

مروری بر نقش سیستم آموزش ضمن خدمت بر ریزش پرسنل (مورد مطالعه: شرکت پتروانیال)

داود طاهری^۱

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت کسب و کار، دانشگاه پیام نور، واحد تهران غرب، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۰۸

An overview of the role of in-service training system on staff turnover Case study: Petrodaniel Company))

Dawood taheri¹

¹ Masters student. Business Management, Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran

Received: (24/04/2021)

Accepted: (29/05/2021)

Abstract:

The most important asset of any organization is the human resources of that organization. Therefore, training and empowering human resources for the survival of the organization and gaining competitive advantages in the field of activity of the organization is of particular importance. The purpose of this study is to review the role of in-service training system on the decline of Petrodaniel personnel during the years 1395 to 1400. The statistical population in this study is the personnel of the company's operations unit and in order to collect the required data, mainly the information available in the human resources unit of Petrodaniel Company has been used. The results of this study show the positive effect of in-service training on reducing the amount of unwanted loss of Petrodaniel personnel.

Keywords

Staff drop, manpower, in-service training, learning, manpower retention

چکیده

مهمترین دارایی هر سازمان، نیروی انسانی آن سازمان است. بنابراین آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی جهت بقای سازمان و کسب مزیت‌های رقابتی در حوزه فعالیت سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. هدف از این تحقیق مرور نقش سیستم آموزش ضمن خدمت بر ریزش پرسنل شرکت پتروانیال طی سالهای ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ می‌باشد. جامعه آماری در این تحقیق پرسنل واحد عملیات شرکت مذکور است و جهت گردآوری داده‌های مورد نیاز عمدتاً از اطلاعات موجود در واحد منابع انسانی شرکت پتروانیال استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان دهنده تاثیر مثبت آموزشهای ضمن خدمت بر کاهش میزان ریزش ناخواسته پرسنل شرکت پتروانیال می‌باشد.

واژه‌های کلیدی

ریزش پرسنل، نیروی انسانی، آموزش ضمن خدمت، یادگیری، حفظ نیروی انسانی

مقدمه

ابزار کار شرکت‌های خدمات دهنده نفتی از دو بخش عمده تشکیل شده است: تجهیزات و نیروی انسانی. یکی از مزیت‌های رقابتی چنین شرکت‌هایی در اختیار داشتن تجهیزات با کیفیت و با تکنولوژی روز می‌باشد. دستیابی به چنین تجهیزاتی، بعلاوه محدودیت‌های مالی و علی‌الخصوص شرایط تحریم در ایران همواره از چالش‌های مدیران شرکت‌های نفتی بوده است. با این وجود شرکت‌های خدماتی نفتی در دستیابی به منابع تجهیزاتی دارای شرایط یکسانی می‌باشند و عمدتاً راهکارهایی، هرچند با صرف هزینه‌های بیشتر، برای در اختیار گرفتن تجهیزات مناسب جهت ارائه خدمات به شرکت‌های کارفرما خواهند یافت.

ولی مرتفع‌سازی چالش دوم برای مدیران شرکت‌های نفتی به سادگی چالش اول نمی‌باشد. راهبری تجهیزات با کیفیت و با تکنولوژی روز دنیا، نیاز به نیروی کار آموزش دیده و با تجربه دارد. تربیت و آموزش نیروی کار مورد نیاز جهت پیشبرد عملیات علاوه بر هزینه‌های بالا، فرآیندی زمان‌بر می‌باشد. یک مهندس فنی جهت تصدی سمت "ناظر عملیات چاه آزمایشی"^۱، نیاز به حدوداً ۱۰ سال سابقه کار در رده‌های پایین‌تر دارد. از این رو از دست دادن چنین نیروی کاری و جایگزینی آن می‌تواند هزینه فوق‌العاده سنگینی را به شرکت وارد کند. شرکت‌های خدمات دهنده نفتی ایرانی، با توجه به محدودیت دسترسی به نیروهای کاری بین‌المللی بعلاوه شرایط تحریم و هزینه‌های سنگین آن، همواره در حال رقابت با یکدیگر جهت اکتساب نیروی کار محدود در بازار می‌باشند. از این رو حفظ نیروی کار مجرب و آموزش دیده با کمترین هزینه برای شرکت‌های نفتی از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است.

این مهم مدیران شرکت پترونیال را بر آن داشت تا به دنبال راهکارهایی برای حفظ نیروی کار بخش عملیات شرکت و جلوگیری از جذب شدن آنها به شرکت‌های رقیب باشند.

ادبیات موضوعی مربوط با تحقیق

آموزش ضمن (حین) خدمت از لحاظ سازمانی به آن آموزشی گفته می‌شود که پس از استخدام فرد در سازمان صورت می‌گیرد و هدف از آن آماده‌سازی افراد برای اجرای بهتر مسئولیت‌هایشان و بهبود توانایی‌ها و مهارت‌های آنان است. آموزش ضمن خدمت به صورت امروزی ابتدا در جوامع غربی در سده ۱۴ خورشیدی آغاز شد (محمدی، ۱۳۸۳).

جان اف. می در تعریف آموزش ضمن خدمت گفته است: آموزش ضمن خدمت عبارت است از بهبود نظامدار و پیوسته استخدام‌شدگان از نظر دانش، مهارت‌ها و رفتارهایی که به رفاه آنان و سازمان محل خدمتشان کمک می‌کند. به این ترتیب هدف از آموزش ضمن خدمت، ایجاد توانایی بیشتر تولید، افزایش کارایی در شغل کنونی و کسب شرایط بهتر برای دست یافتن به مقامات بالاتر می‌تواند باشد (ابطحی، ۱۳۷۵).

با توجه به اهمیت نیروی انسانی برای سازمانها، محققان و پژوهشگران زیادی به مطالعه عوامل موثر بر میزان رضایت نیروی انسانی از سازمان مطبوعشان پرداخته‌اند. هرچند که عمده پژوهشگران دلایل عمده موثر بر میزان رضایت کارکنان را در میزان دستمزد، ساعت کاری، سن و شرایط محیط کار جستجو کرده‌اند و به مقوله آموزش ضمن خدمت بعنوان عاملی موثر بر رضایت کارکنان و ارتباط آن با نرخ ریزش پرسنل کمتر پرداخته شده است.

با این وجود با مطالعه مقالات مرتبط با مقوله آموزش ضمن خدمت پرسنل سازمان می‌توان نتیجه گرفت که تمامی محققان هزینه‌های تحمیل شده به سازمان بعلاوه اجرای برنامه‌های آموزشی را به عنوان نوعی از سرمایه‌گذاری بلندمدت برای سازمان شناسایی کرده‌اند.

مروری بر پیشینه تحقیق

تحقیقات مرتبط با موضوع در منابع داخلی و خارجی نشان می‌دهد آموزش ضمن خدمت در اکثر سازمانهای مورد مطالعه باعث افزایش بهره‌وری و سطح دانش و مهارت و همچنین رضایت شغلی کارکنان گردیده است.

جداول ۱ و ۲ خلاصه‌ای از منابع مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

¹ Well Testing Operation Supervisor

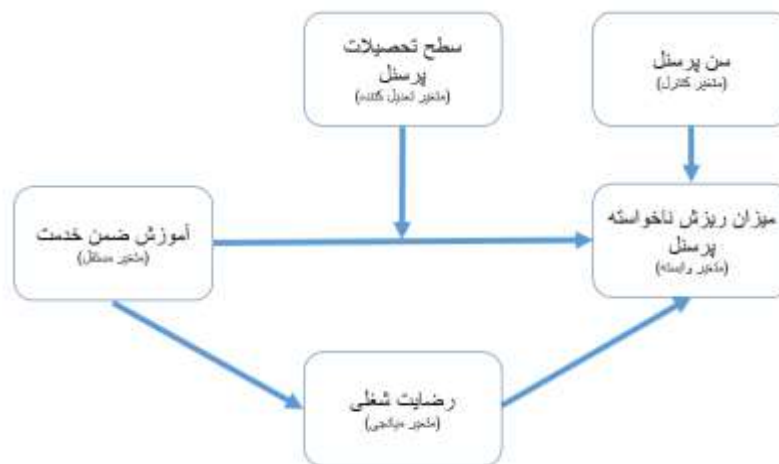
جدول ۱ - پیشینه تحقیقات داخلی

ردیف	نویسنده	سال	متغیر مستقل	متغیر وابسته	عنوان مقاله / پایان نامه/کتاب	خلاصه نتایج
1	بهمنی	1396	آموزش ضمن خدمت	بهره وری سازمان	تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر توانمند سازی و بهره وری منابع انسانی	آموزشهای ضمن خدمت تاثیر مثبت بر بهره وری پرسنل و توانمند سازی سازمان داشته است.
2	کریمی و منانی	1393	آموزش ضمن خدمت	مهارت کارکنان	توانمند سازی منابع انسانی از طریق آموزشهای ضمن خدمت	آموزشهای ضمن خدمت باعث افزایش مهارت کارکنان و بهبود عملکرد سازمان شده است.
3	دماوندی و الزابی	1392	آموزش ضمن خدمت	کارایی معلمان	بررسی رابطه آموزش ضمن خدمت، میزان سابقه خدمت و تحصیلات با اثربخشی و کارایی معلمان	تاثیر آموزش ضمن خدمت بیشتر از تاثیر دو عامل دیگر بر اثر بخشی و کارایی معلمان میباشد.

جدول ۲ - پیشینه تحقیقات خارجی

ردیف	نویسنده	سال	متغیر مستقل	متغیر وابسته	عنوان مقاله / پایان نامه/کتاب	خلاصه نتایج
1	John M. Barron & Mark C. Burger	1997	آموزش ضمن خدمت	کارایی سازمان	On The Job Training	کارکنان معمولاً با شروع کار با دستمزد کمتر از معمول در سازمانهایی که سیستم آموزش ضمن خدمت دارند کناری آیند. ولی آموزش ضمن خدمت در بلند مدت همراه با افزایش دستمزد و افزایش کارایی میباشد.
2	David Knoke & Arne Kalleberg	1994	آموزش ضمن خدمت	روحیه همبستگی کارکنان	Job Training in US organizations	در سازمانهایی با نیروی کار چند ملیتی آموزش ضمن خدمت میتواند باعث افزایش اتحاد سازمانی و روحیه همبستگی پرسنل شود.
3	John H. Bishop	1991	آموزش ضمن خدمت	کارایی کارکنان جدید الورد	On-The-Job Training of New Hires	آنچه سبب پیشرفت سریع صنعتی کشورهای آلمان و ژاپن در سالهای بعد از جنگ جهانی دوم شد، تاثیر مثبت سیستم آموزش حین کار برای کارکنان جدید بود. تاثیر آموزش حین خدمت از آموزشهای آکادمیک قبل از ورود به بازار کار بیشتر میباشد.

مدل مفهومی تحقیق



هدف از این تحقیق بررسی تاثیر "آموزش ضمن خدمت" بعنوان متغیر مستقل "بر" میزان ریزش ناخواسته پرسنل " که "متغیر وابسته" است میباشد.

"رضایت شغلی" با توجه به تاثیری که از آموزش ضمن خدمت میگرد و اثری که بر میزان ریزش ناخواسته پرسنل دارد بعنوان "متغیر میانجی" در نظر گرفته شده است.

همچنین "سطح تحصیلات پرسنل" علیرغم اینکه تاثیری از میزان آموزش ضمن خدمت ارائه شده توسط سازمان نمیگیرد، ولی بر میزان ریزش پرسنل تاثیر گذار است. بنابراین در این تحقیق بعنوان "متغیر تعدیل کننده" انتخاب شده است.

از طرفی "سن پرسنل" مورد مطالعه میتواند بر تصمیم آنها بر ادامه همکاری یا ترک سازمان اثر گذار باشد. لذا اثر آن در این تحقیق "کنترل" شده است.

اهداف تحقیق

هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی تاثیر سیستم آموزش ضمن خدمت بر میزان ریزش پرسنل واحد عملیات شرکت پتروانیال طی سالهای ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ میباشد.

علاوه بر آن تاثیر رضایت شغلی و سطح تحصیلات پرسنل بر میزان ریزش پرسنل بعنوان اهداف فرعی تحقیق مورد مطالعه قرار میگیرد.

سوالات تحقیق

در این پژوهش ما بدنبال پاسخ به پرسشهای ذیل میباشیم.

آیا پیاده سازی سیستم آموزش ضمن خدمت در شرکت میتواند سبب کاهش نرخ ریزش ناخواسته پرسنل گردد؟

آیا افزایش رضایت شغلی سبب کاهش نرخ ریزش ناخواسته پرسنل خواهد شد؟

آیا ارتباطی مابین سطح تحصیلات و تمایل پرسنل به ترک شرکت وجود دارد؟

قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: بررسی تاثیر سیستم آموزش ضمن خدمت بر میزان ریزش پرسنل

قلمرو مکانی: واحد عملیات شرکت پتروانیال کیش

قلمرو زمانی: سالهای ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰

روش شناسی تحقیق

متغیرهای تحقیق و تعریف عملیاتی

آموزش ضمن خدمت (متغیر مستقل): در تحقیق حاضر آموزش ضمن خدمت اشاره به شیوه ای خاص از آموزش برای کارکنان واحد عملیات شرکت پتروانیال دارد. این آموزشها بصورت تئوری و عملی و متناسب با تخصص و رتبه شغلی پرسنل طراحی شده اند. هر کدام از پرسنل عملیات در بدو ورود به شرکت و پس از مشخص شدن جایگاهی که سازمان برای آنها در نظر گرفته است، یک سیستم آموزشی پیش روی خود میبینند که مسیر ارتقای شغلی آنها را مشخص میسازد و پیشرفت آنها در سازمان منوط به موفقیت در این دوره های آموزشی میباشد. در این سیستم آموزشی برای کارکنان با رتبه شغلی ۱ تا رتبه شغلی ۱۲ آموزشهای مورد نیاز تدوین شده و مشخص میباشد. همچنین پیش نیازهای آموزشی مورد نیاز جهت کسب رتبه شغلی بالاتر برای هر مرحله مشخص شده است. برای اندازه گیری میزان آموزش ضمن خدمت از تعداد دوره های تخصصی که هر کدام از پرسنل شرکت کرده است استفاده شده است.

میزان ریزش ناخواسته پرسنل (متغیر وابسته): در این تحقیق مقصود از ریزش ناخواسته پرسنل آن تعداد از نیروی کاری میباشد که علیرغم میل سازمان وظایف خود را ترک کرده و از سازمان جدا شده اند. برای اندازه گیری این متغیر از اطلاعات موجود در واحد منابع انسانی شرکت پتروانیال استفاده شده است. اطلاعات مربوط به استخدام نفرات و مشخصات آنها، همچنین اطلاعات مربوط به نفراتی که از سازمان جدا شده اند و دلایل آن در واحد منابع انسانی موجود میباشد.

رضایت شغلی (متغیر میانجی): با توجه به اینکه عوامل متعددی از جمله میزان حقوق، محیط کار، امنیت شغلی، سختی کار و غیره بر میزان رضایت شغلی تاثیر گزار هستند و بررسی تاثیر هر کدام از این عوامل بر میزان رضایت شغلی در تحقیق حاضر وقت گیر و پیچیده میباشد، در این تحقیق جهت اندازه گیری این متغیر به این سوال بسنده شده که آیا پرسنل از شغل خود رضایت دارند یا خیر. هر کدام از پرسنل میتوانند فقط یک پاسخ به این پرسش دهند: بلی یا خیر.

سطح تحصیلات پرسنل (متغیر تعدیل کننده): پرسنل مورد مطالعه در این تحقیق به ۴ گروه دسته بندی شدند.

۱. سطح تحصیلات دیپلم
۲. سطح تحصیلات کاردانی
۳. سطح تحصیلات کارشناسی
۴. سطح تحصیلات کارشناسی ارشد

در این تحقیق مقصود از سطح تحصیلات یکی از سطوح تحصیلی بالا میباشد. سن (متغیر کنترل): مقصود از سن در این تحقیق، سن شناسنامه ای افراد مورد مطالعه بر اساس سال میباشد که از واحد منابع انسانی شرکت پترو دانیال کیش اخذ شده است.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث فایده و غایت، با توجه به نتایج آن برای تسهیل عملیات اجرایی و حل مشکلات سازمان، کاربردی است. همچنین از منظر اجرا جزء تحقیقات مقدماتی یا آزاد از دستور محسوب میشود. از نظر هدف، تحقیق حاضر را میتوان کاربردی قلمداد کرد. از منظر نحوه گردآوری داده‌های مورد نیاز و طرح تحقیق این پژوهش در دسته تحقیقات توصیفی - مطالعه موردی قرار میگیرد.

جامعه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر را پرسنل واحد عملیات شرکت پترو دانیال کیش طی سالهای ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ که در محدوده ۶۰ تا ۹۰ نفر میباشند تشکیل میدهند. این افراد در بازه سنی ۲۰ تا ۳۵ سال و با سطح تحصیلات دیپلم تا کارشناسی ارشد میباشند.

روش جمع آوری داده ها و اطلاعات

عمده اطلاعات مورد نیاز جهت تحقیق حاضر از واحد منابع انسانی شرکت پترو دانیال کیش و سوابق موجود در پرونده پرسنل مورد مطالعه جمع آوری شد. اطلاعات دوره‌های تخصصی برگزار شده و اسامی پرسنل شرکت کننده از واحد آموزش شرکت مذکور اخذ گردید. همچنین جهت کسب اطلاعات در خصوص وجود یا عدم وجود رضایت شغلی، به پرسشنامه‌های موجود در پرونده پرسنل مراجعه شد. نمره بالاتر از ۵۰ به پرسشنامه به منزله رضایت شغلی و نمره پایین تر از ۵۰ به پرسشنامه به منزله عدم رضایت تلقی شد.

روش تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات

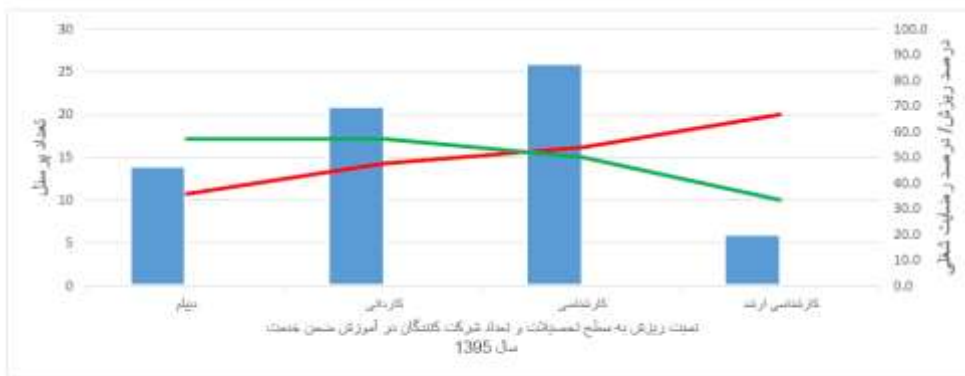
در تحقیق حاضر پس از جمع آوری داده‌ها و اطلاعات لازم از منابع موجود و مشاهدات صورت گرفته، همگی آنها وارد نرم افزار Excel شد و نمودارهای تحلیلی جهت بررسی موضوع مورد مطالعه بوسیله همین نرم افزار تولید گردید.

تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات

همانطور که اشاره شد جهت تحلیل داده‌های جمع آوری شده از نرم افزار Excel و نمودارهای تحلیلی آن استفاده شد تا ارتباط میزان آموزش ضمن خدمت با نرخ ریزش و رضایت شغلی پرسنل مورد مطالعه بررسی گردد. خروجی داده‌ها برای سالهای ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ به شرح ذیل میباشد:

داود طاهری: مروری بر نقش سیستم آموزش ضمن خدمت بر ریزش پرسنل (مورد مطالعه: شرکت پترونیال)

پرسنل شرکت در سال 1395							میزان تحصیلات	ردیف
درصد پرسنل با رضایت شفاهی	تعداد پرسنل با رضایت شفاهی	درصد ریزش پرسنل	تعداد ریزش سازمانی یا رضایت شفاهی	درصد شرکت کننده در آموزش	تعداد شرکت کنندگان در آموزش ضمن خدمت	تعداد پرسنل در شروع سال		
57.14	8	35.7	5	0	0	14	دیپلم	1
57.14	12	47.6	10	0	0	21	کارشناسی	2
50.00	13	53.8	14	0	0	26	کارشناسی	3
33.33	2	66.7	4	0	0	6	کارشناسی ارشد	4
52.24	35	49.25	33	0	0	67	کل پرسنل	



شکل ۲ - سال ۱۳۹۶

پرسنل شرکت در سال 1396							میزان تحصیلات	ردیف
درصد پرسنل با رضایت شفاهی	تعداد پرسنل با رضایت شفاهی	درصد ریزش پرسنل	تعداد ریزش سازمانی یا رضایت شفاهی	درصد شرکت کننده در آموزش	تعداد شرکت کنندگان در آموزش ضمن خدمت	تعداد پرسنل در شروع سال		
56.25	9	25.0	4	12.50	2	16	دیپلم	1
60.87	14	34.8	8	21.74	5	23	کارشناسی	2
62.50	15	50.0	12	33.33	8	24	کارشناسی	3
60.00	3	60.0	3	20.00	1	5	کارشناسی ارشد	4
60.29	41	39.71	27	23.53	16	68	کل پرسنل	



شکل ۳ - سال ۱۳۹۷

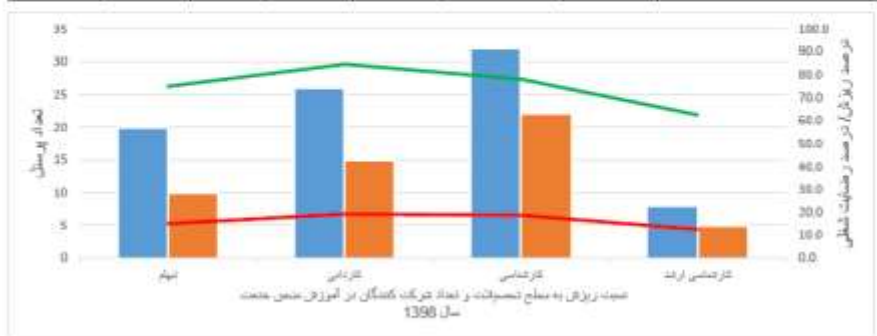
رتبه	میان تحصیلات	تعداد پرسنل در شروع سال	تعداد شرکت کنندگان در آموزش ضمن خدمت	درصد شرکت کنندگان در آموزش ضمن خدمت	تعداد پرسنل با مدرک دیپلم یا بالاتر	درصد پرسنل با رضایت شفاهی
۱	دیپلم	18	4	22.22	4	22.2
۲	کارشناس	23	8	34.78	7	30.4
۳	کارشناسی	28	12	42.86	10	35.7
۴	کارشناسی ارشد	7	3	42.86	2	28.6
	کل پرسنل	76	27	36	23	30.26



تعداد پرسنل	تعداد پرسنل شرکت کننده در آموزش
درصد پرسنل شرکت کننده در آموزش	درصد پرسنل شرکت کننده در آموزش

شکل ۴ - سال ۱۳۹۸

رتبه	میان تحصیلات	تعداد پرسنل در شروع سال	تعداد شرکت کنندگان در آموزش ضمن خدمت	درصد شرکت کنندگان در آموزش ضمن خدمت	تعداد پرسنل با مدرک دیپلم یا بالاتر	درصد پرسنل با رضایت شفاهی
۱	دیپلم	20	10	50.00	3	15.0
۲	کارشناس	26	15	57.69	5	19.2
۳	کارشناسی	32	22	68.75	6	18.8
۴	کارشناسی ارشد	8	5	62.50	1	12.5
	کل پرسنل	86	52	60.47	15	17.44



تعداد پرسنل	تعداد پرسنل شرکت کننده در آموزش
درصد پرسنل شرکت کننده در آموزش	درصد پرسنل شرکت کننده در آموزش

داود طاهری: مروری بر نقش سیستم آموزش ضمن خدمت بر ریزش پرسنل (مورد مطالعه: شرکت پترونیال)

شکل ۵ - سال ۱۳۹۹



بعد از بررسی نتایج هر سال در نمودارهای بالا، بمنظور بررسی کل دوره زمانی تحقیق نتایج بدست آمده بر یک نمودار واحد منطبق شد که در شکل ۶ قابل مشاهده میباشد.

شکل ۶ - کل دوره ۵ ساله



نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

هدف از انجام این تحقیق مرور نقش سیستم آموزش ضمن خدمت بر ریزش پرسنل شرکت پترونیال طی سالهای ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ بود. در طول این پژوهش سعی کردیم بدنبال ارتباط آموزش ضمن خدمت بعنوان متغیر مستقل و نرخ ریزش ناخواسته پرسنل بعنوان متغیر وابسته باشیم. به این منظور سوابق و اطلاعات پرسنل موجود در واحد منابع انسانی شرکت پترونیال مورد بررسی قرار گرفت و اطلاعات جمع آوری شده بمنظور تحلیل وارد نرم افزار Excel شد و خروجی آن به شکل نمودار مورد مطالعه قرار گرفت.

نتیجه گیری و یافته ها

- با اطلاعات بدست آمده از اجرای پژوهش و با بررسی داده های جمع آوری شده و نمودارهای ترسیم شده نتایج ذیل قابل استنباط میباشد: تا قبل از اجرای برنامه آموزش ضمن خدمت، میزان رضایت شغلی با سطح تحصیلات پرسنل رابطه عکس دارد. بدین معنی که هر چه سطح تحصیلات پرسنل افزایش میابد، تعداد پرسنل با رضایت شغلی کاهش یافته است.
- با شروع برنامه های آموزش ضمن خدمت، تعداد کل پرسنل افزایش یافته است. میتوان نتیجه گرفت اجرای چنین برنامه هایی نیروی کار بیشتری را جذب شرکت کرده است.
- با افزایش تعداد پرسنل شرکت کننده در برنامه آموزش ضمن خدمت، درصد پرسنلی که از شرایط شغلی خود رضایت دارند افزایش یافته است.
- با شروع برنامه آموزش ضمن خدمت و افزایش تعداد پرسنلی که تحت آموزش قرار گرفته اند، درصد پرسنلی که شرکت را ترک کرده اند کاهش یافته است. در واقع میتوان گفت سیستم آموزش حین خدمت بر کاهش نرخ ریزش ناخواسته پرسنل تاثیر مثبت داشته است.

مشکلات و محدودیت های تحقیق

- با توجه به ماهیت شغلی پرسنل واحد عملیات شرکت پترونیال کیش و از آنجایی که عمده پرسنل در زمان مطالعه در ماموریت و دور از دسترس بودند، تمامی اطلاعات مورد نیاز این تحقیق بصورت غیر مستقیم و از واحد منابع انسانی و واحد آموزش شرکت پترونیال جمع آوری شد.
- چنانچه جامعه مورد مطالعه در دسترس بود با بهره گیری از پرسشنامه های استاندارد اطلاعات جامع تر و کامل تری جهت بررسی موضوع جمع آوری میشد.
- همچنین بدلیل محدودیت های زمانی و جهت کاهش پیچیدگی پژوهش، سن پرسنل مورد مطالعه، علیرغم تاثیری که میتواند بر میزان رضایت و انتظارات شغلی بگذارد، در این تحقیق لحاظ نشد.

پیشنهادات کاربردی مدیریتی

با توجه به نتایج بدست آمده از این پژوهش، موارد ذیل بعنوان پیشنهاد برای ارتقای سازمان و افزایش بهره وری منابع انسانی و کاهش نرخ ریزش ناخواسته پرسنل مطرح میگردد:

- از آنجایی که نتایج حاصل از این پژوهش نشان دهنده تاثیر مثبت آموزشهای ضمن خدمت بر کاهش نرخ ریزش پرسنل بود، پیشنهاد میگردد مدیران سازمان خصوصا مدیریت آموزش، به اجرای برنامه آموزش ضمن خدمت بصورت مستمر اهتمام ورزند.
- با توجه به اهمیت آموزش ضمن خدمت برنامه ریزی های لازم برای مشارکت دادن تعداد بیشتری از پرسنل در این برنامه صورت پذیرد.
- بمنظور ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت از اساتید با تجربه و با توان انتقال دانش فنی جهت امر آموزش استفاده کرد.
- جهت ترغیب پرسنل به شرکت در این دوره ها، مدت زمان آموزش جزء ساعات کاری پرسنل محسوب شود.
- سازمان مدارکی را بعنوان مدارک پایان دوره تهیه کرده و در اختیار پرسنلی که با موفقیت دوره آموزشی را گذرانده اند قرار دهد.

پیشنهادات برای تحقیقات آتی

با توجه به اهمیت موضوع آموزش ضمن خدمت محققان و پژوهشگران زیادی این مقوله را مورد مطالعه قرار داده و خواهند داد. در این پژوهش سعی شد رابطه آموزش ضمن خدمت با میزان ریزش ناخواسته پرسنل مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد و نتایج کاربردی آن با ذینفعان این مقوله به اشتراک گذاشته شود. هرچند به دلیل محدودیت های موجود مجال بررسی تمامی عوامل تاثیر گذار بر میزان ریزش ناخواسته پرسنل میسر نشد.

علاوه بر تاثیر برنامه های آموزش ضمن خدمت عواملی دیگری نیز بر میزان ریزش ناخواسته پرسنل تاثیر گذار میباشند که از آن جمله میتوان به میزان دستمزد، سن افراد، جنسیت، شرایط محیط کار و مسائل فرهنگی اشاره کرد.

با توجه به اهمیتی که منابع انسانی و حفظ آن برای سازمانها دارد، به محققان و پژوهشگران محترم پیشنهاد میگردد تاثیر عوامل فوق الذکر را در مطالعات آتی مورد بررسی و تحقیق قرار دهند.

منابع:

- بابایی زکلیکی، محمد علی، راکعی اصفهانی، پریسا (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر تعهد و رفتار خریداران در بازاریابی صنعتی. منصوری موبد، فرشته، گنجه، کاوه، بهزاد نژاد، کامبیز (۱۳۹۸). بررسی قابلیت های مدیریتی، سازمانی، بازاریابی با در نظر گرفتن نقش نوآوری خدمات.
- محمدی، ناهید (۱۳۸۳). خلاقیت و نوآوری، تعریف، مفاهیم و مدیریت آن. وب سایت دناکو، (۱۳۹۸).
- نظامی وند چگینی، هوشنگ (۱۳۹۸). استراتژی های پورتفوی در بازاریابی صنعتی با رویکرد چرخه عمر محصول.
- ملکی مین باش رزگاه، مرتضی، کهیاری حقیقت، امین (۱۳۹۷). بررسی تأثیر نوآوری بازاریابی بر استراتژی رقابتی کسب و کار.
- Naidoo, V. (2010). Firm survival through a crisis: The influence of market orientation, marketing innovation and business strategy, *Industrial Marketing Management* 39, 1311– 1320.
- Johannessen, J. -A., Olsen, B., & Lumpkin, G. T. (2001). Innovation as newness: What is new, how new and new to whom?, *European Journal of Innovation Management*, 20–31.
- Gonzalez, T.F., Garrigos-Simon, F.J., Cruz Ros, S. (2015). Two Views for Understanding How TQM Fosters Learning and Value Innovation: Absorptive Capabilities and Action-Based Management, *Total Qual Manag Bus Excel* 24(3–4):243–259. Retrieved: <http://journalseek.net/cgi-bin/journalseek/journalsearch.cgi?field=issn&query=1489-3363>
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2015). “Customer perceptions of e-service quality in online shopping”. *International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 33, No. 2/3, 161-186. Retrieved: <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/1:5:-1552>

فصلنامه علمی نگرش‌های نوین بازرگانی، دوره ۲، شماره ۲، خرداد-تیر ۱۴۰۰