

متطلبات تطبيق المواصفة الدولية (ISO 10015) في برامج التدريب بالإدارة التعليمية (دراسة نظرية)

Requirements for the application of the international standard (ISO 10015) in training programs in the educational administration (theoretical study)

د. نبيلة على عبدالله طاهر. محاضر بقسم الإدارة التعليمية . كلية التربية قمينس. جامعة بنغازي.

د. سامي سليمان حامد . أستاذ مساعد بقسم الإدارة التعليمية. كلية التربية قمينس. جامعة بنغازي.

أ. محمود سليمان العشيري. محاضر بقسم التربية وعلم النفس. كلية الآداب والعلوم سلوك. جامعة بنغازي.

Dr: Nabila A. Abdullah. Assistant Professor of Educational Administration. Faculty of Education Qamens. Benghazi University

Email: mnm392007@gmail.com

Dr: Sami S. Hamid. Assistant Professor, Department of Educational Administration. Faculty of Education Qamens. Benghazi University.

Email: samy.Gaber@uob.edu.ly

MA: Mahmoud S. Al-Ashibi. Lecturer, Department of Education and Psychology. College of Arts and Sciences Sluk. Benghazi University.

Email: mahmoudalashibe44@gmail.com

المخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير المواصفة الدولية (ISO 10015) ومتطلبات تطبيقها في برامج التدريب بالإدارة التعليمية، لذا استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وذلك اعتماداً على العرض السابق للدراسات والأبحاث السابقة في هذا المجال ، بالإضافة إلى إصدارات منظمة الأيزو والمتعلقة بالمواصفة الدولية (ISO 10015) والخاصة بالتدريب في الجانب الإداري والتي تناولت بشكل خاص المؤسسات التعليمية على اختلاف مسمياتها، وذلك على النحو الآتي :

- المواصفة الدولية (ISO 10015) تعتبر أداة فاعلة من أجل تحقيق الإصلاح في الإدارة التعليمية.

- وجود مجموعة من المعايير الدولية التي تضمن سلامة البرنامج التدريبي من الإخفاقات سواء في الإعداد أو التنفيذ والتقييم .

- نجاح برنامج التدريب يتوقف على الدقة في تحديد الاحتياجات التدريبية ، والتي من المفترض أن تكون مبنية على دراسة علمية وفي ضوء متطلبات الموظفين الإداريين بعيدة عن الارتجال .

- من خلال التحليل النظري للمواصفة الدولية (ISO 10015) تبين أنه عند الإعداد للتدريب الإداري توجد خطوة سابقة عن البدء في مراحل التدريب ، وهي التفكير في برنامج التدريب بحيث تتم مراجعة سابقة للبرامج التدريبية التي تم تنفيذها فعلياً، بالإضافة إلى رصد التغيرات الكمية والكيفية ودرجة واقعتها كي تتلاءم مع احتياجات العصر .

الكلمات الدالة: متطلبات، المواصفة الدولية، التدريب، الإدارة التعليمية.

Abstract

The study aimed to realize the standards of the international standard (ISO 10015) and the requirements of its applications in training programmes in educational management, so the study used the descriptive analytical approach, the study reached the following results based on the previous presentation of previous studies and research in this field, in addition to ISO and related publications International standard (ISO 10015) for training in the administrative aspect, which specifically addressed educational institutions of various names, as follows:

- International Standard (ISO 10015) is an effective tool for achieving reform in educational management. The existence of a set of international standards that guarantee the integrity of the training program from failures, whether in preparation, implementation and evaluation.
- The success of the training program depends on the accuracy in determining the training needs, which are supposed to be based on a scientific study and in light of the administrative staff requirements far from improvisation.
- According To the theoretical analysis of the International Standard (ISO 10015), it was found that when preparing for administrative training there is a previous step for starting the training stages, which is thinking about the training program so that a previous review of the training programs that were actually implemented, in addition to monitor the quantitative and qualitative changes and the degree of their realism to suit the needs of the time.

Keywords: requirements, international standards, training, educational administration.

المقدمة : في إطار تنفيذ استراتيجيات الإصلاح الإداري التي لطالما تكررت الدعوات إليها في قطاع التعليم؛ أخذت مؤسسات التعليم تتجه إلى وضع معايير تضمن تلبية تلك الدعوات، مستفيدة من تجارب الدول السبقة في هذا المجال لمواجهة الانتقادات حول تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية، وعدم مواءمتها مع متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبتها لحاجات سوق العمل، فأصبحت هذه المؤسسات تهتم بالتدريب أكثر باستخدام المعايير الدولية للمصادقة على جودة التدريب.

وحيث إن المواصفة الدولية (ISO 10015) هي مواصفة تختص بجودة التدريب الإداري وتقدم دليلاً إرشادياً لتلافي الأخطاء التي قد ترافق تطبيق البرامج التدريبية، وتهدف إلى تحسين الأداء ضمن ما هو متاح من إمكانيات، وباستخدام وسائل مصممة لقياس ومتابعة ما يطرأ من تحسين على جودة المنتج أو الخدمة (حسون ، 2015) ، فإن البحث الحالي يحاول تسليط الضوء على متطلبات تطبيق المواصفة الدولية (ISO 10015) على برامج التدريب في الإدارة التعليمية بليبيا.

مشكلة الدراسة: ينظر إلى التدريب على أنه استثمار ينبغي أن يُمكن الإدارة التعليمية من مواجهة التزاماتها بالجودة والسرعة المطلوبتين، في حين أن واقع التدريب يُشير إلى وجود تفاوت كبير بين حجم التدريب الهائل وقلة العناية بتخطيطه وتنظيمه سواء على المستوى العالمي أو العربي (بدح وحوامدة، 2013، 887) ، أما في ليبيا وفيما يختص ببرامج التدريب في الإدارة التعليمية فقد أشارت دراسة (الفزاني ، 2014) إلى أن برامج التدريب في الجانب الإداري تكاد تتمحور حول مدراء المدارس، ولا تتعدى كونها محاضرات تعتمد على الإلقاء تتناول جانباً من نظريات الإدارة ووظائفها وتفتقر إلى المعايير الدولية، كذلك أوضح (القلال، 2012) في تناوله لمنظومة التعليم في ليبيا من أن الإصلاح في التعليم يبتعد عن المواصفات الدولية للجودة الشاملة، ومن هذا المنطلق تتبلور مشكلة الدراسة في تحديد المواصفات الدولية الواجب توفرها في البرامج التدريبية ومتطلبات تطبيقها في الإدارة التعليمية بليبيا.

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحديد معايير المواصفة الدولية (ISO 10015) ومتطلبات تطبيقها في برامج التدريب بالإدارة التعليمية.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة بوصفها تتعامل مع موضوع التدريب وفق المواصفة الدولية الإرشادية (ISO 10015)، وهي بذلك تعمل على تقديم أساس نظري حول المعايير التي تتضمنها هذه المواصفة، كما أنها توضح متطلبات تطبيق هذه المواصفة وكيفية تطبيقها في برامج التدريب الإداري حتى يمكن الاستفادة منها في وضع البرامج التدريبية المستقبلية في مجال الإدارة التعليمية على نحو يساهم في حصولها على شهادة الجودة العالمية الأيزو (ISO 10015) .

منهج الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة المشكلة؛ إذ تعتمد الدراسة على الأسلوب الكيفي في العرض والتحليل، بالاعتماد على إصدارات منظمة الأيزو في حدود معايير المواصفة المعتمدة (ISO 10015)، والمصادر العربية المتاحة من مقالات، وبحوث، ودراسات، وما هو متاح من شبكة الإنترنت .

الدراسات السابقة:

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت الجودة وإدارة الجودة في مؤسسات التعليم المختلفة، كما توجد دراسات مختلفة تناولت المواصفة الدولية (ISO 10015) الخاصة بالتدريب الإداري في مؤسسات غير تعليمية، وأخرى تعليمية على نحو محدود، فقد هدفت دراسة سرحان، غزي (2016): " جودة التدريب الإرشادي في مصر في إطار المواصفة الدولية (ISO 10015) بمديرية الزراعة" إلى التعرف على واقع تطبيق المواصفة الدولية للتدريب في أقسام التدريب بمديرية الزراعة على مستوى الجمهورية المصرية، واستخدمت الدراسة الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: يقترب المتوسط العام للاقتراب من تطبيق معايير مدخلات النظام التدريبي وعمليات نظام التدريب، ومخرجات النظام التدريبي وبمتوسط عام بلغ 42.9%، بينما جاء المتوسط العام للابتعاد عن تطبيق معايير المواصفة الدولية على النظام التدريبي بلغ 57.1%، بينما هدفت دراسة عصام (2015) إلى التعرف على أثر اعتماد المواصفة الدولية للتدريبية (ISO 10015) في تحقيق جودة العمل الرقابي " تمثلت مشكلة البحث في كيفية قياس أثر التدريب وفق المواصفة الدولية على جودة العمل الرقابي، وتقويم نتائج التدريب؛ لتحقيق أهداف التدريب، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وزعت على عينة قوامها (110) من العاملين في المستويات القيادية في ديوان الرقابة المالية الاتحادية من مديري عاميين، ومعاونيهم، وخبراء، ومديري التنسيق، ورؤساء الأقسام، ورؤساء هيئة الرقابة المالية، واستخدم البحث الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات، وخلص البحث إلى وجود أثر المواصفة الدولية (ISO 10015) في جودة العمل الرقابي، فضلاً عن وجود مستوى متوسط من تطبيق المواصفة الدولية ومعياري جودة رقابة العمل، كما هدفت دراسة تميم وآخرون (2015) إلى " تقييم البرامج التدريبية في المؤسسات الإنتاجية في ضوء متطلبات المواصفة الدولية (ISO 10015/1999) " بيان متطلبات المواصفة في برامج التدريب المطبقة في المؤسسة العامة السورية للتبغ دراسة حالة، لإظهار مكامن الخلل والضعف في العمل التدريبي داخل المؤسسة العامة للتبغ بالنسبة لمتطلبات المواصفة المذكورة بغرض تطبيقها، وذلك من خلال إجراء تحميل الفجوة لواقع العمل باستخدام طرائق موثقة لتحديد البنود المستوفاة والبنود غير المستوفاة من المواصفة، واستكمال تطبيق البنود غير المستوفاة للوصول إلى الأداء الأفضل، مما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة. وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة قد حققت الكثير من المتطلبات الواردة في المواصفة 10015/1999، وأن المراحل المتبعة في البرامج التدريبية المنفذة في المؤسسة المدروسة تتطابق مع المراحل المذكورة وتختلف معها بالتفاصيل، كما أن مرحلة المتابعة وتحسين البرامج التدريبية بالضعف مقارنة مع باقي المراحل التدريبية، بينما هدفت دراسة بدح وحوامة (2013) إلى التعرف على درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 9001 2000) في المدارس الأردنية الحكومية المطبقة فيها: " وإلى التعرف على درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم المطبقة فيها من وجهة نظر المعلمين والمعلمات تبعاً لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والإقليم)، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانته اشتملت على (48) فقرة، تم التحقق من صدقها وثباتها، تكونت عينة الدراسة من (221) معلماً ومعلمة اختيروا بالطريقة الطبقيّة العشوائية من بين المدارس المطبقة لنظام الجودة (ISO 9001: 2012). وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس في المدارس الأردنية المطبقة لنظام الجودة عالية، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المعلمين والمعلمات في هذه المدارس تبعاً لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والإقليم)، وأوصت الدراسة بتعميم تطبيق عناصر المواصفات الدولية على باقي المدارس الحكومية في الأردن كمدخل للتطوير والتحسين، في حين هدفت دراسة غزوان (2010) إلى التعرف على المعايير الدولية للتدريب في الأكاديمية العراقية لمكافحة الفساد وعملها وفق أهم المعايير الدولية في مجال التدريب والصادرة عن المنظمة الدولية للتقييم (الأيزو) وتم تشخيص حجم الفجوة بين ما يجب تطبيقه، وما هو مطبق حالياً وبلغ حجم الفجوة (22%)، بينما هدفت دراسة لارا (2009) إلى التعرف على بيان متطلبات المواصفة الدولية في البرامج التدريبية وأثرها على أداء المديرين في أمانة عمان الكبرى، اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة واستخدمت الدراسة الاستبيان لجمع البيانات وتوصلت إلى أن متطلبات تطبيق المواصفة الدولية في أمانة عمان الكبرى تتمثل في مراحل التدريب الواردة في المواصفة، كما أن هناك أثراً إيجابياً لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية على أداء المديرين في أمانة عمان الكبرى.

التعليق على الدراسات السابقة:

حيث يتضح من خلال العرض السابق، انه يمكن استخلاص بعض التوجهات الفكرية والتي تتفق فيها الدراسة الحالية مع تلك الدراسات، كما يلي:

أن متطلبات المواصفة الدولية تتمثل في مراحل التدريب من تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، وتنفيذ البرامج التدريبية، ومن ثم تقييمها.

أن تحقيق متطلبات هذه المواصفة الدولية يضمن جودة البرنامج التدريبي ويزيل الاختناق في التنفيذ.

أن معايير هذه المواصفة تتعلق بالتدريب الإداري بالمؤسسات التعليمية.

بينما هناك بعض الأمور تختلف فيها الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

جل الدراسات السابقة هي دراسات تطبيقية ، بينما الدراسة الحالية دراسة نظرية تعتمد على الأسلوب الكيفي في العرض والتحليل.

استخدمت الدراسات السابقة الاستبيان لجمع البيانات بينما الدراسة الحالية استخدمت المصادر المختلفة من كتب، ودراسات، وأبحاث، ومقالات، وإصدارات منظمة الأيزو في جمع بياناتها.

تناولت الدراسات السابقة المواصفة الدولية لمعرفة أثرها أو علاقتها بمتغيرات مختلفة بينما الدراسة الحالية تناولت المواصفة الدولية محددة متطلبات تطبيقها وكيفية تطبيقها في إدارة التعليم.

كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فيما يلي:

التعرف على الإطار المفاهيمي للمواصفة الدولية (ISO 10015) وإرشادات التطبيق على المؤسسات التعليمية.

الإطار النظري

أولاً: مفهوم المواصفة الدولية (ISO 10015) :

الأيزو ISO منظمة تأسست عام 1946 في جنيف وتعني المنظمة الدولية للمعايير، ومهمتها إصدار المواصفات القياسية الدولية على مستوى العالم، و تتناسب العمليات الأساسية لنظام الأيزو في معظم المؤسسات مع أنشطتها على اختلاف قطاعاتها . (Russell & Tayhor, 1995)

كما أن الأيزو عبارة عن مجموعة من المواصفات القياسية التي تقوم بتطبيقها أنظمة الجودة في المؤسسات خاصة المؤسسات التعليمية، والمواصفة الدولية (ISO10015) واحدة من المعايير الهائلة التي بنيت بواسطة المنظمة الدولية للمقاييس وذلك في العام 1999 وقدمت هذه المواصفة إرشادات قياسية حول جودة التدريب والتعليم والتي كان الهدف منها وضع معايير لجودة البرامج التدريبية حيث ركز على أثر التدريب في حل مشكلات العمل . (ISO) (Jacobs & Wang, 2007)

وتتضمن هذه المواصفة عدة متطلبات عند تطبيقها يكون بالإمكان الحصول على شهادة الجودة العالمية الأيزو (ISO10015) ، تتمثل هذه المتطلبات في الآتي (الترجمة الرسمية أيزو 10015):

1. المجال: تنطبق هذه المواصفة الدولية على كل أنواع المنشآت وليس المقصود منها الاستخدام في العقود أو اللوائح أو منح الشهادات وهي لا تضيف أو تعدل متطلبات سلسلة الأيزو 9000 ، فهي تقدم المواصفات القياسية الدولية عند الاحتياجات التدريبية الإدارية.

2. المراجع القياسية: تحتوي هذه المواصفة على نصوص ومراجع ومواصفات تشكل جزءاً من المواصفات الدولية القياسية و بها سجلات لأحدث الإصدارات السارية للمواصفات الدولية.

3. العبارات و التعاريف: أن أهداف هذه المواصفة القياسية تنطبق على:

الكفاءة وتطبيق المعرفة والمهارات والسلوكيات في الأداء.

التدريب وعملية تقديم وتنمية المعرفة والمهارات لتلبية المتطلبات.

4. إرشادات التدريب: وتتضمن مراحل التدريب: (تحديد الاحتياجات التدريبية/ تصميم وتخطيط التدريب/ تقديم التدريب/ تقييم ناتج التدريب/ مراقبة وتحسين عملية التدريب) والتي سيتم عرضها بشيء من التفصيل خلال هذه الدراسة .

ثانياً: أهمية المواصفة الدولية (ISO 10015) :

ترجع أهمية المواصفة الدولية (ISO 10015) إلى أنها مواصفة لتأكيد الجودة في التعليم والتدريب بهدف مساعدة المؤسسة، والمنظم على إدارة برامج وأنظمة التدريب، وأداة الإدارة الإستراتيجية لتطوير الموارد البشرية (العزاوي، 2013)

و يشير (Kandi, 2011) إلى أن أهمية المواصفة الدولية (ISO 10015) يرجع إلى أن تطبيق معايير تلك المواصفة يعطي ضماناً للمستويات العليا من الإدارة بأن البرامج التدريبية تتمتع بكفاءة وفاعلية، وتحقق أقل مستوى ممكن من المخاطرة، والاستخدام الكفاء للموارد المالية، والتنظيمية، والبشرية للمنظمة، كما أضاف (عبد العزيز، 2009) أن أهمية المواصفة الإرشادية للتدريب (ISO10015) ترجع إلى مساعدة المؤسسة على تحديد الاحتياجات التدريبية، وتساعد على تصميم وتخطيط التدريب، وتقوم بواجب التعلم، ومراقبة وتحسين العملية التدريبية، والتأكيد على مساهمة التدريب في التحسين المستمر، وجعل التدريب استثماراً أكثر كفاءة وفاعلية.

ومن أهم فوائد المواصفة الدولية ما يلي: تفهمها بسهولة للمؤسسات التي لها معرفة بالأيزو (9001) كونها مبنية على نفس المنهج (منهج العملية الإدارية) الذي يتكون من (التخطيط – التنفيذ – التقييم).

يمكن تنفيذها من قبل المؤسسات التي لم تنفذ (ISO 9001).

توفر إرشادات أساسية في إدارة الجودة تركز على تكنولوجيا التدريب والتعليم التنظيمي.

قبل الخوض في المعايير القياسية للمواصفة الدولية (ISO10015) لابد من التطرق إلى العملية التدريبية في الإدارة التعليمية، فما هو التدريب أو العملية التدريبية؟

ثالثاً: مفهوم العملية التدريبية :

يتناول موضوع التدريب في المؤسسات الأساليب الأساسية في التعليم، والتي تعمل على صقل المهارات المعرفية والاتجاهات للمدربين، فالتدريب يمثل استراتيجية لبناء المؤسسات، وتعتبر المؤسسات امتياز التدريب حيث يركز بشكل كبير على تطوير المهارات الإدارية للمدربين فما تنفقه المؤسسات في التدريب يمثل استثماراً في الموارد البشرية، له مردود وعائد يظهر في بناء العنصر البشري المنتج والفعال، والذي يساهم بدوره في زيادة الكفاءة والإنتاجية على مستوى المؤسسة ككل، ويعد التدريب عملية تطوير تأخذ طابعاً رسمياً ومنظماً للسلوك من خلال التعلم، والذي يحدث كنتيجة للتعليم والإرشاد والتطوير والخبرة المخطط لها.

ويقصد بالعملية التدريبية سلسلة من النشاطات والفعاليات التي ترتبط فيما بينها في ضوء منهجية علمية محددة تتصف بالتسلسل المنطقي الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة من التدريب (الصيرفي، 2009، 81)، أو هي مجموعة الأنشطة، أو العمليات الفرعية التي توجه لعدد من المتدربين؛ لتحقيق أهداف معينة في برنامج تدريبي، وتحدث الآثار المطلوبة فيه. (درة والصباع، 2008، 314)

رابعاً: مراحل العملية التدريبية (عصام، 2015):

تسير العملية التدريبية وفق مراحل محددة يمكن أجمالها في الآتي:

1. مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية: يعد تحديد الاحتياجات التدريبية الخطوة الأولى في تصميم العملية التدريبية، وهي العملية المستخدمة لتحديد كون التدريب ضرورياً أم لا، ويعرف عادة احتياجات التدريب كفجوة بين متطلبات وظيفة معينة وقدرات الموظف الذي يشغلها حالياً، ويتم تحديد الاحتياجات التدريبية على مستويين رئيسيين، هما: التحليل على مستوى التنظيم، والتحليل على مستوى الفرد.

2. مرحلة تصميم وتخطيط التدريب: يعد تحديد الفجوات التدريبية والأفراد الذين يحتاجون إلى جهد تدريبي محدد ومنظم، وتبدأ عملية تصميم البرامج التدريبية بطريقة تتضمن مجموعة إجراءات متسلسلة.

3. مرحلة تنفيذ التدريب: إن مرحلة التنفيذ هي مرحلة إدارة البرنامج، وإخراجه إلى حيز التنفيذ، ويتم تحديد المكان والزمان للبرنامج، وفي الغالب يتم تحديد مشرف أو منسق لتنفيذ البرنامج، وفي هذه المرحلة يتبين حسن وسلامة عملية التخطيط، ومدى إمكانية تطبيقه بنجاح، وفي هذه المرحلة أيضاً يقع الدور الرئيس على عاتق منسق البرامج التدريبية الذي يكون مسئولاً عن عملية التنفيذ، وتتضمن هذه المرحلة نشاطات ترتيبات المكان، توفير مساعدات الإيضاح السمعية والبصرية، والاتصال بالمدرسين، والاتصال بالمتدربين، ومراقبة سير العملية التدريبية.

4. مرحلة تقييم نتائج التدريب: هي العملية التي من خلالها يتم تحديد مدى فاعلية البرامج، والجهود التدريبية، ودرجة تحقيقها للأهداف المخطط لها، والأسباب التي حالت دون تحقيق هذه الأهداف، وكذلك استبعاد البرامج قليلة التأثير، وتحديد فاعلية برنامج التدريب للتحقق من أن النتائج إيجابية ومرضية، سواء للمسؤولين عن البرنامج، أو للمدربين في المستويات العليا الذين سوف يتخذون القرارات استناداً إلى تقييم برنامج التدريب. وتوجد عدة نماذج لتقييم التدريب يمكن توضيحها بالجدول التالي:

جدول (1)

نماذج تقييم التدريب الإداري

ت	نموذج التقييم	معايير تقييم الأداء
1	Kirkpatrick (1994)	أربعة مستويات : رد الفعل، التعلم، السلوك الوظيفي، والنتائج
2	CIPP (Galvin, 1993)	أربعة مستويات : السياق، المدخلات، العمليات، المنتج
3	CIRO (Warr et al., 1970)	ست مراحل : تحديد الأهداف، تصميم البرامج، تنفيذ البرامج، والنتائج المباشرة، استخدام النتائج الوسيطة، والأثر والقيمة
4	Brinkerhoff (1987)	أربع مجموعات من النشاطات : المدخلات، العمليات، المخرجات، والنتائج
5	Systems approach (Bushnell, 1990)	نظام تصنيف يحدد ثلاث مستويات من نتائج التعلم وهي ادراكي، مهاري، عاطفي
6	Kraiger, Ford and ala (1993)	خمسة مستويات : التمكين، التفاعل، الاكتساب، التطبيق، المخرجات، والنتائج
7	Kaufman and Keller (1994)	خمس مستويات من المتغيرات والعلاقات بينها : التأثيرات الثانوية، الدافعية، عوامل بيئية، النتائج، القابلية، عوامل التمكين
8	Holton (1996)	أربعة مستويات : السياق، المدخلات، ردت الفعل، المنتج
9	Phillips (1996)	خمسة مستويات التفاعلات، خطط العمل، التعلم، التطبيق في الوظيفة، النتائج، العائد على الاستثمار

Source:(Kumpikaite, Human Resource Training Evaluation, 2007:P 31).

إن تقييم برامج التدريب هو دراسة خصائص التدريب الفردية والتنظيمية التي تؤثر في عمليات التدريب، قبل التدريب، أثناء التدريب، وبعده، كما يركز التقييم على نظام التعلم كله؛ مما يوفر جودة التدريب الكلي فيه.

خامساً: مفهوم التدريب وفق المواصفة الدولية:

عرفت المنظمة العالمية للمواصفات (ISO) التدريب بأنه: عملية توفير وتطوير المعرفة والمهارات والسلوكيات للإيفاء بمتطلبات المؤسسة، وعرف بأنه: عملية تزويد العاملين بمهارات خاصة، ومساعدتهم على تصحيح الانحراف في مستوى الأداء الحالي.

عرفها (العزاوي، 2013) بأنها: مواصفة تأكيد الجودة للتعليم والتدريب تحتوي تفاصيل تساعد المؤسسات على التحكم وإدارة برامج وأنظمة التدريب وأداة للإدارة الاستراتيجية لتطوير الموارد البشرية .

وللمواصفة الدولية (ISO 10015) خاصيتان؛ الأولى: الربط بين الاستثمار في التدريب والأداء التنظيمي، والثانية: التدريب قائم على أسس ومبادئ التعلم التنظيمي.

إرشادات التدريب بموجب المواصفة الدولية:
تمر عملية التدريب الإداري بعدة مراحل متتابعة، ويتعين على الإدارة مراقبتها، ووجوب إحكام السيطرة عليها، وهذه المراحل هي:

1. تحديد الاحتياجات التدريبية: ينبغي المباشرة بعملية التدريب بعد إجراء عملية تحليل الاحتياجات التدريبية، وتحديد الكفاءة المطلوبة لكل مهمة، أو عمل مؤثر في تحقيق جودة المنتجات المطلوبة، ومقارنة ذلك بالكفاءة المتوفرة لدى العاملين فيها وتتضمن مرحلة تحديد الاحتياجات الفروع التالية:

- تحديد الاحتياجات التدريبية للمؤسسة التعليمية.
 - تحديد، وتحليل متطلبات الكفاءة.
 - مراجعة الكفاءة.
 - تحديد فجوات الكفاءة.
 - تحديد مواصفات الاحتياجات التدريبية.
2. تصميم وتخطيط التدريب: تعد مرحلة التخطيط والتصميم الأساس لتهيئة خطة التدريب، وتشمل هذه المرحلة ما يأتي:

- تصميم وتخطيط الإجراءات التي ينبغي اتخاذها؛ لمعالجة الفجوة الحاصلة في الكفاءة.
- تحديد المؤشرات اللازمة، لتقييم نتائج التدريب.
- وقد حددت المواصفة الدولية (ISO 10015) في هذه المرحلة أربعة شروط؛ لتنفيذ هذه المرحلة وهي:
- تحديد المحددات أو القيود.
- تحديد طرائق التدريب، ومعايير اختيارها.
- تحديد مواصفات الخطة التدريبية.
- اختيار منفذ التدريب (المدرّب).

3. توفير وتنفيذ التدريب: من مسؤولية منفذ التدريب الاضطلاع على جميع النشاطات المتخصصة؛ لتقديم التدريب ضمن مواصفات خطة التدريب، فضلاً عن ذلك قيام المؤسسة بتوفير الموارد اللازمة للتدريب والضرورية لتأمين الخدمات لمنفذ التدريب، وقد حددت هذه المواصفة في المرحلة الحالية ثلاثة متطلبات للدعم كما يأتي:

- الدعم قبل التدريب.
- الدعم أثناء التدريب .
- الدعم بعد التدريب.

4. تقييم نتائج التدريب: أن الغرض من تقييم نتائج التدريب هو التأكد من أن الأهداف تحققت لكل من المنظمة والتدريب، والوصول إلى النتيجة التي تفيد بفاعلية التدريب المنفذ؛ لاتخاذ الإجراءات التصحيحية، والتطويرية على البرامج اللاحقة؛ ولما كانت المواصفة الدولية تعتمد على مبدأ أنموذج العملية فمدخلات تقييم نتائج التدريب تتمثل في الآتي:

- مواصفات احتياجات التدريب (من المرحلة الأولى تحديد احتياجات التدريب).
 - مواصفات خطة التدريب (من المرحلة الثانية تصميم وتخطيط التدريب).
 - سجلات نتائج التدريب (من المرحلة الثالثة توفير وتنفيذ التدريب).
- يتعذر غالباً التقييم المتكامل إلى حين مراقبة، واختيار المتدربين في عملهم؛ لذا بعد مرور مدة محددة على إكمال التدريب تقوم إدارة المؤسسة بإجراء تقييم؛ للتحقق من مستوى المقدرة والكفاءة التي تحققت، وعلى أساس أمدين هما:

التقييم على المدى القصير.

التقييم على المدى الطويل.

5. مراقبة وتحسين عملية التدريب: إن الغرض الأساسي من المراقبة هو التأكد من أن عملية التدريب تدار وتنفذ على النحو المطلوب من خلال التوصل بالدليل الموضوعي إلى أن عملية التدريب كانت فاعلة في مواجهة متطلبات التدريب، وينبغي أن يقوم بعملية المراقبة أشخاص ذوي مقدرة وكفاءة على أن يتم التدريب وفق الإجراءات المنظمة والموثقة حين يكون ذلك ممكناً، وأن يكونوا هؤلاء الأشخاص مستقلين عن الوظائف المباشرة بالنشاطات التدريبية وتشمل طرائق المراقبة: الاستشارة، الملاحظة، وجمع البيانات، وتتضمن مدخلات المراقبة السجلات كافة المستمدة من جميع مراحل عملية التدريب؛ وبناء على هذه السجلات تتم مراجعة المراحل المختلفة للكشف عن قضايا عدم المطابقة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية، ومثل هذه المدخلات يمكن جمعها، واعتبارها الأساس التي يمكن الاعتماد عليه باستمرار للمصادقة على عملية التدريب، وتقديم التوصيات للتحسين، وإذا ما أتبعت الإجراءات واستوفيت المتطلبات يتعين تحديث سجلات كفاءة، وقدرة المتدربين؛ لتعكس مؤهلاتهم الإضافية التي اكتسبوها من التدريب. (ISO 10015,1999:3-9)

سادساً: التدريب الإداري كنظام متكامل في إطار المواصفة الدولية للتدريب (ISO 10015) :

يعرف النظام بأنه: طريقة مقننة للسلوك والعمل المشترك، أو هو مجموعة من الأجزاء المتناسقة والمتفاعلة فيما بينها، ويكون نتيجة هذا التفاعل مخرجات محددة يمكن قياسها.

ومن خلال تعريف النظام يتضح أن العملية التدريبية عبارة عن نظام متكامل يتكون من مجموعة من العناصر والمكونات التي تتفاعل فيما بينها وبالتالي يحتوي النظام التدريب على العناصر والمكونات التالية: المدخلات، العمليات، والمخرجات، والتغذية الراجعة كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (2)

التدريب الإداري كنظام متكامل في إطار المواصفة الدولية للتدريب (ISO 10015)

المدخلات	العمليات	المخرجات	السجلات
المرحلة الأولى : تحديد الاحتياجات التدريبية			
1. تعريف احتياجات المؤسسة			
- سياسات الجودة - بيانات التدريب - متطلبات إدارة الجودة - تصميم وتخطيط المهام	التعرف على جميع المدخلات قبل البدء في التدريب	إرار بدء عملية التدريب	توثيق القرار
2. تعريف وتحليل مطالب الكفاءة			
التغيرات التنظيمية التي تؤثر على منتجات وخدمات المؤسسة. البيانات المسجلة عن البرامج التدريبية السابقة ، والحالية - تقييم المؤسسة لمهارة الأفراد شهادة التأهيل المطلوبة داخلياً، وخارجياً للقيام بمهام محددة طلبات الموظفين الإداريين والتي تحدد	توثيق مطالب الكفاءة	نوع مطالب الكفاءة	أعداد قائمة بمطالب الكفاءة

مجلة المنارة العلمية				العدد الأول	الجزء الأول	مايو	2020
فرص التطوير والتحسين نتائج الإجراءات التصحيحية الناتجة عن عدم مطابقة التدريب لتشريعات واللوائح التي تؤثر على أنشطة وموارد المؤسسة دراسة المجتمع للمعرفة والتنبيه بالمطالب الجديدة للمؤسسة							
3. مراجعة الكفاءة							
سجلات الكفاءة والمهارات للعاملين المستهدفين بالتدريب بيانات عن متطلبات أداء المهمة عن طريق: المقابلة الشخصية مع الموظفين المشرفين والمدراء، الملاحظة، المناقشات الجماعية اقتراحات ذوي الخبرة				مراجعة الكفاءة الحالية	معرفة الكفاءة والمهارات الحالية	إعداد قائمة بالكفاءة الحالية	
4. تعريف فجوات الكفاءة							
قائمة بالكفاءة المطلوبة، وقائمة بالكفاءة الحالية				تحديد فجوات الكفاءة	معرفة مفهوم هذه الفجوات	إعداد قائمة بفجوات الكفاءة	
5. تحديد حلول سد فجوات الكفاءة							
قائمة بفجوات الكفاءة والقصور في الأداء الوظيفي				تحديد واختيار التدريب الحل	التدريب المختار كحل في القصور في الأداء	توثيق اختيار التدريب	
6. تحديد مواصفات الاحتياجات التدريبية							
تحديد قائمة بمتطلبات الكفاءة والمهارة - قائمة فجوات الكفاءة والمهارة - نتائج البرامج التدريبية السابقة طلبات عمليات الأفعال التصحيحية				توثيق أهداف التدريب والعائد التدريبي	توصيف الاحتياجات التدريبية	توثيق مواصفات الاحتياجات التدريبية	
المرحلة الثانية تصميم وتخطيط التدريب							
1. تعريف المعوقات							
- التشريعات واللوائح التنظيمية - المتطلبات السياسية للمؤسسة - الاعتبارات المالية - مطالب التوقيت والبرامج الزمنية - توفير مدربين ذوي كفاءة				تحديد المعوقات	معرفة معوقات ومشكلات التدريب	إعداد قائمة بالمعوقات والمشكلات التي تعوق التدريب	
2. وسائل التدريب ومعايير الاختيار							
- مواصفات الاحتياجات التدريبية - قائمة بالمعوقات والأهداف - قائمة وسائل التدريب الاختيارية				تحديد وسائل التدريب	معرفة وسائل التدريب	قائمة وسائل التدريب	

مجلة المنارة العلمية				العدد الأول	الجزء الأول	مايو	2020
- معايير اختيار طرق التدريب							
3. مواصفة خطة التدريب							
تحديد أهداف ومطالب العاملين بالمؤسسة - توصيف الاحتياجات التدريبية - الأهداف الأدائية للتدريب - الأفراد المستهدفون بالتدريب وسائل التدريب والإطار العام لمحتوى التدريب جدول البرنامج الزمني للمتطلبات المتطلبات المالية والمساعدات الأخرى - معايير تقييم نواتج التدريب - طرق واجراءات عملية المراقبة				تحديد مواصفة خطة التدريب	مواصفة خطة التدريب	ثيقة لوصف خطة التدريب	
4. اختيار القائم بالتدريب							
- معلومات عن المدربين - تقارير التقييم بأنواعها - مواصفة خطة التدريب - المعوقات والمشكلات				تحديد مقدم التدريب (تحديد شخص المدرب)	قدم التدريب تم اختياره	فاق يحدد أدوار ومسؤوليات التدريب	
المرحلة الثالثة: تقييم التدريب							
1. دعم ما قبل التدريب							
- مواصفة احتياجات التدريب - قائمة فجوات الكفاءة - مواصفة خطة التدريب				دعم المدرب والمتدرب	تطوير الدعم	أعداد تقارير بالدعم ما قبل التدريب	
2. دعم التدريب							
أدوات ومطبوعات وبرامج الحاسب والاعاشة - فرص تطبيق الكفاءة والمهارة عرض التغذية العكسية عن أداء المهمة				تقديم الدعم التدريبي للمدرب والمتدرب	تقارير دعم التدريب	توثيق الدعم	
3. دعم نهاية التدريب							
- تقارير دعم ما قبل التدريب - تقارير الدعم التدريبي				معوقات التغذية العكسية من المدرب والمتدرب وتقديمها إلى المدراء والأفراد المشاركين	قارير معلومات التغذية العكسية	تقارير انتهاء التدريب	
المرحلة الرابعة: تقييم نتائج التدريب							
- توصيف احتياجات التدريب - توصيف خطة التدريب - سجلات تنفيذ التدريب				جمع المعلومات وتقييمها تحليل البيانات وتفسير النتائج	تقرير التقييم	تقارير التقييم وسجلات التدريب	

		- مراجعة الميزانية تحقق من الكفاءة الموصفة الأفعال والعمليات التصحيحية	
المرحلة الخامسة: مراقبة وتحسين العملية التدريبية			
قرار المبادرة بالتدريب كحل وعلاج قائمة الكفاءات المطلوبة والمتوفرة - قائمة فجوات الكفاءة والمهارة - مواصفات احتياجات التدريب - مواصفات خطة التدريب - مسؤوليات العملية التدريبية - سجلات عن تقييم التدريب - تقارير التقييم المختلفة	براهين والأدلة على فاعلية التدريب (التشاور، الملاحظة، جمع البيانات) حديد حالات عدم المطابقة بهدف إجراء العملية التصحيحية	تقارير المراقبة	توثيق تقارير المراقبة مقترحات وطلبات باتخاذ الإجراءات التصحيحية

المصدر تجميع مُعدي الدراسة مما ورد في المواصفة الدولية (ISO 10015)

يشير الجدول السابق إلى المتطلبات التي ينبغي أن تتوفر كي تتمكن المؤسسة من تطبيق المعايير الدولية في هذه المواصفة لتحقيق التدريب الإداري الذي يكفل الجودة في العملية التدريبية، حيث يشتمل الجدول على تفصيلات لكل مرحلة من مراحل التدريب الإداري في مجال المؤسسة التعليمية ومتطلبات تحقيقها.

ومما سبق عرضه يمكن القول إن هذه الخطوات الواجب اتباعها في أي برنامج تدريب وخاصةً التدريب الإداري كي يحقق جدواه لابد أن يتبع هذه المراحل عمل رقابي يراعي شروط الجودة من التسليم في الموعد المحدد، تطابق الخدمة أو المنتج مع المواصفات الدولية، التميز.

فجودة العمل الرقابي التدقيقي يعني جودة التدقيق ، وهذا بدوره يحتاج إلى جهاز رقابي يستند إلى سياسات وإجراءات تتعلق بنظام الجودة، بحيث تشتمل عملية المراقبة على:

- دراسة وتقييم مستمرين لنظام الجهاز الخاص برقابة الجودة، بما فيها من مراجعة للمهام التي تم الانتهاء من تطبيقها.
- إسناد المسؤولية عن عملية المراقبة إلى أفراد لديهم خبرة وصلاحيات مناسبة وكافية لتولي عملية الرقابة.
- استحداث جهة تتمتع بالاستقلالية بعملية المراجعة، أي لا يكون القائمون بالمراجعة من الأشخاص الذين قد اشتركوا في تصميم أو تنفيذ البرنامج التدريبي أو أي مراجعة لرقابة جودة العمل التدريبي.

النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وذلك بالاعتماد على العرض السابق للدراسات والأبحاث السابقة في هذا المجال، بالإضافة إلى إصدارات منظمة الأيزو والمتعلقة بالمواصفة الدولية (ISO 10015) والخاصة بالتدريب في الجانب الإداري والتي تناولت بشكل خاص المؤسسات التعليمية على اختلاف مسمياتها، وذلك على النحو الآتي:

- المواصفة الدولية (ISO 10015) تعتبر أداة فاعلة من أجل تحقيق الإصلاح في الإدارة التعليمية.
- وجود مجموعة من المعايير الدولية التي تضمن سلامة البرنامج التدريبي من الإخفاقات سواء في الإعداد أو التنفيذ والتقييم .
- نجاح برنامج التدريب يتوقف على الدقة في تحديد الاحتياجات التدريبية ، والتي من المفترض أن تكون مبنية على دراسة علمية وفي ضوء متطلبات الموظفين الإداريين بعيدة عن الارتجال .

- من خلال التحليل النظري للمواصفة الدولية (ISO 10015) تبين أنه عند الإعداد للتدريب الإداري توجد خطوة سابقة عن البدء في مراحل التدريب، وهي التفكير في برنامج التدريب بحيث تتم مراجعة سابقة للبرامج التدريبية التي تم تنفيذها فعلياً، بالإضافة إلى رصد التغيرات الكمية والكيفية ودرجة واقعيته كي تتلاءم مع احتياجات العصر .
- الاستفادة من وسائل الإعلام، التي لها دور واضح في صنع المعرفة التي تؤهل الفرد والجماعة المستهدفة بالتدريب بالكفاءة والمهارة المطلوبتين للاستفادة من البرنامج التدريبي .
- تبنى البرامج التدريبية في ضوء السياسات واللوائح والتشريعات المفروضة من الجهات العليا، وذلك لضمان جديتها وجودتها.
- حددت الدراسة متطلبات تطبيق المواصفة الدولية للبرامج التدريبية موضحة كيفية تطبيقها في كل مرحلة من مراحل التدريب.
- جودة البرنامج التدريبي تتوقف على حسن اختيار الوعاء المكاني والزمني للبرنامج التدريبي.
- نجاح برنامج التدريب الإداري يتطلب أن يكلل هذا النجاح بالحصول على شهادة الجودة الأيزو (ISO 10015) وليس مجرد خوض البرنامج.

التوصيات:

- تقدم الدراسة عدد من التوصيات والتي من الممكن اعتبارها كمؤشرات تؤخذ بعين الاعتبار عند تطبيق المواصفة الدولية (ISO 10015) ، وهذه التوصيات تتمثل في :
1. الشروع في اعتماد المواصفة الدولية في برامج التدريب بالإدارة التعليمية لما لها من فوائد ودقة في تحقيق الأهداف، مع مراعاة وجود برامج تدقيق الكترونية متخصصة، لأنها تضمن توفر قاعدة صحيحة وسليمة للبيانات .
 2. وضع معايير تلاءم البيئة الليبية لقياس أثر التدريب على المتدربين لضمان تحقيق الهدف المرغوب تحقيقه من الدورة، مثل تفعيل تقرير المشاركة في الدورة التدريبية، إذ يستوجب على كل مشترك أن يقدم تقريراً عن تلك الدورة.
 3. أن يرافق برنامج التدريب الإداري إجراءات تمكن المؤسسة الخاضعة للتدريب من الحصول على شهادة ضمان الجودة الأيزو.

المراجع:

- أحمد محمد بدح وباسم علي حوامدة (2013)، درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 2000:9001) في المدارس الأردنية الحكومية المطبقة فيها، دراسات العلوم التربوية، المجلد 40، ملحق 3، ص 887 – 903
- تميم أحمد عليا وآخرون (2015)، تقييم البرامج التدريبية في المؤسسات الإنتاجية على ضوء متطلبات المواصفة (ISO 10015/1999) دراسة حالة المؤسسة العامة للتبغ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37، العدد 6، ص ص 211- 230.
- حليلة علي عبد العزيز (2009)، قياس أثر التدريب على الموارد البشرية في الجامعة الإسلامية في ضوء معيار (ISO 10015)، ديوان الموظفين العام، فلسطين.
- عصام خيون حسون (2015)، أثر اعتماد المواصفة الدولية للتدريبية (ISO 10015) في تحقيق جودة العمل الرقابي دراسة استطلاعية في ديوان الرقابة المالية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 84، العراق، ص ص 86- 119
- عبد السلام القلاي (2012)، المنظومة التعليمية في ليبيا: عناصر التحليل ومواطن الإخفاق وإستراتيجية التطوير، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الوطني للتعليم، طرابلس، 15-17 سبتمبر.
- عبد الباري إبراهيم درة، وزهير نعيم الصباغ (2008)، الموارد البشرية: في القرن الحادي والعشرين منحى نظمي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان .
- غزوان رفيق عويد (2010)، المعايير للتدريب في الأكاديمية العراقية لمكافحة الفساد (دراسة تطبيقية)، هيئة النزاهة، دائرة البحوث والدراسات، بغداد .
- لارا أحمد اسحاق (2009)، متطلبات المواصفة الدولية 10015 في البرامج التدريبية وأثرها على أداء المديرين في أمانة عمان الكبرى – دراسة حالة، رسالة ماجستير، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، .
- محمد عبد الفتاح الصيرفي (2009)، التدريب الإداري: المدربون والمتدربون وأساليب التدريب، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
- نبيلة علي عبد الله الفزاني (2014)، تنمية الثقافة التنظيمية في إدارة التعليم الأساسي بليبيا في ضوء الاتجاهات المعاصرة، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة القاهرة.

المراجع الإنجليزية:

- ISO 10015: 1999 Quality Management-Guidelines for Training
- Rusell, R.S. and Taylor, B.w. (1995): Production and Operation Management: Focusing on quality and competencies, 1st ed, 279Prentice Hall, Inc., New, Jersey, U.S.A
- Jacobs, R.L. and Wang, B. (2007): A Proposed Interpretation of the ISO 10015and Implications for HRD theory and Research, the Ohio State University, USA
- Kandi, M. (2011): The Role of Training, Documentation of Experience and Management Counseling in Management of Vocational Schools in Tehran. Journal of American Science, Vol.7, No.11 [online] <http://www.americanscience.org>
- Kumpikaite, Vilmante ,(2007), “Human Resource Training Evaluation, Engineering Economics”, No. 5 (55).www.cceol.com
- Quality of extension training in egypt based on international standard iso 10015: case study of the training departments directorates agriculture on the republiSarhan, A.M.M. and Rabab W. GhozyAgricultural Economic and Extension Dept., Faculty of Agric., South Valley University=Agricultural extension and rural dept., Faculty of Agriculture, Mansoura University J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.7 (3): 269 - 279, 2016