

إمكانية تطبيق المواصفة الدولية (iso 10015) على شركة المدار الجديد

(دراسة تطبيقية على شركة المدار الجديد)

ادويني محمد أحمد الشيخ عبد السلام يونس رحيل (*)

مستخلص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في إمكانية تطبيق المواصفة الدولية (iso10015) على شركة المدار الجديد، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: (إلى أي مدى تحقق البرامج التدريبية المتبعة في شركة المدار الجديد المعايير المطلوبة التي تتضمنها المواصفة الدولية iso 10015 في كل من المراحل المختلفة للتدريب)، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم صياغة فرضية رئيسية نصت على (لا تتوفر متطلبات تطبيق المواصفة الدولية (iso 10015) على شركة المدار الجديد قيد الدراسة)، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) وقد أظهرت الدراسة جملة من النتائج أهمها:

- 1 - غالبية مفردات مجتمع الدراسة من حملة المؤهلات العالية وهذا يؤثر لإمكانية المزيد من التأهيل وتنمية مهاراتهم في مجال التدريب، وذلك يعود لعامل الخبرة، حيث إن حوالي (30%) منهم خبرتهم في مجال العمل أكثر من 15 سنة، و(42%) خبرتهم لا تقل عن 10 سنوات.
- 2 - جميع مفردات مجتمع الدراسة هم من العناصر الليبية بنسبة (100%).
- 3 - أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية بأنه تتوفر معايير المواصفة الدولية (iso10015)، وهذا يؤكد أن إدارة الشركة تهتم بالإدارة الحديثة وهي إدارة الجودة بالشكل المطلوب.

المقدمة :

في إطار استراتيجيات تنفيذ إدارة الجودة أصبحت المنظمات تهتم بالتدريب أكثر باستخدام المعايير الدولية للمصادقة على جودة التدريب، والتدريب يعد من الوسائل الكفيلة بتغيير الأنماط السلوكية للأفراد داخل المنظمات، إذ إن تزويد المدربين بالمهارات والقدرات من شأنه أن يمكن السلوك من الانسجام مع مجمل التغيرات التي يمارسها التدريب في إطار العمليات الجارية في تحسين كفاءة وفاعلية المنظمات، ومن هذا المنطلق تعد المواصفة الدولية (iso 10015) الخاصة بضمان جودة التدريب إحدى متطلبات نظام إدارة الجودة، وتقدم دليلاً إرشادياً لتلافي الأخطاء التي قد ترافق تطبيق البرامج التدريبية، وهناك العديد من المراكز الفكرية التي تقوم عليها التدريب وهي إن الحاجة للتدريب تعد من الحاجات الأساسية، وأن التدريب يعتبر وسيلة وليست غاية¹، إذ إن الغاية المستوحاة هي تحسين وتطوير الأداء، التدريب لا يقتصر على مجرد القاء المحاضرات النظرية وإنما يجب أن يقترن بالتدريب العملي، ولذا فإن التدريب من أهم الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق أهدافها ومواكبة التطورات.

مشكلة الدراسة :

يعد التدريب استثمار للمنظمة، لذا ينبغي الاهتمام بتدريب العاملين كي تتمكن المنظمة من مواجهة التزاماتها بالجودة والسرعة المطلوبين، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتعزيز أداء موظفيها للوصول إلى الجودة المطلوبة، تعمل شركة المدار الجديد على تدريب موظفيها، وشمولهم ببرامج تدريبية بهدف تطوير مواردها البشرية وتستخدم أغلب الأحيان شركات خارجية متخصصة في مجال التدريب، لتنفيذ البرامج التدريبية اللازمة، لذلك لابد من وجود نظام متابعة وتقييم نتائج التدريب وأثرها على جودة الأداء.

وتم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

(إلى أي مدى تحقق البرامج التدريبية المتبعة في شركة المدار الجديد المعايير المطلوبة التي تتضمنها المواصفة الدولية iso 10015 في كل من المراحل المختلفة للتدريب).

فروض الدراسة :
الفرضية الرئيسية :

لا تتوفر متطلبات تطبيق المواصفة الدولية (iso 10015) على شركة المدار الجديد قيد الدراسة.

الفرض الفرعي الأول /

لا يتوفر معيار تحليل مشاكل التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

الفرض الفرعي الثاني /

لا يتوفر معيار تحديد الاحتياجات التدريبية عند تطبيق المواصفة الدولية.

الفرض الفرعي الثالث /

لا يتوفر معيار تخطيط وتصميم نظام التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

الفرض الفرعي الرابع /

لا يتوفر معيار توفير التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

الفرض الفرعي الخامس /

لا يتوفر معيار تقييم نتائج التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

الفرض الفرعي السادس /

لا يتوفر معيار مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

أهداف الدراسة :

- (1) مساعدة الشركة في متابعة وإدارة برامج وتصميم التدريب.
- (2) مساعدة الإدارة على التدريب وتطبيق ما يتم وضعه للموظفين.
- (3) تطوير تقييم البرامج التدريبية وفق الحاجات التي تسعى الشركة للوصول إليها.
- (4) تحديد فرص التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية.
- (5) يهدف البحث إلى معرفة الآثار الناجمة عن تطبيق المواصفة الدولية (iso10015) الخاصة بجودة التدريب.

أهمية الدراسة :

- 1 -تسليط الضوء على واقع التدريب في الشركات العامة.
- 2 -تقييم أسس نظرية حول أهمية المعايير التي تتضمنها المواصفة الدولية (iso 10015).

3 - العمل على تحديد نقاط الضعف والقوة في البرامج التدريبية.

4 - الاستفادة من نتائج الدراسة في رفع كفاءة البرامج التدريبية في الشركة.

منهجية الدراسة :

تم اتباع المنهج الوصفي الذي اعتمد فيه دراسة الحالة لغرض وصف الظاهرة

وتحليلها ، وتم استخدام صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات و تحليلها.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع وعينة البحث من العاملين بشركة المدار الجديد.

حدود الدراسة :

• حدود الموضوع:

يتمثل في دراسة عوامل نجاح تطبيق المواصفة الدولية (iso 10015) على شركة

المدار الجديد.

• الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي ربيع 2019.

الدراسات السابقة :

1 -دراسة أحمد المحاسنة / بعنوان تقييم البرامج التدريبية من وجهة نظر

المشاركين في دورات الإدارة العليا والتنفيذية، بالمعهد الوطني في الرياض: هدفت

الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية البرامج التدريبية كدورات للإدارة العليا والتنفيذية

المنفذة في المعهد الوطني للتدريب خلال الأعوام 2000-2001 وذلك حسب وجهة نظر

المشاركين، وأظهرت النتائج وجود رضا من أفراد مجتمع الدراسة عن التدريب، وأن

البرامج التدريبية كانت فاعلة ومستواها مرتفع، من وجهة نظرهم، وأنه لا يوجد فروق

ذات دلالة إحصائية بين عدد الدورات للمتدربين وفاعلية البرامج التدريبية.

2 -دراسة عادل فطيس / بعنوان تحليل وتقييم فاعلية البرامج التدريبية أثناء

العمل وتأثيرها على أداء العاملين وسلوكهم بشركة رأس لانوف لتصنيع الغاز في ليبيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة فاعلية البرامج التدريبية أثناء العمل في الشركة

وتحليل واقع هذه البرامج التدريبية وتأثيرها على أداء العاملين وسلوكهم والتعرف على

أساليب ومستويات تقييم البرامج التدريبية المتبعة لتحديد سلبياتها وإيجابياتها، أظهرت

نتائج الدراسة درجة فاعلية البرامج التدريبية ضمن درجة القبول في كل مجال من

مجالات التدريب، وبينت النتائج وجود ضعف شديد في عملية تقييم البرامج التدريبية المنفذة.

3 -دراسة (Blanchard. Thacker. j. w) / بعنوان تقييم التدريب بين النظرية والتطبيق في كندا. هدفت الدراسة إلى تقييم التدريب بين النظرية والتطبيق في 202 منظمة في كندا وتحديد الاختلاف بين ما اقترحه الأكاديميون وما هو قائم على أرض الواقع، بينت النتائج أن 19% فقط من المنظمات الكندية تقوم بتقييم التدريب غير الإداري عند مستويات السلوك والنتائج التنظيمية معا، وأن 22% من المنظمات الكندية تقوم بتقييم التدريب عند مستويات السلوك والنتائج التنظيمية معا، وأن منظمة واحدة من كل 5 منظمات كندية كان تقييم التدريب فيها وفق توصيات المعايير الأكاديمية.

4 -دراسة لارا أحمد اسحق حاكومة / بعنوان متطلبات المواصفة الدولية 10015 في البرامج التدريبية وأثرها في أداء المديرين، هدفت الدراسة لبيان متطلبات المواصفة الدولية 10015 في البرامج التدريبية وأثرها في أداء المديرين في أمانة عمان لإظهار أثر تطبيق المواصفة للارتقاء بالأداء، توصلت هدف الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

(أ) عدم القدرة على تحديد الأسباب الجذرية لضعف الأداء.

(ب) عدم القدرة على تحليل ودراسة الأداء الحالي وتحديد ما هو الأداء المطلوب.

5 -دراسة عبدالناصر علك وقتيبة ناظم فرمان / بعنوان تطبيق متطلبات الجودة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية باستخدام المواصفة الدولية 10015 هدفت هذه الدراسة إلى تطبيق متطلبات المواصفة الدولية 10015 في المركز العراقي الكوري للتدريب المهني وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1 -وجود تباين في إدراك توظيف مفاهيم الإجراءات لتلبية حاجات سوق العمل من حيث تحديد الاحتياجات.

2 -هناك تداخل في عملية التخطيط لنظام إدارة الجودة.

3 - غياب التواصل بين المتدربين بعد إكمال الدورات التدريبية يعد عائقاً أمام المركز في تحديد النتائج النهائية.

الجانب النظري :

مفهوم التدريب وجودة التدريب وانعكاساتها على الاحتياجات التدريبية وفقاً للمواصفة الدولية (iso 10015) :

فقد عرّف حسن الطعاني التدريب بأنه "الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف، وخبرات متجددة، وتستهدف إحداث تغييرات إيجابية مستمرة في خبراتهم، واتجاهاتهم، وسلوكهم، من أجل تطوير كفاية أدائهم: (الاحمدى، وعبدالعليم، 2011، ص154).

كما عرّفت الجمعية الدولية للمواصفات (iso) الجودة بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً. (عياض عبد اللطيف مصلح، 2012، ص12).

ولكون التدريب خدمة وليس سلعة وأحياناً يمتزج بين الخدمة والسلعة ولكنه في الأكثر خدمة، وبذلك فهو يتمتع بأبعاد جودة الخدمة وبأنها أداء عمل ينتج عنه منتج غير ملموس يشبع حاجات معينة تختلف خصائصه عن السلع التي تنتجها المنظمات الصناعية. (جواد والنجار، 2017، ص45).

يعد التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية جزءاً من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والتي تتضمن بناء قوة عمل قادرة على تحقيق أهداف المنظمة الاستراتيجية التي تشمل التدريب والتي تعمل على تطوير وتدريب مهارات القوى العاملة وزيادة كفاءة أدائهم داخل المنظمة. (زكريا الدوري، 2009، ص281).

أهداف المواصفة الدولية (iso10015). (العزاوي، 2009، ص222).

1 - مساعدة الشركات في متابعة وإدارة برامج التدريب.

2 - التأكد من أن أنظمة وبرامج التدريب الموجودة في الشركات تحقق نتائج

واضحة تعود على الشركة بالفوائد المرجوة من الاستثمار في التدريب.

3 - مساعدة الإدارة على التدريب وتطبيق ما يتم معرفته للموظفين من خلال برامج تدريبية.

متطلبات المواصفة الدولية (iso 10015) :

(1) تحليل مشاكل التدريب :

ويكون من خلال الخطوات التالية: (العزاوي، 2008، ص223).

- ا - توثيق استراتيجيات وأولويات الشركة.
- ب - تحليل ودراسة الأداء الحالي.
- ت - تحديد ما هو الأداء المطلوب.
- ث - تحديد الفجوة في الأداء.
- ج - تحديد الأسباب الجذرية لمشاكل الأداء.
- ح - وضع تقرير تحليلي للأداء يصف النقاط الاستراتيجية والأولويات.

(2) تحديد الاحتياجات التدريبية :

ويكون من خلال الخطوات التالية: (العزاوي، 2008، ص224).

- ا - إجراء دراسة تحليلية للخطوات المطلوبة.
- ب - تحديد مستوى الأداء والكفاءة المطلوبة من الموظفين لإنجاز العمل،
- ت - تحليل مستوى الأداء والكفاءة الحالية للموظفين لإنجاز العمل.
- ث - تحديد الثغرات ونقاط الضعف في مستوى الأداء لدى الموظفين بين الوضع الحالي والوضع المرغوب به.
- ج - مراقبة ومتابعة احتياجات الموظفين المتوقعة لتطوير الأداء من أجل تحقيق الخطط الاستراتيجية وأهداف الجودة التي تم وضعها.
- ح - وضع تقرير مفصل باحتياجات التدريب.

(3) تخطيط وتصميم نظام التدريب :

ويكون من خلال الخطوات التالية: (العزاوي، 2008، ص226).

- ا - تحديد أهداف التدريب وفقا لنتائج الدراسة التحليلية للعمل.
- ب - تحديد الخصائص والصفات لدى المتدربين.
- ت - تحديد الموارد: موارد التطوير والتحديث، الخبراء، الموضوع، الخطة الزمنية للتدريب.

- ج - تحديد الجهة المسؤولة عن التدريب.
- ح - وضع خطة التدريب: استراتيجية التدريب، أساليب وطرق التدريب، مواد التدريب، الجهات التدريبية المساعدة.
- خ - وضع خطة التطبيق: نوع التدريب، جدوى التدريب، الموقع، الموارد.
- د - ضمان توفير مدربين كفؤين طبقاً لخطة التدريب والتطبيق التي تم وضعها.
- ذ - الحصول على موافقة الإدارة لبرنامج وخطط التدريب.
- هـ - تحضير مواد للمتدرب: والمدرب، كتيبات إرشادية للأداء، فحوصات الأداء.

(4) توفير التدريب :

- ويكون من خلال الخطوات التالية: (العزاوي، 2008، ص226).
- أ - الانتهاء من جميع التحضيرات والمساندة للتدريب قبل البدء به: جداول التدريب، الموارد، الإمدادات التي يحتاجها التدريب.
 - ب - مراقبة تطبيق التدريب.
 - ت - الانتهاء من جميع التحضيرات والمساندة للتدريب بعد الانتهاء منه: جمع المعلومات من المتدربين والمدربين، توثيق مشاركة المتدربين، توفير المعلومات والنتائج لأصحاب العمل والمساهمين.
 - ث - توفير الدعم والمساندة للتطبيق الفعال ونقل جميع المعلومات من التدريب إلى موقع العمل.
 - ج - حفظ جميع الوثائق والمعلومات التي تختص بالتحضيرات للدورات التدريبية قبل وبعد تطبيقها.

(5) تقييم نتائج التدريب :

- ويكون من خلال الخطوات التالية:
- أ - تقييم الآثار والنتائج الفورية للتدريب: فوائد الدورة التدريبية، ماذا تعلم، رضا المتدرب.

- ب - تقييم آثار ونتائج التدريب على الشركة: هل يوجد تحسن في الأداء، هل يتم تطبيق ما تم تعلمه في الدورة التدريبية في العمل، عوائد مالية.
- ت - تقييم الآثار والنتائج الأخرى للتدريب: رضا المستثمرين، تحفيز الموظفين، بيئة العمل، جودة العمل.
- ث - التقييم والمقارنة بين التطبيق الفعلي للتدريب على أرض العمل وبين خطة التطبيق التي تم وضعها.
- ج - وضع تقرير بنتائج التقييم موضحا فيه أهم الملاحظات عن البرنامج التدريبي من خلال تطبيقه على أرض العمل.
- (6) مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب :
- ويكون من خلال الخطوات التالية: (العزاوي، 2008، ص227).
- ا - الاحتفاظ بسجلات تتعلق بدورة التدريب.
- ب - الاحتفاظ بسجلات تتعلق بنتائج المتدربين.
- ت - الاحتفاظ بسجلات عن التوقعات والقرارات المتخذة خلال دورة التدريب.
- ث - الاحتفاظ بسجلات تتعلق بنتائج الشركة.
- ج - إضافة التطورات والتحسينات على دورة التدريب و الأنظمة التدريبية.
- ح - وضع وتأسيس طرق لتطوير العلاقة بين استراتيجيات الشركة والدورة التدريبية.
- خ - وضع طرق لتطوير وتحسين التنسيق بين التدريب ووظائف العمل.
- د - توثيق التطورات التي نتجت عن الدورات والبرامج التدريبية وعلاقتها بالشركة.
- ذ - توثيق نتائج الأداء الكلي والإجمالي لإدارة نظام التدريب.
- الجانب العملي :
- عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضية :
- سنتناول في هذا العرض جمع البيانات ميدانيا والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل ثم الترميز وتحليل البيانات وبعد ذلك عرض وتحليل البيانات وختاماً الإجابة على فرضية الدراسة.

مرحلة جمع البيانات ميدانيا /

قام الباحث بعد أن وضع استمارة الاستبيان في صورتها النهائية بالذهاب إلى شركة المدار الجديد التي تم اختيارها ، وقد وضع الباحث عدد من الاعتبارات من أجل استخراج استمارة الاستبيان في صورتها النهائية وهي:

- تصدرت استمارة الاستبيان عنوان البحث ، واسم الباحثين.
- تم التركيز على أن يكون الشكل النهائي لاستمارة الاستبيان سليما من حيث الطباعة واللغة والاتساق.
- قام الباحث بإعطاء فكرة موجزة عن البحث والغرض منه. وبين أن قيمة هذا البحث تتوقف على مدى صدق الإجابة.
- بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات قام الباحثان بمراجعة استمارات الاستبيان للتأكد من اكتمال بياناتها ، وتبين أنها كاملة وصحيحة حيث لم يكن هناك أية استمارة مفقودة أو مستبعدة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل /

تم ترميز إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبيان وإدخالها إلى الحاسب الآلي وذلك من خلال أوراق العمل الملحقه بالبرنامج الاحصائي (spss) (حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية) ، بعد ذلك استخدمت الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات وبما يحقق أهداف البحث.

ترميز وتحليل البيانات /

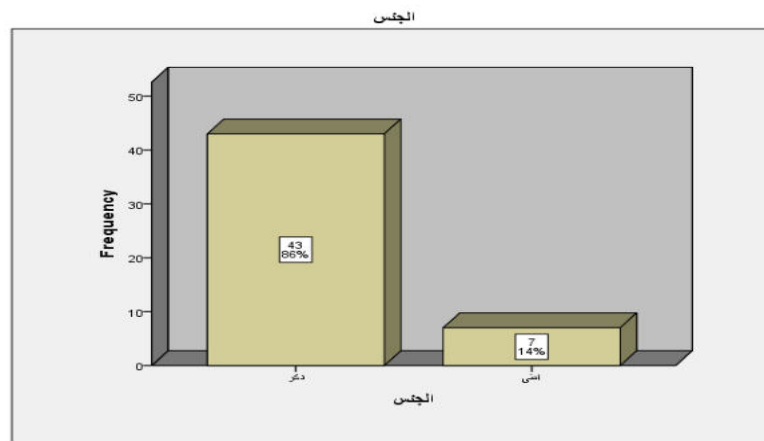
تم جمع الإجابات وترميزها حسب طبيعة العبارة حيث تم استخدام مقياس ليكرث للإجابات ، وقد وضعت خمسة مستويات للإجابة موزعة على فقرات الاستبيان ويمثل كل مستوى وزنا للإجابة تدرج من (1:5) وذلك لغرض التحليل الإحصائي.

عرض وتحليل البيانات :

لمعرفة إجابات المبحوثين تم عرض المعلومات الوصفية وحسب ما جاء في

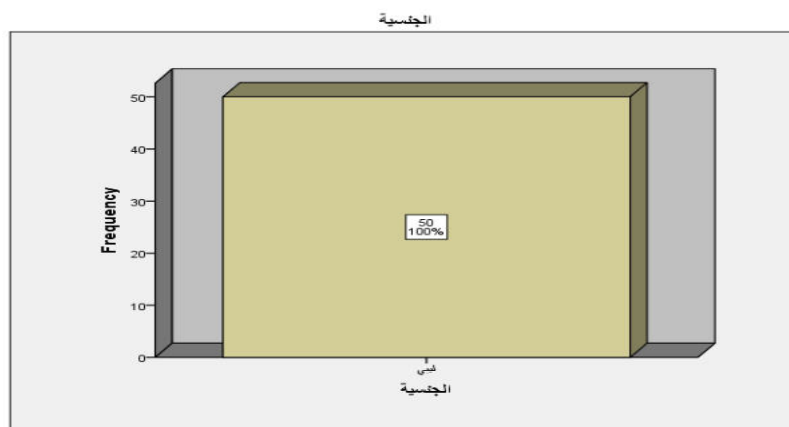
الاستبيان وكما يلي:

(1) الجنس :



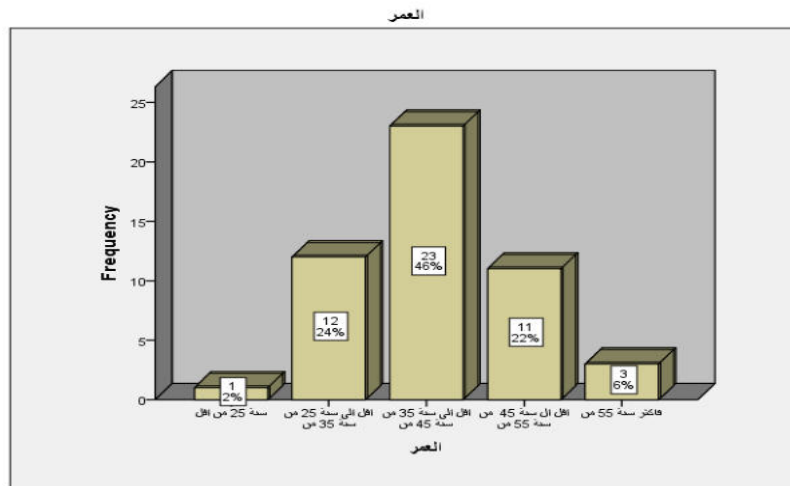
يبين الشكل (1) البياني النتائج الخاصة بالجنس في عينة الموظفين، حيث نجد أن نسبة الذكور بلغت 86%، في حين تبلغ نسبة الإناث 14%، وهذه النسبة بينت التوزيع الاعتدالي لعينة الدراسة من حيث الجنس والذي يساعد في الوصول إلى نتائج أكثر دقة.

(2) الجنسية :



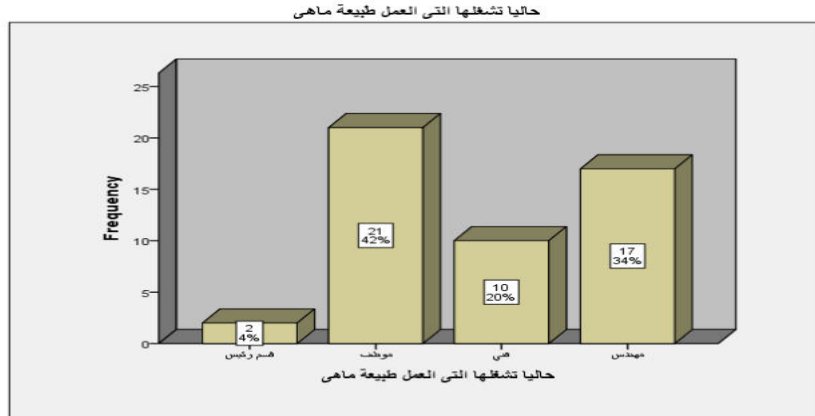
يبين الشكل (2) النتائج الخاصة بالجنسية، حيث بلغت نسبة من الليبيين 100% وهذا يعني أن العاملين هم من الجنسية الليبية.

(3) العمر :



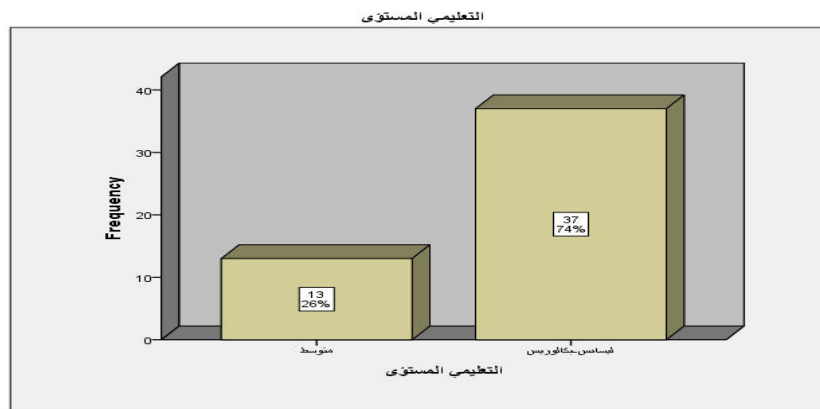
يبين الشكل (3) النتائج الخاصة بالفئات العمرية، حيث نجد أن نسبة المستجيبين من الفئة العمرية (35-45) سنة هي الأكبر بين الفئات العمرية حيث بلغت 46%، في حين تبلغ نسبة من كانت أعمارهم من (25-35) سنة 24%، تليها الفئة العمرية (45-55) سنة بلغت 22%، تليها الفئة العمرية (أكثر من 55) بلغت 6%. تليها الفئة العمرية الأقل عمرا حيث بلغت 2%، وهي أقل من (25) سنة وهي النسبة الأقل في الفئات.

(4) طبيعة العمل :



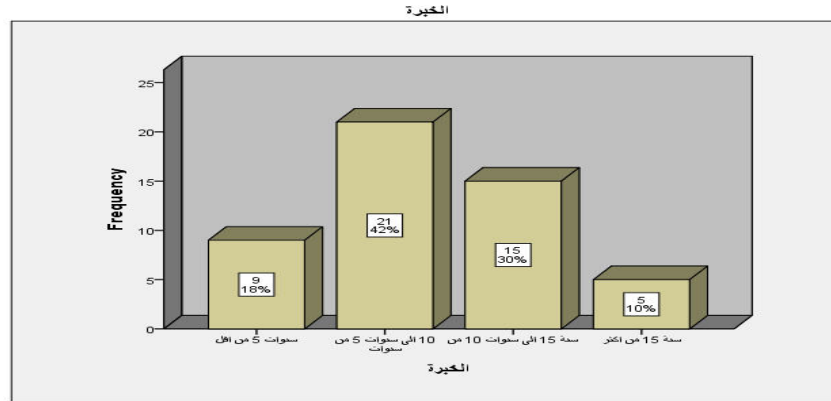
يبين الشكل (4) النتائج الخاصة بطبيعة العمل الممارس لعينة البحث، حيث بلغت نسبة الموظفين بالشركة 42%، تليها فئة المهندسين بنسبة 34%، ثم فئة الفنيين بنسبة 20%، وأخيرا رؤساء الأقسام بنسبة 4%.

(5) المستوى التعليمي :



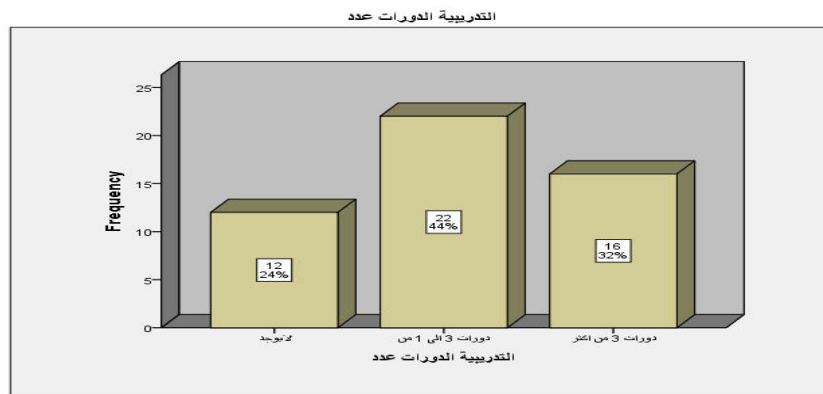
يبين الشكل (5) النتائج الخاصة بالمستوى التعليمي لعينة البحث، ويلاحظ أن أعلى نسبة من المستجيبين من حملة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 74% وعددهم 37، يليهم الحاصلين على التعليم المتوسط حيث بلغت نسبتهم 26% وعددهم 13.

(6) الخبرة :



يبين الشكل (6) النتائج الخاصة بسنوات الخبرة لعينة البحث، حيث نجد أن الغالبية كان خبرتهم من 5 سنوات إلى 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم 42% وعددهم 21، تليها من كانت خبرتهم من 10 إلى 15 سنة حيث بلغت نسبتهم 30% وعددهم 15، تم تليها من كانت خبرتهم أقل من 5 سنوات وعددهم 9، وأخيرا من كانت خبرتهم أكثر من 15 سنة.

(7) الدورات التدريبية :



يبين الشكل (7) النتائج الخاصة بعدد الدورات التدريبية لعينة البحث، حيث نجد الغالبية تلقوا دورات تدريبية من سنة إلى 3 سنوات حيث بلغت نسبتهم 44% وعددهم 22، يليهم الذين تلقوا دورات تدريبية أكثر من 3 سنوات حيث بلغت نسبتهم

32% وعددهم 16 ، وأخيرا الذين لم يتلقوا أي دورة تدريبية حيث بلغت نسبتهم 24% وعددهم 12.

المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة :

جدول (1)

يوضح متوسط إجابات أفراد العينة حول الأسئلة المتعلقة بتحليل مشاكل التدريب

م	العبارات	متوسط	الانحراف المعياري	الرأي السائد
1	يوجد توثيق استراتيجيات وأولويات الشركة.	3.90	0.64	موافق
2	هناك تحليل ودراسة الأداء الحالي.	3.96	0.53	موافق
3	تحديد الفجوة وما هو الأداء المطلوب.	3.68	0.71	موافق
4	تحديد الأسباب الجذرية لمشاكل الأداء.	3.78	0.76	موافق
5	وضع تقرير تحليلي للأداء يصف النقاط الاستراتيجية والأولويات.	3.66	0.93	موافق
	الدرجة الكلية	3.79	0.65	موافق

تم حساب المتوسطات الحسابية لأهمية كل عنصر من عناصر تحليل مشاكل التدريب من وجهة نظر أفراد عينة البحث ، ويوضح الجدول (1) هذه النتائج ، والذي يتضح منه أكثر العناصر تميزا في تحليل مشاكل التدريب هي أن هناك تحليل ودراسة للأداء الحالي ، يوجد توثيق استراتيجيات وأولويات الشركة ، تحديد الأسباب الجذرية لمشاكل الأداء ، تحديد الفجوة وما هو الأداء المطلوب ، وضع تقرير تحليلي للأداء ، (بدرجة جيد جدا).

جدول (2)

يوضح متوسط إجابات أفراد العينة حول الأسئلة المتعلقة بتحديد الاحتياجات التدريبية

م	العبارات	متوسط	الانحراف المعياري	الرأي السائد
1	يتم إجراء دراسة تحليلية للخطوات المطلوبة.	3.80	0.90	موافق
2	يتم تحديد مستوي الأداء المطلوبة والحالية من الموظفين لإنجاز العمل،	3.70	0.67	موافق
3	مراقبة ومتابعة احتياجات الموظفين المتوقعة لتطوير الأداء من أجل تحقيق الخطط الاستراتيجية وأهداف الجودة التي تم وضعها.	2.72	0.96	غير موافق
4	وضع تقرير مفصل باحتياجات التدريب.	2.86	0.94	غير موافق
5	تحديد الثغرات ونقاط الضعف في مستوى الأداء لدى الموظفين بين الوضع الحالي والوضع المرغوب به.	3.10	0.78	محايد
	الدرجة الكلية	3.23	0.71	موافق

تم حساب المتوسطات الحسابية لأهمية كل عنصر من العناصر ذات العلاقة بتحديد الاحتياجات التدريبية من وجهة نظر أفراد العينة ، ويوضح الجدول (2) هذه النتائج والذي يتضح منه أن أكثر العناصر تميزا في تحديد الاحتياجات التدريبية هي

إجراء دراسة تحليلية للخطوات المطلوبة، يتم تحديد مستوى الأداء، (بدرجة جيد جدا)، أما تحديد الثغرات ونقاط الضعف في مستوى الأداء فكانت (بدرجة جيد)، أما وضع تقرير مفصل باحتياجات التدريب، مراقبة ومتابعة احتياجات الموظفين المتوقعة لتطوير الأداء من أجل تحقيق الخطط الاستراتيجية وأهداف الجودة التي تم وضعها فكانت (بدرجة جيد).

جدول (3)

يوضح متوسط إجابات أفراد العينة حول الأسئلة المتعلقة بتخطيط وتصميم نظام التدريب

م	العبارات	متوسط	الانحراف المعياري	الرائ الساند
1	يتم تحديد أهداف التدريب وفقا لنتائج الدراسة التحليلية للعمل.	3.58	0.78	موافق
2	يتم تحديد الخصائص والصفات لدى المتدربين.	3.60	0.78	موافق
3	يتم تحديد الموارد: موارد التطوير والتحديث، الخبراء، الموضوع، الخطة الزمنية للتدريب.	3.38	0.92	موافق
4	وضع خطة للتدريب: استراتيجية التدريب، أساليب وطرق التدريب، مواد التدريب، الجهات التدريبية المساعدة.	3.26	1.00	موافق
5	وضع خطة للتطبيق: نوع التدريب، جدوى التدريب، الموقع، الموارد.	3.58	0.94	موافق
6	ضمان توفير مدربين كفؤين طبقا لخطة التدريب والتطبيق التي تم وضعها.	3.58	1.07	موافق
7	الحصول على موافقة الإدارة لبرنامج وخطط التدريب.	4.00	0.00	موافق
8	تحضير مواد للمتدرب: والمدرّب، كتيبات إرشادية للأداء، فحوصات الأداء.	3.63	0.88	موافق
	الدرجة الكلية	3.57	0.69	موافق

تم حساب المتوسطات الحسابية لأهمية كل عنصر من عناصر تخطيط وتصميم نظام التدريب من وجهة نظر أفراد عينة البحث، ويوضح الجدول (3) هذه النتائج، والذي يتضح منه أن أكثر العناصر تميزا في تخطيط وتصميم نظام التدريب هي الحصول على موافقة الإدارة لبرنامج وخطط التدريب، تحضير مواد للمتدرب: والمدرّب، كتيبات إرشادية للأداء، فحوصات الأداء، يتم تحديد الخصائص والصفات لدى المتدربين، فكانت (بدرجة جيد جدا)، أما يتم تحديد أهداف التدريب وفقا لنتائج الدراسة التحليلية للعمل، وضع خطة للتطبيق: نوع التدريب، جدوى التدريب، الموقع، الموارد، ضمان توفير مدربين كفؤين طبقا لخطة التدريب والتطبيق التي تم وضعها، يتم تحديد الموارد: موارد التطوير والتحديث، الخبراء، الموضوع، الخطة الزمنية

للتدريب، وضع خطة للتدريب: استراتيجية التدريب، أساليب وطرق التدريب، مواد التدريب، الجهات التدريبية المساعدة، فكانت بدرجة (جيد).

جدول (4)

يوضح متوسط إجابات أفراد العينة حول الأسئلة المتعلقة بتوفير التدريب

م	العبارات	متوسط	الانحراف المعياري	الرأي السائد
1	يتم الانتهاء من جميع التحضيرات والمساندة للتدريب قبل البدء به: جداول التدريب، الموارد، الإمدادات التي يحتاجها التدريب.	3.66	0.71	موافق
2	مراقبة تطبيق التدريب.	3.54	0.73	موافق
3	يتم الانتهاء من جميع التحضيرات والمساندة للتدريب بعد الانتهاء منه: جمع المعلومات من المتدربين والمدرسين، توثيق مشاركة المتدربين، توفير المعلومات والنتائج	3.62	0.80	موافق
	لأصحاب العمل والمساهمين.			
4	توفير الدعم والمساندة للتطبيق الفعال ونقل جميع المعلومات من التدريب إلى موقع العمل.	3.52	1.03	موافق
5	حفظ جميع الوثائق والمعلومات التي تختص بالتحضيرات للدورات التدريبية قبل وبعد تطبيقها.	3.62	0.80	موافق
	الدرجة الكلية	3.59	0.77	موافق

تم حساب المتوسطات الحسابية لأهمية كل عنصر من عناصر توفير التدريب من وجهة نظر أفراد عينة البحث، ويوضح الجدول (4) هذه النتائج، والذي يتضح منه أن أكثر العناصر تميزاً في توفير التدريب، هي يتم الانتهاء من جميع التحضيرات والمساندة للتدريب قبل البدء به: جداول التدريب، الموارد، الإمدادات التي يحتاجها التدريب، يتم الانتهاء من جميع التحضيرات والمساندة للتدريب بعد الانتهاء منه: جمع المعلومات من المتدربين والمدرسين، توثيق مشاركة المتدربين، توفير المعلومات والنتائج لأصحاب العمل والمساهمين، حفظ جميع الوثائق والمعلومات التي تختص بالتحضيرات للدورات التدريبية قبل وبعد تطبيقها. (بدرجة جيد جداً)، أما حفظ جميع الوثائق والمعلومات التي تختص بالتحضيرات للدورات التدريبية قبل وبعد تطبيقها توفير الدعم والمساندة للتطبيق الفعال ونقل جميع المعلومات من التدريب إلى موقع العمل، فكانت (بدرجة جيد).

جدول (5)

يوضح متوسط إجابات أفراد العينة حول الأسئلة المتعلقة بتقييم نتائج التدريب

م	العبارات	متوسط	الانحراف المعياري	الرأي السائد
1	تقييم الآثار والنتائج الفورية للتدريب: فوائد الدورة التدريبية، رضا المتدرب، تحسن في الأداء، عوائد مالية، رضا المستثمرين، جودة العمل	3.58	0.83	موافق
2	وضع تقرير بنتائج التقييم موضحاً فيه أهم الملاحظات عن البرنامج التدريبي من خلال تطبيقه على أرض العمل.	3.68	0.91	موافق
3	التقييم والمقارنة بين التطبيق الفعلي للتدريب على أرض العمل وبين خطة التطبيق التي تم وضعها.	3.66	0.91	موافق
	الدرجة الكلية	3.64	0.82	موافق

تم حساب المتوسطات الحسابية لأهمية كل عنصر من عناصر تقييم نتائج التدريب من وجهة نظر أفراد عينة البحث، ويوضح الجدول (5) هذه النتائج، والذي يتضح منه أن أكثر العناصر تميزاً بتقييم نتائج التدريب، هي وضع تقرير بنتائج التقييم موضحاً فيه أهم الملاحظات عن البرنامج التدريبي من خلال تطبيقه على أرض العمل، التقييم والمقارنة بين التطبيق الفعلي للتدريب على أرض العمل وبين خطة التطبيق التي تم وضعها، (بدرجة جيد جداً)، أما تقييم الآثار والنتائج الفورية للتدريب: فوائد الدورة التدريبية، رضا المتدرب، تحسن في الأداء، عوائد مالية، رضا المستثمرين، جودة العمل، فكانت (بدرجة جيد).

جدول (6)

يوضح متوسط إجابات أفراد العينة حول الأسئلة المتعلقة بمراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب

م	العبارات	متوسط	الانحراف المعياري	الرأي السائد
1	يتم مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب.	3.64	1.00	موافق
2	يتم الاحتفاظ بسجلات المتدربين والشركة وكذلك بسجلات عن التوقعات والقرارات المتخذة خلال دورة التدريب.	3.86	0.98	موافق بشدة
3	إضافة التطورات والتحسينات على دورة التدريب والأنظمة التدريبية.	3.84	1.11	موافق
4	وضع طرق لتطوير وتحسين التنسيق بين التدريب ووظائف العمل.	3.66	1.08	موافق
5	توثيق التطورات التي نتجت عن الدورات والبرامج التدريبية وعلاقتها بالشركة والأداء الكلي.	3.68	1.05	موافق
	الدرجة الكلية	3.73	0.96	موافق

تم حساب المتوسطات الحسابية لأهمية كل عنصر من عناصر مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب من وجهة نظر أفراد عينة البحث، ويوضح الجدول (6) هذه النتائج، والذي يتضح منه أن أكثر العناصر تميزا بمراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب، يتم الاحتفاظ بسجلات المتدربين والشركة وكذلك بسجلات عن التوقعات والقرارات المتخذة خلال دورة التدريب، إضافة التطورات والتحسينات على دورة التدريب و الأنظمة التدريبية، توثيق التطورات التي نتجت عن الدورات والبرامج التدريبية وعلاقتها بالشركة والأداء الكلي، وضع طرق لتطوير وتحسين التنسيق بين التدريب ووظائف العمل، يتم مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب (بدرجة جيد جدا) اختبار فرضيات الدراسة :

ينص الفرض الرئيسي والذي تم صياغته في صورة فرض العدم على أنه "لا تتوفر متطلبات تطبيق المواصفة الدولية (iso 10015) على شركة المدار الجديد قيد الدراسة".

حيث تم تقسيم هذا الفرض إلى ستة فروض فرعية على النحو التالي:

(1) الفرض الفرعي الأول والذي ينص على أنه :

"لا يتوفر معيار تحليل مشاكل التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية" ولاختبار

صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل اختبار one- sample test

جدول (7)

يوضح اختبار t لمعيار تحليل مشاكل التدريب

قيمة (t) المحسوبة	درجات الحرية (df)	متوسط الفرق (mean difference)	الاحتمال (sig. value)
41.08	49	3.79	0.00

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (41.08) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، وأن قيمة p. value تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 5% فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل بأنه يتوفر معيار تحليل مشاكل التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

(2) الفرض الفرعي الثاني والذي ينص على أنه :

"لا يتوفر معيار تحديد الاحتياجات التدريبية عند تطبيق المواصفة الدولية"

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل اختبار one- sample test

جدول (8)

يوضح اختبار t لمعيار تحديد الاحتياجات التدريبية

قيمة (t) المحسوبة	درجات الحرية (df)	متوسط الفرق (mean difference)	الاحتمال (sig p. value)
32.39	49	3.23	0.00

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (32.39) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، وأن قيمة p.value تساوي 0.00 أي (0.00%) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل بأنه يتوفر معيار تحديد الاحتياجات التدريبية عند تطبيق المواصفة الدولية.

(3) الفرض الفرعي الثالث والذي ينص على أنه :

"لا يتوفر معيار تخطيط وتصميم نظام التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية
ولا اختبار صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل اختبار one- sample test

جدول (9)

يوضح اختبار t لمعيار تخطيط وتصميم نظام التدريب

قيمة (t) المحسوبة	درجات الحرية (df)	متوسط الفرق (mean difference)	الاحتمال (sig p. value)
36.12	49	3.54	0.00

يتضح من الجدول رقم (9) أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (36.12) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، أن قيمة p.value تساوي 0.00 أي (0.00%) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل بأنه يتوفر معيار تخطيط وتصميم نظام التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

(4) الفرض الفرعي الرابع والذي ينص على أنه :

"لا يتوفر معيار توفير التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية" ولا اختبار صحة هذا
الفرض تم استخدام تحليل اختبار one- sample test

جدول (10)

يوضح اختبار t لمعيار توفير التدريب

قيمة (t) المحسوبة	درجات الحرية (df)	متوسط الفرق (mean difference)	الاحتمال (sig value)
32.81	49	3.59	0.00

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (32.81) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، أن قيمة p.value تساوي 0.00 أي (0.00%) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل بأنه يتوفر معيار توفير التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

(5) الفرض الفرعي الخامس والذي ينص على أنه :

"لا يتوفر معيار تقييم نتائج التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية" ولاختبار

صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل اختبار one- sample test

جدول (11)

يوضح اختبار t لمعيار تقييم نتائج التدريب

قيمة (t) المحسوبة	درجات الحرية (df)	متوسط الفرق (mean difference)	الاحتمال (sigp. value)
31.32	49	3.64	0.00

يتضح من الجدول رقم (11) أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (31.32) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، أن قيمة p.value تساوي 0.00 أي (0.00%) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل بأنه يتوفر معيار تقييم نتائج التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

(6) الفرض الفرعي السادس والذي ينص على أنه :

"لا يتوفر معيار مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب عند تطبيق المواصفة

الدولية" ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل اختبار one- sample test

جدول (12)

يوضح اختبار t لمعيار مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب

قيمة (t) المحسوبة	درجات الحرية (df)	متوسط الفرق (mean difference)	الاحتمال (sigp. value)
27.49	49	3.73	0.00

يتضح من الجدول رقم (12) أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (27.49) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، أن قيمة p.value تساوي 0.00 أي (0.00%) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% فإننا نرفض الفرض

العدمي ونقبل الفرض البديل بأنه يتوفر معيار مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية.

النتائج والتوصيات :

أولا / النتائج :

سعت الدراسة لمحاولة التعرف على مدى استخدام شركة المدار الجديد لمعايير تطبيق المواصفة الدولية (iso 10015) أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بأنه يتوفر معيار تحليل مشاكل التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية (10015)، وقد أسفرت هذه الدراسة على جملة من النتائج ومن أبرزها ما يلي:

1 - غالبية مفردات مجتمع الدراسة هم من فئة الذكور بنسبة (80%)، وهذا يؤثر على احتمالية توفر قدرات قادرة على استيعاب التقنيات والبرامج التدريبية الحديثة.

2 - جميع مفردات مجتمع الدراسة هم من العناصر الليبية بنسبة (100%).

3 - غالبية مفردات مجتمع الدراسة من حملة المؤهلات العالية وهذا يؤثر لإمكانية المزيد من التأهيل وتنمية مهاراتهم في مجال التدريب، وذلك يعود لعامل الخبرة، حيث أن حوالي (30%) منهم خبرتهم في مجال العمل أكثر من 15 سنة، و(42%) خبرتهم لا تقل عن 10 سنوات.

4 - أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بأنه يتوفر معيار تحليل مشاكل التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية (iso10015). في حين يثبت أنه هناك التزام من الإدارة في شركة المدار الجديد بتطبيق هذا المعيار.

5 - أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بأنه يتوفر معيار تحديد الاحتياجات التدريبية عند تطبيق المواصفة الدولية (iso10015). وهذا يؤكد لنا أن هناك اهتمام من قبل الشركة بالتركيز على تحليل مشاكل التدريب.

6 - من خلال النتائج أظهرت الدراسة أن شركة المدار الجديد تطبق معايير الجودة وهي المواصفة الدولية.

- 7 - أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بأنه يتوفر معيار تخطيط وتصميم نظام التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية (iso10015). وهذه الفرضية تؤكد تماما بأن الشركة تحرص دائما على إشراك المديرين والعاملين في عملية تخطيط وتصميم نظام التدريب.
 - 8 - أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بأنه يتوفر معيار توفير التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية (iso10015). وتؤكد أن الشركة تحرص بشكل مباشر على تدريب العاملين وذلك من خلال الدورات التدريبية.
 - 9 - أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بأنه يتوفر معيار تقييم نتائج التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية (iso10015).
 - 10 - أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بأنه يتوفر معيار مراقبة وتطوير برامج وأنظمة التدريب عند تطبيق المواصفة الدولية (iso10015).
 - 11 - أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية بأنه تتوفر معايير المواصفة الدولية (iso10015)، وهذا يؤكد أن إدارة الشركة تهتم بالإدارة الحديثة وهي إدارة الجودة بالشكل المطلوب.
- ثانياً / التوصيات :
- 1 - إشراك المديرين والعاملين في دورات تدريبية وإحساسهم بأن التغيير يقع على عاتقهم جميعاً.
 - 2 - ضرورة الاستمرار بتطبيق إدارة الجودة بكافة أبعادها؛ لأن ذلك يؤدي إلى تحسين أداء الشركة
 3. - على إدارة الشركة العمل على نشر ثقافة إدارة الجودة والتركيز على بيان أهمية تطبيقها في مجالات الأعمال لجميع العاملين.
 - 4 - اختيار الأساليب التدريبية الفعالة بالطرق التي يمكن الاستفادة منها في البرامج التدريبية.

5 - ضرورة ربط تدريب شاغلي الوظائف بمتطلبات إدارة الموارد البشرية كالاستقطاب والاختيار والتعيين، وتحديد مسارههم الوظيفي، وتمييزهم وتحفيزهم، وتقييم أدائهم.

6 - ينبغي على إدارة الشركة إيجاد وتطوير النظام التدريبي المناسب الذي يجعل الشركة تواكب عمليات التغيير حتى تعزز عملياتها التنافسية.

المراجع :

- 1- زكريا مطلق الدوري، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسية، الأردن عمان، الأزوردي، 2009.
- 2- صباح مجيد النجار، مها كامل جواد، إدارة الجودة ومبادئ وتطبيقات، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد الصرافية، 2012.
- 3- عبد اللطيف مصلح محمد عياض، إدارة الجودة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 2012.
- 4- أسامة محمد شاكر عيد العليم، حميد محمد الاحمد، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، مؤسسة حورس الدولية، 2011.
- 5- نجم العزاوي، جودة التدريب الإداري ومتطلبات المواصفة الدولية 1005، مطبعة اليازوري، عمان الأردن، 2009.
- 6- احمد عبدالرحيم المحاسنة، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، كلية عمادة الدراسات العليا، الاردن 2004.
- 7- عادل سليم مصطفى فطيس، رسالة ماجستير، جامعة ال البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الاردن 2004.
- 8- لارا احمد حاكم، رسالة ماجستير، جامعة اشرق الأوسط، كلية العلوم المالية والإدارية، أيار 2009.
- 9- عبدالناصر علك، قتيبة ناظم فرمان، رسالة ماجستير، وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، 2015.
- 10 - Blanchard. Thacker. Way. 2000. International. Journal Of Training and Development. 4 (4): 295-30.

