

بررسی و آسیب شناسی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان در شرکت ایران ایر

درس:

مدیریت منابع انسانی پیشرفته

استاد:

دکتر استیری

گزارش مرحله اول پروژه

پژوهشگران:

سیده افسانه موسوی نیارکی (۹۶۳۱۴۰۳)

سمیه احمدی (۹۶۳۱۳۰۴)

مهدی باقری (۹۶۳۱۳۱۹)

امیر فرجی (۹۶۳۱۳۸۰)

فرهاد روی دل (۹۶۳۱۳۵۵)

۱. مقدمه

همگام با پیچیده تر شدن مشاغل، بر اهمیت آموزش کارکنان نیز افزوده می شود. اما آیا با برگزاری دوره های آموزشی بی اساس و بدون مبنا می توان ره به جایی برد؟ و آیا توسعه منابع انسانی با برگزاری دوره های آموزشی بدون هدف امکان پذیر است.

آیا آموزش تاثیر مستقیمی بر افزایش عملکرد کارکنان خواهد داشت؟

آموزش کارکنان به عنوان مؤثرترین راه تجدید و احیای استعداد های انسانی و ایجاد بستری مناسب برای هماهنگی بیشتر موسسات و نهادها با وظایفی که از آنها انتظار می رود، همواره مد نظر می باشد. از آنجایی که آموزش کارکنان باعث شکل گیری مهارت های ادراکی، ایجاد و تقویت خود باوری، پرورش خلاقیت، تحقیق کار گروهی، پرورش و ظهور و رشد وجدان کاری، آموزش های شغلی و تخصصی، آموزش اخلاقی ارزیابی می شود، آن را از بهترین فعالیتهای هر سازمانی تشخیص داده اند. هزینه در امر آموزش (به معنای عام آن) امروزه به عنوان یک سرمایه گذاری بلند مدت محسوب می شود. تاثیر آموزش در بهبود فرایندهای شغلی کاملاً اثبات شده و این تاثیرات را در شرکت ها و سازمانهای پیشرفته به خوبی می توان مشاهده نمود. از طرفی در عمل برای دستیابی به سیستم منابع انسانی قوی و کارآمد، لازم است آموزش و برنامه های متنوع آن یکی از فاکتورهای اساسی در پیشرفت و ارتقاء شغلی کارکنان قرار گیرد تا به سبب آن اولاً شایسته سالاری در نظام ارتقاء شغلی نهادینه گردد، ثانیاً بهره وری فردی و سازمانی که از اهداف مسلم هر سازمانی است افزایش یابد، ثالثاً رضایت شغلی کارکنان که در بهداشت روانی و سازمانی مؤثر است، بهبود یابد.

۱.۱. مختصر از ایران ایر

هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران بابت از ۵۰ سال تجربه به عنوان یک شرکت ملی و حامل پرچم مقدس جمهوری اسلامی ایران در اقصی نقاط جهان است. هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران نقش ویژه ای در صنعت هوانوردی منطقه خاورمیانه، اروپا و آسیای دور دارد و با طرح ها و برنامه ریزی های جدید در حال افزایش و نوسازی ناوگان خود به هواپیمای نسل جدید در جهان است، تا بتواند ضمن حفظ جایگاه خود، به مسافران ایرانی و خارجی در شبکه پروازی خدمات گسترده تری ارائه خدمت نماید. هما شعب داخلی و خارجی بسیاری تاسیس کرده است. در حال حاضر هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران با پرواز به بیش از ۶۰ نقطه کشور و پایتخت ها و مراکز بزرگ کشورهای جهان به عنوان یکی از شرکتهای هواپیمایی با تجربه و معتبر جهان

شناخته شده و درسالهای اخیر با آمار و اطلاعات ارایه شده از سوی سازمان جهانی “یاتا” درصد ر یکی از ایمن ترین شرکتهای هوایی جهان قرار گرفته است. اقدامات اولیه انجام شده

- ۱- مطرح کردن موضوع پروژه با گروه آموزشی سازمان ایران ایر
- ۲- بررسی مواضع و مشکلات پیش رو با گروه تحقیق
- ۳- بررسی چندین پرسشنامه از بعد آموزش و همچنین ارزیابی عملکرد کارکنان
- ۴- طرح پرسشنامه توسط یکی از اعضا (با تحصیلات و سابقه آموزش)
- ۵- مشخص و مرور کردن پرسشنامه بر اساس رویه ایران ایر
- ۶- بحث طرح نهایی با سازمان ایران ایر
- ۷- اقدامات اولیه جهت تایید تحقیق

مشکلات و موانع پیش رو

- ۱- چطور می توانیم پاسخ ها را ارزیابی کنیم؟
- ۲- ممکن است پاسخ ها واقعی نباشند.
- ۳- جهت دریافت پاسخ واقعی چه باید کرد؟
- ۴- اطلاعات به دلیل سیاست و هزینه سازمان ممکن است به درستی انتقال نشود به دلیل درز آنها در جایی یا رسیدن به دست رقبا

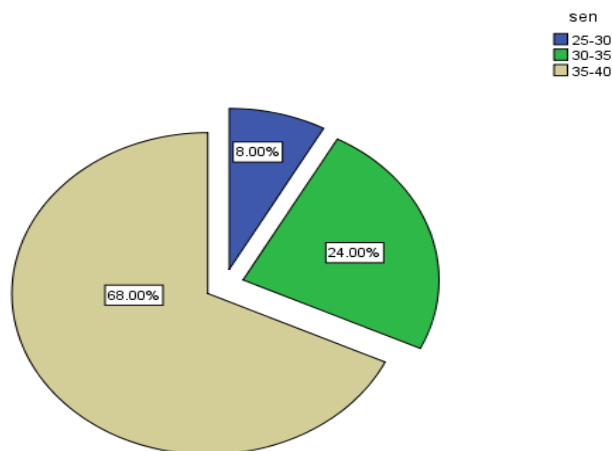
در بخش آمار توصیفی اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از شاخص های آمار توصیفی خلاصه و طبقه بندی می شود. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS ۲۰ انجام می پذیرد. در بخش آمار استنباطی به منظور بررسی ابعاد و مولفه های تحقیق از آزمون کواریانس، آزمون فریدمن استفاده می شود.

۲. بررسی توصیفی مشاهدات

در این قسمت پس از گردآوری داده ها و اطلاعات با استفاده از آمار توصیفی که شامل شاخص های مرکزی و پراکنندگی مانند درصد فراوانی، نمودار و جداول می باشد به توصیف نمونه پرداخته می شود.

۱.۲ سن

بر اساس اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه ، فراوانی آزمودنیها بر اساس سن پاسخگویان مطابق جدول و نمودار می باشد.



نمودار ۱ توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب سن پاسخگویان

متغیر سن	تعداد	درصد
۲۵ تا ۳۰ سال	۴	۸/۰
۳۱ تا ۳۵ سال	۱۲	۲۴/۰
۳۶ تا ۴۰ سال	۳۴	۶۸/۰
مجموع	۵۰	۱۰۰/۰

جدول ۱ توزیع فراوانی و درصد آزمودنی ها بر حسب سن کارمندان

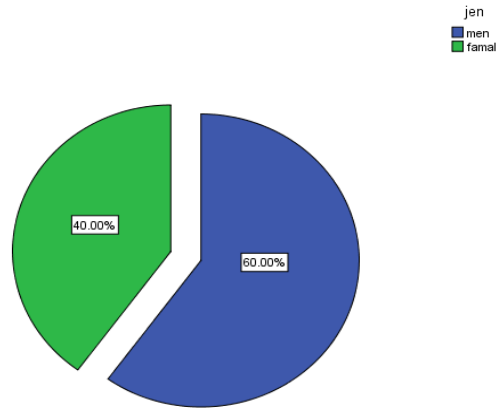
مطابق جدول و نمودار ۱ مشاهده می شود بیشترین فراوانی مربوط به سن، در رده سنی ۳۶ تا ۴۰

سال معادل ۶۸/۰٪ و کمترین فراوانی مربوط به رده سنی ۲۵ تا ۳۰ سال معادل ۸/۰٪ بوده است.

۲.۲. جنسیت

بر اساس اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه ، فراوانی آزمودنی ها بر اساس جنسیت

پاسخگویان مطابق جدول و نمودار ۲ می باشد.



نمودار ۲ توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت پاسخگویان

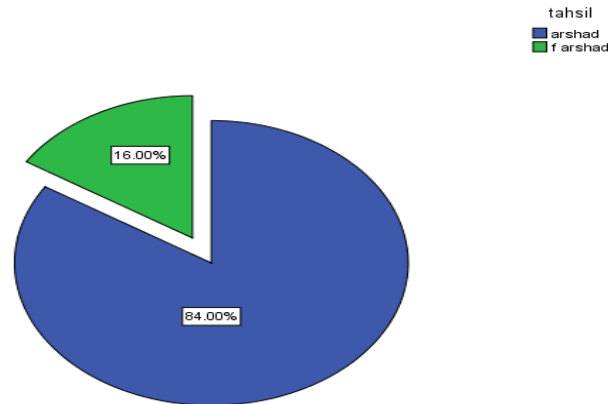
جنسیت	تعداد	درصد
مرد	۲۰	۶۰/۰
زن	۳۰	۴۰/۰
مجموع	۵۰	۱۰۰/۰

جدول ۲ توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت کارمندان

مطابق جدول و نمودار ۲ مشاهده می‌شود بیشترین فراوانی مربوط به جنسیت، در مردها معادل ۶۰/۰٪ و کمترین فراوانی مربوط به زن‌ها معادل ۴۰/۰٪ بوده است.

۳.۲ میزان تحصیلات

بر اساس اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه، فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس میزان تحصیلات پاسخگویان مطابق جدول و نمودار ۳ می‌باشد.



نمودار ۳ توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب میزان تحصیلات پاسخگویان

تحصیلات	تعداد	درصد
کارشناسی	۴۲	۸۴/۰
کارشناسی ارشد	۸	۱۶/۰
کل	۵۰	۱۰۰/۰

جدول ۳ توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب میزان تحصیلات کارمندان

مطابق جدول و نمودار ۳ مشاهده می‌شود بیشترین فراوانی مربوط به میزان تحصیلات، مربوط به سطح کارشناسی با ۸۳/۰٪ و کمترین فراوانی مربوط به سطح دیپلم با ۱۶/۰٪ بوده است.

۳-۴ تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

➤ آزمون فرضیه اول

H0: خدمات آموزش بر کیفیت آموزشی کارکنان شرکت ایران ایر تاثیر معنادار ندارد.

H1: خدمات آموزش بر کیفیت آموزشی کارکنان شرکت ایران ایر تاثیر معنادار دارد.

جدول ۴: نتایج آزمون آنوا برای فرضیه اول

اماره t	سطح معناداری	بتا	
۱۳/۱۱۸	۰/۰۰		عرض از مبدا
۱۱/۸۱۸	۰/۰۰	۰/۵۱۷	کیفیت آموزشی کارکنان شرکت ایران ایر
۰/۰۰ = سطح معنی داری مدل			
۰/۵۰ = ضریب تعیین تعدیل شده			
۰/۵۱ = ضریب تعیین			

نتیجه: جدول ۴، سطح معنی داری و ضریب رگرسیونی بدست آمده برای مدل را نشان می دهد.. سطح معنی داری متغیر خدمات آموزش ۰/۰۰۰ می باشد که کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین معنی دار بودن آنها در سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود، و از آن جا که بتا دارای ضریب مثبت (۰/۵۱۷) می باشد، شدت تاثیر مثبت بوده؛ بنابراین فرضیه اول تایید می شود یعنی خدمات آموزش بر کیفیت خدمات آموزشی شرکت ایران ایر تاثیر معنادار دارد.

آزمون فرضیه دوم

HO: برنامه های آموزش بر کیفیت آموزشی کارکنان شرکت ایران ایر تاثیر معنادار ندارد.

H1: برنامه های آموزش بر کیفیت آموزشی کارکنان شرکت ایران ایر تاثیر معنادار دارد.

جدول ۵: نتایج آزمون آنوا برای فرضیه دوم

اماره t	سطح معناداری	بتا	
۱۳/۹۰۷	۰/۰۰		عرض از مبدا
۱۰/۱۰۵	۰/۰۰	۰/۴۵۹	کیفیت آموزشی کارکنان شرکت ایران ایر
۰/۰۰ = سطح معنی داری مدل			
۰/۴۹ = ضریب تعیین تعدیل شده			
۰/۴۱ = ضریب تعیین			

نتیجه: جدول ۵، سطح معنی داری و ضریب رگرسیونی بدست آمده برای مدل را نشان می‌دهد. سطح معنی داری متغیر برنامه های آموزش ۰/۰۰۰ می باشد که کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین معنی دار بودن آنها در سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود، و از آن جا که بتا دارای ضریب مثبت (۰/۴۵۹) می باشد، شدت تاثیر مثبت بوده؛ بنابراین فرضیه دوم تایید می شود یعنی برنامه های آموزش بر کیفیت آموزشی کارکنان شرکت ایران ایر تاثیر معنادار دارد.

➤ آزمون فرضیه سوم

H0: خدمات آموزش بر کیفیت آموزشی مدیران شرکت ایران ایر تاثیر معنادار ندارد.

H1: برنامه های آموزش بر کیفیت آموزشی مدیران شرکت ایران ایر تاثیر معنادار دارد.

جدول ۶: نتایج آزمون آنوا برای فرضیه سوم

اماره t	سطح معناداری	بتا	
۱۲/۵۹۶	۰/۰۰		عرض از مبدا
۸/۴۷۹	۰/۰۰	۰/۳۹۸	کیفیت خدمات آموزشی مدیران شرکت ایران
۰/۰۰=سطح معنی داری مدل			
۰/۳۹ = ضریب تعیین تعدیل شده			
۰/۲۵=ضریب تعیین			

نتیجه: جدول ۶، سطح معنی داری و ضریب رگرسیونی بدست آمده برای مدل را نشان می دهد. سطح معنی داری متغیر برنامه های آموزش ۰/۰۰۰ می باشد که کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین معنی دار بودن آنها در سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود، و از آن جا که بتا دارای ضریب مثبت (۰/۳۹۸) می باشد، شدت تاثیر مثبت بوده؛ بنابراین فرضیه سوم تایید می شود یعنی برنامه های آموزش بر کیفیت آموزشی مدیران شرکت ایران ایر تاثیر معنادار دارد.

➤ آزمون فرضیه چهارم

H0: برنامه های آموزش بر کیفیت خدمات آموزشی مدیران شرکت ایران ایر تاثیر معنادار ندارد.

H1: برنامه های آموزش بر کیفیت خدمات آموزشی مدیران شرکت ایران ایر تاثیر معنادار دارد.

جدول ۷: نتایج آزمون آنوا برای فرضیه چهارم

اماره t	سطح معناداری	بتا	
۷/۲۳	۰/۰۰		عرض از مبدا
۶/۸۲۰	۰/۶۴	۰/۳۲۹	کیفیت خدمات آموزشی مدیران شرکت ایران
۰/۰۰ = سطح معنی داری مدل			
۰/۳۲ = ضریب تعیین تعدیل شده			
۰/۲۰ = ضریب تعیین			

نتیجه: جدول ۷، سطح معنی داری و ضریب رگرسیونی بدست آمده برای مدل را نشان می‌دهد. سطح معنی داری متغیر برنامه های آموزش ۰/۶۴ می باشد که بیشتر از ۰/۰۵ است، بنابراین معنی دار بودن آنها در در سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته نمی شود؛ بنابراین فرضیه چهارم تایید نمی شود یعنی برنامه های آموزش بر کیفیت خدمات آموزشی مدیران شرکت ایران اثر معنادار ندارد.

طبق آزمون های به عمل آمده نتیجه گرفته می شود که:

۱. خدمات آموزش بر کیفیت آموزشی از دید کارکنان و مدیران دارای تاثیر مثبت می باشد ولی شدت این تاثیر از نظر کارکنان بیشتر است که نشان دهنده آن است که کارکنان از میزان خدمات دهی آموزشی در شرکت ایران ایر رضایت بیشتری دارند که با بالا رفتن این خدمات در زمینه آموزش می تواند ایران ایر دارای کیفیت بالاتری شود.
۲. برنامه های آموزش بر کیفیت آموزشی از دید کارکنان شرکت ایران ایر دارای تاثیر مثبت بوده است ولی از دید مدیران دارای تاثیر مثبت نخواهد بود، که نشان دهنده آن است که میزان و تعداد برنامه های آموزشی از نظر مدیران نمی تواند بر کیفیت آموزشی تاثیر گذار

باشد که می توان این طور استنباط نیز کرد که میزان افزایش کمیت باعث بالارفتن کیفیت در زمینه آموزش نخواهد شد.