



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد چالوس

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد ( M.A )

گرایش مدیریت برنامه ریزی درسی

### عنوان:

تاثیر آموزش ضمن خدمت بر بهره وری و مدیریت دانش کارکنان بنادر شمالی

سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹

### استاد راهنما:

دکتر حسینعلی تقی پور

### استاد مشاور:

دکتر محمد غفاری

### پژوهشگر:

مریم سام دلیری

تابستان ۱۳۹۰

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
چکیده.....	۱
مقدمه.....	۱
<b>فصل اول : کلیات پژوهش</b>	
۱-۱- مقدمه.....	۷
۱-۲- بیان مساله.....	۸
۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۹
۱-۴- اهداف تحقیق.....	۱۰
۱-۵- فرضیه های پژوهش.....	۱۰
۱-۶- تعاریف نظری و عملیاتی اصطلاحات پژوهش.....	۱۰
<b>فصل دوم : ادبیات و پیشینه پژوهش</b>	
۱-۲- مقدمه.....	۱۳
۱-۲-۲- مبانی نظری.....	۱۴
۱-۲-۲-۱- تعریف و تاریخچه بهره‌وری.....	۱۴
۱-۲-۲-۲-۱- انواع بهره‌وری.....	۱۶
۱-۲-۲-۲-۲- دیدگاههای مختلف در مورد بهره‌وری.....	۱۷
۱-۲-۲-۲-۳- شاخص های بهره‌وری.....	۱۹
۱-۲-۲-۲-۴- ویژگی های بهره‌وری.....	۱۹
۱-۲-۲-۲-۵- عوامل کاهش بهره‌وری.....	۱۹
۱-۲-۲-۲-۶- ارکان اصلی دانش بهره‌وری.....	۲۰
۱-۲-۲-۲-۷- مشکلات بهره‌وری.....	۲۱
۱-۲-۲-۲-۸- محور بهره‌وری.....	۲۱
۱-۲-۲-۲-۹- تأثیر بهره‌وری در نظام اجتماعی.....	۲۲
۱-۲-۲-۲-۱۰- نقش منابع انسانی.....	۲۲
۱-۲-۲-۲-۱۱- راه های ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی.....	۲۳
۱-۲-۲-۲-۱۲- عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری.....	۲۴
۱-۲-۲-۲-۱۳- فرهنگ بهره‌وری.....	۲۶
۱-۲-۲-۲-۱۴- فرهنگ بهره‌وری منابع انسانی.....	۲۶

- ۲۸.....روابط انسانی و بهره وری در نظام آموزشی ۱۵-۱-۲-۲
- ۲۹.....کاربرد بهره وری ۱۶-۱-۲-۲
- ۲۹.....تاریخچه مدیریت دانش ۲-۲-۲
- ۳۱.....تعاریف مدیریت دانش ۱-۲-۲-۲
- ۳۱.....شاخصه های مدیریت دانش ۲-۲-۲-۲
- ۳۲.....اهمیت مدیریت دانش ۳-۲-۲-۲
- ۳۲.....اهداف مدیریت دانش ۴-۲-۲-۲
- ۳۳.....تعریف مدیریت دانش از طرف برخی از صاحب نظران ۵-۲-۲-۲
- ۳۴.....عناصر اساسی مدیریت دانش ۶-۲-۲-۲
- ۳۴.....دیدگاه های متفاوت در مدیریت دانش ۷-۲-۲-۲
- ۳۵.....مدیریت دانش در سازمان ۸-۲-۲-۲
- ۳۹.....مدیریت دانش و منابع آموزشی ۹-۲-۲-۲
- ۴۰.....راهبردهای مدیریت دانش ۱۰-۲-۲-۲
- ۴۱.....آموزش ضمن خدمت ۳-۲-۲
- ۴۱.....مفهوم آموزش ۱-۳-۲-۲
- ۴۶.....مفهوم آموزش ضمن خدمت کارکنان ۲-۳-۲-۲
- ۴۷.....تعریف آموزش ضمن خدمت کارکنان ۳-۳-۲-۲
- ۴۸.....تاریخچه آموزش ضمن خدمت در جهان ۴-۳-۲-۲
- ۵۰.....آموزش ضمن خدمت در ایران ۵-۳-۲-۲
- ۵۱.....ارزشیابی برنامه های آموزش ضمن خدمت ۶-۳-۲-۲
- ۵۲.....اهمیت و ضرورت آموزش ضمن خدمت ۷-۳-۲-۲
- ۵۴.....اهداف آموزش ضمن خدمت کارکنان ۸-۳-۲-۲
- ۵۵.....تعیین نیازهای آموزشی (نیازسنجی) ۹-۳-۲-۲
- ۵۷.....مفهوم نیازسنجی ۱۰-۳-۲-۲
- ۵۷.....اهداف نیازسنجی ۱۱-۳-۲-۲
- ۵۸.....منابع نیازهای آموزشی ضمن خدمت ۱۲-۳-۲-۲
- ۵۹.....روش های آموزش ضمن خدمت کارکنان ۱۳-۳-۲-۲
- ۶۴.....ویژگی های برنامه ریزی ۱۴-۳-۲-۲
- ۶۵.....اجرای دوره های آموزشی ۱۵-۳-۲-۲

۶۵.....	ارزشیابی دوره های آموزشی
۶۶.....	رویکردهای ارزشیابی آموزشی
۶۷.....	الگوهای ارزشیابی آموزشی
۷۰.....	عملکرد آموزشی
۷۱.....	پیشینه تحقیق در ایران
۸۰.....	پیشینه تحقیق در جهان

### فصل سوم : روش اجرای پژوهش

۹۰.....	۱-۳- مقدمه
۹۰.....	۲-۳- روش پژوهش
۹۰.....	۳-۳- جامعه آماری
۹۰.....	۴-۳- نمونه و روش نمونه گیری
۹۰.....	۵-۳- روش گرد آوری اطلاعات
۹۱.....	۶-۳- ابزار پژوهش
۹۱.....	۷-۳- چگونگی تعیین روایی و اعتبار ابزار پژوهش
۹۱.....	۸-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها	
۹۳.....	۱-۴- آمار توصیفی
۱۰۰.....	۲-۴- آمار استنباطی

### فصل پنجم : بحث و تفسیر و نتیجه گیری

۱۰۶.....	۱-۵- مقدمه
۱۰۶.....	۲-۵- نتیجه گیری
۱۰۹.....	۳-۵- پیشنهادات و توصیه ها
۱۱۰.....	۴-۵- محدودیت های پژوهش
۱۱۱.....	پیوست ها
۱۱۴.....	منابع و مأخذ



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



## چکیده

این تحقیق با هدف بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت در ارتقاء بهره‌وری و مدیریت دانش کارکنان بنادر شمالی انجام شد. روش تحقیق توصیفی پیمایشی و جامعه آماری تحقیق متشکل از مدیران، کارشناسان مسئول، کارشناسان و متصدیان بنادر نوشهر، انزلی، امیرآباد، و ترکمن ( $N = 360$ ) بود. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد و در مجموع ۱۸۶ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه به شیوه بسته پاسخ بوده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از «آزمون t» و «ویلکاکسون» استفاده شده است. نتایج نشان داد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت در ارتقاء بهره‌وری و مدیریت دانش کارکنان بنادر شمالی مؤثر بوده است. همچنین یافته‌ها حاکی از آن است که تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین میانگین مدیریت دانش و بهره‌وری قبل از آموزش و مدیریت دانش و بهره‌وری بعد از آموزش وجود دارد و این نشان دهنده اثر آموزش ضمن خدمت بر روی مدیریت دانش و بهره‌وری می‌باشد. تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین بهره‌وری قبل از آموزش و بهره‌وری بعد از آموزش وجود دارد و این نشان دهنده اثر آموزش ضمن خدمت بر روی بهره‌وری می‌باشد. و میانگین مدیریت دانش بعد از آموزش از مدیریت دانش قبل از آموزش بیشتر است.

کلید واژه‌ها: آموزش ضمن خدمت، بهره‌وری، مدیریت دانش، کارکنان

## **Abstract**

This study investigated the effect of in-service training to improve knowledge worker productivity in northern ports. Descriptive survey research methods and study population consisted of managers, experts in charge, experts and incumbents in ports Noshahr, Anzali, Layout, Vtrkmn (N = 360) were. For sampling, stratified random sampling method was used and a total of 186 were selected as sample. Depending on the method of collecting data, questionnaires and analysis of data from the "Test t" and "Wilcoxon" is used. The results showed that in-service training courses to improve staff productivity and knowledge management has been effective in North Port. Results also indicate there is Significant differences between average of knowledge management and productivity of education And knowledge management and productivity after training. This shows the effect of training on knowledge management and productivity. There is Significant differences between the productivity and efficiency of education and This indicates that the effect of training on productivity. The average of knowledge management after training is more than knowledge management before.

**Keyword:** training, productivity, knowledge management, employees



Islamic azad univercity

**ISLAMIC AZAD UNIVERSITY**

**Chalus Branch**

**Thesis for Master Degree Field Training Manager (M. A) Thisis**

**On:**

**instructional management**

**Subject:**

**Impacton Improving Productivity in – the effect of training on  
employee productivity and knowledge managers in North Port**

**1388–89 Scool Year**

**Thesis Advisor:**

**Dr. hosseynali taghipoor**

**Consulting Advisor:**

**Dr. mohamad ghafari**

**By:**

**Maryam samdaliri**

**summer 2011**