

تقييم جودة البرامج التدريبية

د. رشيد جوجو

محاضر بالكلية التقنية بالأحساء

عضو فريق متابعة الجودة بالكلية

djoudjour@yahoo.com

مقدمة

إن عملية التدريب تتطلب استثمارا كبيرا ولها تكلفة عالية وتأخذ وقتا طويلا، فلا يمكن لأي مؤسسة تدريبية كانت أن تقتنع بـ "تدريب من أجل التدريب" [١]، بل يجب معرفة حالة الاستثمار في التدريب للتأكد من مردوديته ونتائجه. ولقد أصبح الاهتمام بالجودة في التعليم والتدريب سمة العصر الحاضر، فغالب المؤسسات التعليمية والتدريبية باتت تبحث عن الجودة في كل الجوانب، كالخطة التدريبية والمدرّب والمتدرب والبيئة التدريبية وغيرها، حتى تحقق العملية التدريبية أهدافها. وتعتبر عملية التقييم من الأهمية بمكان، إذ لا يمكن معرفة مدى جودة العملية التدريبية ونجاحها إلا بالقيام بعملية تقييم برامجها، وبها تتأكد المؤسسة التدريبية أنها تقدم برنامجا تدريبيا عاليا، وشهادات وكفاءات نوعية كما تتأكد من جودة مخرجاتها، ومدى إتقان هذه المخرجات للمهارات التي تم تدريبهم عليها، وتوافقها مع احتياجات سوق العمل. من خلال هذه الورقة سنلقى الضوء على أهمية وكيفية تقييم جودة البرامج التدريبية بمراحلها المتتابعة، من فعالية وكفاءة، وتقييم داخلي وخارجي، والتعريف بالأبعاد ذات العلاقة بالجودة الأكثر استخداما، ثم تحديد المؤشرات المهمة التي تساعد على قياس جودتها.

١) تعريف جودة البرامج التدريبية

إذا ما رجعنا إلى الأدبيات والمراجع التي نتكلم عن الجودة وجدناها تعرف الجودة بأكثر من تعريف [٢]، ومنها التعريف التالي: " تلبية حاجات المستهلك (الزبون) " أو " مناسبة الشيء للهدف الذي وضع لأجله " أما ضبط الجودة في المؤسسات التعليمية والتدريبية فإنها تعني مدى مطابقة مخرجات التعليم والتدريب للأهداف والمعايير الموضوعية.

والجودة والإتقان في العمل يعتبران من القيم التي حض عليها ديننا الإسلامي.

قال الله تعالى: ((صنع الله الذي أتقن كل شيء)) سورة النمل

قال الله تعالى: ((إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات إننا لا نضيع أجر من أحسن عملا)) سورة الكهف

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) أي يجيده.

فالمسلمون أولى وأحق بها.

٢) تعريف التقييم

تعرف منظمة الأمم المتحدة للعلوم والتربية والثقافة التقييم على أنه العملية العامة لتحليل منظّم ونقدي الذي يُؤدّي إلى أحكام و/ أو توصيات بخصوص جودة مؤسسة تعليمية أو برنامج. [٣]

والتقييم مبدأ إسلامي أيضا:

قال تعالى ((وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)) سورة التوبة

وقال تعالى ((ولتسئلن عما كنتم تعملون)) سورة النحل

٣) الهدف من التقييم [4, 5]

للتقييم عدة فوائد وأهداف، نذكر منها على الخصوص:

■ معرفة أحسن

الوظيفة الأولية للتقييم هو المعرفة، فهو يسمح بزيادة المعلومات المتوفرة عن عمل ما. فهو يُعلم الوكلاء علن عملهم، يخبرهم عن أبعاده، أهدافه، وسائله ونتائجه.

■ التقدير الصحيح لقيمة العملية

يتحسّن المعرفة عن الإجراءات المتخذة فإن التقييم يسمح بالتقدير الصحيح لقيمتها. فبالإجابة عن بعض الأسئلة المحددة فإن التقييم يسمح بإبداء حكم حول مسائل مهمة من شاكلة :

هل الوسائل المستخدمة مناسبة للأهداف المنشودة؟ هل النتائج المنتظرة حقت؟ إلى أي مدى؟ ما هي التأثيرات على المدى القصير أو البعيد، في هذا المجال أو في غيره؟ هل النتائج بمستوى المبالغ المصروفة؟ وبالإجابة على هذه الأسئلة، فإن التقييم يسمح بوصف الإجراءات المتخذة إيجابا أو سلبا.

■ إتخاذ القرار بشكل أفضل

أخيرا، بالمعرفة الجيدة عن الإجراءات وقيمتها فإن التقييم يعطى للأشخاص المسؤولين المعلومات المفيدة لإتخاذ القرارات المناسبة والصحيحة مثل : هل يجب مواصلة العمل؟ هل يجب توقيفه؟ هل يجب إعادة توجيهه؟ أم تمديده؟

٤) مستويات التقييم لبرنامج تدريبي

إن جودة التدريب تشمل على ٤ أبعاد والتي تشكل المعايير الرئيسية ومؤشرات الجودة. وهذه الأبعاد هي [٦]:

- أن تكون مفيدة: إذ أن مهمة المؤشر هي المساعدة على اتخاذ القرار.

■ استخدام مؤشرات الجودة في التدريب المهني

لقد استحدثت و طورت قائمة شاملة من مؤشرات الجودة عبر العالم للتأكد من جودة مُنتجاتها في التعليم المهني والتقني. لكنه وإن تنوعت استخدامات هذه المؤشرات في الأنظمة التدريبية في العالم من بلد إلى آخر، فإن هذه المؤشرات تنقسم بشكل عام إلى صنفين اثنين، وهي الأولى: تلك التي تركز على عملية التدريب الثانية: تلك التي تركز على النتائج أو المخرجات على سبيل التوضيح الجدولان التاليان [١٠] يبينان المؤشرات المستخدمة في بعض الدول الغربية لقياس جودة عمليات التدريب و قياس جودة النتائج / المخرجات التدريب. يلاحظ أن بعض هذه المؤشرات تستخدم، تقريبا، عالميا والبعض الآخر يستخدم في العديد من الدول، بينما يستخدم البعض الآخر بشكل نادر.

الشكل رقم ١ : مؤشرات الجودة المستخدمة لقياس جودة عمليات التدريب في مختلف البلدان.

Country	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Australia	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Sweden	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Ireland	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Scotland	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
UK/ England	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Germany	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Denmark	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Netherlands	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
European Union	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
United States	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
South Africa	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
New Zealand	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

مفتاح مؤشرات الجودة المستعملة في هذا الشكل:

١. دعم المدربين.
٢. البرامج التدريبية.
٣. البنية التحتية.
٤. المعلمون.
٥. النقيم.
٦. هياكل إدارية.
٧. إدارة.
٨. التخطيط المالي / الإستراتيجي / تسويق وتعاون.
٩. إتصال.
١٠. التعليم.
١١. الربط بين الصناعة / المجتمع.
١٢. التقييم والبحث

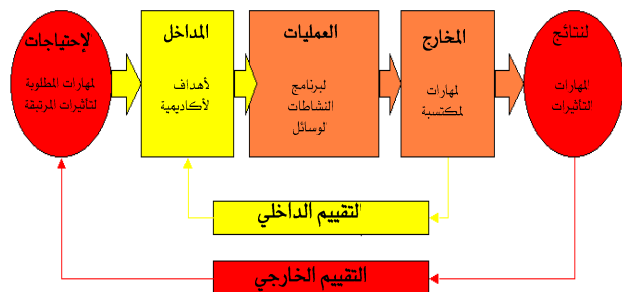
شكل ٢: مؤشرات الجودة المستخدمة لقياس جودة النتائج / مخرجات التدريب في مختلف البلدان

Country	1	2	3	4	5	6	7	8
Australia	*	*	*	*	*	*	*	*
Sweden	*	*	*	*	*	*	*	*
Ireland	*	*	*	*	*	*	*	*
Scotland	*	*	*	*	*	*	*	*
UK/England	*	*	*	*	*	*	*	*
Germany	*	*	*	*	*	*	*	*
Denmark	*	*	*	*	*	*	*	*
Netherlands	*	*	*	*	*	*	*	*
European Union	*	*	*	*	*	*	*	*
United States	*	*	*	*	*	*	*	*
South Africa	*	*	*	*	*	*	*	*
New Zealand	*	*	*	*	*	*	*	*

مفتاح مؤشرات الجودة المستعملة في هذا الشكل:

١. إقتصاد.
 ٢. رضا أصحاب الأعمال.
 ٣. إكتساب المهارة المهنية.
 ٤. إكتساب المهارة العامة.
 ٥. التعلم مدى الحياة.
 ٦. الحضور / إتمام التدريب.
 ٧. الوصول والعدالة.
 ٨. الإجتماعي (الأداء، التطلعات)
- ٦) تقييم جودة البرامج التدريبية

- المدخل: والمقصود بها المؤهلات وحافز المتدربين المقبولين والموارد التي توفرها المؤسسات التدريب.
 - العملية: والمقصود بها الهدف وتركيب ومحتوى المقررات، طريقة التعليم والتدريب، المدربون، البيئة التعليمية والتدريبية ، وإدارة المؤسسات التدريبية.
 - المنتج أو المخرج: والمقصود به الإختبارات المجتازة، المنسحبون من التدريب، المهارات الخاصة والعامة، نسبة إتمام المقررات و نسبة الرسوب.
 - التأثير: التوظيف، الإنتاجية، القدرة الإبداعية، المنافسة وغيرها.
- وعليه فإن عملية التقييم لبرنامج تدريبي تمر بأربعة مستويات متتالية، كما هو مبين في الشكل التالي: [٧]



لكن للقيام بهذه العملية نحتاج إلى تحديد معايير الإنجاز لقياس الأداء ومقارنته بالمعايير ثم تفسير النتائج وتصحيح الانحرافات، إن وجدت.

٥) مؤشرات جودة البرامج التدريبية

■ ما هو المؤشر؟

المؤشرات هي إشارات تدل على وجود جودة معينة من عدمها. فهي تسمح بقياس للهدف المراد الوصول إليه، كما انها تنتج معلومات تسمح بالحصول على مقارنات. وتساعد على تقييم مدى الوصول إلى الأهداف النوعية (الجودة)

■ ما هي خصائص المؤشرات الجيدة؟

- يجب تحديد مؤشرات واضحة ومحددة بدقة تتناسب مع موضوع القياس وذلك لتقييم النتائج على أساسها، وعليه يجب توفر الخصائص التالية في المؤشرات [8,9]:
- أن تكون ذات علاقة: أن تعكس حقا ما هو مفترض قياسه، وأن تكون لها علاقة مباشرة بالهدف المطلوب
- أن تكون واضحة وسهلة التفسير
- أن تكون دقيقة: تستخدم مصطلحات دقيقة ومحددة غير غامضة حول ما يتم قياسه
- أن تكون موثوقة بها: في تعريفها، في جمعها، وفي استغلال نتائجها

فلا يصح إذن قياس فعالية برنامج تدريب بالنسبة إلى المنتج (المتدرب الخريج) فقط عند تخرجه من برنامج التدريب، ولكن أيضا بالنسبة إلى الدور الذي يقوم به في المجتمع بعد تخرجه، وعليه فإن المستوى الأول يتم من خلال استخدام التقييم الداخلي أما المستوى الثاني فيمكن إجراؤه باستخدام التقييم الخارجي.

أ- التقييم الداخلي INTERNAL EVALUATION

أما التقييم الداخلي فإنه يتعلق بمكتسبات وأداء بغض النظر عن إمكانية تطبيقها أو نتائجها خارج مراكز أو مؤسسات التدريب، وعلى العموم، فإن التقييم الداخلي لبرامج التدريب يهتم بتقييم درجة التوافق بين مخرجات هذه البرامج وأهداف الأداء المسطرة.

ولإجراء عملية التقييم الداخلي يمكن استخدام المؤشرات التالية [1,2,10,11,13,14,15,16,17,18,19,20,21]

- أداء المتدرب.
- مهارة المتدرب.
- البرنامج التدريبي.
- وسائل التدريب
- العدد المتوسط للمدربين في الفصل
- نسبة عدد المدربين لكل مدرب
- نسبة النجاح(%)
- المعدل المتوسط
- كفاءة ومهارة المدربين
- أهداف البرنامج ومخرجات التعليم المقصودة
- تصميم الخطة الدراسية ومحتواها وتنظيمها
- تقدم الطلبة

ب بالإضافة إلى المكتسبات فإنه يتحتم إيجاد توازن معرفي في البرامج التدريبية، أي أن لا يكون معتمدا على التلقين والحفظ فقط دون إدراك حقيقي، بل يأخذ في الحسبان كل أبعاد المعرفة من القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والتحليلية والسلوكية [١١]. بمعنى :

- تعلم المعارف knowledge (أي القدرة المعرفية)

- تعلم العمل know-how (أي القدرة مهارية)

- الاتجاهات والسلوكيات والمواقف (أي القدرة الوجدانية)

بعبارة أخرى أن يكون المتدرب قادرا على تطوير مهارة مهمة عند تخرجه، ألا وهي القدرة على التحليل، المعالجة وإيجاد الحل لمسألة جديدة أو عند تنفيذ مشروع.

لقد استحدثت أدوات الجودة وإدارتها في الصناعة أولا، ثم تم تطبيقها بعد ذلك في مجالات التعليم والتدريب، وقد كان إقتصادي التعليم و/أو التدريب أول من خاض هذا الباب ، والذين انصب اهتمامهم الأول وانشغالهم الشاغل في تحسين مردودية أنظمة التعليم والتدريب. هذه الرؤية أدت إلى إقتراب المسألة من بعد إقتصادي بحت وذلك من خلال نوعين من المؤشرات [12,11]:

- من ناحية، المؤشرات التي تتعلق بمعدل إنتاجية الأنظمة، بمعنى آخر: أداء المنتجات
- ومن ناحية أخرى، المؤشرات التي تتعلق بالاستثمارات، خصوصا تكلفة التدريب، أي دراسة كفاءة الأنظمة، أو بمعنى آخر: قدرة الحصول على المنتجات بأقل تكلفة.

ثم جاءت مرحلة ثانية حيث تم توسيع التقييم ليشمل البعد الاجتماعي بأخذ في الحسبان مسألة العدالة أي الكيفية التي يتم فيه توزيع الاستثمار بين المجموعات المختلفة للمجتمع ، وكذا البعد الأكاديمي من ناحية الموازنة بين السمات المختلفة للمعرفة، الذي تأخذ في الحسبان مستوى التمرغيب وحث المتدرب على التعليم والتدريب.

ومن خلال ورقتنا هذه فإننا سنركز على أبعاد الفاعلية والكفاءة وكذا الدافع لتقييم برامج التدريب وكذا المؤشرات التي تسمح بقياس مدى الوصول إلى جودتها.

١. تقييم الفاعلية EVALUATION OF EFFECTIVENESS

لكي يكون أي برنامج تدريبي ذا جودة فلا بد أن يكون ذا فاعلية، أي قادرا للوصول إلى أهدافه. فلا يمكن التكلم عن الفاعلية إلا بالنسبة للأهداف التدريبية، أو بالتأثيرات المرتقبة على الأرض. أما تقييم فعالية برامج التدريب فتكمل من خلال ثلاثة أبعاد متكاملة ومرتبطة [1] :

- يتعلق المستوى الأول بتقييم المكتسبات أو فاعلية الأكاديمية: هل الأهداف أنجزت؟ بكلمة أخرى، هل المشاركون إكتسبوا في نهاية البرنامج التدريبي المكتسبات المحددة بأهداف البرنامج؟
- يتعلق المستوى الثاني بالنقل: هل تم تطبيق مكتسبات التدريب على الأرض ؟ بعبارة أخرى، " هل يطبق الخريجون من برامج التدريب مكتسباتهم في مكان عملهم عندما يوظفون؟".
- يتعلق المستوى الثالث بتأثير التدريب: هل تسمح مكتسبات برامج التدريب بالوصول إلى بعض النتائج على الأرض؟ بعبارة أخرى، "هل قدرات المشاركين في برامج التدريب تسمح بالتطوير في مكان العمل.

المؤشرات التي تسمح بتقييم توازن برنامج تدريبي هي ذات طبيعة نوعية أساسيا، إذ أنها تقيس الأسلوب الذي يتم تطوير "المعرفة" لدى المتدرب.

وعليه فإن المؤشرات التالية يمكن استخدامها لقياس التوازن [5,11,22] :

- مدى ملائمة البرامج الدراسية لمتطلبات إعداد خريج لديه القدرة على التحليل، والتفكير المنطقي، والإبداع،
- درجة أخذ في الحسبان مجالات ونشاطات التدريب المختلفة في الخطة الدراسية
- نوع نشاطات التدريب التي يتم تقييمها في الإختبارات
- مستوى تكامل نشاطات التدريب
- عملية تقييم الطلبة، مدى ملائمتها وفعاليتها
- مدى التركيز على القدرة التحليلية. التركيز على التفكير الإنتقادي وعدم التركيز على التلقين..
- الخ.

ب- التقييم الخارجي EXTERNAL EVALUATION

على خلاف التقييم الداخلي ، فإن التقييم الخارجي يسمح بتقييم برامج التدريب من خلال الأشخاص خارج المنظومة التدريبية، حيث تكون مهمته الأساسية النظر إلى درجة التوافق بين البرنامج مع متعلقاته، أي أدائه وأهدافه ومخرجاته، من ناحية؛ ومتطلبات التوظيف وحاجات سوق العمل من ناحية أخرى.

تعتبر عملية متابعة الخريجين إحدى أهم طرق التقييم وتطوير المناهج والتعليم والتدريب لرفع الفاعلية. ويمكن تحقيق ذلك بجمع المعلومات الكافية من الخريجين وأرباب الأعمال حول مدى توافق طبيعة توظيفهم الحالي وقدرتهم على مسابقة التطور التكنولوجي والتكيف مع المتغيرات في سوق العمل والمهارات المطلوبة. [23]

ومن الضروري أيضا أن تكون الخطة التدريبية Curriculum على نفس الخط مع حاجات الصناعة وسوق العمل ومن الضروري أيضا استعمال التقنيات الحديثة [24].

علما أنه توجد عوامل داخلية وخارجية توجب إعادة كتابة الخطة التدريبية أو إعادة تصميمها منها: [25]

- التطور في الأنظمة الثقافية والاجتماعية والإقتصادية والتحويلات في منظمة العمل
- التطور العلمي للتخصص وكذا الوسائل التعليمية المطابقة مما يساعد على ترتيبها طبقا لهذه التطورات

أما لتقريب الصلة بين محتويات برنامج التدريب المهني وحاجات سوق العمل: فيجب أن تتوفر بيانات عن عدد الخرجين حسب كل تخصص ونسب التوظيف والبطالة طبقا لهذه الإختصاصات.

ولإجراء عملية التقييم الخارجي يمكن استخدام المؤشرات التالية [2,10,13,14,20,21] :

- الفاصل الزمني، إن وجد، بين الإنهاء من التدريب وإضمام إلى توظيف (مدة بحث عن العمل قبل التوظيف).
- نوع التوظيف (هل له علاقة أم بالدبلوم؟، هل هو ثابت أو غير ثابت؟)
- نتائج دراسات المتابعة للخريجين.
- خصائص البطالة وتوظيف الخريجين.
- الوقت المطلوب للخريج حتى يتكيف مع عمله الجديد في موقع عمله.
- التدريب الإضافي للخريج في مكان عمله
- معلومات الواردة من أصحاب الأعمال.
- معلومات الواردة من الخريجين الموظفين.
- متوسط الراتب الشهري
- إمكانية التقدم في الوظيفة

ملاحظة:

لتقييم فاعلية النقل: فيمكن استخدام استبيان الرضا بحيث يتضمن بعض الأسئلة التي تتعلق بالنقل. لتقييم التأثير: فيكفي النظر فيما إذا كانت النتائج المنتظرة على الأرض قد تحققت أم لا. فعلى سبيل المثال، إذا كان الهدف هو انخفاض عدد شكاوى الزبائن، أو للزيادة في سرعة المعالجة أو الإنتاج، أو التخفيض في عدد الأعطال، فيكفي النظر إلى واقع الأمر، هل تحقق المطلوب أم لا.

(انظر الملحق رقم ١ والملحق رقم ٢ : نموذج التقييم الذاتي auto-evaluation والتقييم الخارجي external evaluation)

٢. الكفاءة EFFICIENCY

إن كفاءة برنامج التدريب تتعلق بفاعليته، لكن ليس بطريقة مطلقة. فهي تركز على طبيعة وحجم الوسائل المستخدمة لتنفيذ برنامج التدريب للوصول إلى أهدافه.

فالمقصود بالكفاءة إذن هو الاستغلال الأمثل للإمكانات المتاحة لدى المؤسسة التدريبية. وعليه فإن تقييم الكفاءة يجب أن يأخذ في الحسبان كل الإمكانيات والوسائل التدريبية التي استعملت في برنامج التدريب، من أي نوع كانت، بالإضافة إلى الموارد البشرية، على مستوى

الموظفين سواء كانوا مدربين أو غير مدربين (إداريين وغيرهم).

ولإجراء عملية التقييم الكفاءة يمكن استخدام المؤشرات التالية [1,10,12,13,17] :

- العوامل المتعلقة بالتدريب، مثل حجم الفصل، رواتب المدربين
- الكفاءة في استخدام الوسائل التدريبية.
- التكلفة العالقة على المتدرب أثناء فترة التدريب.
- نفقات المؤسسة التدريبية بالنسبة لكل متدرب
- النفقات العمومية بالنسبة للبرنامج التدريبي
- النسبة بين المنفعة والتكلفة (بالنسبة للمؤسسة التي تدرب منسوبيها)
- الإرتفاع في معدل الإنتاج في موقع العمل، الذي يُمكن أن يُنسب إلى البرنامج التدريبي. (بالنسبة للمؤسسة التي تدرب منسوبيها)

٣. الدافعية والرغبة engagement

للدافع والرغبة دور أساسي في نجاح أي برنامج تدريبي

- **الترغيب والحافز**: يعتبر الترغيب والحافز مكون أساسي لجودة أي برنامج تدريبي، إن لم يكن الشرط الأول لنجاح أي تدريب. فمن البديهي أن الرغبة في التدريب لدى المتدرب ورغبة المدرب في إيصال المعلومة والمهارة إلى المتدرب لا يمكن إهمالها عند تقييم أي برنامج تدريبي. هذا الدافع يتعلق إلى حد كبير بالحافز، ومن المعلوم أيضا أن الحافز ليس أمرا آليا ولا يأتي تلقائيا [١١]

- **حافز المدرب وقدراته**: هو شرط آخر لنجاح التدريب إذ أن قدرته على تنظيم تدريبه وتقديم معرفته ومهارته وكفاءاته لنقلها بأسلوب مميز قد تنهض همة المتدرب وتوقظ حافزه للتعليم والتدريب. وكل هذا يعتمد على حماس واحتراف المدرب، وكذا مهاراته وخلفيته الأكاديمية، دون أن نغفل الإطار التنظيمي المناسب الذي يعمل فيه والأجهزة التدريبية [24, 26]. ولقد أشارت عدة دراسات أن الجوائز والحوافز الغير نقدية، أصبحت وسائل أكثر شعبية لتحسين الأداء ورفع المعنويات

- **محتويات البرنامج التدريبي**: يجب أن تكون المتدرب قانعا بمحتويات البرنامج الذي يتعلمه. فإذا كان يظن أن المحتويات غير ملائمة ولا يدرك فائدتها بالنسبة لتخصصه فإن ذلك يقلل من تحفيزه أو يزيله [27]. على أية حال، فإن الدافعية تعتبر في غالب الأحيان مؤشر جيد للتحفيز، فمن المفيد إذن الإلتفات إلى مفهوم الحافز والترغيب في التدريب.

يمكن استخدام المؤشرات التالية لقياس الدافعية والرغبة: [11]

- ما هي المحفزات التي يقدمها برنامج التدريب؟ المكافآت؟
 - ما هو الإعتبار الذي يتمتع به التدريب ؟ هل ينظر إليه إيجابيا؟
 - هل يسمح البرنامج التدريبي بإيجاد وظيفة بسهولة
 - هل يسمح البرنامج التدريبي بالترقية ؟
- كما يمكن استغلال مؤشرات كمية (سلبية) أخرى والتي قد تدل على عدم الدافعية (لكن بدون أن ننسى أن هذه المؤشرات نسبية وأن لها أسباب متعددة) :
- نسبة الغياب
 - نسبة العقوبات التأديبية
 - نسبة حضور (%)
 - نسبة المنسحبين (%)
 - نسبة الإنذارات (%)
 - نسبة الحرمانات (%)
 - نسبة المفصولين (%)

وبجانب هذه المؤشرات الكمية السلبية يمكن استخدام المؤشرات الأكثر إيجابية مثل :

- مستويات رضا المتدربين عن تدريبهم
- درجة التدريب الذاتي للمتدربين
- مستوى الإبداع

٤. الخاتمة

لقد حاولت في هذه الورقة تبين الحاجة إلى تقييم جودة البرامج التدريبية والفائدة منها، كما أبرزت الأبعاد الأساسية لجودتها، من فعالية داخلية وخارجية، وكفاءة ودافعية وطريق قياس جودتها من خلال مجموعة من المؤشرات التي يمكن استخدامها.

المراجع

- 1- F.-M. GERARD, (2003). L'évaluation de l'efficacité d'une formation, *Gestion 2000*, Vol.20, n°3, 13-33
- 2- CEDEFOP, indicators in perspective: the use of quality indicators in vocational education and training;
- 3- L. Harvey, 2004, *Analytic Quality Glossary*, Quality Research International, <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>
- 4- Guide de l'évaluation 2005 <http://www.diplomatie.gouv.fr>

18- Protocole d'Action Qualité Scolaire Septembre 2005
http://www.men.lu/edu/fre/pdf/2005_PAQS.pdf

19- M. Masri , Evaluation of Vocational Education and Training Programmes,
http://www2.tafe.sa.edu.au/institutes/adelaide/unevoc/k_eynote2.htm#anchor1739542

20- C. Stasz, Assessing the Quality of Vocational Education in High Schools,
http://www.ed.gov/rschstat/eval/sectech/nave/stasz_pg3.html

21-Howard L. Fleischman, Self Help Guide for Evaluating Vocational and Adult Education Programs, September 1995,
<http://www.ed.gov/pubs/SelfHelpGuide>

22- عليان عبد الله الحولي، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني،
<http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConference/pepars/session2/hawali.htm>

23- Hazwan Alwaz, Evaluation of output in the field of technical and vocational education and follow-up of graduates, Workshop on "Vocational education and training for economic development: models for effective apprenticeship schemes"

24- M. A. Qureshi, Current Trends and Issues in Technical and Vocational Education in Asia and the Pacific <http://www.unevoc.unesco.org/info/txt08-e.htm>

25- Un cadre conceptuel pour l'élaboration d'un curriculum selon l'approche par les compétences, *La refonte de la pédagogie en Algérie – Défis et enjeux d'une société en mutation*, Alger : UNESCO-ONPS, pp. 125-136.

26- D. P. Mayer, J.E. Mullens, M.T. Moore
MONITORING SCHOOL QUALITY: An Indicators Report
<http://nces.ed.gov/pubs2001/2001030.pdf#search='MONITORING%20SCHOOL%20QUALITY%20An%20Indicators%20Report'>

27- H. Farstad, Compétences pour la vie : certaines incidences pour l'éducation, *UNESCO – Quarante-septième session de la Conférence internationale de l'éducation*, Genève 8 – 11 septembre 2004

5- جامعة جنوب الوادي، تقييم الأداء-
<http://svu.edu.eg/specialunits/QAAP%20website/new/evaluation1.htm>

6- Søren P. Nielsen and Karel Visser, Quality debate in initial vocational education School-based quality measures at intermediate level, Thessaloniki 1997

7- André de Peretti , 4 niveaux d'évaluation
<http://parcours-diversifies.scola.ac-paris.fr/PERETTI/4niveauxdevaluation.htm>

8- INDICATEURS ET POLITIQUES EDUCATIVES : UN GUIDE PRATIQUE APRIL 2003, http://www.see-educoop.net/education_in/pdf/indicators-guide-oth-frn-t07.pdf

9- nathalie.diaz, les Indicateur qualité,
<http://perso.wanadoo.fr/nathalie.diaz/html/indicateurqualite.htm> [

10- Dave Meyers and Kaaren Blom 'Quality indicators in vocational education and training International perspectives, NCVET, 2003

11- GERARD, F.-M. (2001). L'évaluation de la qualité des systèmes de formation, *Mesure et Évaluation en Éducation*, Vol. 24, n°2-3.,

12- Ida M. Halasz, Evaluation Strategies for Vocational Program Redesign. ERIC Digest No. 84.

13- M. Masri , Evaluation of Vocational Education and Training Programmes,
http://www2.tafe.sa.edu.au/institutes/adelaide/unevoc/k_eynote2.htm#anchor1739542

14- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2005, Helsinki

١٥- ديفيد باركس، التقييم والمتابعة، التعليم والتدريب المهني للتنمية الاقتصادية، نماذج لخطط التمهين الفعالة، دمشق ٢٠٠٠

16- CEDEFOP INFO, N° 2/2001

17- Swiss federal statistical office,indicateurs du système de formation,
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/bildung_und_wissenschaft/indicateurs/sf/intro.html

الملحق رقم ١

مثال على تقييم ذاتي للخريج الموظف (استبيان حول فاعلية خريج فني هيدرولك)

- ١- ما هو معدلك التراكمي عند التخرج
- ☐ ممتاز ☐ جيد جدا ☐ جيد ☐ مقبول
- ٢- كم استغرقت المدة بعد التخرج للحصول على الوظيفة
- ☐ خلال سنة ☐ خلال ٦ أشهر ☐ خلال ٣ أشهر ☐ خلال شهر
- ٣- كيف تشعر بعد التخرج
- ☐ لم أتعلم شيئا ☐ تعلمت قليلا ☐ تعلمت بطريقة ☐ تعلمت الكثير
- ٤- هل أنت راضي عن محتوى برنامج التدريب
- ☐ لا ☐ جزئيا ☐ مقبولا ☐ تماما
- ٥- هل أنت راض بشكل عام عن المهارات المكتسبة خلال فترة التدريب الكلية
- ☐ غير راض ☐ قليلا ☐ راض ☐ راض تماما
- ٦- هل تظن أن أهداف برنامج التدريب تساعد المتدرب على أن يكون أكثر مهارة في عمله
- ☐ لا ☐ جزئيا ☐ مقبولا ☐ تماما
- ٧- هل أنت راض بإمكانية استخدام المهارات المكتسبة في مكان عملك
- ☐ لا ☐ جزئيا ☐ مقبولا ☐ تماما
- ٨- ما مقدار المهارات المكتسبة التي يمكن استخدامها في مكان عملك
- ☐ لا توجد ☐ جزءا بسيطا ☐ جزءا مقبولا ☐ جزءا كبيرا
- ٩- ما هي المدة التي يحتاجها المتدرب لاستخدام المهارات المكتسبة في مكان عمله
- ☐ خلال سنة ☐ خلال ٦ أشهر ☐ خلال ٣ أشهر ☐ خلال شهر
- ١٠- هل أنت متفائل عن إمكانية نقل المهارات المكتسبة إلى مكان عملك
- ☐ متفائل ☐ واثق ☐ قليلا ☐ متشائم
- ١١- لكل هدف من أهداف التدريب التالية هل تعتبر نفسك مؤهلا:

١١ - لكل هدف من أهداف التدريب التالية هل تعتبر نفسك مؤهلا:					
0 = غير قادر بتاتا					5 = قادر
5	4	3	2	1	
☐	☐	☐	☐	☐	أ- تطبيق قواعد السلامة
☐	☐	☐	☐	☐	ب- القيام بالصيانة الدورية في الأنظمة الهيدروليكية
☐	☐	☐	☐	☐	ت- تصليح أعطال الأجزاء الملحقة بأنظمة هيدروليكية
☐	☐	☐	☐	☐	ث- تصليح أعطال المضخات الهيدروليكية
☐	☐	☐	☐	☐	ج- تصليح أعطال الأسطوانات الهيدروليكية والنيوماتية
☐	☐	☐	☐	☐	د- استخدام برنامج أتوكاد
☐	☐	☐	☐	☐	هـ- تصليح الأعطال الكهربائية في الدوائر الهيدروليكية

الملحق رقم ٢

مثال على تقييم خارجي من الشركة الموظفة للخريج (استبيان حول فاعلية خريج في مكان عمله)

- ١ - هل خريج الكلية يعمل في مجال تخصصه
- ☐ لا ☐ نعم
- ٢ - هل الشركة أو المؤسسة راضية عن محتوى برنامج التدريب
- ☐ لا ☐ جزئيا ☐ مقبولا ☐ تماما
- ٣ - هل الشركة أو المؤسسة راضية عن المهارات المكتسبة من خريج الكلية التقنية
- ☐ لا ☐ جزئيا ☐ مرضى ☐ تماما
- ٤ - هل الشركة أو المؤسسة راضية عن استخدام المهارات المكتسبة من خريج التقنية في مكان عمله
- ☐ لا ☐ جزئيا ☐ مقبولا ☐ تماما
- ٥ - ما مقدار المهارات المكتسبة من خريج التقنية التي يمكن استخدامها في مكان عمله
- ☐ لا توجد ☐ جزءا بسيطا ☐ جزءا مقبولا ☐ جزءا كبيرا
- ٦ - ما هي المدة التي يحتاجها خريج التقنية لاستخدام المهارات المكتسبة في مكان عمله
- ☐ خلال سنة ☐ خلال ٦ أشهر ☐ خلال ٣ أشهر ☐ خلال شهر
- ٧ - بالمقارنة مع شخص آخر في نفس مستوى الوظيفة، كيف ترى الشركة أو المؤسسة إلى مهارة خريج الكلية
- ☐ أقل من المتوسط ☐ متوسطة ☐ فوق المتوسط
- ٨ - هل ترى الشركة أو المؤسسة أن لخريج الكلية المهارات اللازمة للتقدم والترقية
- ☐ لا ☐ جزئيا ☐ مقبولا ☐ تماما
- ٩ - على العموم ما مدى رضا الشركة أو المؤسسة عن خريج الكلية
- ☐ غير راضية ☐ قليلا ☐ راضية ☐ راضية تماما
- ١٠ - ما هي التغييرات، إن وجدت، الواجب إدخالها على برنامج التدريب ليكون خريج الكلية أكثر مهارة في شركتكم؟