



الجمعية العمومية – الدورة الثامنة والثلاثون اللجنة الفنية

البند ٣٨ من جدول الأعمال: المسائل الأخرى المعروضة على نظر اللجنة الفنية

اقترح بتنفيذ نظام فعال لقياس أثر التدريب المقدم باستخدام
منهجية برنامج التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) واستقاء الآراء بخصوصه

(ورقة مقدمة من الجمهورية الدومينيكية)

الملخص التنفيذي

اكتسبت الأكاديمية العليا لعلوم الطيران في الجمهورية الدومينيكية (ASCA) خبرة مكثفة في تقديم برامج التدريب باستخدام منهجية التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) وأثبتت فعاليتها. ولكن بغية استعراض محتويات التدريب وموارده وتحديثها، وبما أن جميع الإجراءات ينبغي قياسها في نظام قائم على الأداء، ثمة حاجة إلى استقاء الآراء لمعرفة كيف يطبق المشاركون المهارات المكتسبة. وتقتصر هذه الورقة آلية لتجميع هذه المعلومات القيمة وتوفيرها إلى مصممي برامج التدريب والدول الأخرى، وذلك بهدف الاستخدام الأمثل للدورات وموارد المنظمات.

الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة إلى القيام بما يلي:

- أ) أن تناقش المعلومات الواردة في هذه الورقة؛
- ب) أن تدعم إدراج برنامج التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) في نظام لقياس أثره على التدريب، على الصعيد الوظيفي وعلى مستوى المنظمات؛
- ج) وأن تدعم استحداث تقارير لأثر التدريب كجزء من مسؤولية الدول عند تنفيذها للبرامج القياسية للتدريب (STPs)؛
- د) وأن تنظر في تطبيق هذه الجوانب التحسينية للدورات التقليدية التي تُصممها مراكز التدريب.

الأهداف الاستراتيجية	ترتبط ورقة العمل هذه بهدف الاستراتيجي – السلامة
الآثار المالية:	غير محددة
المراجع:	Doc 9941, Training Development Guide – Competency-based Training Methodology DDC TRAINAIR ASCA

¹ النسخة الإسبانية مقدمة من الجمهورية الدومينيكية

١ - المقدمة

١-١ يُشكل التدريب عنصراً هاماً في كل النظم. فهو أداة لتحسين امكانيات الأفراد مما يعود بالفائدة على المنظمة، وذلك عن طريق صقل مهارات الموظفين وتعزيز قدراتهم على حل المشاكل المعقدة، واتخاذ القرارات الصائبة، لما فيه صالح المنظمة وزبائنها وأصحابها، إلى جانب المنتفعين الآخرين.

٢-١ ولا يتمثل الهدف في نهاية المطاف في التدريب بحد ذاته، ولكن في التحقق من استحداث تغييرات إيجابية في مجالات العمل. ويُمكن تحديد هذه التغييرات من خلال تحسين تنفيذ النشاطات ونوعية المنتجات وتعزيز التزام الموظفين، الخ. لذلك، من الأهمية بمكان قياس أثر التدريب وتوثيقه، إذ أن ذلك ما يشكل التقييم النهائي لتحقيق الأهداف في كل المنظمات التي تستثمر في اكتساب الموظفين للمهارات وتحديثها.

٣-١ ومن الضروري قياس أثر التدريب على مستويات متعددة للمنظمات، وذلك سعياً لتعزيز كفاءة التدريب، وإدخال الوقت والموارد المالية والفنية، فضلاً عن تحسين المستوى المهني للموظفين. وتُتاح أدوات عديدة للقياس منها ما يلي: قياس الأداء بعد التدريب، أو انشاء مؤشرات لقياس مدى تحقيق نتائج التدريب المتوخاة، أو التماس رضا الزبائن، أو تحسين المنتجات المتاحة، الخ.

٤-١ ويسمح برنامج الايكاو للتدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) بقياس أثر التدريب. ولكن قلماً قدمت الدول وثائق عن النتائج القياسية بعد التدريب.

٥-١ وتتوقع كل سلطة من سلطات الطيران المدني، وكل رب للأعمال في قطاع الصناعة، أن يؤدي التدريب إلى نتائج فعالة. ولكن من الصعب ضمان هذه الفعالية إن تعذر قياس التدريب وتقييمه. والاتجاه الحالي لاعتماد نظم قائمة على الأداء يُفرضي بالمنظمات إلى مراعاة جميع البارامترات التي يُمكن أن تُساعد على ضمان السلامة التشغيلية والاستخدام الأمثل للموارد.

٢ - المعلومات الأساسية

١-٢ وتضطلع الايكاو بدور هام في ضمان استفادة جميع العاملين في أسرة الطيران المدني من التدريب القياسي، كما في ضمان توافر المتخصصين الماهرين اللازمين لتحقيق النمو الآمن والمستدام للنقل الجوي . وتضطلع برامج مثل برنامج التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) بدور حيوي في هذا المجال.

٢-٢ ومع التطبيق العالمي لبرنامج التدريب (TRAINAIR) والتحسينات التي أُدخلت لاحقاً على برنامج التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS)، قد أثرت منظمة الطيران المدني ايجابياً على تعلم الجيل الجديد من الممتهين في مجال الطيران.

٣-٢ وتعتمد منهجية برنامج التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) على تطوير الدورات بعد تحليل الوظائف، مع تحديد ما يلزم من معارف ومهارات وسلوكيات للأداء الجيد عند مزاوله العمل، مما يُتيح اعتماد نظام قابل لقياس أثر التدريب.

٤-٢ ويشتمل تقييم أثر برنامج التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) على خطة تقييم تُقدم في مرحلة الإعداد. أما الخطوات التالية فهي متروكة للإدارة.

٢-٥ منذ عام ٢٠٠٩، راحت الأكاديمية العليا لعلوم الطيران تُعد وتُنفذ الدورات باستخدام منهجية التدريب (TRAINAIR)، وانتقلت منذ عام ٢٠١١ إلى استعمال منهجية التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS). وعلى أساس الخبرات المكتسبة، نعتبر أنه من الأهمية بمكان قيام مراكز التدريب وإدارة المنظمات بمراعاة أثر التدريب فنتجاوز حدود قاعات التدريب، وتعتمد على التقارير لتوفير الإسهامات عند التخطيط .

٣ - المناقشة

٣-١ إن تدريب الموظفين ينطوي على تكاليف عديدة مثل تكلفة الموارد اللازمة لإعداد الدورات التدريبية، وتنظيمها وتكاليف السفر والمأوى للمشاركين، والتكلفة الناتجة عن غياب الموظفين عن أماكن عملهم الاعتيادية في أثناء التدريب.

٣-٢ ولتبرير هذه التكاليف، ينبغي للمديرين أن يتأكدوا من أن التدريب المُقدم، أو الدورات التي يُشارك فيها موظفهم، سيؤثر تأثيراً ملحوظاً على أدائهم. ولابد أن يعرفوا أن موظفيهم لم يكتفوا باكتساب معارف ومهارات وسلوكيات جديدة في أثناء التدريب، بل أنهم سيتمكنون من تطبيق هذه المكتسبات عند مزاولتهم أعمالهم.

٣-٣ ويتطلب تنفيذ وتحديث نُظم إدارة السلامة في الهيئات المتعددة لقطاع صناعة الطيران عدداً كافياً من العاملين المدربين تدريباً جيداً، والذين يحترمون الإجراءات والتنظيمات المرعية. ولهذا السبب، لابد أن يكون اتقان المهارات التي تعلموها في أثناء التدريب من العناصر القابلة للقياس والتحقق لجهة أثره على المنظمات.

٣-٤ وينبغي تعزيز أدوات القياس لكي تشمل البيانات المُجمعة لتغطي المجالات التالية:

(أ) سلوك أو تصرف المتدرب أي "استخدام" أو "نقل" أو "دمج" هذه المواد التي تم تعلمها في أثناء الدورة التدريبية.

(ب) "النتائج"، أي الفرق الظاهر في الأداء عند العودة إلى مزاولتهم العمل.

٣-٥ وتُشكل عملية المسح الاستقصائية، التي يقوم بها المشاركون بأنفسهم ومديروهم، أداة قياس للتأكد من نقل المعارف والمهارات والسلوكيات في أثناء الدورة التدريبية وتطبيقها عند مزاولتهم العمل. من المفيد التحقق من الوثائق ذات الصلة للتأكد من أداء المتدرب، مثلاً عن طريق تقارير استعراض الأداء، وتقارير التحقق العشوائية، وتقارير بشأن وقائع تحصل في محطات العمل.

٣-٦ ويمكن قياس أثر التدريب على المنظمة من خلال تحليل المقاييس العملية، كتقليص معدّل الخطأ وزيادة مستوى الرضا.

٣-٧ ويتضمن استحداث نظام لمراقبة الجودة في أي من المنظمات مؤشرات إدارية تُظهر أداء كل عملية تشغيلية وكل نشاط مهني يغطي جميع الموظفين، مما يُشكل مصدراً ممتازاً للبيانات الإحصائية للقياس الدقيق لأثر التدريب الذي تُقدمه المراكز. وقد يُثبت مثل هذا النظام نمو المنظمات كنتيجة لعملية التدريب.

٤ - الإجراء الموصى به

٤- ١ يُرجى من الجمعية العمومية أن تقوم بما يلي :

أ) أن تدعم ادراج في منهجية برنامج التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) عمليات قياس أثر الدورات التدريبية بعد تنفيذها على صعيد المستوى الوظيفي وعلى صعيد المنظمات المعنية.

ب) أن تدعم اقتراح باعتماد منهجية التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) للإلتزام بتقديم بيانات إحصائية بشأن أثر البرامج القياسية التدريبية المُقدمة لكي تُدرج في المكتبة الافتراضية التابعة لبرنامج التدريب المتقدم (TRAINAIR PLUS) والتي يمكن أن يضطلع عليها أي مشارك في البرنامج للحصول على تفاصيل بشأن أثر التدريب.

ج) وأن تنظر في تطبيق هذه التحسينات على الدورات التقليدية التي تُعدها مراكز التدريب بهدف تحقيق الاسهام الايجابي في بلوغ أهداف السلامة.

- انتهى -