

Presenting a model for the development of individual training in employees of insurance industry

Mohammad Hajpirozbakht: PhD student in Educational Management, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Damavand Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Seyed Rasoul Hosseini*: Faculty member, Department of Educational Management, Farhangian University, Tehran, Iran.

Mahmood Safari: Faculty member, Department of Educational Science, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Rodhen Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Abstract: The purpose of this study was to design a model of insurance industry education with an individual development approach in Tehran. The research method was qualitative mixed method using grounded theory, and for the quantitative phase of the study, structural equation modeling was used. The research population in the quantitative phase included 21 elite professors in educational planning, and the population in the quantitative phase involved 163 officers of Atieh Sazan Hafez Company in Tehran in year 2020 who were selected by cluster random sampling method. The research tools were a semi-structured interview, and a researcher-made questionnaire used to assess the educational model with an individual development approach in insurance employees. The data in the qualitative phase were collected using the grounded theory and then analyzed by testing the structural equation model in SmartPLS software. According to the results, 10 components were identified. The results of exploratory analysis yielded the following basic categories: branding capability and providing desirable services, improving psychological knowledge, basic and advanced research training, improving the quality of educational processes, codified career guidance, learning culture, transparency and efficiency of the executive process, technological development, and development of motivation and transparent feedback system. These categories also showed a good factor load in exploratory factor analysis and formed 10 factors. Also, the path analysis of the relationship between variables showed that all direct and indirect paths of the model were significant. Finally, the model showed good validity and fit.

Keywords: Education system, Insurance industry, Personal development.

***Corresponding author:** Faculty member, Department of Educational Management, Farhangian University, Tehran, Iran.

Email: hosseinirasul@cfu.ac.ir

مقدمه

امروزه وجود نیروی انسانی متخصص و کارآمد، زمینه توسعه فعالیت‌ها و تحول در صنعت بیمه را فراهم کرده است. به طوری که یکی از وجوه تمایز کشورهای پیشرفته از کشورهای در حال توسعه، میزان گسترش و نفوذ بیمه و پوشش خطرات بیمه‌ای از این طریق قلمداد می‌شود (ابراهیمی 1394). در حال حاضر، در بسیاری از کشورها صنعت بیمه به یکی از بازوهای قوی مالی تبدیل شده است و تأثیر عمیقی بر امور اقتصادی آنها دارد، به طوری که وجود کارشناسانی که در زمینه‌های مختلف بیمه آموزش دیده و دارای تحصیلات عالی باشند برای پیش برد اهداف این صنعت ضروری است. استخدام و حفظ افراد با استعداد در صنعت بیمه به یک ریسک تجاری تبدیل شده و سازمان‌های بیمه را در سراسر جهان به رقابت می‌طلبد (سایت بیمه ایران 1389).

طی یک بررسی کلی به لحاظ رشد بهره‌وری صنعت بیمه؛ بهره‌وری نیروی کار صنعت بیمه طی دوره 1381-1394 عموماً روند نزولی را طی کرده است؛ بطوری که، متوسط رشد طی دوره 3/2- درصد را نشان می‌دهد؛ از دلایل اصلی کاهش بودن روند بهره‌وری نیروی کار و به تبع آن بهره‌وری کل عوامل تولید می‌توان به موارد ذیل اشاره داشت: عدم تناسب دانش مهارت توانایی یا ویژگی‌های شخصیتی با شغل؛ بی‌ثباتی مناصب مدیریت ارشد؛ عدم تناسب آموزش با نیازهای شغلی کارکنان؛ عدم وجود فرآیند رسمی شناسایی، توسعه و نگه‌داشت استعدادها؛ عدم وجود فرآیندهای رسمی جانشین‌پروری؛ عدم برخورداری از دانش تخصصی (زارعی و ولی‌نیا 1396).

یکی از عوامل مهم در کاهش این بهره‌وری پایین ضعف آموزش است؛ لذا انتخاب صنعت بیمه به دلیل شناسایی و برنامه‌ریزی مدل آموزشی موثر در این صنعت بود. صنعت بیمه یکی از مهم‌ترین بخش‌هایی است که علاوه بر کارکرد اقتصادی، در پیشگیری و مدیریت خطر و نیز تامین ایمنی و آرامش خاطر برای فعالیت‌های مختلف بشر نقش شگرفی ایفا می‌کند. امروزه که جامعه بشری به عصر الکترونیک و فناوری اطلاعات گام نهاده است، شبکه‌های اینترنتی و

مخابراتی ارتباطات میان مردم کشورها را سرعت بخشیده‌اند و از این پس یک بازرگان حرفه‌ای برای بستن قرارداد خرید و یا فروش نیازی به مسافرت و صرف هزینه و اتلاف وقت ندارد بلکه با بهره‌گیری از خدمات تجارت الکترونیک می‌تواند امور تجاری خود را در کوتاه‌ترین زمان و با حداقل انرژی به انجام رساند، فناوری کنونی به نحوی است که مرزهای فیزیکی کشورها برای فعالان اجتماعی و نهادهای مدنی به تدریج رنگ می‌بازند و خواسته و ناخواسته جهان کوچک شده، پدیده "دهکده جهانی" شکل می‌گیرد (آندزولیس پاناپولوس و راپ 2018).

آموزش برای سازمان یک نیاز ضروری و مستمر است، آموزش با هدف یادگیری انجام می‌گیرد، اما در صنعت بیمه یادگیری چه مواردی ضرورت دارد، برخی تحقیقات به این مهم پرداخته‌اند از جمله ترک زاد و ترک زاد (1395) که نیازهای یادگیری صنعت بیمه را نیازهای نگرشی سپس نیازهای دانشی و نیازهای مهارتی تشکیل می‌دهند، از طرفی فتحی و اجارگاه و همکاران (1391) مهمترین مسئله را ضعف در هماهنگی مهارتی شاغل با مقتضیات شغل و فقدان سواد لازم را عامل اصلی وجود شکاف آموزشی و بهره‌وری پایین در صنعت بیمه عنوان می‌کنند و همان‌طور که می‌دانیم راهکار برآورده ساختن نیازهای دانشی و مهارتی جز انتقال دانش و تجربه چیز دیگری نیست و این مهم به وسیله آموزش پدید می‌آید و هدف این تحقیق رسیدن به مدل آموزشی مناسب مبتنی بر نیازهای آموزشی کشف شده در تحقیق و اعتباریابی آن بر اساس مدل‌یابی کمی است تا بدان وسیله الگویی از آموزش برای رسیدن به اهداف و افزایش بهره‌وری صنعت بیمه باشد.

مسئله آموزش موثر در بیمه از جهت ارائه خدمات با کیفیت توسط کارگزاران بیمه، اطلاع‌رسانی بهتر و استفاده از فنون روز بازاریابی بیمه و بهبود روابط عمومی با مخاطبان و کاهش ریسک منابع انسانی مخدوش‌کننده سازمان بیمه، به ارائه خدمات بهتر به مشتریان کمک می‌کند. در عصر حاضر، سرعت تغییر و تحولات به گونه‌ای است که مدل‌ها و تئوری‌های قبلی به سرعت نقض می‌شوند و مبتکران و خلاقان جوامع هر روز روش‌ها و تکنیک‌های نو عرضه می‌

کنند(هیرش 2013). حال این سوال پیش می‌آید که با علم به وقوع این تحولات، جامعه ما، صنعت بیمه کشورمان، شرکت‌های بیمه و به طور خاص مهم‌ترین عامل تاثیرگذار آن یعنی نیروی انسانی صنعت بیمه خود را با دگرگونی‌ها و تغییرات محیطی و ارتباطی هماهنگ ساخته است یا آن که به مقابله با این تحولات پرداخته، و یا حتی گاهی بدون توجه از کنار آن‌ها می‌گذرد؟ برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی صنعت بیمه به نحوی طراحی و پیشنهاد شده است تا بتوان با بهره‌گیری از آموزش‌های فنی و تخصصی بیمه‌ای و آموزش‌های عمومی، کارکنان صنعت بیمه را برای ایفای وظایف خود در طرح تحول صنعت بیمه کشور مجهز کرد. دوره‌ها معمولاً مشتمل بر دوره‌های آموزش عمومی، دوره‌های آموزش مدیریتی، دوره‌های آموزش بیمه‌ای، دوره‌های آموزش خارج از کشور، سمینارها و کارگاه‌های آموزشی است؛ در ضمن، معرفی کارکنان به منظور شرکت در دوره‌های آموزشی بیمه‌ای باید براساس نیازهای آموزشی آنها و منطبق بر شرح وظایف هر یک از معرفی شدگان باشد (رفوا و همکاران 1392).

آموزش بر اساس توسعه فردی انتظار می‌رود به دلیل اینکه مبتنی بر نیازسنجی آموزشی، ارزیابی نیازهای آموزشی و اولویت‌بندی آنها، تعیین اهداف آموزشی، تدوین برنامه مناسب جهت تحقق اهداف تعیین شده، اجرای برنامه و ارزیابی برنامه است (وندرفورت و همکاران 2018)، فرایند منظم و کارایی را در بر می‌گیرد که احتمالاً توانمندی‌های فردی منحصر به فرد نیروی انسانی شاغل در صنعت بیمه را ارتقا می‌دهد. برنامه توسعه‌ی فردی، نتیجه‌ی مقایسه‌ی نقاط قوت و ضعف افراد در شغل جاری و استعداد بالقوه‌ی افراد برای پیشرفت احتمالی در جایگاه‌های کلیدی آینده است. آماده‌سازی طرح توسعه‌ی فردی، فرایند برنامه‌ریزی فعالیت‌هایی است برای کاهش شکاف موجود بین آنچه افراد واقعاً می‌توانند انجام دهند و آنچه آنها می‌بایست برای تأمین الزامات کاری یا شایستگی‌های مورد نیاز در یک یا چند جایگاه کلیدی باید انجام دهند(راثول 2010).

در طرح توسعه‌ی فردی، سه سؤال اصلی نقشی محوری دارند: 1. به کجا می‌خواهم بروم 2. اکنون کجا هستم. 3. به کجا خواهیم رفت. سؤال سوم کارکرد آینده نگر دارد. با پاسخ بدین سؤالات، زمانی که بین شایستگی‌هایی که افراد دارند و شایستگی‌هایی که می‌بایست داشته باشند مغایرتی وجود داشته باشد، یادگیری تقویت خواهد شد(گروه‌نرت و همکاران 2014)، بیوسرت و همکاران (2013) عقیده دارند که انتخاب فعالیت‌هایی که در راستای یادگیری و توسعه فردی کارکنان انجام می‌گیرد، بهتر است با توجه به سبک-های یادگیری مرجح و نیازهای شغلی و حرفه‌ای آنان و به گونه‌ای هماهنگ و متناسب با اهداف شغلی مربوطه تعیین گردد، همچنین رویکردی که در تعیین نیازهای آموزشی کارکنان مورد نظر در سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد می-بایست به صورت جامع و همه جانبه نگر بوده و ابعاد مختلفی را اعم از: توانایی‌های شخصی، دانش، مهارت و قابلیت‌های عملکردی یک کارشناس در برگیرد.

آموزش در بهترین حالت با هدف توسعه کارکنان باید بکار برود. برنامه ریزی توسعه فردی کارکنان به عنوان تکنیکی در توانمندسازی کارکنان باعث رشد و ارتقاء کارکنان در راستای اهداف سازمان می‌گردد. توانمندسازی کارکنان مستلزم توسعه همه افراد در سازمان می‌باشد. در گذشته توجه به توسعه، محدود به مدیران و سرپرستان بود. در چنین سازمانهایی مدیران موفق از سطح سرپرستی به مدیر اجرایی ارتقاء پیدا می‌کردند. ارزیابی از مدیران در یک دوره سه، شش و یا سالانه صورت می‌گرفت. در این گونه سازمانها یک سیاست توسعه مدیریت دنبال می‌شد و نقش مدیران ارتقاء عملکرد بود. در توانمندسازی توجه به توسعه و رشد، به همه کارکنان و در همه ابعاد می‌باشد. ارزیابی توسعه قسمت مهمی از برنامه توسعه هر فرد در سازمان می‌باشد. کارکنانی که در کار دانش و مهارت لازم را داشته باشند کارها و وظایف محوله را بدرستی انجام خواهند داد.

می‌یابد که هر مقوله به اشباع نظری برسد. جامعه پژوهش حاضر را کارشناسان و نخبگان و اساتید دانشگاه در حوزه برنامه‌ریزی آموزشی و درسی در شهر تهران تشکیل دادند که بر اساس اشباع نظری 21 نفر از این اعضا انتخاب شدند. در مرحله بعد جامعه آماری این پژوهش در مرحله کمی کلیه کارشناسان رسیدگی و پذیرش نمایندگی های آتیه سازان حافظ شهر تهران بودند. برای استخراج گروه نمونه از این جامعه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای اقدامات زیر صورت گرفت. (1) مناطق کاری کارشناسان به 8 حوزه تقسیم شدند. (2) برای هر حوزه کاری حجم نمونه به نسبت حجم جامعه آماری محاسبه گردید. (3) در مرحله نهایی از هر حوزه جغرافیایی به تناسب تعداد نمونه اختصاص یافته برای آن حوزه به طور کلی تعداد تقریبی 163 نفر بعد از محاسبه حجم نمونه دقیق از کارشناسان شرکت های بیمه انتخاب و پرسشنامه به صورت تصادفی در بین آنها توزیع شد.

داده هایی که به وسیله پژوهشگر نظریه زمینه ای گردآوری می شود (تا فرایند ها مورد مطالعه قرار گیرند) اشکال گوناگونی از داده‌های کیفی را به دست می دهد. اما بسیاری از پژوهشگران نظریه زمینه‌ای بیشتر از مصاحبه استفاده می‌کنند (بازرگان 1392). در پژوهش حاضر نیز در مرحله اول به منظور گردآوری داده ها از مصاحبه نیمه ساختار یافته در بین کارکنان صنعت بیمه در شرکت بیمه آتیه سازان حافظ شهر تهران استفاده شد. با توجه به معیارهای ارائه شده توسط کرسول و میلر (2000) برای حصول اطمینان از روایی مرحله نخست پژوهش و به منظور اطمینان خاطر از دقیق بودن یافته‌ها از دیدگاه پژوهشگر، مشارکت کنندگان یا خوانندگان گزارش پژوهش اقدامات زیر انجام شد:

مرحله کمی: ابزار گردآوری در مرحله کمی پرسشنامه 85 سوالی محقق ساخته بر اساس مقوله ها و مفاهیم بدست آمده از مصاحبه ها بود. پرسشنامه بر مبنای تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از دستورالعمل طراحی پرسشنامه در پژوهش های زمینه‌یابی طراحی شد. به منظور تناسب هرچه بیشتر گویه ها با یافته های مرحله کیفی و درک بهتر آنها

کارکنان، آموزش است، آموزشی که بر مبنای رویکردی مبتنی بر توسعه فردی قرار گیرد، این امر می تواند به افزایش هرچه بیشتر توان انسانی و سازمانی صنعت بیمه کمک کند.

یکی از عوامل مهم در کاهش این بهره‌وری پایین ضعف آموزش است؛ لذا انتخاب صنعت بیمه به دلیل شناسایی و برنامه ریزی مدل آموزشی موثر در این صنعت بود. صنعت بیمه یکی از مهم ترین بخش‌هایی است که علاوه بر کارکرد اقتصادی، در پیشگیری و مدیریت خطر و نیز تامین ایمنی و آرامش خاطر برای فعالیت های مختلف بشر نقش شگرفی ایفا می کند. امروزه که جامعه بشری به عصر الکترونیک و فناوری اطلاعات گام نهاده است، شبکه های اینترنتی و مخابراتی ارتباطات میان مردم کشورها را سرعت بخشیده‌اند و از این پس یک بازرگان حرفه‌ای برای بستن قرارداد خرید و یا فروش نیازی به مسافرت و صرف هزینه و اتلاف وقت ندارد بلکه با بهره‌گیری از خدمات تجارت الکترونیک می‌تواند امور تجاری خود را در کوتاه‌ترین زمان و با حداقل انرژی به انجام رساند، بنابراین با توجه به خلا موجود در زمینه الگوی آموزشی اثر بخش و مناسب در صنعت بیمه و با هدف افزایش آگاهی از عوامل و مقوله های آموزش اثر بخش و با هدف ارائه الگوی کاربردی در جهت افزایش توانمندی های نیروی انسانی شاغل در صنعت بیمه و همچنین با توجه به مطالب ارائه شده، اهمیت و ضرورت پژوهشی در رابطه با ارائه الگو مبتنی در توسعه آموزش فردی صنعت بیمه مشهود است. لذا هدف از پژوهش حاضر، ارائه الگو مبتنی در توسعه آموزش فردی در کارکنان صنعت بیمه بود.

روش کار

به منظور اجرای پژوهش، از روش تحقیق کیفی در جهت رسیدن به اهداف پژوهش استفاده شد. در این پژوهش برای شناخت الگوی آموزشی مناسب صنعت بیمه بر اساس مدل توسعه فردی، با استفاده از نظریه داده بنیاد یا تئوری زمینه‌ای و انجام مصاحبه بر مبنای نمونه‌گیری نظری، عوامل گوناگون موثر بر آموزش در صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی شناسایی شد. نمونه گیری بصورت هدفمند و کیفی انجام شد. در این روش نمونه گیری وقتی خاتمه

های شرکت کننده، کسب رضایت نامه کتبی به منظور شرکت در پژوهش رعایت شدند. جهت رعایت اخلاق پژوهشی، کد ثبت پروپوزال ۲۲۸۲۱۲۱۲۹۷ در کمیته ی اخلاق دانشگاه ثبت شد.

یافته ها

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که 63/19 درصد پاسخ دهندگان را مردان و 36/81 درصد پاسخ دهندگان را زنان تشکیل می‌دهند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که تحصیلات 51/53 درصد پاسخ دهندگان کارشناسی، 36/81 درصد کارشناسی ارشد و 11/66 دکتری می‌باشد. همانطور که مشخص است افراد با تحصیلات کارشناسی بیشترین تعداد و افراد با دکتری کمترین تعداد هستند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که سن 34/97 درصد پاسخ دهندگان بین 25 تا 35 سال، 49/69 درصد بین 36 تا 45 سال و 15/34 درصد 46 سال و بالاتر می‌باشد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که سابقه کار 9/20 درصد پاسخ دهندگان زیر 5 سال، 65/03 درصد بین 5 تا 15 سال و 25/77 درصد بالای 15 سال می‌باشد.

توسط شرکت کنندگان اکثر گویه‌ها به صورت مستقیم از متن مصاحبه های پیاده شده استخراج شدند. برای اطمینان از روایی محتوایی پرسشنامه اساتید راهنما و چند نفر از اساتید آموزش و پرورش پرسشنامه را بررسی کردند. فرم ارزیابی روایی محتوا برای آنها تهیه شد و پرسشنامه بر مبنای پیشنهادهای آنها بازنگری شد. با توجه به بازخوردهای شرکت کنندگان پرسشنامه پس از اجرای مقدماتی بازنگری و شرکت کنندگان بعدی نسخه اصلاح شده پرسشنامه را تکمیل کردند. به منظور اطمینان از پایا بودن پرسشنامه و همسانی درونی سؤال ها، ضریب آلفای کرونباخ نیز محاسبه شد.

در تحقیق حاضر برای ارزیابی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ و برای محاسبه آن از نرم افزار SPSS22 استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها در سطح آمار توصیفی از شاخص‌های میانگین و انحراف استاندارد و در سطح آمار استنباطی از تحلیل کوواریانس تک متغیری و آزمون تعقیبی بونفرونی با بهره‌گیری از نرم افزار SPSS24 و نرم افزار smart pls استفاده گردید.

سودمندی و آسیب نرساندن، توجه به رفاه دیگران و ارائه اطلاعات کافی درباره چگونگی پژوهش به تمامی آزمودنی

جدول 1. عناصر و مفاهیم بدست آمده از مرحله کیفی

Table 1. Elements and concepts obtained from the qualitative phase

تعداد مفاهیم	مقوله های مربوط به عناصر
7	مقوله 1: توانمندی برند سازی و ارائه خدمات مطلوب
4	مقوله 2: ارتقای دانش روانشناسی
5	مقوله 3 آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش
7	مقوله 4 ارتقای کیفیت فرآیند های آموزشی
4	مقوله 5: راهنمایی شغلی مدون
6	مقوله 6: فرهنگ یادگیری
7	مقوله 7: شفافیت و کارایی فرآیند اجرایی
5	مقوله 8: توسعه فناورانه
5	مقوله 9: توسعه انگیزش
6	مقوله 10 سیستم باز خورد شفاف

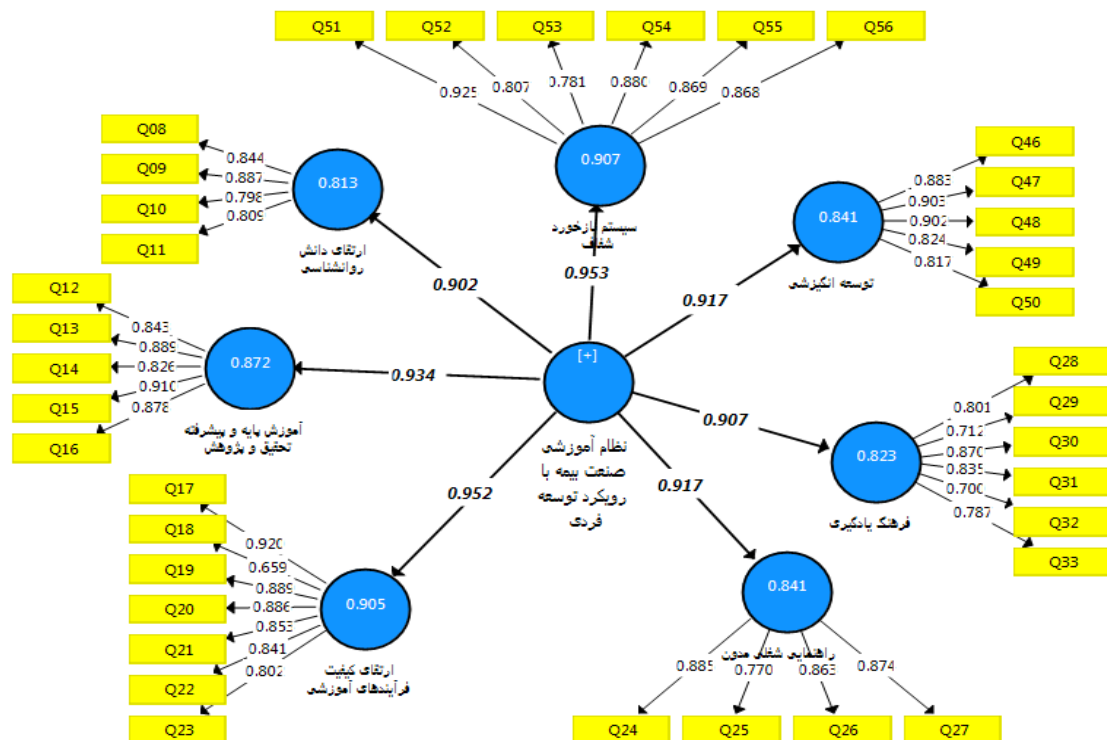
جدول 2. معناداری ضریب مسیر مدل نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی

Table 2. Significance of path coefficient of the insurance industry education system model with individual development approach

معناداری	بار عاملی	مولفه	ردیف
	0/799	توانمندی برندسازی و ارائه خدمات مطلوب	1
	0/902	ارتقای دانش روانشناسی	2
	0/934	آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش	3
	0/952	ارتقای کیفیت فرآیندهای آموزشی	4
معنادار	0/916	راهنمایی شغلی مدون	5
	0/907	فرهنگ یادگیری	6
	0/896	شفافیت و کارآیی فرآیند اجرایی	7
	0/874	توسعه فناوریانه	8
	0/916	توسعه انگیزشی	9
	0/952	سیستم باز خورد شفاف	10

بار عاملی 0/8 و کمتر به دنبال رتبه بندی مجدد شاخص-ها با استفاده از تحلیل عاملی می باشد. نتایج را در نمودار نتایج در ذیل ملاحظه می فرمائید.

همانگونه که در مدل تحلیل عاملی اکتشافی ملاحظه شد، از بین گویه‌ها، که معرف شاخص های مدل نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی بود به دلیل آنکه بار عاملی کمتر از 0/3 وجود نداشت، هیچ یک از مولفه ها از روند تحلیل حذف نشدند. لذا محقق با حذف مولفه‌هایی با



نمودار 1. مدل تحلیل عاملی (تأییدی مرحله اول) شاخص های مدل نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی با حذف بارهای عاملی 0/8 و کمتر

Figure 1. Factor analysis model (confirmation of the first stage) of the indicators of insurance industry education system model with individual development approach after elimination of factor loads ≤ 0.8

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2}$$

این شاخص نیز همانند شاخص‌های برازش مدل لیزرل عمل می‌کند و بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. البته باید توجه داشت این شاخص همانند شاخص‌های مبتنی بر خی دو در مدل‌های لیزرل به بررسی میزان برازش مدل نظری با داده‌های گردآوری شده نمی‌پردازد. بلکه توانایی پیش‌بینی کلی مدل را مورد بررسی قرار می‌دهد و اینکه آیا مدل آزمون شده در پیش‌بینی متغیرهای مکنون درون‌زا موفق بوده است یا نه.

معیار R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار 0/19، 0/33 و 0/67 به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود. مقدار R^2 مناسب بودن برازش الگوی آموزش کارکنان با رویکرد توسعه فردی در صنعت بیمه در شهر تهران را تأیید می‌شود.

معیار GOF: شاخص دیگری که برای برازش توسط تنن هاوس و همکاران (505) معرفی شده است، ملاک کلی برازش (GOF) است که با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 به صورت زیر محاسبه می‌شود.

جدول 3. میزان communality و R^2 متغیرهای تحقیق
Table 3. Communality rate and R^2 of research
Variables

R^2	communality	متغیر
0/638	0/604	توانمندی برندسازی و ارائه خدمات مطلوب
0/814	0/473	ارتقای دانش روانشناسی
0/873	0/597	آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش
0/906	0/584	ارتقای کیفیت فرآیندهای آموزشی
0/839	0/505	راهنمایی شغلی مدون
0/822	0/456	فرهنگ یادگیری
0/802	0/482	شفافیت و کارآیی فرآیند اجرایی
0/764	0/434	توسعه فناوریانه
0/839	0/586	توسعه انگیزشی
0/906	0/597	سیستم باز خورد شفاف
0/819	0/532	میانگین

بر پدیده را بر اساس بار عاملی و یا به عبارتی شدت ارتباط با متغیر اصلی نشان می‌دهد. الگوی بدست آمده از مدل آموزشی صنعت بیمه وجود 10 عامل اصلی را تایید نمود سپس محقق در پرسشنامه این عوامل، ابعاد و مولفه‌ها را به ارزیابی گذاشته و با استفاده از تحلیل عاملی، بارهای عاملی را بررسی کرده است. با توجه به اینکه بار عاملی هیچ یک از مولفه‌ها 0/3 و کمتر نبود، لذا هیچ یک از مولفه‌ها از مسیر تحلیل حذف نگردید. تعداد ده مولفه، با شاخص‌های آن‌ها

$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2} = \sqrt{0.532 \times 0.819} = 0.675$
مقدار GOF برای مدل پژوهش، مقدار 0/675 محاسبه شده که بالاتر از مقدار ملاک 0/36 است و نشان از توان مناسب الگوی آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی دارد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تایید عوامل موثر بر طراحی الگوی آموزش مبتنی بر توسعه فردی کارکنان صنعت بیمه انجام شد. تحلیل عوامل مهم ترین عوامل موثر

جمعی و اشتراک دانش و مشارکت فراگیر کارکنان در تغییر و آموزش با توجه به تخصص است. همچنین فرهنگ یادگیری کارکنان، در سازمان از عوامل اصلی و ضروری در طول اجرای برنامه است که می‌بایست توسط ناظران افزایش و ارتقا داده شود. سازمانی که می‌خواهد به توسعه فردی کارکنان بپردازد می‌بایست ابتدا توجه داشته باشد که بازدهی برنامه آموزشی توسعه فردی فعلی وابسته به فرهنگ یادگیری و فضای مشوق یادگیری در سازمان خواهد بود. فرهنگ یادگیری یکی از زمینه‌های اساسی پیاده سازی اهداف برنامه آموزشی مبتنی بر توسعه فردی در صنعت بیمه است. آموزش قرار است به توانمندی منجر شود، برای تبدیل آموزش به توانمندی‌ها و توسعه فردی شرایط سازمانی و جو خاصی که مشوق یادگیری باشد باید فراهم باشد. این شرایط شامل اعتماد کارکنان به یکدیگر و اشتراک دانش است. تسهیم و یا به اشتراک‌گذاری دانش فرایند اصلی مدیریت دانش است و توجه قابل ملاحظه‌ای را به خود جلب کرده است. با توجه به ابعاد ضمنی و مشکل بودن تقلید از دانش و جایگزینی بشری آن، تسهیم دانش می‌تواند منبع ارزشمند مزیت رقابتی پایدار را برای سازمان‌ها به وجود آورد (ماتزلر و مولر 2019).

انگیزش در شغل و اشتیاق شغلی همواره یکی از عوامل موثر در افزایش میل به تلاش برای انجام درست وظایف شغلی و کاهش خستگی در وظایف شغلی است (گوپتا و ساهو 2017) توسعه انگیزشی امری بسیار مهم برای افزایش راندمان کاری کارکنان است. کارکنان با انگیزه و مشتاق به شغل نه به عنوان رفع تکلیف بلکه به عنوانی فعالیتی معنادار و لذت بخش و رشد دهنده نگاه می‌کنند و همواره برای ارتقا می‌کوشند؛ این امر به کاهش آسیب‌هایی همچون ترک شغل و کم کاری، و بی‌تعهدی به سازمان می‌کاهد. کارکنان پر انگیزه خود کنترلی لازم را برای تنظیم رفتارهای شغلی خود دارند و در نبود چتر نظارت نیز از تلاش خود دست بر نمی‌دارند، آنها به این نتیجه رسیده اند که برنامه حاضر مفید است و سودش را همه می‌برند و انجام بخشی از بار این مسئولیت، کاری معنادار و رضایت بخش است (گیب 2015) لذا کنترل و نظارت صرف تنها برای افراد کم انگیزه و با نیت

تحت عنوان مولفه های الگوی نظام آموزشی صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی مورد پذیرش قرار گرفت.

بصورت کلی آنچه از تحقیق حاضر بر آمد ابعاد تاثیر گذار بر آموزش در صنعت بیمه بودند که عبارت بودند از: ارتقای کیفیت فرآیندهای آموزشی، سیستم باز خورد شفاف، آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش، توسعه انگیزشی و راهنمایی شغلی مدون، فرهنگ یادگیری، ارتقای دانش روانشناسی، شفافیت و کارآیی فرآیند اجرایی، توسعه فناورانه و توانمندی برندسازی و ارائه خدمات مطلوب. به عبارتی میتوان گفت ساز و کارهای تقویت و اجرای الگوی حاضر باید در راستای تقویت و بهبود کیفیت آموزش، بازخورد شفاف، ارتقای مهارتهای تحقیق و پژوهش، توسعه فناورانه و انگیزشی کارکنان، راهنمایی شغلی مستمر، شفافیت در اجرا و ارتقای دانش روانشناختی کارکنان باشد.

رسیدن به برند مطلوب در فضای رقابتی آرزوی تمام سازمان‌هاست تا جایی که پس از گذشت زمانی چند، دیگر با پول و مزایای مالی نیز نمیتوان ضعف در اعتماد سازی مردمی و عمومی را جبران نمود. امروزه بسیاری از برند های تجاری در فضای کسب و کار می‌توانند اعتمادی را که در طول سالها ساخته اند و تصویر مثبتی را که در اذهان عمومی در طول زمان ساخته اند و برند شده اند به حتی قیمتی بسیار بالاتر از سرمایه فعلی مالی خود در شرکت به فروش برسانند؛ این امر این نکته را یاد آور می‌شود که لگوی سازمان و نام آشنای او در اذهان عمومی خود سرمایه مالی است که پنهان بوده و به سادگی بدست نمی‌آید و نتیجه تلاش همه جانبه در تبلیغات، معرفی خلاقانه کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتریان است. بنابراین با توجه به ضعف احتمالی اطلاع رسانی و برند سازی در صنعت بیمه کنونی، ناشی از فقدان مهارتهای کارکنان یکی از اهداف اساسی سازمان های بیمه افزایش این توانمندی در سفیران معرفی بیمه و کارکنان سازمان است.

مقوله فرهنگ یادگیری به معنای تشویق نوآوری های آموزشی، فرصت کارکنان برای بیان ایده ها و انتقادات ارتباط و مبادله اطلاعات بین واحدهای سازمان، فرهنگ مشارکتی و جو حمایتی در یادگیری سازمانی، یادگیری

اثر بخشی برنامه توسعه فردی در محققان دوره پسا دکترا « انجام دادند همسو بود. یافته های تحقیق بیانگر آن بود که نیاز روز افزونی مبنی بر افزایش استفاده از رویکرد توسعه فردی بر مبنای برنامه ریزی توسعه نیروی انسانی سازمان در ابعاد انگیزشی هیجانی و علمی مهارتی در جهت ارتقای رشد افراد و سازمان وجود دارد که این یافته ها با مقوله های بخش مداخله ای پژوهش حاضر همسو و در یک راستا بود.

نتایج پژوهش وینش (۲۰۱۴) که به بررسی نقش آموزش و توسعه فردی در توسعه سازمانی پرداخته بود با نتایج پژوهش حاضر همسو بود. او معتقد بود آموزش با هدف توسعه فردی در ابعاد مختلف سبب رشد شخصی و حرفه ای کارکنان سازمان شده و با افزایش توانمندی های کارکنان و بالارفتن کیفیت کار و بازده سازمان، اهداف سازمانی بیشتری تحقق یافته و شاخص های توسعه سازمانی از جمله افزایش تولید، کاهش فرسودگی هزینه ها و افزایش بهبود کیفیت نیروی انسانی سازمان به ارمغان خواهد آمد. که با یافته های پژوهش حاضر همسو و هم راستا بود.

در تبیین مقوله سیستم بازخورد شفاف می توان گفت اگر ارزشیابی و باز خورد و پیامد های متفاوتی علی رغم عملکرد متفاوت افراد در جامعه و در خود سازمان ها وجود نداشته باشد، انگیزه کافی برای تغییر رفتار و تلاش برای رعایت قوانین سازمان و انجام وظایف سازمانی از بین خواهد رفت. ارزشیابی و بازخورد یک عامل و انگیزه بیرونی برای بدن چشم انداز پیشرفت و اثر بخشی است (باکر 2013) اقدامات مبتنی بر ارزشیابی، یقینا نیاز برنامه ریزان سازمان را برای اصلاح مسیر حرکت و اجرای برخی مداخلات اصلاحی و پیشگیرانه برای کاهش مضرات بیشتر و بر این اساس بازسازی محتوای بسته آموزشی بر اساس نظر متخصصان است. بنابراین عامل ارزشیابی اثر بخشی و ایجاد بازخورد به مدل آموزشی طراحی شده و اقدامات اصلاح گرایانه یکی از عوامل زمینه ای بسیار لازم برای اجرای درست برنامه آموزشی مبتنی بر توسعه فردی کارکنان بیمه است.

از جمله نقاط ضعف پژوهش می توان به محدود بودن جامعه آماری به کارشناسان شرکت آتیه سازان حافظ در شهر تهران و همچنین محدودیت های سازمانی برای انجام مصاحبه اشاره

کاهش تنبیه و جریمه کارساز است و این کنترل هزینه های بسیاری را بر سازمان تحمیل می کند، که با اجرای برنامه توسعه فردی این هزینه ها کاهش می یابد. توسعه انگیزشی همچنین مزایایی همچون رفتارهای شهروندی سالم در سازمان را به همراه دارد. از طرفی در سازمان هایی که کارکنان انگیزه شغلی ندارند، تنها راه حل باقیمانده برای پیشگیری از آسیب کنترل و هزینه های جبرانی است در صورتی که این هزینه ها می تواند در ارتقای هر چه بیشتر سازمان بکار گرفته شود. بنابراین نمی توان تصور داشت که برنامه های آموزشی و مدون در راستای توسعه فردی کارکنان به اجرا در آید و انگیزش کاری کارکنان را ارتقا ندهد، در واقع انگیزش احساسات و نیرو و انرژی لازم را برای پیگیری وظایف شغلی و توسعه فردی و سازمانی را آسان و هموار می کند و فقدان انگیزش برنامه ها را نیمه تمام، راهبرد های اجرایی را ضعیف و صوری و نتایج را به حاشیه می راند. همچنین محیط سازمان می بایست شرایطی را فراهم نماید تا هر کس در جایگاه خود و با توجه به استعداد رشدی که دارد خودشکوفایی را تجربه کند و رشد و پیشرفت خود را ببیند و همین امر عاملی انگیزشی برای ادامه کار و خیرگی و تخصص یافتن بیشتر برای ارتقای خود و سازمان خواهد شد. بنابراین می توان با برنامه ریزی درست، نیازسنجی، تعیین محتوای مناسب و مبتنی بر توسعه و اجرای دقیق و شفاف برنامه به نتایج دلخواه در حوزه توسعه انگیزشی کارکنان دست یافت.

این نتایج با تحقیقات قلی پور و همکاران (1397) که تحقیقی با عنوان « تبیین الگوی تدوین برنامه توسعه فردی مدیران منابع انسانی در صنعت بانکداری » انجام دادند همسو بود. قلی پور و همکاران (1397) عوامل تاثیرگذار (استراتژی، فرهنگ و بافت سازمانی)، عوامل موفقیت (الزامات سازمانی، الزامات طراحی و الزامات فردی) و نتایج (شناختی، نگرشی، مهارتی و عملکردی) به عنوان مولفه های برنامه توسعه فردی بیان داشتند که با توجه به تحقیقات پژوهش حاضر تایید میشود.

نتایج پژوهش حاضر همچنین با نتایج پژوهش وندر فورت و همکاران (2018) که تحقیقی با عنوان « استفاده و

Fathi Vajargah K, Khorasani A, Dosti H 2012. Needs assessment and training gap of employees of an insurance company and development of their training needs based on the standard skill model. *Journal of Insurance (Insurance Industry)*, Vol. 27, No. 4, Pp. 51-69. [In Persian].

Gibb S 2015. Human Resource Development, *Edinburgh Business School*.

Grohnert T, Beausaert S, Segers M 2014. Pitfalls of personal development plans – the user perspective”, *Journal of Vocational Education & training*, Vol. 66, No. 1, Pp. 74-78.

Gupta R, Sahoo P 2017.. HRD interventions, employee competencies and organizational effectiveness: an empirical study”, *European Journal of Training and Development*, Vol. 40, No. 5, Pp. 345-365.

Iran Insurance Website 2010. The effectiveness of human resource management functions in promoting human indicators affecting human resource productivity in the public and private sectors of the insurance industry. *knowledge management*. [In Persian].

Matzler K; Mueller J 2019. “Antecedents of knowledge sharing – Examining the influence of learning”. *Journal of Economic Psychology*, Vol. 32, No. 3, Pp. 317–329.

Memory M R 2011. Introduction to Research Methodology in Humanities, *Samat Publications, Tehran, Eighth Edition*. [In Persian].

Mir Kamali S M 2014. *Human relations in school*. Tehran: Yastoon. [In Persian].

Nourian M, Ashtrani F 2010. Training needs assessment of employees working in the supplemental health insurance industry in order to achieve an efficient integrated model. *Iranian Curriculum Studies Quarterly*, Vol. 4, No. 19, Pp.114-138. [In Persian].

Peters J 2006. Researching student attitudes to Personal Development Planning (PDP), Centre for Recording Achievement PDP Newsletter.

Refwa Sh, Tajdaran M, Rezaei Sharifabadi S 2013. Status of infrastructure

کرد. با توجه به خلأ های پژوهشی در رابطه با موضوع و همچنین جامع و کاربردی بودن موضوع پژوهش می توان انتخاب مناسب موضوع پژوهش یعنی ارائه الگو مبتنی در توسعه آموزش فردی در کارکنان صنعت بیمه را از جمله نقاط قوت پژوهش حاضر دانست.

References

Andzulis J M, Panagopoulos N G, Rapp A. 2018. A review of social media and implications for the sales process, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol. 23, No. 3, Pp. 305-316

Bazargan A 2008. Introduction to qualitative research methods and a combination of common approaches in Tehran behavioral sciences: *Meeting*. [In Persian].

Beausaert S, [Segers M](#), [Fouarge D](#), et al. 2013. "Effect of using a personal development plan on learning and development", *Journal of Workplace Learning*, Vol. 25, No. 3, Pp. 145-158

Boyce L A, Zaccaro S J, Wisecarver M Z 2010. Propensity for self-development of leadership attributes: Understanding, predicting, and supporting performance of leader self-development performance. *Journal of Leadership Quarterly*; Vol. 21, 159–78.

Bullock A, Firmstone V, Frame J, et al. 2007. “Enhancing the benefit of continuing professional development: a randomized controlled study of personal development plans for dentists”, *Learning in Health and Social Care*, Vol. 6, No. 1, Pp. 14-26

Clegg S, Bradley S 2006. Models of Personal Development Planning: practice and processes. *British Educational Research Journal* , Vol. 32, No. 1, Pp. 57-76.

Ebrahimi N 2015 Develop a structural model and measure customer satisfaction in Iran Insurance Company. Master Thesis in Business Management, University of Management and Accounting, *University of Tehran*. [In Persian].

- Turkuzad B, Turkzad L 2016. Needs Assessment of Training Needs of Branches and Agencies of Karafarin Insurance Company, 2nd National Conference on Management Sciences Research, *Tehran, Bouali Research Group*. [In Persian].
- Vinesh, B.(2014).Role of Training & Development in an Organizational Development. *International Journal of Management and International Business Studies*.4,2,213-220.
- Weru J 2014. The Relationship between Training and Development on Performance of State Owned Corporations, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 9, Pp. 57-75.
- Zarei H, Valinia S A 2017. Pathology of labor productivity in the insurance industry with a human resource risk approach, 24th National Conference on Insurance and Development, *Tehran, Insurance Research Institute*. [In Persian].
- components of knowledge sharing implementation in the insurance industry. *Library and Information Research*, Vol. 47, No. 3, Pp.325-346. [In Persian].
- Rothwell W J 2010. Effective Succession Planning: Ensuring Leadership Continuity and Building Talent from Within (4th ed.). *American Management Association. United States of America*.
- Sarmad Z, et all 1998. Research Methods in Behavioral Sciences, *Agah Publications, Tehran, Second Edition*. [In Persian].
- Tsai J W, Vanderford N L, Muindi F 2018. Optimizing the utility of the individual development plan for trainees in the biosciences. *Nature Biotechnology* Vol. 23, No. 3, Pp. 552–559.

مجله‌ی توسعه‌ی آموزش جندی‌شاپور
فصلنامه‌ی مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش علوم پزشکی
سال دوازدهم، ویژه‌نامه 1400

ارائه الگوی مبتنی در توسعه آموزش فردی در کارکنان صنعت بیمه

محمد حاج پیروز بخت: دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد دماوند، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

سید رسول حسینی*: عضو هیئت علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.

محمود صفری: عضو هیئت علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

چکیده: هدف پژوهش حاضر طراحی الگوی آموزش صنعت بیمه با رویکرد توسعه فردی در شهر تهران بود. روش پژوهش روش ترکیبی کیفی به روش تئوری زمینه‌ای و مدل معادلات ساختاری به روش کمی بود. جامعه پژوهش در بخش کمی 21 نفر از اساتید نخبه در برنامه‌ریزی درسی و آموزشی بودند و نمونه در بخش کمی 163 نفر از کارشناسان شرکت آتیه‌سازان حافظ در شهر تهران در سال 99 بودند که به روش تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای تحقیق عبارت بود از مصاحبه نیمه ساختار یافته و پرسشنامه محقق ساخته سنجش الگوی آموزشی با رویکرد توسعه فردی در کارکنان بیمه. داده‌ها در بخش کیفی به روش گراند تئوری اکتشافی جمع‌آوری شده و سپس با آزمون مدل معادله ساختاری در نرم افزار pls تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد 10 مولفه شناسایی شدند. نتایج تحلیل اکتشافی نشان داد مقوله‌های بنیادی همچون توانمندی برند سازی و ارائه خدمات مطلوب، ارتقای دانش روانشناسی، آموزش پایه و پیشرفته تحقیق و پژوهش، ارتقای کیفیت فرآیندهای آموزشی، راهنمایی شغلی مدون، فرهنگ یادگیری، شفافیت و کارایی فرآیند اجرایی، توسعه فناوریانه، توسعه انگیزش و سیستم بازخورد شفاف به دست آمد. این مقوله‌ها در تحلیل عاملی اکتشافی نیز بار عاملی خوبی را نشان دادند و 10 عامل تشکیل دادند. همچنین تحلیل مسیر ارتباط بین متغیرها نشان داد تمامی مسیرهای مستقیم و غیر مستقیم مدل معنادار بودند. در نهایت مدل اعتبار و برازش مناسبی را نشان داد. نتایج نشان داد مدل مذکور هم به لحاظ کیفی و هم کمی دقیق است و می‌تواند مبنای برنامه‌ریزی آموزش کارکنان صنعت بیمه در راستای توسعه فردی آنها باشد.

واژگان کلیدی: نظام آموزشی، صنعت بیمه، توسعه فردی.

***نویسنده مسؤول:** عضو هیئت علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.

Email: hosseinirasul@cfu.ac.ir