

تأثیر آموزش‌های تخصصی بر شاخص‌های

عملکردی کارکنان

عزیز رشیدی

www.ketab.ir

رشیدی، عزیز، ۱۳۵۳ -

تأثیر آموزش‌های تخصصی بر شاخص‌های عملکردی کارکنان

تهران: رامان سخن، ۱۳۹۴

۲۲۳ ص. ۱۴۱/۲۱×۵/۵ س م.

علوم اجتماعی: ۱. مدیریت و اقتصاد: ۲.

شابک: 978-600-7661-15-4

قبایلی مختصر

فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی: <http://opac.nliai.ir> قابل دسترسی است

شماره کتابشناسی ملی: ۳۷۹۵۲۴۶

انتشارات رامان سخن

تأثیر آموزش های تخصصی بر شاخص های عملکردی کارکنان

عزیز رشیدی

چاپ اول: ۱۳۹۴ ش/ ۱۴۳۶ ق/ ۱۰۰۰ نسخه/ قیمت: ۱۶۰۰۰ تومان

چاپ و صحافی شرکت چاپ بصیرت

تهران: خیابان ایباده خیابان محبوب مجاز خیابان خرمشهر جنوبی

کوچه وزیری

کلیه حقوق محفوظ و مخصوص ناشر است

تلفن تماس: ۰۹۳۶۵۹۵۶۰/ ۰۹۱۹۸۱۳۹۲۷۰

www.kolub-89-blogfa.com

فهرست مطالب

تقدیر و تشکر	۱۹
--------------	----

فصل اول: کلیات کتاب

۱-۱ مقدمه	۲۳
۱-۲ بیان مسأله	۲۴
۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق	۲۵
۱-۴ اهداف کتاب	۲۶
۱-۵ چارچوب نظری و مدل تحلیلی	۲۷
۱-۶ سوالات و فرضیه‌ها	۲۸
۱-۷ قلمرو	۲۹
۱-۷-۱ قلمرو موضوعی	۲۹
۱-۷-۲ قلمرو زمانی	۲۹
۱-۷-۳ قلمرو مکانی	۲۹
۱-۸ تعریف واژگان و اصطلاحات تخصصی	۳۰

فصل دوم: ادبیات کتاب

بخش اول: مباحث نظری آموزش	۳۵
۲-۱ مقدمه	۳۵
۲-۱-۱ تعریف آموزش	۳۵
۲-۱-۲ اهداف و دلایل منطقی آموزش	۳۸
عواملی جهت بروز استعدادهای پنهانی	۳۸
منحصر به فرد بودن موفقیت‌ها	۳۸
تغییر شغل	۳۸

۳۹	قوانین و مقررات حکومتی
۳۹	۳-۱-۲ مزایای آموزش
۳۹	برای سازمان
۴۰	برای افراد
۴۱	برای مدیریت منابع انسانی
۴۳	۴-۱-۲ طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی
۴۴	۵-۱-۲ تعیین نیازهای آموزشی
۵۳	۶-۱-۲ یادگیری و آموزش
۵۳	۷-۱-۲ نظریه‌های یادگیری
۵۳	دیدگاه شناختی
۵۴	دیدگاه محیطی
۵۵	دیدگاه اجتماعی
۵۶	۸-۱-۲ اصول یادگیری
۵۶	انگیزش
۵۷	بازخورد
۵۷	تقویت
۵۷	تکرار و تمرین
۵۷	انتقال آموخته‌ها به شغل
۵۸	معنی‌دار بودن مفاهیم آموزشی
۵۸	ملاحظات محیطی
۵۹	لوازم و امکانات کمک آموزشی
۵۹	اهداف رفتاری
۵۹	منحنی یادگیری
۵۹	۹-۱-۲ تعیین اهداف آموزش
۶۱	۱۰-۱-۲ روش‌های آموزش
۶۱	آموزش حین خدمت
۶۲	- توجیه یا آموزش ورودی
۶۳	- آموزش استاد - شاگردی
۶۴	- گردش شغلی
۶۵	- مربی‌گری و نظارت
۶۵	آموزش خارج از محیط کار

77	 سخنرانی
78	 مزایای آموزش
79	 معایب آموزش
79	 روش‌های سمعی و بصری
79	 آموزش از راه دور
79	 آموزش از طریق میزگرد از راه دور
79	 آموزش از طریق اینترنت و سی‌دی
79	 آموزش به کمک رایانه
79	 شبیه‌سازی
79	 نمونه پژوهی با مطالعه موردی
79	 تمرینات کازیهای
79	 مدل‌سازی رایانه‌ای
79	 تمرین‌های تجربی
79	 آموزش کارگاهی
79	 بازی‌های آموزشی
79	 ایفای نقش
79	 مدل‌سازی رفتاری
79	 ۱۱-۲ برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های آموزشی
79	 ۱۲-۲ مفهوم نیاز
79	 تعریف نیاز به منزله‌ی خواسته و نظریات افراد
79	 تعریف نیاز به منزله‌ی نقص یا مشکل
79	 تعریف نیاز به معنای فقدان یا ضرورت چیزی
79	 تعریف نیاز به معنای فاصله یا شکاف
79	 ۱۳-۲ طبقه‌بندی نیازها
79	 طبقه‌بندی برادشاو
79	 طبقه‌بندی بر اساس نوع نیاز
79	 طبقه‌بندی به لحاظ توانایی تشخیص
79	 طبقه‌بندی به لحاظ ضرورت و اهمیت
79	 طبقه‌بندی نیازها به لحاظ نحوه برآورد کردن و رفع آنها
79	 طبقه‌بندی نیازها به لحاظ فردی بودن یا گروهی بودن
79	 ۱۴-۲ مفهوم نیازسنجی

۸۵	۱-۲ طبقه‌بندی انواع نیازسنجی
۸۵	نیازسنجی آلفا
۸۶	نیازسنجی بتا
۸۶	نیازسنجی گاما
۸۷	نیازسنجی دلتا
۸۷	نیازسنجی اپسیلون
۸۷	نیازسنجی زتا
۸۸	۱۶-۲۱ الگوهای نیازسنجی
۸۸	الگوی نیازسنجی روملر
۸۹	الگوی نیازسنجی روست
۹۰	الگوی نیازسنجی فورد
۹۱	نظارت
۹۲	بررسی
۹۲	تجزیه و تحلیل
۹۲	اقدام
۹۳	۱۷-۲ فنون نیازسنجی
۹۳	فن دلفی
۹۵	فن فیش باول
۹۶	فن تل استار
۹۶	فن رویداد مهم
۹۷	فن تجزیه و تحلیل خطا
۹۷	فن تجزیه و تحلیل شغل
۹۸	۱۸-۲ اجرای برنامه‌های آموزشی
۹۹	۱۹-۲ الگوهای مختلف اجرای دوره‌های آموزشی
۹۹	الگوی سستی
۱۰۰	الگوی گا سکی
۱۰۲	الگوی ترکیبی
۱۰۲	۲۰-۲ عامل مؤثر بر استقبال از دوره‌های آموزشی
۱۰۳	۲۱-۲ ارزشیابی اثر بخشی دوره‌های آموزشی
۱۰۴	۲۲-۱ تعاریف ارزشیابی
۱۰۵	۲۳-۲ الگوهای مرتبط با ارزشیابی اثر بخشی دوره‌های آموزشی

۱۰۵	رویکرد سیستماتیک
۱۰۵	رویکرد هدف‌مدار
۱۰۵	الگوی کرک پاتریک
۱۰۶	سطح عکس‌العمل
۱۰۶	سطح یادگیری
۱۰۷	سطح رفتار
۱۰۷	سطح نتایج
۱۰۸	۲-۱-۲۴ تحلیل مزین - اثر بخشی دوره‌های آموزشی
۱۰۹	۲-۱-۲۵ الگوی ارزشیابی اثر بخشی اسپکتر
۱۰۹	شناسایی و تصریح هدف‌های برنامه‌های آموزشی
۱۱۰	انتخاب طرح ارزشیابی
۱۱۰	طرح سنجش تک گروهی
۱۱۱	طرح سنجش پیش و پس از مون با یک گروه کارآموز
۱۱۱	طرح گروه کنترل
۱۱۲	طرح سنجش سه گروهی
۱۱۲	طرح گروه کنترل با یک پس از مون
۱۱۳	جمع‌آوری اطلاعات
۱۱۳	داده‌های سخت
۱۱۴	داده‌های نرم
۱۱۵	تجزیه و تحلیل و ارائه گزارش
۱۱۵	۲-۱-۲۶ الگوی ارزشیابی اثر بخشی نیکولز
۱۱۸	۲-۱-۲۷ الگوی بازگشت سرمایه ROI
۱۱۸	۲-۱-۲۸ مراحل ارزشیابی بر اساس مدل ROI
۱۲۰	ارزشیابی برنامه‌ریزی
۱۲۱	جمع‌آوری داده‌ها
۱۲۱	تحلیل داده‌ها
۱۲۲	مراحل جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۲۳	تفکیک اثرات آموزش
۱۲۳	تبدیل اثرات آموزش به منافع مادی
۱۲۴	محاسبه هزینه‌های آموزش
۱۲۶	مقایسه ارزش اثرات با هزینه‌های رخ داده
۱۲۶	۲-۱-۲۹ تحلیل هزینه - فایده دوره‌های آموزشی

۱۲۷	محاسبه‌ی هزینه‌ها
۱۲۷	هزینه‌های پرسنلی
۱۲۷	مواد آموزشی
۱۲۷	هزینه‌ی ارائه‌ی آموزش
۱۲۷	محاسبه‌ی منافع
۱۲۸	مواد
۱۲۸	صرفه‌جویی زمانی
۱۲۸	تجهیزات
۱۲۸	هزینه‌های جایگزینی یا حفظ کارکنان
۱۲۹	اجتناب از سایر مسائلی کارکنان
۱۳۰	بخش دوم: پیشینه‌ی تحقیق
۱۳۱	نظریات اندیشمندان
۱۳۱	مطالعات داخلی
۱۳۵	بررسی مقالات خارجی
۱۳۸	بخش سوم: سازمان تأمین اجتماعی و آموزش

فصل سوم: روش تحقیق

۱۴۱	جامعه آماری
۱۴۱	نمونه آماری
۱۴۲	روش گردآوری اطلاعات
۱۴۳	ابزار گردآوری اطلاعات
۱۴۳	روش تحقیق
۱۴۳	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل

۱۴۹	جمعیت شناختی
۱۵۶	آزمون فرضیه‌ها
۱۵۶	آزمون فرضیه‌ی اول
۱۶۰	نتیجه‌گیری فرضیه‌ی اول

۱۶۱	آزمون فرضیه‌ی دوم
۱۶۵	نتیجه‌گیری فرضیه‌ی دوم
۱۶۶	آزمون فرضیه‌ی سوم
۱۷۰	نتیجه‌گیری فرضیه‌ی سوم
۱۷۰	آزمون فرضیه‌ی چهارم
۱۷۴	نتیجه‌گیری فرضیه‌ی چهارم
۱۷۵	آزمون فرضیه‌ی پنجم
۱۷۹	نتیجه‌گیری فرضیه‌ی پنجم
۱۷۹	آزمون فرضیه‌ی ششم
۱۸۳	نتیجه‌گیری فرضیه‌ی ششم

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۸۷	یافته‌های کتاب
۱۸۸	مقایسه نتایج به‌دست آمده با نتایج کتاب مشابه
۱۸۹	فرضیه‌ها و پیشنهادات
۱۹۰	محدودیت‌ها
۱۹۰	پیشنهادهای

منابع و مأخذ

۱۹۳	منابع فارسی
۱۹۵	منابع خارجی

ضمائم و پیوست‌ها

۱۹۹	شاخص‌های عملکردی واحدها
۲۰۷	خروجی‌های Spss
۲۲۳	چکیده انگلیسی

فهرست جداول

جدول ۱-۲	تفاوت بین آموزش و پرورش	۳۷
جدول ۲-۲	رویه‌ها و روش‌های شناسایی نیازهای آموزشی	۴۹
جدول ۲-۳	مراحل آموزش دستورالعمل‌های شغلی و اصول یادگیری	۶۴
جدول ۲-۴	گردآوری و ساماندهی انواع اطلاعات در تنظیم برنامه‌های آموزشی	۷۹
جدول ۲-۵	خلاصه الگوی نیازسنجی روملر	۸۹
جدول ۲-۶	خلاصه الگوی نیازسنجی روست	۹۰
جدول ۲-۷	رویکرد مشارکتی در ارزشیابی اثر بخشی	۱۱۸
جدول ۲-۸	سطوح ارزیابی برای تعیین بازگشت سرمایه‌ی آموزش	۱۲۵
جدول ۲-۹	عملکرد واحد آموزش اداره کل استان آذربایجان غربی	۱۳۸
جدول ۴-۱	آمار کارکنان شعب مورد مطالعه	۱۴۹
جدول ۴-۲	آمار هشت‌های بدوی شعب مورد مطالعه	۱۵۰
جدول ۴-۳	آمار اعتراضات منجر به صدور اسناد دستی	۱۵۱
جدول ۴-۴	آمار اطلاع‌های واقعی انجام شده	۱۵۲
جدول ۴-۵	آمار یکسان‌سازی شماره بیمه‌های هشت رقمی	۱۵۳
جدول ۴-۶	آمار تغییرات هویتی بیمه‌شدگان	۱۵۴
جدول ۴-۷	آمار کارگاه‌های شناسایی شده جدید	۱۵۵
جدول ۴-۸	جدول آماره‌های خلاصه فرضیه‌ی اول	۱۵۶
جدول ۴-۹	جدول آزمون‌های چند متغیره‌ی فرضیه‌ی اول	۱۵۶
جدول ۴-۱۰	جدول آزمون مایجولی فرضیه‌ی اول	۱۵۷
جدول ۴-۱۱	جدول آزمون مقایسه اثرات درون گروهی فرضیه‌ی اول	۱۵۸
جدول ۴-۱۲	جدول میانگین کلی داده‌های فرضیه‌ی اول	۱۵۹
جدول ۴-۱۳	جدول میانگین تفکیکی داده‌ها فرضیه‌ی اول	۱۶۰
جدول ۴-۱۴	جدول آماره‌های خلاصه فرضیه‌ی دوم	۱۶۰
جدول ۴-۱۵	جدول آزمون‌های چند متغیره‌ی فرضیه‌ی دوم	۱۶۱
جدول ۴-۱۶	جدول آزمون مایجولی فرضیه‌ی دوم	۱۶۲
جدول ۴-۱۷	جدول آزمون مقایسه اثرات درون گروهی فرضیه‌ی دوم	۱۶۳
جدول ۴-۱۸	جدول میانگین کلی داده‌های فرضیه‌ی دوم	۱۶۳
جدول ۴-۱۹	جدول میانگین تفکیکی داده‌ها فرضیه‌ی دوم	۱۶۵
جدول ۴-۲۰	جدول آماره‌های خلاصه فرضیه‌ی سوم	۱۶۵
جدول ۴-۲۱	جدول آزمون‌های چند متغیره‌ی فرضیه‌ی سوم	۱۶۶
جدول ۴-۲۲	جدول آزمون مایجولی فرضیه‌ی سوم	۱۶۷
جدول ۴-۲۳	جدول آزمون مقایسه اثرات درون گروهی فرضیه‌ی سوم	۱۶۸

جدول ۲۴-۴	جدول میانگین کلی داده‌های فرضیه‌ی سوم	۱۶۸
جدول ۲۵-۴	جدول میانگین تفکیکی داده‌ها فرضیه‌ی سوم	۱۶۹
جدول ۲۶-۴	جدول آماره‌های خلاصه فرضیه‌ی چهارم	۱۷۰
جدول ۲۷-۴	جدول آزمون‌های چند متغیره‌ی فرضیه‌ی چهارم	۱۷۱
جدول ۲۸-۴	جدول آزمون مایجولی فرضیه‌ی چهارم	۱۷۱
جدول ۲۹-۴	جدول آزمون مقایسه اثرات درون گروهی فرضیه‌ی چهارم	۱۷۲
جدول ۳۰-۴	جدول میانگین کلی داده‌های فرضیه‌ی چهارم	۱۷۴
جدول ۳۱-۴	جدول میانگین تفکیکی داده‌های فرضیه‌ی چهارم	۱۷۴
جدول ۳۲-۴	جدول آماره‌های خلاصه فرضیه‌ی پنجم	۱۷۵
جدول ۳۳-۴	جدول آزمون‌های چند متغیره‌ی فرضیه‌ی پنجم	۱۷۶
جدول ۳۴-۴	جدول آزمون مایجولی فرضیه‌ی پنجم	۱۷۷
جدول ۳۵-۴	جدول آزمون مقایسه اثرات درون گروهی فرضیه‌ی پنجم	۱۷۷
جدول ۳۶-۴	جدول میانگین کلی داده‌های فرضیه‌ی پنجم	۱۷۸
جدول ۳۷-۴	جدول میانگین تفکیکی داده‌های فرضیه‌ی پنجم	۱۷۹
جدول ۳۸-۴	جدول آماره‌های خلاصه فرضیه‌ی ششم	۱۸۰
جدول ۳۹-۴	جدول آزمون‌های چند متغیره‌ی فرضیه‌ی ششم	۱۸۰
جدول ۴۰-۴	جدول آزمون مایجولی فرضیه‌ی ششم	۱۸۱
جدول ۴۱-۴	جدول آزمون مقایسه اثرات درون گروهی فرضیه‌ی ششم	۱۸۲
جدول ۴۲-۴	جدول میانگین کلی داده‌های فرضیه‌ی ششم	۱۸۳
جدول ۴۳-۴	جدول میانگین تفکیکی داده‌های فرضیه‌ی ششم	۱۸۳

فهرست نمودارها

نمودار ۱-۲	تعیین نیازهای آموزشی کارکنان با توجه به جنبه‌های عملکردی سازمان	۴۸
نمودار ۲-۲	تعیین نیازهای آموزشی کارکنان به وسیله ارزیابی عملکرد آنها	۵۲
نمودار ۲-۳	منحنی یادگیری برای یک ماشین‌نویس	۶۰
نمودار ۴-۱	توزیع فراوانی هشت‌های بدری شعب مورد مطالعه	۱۵۰
نمودار ۴-۲	توزیع فراوانی اسناد دستی صادره شعب مورد مطالعه	۱۵۱
نمودار ۴-۳	توزیع فراوانی ابلاغ‌های واقعی در شعب مورد مطالعه	۱۵۲
نمودار ۴-۴	توزیع فراوانی یکسان‌سازی شماره هشت رسمی	۱۵۳
نمودار ۴-۵	توزیع فراوانی تغییرات هویتی بیمه شدگان	۱۵۴
نمودار ۴-۶	توزیع فراوانی کارگاه‌های شناسایی شده	۱۵۵

فهرست شکل‌ها

شکل ۲-۱ الگوی کلی نیازسنجی فورد	۹۱
شکل ۲-۲ الگوی تفصیلی مراحل نیازسنجی فورد	۹۴
شکل ۲-۳ الگوی مستقیم در اجرای دوره‌های آموزشی	۱۰۰
شکل ۲-۴ الگوی گامی در اجرای دوره‌های آموزشی	۱۰۱
شکل ۲-۵ الگوی ترکیبی در اجرای دوره‌های آموزشی	۱۰۲
شکل ۲-۶ الگوی ارزشیابی اثر بخشی اسپکتر	۱۰۹
شکل ۲-۷ طرح سنجش تک گروهی	۱۱۰
شکل ۲-۸ طرح سنجش پیش و پس آزمون با یک آموزش با یک گروه کارآموز	۱۱۱
شکل ۲-۹ طرح گروه کنترل	۱۱۱
شکل ۲-۱۰ طرح سه گروهی	۱۱۲
شکل ۲-۱۱ طرح کنترل با یک پس آزمون	۱۱۳