

نقش آموزش در ارائه خدمات به زائران بیت الله الحرام نویسنده: سید حسن فاطمی

فصل ۱ - کلیات

فصل ۲ - ادبیات تحقیق

فصل ۳ - روش اجرای تحقیق

فصل ۴ - تجزیه و تحلیل داده ها

فصل ۵ - نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها

نقش آموزش در ارائه خدمات به زائران بیت الله الحرام

پیش از پیدایش نهضت مدیریت علمی در قرن نوزدهم و ظهور سازمان های دولتی و بزرگ، مسأله آموزش نیروی انسانی، چندان مورد توجه نبود و شاید ضرورتی هم نداشت؛ ولی با ایجاد و توسعه بوروکراسی در قرن اخیر و افزایش پیچیدگی کارها و توسعه روزافزون تخصص ها، آموزش به صورت یکی از اصول کلّی و غیر قابل اجتناب مدیریت، تجلی کرد. به طوری که امروزه تهیّه و تنظیم و اجرای برنامه های آموزش کارکنان، یکی از وظایف اساسی سازمان ها به شمار می رود.

آموزش موجب می شود که افراد، مهارت ها و گرایش های مناسب را، جهت ایفای نقش خاص بیاموزند و در نتیجه در رفتار و دید فرد تغییراتی پدید آید. با آموزش صحیح، بازدهی افراد افزایش می یابد و آمادگی پذیرش مسؤلیت های بیشتر در آنها ایجاد می گردد.

آقای حسن مرادیان گردآوری و بررسی نظریات روحانیون، مدیران و بازرسان کاروان های حج در مورد «نقش آموزش در ارائه خدمات به زائران» را محور تحقیق خود جهت پایان نامه کارشناسی ارشد برگزیده است.

نویسنده در آغاز، چکیده ای از تحقیق خود را ارائه کرده، سپس به بیان مطالب پایان نامه در پنج فصل پرداخته است:

فصل ۱ - کلیات

در این فصل به بیان مسأله، اهمیت پژوهش، اهداف تحقیق، سؤالات پژوهش و توضیح اصطلاحات و مفاهیم پرداخته شده است.

اهداف محقق عبارت است از:

- 1 - شناخت نقش آموزش در تسهیل عملیات حج.
- 2 - شناخت نقش آموزش در ایجاد هماهنگی میان عوامل اجرایی حج.
- 3 - شناخت نقش آموزش در افزایش توان مدیریتی عوامل اجرایی حج.
- 4 - ارزیابی محتوای دوره های آموزشی فعلی.

لذا جهت دست یابی به اهداف فوق، بیست سؤال بر محور آن اهداف، تهیه و در میان روحانیون، مدیران و بازرسان کاروان های حج، در سال های ۱۳۷۵ و ۱۳۷۶ توزیع شده، که سیصد تن از آنان به پرسش های چهار گزینه ای پاسخ گفته اند .

فصل ۲ - ادبیات تحقیق

در فصل دوم، ابتدا تاریخچه آموزش نیروی انسانی و مفهوم آموزش و کاربری آن در ارتقای دانش نیروی انسانی و آماده سازی آنها برای اجرای برنامه های تدوین شده، در کلیت خود تشریح می گردد و در ادامه، روند سازماندهی و تطور تشکیلات اعزام زائران و به عبارت دیگر، خود سازمان حج و زیارت مورد بررسی قرار گرفته و سازمان متولی حج معرفی می گردد و در نهایت در جمع بندی این فصل، چگونگی اثر آموزش های ارائه شده در بهبود کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده توسط عوامل اجرایی حج تشریح می گردد .

فصل ۳ - روش اجرای تحقیق

موضوعات زیر، محتوای فصل سوم را تشکیل می دهد :

تعریف جامعه آماری، روش نمونه و حجم آن، ابزار گردآوری داده ها، اعتبار روایی، روش های تجزیه و تحلیل داده ها، طبقه بندی پرسش ها بر اساس سؤالات اصلی پژوهش

فصل ۴ - تجزیه و تحلیل داده ها

در این فصل، سیصد پرسشنامه کامل، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. پژوهشگر چهار پرسش زیر را به عنوان پرسشهای اصلی در نظر گرفته است :

الف) نقش آموزش در تسهیل عملیات حج چگونه بوده است؟

ب) نقش آموزش در ایجاد هماهنگی میان عوامل اجرایی را بیان کنید .

ج) نقش آموزش در افزایش توان مدیریتی عوامل اجرایی حج چگونه بوده است؟

د) ارزیابی محتوای دوره های آموزشی چگونه بوده است؟

برای اندازه گیری هر سؤال اصلی پژوهش، پنج پرسش در نظر گرفته شده که سؤال اصلی را ارزیابی می کنند .

برای تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده، قبل از هر چیز، پرسش های مربوط به هر يك از سؤالات اصلی پژوهشی، به طور جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است .

پژوهشگر برای بیان عینی داده های توصیفی هر سؤال، از نمودار نیز بهره برده است و مجموعه سؤالات مربوط به پژوهش در جدول های توصیفی ترسیم و داده های مربوط به آن، مرتب و توصیف شده است .

فصل ۵ - نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها

این فصل و فصل چهارم، مهم ترین فصل های این اثر به شمار می روند. نویسنده، افزون بر ذکر نتایج تحقیق، محدودیت های پژوهش، پیشنهادها و توصیه هایی را بیان کرده است .

نظر به اهمیت نتیجه به دست آمده از هر تحقیق، چکیده ای از نتیجه این پژوهش را می آوریم :

الف) یافته های تحقیق نشان می دهد که آموزش های فعلی عوامل خدماتی و زائران، به نحو بارزی باعث ارتقای دانش زائران و به تبع آن در صحت اعمال زائران تأثیر مثبت داشته و آنها را به طور مؤثر در شناخت موقعیت مکانی خود یاری داده است .

توجه به مسائل بهداشتی افزایش یافته و کاهش بیماری ها را در پی داشته و در نهایت باعث کاهش هزینه کاروان ها گردیده و در مجموع، آموزش های داده شده باعث تسهیل عملیات حج گردیده است .

ب) نتایج تحقیق نشان می دهد که آموزش های داده شده به عوامل اجرایی و دست اندرکار عملیات حج، آنان را با نیاز های زائران آشنا نموده و در نتیجه تأمین بهتر و به موقع آن نیازها را موجب گردیده. همچنین موجب هماهنگی میان زائران و عوامل اجرایی بوده و ارتباط نزدیک میان روحانیون و عوامل اجرایی و زائران باعث کاهش مشکلات در کاروان، همدلی و هماهنگی عوامل اجرایی در طول سفر می باشد .

ج) یافته های تحقیق نشان می دهد اکثریت روحانیون، مدیران و بازرسان بر این عقیده اند، آموزش های داده شده به نحوی بوده که نیاز های اطلاعاتی عوامل اجرایی را نسبت به انجام وظایفشان تعریف نموده و موجب جلب رضایت و مشارکت آنان شده و قدرت اجرایی و کارایی آنان تقویت گردیده و موجبات انجام صحیح و بهینه وظایفشان فراهم شده است، که در مجموع، نقش زیادی در افزایش توان مدیریتی عوامل اجرایی حج داشته است .

د) نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل ها نشان می دهد که :

محتوای آموزش های ارائه شده، به نوعی است که اهداف بعثه مقام معظم رهبری و سازمان حج و زیارت برای عوامل اجرایی حج تشریح و توجیه گردیده و از این رهگذر اهداف بعثه و سازمان، به نحو مؤثری تأمین گردیده است .

همچنین تناسب محتوای آموزش ها با تحصیلات و تجربه و نوع مسئولیت به شیوه ای بوده که موجب نگرش علمی تر عوامل اجرایی به مسائل و مشکلات و پدیده های گوناگونی که در مسیر انجام عملیات حج وجود دارد، گردیده است. در این ارتباط کاستی هایی هم وجود دارد که در بخش پنجم به آن اشاره شده است .