

The possibility of designing, providing and monitoring training services in accordance with ISO 29993:2017: A case study in the Training and Development Center of the Ministry of Construction, Housing and Public Municipalities in Iraq

Forqan M. Hasan^{1*}, Areej S. Khaleel², Hafsa A. Hussein³

^{1,2,3}Department of Total Quality Management Techniques, Technical College of management-Baghdad, Middle Technical University, Baghdad, Iraq

Article information:

Received: 18-04-2024

Revised: 05-05-2024

Accepted: 11-05-2024

Published: 25-08-2024

***Corresponding author:**

Forqan M. Hasan
ddc2022@mtu.edu.iq



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract:

This research aims to test the possibility of designing, providing and monitoring the training service in accordance with the requirements of clauses (8, 10, 13) of ISO 29993:2017 in order to know the size of the gap between the requirements of these clauses of the standard and the actual reality in the training and development center of the Ministry of Construction, Housing and Public Municipalities. Which was chosen as a research sample. The research adopts a case study approach using the Check List as a data collection tool. Statistical methods were used to obtain the research results, represented by (the arithmetic mean and percentage to determine non-conformity and the actual size of the gap). The check list included Three axes, which are as follows (designing the training service, providing the training service, monitoring and evaluating the training service), as they are considered the main stages of the training process. The research reached a set of conclusions, the most important of which is that there is a gap between the actual reality of the researched center and the requirements of clauses (8, 10, 13) of the specification, as the total gap reached (34%) and is due to several long-established reasons that were diagnosed, while the percentage of conformity reached (66%). This is due to the center's interest in the requirements of providing the training service.

The research recommended the necessity of applying the requirements of learning service providers outside formal education in accordance with ISO 29993:2017 to ensure the provision of high-quality training services and giving importance to the subject of documentation by directing departments to document all the operations they carry out in accordance with procedures, work instructions, or records to prove application.

Keywords: Training, designing the training service, providing the training service, monitoring and evaluating the training service, ISO29993:2017.

Conclusions:

1. There is a total gap of (34%) between the actual reality in the training and development center and the requirements of learning service providers outside formal education in accordance with the requirements of clauses (8, 10, 13) of ISO 29993:2017.
2. There is a weakness in the center's management and cadres in applying and knowing the requirements for learning services outside formal education in accordance with ISO 29993:2017.
3. There is a weakness in the center's documentation processes, even though it applies most of the requirements, but there are no documentation processes that prove the implementation of these requirements.

4. The center has a very suitable training environment, as the center building is isolated and there are no auditors, and the training halls are equipped with the necessary presentation tools and supplies to implement the training programs.
5. In designing and developing training curricula, the Center does not rely on experienced or trained trainers in designing and developing training curricula for the training services it provides.

امكانية تصميم وتقديم ومراقبة الخدمات التدريبية على وفق المواصفة ISO 29993:2017: دراسة حالة في مركز التدريب والتطوير التابع لوزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة في العراق

فرقان محمد حسن*1، أريج سعيد خليل2، حفصة عطا الله حسين3
1,2,3 قسم تقنيات ادارة الجودة الشاملة، الكلية التقنية الادارية، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق

المستخلص:

يهدف هذا البحث الى اختبار إمكانية تصميم وتقديم ومراقبة الخدمة التدريبية وفق متطلبات البنود (10،8،13) من المواصفة ISO 29993:2017 من اجل معرفة حجم الفجوة بين متطلبات هذه البنود من المواصفة والواقع الفعلي في مركز التدريب والتطوير التابع لوزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة والذي تم اختياره كعينة بحثية، يعتمد البحث منهج دراسة حالة (case study) باستخدام قائمة الفحص (Check List) كأداة لجمع البيانات وتم استخدام الأساليب الإحصائية للحصول على نتائج البحث والمتمثلة (بالوسط الحسابي والنسبة المئوية لتحديد عدم المطابقة وحجم الفجوة الفعلي)، تضمنت قائمة الفحص ثلاث محاور وهي كالتالي (تصميم الخدمة التدريبية ، تقديم الخدمة التدريبية ، مراقبة وتقييم الخدمة التدريبية) كونها تعد المراحل الرئيسية للعملية التدريبية . وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها ان هنالك فجوة بين الواقع الفعلي للمركز المبحوث وبين متطلبات البنود (10،8،13) من المواصفة اذ بلغت الفجوة الكلية (34%) وتعود لعدة اسباب أهمها عدم اهتمام المركز بمتطلبات تصميم الخدمة التدريبية ، بينما بلغت نسبة المطابقة المئوية (66%) وتعود لاهتمام المركز بمتطلبات تقديم الخدمة التدريبية .

وقد اوصى البحث بضرورة تطبيق متطلبات مقدمي خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي على وفق المواصفة ISO 29993:2017 لضمان تقديم الخدمات التدريبية بجودة عالية واعطاء اهمية لموضوع التوثيق من خلال توجيه الاقسام بتوثيق كافة العمليات التي يقومون بها وفق اجراءات او تعليمات عمل او سجلات لاثبات التطبيق.

الكلمات المفتاحية: التدريب ، تصميم الخدمة التدريبية ، تقديم الخدمة التدريبية ، مراقبة وتقييم الخدمة التدريبية ، المواصفة ISO 29993:2017 .

معلومات البحث:

- تاريخ استلام البحث: 2024-04-18
- تاريخ ارسال التعديلات: 2024-05-05
- تاريخ قبول النشر: 2024-05-11
- تاريخ النشر: 2024-08-25

*المؤلف المراسل:

فرقان محمد حسن

ddc2022@mtu.edu.iq



هذا العمل مرخص بموجب

المشاع الإبداعي نسب المصنف 4.0

دولي (CC BY 4.0)

المقدمة:

أن من أهم وسائل الاستثمار في العنصر البشري في الوقت الحاضر هو التدريب والذي أصبح يحتل مكانة الصدارة في اولويات عدد كبير من المنظمات ، ونظرا لخصوصية قطاع التعليم والتدريب الذي يجعله مختلفا عن أنشطة قطاع التصنيع والخدمات الأخرى، قامت المنظمة الدولية للمعايير بأصدار المواصفة الدولية ISO 29993:2017 متطلبات مقدمي خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي موضوع البحث الحالي وامكانية تطبيقها في مركز التدريب والتطوير التابع لوزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة العراقية . ويهدف البحث الى قياس الفجوة بين الواقع الفعلي في المركز المبحوث ومتطلبات البنود (8،10،13) من المواصفة ISO 29993:2017 وتحديد ابرز نقاط القوة والضعف في التطبيق .

وتكمن مشكلة البحث في حاجة المركز الى توافر اجراءات وتعليمات عمل محددة عن كيفية اعداد وتنفيذ وتقييم العملية التدريبية والذي يتطلب تطبيق المواصفة الدولية ISO 29993:2017 الخاصة بمتطلبات مقدمي خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي . وتم اعتماد منهج دراسة الحالة (Case Study) الذي تمثل في الملاحظة المباشرة ، المقابلات الشخصية مع ذوي العلاقة والمسؤولين ، المعايشة الميدانية، واستعمال قائمة الفحص بقصد الوصول الى الحقائق بما يساعد على التحليل الشامل والواقعي . وتم تقسم البحث الى أربع مباحث ، تناول المبحث الأول منهجية البحث، وتضمن المبحث الثاني الجانب النظري، في حين خصص المبحث الثالث للجانب التطبيقي، وأخيراً خصص المبحث الرابع لاستعراض اهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول : منهجية البحث

مشكلة البحث:

تتجسد مشكلة البحث بوجود مشكلات عديدة يعاني منها المركز ابرزها افتقار المركز الى وجود نظام إدارة فاعل وفق المواصفة ISO 29993:2017 فضلا عن ضعف المعرفة بماهية المواصفة المبحوثة من قبل إدارة المركز وكيفية تطبيقها والفوائد التي تعود

منها، فضلا عن وجود رغبة لدى المركز المبحوث بالحصول على شهادة الايزو وفق المواصفة ISO 29993:2017 لذا تظهر الحاجة لدى المركز المبحوث لتبني المواصفة المبحوثة من اجل ان يكون ذات كفاءة فنية وإدارية وتنسجم انشطته بالمصادقية والموثوقية لدى الزبون ، وعليه ومن خلال المشكلة تنبثق مجموعة من التساؤلات وكما يأتي:-

1. ما مستوى تطبيق متطلبات البنود (8،10،13) من المواصفة الدولية ISO 29993:2017 في مركز التدريب والتطوير ؟
2. ما حجم فجوة الأداء بين الواقع الفعلي للمركز المبحوث ومتطلبات البنود (8،10،13) من المواصفة الدولية ISO 29993:2017 ؟
3. ماهي نقاط القوة والضعف في متطلبات مقدمي خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي على وفق المواصفة ISO 29993:2017 في المركز المبحوث ؟

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من الاتي :

- 1.زيادة المعرفة لدى كل من الادارة والعاملين في مركز التدريب والتطوير حول أهمية تطبيق المواصفة المبحوثة من اجل تقويم اداء الخدمات التدريبية المقدمة .
2. مساهمة علمية جادة لتشخيص واقع تطبيق المواصفة الدولية ISO 29993:2017 في مركز التدريب والتطوير للنهوض بجودة الانشطة التي يقدمها .
- 3.محاولة للأسهام في تطبيق متطلبات خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي في مركز التدريب والتطوير والحصول على شهادة الايزو وفق المواصفة المبحوثة .

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي الى الاتي :

- 1.تشخيص الواقع الفعلي لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 29993:2017 في مركز التدريب والتطوير .
- 2.قياس حجم الفجوة بين الواقع الفعلي ومتطلبات المواصفة الدولية ISO 29993:2017 في مركز التدريب والتطوير .
- 3.تشخيص نقاط القوة والضعف في متطلبات مقدمي خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي على وفق المواصفة ISO 29993:2017 في المركز المبحوث .

منهج البحث :

اعتمد البحث الحالي منهج دراسة الحالة (Case Study) كونه المنهج المناسب لتوجهات البحث والوصول إلى أهدافه، من خلال استخدام أساليب عديدة في جمع البيانات وتمثل في الملاحظات المباشرة واللقاءات والحوارات مع ذوي العلاقة والمسؤولين والعاملين في المركز والمعاشية الميدانية، والاطلاع على الوثائق والسجلات، فضلا عن استخدام قائمة الفحص بقصد الوصول إلى الحقائق العلمية .

مجتمع وعينة البحث:

- 1.مجتمع البحث: تم تحديد وزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة كمجتمع للبحث .
- 2.عينة البحث: اذ وقع الاختيار على أحد تشكيلات الوزارة وهو مركز التدريب والتطوير .

حدود البحث

- 1.الحدود العلمية : تتمثل بمتطلبات البنود (8،10،13) من المواصفة الدولية ISO 29993:2017 .
- 2.الحدود المكانية : وقع الاختيار على مركز التدريب والتطوير احد تشكيلات وزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة لتطبيق البحث بالجانب العملي.
- 3.الحدود الزمانية : تتمثل الحدود الزمانية للبحث التي قام فيها الباحث بإجراء الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية للتعرف على الواقع الفعلي للمركز المبحوث ابتداء من 2024/12/4 لغاية 2024/2/13 .

أساليب جمع البيانات وتحليلها

اعتمد البحث المقياس الثلاثي لتشخيص مستوى إمكانية تطبيق وتوثيق متطلبات البنود (8،10،13) من المواصفة الدولية ISO 29993:2017 في مركز التدريب والتطوير ، وقد تم تحديد الأوزان النسبية من (0-2) والموضحة في الجدول (1) ومن ثم تحليل البيانات بشكل كمي وتفسير النتائج.

الجدول (1) المقياس الثلاثي

مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق جزئياً	غير مطبق غير موثق
2	1	0

Source: Jumaa, R. K., & Khaleel, A. S. (2022).

كما واعتمد البحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية لقياس مدى مطابقة التنفيذ والتوثيق الفعلي لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 29993:2017 ، وقياس حجم الفجوة بين المتطلبات والواقع الفعلي للمركز المبحوث، تم اعتماد المعادلات الآتية :

- أ- الوسط الحسابي المرجح = $\frac{\text{مجموع (الوزن} \times \text{التكرار)}}{\text{مجموع التكرارات}}$
- ب- النسبة المئوية لمدى المطابقة = $\frac{\text{الوسط الحسابي المرجح}}{\text{(اعلى درجة في المقياس)}} \times 100\%$
- ت- حجم الفجوة = 1 - النسبة المئوية لمدى المطابقة

Source:Fadel, A. A., & Karim, A. A. W. A. (2022).

يحتاج للتدريب لتعزيز المهارات والقدرات بما يحقق الكفاءة. (AI- (Mughairi, 2018: 22 .

وقد اشار (Noe,2023:65-67) الى العديد من المجالات التي تظهر بها اهمية التدريب منها :

1. مساعدة الافراد في تحسين وتطوير قراراتهم وحل مشاكلهم في العمل.
2. اعداد وتأهيل قوى بشرية قادر على أن تشغل وظائف جديد داخل المنظمة.
3. تحسين أداء الفرد من خلال زيادة كمية انتاجه وتحسين جودته، بأدنى تكلفة وجهد ووقت.
4. زيادة المرونة التنظيمية وتحقيق الاستقرار في العمل ومن ثم تحقيق الترابط بين مصالح الأفراد من جهة ومصالح اصحاب الاعمال من جهة أخرى.
5. توفير العناصر البشرية المدربة لأداء الوظائف المطلوبة في التخصص الذي تشترطه مواصفات الوظيفة.

3. اهداف التدريب

يهدف التدريب بصورة عامة الى تشكيل أو اعادة تشكيل النمط السلوكي لأفراد الفئة المستهدفة. وذلك لسد الثغرة بين ادائهم الحالي ومستوى الأداء المطلوب منهم تحقيقه (AI- (Mughairi, 2018: 23)، ويُعد الهدف الرئيس من التدريب هو تحسين أداء كل من الفرد والمنظمة من خلال تحديد ما يجب القيام به لتحقيق الأداء في وظيفة معينة الى المستوى المتوقع (Seyoum, 2015: 24-25)، كما يهدف التدريب الى تحسين المعرفة والمهارات وتغيير المواقف او السلوك، اذ يتطلب تغيير التكنولوجيا ان يمتلك الافراد العاملين مهارات وقدرات للتعامل مع العمليات الجديدة وتقنيات الانتاج (Engetou,2017:11).

4. انواع التدريب

يعد التدريب جزءا مهما من إدارة وتطوير الافراد والذي من خلاله يكتسب الفرد مهارات متعددة، سواء داخل المنظمة او خارجها ، وتختلف أنواع التدريب باختلاف المعيار المعتمد عليه في عملية التصنيف وكما يأتي :

1. كما صنفته (Azmi, 2019: 212-219) الى نوعين هما :
 - أ. التدريب المباشر: هو التدريب الذي يتفرغ له المتدرب لفترات طويلة أو قصيرة وعادة خارج موقع العمل وتكون برامجه متخصصة يقدمها متخصصون أكفاء.
 - ب. التدريب الغير مباشر: هو التدريب في مكان العمل بحيث يتدرب الفرد بطريقة مبسطة وباستخدام الآت ومعدات العمل خلال فترة العمل اليومي، ويعد هذا النوع من التدريب اقل تكلفة من التدريب المباشر .

المبحث الثاني : الجانب النظري

أولاً: التدريب

1. مفهوم وتعريف التدريب

يُعد التدريب من أهم أنشطة إدارة الموارد البشرية، الذي يبين أن الإجراء المدروس والمنظم بطريقة متنوعة يساعد المتدرب على اكتساب المعرفة والقدرات والمهارات للحفاظ على أنشطته بطريقة فاعلة وكفوءة، فالتدريب هو طريقة منهجية تقدم للمنظمات تطوير وإثراء جودة الموظفين ، وتُعد طريقة منظمة لجمع المعرفة والتوسع التي تعمل على تقدم الفرد والجماعة والتنظيم لذا يُعد التدريب عملية مستمرة وليست مؤقتة (3: Jeni & Al-Amin, 2021) ، ان التدريب يحقق كفاءة وزيادة مهارات ومعرفة العاملين من خلال التحسين في أداء المنظمة وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة يُعد التدريب ضرورياً لها، إذ ينبغي على المنظمات تحديد الحاجة للتدريب والتطوير متبوعاً باختيار التقنيات المناسبة ووضع استراتيجيات لخطة التنفيذ، للوصول الى الخطوة الأخيرة المهمة الا وهي تقييم النتائج (6: Misra & Mohanty,2021) ، لذا فإن نجاح وفشل المنظمات يعتمد على أداء موظفيها، ويمكن عد المنظمات الفائزة هي التي تهتم في الغالب بتدريب وتطوير موظفيها فضلاً عن أنه سيساعد الموظفين انفسهم ، من خلال تطوير المعرفة لديهم وتحسين أدائهم في المنظمة (149: (Dakhoul, 2018

وقد عرف (AI-Mughairi, 2018: 22) التدريب بأنه عملية مخططة ومصممة لتعزيز القدرات الحالية والمستقبلية للموارد البشرية للمنظمة من خلال تعديل مهاراتهم ومعارفهم ومواقفهم. كما عرفه (1: Madhavan et al.,2022) على انه تحسين كفاءة الافراد العاملين في المنظمات لتحقيق مبادئ الإدارة المستدامة من خلال نقل المهارات الإيجابية من الافراد القدامى الى الافراد حديثي التعيين. بينما عرفه (Elsawy & Radwan,2022:162) بأنه جزء من مصطلح التعليم الشامل يهدف الى اكتساب المعرفة والمهارات المهنية وهو ليس مرادفاً لتعليم الكبار ، كما عرفه (2: Testa et al.,2023) على انه البرامج التي تهدف الى تغيير الاتجاهات الذهنية والنفسية للفرد تجاه عمله، والارتقاء بمهاراته عند أداء العمل.

2. اهمية التدريب

يُعد التدريب أهم الوسائل التي تصل بالمجتمع إلى إتقان الحضارة واستيعابها وتمثل أهميته للموظف الجديد و القديم على حدٍ سواء، فالموظف الجديد الذي يلتحق حديثاً بالمنظمة قد لا تتوافر لديه بعد المهارات والخبرات الضرورية لأداء واجبات الوظيفة بالكفاءة المطلوبة ، ان الموظف الموجود حالياً

ثانياً : المواصفة الدولية ISO 29993:2017

1. مفهوم وتعريف المواصفة

جاءت المواصفة ISO 29993:2017 بالاعتماد على المواصفة البريطانية والتي كانت نتيجة لمبادرة مشتركة من القطاع التجاري والصناعي والتعليمي البريطاني والتي بدأت العمل عام 2007 (Heena& Jodkowska,2018:906)، إذ اصدرت المواصفة الاولى في شباط عام 2017، ومثلت قاعدة ممارسات لادارة خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي، تم نشر المواصفة ISO 29993 في عام 2017، ومن وجهة نظر (Pantović & Milovanović,2020:11) فقد انصب تركيز ISO 29993:2017 خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي - متطلبات الخدمة على عمليات ومجالات تطبيق النظام المتعلقة بتقديم خدمات محددة، إذ يحدد هذا المعيار الطلب على خدمات التعليم خارج التعليم الرسمي، بما في ذلك جميع أنواع التعلم مدى الحياة التدريب المهني والتدريب الداخلي، سواء تم الاستعانة بمصادر خارجية أو تم تقديمه في الشركة نفسها. كل ما سبق يشمل أي نوع من الخدمات - التعليمية التي يقدمها مزود خدمة التعليم، وكذلك الجهات الراعية التي تقدم الخدمة بدلاً من المنظمات نفسها. والسمة الأساسية لهذا النوع من الخدمة هي تحديد أهداف التعليم وتقييم الخدمات المقدمة وأدائها من خلال التفاعل مع مستخدمي الخدمة (المتدربين)، ويشمل المعيار كافة أساليب وتقنيات التعليم وجها لوجه، أو التعلم الإلكتروني، أو مزيجاً من الاثنين معا .

وقد عرفها (Tohet& Cahyono,2019:17) بأنها وثيقة تحدد القواعد والمتطلبات المتعلقة بنظام الإدارة للمنظمات العاملة في مجال التعليم والتدريب، بغض النظر ان كانت منظمة عامة ام خاصة ، كما عرفها (Sherstobitova & Iskoskov,2020:4) نظام يركز على نظام إدارة المنظمات التدريبية اذ يتضمن في تطبيقه هيكل رافع المستوى وشكلا متسقا مع الإجراءات ، بينما عرفها (Aljarallah & Dutta,2022:670) أداة إدارية مشتركة للمنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات التدريبية والراغبة في تلبية الاحتياجات المتوقعة للمتدربين والمستفيدين الاخرين ، كما وعرفها (Elfiana etal. , 2023:68) نظام إدارة مستقل يتيح للمؤسسات التي تقدم منتجات وخدمات تدريبية الحصول على شهادة المطابقة.

2. الفوائد المتحققة جراء تطبيق المواصفة

أدركت شركات التدريب أن مفتاح نجاحها هو توظيف المدربين الذين لديهم المعرفة والممارسة والكفاءة التدريبية المناسبة ، كما يتم إيلاء أهمية كبيرة للأداء الفاعل للمهام الإدارية وكذلك التواصل الجيد بين طاقم الإدارة والمدربين . ومن العوامل المهمة أيضاً التحديد الدقيق لتوقعات كل مشارك فضلاً عن الحصول على عرض تدريبي . وقد بين (Heena& Jodkowska,2018:913)، الفوائد المتحققة من تطبيق المواصفة بالاتي:

1. فوائد لمقدمي الخدمات وتشمل:

2. التدريب حسب طول الفترة : أوضحه (2017:11)، (Engetou& etal) بأنه مدة التدريب وكما يأتي :
 - أ. تدريب قصير الأجل: إذ أن فترة التدريب لا تتجاوز الايام أو الأسابيع.
 - ب. تدريب متوسط الأجل: لا تتجاوز فترة التدريب ستة أشهر على الأكثر.
 - ج. تدريب طويل الأجل: هو التدريب الذي يتفرغ فيه الفرد من ستة اشهر فأكثر.
- 3.التدريب من حيث الموقع : صنفه (Lussier & Hendon, 2019: 708-716) الى :
 - أ. التدريب داخل العمل: يكون على مستوى الأفراد داخل المنظمة أو بشكل فردي، والذي يتسم بالاستمرارية بما يوفره من تبادل للخبرات بين أفراد المنظمة.
 - ب. التدريب خارج موقع العمل: الذي يكون بمراكز أو هيئات متخصصة للتدريب ويكون ضمن مجموعات مختلفة في تخصصات محددة ومن مختلف المنظمات أو البلدان.
4. التدريب من حيث توقيته : صنفه (2017:11)، (Engerou& etal) بالاتي :
 - أ. التدريب قبل الخدمة : هو إعداد الأفراد علمياً أو عملياً بحيث يكونوا مؤهلين للقيام بالأعمال الموكلة إليهم عند التحاقهم بوظائفهم، كالتدريب الميداني لخريجي كليات الطب والكليات التربوية.
 - ب. التدريب عند الالتحاق بالخدمة مباشرة : هو توفير المعلومات اللازمة للأفراد الجدد والتي يحتاجون إليها في أداء أعمالهم، مع توضيح أهداف ورسالة المنظمة التي التحقوا بها.
 - ج. التدريب خلال الخدمة : هو تدريب الافراد في إحدى قطاعات التدريب كالمعاهد ومراكز التدريب لتنمية قدراتهم وإكسابهم المهارات اللازمة لأداء واجباتهم الوظيفية .
5. التدريب من حيث مجال التدريب : قُسم الى :-
 - أ. التدريب المهني: هو تأهيل المتدرب لاكتساب مهنة معينة عن طريق مراكز التدريب الصناعية أو المهنية كميكانيك السيارات أو الحدادة وغيرها (DeCenzo, et al., 2016: 182).
 - ب. التدريب التخصصي: هو تدريب الفرد على تخصص معين (Lussier & Hendon, 2019: 708) .
 - ج. التدريب الإداري والإشرافي: يهدف إلى إكساب الأفراد مهارات في مجال الإدارة والإشراف (McKenna & Nicholls, 2014: 358).
6. التدريب من حيث الغرض : (Al-Mughairi, 2018: 22)
 - أ. التدريب من أجل اكتساب المعارف الجديدة التي تتطلبها الوظيفة.
 - ب. التدريب من أجل تطوير مهارات واداء الأفراد.
 - ج. التدريب من أجل الترقية أو النقل لمركز إداري جديد.

أ. إمكانية دخول السوق في مختلف البلدان.
ب. تلبية متطلبات الشهادات الوطنية.
ت. عمليات محددة وموثقة بشكل واضح لتطوير قدرات تحسين الجودة الداخلية.
ث. تُعد أساساً لحلول الفروع (مثل تعلم اللغة والتعلم عن بعد).
ج. تحفيز الموظفين ومشاركتهم الفاعلة في إحداث التغييرات في المنظمة.
2. فوائد للمتدربين والمتعلمين وتشمل :
أ. الشفافية وقابلية المقارنة بين العروض في مختلف البلدان .
ب. موثوقية المعلومات المتعلقة بمعايير تقييم التدريب .
ت. تحسين العمليات .
ث. تحسين بيئة التدريب .
ج. ضمان الموارد المناسبة، بما في ذلك المدربين ذوي المؤهلات المناسبة ، مميزات للزيائن والمكاتب والمنظمات على سبيل المثال ، مكاتب العمل والمنظمات الدولية .
ح. التوافق مع القانون.
خ. القابلية للمقارنة.
3. فوائد للشركات والمنظمات وتشمل :
أ. تحسين المقارنة بين مقدمي خدمات التدريب لاحتياجات التدريب الداخلي والخارجي
ب. هيكل التدريب الجديدة في الشركات ليست دائمة ولا يتم تطويرها دون إشراك مقدم الخدمة المحلية .
ت. تعمل على تسهيل التفاعل بين المؤسسات التدريبية والمؤسسات الأخرى
ث. ينظر إلى التدريب بشكل متزايد على أنه خدمة ويجب أن يكون تنافسياً.

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي

أولاً : نبذة تعريفية عن مركز التدريب والتطوير :

بعد دمج وزارتي الاعمار والإسكان والبلديات العامة في عام 2015 تم دمج المديرية العامة للموارد البشرية المسؤولة عن العملية التدريبية في وزارة البلديات العامة مع اقسام وشعب التدريب المسؤولة عن العملية التدريبية في وزارة الاعمار والإسكان لتوحيد العملية التدريبية .

حيث تم استحداث مركز التدريب والتطوير في عام 2020 ليلعب دوراً فعالاً في تطوير ملاكات وزارة الاعمار والإسكان والبلديات العامة وباقي مؤسسات القطاع العام والخاص ويترى مركز التدريب والتطوير نفسه حلقة قوية تربط بين موظفي الوزارة وتطلعات الإدارات العليا ببرامجه التدريبية التي من شأنها خلق علاقات متميزة وفعّالة في مجال التدريب والتطوير لمهارات ملاكات الوزارة ممثلة بطواقمها وموظفيها من جهة و بين البرامج الحكومية وتطلعات الإدارات العليا بما يتلاءم مع التطورات في المؤسسات الخاصة والعامة وكافة القطاعات الصناعية والخدماتية في داخل الوطن وخارجه .

ثانياً : آلية تطبيق البنود (13،10،8) من المواصفة الدولية

ISO 29993:2107

يتم في هذا المبحث عرض نتائج تشخيص الواقع الفعلي لتطبيق متطلبات البنود (13،10،8) من المواصفة الدولية ISO 29993:2017 باستعمال قائمة الفحص، فضلاً عن المقابلات الشخصية مع مسؤولي المركز والعاملين فيه والمشاهدات الفعلية التي قام بها الباحث للتحقق من المعلومات المناسبة ، والاطلاع على الوثائق والسجلات المتعلقة بقسم التدريب لمعرفة الوسط الحسابي والمعدل الحقيقي لمدى تطبيق متطلبات البنود موضوع البحث وتحديد فجوة التطبيق لكل فقرات قائمة الفحص، إذ تقسم متطلبات المواصفة الى ثلاث بنود وهي كالاتي :

1. تصميم الخدمة التدريبية

من خلال الجدول (2) توضح نتائج قائمة الفحص مستوى التطبيق والتوثيق لمتطلبات البنود (8) إذ حقق المركز وسط حسابي قدره (0.95) من أصل (2) درجات، وبنسبة مطابقة (48%) مما يؤشر وجود نسبة عدم مطابقة وفجوة قدرها (52%) تعود الى :

نقاط القوة :

- ث. بالرغم من استخدام المركز لوسائل تقييم محددة لكنه لايراعي في توفر وسائل تقييم معينة لكل خدمة تدريبية حسب نوعها وطبيعة تنفيذها .
- ج. عند تصميم الخدمة التدريبية لايراعي المركز نسبة المدربين الى المتدربين .
- ح. بالرغم من قيام المركز باصدار شهادات لاتمام الدورة التدريبية ولكنه لايراعي عند تصميم الخدمة التدريبية نوع ومحتوى الشهادة المطلوب اصدارها .
- خ. لايشير المركز الى اي عناصر تعاقدية عند تصميم الخدمة التدريبية بالرغم من تعاونه مع جهات اخرى في تنفيذ الخدمات التدريبية .
- د. لا يحدد المركز عند تصميم الخدمة التدريبية الاجراءات المرجوة للمراقبة والتقييم .
- ذ. لا يوجد لدى المركز اجراءات تضمن ان تكون المواد التدريبية متناسقة مع المنهج المصمم ومع طرائق التدريب المختارة .
- ر. بالرغم من تقديم المركز للكثير من الدورات التدريبية لكنه لا يضمن ان تكون كافة الدورات التدريبية اصيلة وحديثة وتعكس التطبيق الحالي للموضوع الذي يتم تعلمه خارج الدورة .
- ز. لا يوجد لدى المركز اجراء لضمان ان الدورات التدريبية يتم اختيارها بالاخذ في الاعتبار الاحتياجات الاجتماعية والثقافية فضلاً عن خلفية المتدربين .
- أ. يعتمد المركز عند تصميم الخدمة التدريبية على نتائج تحليل الاحتياجات التدريبية .
- ب. يعمل المركز على الاخذ بنظر الاعتبار الاهداف المتفق عليها مع الاطراف المعنية عند تصميم الخدمة التدريبية.
- ت. يعتمد المركز اجراءات للتعامل مع كثافة الدورات التدريبية المقترحة ومدتها وانماط التدريب مثل (التدريب وجهاً لوجه ، التدريب المدمج ، التدريب المدعوم بتكنولوجيا المعلومات) .
- ث. يراعي المركز عند تصميم الخدمة التدريبية توافر الاساليب والموارد و تحديد المسؤوليات اللازمة لتحسين نقل التدريب .
- ج. يراعي المركز نتائج تقييمات اي خدمات تدريبية مماثلة سابقة يقدمها عند تصميم الخدمة التدريبية الحالية .

نقاط الضعف :

- أ. ليس لدى المركز اجراءات للتأكد من تطوير المنهج والمواد التدريبية ووسائل التقييم والتقييم عند تصميم الخدمة التدريبية .
- ب. لا يعتمد المركز عند تصميم وتطوير المناهج التدريبية على مدربين من ذوي الخبرة والكفاءة في تصميم وتطوير المناهج التدريبية .
- ت. لايراعي المركز النتائج المرجوة من التدريب عند تصميم الخدمة التدريبية .

الجدول (2) قائمة فحص متطلبات البند (8) تصميم الخدمة التدريبية

البند	متطلبات الموصفة	مطبق كلياً موثق كلياً 2	مطبق جزئياً موثق جزئياً 1	غير مطبق غير موثق 0
8	تصميم الخدمة التدريبية			
1-8	يقوم المركز بالتأكد من تطوير المنهج والمواد التدريبية ووسائل التقييم والتقييم .		√	
2-8	يعتمد المركز في تصميم وتطوير المناهج التدريبية على مدربين من ذوي الخبرة أو مُدربين في تصميم وتطوير المناهج التدريبية لخدمات التدريب .			√
3-8	يراعي المركز في تصميم الخدمة التدريبية ما يأتي : (أ) نتائج تحليل الاحتياجات . (ب) الأهداف المتفق عليها . (ج) الكثافة المقترحة للدورة ومدتها، وأنماط التدريب (مثل التدريب وجهاً لوجه، والتدريب المدمج، والتدريب المدعوم بتكنولوجيا المعلومات) . (د) نتائج التدريب المرجوة . (هـ) وسائل التقييم المرجوة . (و) نسبة المدربين إلى المتدربين . (ز) الأساليب والموارد والمسؤوليات لتحسين نقل التدريب، إن أمكن . (ح) نوع ومحتوى شهادة الإنجاز المراد إصدارها . (ط) أي عناصر تعاقدية ذات صلة . (ي) الإجراءات المقصود للمراقبة والتقييم .	√		
4-8	يضمن المركز أن تكون المواد التدريبية : (أ) بما يتماشى مع المنهج المصمم ومع طرائق التدريب المختارة . (ب) أصيلة وحديثة تعكس التطبيق الحالي للموضوع الذي يتم تعلمه خارج الدورة .		√	√

	√		(ج) يتم اختيارها مع الأخذ في الاعتبار الاحتياجات الاجتماعية والثقافية، فضلاً عن خلفية المتدربين .
5-8	√		يقوم المركز بالإفصاح عن المنهاج التدريبي ومصادر التدريب ووسائل التقييم للمتدربين أو الأطراف المعنية والمدربين .
6-8	√		يحدد المركز أدواره ومسؤولياته للمتدربين والأطراف المعنية فيما يتعلق بتقديم خدمة التدريب ومراقبة التدريب وتقييمه بوضوح .
7-8	√		يقوم المركز بمراجعة المناهج ومواد التدريب والتقييم سنوياً على الأقل.
8-8		√	عند تصميم الخدمة التدريبية يعمل المركز على مراعاة نتائج تقييمات أي خدمات تدريبية مماثلة سابقة يقدمها .
9-8	√		يضمن المركز ذكر أو الاعتراف بالمصادر وحقوق النسخ الخاصة بمصادر التدريب المستخدمة أو المطورة بواسطته .
0	1	2	الاوزان
6	9	5	التكرارات
19			النتيجة = مجموع (الاوزان x التكرارات)
0.95			الوسط الحسابي المرجح (المعدل) = النتيجة / مجموع التكرارات
%48			النسبة المئوية للمطابقة = الوسط الحسابي المرجح / أعلى وزن في المقياس
%52			حجم الفجوة = 1 - النسبة المئوية للمطابقة

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج العملي

خ. يضمن المركز ان تكون القاعات التدريبية مضاءة جيداً ونظيفة .

د. يحرص المركز على ان تكون القاعات التدريبية دافئة او مبردة اذا لزم الامر وجيدة التهوية .

ذ. يمتلك المركز قاعات تدريبية محمية ومعزولة عن تداخل الضوضاء .

ر. يضمن المركز ان تكون القاعات التدريبية مجهزة بالوسائل والادوات التدريبية اللازمة مثل (الصوت والفيديو واجهزة العرض ، معدات تكنولوجيا المعلومات ، اللوحات الورقية والبطاقات التدريبية ، النماذج و الالعاب) .

ز. لدى المركز اجراءات محددة في توفير مرافق ومعدات السلامة اللازمة وصيانتها ، تقليل المخاطر المحتملة في بيئة التدريب فضلاً عن اجراءات التعامل مع الطوارئ والقضايا المانية وان تكون واضحة ومفهومة للمدربين والمتدربين .

نقاط الضعف :

أ. ليس لدى المركز اجراء لاتخاذ الترتيبات اللازمة لضمان توافر المدربين المؤهلين في حال كان الاستبدال مطلوب وتوجيههم في اعداد وتقديم الخدمة التدريبية .

ب. ليس لدى المركز سياسة لابلاغ المدربين والمتدربين بالقواعد ذات الصلة المتعلقة بنسخ واستخدام المواد المطبوعة والرقمية .

2. تقديم الخدمة التدريبية

من خلال الجدول (3) توضح نتائج قائمة الفحص مستوى التطبيق والتوثيق لمتطلبات البند (10) اذ حقق المركز وسط حسابي قدره (1.7) من أصل (2) درجات، وبنسبة مطابقة (85%) مما يؤشر وجود نسبة عدم مطابقة وفجوة قدرها (15%) تعود الى :

نقاط القوة :

أ. يمتلك المركز مدربين مؤهلين وذوي خبرة في تقديم الخدمة التدريبية ومدربين على استخدام الاساليب والمواد اللازمة لانجاح الدورة التدريبية .

ب. يضمن المركز ان يكون الموظفون الاخرون المشاركون في تقديم الخدمة التدريبية يتمتعون بالكفاءة والمؤهلات المطلوبة لانجاز مهامهم .

ت. لدى المركز اجراءات لتكون المواد التدريبية متاحة للمتدربين بكمية كافية وارشادهم في توفير ما يحتاجونه من مراجع اخرى .

ث. يتأكد المركز من ان بيئة التدريب تساعد على التعلم من خلال توفير عدة متطلبات .

ج. يضمن المركز ان تكون بيئة التدريب مريحة ويتم الحفاظ عليها وتكون القاعات التدريبية كبيرة بما يكفي لاستيعاب المتدربين وكذلك المدربين .

ح. لدى المركز اجراءات في تحديد وضعية القاعات من خلال وضعها بطريقة تسهل التدريب التفاعلي مع مراعاة احتياجات المتدربين المعنيين .

الجدول (3) قائمة فحص متطلبات البند (10) تقديم الخدمة التدريبية

البند	متطلبات المواصفة	مطبق كلياً موثق كلياً 2	مطبق جزئياً موثق جزئياً 1	غير مطبق غير موثق 0
10	تقديم الخدمة التدريبية			
1-10	الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات التدريبية			
1-1-10	يملك المركز مدربين مؤهلين ومُدرِّبين على تقديم الخدمة التدريبية المعنية ومُدرِّبين على استخدام الأساليب والمواد .	√		
2-1-10	يضمن المركز أن يتمتع الموظفون الآخرون المشاركون في تقديم خدمة التدريب بالكفاءة والمؤهلات المطلوبة لإنجاز مهامهم .	√		
3-1-10	يعمل المركز على اتخاذ الترتيبات اللازمة لضمان توافر المدربين المؤهلين في حال كان الاستبدال مطلوب، وتوجيههم في إعداد وتقديم خدمة التدريب .			√
2-10	المواد التدريبية			
1-2-10	يضمن المركز أن تكون المواد التدريبية متاحة للمدربين بكمية كافية و إرشادهم أو تمويلهم في شراء ما يحتاجون إليه.	√		
2-2-10	يقوم المركز بإبلاغ المدربين والمتدربين بالقواعد ذات الصلة المتعلقة بنسخ واستخدام المواد المطبوعة والرقمية.			√
3-10	بيئة التدريب			
1-3-10	يتأكد مقدم خدمة التدريب ان الخدمة تساعد على التعلم وفي حال لم يملك السيطرة على بيئة التدريب فيجب تحديد الحد الأدنى من المتطلبات .	√		
2-3-10	يضمن المركز أن تكون بيئة التدريب مريحة وتتم الحفاظ عليها بشكل جيد، وتكون القاعات التدريبية أيضاً: (أ) كبيرة بما يكفي لاستيعاب عدد المتدربين المسجلين في المجموعات وكذلك المدربين . (ب) وضعها بطريقة تسهل التدريب التفاعلي، مع مراعاة احتياجات المتدربين المعنيين (ج) مضاءة جيداً ونظيفة . (د) دافئة أو مبردة، إذا لزم الأمر، وجيدة التهوية . (هـ) محمية أو معزولة عن تداخل الضوضاء . (و) مجهزة بالوسائل والأدوات التدريبية (مثل الصوت والفيديو وأجهزة العرض ومعدات تكنولوجيا المعلومات واللوحات الورقية والبطاقات التدريبية والنماذج والألعاب) ذات الصلة.	√		
3-3-10	يضمن المركز إنشاء مرافق ومعدات السلامة اللازمة وصيانتها، و تقليل المخاطر المحتملة في بيئة التدريب إلى أدنى حد ممكن وان تكون إجراءات التعامل مع حالات الطوارئ والقضايا الأمنية معروفة للمدربين والموظفين الآخرين والمتدربين .	√		
	الاوزان	2	1	0
	التكرارات	11	0	2
	النتيجة = مجموع (الاوزان x التكرارات)		22	
	الوسط الحسابي المرجح (المعدل) = النتيجة / مجموع التكرارات		1.7	
	النسبة المئوية للمطابقة = الوسط الحسابي المرجح / أعلى وزن في المقياس		85%	
	حجم الفجوة = 1 - النسبة المئوية للمطابقة		15%	

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج العملي حسابي قدره (0.81) من أصل (2) درجات، وبنسبة مطابقة (65%) مما يوشر وجود نسبة عدم مطابقة وفجوة قدرها (35%) تعود الى :

3. مراقبة وتقييم الخدمة التدريبية

من خلال الجدول (4) توضح نتائج قائمة الفحص مستوى التطبيق والتوثيق لمتطلبات البند (13) اذ حقق المركز وسط

نقاط القوة :

- يقوم المركز بإجراء مراقبة وتقييم منتظمين للعملية التدريبية للتأكد من فاعليتها .
- يضمن المركز مراعاة المجال الخاص بكل دورة تدريبية عند تصميم عمليات الرصد والتقييم .
- يعمل المركز على ان تشمل عمليات تقييم الخدمة التدريبية على تلبية احتياجات التدريب .
- لدى المركز اجراءات عند مراقبة وتقييم الخدمة التدريبية للتأكد من تقييم طرائق التدريب .
- يقوم المركز في مرحلة تقييم الخدمة التدريبية بالتأكد من كفاية المواد التدريبية والموارد الأخرى التي يحتاجها المتدربين .
- لدى المركز موظف مختص بتقديم الخدمات اللوجستية وتنظيم الدورة التدريبية من متابعة حضور المتدربين وتوفير مستلزمات الدورة التدريبية وحتى انتهاء الدورة .
- يضمن المركز ان تشمل اجراءات الرصد والتقييم المراقبة الدورية لعملية التدريب من قبل موظفين المركز للتأكد من جودة العملية التدريبية .
- يقوم المركز بتحليل مستوى رضا المتدربين وملاحظاتهم ومقترحاتهم من خلال استمارة استبيان توزع في نهاية الدورة التدريبية .
- يقوم المركز بتقييم وتحليل الالتحاق والحضور والانصراف للمتدربين من خلال استمارة الحضور التي توزع من قبل الشخص المسؤول عن الدورة التدريبية .

ر. يعمل المركز على ان تكون نتائج المراقبة والتقييم ضمن التحسينات والتغييرات المطلوبة في خدمة التدريب .

نقاط الضعف :

- لايقوم المركز عند تصميم عمليات الرصد والتقييم الخاصة بالعملية التدريبية بمراعاة التحقق من اهداف التدريب .
- لايراعي المركز توافر وسائل الرصد والتقييم بما في ذلك المعايير والادوات والجدول الزمني عند تصميم عمليات الرصد والتقييم .
- بالرغم من قيام المركز بتقييم ومراقبة العملية التدريبية لكنه لايقوم بمقارنة نتائج عمليات التقييم مع الاهداف التي تم وضعها ضمن تحليل الاحتياجات التدريبية .
- لايقوم المركز عند تصميم عمليات الرصد والتقييم بمراعاة الاطراف المعنية المشاركة في عملية الرصد والتقييم او المتأثرة بها .
- بالرغم من قيام المركز بتقييم ومراقبة تقديم الخدمات التدريبية ولكن لا يتم هذا الاجراء من قبل اشخاص مؤهلين ومُدرِّبين على عمليات الرصد والتقييم .
- ليس لدى المركز سياسة في عرض البيانات والتقارير الناتجة عن عمليات الرصد والتقييم وكذلك عدم عرضها على المدربين والاطراف المهتمة من مبدأ الوضوح والشفافية .
- ليس لدى المركز اجراءات للتعامل مع الشكاوى ضمن اطار زمني محدد ومتفق عليه لتقديم التعويضات او لتوضيح الاسباب .

الجدول (4) قائمة فحص البند (13) مراقبة وتقييم الخدمة التدريبية

البند	متطلبات المواصفة	مطبق كلياً موثق كلياً 2	مطبق جزئياً موثق جزئياً 1	غير مطبق غير موثق 0
13	مراقبة وتقييم الخدمة التدريبية			
1-13	يقوم المركز بإجراء مراقبة وتقييم منتظمين لتحديد ما إذا كانت خدمة التدريب تحقق أهدافها .	√		
2-13	يجب على المركز عند تصميم عمليات الرصد والتقييم ضمان ومراعاة الجوانب الآتية : (أ) المجال . (ب) الأهداف .	√		
	(ج) وسائل الرصد والتقييم، بما في ذلك الأساس المنطقي والمعايير والأدوات والجدول الزمني			√
	(د) الأطراف المعنية المشاركة في عملية الرصد والتقييم أو المتأثرة بها .			√
3-13	يعمل المركز على أن يشمل تقييم الخدمة (على سبيل المثال لا الحصر) ما يأتي : (أ) تلبية احتياجات التدريب (ب) طرائق التدريب (ج) كفاية المواد التدريبية والموارد الأخرى (د) الخدمات اللوجستية وتنظيم خدمة التدريب	√		
		√		
		√		
		√		

		√	يضمن المركز أن تشمل إجراءات الرصد والتقييم الآتي : (أ) المراقبة الدورية لعملية التدريب لأغراض ضمان الجودة	4-13
√			(ب) مراجعة نتائج التقييم وموائمة هذه النتائج مع الأهداف المتفق عليها لخدمة التدريب كما تم تطويرها في تحليل الاحتياجات. ولهذا الغرض، يجب أن يسمح بتقييم التعلم بتجميع ومقارنة وتحليل نتائج التقييم .	
		√	(ج) تحليل مستوى رضا المتدربين والجهات الممولة عن خدمة التدريب ، وكذلك ملاحظاتهم واقتراحاتهم لتحسين جودة خدمة التدريب .	
		√	(د) تحليل الالتحاق والحضور والانصراف .	
	√		يضمن المركز أن يتم إجراء مثل هذا الرصد والتقييم من قبل أشخاص مؤهلين .	5-13
	√		يضمن المركز ان تكون مجموعات البيانات والتقارير الناتجة عن الرصد والتقييم واضحة وشفافة ، ويجب أن تصف التقارير بوضوح النتائج والأسباب المنطقية في ضوء أهداف خدمة التدريب .	6-13
√			يقوم المركز بالتعامل مع أي شكاوى ومطالبات ضمن إطار زمني متفق عليه لتقديم التعويض أو التوضيح	7-13
		√	يعمل المركز على أن تراعى نتائج المراقبة والتقييم عند تنفيذ التحسينات والتغييرات في خدمة التدريب ، كما هو الحال في المناهج الدراسية وبرامج الدورات وطرانق التدريس والتطوير المهني.	8-13
0	1	2	الاوزان	
5	2	10	التكرارات	
	22		النتيجة = مجموع (الاوزان x التكرارات)	
	1.3		الوسط الحسابي المرجح (المعدل) = النتيجة / مجموع التكرارات	
	65%		النسبة المئوية للمطابقة = الوسط الحسابي المرجح / أعلى وزن في المقياس	
	35%		حجم الفجوة = 1 - النسبة المئوية للمطابقة	

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج العملي

بلغت الفجوة لمتطلب تقديم الخدمة التدريبية (15%) وهي الفجوة الأقل بين المتطلبات بسبب قيام المركز بتقديم الخدمة التدريبية بصورة صحيحة ومتابعة دورية اثناء تقديم الخدمات التدريبية .

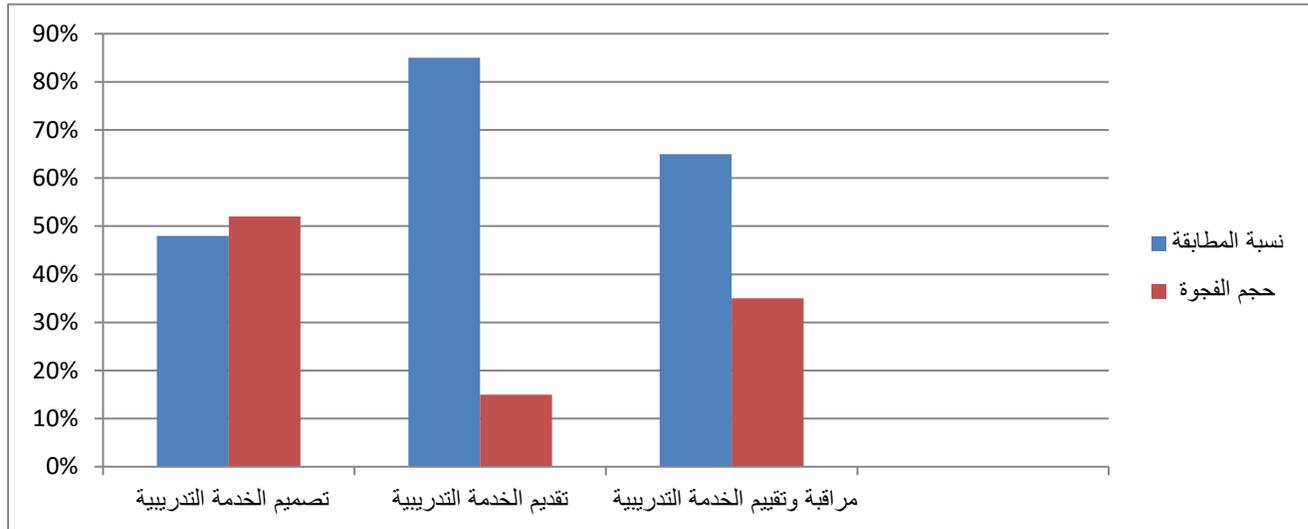
يتضح لنا من خلال الجدول (5) والشكل (1)، نتائج الفحص لمتطلبات البنود (8،10،13) من المواصفة ان حجم الفجوة الكلية بلغت (34%) وجاء متطلب تصميم الخدمة التدريبية اكبر متطلب من حيث الفجوة اذ بلغت فجوته (52%) بسبب عدم اهتمام المركز بمتطلبات تصميم العملية التدريبية ، بينما

الجدول (5) النتائج الكلية لمتطلبات بنود المواصفة (8،10،13)

ت	النتائج الكلية لمتطلبات بنود المواصفة		درجات التقييم للتطبيق والتوثيق الفعلي	
	رقم البند	اسم المتطلب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للمطابقة
1	8	تصميم الخدمة التدريبية	0.95	48%
2	10	تقديم الخدمة التدريبية	1.7	85%
3	13	مراقبة وتقييم الخدمة التدريبية	1.3	65%
		أجمالي نسبة المطابقة وحجم الفجوة	1.3	66%

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج العملي

كما يمكن تمثيل النتائج باستعمال المخطط البياني كما موضح في الشكل (1)



الشكل (1) اجمالي نسبة المطابقة وحجم الفجوات لمتطلبات بنود المواصفة (13،10،8) من المواصفة الدولية ISO 29993:2017 في مركز التدريب والتطوير

3. ينبغي على المركز القيام باتخاذ اجراءات ملائمة للحفاظ على بيئة التدريب وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ الدورات التدريبية .
4. ينبغي على المركز اعطاء اهمية لموضوع التوثيق من خلال توجيه الاقسام بتوثيق كافة العمليات التي يقومون بها وفق اجراءات او تعليمات عمل او سجلات لاثبات التطبيق .
5. تدريب كادر ومدربين المركز على كيفية تصميم وتطوير البرامج التدريبية من خلال التعاون مع الجهات الرصينة في مجال التدريب .

توافر البيانات:

تم تضمين البيانات المستخدمة لدعم نتائج هذه الدراسة في المقالة.

تضارب المصالح:

يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

موارد التمويل:

لم يتم تلقي اي دعم مالي.

شكر وتقدير:

لا احد .

References:

1. Abdurahman, S., Seyoum, B., Oljira, L., & Weldegebreal, F. (2015). Factors affecting acceptance of provider-initiated HIV testing

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

1. وجود فجوة كلية بلغت (34%) بين الواقع الفعلي في مركز التدريب والتطوير ومتطلبات مقدمي خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي وفق متطلبات البنود (8،10،13) من المواصفة ISO 29993:2017 .
2. هناك ضعف لدى ادارة المركز والكوادر بتطبيق ومعرفة متطلبات خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي على وفق المواصفة ISO 29993:2017 .
3. هناك ضعف لدى المركز بعمليات التوثيق على الرغم من انه مطبق لاكثر المتطلبات لكن لا يوجد عمليات توثيق تثبت تطبيق تلك المتطلبات .
4. يمتلك المركز بيئة تدريب مناسبة جدا اذ ان بناية المركز معزولة ولا يوجد فيها مراجعين والقاعات التدريبية مجهزة بادوات العرض والمستلزمات الضرورية لتنفيذ البرامج التدريبية .
5. لا يعتمد المركز في تصميم وتطوير المناهج التدريبية على مدربين من ذوي الخبرة أو مُدربين في تصميم وتطوير المناهج التدريبية لخدمات التدريب .

ثانياً: التوصيات:

1. ينبغي على المركز تطبيق متطلبات مقدمي خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي على وفق المواصفة ISO 29993:2017 لضمان تقديم الخدمات التدريبية بجودة عالية .
2. تنفيذ دورات وورش تدريبية لادارة وكادر المركز في مجال المواصفة ISO 29993:2107 متطلبات مقدمي خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي لتمكينهم من تطبيق المواصفة .

- (ISO 45001: 2018) in a number of formations of the Ministry of Construction and Housing/comparative research. *Journal of Techniques*, 4(4). <https://doi.org/10.51173/jt.v4i4.916>
11. Heene, J., & Jodkowska, L. (2014). 80 New ISO 29990: 2010 as Value Added to Non-Formal Education Organization in the Future.
 12. Jeni, F. A., & Al-Amin, M. (2021). The impact of training and development on employee performance and productivity: An Empirical Study on Private Bank of Noakhali Region in Bangladesh. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 9(2), 1-18.
 13. Jumaa, R. K., & Khaleel, A. S. (2022). Evaluation of the Application The Sixth Requirement of Integrated Project Management
 14. Lussier, R. N., & Hendon, J. R. (2017). *Human resource management: Functions, applications, and skill development*. Sage publications.
 15. Madhavan, M., & Gopakumar, G. (2022). DBNLDA: Deep Belief Network based representation learning for lncRNA-disease association prediction. *Applied Intelligence*, 52(5), 5342-5352.
 16. Md, V., Misra, S., Ma, G., Mohanty, R., Georganas, E., Heinecke, A., ... & Avancha, S. (2021, November). Distgnn: Scalable distributed training for large-scale graph neural networks. In *Proceedings of the International Conference for High Performance Computing, Networking, Storage and Analysis* (pp. 1-14).
 17. Morley, D., Morgan, G., McKenna, J., & Nicholls, A. R. (2014). Developmental contexts and features of elite academy football players: Coach and player perspectives. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 9(1), 217-232.
 18. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2020). *Fundamentals of human resource management*. McGraw-Hill.
 - and counseling services among outpatient clients in selected health facilities in Harar Town, Eastern Ethiopia. *HIV/AIDS-Research and Palliative Care*, 157-165.
 2. Aljarallah, N. A., & Dutta, A. K. (2022). "Developing a Quality Automation Framework to Assess Specifications for Academic Accreditation in Saudi Arabian Universities" , *Journal of TEM* , Vol. (11) , Issue (2), PP. (659- 667).
 3. Al-Mughairi, A. M. (2018). *The evaluation of training and development of employees: The case of a national oil and gas industry* (Doctoral dissertation, Brunel University London).
 4. Azmi, A. N., Kamin, Y., Noordin, M. K., & Nasira, A. N. M. (2019). Effects of industrial training programmes on competencies of engineering graduates: A preliminary study. *Jurnal Kemanusiaan*.
 5. DAKHOUL, Z. M. (2018). The determinants of employee performance in Jordanian organizations. *Journal of Economics Finance and Accounting*, 5(1), 137-143.
 6. DeCenzo, D. A., Robbins, S. P., & Verhulst, S. L. (2016). *Fundamentals of human resource management*. John Wiley & Sons.
 7. Elfiana, N., Adawiyah, R., & Robbani, H. (2023). Iso Quality Management System Implementation 29993: 2017 concerning Facilitator Clauses in the Program Trade Export Training LPK Global Talent Education Incubator. *JUDICIOUS*, 4(1), 67-82.
 8. Elsayy, O., & Radwan, H. (2022). Assessing the effectiveness of training and how it affects employee engagement in hotels: The mediating role of person-job fit. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 6(2/2).
 9. Engetou, E. (2017). *The impact of training and development on organizational performance*.
 10. Fadel, A. A., & Karim, A. A. W. A. (2022). Evaluation of the possibility of applying the Clauses of the specification

- digital economy". In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, Vol.(986), No.(1), pp.(5-9).
22. Testa, M., Rossetini, G., Barbiani, D., & Miciak, M. (2023). Management of contextual factors. Placebo Effects Through the Lens of Translational Research, 275.
23. Tohet, M., & Eko, D. (2020)." Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Pesantren Melalui Iso 21001: 2018. managere: Indonesian" Journal of Educational Management, Vol. (2), No. (2), pp. (157-170)
19. Pantović, V., & Milovanović, D. (2020). The role of international standards in education. In 8th International Scientific Conference Technics and Informatics in Education.
20. Practices According to ISO 21502: 2020 A Case Study in the Engineering Construction Department. Journal of Techniques, 4(4).
<https://doi.org/10.51173/jt.v4i4.515>
21. Sherstobitova, A. A., & Iskoskov, M. O. (2020,) "The role of quality management systems for educational institutions in the