

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۵۲۱۱۷ - ۲۰۲۳



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد M.A.

گرایش: صنعتی سازمانی

عنوان:

تأثیر آموزش نیروی انسانی بر رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان سازمان منطقه

ویژه اقتصادی پارس عسلویه

استاد راهنما:

دکتر سید احمد میرجعفری

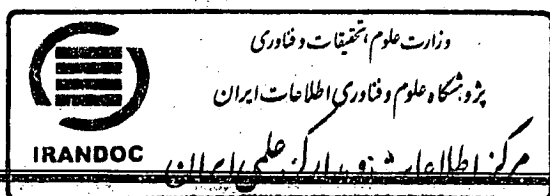
استاد مشاور:

دکتر سیروس سروقد

نگارش:

شهین موسوی

تاریخ دفاع: زمستان ۱۳۸۸



۱۵۲۱۸۶

۳۳۸۹/۱۱/۵۰



صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

در تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱

نام و نام خانوادگی دانشجو: شهین موسوی

رشته: روانشناسی صنعتی و سازمانی

از پایان نامه خود با عنوان:

تأثیر آموزش نیروی انسانی بر رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس سلویه

دفاع نموده است.

ونمره (۱۹/۵)

با درجه عالی

امضاء اعضای هیات داوری

سمت

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داوری

استاد راهنما

۱- دکتر سید احمد میرجعفری

استاد مشاور

۲- دکتر سیروس سروق

استاد داور

۳- دکتر سیده مریم حسینی

مدیر/معاونت پژوهشی

مراتب فوق مورد تایید است.

مهر و امضاء

تقدیم به همسرم؛

که آرامش برآیم به ارمغان آورد، مشکلاتم را با صبر و حوصله فراوان تحمل نمود و با کلام دلنشین، عشق و امید را در دلم
زنده نگه داشت و ملامت های دوران تحصیل را با روی گشاده پذیرا شد.

و تقدیم به پسرم؛

کیارش که همچون ماه درخشان در صحنه زندگی من حضور دارد.

سیاس و قدرانی:

خداوندا!

اینک که به این درجه از علم رسیدم تو را سپاس می گویم که در سختی سخت یاریم کردی تا از سنگناها و سختی ها نهراسم و بر مشکلات فائق آیم. انسانهای خوب در مسیرم قرار دادی تا راه حقیقی را بیایم.

پدر و مادری مهربان و همسری دلسوز که چراغ جانسوز وجودشان در تاریکی ها روشن شده. استادان ارجمندی که اندرزها و تعالیم شان را با عشق و علاقه هدیه ام داده اند. بر خود لازم می دانم از تمامی این افراد قدر دانی نمایم.

استاد فرزانه و ارجمند جناب آقای دکتر سید احمد میرجعفری به واسطه راهنمایی های ارزشمند و یاری مداوم ایشان.

استاد فرزانه و ارجمند جناب آقای دکتر سیروس سروقد که در امر مشاوره این پژوهش سعی در تسهیل انتقال اطلاعات داشتند.

مدیریت اداری و کارکنان اداره. بخش آموزش سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس عملیاتی که همکاری لازم را در اجرای این تحقیق داشتند.

چکیده:

مهمترین هدف هر سازمان، دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. عوامل مؤثر بر بهره‌وری، عبارت است از: سرمایه، ابزار و وسایل، روش‌های انجام کار، شیوه مدیریت و نیروی انسانی است. در بین این عوامل منابع انسانی مهم‌ترین نقش را در افزایش یا کاهش بهره‌وری سازمان ایفا می‌کند. سازمان‌های بالنده و موفق، بخش قابل توجهی از فعالیت و سرمایه‌های خود را صرف آموزش نیروی انسانی می‌کنند. تا کارکنان مهارت‌های مورد نیاز برای انجام وظایف شغلی را با کارایی و اثربخشی بیشتری انجام دهند. هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر آموزش نیروی انسانی بر رضایت‌شغلی و بهره‌وری کارکنان سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس عسلویه بوده است.

روش تحقیق نیمه آزمایشی بوده و کلیه کارکنان سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس عسلویه جامعه آماری مورد بررسی در این تحقیق را تشکیل می‌دهند که به روش خوشه‌ای سه بخش از کل کارکنان انتخاب شد و سپس به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی، ۱۶۰ نفر به صورت دو گروه آزمایشی و گواه از این سه بخش انتخاب شد. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق شامل پرسشنامه رضایت‌شغلی (JDI) و پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی (Achieve) است که هر دو از روایی و پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

نتایج نشان می‌دهد آموزش در بهره‌وری و رضایت‌شغلی کارکنان سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس در سطح اطمینان ۹۹٪ مؤثر است. در نهایت پیشنهادهایی جهت افزایش اثربخشی این دوره‌ها بیان شده است.

کلید واژه‌ها: آموزش، بهره‌وری، رضایت‌شغلی، سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس

عسلویه.

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه	۲
۲-۱- بیان مسأله	۳
۳-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش	۵
۴-۱- اهداف تحقیق	۷
۱-۴-۱- هدف کلی	۷
۲-۴-۱- اهداف فرعی	۷
۵-۱- فرضیه‌های تحقیق	۸
۱-۵-۱- فرضیه‌های اصلی	۸
۲-۵-۱- فرضیه‌های فرعی	۸
۶-۱- سئوالات تحقیق	۹
۷-۱- تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها	۹
۱-۷-۱- تعریف نظری آموزش	۹
۲-۷-۱- تعریف عملیاتی آموزش	۹
۳-۷-۱- تعریف نظری رضایت شغل	۱۰
۴-۷-۱- تعریف عملیاتی رضایت شغلی	۱۰
۵-۷-۱- تعریف نظری بهره‌وری	۱۰
۶-۷-۱- تعریف عملیاتی بهره‌وری	۱۱

فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

۱-۲- مقدمه	۱۴
۲-۲- آموزش	۱۵
۱-۲-۲- یادگیری و انجام وظایف شغلی	۱۶
۲-۲-۲- مدیریت منابع انسانی	۱۷
۱-۲-۲-۲- وظایف مدیریت منابع انسانی	۱۸
۲-۲-۲-۱- بهبود کیفیت زندگی کاری	۲۰

۲۲	۴-۲-۲ آموزش و بهسازی نیروی انسانی
۲۳	۵-۲-۲ انواع آموزش
۲۳	۱-۵-۲-۲ آموزش رسمی
۲۳	۲-۵-۲-۲ آموزش غیررسمی
۲۳	۶-۲-۲ انواع تغییرات ناشی از آموزش
۲۳	۱-۶-۲-۲ انتقال اطلاعات
۲۴	۲-۶-۲-۲ ایجاد نگرشها
۲۴	۳-۶-۲-۲ پرورش مهارت‌ها
۲۴	۴-۶-۲-۲ تغییرات مفهومی
۲۵	۷-۲-۲ محیط پیش از آموزش
۲۵	۱-۷-۲-۲ تعیین نیازهای آموزشی
۲۶	۲-۷-۲-۲ سطوح تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی
۲۷	۱-۲-۷-۲-۲ تجزیه و تحلیل در سطح سازمان
۲۷	۲-۲-۷-۲-۲ تجزیه و تحلیل در سطح شغل
۲۸	۳-۲-۷-۲-۲ تجزیه و تحلیل در سطح فرد
۲۸	۴-۲-۷-۲-۲ ارتباط میان سه سطح از تجزیه و تحلیل
۲۹	۳-۷-۲-۲ اجرای برنامه‌های آموزشی
۲۹	۴-۷-۲-۲ ارزیابی دوره آموزشی
۳۰	۵-۷-۲-۲ مشکلات اجرای برنامه‌های آموزشی
۳۰	۸-۲-۲ روشها و فنون آموزش منابع انسانی
۳۰	۱-۸-۲-۲ روش‌های آموزش در محیط کار
۳۰	۱-۱-۸-۲-۲ چرخش شغلی
۳۱	۲-۸-۲-۲ روش آموزش خارج از محیط کار
۳۱	۱-۲-۸-۲-۲ ایفای نقش
۳۱	۲-۲-۸-۲-۲ روشهای شبیه سازی
۳۱	۳-۲-۸-۲-۲ آموزش در محیط نمونه
۳۲	۴-۲-۸-۲-۲ آموزش حساسیت
۳۲	۵-۲-۸-۲-۲ آموزش به کمک رایانه (CAL)
۳۳	۹-۲-۲ سیستمهای مؤثر بر توسعه منابع انسانی
۳۳	۱-۹-۲-۲ سیستم پرسنلی، استخدام و نگهداری نیروی انسانی
۳۳	۲-۹-۲-۲ سیستم مالی - دستمزد و مزایا و جبران خدمت
۳۳	۳-۹-۲-۲ سیستم ارزیابی کارآئی نیروی انسانی
۳۳	۴-۹-۲-۲ سیستم تشویق و تنبیه
۳۴	۵-۹-۲-۲ سیستم ارتقاء
۳۴	۶-۹-۲-۲ سیستم آموزش و بهبود توانایی
۳۴	۶-۹-۲-۲ ایجاد فضای مناسب بروز خلاقیتها

۳۵ ۲-۲-۹-۷- سیستم روابط سازمانی
۳۵ ۲-۲-۹-۸- سیستم تصمیم‌گیری
۳۵ ۲-۲-۹-۹- سیستم رفاهی و پشتیبانی
۳۵ ۲-۲-۹-۱۰- تأثیرات محیطی
۳۵ ۲-۲-۹-۱۱- سیستم بازخورد و کنترل
۳۶ ۲-۲- رضایت شغلی
۳۷ ۲-۳-۱- مفهوم رضایت شغلی
۳۸ ۲-۳-۲- عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۴۰ ۲-۳-۳- پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی
۴۰ ۲-۳-۳-۱- تشویش
۴۰ ۲-۳-۳-۲- غیبت کاری
۴۱ ۲-۳-۳-۳- تأخیر در کار
۴۱ ۲-۳-۳-۴- ترک خدمت
۴۱ ۲-۳-۳-۵- فعالیت اتحادیه
۴۱ ۲-۳-۳-۶- بازنشستگی زودرس
۴۴ ۲-۳-۴- رضایت شغلی و عملکرد
۴۵ ۲-۳-۵- نظریه‌های رضایت شغلی
۴۵ ۲-۳-۵-۱- نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو
۴۷ ۲-۳-۵-۲- نظریه آلدرفر (ERG)
۴۸ ۲-۳-۵-۳- نظریه برابری
۴۸ ۲-۳-۵-۴- نظریه انتظار
۴۹ ۲-۳-۵-۵- نظریه کینزبرگ
۵۰ ۲-۳-۵-۶- نظریه YX
۵۰ ۲-۳-۵-۷- تئوری بهداشت - انگیزش
۵۳ ۲-۳-۵-۸- تئوری نوین انگیزشی (تئوری نیازهای مک کله‌لند)
۵۶ ۲-۳-۵-۹- نظریه اسنادهایدر
۵۶ ۲-۴- بهره‌وری
۵۸ ۲-۴-۱- تعریف بهره‌وری
۵۹ ۲-۴-۲- رابطه با کارایی و اثربخشی
۶۰ ۲-۴-۳- تفاوت بهره‌وری و سودآوری
۶۱ ۲-۴-۴- نظام ارتقای بهره‌وری
۶۲ ۲-۴-۵- سطوح بهره‌وری
۶۲ ۲-۴-۵-۱- بهره‌وری در سطح بین‌الملل
۶۲ ۲-۴-۵-۲- بهره‌وری در سطح ملی
۶۳ ۲-۴-۵-۳- بهره‌وری در سطح بخش
۶۳ ۲-۴-۵-۴- بهره‌وری در سطح سازمان و شرکت

۶۳ ۲-۴-۵-۵- در سطح واحد تولیدی
۶۴ ۲-۴-۶-۶- بهره وری فردی
۶۴ ۲-۴-۶- عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری سازمان
۶۵ ۲-۴-۶-۱- عوامل خارجی
۶۵ ۲-۴-۶-۲- عوامل داخلی
۶۸ ۲-۴-۷- بهره وری نیروی انسانی
۶۹ ۲-۴-۷-۱- اولویت بندی عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی در این تحقیق
۶۹ ۲-۴-۷-۱-۱- توان یا آمادگی انجام کار
۶۹ ۲-۴-۷-۲-۱- شناخت شغل
۶۹ ۲-۴-۷-۳-۱- حمایت سازمانی
۶۹ ۲-۴-۷-۴-۱- انگیزش یا تمایل
۶۹ ۲-۴-۷-۵-۱- باز خورد عملکرد
۷۰ ۲-۴-۷-۶-۱- اعتبار
۷۰ ۲-۴-۷-۷-۱- سازگاری محیطی
۷۰ ۲-۴-۸- روش‌های بهبود بهره‌وری
۷۱ ۲-۴-۹- پیشینه پژوهش
۷۱ ۲-۴-۹-۱- تحقیقات خارجی
۷۵ ۲-۴-۹-۲- تحقیقات داخلی
۸۵ ۲-۴-۹-۳- نتیجه‌گیری

فصل سوم:

۸۸ ۳-۱- مقدمه
۸۸ ۳-۲- طرح کلی پژوهش
۸۸ ۳-۲-۱- آشنایی با سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس
۹۱ ۳-۳- جامعه آماری
۹۱ ۳-۴- نمونه تحقیق
۹۲ ۳-۴-۱- ترکیب جمعیتی جامعه آماری
۹۲ ۳-۴-۲- اداره آموزش
۹۳ ۳-۴-۲-۱- محتوای دوره‌های آموزشی
۹۳ ۳-۴-۲-۲- مدیریت رفتار سازمانی
۹۴ ۳-۴-۲-۳- مفاهیم پایه فناوری اطلاعات
۹۴ ۳-۴-۲-۴- منابع انسانی و بهره‌وری
۹۵ ۳-۴-۲-۵- آموزش اصول روانشناسی صنعتی
۹۵ ۳-۴-۲-۶- آموزش کار تیمی
۹۶ ۳-۵- ابزار گردآوری اطلاعات
۹۶ ۳-۵-۱- پرسشنامه رضایت شغلی

۹۷ پایایی پرسشنامه شاخص توصیف شغل در پژوهش‌های قبلی
۹۸ روایی و پایایی پرسشنامه رضایت شغلی در تحقیق حاضر
۹۹ پرسشنامه بهره‌وری اچیو
۱۰۰ اعتبار و پایایی پرسشنامه بهره‌وری اچیو
۱۰۱ روایی و پایایی پرسشنامه بهره‌وری اچیو در تحقیق حاضر
۱۰۱ روش اجرا
۱۰۲ روش آماری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱۰۴ مقدمه
۱۰۴ تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها
۱۰۴ تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها
۱۰۵ تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها
۱۱۰ تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۲۰ مقدمه
۱۲۰ تبیین نتایج
۱۲۶ محدودیت‌ها
۱۲۶ پیشنهادات کاربردی
۱۲۷ پیشنهادات پژوهشی
۱۲۹ منابع و مأخذ

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۵۳	جدول (۲-۲): تئوری بهداشت - انگیزش هرزبرگ
۵۵	جدول (۳-۲): مقایسه تئوری‌های مازلو، هرزبرگ و مک‌کله‌لند
۶۴	جدول (۴-۲): عوامل مؤثر بر بهره‌وری یک سازمان
۶۷	جدول (۵-۲): درخت سلسله مراتب معیارهای بهره‌وری نیروی انسانی
۹۶	جدول (۱-۳): مؤلفه‌های پرسشنامه رضایت شغلی و تعداد سئوال‌ات مربوط به هر کدام
۹۷	جدول (۲-۳): ضریب پایایی و پایایی پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI)
۹۷	جدول (۳-۳): ضرایب پایایی پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI) در پژوهش‌های قبلی
۹۸	جدول (۴-۳): ضرایب پایایی هر یک از مؤلفه‌های رضایت‌شغلی
۹۹	جدول (۵-۳): امتیازات پرسشنامه اچیو
۱۰۰	جدول (۶-۳): پرسشنامه بهره‌وری اچیو: ابعاد و تعداد سئوال‌ات
۱۰۰	جدول (۷-۲): امتیازات پرسشنامه بهره‌وری اچیو
۱۰۵	جدول (۱-۴): گروه نمونه به تفکیک تحصیلات
۱۰۶	جدول (۲-۴): نمرات توصیفی مربوط به پیش‌آزمون مقیاس رضایت شغلی و مولفه‌های آن به تفکیک گروه‌ها
۱۰۷	جدول (۳-۴): نمرات توصیفی مربوط به پس‌آزمون مقیاس رضایت شغلی و مولفه‌های آن به تفکیک گروه‌ها
۱۰۸	جدول (۴-۴): نمرات توصیفی مربوط به پیش‌آزمون مقیاس بهره‌وری و مولفه‌های آن به تفکیک گروه‌ها
۱۰۹	جدول (۵-۴): نمرات توصیفی مربوط به پس‌آزمون مقیاس بهره‌وری و مولفه‌های آن به تفکیک گروه‌ها
۱۱۰	جدول (۶-۴): بررسی تاثیر آموزش نیروی انسانی بر میزان بهره‌وری با آزمون آماری تحلیل کوواریانس
۱۱۱	جدول (۷-۴): بررسی تاثیر آموزش نیروی انسانی بر میزان رضایت شغلی با آزمون آماری تحلیل کوواریانس
۱۱۲	جدول (۸-۴): متوسط بهره‌وری به تفکیک تحصیلات
۱۱۳	جدول (۹-۴): بررسی اثر تعاملی آموزش و تحصیلات بر میزان بهره‌وری

- جدول (۴-۱۰): متوسط رضایت شغلی به تفکیک سابقه کار..... ۱۱۴
- جدول (۴-۱۱): بررسی اثر تعاملی آموزش و تحصیلات بر میزان رضایت شغلی..... ۱۱۴
- جدول (۴-۱۲): مقایسه سطوح مختلف تحصیلی از نظر رضایت شغلی..... ۱۱۵
- جدول (۴-۱۳): متوسط رضایت شغلی به تفکیک سلبه کار..... ۱۱۶
- جدول (۴-۱۴): بررسی اثر تعاملی آموزش و سابقه کار بر میزان رضایت شغلی..... ۱۱۷
- جدول (۴-۱۵): متوسط بهره وری به تفکیک سابقه کاری..... ۱۱۸
- جدول (۴-۱۶): بررسی اثر تعاملی آموزش و سابقه کار بر میزان رضایت شغلی..... ۱۱۸

فهرست نمودار

صفحه	عنوان
۱۰۵	نمودار (۱-۴): گروه نمونه به تفکیک تحصیلات
۱۰۶	نمودار (۲-۴): نمرات پیش آزمون دو گروه در مولفه های رضایت شغلی
۱۰۷	نمودار (۳-۴): نمرات پس آزمون دو گروه در مولفه های رضایت شغلی
۱۰۸	نمودار (۴-۴): نمرات پیش آزمون دو گروه در مولفه های بهره‌وری
۱۰۹	نمودار (۵-۴): نمرات پس آزمون دو گروه در مولفه های بهره‌وری

فهرست اشکال

عنوان

صفحه

- شکل (۱-۱): طرح کلی پژوهش ۱۲
- شکل (۱-۲): مدیریت منابع انسانی ۲۰
- شکل (۲-۲): پیامدهای رضایت و عدم رضایت شغلی ۴۳

فصل اول: کلیات پژوهش

در گذشته، چنین گمان می‌رفت که زمان آموختن با زمان کارکردن و زندگی کردن از هم جداست و بنابراین برای آنها آموزشی مورد توجه بود که پیش از آغاز کار به افراد داده می‌شد. بر این گمان که انسان زمانی می‌آموزد و سپس به زندگی و کار مولد و سودمند می‌پردازد و زمانی که کار و زندگی آغاز می‌شود دیگر برای آموزش^۱ جایی در خور توجه وجود ندارد. این اندیشه اکنون روایی ندارد و آموزش با زیستن انسان همراه شده است. همه افراد برای هر زمانی به آموزش می‌پردازند و از تازه‌های دانش بشری خود را تازه می‌سازند و با نیرو و آگاهی بیشتر زندگی سودمند را دنبال می‌کنند (شریعتمدازی، ۱۳۷۰).

انسان از آموزش به مفاهیمی دست می‌یابد و با به کارگیری مفاهیم آموخته‌ها به حد مطلوب زندگی می‌رسد. به وسیله آموزش علت و معلول مسائل را در می‌یابد. روابط اجتماعی خود را بهبود می‌بخشد و به معنای واقعی زندگی پی می‌برد. آدمی از هر لحظه زندگی خود مطالبی می‌آموزد که در این آموزش برای زندگی آینده آماده می‌گردد. یکی از اهداف آموزش، قرار دادن اندیشه و عمل در کنار هم است تا قابلیت‌ها و تواناییهای فرد را شکوفا سازد و نیروی انسانی را به سرمایه انسانی تبدیل کند. آنچه امروزه از واژه آموزش استنباط می‌شود، دارای ابعاد وسیع‌تری است. شتاب فزاینده علوم، تغییر و جابجایی شغل، نیازهای تخصصی و حرفه‌ای کارکنان، رقابت و سازمان‌های پیشرو با بهره‌وری^۲ بالا و... از جمله عواملی است که اجرای برنامه‌های آموزشی در سازمان‌های دولتی را ضروری می‌سازد. رضایت کارکنان از شغل و سازمانی که در آن کار می‌کنند پس از امنیت شغلی رابطه مستقیم با برطرف شدن نیازهای روحی آنان دارد. هر چه مدیران بتوانند نیازهای افراد را بهتر بشناسند در انتخاب نحوه برخورد مناسب با آنها موفق‌تر خواهند بود و اشخاص تعلق خاطر بیشتر به سازمان خواهند داشت. و هر چه میزان این تعلق خاطر افزایش یابد، بازده فرد بیشتر شده و این در افزایش بهره‌وری سازمان اثر مستقیم دارد (لواسانی، ۱۳۷۳).

^۱- Education
^۲- Productivity

از بارزترین سرمایه‌های هر سازمانی انسان‌ها هستند. انسان‌ها سازمان‌ها را به وجود می‌آورند. مسیر آن‌ها را مشخص و هدایت می‌کنند و به آن‌ها حیات دوباره می‌بخشند. لذا توجه به توسعه منابع انسانی حائز اهمیت است.

صنعت نفت جایگاه ویژه‌ای در اداره کشور دارد و محور توسعه کشور بوده و تا سالیان دراز اهمیت جایگاه برتر خود را خواهد داشت. تداوم و استمرار فعالیت‌ها در گروه پویایی منابع انسانی و هم‌راستایی با تحولات ملی، منطقه‌ای و جهانی است (مددی و وثوقی، ۱۳۸۷). چرا که بینش نیروی انسانی بسیار مهم است که با ترکیب سرمایه و تجهیزات و نیروی خلاقه ابتکار و برنامه‌ریزی عملاً درصد تحقق اهداف سازمانی است. نیروی انسانی انگیزه شده برای اجرای وظایف، مؤثرترین عنصر در محقق ساختن اهداف سازمانی و افزایش بهره‌وری است که این مهم بدون شک ریشه در خشنودی و رضایتمندی کارکنان^۱ دارد (رابینز، ۱۹۶۶ ترجمه اعرابی، ۱۳۸۴).^۲

۱-۲- بیان مسأله

سازمان‌های امروزی در محیطی پیچیده و متغیر به سر می‌برند به گونه‌ای که دیگر همچون گذشته قادر به پیش‌بینی وضعیت آینده نیستند. تغییر از ویژگی‌های عصر حاضر است و براساس گفته تام پیترز^۳ (۱۹۹۵) نویسنده کتاب «به سوی بهترین‌ها»^۴، امروز تنها چیز ثابتی که می‌توان یافت، تغییر و دگرگونی است (بک هاورد و پرچارد^۵، ۱۹۹۷). بنابراین اگر در عصر کشاورزی، قدرت بازو و در عصر صنعتی، ابزار و ماشین‌آلات عامل‌های مهم برای بقاء و ماندگاری به شمار می‌آمدند، در عصر متغیر کنونی که محصول فناوری ارتباطات و اطلاعات است و مک لوهان^۶ آن را «دهکده جهانی»^۷ و کاستلز^۸ «عصر اطلاعات»^۱ نامیده

^۱ - Job Satisfaction

^۲ -Robbins

^۳ - Tom Peters

^۴ - Insearch of Excellence

^۵ - Back Haverd & Pritchard

^۶ - Marshal McLooohan

^۷ - World village

^۸ - Manuel Castells

است تنها منبع قدرت و ماندگاری سازمان‌ها آموزش بهتر و سریع‌تر نسبت به رقباست. چرا که آموزش عامل اصلی، کلیدی و مورد نیاز سازمانی است که می‌خواهد در دنیای نوین اقتصادی و محیط رقابتی پابرجا بماند و به باور سونگ^۲، رئیس انجمن آموزش و توسعه آمریکا (۲۰۰۲) امروز آموزش جاده حیاتی شناخت و انطباق با سرعت فزاینده تغییر است (مارکوارت^۳، ۲۰۰۲ ترجمه زالی‌پور، ۱۳۸۵).

بنابراین سازمان‌ها به عنوان محور و موتور توسعه در هر جامعه‌ای به شمار می‌روند که از تغییرات عصر حاضر مصون نبوده و باید از راه آموزش، افراد را برای رویارویی با تغییرات آماده نمایند و برای اینکه توانایی تطبیق با شرایط، تغییرات و چالش‌های امروزی را داشته باشند باید آموزش را نهادینه کنند.

رشد سریع صنایع در کشور ناشی از تأمین نیازهای اقتصادی و نیاز به اشتغال جمعیت روبه رشد به ویژه در مناطق صنعتی بوده است. توسعه منابع انسانی صنایع حائز اهمیت است، به ویژه در صنعت نفت که از صنایع مادر است.

ما در حالی یکصدسالگی صنعت نفت را در کشور جشن می‌گیریم که اقتصاد ایران همچنان تک محصولی است و تلاش چندین ساله دولتمردان و تدوین برنامه‌های پنج‌ساله نتوانسته است تغییر مهمی در وضعیت ایجاد کند. درآمد حاصل از صدور نفت خام مهمترین منبع تأمین مالی دولت حتی برای احتیاجات اولیه مردم است و بحران‌های جهانی قیمت نفت مستقیماً بر زندگی مردم اثر می‌گذارد. صادرات نفت امری حیاتی برای اقتصاد ایران است و بهره‌وری و کارایی در امر اکتشاف، استخراج، انتقال و صادرات یا پالایش نفت موضوعی است که با بنیان‌های اقتصادی کشور ارتباط دارد. شرکت ملی نفت ایران از زمان تأسیس خود در سال ۱۳۳۰ هجری خورشیدی تاکنون عهده‌دار سامان بخشیدن و سیاست‌گذاری کلیه فعالیت‌های نفتی اعم از اکتشاف، حفاری، تولید، پژوهش و توسعه نفت، و گاز و فرآورده‌های نفتی و صادرات بوده است و این امر روزبه‌روز با پیشرفت تکنولوژی و پیچیده‌تر شدن مناسبات اقتصادی و سیاسی از اهمیت بیشتری

^۱ - Information Age

^۲ - Song

^۳ - Marquart

برخوردار می‌گردد و به عنوان بخشی از سیاست‌های ملی و منطقه‌ای، همکاری با دیگر کشورهای مهم را در زمینه تأمین انرژی و ایجاد ثبات در بازار جهانی نفت در دستور کار خود قرار می‌دهد (اسدی، ۱۳۸۵).

نقش نیروی انسانی در این صنعت بسیار مهم است. به نظر اکثر محققان منابع انسانی با ارزش‌ترین و برجسته‌ترین عامل در دستیابی به اهداف سازمان محسوب می‌شود. یکی از مظاهر موفقیت یک مدیر، استفاده درست و بهینه از منابع مادی (تجهیزات و سرمایه و...) و منابع انسانی سازمان متبوع خود است. افزایش نرخ بهره‌وری و رضایت شغلی در گرو بکارگیری درست منابع مادی و انسانی در جریان کار است (عسکریان، ۱۳۷۱).

باتوجه به ارزش روزافزون آموزش و تأثیر آن بر روی رضایت‌شغلی و بهره‌وری تاکنون تحقیقات کمی در این زمینه در صنعت نفت انجام شده است. در این پژوهش به تأثیر آموزش نیروی انسانی بر رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس عسلویه، با هدف توصیف و شناخت این عوامل و کشف یافته‌های جدیدتر موردبررسی قرار گرفت تا در صورت دستیابی به نتایج روشن به عنوان توصیه‌هایی برای تصمیم‌گیری مسئولان، طراحان و مجریان وزارت نفت در جهت رشد پایدار اقتصاد کشور کمک شایانی شود.

۱-۳- ضرورت و اهمیت پژوهش

اصطلاح بهره‌وری برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد. مانند بازده بیشتر با حفظ هزینه‌ها در حد ثابتی از نهادها. محدودیت منابع در دسترس، افزایش جمعیت و رشد نیازها باعث شده است که روان‌شناسان و پژوهشگران عرصه مدیریت، اقتصاد و سازمان‌ها افزایش بهره‌وری را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهند. عوامل مؤثر در بهره‌وری سازمان‌ها شامل عوامل برون‌سازمانی (مثل عوامل فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی) و عامل درون‌سازمانی (مثل نیروی انسانی، حقوق و دستمزد، آموزش کارکنان، رضایت شغلی و...) است. شناسایی و اندازه‌گیری این عوامل بسیار مهم است (امین بی‌دختی، ۱۳۸۱).