

## فهرست

۵	مقدمه مترجمان
۷	پیش‌گفتار
<b>فصل ۱- حباب آموزش</b>	
۲۵	۱- ما به حباب یادگیری نیاز داریم
۲۷	۲- فریب حباب
۲۸	۳- نظریه‌ها در حباب آموزش
۳۱	۴- مشکلات: چشم‌انداز تونلی
۳۲	۵- مشکلات: قبل از آموزش
۳۵	۶- مشکلات: در حین آموزش
۳۷	۷- مشکلات: بعد از آموزش
۳۸	۸- شکستن حباب آموزش
<b>فصل دوم: همه‌چیز درباره الگوی مرجع ۷۰:۲۰:۱۰</b>	
۴۱	۹- الگوی مرجع ۷۰:۲۰:۱۰
۴۱	۷۰:۲۰:۱۰ چیست؟
۴۷	۱۱- شواهد یادگیری با ۷۰ و ۲۰
۵۰	۱۲- مزایای ۷۰:۲۰:۱۰
۵۲	۱۳- در ۷۰ کارکردن معادل یادگیری است
۵۳	۱۴- کارکردن با یکدیگر: یادگیری در ۲۰
۵۵	۱۵- یادگیری در ۱۰
۵۶	۱۶- نتایج، فرآیندها و نقش‌ها
۵۹	۱۷- نقش‌های جدید و وظایف کلیدی برای متخصصان L&D
۶۲	۱۸- خدمات مشتری از ۱۰ به ۷۰:۲۰:۱۰؛ یک مطالعه موردی
<b>فصل سوم: کارآگاه عملکرد</b>	
۶۵	۱۹- فرضیه‌های مبنای ۱ و ۲
۶۷	۲۰- فرض مبنای ۳
۶۸	۲۱- فرضیه‌های مبنای ۴ و ۵

۷۰	۲۲- تحلیل کسب و کار
۷۲	۲۳- تحلیل کسب و کار
۷۴	۲۴- تحلیل کسب و کار
۷۶	۲۵- تحلیل عملکرد
۷۸	۲۶- تحلیل عملکرد
۷۹	۲۷- تحلیل عملکرد
۸۰	۲۸- تحلیل عملکرد: یک مطالعه موردی
۸۳	۲۹- تحلیل علت‌های ریشه‌ای
۸۵	۳۰- تحلیل علت‌های ریشه‌ای
۸۹	۳۱- تحلیل علت‌های ریشه‌ای
۹۰	۳۲- تحلیل علل ریشه‌ای - یک مطالعه موردی
<b>فصل چهارم: معمار عملکرد</b>	
۹۵	۳۳- فرآیند طراحی ۷۰:۲۰:۱۰
۹۶	۳۴- وظیفه ۱۰: طراحی ۱۰۰
۱۰۱	۳۵- اصل طراحی ۱: طراحی چاپک
۱۰۳	۳۶- اصل طراحی ۲: پارادایم عملکرد
۱۰۴	۳۷- اصل طراحی ۳: ادغام، استخراج و به اشتراک گذاری
۱۰۶	۳۸- اصل طراحی ۴: تمرکز بر یادگیری اجتماعی (تسهیم دانش)
۱۰۷	۳۹- اصل طراحی ۵: منابع برای همه
۱۰۸	۴۰- اصل طراحی ۶: تمرکز بر وظایف
۱۰۹	۴۱- اصل طراحی ۷: تمرکز بر دانش ضمنی
۱۱۰	۴۲- چک لیست خلاصه‌ای از اصول طراحی
۱۱۱	۴۳- مسابقه کاهش هزینه‌ها: یک مطالعه موردی
۱۱۶	۴۴- وظیفه ۱۱: اعتبارسنجی و اتفاق نظر درباره طراحی
۱۱۷	۴۵- توسعه مدیریت و ۷۰:۲۰:۱۰. یک مطالعه موردی
<b>فصل پنجم: استاد خلق عملکرد</b>	
۱۲۳	۴۶- فرضیه‌های مبنای ۱ و ۲
۱۲۴	۴۷- فرضیه‌های مبنای ۳ تا ۵
۱۲۷	۴۸- فرض مبنای ۶

۱۲۷	۴۹- فرض مبنای ۶: یادگیری در محل کار از طریق مفهوم‌سازی
۱۲۹	۵۰- فرض مبنای ۶: یادگیری در محل کار از طریق آزمایش
۱۳۱	۵۱- فرض مبنایی ۶: یادگیری از طریق تجربه
۱۳۳	۵۲- فرض مبنایی ۶: یادگیری از طریق بازتاب
۱۳۴	۵۳- وظیفه ۱۲: فراهم کردن راه‌حل‌های ۱۰:۲۰:۷۰
۱۳۶	۵۴- آماده‌سازی راه‌حل‌ها با جعبه ابزار ۱۰:۲۰:۷۰
۱۳۶	۵۵- جعبه ابزار ۷۰ و مثال‌هایی از راه‌حل‌ها
۱۴۰	۵۶- وظیفه ۱۳: بازیابی راهکارهای ۱۰:۲۰:۷۰
۱۴۲	۵۷- وظیفه ۱۴: هم‌آفرینی پشتیبانی
۱۴۴	۵۸- وظیفه ۱۴: هم‌آفرینی پشتیبانی
۱۴۵	۵۹- وظیفه ۱۴: هم‌آفرینی پشتیبانی
۱۴۹	۶۰- وظیفه ۱۴: هم‌آفرینی پشتیبانی
۱۵۰	۶۱- وظیفه ۱۴: هم‌آفرینی پشتیبانی
۱۵۳	۶۲- وظیفه ۱۴: هم‌آفرینی پشتیبانی
۱۵۴	۶۳- وظیفه ۱۴: هم‌آفرینی پشتیبانی
۱۵۶	۶۴- وظیفه ۱۴: هم‌آفرینی پشتیبانی
۱۵۸	۶۵- پشتیبانی از عملکرد: یک مطالعه موردی
۱۶۱	۶۶- وظیفه ۱۵: هم‌آفرینی قفل‌گشایی منابع اطلاعاتی
۱۶۳	۶۷- وظیفه ۱۶: هم‌آفرینی چالش‌ها
۱۶۵	۶۸- وظیفه ۱۶: هم‌آفرینی چالش‌ها
۱۶۹	۶۹- وظیفه ۱۶: هم‌آفرینی چالش‌ها
۱۷۲	۷۰- وظیفه ۱۶: هم‌آفرینی چالش‌ها
۱۷۴	۷۱- وظیفه ۱۶: هم‌آفرینی چالش‌ها
۱۷۵	۷۲- جعبه‌ابزار راه‌حل‌های ۲۰
۱۸۴	۷۳- وظیفه ۱۷: هم‌آفرینی همکاری
۱۸۶	۷۴- وظیفه ۱۷: هم‌آفرینی همکاری
۱۸۷	۷۵- وظیفه ۱۷: هم‌آفرینی همکاری
۱۸۹	۷۶- وظیفه ۱۸: هم‌آفرینی تسهیم
۱۹۱	۷۷- وظیفه ۱۸: هم‌آفرینی تسهیم

۱۹۳	۷۸- وظیفه ۱۸: هم آفرینی تسهیم
۱۹۵	۷۹- وظیفه ۱۹: هم آفرینی بهبودها
۱۹۸	۸۰- وظیفه ۱۹: هم آفرینی بهبود
۲۰۱	۸۱- وظیفه ۱۹: هم آفرینی بهبود
۲۰۲	۸۲- جعبه ابزار راه حل های ۱۰
۲۰۵	۸۳- یادگیری رسمی با FC
۲۰۶	۸۴- وظیفه ۲۰: هم آفرینی راهکارها برای یادسپاری
۲۱۱	۸۵- وظیفه ۲۱: هم آفرینی راهکارها برای درونی سازی (۱)
۲۱۳	۸۶- وظیفه ۲۱: هم آفرینی راهکارها برای درونی سازی (۲)
۲۱۹	۸۷- چک لیست مدل FC
<b>فصل ششم: بازی پرداز عملکرد</b>	
۲۲۳	۸۸- اجرا کردن با الگوی «هدایت، سازمان دهی و تحقق»
۲۲۵	۸۹- هدایت
۲۲۸	۹۰- هدایت
۲۳۱	۹۱- سازمان دهی- وظیفه ۲۴: ایجاد تیم های اثربخش
۲۳۴	۹۲- سازمان دهی- وظیفه ۲۵: ایجاد یک طرح برنامه ۷۰:۲۰:۱۰
۲۳۶	۹۳- درک کردن
۲۳۸	۹۴- درک کردن
<b>فصل هفتم: پیگیر عملکرد</b>	
۲۴۳	۹۵: فرضیه های مبنایی ۱ تا ۴
۲۴۵	۹۶- پنج رویکرد برای ارزیابی فرآیند ۷۰:۲۰:۱۰
۲۵۱	۹۷- وظیفه ۲۸: ایجاد برنامه اندازه گیری
۲۵۳	۹۸- وظیفه ۲۹: جمع آوری و تحلیل داده
۲۵۴	۹۹- وظیفه ۳۰: گزارش و اطلاع رسانی نتایج
۲۵۹	۱۰۰- وظیفه ۳۱: پایش و تنظیم در حین فرآیند ۷۰:۲۰:۱۰
۲۶۲	منابع