

فهرست مطالب

| | |
|---------|--|
| 9..... | فصل اول: کلیات تحقیق |
| 9..... | مقدمه |
| 10..... | بیان مساله تحقیق |
| 12..... | اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن |
| 13..... | هدفهای تحقیق |
| 14..... | سوالات یا فرضیه های تحقیق |
| 15..... | تعریف متغیرها و اصطلاحات تحقیق |
| 18..... | فصل دوم: ادبیات موضوع |
| 19..... | الف) مبانی نظری تحقیق |
| 19..... | مقدمه |
| 21..... | تعریف آموزش و بهسازی |
| 24..... | اهمیت و ضرورت های آموزش و بهسازی کارکنان |
| 27..... | دلایل نیاز به آموزش کارکنان |
| 28..... | مزایای آموزش و بهسازی کارکنان |
| 30..... | هدف آموزش کارکنان |
| 33..... | عوامل متعدد در آموزش و بهسازی نیروی انسانی |

- 36..... اندازه‌گیری نیازهای آموزش و بهسازی
- 41..... آموزش ضمن خدمت
- 47..... تعریف سبک
- 48..... ماهیت و تعریف تفکر
- 49..... سبک های تفکر
- 51..... سبکهای تفکر استرنبرگ
- 52..... کارکردهای سبکهای تفکر
- 53..... شکلهای سبکهای تفکر
- 55..... سطوحهای سبکهای تفکر
- 55..... قلمرو سبکهای تفکر
- 56..... گرایش های سبکهای تفکر
- 57..... نظریه خود گردانی ذهنی (استرنبرگ)
- 59..... الگوهای سبک های تفکر هریسون و برامسون
- 62..... اصول انتخاب سبک های تفکر
- 65..... متغیر های موثر در شکل گیری سبک های تفکر
- 66..... تاریخچه تحول سبک های تفکر
- 67..... وابستگی - استقلال میدانی
- 67..... دامنه هم ارزی
- 68..... وسعت مقوله

- 68..... سبک های مفهومی
- 69..... سبک تفکرشناختی
- 71..... انواع سبک های شناختی
- 71..... تفکر و سبک های یادگیری
- 74..... انواع سبک های یادگیری
- 74..... تاریخچه مالیات
- 77..... انواع مالیات
- 77..... انواع مالیات های مستقیم
- 78..... انواع مالیات های غیر مستقیم
- 78..... ساختار و تشکیلات سازمان امور مالیاتی کشور
- 79..... اهداف سازمان
- 79..... وظایف و اختیارات سازمان
- 81..... تشکیلات سازمان
- 81..... (ب) پیشینه تحقیق
- 81..... تحقیقات داخل کشور
- 89..... تحقیقات خارج از کشور
- 96..... **فصل سوم: روش تحقیق**
- 96..... روش تحقیق
- 96..... جامعه آماری

| | |
|----------|---|
| 96..... | نمونه و روش نمونه گیری..... |
| 97..... | روش جمع آوری اطلاعات..... |
| 97..... | ابزار پژوهش..... |
| 99..... | روایی و پایایی پرسشنامه..... |
| 101..... | روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:..... |
| 102..... | روش تجزیه و تحلیل داده ها..... |
| 103..... | فصل چهارم: روش تجزیه و تحلیل داده ها |
| 103..... | مقدمه..... |
| 103..... | الف: توصیف داده ها..... |
| 113..... | فرضیه اول..... |
| 113..... | فرضیه دوم..... |
| 114..... | فرضیه سوم..... |
| 115..... | فرضیه چهارم..... |
| 116..... | فرضیه پنجم..... |
| 119..... | فرضیه ششم..... |
| 126..... | فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات |
| 125..... | نتیجه گیری و پیشنهادات..... |
| 126..... | مقدمه..... |

| | |
|--|-----|
| نتیجه گیری | 127 |
| محدودیتها | 132 |
| پیشنهادات | 132 |
| منابع فارسی: | 134 |
| منابع خارجی: | 142 |
| پیوست شماره 1: پرسشنامه استاندارد سبکهای تفکر استرنبرگ و همکاران | 143 |
| پیوست شماره 2: محاسبه ضرایب آلفا کرنباخ کل پرسشنامه و سبکهای تفکر | 148 |
| پیوست شماره 3: نتایج آزمون همبستگی پیرسون متغیرهای جمعیت شناختی با آزمون تعیین سطح | 152 |
| پیوست شماره 4: نتایج میانگین نمرات آزمون تعیین سطح در بین سبک های تفکر | 155 |

فهرست جداول

- جدول شماره 4-1: فراوانی واحد های ممیز کلی در اداره کل 103
- جدول شماره 4-2: فراوانی سمت های سازمانی در اداره کل 104
- جدول شماره 4-3: فراوانی سابقه کار در بازه های مشخص 105
- جدول شماره 4-4: فراوانی سطح تحصیلات در کارکنان مورد بررسی 106
- جدول شماره 4-5: فراوانی رشته تحصیلات در کارکنان مورد بررسی 107
- جدول شماره 4-6: فراوانی وضعیت تاهل کارکنان مورد بررسی 108
- جدول شماره 4-7: فراوانی معدل تحصیلات در بازه های مشخص 109
- جدول شماره 4-8: فراوانی نمره آزمون تعیین سطح در بازه های مشخص 110
- جدول شماره 4-9: آمار توصیفی سبکهای تفکر 111
- جدول شماره 4-10: همبستگی پیرسون بین آزمون تعیین سطح و متغیر های تحقیق 112
- جدول شماره 4-11: نتایج رگرسیون برای پیش بینی مدل تحقیق 118
- جدول شماره 4-12: نتایج آزمون تحلیل واریانس بین میانگین نمرات آزمون تعیین سطح در سبک های تفکر 120
- جدول شماره 4-13: نتایج رگرسیون برای پیش بینی مدل تحقیق در گروه خدمات 122
- جدول شماره 4-14: خلاصه مدل رگرسیون براساس متغیرها در گروه خدمات 123
- جدول شماره 4-15: نتایج رگرسیون برای پیش بینی مدل تحقیق در گروه رسیدگی 124

فهرست نمودارها

- نمودار شماره 1-2: الگوی ساده فرایند آموزش 43
- نمودار شماره 2-2: الگوی تشریح شده فرایند آموزش 44
- نمودار شماره 2-3: بهبود نیروی انسانی 45
- نمودار شماره 2-4: الگوی چهار مرحله ای مدل آموزشی براتون و گلد 45
- نمودار شماره 1-4: هیستوگرام واحد های ممیز کلی در اداره 104
- نمودار شماره 2-4: هیستوگرام سمت های سازمانی در اداره کل 105
- نمودار شماره 3-4: هیستوگرام سابقه کار در بازه های مشخص 106
- نمودار شماره 4-4: هیستوگرام سطح تحصیلات در کارکنان مورد بررسی 107
- نمودار شماره 5-4: هیستوگرام رشته تحصیلات در کارکنان مورد بررسی 108
- نمودار شماره 6-4: هیستوگرام وضعیت تاهل کارکنان مورد بررسی 109
- نمودار شماره 7-4: هیستوگرام معدل تحصیلات در بازه های مشخص 110
- نمودار شماره 8-4: درصد فراوانی نمره آزمون تعیین سطح در بازه های مشخص 111
- نمودار شماره 9-4: فراوانی رشته های تحصیلی با توجه به نمره آزمون تعیین سطح 116

فصل اول:

کلیات تحقیق

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه

علم از دیدگاه روانشناسی نوعی آفرینش انسانی است و نه یک شیء مستقل و غیر انسانی و قائم به ذات که به قواعد باطنی و مخصوص خود توجه دارد. زمینه هایش در انگیزه های بشری است. اهدافش، اهداف بشری است و توسط افراد بشر خلق، نوسازی و حمایت می شود. (مزلو¹، 1968)

همانطور که مزلو مطرح نموده است، روان شناسی علمی است که به مطالعه انسان می پردازد و شاید بتوان گفت: که مطالعه نوع سبک تفکر انسان یکی از مهم ترین و پیچیده ترین مباحثی است که روانشناسی در طول تاریخ خود با آن روبرو بوده است. عده ای شکل گیری سبک های تفکر افراد را تحت تاثیر عوامل خانوادگی، برخی تحت تاثیر عوامل فردی و سایرین آن را متأثر از عوامل اجتماعی می دانند. اما شاید بتوان گفت در یک نگاه وسیع تر در واقع سبک های تفکر افراد به عنوان یک کل یکپارچه، حاصل تاثیر و تاثر همه این عوامل است. (ابراهیمی به نقل از مدی²، 1989)

از طرف دیگر عاملی که یک فرد را قادر می سازد تا به توانائی های خود پی ببرد، سبک تفکرش می باشد، به این معنا که فرد ترجیح می دهد از توانائی های خود چگونه استفاده کند و این موضوع یکی از عوامل مهم موفقیت افراد است. سبک تفکر می تواند یکی از منابع مهم تغییرپذیری عملکرد شغلی و تحصیلی باشد. شناخت سبک های تفکر باعث می شود افراد به توانایی های خود پی ببرند و متناسب با آن مسیر زندگی خود را انتخاب کنند.

¹ - Maslow

² - Maddi

به طور کلی، آنچه در زندگی اتفاق می افتد، نه تنها به کمیت خوب فکر کردن بلکه به کیفیت تفکر پیوند می یابد. پژوهش ها نشان می دهد آدمی فراتر از آنچه دیگران درباره تفکر وی درک می کنند، می اندیشد و دقیقا به همین دلیل بین همسران، معلمان و دانش آموزان و مدیران و کارمندان، سوء تفاهم ایجاد می شود. درک سبک های تفکر مانع بروز چنین سوء تفاهم هایی می شود و موجب می شود تا انسان درک بهتری نسبت به خود و اطرافیان پیدا کند. سبک های تفکر تصور آدمی را به آنچه که افراد ترجیح می دهند انجام دهند، نزدیک می کند.

وقتی که نیمرخ سبک های تفکر شخص متناسب با محیط او باشد، پیشرفت خواهد کرد و هنگامی که این تناسب درست و کافی نباشد، فرد متحمل آسیب هایی می شود. (استرنبرگ، ترجمه خسروی و اعتماد اهری، 1381) تفکر انسان نسبت به پدیده ها و روابط گوناگون در جامعه زندگی او بر حسب ویژگیهای فردی، خصوصیات تربیتی، تحصیلی و اجتماعی متفاوت است و این تفاوت در سطوح و دامنه و عملکرد فکری افراد بازتاب می یابد که در مواجهه با سایر ویژگیهای شخصیتی و فکری او و فعالیتهای شغلی و اجتماعی او در ارتباط متقابل قرار می گیرد.

بیان مساله تحقیق

هدف هر آموزش، تغییر در رفتار عملی فرد است، این تغییر منجر به بهبود مهارتها می گردد و سطح دانش فرد را می افزاید به طوری که گارگر یا کارمند بتواند شغل فعلی خود را به طور موثر و کارآمد انجام دهد و آمادگی لازم را برای ارتقا شغل همراه با مسئولیت های بیشتر به دست آورد. در هر حال اثر بخشی کارکردهای هر سازمان در یک سطح رضایتبخش، مستلزم آموزش ضمن خدمت کارکنان است. لذا سازمان باید فرصت هایی را برای آموزش کارکنان تدارک بیند.

سازمان امور مالیاتی کشور با برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت به صورت دوره های آموزشی تخصصی و عمومی برای سطوح مختلف مشاغل و پستهای سازمانی قصد دارد آگاهی های علمی کارکنان را نسبت به شغل و سازمان توسعه داده و اعتماد به نفس و حس مسئولیت پذیری در آنان را تقویت کند تا نهایتاً برای تصدی پستهای بالاتر آماده گردند. با عنایت به موارد فوق هر ساله سازمان امور مالیاتی کشور اقدام به برگزاری آزمون جامع تعیین سطح می نماید که در آزمون مذکور محتوای دوره های آموزشی فوق مورد سنجش قرار گرفته و نمره حاصل شده توسط هر کارمند در ارزشیابی و همچنین ارتقای شغلی وی موثر است، لذا برخی از عواملی نظیر نوع و سطح تحصیلات با توجه به مرتبط بودن و غیر مرتبط بودن آن با فعالیت اصلی سازمان (وصول مالیات) و همچنین میزان سابقه کار و همچنین سبک تفکر افراد ممکن است تاثیر بسزایی در درک مفاهیم دوره های آموزشی و نحوه استفاده آنها در حین خدمت داشته باشد. این مساله زمانی تشدید می گردد که بسیاری از فارغ التحصیلان رشته های مرتبط مجبورند در دوره های مشابه با دروس تحصیلی دانشگاهی خود در دوره های آموزشی بگذرانند که این مساله باعث کاهش انگیزه آنان برای شرکت در این دوره ها شده و افزایش هزینه آموزشی سازمان با توجه به منفعت اندک آن را در پی خواهد داشت. در این راستا تحقیقاتی در زمینه ارزیابی عملکرد انجام شده است که از جمله می توان به تحقیق محمد رضا احمدپور در سال 1376 با عنوان ارزیابی عملکرد نیروی انسانی در صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران اشاره نمود تحقیق وی نشان داد که میان درجه وضوح و شفافیت نقش افراد در سازمان با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد یعنی هر چه افراد نسبت به شغل و وظایف خود آگاهتر باشند و مخاطبان خود را بشناسند عملکرد بهتر و کارآمدتری خواهند داشت و همچنین در این پژوهش بین صلاحیت و شایستگی کارکنان، با عملکرد مطلوب آنها در سازمان رابطه مستقیم وجود دارد به عبارتی داشتن تحصیلات مرتبط با شغل، تجربه، استعداد و سعی در ارتقاء آنها به طور مستقیم

در ارزیابی عملکرد موثر در سازمان دخیل است و سرانجام یافته های پژوهش نشان می دهد که بین نظام ارزش کارکنان و عملکرد آنها در سازمان همبستگی مستقیم وجود دارد به بیان دیگر در صورت تطابق بین دیدگاه های ارزشی فرد و سازمان، عملکرد نیز به نحو مطلوب و چشمگیری کارآمد خواهد شد از طرف دیگر تناسب بین شغل و ترجیحات فردی یافته های پژوهش، وجود رابطه مستقیم و معنی داری با ارزیابی عملکرد نشان میدهد یعنی هر چه کارکنان بر اساس میل و رغبت و تواناییهای خود مشغول کار شوند در آن موفق تر و مسلماً عملکرد بهتر و مطلوب تری دارند. و هم چنین تحقیق فاطمه بذری شر فشاده در سال 1381 با عنوان بررسی رابطه سطح تحصیلات و سنوات خدمتی مدیران با ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان بهزیستی این پژوهش نشان داد که بین سبکهای تفکر مدیران و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد و هم چنین اینکه بین نقش افراد، صلاحیت و شایستگی کارکنان، شرایط محیط کار با شغل و ترجیحات فردی و پاداشهای اعطایی با ارزیابی عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. و سرانجام اینکه بین سطح تحصیلات و ارزیابی عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

تحقیق حاضر قصد دارد به این پرسش پاسخ دهد که چه نوع رابطه ای بین عوامل جمعیت شناختی و سبکهای تفکر با میزان موفقیت کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران در آزمون تعیین سطح وجود دارد؟

اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن

در حال حاضر آموزش کارکنان در سازمانهای مختلف از جایگاه خاصی برخوردار است. بررسی ها نشان می دهد که آموزش کارکنان منجر به حفظ و تداوم و بقای سازمان شده است. برنامه آموزشی کارکنان در یک سازمان می تواند نیاز نیروی انسانی متخصص در آینده را نیز رفع کرده و تضمینی برای حل مشکلات

کارکنان باشد. بنابراین چنانچه کارکنان یک سازمان به نحو مقتضی آموزش ببینند، بهتر می توانند در ارتقای سطح کارآیی سازمان سهیم باشند بنابراین برای بهسازی نیروی انسانی لازم به نظر می آید وضعیت عملکردی نیروی انسانی مورد ارزشیابی دقیق و صحیح قرار گیرد در صورتی که سیستم ارزشیابی عملکرد کارکنان به خوبی طراحی و به نحو صحیحی به کار برده شود وسیله مناسبی برای تشویق، ارتقاء و بهسازی کارکنان خواهد بود شاید بتوان گفت اساسی ترین عامل در موفقیت سازمانها وجود و اجرای صحیح یک سیستم ارزشیابی عملکرد کارکنان است ارزشیابی عملکرد حلقه ای از فرایندی است که در مجموع موجب افزایش کارائی مطلوب و اثربخش در سازمان خواهد شد چرا که انگیزه اصلی ارزشیابی میل به پیشرفت و بهبود جریان کار می باشد. اهمیت آگاهی به مسایل و مشکلات ارزشیابی در سرنوشت خدمتی کارکنان و موفقیت سازمانها از چنان درجه اهمیتی برخوردار است که اغلب کتب، مجلات و مقالات مدیریت و برنامه ریزی بخش مهمی را به آن اختصاص داده اند. این پژوهش به اداره کل امور مالیاتی غرب تهران کمک می کند تا بتوانند با رابطه برقرار کردن بین سبکهای تفکر و ویژگیهای جمعیت شناختی راهکار مناسبی را جهت ارتقا افراد ارائه داده تا افراد براساس استعدادها و شایستگی های عملکردی خود در جایگاه مناسب بدور از هرگونه تبعیضات شخصیتی و رفتاری قرار بگیرند.

هدفهای تحقیق

این پژوهش اهداف زیر را دنبال می کند:

هدف اصلی:

بررسی رابطه بین عوامل جمعیت شناختی و سبکهای تفکر با میزان موفقیت کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران در آزمون تعیین سطح

هدف فرعی:

1. بررسی رابطه بین تحصیلات کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران با موفقیت در آزمون تعیین سطح
2. بررسی رابطه بین سابقه کار کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران با موفقیت در آزمون تعیین سطح
3. بررسی رابطه بین رشته تحصیلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران با موفقیت در آزمون تعیین سطح
4. بررسی رابطه بین معدل آخرین مدرک تحصیلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران با موفقیت در آزمون تعیین سطح
5. بررسی رابطه بین سبکهای تفکر کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران با موفقیت در آزمون تعیین سطح
6. تعیین الویت بندی بین متغیرهای اثرگذار بر میزان موفقیت کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب در آزمون تعیین سطح
7. تعیین میزان اثر هر یک از متغیرهای مذکور بر موفقیت کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران در آزمون تعیین سطح

سوالات یا فرضیه های تحقیق

1. میزان تحصیلات کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران تا چه اندازه با موفقیت در آزمون تعیین سطح ارتباط دارد؟

2. سابقه کار کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران تا چه اندازه با موفقیت در آزمون تعیین سطح ارتباط دارد؟

3. رشته تحصیلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران تا چه اندازه با موفقیت در آزمون تعیین سطح ارتباط دارد؟

4. معدل آخرین مدرک تحصیلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران تا چه اندازه با موفقیت در آزمون تعیین سطح ارتباط دارد؟

5. سبکهای تفکر کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران تا چه اندازه با موفقیت در آزمون تعیین سطح ارتباط دارد؟

6. کدام یک از این عوامل سهم بیشتری در موفقیت کارکنان در آزمون تعیین سطح دارد؟

تعریف متغیرها و اصطلاحات تحقیق

سازمان: منظور سازمان امور مالیاتی کشور می باشد.

قانون: قانون مالیاتهای مستقیم مصوب 1366/12/3 و اصلاحات بعدی آن منتهی به اصلاحیه مصوب مورخ 1380/11/27 .

واحد مالیاتی: کوچکترین جز تقسیمات اداری است که بر اساس محدوده جغرافیایی، منابع مالیاتی، نوع مودیان یا حسب وظیفه مقرر در قانون از طرف سازمان تعیین می گردد.

مودی: به ارباب رجوع سازمان امور مالیاتی اطلاق می گردد.

اداره امور مالیاتی: واحد سازمانی مشخصی است که شامل تقسیمات اداری کوچکتری بنام واحد مالیاتی می باشد و بر اساس محدوده جغرافیایی، منابع مالیاتی، نوع مودیان، یا بر اساس نوع وظیفه با تعداد کافی واحد مالیاتی تشکیل می شود.

ماموران مالیاتی: کارکنانی که عهده دار انجام وظایف شناسایی، تشخیص، مطالبه و وصول مالیاتهای موضوع قانون می باشند اطلاق می گردد.

کارشناس مالیاتی: از بین کارمندان با تحصیلات کارشناسی یا بالاتر، یا حداقل سه سال سابقه خدمت در شغل کاردان مالیاتی انتخاب می شود و حداقل یکی از وظایف اصلی سازمان را بر عهده دارد و تحت نظر کارشناس ارشد مالیاتی، انجام وظیفه می نماید.

کارشناس ارشد مالیاتی (ممیز): از بین کارمندان سازمان با تحصیلات کارشناسی یا حداقل 3 سال سابقه خدمت در شغل کارشناس مالیاتی انتخاب می شود و سرپرستی واحد مالیاتی را عهده دار بوده و مسئولیت تایید گزارشات و عملکرد افراد را تحت سرپرستی بعهده وی می باشد و تحت نظر رئیس گروه مالیاتی، انجام وظیفه می نماید.

رئیس گروه مالیاتی (سر ممیز): از بین کارمندان سازمان با تحصیلات کارشناسی یا حداقل 3 سال سابقه خدمت در شغل کارشناس ارشد مالیاتی انتخاب می شود و سرپرستی واحدهای مالیاتی را عهده دار بوده و تحت نظر رئیس امور مالیاتی انجام وظیفه می نماید.

رئیس امور مالیاتی (ممیز کل): از بین کارمندان سازمان با تحصیلات کارشناسی یا حداقل 3 سال سابقه خدمت در شغل رئیس گروه مالیاتی انتخاب می شود و مسئولیت نظارت بر گروه های مالیاتی و نظارت بر حسن اجرای مقررات را بر عهده دارد.

گروه کارکنان خدمات مالیاتی: این گروه عهده دار انجام وظایف مطالبه و وصول مالیاتهای می باشند.

گروه کارکنان رسیدگی مالیاتی: این گروه عهده دار انجام وظایف شناسایی، تشخیص مالیاتهای می باشند.

معدل تحصیلی: منظور معدل نمرات آخرین مدرک تحصیلی افراد می باشد.

سبک های تفکر: در پژوهش حاضر منظور از سبک تفکر ویژگی است که به وسیله پرسشنامه سبک تفکر

استرنبرگ - واگنر (1991) سنجیده می شود. این پرسشنامه 13 سبک تفکر را در بر می گیرد که در این

پژوهش هر 13 سبک مورد بررسی قرار گرفته شده اند.

فصل دوم:

ادبیات موضوع

الف) مبانی نظری تحقیق

مقدمه

مدیریت را می‌توان بهره‌وری موثر و کارآمد از منابع شامل (سرمایه، مواد، ماشین‌آلات، محیط، فضا و زمان) روش‌ها و اطلاعات برای تحقق اهداف و مأموریت‌های سازمانی توسط افراد تعریف نمود. واژه افراد در این تعریف تمامی اعضای در یک سازمان کلید موفقیت و کامیابی در مبادرت و انجام هر کاری است توسط انسان از طریق آموزش و بهسازی به عنوان فرایندی برای بهبود و اعتلای توانایی‌ها، افزایش دانش و آگاهی، تغییر گرایش و نگرش انسانها اهمیت اساسی یافته و نقش تعیین‌کننده‌ای در آینده سازمان ایفا می‌نماید و شاید بتوان گفت بهره‌وری یک موسسه به توانایی‌ها و کامیابی آن در شناسایی و تامین نیازهای آموزش اعضایش بستگی دارد. هدایت و راهبری فرایند آموزش در سازمان جنبه مهمی از عملکرد مدیریت را تشکیل می‌دهد که از مسوولیت‌های اصلی مدیران عالی سازمان به شمار آمده و قابل تفویض و انتقال به دیگران نمی‌باشد از سوی دیگر موسسات صنعتی و تجاری کشورهای توسعه یافته و خاستگاه و منابع اصلی خلق، ابداع و توسعه فن‌آوری، امکان و شرایط لازم برای ایجاد، بهبود و افزایش مهارت‌ها و پیشبرد دانش و توسعه اطلاعات فنی و تخصصی را فراهم می‌آورند. در مقابل کشورهای در حال توسعه در شناسایی و تامین نیازهای آموزشی حوزه‌های مختلف اقتاد با تنگناها و چالش‌های متعددی روبه‌رو هستند که برخی از آنها را به اختصار می‌توان چنین برشمرد: (ستاری، 1383)

1. پایین بودن میزان و سطح سواد، آگاهی، دانش و اطلاعات که نرخ بالای بی سوادی در کشورهای جنوب نشانه شاخصی از این مشکل است.

2. نبود برنامه های اصولی در فعالیت های تحصیلی و آموزشی در سطح ملی که بتواند هماهنگ و سازگار با اهداف و برنامه های توسعه، تامین نیازهای حوزه های مختلف اقتصاد را به منابع انسانی مورد توجه قرار داده تامین نماید.

3. امروز دیگر بقای در عرصه رقابتی تجارت جهانی بدون دستیابی به توسعه و پیشرفت پیوسته سریع فن آوری و اعتلای سطح دانش فنی امکان پذیر نیست صنایع جهان در حال توسعه فن آوری و دانش فنی مورد نیازشان را از منابع بیرونی کسب نموده اند به طور معمول نیز فرایند جذب و تطبیق فن آوری را به گونه ای هدایت و راهبری ننموده اند که بتوانند مستقلا و توسط نیروهای خود سطح دانش فنی را توسعه داده و بهبود بخشند در نتیجه به علت تنگناهای فن آوری توانایی رقابت در عرصه های بین المللی را کمتر می یابند.

4. وجود اقتصادهای برنامه ای و متمرکز حمایتی، نبود زیر ساخت و قوانین و مقررات مناسب سبب شده است که فضای رقابتی سالمی در بیشتر کشورهای در حال توسعه ایجاد نگردیده و ابزارهای مناسبی برای تخصیص بهینه منابع به وجود نیاید که یکی از نتایج آن نبودن ضرورتی برای افزایش سطح دانش و مهارت های تخصصی است در این جوامع تجارت لازم برای سازمان دادن و هدایت آموزش های موثر حرفه ای و سازمانی کسب نگردیده و نهادهای لازم برای تامین نیازهای آموزشی در بخش های مختلف اقتصادی پا نگرفته و یا در صورت وجود به نحو موثری نیازهایی را برآورد نمی سازند. (رونق، 1383)