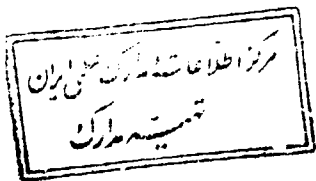


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۴۲۲۷۶



دانشگاه شهید بهشتی
دانشکده علوم اداری

۱۳۷۹ / ۱۱ / ۲۰

پایان نامه

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

موضوع :

**«بررسی میزان اثربخشی سیستم آموزشی
شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران»**

9612

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر عباسعلی حاج کریمی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر سید محمود حسینی

اساتید داور:

جناب آقای دکتر هوشنگ اسداله سرکار خانم دکتر منیژه قره چه

نگارش :

بگانه لطف الهی

شهریور ۷۹

۳۲۲۷۹

تقدیرم:

به مادر، م به پاس خداکار، یوایش

به پدر، م که همیشه فواهان پیشرفت من است

و به همسفر خوب زندگیم به فاطر همه زحماتش

سپاس فدای را که توفیق داد این تحقیق را به پایان برسانم

تشکر و قدردانی :

برفود لازم میدانم از مساعدت و راهنمایی های بیدریغ
جناب آقای دکتر عباسعلی حاج کریمی در مقام استاد محترم
راهنما و جناب آقای دکتر سید محمود حسینی استاد محترم
مشاور و اساتید محترم داور جناب آقای دکتر اسداله و
سرکار خانم دکتر قره چه که در رفع نقایص تحقیق نقش
بسنزائی داشتند قدردانی نمایم.

همچنین کمال تشکر را از مسئولین محترم شرکت ملی
پخش فرآورده های نفتی ایران دارم که در طول این مسیر
همکاریهای ارزنده ای نمودند.

در پایان نیز از مسئولین محترم اداره آموزش بفاطر
همکاریهایشان سپاسگزارم.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان	
الف	تشکر و قدردانی
ب	فهرست مطالب
د	فهرست جداول
ذ	فهرست اشکال
۱	فصل اول - طرح تحقیق
۲	(۱-۱) مقدمه
۴	(۱-۲) بیان موضوع
۴	(۱-۲-۱) اهمیت آموزش
۵	(۱-۲-۲) آموزش در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی
۶	(۱-۲-۳) علت انتخاب موضوع
۷	(۱-۳) فرضیه های تحقیق
۸	(۱-۴) قلمرو زمانی و مکانی و محدودیتهای تحقیق
۹	(۱-۵) روش تحقیق
۹	(۱-۶) روش انجام تحقیق
۱۰	(۱-۷) جامعه مورد تحقیق
۱۰	(۱-۸) روشهای جمع آوری اطلاعات
۱۰	(۱-۹) تعریف اصطلاحات و واژه های مهم تحقیق
۱۱	(۱-۱۰) خلاصه ای از سایر فصل ها
۱۳	- فهرست منابع استفاده شده فصل اول
۱۵	فصل دوم - پیشینه و مبانی نظری آموزش

۱۶	۲-۱) تعریف آموزش
۱۶	۲-۲) برنامه ریزی آموزشی و سیر تحول آن
۱۷	۱- مرحله تجدید بنا
۱۸	۲- مرحله توجه به نیروی انسانی
۱۸	۳- مرحله گسترش بی حد و مرز
۱۸	۴- مرحله نوآوری
۱۹	۲-۳) اهداف آموزش
۲۱	۲-۴) فلسفه آموزش
۲۳	۲-۴-۱) دیدگاه استراتژیک برای آموزش
۲۳	۲-۴-۲) متناسب بودن
۲۳	۲-۴-۳) مسئله گرا
۲۴	۲-۴-۴) عملگرا
۲۴	۲-۴-۵) مرتبط با عملکرد
۲۴	۲-۴-۶) تداوم پرورش
۲۴	۲-۴-۷) سیاستهای آموزشی
۲۵	۲-۵) فرآیند آموزش
۲۵	۲-۵-۱) آموزش سیستماتیک
۲۵	۲-۵-۲) شیوه آموزش طراحی شده
۲۶	۲-۵-۲-۱) مدل اول
۳۳	۲-۵-۲-۲) مدل دوم
۳۴	۲-۵-۲-۳) مدل سوم
۳۷	۲-۶) فرآیند آموزش

۳۷	نظریه های یادگیری (۲-۶-۱)
۳۷	نظریه یادگیری رفتاری (۲-۶-۱-۱)
۳۹	نظریه یادگیری اجتماعی (۲-۶-۱-۲)
۴۰	نظریه شناختی گشتالت (۲-۶-۱-۳)
۴۲	اصول یادگیری (۲-۶-۲)
۴۵	خط مشی و مسئولیت آموزشی (۲-۷)
۴۶	وظایف مسئولین آموزش (۲-۷-۱)
۴۷	روشها و تکنیکهای آموزش (۲-۸)
۴۷	سخنرانی (۲-۸-۱)
۴۸	کارآموزی ضمن خدمت (۲-۸-۲)
۴۹	کارآموزی استاد-شاگردی (۲-۸-۳)
۴۹	کارآموزی در شرایط مشابه قبل از آغاز کار (۲-۸-۴)
۵۰	کارآموزی همراه با آموزش نظری (۲-۸-۵)
۵۰	کارآموزی مکاتبه ای (۲-۸-۶)
۵۱	کارآموزی با ماشینهای اداری (۲-۸-۷)
۵۲	مشخصات آموزش اثر بخش (۲-۹)
۵۳	ارتباط آموزش با استراتژیهای رقابتی (۲-۱۰)
۵۳	استراتژی سرعت (۲-۱۰-۱)
۵۳	استراتژی نو آوری (۲-۱۰-۲)
۵۴	استراتژی ارتقاء کیفیت (۲-۱۰-۳)
۵۴	استراتژی کاهش هزینه (۲-۱۰-۴)
۵۴	اثر بخشی (۲-۱۱)

۵۵	۲-۱۲) روشهای سستی برای سنجش اثر بخشی سازمان
۵۵	۲-۱۲-۱) روش متنی بر تامین هدف
۵۶	۲-۱۲-۲) روش متنی بر تامین منابع سیستم
۵۷	۲-۱۲-۳) روش متنی بر فرآیند درون سازمانی
۵۸	۲-۱۳) جهانی شدن در اروپا
۶۱	۲-۱۴) آشنایی با شرکت ملی نفت ایران
۶۲	۲-۱۴-۱) تاریخچه
۶۴	۲-۱۴-۲) آشنایی با مدیریتهای شرکت ملی پخش
۶۷	۲-۱۴-۳) وظایف شرکت ملی پخش
۶۸	۲-۱۵) انواع آموزشهای کارمندان در صنعت نفت
۶۸	۲-۱۵-۱) آموزش بدو خدمت
۶۸	۲-۱۵-۲) آموزش حین خدمت
۶۹	۲-۱۵-۳) آموزشهای بلند مدت کاربردی
۶۹	۲-۱۵-۴) اهداف آموزشی شرکت ملی پخش
۷۰	۲-۱۶) آموزش شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران
۷۰	۲-۱۶-۱) شورای آموزش
۷۰	۲-۱۶-۲) مکان آموزش
۷۱	۲-۱۶-۳) اجرای دوره های آموزشی در آموزشگاهها
۷۱	۲-۱۶-۴) کلاس مدیران
۷۲	۲-۱۶-۵) کلاسهای دو ساعته کارکنان
۷۲	۲-۱۶-۶) آموزش مکاتبه ای پرورش مدرس
۷۲	۲-۱۶-۷) کلاسهای آموزشی والدین و فرزندان

۷۳	- فهرست منابع استفاده شده فصل دوم
۷۶	فصل سوم - روش اجرای تحقیق
۷۷	(۳-۱) مقدمه
۷۸	(۳-۲) تعریف و تعیین جامعه آماری
۷۸	(۳-۳) نمونه آماری و روش نمونه برداری
۷۹	(۳-۴) ابزارهای اندازه گیری (روش گردآوری داده ها)
۸۰	(۳-۵) تعیین اعتبار پرسشنامه
۸۱	(۳-۶) روشی تحقیق
۸۲	(۳-۷) روشهای آماری تجزیه و تحلیل داده ها
۸۲	(۳-۷-۱) روش آمار توصیفی
۸۲	(۳-۷-۲) روش آمار تحلیلی یا استنباطی
۸۳	(۳-۷-۲-۱) آزمون دو جمله ای
۸۵	(۳-۷-۲-۲) آزمون فریدمن
۸۷	(۳-۸) ضریب همبستگی اسپیرمن
۹۰	- فهرست منابع استفاده شده فصل سوم
۹۱	فصل چهارم - تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضها
۹۲	(۴-۱) مقدمه
۹۳	(۴-۲) ویژگیهای فردی اعضاء نمونه
۱۰۵	(۴-۳) پاسخهای سئوالات تخصصی پرسشنامه
۱۰۵	(۴-۳-۱) سئوالات مربوط به فرضیه اول
۱۰۹	(۴-۳-۲) سئوالات مربوط به فرضیه دوم
۱۱۳	(۴-۳-۳) سئوالات مربوط به فرضیه سوم

۱۱۶	۴-۳-۴) سئوالات کلی
۱۱۷	۴-۴) آزمون فرضها
۱۲۱	۴-۵) آزمون فرعی
۱۲۳	۴-۶) یافته های جانبی
۱۲۳	۴-۶-۱) دوره های تخصصی
۱۲۴	۴-۶-۲) دوره های عمومی
۱۲۵	فصل پنجم - نتایج پیشنهادات
۱۲۶	۵-۱) خلاصه فصول گذشته
۱۲۶	۵-۱-۱) فصل اول
۱۲۷	۵-۱-۲) فصل دوم
۱۲۷	۵-۱-۳) فصل سوم
۱۲۷	۵-۱-۴) فصل چهارم
۱۲۸	۵-۲) نتایج تحقیق
۱۲۸	۵-۲-۱) نتایج خاص
۱۲۸	۵-۲-۱-۱) نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه اول
۱۲۹	۵-۲-۱-۲) نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه دوم
۱۳۰	۵-۲-۱-۳) نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه سوم
۱۳۱	۵-۲-۱-۴) یافته های جانبی
۱۳۲	۵-۲-۲) نتایج کلی
۱۳۳	۵-۳) پیشنهادات
۱۳۳	۵-۳-۱) پیشنهاداتی در رابطه اصل موضوع
۱۳۷	۵-۳-۱) پیشنهاداتی برای پژوهشگران آتی

فهرست جداول و نمودارها

صفحه	عنوان	شماره
۴۸	شیوه های آموزش و فعالیتهایی که برای آنها نوعاً بکار میرود	جدول (۲-۱)
۹۳	توزیع سنی جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۱)
۹۴	توزیع میزان تحصیلات جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۲)
۹۵	توزیع نوع تحصیلات جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۳)
۹۶	توزیع نوع شغل جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۴)
۹۷	توزیع واحد سازمانی جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۵)
۹۸	توزیع پایه سازمانی جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۶)
۹۹	توزیع جنسیت جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۷)
۱۰۰	توزیع سنوات خدمتی جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۸)
۱۰۱	توزیع تعداد دوره های عمومی طی شده جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۹)
۱۰۲	توزیع تعداد دوره های تخصصی طی شده جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۱۰)
۱۰۳	توزیع تعداد دوره های کامپیوتر طی شده جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۱۱)
۱۰۴	توزیع تعداد دوره های زبان طی شده جامعه آماری	جدول و نمودار (۴-۱۲)

فهرست اشکال

شماره شکل	عنوان شکل	صفحه
شکل (۲-۱) فرآیند آموزشی طراحی شده	۲۶
شکل (۲-۲) خلاء آموزشی	۲۷
شکل (۲-۳) تحلیل نیازهای آموزشی - حوزه ها روشها	۲۸
شکل (۲-۴) مدل سیستماتیک کلی از فرآیند آموزش و بهسازی	۳۳
شکل (۲-۵) فرآیند آموزشی	۳۵
شکل (۲-۶) نمونه یک منحنی یادگیری	۴۳

فصل اول

طرح تحقیق

۱-۱) مقدمه

با آنکه نظریه مدیریت عملیاتی امروزی در اصل به کار « فردریک تیلور » و « هانری فایول » به آغاز سده بیستم بازمیگردد ولی اندیشیدن و نظریه پردازی جدی در این باره، سالها پیش از آن پدید آمده بود و به روزگاری برمیگردد که مردمی که گروهی کار میکردند نخستین بار کوشیدند تا به هدفهای گروهی دست یابند.

فردریک تیلور (۱۹۱۱)، بنیانگذار مکتب مدیریت علمی که به نام پدر مدیریت علمی شناخته شد، نخستین توجهش به افزایش بهره وری از راه کارآیی بیشتر در تولید و پرداخت بالاتر به کارگران از راه بکارگیری روش علمی بود، اصول وی بر به کار بردن علم، پدید آوردن همناوایی گروهی و همکاری و دستیابی به بازده بیشتر و « آموزش » و پرورش کارگران استوار بود^۱.

هانری فایول که او را پدر نظریه مدیریت نو می خوانند فعالیتهای صنعتی را به ۶ گروه بخش کرد: فنی، بازرگانی، مالی، امنیتی، حسابداری و مدیریتی و نیاز به « آموزش مدیریت » را بازشناخت. در آغاز، بررسیها مربوط به بهره برداری اثربخش از نیروی انسانی در کارگاه متمرکز بود. رواج سازماندهی و روشهای صنعتی در سالهای دهه ۱۹۶۰ ارزیابی کار و زمان را به نظامهای اداری و دفتری کشانید و آموزش، تحت عنوان جداگانه ای در مباحث روانشناسی و مدیریت علمی وارد شد و از سه بعد مورد ارزیابی قرار گرفت که عبارتند از: تجزیه و تحلیل سازمانی، تجزیه و تحلیل وظیفه و تجزیه و تحلیل فرد؛ و مسائلی همچون سنجش نیازها، مقیاس و معیار پرورش و فرآیند یادگیری برای وظایف مختلف مطرح گردید و بالاخره اینکه آموزش به عنوان یک نظام مورد توجه قرار گرفت و بر سنجش نیازها و ارزشیابی آموزش تأکید زیادی شد.

در دهه ۱۹۸۰ فرهنگهای جدیدی بر شرکتها حاکم شد. آنها به نیروی کار اندک، انعطاف پذیری، دادن پاسخ سریع به مشتری، کارکنانی با انگیزش بالا، رسیدگی و توجه کردن به مشتریان و به محصولاتی با کیفیت بالا ارجح می نهادند و این امر ضرورت آموزش را بیش از پیش نمایان می ساخت.

با توجه به آنچه در این قرن رخ داده است، می توان گفت که قرن حاضر قرن سرعت است؛ یا قرن تکنولوژی و ... به هر حال این همان دنیای جدید ماست که می توان گفت دنیای انفجار اطلاعات و آگاهیهاست و درعین حال، دنیایی است با موقعیتی بس وخیم از کمبود منابع مادی و مالی ...

در یک چنین شرایطی است که انسان به عنوان عمده ترین عامل برای کسب بیشترین بازده از کمترین ستاده مطرح می شود. پس باید گفت که اثربخشی سازمان در گرو گسترش تواناییها و پرورش کامل استعدادهای درونی نیروی انسانی است.^۲

اصولاً امر آموزش به طور اعم و آموزش ضمن خدمت به طور اخص از مؤثرترین وسایل همسازی و انطباق کارکنان هر مؤسسه با شرایط تغییر و تحول زمان و مکان است. ایجاد تغییر در طرز تفکر سرپرستان و مدیران و آشنا ساختن آنان با اصول مدیریت و آماده کردن کارکنان به منظور افزایش لیاقت آنان برای قبول مسئولیتهای بیشتر در شغل و افزایش کارآئی همه مسائلی است که به امر آموزش ارتباط پیدا می کند.^۳

همچنین آموزش را میتوان یکی از وظایف اساسی منابع انسانی دانست که دینامیک بودن وضع اقتصاد کشورها آنرا بصورت امری حیاتی و دائمی در آورده است.^۴

بنابراین آموزش و بهسازی منابع انسانی باعث پیش و بصیرت عمیق تر، دانش و معرفت بالاتر و توانایی و مهارت بیشتر نیروی انسانی در سازمان برای اجرای وظایف و مسئولیتهای شغلی