

Scope of the application of international standards for the stages of training - Applied study on training institutes and centers in Asir region-

Abdullah Ali Alammare

Ibn Rushd College for Management Sciences || Abha || KSA
College of Commerce || Hodeidah University || Yemen

Abstract: The study aimed to know the extent of applying international standards for the training process stages in training institutes and centers in the Asir region. The study followed the quantitative descriptive approach, and the questionnaire was used as a tool to collect information. The study concluded that there is an application of international standards standards The practical phases of training in training institutes and centers in the Asir region to a large degree, and also reached the absence of statistically significant differences between the opinions of the respondents on the extent of applying international standards standards for the training process stages in training institutes and centers in the Asir region attributed to Variables (gender- the period of operation of the institute/ center- the type of beneficiaries of the institute/ center), and the presence of statistically significant differences between the opinions of the respondents about the extent of applying international standards standards for the stages of the training process in training institutes and centers in the Asir region due to variables (years of experience- job title) The study recommended the need to focus on applying international standards standards in determining training needs before planning and implementing the training process, and practicing effectively evaluating the training process.

Keywords: international standards for training, training process.

مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية - دراسة تطبيقية على معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير -

عبد الله علي العمار

كلية ابن رشد للعلوم الإدارية || أبها || المملكة العربية السعودية
كلية التجارة || جامعة الحديدة || اليمن

المخلص: هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الكمي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تطبيق لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير بدرجة كبيرة، كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (الجنس- فترة تشغيل المعهد/ المركز- نوع المستفيدين من المعهد/ المركز)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة - المسعى الوظيفي)، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على تطبيق معايير المواصفات الدولية في تحديد الاحتياجات التدريبية قبل تخطيط وتنفيذ العملية التدريبية، وممارسة تقييم العملية التدريبية بشكل فعال .

المقدمة

يُعد تطبيق معايير الجودة الشاملة في التدريب من المتطلبات الملحة إذ جاءت استجابة للمتغيرات المتسارعة في شتى المجالات العلمية والتكنولوجية والاجتماعية، كما أن لإدارة الجودة الشاملة فوائد متعددة تلخص في التأكيد على الالتزام بالجودة وإتقان العمل والإدارة الناجحة له، كما تركز على تطوير مستمر لأداء العاملين من خلال الاهتمام بتنمية المهارات، والارتقاء بمستوى أداء العاملين (حلس، 2018: 68).

وتمر العملية التدريبية بعدة مراحل عدة خطوات، وتعد هذه المراحل أمراً لازماً لنجاح العملية التدريبية، والقفز على أي منها قد لا يحقق الهدف المطلوب من التدريب، لأنها مراحل مترابطة ومتكاملة. ويبني كل منها على الآخر. (آل دحوان، 2008: 27)

لذا فإن التدريب من أهم الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق أهدافها، لا سيما وأن انتهاج سياسة تطبيق معايير البرامج التدريبية المخططة والمصممة بشكل علمي من شأنه أن يتيح للعاملين فرص واسعة لمتابعة التطورات الحاصلة في مجالات أعمالهم، مما يزيد باستمرار في رفع الكفاءة والفعالية لإنجاز أعمالهم. (الخرشة، 2009: 125).

من هنا جاءت فكرة اختيار موضوع أثر تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية على أداء الموارد البشرية - دراسة تطبيقية على متدربي الغرفة التجارية بمنطقة عسير.

مشكلة الدراسة:

تعمل معاهد ومراكز التدريب في منطقة عسير كونها الجهات المتخصصة بالتدريب، على تدريب كثير من العاملين سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، وفي مجالات وبرامج مختلفة وعلى نطاق واسع، بهدف تطوير أداء العاملين في أماكن أعمالهم، لذلك لا بد من وجود نظام ومواصفات دولية لمتابعة وتقييم مراحل العملية التدريبية في تلك المعاهد والمراكز لتحقيق أهداف التدريب.

أسئلة الدراسة:

بناء على ما سبق تكمن المشكلة في التساؤل الآتي: ما مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية - دراسة تطبيقية على معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير. ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بعسير؟
- 2- هل هناك فروق ذات الدلالة الاحصائية بين آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (الجنس- سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي - فترة تشغيل المعهد/ المركز- نوع المستفيدين من المعهد/ المركز)؟

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: هناك مستوى عالي لتطبيق معايير المواصفات الدولية لجميع مراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير.

- الفرضية الثانية: يوجد فروق ذات الدلالة الاحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (الجنس- سنوات الخبرة - المسعى الوظيفي - فترة تشغيل المعهد/ المركز- نوع المستفيدين من المعهد/ المركز).

أهداف الدراسة:

- 1- معرفة مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بعسير.
- 2- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (الجنس- سنوات الخبرة - المسعى الوظيفي - فترة تشغيل المعهد/ المركز- نوع المستفيدين من المعهد/ المركز).

أهمية الدراسة:

- 1- أهمية الموضوع وهو المعايير والمواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية .
- 2- تزداد أهمية الدراسة لتطبيقها على معاهد ومراكز التدريب المعنية بتطبيق العديد من المعايير والمواصفات في مجال التدريب من تلك المعايير والمواصفات الدولية.
- 3- وتزداد الأهمية كذلك لتنوع البرامج التدريبية الإدارية التي تقدمها تلك المعاهد والمراكز.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري

مفهوم التدريب

يعرفه (أبو شعبان، 2017: 14) بأنه نشاط مخطط له من قبل الجهة المخولة من إدارة المؤسسة أو المنظمة، والموجه للعاملين بها؛ لتنمية قدراتهم ومهاراتهم وتطويرها، واکسابهم الاتجاهات والقيم اللازمة عند تقديمهم الخدمة للجمهور. وعرفه (Kulkarni & Pallavi، 2013، p39) بأنه (التطوير المنهجي للمعارف والمهارات والمواقف المطلوبة من قبل الفرد لأداء مهم معينة أو وظيفية بشكل كفاء). كما عرفته المنظمة العالمية للمواصفات (ISO) بأنه "عملية توفير وتطوير المعرفة والمهارات والسلوكيات للإيفاء بمتطلبات المنظمة". (ISO 10015، 1999). ويرى الباحث أن التدريب هو إكساب وتصحيح وتنمية للمعلومات والمهارات والاتجاهات لدى العامل (المتدرب) بغرض تحقيق أهداف ومتطلبات العمل بكفاءة وفاعلية.

العملية التدريبية

هي عملية منظمة وليست متروكة للاجتهاد والمبادرات، لأنه جهد مستمر من قبل مختصين يقومون بتحديد الاحتياجات التدريبية للأفراد الذين يستهدفهم التدريب، بهدف تزويدهم بالمعرفة والمهارة والاتجاه الايجابي، وهذا يبرر الحاجة للمدرب ويكون الهدف من التدريب بالنسبة للمنظمة هو تطوير الأداء لواجبات الوظيفة التي يشغلها الموظف (الأسدي، 2017: 21). ويقصد بجودة العملية التدريبية شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العلمية والمعرفية، وكذلك إسهامها في تكوين شخصية العامل المتكاملة، وتأهيله علمياً وثقافياً ومهنياً، وتقديم خدمات بكفاءة وجدارة تميز المؤسسة عن مثيلاتها (أبو معيلق، 2015: 47). ويُقصد بالعملية التدريبية: سلسلة من النشاطات والفعاليات التي ترتبط فيما بينها في ضوء منهجية علمية مُحددة تتصف بالتسلسل المنطقي الذي يُؤدِّي إلى

تحقيق الأهداف المطلوبة من التدريب (الصيرفي، 2009: 81) أو هي مجموعة الأنشطة، أو العمليات الفرعية التي تُوجّه لعدد من المُتدربين: لتحقيق أهداف مُعيّنة في برنامج تدريبي مُعيّن، وتحدث الأثار المطلوبة فيه (درة والصبّاح، 2010: 314). ويرى الباحث أن العملية التدريبية هي مجموعة المراحل والخطوات التي يمر بها التدريب منذوا استهداف المتدربين وفق احتياجاته وحتى الانتهاء من عملية التدريب وتقييم مخرجاته.

مراحل العملية التدريبية

تمر العملية التدريبية بأربع مراحل بحسب المواصفة الدولية (ISO 10015) تتمثل في:

أولاً- مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية:

تعتبر الاحتياجات التدريبية عن الفرق بين مستوى الأداء المطلوب بلوغه ومستوى الأداء الفعلي من قبل الأفراد العاملين أي أن الاحتياج التدريبي هو عبارة عن الفجوة بين متطلبات العمل من معارف ومهارات وبين تلك التي يتمتع بها الفرد القائم بالعمل (موسى، 2019: 24). وتعد عملية تحديد الاحتياجات التدريبية الخطوة الأولى والأساسية التي تنطلق منها العملية التدريبية وتؤثر في جميع المراحل اللاحقة، حيث تبين أهداف التدريب، والفئة المستهدفة منه، وتساعد على التخطيط الجيد للبرامج التدريبية، وتحدد الاحتياجات التدريبية الفرق بين الأداء الحالي والأداء المستهدف. (العطاس، 2018: 3). ويرى الباحث أن مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية هي المرحلة الأولى في العملية التدريبية وتهدف الى تحديد الفجوة بين ما هو مطلوب من المعارف والمهارات والاتجاهات للعامل (المتدرب) وبين ما هو لديه من أجل ردم هذه الفجوة. وتتمثل أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في أنها: 1. الأساس الذي يقوم عليه التدريب، فهي مدخلاً مناسباً لموضوعية التخطيط وتصميم البرامج التدريبية. 2. تمثل نقطة البداية أو الانطلاق في العملية التدريبية، فهي الفرق أو الفجوة بين كفايات المتدرب الفعلية وما ينبغي أن تكون عليه كفاياتهم بعد التدريب. 3. تضح القصور والمشاكل والصعوبات التي تعترض مسيرة الأفراد أو أثناء تأديتهم لمهام عملهم. 4. تهدف إلى تخفيض النفقات من الهدر وكذلك تساعد في الكشف عن المستويات الحقيقية للمتدربين المستهدفين. 5. تساعد في إيجاد التناقضات والفجوات وترتيبها حسب الأولويات.

تتضمن مرحلة تحديد احتياجات التدريب ست فقرات فرعية اساسية هي: (ISO 10015,1999)

- 1- تحديد احتياجات المنظمة. لضمان توجيه التدريب وتلبية الاحتياج
- 2- تحديد وتحليل متطلبات الكفاءة. بتقييم كفاءة الموظفين لأداء المهام ووضع الخطط لإغلاق الثغرات.
- 3- مراجعة الاختصاصات ينبغي إجراء مراجعة منظمة للوثائق التي تدلل على الكفاءات المطلوبة لكل عملية.
- 4- تحديد فروقات الكفاءة مقارنة بين الكفاءات المتوفرة والمطلوبة.
- 5- تحديد الحلول لسد ثغرات الكفاءة مثل إعادة تصميم العمليات وتحسين الموارد.
- 6- تحديد المواصفات الخاصة للاحتياجات التدريبية. ينبغي عند اختيار التدريب كحل لإغلاق ثغرات الكفاءة ان تحدد الاحتياجات وتوثق.

أساليب تحديد الاحتياجات التدريبية المهنية:

يعتمد التوجيه والإرشاد المهني على عناصر أساسية تمثل عملية تساعد في تحديد الاحتياجات . التدريبية بشكل دقيق وسليم، كما أشار إليها في الآتي: (الشهراني، 2018: 16)

1. تحليل العمل: يهدف إلى دراسة كل نواحي العمل، سواء أكان عملاً حركياً أم عقلياً، بغرض تحديد ووصف واجباته ومسؤولياته، وظروف أدائه، ومخاطره، وعلاقاته بالأعمال الأخرى.
2. تحليل الأفراد: تقدير خصائص الفرد- سواء الجسمية، والعقلية، والمعرفية، والانفعالية، ومستوى طموحه، وسماته الاجتماعية والخلقية المختلفة، وكذلك أسلوب حياته، ليتبين مدى صلاحيته، ومناسبته لعمل أو نشاط معين لاختباره، أو توجيهه إليه، أو تدريبه وتأهيله.
3. تحليل سوات (SWAT Analysis) من أفضل الاستراتيجيات شائعة الاستخدام في التحليل الرباعي، ودراسة الوضع الراهن، وتحليله للبيئة الداخلية (نقاط القوة والضعف) والخارجية (نقاط الفرص والتهديدات)، فهو يقوم على تحديد جوانب القوة والضعف. والفرص والمخاطر في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.
4. استثمار تخطيط المسار الفردي المهني للعاملين باستخدام تحليل (SWAT) يركز نموذج سوات الرباعي للبيئة الداخلية والبيئة الخارجية على خطوة أبعد، من خلال التفكير في العوامل الخارجية التي تؤثر بشكل كبير في صحة واتجاه حياة الفرد المهنية، مثل الموقع الجغرافي، والصناعة، والشركات المهنية، والتهديدات المحتملة، والتي يمكن أن تهدد حياة الفرد المهنية واتجاهاته، والتوجيه والإرشاد المهني يوضح للأفراد كيفية تخطيط مسارهم المهني، ويساعدهم على تحديد البرامج التدريبية التي تتناسب مع قدراتهم وامكاناتهم.
5. التوصيف الوظيفي: ويعني تعريف كل عمل بشكل دقيق يبين المهام والواجبات التي يشملها، مع تحديد موقعه في السلم الفني للمهارات، والذي يحدد مستويات العامل الفني. ويساعد التحليل التوصيف الوظيفي على تحديد أفضل البرامج التدريبية المناسبة في العمل. وقد تم الاستفادة من التوصيف الوظيفي المتفق عليه عالمياً لجميع الوظائف التي تمت للعمل المؤسسي، مع إعادة مراجعته ومواءمته بما يتفق مع طبيعة خصائص العمل.

ثانياً- تصميم وإعداد البرامج التدريبية:

إن عملية تصميم وإعداد البرامج التدريبية هي عملية إنتاج المواد التعليمية والتدريبية التي تشكل محتوى البرنامج التدريبي على ضوء أهداف التدريب التي تشكل انعكاس الاحتياج التدريبي المحدد مسبقاً. وهناك مجموعة من الخطوات لهذه المرحلة كما يراها (العزاوي 2009: 226) تتمثل في الآتي: 1. تحديد أهداف التدريب وفقاً لدراسة الاحتياجات التدريبية للعمل 2. تحديد المتدربين وفقاً للخصائص والصفات المتوفرة فيهم 3. تحديد الموارد من خطط للتدريب أو خبراء ومدربين أو مواضيع للتدريب 4. تحديد الجهة المسؤولة عن التدريب 5. تحديد أساليب وطرق وتقنيات التدريب ومستلزمات التدريب 6. تحديد نوع ومكان التدريب وجدول التنفيذ 7. توفير المدربين الأكفاء طبقاً لخطة التدريب 8. الحصول على موافقة الإدارة لبرنامج وخطط التدريب . بينما يرى (موسى، 2019: 25) أن تصميم وإعداد البرامج التدريبية يقوم على الخطوات الآتية: 1. تحديد أهداف البرنامج التدريبي 2. تحديد موضوعات البرنامج التدريبي 3. تحديد المواد التدريبية وتجهيزها 4. تحديد أساليب التدريب 5. تحديد الوسائل والمستلزمات التدريبية 6. تحديد الزمان والمكان 7. اختيار المدربين 8. اختيار المتدربين 9. تقدير موازنة التدريب. كما حددت المواصفة الدولية (ISO 10015,1999) هذه المرحلة في أربعة شروط لتنفيذ المرحلة هي: 1. تحديد المعوقات والقيود ووضعها في قوائم 2. سرد طرائق التدريب وأساليب التدريب ومعياري اختيارها 3. وضع مواصفات الخطة التدريبية 4. اختيار المدرب المناسب من الداخل أو الخارج. ويرى الباحث أن مرحلة تصميم وإعداد البرامج التدريبية هي مرحلة جمع الحقائق التدريبية على ضوء تحديد الاحتياجات التدريبية وتتمثل خطوات أو مخرجات هذه المرحلة في الآتي: 1. تحديد أهداف التدريب وفق أنواعها (المعرفية، المهنية، الوجدانية) 2. تحديد مواضيع البرنامج التدريبي والتسلسل والتتابع المنطقي لها وفق مكونات الحقائق التدريبية (الخلفية النظرية، المادة

التدريبية، دليل المتدرب، دليل المدرب) 3. تحديد اختبارات الأداء وأدوات قياسها وفق أنواع الاختبارات (شفوية، تحريرية، عملية، قبلية، بعده) 4. رسم خطة المدرب لتنفيذ البرنامج التدريبي والذي يشمل (الهدف، النشاط، الأسلوب التدريبي، الوسيلة التدريبية، زمن التنفيذ، آلية التقييم) 5. جمع وتجهيز المادة العلمية وفق نسب أحد أنماط التعلم المختلفة (نموذج كولب للتعلم، نموذج هيرمان، نموذج الأنظمة التمثيلية).

ثالثاً تنفيذ وتوفير التدريب:

يتطلب تنفيذ البرامج التدريبية وجود اتصال فاعل بين المدربين والمتدربين، حيث أنه لا يتم عملية تنفيذ البرامج التدريبية إلا من خلال خطوات عديدة من أهمها ما يراها (أبو النصر، 2012: 129) منها: اختيار المدربين، إعداد المواد التدريبية، اختيار أسلوب ووسائل التدريب المناسب، إعداد مكان وزمان التدريب، تقييم التدريب) ويرى (موسى، 2019: 25) أن مرحلة التنفيذ للبرنامج التدريبي تتأثر بمجموعة من العوامل منها (التوقيت وموعد بدء البرنامج وانتهائه، المكان والمستلزمات الأخرى، الاشراف من قبل مختصين علميين، قيام المدرب بدوره) في حين يرى (العزاوي، 2009: 226) أن مرحلة تنفيذ وتوفير التدريب تتكون من الخطوات الآتية: 1. الانتهاء من جميع التحضيرات المساندة للتدريب قبل البدء به 2. مراقبة تطبيق التدريب 3. توفير الدعم والمساندة للتطبيق الفعال 4. حفظ جميع الوثائق والمعلومات التي تختص بالتحضيرات للدورات التدريبية قبل وبعد تطبيقها. وقد حددت المواصفة (ISO 10015, 1999) لهذه المرحلة ثلاثة متطلبات دعم تتمثل في 1. الدعم قبل التدريب. 2. الدعم أثناء التدريب. 3. الدعم بعد التدريب. ويرى الباحث أنه في هذه المرحلة بعد أن تكون صورة عن ماهية البرنامج التدريبي من خلال عملية تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية، وتكونت لدينا حقيبة تدريبية من خلال مرحلة التصميم والإعداد لها وفقاً لأهداف التدريب وملئم لأنماط المتدربين المختلفة. يكون المدرب في هذه المرحلة جاهز لتقديم البرنامج التدريبي وهنا يلزم عليه استخدام مجموعة من الطرق والأساليب والوسائل المختلفة لتنفيذ التدريب يشمل: 1. استخدام مهارات العرض الأساسية (لغة الجسد، الصوت، الكلمة) بكفاءة وفاعلية. 2. استخدام مهارات العرض المتقدمة (النموذج الرباعي، نموذج مكارثي). 3. استخدام أساليب وطرق التدريب (العصف الذهني، الحوار والنقاش، ورش العمل، دراسة الحالات التدريبية، القصص والدرامي، تمثيل الأدوار، التطبيق الميداني، ...). 4. استخدام الوسائل التدريبية (السيورات بأنواعها المختلفة، أجهز الحاسوب، البروجكتر، المستلزمات التدريبية، الأجهزة الذكية المختلفة، ...). 5. تصميم واستخدام القاعة التدريبية بجلساتها المختلفة 6. فن الأسئلة طرحاً واستقبالاً. 7. التعامل مع مداخلات الجمهور المختلفة. 8. التعامل مع أنماط المتدربين المختلفة سواء السلبية أم الإيجابية.

رابعاً- تقييم العملية التدريبية:

تعرف عملية التقييم بأنها عبارة عن تلك " الإجراءات التي تقاس بها كفاءة البرامج التدريبية ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها المرسومة، كما تقاس بها كفاءة المتدربين ومدى نجاح التدريب في تغييرهم، كما تقاس كذلك كفاءة المدربين ". وبذلك فإن عملية التقييم تهدف كما يراها (موسى، 2019: 25) إلى- معرفة نقاط القوة وتنميتها، ومعرفة نقاط الضعف وتلافها في البرنامج التدريبي.- تحديد مدى استفادة المتدربين من البرنامج التدريبي.- قياس كفاءة عناصر العملية التدريبية من مدرب ومتدرب ووسائل وأساليب تدريبية.- تقرير إمكانية الاستمرار في البرنامج أو تغييره.- تحسين برامج التدريب وتطويرها. وكما يرى (أبو شعبان، 2017: 19) أن عملية التقييم تهدف إلى: (التأكد من أن البرامج التدريبية تعمل وفق ما هو مخطط له وفي ضوء الأهداف المحددة.- معرفة مدى تلبية البرامج التدريبية للاحتياجات السلوكية للمتدربين.- معرفة مدة تلبية البرامج التدريبية للاحتياجات العملية والفعالية لبيئة العمل. كما أن المواصفة الدولية (ISO 10015, 1999) في هذه المرحلة تتمثل في تقييم مدى تحقق مواصفات المراحل الأربع:

تحديد احتياجات التدريب، تصميم وإعداد البرامج التدريبية، تنفيذ وتوفير التدريب، التقييم قصير المدى وبعيد المدى لعملية التدريب). بينما يرى الباحث أن عملية تقييم العملية التدريبية هي معرفة مدى تنفيذ كل مرحلة لأهدافها وتصحيح الاعوجاج والانحراف إذا حصل ويكون ذلك وفق ثلاث خطوات 1. قبل التدريب من خلال (وضع الخطط والمعايير لجميع عناصر العملية التدريبية من مدرب ومنتدرب وحقيبة تدريبية وبيئة التدريب) 2. أثناء التدريب من خلال (مطابقة معايير ومواصفات التدريب أثناء عملية التنفيذ بالواقع المطبقة عن طريق وجهة نظر المتدربين أثناء التدريب) 3. بعد التدريب من خلال (مطابقة ما تم تنفيذه من خلال ما كان مخطط له وقياس أثر التدريب).

ثانياً- الدراسات السابقة:

- دراسة برهوم وآخرون (2017) بعنوان "أثر معوقات الالتزام بمعايير التدريب الدولية على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي- دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية، هدفت الدراسة إلى معرفة معوقات الالتزام بمعايير التدريب الدولية، كذلك هدفت إلى معرفة مدى انعكاس جودة العملية التدريبية على جودة الخدمات الطبية المقدمة فيها. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تعيق التزام مراكز التدريب بمعايير التدريب الدولية، وأن هذه المعوقات تؤثر على الجودة الشاملة في التدريب، وأوصت الدراسة بالالتزام بمعايير التدريب الدولية لمالها من أثر على جودة الخدمات الصحية، كما أوصت بإعداد البرامج التدريبية والتثقيفية حول مفاهيم الجودة الشاملة.
- دراسة كبرو، حسون، (2015) أثر اعتماد المواصفة الدولية التدريبية (ISO10015) في تحقيق جودة العمل الرقابي - دراسة استطلاعية على ديوان الرقابة المالية الاتحادي، هدفت الدراسة إلى معرفة الآثار الناجمة عن تطبيق النواصفة الدولية (ISO 10015) بجودة التدريب على جودة العمل الرقابي، كما هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى تطبيق المواصفة الدولية التدريبية . ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للمواصفة الدولية للتدريب في جودة العمل الرقابي، كما توصلت الدراسة عن وجود مستوى متوسط من تطبيق المواصفة الدولية للتدريب، وأوصت الدراسة باعتماد نموذج البحث لتحقيق جودة الأداء للمنظمة.
- دراسة عليا وبنثي ومطر، (2015)، تقييم البرامج التدريبية في المؤسسات الانتاجية على ضوء متطلبات المواصفة 1999، ISO10015 دراسة حالة المؤسسة العامة للتبغ، هدفت الدراسة إلى بيان متطلبات المواصفة في برامج التدريب المطبقة في المؤسسة، العامة للتبغ، كما هدفت كذلك إلى إظهار مكامن الخلل والضعف في العمل التدريبي داخل المؤسسة العامة للتبغ بالنسبة لمتطلبات المواصفة المذكورة بغرض تطبيقها. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسة قد حققت الكثير من المتطلبات الواردة في المواصفة الدولية (ISO 10015.1999) وأن المراحل المتبعة في البرامج التدريبية المنفذة في المؤسسة المدروسة تتطابق مع المراحل المذكورة في المواصفة، وتختلف معها في التفاصيل، وأوصت الدراسة بتطبيق المعايير الدولية المتعلقة بالتدريب بشكل عام والمواصفة بشكل خاص في وضع وتنفيذ البرامج التدريبية.
- دراسة حوامدة، (2013)، درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 9001:2000)، هدفت الدراسة إلى تعرف على درجة تطبيق مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 9001:2000)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة

إلى أن درجة تطبيق عناصر المواصفة (ISO 9001:2000) لنظام الجودة عالية، كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة عينة الدراسة، وأوصت الدراسة بتعميم تطبيق عناصر مواصفات (ISO 9001:2000) على بقية المدارس الحكومية في الأردن كمدخل للتطوير والتحسين تمهيداً للانتقال لتطبيق برامج إدارة وضمان الجودة الشاملة العالمية فيها.

- دراسة (Piotr, & Sławomir, 2015) هدفت الدراسة إلى المقارنة بين متطلبات إدارة الجودة في شركات التدريب وبين بالمعايير الدولية لجودة التدريب (ISO10015). ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى مقبول في تطبيق معايير جودة التدريب مقارنة بالمعايير الدولية، كما أظهرت النتائج أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة عينة الدراسة حول مستوى تطبيق معايير جودة التدريب تعزى للمتغيرات الشخصية.

3- منهج الدراسة واجراءاتها

منهج الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الكمي، حيث تم استخدام المنهج الكمي من خلال احتساب استجابات عينة الدراسة على الاستبانة التي أعدها الباحث لغرض الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من موظفي معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية مكونة من المجتمع الكلي للدراسة، والبالغ عددهم (65) موظفاً وموظفة.

وفيما يلي الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

أولاً: تصنيف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس:

الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

المتغير	البند	العدد	النسبة المئوية (%)
الجنس	أنثى	23	35.4
	ذكر	42	64.6
	Total	65	100.0
فترة تشغيل المعهد/ المركز	5 سنة فأقل	24	36.9
	من 6 سنة إلى 10 سنوات	30	46.2
	11 سنة فأكثر	11	16.9
	Total	65	100.0
نوع المستفيدين من المعهد/ المركز	ذكور فقط	33	50.8
	إناث فقط	17	26.2
	ذكور وإناث	15	23.1
	Total	65	100.0
المسمى الوظيفي	إداري	46	70.8
	متدرب	7	10.8
	مدرب	12	18.5

المتغير	العدد	النسبة المئوية (%)
	65	100.0
سنوات الخبرة	11 سنة فأكثر	24.6
	5 سنة فأقل	41.5
	من 6 سنة إلى 10 سنوات	33.8
	Total	100.0

أداة الدراسة (استبانة):

تم بناء استبانة للتعرف على مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية من خلال الرجوع إلى المواصفة الدولية للتدريب ISO 10015 ودراسات سابقة ذات علاقة بالموضوع، حيث اشتملت الاستبانة على (24) فقرة موزعة على أربع مجالات بالتساوي، يتم تصحيحها بناءً على مقياس ليكرت الخماسي، كما تضمنت الاستبانة البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

جدول (2) طريقة تصحيح استبانة مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

صدق وثبات أداة الدراسة:

ولقياس مدى صدق الاستبانة وصلاحيتها للتطبيق وقياس ما وضع من أجله تم عرضها على لجنة من المحكمين وعددهم (6) من المختصين، والأخذ بأرائهم وإجراء التعديلات المناسبة، أيضاً تم حساب صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، تم حساب معامل الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية وكانت جميع مجالات الاستبانة حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للاستبانة عند مستوى دلالة (0.01): وتم حساب الثبات للاستبانة بطريقتين حيث بلغ معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للدرجة الكلية للاستبانة (0.751) وهي قيمة مرتفعة، وبلغ معامل الثبات للدرجة الكلية للاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ (Gronbach Alpha) (0.768) وهي قيمة مرتفعة، والتي تطمئن الباحث للوثوق بالاستبانة لتطبيقها على العينة الكلية.

المعالجات الإحصائية:

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" والمعروفة بـ Statistics Package For Social Science باستخدام الحاسوب، بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضيات الدراسة وذلك بالطرق الإحصائية التالية:

- التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
- اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test لعينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي.
- اختبار مانويتني Mann-Whitney U لعينتين مستقلتين لا تتبعان التوزيع الطبيعي.

4- نتائج الدراسة ومناقشتها

- أولاً- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها: ونصّه: ما مستوى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير؟ وللإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والرتب لكل مجال من مجالات المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية، ولكل فقرة من فقرات المجالات، ويتبين ذلك من خلال الجداول التالية: أولاً- مجالات المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية:

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية

م.	مجالات الاستبانة	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة			
3	تنفيذ وتطبيق التدريب	4.7462	كبيرة جداً	.39430	94.92	1
2	تصميم وتخطيط التدريب	4.5359	كبيرة جداً	.48991	90.72	2
4	تقييم نتائج التدريب	3.8718	كبيرة	.61926	77.44	3
1	تحديد الاحتياجات التدريبية	3.1897	متوسطة	.78278	63.79	4
- - -	جميع المجالات للقيادة اللينة	4.0859	كبيرة	.45237	81.72	- - -

يتضح من جدول (3) السابق، أنّ درجة تقدير عينة الدراسة لتوافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية كان كبيراً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لمجالات المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية (4.0859) أي بدرجة كبيرة وفقاً للمعيار الذي اعتمده الدراسة، وجاء مجال (تنفيذ وتطبيق التدريب) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.7462) وبدرجة كبيرة جداً، تلاها في الترتيب الثاني مجال (تصميم وتخطيط التدريب) بمتوسط حسابي (4.5359) أي بدرجة كبيرة جداً أيضاً، ثم الترتيب الثالث مجال (تقييم نتائج التدريب) بمتوسط حسابي (3.8718) وبدرجة كبيرة، وأخيراً في الترتيب الأخير مجال (تحديد الاحتياجات التدريبية) بمتوسط حسابي (3.1897) وهو بدرجة متوسطة.

ثانياً- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل مجال من مجالات المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية:

المجال الأول: تحديد الاحتياجات التدريبية:

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول (تحديد الاحتياجات التدريبية)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة			
1	يقوم المعهد/ المراكز بإجراء دراسة تحليلية للخطوات المطلوبة لتحليل الفجوة التدريبية للمنشأة.	3.23	متوسطة	.862	64.6	1
2	يقوم المعهد/ المراكز بتحديد احتياجات التدريب بما يتضمن تحليل العمل ونقاط الضعف الموجودة حالياً والمتوقعة في الأداء.	3.22	متوسطة	.857	64.4	2

م	الفقرات	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة			
6	يقوم المعهد/ المركز بتحديد الثغرات ونقاط ضعف مستوى الأداء لدى الموظفين بين الوضع الحالي والوضع المرغوب به.	3.22	متوسطة	.927	64.4	3
3	يقوم المعهد/ المركز بتحديد مستوى الأداء والكفاءة المطلوبة والمرغوبة من الموظفين لإنجاز العمل.	3.17	متوسطة	.876	63.4	4
4	يقوم المعهد/ المركز بمراجعة ومتابعة احتياجات الموظفين المتوقعة لتطوير الأداء بشكل منتظم.	3.17	متوسطة	.876	63.4	5
5	يقوم المعهد/ المركز بتحليل مستوى الأداء والكفاءة الحالية للموظفين لإنجاز العمل	3.14	متوسطة	.864	62.8	6
- - -	الدرجة الكلية للمجال	3.1897	متوسطة	.78278	63.79	- - -

نلاحظ من جدول (4) أن تقدير عينة الدراسة لمستوى تحديد الاحتياجات التدريبية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسط المجال (3.1897)، وحصلت الفقرة (1) ونصها " يقوم المعهد/ المراكز بإجراء دراسة تحليلية للخطوات المطلوبة لتحليل الفجوة التدريبية للمنشأة." على الترتيب الأول، واعتبرها عينة الدراسة بأنها بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسطها (3.23)؛ بينما حصلت الفقرة (5) ونصها " يقوم المعهد/ المركز بتحليل مستوى الأداء والكفاءة الحالية للموظفين لإنجاز العمل" على الترتيب الأخير، بدرجة متوسطة أيضاً، حيث بلغ متوسطها (3.14).

المجال الثاني- تصميم وتخطيط التدريب:

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني (تصميم وتخطيط التدريب)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة			
6	يقوم المعهد/ المركز بتوفير مدرّبين كفؤين طبقاً لخطة التدريب	4.72	كبيرة جداً	.545	94.4	1
4	يقوم المعهد/ المركز بتجهيز مواد التدريب للمدرّب والمتدرب	4.65	كبيرة جداً	.571	93	2
5	يقوم المعهد/ المركز بتحديد موارد التطوير والتحديث والخبراء، والخطة الزمنية للتدريب	4.62	كبيرة جداً	.578	92.4	3
2	يقوم المعهد/ المركز بتحديد نوع التدريب، وجدول التدريب، ومكانه التنفيذ	4.57	كبيرة جداً	.585	91.4	4
3	يقوم المعهد/ المركز بتحديد استراتيجيات وأساليب وطرق التدريب، ومواد التدريب، والجهات التدريبية المساعدة	4.57	كبيرة جداً	.661	91.4	5
1	يقوم المعهد/ المركز بتحديد أهداف التدريب وفقاً لنتائج الدراسة التحليلية للعمل (احتياجات التدريب)	4.09	كبيرة	.423	81.8	6
	الدرجة الكلية للمجال	4.5359	كبيرة جداً	.48991	90.72	

نلاحظ من جدول (5) أن تقدير عينة الدراسة لمستوى تصميم وتخطيط التدريب جاء بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجال (4.5359)، وحصلت الفقرة رقم (6) والتي نصها يقوم المعهد/ المركز بتوفير مدرّبين كفؤين طبقاً لخطة التدريب." على الترتيب الأول، واعتبرها عينة الدراسة بأنها بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.72)؛ بينما حصلت الفقرة رقم (1) والتي نصها " يقوم المعهد/ المركز بتحديد أهداف

التدريب وفقاً لنتائج الدراسة التحليلية للعمل (احتياجات التدريب). " على الترتيب الأخير، بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.09).

المجال الثالث: تنفيذ وتطبيق التدريب:

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث (تنفيذ وتطبيق التدريب)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة			
2	يقوم المعهد/ المركز بتوفير كافة المستلزمات للمدرب والمتدرب	4.83	كبيرة جداً	.486	96.6	1
3	يقوم المعهد/ المركز بحفظ الوثائق والمعلومات التي تختص بالدورات التدريبية قبل وبعد التطبيق	4.78	كبيرة جداً	.450	95.6	2
4	يقوم المعهد/ المركز بمتابعة ومراقبة التدريب أثناء التنفيذ	4.78	كبيرة جداً	.450	95.6	3
6	يقوم المعهد/ المركز بتوفير الدعم والمساندة للتنفيذ الفعال	4.75	كبيرة جداً	.434	95	4
1	يقوم المعهد/ المركز بتوفير المعلومات الضرورية للمدرب والمتدرب	4.68	كبيرة جداً	.562	93.6	5
5	يقوم المعهد/ المركز بالانتهاء من جميع التحضيرات المساندة للتدريب قبل البدء وبعد الانتهاء منه	4.65	كبيرة جداً	.482	93	6
	الدرجة الكلية للمجال	4.7462	كبيرة جداً	.39430	94.92	

نلاحظ من جدول (6) أن تقدير عينة الدراسة لمستوى تنفيذ وتطبيق التدريب جاء بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجال (4.7462)، وحصلت الفقرة رقم (2) والتي نصها " يقوم المعهد/ المركز بتوفير كافة المستلزمات للمدرب والمتدرب " على الترتيب الأول، واعتبرها عينة الدراسة بأنها بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.83): بينما حصلت الفقرة رقم (5) والتي نصها " يقوم المعهد/ المركز بالانتهاء من جميع التحضيرات المساندة للتدريب قبل البدء وبعد الانتهاء منه." على الترتيب الأخير، بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.65).

المجال الرابع: تقييم نتائج التدريب:

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الرابع (تقييم نتائج التدريب)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة			
2	يقوم المعهد/ المركز بتقييم النتائج الفورية للتدريب.	4.29	كبيرة جداً	.655	85.8	1
6	يقوم المعهد/ المركز بتطوير العملية التدريبية مستقبلاً بناء على عملية التقييم.	4.14	كبيرة	.634	82.8	2
4	يقوم المعهد/ المركز بعملية تصحيح الانحرافات أولاً بأول في أي مرحلة من مراحل العملية التدريبية	3.91	كبيرة	.805	78.2	3
1	يقوم المعهد/ المركز بالمقارنة بين التطبيق الفعلي للتدريب وبين خطة التنفيذ التي تم وضعها.	3.88	كبيرة	.673	77.6	4
5	يقوم المعهد/ المركز بتقييم كل مرحلة من مراحل العملية التدريبية	3.85	كبيرة	.815	77	5

م	الفقرات	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	الترتيب
		قيمة المتوسط	درجة الموافقة			
3	يقوم المعهد/ المركز بتقييم نتائج وأثار التدريب على المنظمة.	3.17	متوسطة	1.024	63.4	6
	الدرجة الكلية للمجال	3.8718	كبيرة	.61926	77.44	---

نلاحظ من جدول (7) أن تقدير عينة الدراسة لمستوى تقييم نتائج التدريب جاء بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجال (3.8718)، وحصلت الفقرة رقم (2) والتي نصها " يقوم المعهد/ المركز بتقييم النتائج الفورية للتدريب." على الترتيب الأول، واعتبرها عينة الدراسة بأنها بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.29)؛ بينما حصلت الفقرة رقم (3) والتي نصها " يقوم المعهد/ المركز بتقييم نتائج وأثار التدريب على المنظمة." على الترتيب الأخير، بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.17).

• ثانياً- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها: ونصّه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (الجنس- سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي - فترة تشغيل المعهد/ المركز - نوع المستفيدين من المعهد/ المركز)؟ وللإجابة عن السؤال تم صياغة الفرض التالي:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (الجنس- سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي - فترة تشغيل المعهد/ المركز - نوع المستفيدين من المعهد/ المركز). ولاختبار هذه الفرضية تم تجزئتها حسب المتغيرات التصنيفية وهي كالتالي:

أولاً: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى للجنس؟

وقد قام الباحث إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro- Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في فئة الاناث بالنسبة للدرجة الكلية وللمجالات جميعاً، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في فئة الاناث كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في فئة الذكور لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي في فئة الاناث في الدرجة الكلية وفي جميع المجالات، ولذلك سيستخدم الباحث اختبار مانويتني Mann-Whitney U لعينتين مستقلتين لا تتبعان التوزيع الطبيعي لاختبار هذه الفرضية للمقارنة بين رتب درجات العينة في الدرجة الكلية لدرجة توافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية تعزى للجنس. وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (8): اختبار Mann-Whitney U للكشف عن دلالة الفروق بين آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى للجنس

المجال	الجنس	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (z) المحسوبة	القيمة (Sig.)	الدلالة الاحصائية
تحديد الاحتياجات التدريبية	ذكر	42	34.30	1440.50	-0.768	0.4430	غير دالة احصائياً
	أنثى	23	30.63	704.50			
تصميم وتخطيط التدريب	ذكر	42	33.33	1400.00	-0.199	0.842	غير دالة

المجال	الجنس	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (z) المحسوبة	القيمة (Sig)	الدلالة الاحصائية
تنفيذ وتطبيق التدريب	أنثى	23	32.39	745.00	-1.012	0.312	احصائياً
	ذكر	42	34.62	1454.00			
تقييم نتائج التدريب	أنثى	23	30.04	691.00	-2.593	0.010	احصائياً
	ذكر	42	37.39	1570.50			
الدرجة الكلية لتوافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية	أنثى	23	24.98	574.50	-1.587	0.113	احصائياً
	ذكر	42	35.75	1501.50			

من خلال الجدول السابق يتضح التالي:

أن قيمة (Sig) للدرجة الكلية لتوافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية تساوي 0.113 وهي أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب تعزى للجنس.

ثانياً: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لسنوات الخبرة؟

وقد قام الباحث إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro- Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في سنوات الخبرة بالنسبة للدرجة الكلية لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية وللمجالات الفرعية، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة كان صغيراً نسبياً في كل فئة على حدة، وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي بالنسبة للدرجة الكلية لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية وللمجالات الفرعية، ولذلك وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار الغير معلمي كروسكال والاس Kruskal Wallis Test بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لسنوات الخبرة، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (9) نتائج اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لدرجة معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية تعزى لسنوات الخبرة

الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	سنوات الخبرة
دالة إحصائياً	0.040	6.462	32.63	27	5 سنة فأقل
			26.80	22	من 6 إلى 10 سنوات
			42.16	16	11 سنة فأكثر
غير دالة إحصائياً	0.356	2.066	34.15	27	5 سنة فأقل
			28.73	22	من 6 إلى 10 سنوات
			36.94	16	11 سنة فأكثر
دالة إحصائياً	0.024	7.477	33.43	27	5 سنة فأقل
			26.11	22	من 6 إلى 10 سنوات
			41.75	16	11 سنة فأكثر
دالة إحصائية	0.001	14.244	31.09	27	5 سنة فأقل

الدالة الإحصائية	مستوى الدالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	سنوات الخبرة
إحصائياً			24.89	22	من 6 إلى 10 سنوات
			47.38	16	11 سنة فأكثر
دالة إحصائياً	0.003	11.760	31.76	27	5 سنة فأقل
			25.00	22	من 6 إلى 10 سنوات
			46.09	16	11 سنة فأكثر

يتبين من الجدول (9) السابق ما يلي:

أن قيمة (Sig) للدرجة الكلية لتوافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لسنوات الخبرة.

ثالثاً: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى للمسمى الوظيفي؟

وقد قام الباحث إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro- Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في المسمى الوظيفي بالنسبة للدرجة الكلية لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية وللمجالات الفرعية، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة كان صغيراً نسبياً في كل فئة على حدة، وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي بالنسبة للدرجة الكلية لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية وللمجالات الفرعية، ولذلك وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار الغير معلمي كروسكال والاس Kruskal Wallis Test بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين آراء المبحوثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى للمسمى الوظيفي، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (10) نتائج اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لدرجة معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية تعزى للمسمى الوظيفي

الدالة الإحصائية	مستوى الدالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	المسمى الوظيفي
دالة إحصائياً	0.022	7.593	28.96	46	إداري
			42.29	7	متدرب
			43.08	12	مدرب
غير دالة إحصائياً	0.373	1.975	31.15	46	إداري
			34.21	7	متدرب
			39.38	12	مدرب
دالة إحصائياً	0.010	9.121	29.75	46	إداري
			30.86	7	متدرب
			46.71	12	مدرب
غير دالة إحصائياً	0.051	5.969	29.77	46	إداري
			34.86	7	متدرب

المسمى الوظيفي	العدد	متوسط الرتب	قيمة Chi-Square	مستوى الدلالة الإحصائية	الدلالة الإحصائية
مدرب	12	44.29	9.498	0.009	دالة إحصائياً
إداري	46	28.64			
متدرب	7	37.57			
مدرب	12	47.04			

يتبين من الجدول (10) السابق ما يلي:

أن قيمة (Sig) للدرجة الكلية لتوافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية تساوي 0.009 وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى للمسمى الوظيفي.

رابعاً: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لفترة تشغيل المعهد/ المركز؟

وقد قام الباحث إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro- Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في فترة تشغيل المعهد/ المركز بالنسبة للدرجة الكلية لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية وللمجالات الفرعية، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة كان صغيراً نسبياً في فئتي 5 سنة فأقل و11 سنة فأكثر، وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي بالنسبة للدرجة الكلية لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية وللمجالات الفرعية في هاتين الفئتين، ولذلك وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار الغير معلمي كروسكال والاس Kruskal Wallis Test بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لفترة تشغيل المعهد/ المركز، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (11) نتائج اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لدرجة معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية تعزى لفترة تشغيل المعهد/ المركز

فترة تشغيل المعهد/ المركز	العدد	متوسط الرتب	قيمة Chi-Square	مستوى الدلالة الإحصائية	الدلالة الإحصائية
5 سنة فأقل من 6 إلى 10 سنوات 11 سنة فأكثر	24	30.81	0.839	0.657	غير دالة إحصائياً
	30	33.57			
	11	36.23			
5 سنة فأقل من 6 إلى 10 سنوات 11 سنة فأكثر	24	31.35	0.141	0.932	غير دالة إحصائياً
	30	34.63			
	11	32.14			
5 سنة فأقل من 6 إلى 10 سنوات 11 سنة فأكثر	24	33.04	0.443	0.801	غير دالة إحصائياً
	30	31.18			
	11	37.86			

الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	فترة تشغيل المعهد/ المركز	
غير دالة إحصائياً	0.231	2.931	31.33	24	5 سنة فأقل	تقييم نتائج التدريب
			31.30	30	من 6 إلى 10 سنوات	
			41.27	11	11 سنة فأكثر	
غير دالة إحصائياً	0.626	0.938	29.35	24	5 سنة فأقل	الدرجة الكلية لتوافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية
			33.32	30	من 6 إلى 10 سنوات	
			40.09	11	11 سنة فأكثر	

يتبين من الجدول (11) السابق ما يلي:

أن قيمة (Sig) للدرجة الكلية لتوافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية ولجميع المجالات الفرعية أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية ولجميع المجالات الفرعية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لفترة تشغيل المعهد/ المركز.

خامساً: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لنوع المستفيدين من المعهد/ المركز؟

وقد قام الباحث بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro- Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في نوع المستفيدين من المعهد/ المركز بالنسبة للدرجة الكلية لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية وللمجالات الفرعية، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة كان صغيراً نسبياً في فئتي "الإناث" و"الذكور والإناث"، وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي بالنسبة للدرجة الكلية لمعايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية وللمجالات الفرعية في هاتين الفئتين، ولذلك وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار الغير معلمي كروسكال والاس Kruskal Wallis Test بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لنوع المستفيدين من المعهد/ المركز، وفيما يلي تفصل للنتائج:

جدول (12) نتائج اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة

لدرجة معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية تعزى لنوع المستفيدين من المعهد/ المركز

الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	نوع المستفيدين من المعهد/ المركز	
غير دالة إحصائياً	0.657	0.839	32.24	33	ذكور فقط	تحديد الاحتياجات التدريبية
			31.18	17	إناث فقط	
			36.73	15	ذكور وإناث	
غير دالة إحصائياً	0.932	0.141	33.82	33	ذكور فقط	تصميم وتخطيط التدريب
			32.38	17	إناث فقط	
			31.90	15	ذكور وإناث	
غير دالة	0.801	0.443	33.52	33	ذكور فقط	تنفيذ وتطبيق التدريب

الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	نوع المستفيدين من المعهد/ المركز
إحصائياً			34.26	17	إناث فقط
			30.43	15	ذكور وإناث
غير دالة إحصائياً	0.231	2.931	35.86	33	ذكور فقط
			26.53	17	إناث فقط
			34.03	15	ذكور وإناث
غير دالة إحصائياً	0.626	0.938	33.83	33	ذكور فقط
			29.32	17	إناث فقط
			40.09	11	ذكور وإناث

يتبين من الجدول (12) السابق ما يلي:

أن قيمة (Sig) للدرجة الكلية لتوافر المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية ولجميع المجالات الفرعية أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$). مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية ولجميع المجالات الفرعية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لنوع المستفيدين من المعهد/ المركز.

خلاصة النتائج:

من خلال هذه الخلاصة تم تحقيق أهداف الدراسة التي سعت لها وهو معرفة مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد مراكز منطقة عسير وكذلك تم الكشف عن الفروق بين آراء عينة الدراسة من خلال توصلت الدراسة إلى:

1. هناك تطبيق لمعايير المواصفات الدولية لمرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير بدرجة متوسطة. وهو عكس الفرضية التي افترضت وجود مستوى عالي للتطبيق.
2. هناك تطبيق لمعايير المواصفات الدولية لمرحلة تصميم وتخطيط التدريب في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير بدرجة كبيرة جداً. وهو تأكيد لما تم افتراضه بوجود مستوى عالي للتطبيق.
3. هناك تطبيق لمعايير المواصفات الدولية لمرحلة تنفيذ وتطبيق التدريب في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير بدرجة كبيرة جداً. وهو تأكيد لما تم افتراضه بوجود مستوى عالي للتطبيق.
4. هناك تطبيق لمعايير المواصفات الدولية لمرحلة تصميم وتخطيط التدريب في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير بدرجة كبيرة. وهو تأكيد لما تم افتراضه بوجود مستوى عالي للتطبيق.
5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (الجنس- فترة تشغيل المعهد/ المركز - نوع المستفيدين من المعهد/ المركز). وهو عكس الفرضية التي افترضت وجود فروق فردية لآراء عينة الدراسة
6. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مدى تطبيق معايير المواصفات الدولية لمراحل العملية التدريبية في معاهد ومراكز التدريب بمنطقة عسير تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة - المسعى الوظيفي). وهو تأكيد لما تم افتراضه بوجود فروق فردية لآراء عينة الدراسة.

التوصيات والمقترحات

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث ويقترح بما يلي:

1. التركيز على تطبيق معايير المواصفات الدولية في تحديد الاحتياجات التدريبية قبل تخطيط وتنفيذ العملية التدريبية .
2. التركيز على اختيار المدربين ذوي الاختصاص والخبرة الكافية في التدريب .
3. توفير الأماكن الملائمة والمناسبة للعملية التدريبية في وجود التدريب للجنسين .
4. ممارسة تقييم العملية التدريبية بشكل فعال وقياس أثر التدريب من كل برنامج من البرامج التدريبية التي يتم استهداف الجهات والمؤسسات فيه.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية

- أبو النصر، مدحت (2012) مراحل عملية التدريب المهني والتقني، القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو شعبان، أحمد (2017). أثر التدريب التقني والمهني على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة.
- أبو معلى، طلعت (2015) تطوير أداء مراكز التدريب المهني التابعة لوزارة العمل الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- الأسدي، طارف (2017) "العلاقة بين التدريب وأبعاد جودة الخدمات الصحية - دراسة ميدانية على بعض المستشفيات الخاصة بمحافظة دمشق"، مجلة جامعة البعث، المجلد 39 العدد 44.
- برهوم، آخرون (2017) "أثر معوقات الالتزام بمعايير التدريب الدولية على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي.
- الجرواني، نادية، (2009)، تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الأهلية، جامعة حلوان، مصر.
- حاكامة، لارا أحمد (2009) متطلبات المواصفة الدولية 10015 في البرامج التدريبية وأثرها في أداء المديرين في أمانة عمان الكبرى، دراسة حالة
- حلس، سحر أحمد (2018) أثر مدخلات التدريب التقني على التحاق الطلبة في كلية تدريب مجتمع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
- حوامدة، أحمد محمد (2013) درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 10015) في المدارس الأردنية الحكومية المطبق فيها، دراسات العلوم التربوية، المجلد 40، العدد 3.
- الخرشة، ياسين، وحمود خضير، (2009) إدارة الموارد البشرية، ط 1، عمان، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة.
- درة، عبد الباري ابراهيم، والصباغ، زهير نعيم (2008) الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين منحنى نظمي، ط 2، دار وائل للنشر، عمان.

- الشهرى، سراء. (2018). "تحديد الاحتياجات التدريبية للمشرفات التربويات بمدينة الرياض في ضوء مفاهيم إدارة المعرفة". المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث. العدد الثالث عشر. المجلد 2، 2018.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح (2009) التدريب الإداري ، المدربون والمتدربون وأساليب التدريب، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- العزاوي، نجم (2009) جودة التدريب الإداري ومتطلبات المواصفة الدولية الأيزو . 10015 الطبعة الأولى، دار البارودي، عمان، الأردن.
- العطاس، عبد الله. (2017). "الاحتياجات التدريبية المهنية وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف في ضوء أهداف برامج التحول الوطني 2020". المجلة التربوية الدولية المتخصصة . دارسمات للدراسات والأبحاث. المجلد/ العدد: مج 6 ع 4
- عليا تميم، وبنشي محمد، ومطر علاء (2015) تقييم البرامج التدريبية في المؤسسات الانتاجية على ضوء متطلبات المواصفة ISO10015 - دراسة حالة المؤسسة العامة للتبغ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37، العدد 6.
- كبرو، رغد يوسف، وحسون، عصام خيون (2015) أثر اعتماد المواصفة الدولية (ISO 10015) في تحقيق جودة العمل الرقابي، دراسة استطلاعية في ديوان الرقابة المالية الاتحادي بالعراق .
- موسى، عبدالرحيم عباس (2019) أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية، دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد، 3، العدد 5 .

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Kulkarni, Pallavi P. (2013). A literature review on training & development and quality of work life. Researchers World 4.2:
- Piotr Rogala, Sławomir Wawak(2015) Dedicated standards for quality management in training companies , ISO10015 , MSUES.
- Reynolds,(2007)"ISO 10015 quality standard for training a much needed instrument to improve performance of in/service training"