

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٩٨٥٢٢



مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی

پایان نامه تحصیلی
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
رشته مدیریت دولتی

عنوان:

نیازسنجی آموزشی مدیران میانی در سازمان حمایت از

مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

استاد راهنما

دکتر فرج‌اله رهنورد

استاد داور

دکتر اصغر عالم‌تبریز

استاد مشاور

دکتر مجید کردرستمی

نگارش

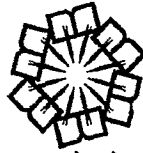
خدیدجه ظهراپی

۱۳۸۷ / ۲ / ۲۳

دی ماه ۱۳۸۶

۹۸۵۲۶

وزارت اطلاعات و ارتباطات
موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی



مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
وابسته به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ریاست جمهوری

بسمه تعالی

ارزشیابی پایان نامه تحصیلی

دفاع نهایی پایان نامه خانم خدیجه ظهرا بی، دانشجوی
کارشناسی ارشد مدیریت دولتی با عنوان:

**نیازسنجی آموزشی مدیران میانی در سازمان حمایت
مصرف کنندگان و تولید کنندگان**

با شماره -/۱۸ و درجه عالی در تاریخ ۳۰/۱۰/۱۳۸۶ مورد
تصویب قرار گرفت.

امضای هیأت داوران:

۱- استاد راهنما: دکتر فرج اله رهنورد

۲- استاد مشاور: دکتر مجید کردرستمی

۳- استاد داور: دکتر اصغر عالم تبریز

اظهاریه

پژوهشی که فرا روی شماسست حاصل بیش از ۱۵ ماه تلاش پیگیر نگارنده می‌باشد که به لطف پروردگار و با کمک اساتید محترم راهنما و مشاور به سرانجام رسیده است. جهت استواری روح علمی و اخلاق پژوهشی، اذعان می‌دارد که در این پایان نامه به غیر از مطالب مورد استفاده که در منابع و مأخذ به آنها اشاره شده است، از هیچ منبعی رونویسی یا کپی برداری صورت نگرفته است.

خدیجه ظهرا بی

قدردانی و سپاسگزاری

از زحمات دلسوزانه اساتید محترم جناب آقایان دکتر فرج‌اله رهنورد و دکتر
مجید کرد رستمی که پژوهشگر را در تهیه این پایان‌نامه یاری نمودند کمال
امتنان را دارم.

و تمام بزرگوارانی که در طول تحصیل و انجام این پژوهش با بردباری و
متانت مشوق و یاورم بودند.

همچنین از خدمات ارزشمند:
جناب آقای روزبه
سرکارخانم شهره زمینی
سرکارخانم شیرین عراقی

تقدیم به:

خانواده ام

و همسر مهربانم

که در تمام مراحل پژوهش یار و پشتیبانم بودند.

چکیده

نیازسنجی آموزشی مدیران میانی در سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و

تولیدکنندگان

خدیجه ظهرايي

از آنجا که تغییر مهم‌ترین خصیصه‌ای است که سازمانها به عنوان ارکان اصلی با آن رو به رو هستند و نیروی انسانی امروزه به عنوان عامل استراتژیک مطرح است، در چنین زمینه‌ای جایگاه بسیار مهم نیروی انسانی بیش از پیش نمایان می‌شود. لذا وظیفه مدیریت‌ها در قبال این سرمایه، مدیریت مجموعه دانشها، مهارتها و تواناییها جهت همگامی با ضرورت‌های در حال تغییر مشاغل در جهت تحقق فلسفه وجودی سازمان است.

در این پژوهش که از نوع توصیفی می‌باشد جهت نیازسنجی آموزشی مدیران میانی در سازمان حمایت پژوهشگر با استفاده از شرح وظایف تعریف شده برای هر مدیریت و برنامه‌ها و سیاستهای سازمان اقدام به ساخت پرسشنامه نموده و پرسشهای زیر مطرح گردیده است.

- نیازهای آموزشی ناظر بر برنامه‌ها و سیاستهای سازمان و وظایف واحدهای مختلف به تفکیک از

دیدگاه خبرگان و خود مدیران کدامند؟

- نیازهای آموزشی مشترک مدیران و مناسب‌ترین روشهای اجرای برنامه‌های آموزشی کدامند؟

در این پژوهش محقق با استفاده از مدل آلفا به بررسی پرسشهای فوق در میان ۱۴ دفتر مدیریتی با استفاده از ابزاری چون پرسشنامه، بررسی اسناد و مدارک و مشاهده پرداخته است.

نتایج پژوهش حاکی از آن است که مدیران دفاتر مختلف نیاز به آموزشهای مختلفی دارند که با استفاده از نتایج، نیازهای آموزشی هر مدیر به تفکیک مشخص و بهترین روشهای اجرای آموزش نیز بیان شده است.

فصل اول: کلیات

۱.....	مقدمه
۱.....	بیان مسأله پژوهش
۲.....	اهمیت و ضرورت پژوهش
۳.....	اهداف پژوهش
۳.....	پرسش های پژوهش
۴.....	تعریف واژه ها و اصطلاحات
	فصل دوم: مبانی نظری پژوهش
۶.....	مقدمه
۸.....	تعریف نیاز
۸.....	نیاز از دیدگاه جامعه شناسی
۹.....	طبقه بندی نیازها
۱۱.....	تعریف آموزش
۱۲.....	نیاز آموزشی
۱۴.....	منابع نیازهای آموزشی
۱۵.....	طبقه بندی نیازهای آموزشی
۱۵.....	نیازهای آموزشی سازمانی و فردی
۱۸.....	تعریف نیازسنجی
۲۰.....	نیازسنجی آموزشی
۲۲.....	تجزیه و تحلیل نیازها
۲۳.....	اصول نیازسنجی
۲۳.....	انواع نیازسنجی
۲۵.....	دو رویکرد زیربنایی به نیازسنجی آموزشی
۲۷.....	اهداف نیازسنجی
۲۸.....	الگوهای نیازسنجی
۳۷.....	روشها و فنون تعیین نیازهای آموزشی
۴۱.....	بررسی پژوهشهای انجام شده در ارتباط با موضوع پژوهش
۴۴.....	جمع بندی

صفحهعنوان

فصل سوم: روش پژوهش

۵۰.....	مقدمه
۵۰.....	روش پژوهش
۵۲.....	جامعه آماری و نمونه‌گیری
۵۳.....	ابزار گردآوری داده‌ها
۵۳.....	روایی و اعتبار ابزار پژوهش
۵۴.....	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۵۵.....	توصیف جمعیت شناختی

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۵۸.....	مقدمه
۵۸.....	بررسی پاسخ‌های پرسش‌های پژوهش

فصل پنجم: بحث و تفسیر

۱۰۸.....	مقدمه
۱۰۹.....	نتیجه‌گیری
۱۱۰.....	محدودیت‌های پژوهش
۱۱۰.....	پیشنهاد‌های مبتنی بر یافته‌های پژوهش
۱۱۵.....	توصیه‌های پژوهش
۱۱۶.....	منابع
۱۱۹.....	پیوستها

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
نمودار ۱-۲ نمودار فراگرد آموزش سیستمی	۲۱
نمودار ۲-۲ نمودار مدل مفهومی پژوهش	۴۹
نمودار ۱-۳ توزیع پاسخ دهنده ها بر پایه سن افراد	۵۵
نمودار ۲-۳ توزیع پاسخ دهنده ها بر پایه سطح تحصیلات	۵۶
نمودار ۳-۳ توزیع پاسخ دهنده ها بر پایه سابقه خدمات به سال	۵۷

صفحه

عنوان

جدول شماره ۲-۱	تعریف نیازسنجی از دیدگاههای مختلف	۱۹
جدول ۲-۲	انواع نیازسنجی، مدلها و روشهای تعیین نیازسنجی	۴۸
جدول ۳-۱	توزیع پاسخ دهنده ها برحسب سن افراد	۵۵
جدول ۳-۲	توزیع پاسخ دهنده ها بر پایه سطح تحصیلات	۵۶
جدول ۳-۳	توزیع پاسخ دهنده ها بر پایه سابقه خدمت به سال	۵۷
جدول ۴-۱	احصای بار آموزشی سازمان بر مبنای برنامه ها و سیاستهای عمده از دیدگاه خبرگان	۵۹
جدول ۴-۲	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۱- دفتر خدمات بازرگانی	۶۴-۶۵
جدول ۴-۳	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۲- مدیریت امور رسیدگی به تخلفات	۶۶
جدول ۴-۴	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۳- مدیریت بازرسی و نظارت های مردمی	۶۷-۶۸
جدول ۴-۵	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۴- مدیریت مبارزه با قاچاق	۶۹-۷۰
جدول ۴-۶	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۵- دفتر ارزیابی و نظارت	۷۱
جدول ۴-۷	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۶- دفتر محصولات کشاورزی و غذایی	۷۲-۷۳
جدول ۴-۸	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۷- دفتر برنامه ریزی و بررسیهای اقتصادی	۷۴-۷۵
جدول ۴-۹	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۸- دفتر محصولات بهداشتی و خدمات اجتماعی	۷۶-۷۷
جدول ۴-۱۰	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۹- دفتر کالاهای غیرفلزی	۷۸
جدول ۴-۱۱	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۱۰- دفتر کالاهای فلزی	۷۹
جدول ۴-۱۲	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۱۱- اداره کل نوسازی و تحول اداری	۸۰-۸۱
جدول ۴-۱۳	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۱۲- دفتر خدمات زیربنایی	۸۲-۸۳
جدول ۴-۱۴	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۱۳- اداره کل حوزه ریاست و روابط عمومی	۸۴
جدول ۴-۱۵	احصای بار آموزشی وظایف واحد ۱۴- اداره کل امور مالی	۸۵
جدول ۴-۱۶	احصای بار آموزشی مدیران ۱- دفتر خدمات بازرگانی	۹۰
جدول ۴-۱۷	احصای بار آموزشی مدیران ۲- مدیریت امور رسیدگی به تخلفات	۹۱
جدول ۴-۱۸	احصای بار آموزشی مدیران ۳- مدیریت بازرسی و نظارت های مردمی	۹۲
جدول ۴-۱۹	احصای بار آموزشی مدیران ۴- مدیریت مبارزه با قاچاق	۹۳
جدول ۴-۲۰	احصای بار آموزشی مدیران ۵- دفتر ارزیابی و نظارت	۹۴
جدول ۴-۲۱	احصای بار آموزشی مدیران ۶- دفتر محصولات کشاورزی و غذایی	۹۵
جدول ۴-۲۲	احصای بار آموزشی مدیران ۷- دفتر برنامه ریزی و بررسیهای اقتصادی	۹۶

صفحهعنوان

- جدول ۴ - ۲۳ - احصای بار آموزشی مدیران ۸ - دفتر محصولات بهداشتی و خدمات اجتماعی ۹۷
- جدول ۴ - ۲۴ - احصای بار آموزشی مدیران ۹ - دفتر کالاهای غیرفلزی ۹۸
- جدول ۴ - ۲۵ - احصای بار آموزشی مدیران ۱۰ - دفتر کالاهای فلزی ۹۹
- جدول ۴ - ۲۶ - احصای بار آموزشی مدیران ۱۱ - اداره کل نوسازی و تحول اداری ۱۰۰
- جدول ۴ - ۲۷ - احصای بار آموزشی مدیران ۱۲ - دفتر خدمات زیربنایی ۱۰۱
- جدول ۴ - ۲۸ - احصای بار آموزشی مدیران ۱۳ - اداره کل حوزه ریاست و روابط عمومی ۱۰۲
- جدول ۴ - ۲۹ - احصای بار آموزشی مدیران ۱۴ - اداره کل امور مالی ۱۰۳
- جدول ۴ - ۳۰ - احصای بار آموزشی مشترک مدیران ۱۴ دفتر ۱۰۴-۱۰۵
- جدول ۴ - ۳۱ - احصای مناسبترین روش‌های آموزشی در سازمان ۱۰۷

فصل اول

کلیات پژوهش

تغییر مهم‌ترین خصیصه‌ای است که سازمان‌ها به عنوان ارکان اصلی با آن روبرو هستند. از یک دیدگاه سازمانی تغییر به مفهوم دگرگونی و تحول در سازمان به منظور فراهم آوردن امکان استمرار فعالیت یا بقای آن با توجه به شرایط محیطی است. نیروی انسانی امروزه به عنوان عامل استراتژیک مطرح است و دلیل این امر در یک سطح کلی تغییراتی است که با شتاب حادث می‌شود. در چنین زمینه‌ای جایگاه بسیار مهم نیروی انسانی به عنوان طراح، سازنده و پردازنده نظام‌های عملیاتی بیش از پیش نمایان می‌شود. و به عنوان سرمایه انسانی مطرح می‌شود. وظیفه مدیریت در قبال این سرمایه، مدیریت مجموعه دانش‌ها، مهارت‌ها و توانایی‌ها جهت همگامی با ضرورت‌های در حال تغییر مشاغل در جهت تحقق فلسفه وجودی سازمان است.

پس آموزش نوعی سرمایه‌گذاری مفید و یک عامل کلیدی در توسعه محسوب می‌شود (عمادزاده، ۱۳۷۲، ۵۲). آموزش نیروی انسانی به عنوان گامی موثر در جهت بهسازی و نوسازی توانمندی کارکنان مورد تاکید سازمان‌ها خصوصاً سازمان‌های یادگیرنده و پویاست. لذا با توجه به اهمیت آموزش، ایفای رسالت آموزش و بهسازی در سازمان و اثربخشی آن مستلزم اتخاذ خطمشی و استراتژی مناسب، متناسب با مقتضیات سازمان است و در واقع برنامه‌های آموزشی اثربخش می‌تواند رفتار شغلی افراد را در یک روش ساختار یافته تغییر دهد. نیازسنجی با شناسایی نیازهای مهم، مبنایی برای تعیین اهداف و تبعاً بستر مناسبی برای سازماندهی سایر عناصر مهم حول محور نیازهای اولویت یافته فراهم می‌سازد. از این رو شایسته تامل و دقت علمی است چون در واقع کیفیت داده‌ها، اثربخشی دوره‌های آموزشی و نهایتاً کارکرد آموزش را تعیین خواهد کرد (عباس زادگان و ترک زاده، ۱۳۷۹، ۵۶).

۱-۲- بیان مساله پژوهش

در هر جامعه‌ای سازمان‌های مختلفی برای رفع نیازهای افراد آن جامعه تاسیس می‌شود. سازمان‌ها با توجه به نوع وظایف و اهداف پیش‌بینی شده منابع انسانی ویژه‌ای را استخدام و بکار می‌گیرند. برای تحقق اهداف سازمانی طبعاً به نیروی انسانی ماهر و متخصص نیازمند است که در این میان مدیران نقش اساسی را ایفا می‌کنند. اصولاً انسان محور اصلی توسعه و پیشرفت سازمان محسوب می‌شود و لذا هرگونه سرمایه‌گذاری برای پیشرفت آموزشی و تامین نیاز او، امری مطلوب و با ارزش است (ریاحی، ۱۳۸۵، ۴۵). عامل انسانی با ارزش‌ترین سرمایه‌ها و منبع کمال هر سازمان است لذا باید با عامل انسانی در نهایت عزت و احترام برخورد شود. حال آنکه عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد امری محدود، وقتگیر و پرهزینه است و

مستلزم صرف وقت، نیرو و مخارج هنگفتی است (کاظمی، ۱۳۷۰، ۳۱). با توجه به مراتب فوق است که به مبحث بهسازی منابع انسانی توجه خاصی می‌ذول گشته و سازمانهای موفق متوجه شده‌اند که چنانچه در زمینه بهسازی منابع انسانی سازمان پیشرفت کنند و نظام پرسنلی و آموزشی و سیستم‌های موجود خود را بهبود بخشند در کارایی، اثربخشی و بهره‌وری سازمان و نیروی انسانی آن، نتایج بسیار خوبی بدست خواهند آورد. لازمه این امر همگامی با تغییر و تحولات علمی جهان است.

آموزش تجربه یادگیری است که تغییرات نسبتاً دائمی در فرد ایجاد می‌کند و توانایی او را برای انجام دادن کار اصلاح خواهد کرد و نیاز آموزشی، چیزی است که هر کس باید برای بهبود شرایط زندگی خود و برای بهبود موقعیت سازمانی که به آن وابسته است یا برای بهبود شرایط جامعه خویش آنها را فراگیرد (صباغیان، ۱۳۶۴، ۵۹).

نیازسنجی شناسایی نیازها، فاصله آنچه هست و آنچه که باید باشد و درجه‌بندی آنها به ترتیب اولویت و انتخاب نیازهایی که باید کاهش و یا حذف شود (کافمن و جری، ۱۳۷۴، ۲۸).

حال از آنجا که مدیران در هر سازمانی یکی از پایه‌های اصلی و اساسی در جهت پیشبرد اهداف سازمان است لذا توجه به توانایی‌ها و مهارت‌های آنان و در نتیجه نیازهای آموزشی مورد نیاز آنها که منجر به افزایش توانایی و دانش آنها می‌شود از اهمیت بالایی برخوردار است. در این راستا سوالات متعددی در ذهن محقق مطرح شده است که آیا مدیران سطوح میانی در سازمان مورد مطالعه در جهت تحقق وظایف و مسئولیت سازمانی و واحدی خود، نیاز به آموزش دانش و مهارت دارند و این نیازها کدامند؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

امروزه به اعتقاد همه صاحب‌نظران و متخصصان آموزش و فراگیری علوم به طور اعم و کسب مهارت‌های لازم در زمینه‌های تخصصی بطور اخص به عنوان یک ضرورت اجتناب ناپذیر اجتماعی از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای در رشد و توسعه سازمان‌ها برخوردار است و عموماً پیشرفت و یا شکست هر سازمانی به نحوه استفاده از نیروی انسانی ارتباط دارد و آموزش یکی از عواملی است که موجب استفاده صحیح و موثر از منابع انسانی می‌شود.

در محیط بسیار متغیر امروزی سرمایه انسانی گران‌سنگ و دارای نقشی اساسی است و آموزش به عنوان تنها طریق ایجاد و توسعه آن اسلحه رقابتی مستلزم نیازسنجی و برنامه‌ریزی دقیق است، نتیجه اینکه تعیین نیازهای آموزشی نقطه آغاز هر نوع آموزشی است که با توجه به نقش و تأثیری که در اثربخشی

و نیز فراهم آوردن مبنایی برای ارزیابی و تصمیم‌گیری در زمینه‌های مختلف آموزشی دارد می‌توان هم‌مسو با راملر (۱۹۸۷) گفت "هیچ وظیفه‌ای مهم‌تر از آن درفرآیند آموزش و بهسازی وجود ندارد". لذا به منظور آگاهی مسئولین از نتیجه نیازهای آموزشی موردنیاز این سازمان و تلاش در جهت آموزش فوق به منظور افزایش مهارت و دانش مدیران این تحقیق ضروری به نظر می‌رسد.

۱-۴- اهداف پژوهش

۱. شناسایی نیازهای آموزشی ناظر بر برنامه‌ها و سیاست‌های اصلی سازمان از دیدگاه خبرگان
۲. شناسایی نیازهای آموزشی ناظر بر برنامه‌ها و وظایف واحدهای سازمانی سازمان از دیدگاه خبرگان به تفکیک واحد
۳. شناسایی نیازهای آموزشی مدیران سازمان برگرفته از برنامه‌ها و سیاست‌های سازمانی و وظایف واحدها به تفکیک هر مدیر
۴. شناسایی نیازهای آموزشی مشترک مدیران دفاتر سازمان
۵. شناسایی مناسب‌ترین روش‌های اجرای برنامه‌های آموزشی از نظر مدیران سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان

۱-۵- پرسش‌های پژوهش

۱. نیازهای آموزشی ناظر بر برنامه‌ها و سیاست‌های اصلی سازمان از دیدگاه خبرگان کدامند؟
۲. نیازهای آموزشی ناظر بر برنامه‌ها و وظایف واحدهای سازمانی سازمان از دیدگاه خبرگان به تفکیک واحد کدامند؟
۳. نیازهای آموزشی مدیران سازمان برگرفته از برنامه‌ها و سیاست‌های سازمانی و وظایف واحدها به تفکیک هر مدیر کدامند؟
۴. نیازهای آموزشی مشترک مدیران دفاتر سازمان کدامند؟
۵. مناسب‌ترین روش‌های اجرای برنامه‌های آموزشی از نظر مدیران سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان کدامند؟

۱-۶- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات طرح

۱. نیاز

نیاز یک مفهوم عمومی است که در زمینه‌های مختلف کاربرد نسبتاً وسیعی دارد و تعاریف متعددی از آن ارائه می‌شود. در یک تعریف عمومی «نیاز چیزی است که برای ارضاء و تحقق یک هدف قابل دسترس، ضروری یا مفید به کار می‌رود.»

نیاز به عنوان «فاصله بین وضع مطلوب» که می‌توان گفت متداول‌ترین تعریفی است که از نیازها می‌شود.

۲. طبقه‌بندی نیازها

الف (نیازهای هنجاری

ب) نیازهای احساس شده

ج) نیازهای بیان شده یا مورد تقاضا

د) نیازهای مقایسه‌ای

۱-۲. طبقه‌بندی نیازها از لحاظ توانایی تشخیص

الف (نیازهای آشکار

ب) نیازهای پنهان

۲-۲. طبقه‌بندی نیازها از لحاظ ضرورت و اهمیت

الف (نیازهای فوری

ب) نیازهای عادی

۳. آموزش

فعالیت‌هایی سازمان یافته که یادگیری را ارتقاء می‌دهد یا در رابطه با موقعیتهای یادگیری درگیر است (فرقی، ۱۳۷۹، ۴). و آموزش کارکنان، آموزشی است که برای بالا بردن سطح دانش و معلومات تخصصی و شغلی کارکنان سازمان انجام می‌پذیرد (ابطحی، ۱۳۷۰، ۴).

۴. نیاز آموزشی

نیاز آموزشی به نیازهایی اطلاق می‌شود که از طریق آموزش قابل رفع است، این گونه نیازها تنها در حوزه‌های دانش، مهارت و نگرش مطرح است. رفع نیازهای آموزشی در این حوزه‌ها به ترتیبی که ذکر شده است بطور صعودی مشکل‌تر و پیچیده‌تر می‌شود (عباس زادگان و ترک زاده، ۱۳۷۹، ۵۸).

۵. نیازسنجی

اگر نیاز فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب تعریف شود در این صورت نیازسنجی عبارتست از فرآیند:

الف) تعیین و تصریح هدف، یعنی آنچه که باید باشد

ب) مشخص کردن وضعیت موجود (فعلی) یعنی آنچه که هست

ج) اندازه‌گیری دقیق میزان فاصله بین وضع مطلوب و وضع موجود

به زعم اسکریون نیازسنجی عبارت است از فرآیند شناخت مسائل، مشکلات و معایب موجود در عملکرد فرد، افراد و یا سازمان و پیشنهاد اقدامات اصلاحی برای رفع معایب موجود و در نتیجه افزایش بازده عملکرد فرد، گروه یا سازمان مربوطه (فتحی و اجارگاه، ۱۳۷۵، ۱۰).

۶. نیازسنجی آموزشی

نیازهای آموزشی یکی از درون داده‌های اصلی سیستم آموزشی است که مبنای اساسی طرح‌ریزی، اجراء و ارزشیابی فعالیت‌های سیستم قرار می‌گیرد و در واقع بایستی نیازها شناسایی، درجه‌بندی و اولویت‌گذاری شوند و سپس به عنوان مبنای اساسی آموزشی جهت رفع مشکلات و مسائل در نظر گرفته شوند (کافمن و جری، ۱۳۷۴، ۱۶۳).

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تغییر مهم‌ترین خصیصه‌ای است که سازمان‌ها به عنوان ارکان اصلی با آن روبرو هستند. از یک دیدگاه سازمانی تغییر به مفهوم دگرگونی و تحول در سازمان به منظور فراهم آوردن امکان استمرار فعالیت یا بقای آن با توجه به شرایط محیطی است. نیروی انسانی امروزه به عنوان عامل استراتژیک مطرح است و دلیل این امر در یک سطح کلی تغییراتی است که با شتاب حادث می‌شود. در چنین زمینه‌ای جایگاه بسیار مهم نیروی انسانی به عنوان طراح، سازنده و پردازنده نظام‌های عملیاتی و سایر منابع سازمان بیش از پیش نمایان می‌شود. سرمایه انسانی عبارت است از «موجودی توان و ظرفیت انسان در رابطه با تولید کالا و خدمات از طریق بکارگیری دانش» این سرمایه موجودی ظرفیت و توان بارآوری است که سرمایه‌گذاری در آن به معنای افزایش نهایی در بهره‌برداری است. سرمایه انسانی به وسیله تعداد کارکنان موجود تعریف نمی‌شود بلکه آنچه که کارکنان قادر به انجام آن هستند مدنظر قرار می‌گیرد. وظیفه مدیریت در قبال این سرمایه، مدیریت مجموعه دانشها، مهارت‌ها و تواناییها جهت همگامی با ضرورت‌های در حال تغییر مشاغل در جهت تحقق فلسفه وجودی سازمان است.

پس آموزش نوعی سرمایه‌گذاری مفید و یک عامل کلیدی در توسعه محسوب می‌شود (عمادزاده، ۱۳۷۲، ۵۲). آموزش نیروی انسانی به عنوان گامی موثر در جهت بهسازی و نوسازی توانمندی کارکنان مورد تاکید سازمان‌ها خصوصاً سازمان‌های یادگیرنده و پویاست. همواره تلاش صاحب نظران و متخصصان علوم رفتاری بویژه علوم تربیتی در جهت یافتن راهها، روش‌ها و رویکردهای جدیدتر برای افزایش بهره‌وری آموزش بوده است این تلاشها از یکسو ارائه چارچوب نظام مدار را که متضمن توجه به متغیرهای پیچیده محیطی است مدنظر قرار داده و از سوی دیگر به راهبری برنامه‌های آموزشی، به گونه‌ای که انسجام و یکپارچگی بین نیازهای آموزشی فردی، شغلی و سازمانی را محقق سازد، توجه نموده است (Eighteen، ۱۹۹۹، ۱۴۹-۱۵۲). عطف توجه به این رویکرد در نظام اداری کشور و آموزش کارکنان دولت سابقه چندانی ندارد و توجه جدی به آن به برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر می‌گردد. در ماده ۱۵۰ قانون برنامه مزبور به «اجرای دوره‌های آموزشی ضمن خدمت متناسب با مشاغل مورد تصدی کارکنان به منظور افزایش سطح کارایی آنان بویژه از طریق آموزشهای کارکنان دولت با رویکرد بودمائی مستفاد می‌شود.» چون توجه به این رویکرد در کشور از سابقه چندانی برخوردار نیست در نتیجه هم از حیث مفهومی و هم در برنامه‌ریزی و طراحی دوره‌های آموزشی با این رویکرد مشکلاتی برای دستگاههای اجرایی بوجود آمده و منشاء سوالات عدیده‌ای گردیده است که به منظور ایجاد ادبیات مشترک در این زمینه