JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015

دورة إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري التدريب ومسؤولي الجودة الذين يجب أن يثبتوا أن كل مرحلة من دورة التدريب مخططة ومضبوطة ومحسنة، ويعد فيها كل مشارك خطة ضبط جودة التدريب لوظيفة التعلم في مؤسسته. يتوقع المدققون والعملاء الداخليون اليوم أن يخضع التعلم للانضباط نفسه الذي تخضع له أي عملية مدارة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 لهؤلاء الممارسين.

لماذا تهم إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 الآن

تشكل فئتان هذا الموضوع. تزداد عينات فرق الجودة والتدقيق من وظيفة التعلم، وتطلب دليلا على أن احتياجات الكفاءة حددت، وأن الدورات صممت بناء عليها، وأن النتائج روجعت. ويقارن العملاء الداخليون والموظفون تجارب تدريبية غير متسقة بين المواقع والموردين، فتضعف ثقتهم حين تتفاوت المعايير. الوظيفة التي تضبط كل مرحلة من دورة التدريب تستطيع تفسير التباين وعلاجه من مصدره، أما التي تعامل التدريب كتقويم فعاليات فتعجز عن بيان سبب اختلاف النواتج. تستند الدورة إلى المواصفة الدولية ISO 10015 لإرشادات إدارة الكفاءة وتطوير الأفراد، وحلقة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح Plan-Do-Check-Act PDCA، ونموذج Kirkpatrick للتقييم بمستوياته الأربعة.

المستفيدون من إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015

- من يملكون إجراء التدريب وسجلاته
- من يدققون وظيفة التعلم أو يقيمونها ذاتيا
- من يعتمدون تصاميم الدورات وعروض الموردين
- من يراقبون اتساق التنفيذ عبر المواقع والمدربين
- من يرفعون تقارير أداء التدريب إلى لجان الجودة

تستفيد إدارة التدريب أكثر حين يحضر مديرها ومسؤول الجودة الذي يدققها معا، لأن نقاط الضبط وتوقعات الأدلة يمكن عندئذ الاتفاق عليها في خطة واحدة.

قدرات إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015

يغادر المشاركون قادرين على رسم دورة التدريب كعملية مضبوطة ووضع معايير جودة في كل مرحلة واستخدام النتائج لقيادة التحسين.

- تطبيق إرشادات ISO 10015 لتحديد احتياجات الكفاءة وتوثيق أساسها — مدققو الجودة
- تحديد معايير مراجعة التصميم وبوابات الاعتماد للدورات الجديدة — مالكو الدورات
- بناء ضوابط التنفيذ لتأهيل المدرب وإصدار المواد وجاهزية القاعة — مديرو المواقع
- تقييم أدلة التقييم مقابل الأهداف المعلنة — لجان الجودة
- تصميم الإجراءات التصحيحية والوقائية من نتائج التدقيق وشكاوى المتعلمين — مديرو التدريب
- حساب مجموعة محدودة من مؤشرات جودة التدريب وتتبع اتجاهها — الإدارة العليا

مصطلحات إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 الأساسية

- ISO 10015 — إرشادات دولية لإدارة الكفاءة وتطوير الأفراد، تطبق هنا لتخطيط التدريب وتنفيذه وتحسينه.
- احتياج الكفاءة — فجوة موثقة بين الكفاءة التي يتطلبها الدور وما يظهره الأشخاص حاليا.
- مراجعة التصميم — فحص مخطط يتحقق من أن تصميم الدورة يفي بأهدافه وحاجات جمهوره ومعايير الجودة قبل إطلاقها.
- نقطة الضبط — مرحلة في دورة التدريب يجرى فيها فحص محدد ويحفظ سجل به.
- عدم المطابقة — الإخفاق في تلبية متطلب معلن، مثل مدرب غير مؤهل أو وحدة تدريبية قديمة.
- الإجراء التصحيحي — إجراء يزيل سبب عدم المطابقة حتى لا تتكرر.

إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 يوما بيوم

اليوم 1: التدريب بوصفه عملية مدارة

- بنية ISO 10015 ومقصدها — نطاق إرشادات إدارة الكفاءة
- خريطة عمليات دورة التدريب — المدخلات والمخرجات والمالكون
- حلقة PDCA في التعلم — التخطيط للضبط
- الأطراف المعنية وتوقعاتها — تعريف جودة التدريب
- فحص فجوة الوضع الحالي مقابل الإرشادات — أولويات التحسين

اليوم 2: تحديد الاحتياجات وتصميم الدورات

- سجلات تحديد احتياجات الكفاءة — مبرر قابل للتتبع
- نماذج مواصفات التدريب — الأهداف والجمهور والأساليب
- مراجعة التصميم وبوابات الاعتماد — قرارات الإطلاق
- معايير تقييم دورات الموردين والدورات الجاهزة — الشراء أو البناء
- ضبط الوثائق وإصدارات المواد — محتوى متسق

اليوم 3: ضبط التنفيذ

- سجلات تأهيل المدربين ومعايرتهم — تعليم متسق
- قوائم الجاهزية قبل الدورة — القاعة والمعدات وتعليمات الالتحاق
- ملاحظة التنفيذ مقابل خطط الجلسات — فحوص الأمانة للتصميم
- ملاحظات المتعلمين ومعالجة الشكاوى — إشارات إنذار مبكر
- سجلات الحضور والتقييم — أدلة للمدققين

اليوم 4: التقييم والتحسين

- مستويات Kirkpatrick المرتبطة بالأهداف المعلنة — تقييم النواتج
- مؤشرات جودة التدريب ومخططات الاتجاه — مراقبة الأداء
- التدقيق الداخلي لوظيفة التدريب — العينات والنتائج
- تسجيل عدم المطابقة وسببها الجذري — تخطيط الإجراءات التصحيحية
- مدخلات مراجعة الإدارة للتدريب — الموارد والأولويات

اليوم 5: ممارسة خطة ضبط جودة التدريب

- خريطة عمليات دورة التدريب لدى المشارك — تطبيق أساليب اليوم 1
- نقاط ضبط التصميم والتنفيذ — تطبيق فحوص اليومين 2 و3
- مجموعة المؤشرات وجدول التدقيق — تطبيق أدوات اليوم 4
- محاكاة تدقيق بين الأقران — اختبار جاهزية الأدلة
- خطة ضبط جودة التدريب — خريطة العمليات ونقاط الضبط والمؤشرات والإجراءات

تطبيق إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 بعد الدورة

- إدخال بوابة مراجعة تصميم بمعايير اعتماد مكتوبة للدورة الجديدة التالية قبل إطلاقها.
- تنفيذ عينة تدقيق داخلي لخمس دورات حديثة مقابل نقاط الضبط وتسجيل أي حالات عدم مطابقة.

أسئلة حول إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015

ما إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة ضبط كل مرحلة من دورة التدريب باستخدام إرشادات ISO 10015. وتهم الآن لأن المدققين والعملاء الداخليين يتوقعون تدريبا متسقا موثقا بدل تقويم من الفعاليات المنفصلة.

من أكثر الأدوار استفادة من إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015؟

يستفيد أكثر مديرو التدريب ومسؤولو الجودة. ويستفيد أيضا من يعتمدون تصاميم الدورات أو يدققون وظيفة التعلم أو يراقبون التنفيذ عبر المواقع والموردين من نقاط ضبط موحدة.

كيف تختلف إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 عن دورة عامة في إدارة الجودة؟

تغطي دورة إدارة الجودة العامة أنظمة المؤسسة كلها على مدى أطول. أما إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015 فتركز على دورة التدريب وحدها، من احتياجات الكفاءة إلى التصميم والتنفيذ والتقييم.

ماذا تعود به من إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015؟

تعود بخطة ضبط جودة التدريب لوظيفتك تضم خريطة عمليات ونقاط ضبط ومؤشرات جودة وجدول تدقيق وسجل إجراءات.

إدارة جودة التدريب وفق ISO 10015: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة ضبط جودة التدريب أولا نقاط الضبط التي تدخل قبل التدقيق التالي. يملكها مديرو التدريب، ويستخدمها مسؤولو الجودة لأخذ عينات الأدلة. وبعد أول دورة تدقيق تستحق المؤشرات المراجعة، لأن ما يدل على الجودة في أكاديمية سلامة لشركة مرافق يختلف عن مركز تهيئة لسلسلة متاجر.