



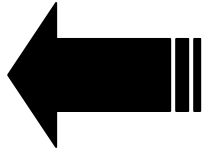
الدورة التدريبية القومية حول

إدارة الجودة الشاملة

عمان / المملكة الأردنية الهاشمية

26 - 27 يونيو / حزيران 2012

أوراق العمل



دور وزارة العمل وتشريعاتها ومبادراتها في ضمان توكيد الجودة في تنمية الموارد البشرية ودعم فرص التشغيل

إعداد وتقديم :

حمادة أبو نجمة

الأمين العام بديوان وزارة العمل

في المملكة الأردنية الهاشمية



** مقدمة :

تنبع أهمية قطاع التشغيل والتدريب المهني والتقني من الدور الاساسي والحيوي من دوره في مواجهته ومساهمته في الحد من مشكلتي الفقر والبطالة التي تعاني منها معظم الدول النامية والكثير من الدول الصناعية في شتى أسواق العالم، الأمر الذي ينطبق على غالبية الدول العربية وبخاصة تلك التي تفتقر للموارد والثروات الطبيعية والتي تعتمد على تصدير العمالة المؤهلة الى الدول المستوردة لهذه العمالة والتي تعتبر في الغالب غنية في مواردها الطبيعية.

من هذا المنطلق ركزت الحكومات في هذه الدول على التدريب المهني لما له من دور في إعداد الشباب المؤهل والتمكن من دخول أسواق العمل المحلية والاقليمية في المهن المطلوبة وتزويده بالمهارات والمعارف اللازمة للمنافسة على فرص العمل، فوضعت التشريعات القانونية الناظمة، وأنشأت الهيئات والمؤسسات المختصة المعنية برسم واقتراح سياسات التشغيل والتدريب المهني والمعنية بتنفيذ التدريب، والجهات التي تتولى ترخيص واعتماد برامج التدريب والتعليم المهني بناء على معايير مهنية وضبط جودة لهذه المؤسسات، بالإضافة الى تعزيز دور فاعل للقطاع الخاص

ومؤسسات المجتمع المدني في تنفيذ برامج التدريب المهني لضمان جودة مخرجاته حسب احتياجات ومتطلبات سوق العمل كونه في النهاية يعتبر الجهة الحاضنة والمنفذة لمخرجات هذه البرامج.

وحيث أن الهدف النهائي والغاية الرئيسة من إنشاء مؤسسات للتدريب هو تهيئة الشباب وتأهيلهم للالتحاق بسوق العمل، فقد اهتمت الدول من هذا المنطلق بتوفير خدمات التشغيل والتوجيه المهني لهم لتسهيل التحاق الباحثين عن فرص عمل وخريجي هذه المؤسسات بفرص العمل المتاحة والمنافسة عليها. ومن هنا نرى أن العلاقة وثيقة جدا بين خدمات التدريب من جهة وخدمات التشغيل من جهة أخرى، ولتعزيز فاعلية وكفاءة تقديم هذه الخدمات وتحقيق التكامل بينهما لا بد من تطبيق منهجية واضحة في إعداد وتنفيذ خدمات التدريب والتشغيل.

وفي الحالة الأردنية فقد عانى الأردن كما عانت معظم الدول العربية من مشكلة البطالة، التي تراوحت معدلاتها ما بين 13% و15% في السنوات الماضية، مما حدا بوزارة العمل كجهة حكومية رئيسة معنية بمواجهة مشكلة البطالة والحد منها إلى طرح برامج ومبادرات وطنية لتوفير فرص تدريب وتشغيل للمتطلين عن العمل بالتعاون والتنسيق مع جهات أخرى في القطاعين العام والخاص، وقد ساهمت هذه المبادرات والبرامج في عدم تفاقم مشكلة البطالة خاصة في ظل الأوضاع السائدة في المنطقة العربية والأزمة الاقتصادية العالمية، وسيتم في هذه الورقة التطرق إلى المبادرات التي قامت بإنجازها وزارة العمل الأردنية أو ساهمت بإنجازها في هذه المجالات.

المؤسسات الرئيسية التي تقدم خدمات التشغيل والتدريب والتعليم المهني والاعتماد وضبط الجودة :

- 1- المدارس الثانوية المهنية / وزارة التربية والتعليم .
- 2- وزارة العمل / مديريات التشغيل .
- 3- مؤسسة التدريب المهني .
- 4- كليات المجتمع المدني / جامعة البلقاء التطبيقية .
- 5- الشركة الوطنية للتشغيل والتدريب .
- 6- جهات خاصة مقدمة لخدمات التعليم المهني والتقني .

7- وكالة الامم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين .

8- مركز الاعتماد وضبط الجودة .

مبادرات وزارة العمل الاردنية لضمان وتوكيد الجودة

فى تنمية الموارد البشرية ودعم فرص التشغيل :

يعتبر التعليم الأساسي في الأردن إلزامي حتى الصف العاشر، كما يتم توجيه ثلث خريجي التعليم الأساسي إلى المسارات المهنية، منهم (26%) يتم توجيههم إلى مدارس التعليم المهني و(6%) يتم توجيههم إلى مسار التدريب المهني الذي تنفذه مؤسسة التدريب المهني.

التشريعات المتعلقة بالتشغيل:

قانون العمل:

تنص المادة 10 من قانون العمل على أن تتولى وزارة العمل، بالتنسيق والتعاون مع الجهات المختصة، مهام تنظيم سوق العمل والتوجيه المهني وتوفير فرص العمل والتشغيل للاردنيين داخل المملكة وخارجها ولهذه الغاية يجوز لها انشاء مكاتب لتشغيل الاردنيين او الترخيص بانشاء مكاتب خاصة لهذه الغاية، وعلى أن تحدد احكام وشروط انشاء المكاتب بما في ذلك اسس وشروط تجديد ترخيص هذه المكاتب سنويا وحالات الغاء الترخيص وكيفية ادارتها واشراف الوزارة عليها وتحديد بدل الخدمات التي تقدمها هذه المكاتب بمقتضى انظمة تصدر لهذه الغاية، وللوزير السماح للنقابات ونقابات اصحاب العمل والنقابات المهنية والجامعات والبلديات والغرف الصناعية والتجارية واي هيئات عامة اخرى للقيام باعمال الوساطة لتشغيل الاردنيين شريطة عدم تقاضي أي بدل مقابل ذلك.

وحظرت المادة 11 من القانون على غير مديريات التشغيل العامة ومكاتب التشغيل الخاصة المرخصة القيام باعمال الوساطة لتشغيل او تسهيل تشغيل العمال في داخل المملكة وخارجها.

وأوجبت المادة 13 منه على صاحب العمل ان يشغل من العمال المعوقين النسبة المحددة في قانون حقوق الاشخاص المعوقين النافذ ووفق الشروط الواردة فيه وان يرسل الى الوزارة بيانا يحدد فيه الاعمال التي يشغلها المعوقون واجر كل منهم.

وألزمت المادة 14 صاحب العمل اذا اصيب عامل اصابة عمل نتج عنها عجز دائم جزئي لا يمنعه من اداء عمل غير عمله الذي كان يقوم به أن يقوم بتشغيله في عمل آخر يناسب حالته اذا وجد مثل هذا العمل وبالاجر المخصص لذلك، على ان تحسب حقوقه المالية عن المدة السابقة لإصابته على اساس اجره الاخير قبل الإصابة.

واعتبرت المادة 16 أن عقد العمل يبقى معمولاً به بغض النظر عن تغيير صاحب العمل بسبب بيع المشروع او انتقاله بطريق الارث او دمج المؤسسة او لاي سبب آخر وبظل صاحب العمل الاصلي والجديد مسؤولين بالتضامن مدة ستة اشهر عن تنفيذ الالتزامات الناجمة عن عقد العمل مستحقة الاداء قبل تاريخ التغيير واما بعد انقضاء تلك المدة فيتحمل صاحب العمل الجديد المسؤولية وحده.

نظام المكاتب الخاصة للتشغيل:

اشترط هذا النظام لترخيص المكاتب الخاص بالتشغيل ان يكون شركة مساهمة عامة او شركة محدودة المسؤولية ويجوز للحكومة او أي من مؤسساتها الرسمية العامة المساهمة في أي منها بنسبة لا تتجاوز 30% من رأسمالها. وان يقدم للوزارة تعهداً يتضمن الشروط والالتزامات التي يجب عليه التقيد بها وتنفيذها بما يكفل حسن ادائه لخدماته. وان يقدم للوزارة كفالة بنكية بمبلغ مائة الف دينار وفقاً للصيغة التي يوافق عليها الوزير لضمان قيامه باعماله وللوزير الحق بالتصرف بالكفالة لتغطية التعويضات والالتزامات التي تترتب عليه.

وحدد النظام الاعمال التي يحق للمكتب القيام بها بهدف تشغيل الاردنيين في القطاع الخاص داخل المملكة وفي القطاعين العام والخاص خارجها بما في ذلك ما يلي:

أ- اعمال الوساطة لهذا التشغيل ومتابعة الاجراءات اللازمة لذلك.

ب- تلبية احتياجات اصحاب العمل من الباحثين عن عمل من الاردنيين.

- ج- الاتصال مع الجهات الخارجية لتأمين احتياجاتها من القوى العاملة الاردنية وتنظيم تشغيلها لدى تلك الجهات بموجب عقود تبرم معها لهذه الغاية.
- د- تنفيذ حملات اعلامية لدعوة الاردنيين الباحثين عن عمل لتقديم طلباتهم للاستفادة من خدماته.

وانطلاقاً من واقع سوق العمل الأردني وواقع التعليم والتدريب المهني والتقني في الأردن ولتحقيق الأهداف التالية:

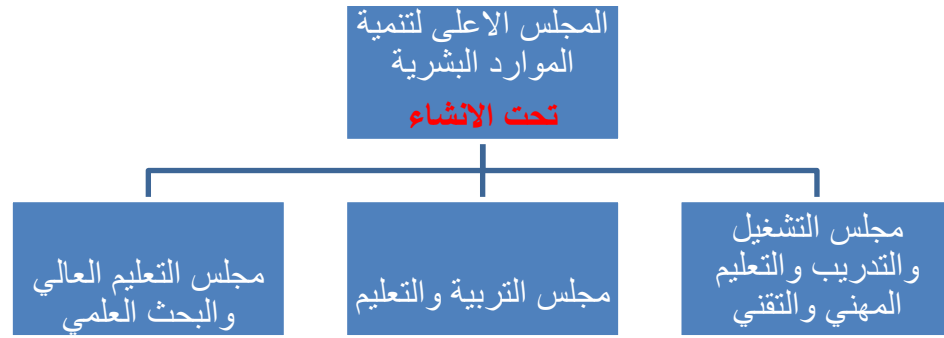
أولاً : رفع قابلية تشغيل القوى العاملة من خلال التدريب النوعي والملائم لاحتياجات سوق العمل وضمان جودته.

ثانياً : تعزيز مرونة سوق العمل والإنتاجية من خلال زيادة مرونة القوانين الناظمة لسوق العمل بالتوازن مع إنشاء شبكات الأمان الاجتماعي.

ثالثاً : زيادة حجم القوى العاملة من خلال التشغيل الفعال لزيادة نسب العاملين والحد من البطالة.

فقد تم إطلاق المبادرات التالية:

1: فكرة إنشاء المجلس الأعلى لتنمية الموارد البشرية:



أهداف المجلس:

- 1- ضمان التنسيق بين الجهات المعنية بتنمية الموارد البشرية الاردنية والمكونة من " مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني " و "مجلس التربية والتعليم" و "مجلس التعليم العالي والبحث العلمي"
- 2- إصدار إستراتيجية وطنية موحدة لتنمية الموارد البشرية: "استراتيجيات مؤسسية منبثقة عن الإستراتيجية الوطنية الموحدة"

المبررات لإنشاء المجلس:

1. ضعف التنسيق بين المجالس المعنية.
2. تداخل وتضارب في الصلاحيات بين المجالس المعنية.
3. عدم وجود إستراتيجية شاملة لتنمية وإدارة الموارد البشرية.
4. ضعف الموائمة بين مخرجات قطاعات التعليم والتدريب ومتطلبات أسواق العمل.
5. عدم توفر قاعدة بيانات شاملة للموارد البشرية.

مهام المجلس المقترحة:

1. توفير المظلة للسياسات العامة لقطاع تنمية الموارد البشرية والتنسيق بين القطاعات الفرعية (التعليم العالي، التربية والتعليم، التعليم والتدريب المهني والتقني).
2. وضع الإستراتيجية وإقرار السياسات المتعلقة بتنمية الموارد البشرية والتشغيل وأدوار القطاعين العام والخاص والنوعية والجودة.
3. تطوير الأطر والمعايير المتعلقة بتنمية الموارد البشرية ونظم المعلومات والتشريعات ذات العلاقة.

النتائج المتوقعة:

رفع كفاءة مخرجات الجهات المعنية بتنمية الموارد البشرية وضمان جودتها.

2: مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني:

يتشكل المجلس من 15 عضواً من جهات تمثل الحكومة وأصحاب العمل والعمال والقوات المسلحة وخبراء وجهات تعليمية، برئاسة وزير العمل، ويهدف إلى الارتقاء بمستوى التدريب والتعليم المهني والتقني وتوفير فرص التشغيل لتنمية الموارد البشرية بما يحقق متطلبات التنمية الشاملة في المملكة.

أهداف المجلس:

توفير المظلة للسياسات العامة لقطاع التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني والتنسيق بين الجهات المعنية بالتنفيذ والتمويل وهي كما يلي:

- وزارة العمل.
- مؤسسة التدريب المهني.
- التعليم المهني في وزارة التربية والتعليم.
- التعليم التقني في جامعة البلقاء.
- التعليم والتدريب المهني في القطاع الخاص.
- صندوق التدريب والتشغيل.
- مركز الاعتماد وضبط الجودة.

مهام المجلس:

- وضع أسس تطوير نظم وبرامج التدريب والتعليم المهني والتقني.
- اعتماد الإطار العام للبرامج الدراسية والتدريبية في مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني.

- وضع السياسة العامة للتشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني ووضع الخطط اللازمة ومتابعة تنفيذها.
- إقرار المعايير المهنية وأسس الاعتماد للبرامج الدراسية والتدريبية في مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني.
- التنسيق بين الجهات المعنية في التدريب والتعليم المهني والتقني من حيث مهامها ومسؤولياتها.
- دراسة نواتج التدريب والتعليم المهني والتقني والنتائج المنجزة بما يتلاءم واحتياجات سوق العمل.
- إقرار السياسة العامة لصندوق التعليم والتدريب ومركز الاعتماد وضبط الجودة والإشراف عليهما.
- إقرار السياسة العامة المتعلقة بإعداد وتهيئة المعلمين والمدرسين المهنيين.
- اعتماد السياسة العامة للاختبارات المهنية.
- تعزيز التعاون بين المؤسسات والجهات المحلية التي تعنى بالتعليم والتدريب المهني والتقني ومثيلاتها من المؤسسات والهيئات والجهات العربية والإقليمية والدولية.

3: تعديل نظام صندوق دعم التعليم والتدريب المهني والتقني ليصبح نظام صندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني:

تأسس صندوق دعم التعليم والتدريب المهني والتقني بموجب المادة رقم (6) من قانون مجلس التعليم والتدريب المهني والتقني المؤقت رقم (58) لسنة 2001. تم تعديل نظام الصندوق ليصبح نظام صندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني بموجب قانون مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني (الدائم) رقم (46) لسنة 2008 الذي حل محل القانون المؤقت رقم (58) لسنة 2001.

أهداف الصندوق:

يهدف الصندوق وفق ما ينص عليه قانون مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني إلى دعم وتمويل أنشطة التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني وتطوير عمليات التدريب المختلفة في القطاعين العام والخاص وتعزيز مشاركة هذين القطاعين في عملية التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني وتوفير متطلباتها وذلك بما يتأتى له من موارد مالية، ويتولى إدارته مجلس إدارة يتكون من ممثلين عن القطاعين العام والخاص.

الفكرة العامة للصندوق:

إن فكرة تمويل القطاع الخاص بشكل مباشر لبرامج التشغيل والتدريب التي تخدم مصالح القطاعات المختلفة لها أثر إيجابي في تعزيز الشراكة مع القطاع العام ويعزز من إقبال الشركات للاستفادة من برامج الصندوق في تعزيز الكوادر المدربة.

4: إنشاء مركز الاعتماد وضبط الجودة لقطاع التعليم والتدريب المهني والتقني:

في ضوء الإصلاحات التي يدعمها مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني للارتقاء بالتدريب والتعليم المهني والتقني إلى مستوى يلبي احتياجات سوق العمل الأردني والأسواق الإقليمية بالكفاءات الأردنية المؤهلة وضبط جودتها تم إنشاء مركز الاعتماد وضبط الجودة لمزودي التدريب والتعليم المهني والتقني في المملكة بموجب المادة 11 من قانون مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني رقم 46 لسنة 2008 وتكليفه بالمهام التالية:

1. إعداد معايير التدريب والتعليم المهني والتقني وتطويرها لضبط جودة المخرجات ورفعها إلى المجلس لإقرارها.
2. ترخيص واعتماد مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني.
3. إجراء الاختبارات المهنية لممارسي الأعمال المهنية والتقنية ومنح إجازة مزاوله المهنة.

اهداف المركز:

- وضع معايير اعتماد نوعية وتطويرها بهدف الارتقاء بالعملية التدريبية بجميع جوانبها و بما يتلائم مع احتياجات سوق العمل الاردني المحلية والمستقبلية.
- تطبيق معايير الترخيص والاعتماد على جميع المؤسسات التدريبية المهنية العاملة في المملكة.
- تطوير وضمان جودة مخرجات المؤسسات التدريبية المهنية العاملة في المملكة بما يتلائم مع الاحتياجات النوعية والكمية لسوق العمل الاردني.
- مواكبة التطورات التكنولوجية في اسواق العمل الاردنية والاقليمية من خلال تحديث البرامج والخطط التدريبية والمناهج التعليمية للمؤسسات المعتمدة.
- اعداد اطار عام للمؤهلات الوطنية لقطاع التدريب والتعليم المهني والتقني بالتعاون مع الجهات المعنية لفتح المجال امام التعليم المستمر.
- تعزيز التعاون والتنسيق ما بين المركز والمؤسسات والجهات والهيئات المحلية والعربية والدولية التي تعنى بمعايير الاعتماد والترخيص وضبط الجودة.
- تعزيز دور القطاع الخاص والشركاء المحليين في المساهمة في اعداد معايير الاعتماد والترخيص وضبط الجودة.

5: الشركة الوطنية للتشغيل والتدريب:

أهداف الشركة:

- تدريب وتشغيل المتعطلين عن العمل في مهن قطاع الإنشاءات.
- تلبية احتياجات شركات المقاولات بالعمالة الأردنية المؤهلة.
- إحلال العمالة الأردنية محل العمالة الوافدة في قطاع الإنشاءات.

مبررات إنشاء الشركة:

- ارتفاع نسبة البطالة بين الشباب في الأردن وبخاصة مستوى ما دون الثانوية.
- حجم العمالة الوافدة في قطاع الإنشاءات.
- نقص العمالة الأردنية في قطاع الإنشاءات.
- النمو الحالي والمتوقع في حجم الاستثمارات في قطاع الإنشاءات خلال السنوات الخمس القادمة.

المكونات:

- إنشاء الشركة الوطنية للتشغيل والتدريب.
- تسجيل المتعطلين عن العمل للاتحاق بالبرامج المعنية.
- التدريب العسكري للمتحقين بالبرامج التدريبية.
- التدريب المهني المتخصص للمتحقين.
- تشغيل المتحقين لدى شركات الإنشاءات في سوق العمل.
- متابعة وتقييم البرنامج.

النتائج المتوقعة:

تدريب وتشغيل (30,000) متعطل عن العمل على مدى خمسة أعوام.

6: مشروع الفروع الإنتاجية:

أهداف المشروع:

- تدريب وتشغيل الأردنيين في المناطق النائية في مواقع إقامتهم من خلال نقل الاستثمارات إلى تلك المناطق.
- رفع درجة المواءمة بين متطلبات سوق العمل ومهارات العمالة الأردنية.

مبررات المشروع:

ضعف التوافق بين العرض والطلب في سوق العمل.

المكونات:

إشراك القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني للمساهمة بتشغيل الأردنيين في المناطق الفقيرة.

النتائج المتوقعة:

إحداث فرص عمل وتشغيل الأيدي العاملة في المناطق الفقيرة.

7: مشروع النهوض بالتفتيش:

أهداف المشروع:

- توفير بيئة عمل صحية وأمنة وجاذبة للعمالة.
- المحافظة على الحقوق العمالية.

مبررات المشروع:

- ضعف عمليات التفتيش ومخرجاتها.
- كثرة التجاوزات للقانون والتشريعات العمالية.
- ضعف كفاءة الكوادر البشرية.
- نقص في الكوادر البشرية.
- ضعف في الموارد اللازمة لانجاز عمليات التفتيش.
- تعدد الأجهزة الإدارية التي تشرف على عمليات التفتيش داخل وزارة العمل.
- عدم وجود دراسة تحدد معامل ارتباط حول مدى العلاقة بين تحسن ظروف العمل وزيادة فرص تشغيل الأردنيين.

المكونات:

- وضع إستراتيجية تفتيش تتفق ومتطلبات ومتغيرات سوق العمل وأحكام قانون العمل والتشريعات المحلية والدولية ذات العلاقة.
- مراجعة التشريعات ذات العلاقة.
- دمج مديرية الصحة والسلامة المهنية مع مديرية تفتيش العمل.
- توفير الأعداد اللازمة من المفتشين.
- رفع كفاءة مفتشي العمل.
- توفير الدعم اللوجستي اللازم لقيام جهاز التفتيش بإعماله (أجهزة اتصال، مواصلات، حوافز، محاسبين، مدخلي بيانات...)
- تقديم المعلومات التقنية والمشورة لأصحاب العمل بشأن مراعاة تطبيق أحكام قانون العمل والمعايير الدولية.
- إجراء دراسة تحدد معامل ارتباط حول مدى العلاقة بين تحسن ظروف العمل وزيادة فرص تشغيل الأردنيين.
- إجراء دراسات مسح ميداني لمتلقي الخدمة.

التوصيات:

- التأكيد على تنظيم المواءمة بين العرض والطلب وربط مخرجات التدريب بإحتياجات أسواق العمل المحلية والاقليمية.
- السعي لتوفير فرص العمل لجميع الفئات مع مراعاة شمولية جميع المناطق الجغرافية.
- العمل على إزالة العوائق والقيود والحواجز التي تسهم في اعاقه او تأخير نمو قطاع التشغيل وخاصة غير المنظم.
- العمل على تعزيز التشاركية بين فعاليات مزودي التعليم والتدريب المهني وأصحاب قطاعات العمل والإنتاج.

-
- السعي لتوفر فرص التعليم والتدريب المهني للجميع.
 - العمل على توفر بيئات تدريبية بجودة عالية تعمل وفق أعلى المعايير الوطنية والدولية.
 - تحفيز الشباب للاتجاه نحو التدريب المهني والتقني.
 - تطوير البرامج الإعلامية والتربوية بحيث تشجع الإقبال على المهن التي يتطلبها سوق العمل.
 - العمل على إنشاء مؤسسات محايدة تعنى بالترخيص والاعتماد وضمان جودته لمؤسسات التدريب والتعليم المهني.
 - العمل على اعداد معايير مهنية وطنية وعربية تكون مرجعية يحتكم اليها لبيان مدى ملائمة مخرجات مؤسسات التدريب والتعليم المهني وضمان جودته.
 - العمل على تشجيع قيام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودعمها وتبسيط وتسريع الإجراءات ذات العلاقة بهذه المؤسسات.
 - التوسع في إنشاء المشاريع الفردية والمشاريع الميكروية الرسمية وغير الرسمية في المناطق الريفية.



العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والمواصفات القياسية الدولية

إعداد وتقديم :

الدكتور / ماهر حسن المحروق

المدير العام

غرفة صناعة الأردن



المقدمة:

بعد التطورات السريعة التي شهدها العالم في يومنا هذا من جانب وتعدد العمليات الانتاجية للمنتج الواحد سواء كان سلعة وخدمة من جانب اخر اصبح مفهوم الاختيار للمستهلكين مختلف فلا يعتمد على سعر تلك السلعة او الخدمة فقط وانما تجاوزه حتى اصبحنا نسمع عن ان اي قرار شراء يعتمد على السعر والنوعية وقد يكون الحديث عن موضوع النوعية قد بدأ مبكراً نسبياً لانه كان يتم عن الجودة الفنية للسلعة ومستواها الفني، حتى اصبحت هذه المعايير (السعر والنوعية) هي المعايير الأساسية في أي قرار استهلاكي، الا ان سرعة المتغيرات الدولية ودخول العولمة حيز التنفيذ مما أدى الى توسع مستويات المنافسة ووصولها الى حد المنافسة الشرسة داخل القطاع في البلد الواحد أو المؤسسات الشبيهة في نفس القطاع في كافة دول العالم.

هذا بدوره أدى الى ضرورة ان تتبنى الشركات والمؤسسات توجهاً نحو تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بما يعني لها الالتزام بأعلى المعايير والمواصفات القياسية الدولية حتى تكون هذه السلعة او الخدمة في موضع مقارنة معقول وقادرة على المنافسة ومواكبة التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم في يومنا هذا.

ولعل تطور مفهوم الجودة الشاملة جاء ليلبي متطلبات المستهلكين على مستوى العالم من خلال توفير معلومات كاملة لهم عن السلعة والخدمة التي يحصلون عليها لكي تأتي وفقاً لأحدث المواصفات الفنية والإدارية وما يليها من خدمات ما بعد البيع التي أصبحت معيار رئيسي من المعايير التي يتم الاعتماد عليها في اتخاذ قرار من هذا النوع.

وفي التدريب على وجه التحديد، قد تكون إدارة الجودة الشاملة واخضاع العملية التدريبية للمواصفات الدولية، من أهم الميادين التي يجب فيها تطبيق مثل هذه المفاهيم، وذلك كون الأساس في هذه العملية هو المتدرب أو العنصر البشري الذي هو أساس أي عملية إنتاجية أو خدمية. وعليه، لا بد من أن يكون التعامل معه وفقاً لأفضل المعايير الدولية لضمان نتائج إيجابية تنعكس على أداءه فيما بعد العملية التدريبية.

أولاً: الجودة الشاملة:

مفهوم الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية الحديثة التي ساعدت في رفع روح التنافس بين الشركات والمصانع ومقدمي الخدمات وذلك لوعي المستهلكين في اختيار السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية وبالسعر المناسب، وأدى ذلك إلى محاولة الإدارة في المؤسسات المختلفة إلى تبني هذه المفاهيم من الأفكار والمبادئ التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة لتحقيق أفضل أداء ممكن وتلبية لمتطلبات العميل، والتي أخذت تتطور يوماً بعد الآخر كنتيجة حتمية لما يشهده العالم من تغيرات وثورات اتصال.

كما وتعتبر الجودة الشاملة مدخلاً إستراتيجياً لتقديم أفضل منتج أو خدمة ممكنة وذلك من خلال الابتكار المستمر. إن مفاهيم الجودة تعترف بأن التركيز لا يكون فقط على جانب الإنتاج ولكن أيضاً على جانب الخدمات، وأن هذا الأمر مساوي للنجاح. وبالطبع، فإن هذا الإدراك ينشأ بسبب التحسينات في الجودة التي يمكن رؤيتها، ولكن النواحي الأخرى في المنظمة لها على الأقل دور هام تؤديه وهذه كلها تعمل مع بعضها البعض في محاولة منها لتحسين الميزة التنافسية للسلعة أو الخدمة وذلك كون المزايا التنافسية هي أساس لما تحققه الدول من إنجازات على صعيد التجارة الدولية.

ومن أجل الحصول على تلك الميزة التنافسية، فإن أنظمة إدارة الجودة تحقق ذلك من خلال تحقيق ثمانية مبادئ أساسية وهي:

- التركيز على المستفيد Customer Focus
- القيادة Leadership
- المشاركة الجماعية Involvement of People
- اعتماد مبدأ تصميم العمليات Process Approach
- الإدارة من خلال نظام واضح System Approach to Management
- التطوير المستمر Continual Improvement
- صنع القرارات بناء على الحقائق Factual Approach to Decision Making
- العلاقة مع الموردين Mutually Beneficial Supplier Relationships

ومن أبرز المنهجيات العالمية الأخرى في ضمان الجودة هي معايير 6 سيجما التي تسعى في مضمونها إلى تحسين جودة مخرجات العملية الإنتاجية من خلال تحديد وإزالة أسباب العيوب (الأخطاء)، والتباين في التصنيع والعمليات التجارية. ويستخدم هذا المعيار مجموعة من وسائل إدارة الجودة، بما فيها الأساليب الإحصائية، وخلق بنية تحتية خاصة من الناس داخل المنظمة ("الأحزمة السوداء"، و"الأحزمة الخضراء"، وما إلى ذلك) ويكونون خبراء في هذه الأساليب وهي:

- التركيز على العملاء وشمل مفهوم العملاء المستثمرين والموظفين والمستفيدين من السلعة أو الخدمة، والمجتمع ككل
- اتخاذ القرارات على أساس الحقائق والبيانات الدقيقة (الإدارة المبنية على الحقائق) وتستخدم سيجما ستة أدوات إحصائية منها: المدرجات التكرارية وخريطة باريتو والخرائط الإنسيابية ودائرة شوهارت
- التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية والمقصود بالعمليات كل نشاط تقوم به المنشأة مهما كان حجمه حتى أن إصدار فاتورة يعد عملية

- الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق، حيث يعمل سيجما ستة على تحويل (إدارة رد الفعل) إلى إدارة (معالجة المشكلات قبل وقوعها)
- التعاون غير المحدود بين العاملين في سبيل تحقيق الأهداف المنشودة والاعتماد على العمل الجماعي التعاوني والبعد عن المنافسة
- التحسين المستمر باستخدام أدوات علمية مع التركيز على الأولويات والمبادرات الأقل عددا والأكثر حيوية
- المشاركة الكاملة، حيث تؤكد سيجما ستة على مشاركة كل فرد في العمل الجماعي كما تؤكد على أهمية الاتصالات اللامركزية والاتصالات الأفقية
- الوقاية بدلا من التفتيش الذي يستنزف الطاقات البشرية والمالية. وعلى غرار العديد من أنظمة الجودة تؤكد معايير سيجما على:
- الجهود المتواصلة التي يتم بذلها لتحقيق نتائج مستقرة يمكن التنبؤ بها للعملية (أي عملية خفض التباين) ولها أهمية حيوية لنجاح الأعمال
- التصنيع والعمليات التجارية لديها خصائص يمكن قياسها، وتحليلها، وتحسينها والتحكم بها
- يتطلب تحقيق التحسين المستمر للجودة التزاما من جانب المنظمة بأكملها، وخصوصا على مستوى الإدارة العليا من التنظيم
- وتنضوي هذه المنهجية على مجموعة من السمات التي تميزها عن بقية نظم توكيد وضمان الجودة ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:
- تركيز واضح على قابلية قياس حجم العوائد المالية من أي مشروع لمعايير سيجما
- زيادة التركيز على إدارة قوية تتسم بالحماسة والقيادة والدعم
- بنية تحتية خاصة من "الأبطال"، "الأحزمة السوداء المميزة"، و"الأحزمة السوداء"، وغيرها لقيادة وتنفيذ منهج معايير سيجما
- هناك التزام واضح لاتخاذ القرارات على أساس البيانات التي يمكن التحقق منها، بدلا من التخمين والافتراضات

إلا ان نجاح هذه المفاهيم وامكانية تطبيقها يعتمد على جملة من العناصر وهي التي تمثل عناصر إدارة الجودة الشاملة.

عناصر إدارة الجودة الشاملة:

1. **التزام الإدارة العليا:** تلتزم الإدارة العليا وتستغرق في تصميم استراتيجية المنشأة، مرتكزة على استخدام جودة المنتج كسلاح تنافسي بالسوق العالمية يتيح لها حصة سوقية طيبة ومتزايدة، بما يسمح بمكافأة العاملين على بلوغهم الامتياز في مستوى جودة المنتج.
2. **التوجه بالعميل:** حيث تقود رغبات العميل نظام إدارة الجودة الشاملة بالمنشأة، وحيث يتم التعرف على الخصائص التي يتوقعها العملاء، وبنائها في المنتجات، وذلك منذ مرحلة تصميم المنتج وحتى خدمة ما بعد البيع.
3. **تصميم للمنتجات يودى إلى الجودة:** رغبات العملاء تحدد الخصائص الرئيسية لتصميم المنتج أي الامتياز في الأداء، والسمات المميزة، والاعتمادية على المنتج، وطول عمر المنتج، ومظهر المنتج، والخدمة، وكلها سمات تتأثر جوهرياً بطبيعة التصميم.
4. **تصميم عمليات إنتاج تؤدي للجودة:** حيث تشكل تجهيزات الإنتاج والعاملين نظاماً للإنتاج يجب تصميمه لإنتاج منتجات بأبعاد وخصائص الجودة التي يريدها العملاء.
5. **السيطرة على عمليات الإنتاج لبلوغ الجودة:** فبينما يجرى إنتاج المنتج أو الخدمة، يُتابع الأداء الإنتاجي ويوجه للتأكد من أن المنتج أو الخدمة الجيدة فقط هي التي تنتج.
6. **تطوير مشاركة الموردين:** أي اختيار وتطوير موردين مناسبين لنظام إدارة الجودة الشاملة كأولوية هامة. ويتطلب الأمر إنشاء علاقات طويلة الأجل معهم بحيث يوردون أجزاء على مستوى جودة عالي.
7. **خدمة العميل، والتوزيع، والتركيب:** التغليف، والنقل، والتركيب، وخدمة العميل تعد هامة جداً في إدراك وتقييم العملاء للجودة.
8. **بناء فرق عمل مُمكنة (Empowered):** تتوقف فاعلية إدارة الجودة الشاملة على العاملين. حيث يجب تدريبهم، وتنظيم جهودهم، وتحفيزهم، وشحنهم،

وإشراكهم – كفرق عمل ممكنة – في المعلومات، وتهيئة مساحة مناسبة من حرية التصرف، والمبادرة. وذلك لإنتاج منتجات وخدمات على مستوى عال من الجودة. على أن تعمل هذه الفرق ضمن إطار يشمل ثقافة وقيم وأهداف المنشأة. وأن تكون هذه الفرق ذاتية الحركة Self-Directed متمتعة بدرجة من الاستقلالية عن الإدارة العليا.

9. **المقارنة بمنافس متميز والتحسين المستمر:** حيث يتعين نقل ومضاهاة المعايير المستخدمة لقياس التقدم في برنامج الجودة من أداء شركات أخرى ناجحة عالمياً. ثم تصبح هذه المعايير أساساً للتحسين المستمر.

تسعى المؤسسات على اختلاف طبيعة عملها الى تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة داخل تلك المؤسسات وذلك وصولاً لتحقيق الاهداف التالية:

- توحيد أهداف المؤسسة ووضوحها لجميع العاملين، حيث ان مثل هذا الوضوح يساعد على تحقيق أعلى درجات الانتاج والالتزام كما وأن وضوح الهدف بحد ذاته والاتفاق عليه يساعد على تحقيقه ومن ثم انعكاسه على ربحية واداء المؤسسة.
- التطوير المستمر للأنظمة والخدمات، وهذا هدف هام خصوصا في ظل ما يشهده العالم من تطور وتغير سريع وحتى لا تكون المؤسسة متأخرة نسبياً.
- التخطيط الاستراتيجي المبني على معطيات معينة
- تنمية الإبداع والابتكار والتميز في أفراد المؤسسة حيث ان الابداع اليوم هو محور تحقيق المزيد من القيمة المضافة.
- التدريب المستمر الفاعل وهو أحد ركائز الجودة الشاملة في المؤسسات ومن هنا نلاحظ مدى اعتماد مفهوم الجودة الشاملة على العملية التدريبية ودور التدريب في هذا المضممار كوسيلة لضمان نجاح واستمرار تطوير مفاهيم الجودة.

ثانياً: إدارة الجودة في التدريب:

كما سبق وأشرنا فإن التدريب المستمر والفاعل هو احد ركائز الجودة الشاملة في المؤسسات والذي تسعى من خلاله المؤسسات الى ضمان مستويات الجودة الشاملة

للخدمات والتحسينات التي تقدمها لعملائها، وقبل البدء بالحديث عن تفاصيل هذا الموضوع لا بد من الإشارة الى مفهوم التدريب وهو كمايلي:

- التدريب: هو تدريب الأفراد على أداء العمل الذي لم تكن لديهم القدرة على أدائه من قبل، كما انه العملية التي تساعد العاملين على أداء عملهم بشكل أفضل (عملية تعليمية تشمل تعليمات وتطبيقات أو ممارسات).
- اما التطوير هو زيادة كفاءة الموظفين عن طريق توسيع مجال خبراتهم الحالية وتطوير قدراتهم (دورات تطويرية موجهة لمجموعة صغيرة لتنفيذ مشروعات حقيقية)
- في حين ان التعليم هو عملية التزويد بالمعرفة والمساعدة على الفهم (فصول ودورات دراسية).

وتسعى أي مؤسسة الى تحقيق الأهداف التالية من خلال العملية التدريبية ومن ابرزها:

- تحسين كفاءة وإنتاجية ومهارة الافراد داخل المؤسسة
- تحسين جودة العمل
- جعل المؤسسة أكثر قدرة على التنافس
- جعل المؤسسة أكثر نجاحاً ونمواً

ويلاحظ من هذه الأهداف الى اي مدى هي مرتبطة بمفاهيم وعناصر الجودة التي تسعى الى تعزيز تنافسية المؤسسة ومنتجاتها وصولاً الى نجاح أكبر، وهذا بدوره يتطلب من المؤسسات العمل على تحقيق تدريب مبرمج وعلى اساس واضحة حيث ان التدريب يقسم في احدى تصنيفاته الى :-

• التدريب الغير منظم:

يتعلم الموظف بجهوده الخاصة وعن طريق التجربة والخطأ، وهذه غير فعالة وغالباً لا تحقق أهداف المؤسسة. ثم التعلم بالاتصال بالموظفين داخل المؤسسة وهذه غير فعالة لانشغالهم بالمهام اليومية ولعدم تقديم الجديد للمؤسسة.

• التدريب المنظم:

أفضل الطرق للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب، وهو التدريب التخطيطي والمنهجي الذي يقوم بعقده خبراء في التدريب باستخدام تقنيات تعليمية فاعلة.

وعليه، فإن التدريب المنظم والممنهج هو الأساس في الوصول إلى مستويات جودة مقبولة، وحتى يكون البرنامج التدريبي يحقق متطلبات جودة عالية لا بد من توفر عدد من المتطلبات ولعل من أهمها مايلي:

- تسلسل الدورات التدريبية سواء كان هذا من حيث المستوى الفني او طبيعة الموضوعات لضمان تدفق المعارف بالشكل المرغوب فيه وبما ينعكس على اداء الموظف.
- تقنين التدريب في المؤسسة، أي وضع اسس وموازنات للتدريب وحسب حاجة المؤسسة ليبقى التدريب ضمن مفهوم الاستثمار وليس الترف.
- وضوح أهداف التدريب العامة والدقيقة، لضمان تحقيق التدريب للنتائج المرجوة.
- شمولية التدريب لجميع أفراد المؤسسة وليس لفئة او تخصص دون الأخر.
- أن لا تهدف إلى غرس وتعزيز مفاهيم فقط (يتم نسيانها بنسبة 80%) اي تدريب بمعنى التدريب المستند الى حالات عملية وليست نظرية.
- أن تهدف إلى تطوير وإكساب وتنمية المهارات. والممارسات (تبقى بنسبة تزيد عن 80%)
- التفكير الجاد في إجابة الأسئلة: لماذا؟، متى؟، أين؟، من؟، وكيف؟ يتم البرنامج الى جدولة عملية التدريب.
- إن تعميم برنامج تدريبي وفق المعايير التي تم الإشارة إليها اعلاه تضمن وصولا الى مخرجات تدريبية جيدة تؤدي في مجملها الى:
 - زيادة ولاء وانتماء ورضا العاملين في المؤسسة
 - رفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة
 - تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل

• تحسين نوعية الخدمات والمخرجات (التأثير الايجابي)

هذه كلها تنعكس حتما على اداء المؤسسة لأن الموارد البشرية هي جوهر اي عملية انتاجية في اي مؤسسة.

ثالثاً: الجودة في التدريب

يمكن تعريف الجودة في التدريب بأنها ترجمة احتياجات وتوقعات المتدربين إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التدريبية وتقديمها للمتدربين بما يتوافق مع تطلعاتهم واحتياجاتهم.

ويعني مفهوم الجودة الشاملة في التدريب فعالية تحقيق أفضل خدمات تدريبية بأكفاً الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة.

كما ويعتمد تعميم واعتماد الجودة في المؤسسات سواء كانت تدريبية او خلافة على حملة من الاسس والمبادئ والمعطيات وهي على النحو التالي:

1. **التركيز على العميل:** بما أن المؤسسات تعتمد على عملائها لا بد من أن تفهم وتلبي مطالب العملاء الحالية والمستقبلية والعمل الجاد لتحقيق أكثر مما هو متوقع لإرضاء العملاء، وذلك لضمان استمرارية وتنافسية المؤسسة.
2. **القيادة:** يقوم القادة بإنشاء وحدة الغرض وتحديد اتجاه المؤسسة بما يحقق المشاركة ويبني الثقة ويؤدي إلى وجود عمالة مستقرة ومحفزة، ولديها مستويات الولاء المطلوبة للمؤسسة.
3. **نظرية المشاركة الكاملة:** العاملون بكل مستوياتهم هم طاقة المؤسسة واندماجهم الكامل يسمح باستخدام قدرتهم لمصلحة المؤسسة ويجعلهم أكثر رضا بوظائفهم.
4. **أسلوب الإدارة بالعمليات:** يمكن تحقيق النتائج المرجوة بكفاية أعلى عندما تدار الموارد والنشاطات كعملية مثلاً تصميم عملية التوظيف يؤدي إلى ضبطها وموائمتها مع احتياجات المؤسسة.
5. **استخدام أسلوب المنظومة المتكاملة:** تحديد وتفهم وإدارة نظام يتكون من مجموعة عمليات ذات علاقة لتحقيق غرض معين سيؤدي إلى فاعلية وكفاءة

المؤسسة مما يعطي فرصة لمراجعة أشمل وتحديد أفضل للأدوار والمسؤوليات.

6. **التطوير المستمر:** بوصفه أساساً للتميز والريادة.

7. **اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق:** القرارات والاعمال الفعالة تستند إلى تحليل البيانات والمعلومات.

8. **العلاقة مع الموردين علاقة شراكة ومصالحة مشتركة:** تؤدي إلى زيادة مقدرة المؤسستين لتكوين قيمة مضافة لكل منهما فتتكون روح المنافسة في التحالفات وتحسن إمكانيات الموردين بما يعود بأفضل النتائج على المنظمة.

وفي مجال التدريب على وجه التحديد فإن ضمان الجودة في العملية التدريبية:

يعني تصميم وتنفيذ نظام تدريبي يتضمن سياسات وإجراءات للتأكيد على الوفاء بمتطلبات الجودة في البرامج التدريبية. ويكون ذلك من خلال توفر جملة من المعايير والعناصر لا بد من التأكيد عليها في عمليات ادارة وضبط الجودة ، وتتمثل معايير وعناصر ضبط الجودة في:

1. **الأهداف:** ضرورة ان تكون اهداف البرنامج التدريبي واضحة ودقيقة ومصنفة على مستويات عامة / خاصة / معارف / مهارات

2. **المواد التدريبية:** ان يكون تصميم المواد التدريبية وفق افضل المواصفات من حيث اشتمالها على خطط، وصف للمحتوى، معلومات مناسبة ومتناسقة مع الاهداف المحددة للتدريب وحالات عملية تمكن المتدرب من الاستفادة منها وتنفيذ ما يلزم.

3. **التدريب:** الأساليب، الوسائل التكنولوجية، حيث انه لا بد من محاكاة الواقع في هذه الجزئية وذلك حتى يتم نقل المعرفة والخبرة للتدريب وفق أفضل الأساليب والمناهج المتاحة.

4. **الكادر التدريبي والإداري (الموارد البشرية):** الكم والكيف والتواصل والتأهيل نظراً لما تعكسه صورة هذا الكادر من ايجابيات على العملية التدريبية.

5. **مصادر التدريب:** الاجهزة / المعدات / المواقع الالكترونية

6. إدارة الجودة وتوكيدها: أدوات الإدارة لتطوير التدريب، وحدة ضمان الجودة، نظام تقييم داخلي كون تقييم المتابعة تعتبر الأساس للنهوض بالعملية التدريبية وعكسها على الواقع قدر الامكان.

7. المرافق والخدمات المساندة: مكتبة، قاعة بيانات، أجهزة.

8. الإدارة: أسلوب الإدارة، الشفافية، روح الفريق، نشرات تعريفية

عوائد تطبيق معايير الجودة في المنشآت التدريبية:

ان الالتزام بتطبيق الأسس والقواعد الضرورية بعكس الجودة في التدريب تؤدي حتما الى عوائد ايجابية تنعكس في مجملها على المصادر الرئيسية في اي مؤسسة الا وهي الموارد البشرية التي تشكل خبراتهم جوهر اي عملية انتاجية ولعل من ابرز هذه العوائد مايلي:

- ✓ ضبط وتطوير النظام الإداري في المنشأة نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
- ✓ الارتقاء بمستوى البرامج التدريبية المقدمة وقدرة المنشأة على المنافسة والاستمرار.
- ✓ زيادة كفاءات الإداريين والمدربين والعاملين ورفع مستوي أدائهم.
- ✓ زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التدريبية والمجتمع.
- ✓ توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسة مهما كان حجمها ونوعها.
- ✓ زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل المتدربين والمدربين والعاملين.
- ✓ الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين في المؤسسة للعمل بروح الفريق.
- ✓ تطبيق معايير الجودة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

وفي الوقت الذي تحقق فيه هذه المؤسسات عوائد ايجابية نتيجة للإلتزام بمعايير الجودة الشاملة في العملية التدريبية، الا ان هناك معوقات لتطبيق الجودة في التدريب ويمكن عرضها على النحو التالي:

1. أهداف المؤسسة بصفة عامة وعدم تنظيم العمل فيها والحاجة لتوجيه السياسات والأداء من أجل الوصول إلى تحسين جوانب العمل والمناخ المحيط بالأداء التدريبي.
2. عدم ملائمة أوضاع المؤسسة الحالية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة على مستوى فلسفة المؤسسة ونظامها الداخلي والإمكانات المالية.
3. عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. عدم ملائمة نوعية التدريب مع متطلبات ورغبات وتوقعات المتدربين فيما يختص بالمحتوى التدريبي، أساليب التدريب وغيرها.
5. مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارة الوسطى.
6. المركزية في اتخاذ القرار فتطبيق معايير الجودة بحاجة إلى نظام لامركزي يسمح بالمزيد من الحريات والابتكار في العمل في بعيدا عن الروتين والتعقيدات الإدارية التي تضعف العمل.
7. قلة الإدارات المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة والقادرة على تحمل المسؤولية والابتكار.
8. يحتاج تطبيق مبادئ الجودة إلى ميزانية كافية وغير عادية.
9. الإرث الثقافي والاجتماعي الذي يرفض تقبل ما هو جديد ومتطور.

رابعاً: الخلاصة:

- لا بد وأن تهتم المؤسسات التدريبية بتطبيق معايير الجودة للتصدي للمنافسة الخارجية وتقديم منتج تدريبي متميز ذو نوعية عالية وقادر على المنافسة.
- تطبيق معايير الجودة سيؤدي إلى تلبية احتياجات المتدربين ورغبات المؤسسات في تحسين أداء العاملين فيها.
- يتعين على المنشآت التدريبية إيجاد كادر تدريبي وإداري متخصص تمنح له الإدارة الصلاحيات الكافية يضم كفاءات من ذوي الاختصاص والخبرة بحيث يكون قادراً على التطبيق والتنفيذ والتقييم للمخرجات التدريبية.
- تعديل الهيكل التنظيمي للمؤسسات بطريقة يتم فيها تحديد الوظائف والمسؤوليات بطريقة تضمن الجودة وتسهل عمليات التطوير والتحديث.
- تحديث سبل الإدارة لملائمة متطلبات الجودة وتحفز بيئة عمل بعيدة عن الروتين والمركزية.



إعداد دليل جودة ومعايير الاعتماد في مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني

إعداد وتقديم :

المهندس / محمد خير أرشيد

مدير مركز الاعتماد وضبط الجودة

وزارة العمل

المملكة الأردنية الهاشمية



تقديم:

تمثل جودة الخدمات هاجساً يشغل بال إدارات المنظمات والمؤسسات الصغيرة والكبيرة على حد سواء وخصوصاً الخدمية منها، حيث زاد الاهتمام بهذا الموضوع وسارع وتيرته التطورات المتسارعة الذي شهدها العالم في العشرين السنة الماضية حيث أصبح فيهن العالم عبارة عن قرية صغيرة مما ساعد على احتدام المنافسة ، والتطور التكنولوجي ، وزيادة الوعي ، وارتفاع التوقعات، والانفتاح العالمي وزيادة الحرص على تقديم خدمات تلبي احتياجات ورضا الزبائن وبتكاليف اقتصادية معقولة ومقبولة .

ومن الخدمات التي بدأت تنال اهتماماً متزايداً بتحسين جودتها خدمات التدريب . فالمنظمات والمؤسسات تنظر للتدريب على أنه استثمار في مواردها البشرية تخصص له كافة الإمكانيات والمخصصات لضمان نجاحه ، فهي تريد لهذا الاستثمار أن يحقق أهدافه بكفاءة وفاعلية ، ومن هنا بدأنا نلاحظ زيادة الاهتمام بجودة خدمات التدريب

سواء من خلال استخدام التكنولوجيا المتطورة ، أو بتطوير أدوات لقياس فاعلية وكفاءة التدريب ، أو بالسعي للحصول على شهادات عالمية في مجال الجودة والاعتماد وغيرها من الشهادات مثل شهادة الايزو أو الكايزن اليابانية.

هذا وينظر عادة إلى جودة التدريب من خلال وجهتي نظر إحداهما داخلية تركز على الالتزام بالمواصفات التي تكون خدمة التدريب قد صممت على أساسها ، والأخرى خارجية تركز على جودة خدمة التدريب المتوقعة من قبل العملاء والزبائن . ومن وجهة نظرنا فإن تبني مفهوم الجودة الخارجية لخدمة التدريب أكثر أهمية نظراً لأن مفهوم الجودة في هذا الاتجاه يركز على إدراك العملاء والزبائن والذي سنركز عليه في اعداد الدليل على ثلاثة أبعاد أساسية هي : صورة المؤسسة التدريبية والانطباع العام عنها ، الجودة المادية والتي تتعلق بالبيئة التدريبية ، والجودة التفاعلية التي تمثل العمليات التدريبية ونتائجها.

يتناول هذا الدليل الذي تم اعداده بالتفصيل لمعايير الترخيص والاعتماد والمؤشرات النوعية والكمية للمعايير والتي تشكل مجموعها التقييم النهائي لجودة المؤسسة التدريبية .

ستكون المعايير التي تضمنها هذا الدليل وما وضع لها من مؤشرات عوناً للمؤسسة التدريبية لحصر البيانات والمعلومات والتي من خلالها يمكن للمؤسسة الحصول على الترخيص والاعتماد والذي من خلالهما تستطيع المؤسسة ممارسة ومزاولة التدريب ، كما يمكن الجهات المعتمدة الحكم على جودة أداء المؤسسة ذاتها آخذة بعين الاعتبار التطور الذي عملت عليه عبر مراحل عملها و مقارنة ذلك مع المؤسسات المماثلة عربياً وعالمياً.

في هذه الدورة نضع هذا الدليل بين أيدي المشاركين ليكون كمرجعية موضوعية يمكن المشاركين من اعداد ادلة اعتماد وترخيص تناسب مؤسساتهم وتطوير ما هو معمول به للحصول على الترخيص والاعتماد والتي هي بمثابة شهادة جودة للمؤسسة والتي أصبحت إحدى المتطلبات الضرورية لمؤسسات التدريب والتعليم المهني واستجابتها لاحتياجات سوق العمل علماً بأن هذه المعايير قابلة للنقاش لغاية التطوير من قبل المشاركين في هذه الدورة .

يجب أن يبدأ الدليل بصفحة البيانات التعريفية والخاصة بالمؤسسة تتضمن الاسم الرسمي و التجاري ومجال العمل والتدريب بالإضافة الى الموقع .

نموذج طلب ترخيص واعتماد مؤسسة تدريب وتعليم مهني وتقني

الجزء الأول: معلومات عامة عن المؤسسة / المركز

الاسم الرسمي او التجاري			
سنة التأسيس			
اسم المدير			
المحافظة		اللواء	
المنطقة		اسم الشارع	
رقم الهاتف		رقم الفاكس	
البريد الالكتروني			
العنوان		عدد الكوادر الادارية	
		عدد الكوادر الفنية	
		عدد كوادر مهن الخدمات	
		والمساندة	
المجموع			
<input type="radio"/> قطاع حكومي <input type="radio"/> قطاع خاص <input type="radio"/> مجتمع مدني / دولي			
التصنيف			

البعد الاول: صورة المؤسسة التدريبية والانطباع العام عنها

1. معيار الرؤية والرسالة والاهداف:

يقصد بذلك الرؤية والأمال والأحلام التي تتطلع المؤسسة التدريبية لتحقيقها كما تعتبر الرؤية والرسالة والأهداف مُحددًا من محددات هوية المؤسسة، بما في ذلك أنشطتها التدريبية والتعليمية ، والمتدربين / الطلاب ودورها في إعداد وتأهيل القوى العاملة لهذا تبدأ أولى عمليات التقييم وضبط الجودة من رؤية ورسالة واهداف المؤسسة ودرجة تحقيقهما لمعايير الاعتماد وضبط الجودة الآتية:

الرقم	المؤشر	الوثائق المطلوب إبرازها لهذا المعيار	طرق التحقق	المقياس	
				تحقق المؤشر	لم يتحقق المؤشر
1	توفر رؤية ورسالة وأهداف واضحة للعاملين في المؤسسة تحقق الأهداف التي انشئت من أجله المؤسسة التدريبية ويتم مراجعتها بشكل دوري	1. وثيقة رسمية تتضمن رؤية المؤسسة، ورسالتها، وأهدافها، وتاريخ تطورها، وتاريخ إدخال التعديلات عليها، وقرار اعتمادها من قبل الجهة المعنية بالمؤسسة. 2. وثائق رسمية تثبت قيام المؤسسة بتقييم عملياتها وتحليلها، مثل: أهدافها السنوية ومقاييس تقييم مدى تحققها ○ دراسات متابعة الخريجين ونتائجها. ○ دراسات تقييم البرامج التدريبية التي تنفذها المؤسسة. 3. نتائج المسوحات حول رضا أصحاب العمل عن الخريجين.	الإطلاع على الوثائق		

البعد الثاني : الجودة المادية والتي تتعلق بالبيئة التدريبية ومحيطها

2. معيار الكوادر البشرية:

يقصد بذلك الكوادر البشرية القادرة على إدارة المؤسسة التدريبية بأحدث الأساليب والطرق العلمية وفق والقوانين والانظمة والتعليمات واللوائح، وهذا يؤكد نجاح العمليات التدريبية داخل المؤسسة وخارجها .

أ- المدير

الرقم	المؤشر	الوثائق المطلوب إبرازها لهذا المعيار	طرق التحقق	المقياس	
				تحقق المؤشر	لم يتحقق المؤشر
1	يوجد مدير متفرغ للعمل في المؤسسة	1. كتاب تعيين/ عقد عمل المدير	الإطلاع على كتاب التعيين/ عقد عمل المدير		
2	يحمل المدير مؤهل دبلوم جامعي متوسط كحد أدنى صادر عن جامعة معترف بها لدى وزارة التعليم العالي وخبرة عملية في التدريب والتعليم المهني والتفتي لا تقل عن (5) سنوات	1. شهادة المؤهل العلمي وشهادات الخبرة العملية	الإطلاع على الشهادة العلمية وشهادات الخبرة العملية		

ب. الإختصاصيون المساندون

الرقم	المؤشر	الوثائق المطلوب إبرازها لهذا المعيار	طرق التحقق	المقياس	
				تحقق المؤشر	لم يتحقق المؤشر
1	يتوفر عدد من الإختصاصيين المساندون يتناسب مع عدد الطلبة / المتدربين وطبيعة الخدمات التدريبية والتعليمية التي تزاولها المؤسسة مثل(منسق فني لكل تخصص، ضابط تدريب أو مشرف مشغل/ مختبر تدريب، مرشد مهني/تربوي....الخ)	1. الهيكل التنظيمي للمؤسسة 2. وثيقة بإعداد الطلاب/ المتدربين المسجلين 2. وثيقة دراسة الطاقة الاستيعابية للمؤسسة من الطلاب/ المتدربين	1. مقارنة الهيكل التنظيمي بالوظائف المتوفرة لدى المؤسسة 2. الإطلاع على كتب تعيين/ عقود عمل الموظفين 3. مقارنة عدد الطلاب/ المتدربين بعدد الإختصاصيون		

ج. الموظفون الإداريون

الرقم	المؤشر	الوثائق المطلوب إبرازها لهذا المعيار	طرق التحقق	المقياس	
				تحقق المؤشر	لم يتحقق المؤشر
1	يتوفر عدد من الموظفين الإداريين يتناسب مع عدد الطلبة وطبيعة الخدمات التدريبية والتعليمية التي تزاولها المؤسسة مثل (شؤون الطلبة/المتدربين، القبول والتسجيل، أمين مكتبة، سكرتيرة/ سكرتير، طابع/ طابعة، كاتب / كاتبة، سائق، حارس....الخ) على أن لا تتجاوز نسبة الموظفين الإداريين 25% من العدد الكلي للموظفين في المؤسسة	1. الهيكل التنظيمي للمؤسسة 2. وثيقة بإعداد الطلاب/ المتدربين المسجلين 2. وثيقة دراسة الطاقة الاستيعابية للمؤسسة من الطلاب/ المتدربين 4. وثيقة بإعداد العاملين في المؤسسة ووظائفهم	مقارنة الهيكل التنظيمي بالوظائف المتوفرة لدى المؤسسة 2. الإطلاع على كتب تعيين/ عقود عمل الموظفين 3. مقارنة عدد المتدربين بعدد الموظفين الإداريون		

د. المدربون/ المعلمون المهنيون: الدعامه الرئيسية للعملية التدريبية وأحد

معززات نجاحها

يقصد بذلك أن المدرب / المعلم يطبق تقنيات التدريب والتعليم وأنشطة مبنية على المستجدات التربوية الحديثة، والتي تساعد المتدربين /الطلاب على تحقيق التوقعات التي حددها البرنامج التدريبي.

وتتضمن مؤشرات المدربون / المعلمون المهنيون: التخطيط والتحضير وفق أسس علمية صحيحة، والتمكن من مادة التدريب النظري و العملي من خلال المؤشرات التالية :

الرقم	المؤشر	الوثائق المطلوب إبرازها لهذا المعيار	طرق التحقق	المقياس	
				تحقق المؤشر	لم يتحقق المؤشر
1	1. يتوفر عدد من المدربين/ المعلمين المهنيين بنسبة مدرب/ معلم واحد لكل متدرب وهذه النسبة تختلف من بلد الى آخر بناء على الوضع الاقتصادي حيث يعتبر الوضع الاقتصادي المقبول 1:15 في التدريب العملي و 1:30 في التعليم النظري	- الشهادات العلمية والخبرات العملية في الملف الشخصي للمعلم / المدرب - تقارير الأداء السنوية للمعلم/ المدرب المهني - قائمة بإعداد المعلمين/ المدربين المهنيين موزعين على تخصصاتهم المهنية - قائمة بإعداد المتدربين موزعين حسب التخصصات المهنية	- الإطلاع على الشهادات العلمية وشهادات الخبرات العملية للمعلم/ المدرب المهني - الإطلاع على التقارير السنوية للمعلم/ المدرب المهني - المقابلة الشخصية للمعلم/ المدرب المهني		
2	توفر الشروط التالية في المعلمين/ المدربين المهنيين أ. المؤهل العلمي: 1- درجة البكالوريوس في مجال التخصص المهني صادر عن جامعة معترف بها وخبرة عملية لمدة سنتين في مجال التعليم والتدريب المهني والتقني	أ-2 درجة الدبلوم من جامعة/ كلية مجتمع معترف بها وخبرة عملية لمدة أربعة سنوات في مجال التعليم والتدريب المهني والتقني	- الإطلاع على التقارير السنوية للمعلم/ المدرب المهني - المقابلة الشخصية للمعلم/ المدرب المهني		

				<p>ب- القدرات الفنية: ب-1 القدرة على أداء كافة المهارات العملية المشمولة في البرنامج التدريبي وبصورة مستقلة</p>	
				<p>ب-2 استخدام أسلوب الأداء السليم والمأمون مراعيًا أسس وقواعد الأمن والسلامة والصحة المهني</p>	
		<p>- الإطلاع على الشهادات العلمية وشهادات الخبرات العملية للمعلم/المدرّب المهني</p>	<p>- الشهادات العلمية والخبرات العملية في الملف الشخصي للمعلم / المدرّب - تقارير الأداء السنوية للمعلم/المدرّب المهني</p>	<p>ب-3 القدرة على تفسير كل خطوة في الأداء من خلال استثمار وتطبيق المعلومات المهنية المرتبطة بها</p>	2
		<p>- الإطلاع على التقارير السنوية للمعلم/المدرّب المهني</p>	<p>- قائمة بإعداد المعلمين/المدرّبين المهنيين موزعين على تخصصاتهم المهنية</p>	<p>ب-4 التعبير باستخدام قواعد الرسم الهندسي وتفسير الرسومات التنفيذية ضمن حقل اختصاصه</p>	
		<p>- المقابلة الشخصية للمعلم/المدرّب المهني</p>	<p>- قائمة بإعداد المتدربين موزعين حسب التخصصات المهنية</p>	<p>ب-5 خدمة وصيانة الأجهزة والمعدات ضمن المشغل التدريبي الخاص بحقل اختصاصه</p>	
		<p>- الإطلاع على التقارير السنوية للمعلم/المدرّب المهني</p>		<p>ب-6 المشاركة في تنفيذ دورات رفع الكفاءة الفنية</p>	

				ج- القدرات التربوية و تشمل: ج-1 مراعاة الفروق الفردية من حيث القدرات والاستعدادات بين المتدربين	
				ج-2 تنمية الرغبة لدى المتدربين نحو التعلم وتوجيه طاقاتهم وفعاليتهم نحو تحقيق الأهداف التدريبية	
				ج-3 استخدام أساليب التدريب والإشراف بصورة فاعلة	
				ج-4 تقييم دوري لمدى تقدم المتدربين	
				ج-5 بناء وتطوير علاقات العمل	
				د. القدرات (السمات) الشخصية	2
		الإطلاع على الشهادات العلمية وشهادات الخبرات العملية للمعلم/ المدرب المهني		- الشهادات العلمية والخبرات العملية في الملف الشخصي للمعلم / المدرب - تقارير الأداء السنوية للمعلم/ المدرب المهني - قائمة بإعداد المعلمين/ المتدربين المهنيين موزعين على تخصصاتهم المهنية	
		الإطلاع على التقارير السنوية للمعلم/ المدرب المهني		- قائمة بإعداد المتدربين موزعين حسب التخصصات المهنية	
		المقابلية الشخصية للمعلم/ المدرب المهني			

3. المبني والمرافق:

الرقم	المؤشر	الوثائق المطلوب إبرازها لهذا المعيار	طرق التحقق	المقياس	
				تحقق المؤشر	لم يتحقق المؤشر
3	أ- توفر مبني كافي من حيث المساحة ومناسب من حيث الظروف الفيزيائية حسب المواصفات التالية أ-1 توفر مبني مستقل ولا يشترك في ممراته أو خدماته مع أي بناء آخر	- المخطط ط الهندسي للبناء	- زيارة الموقع - الإطلاع على المخطط ط الهندسي للبناء		
	أ-2 يتوفر بالمبني جزء مخصص للإدارة بحيث يكون كافياً ومناسباً لعدد الموظفين الإداريين				
	أ-3 يتوافر بالمبني وسائل التكييف والتدفئة المناسبة بحيث تكون آمنة وكافية				
	ب- توفر مساحات مناسبة للمرافق التعليمية والتدريب وضمن الشروط التالية: ب-1 غرف الصفوف النظرية (1.5) م لكل طالب/ متدرب			- المخطط ط الهندسي للبناء	- زيارة الموقع - الإطلاع على المخطط ط الهندسي للبناء
ب-2 المراسم والمختبرات العلمية (2)م لكل طالب/ متدرب					

				ب-3 المشاغل والورش(7م لكل طالب/ متدرب	
				ب-4 المشاغل متعددة الأغراض مثل مشغل التأسيس والتهيئة العامة(5م) لكل طالب/ متدرب	
				ب-5 المكاتب(12م) للموظف	
				ج- يتوفر بالمبنى والمرافق الخدمات الأساسية وحسب الشروط التالية: ج-1 خدمات المياه : يتوفر في كل مشغل خدمات مياه الشرب والغسيل وفق الشروط التالية : ج-1-1 توفر مصدر ماء للشرب : حنفية لكل 25 متدرب .	
				ج-1-2 مصدر ماء للغسيل : مغسلة واحدة لكل 10 متدربين.	
				ج-1-3 مصدر ماء لخدمة بعض الأجهزة والآلات إن لزم	
				ج-1-4 توفر وحدات صحية بنسبة وحدة واحدة لكل(15) طالب/ متدرب	
				ج-1-5 توفر شبكة تمديدات هواء مضغوط في المشاغل التي تحتاج مثل هذه الخدمة	
				ج-1-6 توفر فتحات تصريف مياه للمشاغل التي تستدعي ذلك	
		زيارة الموقع - الإطلاع على المخطط الهندسي للبناء	المخطط الهندسي للبناء		3

			ج-1-7 توفر باب خدمات رئيسي للمشغل وان لا تقل أبعادها عن (3x3)م
			ج-1-8 توفير باب طوارئ وان تكون أبعادها (2x2)م وان يفتح نحو الخارج
			ج-1-9 أن تبدأ النوافذ على ارتفاع (160 – 180)سم من أرضية المشغل لتوفير إمكانية الاستفادة من الواجهات الداخلية للمشغل إلى الحد الأقصى
			ج-1-10 أن يبلغ ارتفاع المشغل (4،50 – 00،5)م
			ج-1-11 أرضية المشاغل مناسبة وخالية من العوائق ولا تسبب التعثر والانزلاق
			د - توفر خدمات التخزين وفق الشروط التالية: د-1 المخزن الرئيسي للمواد الأولية والأدوات بمساحة تعادل 15% من مجموع مساحة المشاغل كحد ادنى
			د-2 المخزن الفرعي الملحق بكل مشغل بمساحة تعادل 5% من مساحة المشغل كحد ادنى
			د-3 مخزن العوادم بمساحة تعادل 5% من مجموع مساحة المشاغل كحد ادنى
			هـ - الساحات والملاعب: توفر ساحة أو ملعب متناسب مساحته مع عدد المتدربين بحيث لا تقل مساحته الخارجية عن 150 – 200 م

البعد الثالث: الجودة التفاعلية والتي تمثل العمليات التدريبية ونتائجها

4. معيار البرامج التدريبية

الرقم	المؤشر	الوثائق المطلوب إبرازها لهذا المعيار	طرق التحقق	المقياس	
				تحقق المؤشر	لم يتحقق المؤشر
4	أ- تضمن البرنامج التدريبي على كافة المكونات الواردة في دليل المعايير المهنية المعتمد لدى مركز الاعتماد وضبط الجودة وكما يلي: أ-1 المهام والواجبات (عناصر التدريب) كحد أدنى	- وثيقة البرنامج التدريبي	- مقارنة البرنامج التدريبي مع دليل المعايير المهنية المعتمد لدى المركز		
	أ-2 مواصفات التدريب				
	أ-3 مواصفات التشغيل				
	أ-4 المهارات المستخدمة				
	أ-5 المعايير المهنية				
	ب- تضمن البرنامج التدريبي مواصفات اختيار المدربين والمتدربين المستهدفين والتجهيزات والمعدات اللازمة لتنفيذه				

5. معيار الإختبارات المهنية

الرقم	المؤشر	الوثائق المطلوب إبرازها لهذا المعيار	طرق التحقق	المقياس	
				تحقق المؤشر	لم يتحقق المؤشر
5	أ- الإختبارات النظرية أ-1 أن يغطي الإختبار النظري كافة الأهداف السلوكية المعرفية ذات درجة الأهمية (1) بسؤال واحد أو أكثر.	إختبار نظري وعملي			

				أ-2 توازن توزيع الأسئلة على مستويات المعرفة (التذكر) والاستيعاب والتطبيق.	
		الاختبارات النظرية والعملية محفوظة بشكل أمن		أ-3 استخدام كافة أو بعض الاختبارات النظرية الشائعة مثل (الاختبار من متعدد، المطابقة، نعم أو لا، المقالية، إكمال الفراغ... الخ) وكما يلي:	
		توفر السجلات مع مدرب المجموعة ومسجل المتدربين		أ-3-التقيد بمواصفات إختبار الإختبار من متعدد	5
		الترتيب وخلوها من الأخطاء			

مصطلحات ومفاهيم

ضبط الجودة Quality Control

ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج وتعرفه معاجم اخرى بانه " الاشراف على العمليات الانتاجية لتحقيق انتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقا للمعايير الموضوعية لنوعية الانتاج. ويعد خطوة اساسية تسبق ضمان الجودة .

ضمان الجودة Quality Assurance

هي عملية ايجاد آليات واجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من ان الجودة المرغوبة ستحقق ، بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية . كما وعرفت هي الوسيلة للتأكد من ان المعايير الاكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قوميا او عالميا ، وان مستوى جودة فرص التعلم والابحاث والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة وتستوفي توقعات مختلف انواع المستفيدين من هذه الجهات .

الاعتماد Accreditation

هي مجموعة الاجراءات والعمليات التي تقوم بها جهات الاعتماد من اجل ان تتأكد من ان المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى المؤسسات التدريبية وان برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وان لديها انظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لانشطتها وفقا للضوابط المعلنة التي تنشرها الجهة المعنية . وينقسم الاعتماد في العادة الى نوعين يسمى الاعتماد العام او المؤسسي والنوع الآخر الاعتماد الخاص او البرامجي

الاعتماد العام (المؤسسي) General Accreditation (Institutional)

هو اعتماد المؤسسة ككل وفقا لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات التدريبية و التعليمية والمساندة والمناهج ومستويات انجاز الطلبة والكوادر الفنية و غيرها من مكونات المؤسسة التعليمية . وعادة ماتقوم به احدى هيئات الاعتماد الادارية استنادا الى معايير محددة ثم تقرر نتائجها

ان تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح بالتالي معتمدة لفترة زمنية محددة . فالاعتماد اذن شهادة تثبت ضمان الجودة وهي مهمة ضرورية للمؤسسة في علاقاتها مع الطلبة والاهل والكادر والجهة المانحة وسوق العمل والمجتمع المحلي .

الاعتماد الخاص (البرامج) (Specific Accreditation(program)

هو تقييم البرامج بمؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات معايير الاعتماد الخاص.

مؤشرات الاداء Performance Indicators

هي مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الاداء بهدف الاستدلال على مستويات الاداء المطلوبة وهي تعتبر نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير .

المعيار Standard

جاء في المعجم الوجيز ان المعيار هو ما اتخذ اساسا للمقارنة والتقدير . ويقصد بالمعيار في هذا الدليل هو "المواصفات اللازمة لترخيص واعتماد مؤسسات التدريب والتعليم المهني كما تعتبر ضامن وضابط لجودة المؤسسة

والمعيار هو مقياس مرجعي يمكن الاسترشاد به عند التقويم من خلال مقارنته مع المستويات القياسية المنشودة . وقد تكون المعايير عبارة عن مستويات تضعها احدى الجهات الخارجية ، او مستويات انجاز في مؤسسة اخرى يتم اختيارها للمقارنة .

الايزو ISO

هي اختصار للكلمة اليونانية (ISOS) والتي تعني (Equal) النظير، او المتساوي. وتعني ايضا اختصارا للمنظمة الدولية للتقييس الايزو (International Standardization Organization ISO) . وهي منظمة منتشرة على نطاق عالمي تمثل هيئات المقاييس الوطنية (اعضاء الايزو) ومهمتها اصدار المواصفات الدولية في المجالات كافة الصناعية ، التعليمية ، الصحية ، البيئية وغيرها .



جودة التدريب والتعليم المهني والتقني في الدول العربية

إعداد وتقديم :

المهندس / أحمد مصطفى

الخبير العربي في مجال التنمية البشرية

المملكة الأردنية الهاشمية



** مقدمة :

بدأ في السنوات الاخيرة الاهتمام باصلاح أنظمة التعليم ومنها منظومة التدريب والتعليم المهني والتقني في الدول العربية، ويستهدف الاصلاح على مستوى الاهداف والسياسات تحسين صورة التدريب والتعليم المهني وجعله اكثر جاذبية واكثر استجابة لمتغيرات سوق العمل واكثر ارتباطا باحتياجاته ومتطلباته.

ومن هنا بدا الاهتمام بجودة التعليم المهني والتقني على مستوى التشريع والسياسات في معظم الدول العربية نظرا لدوره في التنافس الاقتصادي والاندماج الاجتماعي. وبدات ثقافة الجودة وضمان الجودة وادارتها تتعزز لدى المسؤولين عن التدريب والتعليم المهني اذ يؤدي ضمان الجودة دورا مهما في عصرنة التدريب والتعليم المهني، وتحسين اداءه وفاعليته، وبالتالي تحسين صورته وجاذبيته

1. المفاهيم الأساسية

▪ الجودة Quality

لا يوجد تعريف عام متفق عليه لمصطلح الجودة انما يعتمد التعريف في دلالاته على السياق العام الذي يرد فيه هذا المصطلح، ويصبح اكثر دلالة اذا ارتبط بتحقيق اهداف محددة مسبقة. وهناك من يرى ان الجودة هي جملة الخصائص المرغوب توافرها في منتج او خدمة، ويمثل هذا التعريف المتطلبات (المواصفات المرغوبة) فقط. ويمكن النظر الى الجودة بأنها:

الجودة = الوفاء (الالتزام) بالمتطلبات

▪ ضمان الجودة Quality Assurance

يمكن تعريف مصطلح ضمان الجودة بانه العمليات والاجراءات التي يتم عن طريقها مراقبة الجوانب المختلفة لخدمة او عملية أو منتج، والتحقق من مطابقتها للمتطلبات (المواصفات) الأساسية بهدف اكتشاف الخلل او نقاط الضعف، واتخاذ اجراءات تصويبها وتلبية معايير الجودة ومواكبتها.

▪ إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

ما المقصود بادارة الجودة الشاملة في مجال التدريب والتعليم المهني والتقني؟

في أي من نظم التدريب والتعليم المهني هناك عدد من المعنيين والمستفيدين منهم:

• المتدربون :

يريدون مؤهلات بعد التخرج تتمتع بجودة عالية، وان هذه المؤهلات معتمدة ومحترمة في سوق العمل ومواقعه.

• الممولون (ومن ضمنهم الحكومات) :

يريدون التأكد من ان هناك مردودا اجتماعيا واقتصاديا لقاء استثمارهم، من حيث مهارات الخريجين وفرص تشغيلهم.

- أصحاب العمل

يريدون التأكد من ان مؤهلات الخريجين تعني فعلا حصولهم على المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة في مواقع العمل.

- مزودو التدريب

يريدون التأكد من ان جودة مخرجاتهم عالية بالمقارنة مع المزودين الاخرين المنافسين لتمكينهم من مواصلة الحصول على التمويل.

- راسمو السياسات الحكومية

يريدون التأكد من ان الاستثمار في التدريب والتعليم المهني يؤدي إلى الحصول على قوى عاملة ماهرة تلبي احتياجات سوق العمل على المستوى المحلي والاقليمي والدولي.

ولتكون منظومة ادارة الجودة الشاملة فاعلة يجب ان تجيب عن تساؤلات وتلبي توقعات ومتطلبات الاطراف المعنية والمستفيدة.

وهناك انماط عدة لادارة الجودة الشاملة يمكن اختصارها في نمطين متكاملين:

- النمط الإمتثالي (التقيد بالمعايير) Compliance Model

يعد هذا النمط منظومة تعتمد في الدرجة الاولى على المدخلات Inputs والعمليات Processes ويركز على:

- ✓ إعداد ومواصلة تحديث مستويات ومعايير اعتماد ينبغي الالتزام بها وتوفيرها عند تسجيل وترخيص مؤسسات ومراكز التدريب والتعليم المهني
- ✓ تطوير اليات للتحقق من مواصلة التقيد والالتزام بمعايير الاعتماد
- ✓ تطوير اليات وادوات مراقبة ذاتية
- ✓ تطوير اليات واجراءات ضمان التصويب عند اكتشاف ثغرات أو عدم توافق مع معايير الاعتماد.

يستدعي هذا النمط توافر جهة مركزية تعد وتطور معايير الاعتماد، وتراقب مدى الالتزام بها. ويعد هذا النمط أساسيا وضروريا للدول التي ترى أن مستوى جودة التدريب والتعليم المهني فيها متدنية، وللدول التي تتعدد فيها الجهات المزودة للتدريب من حيث الهيكلية والتبعية.

▪ النمط التقييمي Evaluative Model

يستخدم هذا النمط للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بقيمة ما يتعلمه المتدربون، ومدى مساهمة مؤهلاتهم في تمكينهم من إيجاد فرص عمل والاستمرار والتقدم فيها. وهذا النمط يركز على المخرجات Outputs والنتائج Outcomes.

2. المقاربة الأوروبية لضمان الجودة

في شهر ايار من عام 2004 أوصى مجلس الاتحاد الاوروبي بضرورة تعريف وتطوير اطار اوروبي مشترك لضمان الجودة في مجال التدريب والتعليم المهني بحيث يتضمن:

- موديلاً مناسباً ييسر عمليات التخطيط والتقييم والمراجعة لنظم التدريب والتعليم المهني في الدول الاعضاء
- منهجية مناسبة لمراجعة نظم التدريب والتعليم المهني مثل التقييم الذاتي Self-assessment على سبيل المثال لتمكين الدول الاعضاء وعلى المستويات المناسبة من اجراء النقد الذاتي، ومن ثم المضي قدماً في اجراء التحسينات المتواصلة
- المراقبة على المستوى الوطني والمستوى المناطقي
- ادوات قياس لتمكين الدول الاعضاء ومزودي التدريب فيها من مراقبة وتقييم النظم والمؤسسات.

1-2 الانجازات

أ- الإطار المشترك لضمان الجودة

- على المستوى الاوروبي تم تطوير نمط دائري للاطار المشترك لضمان الجودة، كما في الشكل (1) ويتضمن قياس النتائج مقارنة بأهداف ومؤشرات اداء محددة مسبقا، وكذلك إدارة التغيير في ضوء قياس النتائج.

الشكل (1): دائرة الجودة

التخطيط

إجراءات التغيير

المنهجية

التنفيذ

التقييم

ويتكون هذا النمط اساسا من الخطوات الاتية:

▪ التخطيط Planning

يقصد بالتخطيط في هذا السياق وضع الاهداف المتصلة بالسياسات والاجراءات المطلوب تحقيقها بشكل واضح وقابل للقياس، وأن تصاغ الأهداف بألفاظ سهلة الفهم، وأن تدعم ما أمكن بمؤشرات رقمية تمكن من تقييم مدى تحقيق الاهداف المرسومة.

▪ التنفيذ Implementation

يقصد بالتنفيذ قواعد العمل واللوائح التنظيمية والتعليمات التي في ظلها يتم تحقيق الأهداف المرسومة. وقد يتم هذا بطرائق مختلفة منها: تطوير أدلة

مشتركة لمزودي التدريب والتعليم المهني، وتطوير مؤشرات ومعايير اداء ترتبط مباشرة بالاهداف.

■ التقييم Evaluation

يتضمن التقييم جمع البيانات المتعلقة بعمليات التدريب والمخرجات على مستوى المتدربين وعلى مستوى المؤسسة التدريبية. والمهم في هذه البيانات ان تكون مرتبطة بالاهداف ومؤشرات قياسها بحيث تيسر عملية قياس مدى تحقيقها. وكلما زاد ارتباط البيانات بالأهداف ومؤشرات قياس الاداء يزداد توفير المعلومات اللازمة لتقييم جودة التدريب والتعليم المهني والتقني.

■ التغيير Change

يعد التغيير الخطوة الأخيرة في دائرة الجودة، وتتضمن هذه الخطوة مقارنة النتائج المتحصلة بالأهداف المحددة مسبقاً، وتحليل نقاط قوة وضعف منظومة التدريب والتعليم المهني، واستخلاص العبر، ووضع التوصيات المتعلقة بمراجعة خطوات دائرة الجودة (التخطيط والتنفيذ والتقييم) واتخاذ الاجراءات التصويبية، ومتابعة تنفيذها.

■ على مستوى الدول الاعضاء

في السنوات الاخيرة قامت دول اوروبية عدة بتطوير اطار وطني لضمان الجودة مسترشدة ومستفيدة من الإطار الاوروبي المشترك كمرجع. فعلى سبيل المثال تم في كل من الدنمارك وفنلندا ورومانيا والنرويج الاعتماد على الاطار الاوروبي كمرجع رئيس في بناء الاطار الوطني، وفي دول اخرى مثل النمسا، وفر الاطار الاوروبي المشترك قيمة مضافة في تفهم ضمان الجودة على المستوى الوطني. بينما لم يتم استخدام الاطار الاوروبي كمرجع في دول مثل المملكة المتحدة وايرلندا، ولكن الاطار الوطني في هاتين الدولتين يتفق وينسجم مع مبادئ الاطار الاوروبي. وقد تم في ايطاليا اعتماد مبادئ الاطار الاوروبي المشترك في ضمان جودة التدريب الاولي Initial Training.

ب- المنهجية Methodology

▪ على المستوى الأوروبي

تم اعتماد منهجية التقييم الذاتي Self-assessment كمنهجية واداة اكثر فاعلية لضمان الجودة على مستوى مزودي التدريب، واعتمادا على خبرات الدول الاعضاء في التقييم الذاتي تم تطوير دليل أوروبي في التقييم الذاتي يستهدف مساعدة الدول الاعضاء وتمكينها من ادارة جودة أنظمة التدريب والتعليم المهني فيها. وقد اخذ في الحسبان في اثناء تطوير الدليل معايير الأيزو ISO standards. وقد انعكس ذلك في معايير التقييم الذاتي التي تغطي:

- القيادة
- الرؤية والاهداف والقيم
- الاستراتيجية والتخطيط
- إدارة عمليات التدريب
- الأداء والنتائج
- إجراءات التحسين والتطوير

ويجدر الإشارة والتذكير بان التقييم الذاتي منفردا لا يعني ضمان الجودة، ولا بد من تعزيزه بالتحقق او التقييم الخارجي.

▪ على مستوى الدول الأعضاء

تم استخدام الدليل الأوروبي للتقييم الذاتي في دول عدة، فقد قامت بلغاريا ورومانيا بترجمة الدليل الى لغاتها الوطنية واستخدمته ، في حين اعتمدته دول اخرى كمرجع رئيس في اعداد ادلتها الوطنية مثل سلوفينيا وهنغاريا، وقد قام بعضها بتكييف الدليل الاوروبي لينسجم مع اوضاع التدريب والتعليم المهني فيها

ج - المراقبة Monitoring

هناك دلالات عدة لمصطلح المراقبة ولكنها تلتقي وتتمحور حول التاكيد - من وجهة نظر خارجية - من أن منظومة ضمان الجودة لدى مزودي التدريب والتعليم المهني فاعلة. وقد يطلق على المراقبة مصطلحات اخرى، مثل: المصادقة / الترخيص، التفنيش / التقييم، الاعتماد.

■ على المستوى الاوروبي

لم يتم لغاية الان تطوير دليل او معايير للمراقبة، حيث ينظر الى منظومة المراقبة والياتها واجراءاتها على انها تمثل جزءا من منظومة اللوائح التنظيمية والتعليمات الوطنية.

■ على مستوى الدول الاعضاء

لا بد من التفريق بين المراقبة الداخلية والمراقبة الخارجية، فقد يلزم مزودو التدريب على تبني وتنفيذ اجراءات المراقبة الداخلية لقياس فاعلية منظوماتهم التدريبية بصفة دورية، وبذلك ينظر الى المراقبة الداخلية ليس كاداة لضمان الجودة فقط ولكنها اداة للمراقبة الداخلية ايضاً.

ويتم عن طريق المراقبة الخارجية التحقق من جودة وفاعلية منظومة التدريب والتعليم المهني من جهة خارجية بصفة دورية.

وبذلك تعد المراقبة الداخلية اداة تستخدمها الجهات المزودة للتدريب والتعليم المهني لضمان الجودة وتطويرها، في حين تستهدف المراقبة قياس فاعلية النشاطات التي يقوم بها مزودو التدريب.

● المصادقة / الترخيص Approval/ Licensing

يتوافر في معظم الدول الأوروبية الأعضاء إجراءات المصادقة / الترخيص لمزودي التدريب وبخاصة للتدريب الاولي. ويتم اتخاذ هذه الاجراءات في ظل التشريعات الوطنية التي تحدد معايير ملزمة تستدعي التقيد والالتزام بها من قبل المزودين. وهناك امكانية لاعادة التقييم عند تجديد الترخيص.

ويتم التركيز في المصادقة/ الترخيص على المعايير المرتبطة بالمدخلات Inputs وعمليات التدريب Processes. ولا يعد الترخيص مؤشرا على فاعلية التدريب ولكنه يمثل اعترافا وضمانا بتوافر الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لدى الجهة المزودة.

- التفتيش / التقييم Inspection/ Evaluation

يتم التفتيش / التقييم في بعض الدول الأوروبية كإجراء لاحق للترخيص، وتعد هذه الإجراءات كإداة مراقبة خارجية، ويتم التفتيش / التقييم بصورة منتظمة ودورية مرة كل 5 سنوات في المتوسط . وهناك إمكانية سحب الترخيص في ضوء النتائج، ولو ان اجراءات سحب الترخيص تعد نادرة، لأن غرض التفتيش في النهاية إجراء حوار مع الجهات المزودة لتحسين جودة التدريب.

- الاعتماد Accreditation

يعد الاعتماد نهجا مقبولا في تحسين جودة التعليم ويطبق بصورة أكثر شيوعا في أنظمة التعليم العالي ولكنه بدأ في الاستخدام في منظومة التدريب والتعليم المهني. وينظر الى الاعتماد كبديل عن المصادقة / الترخيص.

د- القياس Measurement

يتنامى الميل في الدول الأوروبية نحو قياس مدى تحقيق أهداف مؤسسات ومنظومات التدريب والتعليم المهني، فقياس الجودة وعناصرها يمثل تحديا في التدريب والتعليم المهني، وتحسين الجودة يستدعي اعتماد معايير موضوعية. ومن أجل قياس مدى التقدم النوعي لا بد من إيجاد مؤشرات ومعايير للجودة.

- على المستوى الأوروبي

تم تطوير جملة من المؤشرات والمعايير المرتبطة بقياس الجودة والحكم عليها، وترتبط هذه المؤشرات بالمدخلات Inputs والعمليات Processes والمخرجات Outputs والنتائج Outcomes.

■ على مستوى الدول الاعضاء

كسياسة عامة يتم استخدام او الاستفادة من المؤشرات والمعايير التي تم تطويرها على المستوى الاوروبي فياس جودة التدريب والتعليم المهني في الدول الاعضاء.

2.2 اطار المؤهلات الأوروبية

أ- المفهوم Concept

يعني إطار المؤهلات تصنيف المؤهلات الدراسية وفقاً لمجموعة من المعايير ترتبط بمستويات التعلم المكتسب سواء عن طريق التعليم النظامي أم التعليم غير النظامي واللائق. وقد تبنى هذه المعايير على أساس الخصائص الضمنية Implicit للمؤهلات نفسها أو على أسس صريحة Explicit واضحة ومحددة بشكل مجموعة من واصفات المستوى Level Descriptors تعكس نتائج التعلم Learning Outcomes. وتضمنت توصيات إطار المؤهلات الأوروبية التعريف الآتي: "أداة لتصنيف المؤهلات وفقاً لمجموعة من المعايير لمستويات محددة للتعلم المكتسب".

ولهذا المعنى لا يمثل إطار المؤهلات تصنيفاً لبرامج التعليم إذ يتولى التصنيف الدولي المعياري للتعليم ISCED 97 قضية تصنيف البرامج التعليمية. وفي الوقت نفسه، لا يمثل إطار المؤهلات أيضاً تصنيفاً لمستويات المهارة إذ يعالج التصنيف الدولي المعياري للمهن ISCO 08 وكذلك التصنيف العربي للمعايير للمهن ASCO 08 تصنيف فئات مستوى المهارة. إنما يمكن أن يشكل إطار المؤهلات امتداداً لتصنيف التعليم وتصنيف المهن أو يمثل جسراً يربط بينهما.

ب- الأهداف

يستهدف إطار المؤهلات تحقيق:

- تنسيق وتكامل المنظومات الفرعية Subsystems للمؤهلات الوطنية في إطار وطني موحد؛
- تحسين درجة شفافية منح المؤهلات وإجراءات الحصول عليها؛
- تحسين نوعية المؤهلات؛

- توفير فرص الترقى أو التقدم في إطارها لتلبية طموحات الأفراد من جهة واحتياجات سوق العمل من جهة ثانية .
- توفير أداة لضبط وضمان جودة منظومات التعليم والتدريب ومخرجاتها.

ج- الأهمية

- يخدم إطار المؤهلات ويساهم في تحقيق التوقعات الآتية:
- توفير فرص وإمكانات حراك **Mobility** الأفراد لأغراض التعليم والتدريب والتشغيل .
- توفير أداة تساهم في ضبط ومقارنة المؤهلات من حيث كونها تصف ما يؤدي الفرد في مجال الدراسة أو الشغل .
- تطبيق مبدأ التعلم المستمر (مدى الحياة)، والاعتراف بالخبرات التعليمية المكتسبة عن طريق التعلم غير النظامي واللائق .
- توفير أسس ومعايير تنظيم ممارسة العمل المهني في سوق العمل في مهن منظمة **Regulated Occupations** .
- الاعتراف المتبادل بالمؤهلات بين الدول على المستويين الثنائي والجماعي مما يخدم دعم التعاون بين مزودي التعليم والتدريب وتبادل المدرسين والطلاب والمتدربين .
- توفير أداة لتجميع البيانات الإحصائية المتصلة بالمؤهلات الدراسية على المستوى الوطني، وتبادلها ومقارنتها على المستويين العربي والدولي مما يساعد في صياغة أهداف الاستثمار في التعليم والتدريب على المستوى الوطني.
- زيادة شفافية منظومات التعليم والتدريب وشفافية المؤهلات الدراسية الوطنية.

د- هيكلية إطار المؤهلات الأوروبية :

- يتكون إطار المؤهلات الأوروبية من 8 مستويات بدءاً من 1 (الأدنى) وإنتهاءً بـ 8 (الأعلى). وقد تم تعريف كل مستوى بدلالة نتائج التعلم التي صنفت في ثلاث واصفات **Descriptors** هي:

- **المعرفة:** وتتناول المعارف النظرية والمعارف المرتبطة بالحقائق (حقائقية)

Factual

- **المهارة:** وتتضمن المهارات المعرفية /العقلية Cognitive التي تشمل استخدام المنطق والتفكير الخلاق ومهارة التعلم الذاتي، ومهارات عملية أداءية وتشمل المهارات اليدوية Manual ومهارات استخدام الطرائق والمواد والأدوات والأجهزة
- **الكفاية:** وقد حصر الإطار تعريف الكفاية في بعدين فرعيين هما: الاستقلالية Autonomy والمسؤولية Responsibility.

هـ هرمية إطار المؤهلات الأوروبية Hierarchy

إذا أمعنا النظر في مستويات إطار المؤهلات الأوروبية من حيث طريقة عرضها في نسختها النهائية يمكن ملاحظة التسلسل الهرمي (الهرمية) ضمناً في مجالين:

● الهرمية التعليمية Educational Hierarchy

تؤكد توصيات النسخة النهائية لإطار المؤهلات الأوروبية على ضرورة استبعاد مرجعية هرمية البرامج التعليمية، إلا أن النسخة الأصلية للإطار تضمنت جدولاً تكميلياً يفسر الواصفات من حيث ارتباطها بالمستويات والبرامج التعليمية. فعلى سبيل المثال تم تفسير المستوى 2 كما يأتي: " يتم التعلم النظامي لهذا المستوى في مرحلة التعليم الإلزامي". وتم تعريف المستوى 6: " يتم اكتساب الخبرات التعليمية لهذا المستوى عن طريق مؤسسات التعليم العالي". وقد تم حذف هذا الجدول التفسيري من النسخة النهائية دونما مناقشة متعمقة. وحتى بدون هذا الجدول التفسيري فإن الهرمية التعليمية تبدو واضحة وجلية وبخاصة للمستويات (5،6،7،8) وربطها بما يعرف بمراحل بولونيا Bologna Cycles للتعليم العالي التي تشمل المرحلة القصيرة Short cycle (التعليم الجامعي المتوسط)، ومرحلة البكالوريوس ومرحلة الماجستير ومرحلة الدكتوراه. وفي ضوء ذلك، يمكننا تأسيس العلاقة بين إطار المؤهلات الأوروبية من جهة ومستويات التعليم بحسب ISCED 97 كما في الجدول (1).

الجدول (1): الربط بين مستويات المؤهلات الأوروبية ومستويات التعليم بحسب ISCED 97

مستويات التعليم ISCED 97		مستويات إطار المؤهلات الأوروبية
المستوى 6		المستوى 8
درجة الماجستير	المستوى 5	المستوى 7
درجة البكالوريوس		المستوى 6
شهادة التعليم الجامعي المتوسط		المستوى 5
المستوى 4		المستوى 4
المستوى 3		المستوى 3
المستوى 2		المستوى 2
المستوى 1		المستوى 1

الهريمية المهنية Occupational Hierarchy

يتضمن العمود الثالث من جدول إطار المؤهلات الأوروبية وصفاً لمدى الاستقلالية والمسؤولية في الشغل، ويعكس هذا تسلسلاً هرمياً كما هو الواقع الممارس في عالم الشغل. فعلى سبيل المثال يتم ذكر تحمل مسؤولية قيادة الفريق في المستويات العليا من إطار المؤهلات الأوروبية في حين تتدنى درجة الاستقلالية أو تنعدم في المستويات الدنيا.

وقد تضمن التصنيف الدولي المعياري للمهن ISCO 08 أربع فئات لمستويات المهارة مرتبطة بصراحة ووضوح مع مستويات التعليم بحسب ISCED 97. وبذلك يمثل إطار المؤهلات الأوروبية جسراً يربط بين مستويات المهارة، كما في ISCO 08، ومستويات التعليم بحسب ISCED 97، كما في الجدول (2).

الجدول (2): الربط بين مستويات المهارة ومستويات إطار المؤهلات الأوروبية ومستويات التعليم

مستويات التعليم ISCED 97		مستويات إطار المؤهلات الأوروبية	مستويات المهارة ISCO 08
المستوى 6		المستوى 8	المستوى 4
درجة الماجستير	المستوى 5	المستوى 7	
درجة البكالوريوس		المستوى 6	
شهادة التعليم الجامعي المتوسط		المستوى 5	المستوى 3
المستوى 4		المستوى 4	
المستوى 3		المستوى 3	المستوى 2
المستوى 2		المستوى 2	المستوى 1
المستوى 1		المستوى 1	

- **العلاقة بين إطار المؤهلات الأوروبية وأطر المؤهلات الوطنية**
 هناك بعض دول الاتحاد الأوروبي قامت بتطوير و/ أو تطبيق أطر مؤهلات وطنية ومنها: أيرلندا وفرنسا والمملكة المتحدة (إنجلترا، اسكتلندا، وويلز) قبل ظهور إطار المؤهلات الأوروبية، وخدمت هذه الأطر أجندات السياسات الوطنية.
 ويمكن تصنيف بقية دول الاتحاد الأوروبي من حيث علاقتها بإطار المؤهلات الأوروبية في ثلاث مجموعات:
- **المجموعة الأولى** وتضم النمسا وبلجيكا وبلغاريا وكرواتيا وتشيكيا وهنغاريا وإيطاليا ولاتفيا والبرتغال وسلوفاكيا وسلوفينيا حيث التزمت دول هذه المجموعة سياسياً و/ أو قانونياً بتطوير أطر مؤهلات وطنية مرتبطة بصراحة ووضوح بإطار المؤهلات الأوروبية.

- **المجموعة الثانية** وتضم لدنمارك وأستونيا وألمانيا ولتوانيا ولكسمبورج وهولندا والنرويج وبولندا ورومانيا والسويد حيث يتم في هذه الدول الإعداد لتطوير أطر مؤهلات وطنية، ولا يوجد التزام رسمي بعد بربطها بإطار المؤهلات الأوروبية.
- **المجموعة الثالثة** وتضم قبرص وفنلندا وإيسلندا حيث لم تبدأ إجراءات التحضير لإعداد مؤهلات وطنية

3- جودة التدريب والتعليم المهني في الدول العربية

ينظر إلى جودة التدريب والتعليم المهني والتقني في الدول العربية بدلالة حداثة المناهج التدريبية وبنائها وفقاً لنهج الكفايات **Competency based**، ومؤهلات المعلمين/ المدربين، وحداثة التجهيزات الفنية اللازمة للتدريب العملي وهذه كلها عوامل وعناصر متصلة بالمدخلات والعمليات ونادراً ما تؤخذ في الحسبان العناصر والعوامل المتعلقة بالمخرجات والنتائج. وبذلك تعد الخبرات محدودة في الدول العربية في مجال ضمان الجودة وإدارتها في التدريب والتعليم المهني والتقني وسيتم فيما يأتي استعراض لبعض التجارب العربية المتصلة بجودة التدريب والتعليم المهني والتقني.

1.3 التجربة الأردنية

أ- إطار المؤهلات الوطنية

هناك مسودة أولى (غير مكتملة وغير معتمدة) لإطار المؤهلات الوطنية في الأردن، وقد اعتمد في إعداد المسودة منهجية وواصفات إطار المؤهلات الأوروبية نفسها وقام باعداد المشروع فريق يضم ممثلين عن الجهات المزودة للتعليم والتدريب المهني والتقني وبدعم فني من المؤسسة الأوروبية للتدريب (ETF). وتضم المسودة 7 مستويات من المؤهلات الأردنية.

ب- المعايير المهنية والمناهج

تبنيت مؤسسة التدريب المهني منذ إنشائها في نهاية السبعينيات من القرن الماضي نهج التدريب بالوحدات النمطية **Modular Training Approach** ويعتمد هذا النهج أساساً على تحليل المهن والأعمال من أجل تحديد الوحدات النمطية **Modular Units** التي تشكل اللبنة الأساسية في بناء المناهج والبرامج التدريبية. واستخدمت المؤسسة في حينه منهجية التحليل المهني للوصول إلى

المعارف والمهارات اللازمة وفقاً للاحتياجات النوعية لسوق العمل. وكانت نتائج التحليل تنعكس بشكل معارف نظرية مهنية وتدريبات عملية تمكن المتعلم من اكتساب المهارات وممارستها بدرجة اتقان محددة. فكان الغرض الأولي من التحليل المهني توفير معايير تدريب وفقاً للممارسات المقبولة في سوق العمل.

وقد صدر قانون تنظيم العمل المهني رقم 27 لسنة 1999 الذي خول مؤسسة التدريب المهني صلاحية تصميم الاختبارات المهنية وإجرائها وإصدار شهادات المستوى وإجازة المزاولة في مستويات العمل الأساسية (محدود المهارات والماهر والمهني).

قامت مؤسسة التدريب المهني بمراجعة التحليل المهني المتوافر لديها وتحديثه بإضافة بعدين جديدين للتحليل هما طبيعة المهارة ودرجة أهميتها لتشكيل مرجعية لتصميم الاختبارات المهنية (النظرية والعملية)، وبذلك أصبح التحليل المهني ونتائجه أكثر قرباً من معايير التقييم.

تركز التجربة الأردنية على تحليل المهنة بكاملها ولمستويات العمل الأساسية (محدود المهارات، الماهر، المهني) وتستخلص قائمة المهام من تحليل الوصف المهني لعامل بمستوى العمل المهني إذ إن مهامه تغطي إطار المهنة بكاملها. وبعد حصر قائمة المهام يتم اعداد مصفوفة المهام والأعمال لأن التبادلية في التجربة الأردنية تعتمد المهمة Function.

ج- مؤشرات التدريب والتعليم المهني والتقني

تم اعداد قوائم بمؤشرات التدريب والتعليم المهني والتقني وتعريف كل مؤشر وتحديد معادلة حسابه وقد صدر تقرير تحليلي عن المؤشرات التي تم حسابها.

د- انشاء مركز الاعتماد وضمان الجودة

صدر في أيار 2012 النظام الأساسي لمركز الاعتماد وضمان الجودة وسيكون هذا المركز مسؤولاً عن اعداد معايير اعتماد مراكز/ مدارس التدريب والتعليم المهني وإصدار تراخيص ممارستها لعمليات التدريب وكذلك سيكون مسؤولاً عن المعايير المهنية واختبارات مستوى المهنة وإصدار رخص مزاولة العمل المهني.

2.3 تجربة المملكة العربية السعودية

تولي المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني اهتماماً كبيراً بتطوير برامجها وخططها التدريبية بهدف تحقيق الموازنة بين مخرجات التدريب والاحتياجات النوعية لسوق العمل خدمة لأغراض التنمية.

ولضمان مواكبة البرامج والمناهج التدريبية للتقدم والتطور التقني في قطاع الأعمال، أخذت المؤسسة العامة على عاتقها مهمة اعداد معايير المهارات المهنية الوطنية ومتابعة تطويرها لتشكل مرجعية لاعداد البرامج والمناهج التدريبية.

تتولى فرق عمل تضم ممارسين في المهنة في سوق العمل عن طريق ورشة تستمر لمدة 3 أيام اعداد خريطة الواجبات والمهام وفقاً لمنهجية التحليل المهني ومن ثم اعداد المعايير المهنية. تقوم اللجان التخصصية كل منها في قطاع مهني وتضم في عضويتها ممثلين عن أصحاب العمل والمؤسسة العامة للتدريب المهني والتقني بتقييم منجزات الفرق الفنية والتوصية باعتمادها. تعتمد اللجنة العامة لاعداد وتطوير مناهج التدريب التقني والمهني خريطة الواجبات والمهام والمعايير المهنية.

أ- المعيار المهني

يتكون المعيار المهني من خطوات العمل، ومعيار الأداء، والمعارف والعلوم المطلوبة، والسلامة، المواد والتجهيزات والأدوات

ب- مستويات المؤهلات في التجربة السعودية

تبنت المؤسسة العامة خمسة مستويات للمؤهلات الوطنية، وفيما يأتي مستويات المؤهلات ومتطلبات الحصول عليها.

المستوى	المسئ المهني	المتطلب للحصول على الماهل
المستوى الخامس	اختصاصي	الشهادة الجامعية أو المؤهل
المستوى الرابع	فني متقدم (تقني)	الشهادة الثانوية والتدريب أو الخبرة
المستوى الثالث	فني	الشهادة المتوسطة والتدريب أو الخبرة
المستوى الثاني	ماهر	تدريب مهني أو مهارة مكتسبة
المستوى الأول	محدود المهارات	القدرة على القراءة والكتابة

ج- الانجازات

قامت المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني باعداد المعايير المهنية الوطنية لجميع المهن التي تتدرج ضمن مهامها، وقد تم الانتهاء من اعداد ما يزيد على 270 معياراً مهنيًا، ويجري العمل حالياً على اعداد 10 معايير أخرى.

3.3 التجربة التونسية

أ- اطار المؤهلات الوطنية

يسمى إطار المؤهلات الوطنية في الجمهورية التونسية (السلم الوطني للمهارات) ويمثل إطاراً مرجعياً يربط الشهادات التي تصدرها مكونات منظومة تنمية الموارد البشرية بمستويات المهارة الموافقة لها. وقد صدر السلم الوطني للمهارات رسمياً بالأمر 2130 لسنة 2009.

يتضمن السلم الوطني للمهارات في تونس سبعة مستويات للمهارة، ويتم تعريف كل مستوى بدلالة ست واصفات (أوصفة كما تسمى في تونس) هي: التعقد، Complexity، والاستقلالية Autonomy، والمسؤولية Responsibility، وقابلية التأقلم Adaptability، والمعارف، والمعارف العملية والسلوكيات. وقد تم تعريف المصطلحات الخاصة بالواصفات كما يأتي:

- تعقد: تعقد النشاط المهني بالنظر إلى تنوع العمليات المنجزة ومستواها التقني.
- استقلالية: هامش التدخل المستوجب لإنجاز النشاط المهني.
- المسؤولية: درجة المسؤولية المستوجبة لإنجاز النشاط المهني .
- قابلية التأقلم: القدرة على مواجهة التغيرات والوضعيات غير المتوقعة في محيط الشغل.

ب- منظومة ضمان الجودة

تعتمد هيكلية منظومة ضمان الجودة في تونس على مبادئ ضمان الجودة وتتضمن لوائح تنظيمية للإدارة (55 معياراً) وأدوات قياس (287 مؤشراً) ومنها مؤشرات ISO 9000 ff وتم تطبيق هذه المعايير فيما يزيد على 130 مركز تدريبي.

4.3- تجربة جمهورية مصر العربية

أ- مستويات المهارة القومية

تم في جمهورية مصر العربية تنفيذ مشروع بناء مستويات المهارة القومية تحت مظلة المجلس الأعلى لتنمية الموارد البشرية وتمويل من الصندوق الاجتماعي للتنمية، وبمساعدة فنية من إئتلاف يرأسه المجلس الثقافي البريطاني ويضم المؤسسة الأسكاتلاندية للمؤهلات (SQA)، والمؤسسة الفرنسية لتعليم الكبار (AFBA)، ومؤسسة كارل برو الدنماركية للتدريب (CP)، ومؤسسة إنترناشونال بوند الألمانية للتدريب (IB).

وقد تم تنفيذ مشروع بناء مستويات المهارة القومية بالشراكة بين:

*فريق أصحاب الاعمال والمهنيون منهم، حيث يمثلون مؤسساتهم ولا يمثلون أنفسهم وبالتالي يمكن النظر إليهم كممثلين لجانب الطلب Demand side. ويناط بهذا الفريق مهمة اجراء التحليل الوظيفي لعداد خريطة المواجهات والمهام Occupational profile للقطاع المهني من منظور أصحاب العمل والمهنيين بهدف تحديد مواصفات الطلب/التوظيف Demand specifications بحيث يعكس التحليل الوظيفي الواقع الممارس في سوق العمل ومن منظور مستقبلي، وبحيث توضح نتائج التحليل حقيقة الاحتياجات الحالية التصورات لمستقبل المهنة والأعمال المدرجة تحتها ويتبع هذا الفريق في مهمته منهجية التحليل الوظيفي.

*فريق الجهات المزودة للتدريب والتعليم المهني والتقني، ويقوم هذا الفريق اعتماداً على خبرة أعضائه ودرائتهم في مجال اعداد البرامج والمناهج والمواد التعليمية/التدريبية بترجمة مواصفات الطلب إلى مواصفات تعليم / تدريب Training Specifications ومواصفات تقييم Assessment Specifications.

ب- معيار المهارة

يتكون كل معيار مهارة من ثلاثة أقسام رئيسية:

- القسم الأول: مواصفات التوظيف

يتكون من جزئين هما: المخرجات والظروف المهنية. وهذا يعني ببساطة ما ينتظره صاحب العمل من العامل أن يؤدي في مكان العمل، والظروف المهنية التي ستوفر للعامل لتمكينه من تحقيق المخرجات.

- القسم الثاني: مواصفات التعليم
يتكون هذا القسم من جزئين هما: قائمة بكل المهارات التي يجب أن يتدرب عليها الطالب، والمعارف التي يجب أن يتعلمها الطالب.
- القسم الثالث: مواصفات التقييم
قائمة بكل الأدلة اللازمة لإظهار الكفاءة والجدارة المهنية في معيار مهارة محدد.

ج- مستويات المهارة

تبنى مشروع مستويات المهارة القومية في جمهورية مصر العربية خمسة مستويات للمهارة، وفيما يأتي هذه المستويات وتوصيف كل منها

مستويات المهارة	التوصيف
المستوى الأول عامل محدود المهارات (مبتدئ)	ينطبق الوصف على أنشطة العمل التي تتطلب دراية بالمعارف الأساسية وإتقان المهارات اللازمة لتنفيذ أعمال بسيطة محددة يغلب عليها طابع النمطية ويؤديها العامل تحت إشراف وتوجيه من مستوى أعلى.
المستوى الثاني عامل ماهر	ينطبق الوصف على أنشطة العمل التي تتطلب تطبيق المعارف والمهارات في تنفيذ مدى واسع من الأعمال الفنية التي يمكن أن تؤدي بوسائل متعددة، وقد يكون بعضها غير نمطي أو مركبا ويتطلب قدرا من الاستقلالية في اتخاذ القرارات الفنية كما قد يتطلب العمل في فريق أو ضمن مجموعة ويستلزم ذلك ضرورة التعاون والتنسيق مع الآخرين.

<p>ينطبق الوصف على أنشطة العمل التي تتطلب تطبيق المعارف النظرية والعملية في تنفيذ مدى واسع من الأعمال التقنية المركبة والأنشطة التي قد تتغير بمقتضيات الظروف، ويتطلب قدرات إشرافية وتوجيه عمل الآخرين كما يتصف بقدرة كبيرة على اتخاذ القرارات الفنية والتنظيمية وفق شروط العمل المختلفة وتحمل التبعات.</p>	<p>المستوى الثالث فني/ملاحظ/مشرف</p>
<p>ينطبق الوصف على أنشطة العمل التي تتطلب تطبيق المعارف النظرية والعملية في مدى واسع من الأعمال التخصصية والمهام المتقدمة التي يمكن أن تؤدي بوسائل متعددة وفق شروط العمل المختلفة، ويتطلب قدرات تنظيمية في توظيف الموارد وحل مشاكل العمل، كما يتضمن قدرا كبيرا من الاستقلالية في اتخاذ القرارات وتحمل التبعات والمسئولية.</p>	<p>المستوى الرابع تقني/أخصائي</p>
<p>ينطبق الوصف على الوظائف التخصصية العالية والمهام التنظيمية المتقدمة التي تستلزم التخطيط والتصميم التي تتضمن قدرا كبيرا من الاستقلالية والمسئولية المرتبطة بالقدرة على المزج بين التطبيق للمبادئ والأساسيات مع الخبرة الواسعة في حل المشكلات. كما تتطلب قدرات في اتخاذ القرار والمتابعة والتقييم وتحليل المشاكل وتشخيص العلاج. وقد تتطلب كذلك القدرة على تقدير الاحتياجات وتدبير الموارد وتوظيفها.</p>	<p>المستوى الخامس مدير/متخذ قرار</p>

د- الانجازات

تم انجاز 235 مؤهلاً مهنياً تغطي 105 مهنة

5.3 تجربة المملكة المغربية

إعتمدت تجربة المملكة المغربية منهجية التقييم الذاتي Self-assessment كأداة للمراقبة والتقييم الداخلي لمراكز ومؤسسات التدريب، وقد تم تطوير دليل للتقييم الذاتي.

6.3 تجربة الجمهورية العربية السورية

تم إعتقاد نهج الكفايات Competency based في تحديث مجموعة من المناهج التي تغطي مجالاً واسعاً من المهن في قطاعات مختارة من النشاط الاقتصادي، وتم في عام 2007 م انشاء هيئة الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي.

4- الخلاصة والتوصيات :

باستثناء تونس التي بدأت في تطوير وتطبيق منظومة وطنية متكاملة لضمان الجودة في عام 2000، تعد الخبرات محدودة في الدول العربية في مجال ضمان جودة التدريب والتعليم المهني والتقني وإدارتها.

التوصيات :

أولاً: على مستوى منظمة العمل العربية :

تقوم منظمة العمل العربية بالتعاون والتنسيق مع الجمعية العربية لمؤسسات التعليم والتدريب المهني والتقني واعتماداً على الخبرات التراكمية للمنظمات الدولية والإقليمية في مجال ضمان الجودة وإدارتها بالإجراءات الآتية:

- تطوير إطار (منظومة) عربي لضمان الجودة يغطي مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم والتغذية الراجعة للتدريب والتعليم المهني والتقني.
- تطوير منهجية متكاملة لضمان الجودة وإدارتها ببعديها:
*التقييم الذاتي (تنفذه الجهات المزودة للتدريب والتعليم المهني والتقني)
*التقييم (التحقق) الخارجي (تقوم به جهة خارجية ويستهدف قياس فاعلية التدريب)
- تطوير مستلزمات وأدوات ضمان الجودة وإدارتها ومنها:
*إطار عربي موحد للمؤهلات المهنية
*معايير مهنية لكل مؤهل مهني وبحسب التخصص

*مؤشرات عربية موحدة للجودة تغطي المدخلات وعمليات التدريب
والمخرجات والنتائج

*دليل عربي للتقييم الذاتي

*دليل عربي موحد لمعايير اعتماد وترخيص مراكز/ مدارس التدريب والتعليم
المهني والتقني

*نظام محوسب لحساب كلفة التدريب.

ثانياً: على المستوى الوطني :

- تقوم الدول العربية بتوفير وتقديم ما يتوافر لديها من مرجعيات وأدوات ضمان الجودة لمنظمة العمل العربية للاستفادة منها والبناء عليها في انجاز ما ورد في البند أولاً أعلاه.
- إنشاء وحدات إدارية داخل الجهات المزودة للتدريب والتعليم المهني والتقني مهمتها تنفيذ الإجراءات المتعلقة بالتقييم الذاتي لضمان الجودة (المدخلات وعمليات التدريب والمخرجات).
- إنشاء وحدة وطنية مركزية لترخيص واعتماد مؤسسات (مراكز ومدارس) التدريب والتعليم المهني والتقني بحيث لا تنحصر مهمة هذه الوحدة في الترخيص والاعتماد فقط إنما تمتد لتشمل تقييم فاعلية التدريب (المخرجات والنتائج).
- اجراء الدراسات المتعلقة بكلفة التدريب وما يرتبط بها من تحليل عوائد الكلفة (Cost-benefit) وفاعلية الإنفاق (Cost-effectiveness).



العلاقة بين معايير الاعتماد وضبط الجودة لمؤسسات التدريب وأثرها على تحسين جودة مخرجات العملية التدريبية

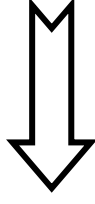
إعداد وتقديم :

المهندس / محمد خير أرشيد

مدير مركز الاعتماد وضبط الجودة

وزارة العمل

المملكة الأردنية الهاشمية



** المقدمة :

تلعب مؤسسات التدريب والتعليم المهني دوراً مفصلياً في الحياة الاقتصادية والاجتماعية ، باعتباره أحد الأدوات الرئيسية في إعداد و تأهيل القوى العاملة لسوق العمل وإكسابهم المهارات الأدائية والاتجاهية الصحيحة وتمكينهم وتمتينهم من مواكبة التطور السريع في سوق العمل وأهم الأسلحة في مكافحة الفقر والبطالة .لذلك تطلب وجود مرجعيات قياسية يتم في ضوءها ضبط نواتج العملية التدريبية وتحسين ارتباطها بالاحتياجات النوعية والكمية لسوق العمل.

وتعد عملية ضمان وضبط جودة الأيدي العاملة المدربة والمؤهلة للقيام بالأعمال وتقديم الخدمات حسب متطلبات التشغيل وزيادة تعزيز فرص الخريجين في الحصول على فرص عمل للاسهام في الحد من نسب البطالة يتطلب وجود نظام ضمان جودة يستند ويرتبط ارتباط وثيق بمعايير اعتماد وطنية للحكم على بيان مدى مقدرة مؤسسات التدريب والتعليم المهني على تقديم خدمات التدريب والتعليم المهني وكم هي قادرة على

تطوير ذاتها ومواكبتها للتطورات المتسارعة في سوق العمل بالإضافة الى زيادة التنافسية بين هذه المؤسسات والذي بدوره ينعكس ايجابا على تحسين مخرجاتها والذي يعتبر الهاجس الرئيسي الذي تبحث عنه المؤسسات التدريبية واصحاب العمل وتصبوا إليه .

1- مفهوم العلاقة :

اعتماد المؤسسات التدريبية وضبط جودتها هما عبارة عن مسارين مرتبط كلا منهما بالآخر ارتباط وثيق ولكنهما يسيران بخطين متوازيين

الاول : يهتم بوضع اسس و معايير اعتماد المؤسسات التدريبية من خلال تحديد الطاقة الاستيعابية حسب اسس ومعايير منها

- البنية التحتية
- الكوادر التدريبية
- الادارية
- وسائل التعليم
- التجهيزات و المعدات
- المساندة الخ

الثاني : يهتم بوضع الاسس والمعايير اللازمة لضبط الجودة في هذه المؤسسات و متابعتها و التي تهدف من خلاله ضمان حصول المتدربين على تدريب نوعي لضمان عمل المؤسسات التدريبية حسب المعايير المطلوبة أي ان الاول يهتم بتوفير المستلزمات المادية والبشرية للمؤسسة لكي تتمكن من توفير متطلبات التخصص والبرامج التدريبية اما الثاني هو عبارة عن عمليات اجرائية تهدف الى مراقبة و متابعة اداء المؤسسة التدريبية وتقويمها لتحسين مخرجاتها والذي يكون اثره ضمان جودة التدريب وتحسين مدخلات سوق العمل.

2- ماذا نعني بالاعتماد بصورة خاصة في مركز الاعتماد وضبط الجودة؟

يقصد به اعتراف المركز بان المؤسسة المزودة للتدريب معتمدة المعايير التالية والمقرة من قبل مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني بالاضافة الى تحقيقها للمتطلبات والكفايات اللازمة لكل تخصص.

- البنية التحتية (المباني ، المرافق العامة)
- الكوادر التدريبية
- الهيكل التنظيمي
- التجهيزات والمعدات
- المشاغل من حيث المساحات المعيارية
- الكوادر الفنية المتخصصة
- الخطة الدراسية / البرنامج التدريبي
- المنهاج / الوحدات التدريبية / الكفايات التدريبية
- الوسائل التدريبية و التعليمية المساندة
- التجهيزات والمعدات الرئيسية
- المساحة المعيارية للمتدرب

ولضمان استمرارية الاعتماد لمؤسسات التدريب يأتي دور ضبط الجودة والتي لها من الدور الاساسي والمهم في التحقق من مدى مطابقة ما تقوم به هذه المؤسسات والتزامها بالمعايير الصادرة عن المركز وتتم هذه العملية على مراحل وأوجه عديدة منها التحقق المرحلي ومنها التحقق النهائي ومنها ما يبني على التحقق الداخلي والخارجي .

3- فؤاد الاعتمادية وضبط الجودة

- ضمان استمرارية و ثبات جودة التدريب في المؤسسات التدريبية والذي ينتج عنه رضا جميع اطراف العملية التدريبية (صاحب العمل ، المتدرب ، ولي الامر)

- تقليل وخفض الهدر مما يؤدي الى تقليل كلفة التدريب
- زيادة الكفاءة لدى جميع العاملين و المزودين للتدريب كون كل واحد منهم على دراية بدوره ومسؤولياته
- رفع مستوى الوعي لدى متلقي خدمات التدريب

4- الأهداف المرجوة من تطبيق معايير الاعتماد وضبط الجودة لمؤسسات التدريب والتعليم المهني

تعتبر معايير ضبط الجودة حجر الأساس لنجاح أي عملية تدريبية بل تعتبر الحارس الأمين والناقد البصير لمتابعة العمل وفق معايير الاعتماد المقررة على المستوى الوطني لمؤسسات التدريب والتعليم المهني بهدف ضبط مخرجاتها والارتقاء بها الى مستويات تلبي الاحتياجات المهنية لسوق العمل وتمييزها وهناك أهداف كثيرة تتحقق من تطبيق هذه المعايير منها:

- متابعة المعايير التي على اساسها تم اعتماد المؤسسة بالاضافة الى الخطط والبرامج المرتبطة بأعضاء هيئة التدريب والتعليم والطلاب / المتدربين والبرامج الدراسية والخطط والمنهاج وكل ما له علاقة بهذه المحاور الثلاثة الرئيسية وخدمة المجتمع المحلي وسوق العمل.
- الاطلاع على نتائج المتدربين وقرارات / الطلاب المتدربين (الفصل ، الايقاف عن التدريب ، الاعادة ، الانسحاب ، الخ) وسجلات الحضور والغياب والتوجيهات التي تبنتها مؤسسات التدريب والتعليم المهني والاقتراحات التي تعمل على إثراء العملية التدريبية وصولاً للتميز الذي تسعى إليه كل مؤسسة.
- تجهيز التقارير الذاتية والتقييمية عن المؤسسة .

ونتيجة لهذه الاهداف يستنتج أن مهمة متابعة معايير الاعتمادين العام والخاص (المؤسسي ،البرامج) من أهم واجبات وحدات ضبط وضمان الجودة على المستوى المؤسسي الداخلي من قبل مديريات وأقسام تكون ضمن هيكل مؤسسات التدريب والتعليم المهني أو خارجيا من قبل هيئة متخصصة محايدة مثل هيئات ومراكز الاعتماد.

5- ترخيص واعتماد مزودي التدريب والتعليم المهني والتقني في الاردن

استنادا للمادة 11 من قانون مجلس التشغيل و التدريب والتعليم المهني والتقني رقم 46 لسنة 2008 تم انشاء مركز الاعتماد وضبط الجودة لمزودي التدريب والتعليم المهني والتقني في المملكة الأردنية الهاشمية .

مهام المركز :

- 1 - إعداد معايير التدريب والتعليم المهني والتقني وتطويرها لضبط جودة المخرجات ورفعها إلى المجلس لإقرارها.
- 2- ترخيص واعتماد مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني.
- 3- إجراء الاختبارات المهنية لممارسي الأعمال المهنية والتقنية ومنح إجازة مزاوله المهنة.

التطلعات :

يتطلع المركز من خلال تطبيق معايير الاعتماد وضبط الجودة لمزودي التدريب المهني والتقني الى رفع كفاءة مؤسساتنا التعليمية والتدريبية و الارتقاء بها الى مستوى يلبي احتياجات و متطلبات سوق العمل الأردني والاسواق الاقليمية بالكفاءات الاردنية المؤهلة و ضبط جودتها بهدف زيادة كفاءة وفاعلية القوى العاملة الأردنية في زيادة القيمة المضافة في الناتج المحلي الاردني .

5-1 مفهوم الترخيص و الاعتماد

هو اعتراف المركز بقدرة مزود التدريب في قطاع التدريب والتعليم المهني والتقني على تقديم خدمات التدريب والتعليم المهني والتقني حسب معايير الترخيص المعتمدة في المركز وتمنح على هذا الأساس رخصة مزاوله التدريب تبقى سارية المفعول طالما التزم مزود التدريب بمعايير الترخيص والاعتماد وخلاف ذلك تسحب الرخصة.

2-5 مستويات الترخيص والاعتماد

• الترخيص

إعتراف المركز بأن البنى التحتية (مباني الإدارة، الساحات والملاعب، الغرف الصفية، الوحدات الصحية) والموارد البشرية لمؤسسات التدريب مطابقة لمعايير الترخيص و الاعتماد وتمنح على هذا الأساس رخصة اعتماد عام (مؤسسي) تبقى سارية المفعول طالما التزمت المؤسسة التدريبية بمعايير الاعتماد العام (المؤسسي).

• الاعتماد

إعتراف المركز بأن محتوى البرامج التدريبية ومتطلبات تنفيذها (المدرسون، مشاغل التدريب العملي، الأجهزة والمعدات، المواد التعليمية) والاختبارات التي ينفذها مزود التدريب مطابقة لمعايير الاعتماد الخاص (البرامجي) وتمنح على هذا الأساس رخصة اعتماد خاص (برامجي) تبقى سارية المفعول طالما التزم مزود التدريب بمعايير الاعتماد الخاص (البرامجي).

• معايير الترخيص و الاعتماد

تتضمن سياسة اعتماد مؤسسات التدريب والتعليم المهني خمسة معايير رئيسية تشمل مجالات عمل المؤسسة التدريبية حيث تم تصنيفها وتبويبها حسب مستويات الاعتماد والترخيص إلى معايير اعتماد عام وخاص وكما يلي:

معايير الترخيص / الاعتماد العام		
الرقم	المعيار	التعريف الإجرائي
1	الرؤية والفكر والرسالة	المرجعية الفكرية والفلسفية التي تقوم عليها مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني والتي تبني على أساسها أهدافها وخططها
2	الكوادر البشرية	العاملون في مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني كالمدير، الاختصاصيون المساندون، الإداريون، والعاملون في الخدمات الإدارية المساندة.
3	المبنى والمرافق	البيئة الفيزيائية لمؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني كالمباني الخاصة بالإدارة، الغرف الصفية، ومختبرات التدريب، الساحات والملاعب، والوحدات الصحية.

معايير الاعتماد / الاعتماد الخاص (البرامج)		
4	البرامج التدريبية	وتشمل محتوى البرامج التدريبية ومرجعية وإجراءات تصميمها ومتطلبات تنفيذها كالأجهزة والمعدات والمواد التعليمية ومشاعل التدريب والمدرسين
5	الإختبارات المهنية	الإختبار المعد بناءً على المعايير المهنية المشتقة من دليل التصنيف والتوصيف العربي والتحليل المهني للعمل ضمن المستوى المهني المحدد بهدف الحكم على قدرة الخريجين والممارسين على تنفيذ الأعمال في سوق العمل بكل كفاءة واقتدار

