

# آموزش منابع انسانی

(بررسی نظام آموزشی موجود در سازمان امور مالیاتی (گلستان))



تألیف:

سید حسین علوی



|                      |                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------|
| سرشناسه:             | علوی، سید حسین. ۱۳۵۴                                   |
| عنوان و نام پدیدآور: | آموزش منابع انسانی (بررسی نظام آموزشی) / سید حسین علوی |
| مشخصات ظاهری:        | ۱۹۰ ص                                                  |
| مشخصات نشر:          | گرگان، انتشارات نوروزی، ۱۳۹۰                           |
| شابک:                | ISBN: 978-964-151-366-7                                |
| وضعیت فهرست نویسی:   | فیبیا                                                  |
| موضوع:               | سازمان امور عالیاتی کشور، اداره کل امور عالیاتی        |
| رده بندی دیویی:      | ۳۵۲/۰۵۵۲۱                                              |
| رده بندی کنگره:      | ۱۱۳۹۰ ۱۳۹۰ ک ۸ / ۳ / ۲۰۲۰                              |
| شماره کتابشناسی ملی: | ۲۳۶۷۱۹۸                                                |

نام کتاب: آموزش منابع انسانی

مؤلف: سید حسین علوی

صفحه آرای: صدیقه قلیان

شماره شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۱۵۱-۳۶۶-۷

ناشر: نوروزی، گرگان

نوبت چاپ: اول- ۱۳۹۰

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

چاپ و صحافی: نوروزی

قیمت: ۳۵۰۰ تومان



www.entesharate-noruzi.com

entesharate.noruzi@gmail.com

گرگان، مهدیان شهید بهشتی، پاساژ رشا، انتشارات نوروزی، تلفن: ۰۱۷۱۲۲۴۱۳۸۵

|                       |                                       |
|-----------------------|---------------------------------------|
| ۱                     | مقدمه                                 |
| فصل اول: کلیات تحقیق  |                                       |
| ۷                     | چکیده                                 |
| ۹                     | مسئله تحقیق (بیان مسئله)              |
| ۱۰                    | اهمیت یا ضرورت موضوع تحقیق            |
| ۱۱                    | اهداف تحقیق                           |
| ۱۲                    | سئوالات و فرضیه های تحقیق             |
| ۱۳                    | روش تحقیق                             |
| ۱۴                    | قلمرو تحقیق                           |
| ۱۴                    | جامعه آماری                           |
| ۱۴                    | حجم نمونه و روش نمونه گیری            |
| ۱۵                    | ابزار جمع آوری اطلاعات و داده ها      |
| ۱۶                    | روشهای آماری تجزیه و تحلیل داده ها    |
| ۱۷                    | شرح واژه ها و اصطلاحات                |
| فصل دوم: ادبیات تحقیق |                                       |
| بخش اول: آموزش        |                                       |
| ۲۴                    | تعریف آموزش                           |
| ۲۶                    | آموزش از دیدگاه اسلام                 |
| ۲۶                    | علم و آموزش از دیدگاه امام علی (ع)    |
| ۲۷                    | آموزش در نگاه اندیشمندان              |
| ۲۹                    | سیری در پیشینه آموزش                  |
| ۲۹                    | - آموزش ضمن خدمت در ممالک توسعه یافته |
| ۳۰                    | - آموزش ضمن خدمت کارکنان در ایران     |
| ۳۱                    | عناصر آموزش                           |
| ۳۲                    | نظام آموزش کارکنان دولت               |
| ۳۴                    | قانون استخدام کشوری                   |
| ۳۵                    | فواید آموزش                           |

|         |                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------|
| ۳۷..... | آموزش عملگرا و کارآیی سازمان                               |
| ۳۷..... | آموزش و گروه خلاقیت                                        |
| ۳۸..... | آموزش راهبردی برای توسعه                                   |
| ۳۸..... | آموزش، رشد تمهد اخلاقی                                     |
| ۳۹..... | آموزش و بهبود عملکرد شغلی                                  |
| ۳۹..... | آموزش و بروز انرژی تازه                                    |
| ۴۰..... | آموزش معجزه نمی کند                                        |
| ۴۰..... | آموزش شرط لازم نه شرط کافی                                 |
| ۴۰..... | آموزش علمی و منظم                                          |
| ۴۱..... | آموزش موضوع گرا و آموزش مشکل گرا                           |
| ۴۲..... | اهمیت آموزش                                                |
| ۴۳..... | اهمیت آموزش در توسعه منابع انسانی                          |
| ۴۵..... | اهداف آموزش                                                |
| ۴۶..... | دلایل منطقی آموزش                                          |
| ۴۷..... | بهنگام سازی دانش و توانایی نیروی انسانی                    |
| ۴۸..... | فرآیند آموزش                                               |
| ۵۱..... | عوامل ضروری ساز آموزش                                      |
| ۵۲..... | خط مشی های آموزش                                           |
| ۵۳..... | طراحی و برنامه ریزی آموزش                                  |
| ۵۴..... | هدایت برنامه های آموزش                                     |
| ۵۴..... | روشهای آموزش ضمن خدمت کارکنان                              |
| ۵۷..... | آموزش ضمن خدمت عامل تقویت روحی، همدلی و همکاری             |
| ۵۷..... | کیفی بودن آموزش ضمن خدمت کارکنان                           |
| ۵۸..... | آموزش ضمن خدمت سستی، آموزش ضمن خدمت مدرن                   |
| ۵۹..... | آموزش به روش استاد شاگردی، قدیمی ترین و ابتدائی ترین روش   |
| ۶۰..... | آموزش ضمن خدمت، هماهنگ کننده نیازهای نیروی انسانی و سازمان |
| ۶۱..... | اهداف آموزش ضمن خدمت                                       |

## بخش دوم : آموزش در سازمان امور مالیاتی

|         |                                                               |
|---------|---------------------------------------------------------------|
| ۶۴..... | مباحثی پیرامون سازمان امور مالیاتی و وظایف آن                 |
| ۶۵..... | جایگاه آموزش در برنامه عملیاتی سازمان امور مالیاتی کشور       |
| ۶۶..... | آموزش راهکار ایجاد سازمان مالیاتی کارآمد                      |
| ۶۶..... | محورهای برنامه ریزی عملیاتی                                   |
| ۶۷..... | رسالت و اهداف سازمان                                          |
| ۶۸..... | تأمین بخشی از درآمدهای دولت                                   |
| ۶۸..... | شرح وظایف سازمان امور مالیاتی استان                           |
| ۷۰..... | سیری در پیشینه آموزش در وزارت امور اقتصاد و دارایی            |
| ۷۰..... | آموزش ضمن خدمت دانشکده امور اقتصادی و دارایی                  |
| ۷۲..... | تقسیم بندی کارکنان امور مالیاتی به سه گروه و اهمیت آموزش آنها |
| ۷۳..... | عملکرد مامور مالیاتی                                          |
| ۷۴..... | بهبود عملکرد مالیاتی                                          |
| ۷۵..... | تحقق اهداف سازمانی                                            |
| ۷۶..... | دوره های آموزشی سازمان امور مالیاتی                           |
| ۷۹..... | عوامل موثر بر اجرای دوره های آموزشی در سازمان                 |
| ۸۰..... | عوامل موثر بر استقبال از دوره های آموزشی                      |
| ۸۰..... | پرسنل آموزش دیده شرط لازم اصلاحات مالیاتی                     |
| ۸۱..... | جایگاه نیروی انسانی آموزش دیده نظام مالیاتی                   |
| ۸۳..... | آموزش مقدماتی ورود به سازمان                                  |
| ۸۴..... | نظام مالیاتی و برنامه آموزش                                   |
| ۸۴..... | آموزش مالیاتی                                                 |
| ۸۵..... | معاونت با مدیریت منابع انسانی                                 |
| ۸۵..... | آموزش کارکنان                                                 |
| ۸۶..... | دلایل حفظ و نگهداشت توانایی در کارکنان                        |
| ۸۶..... | ارتباط نظام آموزش با مدیریت منابع انسانی                      |

|         |                                                 |
|---------|-------------------------------------------------|
| ۸۷..... | آموزش مدیران                                    |
| ۸۷..... | اداره آموزش                                     |
| ۸۸..... | واحد آموزش                                      |
| ۸۸..... | وظایف مسئولین آموزش                             |
| ۸۹..... | ارزیابی آموزش                                   |
| ۸۹..... | مواد قانونی پیرامون آموزش                       |
| ۹۰..... | بررسی نقاط قوت و ضعف نظام آموزشی موجود          |
| ۹۱..... | - دلایل ناکارآمدی نظام آموزشی در ادارات مالیاتی |
| ۹۱..... | - ضعف آموزش با فقر آموزش                        |
| ۹۵..... | شرح شاخصهای بهبود عملکرد و تحقق اهداف سازمانی   |

### فصل سوم: متدولوژی (روش) تحقیق

|          |                                    |
|----------|------------------------------------|
| ۱۰۵..... | روش تحقیق                          |
| ۱۰۵..... | جامعه آماری                        |
| ۱۰۶..... | حجم نمونه، روشهای نمونه گیری       |
| ۱۰۶..... | ابزار گردآوری داده ها اطلاعات      |
| ۱۰۷..... | اعتبار و پایایی پرسشنامه           |
| ۱۰۸..... | روشهای آماری تجزیه و تحلیل داده ها |

### فصل چهارم: داده ها و تجزیه و تحلیل آنها

|          |                       |
|----------|-----------------------|
| ۱۰۹..... | تجزیه و تحلیل داده ها |
|----------|-----------------------|

## فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

|     |                   |
|-----|-------------------|
| ۱۵۱ | نتایج             |
| ۱۵۶ | محدودیت‌های تحقیق |
| ۱۶۱ | پیشنهادات         |

## ضمائم

|     |                                            |
|-----|--------------------------------------------|
| ۱۶۳ | پرسشنامه                                   |
| ۱۶۷ | عنوان کامل دوره های آموزشی یک کادر مالیاتی |
| ۱۷۱ | آئین نامه اجرایی ماده ۲۱۹ ق م م            |
| ۱۸۵ | منابع                                      |

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| جدول دوره ها و مشخصات آموزشی .....                                                 | ۷۸  |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در تشخیص صحیح مالیات .....                   | ۱۱۲ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در تعامل ماموران و مؤدیان مالیاتی .....      | ۱۱۳ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در سرعت ماموران در رسیدگی .....              | ۱۱۴ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در جلوگیری از تداخل وظایف و مسئولیتها .....  | ۱۱۵ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در کارآمدی ماموران در ممیزی مالیاتی .....    | ۱۱۶ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در کاهش خطاها و دوباره کاریها .....          | ۱۱۷ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در حفظ و بایگانی اسناد و پرونده ها .....     | ۱۱۸ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در سهولت کشف منابع جدید مالیاتی .....        | ۱۱۹ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در فرآیند کسب اطلاعات و آمار مؤدیان .....    | ۱۲۰ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در بروزرسانی رسیدگی پرونده های مالیاتی ..... | ۱۲۱ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در جلوگیری از مرور زمان .....                | ۱۲۲ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در بهبود فعالیتهای اداری .....               | ۱۲۳ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در افزایش درآمدهای مالیاتی .....             | ۱۲۴ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در وصول مالیاتهای معوقه .....                | ۱۲۵ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در جلوگیری از فرار مالیاتی .....             | ۱۲۶ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در پرداخت بموقع مالیات .....                 | ۱۲۷ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در افزایش رضایتمندی مؤدیان .....             | ۱۲۸ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در کاهش اعتراضات و شکایات .....              | ۱۲۹ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در رشد خود اظهاری مؤدیان .....               | ۱۳۰ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در سرعت ارائه خدمات به مؤدیان .....          | ۱۳۱ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در ارتقاء سطح آگاهی مؤدیان .....             | ۱۳۲ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در بهبود تکريم از ارباب رجوع .....           | ۱۳۳ |
| جدول تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در ارائه با کیفیت خدمات به مؤدیان .....      | ۱۳۴ |

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| جدول دیدگاه افراد مورد پژوهش در رابطه نظام آموزشی با بهبود عملکرد                                         | ۱۳۵ |
| جدول دیدگاه افراد مورد پژوهش در رابطه نظام آموزشی با تحقق اهداف سازمانی                                   | ۱۳۶ |
| جدول دهکهای مربوط به نمرات دیدگاه کارکنان مبنی بر رابطه نظام آموزشی بر بهبود عملکرد و تحقق اهداف سازمانی  | ۱۳۷ |
| جدول تاثیر پست سازمانی در نگرش کارکنان نسبت به ارتباط بین نظام آموزشی و بهبود عملکرد                      | ۱۳۸ |
| جدول تاثیر پست سازمانی در نگرش کارکنان نسبت به ارتباط بین نظام آموزشی                                     | ۱۳۹ |
| جدول تاثیر شهرستان محل خدمت و نگرش کارکنان نسبت به ارتباط نظام آموزشی موجود با بهبود عملکرد               | ۱۴۰ |
| جدول تاثیر شهرستان محل خدمت در نگرش کارکنان نسبت به ارتباط بین نظام آموزشی موجود با تحقق اهداف سازمانی    | ۱۴۱ |
| جدول میانگین نمرات دیدگاه افراد مورد پژوهش بر بهبود عملکرد و تحقق اهداف سازمانی به تفکیک شهرستان محل خدمت | ۱۴۲ |
| جدول تاثیر سابقه کاری افراد و نگرش آنها در مورد ارتباط نظام آموزشی بر بهبود عملکرد                        | ۱۴۳ |
| جدول تاثیر سابقه کاری افراد و نگرش آنها در مورد ارتباط نظام آموزشی بر تحقق اهداف سازمان                   | ۱۴۴ |

## فهرست نمودار

| صفحه | عنوان                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ۱۱۲  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در تشخیص صحیح مالیات                   |
| ۱۱۳  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در تعامل ماموران و مؤدیان مالیاتی      |
| ۱۱۴  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در سرعت ماموران در رسیدگی              |
| ۱۱۵  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در جلوگیری از تداخل وظایف و مسئولیتها  |
| ۱۱۶  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در کارآمدی ماموران در ممیزی مالیاتی    |
| ۱۱۷  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در کاهش خطاها و دوباره کاریها          |
| ۱۱۸  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در حفظ و بایگانی اسناد و پرونده ها     |
| ۱۱۹  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در سهولت کشف منابع جدید مالیاتی        |
| ۱۲۰  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در فرآیند کسب اطلاعات و آمار مؤدیان    |
| ۱۲۱  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در بروزرسانی رسیدگی پرونده های مالیاتی |
| ۱۲۲  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در جلوگیری از مرور زمان                |
| ۱۲۳  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در بهبود فعالیتهای اداری               |
| ۱۲۴  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در افزایش درآمدهای مالیاتی             |
| ۱۲۵  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در وصول مالیاتهای معوقه                |
| ۱۲۶  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در جلوگیری از فرار مالیاتی             |
| ۱۲۷  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در پرداخت بموقع مالیات                 |
| ۱۲۸  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در افزایش رضایتمندی مؤدیان             |
| ۱۲۹  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در کاهش اعتراضات و شکایات              |
| ۱۳۰  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در رشد خود اظهاری مؤدیان               |
| ۱۳۱  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در سرعت ارائه خدمات به مؤدیان          |
| ۱۳۲  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در ارتقاء سطح آگاهی مؤدیان             |
| ۱۳۳  | نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در بهبود تکریم از ارباب رجوع           |

- نمودار تاثیر دوره های آموزشی برگزار شده در ارائه با کیفیت خدمات به مؤدیان ..... ۱۳۴
- نمودار دیدگاه افراد مورد پژوهش در رابطه نظام آموزشی با بهبود عملکرد ..... ۱۳۵
- نمودار دیدگاه افراد مورد پژوهش در رابطه نظام آموزشی با تحقق اهداف سازمانی ..... ۱۳۶
- نمودار میانگین نمرات افراد مورد پژوهش نسبت به تاثیر آموزش در بهبود عملکرد به تفکیک شهرستان محل خدمت ..... ۱۴۲
- نمودار میانگین نمرات افراد مورد پژوهش نسبت به تاثیر آموزش در تحقق اهداف سازمانی به تفکیک شهرستان محل خدمت ..... ۱۴۳

www.ketab.ir

## مقدمه

امروزه آموزش به عنوان یکی از مکانیزم های اصلی در توسعه منابع انسانی در حوزه سازمانها مورد توجه میباشد. افزایش سطح دانش، آگاهی و شعور نیروی انسانی در ابعاد مختلف، امروزه از اهمیت فوق العاده ای برای دستیابی به اهداف سازمانی، برخوردار می باشد و باید طراحی و برنامه ریزی دقیق در این امر به کاهش شکاف موجود با دنیای توسعه یافته منجر گردد.

منابع انسانی موجود در سازمانها، بایستی با برخورداری از دانش و مهارت جدید و به روز، خود را با تکامل شتاب آلود علوم و فناوری همگام کنند. سازمانها نیز باید بتوانند با به کارگیری سیستمهای آموزش و یادگیری هدفمند، سازگار با مأموریت، اهداف و استراتژیهای سازمانی، در صدد توسعه و نوسازی و افزایش سرمایه دانشی و فکری و پرورش منابع انسانی خود بپردازند.

سازمان امور مالیاتی نیز در این فرآیند چاره ای جز افزایش کارآمدی و توانمندی نیروی انسانی خود جهت دستیابی به اهداف سازمانی ندارد و در این مسیر آموزش یکی از کارآمدترین روشهاست که می بایست با استفاده از ابزارها و امکانات و روشهای نوین آن را به کار بست. مأموران مالیاتی توانمند و کارآمد را نیز در فرآیند یک آموزش صحیح می توان بدست آورد و حفظ کرد.

بدون شایستگی و کارکرد درست کارکنان بهترین و پیشرفته ترین مقررات، دستاورد شایان توجهی را به ارمغان نخواهد آورد. از همین رو پرداختن به تربیت مناسب و ارتقاء سطح دانش و کارآئی مأموران مالیاتی و ترویج فرهنگ عمل به قانون، در میان آنان همواره باید به عنوان گام اساسی در طریق اصلاح مجموعه سازمان و تأمین بازده مطلوب آن مورد توجه و اهتمام وافی قرار گیرد. در این میان امر آموزش از اهمیت بسیار برخوردار است. البته آنچه مهم است روش و سازماندهی آموزش است. تجارب چند سال اخیر در این زمینه چندان امیدبخش نبوده است و ایجاب می کند که تحولی اساسی در نحوه آموزش و اهداف آن صورت پذیرد.

قانون مالیاتی مانند هر رشته دیگر از قوانین یک سلسله مطالب نظری خاص خود را دارد. این مطالب قطعاً باید به طور دقیق آموزش داده شوند. بویژه نسبت به تعلیم اصول حقوقی حاکم بر مناسبات و اقدامات مالیاتی، اخلاق، روابط اداری و اصول حاکم بر آن و دیگر موارد توجه شایانی مبذول گردد.

سازمان‌ها، تشکلهای انسانی بوده که به منظور انجام کار در راستای اهدافی خاص تحقق می‌یابند. گرچه در جهان پویای امروز، سازمان‌ها با فن‌آوری مواجه بوده، اما هنوز از انسان بی‌نیاز نبوده و توسط انسانها برنامه‌ریزی شده و اداره می‌گردند. از این رو منبع اساسی سازمان باید اداره شود، پرورش گردد، رشد یابد و امکانات و تسهیلات رفاهی او و خانواده‌اش فراهم آید.

در نگاه جدید مدیریت منابع انسانی (Human resource management)، انسان به عنوان کلیدی‌ترین عنصر و نه به عنوان یکی از منابع نگریسته می‌شود که نه فقط باید به اداره او در درون سازمان پرداخته بلکه باید محیط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی او را لحاظ نمود، تا بتوان به درستی توان او را در خدمت اهداف سازمان قرار داد. اهمیت توجه به منابع انسانی در انجام امور از دیرباز مورد توجه اندیشمندان بوده است چنانکه آمده است :

|                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| به مردم گفت دانشمند چینی    | سخن‌های مرا نیکو شمارید   |
| اگر برنامه یک ساله دارید    | برنج اندو حیاط خود بکارید |
| درخت میوه باید کاشت در باغ  | اگر برنامه ده ساله دارید  |
| اگر برنامه صدساله است، باید | به انسان ساختن همت گمارید |
| چون انسان تربیت کردید، شاید | جهانی را به دست او سپارید |

پیشرفتهای علمی و فنی، صنعتی با چنان سرعتی در حال رشد می‌باشند که ناچار به آموختن در طول زندگی می‌شویم. نیاز کنونی جامعه به موضوع آموزش در قید زمان دوره

و گروه خاصی نمی‌گنجد بلکه در همه زمانها، دوره‌ها و در میان همه گروهها این مبحث از جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد.

تجربه کشورهای توسعه یافته را به این امر رهنمون می‌سازد که نیروی انسانی به عنوان اساسی‌ترین پایه و بنیاد هرگونه توسعه می‌باشد و می‌تواند ابتکارات و خلاقیت‌های وی را با آموزش به اثبات رساند و اثربخشی آن را زیاد کرده و به کارآیی وی بیافزاید، مسلماً با وجود امر آموزش نیروی انسانی کیفیت کارها از فرآیند بهتری برخوردار خواهد بود. پیشرفت‌ها و تحولات مختلف حیات اجتماعی و تأثیر عمیق آن در فعالیتهای تولیدی، خدماتی و موسسات و سازمانها، نیاز آموزش نیروی انسانی شاغل در سازمان و یا کل جامعه را افزایش می‌دهد.

فرآیند آموزش مستمر در ساخت و بافت درونی سازمان، بعنوان سیستم پویا، متحرک و پیشرونده، جان و توان و روح جدیدی در کالبد سازمان خواهد دمید، با تلفیق و هماهنگی با سایر سیستمهای درونی سازمان، نظیر سیستم‌های عام برنامه‌ریزی نیروی انسانی، سیستم پرسنلی، استخدامی و ارزشیابی و طبقه‌بندی مشاغل، حقوق و دستمزد، سیستم حفاظت نیروی انسانی و خدمات رفاهی و... همچون مکانیسمی قدرتمند، کارآئی کمی و کیفی سازمان را به طور مداوم افزایش خواهد داد.

سیستم آموزش کارکنان در سازمانها، همچنین زمینه مساعدی برای رشد و پرورش استعدادها و قابلیت‌های کارکنان را فراهم خواهد نمود و ضمن بهبود کیفیت و کمیت کار و عملکرد پرسنلی، شرایط مناسب برای جایگزینی، ارتقاء و ترفیعات و چرخشهای شغلی را مهیا و امکان برقراری توزیع متناسب و متعادل مشاغل بین کارکنان را بوجود خواهد آورد.

معاون پژوهشی وزیر علوم<sup>۱</sup>: ما نیازمند تلاش فراوان و جامع در امر آموزش هستیم و اگر در حال حاضر استارت شروع یک برنامه منسجم، در این امر را بزنیم، باز نیازمند یک تلاش چند دهه‌ای هستیم تا بتوانیم شاید عقب ماندگی‌های خود را جبران کنیم. ضعیف

توصیف کردن مدیریت علمی در کشور، تنظیم ساز و کارهای مدیریت علمی کشور را در جهت جبران عقب ماندگی های موجود نیازمند تلاش بیش از ۵۰ سال می داند که البته توجه به امر پژوهش و آموزش دستیابی به راهکارهای سریعتر می تواند ما را در پیشبرد این امر موفق گرداند.

انسان موجودیت تغییرپذیر با توانائی های بالقوه نامحدود می باشد که این توانائی ها می تواند تحت نظام و برنامه ریزیهای آموزش و پرورش صحیح به تدریج به فعلیت درآید که این وظیفه خطیر در سازمانها و موسسات، به مدیریت از جمله وظایف عمده نظام بهسازی منابع انسانی است. نقش و اهمیت آموزش در بهبود و ارتقاء توانمندی های علمی و تخصصی کارکنان و با توجه به اهداف و انتظاراتی که در جهت افزایش بهره وری و توسعه شاخص عملکردی وجود دارد و نیز با عنایت به نتیجه آموزش اثربخش و کارآمد، تغییر رفتار و تحول در منابع انسانی و ارتقاء سطح کارآمدی آنان است، لذا ارزیابی آموزش گیرندگان در حین و پس از طی دوره یکی از گامهای اصلی فرآیند آموزش است که در آن به نتایج و اثرات برنامه ریزیهای انجام شده در افزایش سطح توانمندیهای شغلی و مهارتی پرداخته می شود و این مهم جز از طریق نظارت و پیگیری مستمر و مسئولانه و ارزشیابی عادلانه مدیر و سرپرست مستقیم تحقق نخواهد یافت.

در این نوشتار که در سال ۱۳۸۴ انجام شده و تلاش بر آن است که نسبت به مبحث آموزش و نقش آموزش در بهبود عملکرد کارکنان مالیاتی و تحقق اهداف اداره کل امور مالیاتی استان گلستان، مطالبی به رشته تحریر در آید.

شایسته است این اثر همراه با عرض سپاس فراوان، تقدیم کنم محضر اساتید خوبم جناب آقای دکتر گرجی (استاد محترم راهنما) و دکتر مستقیمی (استاد محترم مشاور) و دکتر مهرانی (استاد محترم داور) و دکتر بهنامپور (استاد محترم تحلیلگری آماری)، جناب آقای عمران طیبی (مدیر کل محترم امور مالیاتی استان) و معاونین محترم ایشان و کلیه همکاران مالیاتی استان، خانواده عزیزم بویژه همسر گرامیم که در انجام این پژوهش، بنده را یاری کردند.