

تکنیک‌های کاربردی در سنجش اثربخشی دوره‌های
آموزش حضوری و الکترونیکی
با رویکرد ایزو ۱۰۰۱۵
و مدل ارزیابی شرکت سایکو

علیرضا خراسانی

سرشناسه

عنوان و نام پدیدآور

: خراسانی، علیرضا، ۱۳۵۰ -

تکنیک‌های کاربردی در سنجش اثر بخشی دوره‌های آموزش حضوری و الکترونیکی با رویکرد ایزو ۱۰۰۱۵ (به همراه مدل ارزیابی و اثربخشی شرکت ساپکو) / علیرضا خراسانی؛ [برای] شرکت ایران خودرو، مدیریت مهندسی سازمان.

تهران: فرازاندیش سبز: شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو (ساپکو)، واحد انتشارات، ۱۳۹۳.

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

: ۱۹۶ ص.

شابک

: ۹۷۸-۶۰۰-۵۶۲۷-۷۴-۹

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

: آموزش حین خدمت -- ایران -- ارزشیابی

موضوع

: شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو (ساپکو)

موضوع

: آموزش به کمک کامپیوتر -- ارزشیابی

شناسه افزوده

: استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵

رده بندی کنگره

: شرکت ایران خودرو. مدیریت مهندسی سازمان

رده بندی دیویی

: شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو (ساپکو). واحد انتشارات

شماره کتابشناسی ملی

: HF۵/۵۵۴۹ ۱۳۹۳ ۱۸خ۴۵

: ۳۱۲۲۰۹۵۵/۶۵۸

: ۳۷۲۵۰۷۳



تکنیک‌های کاربردی در سنجش اثر بخشی دوره‌های آموزش حضوری و الکترونیکی با رویکرد

ایزو ۱۰۰۱۵

♦ مؤلف: علیرضا خراسانی

موسسه انتشارات فرازاندیش با همکاری

♦ ناشر

واحد انتشارات ساپکو

♦ نوبت چاپ: اول / تابستان ۱۳۹۴

♦ شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

♦ طراح جلد: مجید میرباقرنژاد

♦ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۶۲۷-۷۴-۹

♦ آماده‌سازی و چاپ: فرازاندیش سبز (۶۶۹۶۹۵۰۵)

قیمت: ۲۵۰۰۰۰ ریال

نشانی: کیلومتر ۱۲ جاده مخصوص کرج - شرکت ساپکو - واحد انتشارات

تلفن: ۰۸۸۹۲۲۳۰۸

۱۳	پیشگفتار ناشر
۱۴	پیشگفتار مؤلف
۱۷	مقدمه

۱۹	فصل ۱ / ارزیابی و اثربخشی از دیدگاه استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
۱۹	استاندارد آموزشی ایزو ۱۰۰۱۵
۲۰	دامنه کاربرد
۲۱	اصطلاحات و تعاریف
۲۱	شایستگی
۲۱	دانش
۲۱	مهارت
۲۲	نگرش
۲۲	آموزش و بهسازی نیروی انسانی
۲۳	راهنمایی و آموزش
۲۳	فرایند آموزش
۲۳	کلیات
۲۴	ارزشیابی نتایج آموزش
۲۴	کلیات
۲۴	گردآوری داده‌ها و تهیه گزارش ارزشیابی
۲۵	نظارت و بهبود فرایند آموزش (مدیریت آموزش)
۲۵	کلیات
۲۵	اعتبار بخشی فرایند آموزش
۲۷	رهنمودهایی برای انجام ممیزی داخلی
۲۷	الف. انواع ممیزی از نظر موضوع
۲۷	ب. انواع ممیزی از نظر ماهیت کار
۲۸	مراحل انجام ممیزی داخلی
۲۹	چک لیست ممیزی فرایندهای آموزشی بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
۲۹	چک لیست ممیزی فرایندهای آموزشی بر اساس استاندارد ISO 10015
۳۰	۱. سیاست‌گذاری آموزش
۳۰	الف. جهت‌گیری استراتژیک
۳۱	ب. نگرش سیستمی
۳۳	۲. برنامه‌ریزی آموزشی
۳۳	الف. سازماندهی آموزشی
۳۳	ب- نیازسنجی آموزشی

۳۵	پ- طراحی آموزش‌ها
۳۶	ت- تدوین برنامه‌های آموزشی
۳۷	۳. مدیریت اجرایی
۳۷	الف. سیستم مدیریت آموزش
۳۸	ب. مراکز و موسسات آموزشی (مجری آموزش)
۳۹	پ- سرانه آموزشی
۳۹	ت- انتقال یادگیری
۴۰	۴. ارزشیابی آموزشی
۴۰	الف. نظام‌مندی
۴۱	ب. روش و سطوح ارزشیابی

فصل ۲ / مفاهیم و فرایند ارزشیابی و سنجش اثربخشی

۴۳	آموزش
۴۳	تعریف آموزش
۴۴	پیشینه آموزش نیروی انسانی در سازمان‌ها
۴۵	اهمیت آموزش در سازمان‌ها
۴۶	فواید و مزایای آموزش در سازمان‌ها
۴۷	آیا راه‌حل مسائل سازمان‌ها صرفاً ارائه آموزش است؟
۴۷	فرایند طراحی آموزشی
۴۸	ارزشیابی
۴۹	مفهوم ارزشیابی
۵۰	اهمیت ارزشیابی
۵۰	الف. از نظر آموزش‌دهنده
۵۰	ب. از نظر یادگیرندگان
۵۰	ج. از نظر بهبود و اصلاح کلی برنامه
۵۱	فواید ارزشیابی کارکنان
۵۲	ضرورت ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی
۵۲	۱. تعیین بازده آموزش
۵۳	۲. ارتقا کیفیت آموزش
۵۳	۳. توسعه اعتماد جمعی
۵۵	کیفیت نظام آموزشی
۵۶	ارزشیابی آموزشی
۵۷	انواع ارزشیابی
۵۷	ارزشیابی تشخیصی
۵۸	ارزشیابی تکوینی
۵۸	ارزشیابی پایانی یا تراکمی
۵۸	مراحل ارزشیابی

۵۸	مرحله اول: ارزشیابی پیش از دوره آموزشی
۵۸	مرحله دوم: ارزشیابی در طول یا پایان دوره آموزشی
۵۹	مرحله سوم: ارزشیابی در محیط واقعی کار
۵۹	فرایند ارزشیابی
۶۰	فرایند ارزشیابی آموزش
۶۱	اثربخشی
۶۲	مفهوم اثربخشی
۶۴	مفهوم ارزیابی اثربخشی آموزش
۶۴	ارزیابی اثربخشی آموزش یعنی
۶۴	شاخص‌های ارزیابی اثربخشی آموزش
۶۴	شاخص‌های دیویس و ورتن
۶۵	شاخص‌های ریچارد دفت
۶۵	شاخص‌های مورتن
۶۵	شاخص‌های پنج سطحی نتایج / پیامد دوره‌های آموزشی
۶۵	۱. پیامدهای شناختی
۶۶	۲. پیامدهای مهارتی و رفتاری
۶۶	۳. پیامدهای عاطفی
۶۶	۴. نتایج دوره‌های آموزشی
۶۶	۵. بازگشت سرمایه‌گذاری

۶۷	فصل ۳ / رویکردها، روش‌ها و مدل‌های ارزشیابی و سنجش اثربخشی
۶۷	علل تنوع الگوها و رویکردهای اثربخشی آموزش
۶۸	رویکردهای ارزشیابی آموزش
۶۸	الف. دسته‌بندی اسکریون (۱۹۶۷)
۶۸	ب. دسته‌بندی پاپهام
۶۸	ج. دسته‌بندی هفت گانه مرکز مطالعات ارزیابی دانشگاه کالیفرنیا
۶۹	د. دسته‌بندی ورتن و ساندروز (۱۹۸۷)
۶۹	ه. دسته‌بندی هاوس (۱۹۸۸)
۷۰	روش‌های ارزشیابی دوره‌های آموزشی
۷۱	روش‌های سنجش اثربخشی آموزش
۷۱	۱. روش ادیورنه
۷۱	۲. مدل آزمایش اجتماعی
۷۱	۳. مدل ارزشیابی مبتنی بر مدافعه
۷۲	۴. مدل سالیوان
۷۳	رویکرد سیستماتیک
۷۴	۱. روش C.I.P.O
۷۴	۲. روش T.V.S

۷۵	۴. روش درون داد/فرایند/پیامد آموزش
۷۵	الف. ارزیابی اثربخشی درون داد آموزش
۷۶	۱. ارزیابی فرایند هدف گذاری آموزشی
۷۶	۲. ارزیابی فرایند نیازهای آموزشی
۷۶	۳. ارزیابی فرایند تعیین و سازماندهی محتوا
۷۷	ب. ارزیابی اثربخشی فرایند آموزش
۷۷	۱. ارزیابی روش های آموزش
۷۷	۲. ارزیابی نحوه اجرای آموزش
۷۸	۳. ارزیابی استانداردهای آموزش
۷۸	ج. ارزیابی اثربخشی عملکرد و نتیجه آموزش
۸۰	رویکرد هدف مدار
۸۰	۱. مدل هدف مدار تایلر
۸۰	۲. روش دفیلیس
۸۱	۳. روش کرک پاتریک
۸۱	۱. واکنش
۸۲	۲. یادگیری (دانش)
۸۳	۳. رفتار
۸۳	۴. نتایج
۸۶	مدل اندازه گیری اثربخشی دوره های آموزشی و محیط کار
۸۷	الگوی CIRO
۸۷	روش بازگشت سرمایه
۸۹	مراحل ارزشیابی بر اساس مدل ROI
۸۹	مرحله اول: ارزشیابی برنامه ریزی
۹۱	مرحله دوم: جمع آوری داده ها
۹۱	مرحله سوم: تحلیل داده
۹۳	۱. تفکیک اثرات آموزش
۹۳	۲. تبدیل اثرات آموزش به منافع مادی
۹۳	۳. محاسبه هزینه آموزش
۹۴	۴. مقایسه ارزش اثرات با هزینه های رخ داده
۹۴	الگوی انتقال
۹۵	تاریخچه الگوی انتقالی
۹۷	سنخ شناسی الگوی انتقالی
۹۸	ویژگی های فردی
۹۹	ویژگی های آموزشی
۱۰۰	ویژگی های سازمانی

فصل ۴ / طراحی مدل تلفیقی WCM-Kirk patrik به منظور سنجش اثربخشی	۱۰۵
بهره‌وری عوامل انسانی	۱۰۵
عوامل درونی شامل	۱۰۶
عوامل بیرونی شامل	۱۰۶
مقایسه مدل‌های سنجش اثربخشی کرک پاتریک و مدل بهره‌وری منابع انسانی WCM	۱۰۷
تناظر مدل تلفیقی WCM و کرک پاتریک با مدل EFQM	۱۰۸
به کارگیری مدل تلفیقی WCM و کرک پاتریک به منظور سنجش اثربخشی و کارایی دوره‌های آموزشی شرکت	۱۱۰
سایکو	۱۱۰
الف. توانمندسازها	۱۱۰
۱. معیار واکنش	۱۱۱
۲. معیار یادگیری	۱۱۱
ب. انگیزه	۱۱۲
ج. نتایج	۱۱۳
فصل ۵ / نحوه ارزیابی و سنجش اثربخشی دوره‌های حضوری به صورت مکانیزه در سایکو	۱۱۵
تغییر پارادایم	۱۱۵
مسئول اثربخش بودن آموزش کیست؟	۱۱۵
به کارگیری، حلقه مفقوده در فرایند آموزش	۱۱۷
فرایند ارزیابی و سنجش اثربخشی در شرکت سایکو (فرایند انجام کار)	۱۲۰
اعلام ختم دوره توسط کارشناس واحد اجرا	۱۳۰
ارسال اتوماتیک پیام تکمیل فرم ارزیابی برای فراگیران	۱۳۱
تکمیل و ثبت فرم توسط فراگیران	۱۳۱
ارسال اتوماتیک پیام تکمیل فرم اثربخشی برای فراگیران / سرپرستان مستقیم آنها	۱۳۲
تکمیل و ثبت فرم اثربخشی توسط نماینده آموزشی واحد سازمانی	۱۳۲
تهیه گزارش تحلیلی جهت آسیب‌شناسی	۱۳۳
تشکیل کمیته ارزیابی و ارائه راهکارهای اصلاحی	۱۳۴
اجرای راهکارهای اصلاحی در فرایند آموزش	۱۳۴
پیگیری اجرا و ثبت بهبودهای به دست آمده	۱۳۴
ارزشیابی دوره‌های برگزار شده برای قطعه‌سازان (زنجیره تأمین ایران خودرو)	۱۳۵
معیارهای ارزیابی آموزش	۱۳۶
نتایج ارزیابی	۱۳۸
کمیته ارزیابی	۱۳۸
ارزشیابی دوره‌های برگزار شده برای کارکنان	۱۳۱
معیارهای ارزیابی آموزش حضوری	۱۳۱
دسته‌بندی معیارها و پرسش‌های مرتبط	۱۳۱
تعیین اهمیت و وزن هر یک از پرسش‌ها	۱۳۵
طراحی پرسشنامه سنجش معیارها	۱۳۸

۱۳۹	اجرای ارزیابی و سنجش اثربخشی در سیستم مکانیزه
۱۳۹	معرفی فرم‌ها و گزارشات سیستم مکانیزه سنجش ارزیابی و اثربخشی
۱۳۹	فرم ارزیابی پایانی
۱۴۰	گزارش ارزیابی یک دوره
۱۴۰	گزارش ارزیابی به‌تفکیک استاد، اجرا، برنامه‌ریزی و انگیزه
۱۴۲	گزارش درصد مشارکت در تکمیل فرم‌های ارزیابی
۱۴۲	ارزیابی کل دوره‌های برگزار شده
۱۴۳	فرم سنجش اثربخشی
۱۴۵	گزارش‌های اثربخشی
۱۴۵	اثربخشی یک دوره
۱۴۵	اثربخشی کل دوره‌های برگزار شده

فصل ۶ / ارزیابی و اثربخشی دوره‌ها و سیستم آموزش الکترونیکی

۱۴۷	الف. آشنایی با آموزش الکترونیک
۱۴۷	تعاریف مفهومی
۱۴۷	آموزش/یادگیری الکترونیک
۱۴۸	سیستم آموزش الکترونیک
۱۴۸	ابعاد سیستم آموزش الکترونیک
۱۴۸	ارزش‌ها
۱۴۸	رضایتمندی
۱۴۸	مشخصه‌های سیستم آموزش الکترونیک
۱۴۸	اثربخشی
۱۴۹	اثربخشی سیستم آموزش الکترونیک
۱۴۹	مقدمه‌ای بر آموزش الکترونیک
۱۵۰	آموزش الکترونیک
۱۵۰	تاریخچه آموزش الکترونیک در جهان
۱۵۱	تاریخچه آموزش الکترونیک در ایران
۱۵۲	تعریف آموزش الکترونیک
۱۵۳	شیوه‌های آموزش الکترونیک
۱۵۴	آموزش مبتنی بر کامپیوتر CBT
۱۵۵	آموزش مبتنی بر وب WBT
۱۵۵	مؤلفه‌های سیستم آموزش الکترونیک
۱۵۶	سیستم مدیریت یادگیری (LMS)
۱۵۶	سیستم مدیریت محتوا (CMS)
۱۵۷	ابزار تهیه و تولید محتوای الکترونیکی
۱۵۷	ابزار ارزیابی و سنجش
۱۵۷	آموزش سنتی و آموزش الکترونیک

۱۶۰	مدل‌های مطرح در آموزش الکترونیک
۱۶۰	چارچوب خان
۱۶۱	ابعاد چارچوب خان
۱۶۲	مدل آموزش الکترونیک نیوتن و الیس
۱۶۲	اولویت‌های سازمانی
۱۶۲	محیط یادگیری
۱۶۲	نقش آموزگاران
۱۶۳	نیازهای یادگیرندگان
۱۶۴	مدل مفهومی اثربخشی سیستم‌های آموزش الکترونیک لوی
۱۶۷	مقایسه مدل‌ها
۱۶۷	ب. سنجش اثربخشی سیستم آموزش الکترونیک
۱۶۸	شبکه ارزش - رضایتمندی
۱۷۰	پرسشنامه جمع‌آوری داده‌ها
۱۷۳	شاخص لوئیس و منحنی‌های اثربخشی سیستم آموزش الکترونیک
۱۷۵	تجزیه و تحلیل داده‌های سیستم آموزش الکترونیکی شرکت ساپکو با استفاده از مدل
۱۷۵	شبکه‌های ارزش - رضایتمندی
۱۸۱	شاخص لوئیس و منحنی‌های اثربخشی سیستم آموزش الکترونیک
۱۸۴	عوامل با ارزش و عوامل رضایتبخش در سیستم‌های آموزش الکترونیک
۱۸۵	اثربخشی ابعاد سیستم آموزش الکترونیک و کل سیستم
۱۸۵	بعد فناوری و پشتیبانی
۱۸۵	بعد محتوای دوره
۱۸۶	بعد استاد
۱۸۶	بعد فراگیر
۱۸۶	وضعیت کلی سیستم آموزش الکترونیک
۱۸۷	مقایسه نتایج پژوهش با پژوهش مشابه
۱۸۸	ج. ارزیابی و اثربخشی دوره‌های الکترونیکی
۱۸۸	تعیین معیارهای ارزیابی آموزش الکترونیکی
۱۸۸	ابزار ارزیابی
۱۹۱	نحوه محاسبه امتیاز ارزیابی
۱۹۱	اثربخشی دوره‌ها
۱۹۴	فهرست منابع و مراجع

پیشگفتار ناشر

جهانی که در آنیم، به دلیل گسترش دامنه دانش و تجارب انسانی از طریق فناوری‌های نوین اطلاع‌رسانی، به محیطی کوچک و به هم فشرده تبدیل شده است. طول عمر اختصاصی بودن دانش، مهارت، تجربه و ایده‌های کاربردی، به طور شگفت‌آوری کاهش یافته و شتاب در تسهیم داشته‌ها و یافته‌های فردی و گروهی، آشکارا بالا گرفته است. امروزه، به رغم حضور موثر رسانه‌های گوناگون امکان دسترسی به یک یا گروهی از آنها، حجم انبوه تازه‌های علمی، نظری و دانشی بشر تاحدی است که حتی جست‌وجوی اجمالی در این اقیانوس، به عمری طولانی نیاز دارد.

پدیدآورندگان و مخاطبان کنونی نیز اختصاصی و تخصصی شدن محتوا و اهداف اطلاع‌رسانی در زمینه آخرین یافته‌های علمی و تجربی حوزه‌ای خاص و نیازهای نوین و سطوح تامین آنها را به روشنی درک کرده و بازار عرضه دانش، بینش، تجربه و مهارت را به گونه‌ای پر رونق و جنب و جوش کرده‌اند که انسان‌ها با عبور از عصر اطلاعات و دانش، به عصر خردورزی فردی و جمعی نزدیک شده‌اند. اگر این پیش‌بینی را بپذیریم که علت نبردهای آتی بشر، آب، غذا و دانش خواهد بود، رزمندگان خطوط مقدم جبهه دانش، موسسات آموزشی (تمامی مقاطع)، سازمان‌های تولید / خدماتی (تمامی کسب و کارها) و پژوهشگران (تمامی رشته‌ها و موضوعات) خواهند بود.

واحد انتشارت ساپکو به منظور ادای دین و سهم خود در توسعه توانمندی‌های نیروی انسانی شاغل در بخش صنعت خودرو و قطعه از یک سو و ایجاد زمینه‌ای مساعد و مناسب برای تمامی پدیدآورندگان دانشگاهی و غیردانشگاهی فعال در حوزه‌های مدیریت نوین، فنی مهندسی و اقتصاد صنعت، با استفاده از حمایت‌های بی‌دریغ مدیریت عامل و مساعدت‌های مستمر معاونت منابع انسانی ساپکو، اقدام به حمایت از پدیدآورندگان داخل و خارج از سازمان کرده و عزم آن دارد که خود و مخاطبان خویش در سراسر ایران اسلامی را آماده زندگی در جهانی خردورز کند.

انتشار کتاب "تکنیک‌های کاربردی در سنجش اثربخشی دوره‌های آموزش حضوری و الکترونیکی با رویکرد ایزو ۱۰۰۱۵" به تمامی کسانی تقدیم می‌شود که می‌خواهند "بدانند" و آموختن را نیازی پایان‌ناپذیر و ضرورتی حیاتی می‌دانند.

واحد انتشارات ساپکو

پیشگفتار مؤلف

نحوه سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی در سازمان‌ها از جمله مسائلی است که مسئولان منابع انسانی سازمان‌ها با آن مواجه هستند. مدیر عامل هر سازمانی با این پرسش روبه روست که اثربخشی دوره‌هایی که سازمان به‌منظور طراحی و اجرای آنها متحمل هزینه شده است و منافع حاصل از آن چگونه محاسبه می‌شود. این پرسش در پاسخ به دغدغه مدیریت سازمان مطرح می‌شود که آموزش هزینه است یا سرمایه‌گذاری؟

مدل‌های متعددی برای سنجش اثربخشی دوره‌های آموزش وجود دارد اما لزوماً همه آنها در سازمان‌ها قابل کاربرد نیستند. در سال ۱۳۸۷، بر اساس مطالعات انجام شده در سایکو و به‌منظور طراحی و به‌کارگیری مدل سنجش اثربخشی که پاسخگوی دغدغه‌های سازمان باشد، مدل تلفیقی کرک باتریک و بهره‌وری منابع انسانی طراحی و به کار گرفته شد. همچنین با بررسی‌ها و تحلیل‌هایی که انجام شد، امکان مکانیزه کردن سیستم ارزشیابی و سنجش اثربخشی بر مبنای این مدل مهیا گردید و مدل به‌صورت کاملاً مکانیزه در سیستم جامع شرکت سایکو به‌منظور ارزشیابی دوره‌های حضوری و الکترونیکی سازمان طراحی و پیاده‌سازی شد. از آنجا که به مقوله ارزشیابی و سنجش اثربخشی سیستم آموزش الکترونیکی و دوره‌هایی که به‌صورت الکترونیکی اجرا می‌شوند کمتر پرداخته شده است، بر آن شدیم در این کتاب به آنها بیشتر بپردازیم و آنها را تبیین کنیم. این کتاب علاوه بر پرداختن به مدل‌های متعدد و مطرح ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی، قصد دارد رویکردی را مطرح نماید که سازمان‌ها بتوانند به‌واسطه آن سیستم ارزشیابی متناسب با سازمان خود را طراحی نمایند. بر این اساس، نگاه واقع‌بینانه به وضعیت سازمان از نظر سطح تحصیلات و بلوغ فکری کارکنان، فرهنگ سازمانی و مأموریت سازمان می‌تواند معیارهایی برای طراحی مدل و سیستم اثربخشی دوره‌های حضوری و الکترونیکی باشند که بایستی به آنها توجه کافی نمود.

ویژگی های این کتاب به طور خلاصه عبارت اند از:

۱. مدل مطرح شده در این اثر برای ارزیابی و سنجش اثربخشی دوره های حضوری و الکترونیکی سازمان ها، شرکت ها، بیمارستان ها و مراکز خدمات درمانی و مراکز علمی و صنعتی مناسب است.
۲. سنجش اثربخشی بر اساس مدلی صورت می گیرد که در حین سادگی و جامع بودن، برای سازمان ها کاملاً کاربردی است و قابلیت مکانیزه شدن دارد.
۳. ارزیابی و سنجش اثربخشی سیستم آموزش الکترونیکی و همچنین دوره هایی که به صورت الکترونیکی اجرا می شوند، در این کتاب تبیین شده است.

در فصل اول کتاب، با هدف آشنایی مخاطبان با استاندارد آموزش ایزو ۱۰۰۱۵ و به منظور آمادگی سازمان ها برای اخذ گواهینامه آن، به نحوه و فرایند انجام ممیزی به اجمال اشاره شده است. همچنین چک لیست ممیزی سیستم آموزشی در انتهای فصل ارائه شده است تا مخاطبان از طریق مطالعه آن در خصوص وضعیت سازمان خود نسبت به استاندارد مذکور آگاهی یابند و با آن مقایسه کنند. این می تواند به مخاطبان در استفاده عملیاتی از استاندارد مذکور برای بهبود فرایندهای آموزشی خود کمک کند. شایان ذکر است که در تدوین فصل اول، از کتاب تکنیک های کاربردی نیازسنجی آموزشی تألیف آقایان دکتر اباصلت خراسانی و اکبر عیدی استفاده شده است.

در فصل دوم، به مفاهیم، اهمیت، فرایند و شاخص های مطرح در ارزشیابی و سنجش اثربخشی پرداخته شده است. در فصل سوم، رویکردها، روش ها و مدل های ارزشیابی و سنجش اثربخشی بررسی شده است. در این فصل تلاش شده تا مخاطب را با روش ها و مدل های موجود و مرسوم ارزشیابی آشنا کرده و ویژگی های آنها را بر شمرده. به طور کلی در فصل های دوم و سوم سعی شده است مخاطب را با تئوری ها، دیدگاه ها و مدل های مفهومی و عملیاتی ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های آموزشی آشنا کرد و در عین حال پر کاربردترین روش ها و مدل های ارزشیابی را معرفی نمود.

در فصل چهارم سعی شده است تا مدل تلفیقی WCM-Kirk patrik که با تلفیق مدل های بهره وری منابع انسانی WCM و مدل ارزشیابی کرک پاتریک طراحی و تدوین شده است تشریح گردد. این مدل با تأکید بر عواملی نظیر انگیزه فراگیران، یادگیری و به کارگیری دانش و مهارت کسب شده و به منظور سنجش اثربخشی دوره های آموزشی طراحی و به کار گرفته شده است.

در فصل پنجم، نحوه ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های حضوری به صورت مکانیزه تشریح شده است. در این فصل بر تغییر پارادایم مسئولیت اثربخش بودن دوره های آموزشی و توجه اساسی بر به کارگیری دانش و مهارت های حاصل از آموزش در محیط کار بعنوان لازمه سنجش اثربخشی تأکید

شده است. همچنین با این رویکرد، و مطابق با مدل ارائه شده در فصل چهارم، به نحوه ارزشیابی و سنجش اثربخشی به صورت عملیاتی و مکانیزه پرداخته شده است.

در فصل ششم، سعی شده است تا ضمن تشریح سیستم آموزش الکترونیکی، به نحوه سنجش اثربخشی سیستم آموزش های الکترونیکی سازمان ها از طریق شبکه ارزش - رضایتمندی پرداخته شود و در عین حال روش ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های الکترونیکی نیز به صورت عملیاتی تبیین شود. در تدوین این فصل از مطالعات خانم نرگس زنگنه نژاد در قالب پژوهش کارشناسی ارشد استفاده شده است که در همین جا از ایشان تقدیر می شود.

در این کتاب سعی شده است تا کارشناسان و مدیران آموزش سازمان ها و شرکت های تولیدی و خدماتی را با روش های کاملاً عملیاتی برای ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های آموزشی آشنا سازیم و آنها را به ابزاری قوی و در عین حال ساده برای این امر تجهیز کنیم. مسلماً دغدغه مدیران سازمان، تعیین مرز بین هزینه و سرمایه گذاری در آموزش کارکنان است و این از طریق شاخص اثربخشی دوره های آموزشی میسر می گردد. از این رو، این کتاب به مدیران کمک می کند تا با سنجش اثربخشی دوره های آموزشی، از سرمایه گذاری انجام شده درخصوص کارکنان خود از طریق طراحی و اجرای دوره های آموزشی هدفمند اطمینان حاصل نمایند. به هر حال امکان وجود هرگونه زمینه قابل بهبود در این کتاب وجود دارد که امیدواریم مخاطبان گرامی با مطالعه و ارائه پیشنهاد های ارزشمند خود ما را در بهبود و بر رفع کاستی های احتمالی کتاب صمیمانه یاری نمایند.

علیرضا خراسانی

دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه تهران

akhorasani@sapco.com

ar_khorasani@yahoo.com

مقدمه

به منظور سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی، مدل‌های متعددی ارائه شده که بسته به مقتضیات هر سازمان قابل استفاده است. عمومی‌ترین مدل، مدل سنجش اثربخشی کرک پاتریک است که دارای چهار سطح می‌باشد: واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج. در این مدل به معیار انگیزه افراد از شرکت در دوره توجه چشمگیری نمی‌شود؛ درحالی‌که انگیزه افراد از شرکت در دوره، یکی از عوامل مهمی است که بر اثربخش بودن دوره و بهبود بهره‌وری فرد آموزش‌دیده در محیط کارش تأثیر بسزایی دارد. تقریباً در اکثر مدل‌های بهره‌وری منابع انسانی از جمله مدل بهره‌وری منابع انسانی WCM بر عوامل درونی انسان شامل خواستن و توانستن و عوامل بیرونی شامل امکان داشتن (Afrazeh, 2001) تأکید شده است. این مدل به معیار انگیزه به عنوان اصلی‌ترین عامل بهره‌وری منابع انسانی تأکید دارد. با مقایسه و تلفیق این دو مدل با هم، مدلی به دست می‌آید که بهره‌وری حاصل از دوره آموزشی را تعریف و محاسبه می‌کند. با توجه به آنکه بهره‌وری عبارت از مجموع کارایی و اثربخشی (Draker, 2000) است، ما با این مدل کارایی و اثربخشی را محاسبه می‌کنیم. این مدل از اجزای انگیزه، واکنش (رضایت از دوره)، یادگیری (نمره پایانی و درصد حضور در دوره) و به کارگیری تشکیل شده است.

بنابراین در این کتاب، هدف تعیین میزان رضایت فراگیران از دوره‌های حضوری و الکترونیکی برگزار شده و سپس تعیین میزان اثربخشی این گونه دوره‌هاست. از این رو کتاب حاضر راهنمای عملی سودمندی است که از طریق آن سازمان‌ها می‌توانند در جهت ایجاد و بهره‌برداری از یک مدل و سیستم ارزیابی و سنجش اثربخشی برای دوره‌های آموزشی خود بهره‌مند شوند.

علیرضا قراسانی

۱۳۹۳