



دانشگاه پیام نور - مرکز شیراز

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه:

رابطه آموزش و بهسازی کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی در مجتمع فولاد کویر کاشان

استاد راهنما:

دکتر رضا رسولی

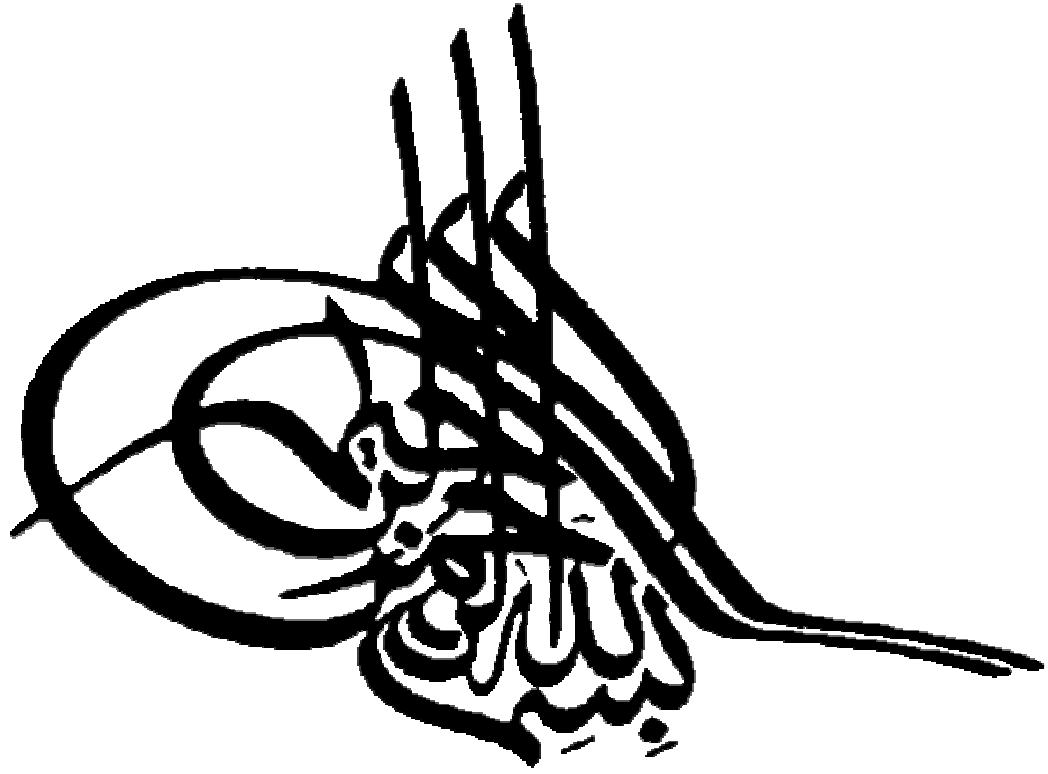
استاد مشاور:

دکتر محسن جاجرمی زاده

نگارش:

مهدی ارباب سرنجی

تیر ۱۳۸۸





دانشگاه پیام نور - مرکز شیراز

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه:

رابطه آموزش و بهسازی کارکنان و

بهره‌وری

نیروی انسانی در مجتمع فولاد کویر کاشان

استاد راهنما:

دکتر رضا رسولی

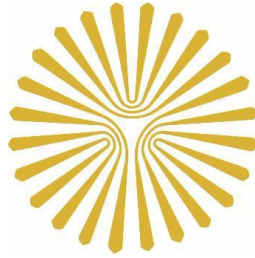
استاد مشاور:

دکتر محسن جاجرمی زاده

نگارش:

مهدی ارباب سرنجی

تیر ۱۳۸۸



دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

تصویب پایان نامه / رساله

پایان نامه تحت عنوان :

که توسط

در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد

تأیید می باشد. تاریخ دفاع:

نمره:

درجه ارزشیابی :

اعضای هیأت داوران:

<u>نام و نام خانوادگی</u>	<u>هیأت داوران</u>	<u>مرتبه علمی</u>	<u>امضاء</u>
۱-	استاد راهنما		
۲-	استاد مشاور		
۳-	استاد داور		
۴-	نماینده تحصیلات تکمیلی		

با تشکر از اساتید محترم دانشگاه پیام نور شیراز و همچنین استاد محترم راهنما دکتر رسولی و استاد دکتر جاجرمی زاده و تمامی دوستانی که مرا در خلق این اثر یاری دادند.

تقدیم به روح بلند بنیان گذار انقلاب و شهیدان
دفاع مقدس و تقدیم به رهبر معظم انقلاب حضرت
آیت الله خامنه‌ای و رئیس جمهور مردمی دکتر
محمود احمدی نژاد

تقدیم به پدر و مادر عزیزم که
همواره مشوق من در امر تحصیل
بوده‌اند.

چکیده:

نیروی انسانی به عنوان یکی از عوامل اصلی و کلیدی در سازمان نقش تعیین کننده‌ای را در بازدهی و بهره‌وری سازمان ایفا می‌کند بدیهی است توجه به فرد و افراد در سازمان در زمینه‌های مختلف سبب ارتقاء بهره‌وری و کم توجهی به آن سبب کاهش بهره‌وری، رکود و نابودی سازمان می‌شود یکی از زمینه‌های توجه به نیروی انسانی توانا سازی اوست که عامل مؤثر در توانا سازی آموزش و بهسازی است که یکی از دلایل عمده انتخاب این موضوع را شامل می‌شود. عنوان این تحقیق رابطه آموزش و بهسازی کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی در مجتمع فولاد کویر کاشان بود. در این تحقیق از روش توصیفی - پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان مجتمع فولاد کویر بود که در قالب فرضیاتی این رابطه با استفاده از روش های تحلیل توصیفی و استنباطی از طریق نرم افزار SPSS بررسی شد. فرضیات این تحقیق عبارتند از:

فرضیه اصلی تحقیق- بین آموزش کارکنان و مدیران و افزایش بهره وری آنها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی به شرح زیر می باشد :

- بین آموزش و بهسازی کارکنان و قابلیت‌های فردی آنان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین آموزش ضمن خدمت و قدرت خلاقیت و نوآوری کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین پرورش مدیران و مهارت‌های انسانی و ادراکی آنان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین مشارکت افراد در تصمیم گیری و افزایش بهره وری آنها رابطه معناداری وجود دارد.

- بین محرکهای مادی نظیر حقوق و دستمزد و مزایا کارکنان و... و افزایش بهره وری آنان رابطه

معناداری وجود دارد.

که تمام فرضیات تایید شد .

فهرست

فصل اول : کلیات تحقیق.....	۱
۱-۱- مقدمه	۲
۱-۲- بیان مساله و سوالهای اصلی تحقیق.....	۳
۱-۳- سابقه و ضرورت انجام تحقیق	۴
۱-۴-اهداف تحقیق	۵
۱-۴-۱-اهداف کلی	۵
۱-۴-۲-اهداف جزئی	۵
فصل دوم : ادبیات تحقیق.....	۷
۱-۲-بخش اول : مبانی نظری تحقیق	۸
۱-۲-۱-آموزش و بهسازی : مقدمه.....	۸
۱-۲-۲- توجیه کردن کارکنان (آشنا کردن افراد با سازمان).....	۱۲
۱-۲-۳-تعریف آموزش و بهسازی	۱۳
۱-۲-۴-اهداف و دلایل منطقی آموزش	۱۴
۱-۲-۵- مزایای آموزشی.....	۱۵
۱-۲-۶-آموزش و واژه های مشابه	۱۷
۱-۲-۶-۱-یادگیری و آموزش	۱۷
۱-۲-۶-۲-آموزش و پرورش	۲۲

- ۲۳..... ۲-۱-۷- فرآیند آموزش
- ۲۴..... ۲-۱-۸- تعیین نیازهای آموزشی
- ۲۷..... ۲-۱-۹- تعیین هدف های آموزش
- ۲۸..... ۲-۱-۱۰- روش های آموزش
- ۲۹..... ۲-۱-۱۰-۱- آموزش های حین خدمت
- ۳۴..... ۲-۱-۱۰-۲- آموزش خارج از محیط کار
- ۴۱..... ۲-۱-۱۰-۳- آموزش های گروهی
- ۴۴..... ۲-۱-۱۰-۴- بازدید علمی
- ۴۵..... ۲-۱-۱۰-۵- آموزش بر مبنای تحلیل مرادده ای
- ۴۵..... ۲-۱-۱۰-۶- آموزش بر مبنای بازخورد ۳۶۰ درجه ای
- ۴۶..... ۲-۱-۱۰-۷- آموزش برنامه ریزی شده
- ۴۶..... آموزش از طریق شوراها و کمیته ها (آموزش هیئت مدیره‌ای)
- ۴۶..... ۲-۱-۱۰-۸- روش جانشینی
- ۴۷..... ۲-۱-۱۰-۹- نظام آموزشی طلبگی
- ۴۸..... ۲-۱-۱۰-۱۰- آموزش مکاتبه ای
- ۴۸..... ۲-۱-۱۰-۱۱- روش سوادآموزی یا مکتب خانه ای
- ۴۹..... ۲-۱-۱۱- بهبود سازمانی و آموزش
- ۵۱..... ۲-۱-۱۲- آموزش و بهسازی و توسعه مدیریت
- ۵۲..... ۲-۱-۱۳- آموزش مدیریت در حین انجام وظیفه

- ۵۸.....۱-۲-۱۴-آموزش و بهسازی با هدف های ویژه.....
- ۵۸.....۱-۲-۱۴-۱-شیوه های سواد آموزی:.....
- ۵۹.....۱-۲-۱۴-۲-آموزش دادن ارزش ها.....
- ۶۰.....۱-۲-۱۴-۳-آموزش جهت نشان دادن حساسیت به فرهنگ های گوناگون.....
- ۶۱.....۱-۲-۱۴-۴-آموزش برای کارهای تیمی و تفویض اختیار.....
- ۶۱.....۱-۲-۱۴-۵-آموزش توسعه ای.....
- ۶۱.....۱-۲-۱۵-برنامه ریزی و اجرای برنامه های آموزش و بهسازی.....
- ۶۲.....۱-۲-۱۶-نظارت و ارزیابی در سنجش اثربخشی آموزش و بهسازی کارکنان.....
- ۶۴.....۱-۲-۱۷-موضوعات قابل سنجش در ارزشیابی آموزش.....
- ۶۵.....۱-۲-۱۸-رابطه آموزش و بهسازی کارکنان.....
- ۶۷.....۱-۲-۱۹-رابطه آموزش و بهره وری.....
- ۶۸.....۱-۲-۲۰-تعریف خلاقیت و نوآوری.....
- ۶۹.....۱-۲-۲۱-خلاقیت در تصمیم گیری.....
- ۶۹.....۱-۲-۲۲-خلاقیت های بالقوه.....
- ۶۹.....۱-۲-۲۳-راه هایی برای تقویت خلاقیت.....
- ۷۰.....۱-۲-۲۴-موانع خلاقیت.....
- ۷۱.....۱-۲-۲۵-ادارک.....
- ۷۱.....۱-۲-۲۶-مهارت های مدیر.....

- ۲-۱-۲۷- توانایی و استعداد مدیران..... ۷۲
- ۲-۱-۲۸- بهره وری نیروی انسانی..... ۷۴
- بهره وری چیست؟..... ۷۴
- ۲-۱-۲۹- مفاهیم مرتبط با بهره وری..... ۷۵
- ۲-۱-۳۱- کارایی..... ۷۵
- ۲-۲-۴- اثر بخشی..... ۷۵
- ۲-۱-۳۲- سودآوری..... ۷۶
- ۲-۱-۳۳- کیفیت..... ۷۶
- ۲-۱-۳۴- نوآوری..... ۷۶
- ۲-۱-۳۵- بهره وری نیروی انسانی..... ۷۷
- ۲-۱-۳۶- توزیع نیروی کار..... ۷۷
- ۲-۱-۳۷- ابعاد مدیریت..... ۷۷
- ۲-۱-۳۸- بررسی فعالیت های مدیر- زیر دست..... ۷۸
- ۲-۱-۳۹- خانواده شاخص ها..... ۸۱
- ۲-۱-۴۰- منابع اطلاعات برای یک خانواده از شاخص ها..... ۸۲
- ۲-۱-۴۱- انتخاب یک خانواده از شاخص ها..... ۸۲
- ۲-۱-۴۲- منابع و اطلاعات..... ۸۳
- ۲-۱-۴۳- تکنیک های دیگر سنجش کمی بهره وری..... ۸۶

- ۸۸..... ۲-۱-۴۴- علل عدم بهره وری
- ۸۸..... ۲-۱-۴۴-۱- عدم بهره وری فردی
- ۸۹..... ۲-۱-۴۴-۲- عدم بهره وری شغلی
- ۹۰..... ۲-۱-۴۵- روندهای مؤثر بر بهره وری
- ۹۰..... ۲-۱-۴۶- روندهای سازمانی
- ۹۱..... ۲-۱-۴۷- روندهای تکنولوژیک
- ۹۲..... ۲-۱-۴۸- کلیدهای بهبود بهره وری
- ۹۳..... ۲-۱-۴۹- منابع بهبود بهره وری
- ۹۴..... ۲-۱-۵۰- رویکرد سیستمی برای بهبود بهره وری
- ۹۵..... ۲-۲- بخش دوم : پیشینه تحقیق
- ۹۵..... ۲-۲-۱- تحقیقات خارجی
- ۱۰۰..... ۲-۲-۲- تحقیقات داخلی
- ۱۰۹..... ۲-۲-۳- نقد تحقیقات خارجی و داخلی
- ۱۱۰..... ۲-۳- چارچوب نظری تحقیق و مدل و فرضیه ها و سوالات تحقیق
- ۱۱۰..... ۲-۳-۱- چارچوب نظری تحقیق
- ۱۱۱..... ۲-۳-۲- مدل و فرضیه ها و سوالات تحقیق
- ۱۱۱..... ۲-۳-۲-۱- مدل تحقیق
- ۱۱۲..... ۲-۳-۲-۲- فرضیات تحقیق:
- ۱۱۲..... ۲-۳-۲-۳- سوالات تحقیق:

۱۱۳	۲-۳-۲-۴- تعاریف عملیاتی
۱۱۵	فصل سوم : روش تحقیق
۱۱۶	۳-۱- مقدمه
۱۱۶	۳-۲- روش و نوع تحقیق :
۱۱۷	۳-۳- روابط بین متغیرها در فرضیات تحقیق
۱۱۹	۳-۴- جامعه و نمونه آماری
۱۲۰	۳-۵- ابزار و روش جمع آوری اطلاعات
۱۲۰	۳-۶- روائی و اعتبار سؤالات پرسشنامه
۱۲۴	۳-۷- روش های آماری تحقیق
۱۲۵	۳-۸- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:
۱۲۶	فصل چهارم : یافته های تحقیق
۱۲۷	۴-۱- مقدمه
۱۲۷	۴-۲- تحلیل توصیفی
۱۲۷	۴-۲-۱- بررسی مشخصات فردی پاسخ دهنده گان
۱۳۵	۴-۲-۲- بررسی توصیفی فرضیه های تحقیق:
۱۳۵	۴-۲-۲-۱- فرضیه اصلی :
۱۴۰	۴-۲-۲-۲- فرضیات فرعی :
۱۶۷	۴-۲-۳- تجزیه و تحلیل استنباطی فرضیات
۱۶۷	۴-۲-۳-۱- فرضیه اصلی تحقیق

۱۷۱	آزمون فرضیه اصلی:
۱۷۵	۲-۳-۲-۴- فرضیه های فرعی تحقیق
۲۱۵	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۲۱۶	۱-۵ مقدمه
۲۲۹	۲-۵ نتایج
۲۲۹	۱-۲-۵ بررسی فرضیه اصلی
۲۳۰	۲-۲-۵ بررسی فرضیات فرعی
	۳-۵ نتایج بررسی جمعیت شناختی بر رابطه بین آموزش و بهسازی
۲۳۱	کارکنان و بهره وری نیروی انسانی
۲۳۱	۱-۳-۵ بررسی اثر سطح تحصیلات:
۲۳۲	۲-۳-۵ بررسی اثر جنسیت
۲۳۲	۴-۵ پیشنهادات
۲۳۲	۱-۴-۵ پیشنهاد های اجرایی
۲۳۳	۲-۴-۵ پیشنهاد های پژوهشی
۲۳۳	۵-۵ محدودیتهای پژوهش
۲۳۵	منابع و پیوست ها

فهرست جداول و نمودارها

- شکل ۱-۲- بیشترین نیاز به توسعه سطوح مدیریت ۱۱
- شکل ۲-۲ رهنمودهای نظریه های یادگیری برای طراحی، اجرا و اثر بخشی آموزش ۱۹
- شکل ۳-۲- منحنی یادگیری ۲۱
- شکل ۴-۲ تفاوت بین آموزش و پرورش ۲۲
- شکل ۵-۲ پیوستار آموزش و پرورش ۲۳
- شکل ۶-۲ فرآیند آموزش ۲۴
- شکل ۷-۲ تعیین نیازهای آموزشی با توجه به جنبه های عملکردی سازمان ۲۵
- شکل ۸-۲ رویه و روش های شناسایی نیازهای آموزشی ۲۷
- شکل ۹-۲- فهرست نمونه ای از آموزش آشنایی با سیاست ها و رویه های سازمان ۳۲
- شکل ۱۰-۲- مراحل آموزش دستورالعمل های شغلی و اصول یادگیری ۳۳
- شکل ۱۱-۲ طبقه بندی انواع روش های آموزشی ۵۷
- ادامه شکل ۱۱-۲ طبقه بندی انواع روش های آموزشی ۵۸
- نمودار شماره ۱-۲ وضعیت مدیریت نیروی انسانی ۶۶
- شکل ۱۲-۲- رابطه سطوح مدیریت و مهارت های مورد نیاز ۷۲
- جدول ۱-۲- ارزیابی فعالیت های مدیریتی توسط زیر دستان، همکاران و سرپرستان ۸۰
- جدول ۲-۲ ۸۱

- جدول ۲-۳- فرهنگهای سازمانی انطباق پذیر در مقابل فرهنگهای سازمانی انطباق ناپذیر..... ۹۲
- شکل ۲-۱۳- چارچوب نظری تحقیق ۱۱۰
- شکل ۲-۱۴- مدل تحقیق ۱۱۱
- جدول ۳-۱- سوالات مربوط هر فرضیه ۱۱۸
- شکل ۳-۲- نتایج آزمون آلفای کرونباخ یا آزمون اعتبار پرسشنامه ۱۲۱
- جدول ۳-۳- میانگین و انحراف معیار پاسخ های سوالات ۱۲۲
- جدول ۳-۴- بررسی اثر حذف هر سوال در میانگین ،
واریانس ، ضریب همبستگی و آلفای کرونباخ ۱۲۳
- جدول ۳-۵- میانگین ، واریانس و انحراف معیار تمام سوالات ۱۲۴
- جدول ۴-۱- فراوانی مشخصات فردی کارکنان ۱۲۷
- جدول وضعیت تاهل ۱۲۷
- جدول سن ۱۲۸
- جدول سابقه خدمت ۱۲۸
- جدول میزان تحصیلات ۱۲۹
- جدول رده سازمانی ۱۲۹
- نمودار ۴-۱- نمودارهای ستونی مشخصات فردی کارکنان ۱۳۰
- نمودار ۴-۲- نمودارهای دایره ای مشخصات فردی کارکنان ۱۳۲
- ۴-۲- جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۰ ۱۳۶
- ۴-۳- جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۱ ۱۳۶

- ۴-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۲ ۱۳۷
- ۴-۵-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۳ ۱۳۸
- ۴-۶-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۴ ۱۳۹
- ۴-۷-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱ ۱۴۱
- ۴-۸-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲ ۱۴۲
- ۴-۹-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۳ ۱۴۳
- ۴-۱۰-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۴ ۱۴۴
- ۴-۱۱-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۵ ۱۴۵
- ۴-۱۲-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۶ ۱۴۶
- ۴-۱۳-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۷ ۱۴۷
- ۴-۱۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۸ ۱۴۸
- ۴-۱۵-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۹ ۱۴۹
- ۴-۱۶-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۰ ۱۵۰
- ۴-۱۷-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۱ ۱۵۱
- ۴-۱۸-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۲ ۱۵۲
- ۴-۱۹-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۳ ۱۵۳
- ۴-۲۰-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۴ ۱۵۴
- ۴-۲۱-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۵ ۱۵۵
- ۴-۲۲-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۶ ۱۵۶

- ۱۵۷..... ۲۳-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۷
- ۱۵۸..... ۲۴-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۸
- ۱۵۹..... ۲۵-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۱۹
- ۱۶۰..... ۲۶-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۵
- ۱۶۱..... ۲۷-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۶
- ۱۶۲..... ۲۸-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۷
- ۱۶۳..... ۲۹-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۸
- ۱۶۵..... ۳۰-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۲۹
- ۱۶۶..... ۳۱-۴-جدول و نمودار فراوانی پاسخ های سوال ۳۰
- ۱۶۸..... ۳۲-۴-نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنف یک نمونه ای
- ۱۶۹..... ۳۳-۴- نتایج آزمون همبستگی
- ۱۷۱..... ۳۴-۴-نتایج آزمون دوجمله ای
- ۱۷۴..... ۳۵-۴-نتایج آزمون کروسکال - والیس
- ۱۷۶..... نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنف یک نمونه ای
- ۱۷۸..... ۳۶-۴- نتایج آزمون همبستگی
- ۱۸۰..... ۳۷-۴- نتایج آزمون دوجمله ای
- ۱۸۲..... ۳۸-۴-نتایج آزمون من - ویتنی
- ۱۸۳..... ۳۹-۴- نتایج آزمون کروسکال - والیس
- ۱۸۵..... ۴۰-۴-نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنف یک نمونه ای