

تأثیر آموزشهای رسمی ضمن خدمت بر مهارتهای مدیریتی کارشناسان ستادی شبکه بهداشت و درمان ملایر

پوران رئیسی^۱ محرم زنگنه^۲

تاریخ پذیرش: ۸۷/۲/۳۱

تاریخ دریافت: ۸۸/۱/۳۰

چکیده

مقدمه: سازمان‌ها همه ساله مبالغ قابل توجهی را صرف آموزش و بهسازی کارکنان خود می‌نمایند، لذا هدایت این منابع در مسیری که حداکثر اثربخشی را داشته باشد، امری ضروری است. هدف کلی این مطالعه بررسی تأثیر آموزشهای رسمی ضمن خدمت بر مهارتهای فنی، انسانی و ادراکی کارشناسان ستادی شبکه بهداشت و درمان ملایر بود.

روش پژوهش: این مطالعه بر روی یک گروه از کارشناسان ستادی شبکه بهداشت و درمان ملایر (N= 43) به صورت آزمون-سبازآزمون انجام پذیرفت. بدین ترتیب که، از این گروه پیش آزمون به عمل آمد و برای مدت دو هفته تحت آموزشهای مورد نظر قرار گرفتند. پس از اتمام دوره آموزش، ۶ ماه فاصله گذاشته شد تا آموزشها اثرات خود را نشان دهد و در نهایت از این گروه پس آزمون به عمل آمد. در این مطالعه نمونه گیری انجام نشد. داده‌ها بوسیله پرسشنامه جمع آوری گردید و با استفاده از آزمون تی زوجی مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: از ۴۳ نفر کارشناس شرکت کننده ۶۱٪ را مردان و ۳۹٪ را زنان تشکیل می‌دادند. در این پژوهش شرکت کنندگان دارای میانگین سنی ۳۷/۳۷ سال با انحراف معیار ۵/۱۹ بودند. در این پژوهش میانگین سابقه کاری کارشناسان مورد مطالعه ۱۴/۵۶ سال با انحراف معیار ۵/۲۳ بود. میانگین نمره کل مهارت‌های حرفه‌ای (فنی، انسانی و ادراکی) قبل و بعد از آموزش به ترتیب از ۳۲۳/۴ و ۳۴۴/۵۳ بود با انحراف معیار ۷۲/۲۳ و ۶۲/۶ بود. یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد که دوره‌های رسمی آموزشی بر مهارتهای حرفه‌ای مدیران شبکه بهداشت و درمان ملایر تأثیر چشمگیری داشته است ($p = 0.01$ و $t = -5.63$). همین نتایج در مورد مهارتهای فنی، انسانی و ادراکی صدق می‌نمود ($p < 0.01$).

نتیجه گیری: آموزشهای رسمی ضمن خدمت می‌تواند ابزار مؤثری برای افزایش مهارتهای (فنی، انسانی و ادراکی) کارشناسان ستادی شبکه بهداشت و درمان ملایر می‌باشد و می‌تواند در سازمانهای مشابه برای این منظور به کار گرفته شود.

کلید واژه‌ها: آموزش ضمن خدمت، کارشناسان ستادی، مهارت مدیریتی، شبکه بهداشت و درمان

۱- دانشیار گروه تحقیق، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

آدرس: تهران، خ ولیعصر، بالاتر از ظفر، نیش‌خ بهرامی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ایران پست الکترونیک: praeissi@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی-درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

مقدمه

و وجود آنها برای نیل به بهره‌وری سازمان ضروری است و تسلط بر آنها به مدیران رضایت بیشتری می‌دهد و آنها را مطمئن می‌سازد که به پیشرفت و ترقی نیاز دارند(۵).

آموزش کارکنان همواره به عنوان وسیله ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات سازمانی مد نظر بوده و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی و حاد هر سازمانی را تشکیل می‌دهد(۶). از طرف دیگر همه ساله وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی مبالغ قابل توجهی را صرف آموزش و بهسازی کارایی کارکنان خود می‌نمایند. بکارگیری مناسب این منابع و هدایت آنها در مسیری که حداکثر اثر بخشی را داشته باشد مستلزم وجود افراد توانمندی است که بتوانند با استفاده از علوم جدید و رویکردهای نوین آموزشی، تجهیز منابع انسانی امور سازمان متبوع خود را به بهترین نحو ممکن انجام دهند. وظیفه ی مهم کارکنان بهداشتی درمانی پاسخگویی به نیازها و تقاضاهای بهداشتی - درمانی افراد جامعه بوده و در نجات جان و یا ارتقاء سلامتی آنها است. بنابراین توسعه روشهای آموزش و پرورش مدیران گامی در افزایش آگاهی آنها و بهره دهی به سازمانهای بهداشتی - درمانی است. هدف کلی این مطالعه بررسی تاثیر آموزش‌های رسمی ضمن خدمت بر مهارت‌های مدیریتی کارشناسان ستادی شبکه بهداشت و درمان ملایر بود.

روش پژوهش

این مطالعه بر روی یک گروه از کارشناسان ستادی شبکه بهداشت و درمان ملایر (N= 43) به صورت آزمون- بازآزمون^۱ انجام گردید. بدین ترتیب که، از این گروه پیش آزمون به عمل آمد و برای مدت دو هفته تحت آموزشهای مورد نظر قرار گرفتند. پس از اتمام

نیروی انسانی از مهمترین ارکان هر سازمان است و در آن کارشناسان به عنوان طراحان، هدایت گران و اداره کنندگان اصلی سازمان نقش کلیدی دارند، لذا ایجاد زمینه ارتقاء کیفی آنان می‌تواند این نقش را پررنگ تر و موثرتر نماید. بی شک موقعیت کارشناسان تا حد زیادی بستگی به میزان بینش، دانش و مهارت یا توان آنها دارد که البته وسعت بینش، حدود دانش و سطح مهارت و توانایی لازم در رده‌های مختلف مدیریت، متفاوت می‌باشد. از سوی دیگر مدیر یا سرپرست بر حسب رده‌های که اعمال مدیریت می‌نماید باید به میزان کافی از آگاهی‌های ادراکی و اطلاعات عمومی، آگاهی‌های مربوط به رفتار و روابط انسانی و بلاخره مهارت تخصصی برخوردار باشد (۱).

سازمانها به مدیر نیاز دارند و مدیران می‌توانند در هر جامعه نقش حیاتی داشته باشند. پیچیدگی فزاینده جامعه، پیشرفت علم و تکنولوژی و به تبع آنها، نیازمندیها و گسترش سازمانها، ایجاب می‌کند که از مدیران کارآمد در اداره امور سازمانها استفاده شود، زیرا بازده عملکرد معقول مدیران موجب بقاء و رشد سازمان می‌شود و برای جامعه ثمربخش است(۲).

اثر بخشی و کارایی مدیران نیز مستلزم داشتن مهارت‌های مدیریتی است و نقصان هر یک از مهارتها احتمال موفقیت مدیر و نهایتاً احتمال موفقیت سازمان را به عنوان یک کل کاهش می‌دهد. بنابراین، هر یک از مهارتها جهت انجام وظایف مدیریت اهمیت دارند(۳).

به عبارت دیگر، صلاحیت و کیفیت مدیران از نظر مهارت‌های مدیریتی، یکی از مهمترین عوامل استمرار موفقیت در سازمان است. مدیران برای داشتن کارایی لازم، نیازمند مهارت‌های اساسی هستند(۴).

این مهارتها و توانایی‌ها فعالیت‌های مدیران را در شغل خود و در خارج از محیط شغلی، کارآمد می‌سازد

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از آموزش‌های ضمن خدمت به کارشناسان ستادی شبکه بهداشت در خصوص مهارت‌های فنی نشان داد که دوره‌های رسمی آموزشی باعث افزایش مهارت‌های فنی در شبکه بهداشت و درمان ملایر می‌شود. مهارت‌های فنی در سطوح کارشناسی از اهمیت به سزایی برخوردار است. چون این مهارت‌ها از طریق آموزش، تحصیل، کارورزی و تجربه حاصل می‌شود. یافته‌های پژوهش حاضر در این زمینه با یافته‌های بارنلی (۷) مطابقت دارد. وی در پژوهش خود تأثیر برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت را بر دانش و تغییر نگرش‌های دست‌اندرکاران بیمارستان‌های روانی مورد مطالعه قرار داد. یافته‌های این مطالعه نشان داد که آموزش‌های ضمن خدمت در مهارت‌های فنی نقش به‌سزایی دارد. پریخانی (۸) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسید که آموزش‌های ضمن خدمت باعث افزایش مهارت‌های فنی مدیران دانشگاه علوم پزشکی کردستان می‌گردد که این نتایج، یافته‌های پژوهش حاضر را تأیید می‌نماید. جباری (۹) در پژوهش خود نتیجه می‌گیرد که بین آموزش‌های ضمن خدمت و بهبود رفتار شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد و باعث افزایش مهارت‌های کارکنان می‌شود که با یافته‌های این پژوهش در ابعاد مهارت‌های فنی مطابقت دارد. بلوچ (۱۰) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بین نظام آموزشی بر توسعه مهارت‌های شغلی منابع انسانی در جهاد سازندگی سیستان و بلوچستان ارتباط معنی‌دار آماری وجود دارد. نتایج این پژوهش نتایج پژوهش بلوچ را در این قسمت تأیید می‌کند. شمس (۱۱) آموزش‌های مهارت‌های شغلی در وزارت نفت جمهوری اسلامی منطقه گچساران را مورد پژوهش قرار داد که نتایج حاصل نشان داد که دوره‌های آموزشی روی مهارت‌های فنی تأثیر مثبت دارد. یافته‌های پژوهش حاضر نتایج پرنده آزاد (۱۲) و آموزگار (۱۳) را تأیید نمی‌کند. پرنده آزاد (۱۲)

دوره آموزش، ۶ ماه فاصله گذاشته شد تا آموزش‌ها اثرات خود را نشان دهد و در نهایت از این گروه پس از آزمون به عمل آمد. در این مطالعه نمونه‌گیری انجام نشد. داده‌ها بوسیله پرسشنامه جمع‌آوری گردید و با استفاده از آزمون تی زوجی^۱ مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

در این مطالعه ۴۳ نفر شرکت داشتند که از این تعداد ۱۷ نفر (۳۹٪) زن و ۲۶ نفر (۶۱٪) مرد بود. میانگین سنی آنها ۳۷/۳۷ سال با انحراف معیار ۵/۱۹ بود که بیشترین و کمترین سن به ترتیب ۴۸ و ۲۸ سال بود. در حدود ۳۵ درصد افراد در گروه سنی ۴۰-۳۷ سال قرار داشتند که دارای بالاترین فراوانی بودند.

میانگین سابقه کاری مدیران مورد مطالعه ۱۴/۵۶ سال با انحراف معیار ۵/۲۳ بود که کمترین آن ۲ سال و بیشترین ۲۵ سال بود. نتایج حاصل از آزمون تی زوجی نشان داد که آموزش‌های رسمی ضمن خدمت باعث افزایش مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی مدیران میانی شبکه بهداشت و درمان ملایر می‌گردد ($p = 0/01$ و $t = -5.63$). جدول ۱ نتایج آزمون t را بر روی کل مهارت‌های حرفه‌ای و به تفکیک مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی نشان می‌دهد.

جدول ۱: نتایج آزمون t در زمینه تاثیر آموزش‌های رسمی ضمن خدمت بر مهارت‌های مدیریتی کارشناسان ستادی شبکه بهداشت و درمان ملایر

p-value	نسبت t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه‌های مقایسه	
					پیش آزمون	پس آزمون
0/01	-0/63	72/23	323/4	43	پیش آزمون	مهارت‌های حرفه ای
		62/6	344/53	43	پس آزمون	
0/01	-6/55	23/97	87/21	43	پیش آزمون	مهارت‌های فنی
		20/53	96/67	43	پس آزمون	
0/01	-4/07	23/65	117/07	43	پیش آزمون	مهارت‌های انسانی
		20/66	121/42	43	پس آزمون	
0/01	-4/47	32/54	119/19	43	پیش آزمون	مهارت‌های ادراکی
		26/11	126/44	43	پس آزمون	

1. Pair t-test

آموزش نظریه‌های علوم رفتاری، به ویژه نظریه‌های سازمان، مدیریت و تصمیم‌گیری و کاربرد عملی آنهاست. یافته‌های پژوهش حاضر در این مورد با یافته‌های پریخانی (۸) جباری (۹) بلوچ (۱۰) و شمس (۱۱) همخوانی دارد اما یافته‌های پژوهش پرنده آزاد (۱۳) و آموزگار (۱۴) را در این زمینه تأیید نمی‌کند.

در مجموع نتایج پژوهش نشان داد که آموزش‌های رسمی ضمن خدمت ابزاری مؤثر برای افزایش مهارت‌های (فنی، انسانی و ادراکی) مدیران میانی شبکه بهداشت و درمان ملایر می‌باشد و می‌تواند بعنوان راهکاری مؤثر جهت توانمندسازی کارشناسان ستادی در شبکه بهداشتی - درمانی کشور مد نظر قرار گیرد.

Reference

- 1- Mirsepasi N. Human Resources Management and Work Relationship. 7th Ed; Tehran: Termeh; 1998. [Persian]
- 2- Iran-Nejad Parizi M.& Sasan-Gohar P. Organization and Management: Theory and Practice. Tehran: Iran Banking Institute, Central Bank of the Republic of Iran Press; 1992. [Persian].
- 3-Anderson, CA. Management, Skill Function Organization performance, 2nd Ed. New York: Mc- Graw Hill; 1998.
- 4- Jassbi A. Principles and Fundamentals Management. 10th Ed. Tehran: Islamic Azad University Press; 1999.
- 5- Marsi G. Necessary Skills for Success in Management, Translated by Rashidi A. Tehran: Markaze Aamouzeshe Modiriyate Dolati; 1997. [Persian]
- 6- Kazemi B. Human Resources Management. Tehran: Markaze Aamouzeshe Modiriyate Dolati; 1992. [Persian]

در بررسی آموزش‌های ضمن خدمت (غیر حضوری - کوتاه مدت) بر مهارت مدیران واحدهای آموزشی در مناطق آموزش و پرورش سراب و مهربان به این نتیجه رسید که آموزش‌های ضمن خدمت (غیرحضوری - کوتاه مدت) تأثیر چشمگیری بر مهارت‌های فنی مدیران آموزشی در مناطق آموزش و پرورش سراب و مهربان ندارد. آموزگار (۱۳) نیز در پژوهش خود با عنوان بررسی اثربخشی آموزش‌های ضمن خدمت بلند مدت در سازمان امور اداری و استخدامی کشور به این نتیجه رسید که آموزش‌های ضمن خدمت باعث افزایش مهارت‌های فنی کارکنان سازمان امور اداری و استخدامی کشور نمی‌گردد.

یافته‌های پژوهش حاضر در مورد «مهارت‌های انسانی» نشان داد که دوره‌های رسمی آموزشی بر مهارت‌های انسانی مدیران در شبکه بهداشت و درمان ملایر تأثیر چشمگیری دارد. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پریخانی (۸) جباری (۹) بلوچ (۱۰) و شمس (۱۱) در این زمینه همخوانی دارد. هبرر (۱۴) در بیمارستان کشور سویس در بررسی فاکتورهای موفقیت در مدیریت بیمارستانی نشان داد که «آموزش افراد» از فاکتورهای مطلوب برای مدیریت بیمارستان است یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های هبرر (۱۴) در بعد مهارت‌های انسانی و ادراکی همخوانی دارد.

یافته‌های پژوهش حاضر در مورد «مهارت‌های ادراکی» نشان داد که دوره‌های رسمی آموزشی بر افزایش مهارت‌های ادراکی در شبکه بهداشت و درمان ملایر تأثیر دارد. نتایج هبرر (۱۴) با یافته‌های پژوهش حاضر در بعد مهارت‌های انسانی و ادراکی همخوانی دارد. برمن (۱۵) در مورد شاخص‌های عملکردی در بیمارستان‌های افریقای جنوبی به این نتیجه رسید که شاخص‌های عملکردی می‌تواند مهارت‌های مدیریت را جهت اتخاذ تصمیمات و راهنمایی فعالیت‌ها و ارتقای عملکردی توسعه دهد. علاقه‌بند (۱۶) اظهار می‌دارد مهارت‌های ادراکی مدیران مستلزم

- 7 – Barnley P. Evaluation Training Effectiveness. New York: Mc-Graw Hill; 2004: 3-81.
- 8-Parikhani A. Survey of Educational Courses Effects on Human Resources Professional Skills Development. in Kurdistan University of Medical Sciences. M.A. Thesis. Islamic Azad University – Malayer Branch; 2006. [Persian]
- 9- Jabary H . In- Service Training Courses on the Performance of the Clerks in the Staff of the Hamden University of Medical Sciences. Islamic Azad University – Malayer Branch; 2006. [Persian]
- 10- Balooch M. The Study of Educational System on the Development of Personnels' Professional Skills in the Training Jahade-sazan-degy Organization of Sistan & Baloochestan. [Thesis in Persian]. Islamic Azad University of Kerman; 1379.
- 11- Shams D. The Study of Professional Skills Training in Oil Ministry Of I.R.I in Gachsaran. M.A. Thesis. Shiraz University; 1999. [Persian]
- 12- Parandeh Azad S. Assessing the Effects of Short- term In- Service Training Courses on Schools Principles' Skills in the Educational System of Sarab and Mehrban Cities. M.A. Thesis in Educational Administration. Tabriz: Public Administration Training School; 1998. [Persian]
- 13- Amouzegar H . The Study of the Effects of long-term in- service Training Courses on the National Organization of Employee Affairs. M.A. Thesis in Educational Planning. Tehran University;1994. [Persian]
- 14-Heberer T. The Factors of Being Successful in Hospital Administration. Bern: University of Bern Press; 2005.
- 15- Braman PB. The Performance Indices of South African Hospital Managers. Cape Town: Medicine University of Cape Town Press; 2002.
- 16- Alagheh-Band A. Management of Organizational Behavior. 27th Ed, Tehran: Amirkabir Press; 1986. [Persian]