

تاریخ دریافت: ۸۸/۴/۲

تاریخ دریافت: ۸۸/۵/۶

## ارزیابی کیفیت دوره های آموزش ضمن خدمت در صنعت گردشگری استان فارس بر اساس مدل *CIPP*

دکتر مهدی کاظمی<sup>۱</sup>

ندا سهرابی نژاد<sup>۲</sup>

مهرداد همراهی<sup>۳</sup>

### چکیده

بسیاری از صاحب نظران تاثیر منابع انسانی ماهر و آموزش دیده بر توسعه صنعت گردشگری را مورد تاکید قرار داده اند. بر این اساس در تحقیق حاضر با تاکید بر نقش منابع انسانی آموزش دیده و ماهر در توسعه گردشگری، کیفیت دوره های آموزش ضمن خدمت صنعت گردشگری استان فارس بر اساس مدل *CIPP* مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به دوره های آموزشی ضمن خدمت برگزار شده طی سالهای ۷۹ تا ۸۴ توسط سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان فارس، جامعه آماری

---

۱- استاد یار گروه مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی

۳- کارشناس ارشد مدیریت دولتی

این تحقیق کلیه افرادی است که در این دوره ها شرکت نموده اند، که از بین ۱۴۸۰ نفر آموزش دیده، ۲۵۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. اطلاعات میدانی تحقیق با استفاده از یک پرسشنامه گردآوری گردید. در ادامه با استفاده از آزمون  $T$  برای تحلیل نتایج پرسشنامه‌ها، کیفیت مطلوب ابعاد چهارگانه مدل (زمینه، درون داد، فرایند و برون داد) مورد تأیید قرار گرفت؛ اما نتایج بیانگر مطلوبیت کم تر بعد درون داد نسبت به ابعاد دیگر بود. توجه کارکنان نسبت به اهمیت و اهداف این دوره‌ها همچنین تقویت تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی از جمله پیشنهادهای است که برای ارتقای کیفیت دوره های مزبور ارایه شده است.

**واژه های کلیدی:** آموزش ضمن خدمت، گردشگر، گردشگری، مدل *CIPP*

## ۱- مقدمه

در سال های اخیر گردشگری به عنوان منبع درآمد سرشار در تجارت جهانی و عنصر مهمی در بهبود و تنظیم موازنه بازرگانی و تراز پرداخت های بسیاری از کشورها تبدیل رشد قابل توجه و چشمگیر گردشگری طی پنجاه سال گذشته نشان دهنده شده است. اهمیت فراوان اقتصادی و اجتماعی این پدیده است. در سال ۱۹۵۰ کل گردشگران دنیا تقریباً ۲۵ میلیون نفر تخمین زده شده‌اند، در حالی که برآورد این رقم برای سال ۲۰۰۰ میلادی به حدود ۷۰۰ میلیون نفر رسیده است و برای سال ۲۰۲۰ به حدود یک میلیارد و ۶۰۰ میلیون نفر خواهد رسید. این ارقام نشان دهنده نرخ رشد ۷ درصد طی یک دوره پنجاه ساله (۱۹۵۰-۲۰۰۰) است. از طرف دیگر درآمدهای حاصل از گردشگری در سال ۱۹۸۰ بالغ بر ۱۰۵ میلیارد دلار بوده، که این رقم برای سال ۲۰۰۰ میلادی به ۴۷۶ میلیارد دلار رسیده است و در سال ۲۰۲۰ این رقم به حدود هزار میلیارد و ۵۹۰ میلیون دلار خواهد رسید (سازمان جهانی جهانگردی، ۲۰۰۱: ۲۰). بر این اساس بسیاری از نویسندگان، گردشگری را یک فرصت منحصربه فرد اقتصادی می دانند (Orbasly, 2000: 3, Sinkler & Stabler 1997: 4, Cooper & Lackwood, 1994: 9) کشور ما ایران، دارای سابقه ای طولانی در تاریخ بشریت است و نشانه هایی از عظمت تاریخی خود را در قالب بناهای تاریخی و مکان های دیدنی حفظ کرده است. عظمت برخی از این آثار مانند مجموعه تخت جمشید در استان فارس که ساخت آن حدود

۲۵۰ سال به طول انجامید و بنابر اعلام یونسکو یکی از ۱۰ اثر برتر تاریخی جهان به شمار می آید به گونه ای است که هر بیننده ی صاحب اندیشه ای را به تفکر وادار می دارد و در کنار سایر دیدنی ها و جاذبه های طبیعی و تاریخی، این استان را به یکی از قطب های گردشگری کشور تبدیل کرده است. قدر مسلم بهره برداری از این توانمندی های بالقوه که بارها و بارها نیز از آن یاد شده است (ویقینا موضوع جدیدی نیست) مستلزم فراهم بودن زمینه های خاصی از جمله تسهیلات بیشتر رفاهی، بهداشتی و اقامتی و سایر امکانات و خدمات مختلف در بخش های فرهنگی، ورزشی، هنری، تاریخی و همچنین منابع انسانی کارآمد و آموزش دیده می باشد. اهمیت عامل انسانی از آن حیث است که اصولاً در هر فعالیت انسانی بویژه در حوزه خدمات، این عامل نقش کلیدی ایفا می کند.

نقش منابع انسانی ماهر و کارآمد در موفقیت سازمانها به گونه ای است که سازمانها مبالغ زیادی صرف آموزش کارکنان می کنند. سازمانها متناسب با عصر فناوری اطلاعات به طور مداوم سعی می کنند فرصت هایی را برای توسعه توانمندی های منابع انسانی خود فراهم سازند تا عملکرد آنها بهبود یابد (رنگریز، ۱۳۸۵: ۱۸۴). افزایش کارایی سازمانها در گرو افزایش کارایی منابع انسانی است و افزایش کارایی منابع انسانی در گرو آموزش و توسعه دانش و مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای کار کردن موفقیت آمیز است (ابطحی، ۱۳۷۷: ۱۰۵). آموزش از جمله استراتژی های مهمی است که در مدیریت گردشگری نیز مورد تاکید قرار گرفته است (گی، ۱۳۸۲: ۳۲۲).

برخی سازمانها برای نیل به این هدف برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت را طراحی و اجرا می نمایند. امروزه چنین آموزش هایی در رشته های مختلف فعالیت های بشری از جمله صنعت گردشگری متداول بوده و از مقبولیت بسیاری برخوردار است و نقش بسیار مهمی در توسعه و ارتقاء مهارت های لازم برای انجام شایسته کار توسط کارکنان را ایفا می نماید.

آموزش ضمن خدمت نه تنها می تواند به استفاده بهتر از منابع در یک دوره ی آموزشی کمک نماید بلکه در سازمانهای کوچکتر عمدتاً فرآیند تجزیه و تحلیل را نیز ساده تر می کند و به مدیران کمک می کند تا تفکراتشان را درباره ی راههای انجام وظایف آشکار کنند (Cornlius & Nelarine, 2001: 92).

از آنجایی که سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان فارس نیز به منظور ارتقای کیفیت منابع انسانی در صنعت گردشگری این استان دوره های آموزش ضمن خدمت برگزار می نماید، هدف تحقیق حاضر این است که با ارزیابی این دوره ها به این سوال اصلی که آیا دوره های آموزش ضمن خدمت در صنعت گردشگری این استان از کیفیت مطلوب برخوردار می باشد یا خیر پاسخ دهد؟

## ۲- مبانی نظری تحقیق

### ۲-۱- نقش منابع انسانی در صنعت گردشگری

یکی از فوائد بسیار مهم توسعه گردشگری، اشتغالزایی است، به طوری که در سال ۱۹۹۸، از هر ۱۰ نفر فرد شاغل در جهان یک نفر در این صنعت مشغول به کار بوده است. به هر حال گردشگری می تواند به عنوان عاملی جهت بهبود وضعیت اقتصادی مقاصد گردشگری یا بهتر ساختن روابط سیاسی بین کشورها، مورد استفاده قرار گیرد (Opperman & Weaver, 2000). از طرفی هم کارگران ساده بدون مهارت و هم صاحبان مهارت های خاص، می توانند در این صنعت، شغلی را عهده دار شوند (Jenkins, 1994: 53).

بنابراین می توان به درستی ادعا نمود که مهم ترین سرمایه سازمان، منابع انسانی آن است و توجه به منابع انسانی در طی سالهای اخیر بخش عظیمی از زمان و سرمایه سازمانهای پیشرو را به خود اختصاص داده است (جزئی، ۱۳۸۰: ۵). در صنعت گردشگری نیز توسعه منابع انسانی از اهمیت بسیاری برخوردار است اکنون مدیران هوشمند بر این باورند که هر قدر در زمینه توسعه و ارتقای نیروی انسانی سرمایه گذاری کنند، موفقیت، کارایی و برتری رقابتی سازمان خود را تضمین کرده اند.

اما با توجه به اهمیت منابع انسانی در صنعت گردشگری، توجه کافی به وضعیت نیروی انسانی این بخش نشده است. در سال های گذشته برنامه ریزی صحیحی برای ارتقای سطح نیروی انسانی این بخش، افزایش تعهد سازمانی و دلبستگی بیشتر آنها نسبت به وظایف خود صورت نگرفته است و از طرف دیگر هیچ گونه نظام ارزیابی و سیاست تشویقی و تنبیهی نیز وجود ندارد (سینایی، ۱۳۸۲: ۱۸۱).

## ۲-۳- آموزش منابع انسانی در صنعت گردشگری

توجه به منابع انسانی در طی سالهای اخیر بخش عظیمی از زمان و سرمایه سازمانهای پیشرو را به خود اختصاص داده است. اکنون مدیران هوشمند آگاهند که هر قدر در زمینه توسعه و ارتقای نیروی انسانی سرمایه گذاری کنند، موفقیت، کارایی و برتری رقابتی سازمان خود را تضمین کرده اند (جزنی، ۱۳۸۰: ۵). توسعه منابع انسانی از چالشهای مهم در صنعت جهانگردی ایران است. ایجاد بیش از یک دهه فترت و از میان رفتن بازار گردشگری ایران باعث شد که بسیاری از افراد مجرب و متخصص در سطوح سیاستگذاری و اجرایی ناگزیر از تغییر شغل یا ترک کشور شوند. در چنین شرایطی، توسعه جهانگردی در ایران مستلزم ایجاد تحولی اساسی در آموزش نیروی انسانی و طراحی نظامی جامع برای توسعه منابع انسانی بخش گردشگری است.

اکنون بر اساس خوشبینانه ترین آمارها فقط ۲۵ درصد از شاغلان بخش گردشگری آموزش دیده اند. با توجه به کیفیت نامطلوب، محدود، سطحی و بسیار کوتاه برخی از این آموزشها، می توان احتمال داد که حداقل نیمی از این افراد نیز از آموزشهای کافی و مفید بهره مند نشده اند. کمبودها و نیازها تقریباً تمام سطوح مختلف آموزش گردشگری، اعم از آموزش عالی و آموزشهای فنی و کاربردی در زمینه های مدیریت و خدمات هتلداری، دفاتر خدمات مسافرتی، راهنمایان و غیره را در بر می گیرد (سینایی، ۱۳۸۲: ۱۸۱).

تمام این شرایط نشان می دهد که نظام آموزش گردشگری، واحدهای آموزشی، امکانات و تجهیزات آموزشی و از همه مهمتر، معیارها و ضوابط نظارتی و چگونگی اعمال آنها باید به سرعت متحول شوند. ایجاد این تحولات همچنین مستلزم ارائه تسهیلات و معافیت هایی به مؤسسات آموزشی، گسترش مبادلات بین المللی در امور آموزشی و تربیت مدرسان مورد نیاز است (همان). از آنجایی که ۷۰ درصد از منابع و سرمایه سازمانها را منابع انسانی تشکیل می دهد، لذا تامین این سرمایه انسانی مستلزم انجام فعالیت های آموزشی منظم در تمامی سطوح سازمانی است (عباسیان، ۱۳۸۵: ۱۷۰). از طرف دیگر امروزه آموزش و پرورش منابع انسانی به عنوان یکی از استراتژی های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی و سازگاری مثبت با شرایط تغییر قلمداد می شود (ایمانی و ربیعی، ۱۳۸۷: ۲۲).

شایع ترین روش آموزشی که در حین کار انجام می گیرد آموزش ضمن خدمت است. شایع بودن این روش می تواند به دو عامل نسبت داده شود: آسان بودن آن و کم هزینه بودن آن. (Decenzo & Robbins, 2002: 217). آموزش ضمن خدمت اشاره به یک روش آموزشی دارد که یک فرد مجرب و ماهر کارآموزان را در انجام مهارت‌های شغلی در محیط کار آموزش می دهد (Noe & Others, 2004: 214). آموزش ضمن خدمت می تواند هم برای توسعه مهارت های کارکنان جدید و هم برای به روز کردن یا گسترش مهارت‌های کارکنان فعلی مورد استفاده قرار گیرد (Bernardin, 2003: 177). بر این اساس در تحقیق حاضر با تاکید بر نقش منابع انسانی آموزش دیده و ماهر در توسعه گردشگری، کیفیت دوره های آموزش ضمن خدمت صنعت گردشگری در استان فارس مورد بررسی قرار گرفته است.

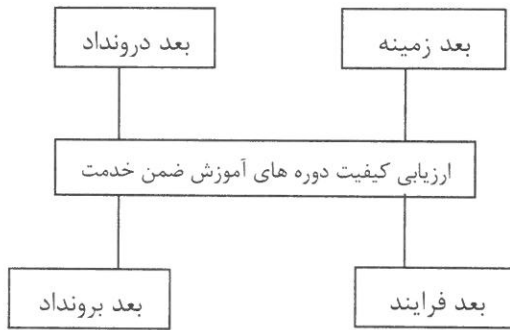
### ۳- مدل و چارچوب نظری تحقیق

ارتقای کیفیت هر کالا، خدمت یا فعالیت در گرو آگاهی از وضعیت موجود می باشد تا بتوان بر آن اساس برای وضعیت مطلوب برنامه ریزی کرد. جهت آگاهی از وضعیت موجود ابتدا باید آن را مورد ارزیابی قرار داد. کیفیت دوره های آموزشی را می توان با مدل‌های مختلف ارزیابی نمود. در این تحقیق مدل CIPP که در تحقیقات مختلف جهت ارزشیابی دوره های آموزشی بکار رفته، استفاده شده است. این مدل که ریشه در هدفها، آزمونها و طرح های تجربی دارد و یکی از با معناترین الگوها محسوب می شود، چهار بعد زمینه، درونداد، فرآیند و برونداد به عنوان عوامل ارزشیابی کننده کیفیت دوره های آموزشی مورد بررسی قرار می گیرند. الگوی سیپ بر این باور شکل گرفته که مهم ترین هدف ارزشیابی، بهبود و اصلاح دوره است نه اثبات برنامه. این الگو درصدد یافتن ابزاری است که بتواند برنامه را بهبود داده و آن را برای استفاده بهتر آماده کند. این الگو به مدیران و برنامه ریزان کمک می کند تا با دریافت بازخوردی نظام دار از جریان امور، نیازهای مهم را در اولویت قرار داده و منابع موجود را در خدمت بهترین نوع فعالیت قرار دهند. در اینجا برای هر بعد این مدل تعریف مختصری آمده است (اقتباس از مهجور، ۱۳۷۶: ۲۱۱-۱۵۹).

زمینه: عوامل مربوط به بررسی محیطی است که برنامه ایجاد کرده و یا در آن اجرا می شود؛

درونداد: عوامل تشکیل دهنده برنامه که منجر به ایجاد تغییرات در تصمیم گیری می شود؛

فرآیند: عوامل مربوط به تصمیم گیری های اجرایی را در بر می گیرد؛  
 برونداد: عوامل مربوط به تصمیم گیری های مربوط به ادامه، قطع، تعدیل یا گسترش برنامه را در بر می گیرد. مدل مفهومی تحقیق در شکل (۱) نشان داده شده است.



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق

#### ۴- روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نوع ارزیابی است که از نظر هدف کاربردی، از نظر ماهیت توصیفی و از نظر روش اجرا پیمایشی است.

با توجه به دوره های آموزشی ضمن خدمت برگزار شده طی سالهای ۷۹ تا ۸۴ توسط سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان فارس، کلیه افرادی که در این دوره ها شرکت نموده اند یعنی تعداد ۱۴۸۰ آموزش دیده، جامعه آماری این تحقیق را شکل می دهند. تعداد افراد آموزش دیده و سال برگزاری دوره های آموزشی برای هر گروه به تفکیک در جدول (۱) آمده است.

جدول (۱) فراوانی دوره های آموزشی و شرکت کنندگان در این دوره ها (۱۳۷۹-۱۳۸۴)

جمع	مدیریت هتلداری	کارکنان واحدهای بین‌راهی	مدیریت مهمان‌پذیرها	آموزش میزبانی	راهنمایان ایرانگردی و گردشگری	مدیریت فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری	ردیف	شماره
۱۴۶	-	-	-	-	۶۰	۸۶	۱۳۷۹	۱
۲۹۲	-	۹	۸۴	۳۵	۷۶	۸۸	۱۳۸۰	۲
۲۳۸	۳۷	-	۴۵	۱۰	۳۷	۱۰۹	۱۳۸۱	۳
۲۲۲	-	۵۴	-	۱۸	۷۳	۷۷	۱۳۸۲	۴
۳۹۷	-	۱۲۰	-	۴۰	۱۳۰	۱۰۷	۱۳۸۳	۵
۱۸۵	۴۵	-	-	-	۷۵	۶۵	۱۳۸۴	۶
۱۴۸۰	۸۲	۱۸۳	۱۲۹	۱۰۳	۴۵۱	۵۳۲	جمع	۷

منبع: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان فارس (۱۳۸۵)

همانطور که در جدول (۱) مشاهده می‌شود در این دوره ها آموزش های متنوعی ارائه می‌شود. برای نمونه گیری هر نوع آموزش به عنوان یک طبقه در نظر گرفته شده است. ابتدا با استفاده از فرمول زیر، حجم کل نمونه مشخص شد، سپس با روش تصادفی طبقه ای از هر گروه از آموزش دیدگان رشته های مختلف تعدادی به شرح جدول شماره (۲) انتخاب شدند.

$$n = \frac{t^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2(N-1) + t^2 \cdot p \cdot q} = 253$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$0.5$$

$$d = 0.1$$

$$N = 1480$$



جدول (۲) حجم نمونه برای آموزش دیدگان

نام دوره	مدیریت فنی دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی	آموزش میزبانی	مدیریت مهمان پذیرها	کارکنان واحد های بین راهی	مدیریت هتلداری	جمع
آموزش دیدگان	۹۱	۷۷	۱۷	۲۲	۳۱	۱۵	۲۵۳

در این تحقیق، برای جمع آوری اطلاعات ابتدا از منابع کتابخانه ای برای جمع آوری مبنای نظری تحقیق استفاده شده است. سپس با کارشناسان سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان فارس مصاحبه هایی انجام شد و بر اساس اسناد و مدارک مربوط به دوره های آموزش ضمن خدمت این سازمان، اصول و قوانین برگزاری دوره ها مشخص شد. اما برای جمع آوری اطلاعات میدانی این تحقیق از یک پرسشنامه بسته شامل ۵۱ سوال استفاده شده است که پاسخ های آن بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت تنظیم شده است. این پرسشنامه از یک چک لیست که در سال ۲۰۰۲ توسط استافل بیم<sup>۱</sup> برای ارزشیابی دوره های آموزشی بر مبنای الگوی سیپ طراحی گردیده، استخراج و تدوین شده است. پرسشنامه مزبور پس از رویت و تایید تعدادی از اساتید و کارشناسان مرتبط با موضوع در ابتدا بصورت آزمایشی بین یک گروه ۲۰ نفری از جامعه مورد مطالعه توزیع گردید

برای بررسی این موضوع که تا چه حد بین سوالهای یک بعد همبستگی وجود دارد از روش سازگاری درونی بعد استفاده گردیده است. این روش بر این فرض استوار است که آیا آزمون به طور کلی بعد یا موضوع مورد بررسی را می سنجد. بنابراین وجود همبستگی معنی دار بین هر یک از سوالها با مجموع سوال ها نشان می دهد که این سوالها مساله مورد نظر را می سنجد و اگر سوالاتی، رابطه معنی داری با جمع نمره سایر

سوال ها نداشته باشد بیانگر این مطلب است که سوال مزبور موضوع مورد بررسی را نمی‌سجد و باید حذف گردد.

ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۴۴ برای این بعد، حاکی از سازگاری درونی چهار پرسش مربوط به بعد زمینه می باشد.

آزمون درونی بعد درونداد، نشان می دهد که چهار سوال ۱۹، ۱۸، ۷ و ۲۰ با جمع نمرات بعد رابطه معنی داری ندارند و باید حذف شوند. برای محاسبه پایایی بعد از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. نتایج حاصل از بررسی نشان می دهد که این ضریب قبل از حذف ۴ سوال مزبور ۰/۵۸۲ و بعد از حذف آنها ۰/۷۶۴ است. تمامی نتایج نشان می دهد که ۴ سوال فوق رابطه معنی داری با بقیه سوالهای بعد ندارد و می‌بایست حذف شوند. لذا تعداد سوالهایی که جهت سنجش بعد درونداد مورد استفاده قرار گرفته است به ۱۴ سوال تقلیل می یابد.

آزمون درونی بعد فرایند نشان می دهد که چهار سؤال با جمع نمرات بعد رابطه معنی داری ندارند و باید حذف شوند. برای محاسبه پایایی بعد از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. نتایج حاصل از بررسی نشان می دهد که این ضریب قبل از حذف ۴ سوال مزبور ۰/۶۵۷ و بعد از حذف آنها ۰/۷۲۸ است. تمامی نتایج نشان می دهد که ۴ سوال فوق رابطه معنی داری با بقیه سوالهای بعد ندارد و می‌بایست حذف شوند. لذا تعداد سوالهایی که جهت سنجش بعد فرایند مورد استفاده قرار گرفته است به ۲۲ سوال تقلیل می یابد.

آزمون سازگاری درونی بعد برونداد نشان می دهد که سه سؤال بعد برون داد با هم رابطه معنی داری دارند و موضوع مورد بررسی را بدرستی مورد سنجش قرار داده است. برای محاسبه پایایی بعد از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. نتایج حاصل از بررسی نشان می دهد که این ضریب ۰/۶۳۶ است که نسبت به تعداد سؤال های بعد مقدار بسیار خوبی است. تمامی نتایج نشان می دهد که این سه سؤال رابطه معنی داری با هم دارند.

## ۵- فرضیه های پژوهش

فرضیه های مربوط به سؤال های این تحقیق بدین صورت مطرح می شوند:

۱-۵- فرضیه مربوط به بعد زمینه:

بعد زمینه در دوره های آموزش ضمن خدمت از کیفیت مطلوب برخوردار

است.  $H_1: \mu > 12$

۲-۵- فرضیه مربوط به بعد درون داد:

بعد درون داد در دوره های آموزش ضمن خدمت از کیفیت مطلوب برخوردار

است.  $H_1: \mu > 42$

۳-۵- فرضیه مربوط به بعد فرایند:

بعد فرایند در دوره های آموزش ضمن خدمت از کیفیت مطلوب برخوردار

است.  $H_1: \mu > 66$

۴-۵- فرضیه مربوط به بعد برونداد:

بعد برونداد در دوره های آموزش ضمن خدمت از کیفیت مطلوب برخوردار

است.  $H_1: \mu > 9$

۵-۵- فرضیه مربوط به سؤال فرعی پنجم:

بین ابعاد مختلف ارزیابی کیفیت دوره های آموزش ضمن خدمت در صنعت گردشگری

استان فارس تفاوت معنی دار وجود دارد.  $H_1: \mu = \mu_1$

## ۶- یافته های تحقیق

جهت بررسی فرضیه فرعی اول پژوهش پس از تجزیه و تحلیل پاسخ سوالات و نمرات افراد، میانگین سوالات ۱ تا ۴ محاسبه شد. بدلیل اینکه در این بعد، ۴ سوال وجود دارد میانگین نمرات بعد ۱۲ می باشد و میانگین نمرات پاسخگویان ۱۷/۹۴۵ است که با مقایسه این دو میانگین می توان به سوال فرعی اول پاسخ داد. این عمل توسط آزمون «تی» انجام شده است و در سطح اطمینان ۹۹٪ و  $T\text{-Value} = 90/15$  می توان گفت داده های نمونه دلیل محکمی بر تایید  $H_0$  ارائه نداده و فرض مقابل آن یعنی  $H_1$  تایید می شود. بنابراین نتیجه می گیریم بعد زمینه در دوره های آموزشی ضمن خدمت از کیفیت مطلوب برخوردار است .

در بررسی فرضیه فرعی دوم پژوهش پس از تجزیه و تحلیل پاسخ سوالات و نمرات افراد، میانگین سوالات ۵ تا ۲۲ محاسبه شد. بدلیل اینکه در این بعد، پس از حذف چهار سؤال، ۱۴ سوال باقی می ماند، میانگین نمرات بعد ۴۲ می باشد و میانگین نمرات پاسخگویان ۵۰/۱۵ است که با مقایسه این دو میانگین می توان به سوال فرعی دوم پاسخ داد. این عمل توسط آزمون «تی» انجام شده است و در سطح اطمینان ۹۹٪ و  $T\text{-Value}=33/19$  می توان گفت داده های نمونه دلیل محکمی بر تایید  $H_0$  ارائه نداده و فرض مقابل آن یعنی  $H_1$  تایید می شود. بنابراین نتیجه می گیریم بعد درونداد در دوره های آموزشی ضمن خدمت از کیفیت مطلوب برخوردار است.

به منظور بررسی فرضیه فرعی سوم پژوهش پس از تجزیه و تحلیل پاسخ سوالات و نمرات افراد میانگین سوالات ۲۳ تا ۴۸ محاسبه شد. بدلیل اینکه در این بعد، پس از حذف چهار سؤال ۲۲ سوال باقی می ماند، میانگین نمرات بعد ۶۶ می باشد و میانگین نمرات پاسخگویان ۸۷/۵ است که با مقایسه این دو میانگین می توان به سوال فرعی سوم پاسخ داد. این عمل توسط آزمون «تی» انجام شده است و در سطح اطمینان ۹۹٪ و  $T\text{-Value}=52/43$  می توان گفت داده های نمونه دلیل محکمی بر تایید  $H_0$  ارائه نداده و فرض مقابل آن یعنی  $H_1$  تایید می شود. بنابراین نتیجه می گیریم بعد فرایند در دوره های آموزشی ضمن خدمت از کیفیت مطلوب برخوردار است.

بدلیل اینکه در بعد برونداد ۳ سوال وجود دارد، میانگین نمرات بعد ۹ می باشد و میانگین نمرات پاسخگویان ۱۲/۴۹ است که با مقایسه این دو میانگین می توان به سوال فرعی چهارم پاسخ داد. این عمل توسط آزمون «تی» انجام شده است و در سطح اطمینان ۹۹٪ و  $T\text{-Value}=35/84$  می توان گفت داده های نمونه دلیل محکمی بر تایید  $H_0$  ارائه نداده و فرض مقابل آن یعنی  $H_1$  تایید می شود. بنابراین نتیجه می گیریم بعد برونداد در دوره های آموزشی ضمن خدمت از کیفیت مطلوب برخوردار است.

خلاصه نتایج آزمون فرضیه های تحقیق در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول (۳) آزمون فرضیه ها

ردیف	فرضیه مخالف	فرضیه صفر و	پایانی بعد	اطمینان سطح	میانگین نمره	نمره بعد میانگین	Sign	df	T-value	نتیجه آزمون
۱	$H_0: \mu \leq 12$ $H_1: \mu > 12$	۷۴۴	٪۹۹	۱۷/۹۴۵	۱۲	۰،۰۰	۲۵۲	۹۰/۱۵	رد $H_0$	
۲	$H_0: \mu \leq 42$ $H_1: \mu > 42$	۷۴۴	٪۹۹	۵۰/۱۵	۴۲	۰،۰۰	۲۵۲	۲۳/۱۹	رد $H_0$	
۳	$H_0: \mu \leq 66$ $H_1: \mu > 66$	۷۲۸	٪۹۹	۸۷/۵	۶۶	۰،۰۰	۲۵۲	۵۲/۴۳	رد $H_0$	
۴	$H_0: \mu \leq 9$ $H_1: \mu > 9$	۱۶۳۶	٪۹۹	۱۲/۴۹	۹	۰،۰۰	۲۵۲	۳۵/۸۴	رد $H_0$	

برای پاسخ به سؤال فرعی پنجم تحقیق، چهار بعد زمینه، درونداد، فرآیند و برونداد دو به دو با هم مورد مقایسه قرار گرفتند و از میانگین میانگین های آنها آزمون «تی» گرفته شد که نتایج این آزمونها در جدول (۴) نشان داده شده است. اعداد زیر قطر اصلی مقدار  $T$ -Value و اعداد بالای قطر سطح معنی دار را نشان می دهند. پس در سطح اطمینان ۹۹٪ می توان نتیجه گیری کرد که فرض  $H_1$  مورد پذیرش قرار می گیرد یعنی این ابعاد با هم تفاوت معنی داری دارند و از نظر میزان اهمیت چهار بعد ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی بر اساس مقدار میانگین می توان گفت که این چهار بعد به ترتیب زمینه، برونداد، فرآیند و درونداد اولویت بندی می شوند. همچنین مقدار  $T$  و سطح معنی داری کمتر از ۵٪ رابطه معنی دار آنها را مشخص می کند.

جدول (۴) آزمون فرض آماری مربوط به سوال فرعی پنجم

برونداد	فرایند	درونداد	زمینه	میانگین	بعد
۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	-	۴/۴۸	زمینه
۰,۰۰	۰,۰۰	-	۳۳/۴۹	۳/۶۹	درونداد
۰,۰۰	-	۱۲/۴۲	۲۱	۳/۹۷	فرایند
-	۱۰,۶	۱۲/۵۸	۹/۲۷	۴/۱۶	برونداد

## ۷- بحث و نتیجه گیری

همانطور که در جدول (۳) مشاهده می شود در آزمون فرضیه های اول، دوم، سوم و چهارم تحقیق فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شده است.

از دلایل تایید فرضیه اول می توان به وجود ساز و کاری که به موجب آن طی دوره های آموزش ضمن خدمت بر ارتقای شغلی افراد تأثیر می گذارد، آگاهی شرکت کنندگان از مزایای شخصی و حرفه ای حاصل از طی دوره های آموزش ضمن خدمت و حمایت نیروهای سرپرستی و مدیریتی از شرکت افراد در دوره ها اشاره کرد، و برای اینکه بعد زمینه در دوره های آموزش ضمن خدمت در صنعت گردشگری استان فارس از کیفیت مطلوب تری برخوردار باشد راهکارهای زیر پیشنهاد می گردد:

۱- بیان اهمیت و مزایای آموزش ضمن خدمت و محدودیت های نبود مهارت و دانش کاری برای کارکنان؛ ۲- ایجاد انگیزه (مادی و معنوی) در کارکنان جهت شرکت در دوره های آموزشی.

همچنین می توان استفاده مناسب و کافی از امکانات دیداری و شنیداری در طی دوره های آموزشی، اختصاص بودجه کافی در زمینه آموزش ضمن خدمت و ارائه مطالب کاربردی در کلاس ها را به عنوان دلایل اصلی تایید فرضیه دوم تحقیق بیان کرد. برای بهبود مطلوبیت بعد درون داد در دوره های آموزش ضمن خدمت در صنعت گردشگری استان فارس، بهتر است در برنامه ریزی و اجرای این دوره ها به نکات ذیل توجه شود:

الف- اطلاعات کافی و لازم در مورد اهداف، زمان و مکان دوره ها در اختیار کارکنان قرار

ب- امکانات و تجهیزات آموزشی مناسب و مطابق استاندارد های آموزشی برای شرکت کنندگان مهیا شود؛

با توجه به اینکه هر سه گروه فراگیران، مدرسان و مدیران اجرایی در کیفیت بعد فرایند تاثیر گذار هستند تایید فرضیه سوم تحقیق را می توان ناشی از همکاری و هماهنگی عوامل اجرایی، فراگیران و مدرسان در فرایند آموزش دوره های مورد مطالعه دانست. در نتیجه پیشنهاد می گردد مدرسان با بیان اهداف درس قبل از تدریس، تسلط بیشتر به مطالب و استفاده از روش های مناسب تدریس، بکارگیری روش های مناسب ارزشیابی، استفاده بیشتر و بهتر از وسایل سمعی و بصری و توجه به تفاوت های فردی بین افراد در بهبود این بعد گامی مؤثر بردارند. همچنین مدیران اجرایی نیز باید با تنظیم زمان، از نظر طول مدت آموزش و ساعات برگزاری دوره ها، تنظیم محتوای دوره ها با توجه به نیازهای آموزشی کارکنان به ارتقای کیفیت این برنامه های آموزشی هر چه بیشتر کمک نمایند.

کاربردی بودن دانش و مهارت های برنامه های آموزشی برای افراد تحت آموزش که در این تحقیق مورد مطالعه قرار گرفته است از جمله دلایل مهم تایید فرضیه چهارم می باشد. به عبارت دیگر از آنجایی که دوره های آموزشی برگزار شده توسط سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان فارس غالباً در چارچوب نیازهای شغلی فراگیران بوده است، برونداد دوره ها مثبت ارزیابی شده است. بنابراین پیشنهاد می شود مدیران اجرایی، ضمن تنظیم محتوای دوره ها با توجه به نیازهای آموزشی، به ارائه دروس کاربردی در چارچوب نیازهای شغلی کارکنان و عدم تأکید صرف بر جنبه نظری موضوعات، گامی مهم در کیفیت دوره های آموزش ضمن خدمت بردارند.

نتایج آزمون فرضیه پنجم نشان می دهد مطلوبیت بعد درونداد نسبت به سایر ابعاد از همه کمتر است و مستلزم توجه بیشتر مدیران اجرایی به این بعد از میان سایر ابعاد است.

## منابع و مآخذ

### منابع فارسی

- ۱- ابطیحی، سید حسین (۱۳۷۳)، آموزش و بهسازی منابع انسانی، تهران: مؤسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- ۲- ایمانی، محمد تقی؛ ربیعی، مجید؛ نیازسنجی آموزشی در برنامه ریزی استراتژیک آموزشی با استفاده از الگوی عناصر سازمانی، تهران: نشریه علمی پژوهشی اطلاع رسانی مدیریت، سال نوزدهم، شماره ۱۳۴-۱۳۳، خرداد و تیر ۱۳۸۷.
- ۳- جزنی، نسرین (۱۳۸۰)، مدیریت منابع انسانی، تهران: نشرنی، چاپ دوم
- ۴- سینایی، وحید (۱۳۸۲)، گردشگری در ایران؛ عملکرد و چالش ها (چاپ اول)، تهران: مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی.
- ۵- ننگریز، حسن و نازگل عظیمی (۱۳۸۵)، منابع انسانی در هزاره سوم (چاپ اول)، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
- ۶- عباسیان، عبدالحسین، اثربخشی دوره های آموزشی (مدل کریک پاتریک)، تدبیر، شماره ۱۷۰، تیر ۱۳۸۵.
- ۷- گی، چاک وای (۱۳۸۲)، جهانگردی در چشم انداز جامع، ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسایان، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- ۸- مهجور، سیامک رضا (۱۳۷۶)، ارزشیابی آموزشی، نظریه ها، اصول و الگوها (چاپ اول)، شیراز: انتشارات ساسان.

### منابع انگلیسی

- 1- Bernardin. H, J(2003). *Human resource management. United state: McGraw- Hill.*
- 2- Cooper, C.P and A. Lockwood(1994), *progress in Tourism Recreation and Hospitality Management, Published in Association With University of Survey by: Wiley Publisher.*
- 3- Cornelius, Nelarine(2001). *Human resource management(A Managerial Perspective), International Thomson Business Press,*
- 4- De cenzo, D. A & ROBBINS. S.P(2002). *Human resource management, New York: John Wiley & sons inc.*
- 5- Jenkins(1994). *Tourism In Developing Countries. McGraw-Hill Companies.Inc.*



- 6- Opperman, M & Weaver, D. (2000). *Tourism Management*. New York: First Published by John Wiley & Sons.
- 7- Orbasli, A. (2000), *Tourists in Historic Towns: Urban Conservation and Heritage Management*, London: E and FN Spon.
- 8- Sinclair, M. T., M. Stabler (1997), *The Economic of Tourism* Rutledge.
- 9- Noe, P. A & Hollenbeck, J. R & Gerhard. B, A & Wright, P. M (2004). *Fundamentals of human resource management*. New York: McGraw-Hill.

