

# اثر بخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# اثر بخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت

تالیف:

احد دهقان زاده

دانش آموخته رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال



انتشارات موجک



سرشناسه: دهقانزاده، احد، ۱۳۴۶-

عنوان و نام پدیدآور: اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت/ تالیف احد دهقانزاده.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۴۰۰.

مشخصات ظاهری: ۲۰۶ ص.

شابک: ۹-۳۵۷-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۷۷-۲۰۶.

موضوع: آموزش حین خدمت -- ایران

موضوع: Employees -- Training of -- Iran

موضوع: آموزش حین خدمت

موضوع: Employees -- Training of:

رده بندی کنگره: HF ۵۵۴۹/۵

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳۱۲۴۰۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۸۴۳۴۴۱۰



انتشارات موجک

واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز بخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir

عنوان: اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت

تالیف: احد دهقان زاده

مشخصات ظاهری: ۲۰۶ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: تابستان ۱۴۰۰، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۷۳۰۰۰۰ ریال، شابک: ۹-۳۵۷-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق

چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب

بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیش‌گفتار..... ۱

**فصل اول: کلیات** ..... ۳

۱-۱ مقدمه ..... ۳

۲-۱ اهمیت و ضرورت آموزش‌های ضمن خدمت ..... ۸

۳-۱ آموزش‌های مجازی ضمن خدمت کارکنان ..... ۱۱

**فصل دوم: آموزش‌های مجازی ضمن خدمت کارکنان** ..... ۱۷

۱-۲ مقدمه ..... ۱۷

۲-۲ مفهوم آموزش ..... ۱۹

۳-۲ مفهوم آموزش‌های مجازی ..... ۲۰

۴-۲ مفهوم آموزش ضمن خدمت ..... ۲۰

۵-۲ مفهوم آموزش ضمن خدمت مجازی ..... ۲۳

۶-۲ تفاوت بین آموزش ضمن خدمت سنتی و مجازی ..... ۲۵

۷-۲ تاریخچه آموزش ضمن خدمت ..... ۲۷

۱-۷-۲ آموزش ضمن خدمت: چشم‌انداز جهانی ..... ۲۷

۲-۷-۲ تاریخچه آموزش ضمن خدمت کارکنان در ایران ..... ۲۹

۸-۲ اهمیت و ضرورت آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان ..... ۳۰

۹-۲ اهداف آموزش ضمن خدمت ..... ۳۴

۱۰-۲ موانع فراروی گسترش آموزش الکترونیکی ..... ۳۵

## فصل سوم: اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت ..... ۴۱

۱-۳ مقدمه ..... ۴۱

۲-۳ اثربخشی ..... ۴۱

۳-۳ ارزشیابی اثربخشی آموزشی ..... ۴۴

۴-۳ مفهوم اثربخشی آموزشی ..... ۴۴

۵-۳ هدف و ضرورت ارزیابی اثربخشی آموزش ..... ۴۶

۶-۳ ارزشیابی ..... ۴۷

۱-۶-۳ فرایند ارزشیابی ..... ۴۹

۲-۶-۳ تاریخچه ارزشیابی اثربخشی و سنجش اثر آموزش ..... ۵۱

۳-۶-۳ رابطه ارزشیابی با فرآیند آموزش ..... ۵۳

۴-۶-۳ سطوح ارزشیابی ..... ۵۳

۵-۶-۳ انواع ارزشیابی‌ها ..... ۵۴

۶-۶-۳ مسئولیت ارزشیابی آموزشی ..... ۵۵

۷-۶-۳ مزایای ارزشیابی ..... ۵۵

۸-۶-۳ اهداف ارزشیابی ..... ۵۶

۹-۶-۳ سؤالات ارزشیابی ..... ۵۸

۱۰-۶-۳ دلایل غفلت و قصور از ارزشیابی در سازمان‌ها ..... ۵۹

۷-۳ مدل‌های ارزشیابی و اندازه‌گیری اثربخشی آموزش ..... ۶۰

۱-۷-۳ مدل کرک پاتریک ..... ۶۰

۲-۷-۳ مدل دوم CIRO ..... ۶۸



## فصل چهارم: عوامل موثر بر ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن

### خدمت ..... ۶۹

۱-۴ مقدمه ..... ۶۹

۲-۴ تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان ..... ۷۰

۱-۲-۴ تدریس اثربخش ..... ۷۰

۲-۲-۴ شاخص‌های تدریس اثربخش ..... ۷۴

۳-۲-۴ مهارت‌های حرفه‌ای استادان اثربخش ..... ۷۷

۴-۲-۴ مهارت‌های ارتباطی و شرایط کلاسی استادان اثربخش ..... ۷۹

۵-۲-۴ تدریس خود-گزارشی ..... ۸۰

۶-۲-۴ شیوه‌های انتقال موثر مفاهیم آموزشی ..... ۸۱

۷-۲-۴ ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی ..... ۸۳

۸-۲-۴ مدل‌ها و روش‌های ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی ..... ۸۴

۳-۴ کیفیت خدمات آموزشی در آموزش‌های مجازی ضمن خدمت کارکنان ..... ۸۹

۱-۳-۴ مفهوم کیفیت ..... ۹۱

۲-۳-۴ رویکردهای مربوط به کیفیت ..... ۹۳

۳-۳-۴ مفهوم کیفیت آموزش ..... ۹۳

۴-۳-۴ تعریف خدمات و ویژگی‌های آن ..... ۹۵

۵-۳-۴ ضرورت توجه به کیفیت خدمات ..... ۹۸

۶-۳-۴ تعریف کیفیت خدمات ..... ۱۰۲

۷-۳-۴ مفهوم کیفیت خدمات ..... ۱۰۴

۸-۳-۴ ابعاد کیفیت خدمات ..... ۱۰۶

۹-۳-۴ فرآیند ارزیابی کیفیت خدمات به وسیله مصرف‌کننده ..... ۱۱۰

۱۰-۳-۴ پیامدهای کیفیت خدمات ..... ۱۱۱

۱۱-۳-۴ موانع بهبود کیفیت خدمات ..... ۱۱۲

۱۲-۳-۴ رابطه بین فناوری اطلاعات با بهبود کیفیت خدمات ..... ۱۱۳

- ۴-۴ نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی ضمن خدمت ..... ۱۱۴
- ۴-۴-۱ فناوری‌های نوین اطلاعات و آموزش‌های مجازی ..... ۱۱۶
- ۴-۴-۲ مفهوم فناوری اطلاعات و ارتباطات ..... ۱۲۰
- ۴-۴-۳ تاریخچه استفاده از فناوری در آموزش مجازی ..... ۱۲۲
- ۴-۴-۴ اهمیت و نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در برنامه‌های آموزش مجازی ..... ۱۲۴
- ۴-۴-۵ نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در برنامه‌های آموزش مجازی ..... ۱۲۶
- ۴-۴-۶ نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در توانمندسازی کارکنان ..... ۱۳۱
- ۴-۴-۷ زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و آموزش‌های مجازی ..... ۱۳۲
- ۴-۴-۸ محتوی سیستم سفارشی آموزش‌های مجازی ..... ۱۳۶
- ۴-۴-۹ کیفیت سیستم ..... ۱۳۷
- ۴-۴-۱۰ کیفیت اطلاعات آموزش‌های مجازی ..... ۱۳۷
- ۴-۴-۱۱ یکپارچگی سیستم و داده‌های آموزش‌های مجازی ..... ۱۳۹
- ۵-۴ روش‌های آموزش الکترونیکی ..... ۱۴۱
- ۵-۴-۱ انواع فنون و روش‌های آموزش کارکنان ..... ۱۴۲
- ۵-۴-۲ روش یادگیری الکترونیکی ..... ۱۵۰
- ۵-۴-۳ تاریخچه یادگیری الکترونیکی ..... ۱۵۱
- ۵-۴-۴ تعاریف مختلف یادگیری الکترونیکی ..... ۱۵۲
- ۵-۴-۵ مزایای یادگیری الکترونیکی ..... ۱۵۴
- ۵-۴-۶ چالش‌های یادگیری الکترونیکی ..... ۱۵۶
- ۵-۴-۷ روش آموزش الکترونیکی ..... ۱۵۷
- ۵-۴-۸ ضرورت استفاده از آموزش الکترونیکی ..... ۱۵۷
- ۵-۴-۹ فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه آموزش ..... ۱۵۹
- ۵-۴-۱۰ تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در برنامه درسی ..... ۱۶۰
- ۵-۴-۱۱ مهارت‌های فناوری اطلاعات در حوزه آموزش ..... ۱۶۱
- ۵-۴-۱۲ ابزارهای فناوری اطلاعات در امر آموزش الکترونیکی ..... ۱۶۲

۱۳-۵-۴ مزایا و موانع و مشکلات استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش.. ۱۷۳

۱۷۷ ..... منابع

۱۷۷ ..... منابع فارسی

۱۹۲ ..... منابع لاتین



## پیش‌گفتار

آموزش ضمن خدمت به عنوان بخشی از برنامه‌های توسعه و تعالی کارکنان در سازمان‌های امروزه گسترش فراوانی یافته است. هدف از تدوین برنامه‌های آموزشی در سازمان‌ها، به روز شدن و به هنگامی نیروها و کارکنان به عنوان مهمترین سرمایه‌های سازمان می‌باشد. آموزش ضمن خدمت در حقیقت به آن نوع آموزش گفته می‌شود که، پس از استخدام فرد در موسسه یا سازمان صورت پذیرفته، هدف و منظور از آن، آماده سازی افراد برای اجرای بهینه وظایف و مسئولیت‌های شغلی است، بیشتر در سه محور اساسی توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش‌ها ارایه شده است. سازمان‌ها از دیرباز تاکنون برای نائل آمدن به اهداف آموزش ضمن خدمت خود از روش‌های آموزشی گوناگونی همانند ارائه حضوری و سخنرانی، بحث گروهی، بازدید میدانی یا گردش علمی و مطالعه موردی بهره برده‌اند. از جمله بدیع‌ترین روش‌های آموزشی، آموزش مجازی یا آموزش الکترونیکی است. با توجه به اهمیت ویژه آموزش ضمن خدمت کارکنان از یک‌سو و پیشرفت‌های تکنولوژی از سوی دیگر لزوم بهره‌گیری از این فناوری‌ها در بحث آموزش‌های سازمانی بیش‌ازپیش احساس می‌شود.

کتاب حاضر با هدف آشنایی خوانندگان با مباحث مرتبط با اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت، طی چهار فصل به شرح زیر تدوین و تنظیم شده است:

فصل اول به کلیات اختصاص دارد.

فصل دوم پیرامون آموزش‌های مجازی ضمن خدمت کارکنان نگاهشده شده است.

در فصل سوم پیرامون ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت مطالبی ارائه شده است.

فصل چهارم به عوامل موثر بر ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت اختصاص دارد.

# The Effectiveness of In-Service Training Virtual Courses

Ahad Dehghan Zadeh

آموزش ضمن خدمت به عنوان بخشی از برنامه‌های توسعه و تعالی کارکنان در سازمان‌های امروزه گسترش فراوانی یافته است. هدف از تدوین برنامه‌های آموزشی در سازمان‌ها، به روز شدن و به هنگامی نیروها و کارکنان به عنوان مهمترین سرمایه‌های سازمان می‌باشد. آموزش ضمن خدمت در حقیقت به آن نوع آموزش گفته می‌شود که، پس از استخدام فرد در موسسه یا سازمان صورت پذیرفته، هدف و منظور از آن، آماده سازی افراد برای اجرای بهینه وظایف و مسئولیت‌های شغلی است، بیشتر در سه محور اساسی توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش‌ها ارایه شده است. سازمان‌ها از دیرباز تاکنون برای نائل آمدن به اهداف آموزش ضمن خدمت خود از روش‌های آموزشی گوناگونی همانند ارائه حضوری و سخنرانی، بحث گروهی، بازدید میدانی یا گردش علمی و مطالعه موردی بهره برده‌اند. از جمله بدیع‌ترین روش‌های آموزشی، آموزش مجازی یا آموزش الکترونیکی است. با توجه به اهمیت ویژه آموزش ضمن خدمت کارکنان از یک‌سو و پیشرفت‌های تکنولوژی از سوی دیگر لزوم بهره‌گیری از این فناوری‌ها در بحث آموزش‌های سازمانی بیش از پیش احساس می‌شود.

