



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

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

رشته: مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان اداره راه و

ترابری استان هرمزگان

استاد راهنما:

دکتر سید مسعود سیدی

استاد مشاور:

دکتر عباداله احمدی

نگارش:

حکمت ظهراپی

دی ۱۳۸۸



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

نام و نام خانوادگی دانشجو: حکمت ظهرابی تاریخ: ۱۳۸۸/۱۲/۶ رشته: مدیریت

آموزشی از پایان نامه خود با عنوان: بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان اداره راه و

ترابری استان هرمزگان

با درجه خوب و نمره ۱۷ دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داورى
داورى

سمت

امضاء اعضای هیات

۱- دکتر سید مسعود سیدی

استاد راهنما

۲- دکتر عباداله احمدی

استاد مشاور

۳- دکتر مسلم صالحی

استاد داور

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر/معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

تقدیم به :

پدر و مادروهمسر عزیزم که برای رسیدن من به این جایگاه مرا یاری داده و همراه من بودند و در این راه متحمل سختی‌هایی شده اند و به تمام کسانی که حرف حق را به اینجانب آموختند.

سپاسگزاری

با توجه به حدیث نبوی من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق لازم می دانم از استادان گرامیم
بالاخص استادان بزرگوار و سروران معظم جناب آقایان دکتر - سیدی - احمدی - صالحی که الفبای
تحقیق را به اینجانب آموختند تشکر و قدردانی نموده و مراتب سپاس قلبی خود را اعلام نموده و
موفقیت تمامی آنها را از خداوند متعال خواهان و خواستاریم.

چکیده:

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان راه و ترابری استان هرمزگان می باشد. روش پژوهش از نوع نیمه آزمایشی (پیش آزمون- پس آزمون با گروه گواه) است جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان که تعداد آنها برابر با ۲۷۰ نفر می باشد که در سال ۱۳۸۸ مشغول به کار می باشند با توجه به جامعه آماری نمونه گیری در این تحقیق در طی دو مرحله انجام گرفت که در مرحله اول ۴۰ نفر از کارکنان به صورت تصادفی ساده انتخاب و در مرحله دوم افراد در دو گروه آزمایش و کنترل قرار گرفتند که حجم نمونه تحقیق برابر است با ۴۰ نفر از کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان ابزار اندازه گیری در این تحقیق پرسشنامه عملکرد کارکنان می باشد که توسط ادبی ۱۳۸۳ تهیه گردیده است برای اندازه گیری و تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون تی تست استفاده شد. که پس از تجزیه و تحلیل داده ها نتایج نشان داد که بین آموزش ضمن خدمت و بهبود کارکنان رابطه وجود دارد و همچنین تفاوت معناداری بین کارکنانی که آموزش ضمن خدمت را گذرانده اند و کارکنانی که آموزش ندیده اند مشاهده گردید. ضمن اینکه کارکنانی که آموزش ضمن خدمت را گذرانده اند در مولفه های عملکرد (کارایی، همکاری، آشنایی با دستاورد علمی و تکنولوژی) از عملکرد بهتری برخوردار بودند.

کلید واژه ها: آموزش ضمن خدمت، عملکرد کارکنان، اداره راه و ترابری

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول - طرح تحقیق
۱۰	مقدمه
۱۲	بیان مساله
۱۳	اهمیت و ضرورت تحقیق:
۱۴	اهداف تحقیق :
۱۵	فرضیه ها:
۱۵	تعاریف مفهومی و عملیاتی :
	فصل دوم- پیشینه تحقیق
۱۹	مقدمه
۱۹	ادبیات نظری
۲۲	اهمیت و خواص آموزش کارکنان
۲۴	تأثیر آموزش بر کارآئی و اثربخشی سازمانی
۲۴	آموزش و بهسازی کارکنان
۲۶	مراحل برنامه ریزی آموزشی در سازمانها
۲۶	تعیین نیازهای آموزشی کارکنان
۲۹	تاریخچه آموزش ضمن خدمت
۳۱	ضرورت و اهداف کلی برنامه:
۳۲	اهداف آموزش نیروی انسانی را می توان بطور اجمالی اینگونه دسته بندی کرد:
۳۵	اهداف عمومی بهسازی کارکنان
۳۵	ضرورت آموزش ضمن خدمت
۳۷	اهداف آموزش ضمن خدمت
۳۸	خط مشی ها و مسئولیت آموزش :
۳۸	آموزش و بهسازی کارکنان اجرایی :
۳۹	اهمیت آموزش:
۳۹	تعاریف آموزش ضمن خدمت نیروی انسانی :
۴۰	روشهای تعیین نیازهای آموزشی کارکنان در سازمان
۴۲	تدوین و تنظیم طرحها و برنامه های آموزشی

۴۳	تعیین اهداف دوره آموزشی
۴۴	تعیین محتوای دروس دوره های آموزشی
۴۵	مشخص نمودن طول دوره های آموزشی
۴۶	ارزشیابی دوره ها و برنامه های آموزشی
۴۹	مروری بر تحقیقات انجام شده
	فصل سوم - روش تحقیق
۶۲	مقدمه:
۶۲	روش پژوهش:
۶۲	جامعه آماری:
۶۲	حجم نمونه و روش نمونه گیری:
۶۳	ابزار گردآوری اطلاعات:
۶۴	پایایی پرسشنامه:
۶۴	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:
	فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده ها
۶۶	مقدمه
۶۶	آمار استنباطی
	فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری
۷۹	مقدمه:
۸۰	بحث و نتیجه گیری:
۸۶	پیشنهادهای تحقیق:
۸۷	محدودیتهای تحقیق:
۸۸	منابع ماخذ

فهرست جدول

عنوان

صفحه

جدول(۴-۱): بررسی تفاوت بین عملکرد کارکنان گروه های مورد بررسی در پیش آزمون

جدول(۴-۲): بررسی تفاوت بین عملکرد کارکنان گروه های مورد بررسی در پس آزمون

جدول(۴-۳): بررسی تفاوت بین رضایت شغلی کارکنان گروه های مورد بررسی در پیش آزمون

جدول(۴-۴): بررسی تفاوت بین رضایت شغلی کارکنان گروه های مورد بررسی در پس آزمون

جدول(۴-۵): بررسی تفاوت بین کارایی کارکنان گروه های مورد بررسی در پیش آزمون

جدول(۴-۶): بررسی تفاوت بین کارایی کارکنان گروه های مورد بررسی در پس آزمون

جدول(۴-۷): بررسی تفاوت بین همکاری گروهی گروه های مورد بررسی در پیش آزمون

جدول(۴-۸): بررسی تفاوت بین همکاری گروهی گروه های مورد بررسی در پس آزمون

جدول(۴-۹): بررسی تفاوت بین سطح آشنایی کارکنان گروه های مورد بررسی با وظایف خود در پیش آزمون

جدول(۴-۱۰): بررسی تفاوت بین سطح آشنایی کارکنان گروه های مورد بررسی با وظایف خود در پس آزمون

جدول(۴-۱۱): بررسی تفاوت بین سطح اطلاعات گروه های مورد بررسی از دستاوردهای علمی و تکنولوژیکی در

پیش آزمون

جدول(۴-۱۲): بررسی تفاوت بین سطح اطلاعات گروه های مورد بررسی از دستاوردهای علمی و تکنولوژیکی در

پس آزمون



فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- 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. براین 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 (ابیلی، ۱۳۷۲).

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 (دودابی نژاد، ۱۳۷۲).

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 (طالقانی، ۱۳۷۲).

آموزش همواره به‌عنوان وسیله‌ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات مدیریت مد نظر قرار می‌گیرد و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی و حاد هر سازمان را تشکیل می‌دهد. بدین جهت به منظور تجهیز نیروی انسانی سازمان و بهسازی و بهره‌گیری هر چه مؤثرتر از این نیرو، بی‌شک آموزش یکی از مهمترین و مؤثرترین تدابیر و عوامل برای بهبود امور سازمان بشمار می‌رود. لازم به تذکر است که آموزش یک وظیفه اساسی در سازمانها و یک فرآیند مداوم و همیشگی است و موقت و تمام‌شدنی نمی‌باشد. کارکنان در هر سطحی از سطوح سازمان، اعم از مشاغل ساده یا مشاغل پیچیده - مدیر یا زیردست - محتاج آموزش و یادگیری و کسب دانش و مهارت‌های جدید هستند و باید همواره برای بهتر انجام دادن کار خود از هر نوع که باشد، روشها و اطلاعات جدیدی کسب نمایند و مضافاً اینکه هر وقت شغل کارکنان تغییر پیدا کند، لازم است اطلاعات و مهارت‌های جدیدی برای ابقای موفقیت آمیز وظایف شغل مربوطه را فرا بگیرد (ادبی، ۱۳۸۳).

برنامه‌های آموزش کارکنان در یک سازمان می‌تواند نیاز به نیروی انسانی متخصص در آینده را نیز رفع کند و تضمینی برای حل مشکلات کارکنان باشد. بنابراین چنانچه کارکنان یک سازمان خوب آموزش ببینند بهتر می‌توانند در ارتقاء سطح کارایی سازمان سهیم باشند و سرپرستان و مدیران به نظارت زیاد در مورد زیردستان خود نیاز نخواهند داشت و در عین حال می‌توانند آنها را برای احراز مشاغل بالاتر و

پرمسئولیت آماده سازند، زیرا کارکنان در پرتو آموزش صحیح است که می‌توانند وظایف خود را به نحو مطلوب انجام دهند (کافمن^۱، ۱۹۸۹).

۱-۲- بیان مساله

نیروی انسانی کارآمد و متخصص به عنوان یکی از منابع از عوامل مهم و مؤثر در توسعه همه جانبه هر کشوری محسوب می‌شود و آموزش و تجهیز نیروی انسانی به تخصص‌ها و مهارت‌های مورد نیاز از مهم ترین راه‌های رسیدن به اهداف توسعه به حساب می‌آید (کریم‌زاده، ۱۳۷۲).

امروزه نقش آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در سازمان‌ها به منظور باز آموزی و روزآمد کردن توانایی‌ها و استعداد‌های آنان بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود این مساله در سال‌های اخیر به عنوان بخشی از برنامه ریزی‌های سازمان‌های مختلف در آمده است. چرا که هزینه‌های مصرف شده برای اینگونه آموزش‌ها و فواید و نتایج آن‌ها می‌تواند بر میزان کارایی و اثربخشی وظایف و عملیات سازمانی پرسنل بیافزایند (برنجی، ۱۳۷۱).

نقش آموزش در باروری و تبلور اندیشه‌ها عامل تعیین کننده و اساسی است و هیچ تفکری از قوه به فعل در نمی‌آید، مگر با ابزاری که نحوه و چگونگی استفاده از آن‌ها را فراگرفته باشد. به وسیله آموزش فناوری پیچیده امروز که همان اندیشه دیروز است، انتقال می‌یابد (ابطحی، ۱۳۸۴).

از مهم ترین نقش و مأموریت کنونی آموزش آماده کردن نسل جوان کنونی برای پذیرش تغییرات و به عبارتی آماده شدن برای فرداست و امروز صحبت از آموزش برای ایجاد تغییر است، تغییر در نگرش‌ها و رفتارها و آموزشی موفق ارزیابی می‌گردد که این تغییرات را به همراه داشته باشد (فتحی، ۱۳۷۶).

^۱ - Kaufman

در این راستا محقق با این مسئله روبرو است که آموزش‌های کوتاه‌مدت ضمن خدمت چه تأثیری در عملکرد کارکنان راه و ترابری استان هرمزگان دارد؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

عصر کنونی آموزش به عنوان اصلی‌ترین و مهم‌ترین عامل توسعه و پیشرفت اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی به شمار می‌رود و بهترین راه برای نیل به اهداف توسعه انتخاب شیوه‌های صحیح و اصولی آموزش با استفاده از کلیه امکانات می‌باشد و همچنین با توجه به اینکه نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین و اصلی‌ترین عامل در جهت توسعه جامعه و سازمان می‌باشد و با توجه به سرعت پیشرفت علوم در دوران کنونی لزوم آموزش و بازآموزی نیروی انسانی در هر زمان و مکان مورد توجه مدیران و برنامه ریزان اجتماعی و آموزشی سازمان‌ها قرار گرفته است، فعالیت‌هایی که در گذشته به وسیله چند نفر و طی مدت طولانی انجام می‌شد، امروز در اثر پیشرفت علم و تکنولوژی با نیروی کمتر ولی با تخصص بالاتر در مدت زمان بسیار کوتاه‌تر و با دقت خیلی بیشتر انجام می‌گیرد و این مسیر نیست مگر با مجهز شدن نیروی انسانی به علوم روز از طریق فراگیری آموزش‌های ضمن خدمت و مستمر شغلی و حرفه ای شاید در بدو امر مدیران سازمان آموزش کارکنان را با توجه به اینکه احتمال دارد در کوتاه مدت در روند اجرای فعالیت آن بخش رکودی حاصل شود، مغایر اهداف سازمان تشخیصی دهند ولی با اندک توجه در می‌یابند که نه تنها آموزش با اهداف سازمان در تضاد نیست بلکه در نهایت یکی از اهرم‌های مؤثر در جهت پیشبرد اهداف می‌باشد. هدف دیگر آموزش خارج کردن سازمان از یکنواختی و پویا کردن طرز تفکر و اندیشه کارکنان

می‌باشد. زیرا که تغییرات فکری در کارکنان در نهایت به ایجاد روحیه خلاقیت و نوآوری در سازمان منجر خواهد شد که این موضوع حرکتی مثبت در زمینه افزایش توان مؤسسه یا سازمان می‌باشد (پیترز^۲، ۱۹۹۷).

لذا با عنایت به اینکه این آموزش تنها به صورت یک فرایند پویا دنبال می‌گردد، و یکی از ارکان مهم فرایند نیز ارزیابی این دوره‌هاست، بنابراین در این تحقیق سعی شده است، تأثیر آموزش‌های کوتاه مدت بر بهبود عملکرد کارکنان اداره راه و ترابری مورد مطالعه و ارزیابی قرار گیرد.

۱-۴- اهداف تحقیق

۱-۴-۱- هدف کلی :

بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان راه و ترابری استان هرمزگان.

۱-۴-۲- اهداف جزئی:

بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر رضایت شغلی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان .

بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر کارایی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان ..

بررسی تأثیر: آموزش‌های ضمن خدمت بر همکاری گروهی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان .

بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر سطح اطلاعات کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان از دستاوردهای علمی و تکنولوژیکی جدید ..

بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر سطح آشنایی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان با وظایف خود .

² - Peters

۱-۵- فرضیه ها

فرضیه اول پژوهش: آموزش های ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان تاثیر دارد.

فرضیه دوم پژوهش: آموزش های ضمن خدمت بر رضایت شغلی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان تاثیر دارد.

فرضیه سوم پژوهش: آموزش های ضمن خدمت بر کارایی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان تاثیر دارد.

فرضیه چهارم پژوهش: آموزش های ضمن خدمت بر همکاری گروهی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان تاثیر دارد.

فرضیه پنجم پژوهش: آموزش های ضمن خدمت بر سطح آشنایی کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان با وظایف خود تاثیر دارد.

فرضیه ششم پژوهش: آموزش های ضمن خدمت بر سطح اطلاعات کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان از دستاوردهای علمی و تکنولوژیکی جدید تاثیر دارد.

۱-۶- تعاریف مفهومی و عملیاتی

۱-۶-۱- تعاریف مفهومی

آموزش ضمن خدمت: فعالیتی نظامدار و تابع شرایط سازمانی که در هر سازمان یا موسسه منجر به رشد و تغییرات اساسی در میزان مهارت های علمی و دانش و مهارت های علمی و فنی و تکامل نیروی انسانی می گردد به طوری که تاثیرات آن در کارایی سازمان موثر واقع می شود (سلیمانپور، ۱۳۸۱).

عملکرد کارکنان : عملکرد در لغت به معنای حاصل و نتیجه کار و میزان کار را گویند. (فرهنگ معین)

در مدیریت اغلب عملکرد با کارایی^۳ و اثربخشی^۴ تعریف شده است. در سال ۱۹۹۵ نیلی تال^۵ بیان می‌کنند که چون اثربخشی بیانگر میزان دستیابی به اهداف بوده و کارایی به این موضوع اشاره دارد که منابع از نظر اقتصادی، چگونه برای کسب هدف بکار رفته‌اند، می‌توان آنها را دو بعد مهم عملکرد دانست. یعنی هم علل داخلی (کارایی) و هم دلایل خارجی (اثربخشی) برای بخشهای خاص عملکرد، می‌توانند وجود داشته باشند. از اینرو عملکرد تابعی از کارایی و اثربخشی فعالیت‌های صورت گرفته است (فتحی، ۱۳۷۶).

کارایی: به معنای کمترین زمان یا انرژی مصرفی برای بیشترین کاری که انجام شده است. سطح افزایش کارایی مستقیماً به دست مدیران سپرده شده است. افزایش کارایی موجب ارتقا بهروری و کمک موثر درنیل به اهداف سازمانی خواهد شد (کریم زاده، ۱۳۷۲).

رضایت شغلی: عبارتست از حدی از احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد. احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توانایی ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند (پیله وریان، ۱۳۷۲)..

³ - Efficiency

⁴ - Effectiveness

³- Neely et al

کارایی کارکنان:

۱-۶-۲- تعاریف عملیاتی

آموزش ضمن خدمت: منظور از آموزش ضمن خدمت در این تحقیق کارکنانی می باشد که دوره های آموزش ضمن خدمت را گذرانده اند.

عملکرد کارکنان: میزان نمره ایست که از پرسشنامه عملکرد کارکنان به دست می آید. که حداقل نمره ۲۰ و حداکثر نمره ۱۰۰ می باشد



فصل دوم

ادبیات و پیشینه پژوهش

۲-۱-مقدمه

برنامه های آموزش و توسعه برای کمک به افراد ، گروه ها و تمام سازمان به منظور کارایی بیشتر طراحی شده است. ضرورت آموزش از آنجا ناشی می شود که مشاغل و سازمانها همیشه در حال تغییر هستند. آموزش و توسعه معمولاً با افرادی که تازه به سازمان پیوسته اند شروع می شود و طی دوره اشتغال آنها ادامه می یابد. به برنامه های آموزش و توسعه در مقیاس گسترده، توسعه سازمانی نیز می گویند. هدف توسعه سازمانی دگرگون سازی محیط درونی سازمان به منظور یاری به افراد در ایفای نقش خود به گونه ای اثربخش است (ادبی، ۱۳۸۳).

در این فصل ابتدا به ادبیات نظری تحقیق و سپس به بررسی پیشینه تحقیق و در نهایت به نتیجه گیری

از پیشینه تحقیق می پردازیم

۲-۲- ادبیات نظری

۲-۲-۱- آموزش چیست ؟

آموزش در واقع فراگیری تجربه ای است که در آن به دنبال یک تغییر نسبتاً پایدار در فردی هستند که می خواهد توانائی خودش را در جهت اجرای وظایف یک شغل بهبود بخشد. آموزش می تواند شامل تغییر در مهارتها ، دانش ، نگرشها با رفتار اجتماعی فرد شود. اساساً نمی توان یادگیری را اندازه گیری کرد ، فقط می

توان تغییراتی را که در نگرشها و رفتار انسان بعنوان نتیجه یادگیری حاصل می شود ، اندازه گیری نمود(کریم زاده، ۱۳۷۲).

بی تردید آموزش و پرورش در زندگی بشر از تقدس و اهمیت ویژه و والایی برخوردار است، چرا که آموزش، سازندگی، بهبود و تعالی(انسان سازی و تربیت انسان)،را بهمراه دارد و از وظایف انبیاء، اولیاء و بزرگان عالم بشریت بوده است. مقام شامخ انسان در پرتو آموزش و پرورش صحیح متجلی شده و در مقابله با آفاتی چون فقر ، جهل ، بیسوادی ، خرافات و وابستگیهای مختلف فرهنگی ، سیاسی و اقتصادی مصونیت می یابد و استعدادهای او از این طریق شکوفا می شود(ابیلی، ۱۳۷۲).

در عین حال آموزش یکی از پیچیده ترین وظایف در اداره امور هر سازمان و به ویژه در مدیریت نیروی انسانی است. پس از انجام جذب (استخدام) ، نظام بهسازی و توسعه منابع انسانی برای بکارگیری مناسب منابع انسانی آن سازمان قرارداد که شامل آموزش و پرورش ، تزکیه و ارشاد نیروی انسانی است، در حقیقت آموزش از مهمترین اقدامات و برنامه های هر سازمان می باشد. نظام آموزشی تکمیل کننده نظام استخدامی به شمار می رود و باعث شکوفا شدن توانمندیها و قابلیتهای بالقوه و در نتیجه استفاده بهتر از نیروی انسانی موجود می شود و در مجموع موقعیتهای آتی سازمان را تضمین و تحکیم می کند(انواری، ۱۳۷۲).

امروزه امر آموزش کارکنان در شمار وظایف اصلی مدیران سازمان می باشد و در پرتو نظام آموزشی در سازمان، توانائها و قابلیتهای بالقوه کارکنان شکوفا می شود و به منصف ظهور می رسد. بنابراین هزینه های آموزشی را نمی توان و نباید به حساب هزینه های جاری و سوخت شدن سرمایه در سازمان محسوب داشت ، بلکه خود نوعی سرمایه گذاری تلقی می شود زیرا نتیجه آن در میان مدت دراز مدت از طریق بازده