



بیمه مرکزی ایران

تازه های پژوهشکده بیمه

نیروی انسانی در ادامه حیات هر سازمان و لزوم برنامه ریزی دقیق و طراحی مناسب دوره های آموزشی، ارزشیابی آموزش های ارائه شده ضروری به نظر می رسد. در واقع اجرای دوره های آموزشی مسئله ارزشیابی دوره ها را مطرح می نماید که از پایه ای ترین و بنیادی ترین مراحل برنامه ریزی آموزشی محسوب می گردد.

با توجه به اهمیت و جایگاه آموزش به ویژه آموزش ضمن خدمت در جهان و علاقه محقق به بخش آموزش و بهبود منابع انسانی و اعتقاد به ضرورت آموزش فنی کارکنان و همچنین کاربردی بودن موضوع مورد مطالعه و با توجه به هدف اساسی و کلی تحقیق که ارزشیابی میزان تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه ایران در سال ۸۱ می باشد، موضوع

توصیه های کاربردی پایان نامه های بیمه ای

۱- **عنوان:** ارزشیابی تاثیر دوره های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه ایران در

سال ۱۳۸۱

۲- **دانشجو:** اکبر رضایی

۳- **استاد راهنما:** دکتر مرتضی امین فر

۴- **استاد مشاور:** دکترسید محمد عباس زادگان

۵- **دانشکده و دانشگاه:** دانشکده روانشناسی

و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی

۶- **سال:** ۱۳۸۲

۷- **گروه پژوهشی:** بیمه های عمری

۸- **رشته بیمه ای (محور تحقیق):** آموزش بیمه

۹- **حلقه تحصیلی:** کارشناسی ارشد

۱۰- **اهداف پژوهش:**

با توجه به نقش و اهمیت فرایند آموزش

مورد تحقیق انتخاب شد. همچنین از آن جا که سیستم برنامه ریزی آموزشی یک سیستم باز در سازمان است، از این رو مرحله ارزشیابی به عنوان بازخورد سیستم برنامه ریزی آموزشی، نتایج حاصل از اجرای دوره های آموزشی را در بدنه سیستم تزریق می نماید و منابع محدود مالی هر سازمان ایجاد می کند تا بررسی دقیق روزگار گذشته از دوباره کاری و صرف هزینه های بی مورد و هدر دادن نیروی انسانی و سایر منابع جلوگیری شود و آموزش هایی ارائه گردد که ضمن تغییر گرایش و بینش فرد در بعد مثبت آن و انطباق فرد با سازمان توانسته باشد در کارایی و انجام موفق وظایف محوله در حد مطلوب مفید واقع شود.

۱۱- اهم فرضیه ها :

از اهم فرضیه ها می توان موارد زیر را نام برد.

۱- دوره های آموزش

۲- دوره های آموزش ضمن خدمت، موجب افزایش توان بازده کاری کارکنان بیمه ایران می شود.

۳- دوره های آموزش ضمن خدمت، موجب تامین دانش و مهارت های شغلی کارکنان بیمه ایران می شود.

۴- دوره های آموزش ضمن خدمت، موجب

ایجاد تعهد و مسئولیت پذیری در کارکنان بیمه ایران نسبت به شرکت و اهداف آن می شود.

۵- دوره های آموزش ضمن خدمت، موجبات افزایش کیفیت کار مطلوب کارکنان بیمه ایران را فراهم آورده است.

منظور از جامعه تحقیق کلیه افراد آموزش دیده زن و مرد جدیدالاستخدام و آنان که قبلاً در استخدام شرکت بیمه ایران بوده اند و در سال ۱۳۸۲ در دوره های طرح جامع آموزش کارکنان و نمایندگان سراسر کشور بیمه ایران شرکت نموده اند، می باشند که شامل پست های معاون اداره کل، رئیس اداره، معاون اداره، کارشناس و سرپرستان مستقیم آنها هستند که در مجتمع ها و شعبه های شرکت بیمه ایران مستقر در تهران شاغل می باشند و در طرح جامع آموزش کارکنان و نمایندگان سراسر کشور شرکت نموده اند که تعداد شرکت کننده در تهران ۳۹۵ نفر بوده که با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای از حدود ۳۹۵ نفر افراد آموزش دیده تعداد ۱۵۰ نفر و به تبع آن سرپرستان مستقیم آنها به عنوان نمونه های تحقیق انتخاب شده اند. از محدودیت های تحقیق در این پژوهش می توان موارد ذیل را نام برد:

۱- عدم استقبال بعضی از سرپرستان و کارمندان شرکت کننده در دوره های آموزشی جهت

انجام ارزشیابی آموزش های ضمن خدمت که تعدادی از پرسش نامه ها را بدون اینکه تکمیل نمایند عودت داده اند.

۲- عدم اعتقاد برخی از کارکنان و سرپرستان به کارهای تحقیقاتی و آموزشی و در نتیجه عدم همکاری آنان در بعضی واحدها

۳- از آن جاکه پاسخگویی به سوالات پرسشنامه به قضاوت کارمندان و سرپرستان بستگی دارد، تمایلات، تعصبات و تجربه های گذشته کارکنان ممکن است بر نتایج تحقیق تاثیر گذارد.

۴- عوامل و متغیرهای دیگری غیر از آموزش، ممکن است بر عملکرد کارکنان بیمه ایران تاثیر داشته باشد که در تحقیق حاضر کنترل تمامی این موارد ممکن نیست.

۵- پراکندگی مجتمع ها و شعبه های آموزش دیده به لحاظ گستردگی بیمه ایران که محقق مجبور شد برای تکمیل و اجرای پرسش نامه بین افراد وقت و هزینه زیادی را صرف نماید.

۱۲- یافته های پژوهش:

به طور خلاصه می توان گفت که دوره های آموزشی کارکنان و رسیدن به اهداف مورد نظر مرکز آموزش فنی بر تربیت نیروی انسانی مورد نیاز شرکت و ارتقای سطح دانش، مهارت ها و

نگرش های شغلی کارکنان و همچنین ارتقا و بهبود عملکرد افراد شاغل در شرکت تا حدود نسبتاً زیادی مؤثر بوده است و می توان گفت که دوره های آموزش ضمن خدمت در ایجاد علاقه بیشتر در کارکنان نسبت به مشاغل خود، افزایش توان بازده کاری کارکنان، تامین دانش مهارت های شغلی کارکنان، همچنین ایجاد تعهد و مسئولیت پذیری در کارکنان، افزایش کیفیت کار مطلوب کارکنان، افزایش ابتکار و خلاقیت کارکنان بیمه ایران در انجام وظایف محوله شرکت تا حدود نسبتاً زیادی موفق بوده است.

۱۳- پیشنهادات پژوهش:

در این پژوهش ابتدا پیشنهادهایی که به طور مستقیم ناشی از نتایج و نظریات ارائه شده کارکنان و سرپرستان می باشد و سپس پیشنهادهای تکمیلی ارائه شده است. در ادامه یک الگو (سیستم) ارزشیابی دوره های آموزشی که برای ارزشیابی دوره های آموزشی سازمان ها مناسب می باشد به تفصیل بیان شده است که در ذیل به نکاتی از آن اشاره می شود:

۱- اصلاح دیدگاه کارمندان در مورد اهمیت آموزش و بهسازی نیروی انسانی و همچنین ایجاد انگیزه در آنان برای شرکت در دوره های آموزشی

بهبود و اثربخش تر کردن دوره های آموزشی استفاده گردد.

۵- ارزشیابی از دوره های آموزشی به صورت مداوم در پایان هر سال و در محیط واقعی کار و با استفاده از نظرهای کارکنان آموزش دیده درباره میزان تأثیر و کاربرد مهارت های آموخته شده در محیط کار آنان صورت گیرد.

۲- گسترش نظام نیازسنجی آموزشی به منظور شناسایی نیازهای دقیق آموزشی با استفاده از کارشناسان آگاه

۳- برای اثربخشی بیشتر، آموزشها و دورههای آموزشی باید کیفیت و جذابیت بالایی داشته باشند.

۴- مدیران و سرپرستان مستقیم افراد طی سمینارها و ورکشاپها با اهمیت آموزش و بهسازی نیروی انسانی آشنا شوند.

۱۴. توصیه های کاربردی :

۱- استمرار و پیوستگی در ارائه دوره ها با توجه به پیچیدگی و پیشرفت روزافزون علوم و تکنولوژی

۲- تأکید بیشتر در تدوین محتوای مناسب و مرتبط با اهداف برنامه ها و متناسب ساختن آنها با نیازهای شغلی کارکنان به منظور جلوگیری از اتلاف هزینه ها.

۳- برنامه ریزی برای دوره های آموزشی باید با توجه به تغییرات همه جانبه در عرصه سیاسی، فرهنگی و اقتصادی جامعه باشد.

۴- به صورت مستمر و در حین اجرای دوره های آموزشی، چه در پایان دوره های آموزشی و چه در محیط واقعی کار ارزشیابی صورت گیرد و از نتایج به دست آمده به عنوان بازخوردی برای