه طوسی، ۱۳۷۷)

**مشاور**<sup>۱۶</sup>: مشاور کسی است که مراجع را یاری می‌دهد تا نحوه ارتباط با دیگران را فرا بگیرد، نیازهایش را به طور معتدل و مقبولی برآورده سازد، احساساتش را بشناسد، اطلاعاتی درباره نکات قوت و ضعف خویش بدست آورد، با تعیین و شناخت اهداف آینده شیوه‌های حصول به آنها را تعیین کند (شفیع آبادی، ۱۳۸۴).

## تعریف عملیاتی

**آموزش ضمن خدمت**: در این پژوهش منظور دوره‌های آموزشی کوتاه مدتی است که به تولیت اداره آموزش و پرورش شهرستان رامیان به منظور افزایش کیفیت کاری مشاوران برگزار می‌گردد. که مدت این دوره‌ها ده جلسه شش ساعته که در مجموع ۶۰ ساعت طول کشید می‌باشد. مداخله در گروه آزمایش به مدت ۶۰ ساعت حضور در دوره‌های آموزش ضمن خدمت انجام شد که شامل ده جلسه شش ساعته با عناوین زیر می‌باشد:

---

<sup>13</sup> Job satisfaction

<sup>14</sup> korman

<sup>15</sup> davis & newstrom

<sup>16</sup> COUNSELOR

۱- جلسه اول: جلسه معارفه مدرس با مشاورین، سپس آشنایی با مقدمات مشاوره و ویژگیهای مشاور مدرسه.

۲- آشنا کردن مشاوران با تقویم اجرایی در مدرسه که شامل فعالیتهای مستمر و ماهانه مشاوران می باشد.

۳- دستورالعمل تکمیل پرونده مشاوره ای و فرم اطلاعات دانش آموزان.

۴- دستورالعمل صندوق ارتباط با مشاور.

۵- دستورالعمل دفتر ثبت مشکلات روانی- اجتماعی دانش آموزان "ویژه مشاوران"

۶- آیین نامه هدایت تحصیلی، شیوه هدایت تحصیلی دانش آموزان و ضوابط آن "روزانه".

۷- آشنایی با دستورالعمل تعیین رشته مجدد و مراحل آن و تغییر رشته و مراحل آن.

۸- نحوه اجرای پرسشنامه سازگاری در ارتباط با دانش آموزان مقطع راهنمایی و متوسطه.

۹- شیوه نامه برگزاری هفته بهداشت روان و دستورالعمل هفته مشاغل.

۱۰- جمع بندی مطالب جلسات قبلی و برگزاری آزمون پایان دوره.

**رضایت شغلی:** منظور از رضایت شغلی در این پژوهش نمره ای است که مشاوران پس از پاسخگویی به پرسش نامه رضایت شغلی دانت کسب می کنند.

# فصل دوم

پیشینه و ادبیات پژوهش