



## موضوع پایان نامه

# ارزشیابی اثربخشی آموزش های ضمن خدمت گروه خودرو سازی بهمن براساس مدل کرک پاتریک

استاد راهنما : دکترحمید رحیمیان

استاد مشاور : دکترعباس عباس پور

استاد داور : مرتضی امین فر

پژوهش گر : محمد نصرالهی

## چکیده

تحقیق حاضر در پاسخ به این سوال بوده است که دوره های آموزش ضمن خدمت برگزار شده توسط گروه خودرو سازی بهمن تا چه میزان اثر بخش بوده است؟ برای این بررسی از مدل ارزشیابی کرک پاتریک استفاده شد. بدین منظور ۱۱۸ نفر از کارکنان گروه خودرو سازی بهمن به صورت تصادفی انتخاب و به پرسشنامه محقق ساخته برای بررسی سطح اول این مدل، یعنی واکنش، پاسخ دادند. سرپرستان مستقیم این کارکنان نیز برای بررسی سطح دوم این مدل، یعنی رفتار پرسشنامه محقق ساخته دریافت کردند و مدیران نیز برای بررسی نتایجی که این آموزشها برای سازمان به همراه داشته است به پرسشنامه محقق ساخته ای که برای بررسی سطح نتایج مدل کرک پاتریک تهیه شده بود جواب دادند. به منظور بررسی سطح یادگیری نیز نمرات کارکنان در آزمون پایانی دوره ضمن خدمت مورد تحلیل قرار گرفت.

پس از استفاده از آزمون  $t$  برای مقایسه میانگین ها ، مقدار  $t$  به دست آمده در سطح واکنش ۷/۹۷۹، یادگیری ۳۲/۲۵۴، رفتار ۶/۰۷۶، و نتایج ۱۹/۹۵۶ نشان داد که کارکنان واکنش مطلوبی نسبت به دوره داشتند، دوره آموزشی در میزان یادگیری آنان تاثیر معنا داری داشته است، همچنین از نظر سرپرستان میزان مهارت کارکنان افزایش یافته است و طبق نظر مدیران، سازمان از نتایج مطلوب این آموزشها بهره مند شده است. با توجه به نتایج به دست آمده می توان گفت که دوره های آموزش ضمن خدمت گروه خودرو سازی بهمن به میزان قابل قبولی اثر بخش بوده است.

## فهرست مطالب

### فصل اول : کلیات تحقیق

- ۱۲ ..... - مقدمه
- ۱۴ ..... - بیان مسأله
- ۱۵ ..... - ضرورت و اهمیت تحقیق
- ۱۷ ..... - اهداف تحقیق
- ۱۷ ..... - سوالات تحقیق
- ۱۸ ..... - تعاریف نظری و عملیاتی
- ۱۸ ..... الف - تعاریف نظری
- ۱۹ ..... ب- تعاریف عملیاتی

## فصل دوم : ادبیات نظری و تجربی تحقیق

- ۲۵ - مقدمه.....
- ۲۳ - آموزش.....
- ۲۷ - آموزش کارکنان.....
- ۲۹ - آموزش ضمن خدمت.....
- ۳۱ - تعاریف آموزش ضمن خدمت.....
- ۳۴ - انواع آموزش ضمن خدمت.....
- ۳۴ - آموزش های ضمن خدمت بر حسب زمان.....
- ۳۵ - آموزش های ضمن خدمت بر حسب ماهیت.....
- ۳۷ - آموزش های ضمن خدمت بر حسب هدف.....
- ۳۷ - اهداف آموزش ضمن خدمت.....
- ۴۱ - تاریخچه آموزش ضمن خدمت با چشم انداز جهانی.....
- ۴۳ - تاریخچه آموزش ضمن خدمت در ایران.....
- ۴۵ - اثر بخشی آموزشی.....
- ۴۶ - تعاریف اثر بخشی آموزشی.....
- ۴۷ - رویکرد های اثر بخشی.....
- ۴۹ - شاخص های اثر بخشی.....
- ۵۱ - عوامل موثر بر اثر بخشی برنامه های آموزشی.....

- 
- 
- ۵۵..... - ارزشیابی آموزشی.....
  - ۵۸..... - اهداف ارزشیابی آموزشی .....
  - ۶۰..... - الگوهای ارزشیابی آموزشی.....
  
  - الف - رویکرد سیستماتیک ..... ۶۰.....
  - الف - ۱- الگوی ارزشیابی سیپ ..... ۶۰.....
  - الف - ۲- الگوی بررسی آموزش، مداخله و اثربخشی ..... ۶۲.....
  - الف - ۳- الگوی ارزشیابی موقعیت، مداخله، تاثیر و ارزش ..... ۶۴.....
  - الف - ۴- الگوی ارزشیابی درونداد- پیامد- فرایند ..... ۶۵.....
  - الف - ۵- الگوی ارزشیابی سالیوان ..... ۶۶.....
  - ب- رویکرد های هدف مدار ..... ۶۸.....
  - ب- ۱- الگوی ارزشیابی تایلر ..... ۶۸.....
  - ب- ۲- الگوی ارزشیابی فیلیپس ..... ۶۸.....
  - ب- ۳- الگوی ارزشیابی کرک پاتریک ..... ۶۹.....
  - تامین نیروی انسانی در گروه خودرو سازی بهمن..... ۷۷.....
  - تشریح فرایند تامین و به کار گیری نیروی انسانی در گروه خودرو سازی بهمن..... ۷۸.....
  - دستور العمل اجرای نظام آموزشی کارکنان گروه بهمن ..... ۸۱.....
  - تحقیقات انجام شده در خارج از کشور ..... ۸۶.....
  - تحقیقات انجام شده در داخل کشور..... ۸۹.....
  - جمع بندی و نتیجه گیری ..... ۹۱.....

### فصل سوم : روش شناسی تحقیق

- ۹۵..... - مقدمه
- ۹۵..... - روش تحقیق
- ۹۷..... - جامعه آماری
- ۹۷..... - روش نمونه گیری
- ۹۸..... - ابزار جمع آوری اطلاعات
- ۱۰۰..... - روایی ابزار اندازه گیری
- ۱۰۰..... - پایایی ابزار اندازه گیری
- ۱۰۱..... - روش تجزیه و تحلیل داده ها

### فصل چهارم : تجزیه و تحلیل اطلاعات

- ۱۰۳..... - مقدمه
- ۱۰۴..... - تحلیل توصیفی یافته های حاصل از سوال اول پژوهشی
- ۱۱۵..... - تحلیل استنباطی یافته های حاصل از سوال اول پژوهشی
- ۱۱۸..... - تحلیل استنباطی یافته های حاصل از سوال دوم پژوهشی
- ۱۱۹..... - تحلیل توصیفی یافته های حاصل از سوال سوم پژوهشی
- ۱۳۱..... - تحلیل استنباطی یافته های حاصل از سوال سوم پژوهشی
- ۱۳۴..... - تحلیل توصیفی یافته های حاصل از سوال چهارم پژوهشی
- ۱۴۲..... - تحلیل استنباطی یافته های حاصل از سوال چهارم پژوهشی

## فصل پنجم: جمع بندی و نتیجه گیری

- ۱۴۷.....مقدمه -
- ۱۴۸.....خلاصه یافته های تحقیق -
- ۱۴۹.....خلاصه یافته های پژوهشی سوال اول تحقیق -
- ۱۵۰.....خلاصه یافته های پژوهشی سوال دوم تحقیق -
- ۱۵۰.....خلاصه یافته های پژوهشی سوال سوم تحقیق -
- ۱۵۱.....خلاصه یافته های پژوهشی سوال چهارم تحقیق -
- ۱۵۲.....بحث در مورد یافته های پژوهشی سوال اول تحقیق -
- ۱۵۴.....بحث در مورد یافته های پژوهشی سوال دوم تحقیق -
- ۱۵۶.....بحث در مورد یافته های پژوهشی سوال سوم تحقیق -
- ۱۵۸.....بحث در مورد یافته های پژوهشی سوال چهارم تحقیق -
- ۱۶۰.....بحث و نتیجه گیری -
- ۱۶۳.....محدودیت های تحقیق -
- ۱۶۴.....پیشنهاد های تحقیق -
- ۱۶۶.....پیشنهاد های برای تحقیقات آتی -
- ۱۶۷.....فهرست منابع -
- ۱۷۴.....پیوست -



فهرست جداول

صفحه	جدول
۹۸.....	جدول (۳-۱) طبقه بندی جامعه، نمونه و روش نمونه گیری.....
۱۰۴.....	جدول(۴-۱) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۱.....
۱۰۵.....	جدول(۴-۲) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۲.....
۱۰۶.....	جدول(۴-۳) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۳.....
۱۰۷.....	جدول(۴-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۴.....
۱۰۸.....	جدول(۴-۵) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۵.....
۱۰۹.....	جدول(۴-۶) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۶.....
۱۱۰.....	جدول(۴-۷) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۷.....
۱۱۱.....	جدول(۴-۸) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۸.....

- جدول (۹-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۹ ..... ۱۱۲
- جدول (۱۰-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۱۰ ..... ۱۱۳
- جدول (۱۱-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۱-۱۱ ..... ۱۱۴
- جدول (۱۲-۴) نتایج آزمون  $t$  تک نمونه ای در مورد گویه های سوال پژوهشی اول ..... ۱۱۶
- جدول (۱۳-۴) نتایج آزمون  $t$  تک نمونه ای در مورد سوال اول (نمره کل گویه ها) ..... ۱۱۷
- جدول (۱۴-۴) نتایج آزمون  $t$  تک نمونه ای در مورد سوال دوم ..... ۱۱۸
- جدول (۱۵-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۱ ..... ۱۱۹
- جدول (۱۶-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۲ ..... ۱۲۰
- جدول (۱۷-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۳ ..... ۱۲۱
- جدول (۱۸-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۴ ..... ۱۲۲
- جدول (۱۹-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۵ ..... ۱۲۳
- جدول (۲۰-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۶ ..... ۱۲۴
- جدول (۲۱-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۷ ..... ۱۲۵
- جدول (۲۲-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۸ ..... ۱۲۶
- جدول (۲۳-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۹ ..... ۱۲۷
- جدول (۲۴-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۱۰ ..... ۱۲۸
- جدول (۲۵-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۱۱ ..... ۱۲۹
- جدول (۲۶-۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۳-۱۲ ..... ۱۳۰
- جدول (۲۷-۴) نتایج آزمون  $t$  تک نمونه ای در مورد گویه های سوال پژوهشی سوم ..... ۱۳۲
- جدول (۲۸-۴) نتایج آزمون  $t$  تک نمونه ای در مورد گویه های سوال پژوهشی سوم ..... ۱۳۳

- جدول (۴-۲۹) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۴-۱ ..... ۱۳۴
- جدول (۴-۳۰) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۴-۲ ..... ۱۳۵
- جدول (۴-۳۱) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۴-۳ ..... ۱۳۶
- جدول (۴-۳۲) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۴-۴ ..... ۱۳۷
- جدول (۴-۳۳) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۴-۵ ..... ۱۳۸
- جدول (۴-۳۴) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۴-۶ ..... ۱۳۹
- جدول (۴-۳۵) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۴-۷ ..... ۱۴۰
- جدول (۴-۳۶) توزیع فراوانی و درصد و درصد تراکمی سوال ۴-۸ ..... ۱۴۱
- جدول (۴-۳۷) نتایج آزمون t تک نمونه ای در مورد گویه های سوال پژوهشی چهارم ..... ۱۴۳
- جدول (۴-۳۸) نتایج آزمون t تک نمونه ای در مورد گویه های سوال پژوهشی چهارم ..... ۱۴۴

فصل اول

کلیات تحقیق

## مقدمه

امروزه زندگی بدون وجود سازمان های گوناگون آموزشی، صنعتی، بازرگانی، خدماتی، سیاسی، نظامی و غیره تقریباً غیر ممکن است. از سوی دیگر واضح است که مهمترین عامل ایجاد رشد و توسعه یک سازمان منابع انسانی آن است. این منابع انسانی زمانی وظیفه محوله را به خوبی انجام می دهند که کاراً و اثر بخش باشند. این کارایی و اثر بخشی در سایه شناخت، مهارت و نگرش مناسب حاصل خواهد شد که این امر از طریق آموزش امکان پذیر است. به نوعی می توان گفت راه کار اساسی برای داشتن نیروی انسانی مجرب، آموزش است.

امروزه نشان داده شده که آموزش موفق در نگهداری و رشد کارکنان سازمان تاثیر دارد. Wolfgang

(2002) franz -volker zimmermann از طرف دیگر پیشرفت و توسعه سازمان ها و موسسات در

گرو ارتقا سطح دانش، مهارت و بینش منابع انسانی است؛ بر همین اساس شاهد هستیم که اغلب سازمان ها و

موسسات پیشرو بیش از پیش توجه خود را به آموزش و بهسازی منابع انسانی معطوف داشته اند. وجود دوره

های آموزشی در یک سازمان نشان دهنده بلوغ و نگرش والای مدیر بر مسایل سازمانی تلقی شده و اجرای

دوره های آموزشی به معنای بالندگی مدیریت و پویایی مجموعه می باشد. آموزش مناسب قادر است از

کارکنان، منابع انسانی مجرب، آگاه و متعهدی ساخته و موجب تقویت و افزایش سرعت سازمان در رسیدن به اهداف استراتژیک خود گردد.

سازمان ها مایلند که درآمدها را از طریق سرمایه گذاری در آموزش کارکنان افزایش دهند Mike (2008) Alcock ، اما از آنجا که تغییرات و تحولات مشاغل روز به روز است آموزشهای بدو استخدام نمی توانند تمام نیازهای آموزشی کارکنان را برطرف کنند. برای رفع این مشکل آموزش های ضمن خدمت ضروری به نظر می رسند، اما رویکرد مهمی که باید در اینجا مورد توجه قرار گیرد اثر بخشی این آموزشهاست. سازمان ها عموماً تمایل دارند که دقیقاً رابطه بین سرمایه گذاری در آموزش را با نتایج تجاری مورد سنجش قرار دهند. Zane L. Berge(2005). تحقیقات نشان داده است هر چند سازمان ها هزینه های زیادی برای این آموزش ها کنار می گذارند اما نتیجه دلخواه را به دست نمی آورند. - Stolovitch, H.D (2007) اظهار می کند که دلایل زیادی برای هزینه های آموزش به هدر رفته وجود دارد از جمله: انتخاب کار آموزان ضعیف، انتظارات نامعلوم و نامشخص از سر پرستان، حمایت کم از آموزش ضمن خدمت، عدم نظارت بعد از آموزش، منابع نا کافی برای اجرای مهارت های جدید، عدم انگیزه برای به کار بردن مهارتها، دانش جدید و ناراحتی کار آموزان از تغییر.

طراحی و اجرای دوره های آموزشی نیاز به تخصص بالایی در این زمینه دارد. تعیین دوره های آموزشی که جهت تغییر و رشد در دانش، مهارت و رفتار فراگیرندگان صورت می گیرد، نیاز به روشهای دقیق دارد که از طریق بررسی مشکلات سازمانی، تجزیه و تحلیل شغل، تهیه صورت وضعیت شغل؛ و با استفاده از مصاحبه، پرسشنامه، مدارک موجود و راههای ممکن دیگر صورت می پذیرد

برای بررسی این مسئله که آیا آموزش های ضمن خدمت در راستای تحقق اهداف سازمان بوده اند یا خیر، مقوله ارزشیابی مورد توجه خاص قرار می گیرد. ارزشیابی اثر بخشی آموزش، عنصر مهمی در تجزیه و تحلیل، طراحی، رشد و توسعه یک برنامه آموزشی است. ارزشیابی اثر بخشی آموزش، میزان موفقیت برنامه آموزشی را در کمک به تحقق اهداف سازمان می سنجد.

از جمله اهداف ارائه این آموزشها تربیت کارکنانی با قابلیت های زیر است که نیاز به نیروی انسانی متخصص در آینده را مرتفع کنند :

- آشنایی لازم با قوانین و مقررات کار
- توانایی استفاده بهینه از زمان به منظور افزایش کارایی
- توانایی شناسایی راههای بهبود و پیشرفت سازمان
- برخورداری از اخلاق و مشی مناسب
- قابلیت ایجاد انگیزه و تحرک در مجموعه کاری خود
- توانایی برقراری ارتباط مناسب و مطلوب با افراد در رده های مختلف سازمانی.

### **بیان مسئله :**

"نیروی انسانی بزرگترین سرمایه یک سازمان است . امروزه کمتر سازمانی قادر است که بدون آموزش کارکنان خود بهبود و توسعه یابد. آموزش مداوم، طبیعت تکامل جوی انسان ، تغییر و تحولات در عرصه های مختلف دانش و فناوری بشری و پیچیده شدن نیازها، خواسته ها و ساختارهای اجتماعی ، آموزش

کارکنان را مقوله ای اجتناب ناپذیر و فراروی تمام ملل و جوامع مترقی قرار داده است". (فتحی و اجارگاہ، کورش. ۱۳۸۶، ص ۳۰).

در تغییرات مکرر و جهان بی ثبات تجاری امروز داشتن یک نیروی کار توانا و آموزش دیده برای رشد و کامیابی هر سازمان حیاتی است. سازمان ها برای سازگاری با محیط

نیازمند تغییرات درونی اند. جهت اجرای هرگونه تغییری در سازمان مدیریت باید در فکر آموزش و آگاه کردن کارکنان خود باشد. واز سوی دیگر در تمامی مراحل حمایت همه جانبه خود از این فرآیند نشان بدهد.

Cheng M. I ; Dainty, A ; Moore, D (2007)

به اعتقاد کسبو(۱۹۹۸، ص ۶۹۵)، بهسازی و پرورش کارکنان و تقویت شایستگی آنان در شغل هایشان از طریق بهبود دانش، مهارت ها، توانایی ها و سایر خصیصه ها صورت می گیرد. (عباسپور، ۱۳۸۴، ص ۱۵۴). ویلیام جیمز از دانشگاه هاروارد بررسی کرده است که کارکنان با ۲۰ تا ۳۰ درصد توانایی خود کار می کنند. تحقیق او نشان داد که اگر کارکنان آموزش ببینند و به طور شایسته برانگیخته شوند ۸۰ تا ۹۰ درصد توانایی ها و صلاحیت های خود را بروز خواهند داد.

تربیت نیروی انسانی مورد نیاز جوامع در قالب آموزشهای ضمن خدمت از اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم مورد توجه بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفت، به طوری که تحقق توسعه این آموزشها در بخش های اقتصادی، صنعتی، کشاورزی، وخدمات به نوبه خود باعث تربیت نیروی انسانی ماهر و کارآمد خصوصا در زمینه های حرفه ای گردید و امروزه می توان شاهد بازدهی سریع این آموزشها در زمینه های مختلف بود.



آموزش ضمن خدمت یکی از انواع مختلف آموزشهای کارکنان است که در مدت زمان معینی در فضاهای مناسب آموزشی طبق برنامه و براساس اهداف معین صورت می گیرد تا کارمندان را با وظایف شغلی خود و همچنین اهداف سازمان آشنا نموده و رفتار مطلوب و متناسب با ارزشهای حاکم در سازمان و جامعه را در آنان ایجاد نماید

متأسفانه در بحث از نیروی انسانی در فرایند توسعه، فقط به تربیت نیروی انسانی اکتفا می شود، در حالی که به هنگام کردن اطلاعات، آگاهی ها و توانمندیهای نیروی انسانی شاغل در سازمان های مختلف نیز یکی از محورهای اساسی است. از این رو بهسازی توانایی ها و اطلاعات کهنه با بروز تغییر و تحول در روش ها و فنون اجرای کار ضرورت می یابد. مساله مهم، مفید و اثربخش بودن این آموزشها برای کارکنان و کل سازمان است. آموزش اثر بخش منجر به بهبود اوضاع و در نتیجه افزایش کارایی سازمان خواهد شد.

یک برنامه آموزشی تنها زمانی می تواند ارزشمندی خود را توجیه کند که شواهد قابل اعتماد و معتبری در مورد تاثیر آموزش بر بهبود عملکرد شرکت کنندگان عرضه کند. این امر به جنبه مهمی از آموزش و ارزشیابی آموزشی اشاره دارد که معمولاً از آن به عنوان اثر بخشی آموزش یا ارزیابی اثر بخشی آموزش یاد می شود (قهرمانی، ۱۳۸۵، ص ۵۵).

در سازمان های کنونی در زمینه ارزشیابی آموزشی تحقیقات کمی صورت گرفته است. یکی از دلایل عمده این بی توجهی آن بوده است که تعیین دقیق نحوه عملکرد آنان در بازگشت به محل خود در سازمان، فرایندی پیچیده، مشکل و گاه مبتنی بر قضاوت کسانی است که هر چند در تهیه و اجرای ظاهراً موفقیت آمیز یک دوره آموزشی کوشش بسیار به عمل آورده اند، اما کمتر به آثار و نتایج واقعی و عملی دوره آموزشی توجه دارند. (ساعتچی، ۱۳۸۱، ص ۵۷).

گروه خودرو سازی بهمن به عنوان یک شرکت نسبتاً جوان در عرصه صنعت خودرو، چند سالی است که نسبت به برگزاری دوره های آموزش ضمن خدمت برای کارکنان خود اقدام می کند ولی در زمینه ارزشیابی اثر بخشی این آموزشها، فعالیت اساسی و و نظام مندی انجام نداده است.

با توجه به ضرورت بررسی میزان اثر بخشی این دوره ها، تحقیق حاضر به ارزشیابی اثر بخشی آموزش های ضمن خدمت این شرکت پرداخته است.

### ضرورت و اهمیت تحقیق

پرورش انسان های زبده و ماهر که از آن به عنوان توسعه منابع انسانی یاد می شود، ضرورت اجتناب ناپذیری است که سازمانها برای بقا و پیشرفت در جهان متغیر امروزی نسبت بدان نیازمندند. (عباسیان، ص ۸۵ ۱۳۸۵).

در عصر حاضر با توجه به شتاب فزاینده ای که علم و تکنولوژی پیدا کرده، کارایی افراد تا میزان زیاد به آموزشی که قبل از اشتغال و یا در زمان اشتغال می بینند ارتباط دارد. شتاب و حرکتی که جوامع در نیمه دوم قرن بیستم از شیوه های کهن و شناخته شده به سوی تغییرات تازه و قبول آن تغییرات دارند به حدی است که در بسیاری از اقشار جامعه اختلاف ایجاد نموده است.

تغییر نیازها، اصلاح اهداف، تعدیل روشها، تغییر خط مشی ها، سیاست ها، برخورد با تنگناها، افزایش یا کاهش منابع انسانی و بسیاری موارد دیگر یاد آور این نکته است که برای حفظ کارایی نظام و اجزا و عوامل آن پیوسته باید آموزش کارکنان و تطبیق توانایی های آنان با نیازها و مسئولیتهای نو را مورد توجه قرار داد.

بنابر این آموزش ضمن خدمت به موازات رشد سریع علوم و تکنولوژی و به وجود آمدن نیازهای یاد گیری تازه مورد توجه دست اندرکاران امور برنامه ریزی آموزشی سازمانها قرار گرفته است و تغییرات سریع در محیط تجاری نیازمند این بوده است که سازمانهای تجاری برای حفظ و نگهداری رقابتشان از طریق توسعه (بهسازی) کارکنان عمل نمایند (jacobs, RL (2003 همچنین سازمانهای تجاری بر اهمیت کار آموزی (آموزش) تاکید کرده اند و تلاش های بسیاری برای بهبود کیفیت آموزش به منظور حفظ رقابت و بهبود عملکرد انجام داده اند. (Jacobs,RL,and Washington,c(2003)

اما صرف آموزش و اجرای دوره های آموزشی نمی تواند به سازمان در راه رسیدن به اهداف خویش کمک کند. آموزش ها باید با توجه به اصول و روش های علمی بنا گذاشته شوند تا نتایج بدست آمده نیازهای موجود را برطرف سازد. در غیر این صورت آموزش بی فایده و موجب هدر رفتن سرمایه نیز می شود.

حال چگونه می توان پی برد که نتایج بدست آمده از اجرای دوره های آموزشی در راستای تحقق اهداف مورد نظر بوده است؟ جواب این را بیشتر صاحب نظران به صراحت داده اند:

"یک ارزشیابی جامع و کامل می تواند ما را از اثر بخش بودن نتایج آموزش ها آگاه کند.

در سازمان های کنونی در زمینه ارزشیابی آموزشی تحقیقات کمی صورت گرفته است. یکی از دلایل عمده این بی توجهی آن بوده است که تعیین دقیق نحوه عملکرد آنان در بازگشت به محل خود در سازمان، فرایندی پیچیده، مشکل و گاه مبتنی بر قضاوت کسانی است که هر چند در تهیه و اجرای ظاهرا موفقیت آمیز یک دوره آموزشی کوشش بسیار به عمل آورده اند، اما کمتر به آثار و نتایج واقعی و عملی دوره آموزشی توجه دارند. (ساعتچی ص ۵۹ ۱۳۸۱).

## اهداف تحقیق

با توجه به مطالب بیان شده تحقیق حاضر به دنبال بررسی این موضوع بوده است که دوره های آموزش ضمن خدمت بر گزار شده توسط گروه خودرو سازی بهمن تا چه میزان اثر بخش بوده است؟

### هدف کلی :

بررسی میزان اثر بخشی دوره های آموزش ضمن خدمت گروه خودرو سازی بهمن بر اساس مدل کرک پاتریک .

اهداف فرعی :

۱. تعیین واکنش کارکنان گروه خودرو سازی بهمن در مورد دوره های آموزش ضمن خدمت برگزار شده .
۲. سنجش میزان یادگیری یا دانش کارکنان گروه خودرو سازی بهمن.
۳. سنجش میزان تغییرات رفتاری (مهارتی) کارکنان گروه خودرو سازی بهمن.
۴. سنجش میزان نتایج حاصل از دوره های آموزش ضمن خدمت برای گروه خودرو سازی بهمن.