

نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان

به منظور دستیابی به یک مدل تلفیقی کارآمد

Training needs assessment for insurance industry employees

دریافت مقاله: ۱۳۸۸/۱۱/۱۸، پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۶/۱۶

M. Norian, (Ph.D), F. Oshtorani, (M.A)

دکتر محمد نوریان^۱ و فاطمه اشترانی^۲

Abstract: This is a needs assessment study that aimed to develop an integrated model for insurance industry employees. The model was supposed to overcome shortcomings involved in needs assessment including costly and time-consuming processes and a lack of clarity in terms of tasks and administrative procedures. To this end, a company with 6 departments and 290 employees was approached. Initially, two models were combined to provide an integrated model for needs assessment. Then, job descriptions in various departments were considered along with required knowledge, attitude, and skills for each position. Data analysis revealed training needs of employees in different categories including instant, strategic, continuous, and neutral. Finally, the integrated model was revised and finalized based on findings.

چکیده: هدف از این مقاله نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان به منظور دستیابی به یک مدل تلفیقی کارآمد می‌باشد؛ مدلی که بتواند برخی محدودیت‌های نیازسنجی همچون طولانی و هزینه‌بر بودن، عدم وجود شرح وظایف مصوب و مشکلات اجرایی را برطرف نماید. جهت دستیابی به هدف فوق شرکت آتیه‌سازان حافظ با ۶ رشته شغلی و نمونه‌ای ۲۵۹ نفری به عنوان جامعه آماری انتخاب شد. ابتدا جهت دستیابی به یک مدل نیازسنجی، با ترکیب دو مدل نیازسنجی شغل و شاغل، یک مدل متناسب، طراحی و با استفاده از ابزار پرسش‌نامه شرح وظایف ۶ رشته شغلی استخراج و "نیازهای هر شغل" در سه حیطه دانش، نگرش و مهارت فهرست گردید. داده‌های به دست آمده از پژوهش با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی، شامل آزمون t تک گروهی و t دو گروه وابسته، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و "نیازهای آموزشی کارکنان" مشخص و با استفاده از آزمون برآورد دامنه براساس نوع نیاز (فوری، استراتژیک، مداوم و خنثی) اولویت‌بندی گردید. در نهایت مدل تلفیقی نیازسنجی با استناد بر نتایج اجرای پژوهش بازنگری و تبیین گردید.

کلید واژه‌ها: نیازسنجی آموزشی، صنعت بیمه، اولویت بندی

Key words: needs assessment, insurance industry, integrated model

نیازها، مدل تلفیقی کارآمد

تلفن تماس: ۳-۶۶۹۵۴۵۹۱

۱. نویسنده مسئول: استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب

۲. کارشناسی ارشد تکنولوژی آموزشی

مقدمه

پیشرفت‌های علمی، صنعتی و تحولات اجتماعی دهه‌های اخیر، تأثیرات مثبتی را در توسعه و رفاه اجتماعی داشته است. در همین راستا صنعت بیمه توانسته با ارائه خدمات گوناگون و متنوع، نقش تعیین‌کننده‌ای در پیشرفت و بهبود وضعیت اقتصادی مردم و کمک به توسعه اقتصادی و اجتماعی داشته باشند.

یکی از انواع پوشش‌های بیمه‌ای، بیمه بیماری (درمان) است. بیمه اجتماعی یا درمانی توسط دولت با عنوان بیمه پایه به تمامی افراد جامعه ارائه می‌شود. در واقع هزینه‌های بیمه پایه توسط دولت و بخشی از آن توسط بیمه شده پرداخت می‌شود. با توجه به این‌که خدمات بیمه‌های پایه محدودیت و سقف مشخصی دارند، برخی از خدمات درمانی را دربر نمی‌گیرند که این خدمات در فصل جدیدی به عنوان "بیمه‌های مکمل" ارائه می‌شود.

شرکت‌های بیمه چون دیگر سازمان‌های اجتماعی متشکل از مجموعه عوامل و عناصری هستند که در تعامل با یکدیگر به دنبال تحقق اهداف از پیش تعیین شده‌ای می‌باشند. بی شک یکی از مهم‌ترین عوامل و ارکان هر سازمان عامل انسانی است؛ بطوریکه حیات سازمان تا حدود زیادی بستگی به مهارت‌ها و آگاهی‌های مختلف کارکنان آن دارد و هرچه دانش و مهارت‌ها به هنگام و بهینه باشد، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می‌شود. بنابراین آموزش منابع انسانی نه تنها در ایجاد دانش و مهارت‌های ویژه نقش به‌سزایی دارد، بلکه باعث می‌شود که کارکنان در ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهیم باشند و خود را با فشارهای متغیر محیطی وفق دهند (ابطحی، ۱۳۷۷).

یادگیری مستمر راهبردی سودمند و کارآمد در دستیابی به اهداف فردی و سازمانی است. این راهبرد با استفاده از شیوه‌های جدید آموزشی چون یادگیری الکترونیکی^۱ می‌تواند زمینه اجرای بهتر آموزش منابع انسانی را فراهم آورد (روزنبرگ^۲، ۲۰۰۰).

شناخت و بررسی نیازهای آموزشی پیش نیاز یک نظام آموزشی موفق می‌باشد. در واقع اولین گام در برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان هر سازمان، تعیین نیازهای آموزشی آنان است. نیازسنجی آموزشی فرایند تعیین و تأکید بر نیازهای آموزشی است (گاپتا و همکاران، ۲۰۰۷). با

۱ . E-Learning

۲ . Rosenberg.M.J

استفاده از این فرایند می‌توان اهداف، دروندادها و چگونگی استفاده بهینه از منابع و امکانات را تعیین نمود (گوردون^۱، ۱۹۹۴). این در حالی است که تعیین مهارت‌ها و دانش‌های فعلی و مورد نیاز کارکنان در هر زمان ضروری است (دیوید، تیندال، بدگر، وب استر، ۲۰۰۹).

تغییرات سریع در مقررات و قوانین بیمه‌های درمانی، تنوع بیماری‌ها، تحول در روش‌های تشخیصی - درمانی و توسعه فزاینده تکنولوژی، ابزار و ماشین‌های پزشکی، از جمله عواملی است که صنعت بیمه مکمل را از جنبه نیازسنجی آموزشی از برخی صنایع دیگر متمایز می‌کند. نیازسنجی آموزشی با استفاده از یک الگوی مناسب در این صنعت باید فرایندی مستمر باشد تا تغییرات دائمی نیازها را سنجیده و بر اساس آن دوره‌های آموزشی متناسب طراحی گردد. یک الگوی مناسب نیازسنجی باید هدف، قلمرو، روش و رویه‌های اجرایی و سایر ابعاد لازم جهت انجام یک پروژه نیازسنجی آموزشی را مشخص کند (عباس زادگان و ترک زاده، ۱۳۷۹).

انتخاب روش و الگوی نیازسنجی آموزشی که متناسب با شرایط و ویژگی‌های خاص این صنعت باشد از جمله مسائل اصلی این نوع مطالعات می‌باشد. این الگو باید کم‌هزینه و از قابلیت اجرایی بالایی برخوردار بوده تا امکان اجرای مستمر آن در مقاطع کوتاه زمانی وجود داشته باشد. بنابراین هدف این پژوهش، نیازسنجی آموزشی مشاغل و شاغلین بیمه مکمل درمان شرکت آتیه سازان حافظ با استفاده از الگوی بهینه و اولویت بندی نیازهای آنان است.

الگوهای نیازسنجی آموزشی را می‌توان در دو قالب توصیف نمود: الف؛ الگوهای عمومی یا شاغل چون الگوی کافمن و هرمن، الگوی کلاین، الگوی تحلیل نیازهای آموزشی سانی استوت و ب؛ الگوهای نیازسنجی شغل در سطوح سازمانی، شغلی و فردی چون الگوی تحلیل وظیفه و الزامات دانشی، مهارتی، الگوی تحلیل جی تی اف، اس^۳ ماتریس‌های مهارت الگوی داکيوم^۴، الگوی تحلیل آلیسون رزت^۵ (خراسانی، ۱۳۸۶).

هدف در الگوهای نیازسنجی "شغل"، آگاهی یافتن نسبت به آن دسته از دانش‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌هایی است که برای انجام شایسته وظایف یک شغل مورد نیاز است و هدف الگوهای

۱ . Gordon, S. E

۲ . David, R. Tindall, S. Badger, M. Webster, K

۳ . J.T.F.S Analysis Needs Assessment Model

۴ . DACUM

۵ . Rossett, Allison Analyze Method

نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان

نیازسنجی "شاغل"، بررسی میزان دانش، مهارت و نگرش‌هایی است که کارکنان یک شغل برای اجرای شایسته وظایف آن شغل نیاز دارند.

همچنین الگوهای نیازسنجی آموزشی را می‌توان از جنبه منابع و روش‌های جمع‌آوری اطلاعات نیز طبقه‌بندی کرد. به عنوان مثال در الگوی تجزیه و تحلیل شغل، اصلی‌ترین منبع اطلاعاتی، اسناد مرتبط با وظایف شغلی و سازمانی است و مراحل پنج‌گانه آن که عبارتند از: ۱. شناسایی حوزه‌های شغلی، ۲. شناسایی نقش‌ها و وظایف اصلی، ۳. تجزیه وظایف شغلی به کارها، پاره‌کارها و مهارت ۴. تدوین هدف‌های آموزشی، ۵. انتخاب محتوای آموزشی (سلطانی، ۱۳۸۶) براساس اسناد مرتبط با شرح وظایف شغلی صورت می‌گیرد، در حالی که در الگوی داکيوم منابع اطلاعاتی، کارشناسان و کارکنان بوده و با استفاده از روش مشاهده، پرسش‌نامه و مصاحبه اطلاعات جمع‌آوری می‌گردد.

مراحل الگوی داکيوم عبارت است از ۱. بررسی شرح شغل و اسناد مکتوب، ۲. مصاحبه با کارشناسان و متخصصان برای دستیابی به کارکردها، تکالیف و مراحل ۳. مشاهده کارکنان در حین انجام وظیفه ۴. دستیابی به فهرست وظایف مصوب ۵. تبیین دانش، نگرش و مهارت مورد نیاز ۶. نوشتن منابع (گلدستاین و فورد، ۲۰۰۰).

پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه نیازسنجی صنعت بیمه در ایران هر کدام براساس اهداف پژوهش و ویژگی‌های جامعه آماری از الگوی خاصی تبعیت نموده‌اند. از جمله اسدی (۱۳۸۳) پژوهشی تحت عنوان نیازسنجی آموزشی کارکنان مشاغل فنی، مالی، و اداری شرکت بیمه ایران در استان تهران، حضرتی (۱۳۸۳) نیازسنجی آموزشی کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا بر مبنای تحصیلات دانشگاهی آنان، رضوانی (۱۳۸۶) نیازسنجی آموزشی کارکنان پیمانی بیمه مرکزی ایران به منظور طراحی نظام آموزشی مناسب و چیدار و همکاران (۱۳۸۵) پژوهشی با عنوان بررسی نیازهای آموزشی کارشناسان صندوق بیمه محصولات کشاورزی، انجام داده‌اند.

همچنین پژوهش‌های نیازسنجی آموزشی کارکنان و مشاغل متعددی در داخل و خارج کشور انجام شده است. از جمله نیازسنجی آموزشی فارغ‌التحصیلان افسری پایگاه نیروی دریایی آمریکا (استیسکال^۲، ۲۰۰۸)، نیازسنجی آموزشی کارکنان صنایع غذایی پنسیلوانیا

۱ . Goldstein & Ford

۲ . Styskal. Michael

(ناپلئون، فریدمن و شارما^۱، ۲۰۰۶)، تعیین نیازهای ارتقاء شغلی کارگران یقه سفید (ستادی) شرکت برق تایوان (لی ای هسون، ۲۰۰۵).

پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به سئوال‌های ذیل می‌باشد:

۱. نیازهای آموزشی مشاغل و کارکنان صنعت بیمه مکمل درمان شرکت آتیه سازان حافظ کدامند؟

۲. اولویت‌بندی نیازهای آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان شرکت آتیه سازان حافظ چگونه است؟

روش پژوهش

این پژوهش توصیفی، از نوع مطالعات نیازسنجی و طرح آن بر اساس ترکیبی از الگوهای داکيوم و تجزیه و تحلیل شغل می‌باشد. الگو ترکیبی بر مبنای ویژگی‌های جامعه پژوهش، ضرورت ارزان بودن و اجرای آسان نیازسنجی، طراحی گردیده تا بتوان نیازسنجی را در دوره‌های کوتاه زمانی اجرا کرده و بطور مستمر نیازهای آموزشی را شناسایی و بر اساس آن دوره‌های آموزشی را اصلاح کرد. مراحل اجرای پژوهش عبارتند از: ۱. انتخاب جامعه آماری؛ ۲. تدوین شرح وظایف در حال اجرا از طریق مطالعه اسناد، مصاحبه و کاربینی؛ ۳. تحلیل وظایف رفتار در حیطه‌های دانشی، مهارتی و نگرشی؛ ۴. تنظیم ابزار تحقیق؛ ۵. جمع‌آوری اطلاعات از کارکنان هر شغل بر اساس وظایف موجود و مطلوب رفتار در کارکنان آن شغل؛ ۶. تجزیه و تحلیل آماری و استخراج نیازها و ۷. اولویت‌بندی نیازها. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شاغل و مشاغل بیمه درمان مکمل شرکت آتیه سازان حافظ با ۲۵۹ کارمند در ۶ رشته شغلی، می‌باشد.

ابزار پژوهش یک پرسش‌نامه دو سویه و دارای سه ستون اصلی است. ستون اول مربوط به وضعیت موجود رفتارها در کارکنان، ستون آخر مربوط به وضعیت مطلوب رفتار جهت انجام بهینه وظایف شغلی و ستون میانی، رفتارهای استخراج شده از تحلیل وظایف برای هر شغل، که ستون اول و آخر، هر کدام دارای چهارگزینه بر اساس مقیاس لیکرت می‌باشند.

۱ . Napoleon.L;Freedman.D;Sharma.P

نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان

با تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به ستون سوم، وضعیت مطلوب اجرای شغل مشخص می‌شود یعنی رفتارهایی که باید انجام شود تا وظایف شغلی به شکل مطلوب اجرا گردد و با تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به ستون اول، وضعیت رفتارها در کارکنان سنجیده می‌شود. با مقایسه وضع موجود و مطلوب و تعیین شکاف بین آن دو، نیازهای آموزشی کارکنان به دست می‌آید.

پایایی ابزار پژوهش با اجرای آزمایشی در یک نمونه ۳۲ نفری (که با استفاده از جدول مورگان به دست آمده بود) طبق آزمون آلفای کرانباخ عدد ۰/۹۶ محاسبه گردید که در حد مطلوبی قرار دارد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی و به منظور پاسخ به سئوال‌های پژوهش از آزمون T تک گروهی و T دو گروه هم‌بسته استفاده شده است. اولویت‌بندی نیازها نیز بر اساس جدول ۱ و تحت چهار عنوان نیازهای فوری، استراتژیک، مداوم و خنثی و از طریق آزمون برآورد دامنه انجام شده است.

جدول ۱. توزیع اولویت‌های آموزشی

نام نیاز	وضعیت موجود (حاضر) میزان برخورداری	وضعیت مطلوب (آینده) میزان ضرورت برخورداری
نیازهای فوری	کم	زیاد
نیازهای استراتژیک (درازمدت)	زیاد	کم
نیازهای مداوم	زیاد	زیاد
نیازهای خنثی	کم	کم

مبنای تعیین اولویت‌بندی نیازها، به ضرورت و سرعت برطرف کردن نیازهای آموزشی کارکنان برمی‌گردد. به عبارت دیگر برخی از نیازها باید فوری برطرف شود تا خدمت‌رسانی در سازمان با اختلال روبرو نگردد. این نوع از نیازها در مورد دانش، نگرش و مهارت‌هایی است که کارکنان در حال حاضر از آن به میزان کمی برخوردار می‌باشند و برای انجام کار مطلوب باید آن‌ها را کسب کنند. نیازهای استراتژیک، نیازهایی است که باید در بلندمدت مورد توجه برنامه-

ریزان باشد. به عبارت دیگر دانش، نگرش و مهارت‌هایی که در حال حاضر به میزان زیادی وجود دارد و میزان مطلوبیت آن‌ها از طرف کارکنان کم اعلام شده است. در همین راستا نیازهای مداوم شامل مواردی است که اکنون از وضعیت خوبی برخوردار است و مطلوبیت آن‌ها نیز زیاد است. بنابراین شایسته است بطور مستمر مورد توجه باشد تا در صورت زوال وضع موجود مورد بازآموزی قرار گیرد. نیازهای خستگی دربردارنده دانش، نگرش و مهارت‌های است که نقشی در مطلوبیت عملکرد کارکنان نداشته و در حال حاضر نیز در رفتار آن‌ها دیده نمی‌شود. به عبارت دیگر این نوع نیازها در برنامه آموزشی سازمان قرار نگرفته و از طریق آموزش غیرحضور و غیرمستقیم قابل رفع است.

یافته ها

به منظور پاسخگویی به اولین سؤال پژوهش: "نیازهای آموزشی مشاغل و کارکنان صنعت بیمه مکمل درمان شرکت آتیه سازان حافظ کدامند؟" اطلاعات به دست آمده به تفکیک ۶ رشته شغلی در جداول ۲ تا ۷ آمده است:

اسناد پزشکی: اطلاعات بدست آمده از صلاحیت‌های کارکنان شغل اسناد پزشکی در جدول ۲ بشرح ذیل می باشد:

جدول ۲. مقایسه «صلاحیت‌های کارکنان» اسناد پزشکی

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱	آگاهی از ضوابط	موجود	۴/۰۳	۰/۷۵	-۶/۱۸	۳۳	۰/۰۰۱
	رسیدگی به اسناد و ضوابط قرارداد	مطلوب	۴/۷۱	۰/۵۲			
۲	شناخت بیماری‌ها	موجود	۳/۵۹	۰/۷۴	-۶/۰۲	۳۳	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۴۱	۰/۷۰			
۳	آشنایی با تعرفه بیمه	موجود	۳/۸۵	۰/۸۳	-۵/۴۹	۳۲	۰/۰۰۱
	درمان همگانی	مطلوب	۴/۵۵	۰/۵۰			
۴	رعایت حقوق	موجود	۴/۲۱	۰/۵۳	-۵/۴۸	۳۳	۰/۰۰۱
	شرکت و بیمه شده در رسیدگی به سند	مطلوب	۴/۷۴	۰/۵۱			
۵	توانایی استخراج	موجود	۳/۹۱	۰/۸۳	-۵/۲۱	۳۳	۰/۰۰۱
	کدها از کتاب تعرفه کالیفرنیا	مطلوب	۴/۶۸	۰/۴۷			

نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۶	آگاهی از چگونگی استخراج اطلاعات از منابع	موجود	۳/۹۴	۰/۸۲	-۴/۹۷	۳۲	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۶۷	۰/۴۷			
۷	توانایی کنترل اسناد و مدارک طبق ضوابط	موجود	۴/۲۱	۰/۸۰	-۴/۶۲	۳۳	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۷۶	۰/۴۳			
۸	توانایی محاسبه هزینه سند سرپایی	موجود	۴/۰۳	۰/۹۰	-۴/۶۰	۳۳	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۷۶	۰/۴۹			
۹	رعایت نکات مهم در رسیدگی به سند بستری	موجود	۴/۳۵	۰/۶۴	-۴/۱۴	۳۳	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۸۲	۰/۳۸			
۱۰	توانایی رسیدگی دقیق به اسناد بستری طبق قرارداد و سقف	موجود	۴/۱۲	۰/۸۸	-۴/۰۵	۳۳	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۷۴	۰/۴۴			
۱۱	آشنایی با انواع خدمات قابل ارائه شرکت	موجود	۴/۳۸	۰/۷۳	-۲/۱۷	۳۳	۰/۰۳۷
		مطلوب	۴/۶۵	۰/۴۸			
۱۲	آگاهی از شرایط و ضوابط قرارداد بیمه‌رستان و بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۳	۰/۶۴	-۲/۰۵	۳۲	۰/۰۴۸
		مطلوب	۴/۶۱	۰/۵۵			
۱۳	آشنایی با رشته پیراپزشکی و مدارک پزشکی	موجود	۴/۳۸	۰/۶۵	-۱/۸۷	۳۳	۰/۰۷۰
		مطلوب	۴/۵۹	۰/۵۰			
۱۴	ارائه آمار روزانه مبنی بر تعداد اسناد رسیدگی شده	موجود	۴/۴۱	۰/۷۹	-۱/۸۵	۳۱	۰/۰۷۳
		مطلوب	۴/۶۶	۰/۵۴			
۱۵	بکار بردن نهایت دقت در کنترل مدارک	موجود	۴/۵۳	۰/۶۱	-۱/۷۸	۳۳	۰/۰۸۳
		مطلوب	۴/۷۱	۰/۴۶			
۱۶	آگاهی از محاسبه فرانشیز سرپایی	موجود	۴/۴۴	۰/۶۶	-۱/۷۴	۳۳	۰/۰۹۰
		مطلوب	۴/۶۵	۰/۴۸			
۱۷	کنجکاوای و بسط تجارب	موجود	۴/۳۸	۰/۶۹	-۱/۷۴	۳۳	۰/۰۹۰
		مطلوب	۴/۵۹	۰/۶۵			

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱۸	صبر و شکیبایی، صداقت گفتار و تحکیم روحیه مسئولیت پذیری	موجود	۴/۵۹	۰/۶۰	-۱/۷۴	۳۳	۰/۰۹۰
		مطلوب	۴/۷۹	۰/۴۱			
۱۹	پاسخگویی صریح و صحیح توأم با احترام به ارباب رجوع	موجود	۴/۶۲	۰/۶۵	-۱/۶۴	۳۳	۰/۱۱۰
		مطلوب	۴/۷۹	۰/۴۱			
۲۰	آگاهی از اطلاعات قرارداد با بیمه گذاران	موجود	۴/۳۲	۰/۷۲	-۱/۴۸	۳۳	۰/۱۴۷
		مطلوب	۴/۵۳	۰/۶۱			
۲۱	آگاهی از محاسبه فرانشیز بستری	موجود	۴/۵۰	۰/۵۶	-۱/۴۰	۳۳	۰/۱۶۹
		مطلوب	۴/۶۵	۰/۵۴			
۲۲	آگاهی از مدارک مورد نیاز جهت بررسی سند بستری و سرپایی	موجود	۴/۶۵	۰/۴۸	-۰/۹۰	۳۳	۰/۳۷۴
		مطلوب	۴/۷۴	۰/۴۴			

براساس مندرجات جدول ۲ نیازهای آموزشی کارکنان شغل اسناد پزشکی، با وضعیت موجود رفتارهای کارکنان مقایسه و میزان t مربوط به هر رفتار مشخص گردید بر این اساس بین وضعیت موجود و مطلوب رفتارهای ردیف ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲ در سطح $\alpha=0/01$ تفاوت معناداری وجود دارد، ولی در خصوص رفتارهای ردیف ۱۳ تا ۲۲ تفاوت معنی داری بین میانگین‌های وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مشاهده نمی‌شود. از این رو، بین وضعیت موجود و مطلوب ردیف‌های مذکور شکافی مشاهده نمی‌شود.

صدور معرفی‌نامه: اطلاعات بدست آمده از صلاحیت‌های کارکنان شغل صدور معرفی‌نامه در جدول ۳ بشرح ذیل می‌باشد:

جدول ۳. مقایسه «صلاحیت‌های کارکنان» صدور معرفی‌نامه

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱	تشخیص نوع بیماری	موجود	۳/۶۰	۰/۹۴	-۵/۳۹	۱۹	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۷۰	۰/۴۷			
۲	توانایی ارائه گزارش به مافوق	موجود	۳/۸۴	۰/۹۵	-۵/۲۹	۱۸	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۷۹	۰/۴۱			
۳	توانایی تهیه گزارش و اقدام جهت نظارت	موجود	۳/۵۶	۱/۱۴	-۴/۲۷	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۵۰	۰/۶۱			
۴	آشنایی با علم پزشکی و انواع بیماری‌ها	موجود	۳/۴۰	۱/۱۴	-۴/۰۶	۱۹	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۶۰	۰/۶۸			
۵	آشنایی با سیستم جامع	موجود	۴/۱۱	۰/۰۴	-۴/۰۲	۱۸	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۸۹	۰/۳۱			
۶	توانایی تعیین سقف مورد نیاز	موجود	۳/۸۴	۰/۹۵	-۳/۶۱	۱۸	۰/۰۰۲
		مطلوب	۴/۶۸	۰/۴۷			
۷	رعایت مواردی که در قرارداد ذکر گردیده است	موجود	۴/۲۶	۰/۸۰	-۳/۳۷	۱۸	۰/۰۰۳
		مطلوب	۴/۷۴	۰/۴۵			
۸	توانایی ارسال لیست معرفی‌ها به واحد نظارت بیمارستانی	موجود	۳/۷۰	۱/۲۶	-۳/۲۱	۱۹	۰/۰۰۵
		مطلوب	۴/۵۵	۰/۶۰			
۹	حفظ روحیه مسئولیت‌پذیری	موجود	۴/۴۰	۰/۷۵	-۲/۹۹	۱۹	۰/۰۰۸
		مطلوب	۴/۸۰	۰/۴۱			
۱۰	توانایی کنترل سقف از طریق سیستم جامع	موجود	۴/۳۵	۰/۷۴	-۲/۹۹	۱۹	۰/۰۰۸
		مطلوب	۴/۵	۰/۴۴			
۱۱	توانایی استعلام سقف از استان ارجاعی	موجود	۴/۱۲	۰/۹۲	-۲/۱۳	۱۶	۰/۰۴۹
		مطلوب	۴/۵۳	۰/۶۲			
۱۲	تشخیص اعمال جراحی تخصصی	موجود	۴/۳۰	۰/۶۵	-۱/۷۹	۱۹	۰/۰۸۸
		مطلوب	۴/۷۰	۰/۷۳			
۱۳	آشنایی با قراردادهای بیمارستانی	موجود	۴/۵۰	۰/۵۱	-۱/۷۵	۱۹	۰/۰۹۶
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴			
۱۴	آشنایی با بیمارستان‌های طرف قرارداد	موجود	۴/۵۵	۰/۵۱	-۱/۷۴	۲۱	۰/۰۹۶
		مطلوب	۴/۷۷	۰/۴۲			
۱۵	تعامل با بیمارستان‌ها و مراکز درمانی در امر صدور معرفی‌نامه	موجود	۴/۰۵	۰/۹۱	-۱/۷۱	۱۸	۰/۱۰۴
		مطلوب	۴/۴۷	۰/۸۴			

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱۶	آشنایی با قرارداد بیمه گذاران و تعهدات شرکت	موجود	۴	۰/۷۷	-۱/۶۷	۲۰	۰/۱۱۰
		مطلوب	۴/۳۳	۰/۴۸			
۱۷	آشنایی با موارد مورد تعهد هر قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۶۰	-۱/۴۵	۱۹	۰/۱۶۳
		مطلوب	۴/۷۰	۰/۴۷			
۱۸	آشنایی با بیمارستان‌های طرف قرارداد	موجود	۴/۵۳	۰/۶۹	-۰/۹۰	۱۸	۰/۳۸۰
		مطلوب	۴/۶۸	۰/۴۷			
۱۹	آشنایی با علم آمار	موجود	۴/۴۰	۰/۵۹	۰/۸۰	۱۹	۰/۴۲۸
		مطلوب	۴/۲۰	۰/۸۹			

با توجه به جدول فوق تفاوت معنی داری در سطح $\alpha=0/01$ و میزان t مربوط به هر رفتار در وضعیت موجود و مطلوب وجود دارد. از این رو، شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب در رفتارهای ردیف ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱ چشمگیر بوده و کارکنان صدور معرفی نامه، نیازمند آموزش در ردیف‌های مذکور هستند. لازم به ذکر است که در ردیف‌های ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹ تفاوت معنی داری مشاهده نمی‌شود.

عقد قرارداد و نظارت بیمارستانی

اطلاعات بدست آمده از صلاحیت‌های کارکنان شغل عقد قرارداد و نظارت بیمارستانی در جدول ۴ به شرح ذیل می باشد:

جدول ۴. مقایسه صلاحیت‌های کارکنان «عقد قرارداد و نظارت بیمارستانی»

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱	آگاهی از موارد حقوقی و نحوه نوشتن قرارداد	موجود	۲/۴۰	۰/۸۹	-۶/۵۰	۴	۰/۰۰۳
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲	شناسایی مراکز طرف قرارداد جهت تشخیص صحت بیمه بودن فرد	موجود	۲/۴۰	۰/۸۹	-۶/۵۰	۴	۰/۰۰۳
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳	آشنایی با بیمه و قوانین حقوقی آن	موجود	۲/۴۰	۰/۸۹	-۶/۵۰	۴	۰/۰۰۳
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴	توانایی تهیه دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی	موجود	۲/۴۰	۰/۸۹	-۶/۵۰	۴	۰/۰۰۳
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۵	آشنایی با تعهدات، نرخ‌ها و سقف خدمات	موجود	۲/۲۰	۱/۰۹	-۵/۷۱	۴	۰/۰۰۵
		مطلوب	۵	۰/۰۱			

نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۶	توانایی عقد قرارداد با مراکز تشخیص درمانی	موجود	۲	۱/۲۲	-۵/۴۷	۴	۰/۰۰۵
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۷	آشنایی با پوشش بیمه‌ای و نحوه ارائه خدمات شرکت‌های رقیب	موجود	۲/۸۰	۱/۰۹	-۴/۴۹	۴	۰/۰۱۱
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۸	آگاهی از تعهدات مراکز و درخواست‌های شرکت	موجود	۲/۸۰	۱/۰۹	-۴/۴۹	۴	۰/۰۱۱
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۹	شناخت استانداردهای ارائه خدمات به گیرندگان خدمت	موجود	۲/۸۰	۱/۰۹	-۴/۴۹	۴	۰/۰۱۱
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۰	رعایت صداقت گفتار و عدم اغراق در معرفی خدمات	موجود	۲/۸۰	۱/۰۹	-۴/۴۹	۴	۰/۰۱۱
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۱	توانایی مذاکره با سازمان‌ها و ادارات و جلب رضایت آنها	موجود	۲/۸۰	۱/۰۹	-۴/۴۹	۴	۰/۰۱۱
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۲	آشنایی با اهداف و ماموریت‌های شرکت جهت پیشبرد آنها	موجود	۲/۶۰	۱/۳۴	-۴	۴	۰/۰۱۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۳	آشنایی با کلیات عقود و قراردادها	موجود	۲/۶۰	۱/۳۴	-۴	۴	۰/۰۱۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۴	شناخت کاربری بیمارستان‌ها (بستری، سرپایی، آموزشی و ...)	موجود	۴/۲۰	۰/۴۴	-۴	۴	۰/۰۱۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۵	رعایت حق و حقوق قانونی طرفین قرارداد	موجود	۲/۶۰	۱/۳۴	-۴	۴	۰/۰۱۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۶	علاقتمندی به ارتقاء کمی و کیفی خدمات رسانی به گیرندگان خدمت براساس استانداردها و تعهدات شرکت	موجود	۲/۶۰	۱/۳۴	-۴	۴	۰/۰۱۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۷	توانایی نظارت بر کیفیت خدمات رسانی	موجود	۲/۶۰	۱/۳۴	-۴	۴	۰/۰۱۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۸	علاقتمندی به اندیشیدن راهکارهایی جهت تقویت قوت‌ها و فرصت‌ها و کاهش ضعف‌ها	موجود	۲/۴۰	۱/۵۱	-۳/۸۳	۴	۰/۰۱۹
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۱۹	توانایی تعیین تعرفه براساس شاخص‌های خدمت	موجود	۲/۴۰	۱/۵۱	-۳/۸۳	۴	۰/۰۱۹
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۰	آشنایی با ساختار بیمه رقیب	موجود	۳/۲۰	۱/۰۹	-۳/۶۷	۴	۰/۰۲۱
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۱	آگاهی از مفاد قراردادها	موجود	۳/۲۰	۱/۰۹	-۳/۶۷	۴	۰/۰۲۱

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۲	شناسایی خطاهای و کوتاهی‌های مراکز در خدمات رسانی و تهیه گزارش‌های مربوطه	موجود	۳/۲۰	۱/۰۹	-۳/۶۷	۴	۰/۰۲۱
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۳	شناخت توانایی مراکز در ارائه خدمت	موجود	۳/۶۰	۰/۸۹	-۳/۵۰	۴	۰/۰۲۵
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۴	کنجکاو و بسط تجارت در مورد بیمه‌های رقیب	موجود	۴	۰/۷۰	-۳/۱۶	۴	۰/۰۳۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۵	رعایت موازن و اصول تعیین شده در فرایند عقد قراردادهای بیمارستانی	موجود	۳	۱/۴۱	-۳/۱۶	۴	۰/۰۳۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۶	توانایی کنترل قرارداد صحیح بدون مشکل در تعبیر و برداشت	موجود	۳	۱/۴۱	-۳/۱۶	۴	۰/۰۳۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۷	توانایی نظارت بر صحت گفتار و ادعای بیمه شده	موجود	۳	۱/۰۹	-۳/۱۶	۴	۰/۰۳۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۸	توانایی توقف ارائه خدمت در موارد عدم تعهد	موجود	۳	۱/۴۱	-۳/۱۶	۴	۰/۰۳۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۲۹	توانایی تجزیه و تحلیل شاخص‌های درمانی جهت نظارت صحیح بر مراکز	موجود	۳	۱/۴۱	-۳/۱۶	۴	۰/۰۳۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۰	توانایی پیگیری حقوق تضعیف شده بیماران توسط مراکز درمانی	موجود	۳	۱/۴۱	-۳/۱۶	۴	۰/۰۳۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۱	توانایی پاسخگویی به سؤالات بیمه‌گذاران	موجود	۲/۸۰	۱/۶۴	-۲/۹۹	۴	۰/۰۴۰
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۲	توانایی محاسبه ضریب k	موجود	۲/۸۰	۱/۶۴	-۲/۹۹	۴	۰/۰۴۰
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۳	توانایی بررسی و آنالیز قراردادهای بیمه‌های دیگر با مراکز درمانی	موجود	۳/۲۰	۱/۴۸	-۲/۷۱	۴	۰/۰۵۳
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۴	علاقتمندی به مشارکت در همایش‌های بیمه‌ای جهت به روز کردن اطلاعات	موجود	۳/۴۰	۱/۳۴	-۲/۶۶	۴	۰/۰۵۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۵	رعایت مسائل حقوقی و تهیه مدارک جهت اثبات تخلف و یا عدم تعهد	موجود	۳/۴۰	۱/۳۴	-۲/۶۶	۴	۰/۰۵۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۶	به عمل آوردن هماهنگی‌های لازم جهت توافقی بر اجرای مفاد قرارداد	موجود	۳/۴۰	۱/۳۴	-۲/۶۶	۴	۰/۰۵۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			

نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۳۷	آشنایی با روش های آماری در رتبه بندی بیمارستان ها	موجود	۳/۴۰	۱/۳۴	-۲/۶۶	۴	۰/۰۵۶
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۸	تلاش در جهت به حداکثر رساندن کیفیت خدمات رسانی مراکز	موجود	۳/۲۰	۱/۶۴	-۲/۴۴	۴	۰/۰۷۰
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۳۹	توجه به اقتصاد درمان در بهینه سازی و ارتقای کیفیت سلامت بیماران بر اساس شاخص های استاندارد سلامت	موجود	۳/۲۰	۱/۶۴	-۲/۴۴	۴	۰/۰۷۰
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۰	توانایی سیاست گذاری و برنامه ریزی برای عقد قرارداد با مراکز درمانی	موجود	۳/۲۰	۱/۶۴	-۲/۴۴	۴	۰/۰۷۰
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۱	توانایی تصمیم گیری صحیح در موارد عدم تعهد	موجود	۳/۸۰	۱/۴۱	-۲/۴۴	۴	۰/۰۷۰
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۲	توانایی تشخیص صحت شکایت بیمه شدگان و نیز در تعهد بودن خدمت	موجود	۳/۸۰	۱/۰۹	-۲/۴۴	۴	۰/۰۷۰
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۳	رعایت منشور حقوق بیمه گذاران در خصوص مسائل درمانی	موجود	۳/۶۰	۱/۵۱	-۲/۰۶	۴	۰/۱۰۸
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۴	توانایی قضاوت صحیح در مورد شکایت بیمه شدگان و تصمیم گیری به جا	موجود	۳/۶۰	۱/۵۱	-۲/۰۶	۴	۰/۱۰۸
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۵	توانایی پاسخگویی به شکایات بیمه شدگان	موجود	۳/۶۰	۱/۵۱	-۲/۰۶	۴	۰/۱۰۸
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۶	رعایت حفظ آرامش و جلوگیری از قضاوت عجولانه	موجود	۴/۶۰	۰/۵۴	-۱/۶۳	۴	۰/۱۷۸
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۷	علاقتمندی به احقاق حق مراکز طرف قرارداد	موجود	۴/۶۰	۰/۵۴	-۱/۶۳	۴	۰/۱۷۸
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۸	رعایت امر درمان اورژانس و احترام به بیمار در صورت انجام تخلف	موجود	۳/۸۰	۱/۶۴	-۱/۶۳	۴	۰/۱۷۸
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۴۹	برخوررداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با مراکز	موجود	۳/۶۰	۱/۹۴	-۱/۶۰	۴	۰/۱۸۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۵۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۴۰	۱/۳۴	-۱	۴	۰/۳۷۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۵۱	آشنایی با مراکز ارائه دهنده	موجود	۴/۴۰	۰/۵۴	-۲/۴۴	۴	۰/۰۷۰

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
	خدمات درمانی	مطلوب	۵	۰/۰۱			
۵۲	توانایی پاسخگویی به شکایات مراکز درمانی طرف قرارداد	موجود	۴/۴۰	۰/۵۴	-۲/۴۴	۴	۰/۰۷۰
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۵۳	علاقتمندی به مشارکت در کمیته‌های بیمارستانی جهت شناخت بهتر آن مرکز	موجود	۴/۶۰	۰/۵۴	-۱/۶۳	۴	۰/۱۷۸
		مطلوب	۵	۰/۰۱			
۵۴	ارتباط و تعامل مستمر با مراکز درمانی به منظور کشف نواقص و مشکلات	موجود	۴/۸۰	۰/۴۴	-۱	۴	۰/۳۷۴
		مطلوب	۵	۰/۰۱			

با توجه به مندرجات جدول ۴ تفاوت معنی داری در سطح $\alpha=0/01$ بین رفتارهای ردیف ۱ تا ۳۶ در وضعیت موجود و مطلوب وجود دارد. از این رو، شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب در ردیف‌های مذکور چشمگیر بوده و کارکنان عقد و نظارت قرارداد بیمارستانی، نیازمند آموزش هستند. لازم به ذکر است که در رفتارهای ردیف، ۳۷ تا ۵۴ تفاوت معنی داری بین میانگین‌ها مشاهده نمی‌شود.

امور قراردادها: اطلاعات بدست آمده از صلاحیت‌های کارکنان شغل امور قراردادها بشرح جدول ۵ می‌باشد:

جدول ۵. مقایسه «صلاحیت‌های کارکنان» امور قراردادها

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱	آشنایی با اصول و استراتژی‌های بازاریابی	موجود	۳/۳۸	۰/۶۱	-۸/۷۲	۱۵	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷			
۲	آشنایی با کلیات بیمه	موجود	۳/۵۶	۰/۷۲	-۶/۴۵	۱۵	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۸۱	۰/۴۰			
۳	توانایی تهیه جداول و دستورالعمل‌ها به منظور معرفی شرکت	موجود	۳/۶۹	۰/۷۰	-۴/۳۴	۱۵	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۵۶	۰/۶۲			
۴	توانایی انجام اصلاحات لازم و رفع نواقص	موجود	۴/۱۳	۰/۶۱	-۳/۴۷	۱۵	۰/۰۰۳
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴			
۵	توانایی ارسال جداول و نرخ‌ها برای بیمه‌گذار	موجود	۴/۲۵	۰/۶۸	-۲/۷۳	۱۵	۰/۰۱۵
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴			

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری																																																																																																																																																					
۶	توانایی بررسی درخواست بیمه‌گذار	موجود	۴/۱۹	۰/۶۵	-۱/۹۶	۱۵	۰/۰۶۹																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰				۷	آشنایی با آمار	موجود	۳/۹۴	۰/۹۲	-۱/۸۲	۱۵	۰/۰۸۸	مطلوب	۴/۴۴	۰/۸۱	۸	آشنایی با مفاد قرارداد	موجود	۴/۴۴	۰/۶۲	-۱/۷۷	۱۵	۰/۰۹۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۹	توانایی مذاکره جهت پذیرش یا عدم پذیرش بیمه‌گذار	موجود	۴/۴۴	۰/۷۲	-۱/۷۷	۱۵	۰/۰۹۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۰	اندیشیدن راهکارهایی جهت تقویت قوت‌ها و رفع ضعف‌ها	موجود	۴/۴۴	۰/۶۲	-۱/۷۳	۱۵	۰/۱۰۴	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۱	توانایی توزیع نسخ اتمام فرورداد به تمام واحدها	موجود	۴/۱۳	۰/۷۱	-۱/۶۹	۱۵	۰/۱۱۱	مطلوب	۴/۵۰	۰/۵۱	۱۲	آگاهی از کلیات اطلاعات قراردادهای و تعهدات شرکت	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۳	علاقتمندی به شناسایی دلایل عدم تمدید قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳
۷	آشنایی با آمار	موجود	۳/۹۴	۰/۹۲	-۱/۸۲	۱۵	۰/۰۸۸																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۴۴	۰/۸۱				۸	آشنایی با مفاد قرارداد	موجود	۴/۴۴	۰/۶۲	-۱/۷۷	۱۵	۰/۰۹۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۹	توانایی مذاکره جهت پذیرش یا عدم پذیرش بیمه‌گذار	موجود	۴/۴۴	۰/۷۲	-۱/۷۷	۱۵	۰/۰۹۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۰	اندیشیدن راهکارهایی جهت تقویت قوت‌ها و رفع ضعف‌ها	موجود	۴/۴۴	۰/۶۲	-۱/۷۳	۱۵	۰/۱۰۴	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۱	توانایی توزیع نسخ اتمام فرورداد به تمام واحدها	موجود	۴/۱۳	۰/۷۱	-۱/۶۹	۱۵	۰/۱۱۱	مطلوب	۴/۵۰	۰/۵۱	۱۲	آگاهی از کلیات اطلاعات قراردادهای و تعهدات شرکت	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۳	علاقتمندی به شناسایی دلایل عدم تمدید قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴						
۸	آشنایی با مفاد قرارداد	موجود	۴/۴۴	۰/۶۲	-۱/۷۷	۱۵	۰/۰۹۶																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴				۹	توانایی مذاکره جهت پذیرش یا عدم پذیرش بیمه‌گذار	موجود	۴/۴۴	۰/۷۲	-۱/۷۷	۱۵	۰/۰۹۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۰	اندیشیدن راهکارهایی جهت تقویت قوت‌ها و رفع ضعف‌ها	موجود	۴/۴۴	۰/۶۲	-۱/۷۳	۱۵	۰/۱۰۴	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۱	توانایی توزیع نسخ اتمام فرورداد به تمام واحدها	موجود	۴/۱۳	۰/۷۱	-۱/۶۹	۱۵	۰/۱۱۱	مطلوب	۴/۵۰	۰/۵۱	۱۲	آگاهی از کلیات اطلاعات قراردادهای و تعهدات شرکت	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۳	علاقتمندی به شناسایی دلایل عدم تمدید قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																	
۹	توانایی مذاکره جهت پذیرش یا عدم پذیرش بیمه‌گذار	موجود	۴/۴۴	۰/۷۲	-۱/۷۷	۱۵	۰/۰۹۶																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴				۱۰	اندیشیدن راهکارهایی جهت تقویت قوت‌ها و رفع ضعف‌ها	موجود	۴/۴۴	۰/۶۲	-۱/۷۳	۱۵	۰/۱۰۴	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۱	توانایی توزیع نسخ اتمام فرورداد به تمام واحدها	موجود	۴/۱۳	۰/۷۱	-۱/۶۹	۱۵	۰/۱۱۱	مطلوب	۴/۵۰	۰/۵۱	۱۲	آگاهی از کلیات اطلاعات قراردادهای و تعهدات شرکت	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۳	علاقتمندی به شناسایی دلایل عدم تمدید قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																												
۱۰	اندیشیدن راهکارهایی جهت تقویت قوت‌ها و رفع ضعف‌ها	موجود	۴/۴۴	۰/۶۲	-۱/۷۳	۱۵	۰/۱۰۴																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷				۱۱	توانایی توزیع نسخ اتمام فرورداد به تمام واحدها	موجود	۴/۱۳	۰/۷۱	-۱/۶۹	۱۵	۰/۱۱۱	مطلوب	۴/۵۰	۰/۵۱	۱۲	آگاهی از کلیات اطلاعات قراردادهای و تعهدات شرکت	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۳	علاقتمندی به شناسایی دلایل عدم تمدید قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																							
۱۱	توانایی توزیع نسخ اتمام فرورداد به تمام واحدها	موجود	۴/۱۳	۰/۷۱	-۱/۶۹	۱۵	۰/۱۱۱																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۵۰	۰/۵۱				۱۲	آگاهی از کلیات اطلاعات قراردادهای و تعهدات شرکت	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۳	علاقتمندی به شناسایی دلایل عدم تمدید قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																		
۱۲	آگاهی از کلیات اطلاعات قراردادهای و تعهدات شرکت	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴				۱۳	علاقتمندی به شناسایی دلایل عدم تمدید قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																													
۱۳	علاقتمندی به شناسایی دلایل عدم تمدید قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۳	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴				۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																																								
۱۴	توانایی تهیه نامه درخواست آمار خسارت	موجود	۴/۳۸	۰/۵۰	-۱/۴۶	۱۵	۰/۱۶۴																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰				۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																																																			
۱۵	توانایی ارائه مشاوره و ارائه اطلاعات لازم به بیمه‌گذار	موجود	۴/۳۸	۰/۷۱	-۱/۴۳	۱۵	۰/۱۷۳																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷				۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																																																														
۱۶	پیگیری جواب بیمه‌گذار جهت توافق برای تمدید	موجود	۴/۵۰	۰/۶۳	-۱/۲۹	۱۵	۰/۲۱۶																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴				۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴	۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																																																																									
۱۷	برخورداری از صبر و حفظ آرامش جهت برخورد صحیح با بیمه‌گذار	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	-۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴				۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹	مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷	۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																																																																																				
۱۸	آگاهی از شروع و اتمام قراردادهای	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۰۱	۱۵	۰/۹۹۹																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷				۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸	مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰	۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																																																																																															
۱۹	رعایت صداقت گفتار در هنگام مذاکره	موجود	۴/۶۹	۰/۴۷	۰/۳۶	۱۵	۰/۷۱۸																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۶۳	۰/۵۰				۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹	مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																																																																																																										
۲۰	علاقتمندی به افزایش رضایتمندی گیرندگان خدمت	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۰/۴۳	۱۵	۰/۶۶۹																																																																																																																																																					
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴																																																																																																																																																								

با توجه به مندرجات جدول ۵ نیازهای آموزشی شغل امور قراردادهای با وضعیت موجود رفتارهای کارکنان مقایسه و میزان t مربوط به هر رفتار مشخص گردید براین اساس بین وضعیت موجود و مطلوب رفتارهای ردیف ۵،۴،۳،۲،۱ در سطح معنی داری $\alpha=0/01$ تفاوت

معنی‌داری وجود دارد ولی در رفتارهای ردیف ۶ تا ۲۰ تفاوت معنی‌داری بین میانگین‌ها وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مشاهده نمی‌شود.

بیمه‌گری و درآمد: اطلاعات بدست آمده از صلاحیت‌های کارکنان شغل بیمه‌گری و درآمد بشرح جدول ۶ می‌باشد:

جدول ۶. مقایسه «صلاحیت‌های کارکنان» بیمه‌گری و درآمد

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱	آشنایی با قوانین بیمه‌گری	موجود	۳/۵۶	۰/۷۰	-۸/۳۰	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۶۱	۰/۵۰			
۲	آشنایی با بیمه و قوانین آن	موجود	۳/۱۷	۰/۸۵	-۸/۲۴	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۵۰	۰/۶۱			
۳	آشنایی با اصطلاحات و واژگان بیمه	موجود	۲/۹۴	۰/۸۰	-۷/۸۱	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۳۹	۰/۶۰			
۴	شناخت نتایج تجزیه و تحلیل قرارداد منعقد	موجود	۳/۲۴	۰/۷۵	-۶/۱۹	۱۶	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۶۵	۰/۴۹			
۵	تنظیم بانک اطلاعاتی بیمه شدگان	موجود	۳/۳۵	۰/۸۶	-۵/۹۹	۱۶	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۵۳	۰/۶۲			
۶	آشنایی با اصول بیمه	موجود	۲/۹۴	۰/۹۳	-۵/۷۲	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۵۶	۰/۷۸			
۷	آشنایی با سیستم جامع	موجود	۳/۸۹	۰/۵۸	-۵/۷۱	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۷۲	۰/۵۷			
۸	آشنایی با کلیات محاسبات آماری و سرانه	موجود	۳/۳۱	۰/۸۷	-۵/۰۵	۱۵	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۶۹	۰/۴۷			
۹	توانایی تجزیه و تحلیل قرارداد	موجود	۳/۴۷	۱/۱۷	-۴/۶۶	۱۶	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۷۱	۰/۴۷			
۱۰	توانایی ورود سقف هزینه درمان	موجود	۳/۵۰	۱/۰۴	-۴/۶۱	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۶۱	۰/۶۹			
۱۱	تسلط بر قراردادها	موجود	۳/۷۸	۰/۸۰	-۴/۵۳	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۴/۶۷	۰/۵۹			
۱۲	آشنایی با کلیات اقتصاد درمان	موجود	۲/۵۶	۰/۹۸	-۴/۴۴	۱۷	۰/۰۰۱
		مطلوب	۳/۷۸	۰/۸۷			
۱۳	توانایی ورود اطلاعات بیمه شدگان در سیستم جامع بصورت متمرکز	موجود	۴	۱/۱۵	-۲/۶۱	۱۵	۰/۰۲۰
		مطلوب	۴/۶۳	۰/۶۱			
۱۴	توانایی تهیه فرم گزارش آماری	موجود	۴/۳۵	۰/۷۰	-۱/۹۵	۱۶	۰/۰۶۹

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
		مطلوب	۴/۷۶	۰/۵۶			
۱۵	شناخت مفاد قرارداد و تعهدات شرکت	موجود	۴/۲۸	۰/۶۶	-۱/۹۴	۱۷	۰/۰۶۹
		مطلوب	۴/۶۷	۰/۴۸			
۱۶	توانایی تهیه و تنظیم فرم مربوط به بیمه شدگان	موجود	۴/۵۳	۰/۶۲	-۱/۷۶	۱۶	۰/۰۹۶
		مطلوب	۴/۸۲	۰/۵۲			
۱۷	رعایت حقوق بیمه شدگان	موجود	۴/۵۶	۰/۶۱	-۱/۷۶	۱۷	۰/۰۹۶
		مطلوب	۴/۸۳	۰/۵۱			
۱۸	بکار بردن نهایت دقت در انجام کار	موجود	۴/۴۴	۰/۶۱	-۱/۷۶	۱۷	۰/۰۹۶
		مطلوب	۴/۷۲	۰/۴۶			
۱۹	توانایی تنظیم فرم درآمدهای قابل وصول	موجود	۴/۱۸	۰/۸۸	-۱/۶۹	۱۶	۰/۱۱۰
		مطلوب	۴/۵۹	۰/۶۱			
۲۰	توانایی ورود حق سرانه براساس شرایط قرارداد	موجود	۴/۵۰	۰/۷۰	-۱/۵۶	۱۷	۰/۱۳۵
		مطلوب	۴/۷۸	۰/۴۲			
۲۱	آشنایی با تعرفه‌ها	موجود	۳/۳۳	۱/۳۷	-۱/۴۰	۱۷	۰/۱۷۷
		مطلوب	۳/۷۸	۰/۶۴			
۲۲	بکار بردن نهایت دقت در جمع‌آوری لیست بیمه شدگان	موجود	۴/۶۷	۰/۵۹	-۱/۱۴	۱۷	۰/۲۶۹
		مطلوب	۴/۸۳	۰/۳۸			
۲۳	آگاهی از شروع و اتمام قراردادها	موجود	۴/۵۰	۰/۷۸	-۰/۸۰	۱۷	۰/۴۳۰
		مطلوب	۴/۶۱	۰/۵۰			
۲۴	رعایت دستورالعمل‌ها براساس قرارداد	موجود	۴/۷۲	۰/۵۷	-۰/۸۰	۱۷	۰/۴۳۰
		مطلوب	۴/۸۳	۰/۳۸			
۲۵	توانایی مکاتبه با موسسات بیمه‌گذار در خصوص تأیید یا رد موارد افزایش یا کاهش بیمه شدگان	موجود	۴/۳۳	۰/۵۹	۰/۴۳	۱۷	۰/۶۶۸
		مطلوب	۴/۲۲	۰/۸۷			

براساس مندرجات جدول ۶، نیازهای آموزشی شغل بیمه‌گری و درآمد با وضعیت موجود رفتارهای کارکنان مقایسه و میزان t مربوط به هر رفتار مشخص گردید. براین اساس بین وضعیت موجود و مطلوب، تفاوت معنی‌داری در سطح $\alpha=0/01$ بین رفتارهای ردیف ۲۵ تا ۱۴ تفاوت معنی‌داری بین میانگین‌های وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مشاهده نمی‌شود. ثبت هزینه: اطلاعات بدست آمده از صلاحیت‌های کارکنان شغل ثبت هزینه در جدول ۷ است:

جدول ۷. مقایسه «صلاحیت‌های کارکنان» ثبت هزینه

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱	تسلط بر قراردادها	موجود	۳/۶۰	۱/۳۵	-۳/۵۸	۱۹	۰/۰۰۲
		مطلوب	۴/۱۵	۱/۱۸			
۲	آشنایی با انواع خدمات قابل ارائه شرکت	موجود	۴/۲۴	۰/۶۲	-۲/۴۲	۲۰	۰/۰۲۵
		مطلوب	۴/۶۷	۰/۹۱			
۳	رعایت صداقت در پاسخ به پرسش‌های ارباب رجوع	موجود	۴/۵۷	۰/۵۰	-۲/۱۶	۲۰	۰/۰۴۲
		مطلوب	۴/۷۶	۰/۴۳			
۴	انجام مشاوره و اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع در مورد سقف و چگونگی انجام مراجعات بعدی	موجود	۴/۶۰	۰/۵۰	-۱/۸۳	۱۹	۰/۰۸۳
		مطلوب	۴/۷۵	۰/۴۴			
۵	توانایی کنترل استاد و مدارک طبق ضوابط	موجود	۴/۳۳	۰/۷۳	-۱/۸۲	۲۰	۰/۰۸۳
		مطلوب	۴/۶۲	۰/۶۶			
۶	توانایی ثبت هزینه‌های سرپایی در سیستم جامع	موجود	۴/۶۳	۰/۵۹	-۱/۳۷	۱۸	۰/۱۸۷
		مطلوب	۴/۷۹	۰/۴۱			
۷	توانایی اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع درباره نحوه خدمات رسانی شرکت	موجود	۴/۴۰	۰/۶۸	-۱/۳۷	۱۹	۰/۱۸۶
		مطلوب	۴/۵۵	۰/۶۸			
۸	بکار بردن نهایت دقت در ثبت هزینه‌ها	موجود	۴/۶۲	۰/۴۹	-۱/۳۶	۲۰	۰/۱۸۶
		مطلوب	۴/۷۶	۰/۴۳			
۹	شناسایی کد خدمت و کد سرویس	موجود	۴/۶۷	۰/۵۷	-۱	۲۰	۰/۳۲۹
		مطلوب	۴/۷۶	۰/۵۳			
۱۰	آشنایی با قراردادها	موجود	۳/۷۶	۰/۹۴	-۰/۷۶	۲۰	۰/۴۵۲
		مطلوب	۳/۹۰	۰/۷۶			
۱۱	آشنایی با سیستم جامع	موجود	۴/۶۷	۰/۶۵	-۰/۴۳	۲۰	۰/۶۶۶
		مطلوب	۴/۷۱	۰/۴۶			
۱۲	آشنایی با سند و جزئیات آن	موجود	۴/۲۹	۰/۷۱	-۰/۲۳	۲۰	۰/۱۸۱۵
		مطلوب	۴/۳۳	۱/۰۱			
۱۳	علاقه به کار و انگیزه بالا	موجود	۴/۷۶	۰/۴۳	۰/۴۳	۲۰	۰/۶۶۶
		مطلوب	۴/۷۱	۰/۴۶			
۱۴	علاقتمندی به اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت او	موجود	۴/۷۶	۰/۵۳	۰/۸۱	۲۰	۰/۴۲۸
		مطلوب	۴/۶۷	۰/۴۸			
۱۵	توانایی ثبت هزینه‌های	موجود	۴/۸۱	۰/۴۰	۱	۲۰	۰/۳۲۹

شماره سوال	گویه	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	میزان t	درجه آزادی	سطح معنی داری
	بستری در سیستم جامع	مطلوب	۴/۷۶	۰/۴۳			
۱۶	آگاهی از مدارک مورد نیاز جهت ثبت	موجود	۴/۶۲	۰/۴۹	۱/۱۰	۲۰	۰/۲۸۴
		مطلوب	۴/۳۳	۱/۱۹			

با توجه به جدول ۷ و با تأکید بر میزان مقادیر t به دست آمده در خصوص نیازهای آموزشی شغل ثبت هزینه، می‌توان مطرح نمود که تفاوت معنی‌داری در سطح $\alpha=0/01$ بین رفتارهای ردیف ۳، ۲، ۱ در وضعیت موجود و مطلوب وجود دارد. ولی در رفتارهای ردیف ۴ تا ۱۶ تفاوت معنی‌داری بین میانگین‌های وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مشاهده نمی‌شود.

اولویت بندی نیازها: به منظور پاسخگویی به دومین سؤال پژوهش: "اولویت بندی نیازهای آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان آتیه سازان حافظ چگونه است؟" اطلاعات به دست آمده در جدول ۸ سازماندهی گردید.

جدول ۸. درصد اولویت نیازهای آموزشی مشاغل و کارکنان بیمه مکمل درمان آتیه سازان حافظ

ردیف	اولویت نیاز					جمع
	شغل	فوری	استراتژیک	مداوم	ختی	
۱	استاد پزشکی	۵	۱	۴	۲	۱۲
	درصد	۳۱/۲۵	۴	۲۸/۵۷	۹/۵۲	۱۵/۷۹
۲	صدور معرفی‌نامه	۱	۶	۳	۱	۱۱
	درصد	۶/۲۵	۲۴	۲۱/۴۳	۴/۷۶	۱۴/۴۷
۳	عقد و نظارت قرارداد بیمارستانی	۵	۱۲	۱	۱۴	۳۲
	درصد	۳۱/۲۵	۴۸	۷/۱۴	۶۶/۶۷	۴۲/۱۱
۴	بیمه‌گری و درآمد	۳	۵	۴	۱	۱۳
	درصد	۱۸/۷۵	۲۰	۲۸/۵۷	۴/۷۶	۱۷/۱۱
۵	امور قراردادها	۱	۱	۱	۲	۵
	درصد	۶/۲۵	۴	۷/۱۴	۹/۵۲	۶/۵۸
۶	ثبت هزینه	۱	-	۱	۱	۳
	درصد	۶/۲۵	-	۷/۱۴	۴/۷۶	۳/۹۵
جمع						۷۶
						٪۱۰۰

براساس مندرجات جدول ۸، شغل عقد قرارداد و نظارت بیمارستانی با ۴۲/۱۱٪، بیمه‌گری و درآمد با ۱۷/۱۱٪ و اسناد پزشکی با ۱۵/۷۹٪ به ترتیب بیشترین موارد نیاز آموزشی را دارا می‌باشند. این در حالی است که کارکنان اسناد پزشکی و عقد قرارداد و نظارت بیمارستانی با ۵ مورد نیاز آموزشی فوری در زمینه وظیفه شغلی، به عنوان گروهی از کارکنان شناخته می‌شوند که بیش‌ترین نیاز آموزشی فوری را دارا هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد در شش گروه شغلی مورد مطالعه در شرکت آتیه‌سازان حافظ، ۷۶ مورد نیاز وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد کارکنان برای اجرای بهینه و مطلوب بسیاری از وظایف شغلی نیازی به آموزش با اولویت فوری ندارند، به عنوان مثال کارکنان امور قراردادها با ۲۵ وظیفه شغلی، ثبت هزینه‌ها با ۱۶ وظیفه شغلی و عقد قرارداد و نظارت بیمارستانی با ۵۴ وظیفه شغلی به ترتیب فقط ۵ مورد، ۳ مورد، ۳۲ مورد نیاز آموزشی دارند. نتایج پژوهش همچنان نشانگر آن است که نیازهای آموزشی و همچنین اولویت فوریت در مشاغل محسوس است که با تغییرات ساختاری از نظر تعرفه، نوع قرارداد، دستورالعمل‌ها و ... روبرو هستند. بطوری که شغل عقد قرارداد و نظارت بیمارستانی و اسناد پزشکی بیشترین نیازهای فوری را به خود اختصاص داده است.

بطور کلی از مجموع ۲۲ وظیفه و خرده‌وظیفه در شغل "اسناد پزشکی" ۱۲ نیاز آموزشی استخراج شد که ۵ نیاز با اولویت فوری، یک نیاز استراتژیک، ۴ نیاز با اولویت مداوم و ۲ نیاز در حیطه نیازهای آموزشی خنثی می‌باشد. این امر نشانگر این است که شغل اسناد پزشکی بیش از شغل‌های دیگر نیاز به آموزش مداوم و بازآموزی داشته و شرکت آتیه‌سازان حافظ بایستی در جهت رفع نیازهای کارشناسان این شغل برآید.

از مجموع ۱۹ وظیفه و خرده‌وظیفه در شغل "صدور معرفی‌نامه" ۱۱ نیاز آموزشی استخراج شد که شامل ۱ نیاز با اولویت فوری، ۶ نیاز استراتژیک، ۳ نیاز مداوم و ۱ نیاز خنثی تشخیص داده شده که بیانگر این است که نیازهای آموزشی این شغل بایستی در برنامه ریزی‌های آموزشی دراز مدت شرکت آتیه‌سازان حافظ گنجانده شود.

نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان

از مجموع ۵۴ وظیفه و خرده وظیفه در شغل "عقد و نظارت قرارداد بیمارستانی" ۳۲ نیاز آموزشی استخراج شد که شامل ۵ نیاز با اولویت فوری، ۱۲ نیاز استراتژیک، ۱ نیاز مداوم و ۱۴ نیاز خنثی تشخیص داده شد. افزونی نیازهای خنثی بیانگر این است که این شغل به تجربه و روابط اجتماعی بیش از آموزش نیاز دارد.

از مجموع ۲۵ وظیفه و خرده وظیفه در شغل "بیمه گری و درآمد" ۱۳ نیاز آموزشی استخراج شد که شامل ۳ نیاز با اولویت فوری، ۵ نیاز استراتژیک، ۴ نیاز مداوم و ۱ نیاز خنثی تشخیص داده شد.

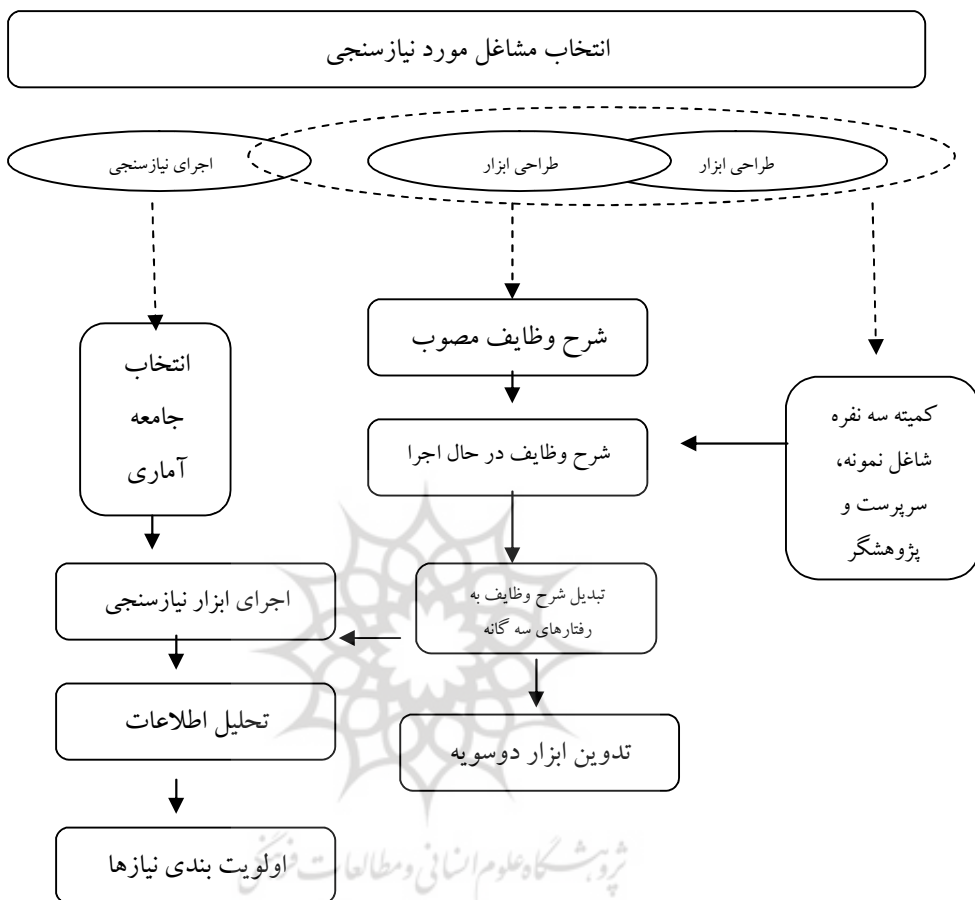
از مجموع ۲۰ وظیفه و خرده وظیفه در شغل "امور قراردادها" ۵ نیاز آموزشی استخراج شد که شامل ۱ نیاز با اولویت فوری، ۱ نیاز استراتژیک، ۱ نیاز مداوم و ۲ نیاز خنثی تشخیص داده شد.

از مجموع ۱۶ وظیفه و خرده وظیفه در شغل "ثبت اسناد و هزینه" ۳ نیاز آموزشی استخراج شد که شامل ۱ نیاز با اولویت فوری، ۱ نیاز مداوم و ۱ نیاز خنثی تشخیص داده شد.

نتایج این پژوهش درخصوص استفاده از الگوی تلفیقی و انجام همزمان نیازسنجی شغل و شاغل، محدودیت پژوهش های اسدی (۱۳۸۳)، حضرتی (۱۳۸۳) و رضوانی (۱۳۸۶) از نظر مشکلات اجرایی، هزینه بر بودن و عدم وجود شرح وظایف مصوب در سازمانها را پوشش می-دهد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

الگوی تلفیقی که اجرای موفق آن در این پژوهش انجام شد در نمودار ۱ نمایش داده شده است.



نمودار شماره ۱. الگوی تلفیقی پژوهش

در این الگو بعد از انتخاب مشاغلی که باید مورد نیازسنجی قرار گیرند، دو فعالیت اصلی انجام می‌شود: طراحی ابزار و اجرای نیازسنجی. مراحل فعالیت اول که منجر به طراحی ابزار دوسویه نیازسنجی می‌شود عبارتند از: جمع‌آوری اطلاعات مربوط به شرح وظایف مصوب و شرح وظایف در حال اجرا، تدوین اهداف رفتاری در سه حیطه شناختی، عاطفی و مهارتی (که در مورد اخیر از طریق کمیته‌های سه نفره: شاغل نمونه، سرپرست مستقیم و محقق انجام

نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان

می‌پذیرد) و تدوین ابزار جمع آوری اطلاعات.

در بعد اجرای نیازسنجی مراحل کار عبارتند از انتخاب نمونه آماری کارکنان شاغل، جمع-آوری داده‌ها از طریق اجرای ابزار طراحی شده، تحلیل اطلاعات و تعیین نیازهای چهارگانه: فوری، استراتژیک، مداوم و ختشی. الگوی تلفیقی به دلیل همزمانی نیازسنجی شغل و شاغل و سادگی تجزیه و تحلیل اطلاعات می‌تواند الگوی بهینه باشد که با هزینه کم و سرعت زیاد اجرا گردد.

منابع

ابطحی، حسین (۱۳۷۷)، آموزش و بهسازی منابع انسانی، تهران، موسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.

اسدی، نجمه. (۱۳۸۳)، نیازسنجی آموزشی مشاغل فنی، مالی و اداری بیمه ایران در استان تهران، پایان-نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی.

جلیلی، رضا. (۱۳۸۳)، نیازسنجی آموزشی نمایندگان شرکت بیمه ایران حوزه استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی.

چیزری، محمد، صادقی، لادن، نوروزی، امید. (۱۳۸۵)، "بررسی نیازهای آموزشی کارشناسان صندوق بیمه محصولات کشاورزی"، مجله علوم پزشکی، سال دوازدهم، شماره ۳، دانشگاه آزاد اسلامی.

حضرتی، بهنام. (۱۳۸۳)، "نیازسنجی آموزشی کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا بر مبنای تحصیلات دانشگاهی آنان"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی.

خراسانی، اباصلت (۱۳۸۶)، راهبردها و استراتژی‌های نیازسنجی آموزشی، نشر شابک.

رضوانی، جلال. (۱۳۸۶)، نیازسنجی آموزشی کارکنان پیمانی بیمه مرکزی ایران به منظور طراحی نظام آموزشی مناسب، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی.

سلطانی، ایرج (۱۳۸۶)، تعامل نیازسنجی و اثربخشی آموزش در سازمان‌های یادگیرنده، نشر ارکان دانش عباس زادگان، سید محمد و جعفر ترک زاده (۱۳۷۹)، نیازسنجی آموزشی در سازمان‌ها، شابک.

فرشباغ، ماهریان (۱۳۸۸)، دومین کنفرانس بهبود فضای کسب و کار بیمه، پژوهشکده بیمه ماهنامه علمی آموزشی تدبیر (۱۳۸۶)، سال هجدهم، شماره ۱۸۶.

- David, R. Tindall, S. Badger, M. Webster, K (۲۰۰۹), *staff training needs assessment*, oxford scholarship, England.
- Goldenstein, Irwin, ford Kevin (۲۰۰۲) *training in organization, needs assessment development evaluation beliman t*, ca: wadsworth
- Gordon, S. E (۱۹۹۴) *systematic training program design maximizing effectiveness and minimizing liability* Englewood cliffs, NJ. Prentichall
- Gupta, Kavita; Sleezer, Catherine M.; Russ-Eft, Darlene F (۲۰۰۷), *a practical guid to needs assessment* (۲ ed) p Feiffer san Francisco
- Napoleon, Larry; Freedman, Debra; Seetharaman, Koushik; Sharma, Priya An.(۲۰۰۶), *Educational Needs Assessment of Pennsylvania Workforce: Opportunities to Redefine Secondary Career and Technical Education to Meet Food Industry Needs*, Pennsylvania
- Rosenberg, M. J (۲۰۰۰), *E-Learning strategies for delivering knowledge in the digital age*. Megraw-hill
- Styskal. Michael S.(۲۰۰۸), *An Assessment of the Educational and Training Needs of a Marine Naval Academy Graduate*

