

بعنوان "اساسيات التدريب وعلاقته بجودة التعليم"

ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربى الدولى الحادى عشر بعنوان: الرؤىة المستقبلية للتعليم والتدريب
فى الجمهورية اليمنية (التعليم والتدريب - الواقع والطموح)
الذى سيعقد خلال الفترة من 6-10 نوفمبر 2021م - صنعاء

اعداد الورقة

الاستاذة: نوال مرشد العبسى

قطاع التدريب - وزارة التربية والتعليم

تهدف ورقة العرض الي تحليل الرؤية التدريبية التي تستند الى الجودة وضرورة ربطها بآليات حديثة من خلال تحليل ودراسة الاحتياج التدريبي الذي يرتبط بالخطه والرؤيا المؤسسة للتدريب والتربية والتعليم هي المعنية بما يحقق اهداف واجراءات تحقيق هذه الاهداف كونها تركز على المورد البشري من خلال النظام التربوي. وتم الاطلاع على الادبيات الخاصة بالاهداف الاساسي للورقة وهو اساسيات التدريب وعلاقته بجودة التعليم، وتفرعت منه أسئلة ركزت علة الجودة في عمليتي التدريب والتعليم في مجال التربية والتعليم وقد خرجت الورقة بعدة استنتاجات من أهمها: ان الجودة كمعايير ترتبط بمؤشرات كمية لها أثرها في قطاعي التدريب والتعليم. مخرجات التدريب في المجال التربوي لها ارتباط بجودة المخرجات التعليمية. التدريب فلسفة تقوم على تحقيق الرؤيا والاستراتيجيات في المورد البشري.

المقدمة:

تشهد الظروف المنافسة على مستوى المنظمات والمؤسسات وتنعكس هذه المنافسة على أداء هذه المكونات واي نجاح أو اخفاق يرتبط بمدى توافر الكادر البشري القادر على أداء المهام المنوطة به بمهارة واقتدار وبما يحقق الاستثمار للمكون الفكري وتحقيق موارد ذات جودة.

وكون العنصر البشري هو الثروة الحقيقية للتنمية وتحقيق الرؤى الاستراتيجية فهو المتغير الحقيقي والاهم في عملية التدريب، والتدريب يشكل مصدرا مهما أساسيا من مصادر تنمية الموارد البشرية وتنمية المهارات والقدرات والطاقات واستثمارها، وتوظيفها بما يحقق عائدا أكبر (حافظ، 1996، 13) وقد اشارت دراسة (عباس، 2003) إن إكساب العاملين المهارات والمعارف اللازمة لأداء وظائفهم يساعد في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكفاءة، ويقلص الوقت الضائع والموارد المادية المستخدمة في الإنتاج كما أن التدريب يساعد على تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد نحو العمل والمؤسسة، ويؤدي الي توضيح سياستها العامة، وبذلك يرتفع أداء العاملين عن طريق فهمهم وتوضيح أدوارهم ومعرفة أهدافها، ويعمل على تقليل التوتر الناجم عن النقص في المعرفة والمهارة ويساهم في تنمية القدرات الذاتية للعاملين. (أبراهيم، 1985، 106) ان التدريب هو رديف للتعليم وموازي له من حيث ارتباط كليهما في جودة الأداء وتحسين المخرجات التي تحقق الأهداف المنشودة سواء على المستوى الافراد أو المؤسسات. فالتدريب له اساسيات وقواعد ونظريات ترتبط بمدى تحقيقها للأهداف المرسومة وتتبع تدفق البيانات للفئات المستهدفة المرتبطة بتحديد الاحتياج وتصميم البرنامج وقياس الأثر من خلال الأبحاث التتبعية أو أثر البرنامج التدريبي في الميدان ليتم اتخاذ قرار مبني على مؤشرات الاداء المرتبطة بمعايير.

المشكلة:

تعد مشكلة ضعف الأداء لدى معلمي التعليم العام من أهم المشاكل التي تؤرق قيادات وزارة التربية والتعليم ورغم وجود استراتيجيات ودراسات بحثية في ضرورة ربط مخرجات التدريب بجودة التعليم الا ان القصور ما زال ظاهرا ويشكل قلقا عند بروز اخفاقات في نتائج الاشراف التربوي الذي يتولى متابعة نتائج الميدان إضافة الي وجود مركز البحوث التربوي بصنعاء والتي من مهامه اعتماد الأدلة كمحكمين

وتقديم نتائج دراسة الأثر. ويمكن تحديد المشكلة بالسؤال التالي "ما علاقة جودة التدريب بجودة التعليم في وزارة التربية والتعليم بالجمهورية اليمنية".

الهدف:

هدف البحث في ابراز العلاقة بين جودة التدريب وجودة التعليم في الجمهورية اليمنية. وسيتم تحقيق الهدف من خلال المنهج الوصفي في جمع البيانات والرجوع الى الدراسات والأبحاث التي ركزت على العلاقة بين التدريب والتعليم، ويتركز العرض حسب التالي:

- اساسيات التدريب (الأهداف وتحديد الاحتياجات التدريبية).

- الجودة في التعليم العام.

- الجودة في التدريب.

- استخلاص الاستنتاجات.

الإطار النظري للورقة:

يعود التعلم والتعليم والتدريب النفع على الأفراد والمنشأة والمجتمع على حد سواء، ويستفيد الأفراد من التعليم والتدريب - شريطة أن يكون التعليم والتدريب مدعومين بسياسات اقتصادية واجتماعية اخرى، فالتعليم والتدريب يجعلان من الافراد قابلين للتطوير ويساعدهم على الحصول على العمل اللائق وكذلك الخفيف من وطئه الفقر في حال القدرة على تحليل الاحتياج التدريبي والذي يرتبط بالإجابة على الاستفسار الفردي او المؤسسي وماذا بعد التدريب؟ وهنا تبرز أهمية محور أساسي على ضوئه تبني الرؤى والاستراتيجيات المرتبطة بقطاع التدريب وهو تحديد الاحتياج التدريبي لان تحديد الاحتياج يرتبط بمدى تحقيق الأهداف وتصميم المادة إضافة الي أدوات التقييم ومراحلها وأساليب التدريب وشروطها.

- مصطلح تحديد الاحتياج التدريبي:

يعرف الاحتياج التدريبي بأنه "معلومات ومهارات يراد تنميتها أو تعديلا أو تغييرها بسبب مستجدات علمية وإنسانية وتكنولوجية" (الكبيسي، 2010، 100). ويعرفها (العريفي، 2005) انها "مجموعة من المهارات والمعارف والخبرات والاتجاهات السلوكية أو الفنية التي يحتاجها الفرد، ويتطلبها العمل في المنظمة". اما التعريف الثالث "جملة التغيرات المطلوب إحداثها في معارف ومهارات واتجاهات الأفراد بقصد تطوير أدائهم، والسيطرة على المشكلات التي تعترض الأداء والانتاج" (عليوة، 2001، 32).

ومن خلال استعراض المصطلحات السابقة تتفق الباحثة مع تعريف العريفي الذي ركز على الخبرات والاتجاهات السلوكية وهذا يميز التدريب التربوي والتعليمي في كل مجالاته ومراحلها. أما تعريف عليوة فلتتفق معه الباحثة في سياق التدريب المؤسسي الذي يتركز على المنظمات بسبب عبارة "... السيطرة على المشكلات".

فتحديد الاحتياج التدريبي يستند الي الفجوة بين مستوى الأداء الحالي ومستوي الأداء المستهدف للفرد ، ومدى تحقيق التطور الذاتي للوصول الي المستوى المرغوب لتحقيق الأهداف التعليمية الامر الذي يستدعي من المؤسسات الواعية القيام بالتحليل والدراسة الدقيقة لوضع وتصميم البرامج .

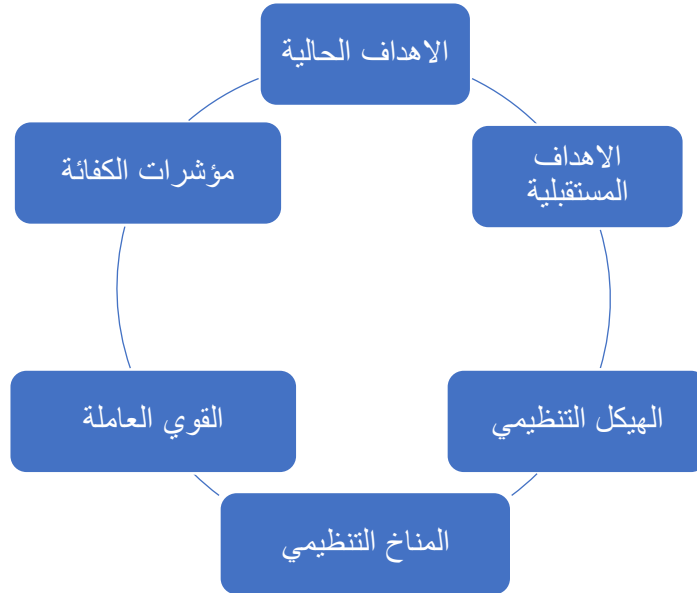
-أهمية تحديد الاحتياج التدريبي:

ان تحديد الاحتياج التدريبي له أهمية بالغة لعدة أسباب منها:

- ١ - لتحديد الأهداف التدريبية وتصميم محتوى البرنامج التدريبي وأنشطته وتقييمه.
- ٢ - يساعد على التركيز في الأداء وتجيده.
- ٣ - يوفر الجهد والوقت والمال.
- ٤ - يساهم في وضع معايير ومؤشرات الأداء.
- ٥ - يساعد على تبني رؤية حديثة في التدريب. ولقد أكد الكبيسي (2010، 106) أن الفوائد من تحديد الاحتياج التدريبي ما يلي:
 - انها الأساس لفرز المشكلات التي لا تعالج الا بالتدريب.
 - تشكيل دليل لمنفذي البرامج التدريبية عند وضع مصفوفة الدليل.
 - الأساس لتحديد الفئات المستهدفة.
 - الدليل لتقييم البرامج المنفذة.

-مصادر تحديد الاحتياج التدريبي:

ان مصادر تحديد الاحتياج التدريبي مبني على دراسات ووسائل محددة تتبناها المؤسسات والمنظمات التي لديها خطط واستراتيجيات وأهداف مرسومة ومحددة بحيث تطوع الموارد المالية في خدمة المورد البشري لإعادة تأهيله وإكسابه المهارات المطلوبة ومن هذه المصادر التالي:
- تحليل المنظمة والتي تركز على:



- تحليل العمل: ويقصد بها تحليل ودراسة الوظيفة المؤداة من قبل الفرد، من حيث واجبتها ومسؤولياتها.
- تحليل الفرد: ويركز هذا الأسلوب على مدى قيام الموظف بأداء واجباته ومسؤولياته. فيركز على: (عليوة، 2001، 60)

- احتياجات تعلق بزيادة أو تطوير أو تغيير المعلومات والمعارف فيما يتعلق ببعض مجالات العمل وأهدافه أو أهداف المنظمة حسب سياستها.
 - احتياجات تعلق بزيادة أو تطوير أو تعديل المهارات والقدرات لدى بعض افراد المنظمة.
 - احتياجات تتعلق بتغيير أو تطوير سلوك بعض الافراد أو الجماعات بالمنظمة.
- ويتوارد تساؤل لدي مختصي التدريب مفاده " ما هي مداخل التعرف على الاحتياجات التدريبية؟" أوردتها (المغربي، 2007، 203) بالنقاط التالية:
- معدلات الأداء وتقارير الكفاءة.
 - التحليل المتكامل للتنظيم.
 - الاستقصاءات والآراء والمقترحات والتقارير.
- أما من حيث مناهج تحديد الاحتياج التدريبي فقد تعددت هذه المناهج وتنوعت وقد أوردتها (توفيق، 2006، 25) والتي تم وضعها حسب الجدول التالي لبيان وجه المقارنة بين الفروق:

المنهاج القياسي	المنهاج التقليدي
تحديد نواحي القصور في الاداء	مسح الاحتياج التدريبي من خلال مدخل تحديد المعرفة والمهارة ولا يرتبط بالأداء الفعلي للفرد.
تصنيف المشكلات حسب المستوى والمصدر.	دراسة المقدرة والكفاءة وتحديد المقدرة ولا يرتبط هذا الأسلوب بين الأداء والتدريب.

تحليل المهمة ويهتم بمخرج المهمة.	تصنيف المواقف حسب درجة المخاطر وعلاقتها بالسياسة العامة.
مدخل تحليل الأداء ويركز على مخرجات الوظيفة والعمل والمهارات ويمكن اكسابها لكل وظيفة.	تصنيف المواقف حسب احتمالية التغير في العناصر (الأفراد، الموارد، الأهداف، الإطار المؤسسي).

- من خلال الجدول السابق يتضح ان المؤسسات والمنظمات تعتمد على تحليل الاحتياج حسب المنهج التقليدي ومنها وزارة التربية والتعليم وبالتالي تتكرر نماذج اعداد البرامج التدريبية وتصميم الأدلة التي تقيس مستوي (المعرفة والمهارة ولا يرتبط بالأداء الفعلي للفرد) حيث لابد من استراتيجية تتبع المنهج التقليدي وبالتالي لابد من اسقاط المنهج المعتمد على التصنيفات ليكون للتدريب اثرة ونتائجه.

ثانيا: جودة التعليم العام:

كل ذلك أدى إلى أن ينال تطوير المؤسسات التعليمية، والتدريبية الصدارة في البلدان المتقدمة والنامية، فالقرن الحادي والعشرون لن يقبل أو يتحمل النظم التربوية سها المتواضعة المنغلقة على نفسها. فالانفتاح، والتميز، والإتقان، والجودة هي أبرز خصائص هذا القرن، ولا يمكن أن يحدث تقدم ملموس على مستوى المؤسسات المدرسية، والتعليمية، والتدريبية إلا بضبط الجودة النوعية عن طريق التقويم والتطوير الذاتيين القائمين على الشفافية، والمشاركة، والاستمرارية، والتغيير والتجديد والانتقال نحو تطبيق مفاهيم الإدارة العلمية الحديثة في التربية وإعادة تنظيم المؤسسات التربوية وبنائها من أجل التطوير والإصلاح الإداري والتربوي.

لذا فإن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتمد على فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة (الإتقان) هي عملية تحسين تتصف بالاستمرارية في مراحل العمل كافة وعلى نحو متواصل.

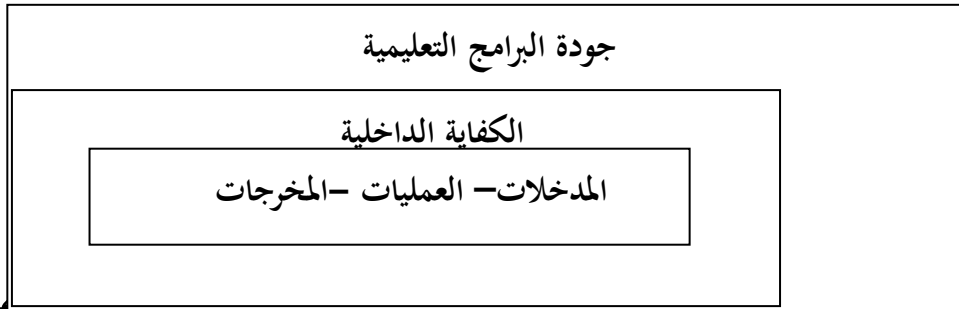
وتزايد الاهتمام عالمياً وعربياً اعتباراً من الثمانينات بجودة التعليم بغية تحقيق الأهداف والطموحات التي تسعى إليها المجتمعات من القيام بالدور التعليمي في إطار الإنتاجية المتزايدة وبالكفاءة المطلوبة وصولاً إلى ثقافة الإتقان والتميز، مع هذا الاهتمام المتزايد أصبحت الحاجة ملحة لأساليب تقيس ومؤشرات تدل على مدى نجاح تطبيق نظام الجودة، ووضحت تلك المؤشرات من الموضوعات المهمة التي يعنى بها المتخصصون. وتعد كفاءة نظام التعليم أو الكفاءة الإنتاجية للتعليم والتي من احد جوانب قياسها الكفاءة الداخلية الكمية من المؤشرات الهامة لقدرة النظام التعليمي على تحقيق الأهداف المخطط لها، وتشمل الكفاءة الإنتاجية كل العناصر البشرية الداخلة في مجال التعليم والتي تتولى تحديد وتنظيم البرامج التعليمية وإعداد المناهج، وما يهم المخططون في هذا الجانب رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية للتعليم من خلال خفض التكاليف حيث أن خفض متوسط تكلفة الطالب مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة سيؤدي إلى تحقيق وفورات في حجم انتشار وتوسع التعليم، فالإنفاق على التعليم يقتطع جزءاً ليس باليسير من ميزانية الدول يصل إلى ما نسبته (26%)، وما نسبته (5%) من الناتج المحلي (الموجز التعليمي العالمي لليونسكو للعام 2004 م) الأمر الذي يتطلب مردوداً يتمثل في

القيمة المضافة إلى ذلك الناتج من نتائج النظام التعليمي والمستوى التحصيلي ومن ثم فإن كفاءة الاقتصاد تتوقف على الكفاءة الإنتاجية للتعليم وهو ما تحاول الجودة جاهدة الوصول إلى تحقيقه لإعداد الكوادر القادرة على المنافسة.

والتدريب وبالأخص تحديد الاحتياجات التدريبية الذي يسعى لردم الفجوة في الجانب المعرفي والمهاري على اعتبار أن التدريب من القطاعات التي تدعم استمرارية الجودة في التعليم بما تحققه من مخرجات قادرة على تحقيق الأهداف.

– الكفاءة الداخلية الكمية لبرامج التعليم والتدريب:

تشكل الكفاءة الداخلية مقياس لفاعلية وجودة البرامج التعليمية والتدريبية، ومدى تحقيقها للأهداف سواءً ما يتعلق بالمدخلات أو النواتج.



وكمفهوم عام للنظام التعليمي والتدريب على المدى الطويل، فإن جودة البرامج التعليمية ومدى قابلية النظام التعليمي والتدريب على تحقيق أهدافه من حيث الكفاءة الداخلية، وبالنظر بعد إنجازهم لمتطلبات هذه المراحل على الوجه المطلوب وهذا يعني أن النظام ذو كفاءة عالية، وبالنظر إلى عناصر تلك الكفاءة نجد أن هناك دراسات جعلت معدل كلفة التدريب والتعليم للمشارك الواحد بالإضافة إلى معدل الوقت المستغرق على التدريب والتسرب والرسوب من أهم المجالات التي تعطي مؤشراً واضحاً على الكفاءة الداخلية، وبالتالي الجودة والفاعلية، فعندما نتحدث عن التسرب والرسوب وأثرهما على الكفاءة الداخلية فيجب ألا نغفل الجانب الاقتصادي الذي يعد مهماً وهو ما يتمثل في المردود الاقتصادي الناجم عن التحاق الطالب (المتدرب) بالبرنامج وتحقيق النواتج الاقتصادية من زيادة دخل المتدرب، وارتفاع الإنتاجية في المنشأة، مما يزيد من إجمالي الناتج المحلي، بحيث يتم كل ذلك بأقل والتخطيط لاختيار البدائل الأكثر اقتصادية مع تضادي الهدر. وهنا يظهر أهمية الاهتمام بمؤشرات الجودة لنجاح أي برنامج نسعى لتنفيذه بناءً على تحديد الاحتياج التدريبي.

ماذا نحتاج لتطبيق الجودة في التعليم:

إن المنهج الشمولي لإدارة الجودة الشاملة في كافة المجالات في النظام التعليمي من أهداف وهيكل وأساليب عمل واجراءات تجعلنا نركز على الاحتياجات الأساسية لتطبيق الجودة في التعليم وهي:

- التدريب المستمر لحل المشكلات بأسلوب علمي.
- توفير قيادات فعالة قادرة على فعالية الابتكار والتطبيق واتخاذ القرار بوعي ودون تردد.
- التعرف على طبيعة وماهية العمل وتطبيق برنامج التحسينات المستمرة. (نشوان: 2004)
- إلغاء مفهوم الحدود القصوى للأداء
- إلغاء مفهوم التفتيش والحاجة إليه.
- خلق الحاجة الدائمة والمستمرة إلى التعليم والتحسين والتطوير.
- إلغاء كافة الحواجز في التواصل والاتصالات.
- عدم بناء القرارات على أساس التكاليف.
- معرفة الصلاحيات والحقوق والواجبات من خلال توصيف الوظائف بوضوح ودقة لكافة العاملين بالمؤسسات التعليمية.
- المواءمة ما بين معطيات التعليم ومدى الحاجة إليها.

ثالثاً: الجودة في التدريب:

إن زيادة الاهتمام بالجودة في مجال خدمات التدريب سواء من خلال استخدام التكنولوجيا المتطورة، أو بتطوير أدوات لقياس فاعلية التدريب، أو بالسعي للحصول على شهادات عالمية تعكس ثلاثة أبعاد أساسية هي: الجودة المادية والتي تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة، وجودة المنظمة المرتبطة بصورة مؤسسة الخدمة والانطباع العام عنها، والجودة التفاعلية والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين العاملين في مؤسسة الخدمة وبين المستفيدين من الخدمة، فتحسين جودة خدمات التدريب يتطلب الوعي بأهمية وأبعاد ومتطلبات جودة الخدمات، وتطوير تطبيق مقاييس التعرف على رضا المستفيدين وإدخال التحسينات المستمرة بناء على نتائج المراجعة لواقع الخدمات المقدمة لهم.

مفهوم جودة التدريب:

- بطرح العديد من المفاهيم حول الجودة الشاملة نستطيع أن نصل إلى مفهوم جودة التدريب المتمثل في:
- تجويد وتحسين مداخلات وعمليات ومخرجات التدريب بما يساهم في تحقيق أهداف التنمية بالمجتمعات.
 - التحسين المستمر للأداء في التدريب بما يحقق الجودة في جميع نشاطاته ونتائجه.
 - إعادة هيكلة نظام وآلية التدريب في ضوء المعايير العالمية للجودة الشاملة وربطه بمداخلات وعمليات ومخرجات النظام التدريبي لتحسين العملية التدريبية.
 - كما أن الجودة في المؤسسات التدريبية: تعني مدى مطابقة مخرجات التدريب للأهداف والمعايير الموضوعة.

معايير جودة التدريب في التعليم العام:

- إن إنجاز التدريب الصحيح بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة، يستوجب وجود معايير يسعى الجميع لتحقيقها مع ملاحظة أن المعيار المثالي ليس بالضرورة هو الأنسب، والاهم أن نسعى لمناسبة المعيار للهدف، ولضبط جودة التدريب في المؤسسات التدريبية ستة معايير أساسية وهي:
- جودة الإدارة وإيجاد قيادات تدريبية قادرة وملتزمة بعملية التحسين المستمر للتدريب من خلال التركيز على السلوكيات.
 - تطوير الموارد البشرية من خلال (وضع إستراتيجية تتكامل فيها عمليات التدريب وتربط بين الأهداف والفعاليات وبين إستراتيجيات المنظمة وأهدافها).
 - التخلص من مشكلات ومعوقات التدريب الحالية (الإدارية والفنية والمالية مثل المباني والتجهيزات، التقنيات المعاصرة للمعلومات والاتصالات).
 - برامج الإرشاد والتوجيه والعمل ما أمكن على ترشيد الإنفاق على التدريب في إطار تحقيق الأهداف المرسومة له
 - البرامج التدريبية والمناهج.
 - الاختبارات والتقييم وتقدير الجهود المبذولة للارتقاء بمستوى التدريب. (السلوم، 26، 2005م).

مبادئ تطوير جودة التدريب:

أن متطلبات الأنظمة التدريبية لن تبقى ثابتة ذلك لأن التدريب عمل يتغير باستمرار لتلبية الحاجات المتغيرة لجميع الفئات، وهذا يتطلب التطوير الدائم، ومن المفضل استخدام مبادئ تطوير الجودة المستمرة في عمل كل يوم، مع التركيز على أهمية توثيق الإجراءات جميعها ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تطبيق التالي:

تجميع المعلومات	تحليل المعلومات
اتخاذ القرار	التنفيذ
المتابعة	

(عليما، 2004م).

العمليات التي تدعم جودة التدريب في التعليم العام:

ومن خلال مراجعة الكتب والدراسات مثل (الحمودي، 1425هـ؛ الراسبي، 2004م، عبد الحفيظ، 2003م، عبد الباري والكحلوت ودرويش، 2002م) فقد حددت مجموعة من العمليات التي تدعم جودة التدريب في التعليم العام وهي:

أولاً: التقويم الذاتي:

يتطلب التقويم الذاتي من المؤسسة التدريبية أن تقوم بفحص عملها بصورة دورية، وتصدر حكمها على أدائها بالمقارنة مع المعايير المتفق عليها ويكون ذلك بتطبيق الآتي:

جمع الأدلة	كتابة التقارير عن مدى تحقق المعايير
تحليل مواطن القوة ووضع خطط لانتشار الممارسات الجيدة	تحليل مواطن الضعف، ووضع خطط علاجية لتلافيها

ثانياً: التدقيق:

إن التدقيق على المؤسسة التدريبية يكون باستخدام عدد من المصادر مثل:

تقرير التقويم الذاتي.	سجلات المدرب التقييمية.
ملف المتدرب.	سجل ضبط الجودة.
ملف المدرب.	

ثالثاً: التخطيط التطويري:

التخطيط التطويري هو طريقة نظامية لتطوير الجهة التدريبية، وهي تعنى بوضع أولويات لتطوير الأداء، وهنا تظهر فرصة جيدة ليستخدم فريق ضبط الجودة المعلومات للتأثير على عملية التخطيط التطويري.

رابعاً: حل المشكلات: وهذا يتطلب الآتي

الشعور بالمشكلة.	تعريف وتحديد المشكلة بشكل واضح.
تحديد أسباب المشكلة من خلال (السبب والنتيجة، اختبار s.o.w.t نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات)، هيكل المشكلة، استراتيجيات	جمع المعلومات الكافية حول المشكلة.
تحليل المعلومات الواردة بحيث يظهر السبب الرئيسي.	وضع ضوابط ومعايير الحلول (الإدارية والاجتماعية)
عصف ذهني للحلول.	ترتيب الأولويات (قائمة بالحلول الأفضل، المبدئية)
تصحيح الخلل ليتناسب الحل المقترح مع	وضع خطة التنفيذ.
اتخاذ إجراءات احتياطية للتأكد من عدم	تقييم التنفيذ.

خامسا: التقارير والوثائق:

يتم الاحتفاظ بها لتوثيق جميع المعلومات المتعلقة بضبط الجودة في التقييم، وتعتبر التقارير المكتوبة إحدى أنواع الاتصال الهامة في نظام ضبط الجودة، وهي تخدم العملية برمتها كما تخدم المعنيين جميعهم بهذا العمل.

الشروط الواجب توفرها في سجلات ضبط الجودة:

الحفظ في مكان آمن.	تحديد مدة الاحتفاظ بالسجل.
تبويب السجلات بحيث يتم الحصول	وضوح اللغة والخط للتقارير المتضمنة
المرونة في سعة السجل.	السيطرة على الوثيقة وتطويرها باستمرار.
ملف خاص بالمدرّب يختص بإجراءات وأدوات التقييم التي قام بها. مخطط بسيط للتحليل الإحصائي لنتائج المتدربين.	

سادسا: المتابعة:

إن أي نظام جودة بحاجة للمتابعة ولذلك فنحن بحاجة إلى:

- نظام لجمع وتحليل المعلومات.
- التوصية باتخاذ قرار.
- قبول المداخلات من جميع المعنيين.
- فيم يتعلق بنظام المتابعة.

سابعا: المقايسة:

هو نظام خارجي يهدف إلى مراقبة الأنشطة أو العمليات الداخلية بهدف تحقيق تطور مستمر، ويكون هذا بإيجاد التزام لتطوير الأداء، ويمكن استخدامه داخليا لتطوير العمليات الإجرائية، أما عندما يستخدم خارجيا، فيكون الهدف المقارنة مع مؤسسة تعمل بصورة دقيقة وفاعلة، وتتميز منتجاتها وخدماتها بالجودة العالية، ولهذا كانت هذه العملية مكونا حيويا لأي برنامج جودة، وهنا يمكن الاستعانة بجهات أو منظمات دولية للتقييم للحصول على شهادة معترف بها في الجودة.

ثامنا: تقويم البرنامج:

هي عملية في غاية الأهمية لمعرفة التغذية الراجعة، ويمكن استنتاجها من المتابعة الحقيقية، وتقييم الذات، واستفتاء الأشخاص المعنيين للتأكد من أن الاستفادة التي تم التخطيط لها تحققت، وقد يكون هذا من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية:

هل ساعدت الإجراءات في حل المشكلات؟	هل تم استخدام المعلومات بطريقة مناسبة؟
هل حدث تعلم جديد؟	ما الإجراء التصحيحي الذي تم اتخاذه؟

مواصفات جودة التدريب في التعليم العام:

لكي نتمكن من تحقيق جودة التدريب في التعليم العام ينبغي مراعاة الآتي:

- تطبيق معايير جودة التدريب.
- التمسك بمبادئ تطوير جودة التدريب في التعليم العام.
- الالتزام بعناصر خطة العمل الإجرائية لإدارة جودة التدريب في التعليم العام.
- تطبيق العمليات التي تدعم جودة التدريب في التعليم العام.
- إيجاد قيادات تدريبية قادرة وملتزمة بعملية التحسين المستمر للتدريب.
- الاهتمام باحتياجات كل الفئات والمستويات من منسوبي المؤسسة التعليمية.
- تحليل الاحتياجات التدريبية لجميع الفئات بالمؤسسة.
- استخدام أدوات محددة ومناسبة للتعرف على الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمؤسسة التعليمية.
- توافي أوجه القصور لدى العاملين بالمؤسسة التدريبية قبل وأثناء التحاقهم بها.
- تهيئة المناخ المناسب للتعلم والتدريب.
- ربط التدريب بالمواد الجديدة في المناهج والمواد المطورة.
- مواكبة التدريب للتحديث والتغيير المستمر في متطلبات العملية التعليمية.
- توظيف التقنيات الحديثة بالتدريب لتحقيق الأهداف التعليمية.
- تطوير الأداء بالتركيز على جوانب القصور لدى منسوبي المؤسسة التعليمية.
- مساعدة المستجدين من العاملين على التأقلم مع المهنة والبيئة المحيطة بها.
- توجيه التدريب نحو مهارات وقدرات وكفايات محددة.
- الاهتمام بالتدريب من خلال أنظمة وأساليب وطرق العمل.
- إنشاء موقع لإدارة التدريب التربوي بكل منطقة على شبكة الانترنت ليتمكن من خلاله المسؤولين في المؤسسات التعليمية من التعرف على البرامج المتاحة وخطط التدريب وترشيح منسوبيهم من خلال نظام حاسب آلي متكامل.
- الاستفادة من خدمات الاستثمار الالكترونية والاطلاع على نتائج المرشحين والبرامج التي التحقوا بها والسرعة في عملية التنفيذ وتحقيق أكبر قدر من الاستفادة وضمان سلامة التنفيذ وزيادة فاعلية التدريب.

معايير جودة التدريب في التعليم العام:

إن إنجاز التدريب الصحيح بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة، يستوجب وجود معايير يسعى الجميع لتحقيقها مع ملاحظة أن المعيار المثالي ليس بالضرورة هو الأنسب، والاهم أن نسعى لمناسبة المعيار للهدف، ولضبط جودة التدريب في المؤسسات التدريبية ستة معايير أساسية وهي:

- جودة الإدارة وإيجاد قيادات تدريبية قادرة وملتزمة بعملية التحسين المستمر للتدريب من خلال التركيز على السلوكيات.
- تطوير الموارد البشرية من خلال (وضع إستراتيجية تتكامل فيها عمليات التدريب وترتبط بين الأهداف والفعاليات وبين إستراتيجيات المنظمة وأهدافها).
- التخلص من مشكلات ومعوقات التدريب الحالية (الإدارية والفنية والمالية مثل المباني والتجهيزات التكنولوجية المعاصرة للمعلومات والاتصالات).
- برامج الإرشاد والتوجيه والعمل ما أمكن على ترشيد الإنفاق على التدريب في إطار تحقيق الأهداف المرسومة له
- البرامج التدريبية والمناهج.
- الاختبارات والتقييم وتقدير الجهود المبذولة للارتقاء بمستوى التدريب. (السلوم، 2005، 87)

معوقات تطبيق نظام جودة التدريب في التعليم العام:

- تعجل توقع النتائج السريعة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- عدم التزام القيادة الإدارية العليا بالجودة.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل تهيئة المناخ الملائم لهذا التطبيق.
- عدم تهيئة القيادة وافتقارها للإلمام الكافي بمفهوم الجودة وكيفية مباشرة العمل به بنجاح.
- عدم توافر أنظمة معلومات جيدة وحديثة وبالتالي عدم توفر المعلومات عن الإنجازات المحققة.
- حل أكثر من مشكلة في وقت واحد.
- تناقض الأقوال والأفعال.
- عدم نجاح الاتصالات بين العاملين المستفيدين.
- انخفاض المستوى التعليمي والمهاري للعاملين.
- عدم وجود نظام حوافز فعال يشجع على المنافسة.
- غياب الرؤية المستقبلية المتضمنة عدم وجود (أهداف ثابتة ومفاهيم راسخة وإجراءات مرنة).
- الأنظمة الرسمية التي تعيق الإبداع والتطوير وعدم تطبيق مبدأ المساءلة في حالة التجاوزات.
- عدم توفر أنظمة تكاليف فعالة.

▪ عدم التركيز على تشجيع المبادرات الفردية والجماعية للإبداع والابتكار، وتقديم المصلحة الشخصية لدى بعض المسؤولين على المصلحة العامة. (السلوم، 2005، 78).

أهم الاستنتاجات والتوصيات:

اعتمادا على العرض السابق لواقع التدريب وعلاقته بالتعليم وارتباطهما بمعايير الجودة لتحقيق الرؤيا والاستراتيجيات التي تحقق السياسات العامة والأهداف وتترجمها الي إجراءات تنفيذية ترتبط بمعايير ومؤشرات كمية، لتحقيق تقدم نوعي في مستوي وأساليب التدريب التي تؤدي إلي زيادة الإنتاجية الفكرية والمعرفية والمهارية وتنعكس على تعديل السلوك وتغير القناعات والاتجاهات القيمة.

ومن أهم الاستنتاجات:

- التدريب يعتمد على أساس علمي في تحديد وتحليل الاحتياج التدريبي.
- تصميم الأدلة التدريبية في إطار التربية والتعليم يعتمد على تحقيق الأهداف المرتبطة بالقيم وتعديل السلوك والاتجاهات ويقاس أثر التدريب فيه على مستوي مراحل التعليم العام.
- ان الجودة كمعايير ترتبط بمؤشرات كمية لها أثرها في قطاعي التدريب والتعليم.
- مخرجات التدريب في المجال التربوي لها ارتباط بجودة المخرجات التعليمية.
- التدريب فلسفة تقوم على تحقيق الرؤيا والاستراتيجيات في المورد البشري.
- التدريب والتعليم المجود رديفان لسد الفجوة مستقبلاً من خلال سياسة تعليمية منبثقة من رؤية الدولة.
- ان جودة التدريب ترتبط بجودة المدرب الذي يحقق مخرجات الخطط والبرامج.
- ان على مراكز الأبحاث التابعة لوزارة التربية دراسة أثر التدريب من خلال الأبحاث العلمية والخروج بنتائج وتوصيات تبني على ضوءها احتياجات جديدة.

المراجع

- أبوزناده، زياد عبد اللطيف. (2007م). إدارة الجودة الشاملة برنامج تدريبي، مركز بعد للتدريب.
- الحمودي، سلوى. جودة التدريب في معهد الإدارة العامة المؤتمر الوطني الأول للجودة السعي نحو الإتقان والتميز_الواقع والطموح 26-28 ربيع الأول 1425هـ
- الراسبي، ناصر بن هلال. (2004م). تطوير التعليم الثانوي وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، رسالة دكتوراه في الإدارة التربوية غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- السلوم، حمد بن إبراهيم. (2006/1426م). أحاديث عن التعليم أداء وجودة، الرياض، دار النيرين.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2007) "إدارة الموارد البشرية لمواجهة تحديات واستراتيجيات القرن الواحد والعشرون"، جامعة المنصورة، مصر.
- عبد الباري والكحلوت ودرويش، علاء وزياد ومحمد. (2002م). تأكيد الجودة في التعليم والتدريب، المؤتمر العلمي الرابع عشر (مناهج التعليم في ضوء مفهوم الأداء) من 24-25م 2002م مج 1، دار الضيافة، جامعة عين شمس.
- العريفي، منصور محمد إسماعيل (2006)، "إدارة الموارد البشرية"، ط1، مركز الامية للنشر والتوزيع، صنعاء، اليمن.
- الكبيسي، عامر (2010) "التدريب الإداري والأمني، رؤية معاصرة للقرن الواحد والعشرون"، مركز الدراسات والبحوث، بجامعة نايف، الرياض.
- توفيق، عبد الرحمن (2006) "تحديد الاحتياجات التدريبية بين الهدر والاستثمار"، موسوعة التدريب والتنمية البشرية، ج8، مركز الخبرات المهنية للأدرة، القاهرة.