

### **Globalization and the Necessity to Develop Skills Training for the Staff of the Airports of the Country**

**Reza Dehestani\***

*Received: 09/01/2016*

*Accepted: 09/01/2017*

The present article first describes the concept of a global citizen and its importance, then human resource management, human resource education and development, with a view to globalization and the necessity of developing skills training for staff at the airports of the country. Finally, human resource training will examine the airports of the country and its necessity in the era of globalization. The research method is a survey and library type. The purpose of this research is applied type and in terms of the way it is implemented, is a correlation research.

The statistical population of this study includes all passengers of Imam Khomeini International Airport in the second six months of the year 1395. 400 questionnaires were distributed among these individuals and 384 questionnaires were completed and presented. In the next step, the questions and research hypotheses were used by a researcher-made questionnaire. The extracted items in the research sample were questioned based on the conceptual model of the research. In the descriptive statistics section, descriptive data were presented in two parts of the underlying variables and main variables using absolute frequency, relative frequency, mean, standard deviation and variance in the tables. In the inferential part, the Kolmogorov- Smirnov test and the test Non-parametric chi-square has been used.

**Key words:** globalization, global citizen, skills training, cultural diversity

---

\* Master of Arts in Executive Management of Tehran University, Dehestanireza91@gmail.com

## جهانی شدن و ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی کارکنان در فرودگاه‌های کشور

رضا دهستانی \*

دریافت: ۱۳۹۴/۱۰/۱۹

پذیرش: ۱۳۹۵/۰۱/۲۰

### چکیده

مقاله حاضر کوشیده است تا با نگاهی به جهانی شدن و ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی کارکنان در فرودگاه‌های کشور، نخست به مفهوم شهروند جهانی و اهمیت آن پرداخته و در ادامه مدیریت منابع انسانی، آموزش و توسعه منابع انسانی توصیف گردیده و در نهایت به آموزش‌های مهارتی منابع انسانی در فرودگاه‌های کشور و ضرورت آن در عصر جهانی شدن بپردازد. روش تحقیق به کار گرفته شده در این پژوهش از نوع پیمایشی و کتابخانه‌ای است. این تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی بوده و از نظر شیوه اجرا در زمره تحقیقات همبستگی قرار می‌گیرد.

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مسافران فرودگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) در شش ماهه پایانی سال ۱۳۹۵ است که ۴۰۰ پرسشنامه بین این افراد توزیع شده و ۳۸۴ پرسشنامه برگشت داده شده است. در مرحله بعد بر اساس مدل مفهومی پژوهش، سؤالات و فرضیه‌های پژوهش، با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته، گویه‌های استخراج شده در نمونه آماری تحقیق مورد پرسش قرار گرفت. در بخش آمار توصیفی، توصیف داده‌ها در دو بخش متغیرهای زمینه‌ای و متغیرهای اصلی با استفاده از شاخص‌های فراوانی مطلق، فراوانی نسبی، میانگین، انحراف معیار و واریانس در جداول ارائه گردیده و در بخش استنباطی از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و آزمون ناپارامتری کای دو استفاده شده است.

### واژگان کلیدی

جهانی شدن، شهروند جهانی، آموزش‌های مهارتی، تنوع فرهنگی

## مقدمه

در اوایل هزاره سوم، جوامع بشری بیش از هر دوره دیگری در معرض تغییر و دگرگونی قرار گرفته‌اند. شکل‌گیری و رشد جامعه شبکه‌ای، افزایش ارتباطات فراملی، کم‌رنگ شدن مفهوم فضای فیزیکی و زمان، رشد انباشت اطلاعات، رشد انفجاری نشانه‌ها و عواملی از این دست، منجر به تغییرات گسترده‌ای در سطح جوامع شده است که دگرگونی خیل عظیمی از ساختارها، نهادهای اجتماعی، فرهنگی و سیاسی را در پی داشته است. جهانی شدن و اطلاعاتی شدن که به وسیله شبکه‌های ثروت، قدرت و فناوری ایجاد می‌شود، در حال تغییر دادن جهان است (کاستلز به نقل از ساوج و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵، ص ۴). این پدیده به‌عنوان واقعیتهای انکارناپذیر، به‌یقین در ابعاد مختلف خود، زندگی انسان عصر حاضر را دستخوش تغییر و تحول کرده و مفاهیم تازه‌ای را به زندگی او وارد خواهد کرد که از آن جمله می‌توان به مقوله شهروند جهانی اشاره کرد. اگرچه برای مدت‌زمانی طولانی دولت‌ها در چارچوب مرزهای ملی خود از حاکمیت و اقتدار کافی برخوردار بوده‌اند و قادر به نظارت و کنترل شهروندان خود هستند، اما فرایند جهانی شدن، از یک سو موجب به‌هم‌پیوستگی و افزایش سطوح ارتباط و تعامل در درون و بین ملت‌ها و تشدید روابط اجتماعی در گستره جهانی از طریق الگوهای جدید ارتباطی، با استفاده از فناوری‌های جدید اطلاعات و ارتباطات شده و از سوی دیگر، توانایی دولت‌ها در امر نظارت و کنترل را به میزان چشمگیری کاهش داده است. در چنین شرایطی مردم به‌عنوان یکی از عناصر تشکیل‌دهنده دولت، تابع یک هویت مشخص حکومتی نبوده و ضمن تنوع و تکثر هویت‌ها، از هویت کلانی برخوردار نیستند (Haas, 2000; Fischer, 2003).

بدین ترتیب، با توجه به کم‌رنگ شدن مرزهای جغرافیایی، نسل بشر نیاز به دانش، اطلاعات، مهارت‌ها و نگرش‌های یکسان و هماهنگی دارند که با تکیه به آن‌ها، توانایی رویارویی با وضعیت و شرایط جدید را به دست آورند و از احساس ناکارآمدی و ناروآمدی به دور بمانند؛ به‌عبارت‌دیگر در موقعیت تازه‌ای که از آن به‌عنوان دهکده جهانی نام برده می‌شود، نیاز به‌نوعی سواد جدیدی به‌عنوان سواد جهانی، بیش از گذشته ضرورت پیدا می‌کند؛ چراکه جهان ما هر روز کوچک‌تر و کوچک‌تر می‌شود، این

خاصیت عصر فناوری و ارتباطات الکترونیک است. به طوری که می‌توان گفت، فناوری‌های جدید و پیشرفت‌های الکترونیک، باعث حذف بسیاری از مرزها، از جمله مرزهای جغرافیایی، اقتصادی و فرهنگی شده‌اند، این بدان معنی است که افراد وارد دنیایی شده‌اند که از خیلی از جهات رو به یکپارچگی نهاده و باید قادر باشند برای ادامه حیات در این دنیای یکپارچه و البته متلون فرهنگی، خود را با شرایط موجود سازگار کنند (Lombardo, 2015). با توجه به افزایش تنوع فرهنگی در سراسر جهان، در این قرن شهروندان نیاز به دانش، نگرش و مهارت‌هایی برای عملکرد در جوامع فرهنگی خودشان و هم‌چنین فراتر از مرزهای فرهنگی خود دارند. آن‌ها هم‌چنین باید مایل به مشارکت در ساخت یک فرهنگ ملی و مدنی نیز باشند که اخلاقی و صرفاً اجتماعی است. شهروندی فرهنگی در جامعه‌ای چندفرهنگی، این امکان را فراهم می‌کند که بدون تهدید وحدت عام سیاسی یک جامعه ملی، حق اقلیت‌ها در حفظ زبان خود در متن خانواده و اجتماع گروهی‌شان، حق انجام مراسم دینی، حق سازمان‌دهی روابط در چارچوب خانواده و اجتماع محلی و نیز حفظ رسوم اجتماعی و جمعی افراد به رسمیت شناخته شود. پذیرش تنوع فرهنگی باعث می‌شود تا نگاه یکتانگارانه به نگاهی همتاگرایانه تبدیل شود و زمینه برای هم‌زیستی مسالمت‌آمیز انسان‌ها در هزاره سوم فراهم شود.

### شهروند جهانی؛ اهمیت و ضرورت آن

شهروند جهانی، ریشه در عوامل فراشهروندی دارد؛ نوعی از شهروندی که مرز جغرافیایی نداشته و متکی بر عواملی چون نژاد، جنسیت، طبقه اجتماعی و غیره است. به‌عنوان نمونه، رنگین‌پوستی که در آمریکا زندگی می‌کند، ممکن است تعلقات شهروندی وابسته به آفریقا را داشته باشد. عوامل جهانی چون حقوق بشر یا مردم‌سالاری جهانی، مرجع دیگری در کنار شهروندی‌های قانونی به وجود آورده‌اند که این نوع خاص از شهروندی را شهروند فراملی نامیده‌اند. این نوع از شهروندی، اشاره به انگیزه و تمایل افراد به شهروندی سایر جوامع و فرهنگ‌ها در نقاط دیگر جهان دارد. با این نگاه، ممکن است فرد یا افرادی شهروند رسمی یک کشور باشند ولی تمایل شهروندی یا تعلق اجتماعی و فرهنگی آن‌ها به صورت مجزا در سایر نقاط جهان، توزیع

شده باشد. بدین ترتیب، شهروند جهانی شدن بدین معناست که انسان‌ها در برابر قوانین جهانی از حقوق و وظایفی مساوی برخوردارند و ظرفیت‌ها و مهارت‌های لازم را نیز برای احراز و اجرای مسئولیت‌ها و صیانت از حقوق خود داشته باشند (منافی شرف‌آباد و همکاران، ۱۳۹۳، صص ۷۶-۷۷).

شهروند جهانی می‌تواند فردی مانند من و شما باشد که اشتیاق تجارت بین‌المللی دارد و سرشار از شور و حرارت زندگی است. واژه شهروند جهانی تداعی‌کننده آگاهی جهت‌دار و هدفمند بین‌المللی است. شهروند جهانی می‌تواند از هر قسمت جهان مانند کانادا، سنگاپور، اکوادور، اروپا و یا هر جایی که می‌خواهید نام ببرید، باشد. فلسفه شهروند جهانی بر اساس آگاهی است که محرکی برای تجربه زندگی در کشورهای خارجی بوده و موجب می‌شود انسان‌ها به یکدیگر وابسته شده و با یکدیگر هم‌فکری داشته باشند، جهان در سطح کلی، شهروندان، فرهنگ‌ها، تاریخ‌ها، عجایب مهندسی، منابع طبیعی و حقایق شگفت‌انگیز زندگی را درک کنند و جهان را جای مهمی برای زندگی بدانند. به علاوه، شهروند جهانی خود را با مهارت کافی که او را قادر سازد که زندگی کند، کار کند و در همه جا با شرایط کنار بیاید، آماده می‌کند. آنچه بسیاری از این شهروندان را برجسته می‌کند، آن است که مسئولیت‌های شخصی‌شان را برای ساختن جهانی بهتر و کمک به مردم جهان قبول می‌کنند (OXFAM, 2006).

شهروند جهانی، ماهیتی بیش از دانش صرف درباره ملت‌ها و فرهنگ‌های دیگر بوده و همه سطوح زندگی افراد، خانواده، دوستان، جامعه، ملت، جهان و دنیای بوم‌شناسانه شامل همه موجودات زنده را تحت تأثیر قرار می‌دهد. سبک زندگی مروج شهروند جهانی به منظور موفقیت، هم در سطح کوچک و هم در سطح وسیع تجلی می‌یابد و در آنجا تفاوتی بین آنچه می‌گوییم، باور داریم یا انجام می‌دهیم در یک سطح و بین آنچه باور داریم و انجام می‌دهیم در سطوح دیگر، وجود ندارد. افراد باید ارزش‌ها و مهارت‌های همسان با شهروندان جهانی همچون نوع‌دوستی، ژرف‌نگری، خدمت‌محوری، ابراز بیان، گوش دادن و اعتقاد و باور را در خود نهادینه کنند. هم‌چنین در آنجا باید تعهد جهانی و همگانی برای «پذیرش عمومی» حاصل شود که هر کدام به شکل فرایند و پیگرد (نه یک پایان) هستند. همه این کیفیت‌های شهروندان جهانی از خانواده نشئت می‌گیرد و

از طریق تعامل و مشارکت فرد با هم‌نوعان، به شکل گفت‌وگوهای اتفاقی و در سطوح ملی و بین‌المللی تقویت می‌شود (Smith, 2012, p.1). شهروند جهانی صرفاً از طریق نیروهای جهانی حاصل نمی‌شود، اعتقادات بنیادی که عاملی برای شهروند جهانی است، باید از خانواده شروع شود و همچون کودکی پرورش یابد. به‌طور کلی، نیل به شهروند جهانی از طریق تسهیم تجارب و تفاوت‌ها با دیگران به‌منظور یادگیری از یکدیگر و فعالیت در جهت پذیرش عمومی رشد میسر می‌شود (همان، به نقل از منافی شرف‌آباد و همکاران، ۱۳۹۳).

### مدیریت منابع انسانی

در محیط آشوبناک امروزی موفقیت هر سازمانی مستلزم در اختیار داشتن منابع انسانی ماهر و کارآمد است. رقابت، ساختارهای سازمانی، بازارهای امروزی و بازار نیروی کار به‌گونه‌ای است که سرمایه‌گذاری بر روی منابع انسانی را به‌عنوان یک راهبرد ضروری برای مدیران و سازمان، مطرح ساخته است (Ruinbird, 2002, p.2). از جمله مهم‌ترین زمینه‌های سرمایه‌گذاری بر روی منابع انسانی، آموزش و توسعه راهبردی عامل اصلی هماهنگی و هم‌راستاسازی قابلیت‌های منابع انسانی سازمان با راهبردهایش است (Lundy, 1996, p.243).

دانشمندان مدیریت برای مدیران منابع انسانی دو دسته وظایف مشخص کرده‌اند. وظایف مدیریتی یا عام و وظایف عملیاتی یا خاص. وظایف مدیریتی یا عام چهار وظیفه برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل است که تقریباً می‌توان گفت که روی آن توافق نظر دارند.

اما در وظایف عملیاتی یا خاص اتفاق‌نظر چندانی وجود ندارد؛ و صاحب‌نظران آن‌ها را به‌صورت‌های گوناگونی مطرح ساخته‌اند، مگینسون علت تنوع نظرات در مورد وظایف عملیاتی یا خاص را پراکندگی نوع فعالیت‌ها و مشابهت عملکردها یا سایر مدیریت می‌داند (Megginson, 1985, p.32).

افزایش کارایی و اثربخشی سازمان‌ها در گرو توانمندی و کارا بودن منابع انسانی است و توانمندی و کارا بودن منابع انسانی نیز به‌نوبه خود به آموزش و توسعه دانش،

مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای کار کردن موفقیت‌آمیز بستگی دارد. البته آموزش‌هایی می‌توانند منجر به افزایش کارایی و توانمندی شوند که هدف‌دار، پیوسته و پرمحتوا باشند و کارشناسان و مربیان مجرب در امور آموزشی، آن‌ها را برنامه‌ریزی و اجرا کنند. این آموزش‌ها می‌توانند منابع انسانی یک سازمان را همگام با پیشرفت‌های علم و فن‌آوری به پیش ببرند و در ارتقای کیفیت و کمیت کارهای آنان مؤثر باشند. ترقی‌های سریع علم فن‌شناسی می‌تواند نحوه و روش‌های کار کردن و مسئولیت‌های شغلی کارها را تغییر دهد. این تغییرات در حدی هستند که در پاره‌ای از موارد ممکن است به حذف یا ایجاد شغلی در سازمان‌ها منتهی شود. شاید بتوان گفت که نیمی از مشاغل امروز، در نیمه اول قرن بیستم وجود نداشته‌اند و ممکن است به همین روش در نیمه اول قرن حاضر هم به سبب پیشرفت‌های علم و فناوری و تغییرات ناشی از آن‌ها شغل‌های جدیدی ایجاد شوند که قبلاً اصلاً وجود نداشتند؛ بنابراین، تغییر در مسیر حرفه‌ای مشاغل و روش‌های کاری انکارناپذیر است و توجه به آن و آموزش و توسعه منابع انسانی در مسیر این تحولات تنها پلی است که می‌تواند ما را از دنیای امروز به دنیای پرتغییر و تحول فردا رهنمون باشد.

بنابراین، لزوم آموزش‌های مداوم، هدف‌دار، برنامه‌ریزی‌شده و همگام با پیشرفت‌های علم و فناوری باید به‌طور اساسی در مدیریت منابع انسانی مورد توجه خاص قرار گیرد. نکته مهم این است که هزینه‌های آموزشی را نباید جزء هزینه‌های مصرفی سازمان به حساب آورد بلکه این هزینه‌ها را باید با دید سرمایه‌گذاری برای آینده نگاه کرد؛ زیرا نتایج آن در درازمدت مشخص می‌گردد (ابطحی، ۱۳۸۴، ص ۱۲۱).

### آموزش و توسعه منابع انسانی

راهبرد توسعه منابع انسانی یک راهبرد منحصر به فرد است که در کل سازمان اعمال می‌شود و از یک دیدگاه عمومی به مدیریت راهبردی منابع انسانی، حمایت می‌کند که به بحران‌های انسانی بلندمدت‌تر مربوط می‌شود و در مورد ساختار، کیفیت، فرهنگ، ارزش‌ها و برآورده کردن نیازهای انسانی آینده است، که سازمان برای تأمین و توسعه منابع انسانی در راستای موفقیت دنبال خواهد کرد، است (Wright, 2007). راهبرد منابع

انسانی پنج موضوع راهبرد سازمان را نشان می‌دهد. اهداف راهبردی برای هر موضوع شناسایی می‌شوند و از طریق راهبردهای حمایتی ارائه خواهند شد؛ موضوعات راهبردی مورد توافق، عبارت‌اند از: جذب و انتخاب، جبران خدمات (پاداش)، یادگیری، توسعه و آموزش، روابط کارکنان، مدیریت و ارزشیابی عملکرد کارکنان.

هسته مرکزی راهبرد منابع انسانی، حداکثرسازی استعداد و توان کارکنان است. هرکدام از این موضوعات راهبردی به هم پیوند داده می‌شوند و دیگری راهبردهای سازمانی را محقق می‌سازند (Wright, 2007, p.2)؛ موارد بالا فقط بعضی از فعالیت‌هایی است که به‌عنوان اجزای طراحی راهبردهای منابع انسانی و ارتباطات نیروی کار و مدیریت است. البته راهبرد منابع انسانی ممکن است در سازمان‌ها متفاوت باشند که به اهداف راهبردی یا یک جزء ویژه سازمان بستگی دارد. مبانی علمی و تجربی وسیعی در زمینه مدیریت راهبردی منابع انسانی وجود دارد که ارتباط بین راهبردهای مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان را مورد پژوهش قرار داده است (عملکرد بازار سهام، مقیاس‌های حسابداری - برای مثال نرخ بازگشت سرمایه و مقیاس‌های ذهنی). این کار (فعالیت) عموماً به‌طور آماری، ارتباط معناداری را بین راهبرد و عملکرد نشان می‌دهد (Lawler, 1995, pp.2-3).

افزایش کارایی و اثربخشی سازمان‌ها در گرو توانمندی و کارا بودن منابع انسانی است و توانمندی و کارا بودن منابع انسانی نیز به‌نوبه خود به آموزش و توسعه دانش، مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای کار کردن موفقیت‌آمیز بستگی دارد. البته آموزش‌هایی می‌توانند منجر به افزایش کارایی و توانمندی شوند که هدف‌دار، پیوسته و پرمحتوا باشند و کارشناسان و مربیان مجرب در امور آموزشی، آن‌ها را برنامه‌ریزی و اجرا کنند. این آموزش‌ها می‌توانند منابع انسانی یک سازمان را همگام با پیشرفت‌های علم و فناوری به پیش ببرند و در ارتقای کیفیت و کمیت کارهای آنان مؤثر باشند. ترقی‌های سریع علم فن‌شناسی می‌تواند نحوه و روش‌های کار کردن و مسئولیت‌های شغلی کارها را تغییر دهد. این تغییرات در حدی هستند که در پاره‌ای از موارد ممکن است به حذف یا ایجاد شغلی در سازمان‌ها منتهی شود. شاید بتوان گفت که نیمی از مشاغل امروز، در نیمه اول قرن بیستم وجود نداشته‌اند و ممکن است به همین روش



در نیمه اول قرن حاضر هم به سبب پیشرفت‌های علم و فناوری و تغییرات ناشی از آن‌ها شغل‌های جدیدی ایجاد شوند که پیشتر اصلاً وجود نداشتند؛ بنابراین، تغییر در مسیر حرفه‌ای مشاغل و روش‌های کاری انکارناپذیر است و توجه به آن و آموزش و توسعه منابع انسانی در مسیر این تحولات تنها پلی است که می‌تواند ما را از دنیای امروز به دنیای پرتغییر و تحول فردا رهنمون باشد.

بنابراین، لزوم آموزش‌های مداوم، هدف‌دار، برنامه‌ریزی‌شده و همگام با پیشرفت‌های علم و فناوری باید به‌طور اساسی در مدیریت منابع انسانی مورد توجه خاص قرار گیرد. نکته مهم این است که هزینه‌های آموزشی را نباید جزء هزینه‌های مصرفی سازمان به حساب آورد بلکه این هزینه‌ها را باید با دید سرمایه‌گذاری برای آینده نگاه کرد زیرا نتایج آن در درازمدت مشخص می‌گردد (ابطحی، ۱۳۸۴، ص ۱۲۱).

#### مشکلات موجود در فرودگاه‌های کشور

تا پیش از بسته شدن قراردادها با غول‌های هوایی جهان، بررسی‌ها حاکی از این بود که در راستای توسعه صنعت هوانوردی، محدودیت‌هایی از جمله زیرساخت و منابع انسانی، فضای پروازی، عدم فناوری مناسب و در نهایت نبود چارچوب قانونی لازم برای این حوزه وجود دارد که باعث شده نسبت استفاده از ظرفیت‌های موجود در بخش هوانوردی عمومی در ایران نسبت به سایر کشورهای منطقه و همچنین کشورهای مشابه خود در دنیا، رقم بسیار ناچیزی شود. توسعه مشارکت بخش خصوصی در حوزه تولید مصنوعات هوانوردی عمومی و حمایت دولت در جایگاه سیاست‌گذاری و نظارت عالیه، از جمله عوامل مهم توسعه صنعت هوانوردی در کشور به شمار می‌آید. یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های پیش روی کشور در سال‌های بعد از انقلاب، تأمین ناوگان هواپیماهای غربی بوده است و همین امر موجب شده تا سن ناوگان هوایی ما بالا رفته و از نظر کمی و کیفی نیز پاسخگوی نیاز حمل‌ونقل ما در کشور نباشد که در همین راستا با توجه به انعقاد قراردادهای خرید هواپیما با شرکت‌های بزرگ هوایی دنیا و ورود هواپیماهای جدید به کشور تا حدی این مشکلات مرتفع خواهد شد (مه‌آبادی، ۱۳۹۴).

### جهانی شدن و ضرورت‌های توسعه راه‌ها و سهولت حمل و نقل

یکی از عوامل مهم در ایجاد صنایع جدید در شهرستان سهولت حمل و نقل است؛ چراکه وقتی نتوان کالاها را از شهرستان به بازارهای مقصد حمل کرد، بخش خصوصی اقدامی برای تأسیس مشاغل جدید نخواهند کرد. همچنین اگر اقدام به تأسیس راه‌های جدید نکنیم به مرور بخشی از صنایع موجود توان رقابت خود را از دست خواهند داد و روبه تعطیلی خواهند رفت.

دلیل دوم برای این قضیه مربوط به بسط دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در شهرستان است؛ چراکه اگر زمانی گناباد به خط آهن سراسری متصل شود، اساتید و دانشجویان بیشتری برای تدریس و تحصیل خواهند آمد. ضمن آنکه اگر بخواهیم دانشگاه دولتی تأسیس کنیم و یا رشته‌های دانشگاه آزاد و پیام نور را توسعه دهیم، برای جذب استاد از شهرهای دور مثل تهران و اصفهان و... چاره‌ای نداریم به جز اینکه فرودگاه تأسیس کنیم و گرنه با وضعیت موجود و عدم توسعه صنایع و دانشگاه‌ها و... پیش‌بینی می‌شود که فرودگاه گناباد بعد از افتتاح تعطیل شود.

دلیل سوم برای سهولت حمل و نقل مربوط به تصادفات زیاد و آمار بالای کشته‌های جاده‌هاست. تا زمانی که بزرگراه و جاده استاندارد نداشته باشیم، کشته‌های جاده‌ها بالا خواهد بود و این کشته‌ها مساوی از دست دادن منابع انسانی است. نبود و کمبود منابع انسانی هم خود عامل مهمی در عدم توسعه شهرستان است.

دلیل چهارم برای توسعه جاده‌ها به صنعت گردشگری مربوط می‌شود. هرچه شهرستان ما جاده‌های بیشتر و باکیفیت‌تری داشته باشد، مسافران بیشتر و در نتیجه درآمد بیشتری عاید شهرستان ما می‌شود. همچنین این نکته را اضافه کنم که صنعت توریسم به نوبه خود ایجاد اشتغال و درآمد می‌کند. ضمن اینکه به رونق مشاغل موجود هم کمک می‌کند (روحی فر، ۱۳۹۰).

### ضرورت توجه مسئولان به توسعه منابع انسانی در فرودگاه‌های کشور

مه‌آبادی رئیس هیئت‌مدیره شرکت فرودگاه‌های کشور در رابطه با طرح‌های تحول خدمت‌رسانی به مردم گفت: از شهریورماه امسال، فرایند نقل و انتقال مردم به سرزمین وحی

و حجاج را خواهیم داشت و در این رابطه شرکت فرودگاه‌ها، تمامی نیروهای خود را بسیج کرده و امیدواریم بیشترین آرامش را برای مسافران به ارمغان بیاوریم، وی یادآور شد: در پرتال خبری شرکت، در رابطه با پروازهای حج یک صفحه مخصوص ایجاد شده و هدف نهایی ما استرس‌زدایی از مردم و پاس‌داشت حقوق شهروندی است، همچنین طرح راهنمای مسافر، جهت کاهش استرس سفر، یکی دیگر از طرح‌هایی است که دنبال می‌کنیم. وی ادامه داد: کارکنان آموزش‌دیده و آشنا به مهمان‌نوازی ترمینالی با لباس‌های مخصوص در سالن‌ها حضور خواهند یافت و برای راهنمایی بهتر مسافران تابلوهای راهنمایی ساماندهی شده‌اند. مه‌آبادی با اشاره به «خدمت کوچکی» در راستای «تکریم مادران» خاطرنشان کرد: اتاق‌هایی برای شیردهی و محلی برای تعویض پوشک بچه‌ها در فرودگاه‌ها در نظر گرفته شده و در این اتاق‌ها ۱۴ عدد میز تعویض پوشک اطفال وجود دارد که هم پاکیزگی آن‌ها و هم راحتی خانم‌ها مورد توجه ما بوده است. در بحث نوسازی سرویس‌های بهداشتی، ۴ چشمه سرویس بهداشتی تخریب شده و دوباره ساخته شده است.

وی با اشاره به افزایش برخی مشکلات در امور تاکسیرانی و جابه‌جایی مسافران برخی فرودگاه‌ها، گفت: برای کیفیت خدمات و امنیت مسافران، قرار است ناوگان حمل‌ونقل را نوسازی کرده و لباس راننده‌ها را متحدالشکل کنیم؛ همچنین یک هزار و ۲۰۰ دستگاه تاکسی مجهز به صدور قبض، اضافه خواهد شد که ۷۰ دستگاه آن‌ها، تویوتا کمری خواهد بود. تصمیم بر این است که همچون فرودگاه امام خمینی (ره)، مسافران محترم، از جلوی در فرودگاه سوار ماشین‌ها شوند. برای تسهیل دسترسی به پارک خودرو، ۱۲ هزار مترمربع پارکینگ در سه طبقه روی زمین و یک طبقه زیرزمین، بهره‌برداری خواهد شد که ظرفیت دو هزار و ۵۰۰ خودرو را دارد. برای بهبود تهویه هوا در فرودگاه‌ها، ۱۴ دستگاه هواساز، ۲۰ دستگاه پکیج نصب شده، و مذاکراتی در خصوص افزایش پهنای باند و ارائه خدمات اینترنت بی‌سیم متناسب، برای مسافران انجام شده است. بعد از این وارد بحث هندلینگ و مدیریت رمپ خواهیم شد که به یاری خدا به‌زودی محقق خواهد شد (مه‌آبادی، ۱۳۹۴).

### آموزش‌های مهارتی منابع انسانی

در شکل شماره ۲ عوامل اصلی اثرگذار در فرایند آموزش نشان داده شده است. فرایند تعریف‌شده تقریباً در تمامی سازمان‌های آموزش‌دهنده مشابه در حال برنامه‌ریزی و اجرا است و کارایی آن از طریق برقراری ارتباط بین محصول این فرایند که همان فرد آموزش‌دیده و میزان ساعات آموزش، همچنین منابع اختصاص‌یافته به این فرایند قابل اندازه‌گیری است. بدیهی است با توجه به هدف‌گذاری سازمان‌ها، محتوای درسی و بسته‌های آموزشی بر اساس نیاز روز فراگیرندگان آن تعریف و تهیه می‌گردد. همچنین اثربخشی آموزش و ارزیابی کارآمدی آن نباید از نظر دور بماند و میزان تحقق اهداف نهاد آموزشی مربوطه باید به‌عنوان بازخورد مستمر در بهینه‌سازی و ارتقای همه عوامل اثرگذار فرایند مدنظر قرار گیرد.



شکل شماره ۱. فرایند جاری آموزش مهارت‌های فنی

در فرایند فعلی یادشده، ارائه آموزش به شکل واحد به‌تمامی متقاضیان خواهد بود و امکان تنظیم محتوا و برنامه درسی بر اساس ویژگی‌های فردی در یادگیری وجود ندارد. ایجاد این امکان از طریق آموزش الکترونیکی در عرصه جهانی شدن و رفع نیازهای تجربی مهارت‌ها از طریق شبیه‌سازها و نرم‌افزارهای مرتبط و به‌روز و تکمیل یادگیری به کمک آموزش‌های مکمل حضوری از ضروری‌ترین تغییرات لازم در این فرایند است (ابطحی، ۱۳۸۳، ص ۱۲).

در ادامه مطلب، چارچوبی را آورده است که موری<sup>۲</sup> جهت بین‌المللی‌سازی نهادهای آموزشی بیان کرده است. همان‌طور که در شکل شماره ۲ مشاهده می‌شود برای

تربیت متخصصینی با شایستگی‌های میان‌فرهنگی، محتوا و فرایند برنامه درسی از اهمیت شایانی برخوردار است. همچنین بر افزایش دانش بر پایه تحقیق و پژوهش تأکید شده است (خشنودی فر، ۱۳۹۰).



شکل شماره ۲. چارچوب تغییر و بین‌المللی‌سازی موری در نهادهای آموزشی

با توجه به موارد یادشده مضمون و نحوه ارائه آموزش مهارت‌های فنی در عرصه جهانی باید پیرو اصول نظری و با در نظر گرفتن همه جوانب اثرگذار باشد. ارزشیابی دانش‌آموختگان نیز نیازمند برنامه‌ریزی و صدور گواهینامه بین‌المللی از طریق آموزش پودمانی منوط به برگزاری آزمون‌های عملی استاندارد توسط نهادهای ذیصلاح خواهد بود.

### جهانی شدن و ضرورت آموزش‌های مهارتی منابع انسانی در فرودگاه‌های کشور

اصولاً هر نوع تحول و تغییر در عرصه‌های گوناگون از جمله عرصه آموزشی و فرهنگی آثار و تبعات متناسب با اهداف و کارکرد خود را به دنبال خواهد داشت. جهانی شدن هم از این قاعده مستثنی نیست. به همین منظور در ادامه فرصت‌های ناشی از جهانی شدن در آموزش‌های مهارتی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

### یک. تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر

از دستاوردهای مفید، اثربخش و ماندگار توسعه IT، تربیت نیروی انسانی واجد شرایط برای تأمین نیاز جامعه است. نیروی انسانی که خود می‌تواند عامل تغییر و تحول در هر

محیطی تلقی گردد. اهمیت این دستاورد به حدی است که بسیاری از کارشناسان امر توسعه IT به‌ویژه در آموزش و پرورش از جمله برنامه توسعه IT در آموزش و پرورش مالزی این امر را به‌عنوان هدف اصلی توسعه IT در آموزش و پرورش بیان کردند. حقیقتاً اگر IT بتواند این وظیفه سنگین و حساس نظام‌های آموزشی را به‌نحو احسن و قابل قبول ارائه نماید، بزرگ‌ترین خدمت را نه فقط به آموزش و پرورش بلکه به جامعه انسانی در حال توسعه کرده است. اهمیت این امر آنگاه مضاعف می‌شود که امروزه اساس توسعه پایدار و همه‌جانبه بر محور توسعه انسانی است و به‌عنوان شاخص اصلی توسعه کشورها و ملت‌ها بیان می‌گردد و از طرفی دیگر این انتظار و مسئولیت بزرگ بیشتر متوجه دستگاه و نهاد آموزش و پرورش است.

#### دو. روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی

از مزایای مهم و اساسی توسعه فناوری اطلاعات در آموزش، نوسازی نظام آموزشی است. نظام آموزشی جریانی فعال و روبه‌جلو است که به‌طور مستمر نیازمند بازسازی، بازنگری و بهسازی است؛ زیرا نظام آموزشی با موجودی زنده به نام انسان سروکار دارد و انسان موجودی که همیشه در تلاش است وضعیت فردای خود را بهتر از امروز ببیند. از فوائد، مزایا و فرصت‌های توسعه فناوری در ارضای همین انگیزه و نیاز انسان و به دنبال آن تحول و بهسازی نظام آموزشی است. این تحول شامل کارشناسان و مدیران و برنامه‌ریزان آموزش خواهد بود (اروکیسمی، ۲۰۱۱).

#### سه. کمک به امر اشتغال مولد در کشور

تربیت نیروی انسانی کارآمد و توانمند ضمن بهبود کیفیت آموزش، موجب تأمین نیروهای مولد در جامعه خواهد شد. امری که امروزه بیش از هر زمان دیگر بالأخص در جامعه ما مورد نیاز است. اشتغال در حال حاضر مهم‌ترین معضل جامعه ایرانی است. این در شرایطی است که از یک طرف کشور برای توسعه و سازندگی نیازمند به نیروهای ماهر، کاردان و متخصص است و هم چنان شاخص توسعه انسانی در کشور رشد بسیار پایینی را تجربه می‌کند. به‌نحوی که جایگاه ایران در سطح شاخص نیروی

انسانی در حد ۹۰ است و سهم توسعه نیروی انسانی کمتر از ۳۶ درصد است. توسعه فناوری در آموزش می‌تواند در تربیت نیروهای ماهر و کارآفرین کمک بسزایی در امر اشتغال داشته باشد. هم‌اکنون بخشی از این نیازها توسط مدارس کار و دانش و آموزشگاه‌های فنی و حرفه‌ای تأمین می‌گردد (ابطحی، ۱۳۸۳، ص ۱۲).

#### **چهار. دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی**

از فرصت‌های فراهم آمده ناشی از توسعه فناوری اطلاعات، دسترسی آسان و سریع و کم‌هزینه به منابع اطلاعاتی مفید در زمینه‌های علمی، اجتماعی، ورزشی، فرهنگی و... است که این امر می‌تواند کمک بسیاری به کارشناسان ارشد وزارت آموزش و پرورش (برای اظهار نظر دقیق‌تر علمی و کارشناسی)، مدیران (برای تصمیم‌سازی) و تحقیق مستمر و افزایش اطلاعات و دانایی آنان و سایر بخش‌های مرتبط باشد (اروکیسمی، ۲۰۱۱).

#### **پنج. کیفیت بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت**

مهم‌ترین نگرانی امروز جامعه، اعم از متصدیان آموزش و حتی برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران اصلی کشور مسئله کیفیت و اثربخشی خدمات و اهداف و برنامه‌های آموزش است. از فرصت‌های حاصل شده از توسعه فناوری اطلاعات در آموزش، ایجاد سازوکار و منابع کافی برای پرداختن به کیفیت و کارآیی برنامه‌های آموزشی است. شفر (۱۹۹۰) و استفنز (۱۹۹۰) در کتاب «کیفیت در آموزش»، پنج شرط را در بخش درونی چرخه کیفیت برای بهبود بخشیدن به کیفیت آموزش ضروری می‌دانند: ۱. ارتباطات و اطلاعات کافی؛ ۲. هدف‌های مشترک مربوط به موضوع و جذابیت؛ ۳. مشارکت متصدیان همه سطوح آموزش و پرورش در فرایند تصمیم‌گیری؛ ۴. انتظارات واقع‌بینانه و ۵. انعطاف‌پذیری نسبت به محتوا، روش و زمان‌بندی. در یک نگاه سطحی توزیع گسترده ابزارهای فناوری اطلاعات با توجه به گستره کارآموزش از هزینه بالایی حکایت دارد. ضمن قبول این مطلب باید اذعان داشت که اصولاً یکی از انگیزه‌های توسعه فناوری اطلاعات کاهش هزینه‌ها در ابعاد مختلف است. این امر در بخش‌های

اقتصادی و تجاری تاکنون اثرات مثبت خود را به دنبال داشته است؛ اما در حوزه «آموزش الکترونیک»<sup>۳</sup> در آغاز راه هستیم (اروکیسمی، ۲۰۱۱).

### اهداف تحقیق

#### هدف اصلی

شناخت نقش جهانی شدن در توسعه آموزش‌های مهارتی در فرودگاه‌های کشور

#### اهداف فرعی

- شناخت نقش جهانی شدن در تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر در فرودگاه‌های کشور.
- شناخت نقش جهانی شدن در روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی در فرودگاه‌های کشور.
- شناخت نقش جهانی شدن در کمک به امر اشتغال مولد در کشور در فرودگاه‌های کشور.
- شناخت نقش جهانی شدن در دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی در فرودگاه‌های کشور.
- شناخت نقش جهانی شدن در کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت در فرودگاه‌های کشور.

#### فرضیه‌های تحقیق

#### فرضیه اصلی

بین جهانی شدن و توسعه آموزش‌های مهارتی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.



### فرضیه‌های فرعی

- بین جهانی شدن و تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.
- بین جهانی شدن و روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.
- بین جهانی شدن و کمک به امر اشتغال مولد در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.
- بین جهانی شدن و دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.
- بین جهانی شدن و کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.

### روش تحقیق

این پژوهش به لحاظ هدف، پژوهشی کاربردی است و از حیث روش توصیفی زمینه‌یاب است که اطلاعات آن به روش پیمایشی جمع‌آوری شده است

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مسافران فرودگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) در شش ماهه پایانی سال ۱۳۹۵ می‌باشند. با توجه به پراکندگی جامعه آماری موردنظر در تحقیق و در دسترس نبودن اطلاعات همه مسافران، پس از تعیین محیط پژوهش، با توجه به پراکندگی جامعه آماری موردنظر در تحقیق، ۳۸۴ نفر از کارکنان، به شکل کاملاً تصادفی مورد بررسی و نظرخواهی قرار گرفتند. بدین ترتیب حداقل حجم نمونه برای پژوهش ۳۸۴ نفر است تا پژوهش از صحت و اعتبار لازم برخوردار باشد. پرسشنامه مذکور به تعداد ۴۰۰ عدد تکثیر و در میان افراد توزیع گردید.

### روش آزمون و تحلیل‌های آماری

در تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده آنالیز این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته شده است. در سطح توصیفی از توزیع فراوانی متغیرها، درصد، جداول، و شاخص‌های مرکزی و پراکندگی و در سطح آمار استنباطی با توجه به سطح سنجش متغیرها و نوع فرضیات از هر دو دسته آزمون‌های تفاوت و رابطه استفاده گردیده است. در این تحقیق از آزمون‌های آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن داده‌ها و از آزمون ناپارامتری کای دو جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق استفاده شده است.

### آمار استنباطی

#### بررسی فرضیه‌های تحقیق

با توجه به نتایج حاصل از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف از آنجا که سطح معناداری آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق کمتر از  $0/05$  است، بنابراین فرض صفر را رد کرده و با اطمینان  $95\%$  می‌توان گفت توزیع متغیرها نرمال نیست؛ بنابراین، جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون ناپارامتری کای دو استفاده می‌نماییم.

#### فرضیه اصلی

بین جهانی شدن و توسعه آموزش‌های مهارتی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۱. بررسی آزمون دوجمله‌ای

متغیر	گروه	تعداد	احتمال مشاهده	احتمال مورد آزمون	سطح معناداری
جهانی شدن	گروه ۱ (کمتر یا مساوی ۳)	۲۵۷	۰/۶۴	۰/۵	۰/۰۰۰
	گروه ۲ (بیشتر از ۳)	۱۴۳	۰/۳۶		
تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر	گروه ۱ (کمتر یا مساوی ۳)	۱۹۰	۰/۴۸	۰/۵	۰/۴۵۱
	گروه ۲ (بیشتر از ۳)	۲۰۶	۵۲۰		
روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی	گروه ۱ (کمتر یا مساوی ۳)	۲۸۲	۰/۷۲	۰/۵	۰/۰۰۰
	گروه ۲ (بیشتر از ۳)	۱۱۱	۰/۲۸		
اشتغال مولد در کشور	گروه ۱ (کمتر یا مساوی ۳)	۳۴۳	۰/۸۶	۰/۵	۰/۰۰۰
	گروه ۲ (بیشتر از ۳)	۵۷	۰/۱۴		
دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی	گروه ۱ (کمتر یا مساوی ۳)	۲۸۵	۰/۷۲	۰/۵	۰/۰۰۰
	گروه ۲ (بیشتر از ۳)	۱۱۳	۰/۲۸		
کیفیت بخشی نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت	گروه ۱ (کمتر یا مساوی ۳)	۱۸۴	۰/۴۶	۰/۵	۰/۱۴۶
	گروه ۲ (بیشتر از ۳)	۲۱۴	۰/۵۴		

با کمک آزمون دو جمله‌ای به بررسی فرضیه اصلی پرداخته شده است. در این آزمون، برای هر یک از عوامل تعداد پاسخ‌هایی که مقداری کمتر از ۳ (کم، خیلی کم، متوسط) را با تعداد پاسخ‌هایی بیشتر از ۳ (زیاد، خیلی زیاد) را ارائه کرده‌اند، مقایسه می‌شود. به علاوه با مقایسه نسبت تعداد افراد دو گروه (گروه بیشتر از ۳ و گروه کمتر از ۳) با مقدار  $0/5$  (۵۰ درصد افراد، پاسخی بیشتر یا کمتر از ۳ ارائه کرده‌اند) فرض مورد نظر اثبات یا رد می‌گردد. در حقیقت در این آزمون به بررسی این نکته می‌پردازیم که آیا نسبت کسانی که پاسخی بیشتر از ۳ (پاسخ «متوسط») ارائه کرده‌اند، با نسبت افرادی که پاسخی کمتر از ۳ ارائه کرده‌اند، برابر است یا خیر و در صورت نبود تساوی، کدام یک از گروه‌ها دارای فراوانی بیشتری و نسبت بیشتری هستند. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق سطح معناداری آزمون برای متغیرهای ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی، روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی، اشتغال مولد در کشور، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی  $0/00$  (۰٪) از  $0/05$  (سطح خطا) کمتر است؛ بنابراین، نسبت دو گروه متفاوت است.

۶۴٪ از افراد نمونه برای سؤالات ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی گزینه‌های (بسیار کم و کم و متوسط) را انتخاب کرده‌اند؛ بنابراین، ۶۴٪ از افراد نمونه معتقدند جهانی شدن بر ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی در فرودگاه‌های کشور تأثیر ندارد؛ بنابراین، فرض صفر رد نشده و بین جهانی شدن و توسعه آموزش‌های مهارتی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود ندارد.

۷۲٪ از افراد نمونه برای سؤالات تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر گزینه‌های (بسیار کم و کم و متوسط) را انتخاب کرده‌اند؛ بنابراین، ۷۲٪ از افراد نمونه معتقدند جهانی شدن بر تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر تأثیر ندارد؛ بنابراین، فرض صفر رد نشده جهانی شدن بر تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر در فرودگاه‌های کشور اثر ندارد.

۸۶٪ از افراد نمونه برای سؤالات اشتغال مولد در کشور گزینه‌های (بسیار کم و کم و متوسط) را انتخاب کرده‌اند؛ بنابراین، ۸۶٪ از افراد نمونه معتقدند جهانی شدن بر اشتغال مولد در کشور تأثیر ندارد؛ بنابراین، فرض صفر رد نشده و جهانی شدن بر اشتغال مولد در فرودگاه‌های کشور اثر ندارد.

۷۲٪ از افراد نمونه برای سؤالات دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی گزینه‌های (بسیار کم و کم و متوسط) را انتخاب کرده‌اند؛ بنابراین، ۷۲٪ از افراد نمونه معتقدند جهانی شدن بر دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی تأثیر ندارد؛ بنابراین، فرض صفر رد نشده و جهانی شدن بر دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی در فرودگاه‌های کشور اثر ندارد.

### فرضیه اول

بین جهانی شدن و تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۲. بررسی آزمون کای دو فرضیه اول

Symmetric Measures		Chi-Square Tests				
معناداری سطح	ضریب گاما	نتیجه	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره کای دو	متغیر
۰/۰۱۹	۰/۳۵۷	وجود رابطه	۰/۰۱۹	۸	۱۸/۳۱۹	جهانی شدن
۰/۱۶۸	۰/۲۵۴	نبود رابطه	۰/۱۱۹	۸	۱۲/۸۰۴	تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر
۰/۰۳۴	-۰/۳۲۸	وجود رابطه	۰/۰۱۵	۸	۱۸/۹۹۳	روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی
۰/۰۹۸	-۰/۱۱۴	نبود رابطه	۰/۲۰۷	۸	۱۰/۹۱۲	اشتغال مولد در کشور
۰/۸۰۳	۰/۰۱۸	نبود رابطه	۰/۷۷۸	۸	۴/۸۰۴	دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی
۰/۹۳۳	۰/۰۱	نبود رابطه	۰/۴۲۵	۸	۸/۰۸۶	کیفیت بخشی نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت

با کمک آزمون کای دو استقلال به بررسی فرضیه اول پرداخته شده است. با توجه به جدول ۲ مشاهده می‌شود، مقدار آماره کای دو برابر ۱۸/۳۱۹ و سطح معناداری آزمون ۰/۰۱۹ است که این مقدار کمتر از ۰/۰۵ ( $\alpha = 0.05, sig < 0.05$ ) است؛ بنابراین، فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت بین جهانی شدن و تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب گاما (۰/۲۴۵) می‌توان گفت شدت وابستگی میزان تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر و میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن در حد نسبتاً کم است.

در خصوص ابعاد متغیر ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی مشاهده می‌شود سطح معناداری متغیرهای تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، اشتغال مولد در کشور، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی و کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت بیشتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، رابطه معناداری بین تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، اشتغال مولد در کشور، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی و کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت با میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن در فرودگاه‌های کشور وجود ندارد.

سطح معناداری متغیر روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت رابطه معناداری بین روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی با میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن در فرودگاه‌های کشور وجود دارد.

#### فرضیه دوم

بین جهانی شدن و روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۳. بررسی آزمون کای دو فرضیه دوم

Symmetric Measures		Chi-Square Tests				
سطح معناداری	ضریب گاما	نتیجه	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره کای دو	متغیر
۰/۲۵۶	-۰/۱۱۱	نبود رابطه	۰/۰۶۶	۴	۸/۸۰۳	جهانی شدن
۰/۲۳۰	۰/۱۸۵	نبود رابطه	۰/۴۲۶	۴	۳/۸۵۷	تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر
۰/۰۳۹	۰/۲۸۱	وجود رابطه	۰/۰۴۶	۸	۱۵/۷۲۵	روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی
۰/۰۲۸	۰/۳۱۰	وجود رابطه	۰/۰۲۴	۸	۱۷/۶۴۸	اشتغال مولد در کشور
۰/۷۰۴	-۰/۰۲۹	نبود رابطه	۰/۱۰۵	۸	۱۳/۱۹	دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی
۰/۱۴۹	-۰/۱۵۸	نبود رابطه	۰/۴۱۸	۸	۸/۱۵۸	کیفیت‌بخشی نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت

با کمک آزمون کای دو استقلال به بررسی فرضیه دوم پرداخته شده است. با توجه به جدول ۳ مشاهده می‌شود، مقدار آماره کای دو برابر ۸/۸۰۳ و سطح معناداری آزمون ۰/۰۶۶ است که این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ ( $\alpha = 0.05, sig > 0.05$ ) است؛ بنابراین، فرض صفر رد نشده و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت بین جهانی شدن و روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی رابطه معناداری وجود دارد.

در خصوص ابعاد متغیر ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی مشاهده می‌شود سطح معناداری متغیرهای تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی، کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت بیشتر

از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، رابطه معناداری بین تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی، کیفیت بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی با میزان مواجه شدن مادران و دختران وجود ندارد. سطح معناداری متغیر سبک پوشش و مصرف محصولات فرهنگی کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت رابطه معناداری بین روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی و اشتغال مولد در کشور با میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن در فرودگاه‌های کشور وجود دارد.

#### فرضیه سوم

بین جهانی شدن و کمک به امر اشتغال مولد در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۴. بررسی آزمون کای دو فرضیه سوم

Symmetric Measures		Chi-Square Tests				
سطح معناداری	ضریب گاما	نتیجه رابطه	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره کای دو	متغیر
۰/۳۸۸	-۰/۰۹	نبود رابطه	۰/۸	۴	۱/۶۵۱	جهانی شدن
۰/۰۴۴	-۰/۳۰۶	وجود رابطه	۰/۰۳۴	۴	۱۰/۴۰۴	تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر
۰/۰۷۳	-۰/۱۲۲	نبود رابطه	۰/۶۵۸	۸	۵/۹۰۶	روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی
۰/۲۸۳	-۰/۰۶۷	نبود رابطه	۰/۱۳۷	۸	۱۲/۳۳۶	اشتغال مولد در کشور
۰/۵۲۸	۰/۰۴۸	نبود رابطه	۰/۷۹۲	۸	۴/۶۷۱	دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی
۰/۰۰۱	-۰/۳۷۹	وجود رابطه	۰/۰۱۹	۸	۱۸/۲۹۷	کیفیت بخشی نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت



با کمک آزمون کای دو استقلال به بررسی فرضیه سوم پرداخته شده است. با توجه به جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقدار آماره کای دو برابر  $1/651$  و سطح معناداری آزمون  $0/8$  است که این مقدار بیشتر از  $0/05$  ( $\alpha = 0.05, sig > 0.05$ ) است؛ بنابراین، فرض صفر رد نشده و با اطمینان  $95\%$  می‌توان گفت بین جهانی شدن و کمک به امر اشتغال مولد در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود ندارد.

در خصوص ابعاد متغیر تنوع فرهنگی و ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی مشاهده می‌شود سطح معناداری متغیرهای روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی، اشتغال مولد در کشور، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی بیشتر از  $0/05$  است؛ بنابراین، رابطه معناداری بین روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی، اشتغال مولد در کشور، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی و جهانی شدن وجود ندارد. سطح معناداری متغیر تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر و کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت کمتر از  $0/05$  است؛ بنابراین، با اطمینان  $95\%$  می‌توان گفت رابطه معناداری بین تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر و کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت با میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن وجود دارد.

#### فرضیه چهارم

بین جهانی شدن و دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.

## جدول ۵. بررسی آزمون کای دو فرضیه چهارم

Symmetric Measures		Chi-Square Tests				
سطح معناداری	ضریب گاما	نتیجه	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره کای دو	متغیر
۰/۸۴۵	-۰/۰۲۱	نبود رابطه	۰/۵۳۸	۴	۳/۱۲۱	جهانی شدن
۰/۳۷۵	-۰/۱۴۵	نبود رابطه	۰/۸۸	۴	۱/۱۸۸	تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر
۰/۰۰۰	۰/۳۰۲	وجود رابطه	۰/۰۰۰	۸	۳۰/۰۹۱	روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی
۰/۹۷۲	-۰/۰۰۲	نبود رابطه	۰/۲۴	۸	۱۰/۲۶۷	اشتغال مولد در کشور
۰/۹۷۸	-۰/۰۰۳	نبود رابطه	۰/۷۵۰	۸	۵/۰۷۴	دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی
۰/۰۶۹	-۰/۲۰۹	نبود رابطه	۰/۴۳۷	۸	۳/۷۷۹	کیفیت بخشی نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت

با کمک آزمون کای دو استقلال به بررسی فرضیه چهارم پرداخته شده است. با توجه به جدول ۵ مشاهده می‌شود، مقدار آماره کای دو برابر ۳/۱۲۱ و سطح معناداری آزمون ۰/۵۳۸ است که این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ ( $\alpha = 0.05, sig > 0.05$ ) است؛ بنابراین، فرض صفر رد نشده و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت بین جهانی شدن و دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد. در خصوص ابعاد متغیر ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی مشاهده می‌شود سطح معناداری متغیرهای تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، اشتغال مولد در کشور، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی، کیفیت بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت بیشتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، رابطه معناداری بین تربیت نیروی

انسانی کارآمد و ماهر، اشتغال مولد در کشور، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی، کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت با جهانی شدن وجود ندارد. سطح معناداری متغیر روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت رابطه معناداری بین روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی با میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن وجود دارد.

### فرضیه پنجم

بین جهانی شدن و کیفیت‌بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۶. بررسی آزمون کای دو فرضیه پنجم

Symmetric Measures		Chi-Square Tests				
سطح معناداری	ضریب گاما	نتیجه	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره کای دو	متغیر
۰/۳۱	-۰/۱۰۵	نبود رابطه	۰/۰۹۶	۵	۹/۳۴۹	جهانی شدن
۰/۱۵۴	-۰/۰۹۴	نبود رابطه	۰/۹۶	۵	۱/۰۲۸	تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر
۰/۰۰۱	-۰/۳۵۴	وجود رابطه	۰/۰۰۱	۵	۲۰/۱۷۹	روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی
۰/۳۲۰	-۰/۰۶۴	نبود رابطه	۰/۱۳۵	۱۰	۱۴/۹۱۴	اشتغال مولد در کشور
۰/۰۴۲	۰/۲۳۹	وجود رابطه	۰/۰۴۴	۵	۱۱/۴۳۳	دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی
۰/۰۰۱	-۰/۳۵۴	وجود رابطه	۰/۰۰۱	۵	۲۰/۱۷۹	کیفیت‌بخشی نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت

با کمک آزمون کای دو استقلال به بررسی فرضیه پنجم پرداخته شده است. با توجه به جدول ۶ مشاهده می‌شود، مقدار آماره کای دو برابر ۳/۱۲۱ و سطح معناداری

آزمون ۰/۵۳۸ است که این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ ( $\alpha = 0.05, sig > 0.05$ ) است؛ بنابراین، فرض صفر رد نشده و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت بین کیفیت بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت با میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن فرهنگی در فرودگاه‌های کشور رابطه معناداری وجود ندارد.

در خصوص ابعاد متغیر ضرورت توسعه آموزش‌های مهارتی مشاهده می‌شود سطح معناداری متغیرهای تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، اشتغال مولد در کشور بیشتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، رابطه معناداری بین تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر، اشتغال مولد در کشور با میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن وجود ندارد.

سطح معناداری متغیر روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی و کیفیت بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت رابطه معناداری بین روزآمد کردن سیستم اداری نظام آموزشی، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی و کیفیت بخشی به نظام آموزشی و کاهش هزینه‌های آموزشی در بلندمدت با میزان نقش‌پذیری آن‌ها از جهانی شدن وجود دارد.

### جمع‌بندی

در این مقاله پدیده جهانی شدن به‌عنوان یک واقعیت آشکار شد؛ بنابراین، باید ما خودمان را به‌گونه‌ای آماده کنیم و به‌صورت منطقی با آن برخورد کنیم. جهانی شدن پدیده پیچیده و چندبعدی است که بخشی از زندگی روزانه هر فردی در هر نقطه‌ای از دنیا است و مرزهای جهانی، ملی و محلی را پیچیده ساخته و تنش‌های را بین پویایی جهانی و محلی ایجاد کرده است. همان‌طور که در این مقاله اشاره شد، آموزش‌های مهارتی قویاً تحت تأثیر پدیده جهانی شدن قرار گرفته است؛ به‌عبارت‌دیگر، از همه نیروهای که در قرن ۲۱ بر آموزش‌های مهارتی تأثیر دارند شاید تأثیر هیچ‌کدام به‌اندازه جهانی شدن مهم نباشد (Stromquist, 2004).

شهروندی جهانی به‌عنوان محصول جهانی شدن موردتوجه قرار می‌گیرد و به‌طور نزدیکی با مفهوم جهان شهرگرایی مرتبط است. بدین‌منظور، شهروندان هر جامعه

نیازمند دانش، نگرش‌ها و مهارت‌هایی هستند که آن‌ها را قادر سازد به‌عنوان یک عضو در جامعه جهانی حضور فعال در عرصه‌های مختلف اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی داشته باشند. آموزه‌های شهروند جهانی باید به افراد کمک کند تا شناخت شفاف و درستی از نقش خود در سطح ملی و جامعه جهانی به دست آورده و درک کنند که چگونه زندگی آن‌ها در جامعه خود، زندگی ملل دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد و چگونه رویدادهای جهانی می‌تواند زندگی روزمره آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد. شعار آشنای «فعالیت محلی، تفکر جهانی» تلاش برای غلبه بر مسائل موجود در مورد درک ماهیت تربیت شهروند جهانی است. شهروند جهانی برای صلح باید آموزشی در سطح عالی داشته باشد که نه فقط یک چندفرهنگی سطحی، بلکه ظرفیت تحمل غیرقابل منازعه یا مهربانی نسبت به یکدیگر را تشویق کند.

اگر بپذیریم که کلید رسیدن به توسعه پایدار و همه‌جانبه در دست نظام آموزشی و فرهنگی است و هم‌چنین اگر باور داشته باشیم که جهان پیرامون ما با سرعتی شگفت‌انگیز در حال تغییر و دگرگونی است دیگر جای تردید باقی نمی‌ماند که جهت همسو شدن با این تغییرات، البته با در نظر گرفتن منافع ملی باید نظامی را طراحی و مدیریت کنیم که بتواند در عرصه رقابت جهانی شدن حضوری پویا و اثربخش داشته باشد. البته این امر هم تنها به‌واسطه استفاده مناسب از فناوری‌های روز دنیا امکان‌پذیر است؛ چراکه به کمک آموزش مهارت‌های فناورانه می‌توان اصلاحات متناسب با زمان را در بدنه نظام آموزشی و فرهنگی به اجرا درآورد که محدودیت‌های موجود را بر طرف کرده و در ضمن تهدیدها را به فرصت‌ها و ضعف‌ها را به قوت و اقتدار تبدیل نماید.

## یادداشت‌ها

1. Savage et al.
2. Morey, A.
3. e-learning

## کتابنامه

- ابطحی، سید حسین (۱۳۸۳)، آموزش و بهسازی سرمایه‌های انسانی، تهران: انتشارات پویند.
- همو (۱۳۸۴)، مدیریت منابع انسانی، کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت نیرو.

برنامه سوم توسعه اقتصادی- اجتماعی جمهوری اسلامی ایران.

خشنودی‌فر، مهرانوش؛ فتاحی، کوروش (۱۳۹۰)، «بین‌المللی‌سازی برنامه‌های درسی با رویکرد آموزش از راه دور»، نشریه علمی پژوهشی فناوری آموزش، سال ششم، جلد شش.

روحی‌فر، رضا (۱۳۹۰)، دوشنبه ۴ مهر ۱۳۹۰: ۴۷: ۰۴. ب.ظ، ارسال شده در: اقتصاد توسعه اقتصاد منطقه‌ای اقتصاد گناباد.

مؤمنی‌خواه، درسا (۱۳۹۴)، به نقل از مه‌آبادی، تاریخ انتشار: ۲۸ مرداد.

لاندی، لولویو و کاولینگ، آلن (۱۳۱۶)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، ترجمه سید حسین ابطحی، شمس‌الله جعفری‌نیا و دیگران، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.

منافی شرف‌آباد، ک؛ زمانی، ا و مهدوی‌خواه، ع (۱۳۹۳)، تربیت شهروند جهانی، تهران: مرکز ملی مطالعات جهانی شدن، چاپ اول.

Haas, C. (2000), *What Is Citizenship? An Introduction to the Concept and Alternative Models of Citizenship*, The Danish University of Education.

Lawler, John J. (1999), *Human Resource Management in International Setting*, Institute of Labor and Industrial Relations.

Lombardo, T.J. (2015), Making Urban Citizens: Civility and Civic Virtue in the Modern Metropolis, *Journal of Urban History*, 41, 143° 151.

Lundy, Olive & Cowling, Alan (1996), *Strategic Human Resource Management*, Routledge Publisher.

Megginson, Leson, C. (1983), *Strategic Human Resource Managment*, South - Western: Thomsn Learning.

OXFAM (2006), *Education for Global Citizenship: A Guide for School*, United Kingdom, Oxfam Press, www.oxfam.org. Uk.

Smith, M. (2012), "The Levels of Global Citizenship", *Undergraduate Journal of Global Citizenship*: Vol. 1: Iss. 2, Article 1. Available at: <http://digitalcommons.fairfield.edu/jogc/vol1/iss2/1>.

Wright, Dorothy (2007), *Human Resources Strategy*, Available at: [www.qmu.ac.uk](http://www.qmu.ac.uk)