

۱۴۳۴۰۹۵

تکنولوژی عملکرد انسانی (HPT) مبانی و اصول

مؤلفان:

دکتر اناهیت خراسانی

دانشیار دانشگاه شهید بهشتی

مهدی وفایی زاده

تکنولوژیست عملکرد انسانی



علم استلذ

۱۳۹۵

رقابتهای روزن افزون داخلی و خارجی سازمانها را وادار به توجه هر چه بیشتر در زمینه مدیریت هزینه‌ها و بازگشت سرمایه حاصل از این هزینه‌ها و تاکید بر کلید واژه "عملکرد" به عنوان محور اصلی فعالیتهای سازمان کرده است. اگر چه به زعم بسیاری مداخلات آموزشی و توسعه کارکنان بیش از آن که هزینه باشند، سرمایه گذاری محسوب می‌شوند اما باید به این موضوع اذعان داشت که بخش آموزش و توسعه منابع انسانی نیز طی سالهای اخیر از تیر راس حسابرسی‌های موشکافانه مدیریت عالی سازمانها خارج نبوده است. در این راستا گذار از رویکرد سنتی آموزش سازمانی به رویکرد یادگیری محور و پس از آن آموزش عملکرد محور را می‌توان مهمترین واکنش فعالان و متخصصان حوزه آموزش و توسعه به چنین تحولاتی دانست. به بیان دقیق تر تاکید بر مفاهیمی چون یادگیری به جای آموزش، آموزش عملکرد محور و مهمتر از همه مفهوم تکنولوژی عملکرد انسانی (HPT) که امروزه سرلوحه فعالیتهای حوزه آموزش و توسعه کارکنان قرار گرفته است، به نوعی تلاش فعالان این حوزه جهت عقب نماندن از الزامات جدید سازمانی محسوب می‌شوند.

تکنولوژی عملکرد انسانی (HPT) حوزه کاربردی و حرفه‌ای می‌باشد که هدف اصلی آن مهندسی سیستمهای سازمانی در راستای بهبود عملکرد کارکنان و سازمان می‌باشد. HPT حرفه‌ای است که طی نیم قرن گذشته در نتیجه تلفیق حوزه‌های روانشناسی، ارتباطات، علوم اطلاعات، اقتصاد، تکنولوژی آموزشی، توسعه منابع انسانی، توسعه سازمانی، علم ارگونومی و سنجش و اندازه گیری شکل گرفته است. امروزه HPT به عنوان ابزاری مناسب جهت دستیابی به عملکرد بهتر در سازمانهای مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد.

اهمیت استفاده از مفهوم HPT تا جایی پیش رفته است که بسیاری از صاحب نظران حوزه آموزش و توسعه کارکنان بر این عقیده اند که نه تنها بخش آموزش و توسعه کارکنان باید ماهیت و جغرافیای فعالیتهای خود را بر پایه این مفهوم گسترده تر از پیش نماید بلکه عنوان خود را به بخش "تکنولوژی عملکرد انسانی" و یا بخش "بهسازی عملکرد انسانی" تغییر دهد.

بر این اساس و در نظر گرفتن این موضوع که مفهوم تکنولوژی عملکرد انسانی بیش و بیش از هر جای دیگری، در انجمن بین المللی بهسازی عملکرد (ISPI)¹ و انجمن توسعه استعداد (ATD)² مورد

مطالعه و بررسی قرار گرفته است، کتاب حاضر تلاش دارد تا با مبنا قرار دادن مدل‌های HPT این دو موسسه به معرفی و بررسی مبانی و اجزاء مفهوم تکنولوژی عملکرد انسانی بپردازد.

بدین منظور در فصل اول با عنوان "تغییر پارادایم از آموزش به HPT" نگاهی اجمالی به تغییرات کلان حوزه آموزش و توسعه کارکنان و ورود این حوزه به دوره تکنولوژی عملکرد خواهیم داشت. در ادامه به منظور درک بهتر این تغییر پارادایم سیر بلوغ حرفه آموزش در قالب فصل دو و با عنوان "روند تکامل حرفه آموزش (تایم لاین آموزش)" ارائه خواهد شد. در فصل سوم تحت عنوان "تعریف مفهوم تکنولوژی عملکرد انسانی" به طور دقیق با این مفهوم آشنا خواهیم شد. همانطور که اشاره شد تکنولوژی عملکرد انسانی مفهومی تلفیقی است که از تعامل حوزه‌ها و نظریات گوناگون شکل گرفته است. جهت آشنایی با این حوزه‌ها فصل چهار با عنوان "مبانی نظری تکنولوژی عملکرد انسانی" ارائه شده است. فصل پنج اهم مدل‌های تکنولوژی عملکرد انسانی را با عنوان "مدل‌های HPT" ارائه نموده و فصل شش مبنا قرار دادن فصل پنج و تحت عنوان "مدل استاندارد تکنولوژی عملکرد ISPI" به تشریح مهمترین مدل حوزه تکنولوژی عملکرد انسانی پرداخته است. از آنجا که حرکت از عنوان شغلی "کارشناس آموزش و توسعه" و یا موارد مشابه به "تکنولوژیست عملکرد انسانی" نیازمند وجود شرح شغل و مدرک شایستگی مرتبط می‌باشد، فصل هفت ذیل عنوان "تبیین مدل شایستگی‌های کارشناس تکنولوژی عملکرد انسانی به عنوان بازتعریف نقش کارشناس آموزش" به ترسیم تصویری از شایستگی‌های مورد نیاز یک تکنولوژیست عملکرد انسانی پرداخته است. در پایان فصل هشت با عنوان "استانداردهای تکنولوژی عملکرد انسانی ISPI" استانداردهای تکنولوژی عملکرد انسانی را که توسط انجمن بین‌المللی بهسازی عملکرد تدوین شده‌اند را مورد بررسی قرار داده است.

امید است تا کتاب حاضر گامی هر چند کوتاه جهت ورود جامعه آموزش و توسعه کارکنان ایران به اکوسیستم جدید این حوزه یعنی تکنولوژی عملکرد انسانی باشد. در پایان از مجموعه انتشارات علم استادان و بویژه آقای رمضانپور که از هیچ تلاشی جهت انتشار این مجموعه مضایقه ننمودند کمال تشکر را داریم.

اباصلت خراسانی

مهدی وفایی زاده

بهمن ۱۳۹۴

۹	فصل اول - تغییر پارادایم از آموزش به HPT
۹	مقدمه
۱۰	گذار از آموزش به HPT؛ چرا؟
۱۲	تکنولوژی عملکرد انسانی (HPT) چیست؟
۱۲	شباهت و تفاوت HPT با رویکرد مرسوم آموزش چیست؟
۱۴	شواهد گذار از آموزش با رویکرد مرسوم به HPT
۱۵	HPT چگونه عمل می‌کند؟
۱۸	نتیجه گیری
۲۱	فصل دوم - روند تکامل حرفه آموزش
۲۱	مقدمه
۲۲	اشکال اولیه یادگیری و آموزش
۲۲	آموزش ضمن خدمت
۲۳	کارآموزی
۲۴	گیلد
۲۴	مدارس مهارتی و حرفه‌ای
۲۴	مدارس کارخانه‌ای
۲۵	آموزش مبتنی بر شبیه سازی
۲۶	آموزش سیستماتیک
۲۸	دهه ۱۹۵۰ میلادی
۳۱	دهه ۱۹۶۰
۳۶	دهه ۱۹۷۰
۳۹	دهه ۱۹۸۰
۴۱	دهه ۱۹۹۰
۴۳	سال ۲۰۰۰ به بعد
۴۵	فصل سوم - تعریف تکنولوژی عملکرد انسانی
۴۵	مقدمه
۴۶	پژوهش استولوویچ و کیس (۱۹۹۲/۱۹۹۹)
۴۷	پژوهش ایرلیک (۲۰۰۲)
۴۷	پژوهش پرشینگ (۲۰۰۶)
۴۸	پژوهش رات ول، هوهن و کینگ (۲۰۰۶)
۵۲	روند تکامل تعریف HPT (تایم لاین تعریف HPT)

فصل چهارم - مبانی نظری تکنولوژی عملکرد انسانی ۵۹

مقدمه ۵۹

مبانی نظری HPT ۶۰

(۱) نظریه سیستمها ۶۰

(۲) روانشناسی یادگیری ۶۱

(۳) طراحی سیستمهای آموزشی (ISD) ۶۲

(۴) سیستمهای تحلیلی (روشهای تحلیل سیستماتیک مشکل) ۶۳

(۵) مهندسی شناختی ۶۴

(۶) تکنولوژی ادراعات ۶۵

(۷) ارگونومی ۶۵

(۸) روان سنجی ۶۵

(۹) سیستمهای بازخورد ۶۶

(۱۰) توسعه سازمانی ۶۶

مدیریت HPT ۶۸

فصل پنجم - مدل‌های HPT ۷۱

مقدمه ۷۱

مدل سازی در HPT ۷۱

پیشگامان HPT ۷۲

مدل مهندسی رفتار گیلبرت (BEM) ۷۹

طبقه بندی مدل‌های HPT ۸۲

مدلهای تشخیصی ۸۲

مدلهای کل نگر ۹۰

فصل ششم - مدل استاندارد تکنولوژی عملکرد ISPI ۹۳

مقدمه ۹۳

تحلیل عملکرد ۹۶

تحلیل شکاف ۹۹

تحلیل علت ۹۹

انتخاب و طراحی مداخله ۱۰۱

اجرای مداخله و تغییر ۱۰۶

مدیریت تغییر به عنوان فرآیند یا مداخله‌ای برای تغییر ۱۰۷

مدیریت تغییر به عنوان مجموعه دستورالعمل‌هایی لازم برای اجرای موفق مداخلات ۱۰۸

مشاوره فرآیند ۱۰۹

توسعه کارکنان	۱۱۰
ارتباطات، شبکه سازی و ائتلاف سازی	۱۱۱
ارزشیابی	۱۱۱
فصل هفتم- تبیین مدل شایستگی کارشناس تکنولوژی عملکرد انسانی به عنوان بازتعریف نقش	
کارشناس آموزش	۱۱۵
مقدمه	۱۱۵
کارشناسان آموزش در حال حاضر چه نقشها و وظایفی را به عهده دارند	۱۱۶
ADDE مبنای تدوین مدلهای HPT	۱۱۷
نقشها و شایستگیهای مورد نیاز یک کارشناس بهسازی عملکرد	۱۱۹
فصل هشتم- استانداردهای تکنولوژی عملکرد انسانی ISPI	۱۲۳
مقدمه	۱۲۳
استاندارد (۱): بر نتایج تمرکز کنید	۱۲۴
استاندارد (۳): نگاه سیستمیک داشته باشید	۱۲۵
استاندارد (۳): ارزش افزوده ایجاد کنید	۱۲۷
استاندارد (۴): برای انجام امور از یک کارآمد، ماهر، متعهد و ذینفعان بهره ببرید	۱۲۸
استاندارد (۵): نیازها یا فرصتها را شناسایی کنید	۱۲۹
استاندارد (۶): علت اصلی را تعیین کنید	۱۳۰
استاندارد (۷): راه حلها را طراحی کنید (یعنی نحوه اجرا) و با یوه ارزشیابی هر راه حل را مشخص کنید	۱۳۱
استاندارد (۸): از عملی بودن راه حلها و انطباق بین آنها اطمینان حاصل کنید	۱۳۲
استاندارد (۹): راه حلها را اجرا کنید	۱۳۲
استاندارد (۱۰): نتایج حاصل از اجرای ارزشیابی و اثرات حاصل از آن را ارزیابی کنید	۱۳۳