

ماموریت و چشم انداز اداره آموزش و توسعه (مورد مطالعه): شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- اهواز

یداله مهر علی زاده ۱، میترا خدارحمی ۲، وحید نثائی ۳

۱ عضو هیات علمی دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

mehralizadeh_y@scu.ac.ir

۲ نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، اهواز، ایران

Mitra_khodarahmi@yahoo.com

۳ کارشناس ارشد آموزش و توسعه شرکت ملی مناطق نفت خیز

Nessaiei_ems@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی ماموریت و چشم انداز اداره آموزش و توسعه شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب-اهواز انجام شده است. مطالعه حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده ها، جزء پژوهشهای کیفی بود. جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان سازمانی (شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب- اهواز) و دانشگاهی بود. ابزار مورد استفاده در این پژوهش مصاحبه نیمه ساختار یافته بود. روایی و پایایی ابزار مورد سنجش و تایید قرار گرفت. برای تحلیل داده‌های کیفی پژوهش از طریق تحلیل محتوا استفاده شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که ابعاد ماموریت واحد آموزش و توسعه شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- اهواز شامل ابعاد محصول، مشتری، بازار، فن آوری، توجه به بقا رشد و سودآوری، شایستگی متمایز، توجه به تصور مردم، توجه به کارکنان می باشد. در این پژوهش چشم انداز واحد آموزش و توسعه نیز مورد شناسایی قرار گرفت.

واژگان کلیدی: ماموریت و چشم انداز اداره آموزش و توسعه، شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب-

اهواز

مقدمه

جهان امروز را تمدن فراصنعتی فراگرفته است. ساختار این تمدن مبتنی بر اطلاعات است و بهره‌مندی از آن آگاهی است که ایجاد ثروت می‌کند. دنیای امروز، سازمانها را به گونه‌ای خاص در شرایطی قرار داده که حیات و استمرار آن مستلزم استفاده از راهکارهای متناسب با این پیچیدگی هاست. دانش به عنوان سرمایه فکری نویدبخش ایجاد فرصت‌های مناسب برای سازمانها و توانمندساختن آنها به حیات و فعالیت در محیط متحول امروزی است. در واقع سرمایه انسانی و فکری در سازمانها، مهمترین سرمایه و دارایی یک سازمان، محرکی برای ایجاد مزیت رقابتی، تحول سازمانی، نوآوری و دستیابی به تعالی به حساب می‌آیند. این دارایی، در مقایسه با انواع دیگر داراییها، از این ویژگی منحصر به فرد برخوردار است که هرچه بیشتر استفاده گردد، به ارزش آن افزوده می‌شود (مقدس و همکاران^۱، ۲۰۲۰). در این زمینه سانداری، جاکراتمدجا و بانگون^۲، (۲۰۱۶) با تاکید بر نقش توانمندسازی کارکنان اظهار داشته‌اند واحد آموزش و توسعه، مسئول آموزش و ارتقای سطح آموزشی اعضای سازمان و توسعه شغلی و حرفه‌ای ایشان است. در واقع یکی از ماموریت‌های این واحد ارتقای شایستگی افراد است. یکی فرایندهایی که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت می‌نماید و منجر به ایجاد بالندگی در فرد می‌گردد، آموزش است. آموزش منجر به کسب دانش، مهارت و توانایی‌های تازه در فرد می‌شود، به گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل کرده و به بالندگی فرد می‌انجامد

آموزش، همان گسترش نگرش و دانش، مهارت و الگوهای رفتاری مورد نیاز یک فرد برای انجام عملکرد مناسب در یک شغل معین است (عباسی و رشیدی، ۱۳۹۱). به عقیده رایبیز^۳ (۱۹۸۸)، آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری تا با تغییرات نسبتاً پایداری که در فرد ایجاد می‌شود او را در انجام کار و بهبود توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی کمک کند. بنابراین آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است.

هر سازمانی به افراد آموزش‌دیده و متخصص که یکی از مؤثرترین عوامل در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور به شمار می‌رود نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. اگر توانایی‌های مدیریت و اعضای موجود سازمان پاسخگوی این نیاز باشد آموزش ضرورت چندانی ندارد اما از طرفی هم اگر مدیریت و کارکنان سازمان دارای دانش، اطلاعات، مهارت‌های لازم و مناسب نباشند، سازمان را دچار مشکلات و ضایعات عدیده مالی و اداری و غیره خواهند کرد. از آنجاکه فناوری به سرعت رشد می‌کند مدیریت سازمان نیز باید آموزش‌ها را به منظور توسعه و بالندگی توسعه دهد. از این رو، کارکنان متخصص و ماهر هم در زمان کوتاهی پس از استخدام نیازمند دریافت دانش و مهارت می‌باشند. بسیاری از مدیران ارشد سازمان‌ها بر این ادعا هستند که نیروی انسانی آن‌ها سرمایه‌های واقعی در سازمان‌هایشان هستند؛ اما با مطالعه‌ای ساده می‌توان پی برد که چندان بر این اعتقاد خود پایبند نیستند، چراکه اگر برآوردن نیازهای عاطفی، مادی و ارتباطاتی نیروی انسانی را محور اصلی مدیریت نیروی انسانی در سازمان‌ها قرار دهیم، خواهیم دید که به طور مثال به برخی از نیازهای اساسی کارکنان در سطح سازمان‌ها از جمله: نیاز به ارتقای یکی از رموز موفقیت سازمان‌ها در دنیای پرشتاب امروز می‌باشد، توجه چندانی نمی‌شود. در واقع، آموزش نیروی انسانی سرمایه‌گذاری پرسودی به شمار می‌آید که بازده آن در واقع یک امر حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است که باید به طور مستمر در سازمان مورد توجه قرار گیرد، چراکه آموزش یکی از راه‌های اصولی و منطقی هدایت تلاش‌های کارکنان در سازمان است و باعث به کارگیری استعدادهای نهفته، به کاراندازی قدرت تخیل و به وجود آمدن حسن انعطاف‌پذیری فکری لازم در کارکنان خواهد شد (صبرکش و همکاران، ۱۳۹۲).

¹ Reina, et al

² Sondari., Tjakraatmadja & Bangun

³ Robbins

در مدل توسعه منابع انسانی در یک سازمان، آموزش به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های توسعه و ارتقای کارکنان لحاظ شده است. همچنین، آموزش ابزاری است که به‌وسیله فنون و روش‌های مختلف، مدیران را در اداره سازمان‌ها یاری می‌رساند. به‌عبارت‌دیگر، ایجاد یک سیستم اداری مطلوب و مناسب تا اندازه‌ی زیادی به کمک آموزش و ارتقای توانمندی‌های مدیران و کارکنان سازمان امکان‌پذیر است (اقبال و خان^۴، ۲۰۱۱). بر این اساس و به‌منظور ارتقای سطح آموزش در سازمان چندین گام باید موردتوجه قرار گیرد. گام اول، نیازسنجی آموزشی است. طبق الگوی نیازسنجی روملر، نیازسنجی نباید فقط به مدیریت متمرکز شود بلکه قلمرو نیازسنجی باید شامل سازمان و محیط آن، فرایندها، گروه‌های کاری و نیاز مدیریت و کارمندان شود (روملر^۵، ۱۹۹۰). بنابراین طبق این الگو نیازسنجی مستلزم تجزیه و تحلیل ابعاد سه‌گانه سازمان، شغل و شخص است. پیترز در مورد این گام آموزش شامل دو فعالیت است: یکی شناسایی شکاف بین آنچه اتفاق می‌افتد و آنچه باید اتفاق بیفتد (تحلیل شکاف) و دیگری شناسایی دلایل این فاصله و شکاف (تحلیل دلیل) (روست^۶، ۱۹۸۷، به نقل از سلیم و همکاران^۸، ۲۰۲۰).

گام بعدی، اجرای برنامه‌های ارتقای آموزشی است. بر این اساس، فالن^۹ (۱۹۹۱)، معتقد است که اجرای یک برنامه آموزشی به‌بوته عمل گذاشتن یک طرح یا برنامه آموزشی معین است و اجرای آن از برنامه‌ریزی آن مهم‌تر است چراکه بهترین برنامه آموزشی می‌تواند با اجرای نادرست نتایج نامطلوبی را به همراه داشته باشد. در اجرای برنامه‌های ارتقای آموزشی مدیران و کارکنان از چندین الگو تبعیت می‌گردد. یکی از آن‌ها، الگوی سنتی است و در آن باور این است که نگرش و طرز تلقی مدیران سازمان نسبت به آموزش، جایگاه آن در سازمان و تأثیری که می‌تواند برافزایش اثربخشی و عملکرد افراد داشته باشد، مهم‌ترین عنصر اثرگذار در اجرای دوره‌های آموزشی است. زیرا نگرش مثبت مدیران درباره برنامه آموزش و توسعه، مشارکت آن‌ها را افزایش خواهد داد و موجب موفقیت برنامه خواهد شد. بنابراین در الگوی سنتی قبل از اجرای دوره آموزشی باید طرز تلقی مثبت در مدیران ایجاد شود (عباسی و رشیدی، ۱۳۹۱).

از طرف دیگر، توسعه یکی دیگر از وظایف واحد آموزش و توسعه است که باید مورد توجه قرار گیرد. در سال ۱۹۵۰ بود که تفکری جدید و پیچیده به نام توسعه حرفه، قوت گرفت که بیشتر در زمینه طراحی شغلی بود. این عبارت را هرزبرگ مورد توجه قرار داد. توسعه شغلی به این معنی است که انگیزنده‌های بیشتری به‌کار افزوده می‌شود که آن را دلچسب‌تر و سودبخش‌تر می‌کند. توسعه شغلی منافع گوناگونی به همراه دارد که یکی از آنها رضایت شغلی است، همچنین هزینه‌های بالای ناشی از غیبت کارکنان کاهش پیدا می‌کند. همچنین توسعه شغلی، موجب بهبود برنامه ریزی و کنترل و مشارکت کارکنان نیز می‌شود. توسعه شغلی در واقع، تعداد بیشتری از وظایف و فعالیت‌ها را به شغل اضافه می‌کند به طوری که شغل مذکور خسته‌کننده نباشد. این کار باعث عریض‌تر شدن شغل می‌شود. یعنی تعدادی از وظایف مختلف را یک کارمند انجام می‌دهد. این کار را می‌توان به وسیله گردش شغلی هم انجام داد (آگاروال و همکاران، ۲۰۱۸).

برای توضیح شاخصهای توسعه شغلی را می‌توان به نظریه هاگمن و اولدهام اشاره کرد که به شاخصهای زیر اشاره کرده اند. نوع مهارت: انجام وظایف مختلفی که مستلزم مهارتهای مختلف است. این با توسعه شغلی که ممکن است مستلزم کارکنانی باشد که وظایف بیشتری را انجام می‌دهند، تفاوت دارد، اما مستلزم مجموعه‌ای از مهارت‌های مشابه است. هویت شغلی: ایجاد یا انجام اجزای کامل یک کار، این عمل حس تکامل و مسئولیت را در قبال کالا یا کار افزایش می‌دهد.

⁴ Zahid Iqbal & Khan

⁵ Rummler

⁶ Peters

⁷ Rossett

⁸ Saleem, et al

⁹ Fallen

اهمیت وظیفه: این مفهوم عبارت از مقدار اثری است که کار روی افراد دیگر دارد، آنطوری که کارکنان آن را درک می‌کنند. استقلال داخلی: این شیوه به کارکنان اختیار و کنترل فراتر از تصمیمات مرتبط با مشاغل را می‌دهد. بازخورد: اطلاعاتی که بیان می‌کند کارکنان چگونه در حال انجام کار هستند. این عمل می‌تواند به طور مستقیم از طریق شغل (بازخورد وظیفه‌ای) یا به شکل شفاهی (زبانی) و یا شیوه‌های دیگر انجام شود (اکبرپور و همکاران ۱۳۹۵). انگبرگ و همکاران (۲۰۱۸)، یکی از شاخصهای توسعه شغلی را شامل تجارب افراد در خارج از محیط کاری می‌دانند.

همانطور که گفته شد، برای رسیدن به ایدئالهای سازمانی در بکارگیری سرمایه انسانی باید به آموزش، بهسازی و توسعه انسانی توجه ویژه داشت. این عناصر بر حسب برنامه ریزی‌های راهبردی سازمان شکل می‌گیرند. پس برنامه ریزی راهبری بسیار حائز اهمیت می‌باشد. در دنیای به شدت در حال تغییر و تحول امروز، سازمان بدون استراتژی به کشتی بدون سکانی تشبیه می‌شود که همواره دستخوش تلاطم امواج حوادث و تغییرات محیطی غیر قابل پیش بینی می‌گردد، بنابراین کاربرد این نوع از برنامه ریزی به مدیران سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که به صورت فراکنشی نه واکنشی به استقبال آینده رفته و در این گذر، انسان، تکنولوژی و محیط زیست را به صورت یک مجموعه ی واحد در نظر بگیرند (سونی^{۱۰}، ۲۰۲۰).

برنامه ریزی استراتژیک چارچوبی برای فعالیت های سازمان، مدیران و کارکنان آن به منظور دستیابی به تحلیل موقعیت های استراتژیک، انتخاب زبانی مشترک و تصمیمات مشترک که باید در زمان مناسب انجام پذیرد، ارائه می‌دهد و سازمان را در دستیابی به توسعه همه جانبه، سازماندهی مطلوب و داشتن در کی بهتر از محیط پیرامون و مشتریان فعلی و آتی و آگاهی از توانمندی ها و محدودیت هایش یاری می‌نماید (دزویگول^{۱۱}، ۲۰۲۰).

در زمینه همسویی نظام برنامه‌ریزی استراتژیک سازمانی، مدیریت منابع انسانی و آموزش و کارآموزی در شرکت‌ها مطالعات مختلفی انجام گرفته است. (مهرعلی‌زاه و همکاران، ۱۳۹۷). بع تعبیری استراتژی منابع انسانی و آموزشی از استراتژی تجاری شرکت/سازمان تاثیر می‌پذیرد. برای برنامه ریزی استراتژیک مناسب، تدوین بیانیه ماموریت سازمان از نکات قابل ملاحظه ای است که باید مد نظر قرار گیرد. تعیین بیانیه ماموریت بایستی به دقت صورت گیرد زیرا که اولین قدم در مدیریت استراتژیک است. بیانیه ماموریت، بیان کننده مقصود یک سازمان از مقصود مشابه آن متمایز می‌گردد. در بیانیه ماموریت مواردی مانند کار یا فعالیت شرکت، علت فلسفه وجودی شرکت، نگرش، دیدگاهها و نیازهای گوناگون گروه های ذینفعان، توجه به مشتری و اعلان کننده سیاست اجتماعی سازمان معین می‌گردد. در تدوین بیانیه ماموریت بایستی مدیران ارشد سازمان با همکاری کارکنان، ماموریت سازمان را تدوین و آن را به طور مرتب مورد بررسی و بازنگری قرار دهند. بدین ترتیب همه کارکنان شرکت متوجه می‌شوند که مدیران ارشد برای رفتار بر اساس ماموریت ها و تجدید نظر آنها ارزش قائل هستند. در بسیاری از سازمان ها ماموریت در قالب یک سند تهیه می‌شود. ماموریت بیان کننده مقصود یک سازمان از علت وجودی سازمان است (جورج و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۹). ماموریت یک سازمان دارای نه رکن است که در جدول زیر به آن پرداخته می‌گردد:

جدول ۱. اجزا و ارکان نه گانه شکل دهنده ماموریت سازمان (پاورز^{۱۳}، ۲۰۱۲)

سوالی که باید به آن پاسخ داد	رکن
مشتریان شرکت چه کسانی هستند؟	مشتریان (Customer)
محصولات و خدمات عمده شرکت چیست؟	محصولات یا خدمات (Products)
از نظر جغرافیایی، شرکت در کجا رقابت و فعالیت می‌کند؟	بازارها (Markets)

¹⁰ Soni

¹¹ Dzwigol

¹² George, et al

¹³ Powers

فن آوری (Technology)	آیا شرکت از فن آوری های لازم و مناسب استفاده می کند؟
توجه به بقا، رشد و سودآوری (rofitability)	آیا شرکت برای رشد و سلامت مالی از تعهد لازم برخوردار است؟
فلسفه (Existential philosophy)	باورها، ارزش ها، اولویت های اخلاقی اصلی شرکت چیست؟
شایستگی ممتاز یا مزیت رقابتی (Competitive Advantage)	شرکت دارای چه مزیت رقابتی یا شایستگی است؟
توجه به تصور مردم (Pay attention to people's imagination)	آیا شرکت نسبت به مسائل اجتماعی، جامعه و محیط واکنش مناسب نشان می دهد؟
توجه به کارکنان (Pay attention to employees)	آیا کارکنان به عنوان یک دارایی ارزشمند برای شرکت به حساب می آیند؟

نکته قابل توجه این است که در تدوین بیانیه ماموریت بایستی از نظرات و مشارکت مدیران و افراد مجری در سازمان به نحو مطلوبی استفاده نمود. جهت ایجاد این مشارکت، بهترین راه این است که مطالب و نمونه های از بیانیه ماموریت را در اختیار تیم فوق الذکر قرار داد و از آنها خواست تا یک بیانیه ماموریت برای سازمان خود بنویسند. سپس این مطالب می تواند در کمیته ای که متشکل از نمایندگان مدیر ارشد سازمان است، بررسی و تجدید نظر شده و در نهایت در قالب یک جلسه گروهی بیانیه نهایی ماموریت تدوین و منتشر می گردد (ریتا و گوگور^{۱۴}، ۲۰۱۸).

نکته اساسی در تدوین بیانیه ماموریت سازمان این است که به گونه ای تهیه شود که بتوان از محتوای آن انواع هدف ها و استراتژی های بلندمدت و امکان پذیر سازمان برداشت نمود. ضمناً، در برگیرنده دیدگاه های افراد مختلف ذینفع در سازمان مانند کارکنان، مدیران، سهام داران، مشتریان، مردم، باشد (مهرعلیزاده و همکاران، ۱۳۹۷).

در پژوهش حاضر به دلیلی اهمیت نقش منابع نفتی در توسعه کشور، به این سرمایه پرداخته شده است و مجموعه نفت جنوب به عنوان مرکز مورد مطالعه قرار گرفته است. در این شرکت، ماموریت بیانگر علت وجودی شرکت ملی نفت است و جایگاه آموزش را از این جهت که به چه کاری مشغول دارد.

برای تعرف ماموریت شرکت نفت جنوب معمولاً به پنج سوال زیر پاسخ داده می شود (مهرعلیزاده، ۱۳۹۵).

۱. چه چیزی؟ کالا و خدماتی که آموزش نفت ارائه می دهد و در واقع چه نیازی از جامعه را با تامین این محصولات و خدمات برآورده می سازد.
۲. چه کسی؟ مشتریان چه کسانی هستند؟
۳. کجا؟ حیطه رقابت آموزش نفت کجاست؟ چه ورودی ها و خروجی هایی دارد؟
۴. چرا؟ هدف آموزش نفت چیست؟
۵. چگونه؟ ویژگی های منحصر به فرد و مزیت های رقابتی نفت در رسیدن به این هدف ها چیست؟

علاوه بر ماموریت، چشم انداز و ترسیم آینده ای محتمل برای سازمان مفید می باشد. چشم انداز سازمانی عبارت است از تصویری از آینده که سازمان قصد دارد در زمان مشخصی به آن دست یابد؛ از نظر آینده پژوهان، چشم انداز یک تابلو، تصویر یا بیانیه است که خواسته های واقعی شما را در زندگی توضیح می دهد، و می نمایاند که شما چه آینده ای را می خواهید. در یک کلمه چشم انداز شما بیانگر "آینده مطلوب" شماست. چشم انداز، فلسفه متعالی زندگی، مبتنی بر نوع ویژه ای از نگرش به زندگی و آینده است. این

¹⁴ Rita & Gogor

فلسفه متعالی را می توانید آرمان والای خود بنامید. جان و جوهره چشم انداز، آرمان گرایی همراه با تخیل است (گولاتی و همکاران^{۱۵}، ۲۰۱۶).

چشم انداز از رویای ما سرچشمه می گیرد. چشم انداز رویایی است که از هر واقعیتی، واقعی تر است. خداوند موهبت چشم انداز را به انسان بخشیده تا به زندگی در "حال" و در لابلای واقعیت های روزمره اکتفا نکند. چشم اندازی سازمانی در بسیاری از جهات شبیه به چشم اندازی فردی یا در واقع همان رویکردی های هر کدام از انسان هاست. در واقع چشم انداز سازمان همان آرزوهای آتی سازمان در شرایط کنونی است. در واقع چشم انداز هر سازمان، سند استراتژیکی است که با مطالعه آن، هر فرد می تواند دریابد که این مجموعه آیا برنامه ای برای ایجاد تحول و تغییر در جهت نیل به اهداف تعریف شده دارد، یا خیر؟ متاسفانه برخی سازمانها مفهوم "چشم انداز" را با "بیانیه" های متداول سازمانی اشتباه می گیرند. در حقیقت "بیانیه" یک سازمان، شرایطی است که اکنون درون آن بسر می برد و "چشم انداز" آن رویایی است که سازمان می کوشد با برنامه ریزی، سازماندهی و البته بسیج امکانات خود به آن دست یابد. سازمانی که "چشم انداز" نداشته باشد در واقع نمی داند از کجا شروع کرده، در کجا قرار دارد و قرار است به کجا برسد. دلیل عدم توانایی برخی سازمانها (چه در بخش خصوصی و چه در بخش دولتی) در ایجاد درآمد پایدار یا جذب اعتبارات لازم همین نداشتن سند راهبردی است. نداشتن چشم انداز مناسب، یکی از دلایل عدم توانایی جذب اعتبارات مصوب شده در برخی سازمانهای دولتی باشد که موجب عدم توسعه برخی استانها و شاید درجا زدن های پیاپی برخی سازمانهای دولتی و نیمه دولتی طی سالهای متمادی شده است. این نکته تا بدانجا اهمیت دارد که عدم وجود "چشم انداز" در سازمان بنوعی باعث کاهش سیالیت اطلاعات درون سازمان می شود که این امر منجر به بحرانی بنام بحران ناکارآمدی سیستم های اطلاعاتی در درون سازمان خواهد شد (کانتابوترا^{۱۶}، ۲۰۲۰).

چشم انداز سازمان باید بزرگ، متعالی و الهام بخش، مهم ترین هدف بلندمدت در سازمان، منحصر به فرد، رویایی و بلندپروازانه، بیان کننده مسیر حرکت سازمان، ایجاد تعهد، علاقه و غرور، نشان دهنده فرصت های موجود، مشوق یادگیری، بیان کننده مخاطب باشد. با توجه به اهمیت ترسیم ماموریت و چشم انداز که جزء وظایف اصلی واحد توسعه و آموزش شرکت نفت جنوب است، پژوهش حاضر قصد دارد تا با شناسایی ابعاد ماموریت و چشم انداز این شرکت گامی مهم در جهت ارتقای توسعه سازمانی بردارد و به این سوال اساسی پاسخ دهد که ابعاد ماموریت و چشم انداز اداره آموزش و توسعه شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- اهواز کدامند؟

۲- روش شناسی پژوهش

روش تحقیق

با توجه به اینکه موضوع این پژوهش شناسایی ماموریت و چشم انداز اداره آموزش و توسعه شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- اهواز بود، روش پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر ماهیت اکتشافی، از نظر روش گردآوری داده ها، به جهت رویکرد یک تحقیق کیفی بود.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری پژوهش، شامل تیم تصمیم که شامل خبرگان سازمانی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- اهواز و همچنین خبرگان دانشگاهی بودند و به شیوه غیر تصافی (هدفمند) و روش گلوله برفی به تعداد ۳۵ نفر، انتخاب شدند، استفاده شده است.

ابزار گردآوری داده ها

ابزار تحقیق شامل مطالعه اسنادی و مصاحبه های نیمه ساختار یافته بود که از مصاحبه ها برای پاسخ به سوال مربوط به شناسایی مولفه های اصلی پژوهش و شاخص های آن استفاده شد.

¹⁵ Gulati, et al

¹⁶ Kantabutra

روایی و پایایی ابزارهای تحقیق

برای حصول اطمینان از روایی بخش کیفی پژوهش و به منظور اطمینان خاطر از دقت بودن یافته‌ها از دیدگاه پژوهشگر، از نظرات ارزشمند اساتید آشنا با این حوزه و خبرگان که در این حوزه خبره و مطلع بودند استفاده شد. همچنین به‌طور هم‌زمان از مشارکت کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها کمک گرفته شد. همچنین برای محاسبه پایایی از روش پایایی بین دو کدگذار استفاده شد. در مصاحبه با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار^{۱۷}، از یکی از اساتید مدیریت آموزشی آشنا به کدگذاری درخواست شد تا به عنوان کدگذار ثانویه در پژوهش مشارکت کند در ادامه محقق به همراه این همکار پژوهش، تعداد سه مصاحبه را کدگذاری کرده و درصد توافق درون موضوعی که به عنوان شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود را محاسبه کرد که پایایی حاصل از دو کدگذار با توجه به محاسبات زیر ۷۶٫۹ درصد بدست آمد که بیانگر پایایی مناسب بود.

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس فن دلفی و تحلیل محتوا اقدام شد. ابتدا نکات کلیدی مربوط به هر مصاحبه ساختاریافته، از طریق گوش دادن به مصاحبه‌های ضبط شده و مطالعه یادداشت‌برداری‌های حین مصاحبه صورت مکتوب علامت‌گذاری شد، سپس نکته‌های کلیدی و اساسی از داخل هر مصاحبه استخراج شد. در ادامه با استفاده از دسته‌بندی نکات کلیدی در قالب اصطلاحات حرفه‌ای، برچسب‌گذاری لازم انجام شد. سپس اصطلاحات برچسب‌گذاری شده‌ی هر مصاحبه شونده در قالب جدول سازمان‌دهی و بر اساس ارتباط و تناسبی که با هم داشتند، در قالب ابعاد و مؤلفه‌ها دسته‌بندی شدند.

۳- یافته‌های پژوهش

در این بخش داده‌های پژوهش با استفاده از روش‌های علمی مورد تحلیل و ارزیابی قرار می‌گیرد. با توجه به این‌که پژوهش از نوع کیفی می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها شامل یک بخش است: تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی.

تحلیل داده‌ها

سؤال ۱- ابعاد ماموریت و چشم‌انداز اداره آموزش و توسعه شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- اهواز کدامند؟

در این مرحله مدل مفهومی ارائه شده همراه با شرح مؤلفه‌ها، معیارها و زیر معیارها به اعضای گروه خبره ارسال گردیده و میزان موافقت آن‌ها با هر کدام از شاخص‌های اخذ شده و نقطه نظرات پیشنهادی و اصلاحی آن‌ها در جدول زیر جمع بندی شده است. با توجه به گزینه‌های پیشنهادی و متغیرهای زبانی تعریف شده در پرسشنامه، نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های ارائه شده در ذیل مشخص می‌باشد:

جدول ۲. ابعاد اصلی بیانیه ماموریت آموزش شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- اهواز

ردیف	ابعاد	توضیحات
۱	محصول (کالا یا خدمت)	هدف تهیه این بیانیه این است که برای همگان مشخص شود که آموزش شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب چرا به وجود آمده است و به چه کاری مشغول می‌باشد. بنابراین باید در بیانیه مامورین عنوان شود که چه خدماتی را ارائه می‌دهد؟
۲	مشتری	مشخص شود که مشتریان آموزش شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب چه کسانی هستند؟
۳	بازار	کمیته مربوطه باید مشخص کند که بازار هدفش چیست؟ در بیانیه ماموریت آموزش نفت، نوع و گستردگی بازارها مشخص شده و معلوم شود که آموزش نفت در کجاها رقابت می‌کند؟

¹⁷ Inter coder reliability (ICR)

۴	فن آوری	شرکت ملی نفت در قسمت آموزش با در نظر گرفتن وضعیت محیط، بازار، رقبا، مشتریان و سایر عوامل، تکنولوژی مناسب برای تولید و ارائه خدماتی قابل رقابت در بازار را انتخاب کند.
۵	توجه به بقا رشد و سودآوری	آموزش نفت در وهله اول باید توان تدام حیات داشته باشد، پس باید همواره به فکر رشد و توسعه و پیش گرفتن از رقبا باشد و در نهایت این که هر فعالیتی که انجام می دهد و هر روندی که طی می کند باید به سودآوری بینجامد تا بقا و رشد شهرداری را عملی کند.
۶	شایستگی متمایز	آموزش نفت در راستای کامیابی باید تلاش نماید تا نسبت به رقبای خود از مزیت رقابتی برخوردار باشند و برای این کار باید به قابلیت ویژه دست یابند. بنابراین باید در بیانیه ماموریت آموزش نفت مشخص شود که دارای چه مزیت رقابتی یا شایستگی متمایز می باشد؟.
۷	توجه به تصور مردم	تصور ذهنی مردم از شرکت ملی نفت اهمیت زیادی برخوردار است. چرا که تصویر ذهنی مثبت در اثر عملکردی شایسته می تواند موفقیت نفت را به ارمغان آورد و برعکس تصویر ذهنی منفی به هر دلیلی باعث ناکامی آن می شود. بنابراین شرکت ملی نفت همواره باید به فکر ایجاد تصویر ذهنی مثبت در عموم باشد. بنابراین باید در بیانیه ماموریت مشخص شود که آیا آموزش نفت نسبت به مسائل اجتماعی، جامعه و محیط واکنش مناسب نشان می دهد.
۸	توجه به کارکنان	موفقیت آموزش نفت در گرو برخورداری از نیروی انسانی توانمند است. در بیانیه ماموریت خود نشان می دهد که کارکنان به عنوان یک قلم دارایی ارزشمند برای شرکت ملی نفت محسوب می آیند.

بر اساس جدول فوق و یافته های پژوهش می توان نتیجه گرفت که ابعاد محصول (کالا یا خدمت)، مشتری، بازار، فن آوری، توجه به بقا رشد و سودآوری، شایستگی متمایز، توجه به تصور مردم و توجه به کارکنان از ابعاد اصلی ماموریت شرکت ملی نفت جنوب می باشند.

جدول ۳. شاخصهای مرتبط با ماموریت آموزش شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب

شاخصها	ابعاد
✓ تدوین و بروز رسانی استانداردهای آموزشی حرفه های تخصصی - خاص شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب	محصول کالا یا خدمت)
✓ تهیه و تدوین تقویم آموزشی	
✓ ثبت سوابق آموزشی کارکنان	
✓ گزارش آمار فعالیتهای آموزشی	
✓ برنامه ریزی و اجرای جلسات کمیته های تطبیق	
✓ تدوین و بروز رسانی سرفصل دوره های آموزشی	
✓ برنامه ریزی و توسعه آموزش های مدیریت عمومی	
✓ برنامه ریزی و توسعه آموزش زبان انگلیسی	
✓ برنامه ریزی و توسعه آموزش فرهنگ و معارف اسلامی	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ مدیران ✓ کارکنان ✓ خانواده ها ✓ دانشجویان دانشکده های نفت اهواز ✓ هنر آموزان و دانشجویان مراکز آموزش عالی متناسب با رشته های موجود در صنعت 	<p>مشتری</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ بازار فعلی تهیه برنامه آموزشی متناسب با نیاز آموزشی شغلی کارکنان، خانواده ها و از نظر جغرافیایی شهر اهواز می باشد . ✓ بازار آینده و هدف شهرهای استان ، کشور و کشورهای مسلمان و سایر کشورها بر اساس سیاست های توسعه ای وزات کشور با رویکرد بین المللی خواهد بود . 	<p>بازار</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ نرم افزارهای سیستم عامل ✓ نرم افزارهای برنامه نویسی ✓ نرم افزارهای شبکه ✓ نرم افزارهای امنیتی ✓ نرم افزارهای مربوط به وب و طراحی آن ✓ محتوای کتاب های آموزشی به صورت الکترونیکی ✓ تعیین نیازهای آموزشی شرکتهای تابعه با رؤسای آموزش شرکتهای واحد نیازسنجی و بهبود برنامه ها و اطلاعات آموزشی به صورت الکترونیکی ✓ کنترل حضور و غیاب کارکنان به صورت الکترونیکی (کارت زنی - اسکن چشم - انگشتی) ✓ ارزیابی اثربخشی به صورت الکترونیک ✓ ظراحی کتاب ها و جزوات الکترونیک ✓ استفاده از کتابخانه دیجیتال در پرتال آموزش (درگاه اینترنتی) ✓ کارتابل الکترونیک با سیستم برید و نرم افزار eorg ✓ ارائه نامه های اداری و پیغام ها و مدارک از طریق اتوماسیون اداری و سیستم برید 	<p>فن آوری</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ تدوین و طراحی برنامه های جدید در عرصه رقابت های بازرگانی و صنعتی ✓ بازننگری و بروز رسانی مستمر طرح ها و برنامه ها ✓ نوآوری در قالب های خدمات مختلف ✓ جذب نخبگان جدید و شناسایی بازار هدف منطقه ، کشور و کشورهای اسلامی و غیره در حوزه ارائه دانش های فنی مرتبط با خدمات آموزشی 	<p>توجه به بقا رشد و سودآوری</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ داشتن حمایت دولت و وزارت کشور ✓ استفاده از پتانسیل های کشور و ایجاد زمینه های ارائه خدمات ✓ به کارگیری فن آوری های مدرن در جلب توجه و اطمینان خاطر مشتریان و سرمایه گذاران بالقوه ✓ نیروی انسانی توانمند، جوان و صاحب نظر ✓ سازماندهی امور و تامین منابع انسانی، هدایت، رهبری و به ویژه نظارت و کنترل برای اجرایی کردن و اثربخش نمودن امور 	<p>شایستگی متمایز</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ اصلاح و بازنگری مداوم برنامه های اجرایی آموزش نفت بر اساس بازخورد دریافتی از شهروندان ✓ پاسخگویی به نیازهای کارکنان و شهروندان ✓ ترویج ماهیت و جایگاه آموزش نفت اهواز با برگزاری کارگاه ها - سمینارها - همایش های آموزشی 	<p>توجه به تصور مردم</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ سازمان دهی و ارتقای کارکنان ✓ آموزش پرسنل و مشارکت آنان در تصمیم گیری ها ✓ تقسیم کار و تعیین وظایف بر اساس شایستگی ✓ ارتقای سطح کمی و کیفی آموزش کارکنان 	<p>توجه به کارکنان</p>

در جدول ۳، مفاهیم اولیه ای که از تحلیل محتوا حاصل شده، ارائه شده است. اطلاعات جدول بالا، بیانگر محور اساسی سوال های پژوهش بوده و در قسمت دوم جدول پاسخ های ارائه شده توسط مصاحبه شوندهگان آورده شده است که از کدگذاری باز به دست آمده است در برخی از جداول تعدادی از مصاحبه شوندهگان، به سوال یا سوالاتی پاسخ نداده و یا در پاسخ به برخی سوالات به چندین عامل اشاره کرده اند. در نهایت ۴۶ شاخص از مصاحبه با خبرگان استخراج شد.

سوال دوم: چشم انداز شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب کدامند؟

برای پاسخ به این سوال پژوهش نیز از نظرات خبرگان و بر اساس مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شد. یافته های حاصل از تحلیل محتوا نشان دادند که ابعاد زیر به عنوان ابعاد اصلی مورد توجه در چشم انداز شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب مد قرار می گیرند.

جدول ۴. ابعاد چشم انداز شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب

مفهوم	ابعاد
چشم انداز شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب	قرار گرفتن در زمره ی ۵ مجموعه موثر سرمایه های فکری (انسانی، ساختاری و ارتباطی)
	ارائه خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح ملی
	ارائه خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح بین المللی
	تبدیل شدن به قوی ترین مرکز برنامه ریزی، تامین، آموزش و توسعه نیروی انسانی
	ایجاد جذاب ترین مأموریت پژوهش های منابع انسانی به منظور پشتیبانی از ارکان مدیریت منابع انسانی در سطح ملی
	پیشرو در توسعه مفاهیم الهام بخش علمی و پژوهشی و ارتقادهنده ی تحقیقات توسعه ای و کاربردی علم و فناوری
	استفاده از ظرفیت های جهانی و بینان بنگاه های دانش در سطح بین المللی
	رتبه ی برتر در حوزه ی مقررات اداری و استخدامی صنعت نفت

نتیجه گیری و پیشنهادها

این پژوهش به صورت کیفی به مطالعه مامویت و چشم انداز واحد توسعه و آموزش شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب پرداخته و ابعاد و شاخص‌های مورد توجه د ر مامویت و چشم انداز این شرکت مورد بررسی قرار گرفته است. یافته های پژوهش نشان دادند که ابعاد محصول (کالا یا خدمت)، مشتری، بازار ، فن آوری، توجه به بقا رشد و سودآوری، شایستگی متمایز، توجه به تصور مردم و توجه به کارکنان از ابعاد اصلی مامویت شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب می باشند. و چشم انداز این شرکت شامل قرار گرفتن در زمره ی ۵ مجموعه موثر سرمایه های فکری (انسانی ، ساختاری و ارتباطی)، ارائه خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح ملی، ارائه خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح بین المللی، تبدیل شدن به قوی ترین مرکز برنامه ریزی ، تامین ، آموزش و توسعه نیروی انسانی، ایجاد جذاب ترین مامویت پژوهش های منابع انسانی به منظور پشتیبانی از ارکان مدیریت منابع انسانی در سطح ملی، پیشرو در توسعه مفاهیم الهام بخش علمی و پژوهشی و ارتقا دهنده ی تحقیقات توسعه ای و کاربردی علم و فناوری، استفاده از ظرفیت های جهانی و بینان بنگاه های دانش در سطح بین المللی و رتبه ی برتر در حوزه ی مقررات اداری و استخدامی صنعت نفت معرفی شد.

برای تبیین یافته های پژوهش باید ابتدا از اهمیت بخش توسعه و آموزش سخن گفت چراکه وظیفه مهمی در این سازمان برعهده دارند و زمینه های لازم برای ارتقای کارکنان و توسعه شغلی ایشان را فراهم می کنند. بی تردید در دنیای متغیر امروزی، سازمان‌ها به منظور کنار نرفتن از دور رقابت‌های جهانی، باید در فرایند مستمر و مداوم تغییر خود را درگیر کنند تا بتوانند ضمن ایستادگی در برابر مسائل سازمانی، از فرصت‌های محیط پیچیده و متغیر پیرامون خود به‌منظور کاهش نقص‌ها استفاده کنند. شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب نیز از این قاعده مستثنی نیست. در شرایط متحول امروز، این شرکت برای بقا ناچار است پیوسته توانمندی‌ها و شایستگی‌های خود را توسعه دهند تا بتواند پاسخگوی شرایط متغیر و متفاوت محیطی باشند. در این میان، این شرکت باید یک ویژگی مهم داشته باشد و آن توانایی تغییر و تطبیق مداوم است. به‌عبارت‌دیگر، دوام و توسعه سازمان‌های امروزی درگرو همسو شدن با تغییرات سریع دنیای پیرامون است. چراکه تغییر و تحولات مداوم محیطی، توسعه، را در موقعیت‌های گوناگون اجتناب‌ناپذیر می‌سازد. فرایند آموزش اساس توسعه است و باید مورد توجه قرار گیرد. از طرف دیگر برای ارتقای سطح آموزش باید برنامه ریزی استراتژیک داشت و برای این مهم باید ابتدا مامویت و چشم انداز سازمان مشخص شود. در مورد شرکت نفت جنوب، تدوین و بروز رسانی استانداردهای آموزشی حرفه‌های تخصصی - خاص مناطق نفتخیز، تهیه و تدوین تقویم آموزشی، ثبت سوابق آموزشی کارکنان و گزارش آمار فعالیت‌های آموزشی از جمله شاخصهای مامویت شرکت هستند. آنچه مسلم است، شرکت برای رسیدن به بالندگی آموزشی، باید در ارتقای سطح آموزش و برنامه ریزی آموزشی گام بردارد و برای تولید محصول بهتر باید کارکنان خود را از آموزش کافی لبریز کند و توسعه آموزشی را جزء رویکردهای اصلی خود قرار دهد.

همچنین توجه به فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی و تجهیز شرکت به این فناوریهای و آموزش فناوری به کارکنان و مدیران، از اولویتهای اصلی واحد آموزش و توسعه در مامویتهای پیشرو شرکت می باشد. توجه به تهدیدات محیطی چه داخلی و چه خارجی و توجه به مسایل خانوادگی و اجتماعی کارکنان از دیگر شاخصهای مامویتهای است که باید مورد توجه قرار گیرد. جذب نخبگان جدید و شناسایی بازار هدف منطقه ، کشور و کشورهای اسلامی و غیره در حوزه ارائه دانش های فنی مرتبط با خدمات آموزشی بسیار ضروری به نظر می رسد. البته نباید از تاثیر حمایت های دولتی غافل ماند و برنامه ریزی برای کسب حمایت‌های بیشتر نیز در مامویت شرکت گنجانده شود.

بر اساس یافته‌های پژوهش، می توان چند پیشنهاد ارائه داد:

- بر اساس مامویتهای شناسایی شده، شرکت برنامه ریزی دقیقی برای ارتقای آموزش مدیران و کارکنان خود انجام دهد.
- ارائه امکانات فناورانه به روز برای استفاده مدیران و کارکنان از اولویتهای شرکت باشد.
- آموزشهای ویژه ای برای ارتقای صلاحیت حرفه ای مدیران در تمام سطوح ارائه دهد.

- پاداش دهی بر اساس شایستگی و عملکرد انجام گیرد.
- آموزشهایی برای تربیت مدیران آتی شرکت در قالب آموزشهای جانشین پروری انجام گیرد.

منابع

- اکبرپور، زینب، مفتخری، مهری و بسطامی، رجب. (۱۳۹۵). نقش مدیریت کارراهه در توسعه شغلی. سومین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی
- صبرکش، علیرضا؛ مزینانی، حبیب الله و نورمحمدی، هادی. (۱۳۹۲). آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان. مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، ۶(۴(پیاپی ۲۴)): ۱۰۷-۱۳۴.
- عباسی، ابراهیم و رشیدی، عزیز. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر اجرای دوره های آموزشی بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی. مجله فرایند مدیریت و توسعه، ۲۵(۳)، ۱۴۳-۱۲۱
- مهرعلی‌زاده، یدالله، مقدسی پور، مهران و جودزاده، نسترن. (۱۳۹۷). مدیریت و برنامه ریزی استراتژیک: مبانی نظری و تجربی. تهران: راه معاصر
- مهرعلی‌زاده، یدالله، پروژه برنامه پنج ساله دوم توسعه و عمران شهر اهواز دوره زمانی ۱۳۹۷-۱۴۰۱.

- Agarwal, S., Spiekerkoetter, E., Austin, E. D., de Jesus Perez, V., Dezfulian, C., Maron, B. A., ... &
- Perman, S. M. (2018). Career Development of Young Physician–Scientists in the Cardiovascular Sciences: Perspective and Advice From the Early Career Committee of the Cardiopulmonary, Critical Care, and Resuscitation Council of the American Heart Association.
- Dzwigol, H. (2020). Methodological and Empirical Platform of Triangulation in Strategic Management. *Academy of Strategic Management Journal*, 19(4), 1-8.
- George, B., Walker, R. M., & Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. *Public Administration Review*, 79(6), 810-819.
- Gulati, R., Mikhail, O., Morgan, R. O., & Sittig, D. F. (2016). Vision statement quality and organizational performance in US hospitals. *Journal of Healthcare Management*, 61(5), 335-350.
- Kantabutra, S. (2020). Toward an Organizational Theory of Sustainability Vision. *Sustainability*, 12(3), 1125.
- Moghaddas, S. Z., Tajafari, M., & Nowkarizi, M. (2020). Organizational empowerment: A vital step toward intrapreneurship. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(2), 529-540.
- Powers, E. L. (2012). Organizational mission statement guidelines revisited. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 16(4), 281-290.
- Rita, A., & Gogor Arif, H. (2018). The Relationship Of Outdoor Management Development And Organizational Mission.
- Saleem, F., Salim, N., Altalhi, A. H., Ullah, Z., AL-Malaise AL-Ghamdi, A., & Mahmood Khan, Z. (2020). Assessing the effects of information and communication technologies on organizational development: business values perspectives. *Information Technology for Development*, 26(1), 54-88.
- Sondari, M. C., Tjakraatmadja, J. H., & Bangun, Y. R. (2016). Modeling Research Competency of Faculty Member: A Preliminary Data. *Sains Humanika*, 8(1-2).

Soni, V. D. (2020). Importance and Strategic Planning of Team Management. *International Journal of Innovative Research in Technology*, 7(2), 47-50.