

## Analyzing The Personal Development Process in Human Resource Management Training System (Case of study: with emphasis on the Development of Education in the Insurance Industry)

Mohammad Hajpirouzbakht\*

Seyed Rasoul Hosseini\*\*

Mahmood Safari\*\*\*

The purpose of this study was to design a training model for the insurance industry with an individual development approach in Tehran. The research method was qualitative hybrid method by grounded theory method and structural equation model by quantitative method. The research population in the quantitative section consisted of elite professors in planning in thirty educational and sample in the quantitative section were 163 experts of Atieh Sazan Hafez Company in Tehran in 1399.

### Method

The method in this research was the method of exploratory theory and then analyzed by testing the structural equation model in pls the research tools were a semi-structured interview and a researcher-made questionnaire measuring the educational pattern with an individual development approach in insurance employees. The data were collected in the qualitative section by the grounded software basic categories such as branding capability and providing desirable services, improving psychological knowledge, basic and advanced research training.

### Results

Finally, in both Shahabad and sampled plans, background factors and power relations play a role in the evolution of the concepts. The results

---

\* Ph.D. Candidate in Education Management, Islamic Azad University, Damavand, Iran.

\*\* Assistant Professor, Farhangian University, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Tehran, Iran. *Corresponding Author:* [hosseinirasul@cfu.ac.ir](mailto:hosseinirasul@cfu.ac.ir)

\*\*\* Assistant Professor, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Islamic Azad University, Roudhen Branch, Roudhen, Iran.

showed that 10 components were identified. The results of the exploratory analysis showed improving the quality of educational processes, codified career guidance, learning culture, transparency and efficiency of the executive process, development technologically, development of motivation and transparent feedback system was achieved.

### **Discussion**

Finally, the model showed good validity and fit. To monitor the achievement of goals and needs of personal development of employees and the movement of the program and training model in the right direction, the insurance organization needs to clarify the program and Their skill level will increase. The insurance organization can use experts in this field and the results of this research in the form of specialized workshops to plan appropriate training with its employees in a specialized and direct field for the development of individuals

**Keywords:** Education System, Insurance Industry, Personal Development.



---

**Author Contributions:** Pirouzbakht has planned the overall framework of the project, started the project, implemented the project, analyzed the results and reported the findings, as well as edited the content, submitted the article and corrections, and the author is responsible. The supervisor and the consultant supervised the implementation process of the project and provided the necessary guidance. The findings, review and approval of the final version are approved by the authors.

**Acknowledgments:** The authors thank all the dear colleagues and professors who have helped us in this research.

**Conflict of interest:** There is no conflict of interest between the authors.

**Funding:** This research is not sponsored by any institution and all costs have been borne by the authors.

---

## واکاوی فرایند توسعه شخصی در سیستم آموزش مدیریت منابع انسانی (مطالعه موردی: با تأکید بر توسعه آموزش در صنعت بیمه)

محمد حاج پیروزبخت\*

سید رسول حسینی\*\*

محمود صفری\*\*\*

### چکیده

هدف از این مطالعه طراحی یک مدل آموزشی برای صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی در تهران بود. روش تحقیق روش اکتشافی (کیفی - کمی) با استفاده از روش تئوری زمینه ای و مدل معادلات ساختاری بود. جامعه پژوهش در بخش کیفی ۲۱ نفر متشکل از خبرگان حوزه برنامه‌ریزی آموزشی در صنعت بیمه و در قسمت کمی ۱۶۳ کارشناس شرکت آتیه‌سازان حافظ در تهران در سال ۱۳۹۹ بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزار تحقیق، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و یک پرسش‌نامه محقق ساخته اندازه‌گیری الگوی آموزشی با رویکرد توسعه فردی در کارکنان بیمه می‌باشد. داده‌ها در بخش کیفی با استفاده از روش تئوری اکتشافی جمع‌آوری و سپس با آزمایش مدل معادلات ساختاری در نرم‌افزار pls تحلیل شد. نتایج نشان داد که ۱۰ مؤلفه اساسی از جمله قابلیت نام تجاری و ارائه خدمات مطلوب از جمله خدمات آموزشی، بهبود دانش روان‌شناختی، آموزش مقدماتی و پیشرفته تحقیق، بهبود کیفیت فرایندهای آموزشی، راهنمایی شغلی مدون، فرهنگ یادگیری، شفافیت و کارایی فرایند اجرایی، توسعه از نظر فنی، ایجاد انگیزه در توسعه فردی مؤثر است.

**واژه‌های کلیدی:** نظام آموزشی، صنعت بیمه، توسعه فردی، مدیریت منابع انسانی

\* دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دماوند، دماوند، ایران

\*\* استادیار، دانشگاه فرهنگیان، گروه مدیریت آموزشی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

hosseinirasul@cfu.ac.ir

\*\*\* استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی،

رودهن، ایران

### مقدمه

صنعت بیمه در اقتصاد کشور یکی از بخش‌های پیشرو در بازار سرمایه است و یکی از صنایع پیشرو در زمینه رفاه اجتماعی، اشتغال‌زایی و کارآفرینی و افزایش ریسک‌پذیری در تولیدکنندگان می‌گردد، نیرو و چرخ به حرکت درآورنده این صنعت نیروی انسانی کارآمد است (Oyarhossein, 2019, 14). در جهان امروز، سرمایه انسانی، پیش‌نیاز تحول و توسعه در صنعت بیمه است، زیرا سرعت رشد و آهنگ تحول به کمیت و کیفیت نیروهای کارآمد بستگی دارد. توسعه آموزش اخلاق حرفه‌ای مدیران در توسعه منابع انسانی سازمان مؤثر است (Charkhab et al., 2020, 27). (Zaree, 2018, 39) توسعه منابع انسانی در سازمان‌ها به نوعی تعهد و انتظار متقابل و وظیفه دو سویه بین فرد و سازمان مبدل شده است. در چهارچوب این تعهد و انتظار متقابل، کارکنان باید ضمن نشان دادن التزام عملی به انجام وظایفی در راستای اهداف سازمانی، همچنین رفتار در چهارچوب نظام‌نامه آن، حقوق متقابلی را نیز برای خود تعریف کنند. بررسی رحمانی و محمدی چمردانی نشان می‌دهد که عوامل سازمانی، فنی و آموزشی باعث موفقیت دوره‌های آموزشی الکترونیکی می‌شوند (Rahmani et al., 2019, 26).

دانش امروز کارکنان ممکن است برای رفع نیازهای سال آینده کاربردی نداشته باشد از آنجا که تکنولوژی به سرعت رشد می‌کند. بنابراین کارکنان متخصص و ماهر هم در زمان کوتاهی پس از استخدام نیازمند دریافت دانش و مهارت می‌باشند. بنابراین می‌توان گفت سرمایه‌گذاری در ارتقای دانش نیروی انسانی در کنار به روز کردن ابزارآلات و سخت‌افزارهای سازمانی یکی از منطقی‌ترین و پر بازده‌ترین سرمایه‌گذاری‌های سازمانی است (Parch et al., 2016, 119). با توجه به نقش ارتقای نیروی انسانی در افزایش بازده سرمایه‌گذاری و رونق تولید و اقتصاد کشور، آموزش و ارتقای توسعه فردی کارکنان صنعت بیمه می‌تواند در افزایش بهبود عملکرد بسیار اثرگذار باشد البته نباید رابطه آموزش با احساس تثبیت جایگاه کارکنان (Nejati et al., 2020, 27) و بیماری‌هایی مانند کووید ۱۹ را که حتی مدیران و معلمان را متأثر نمود را نادیده گرفت (Ebrahimi, 2020, 27) پژوهش حاضر به بررسی وضعیت موجود مؤلفه‌های الگوی آموزش صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی می‌پردازد.

### مروری بر ادبیات نظری

#### تعاریف، مفاهیم و تاریخچه آموزش در سازمان

آموزش و بهسازی کارکنان اقدامی راهبردی است که در سطح فردی باعث ارزشمندی فرد،

در سطح سازمانی باعث بهبود و توسعه سازمان و در سطح ملی و حتی فراملی منجر به افزایش بهره‌وری، کارایی و اثربخشی می‌گردد. لذا، یکی از اقدامات زیربنایی که باعث کارآمدی سازمان‌ها می‌شود، ایجاد یا در اختیار گرفتن و توسعه پیوسته سرمایه انسانی از طریق آموزش و بهسازی آن است (Falahi, 2015, 26). با توجه به شرایط کشور در حال حاضر برنامه‌ریزان اسناد بالادستی در حوزه آموزش همواره باید خود را برای رویارویی با تحولات آماده سازند (Drucker, Translated by Rezaeenejad, 2013, 33). آموزش با هدف توسعه توانمندی‌ها و افزایش آگاهی انجام می‌شود (Hejazie, et al., 2010, 17). به طور کلی آموزش‌هایی را که در سازمان‌های مختلف ارائه می‌شود به دو بخش ذیل تقسیم می‌گردد.

الف) آموزش قبل از خدمت: آموزش قبل از خدمت به آموزشی که قبل از ورود یا استخدام فرد در سازمان به وی ارائه می‌شود می‌گویند. هدف اصلی این نوع آموزش‌ها افزایش یا ایجاد توانمندی‌ها و شایستگی‌های لازم در پرسنل می‌باشد تا از این رهگذر افراد برای تصدی مشاغل ویژه آماده شوند (Fathivjarghah, 2016).

ب) آموزش ضمن خدمت: کارکنان از طریق آموزش ضمن خدمت، مهارت‌ها، توانایی‌ها، دانش‌ها و نگرش‌هایی کسب می‌کنند که باعث کارایی و اثربخشی می‌گردد (Emami et al., 2017).

۱- برنامه توسعه شخصی: برنامه توسعه شخصی، ابزاری منسجم و موثر برای توسعه منابع انسانی است و در همسو شدن توسعه شایستگی‌های سازمانی و فردی مورد نیاز کارکنان برای تحقق توسعه حرفه‌ای آنان کمک می‌کند. بدین منظور، گسترش اجرای برنامه توسعه فردی می‌تواند یکی از شاخص‌های کیفی جهت توسعه حرفه‌ای کارکنان در سازمان‌ها محسوب گردد (Emami et al., 2017, 2).

الف) ابعاد توسعه شخصی کارکنان: توسعه شخصی در کارکنان ابعاد مختلفی را در بر می‌گیرد که در ادامه به ذکر آن‌ها پرداخته شده است.

ب) توسعه علمی پژوهشی: توسعه پژوهش به بررسی علم و حفظ عینیت در شناسایی و ایجاد راه‌حل‌های درست برای رفع مشکلات در سازمان کمک می‌کند. سازمان و نیروی انسانی شاغل در آن از اطلاعات جدید علمی و تجربی مربوط به حوزه سازمانی و شغلی خود مطلع و از طرفی به بهترین مهارت‌های روز پژوهشی دنیا برای پژوهش و تحقیق در مسائل خاص

سازمانی خود در جهت ایجاد راهکارهایی برای افزایش بازدهی، بازگشت سرمایه و کارایی سازمان مجهز می‌باشند (Fathivjarghah, 2016, 62).

۲- توسعه انگیزشی: هنگامی فعالیت‌های فرد در جهت پیشرفت ادامه می‌یابد که انتظار داشته باشد عملکرد او بسیار عالی ارزیابی شود. کسانی که انگیزه پیشرفت در آنان ضعیف است نیز تمایل دارند کارهایی را انجام دهند که از نظر میزان دشواری در حد متوسط باشند. ظاهراً می‌توان انگیزه پیشرفت را آموخت و این انگیزه منحصرأً و فقط در طی تجربه‌های دوران کودکی فرد کسب نمی‌شود؛ در سازمان‌ها نیز می‌توان نیاز به پیشرفت را با اجرای دوره‌های آموزشی مدیران پرورش داد (Mohammadzadeh, 2018, 42).

۳- اشتیاق شغلی: یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که باعث می‌شود افزایش بهره‌وری و کارایی و نیز احساس رضایت شغلی و فردی ایجاد گردد (Rezaeyan, 2015, 99). اشتیاق شغلی برخاسته از عوامل درونی و خصوصیات فردی از یک سو و عوامل فیزیکی و محیطی از سوی دیگر است. اشتیاق شغلی ناشی از عوامل درونی و خصوصیات فردی، در واقع سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال است. اشتیاق شغلی را می‌توان به عنوان احساسات کارکنان ناشی از ارزیابی از کار خود توصیف کرد. این می‌تواند منفی، مثبت، و یا در حد متوسط باشد. قضاوت ارزشی در مورد درجه لذت یک کارمند، ناشی از شغل خود که شامل هر دو اجزای عاطفی و شناختی است (Kunter, 2011, 295).

۴- توسعه فناورانه: ورود فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی به عرصه فعالیت‌های بشر و گسترش روزافزون آن در قرن حاضر، فرصت بسیار مغتنمی را فرا روی متولیان و متخصصان تعلیم و تربیت برای تغییر و بهبود روش‌های یاددهی و یادگیری، تعالی بخشی به اهداف تربیتی به ویژه امکان دسترسی آسان و سریع به اطلاعات بسیار زیاد و متنوع، ذخیره‌سازی و پردازش و بازساخت آن و در نهایت اصلاحات آموزشی قرار داده تا به نحو احسن و اکمل استفاده نمایند (Rahmani et al., 2017, 52).

### فرآیند توسعه فردی در سازمان

به صورت کلی فرآیند ایجاد یک برنامه توسعه فردی کارآمد از مراحل می‌گذرد و این مراحل اگرچه بطور معمول پشت سر هم می‌آیند لیکن در برخی سازمان‌ها ممکن است اولویت و زمان اجرای مراحل متغیر باشد. این مراحل عبارتند از:

جدول ۱. الگوهای برنامه توسعه فردی (Gholipour et al., 1397, 5)

Talle 1- Individual development program patterns (Source: Gholipour et al., 1397, 5)

ارائه دهنده Provider	الگو Pattern
دپارتمان تجارت آمریکا	* جمع آوری اطلاعات به منظور درک دقیق از اهداف توسعه‌ای حال و آینده فرد * طراحی پیش‌نویس برنامه توسعه فردی * هماهنگی با مافوق و تأیید نهایی * بازنگری مستمر برنامه
پارک‌های ملی آمریکا	* آگاهی مافوق و فرد از اهداف شغلی و مهارت‌ها * بحث و تبادل نظر و شناسایی نقاط قوت * تعیین نیازها و تعریف اقدامات توسعه‌ای * اجرای مشارکتی * بازخورد
اداره گارد ملی آمریکا	* هماهنگی بین فرد قابل توسعه و مافوقش * مرور نقاط قوت و ضعف فرد با لحاظ عملکرد کنونی * تعیین شکاف بین شایستگی‌های موجود و عملکرد مورد انتظار * مشخص کردن نیازهای آموزشی و فعالیت‌ها و اقدامات توسعه‌ای * تنظیم یک برنامه عملیاتی به تفکیک هر شایستگی و تعیین شیوه‌ها و امکانات آموزشی * تعیین مهلت دستیابی به نتایج مورد انتظار
دانشگاه واشنگتن	* تعیین اهداف یا شایستگی، در جهت دستیابی به هدف توسعه، * تعیین اهداف توسعه در جهت نیل به شایستگی‌های مورد انتظار * تعیین اقدامات توسعه در جهت دستیابی به هدف توسعه * تعیین منابع و الزامات مورد نیاز * اندازه‌گیری میزان پیشرفت، تعیین یادگیریهای کلیدی و کاربردی
فورد هام	* در نظر داشتن اهداف سازمانی * تعیین اهداف فردی * تعیین نیازهای یادگیری و حرفه‌ای فرد * سنجش و اندازه‌گیری میزان موفقیت
کمیسون مقررات هسته‌ای آمریکا	* تعیین عملکرد مطلوب * شناسایی مهارت‌های مورد نیاز * تعیین شکاف بین دانش، مهارت * تعیین اهداف سازمان و اهداف توسعه‌ای فرد * اخذ بازخور از مقام مافوق و شناسایی فرصت‌های یادگیری * تهیه پیش‌نویس برنامه توسعه فردی تایید مقام مافوق
دفتر معاونت حوادث آمریکا	* تعریف شایستگی‌ها و مسئولیت‌ها * شناسایی اهداف فردی و سازمانی * تعیین فعالیت‌های توسعه‌ای * تدوین رویه‌های اجرایی
دانشگاه سینسیناتی	* ایجاد فضای ارتباطی موثر * تعیین نقاط قوت و ضعف * تعیین اهداف توسعه‌ای * تعیین فرصت‌های توسعه * تدوین برنامه * سنجش پیشرفت فرد و ارائه بازخور
دانشگاه برکلی	آگاهی از مسیرهای شغلی * خودارزیابی، * و توسعه مهارت‌ها
دانشگاه ییل	* تعیین اهداف حرفه‌ای * تعیین نقاط قوت و فرصت‌های توسعه * طراحی عملیاتی برنامه توسعه فردی و تعیین گام‌های اجرایی * اجرای برنامه با مشارکت مافوق
برایسون	* بررسی (در حال حاضر کجاست، چه مسیر شغلی را پیش رو دارد و نیازهای آموزشی او در آینده چیست) * اقدامات توسعه‌ای برای پاسخگویی به نیازهای آموزشی تبیین می‌شود * اقدام (نجام طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های آموزشی) * نتایج (تعیین میزان دستیابی به اهداف)

(۱) نیازسنجی: نیازسنجی فرآیندی است که از طریق آن اطلاعات لازم در مورد نیازهای آموزشی کارکنان جمع‌آوری و تحلیل می‌شود. نیازسنجی در واقع باید بتواند به دو سؤال زیر پاسخ دهد:

- چه کسی به آموزش نیاز دارد؟

- چه آموزشی مورد نیاز است؟

(۲) برنامه‌ریزی: فرایند شناسایی و ردیابی کارمندان با پتانسیل بالاست که قادر به پر کردن موقعیت‌های مدیریت ارشد در زمانی است که خالی می‌شوند. بسیاری از سازمان‌ها موجب دامن زدن به روند کوچک سازی از طریق برنامه‌های اولیه بازنشستگی می‌شوند. وقتی موقعیتی در بالای سازمان خالی می‌شود، بسیاری از مدیران میانی و اغلب غیرآماده برای مسئولیت‌های سطح بالا را تعیین می‌کنند

(۳) اجرای برنامه: یک اجرای مناسب دارای جامعیت است. وقتی برنامه‌ای طراحی می‌شود در روی کاغذ همه‌چیز آسان می‌نماید اما تبدیل برنامه به عمل و به اجرا در آوردن آن یک کار بسیار سخت است. این مهم نیازمند تجربه کافی و دقت و تخصص بالای مدیران است (Rezaian, 1393, 99). در اجرای برنامه توسعه‌فردی باید آموزش‌ها به گونه‌ای عملی و کاربردی ارائه گردد که در نهایت بازده آموزش و طرح توسعه فردی منجر به توسعه افراد گردد. در اینجا هدف تنها یادگیری نیست بلکه استفاده از محتوای‌های آموزشی جهت افزایش مهارت‌های شغلی و شخصی و تبدیل شدن آن به رشد و توسعه در نهاد فردی و سازمانی است.

(۴) نظارت و ارزشیابی: ارزشیابی فرایندی برای قضاوت درباره شایستگی یا ارزش چیزی به حساب می‌آید. هدف اصلی از ارزشیابی حرفه‌ای، تولید اطلاعاتی است که می‌تواند در طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌ها برای بالابردن کیفیت زندگی مورد استفاده قرار گیرد. ارزشیابی ممکن است در اشکال مختلف نظیر: ارزیابی نیازمندی‌ها، ارزشیابی فراگیران، ارزشیابی کارکنان، ارزیابی اثربخشی، تحلیل هزینه‌ها و سودمندی و دیگر انواع آن صورت گیرد. ارزشیابی مطالعه‌ای است که برای کمک به مخاطبان، در جهت قضاوت و بهبود ارزش بعضی از اهداف تربیتی، طراحی و هدایت شده است.

## روش‌شناسی پژوهش

### روش تحقیق

در پژوهش حاضر از روش تحقیق اکتشافی (کیفی - کمی) استفاده شد. در گام نخست برایکاش و سازه‌ها و ارتباط بین آن‌ها از روش کیفی استفاده شده و در گام بعد روش کمی برای



بررسی وضعیت موجود مؤلفه‌ها مورد استفاده قرار گرفت. جمع‌آوری داده‌ها در طی دو بخش کلی انجام شد. در مرحله اول، داده‌های کیفی با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختار یافته فردی جمع‌آوری شدند و در مرحله دوم، داده‌های کمی به وسیله پرسشنامه ۸۵ سؤالی محقق ساخته بر اساس مقوله‌ها و مفاهیم به دست آمده از مصاحبه‌ها گردآوری شدند. با رجوع به نظر متخصصان و اساتید از روایی ابزار اندازه‌گیری، در سنجش متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل شده است. همچنین مقدار آلفای کرونباخ برای کل سوالات پرسشنامه ۰/۹۷ به دست آمد.

### جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

به منظور انجام نمونه‌گیری در مرحله کیفی، از نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد جامعه حاضر در مرحله کیفی ۲۱ نفر از خبرگان حوزه بیمه فعال در بخش آموزش در شهر تهران تشکیل دادند. در مرحله بعد جامعه آماری این پژوهش در مرحله کمی کارشناسان آتیه‌سازان حافظ شهر تهران بودند. برای استخراج گروه نمونه از این جامعه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای تعداد ۱۶۳ نفر انتخاب شد.

### ابزار جمع‌آوری داده‌ها

در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته و مصاحبه استفاده شده است.

### روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها روایی پرسشنامه

روایی پرسشنامه توسط خبرگان و اساتید صاحب فن در این حوزه مورد تأیید قرار گرفته است.

### پایایی پرسشنامه

در ابتدا جهت انجام آزمون‌های آماری، جهت تأیید قابلیت اعتماد یا پایایی پرسشنامه آلفای کرونباخ محاسبه شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که ضریب آلفای کل پرسشنامه ۰/۸۴ می‌باشد که ابزار استفاده شده از پایایی مطلوبی برخوردار است.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

بدین ترتیب برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل تفسیری رویکرد مقایسه مداوم

استرواس و کوربین استفاده شد. در این پژوهش جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها به طور همزمان صورت گرفت. بر اساس این روش، بعد از اینکه هر مصاحبه انجام می‌شد، آن را از نوار ضبط شده به روی برگه‌ها ثبت شد و کدگذاری صورت گرفت. در گام اول از تحلیل اطلاعات که کدگذاری باز است ابتدا داده‌ها خط به خط خوانده و کدهای باز استخراج گردید. کدهایی اشتراک مفهومی داشتند در ذیل یک مقوله جای گرفتند و بدین ترتیب مقولات متعددی شکل گرفتند. بر اساس مفاهیمی که در این گام حاصل گردید مقوله‌های اولیه شکل گرفتند. نتیجه این مرحله، تقطیر و خلاصه کردن انبوه اطلاعات کسب شده از مصاحبه‌ها به درون مفاهیم و دسته‌بندی‌هایی است که در این سؤالات مشابه هستند. کدگذاری باز، موضوعات و مفاهیم را از عمق داده‌ها به سطح آورد. این موضوعات و مفاهیم از پرسش اولیه پژوهش و مفاهیم در ادبیات و یا واژه‌های مورد استفاده مصاحبه اخذ شده‌اند. کدگذاری باز و مقوله‌پردازی داده در جهت شناسایی معیارها و زیرمعیارهای الگوی نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی صورت گرفت

با توجه به راهنمای ارائه شده توسط (1998) strauss and crane با تفکیک متن مصاحبه به عناصر دارای پیام در داخل خطوط و پاراگراف‌ها تلاش شد تا کدهای باز استخراج شوند. در مرحله دوم که کدگذاری محوری است، مقوله اصلی به تدریج تعیین و سپس سایر مقوله‌ها در قالب پنج خوشه بزرگ شرایط علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای، شرایط محیطی و پیامدها دسته‌بندی شدند. در نهایت در مرحله کدگذاری انتخابی روابط بین مقولات آشکار و الگوی پارادایمی نظریه برخاسته از داده‌ها شکل گرفت. لازم به ذکر است که کدهای باز فراوانی به دست آمد، ولی بعد از هر مرحله طبقه‌بندی و بررسی داده‌ها مفاهیم تکراری حذف و مفاهیم مشابه در هم ادغام می‌شدند. باید اضافه کرد که تجزیه و تحلیل داده‌ها با دقت بیش از ده بار جهت رسیدن به اشباع نظری مقوله‌ها انجام شد. روش تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، در بخش داده‌های حاصل از مصاحبه از روش اکتشافی (کیفی- کمی) و کدگذاری بر اساس روش داده بنیاد استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

برای جمع‌آوری داده‌های بخش کیفی تعداد افراد مصاحبه شونده بر اساس اصل اشباع

جدول ۲. مقوله‌ها و مفاهیم استخراج شده از مصاحبه‌ها

Table 2: Categories and concepts extracted from interviews

مقوله‌ها	مقوله‌های مربوط به عناصر
Categories	Categories questions related to the elements
مقوله یک: توانمندی برند سازی و ارائه خدمات مطلوب	- خلاقیت در معرفی خدمات - تنوع و تازگی در شیوه‌های تبلیغات - تخصص در اصول روابط - مهارت در بیان و سخنرانی - سرعت و دقت در کار - تعهد حرفه‌ای به آموزش در صنعت بیمه - اطلاعات حقوقی و سازمانی کافی
مقوله دو: ارتقای علم روانشناسی	- روان‌شناسی یادگیری و حافظه - روان‌شناسی انگیزش - روان‌شناسی سازمانی - روان‌شناسی تبلیغات
مقوله سه: آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش	- آموزش اولیه و حرفه‌ای روش تحقیق - آشنایی با تحلیل و گزارش‌های آماری - آشنایی و مهارت در نرم‌افزارهای تحلیل آماری مهم در بیمه - توانمندی انجام عملی تحقیقات بویژه در حوزه برند بیمه
مقوله چهار: ارتقای کیفیت فرآیند‌های آموزشی	- به کارگیری ظرفیت دانشگاهی جهت افزایش دانش و آگاهی در صنعت بیمه - به کارگیری فناوری‌های نوین در آموزش - ارتقای جذابیت فرآیند آموزش - توزیع مستمر منابع علمی متنوع - ارتقای فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش - مشارکت کارکنان در آموزش و یادگیری - برنامه‌ریزی اردوهای علمی تجربی
مقوله پنج: راهنمایی شغلی مدون	- تشکیل مرجع راهنمایی اطلاعات حقوقی در بیمه - به کارگیری نخبگان در صنعت بیمه - تدوین سیستم ارشاد کارکنان در امور اداری - امکان ارتباط سریع علمی و تجربی با کارشناسان ارشد راهنما در سازمان
مقوله شش: فرهنگ یادگیری	- تشویق نوآوری‌های آموزشی - فرصت کارکنان برای بیان ایده‌ها و انتقادات ارتباط و مبادله اطلاعات بین واحدها سازمان - یادگیری جمعی و اشتراک دانش فرهنگ مشارکتی و جو حمایتی در یادگیری سازمانی مشارکت فراگیر کارکنان در تغییر و آموزش با توجه به تخصص
مقوله هفت: شفافیت و کارایی فرآیند اجرایی	- انتشار نتایج نظر سنجی‌ها به صورت شفاف - تدوین قوانین حامی توسعه فردی - آموزش بر اساس طرح درس ناظر بر نیازهای سازمان

- جلسات دوره‌ای هماهنگ سازی بین بخشی و درون بخشی	
- حذف بروکراسی غیر ضروری در اقدامات آموزشی	
- طراحی و پیاده‌سازی مداخلات اصلاحی و پیشگیرانه	
- تدوین نظام شفاف‌سازی کیفیت و کمیت رویه‌های اجرایی	
- توسعه و ارتقای دانش تکنولوژیکی	
- ارتقای سرعت در انجام امور اداری	مقوله هشت:
- توان حذف رویه‌های غیر ضروری و وقت گیر کاغذی در سازمان	توسعه فناورانه
- اشتراک گذاری آسان دانش به کمک فناوری‌های نوین	
- توسعه فضای سایبری و بانک اطلاعات بیمه‌ای افراد و سازمان‌ها	
- ارتقای انگیزه و کاهش فرسودگی شغلی	
- افزایش انگیزش ارتقا شغلی افزایش تعهد به سازمان و کاهش ترک شغل	مقوله نه: توسعه
- و کم کاری	انگیزش
- افزایش رفتار شهروندی در سازمان	
- کاهش هزینه های جبرانی و کنترلی	
- طراحی سیستم ارزشیابی عملکردی کیفی	
- کمی دقیق	
- ایجاد کمیته سنجش عملکرد و اعمال بازخورد متناسب با رتبه بندی عملکرد	مقوله ده: سیستم
- طراحی سامانه اطلاعاتی مقاوم به ظاهر سازی و رفع تکلیف	بازخورد شفاف
- مصونیت سازمانی و عملکرد تخصصی مستقل تیم ارزشیاب در سازمان	
- بازخورد علنی و موثر در فضای رقابتی سازمان	
- رتبه بندی شغلی بر اساس عملکرد	

تعیین شد (۲۱ نفر) از خبرگان، متخصصین و افراد آگاه در زمینه نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی در تکنیک دلفی مشارکت کردند. در نهایت با توجه به پیشنهاد صاحب‌نظران و خبرگان و همچنین موافقت اساتید راهنما و مشاور، مؤلفه‌های استخراج شده با عنوان ذیل، جهت بررسی مؤلفه‌ها و شاخص‌های نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی، مورد ارزیابی قرار گیرد. نتایج کدگذاری محوری شامل مؤلفه‌های ذیل به عنوان مؤلفه‌ها و شاخص‌های نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی، جهت ارزیابی در بخش کمی، مورد تأیید قرار گرفت در تحلیل پرسشنامه تهیه شده توسط محقق در خصوص عوامل، ابعاد و مؤلفه‌های الگوی آموزش صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی، دو وضعیت موجود و مطلوب از دیدگاه پاسخ دهندگان مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن در ذیل آمده است.

جمع‌بندی در خصوص عوامل، ابعاد و مؤلفه‌های مدل نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی، ۴ عامل، با اولویت بالا مطرح گردید. این عوامل عبارتند از: اولویت اول: مؤلفه ارتقای کیفیت فرآیندهای آموزشی، اولویت دوم: مؤلفه سیستم بازخورد شفاف، اولویت سوم:

مؤلفه آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش، اولویت چهارم: مؤلفه ارتقای دانش روان‌شناسی.

### بحث و نتیجه‌گیری

در عصر حاضر، در میان سازمان‌ها عامل یادگیری، رمز اساسی بقا و پایداری سازمان و ماندن در رقابت است. حیات سازمان‌ها وابسته به دانش و مهارت‌های گوناگونی است که کسب می‌کنند (Lee, 2010). هرچه دانش و مهارت‌های اکتسابی به هنگام و بهینه باشد، قدرت سازگاری سازمان‌ها با محیط متغیر نیز بیشتر می‌شود. سازمان‌ها، بدون یادگیری از تجربیات خود و دیگران توان مواجهه اثربخش با چنین شرایطی را نخواهند داشت، لذا آموزش به عنوان یکی از مهترین وسیله‌های افزایش یادگیری به یکی از اصلی‌ترین چالش‌های سازمان‌ها بدل شود. بر این اساس هدف از پژوهش حاضر بررسی وضعیت موجود مؤلفه‌های الگوی آموزش صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی می‌باشد. مطابق با یافته‌های تحقیقات پیشین و مبانی نظری برخی مؤلفه‌ها استخراج شدند که عبارت بودند از ارتقای کیفیت فرآیندهای آموزشی، سیستم باز خورد شفاف، آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش، توسعه انگیزشی و راهنمایی شغلی بدون، فرهنگ یادگیری، ارتقای دانش‌روان‌شناسی، شفافیت و کارایی فرآیند اجرایی اولویت هفتم توسعه فناوریانه، توانمندی برندسازی و ارائه خدمات مطلوب. که بر اساس فرآیند کدگذاری اطلاعات حاصل از مصاحبه با ۲۱ نفر از خبرگان و دانشگاهیان متخصص در حوزه بیمه و آموزش کشور که شامل ۵۶ مفهوم است که تحت ۱۰ مقوله قرار گرفته اند.

نتایج نشان داد که مقدار Sig با احتساب داده‌های گمشده برای هر دو گروه (وضع موجود و وضع مطلوب) در تمامی ابعاد کمتر از ۰/۰۵ است. یعنی وضع موجود و وضع مطلوب در یک سطح نبوده و اختلاف دارند. به این ترتیب مشخص است که باید فاصله بین وضع موجود و مطلوب کاهش یابد. در واقع می‌توان نتیجه گرفت که نمی‌توان فرض برابری وضع موجود و وضع مطلوب را قبول کرد و این یعنی بین وضع موجود و وضع مطلوب اختلاف معناداری وجود دارد. اگر حد بالا و پایین هر دو مثبت باشند در این صورت میانگین گروه اول از میانگین گروه دوم بزرگتر است. اگر حد بالا و پایین هر دو منفی باشند در این صورت میانگین گروه دوم از میانگین گروه اول بزرگتر است. اگر حد بالا و پایین یکی مثبت و یکی منفی باشند در این صورت میانگین‌های دو گروه با هم تفاوت معناداری ندارد. در فرضیه بالا حد بالا و پایین هر دو مثبت هستند. بنابراین میانگین گروه دوم یعنی وضع مطلوب بزرگتر از میانگین گروه اول یعنی وضع موجود است و تأیید

شد که این اختلاف از نظر آماری معنادار است. این امر در تمامی ابعاد و مؤلفه‌ها تأیید گردید. مقوله ارائه خدمات مطلوب به معنای انگیزش شغلی و علاقه به کار در بیمه، مشارکت علمی در دوره‌های آموزشی، تعهد حرفه‌ای به مشتریان صنعت بیمه، سرعت و دقت در کار و اطلاعات حقوقی و سازمانی کافی است.

مقوله راهنمایی شغلی مدون به معنای ارتقای فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش، تشکیل مرجع راهنمایی اطلاعات، حقوقی در بیمه، به کارگیری نخبگان علمی و تجربی در صنعت بیمه، تدوین سیستم ارشاد کارکنان در امور اداری، امکان ارتباط سریع علمی و تجربی با کارشناسان ارشد راهنما در سازمان است. از طرفی از دیگر اقدامات می‌توان به چاپ و انتشار مستمر روش‌های برآورده سازی و قوانین مربوطه پرداخته شود و در اختیار مدیران و کارکنان سازمان قرار گیرد. مقوله شفافیت اجرایی به معنای انتشار نتایج نظرسنجی‌ها به صورت شفاف، طراحی و پیاده‌سازی مداخلات اصلاحی و پیشگیرانه، تدوین نظام شفاف‌سازی کیفیت و کمیت رویه‌های اجرایی و تیم‌های پایش و ارزیابی متشکل از کارشناسان ستادی و دانشگاهی است که سازمان بیمه نیز مستثنی نیست. مقوله توسعه انگیزشی به معنای کاهش فرسودگی شغلی، افزایش انگیزش شغلی و علاقه به کار، افزایش تعهد به سازمان و کاهش ترک شغل و کم کاری، افزایش رفتار شهروندی در سازمان و کاهش هزینه‌های جبرانی و کنترلی است. از طرفی در سازمان‌هایی که کارکنان انگیزه شغلی ندارند، تنها راه حل باقیمانده برای پیشگیری از آسیب کنترل و هزینه‌های جبرانی است در صورتی که این هزینه‌ها می‌تواند در ارتقای هرچه بیشتر سازمان به کار گرفته شود. در تبیین مقوله سیستم بازخورد شفاف می‌توان گفت: اگر ارزشیابی و بازخورد و پیامدهای متفاوتی علی‌رغم عملکرد متفاوت افراد در جامعه و در خود سازمان‌ها وجود نداشته باشد، انگیزه کافی برای تغییر رفتار و تلاش برای رعایت قوانین سازمان و انجام وظایف سازمانی از بین خواهد رفت. تشکیل یک کمیته ارزیاب که مصونیت سازمانی دارد، جهت ارتقای سیستم بازخورد شفاف، ارتقای سیستم‌های تشخیصی کمی کیفی پیشنهاد می‌شود. جهت بهبود سازوکارهای ایجاد و ارتقای کیفیت فرآیندهای آموزشی، ارتقای جذابیت آموزش و افزایش انگیزه مشارکت کارکنان توصیه شده و به منظور بهبود سازوکارهای ایجاد و ارتقای آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش ارتقا و بهبود ارتباط بین بخشی با سازمان‌های دیگر برای سهولت در اجرای تحقیقات پیشنهاد می‌شود.

## پیشنهادات

- \* سازمان‌ها موظف هستند یک درصد از بودجه سالیانه خود را صرف پژوهش نمایند پیشنهاد می‌گردد رقمی نیز برای آموزش در نظر گرفته شود.
- \* لازم است سازمان‌ها به بحث آموزش به طور جدی ورود پیدا کنند چون آموزش سرمایه گذاری می‌باشد هزینه نیست.
- \* پیشنهاد می‌شود چنانچه تصمیم‌گیرندگان سطوح بالایی هر سازمان برای رسیدن به بحث کارایی و اثربخشی از تمام پرسنل خود با توجه به جایگاه و سواد آنها نیاز سنجی آموزشی به عمل آید.
- \* مدیران تصمیم‌ساز و همچنین مدیران ارشد سازمان که در خصوص تصمیم‌گیری اقدام می‌کنند می‌بایست تلاش نمایند با توجه به برنامه‌ریزی سازمان مورد نظر در راستای تبدیل سازمان به سازمان یادگیرنده، سازمان یاددهنده و همچنین چابک سازی سازمان اقدام شود.
- \* با توجه به شرایط اقتصادی حاکم بر جامعه پیش‌بینی نرخ رشد منفی ۳ درصد بر اثر شیوع ویروس منحوس کوید ۱۹ می‌باشد که لازم است نگاه و توجه ویژه‌ای به سازمان‌ها در خصوص آموزش شود.
- \* شایان ذکر است شرکت‌های خدماتی از جمله بیمه توجه جدی‌تری به این امر داشته باشند.

سهم مشارکت نویسندگان: پیروزیخت، چارچوب کلی طرح را برنامه‌ریزی کرده، پروژه را آغاز کرده، طرح را اجرا، نتایج را تحلیل و یافته‌ها را گزارش کرده است و همچنین ویرایش محتوایی، ارسال مقاله و اصلاحات را بر عهده داشته است. استاد راهنما به عنوان نویسنده مسئول به همراه استاد مشاور بر فرآیند اجرای طرح نظارت داشته و راهنمایی لازم را انجام داده‌اند یافته‌ها، مرور و تأیید نسخه نهایی مورد تأیید نویسندگان است.

سپاسگزاری: نویسندگان از همه همکاران و اساتید عزیز که در این تحقیق به ما کمک کرده‌اند، تشکر می‌کنند.

تضاد منافع: هیچگونه تعارضی در منافع بین نویسندگان وجود ندارد.

منابع مالی: همه هزینه‌های این پژوهش بر اساس اعتبارات شخصی پژوهشگران انجام شده است.

## References

- Charkhab, M., Hosseinpour, M., & Nasiri, M. (2020). Provide a Framework for Developing the Professional Ethics of Managers with a Future Research Approach. *Journal of Educational Sciences (JEDUS)*, 27(2), 201-224. [Persian]
- Ebrahimi, S. (2020). Evaluation of teachers generalized anxiety disorder during the COVID-19 pandemic. *Journal Education Science*, 27(2), 45-68. [Persian]
- Emami, M., Gholipour, R., Sohrabpour, E., & Delavari, G. (2017). Assessing job fit and its relationship with organizational commitment of employees.

- Management and Human Resources in the Oil Industry*. 4(10), 149-169. [Persian]
- Ezaeyan, A. (2015). *Fundamentals of Organizational Behavior Management. The tenth edition*. Samat. Press. (Translated by Rezaeenejad), 33. [Persian]
- Fathivajarghah, K. (2016). *In-service training planning for employees*. Tehran: Samat Publications. [Persian]
- Fathivajarghah, K., khorasani, A., & Dousti, H. (2013). Needs assessment and training gap analysis of employees of an insurance company and development of their training needs based on the standard skill model. *Insurance Research Journal (Insurance Industry)*. 27(4), 451-469. [Persian]
- Hejazie, S., Pardakhti, M., & Shahpasand, M. (2010). *Teacher professional development approaches-Tehran*, University of Tehran. 33. [Persian]
- Lee, J. B. (2010). Developing a Professional Development Program Model Based on Teachers' Needs. *Professional Educator*, 12(4), 9-58.
- Mohammadzadeh, R. (2006). *Comparison of male students of the Shahid Chamran University of Ahvaz with different learning styles in terms of personality traits*. Master Thesis: Shahid Chamran University of Ahvaz. [Persian]
- Nejati, T., Parsa, A., & Farhadi-rad, H. (2020). Job Career Success by Human Resource Training. *Journal of Education Science*, 27(1), 95-118. [Persian]
- Oyarhossein, H. (2019). *Training and improving human resources with an approach to the insurance industry*. Tehran: Hak Publishing Pres., 14 [Persian]
- Parch, M., Rouzbehani, R., Didehvar, A., & moomtaz, H. (2016). A comprehensive book of management. Tehran: Mehraban Book Press. 119. [Persian]
- Rahmani, G., Mivahedinia, N., & Salimi, G. (2011). Conceptual model of educational maps of information and communication technology education. *Journal of Knowledge and Research in Education Science*. 20(11), 49-66. [Persian]
- Rahmani, M., & Mohamadichemardani, H. (2019). Identifying Effective factors in Success of E-Learning Courses. *Journal Education Science*, 26(1), 137-154. [Persian]
- Sablok, G., Stanton, P., Bartram, T., Burgess, J., & Boyle, B. (2017). Human Resource Development Practices. Managers and Multinational Enterprises in Australia: thinking globally. *Education & Training*, 59(5), 8-23.
- Zaree, E. (2018). *The relationship between knowledge sharing and innovation capability in academic libraries*. Master Thesis in Allameh Tabatabai Uni. of Tehran, 39. [Persian]

