

**سومین جشنواره ملی مربی پژوهنده
(اقدام پژوهی در آموزش فنی و حرفه‌ای)**

نحوه تعامل با شرکت ایران چوب با رویکرد سفارشی سازی آموزش

محمد جواد شریفی

مرکز تربیت مربی و پژوهش‌های فنی و حرفه‌ای کرج

۱۴۰۱

چکیده

در راستای تعامل کارگاه صنایع چوب مرکز تربیت مربی و شرکت ایران چوب قزوین ، بعد از عقد تفاهم نامه و قرار داد فیما بین ، با رویکرد سفارشی سازی آموزش ، موارد ذیل را بررسی گردید:

مشتری چه کسی است؟ و چه چیزی می خواهد؟ چه اطلاعاتی برایش مهمتر است؟ محدودیتهای روش فعلی آموزش چیست؟ مسیرهای خلاقانه و جدید آموزش کدامند؟ روشهای بازخورد گیری از مشتری چیست؟

از آنجا که ویژگی آموزش در صنعت گران بودن و زمانبر بودن آن است و برای اینکه خط تولید بنگاه اقتصادی ، تعطیل نشود و در وقت و هزینه صرفه جویی گردد، و هر کارگر هر آنچه بدان نیاز دارد آموزش ببیند ، با مدیران بنگاه اقتصادی مصاحبه حضوری صورت گرفت و نیاز سنجی و روال آن به ایشان سپرده شد ، سپس ، در تهیه بسته های آموزشی با روشهای ذیل انعطاف پذیری نشان داده شد :

- ۱- زمان دوره آموزشی کوتاه گردید و به ۸ ساعت رسید
 - ۲- سرفصلهای دوره بسیار اختصاصی و متناسب با ماهیت کاری شرکت به انتخاب مدیران انتخاب گردید
 - ۳- بجای جابجایی پرسنل خط تولید به مرکز برای آموزش ، استاد مربی به بنگاه اقتصادی اعزام گردید
 - ۴- از فضای مجازی ، برای گفتگو و پرسش و پاسخ بین استاد مربی و پرسنل استفاده گردید .
- نتایج پرسشنامه باز خورد و رضایت مشتری را به خوبی نشان میداد و موفقیت چشمگیری در این رویکرد آموزشی مشاهده گردید.

واژه های کلیدی: یادگیری نیاز محور - سفارشی سازی آموزش - بنگاه اقتصادی - نیازسنجی

مقدمه

اینجانب محمد جواد شریفی ، کارشناس ارشد ، آموزش صنایع چوب شاغل در مرکز تربیت مربی و پژوهشهای فنی و حرفه ای هستم . آموزش به مربیان در مرکز تربیت مربی بر مبنای چارچوب LMS و بصورت پودمانی و ضمن خدمت با الگوهای زمانی و مکانی مشخص بصورت حضوری و غیر حضوری برگزار میگردد . برای پاسخگویی به نیاز بنگاههای اقتصادی ، روشهای متداول کند و محدود کننده هستند .

در این اقدام پژوهی ، سعی شده است نوعی انعطاف پذیری آموزشی روایت شود که در آن علاوه بر اینکه آموزش تخصصی و حرفه ای داده شده، از سوی دیگر به همه شرایط بنگاه اقتصادی احترام گذاشته و بر مبنای نیاز سنجی صورت گرفته ، یک آموزش نیاز محور به او ارائه گردد.

مراحل نه گانه اقدام پژوهی

توصیف وضع موجود و تشخیص مساله:

مرکز تربیت مربی بر مبنای رسالت خود و بر پایه سند راهبردی مهارت و فناوری سازمان آموزش فنی و حرفه ای ۱۴۰۴ از هرگونه ارتباط و آموزش نیروی کار در بنگاه های اقتصادی استقبال کرده و با عقد تفاهم نامه و قرارداد این موضوع را در دستور کار خود قرار می دهد .

شرکت ایران چوب قزوین ، از سال ۹۴ ، توسط هلدینگ عمران و مسکن ایران متعلق به بنیاد مستضعفان با هدف ارائه مشاوره، طراحی و اجرای مطلوب و هرچه بهتر در زمینه تجهیزات دکوراسیون سالن های همایش، سینما و کنفرانس، صوت، نور و تصویر حرفه ای، تولید انواع درب، کابیت، کانتر و مبلمان اداری به ارگانها، نهادهای دولتی و خصوصی خدمات مشاوره ای، طراحی، فنی و اجرایی پروژه ها خریداری و پا به عرصه صنایع تولیدی کشور عزیزمان گذاشت. این شرکت استانداردهای CE اروپا و استاندارد ایزو ۹۰۰۰ را داراست و در شهرک صنعتی کاسپین در استان قزوین واقع شده است.

بعد از بازدید کارشناسان کارگاه صنایع چوب مرکز تربیت مربی از شرکت ایران چوب و بررسی خط تولید نقاط قوت و نقاط ضعف و توجه به مواردی که قابلیت همکاری فیما بین وجود دارد ، جلسه ای در شرکت، با حضور مدیر کنترل کیفیت و مدیر R&D برگزار گردید.

با بررسی های انجام شده مشخص شد که شرکت ایران چوب به دلایل زیر، علاقمند به آموزش مهارتی پرسنل خود میباشد:

- ۱- جهت رعایت الزامات ایزو ۹۰۰۰ ، فصل مدیریت منابع انسانی ، شامل تخصیص نیروی انسانی واجد صلاحیت ، آموزش، و شناسایی الزامات صلاحیت برای افرادی که کارشان بر کیفیت مؤثر است
- ۲- جهت شرکت در مناقصات طبق ماده ۱۲ ارزیابی کیفی مناقصه گران، مدارک تحصیلی و گواهینامه های مهارتی صلاحیت پرسنل شرکت بررسی میگردد
- ۳- در راستای سیستم جانشین پروری در خط تولید و قطع نشدن فرایند تولید به دلیل عدم حضور یکی از پرسنل . زیرا مدیران شرکت نگران ایجاد مرکز قدرت در خط تولید توسط برخی کارگران ماهر بودند.

تفاهم نامه بین مرکز تربیت مربی و شرکت ایران چوب منعقد گردید اما روال و نحوه انجام کار برای طرفین مورد بحث بود . شرکت ایران چوب تمایل زیادی به آموزش پرسنل داشت اما در موارد ذیل نیز پافشاری میکرد:

۱- نیازی نیست همه چیز را کارگر بیاموزد ، زیرا بخشی را از قبل آموخته است و همینطور بیشتر از مسولیتش هم نیاز به آموزش ندارد

۲- هرگز نباید برای آموزش خط تولید تعطیلی شود و کار مشتری معطل بماند

۳- دوره آموزشی حداقل هزینه را داشته باشد

۴- زمان و هزینه جابجایی پرسنل برای شرکت در دوره های تربیت مربی کرج به حداقل برسد.

گردآوری داده های مرحله اول یا شواهد یک:

تعداد پرسنل شاغل در شرکت ایران چوب ۶۳ نفر بوده که حدود ۱۲ نفر آنها در دفتر مرکزی تهران و ۵۱ نفر در کارخانه فعالیت می کردند ، از این تعداد ۲۵ نفر از پرسنل خط تولید بودن که ۶ نفر در خط برش ، ۵ نفر در خط نوار کاری ، ۶ نفر خطر رنگ کاری و ۸ نفر در خط مونتاژ مشغول کار بودند و شرکت برای آنها اعلام نیاز آموزشی نموده بود . ابتدا لیست پودمانهای آموزشی ۳۰ ساعته در اختیار شرکت قرار گرفت و بعد از نیاز سنجی مدیران شرکت از پرسنل ، دوره های مورد نظر ایشان انتخاب شد . و در وهله اول سه دوره در دستور کار قرار گرفت .

از طرفی فاصله شرکت ایران چوب تا مرکز تربیت مربی ۸۲ کیلومتر و فاصله زمانی ۷۵ دقیقه بود و با بررسی که انجام شد مشخص گردید همه ۲۵ نفر ، پرسنل خط تولید اهل قزوین بوده و در اطراف شهرک صنعتی زندگی می کنند .

کارگاه صنایع چوب مرکز تربیت مربی با حضور ۳ مربی تمام وقت و بهره گیری از پتانسیل مربیان پاره وقت سراسر کشور ، می توانست پاسخگوی نیاز آموزشی سه دوره خواسته شده باشد.

تجزیه، تحلیل و تفسیر داده ها

از شواهد بالا دریافت شد که این بنگاه اقتصادی وقت و پول برای هدر دادن ندارد و سعی می کند با حداقل هزینه مالی و زمانی ، آموزش را از سازمان ما دریافت نمایند . زیرا آنها مایلیند اولاً آموزش خود را سفارش بدهند و همان مقدار که نیاز دارند پرسنل از آموزش برخوردار گردد و از طرفی خط تولید شرکت باید سفارشات تولید خود را نیز به مشتریانش تحویل دهد و از طرفی دوره های تربیت مربی شرایط خاص خود را داشت زمان ۳۰ ساعت ، آموزش های حضوری و محدودیتهای دیگر .

انتخاب راه حل های (جدید) موقتی:

پس از مشورت با مسئولین مرکز جهت سهولت در اجرای آموزش پیشنهاد گردید زمان دوره های آموزشی کاهش یافته و کد پودمان جدید به آنها تعلق گرفت:

کار با ماشین های عمومی ویژه صنعت	۸ ساعت	با کد پودمان WO-۱۳۰
یراق آلات و تجهیزات صنایع چوب ویژه صنعت	۸ ساعت	با کد پودمان WO-۱۳۱
تیغه ها و تکنولوژی برش ویژه صنعت	۸ ساعت	با کد پودمان WO-۱۳۲

یعنی دوره ها بصورت یکروزه بوده و سرفصل مطالب سه دوره کاملا سفارشی (نیاز محور) و برحسب نیاز پرسنل تعریف گردید

این نیاز سنجی توسط مدیر کنترل کیفیت و سرکارگرهای خطوط انجام گرفت و در مطالب آموزشی خواسته شده در آموزش پیش بینی گردید

به عنوان مثال برای دوره یراق آلات و تجهیزات نیاز به آموزش پایه و دستگیره و ریل نبوده و پرسنل بطور ویژه به دنبال یادگیری انواع اتصالات الیت بودند، که جزء اتصالات نوین صنعت وب به شمار می آید.

اجرای راه حل جدید و نظارت بر آن

بعد از نهایی شدن نحوه اجرای دوره بصورت سفارشی، تقویم زمان بندی برای اعزام پرسنل ایران چوب و شرکت کردن آنها در دوره و انتخاب مدرس دوره، با حضور طرفین نوشته شد. و به مدیران مرکز تربیت مربی و شرکت ایران چوب ابلاغ گردید. بعد از اعلام موافقت مدیران، دوره ها طبق تقویم اجرا گردید

گردآوری داده های مرحله دوم یا شواهد دو

بعد از اجرای دوره ها، پرسشنامه ای تدوین و از سفارشی سازی آموزش بازخورد گرفته شد و پرسنل به سوالات پرسشنامه پاسخ دادند:

پرسشنامه دوره های آموزشی

ردیف	گویه	کاملاً موافقم	موافقم	مخالقم	کاملاً مخالفم
۱	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، نیازهای مرا برآورده میکند				
۲	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، مطالب سودمندی دارد				
۳	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، کافی و جامع است				
۴	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، مطابق با تکنولوژی و به روز است				
۵	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، کاربردی است				
۶	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، عملکرد یادگیری مرا ثبت میکند				
۷	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، روش آزمون عملی آن متناسب با شغل من است				
۸	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، من را به کار علاقمند تر کرده است				
۹	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، سرعت عمل کاری مرا بهبود داده است				
۱۰	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، فهم علمی و مهندسی من را بالا برده است				
۱۱	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، باعث افزایش تجربیات من شد				
۱۲	فاصله زمانی برگزاری دوره از محل کار، برای شرکت دوره قابل قبول است				
۱۳	فاصله مکانی برگزاری دوره از محل کار، برای شرکت دوره قابل قبول است				
۱۴	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، استاد مربی تجربه صنعتی را به خوبی انتقال می دهد				
۱۵	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، سرعت دسترسی من به استاد مربی خوب است				
۱۶	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، در آن بحث و تبادل نظر با مدرس برای من جذاب است				
۱۷	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، طراحی محتوای دوره مناسب است				
۱۸	دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، از لحاظ طراحی دوره ، زمان دوره مناسب است				

۱۹	در دوره آموزشی که در آن شرکت نموده ام ، به اشتراک گذاری آموخته هایم را با دیگران آسان است
۲۰	به طور کلی از شرکت در این دوره راضی هستم

نتایج پرسشنامه برای ۲۵ نفر از پرسنل خط تولید بنگاه اقتصادی ایران چوب به شرح ذیل بود:

نام	حسن	افشار	محمدی	نیک نام	فرهادی	قائمی	الهس	مناسک	سلطانی	نیلوفری	سردار	مرادی	حشمتی	حیدری	خداداد	باباییان	زیبا رو	طاهری	کریمی	روز	ثابت	حمیدی	نقیعی	رهنما	دلبری	مجموع
کاملا موافقم	۱۵	۳	۱	۱۵	۱۰	۹	۲۰	۸	۱۷	۱۲	۱۹	۱۶	۱۴	۸	۱۵	۸	۲۰	۳	۱۱	۸	۱۷	۲۰	۱۹	۱۰	۱۷	۳۸۲
موافقم	۲	۴	۲	۰	۶	۱۰	۰	۱	۱	۵	۱	۲	۲	۸	۴	۰	۰	۷	۴	۰	۱	۰	۱	۵	۲	۶۶
مخالفم	۱	۲	۰	۴	۲	۱	۰	۰	۱	۲	۰	۲	۲	۲	۱	۰	۰	۰	۵	۲	۱	۰	۰	۴	۱	۳۳
کاملا مخالفم	۲	۱	۰	۱	۲	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۲	۲	۱	۲	۰	۰	۱	۰	۱	۰	۰	۱	۰	۱۹

بر اساس بررسی نتایج به عمل آمده از پرسشنامه حدود حدود ۷۶٪ با گویه های دوره آموزشی کاملاً موافق-۱۳٪ موافق - ۷٪ مخالف و ۴٪ کاملاً مخالف بودند. همینطور بعد از بررسی سایر موارد:

میانگین امتیاز پیامدهای دوره: ۹۸

میانگین امتیاز کیفیت تدریس: ۹۵/۲

میانگین امتیاز آزمون دوره: ۹۲/۸

میانگین امتیاز طراحی دوره: ۹۰

محاسبه گردید و بعد از بررسی مجدد طراحی دوره متوجه شدیم فاصله زمانی و مکانی از تربیت مربی برای شرکت در دوره ، برای پرسنل بنگاه اقتصادی ایران چوب قزوین آسان نیست و مدیران شرکت نیز به دنبال راههای اقتصادی تر برای آموزش هستند و بر حضور هر چه بیشتر پرسنل در خطوط تولید تاکید دارند.

ارزیابی اجرای راه حل

در این مرحله برای افزایش جذابیت آموزش و افزایش رضایت مشتریان آموزشی، پیشنهاد گردید بخشی از آموزشها با اعزام استاد مربی به خط تولید انجام گیرد و بجای حضور پرسنل ایران چوب در مرکز تربیت مربی ، استاد مربی در خط تولید نکات مهم آموزشی مورد نیاز آنها را بررسی نموده و به سوالات فنی پرسنل پاسخ دهد

علاوه بر آن پیشنهاد گردید که در فضای مجازی گروه پرسش و پاسخ تشکیل شود و در یک فضای صمیمی در مورد مباحث فنی و تخصصی بحث انجام بگیرد

تجدید، اصلاح و نتیجه گیری

روش ها و تجارب آموزش هرگز نباید برای همه یکسان باشد، اگر چه سیستم های آموزش سنتی بستر و شرایط اجرای تجربه یادگیری سفارشی را ندارند، چرا که محدودیت های زیادی دارند. اما با انعطاف پذیری، قادر خواهیم بود روش ها و تجربیات آموزش با قابلیت سفارشی سازی را در زیرساخت های خود آغاز کنیم. با وجود ابزارهای تکنولوژیکی و همینطور خلاقیت در اجراء اکنون می توان بر اساس نیاز اولویت ، به سراغ طراحی دوره های آموزشی متناسب با نیاز بنگاه های اقتصادی رفت و به جای یک رویکرد یکسان که برای همه افراد استفاده میشود، محدودیتهای آموزشی را بر طرف کرد و با سفارشی سازی آموزش یادگیری نیاز-محور را گسترش داد.

منابع

- ۱- حسینی محمد ، ۱۳۹۳ ، نیازسنجی آموزش‌های مهارتی اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان آذربایجان غربی در حوزه صنعت، نشریه: مهارت آموزی ، دوره: ۳ ، شماره: ۹
- ۲- فردانش هاشم ، کرمی مرتضی، ۱۳۸۷ ، شناسایی الگوی طراحی آموزشی مطلوب برای آموزش‌های صنعتی، نشریه: مطالعات برنامه درسی ، دوره: ۳ ، شماره: ۸
- ۳- کشاوری مهدی، رهگذر حسن، ۱۳۸۹ ، جایگاه و نقش برنامه درسی در آموزش صنعتی، نشریه: مطالعات برنامه درسی ، دوره: ۵ ، شماره: ۱۹
- ۴- خلاق‌علی اصغر، الگوهای ارتباط بین مراکز آموزشی و محیط کار، نشریه نوآوری‌های آموزشی ، دوره: ۱ ، شماره: ۲