

دليل إعتاماد الحقيبة التدريبية

تقديم

أطلقت إستراتيجية وزارة التجارة والصناعة بهدف تعزيز التنمية الصناعية والتجارة الخارجية لمصر حتى عام ٢٠٢٠، لتتواءم وتتكامل مع كافة التوجهات العالمية والإقليمية والمحلية. وتضمنت الاستراتيجية خمسة محاور للنهوض بالصناعة المصرية. يستهدف المحور الرابع منها استراتيجية تطوير التعليم والتدريب الفني والمهني. هذا المحور عنصر هام من العناصر المؤثرة في الإنتاج بشكل جوهري، حيث يمثل كل من توافر وكفاءة إنتاجية وإستدامة العمالة الماهرة تحديات هامة في القطاع الإنتاجي سواء السلي أو الخدمي. والهدف الأساسي للمحور الرابع "توفير عمالة ماهرة مدربة طبقاً لاحتياجات سوق العمل". ولتنفيذ هذه الإستراتيجية تم وضعها في صورة برامج و مشروعات محددة وهيكل مساءلة واضح ونتائج منطقية يحكمها مؤشرات أداء محددة وأفراد قادرة على تنفيذها. من البرامج والمشروعات التنفيذية لمحور "تطوير التعليم والتدريب الفني والمهني" مشروع تحسين جودة المنشآت التعليمية والتدريبية، فالتدريب وسيلة علمية وعملية تهدف إلى رفع كفاءة العنصر البشري من خلال صقل قدراته وتنمية مهاراته وتغيير اتجاهاته وتزويده بالمعلومات لضمان تحقيق التوازن الحقيقي المنشود بين الأهداف التدريبية من ناحية والنتائج التدريبية المحققة من ناحية أخرى.

إن إصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة وإعتماد المقررات التدريبية في مجالات الجودة و البيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية والمحلية أحد المهام الملغاة على عاتق المعهد.

إن العملية التدريبية المخططة والممنهجة يمكن أن تصنع إسهامات مهمة لمساعدة المنشأة على تحسين وتحقيق أهدافها للجودة، لذا فإن الاستثمار في التدريب يكون مخاطرة عالية بدون تأكيد الجودة ووجود نظام لإدارة جودة العملية التدريبية. ويتطلب ذلك ضرورة اعتماد العناصر الحاكمة في إدارة جودة العملية التدريبية من مراكز التدريب، والحقائب التدريبية، والمدرسين طبقاً للمواصفات الدولية.

وللحقائب التدريبية العديد من المميزات منها دليل إرشادي يستند إليه المدرب في تنفيذ الجلسات التدريبية يساعد على توضيح كل من دور المدرب ودور المتدرب. وتعتبر الحقيبة التدريبية بمثابة خطة واضحة المعالم والأهداف تعد مسبقاً من قبل المدرب و دليلاً ومرجعاً للمدرب والمتدرب وكل من له علاقة بالبرنامج التدريبي و تحقق فوائد جمة في تنظيم العملية التدريبية من حيث ترشيد استثمار الوقت، وتقرر المحتوى التدريبي والتنفيذ بأساليب مناسبة ومنظمة، كما أنها تسهل عملية تقييم البرنامج التدريبي. وقد صمم هذا الدليل الإرشادي "دليل اعتماد الحقائب التدريبية" لتوثيق عملية اعتماد الحقائب التدريبية، حيث سيتم شرح المعايير الرئيسية والفرعية وكيفية التعامل معها، والتحقق من الصفات الجيدة و الخصائص و المميزات الواجب توافرها بالحقيبة التدريبية والتي تشكل في مجموعها نظاماً متكاملماً جعل منها وسيطاً فعالاً في التدريب. هذا الدليل واحد من ثلاثة أدلة لإعتماد العناصر الحاكمة في إدارة جودة العملية التدريبية.

وفقنا الله إلى ما فيه كل خير والحمد لله رب العالمين...

د. محمد عبد المطلب عثمان

رئيس مجلس الإدارة

أكتوبر ٢٠١٨

المحتويات

٥	مقدمة الدليل.....
٩	الفصل الأول
٩	التعريف بالمعهد القومي للجودة.....
٩	١: المعهد القومي للجودة
٩	١/١ : نشأة المعهد.....
٩	٢/١ : مهام المعهد القومي للجودة.....
١١	٣/١ : الرؤية و المهمة و الأهداف.....
١٢	٤/١ : الخدمات التي يقدمها المعهد.....
١٢	١/٤/١ : مجال التدريب والتعليم.....
١٢	٢/٤/١ : مجال الدعم الفني.....
١٣	٣/٤/١ : مجال التأهيل و الإستشارات.....
١٤	٤/٤/١ : اللجان الفنية بالمعهد.....
١٦	الفصل الثاني.....
١٦	معايير اعتماد الحقيبة التدريبية
١٦	أولاً: شرح المعايير الأساسية والفرعية
١٦	١: الإطار العام للبرنامج.....
١٧	٢: المحتوى العلمي
١٨	٣: الأدلة الإرشادية.....
١٩	٤: الإخراج والتصميم.....
١٩	٥: الاختبارات.....
١٩	٦: التقييم.....
٢٠	ثانياً: الوزن النسبي لتقييم معايير اعتماد الحقيبة التدريبية.....
٢١	جدول رقم (١): المعايير الرئيسية والفرعية لاعتماد الحقيبة التدريبية.....
٢٢	ثالثاً: الجانب الإجرائي عند طلب اعتماد الحقيبة التدريبية.....
٢٣	خريطة التدفق (شكل رقم ١) الخطوات الرئيسية لإعتماد الحقائق التدريبية.....
٢٤	رابعاً: القواعد العامة للجهات/الأفراد المستخدمة للحقيبة التدريبية المعتمدة.....
٢٤	١: التزامات الجهات/الأفراد المستخدمة للحقيبة التدريبية المعتمدة.....
٢٤	٢: مدة صلاحية الاعتماد
٢٤	٣: الشكوى ضد مستخدم الحقيبة.....

٢٤	٤: حالات سحب وتعليق الإعتقاد
٢٥	٥: الشكاوى والتظلمات
٢٥	٦: الإعلان عن الإعتقاد
٢٥	خامسا: الملاحق والمرفقات
٢٥	سادسا: المراجع

مقدمة الدليل

تسعى منظمات الأعمال إلى اكتساب ميزة تنافسية مستمرة وتدعيمها وتطويرها، و يشترط أن تبنى على أساس قدرات وإمكانيات متميزة ومتفوقة وفريدة يصعب على المنافسين تقليدها. ويعتبر المورد البشري ذو الكفاءات والمهارات الفكرية والذهنية العالية القادرة على الابتكار والإبداع أهم دعامة لذلك. ولهذا أصبح تركيز منظمات الأعمال على هذا النوع من الموارد وتدعيمه بمختلف الوسائل اللازمة لتدعيم ورفع تلك القدرات والمهارات المنتجة للمعرفة باستمرار، حيث يجب العمل على خلق هذه القدرات وتنميتها من خلال اعتماد مجموعة من الوسائل والأدوات الكفيلة بتحقيق ذلك. ويعتبر التدريب أهم وسيلة لتحقيق ذلك، كونه يهتم بتقديم المعارف والخبرات اللازمة للأفراد بحسب ما تقتضيه متطلبات العمل وتقنياته، ومسايرته للتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية المتعلقة بأداء العمل، وهذا من أجل الحصول على كفاءات وقدرات بشرية قادرة على الابتكار والإبداع مشكلة بذلك قدرات تنافسية للمنظمة تمكنها من الحصول على ميزة تنافسية تتفوق بها على منافسيها، وبالتالي التمكن من مواجهة تحديات المنافسة ولو كانت عالمية.

ويعرف التدريب بأنه " عملية إكساب المعارف والمهارات والاتجاهات لمجموعة من الأفراد بقصد رفع الكفاءة المهنية للحصول على أقصى إنتاجية ممكنة". وأن التدريب العملي " هو تطبيق للمعارف والمهارات عمليا والحصول على نتائج متفاوتة يمكن إتقانها عن طريق نظرية المحاولة والخطأ بشرط الممارسة".
ومما سبق يمكن القول بأن التدريب هو عملية منظمة مخططة مستمرة محورها الأفراد والجماعات تهدف إلى إحداث تغيرات سلوكية، فنية، ذهنية، نفسية وذلك لمقابلة احتياجات في المعارف والمهارات والاتجاهات لتحسين أداء الأفراد ورفع كفاءة وفاعلية المنظمات. وأن التدريب يلعب دورا هاما في رفع المهارات والكفاءات البشرية كأساس لتدعيم الميزة التنافسية للمنظمة وتنميتها، وتنمية الكفاءات والمهارات البشرية ذات القدرات الفكرية والذهنية في تدعيم الميزة التنافسية. فالتدريب عبارة عن نشاط إداري يتضمن عمليات مخططة ومبرمجة بغية تحقيق أهداف محددة تتضمن تطوير وتنمية مهارات وقدرات الأفراد، وتكييفها مع مستجدات بيئة العمل ومتطلباتها، بالشكل الذي يمكنهم من أداء عملهم بكفاءة وفعالية عالية، والإمام بجميع عناصر ومتغيرات العمل. وتأتي أهمية التدريب في:

- منع تقادم المهارات؛ (يلعب التدريب دور فعال في تزويد الأفراد بمختلف المعارف وتقنيات العمل الجديدة، مؤديا بذلك إلى تفعيل المهارات ومنع تقادمها)
- زيادة الكفاءة الإنتاجية؛
- الاقتصاد في النفقات؛
- تخفيض معدل دوران العمل؛

- تقليل الحاجة إلى الإشراف؛
- رفع معنويات العاملين؛
- تخفيض حوادث العمل؛
- استمرارية التنظيم واستقراره؛
- معالجة السلوك السلبي واتجاهات الأفراد المناهضة لسياسة واستراتيجية المنظمة؛
- المساعدة على قبول التغيير والتجديد؛ و
- المساعدة على الاندماج والتأقلم: يساعد التدريب الأفراد الجدد على الاندماج والتأقلم مع ظروف عملهم من خلال إعدادهم وتهينتهم للقيام بعملهم بفعالية.

وللتأكيد على فعالية وكفاءة العملية التدريبية، وطبقا للمواصفات الدولية فإن "ضمان جودة العملية التدريبية" يركز على ثلاثة مرتكزات (العناصر الحاكمة للعملية التدريبية):

١. مزود التدريب (الجهة المقدمة للتدريب) أو مركز التدريب؛

٢. الحقيبة التدريبية (المواد التدريبية)؛ و

٣. المدرب (أو الميسر^١).

و حيث أن الاعتماد يمثل إقراراً رسمياً بالكفاءة، فإن إعتماد المعهد القومي للجودة للعناصر الحاكمة في إدارة جودة العملية التدريبية طبقاً للمعايير والمواصفات الدولية عبارة عن عملية تهدف إلى تحسين جودة وفعالية وكفاءة تلك العناصر بما في ذلك هيكلتها وعملياتها ونتائجها. ويهدف اعتماد العناصر الحاكمة في إدارة جودة العملية التدريبية بصفة عامة والحقائب التدريبية بصفة خاصة إلى:

- التحقق من معايير الجودة بالحقيبة التدريبية والتي من أبرزها: الملاءمة؛ الالتزام؛ المرونة؛ الدقة؛ الصدق؛ الشمول؛ القابلية للتطوير؛ الحداثة والمواكبة؛ التوافق؛ التكامل؛ الانتظام والتسلسل المنطقي؛ ومواصلة التعلم.
- ممارسة الجودة الاحترافية والأداء، ومرجعية مشتركة لمقدمي خدمات التدريب وعمالهم في مجال تصميم وتطوير وتقديم التدريب والتطوير.
- الاعتماد هو الوسيلة الأكثر استخداماً لإثبات الثقة في كفاءة الجهة المقدمة للتدريب أو مركز التدريب والمحافظة على تلك الثقة نتيجة لاستخدام حقائب وبرامج تدريبية متوافقة مع المعايير والمواصفات الدولية.

^١ تعريف للمدرب طبقاً لتعريف المواصفة الدولية ISO 29990:2010

- ضمان جودة التدريب، بتقديم تدريب يحقق للمتدرب الوصول إلى درجة من الامتياز أو الاستحقاق في إتقان المهارات المطلوبة في سوق العمل.
- تقديم التدريب الملائم تأكيداً على أهمية إدارة الموارد البشرية في المنشآت المختلفة الانتاجية والخدمية وفي كافة القطاعات.
- إضفاء الفعالية والكفاءة على نتائج التدريب لتساعد على ربط التقييم والتدريب بأهداف الأداء التي تهدف إليها المنشأة.
- العملية التدريبية، المعتمدة طبقاً للمعايير والمواصفات الدولية، يمكن أن تصنع إسهامات مهمة لمساعدة المنشأة على تحسين وتحقيق أهدافها للجودة.
- تحقيق الحقيبة لأهداف البرنامج التدريبي و التناسب مع المعايير العالمية.
- يضيف الاعتماد قيمة للمنشأة لإقرار صلاحية العملية التدريبية من خلال نجاح العمليات التالية:
 - تعريف الإحتياجات التدريبية للمنشأة
 - تعريف وتحليل متطلبات الكفاءة
 - الوسائل المستخدمة لمراجعة الكفاءة
 - تعريف فجوات الكفاءة و تحديد حلول سد فجوات الكفاءة
 - تعريف خصائص الإحتياجات التدريبية
 - تصميم وتخطيط التدريب
 - تعريف المعوقات
 - طرق التدريب ومعايير الإختيار و خصائص خطة التدريب
 - اختيار مقدم التدريب
 - تقديم التدريب و تقديم الدعم (دعم ما قبل التدريب - دعم التدريب - الدعم عند نهاية التدريب)
 - جمع البيانات وإعداد تقرير التقييم تقييم نواتج التدريب
 - مراقبة وتحسين العملية التدريبية

صمم هذا الدليل الإرشادي "دليل اعتماد الحقائق التدريبية" لتوثيق ودعم عملية اعتماد الحقائق التدريبية، حيث سيتم شرح المعايير الرئيسية والفرعية وكيفية التعامل معها، والتحقق من الصفات الجيدة و الخصائص و المميزات الواجب توافرها بالحقيبة التدريبية والتي تشكل في مجموعها نظاماً متكاملماً جعل منها وسيطاً فعالاً في التدريب.

يتكون هذا الدليل الإرشادي من:

- مقدمة الدليل
- الفصل الأول: التعريف بالمعهد القومي للجودة
- الفصل الثاني: معايير اعتماد الحقيبة التدريبية
- الملاحق

هدف الدليل:

يهدف هذا الدليل إلى:

- توضيح المعايير الفنية والشكلية لإعداد حقائب مواد البرامج التدريبية، وذلك للاسترشاد بها عند إعداد الحقائب واستخدامها كأساس للمراجعة الفنية.
- مساعدة مصمم الحقيبية على ترتيب محتوياتها بطريقة تضمن التسلسل المنطقي للوحدات التدريبية وموضوعاتها كما تتضمن التوحيد الشكلي لحقائب البرامج التدريبية.
- يعتبر هذا الدليل مرجعية إرشادية وإجرائية في مختلف الجوانب ذات الصلة باعتماد الحقائب التدريبية، لتتفق المعلومات الموجودة في الحقيبية التدريبية مع معايير الاعتماد.

الأهداف الإستراتيجية للمعهد القومي للجودة في مجال التدريب:

1. نشر الوعي بأهمية التدريب و بثقافة جودة العملية التدريبية وإختيار عناصر التدريب (مراكز التدريب، والحقائب التدريبية، والمدربين) طبقا لمعايير ومواصفات الجودة الدولية.
2. تأهيل وتطوير الكوادر البشرية الوطنية في مجالات الجودة والبيئة و الأمن والسلامة والصحة لسد الحاجة من أخصائيين ومدراء جودة و استشاريين ومدربين معتمدين في كافة القطاعات الصناعية والخدمية.
3. استيعاب أكبر عدد ممكن من المتدربين والمتدربات الراغبين في التدريب في مجالات الجودة والبيئة و الأمن والسلامة والصحة ونظم الإدارة الدولية الأخرى، الصادرة عن منظمة الأيزو العالمية بصفة خاصة، للإسهام في التطبيق الفعال لنظم الجودة والنظم الإدارية الدولية وتحقيق التنمية المستدامة.
4. تقديم البرامج التدريبية بالجودة والكفاءة طبقا للمعايير ومواصفات الدولية.
5. بناء شراكات إستراتيجية مع قطاعات العمل المختلفة لتنفيذ الخطط والبرامج التدريبية المختلفة.
6. إعتداد العناصر الحاكمة في إدارة جودة العملية التدريبية من مراكز التدريب، والحقائب التدريبية، والمدربين طبقا للمواصفات الدولية.
7. تشجيع الاستثمار في التدريب وتأهيل وتطوير مراكز التدريب لضمان جودة العملية التدريبية في جميع مراحلها.
8. إيجاد بيئة محفزة و آمنة للعمل والتعلم في المنشآت العاملة في مجال التدريب تهتم بالمدرّب والمتدرب وكافة الأطراف المعنية.
9. توثيق العلاقة والتكامل مع الجهات التدريبية الوطنية والإقليمية والدولية.

الفصل الأول

التعريف بالمعهد القومي للجودة

١: المعهد القومي للجودة

هو بيت الخبرة الوطني المختص بنشر وتحسين ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الإنتاجية والخدمية والتجارية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية.

١/١: نشأة المعهد

- تم وضع الخطة القومية للجودة بواسطة فريق قومي مصري يمثل كافة الجهات المعنية ومن خبراء الجودة في مصر وبمشاركة خبراء الإتحاد الأوروبي طبقاً للمرجعية الدولية المتعارف عليها لتقييم المطابقة محلياً ودولياً (صدر القرار الوزاري رقم ٢٦٣ لسنة ٢٠٠١ بتشكيل الفريق القومي لتقييم المطابقة لإعداد الخطة القومية للجودة).
- استهدفت الخطة القومية دعم البنية الأساسية لمنظومة الجودة المصرية بإنشاء المعهد القومي للجودة.
- افتتح السيد وزير التجارة والصناعة المعهد القومي للجودة في يناير عام ٢٠٠٦ كأحد متطلبات الخطة القومية للجودة في إطار برنامج تحديث الصناعة.
- صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٣٥١ لسنة ٢٠١٢ باعتبار المعهد القومي للجودة هيئة عامة خدمية بإعتباره أحد الجهات الداعمة للقطاع الإنتاجي والخدمي العام والخاص في مجال الجودة وتكون له شخصية اعتبارية مستقلة ويتبع وزير التجارة والصناعة ويكون مقره الرئيسي مدينة القاهرة وله أن ينشئ فروعاً ومكاتب أخرى داخل جمهورية مصر العربية.
- المعاهد القومية للجودة مسؤولة عن نشر ثقافة الجودة والإرتقاء بنظمها طبقاً للمعايير الدولية وإدارة الجوائز القومية للجودة ووضع إستراتيجية الجودة في معظم الدول بما يحقق أهدافها في التنمية.
- وفي ضوء ما سبق سرده من تاريخ نشأة المعهد، وما تهدف إليه من إعداد كوادر متخصصة قادرة على الأداء المتميز في مجالات باتت الحاجة إليها ملحة في ظل متطلبات التنمية والبناء، وأصبح المعهد بكونه الجهة المنوط بها التدريب والتأهيل والاستشارات، وهو منشأة لا تستهدف الربح Non for Profit Organization حيث يقوم بنشاطه تحت مظلة وزارة التجارة والصناعة وتحت إدارة واعية تأخذ بأحدث أساليب الإدارة الحديثة والمتطورة.

٢/١: مهام المعهد القومي للجودة

يختص المعهد وفقاً للمادة الثانية من قرار أنشائه بكل ما يلزم لتحقيق أهدافه والعمل علي تنمية الوعي بأهمية الجودة بالمجتمع ودعم القدرات للأفراد والوحدات الإنتاجية والخدمية علي أسس من المرجعية الدولية في مجالات الجودة المختلفة، وله في سبيل ذلك أن يباشر المهام التي تحقق الإرتقاء بمستويات الجودة و تحقق تنافسية المنتج المصري، وعلي الأخص مايلي:

- تقديم خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات الفنية فيما لا يتوافر في الخدمات التي تقدمها الجهات الأخرى، ومراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية طبقاً للمعايير المحلية والدولية ووضع برامج عمل لدعم القدرات للوحدات الإنتاجية والخدمية في مجالات الجودة المختلفة.
- إصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة وإعتماد المقررات التدريبية في مجالات الجودة و البيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية والمحلية.
- إقتراح وتطوير وسائل التحفيز وبرامج وخطط الجودة القومية.
- التعاون مع الجهات البحثية والمؤسسات التعليمية المحلية والعالمية في الدراسات والبحوث ومنح الدبلومات التخصصية والشهادات العلمية التخصصية المعادلة وتوقيع الإتفاقيات والبروتوكولات في مجالات الجودة المختلفة.
- إقامة المؤتمرات والندوات وحملات التوعية وإصدار المجلات والمطبوعات والدوريات المتخصصة لنشر ثقافة الجودة بما يتيح للمجتمع المعرفة بأحدث المستجدات ونتائج الدراسات والبحوث الجديدة محلياً وإقليمياً ودولياً في مجالات الجودة.
- رعاية الجمعيات والمنظمات الأهلية في مجالات الجودة وحماية المستهلك وتشجيع إنشاء الإتحادات الأهلية وجهات منح شهادات قومية في مجال نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المرتبطة بنظم الجودة وتقييم المطابقة طبقاً للمرجعيات الدولية.
- منح الشهادات المهنية ورخصة مزاولة المهنة للعاملين في المجالات الصناعية والجودة وتقييم المطابقة.

ويتحقق ذلك من خلال:

- التوافق والالتزام الكامل بتطبيق جميع متطلبات المواصفة القياسية لنظام إدارة الجودة ISO 9001 .
- تقديم خدمات عالية الجودة تحقق متطلبات عملاء المعهد في الوقت المحدد وبأقل تكلفة.
- الإلتزام بالتطابق مع القوانين والتشريعات الحكومية.
- التحسين والتطوير المستمر لأنشطة العمل بالمعهد القومي للجودة ونظام إدارة الجودة في جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تطوير الموارد البشرية والإهتمام بتقديم برامج تدريبية متطورة لتحقيق رغبات وتطلعات العملاء والعاملين للوصول إلى أعلى كفاءة للعمليات والأنشطة المختلفة بالمعهد.
- وضع أهداف إيجابية مناسبة للتحسين المستمر في الأداء وذلك من خلال عمليات القياس والمراجعات للتأكد من مدى تحقيقها.
- العمل بروح الفريق في جميع الإدارات لزيادة الانتاجية وتقليل الفاقد في الوقت.
- العمل على دمج المعايير الدولية للمسئولية المجتمعية ISO 26000 في كافة أنشطة وخدمات المعهد.

- الإرتقاء بجميع أنشطة الجودة للوصول إلي أعلى المستويات المحلية والعالمية لتتوافق مع النظم الدولية والعالمية مع نشر مفاهيم وثقافة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته.

٣/١ : الرؤية و المهمة و الأهداف

الرؤية (Vision):

- الإرتقاء بجميع أنشطة الجودة للوصول إلي أعلى المستويات المحلية والعالمية لتتوافق مع النظم الدولية والعالمية مع نشر مفاهيم وثقافة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته.

المهمة (Mission):

- معاونة المجتمع الصناعي للوصول إلى المعدلات العالمية في الإنتاجية والجودة من خلال معرفة ونقل وتبني وإنتقاء أفضل طرق تطبيق الجودة.
- دعم مؤسسات المجتمع المدني في كل نواحي الحياة المتعلقة بالجودة مثل الصحة والتعليم والسياحة وغيرها.
- تطبيق معايير الجودة في القطاع الإنتاجي والخدمي بالتوافق مع المعايير الدولية.
- تبادل الخبرات مع الهيئات والجهات المحلية والأجنبية العاملة في مجال الجودة.

الأهداف (Objectives):

- خلق مجتمع إنتاجي وخدمي على دراية كاملة بمفاهيم الجودة المتوافقة مع المعايير الدولية و العالمية.
 - تطوير أدوات ووسائل الجودة في كافة مجالاتها ومستوياتها.
 - إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومدربة في مجال الجودة.
 - توعية وإمداد المجتمع بكافة المستجدات في عالم الجودة وتطبيقاتها.
 - التطوير والتحسين المستمر في أنشطة الجودة في القطاعات المختلفة.
 - مراجعة نظم الجودة المعمول بها في المؤسسات الانتاجية والخدمية طبقاً للمرجعيات الدولية.
 - اعتماد المناهج الدراسية والتدريبية في مجالات الجودة المختلفة طبقاً للمعايير العالمية.
- ونظراً للدور الفعال للمعهد القومي للجودة في نشر ثقافة الجودة وتوحيد مفهوم الجودة لكل الجهات والمصالح والقطاع الخاص بالدولة، لذا اهتمت القيادة السياسية بتفعيل دور المعهد حيث أنه بيت الخبرة القومي والمسئول عن نشر التوعية والاهتمام بتطبيق نظم الجودة. وبدعم من معالي وزير التجارة والصناعة تفضل معالي رئيس مجلس الوزراء بإصدار الكتاب الدوري رقم ٦-٦٨٨٦ بتاريخ ٢١ مارس ٢٠١٧ (مرفق ١) والذي تم تعميمه على جميع السادة الوزراء.

٤/١ : الخدمات التي يقدمها المعهد

١/٤/١ : مجال التدريب والتعليم

من المهام الرئيسية للمعهد القومي للجودة نشر ثقافة ومفاهيم الجودة بين العاملين في المنشآت الصناعية والخدمية وذلك من خلال أنشطة التدريب لتحقيق و مواكبة أحدث نظم ومعايير الجودة العالمية للإرتقاء ورفع خبرات ومعدلات أداء الموارد البشرية بالمشاركة في البرامج التدريبية التي يقدمها المعهد في مجالات الجودة والبيئة والسلامة وتنمية المهارات والإدارة بمستوياتها المختلفة.

(أ): خدمات إدارة التدريب والتعليم بالمعهد:

- يقوم المعهد القومي للجودة بتقديم خدمات التدريب والتعليم على النحو التالي:
- دورات قصيرة الأجل؛ في مجالات نظم الجودة والبيئة والسلامة وتقييم المطابقة وتنمية المهارات البشرية والأنشطة المرتبطة بهذه المجالات التخصصية. تتراوح فترة التدريب لهذه الدورات من ٣ إلى ٥ ايام.
 - برامج التعليم المستمر؛ مثل الدبلومات التخصصية في مجالات الجودة والبيئة والسلامة.
 - التدريب التخصصي؛ من خلال برامج تخصصية لمديري الجودة ومفتشى ومراقبي الجودة.
 - إصدار رخص مزاوله المهنة؛ من خلال عقد دورات تخصصية لمنح رخص مزاوله المهنة للعاملين في مجال مراقبة وتوكيد الجودة والتفتيش.

(ب): اعتماد المعهد للمقررات التدريبية للجهات العاملة في مجال التأهيل / التدريب:

صدر القرار الوزاري رقم ٣٧ لسنة ٢٠١١ الذي يتضمن قيام المعهد القومي للجودة باعتماد المقررات التدريبية التي تقدمها الجهات العاملة في مجال التأهيل والتدريب لنظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة بكافة أنواعها وذلك للإرتقاء بجودة المواد العلمية المقدمة لأنشطة التأهيل والتدريب على أن يقوم المعهد بمراجعة هذه المقررات على ضوء المرجعيات الدولية لنظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة.

٢/٤/١ : مجال الدعم الفني

يقوم المعهد بتقديم وتقديم الدعم الفني للمنشآت الصناعية والخدمية من خلال إدارة الشؤون الفنية، وكذلك للجهات العاملة في مجال تقديم خدمات التأهيل والتدريب لتحسين حلقة الجودة بدءاً من مقدمي خدمات التأهيل والتدريب وصولاً إلى المنشآت الصناعية طبقاً للقرارين الوزاريين رقم ٨٣٥ لسنة ٢٠٠٩ الخاص بتطبيق نظم الجودة في المنشآت الصناعية، والقرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠ الخاص بحصول الجهات العاملة في مجال التدريب والتأهيل على شهادة صلاحية.

- نظيماً لأعمال التأهيل والتدريب في مجال الجودة والبيئة والسلامة بكافة أنواعها والأنظمة المرتبطة بنظم الجودة صدر القرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠، حيث يلزم الجهات العاملة في مجال التدريب والتأهيل بالرجوع إلى المعهد القومي للجودة لاستيفاء إجراءات اعتمادها.

- أصدر المعهد دليل صلاحية جهات التأهيل / التدريب العاملة في مجال الجودة والبيئة والسلامة ومرفق به نماذج لطلب الحصول على شهادة الصلاحية حيث يقوم المعهد بمراجعة امكانيات هذه الجهات وتقييمها على ضوء هذا الدليل والمتوافق مع المرجعيات الدولية.
- و تسهيلا لإجراءات اعتماد صلاحية جهات التأهيل و التدريب تم إعداد خريطة التدفق (شكل رقم ٢) اللازمة لتطبيق القرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠.

أ- أهداف القرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠:

- وضع حد أدنى للمعايير اللازمة لتقديم خدمة استشارية وتدريبية فعالة.
- رفع جودة مستوى خدمات التدريب والإستشارات المقدمة للقطاع الصناعي والخدمي.
- خلق قنوات اتصال فعالة بين الجهات العاملة في مجالات التدريب والتأهيل.
- وجود آلية للتحسين المستمر وحافز للمنافسة بين الجهات.
- وجود مرجعية للعميل عن الشركات المعتمدة في تلك المجالات.
- مراجعة إمكانيات الشركة للتعرف على فرص التحسين وتطوير أداء الشركة.
- يمنح الشركة ميزة تنافسية عن غيرها من الشركات غير المتوافقة مع القرار مما يزيد من الحصة السوقية لها.

ب - مزايا القرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠:

- تطبيق نظام إدارة جودة بشركات التأهيل / التدريب مما يؤدي إلى تشجيع تلك الجهات للحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠١.
- تطوير النظام الإداري بشركات التأهيل والتدريب.
- تطوير وتدريب العاملين مما يؤدي إلى رفع كفاءة العاملين بالشركات.
- التحسين والتطوير المستمر للأنشطة المقدمة نتيجة لقياس وتقييم نتائج الأعمال بشكل دائم.
- تحسين البنية التحتية لشركة التدريب والتأهيل.

٣/٤/١: مجال التأهيل و الإستشارات

يقدم المعهد القومي للجودة خدماته في مجالي التأهيل والإستشارات للجهات الطالبة لهذه الخدمات بدرجة عالية من الكفاءة للوصول بهذه الجهات للمستويات الدولية المطلوبة للحصول على شهادات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة وغيرها من نظم الإدارة. تعد نظم إدارة الجودة من أكثر منهجيات النظم الإدارية شيوعاً واستخداماً علي مستوى العالم في المؤسسات الصناعية والخدمية علي حد السواء، حيث يتضمن نظام إدارة الجودة المبادئ التي يتم التوافق معها إلي خلق منظومة إدارية متكاملة تهدف إلي رفع مستوى جودة المنتج والخدمات المقدمة وإستحداث آليات للتحسين والتطوير المستمر ومساعدة الشركات

والجهات المختلفة في إنشاء وتطبيق نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة طبقاً لمتطلبات مواصفات الأيزو ISO العالمية مع مساعدتها في الحصول على الشهادات بعد إستيفاء متطلبات تطبيق تلك النظم. وفي هذا الصدد يستعين المعهد بأفضل الكوادر المؤهلة لتقديم خدمات التأهيل والإستشارات في كافة القطاعات الصناعية والخدمية. ويترتب على منح تلك الجهات شهادات نظم الجودة والإدارة المختلفة مردود إيجابي، ليس على الجهة فقط بل على الإقتصاد الوطني بصفة عامة من خلال خفض الواردات و زيادة الصادرات من المنتجات المصرية، علماً بأن الحصول على شهادات الجودة ونظم الإدارة تعتبر من مطالب التصدير الرئيسية.

والمعهد القومي للجودة كهيئة عامة خدمية غير هادفة للربح وتتبع وزارة التجارة والصناعة بجمهورية مصر العربية، لذا يقدم المعهد الخدمات بأسعار منافسة تساعد جميع الجهات المختلفة سواء صغيرة أو كبيرة مقارنة بالجهات الإستشارية الأخرى العاملة في السوق بالإضافة إلى تميز جودة الأداء وزمن إنجاز الخدمة.

الخدمات الإستشارية التي يقدمها المعهد

- التأهيل في مجال نظم الإدارة
- صيانة النظم والمتابعة للتطوير والتحسين المستمر

٤/٤/١ : اللجان الفنية بالمعهد

(أ): اللجنة الإستشارية للمعهد:

الهدف: تقديم المشورة الفنية لرئيس مجلس إدارة المعهد القائمة على البحوث والدراسات التي تساعد على تطوير خدمات وأنشطة المعهد طبقاً للمعايير والمرجعيات الدولية وتشكل اللجنة بمعرفة ورئاسة رئيس مجلس إدارة المعهد وعدد (٦) أعضاء من الخبراء والإستشاريين من ذوى الخبرة والكفاءة والمتخصصين في مجالات الجودة بكافة انواعها .

(ب): لجنة شهادات الصلاحية لمقدمى خدمات التأهيل والتدريب :

الهدف: الارتقاء بمنظومة شهادات الصلاحية لمقدمى خدمات التأهيل والتدريب طبقاً للقرار الوزارى رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠، والتحقق من تطبيق الأسس والمعايير الرئيسية التى يلزم أن تتوفر فى المنشآت التى تقدم خدمة التأهيل أو التدريب أو كليهما وذلك طبقاً للمرجعيات الدولية المحدثه والمعدلة والصادرة فى هذا الشأن من المنظمة الدولية للتقيس (ايزو) وكذا من نتائج تحليل مخرجات التطبيق العملى للمنظومة واجتماعات لجنة إقرار صلاحية جهات التأهيل / التدريب .

(ج): لجنة رخص مزاوله المهنة:

الهدف: النهوض بمنظومة إصدار الرخص المهنية فى مجالات نظم الإدارة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية.

(د): لجنة التدريب ومراجعة واعتماد المقررات التدريبية:

الهدف: تطوير منظومة التدريب بالمعهد القومي للجودة وتحسين الخدمات التدريبية وتحقيق مستهدفاتها كماً وكيفاً، وتطوير منظومة اعتماد المقررات والحقائب التدريبية في مجال الجودة ونظم الإدارة وفقاً للمعايير المحددة.

(هـ): لجنة التأهيل والإستشارات ومراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية:

الهدف: تطوير منظومة التأهيل والإستشارات التي يقدمها المعهد القومي للجودة وتحسين الخدمات وتحقيق المستهدفات كماً وكيفاً، وتطبيق المعايير الدولية في مراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية.

الفصل الثاني

معايير اعتماد الحقيبة التدريبية

الحقيبة التدريبية هي مجموعة من الخبرات التدريبية يتم تصميمها من قبل مدربين وميسرين مختصين بطريقة منهجية ومنظمة ومنسقة، وتستخدم كوسيط للتدريب من قبل المشرف على البرنامج التدريبي، وتشتمل على مواد وأنشطة وخبرات تتصل بموضوع تدريبي معين، وتتضمن العناصر الأساسية للتدريب (الأهداف، والأنشطة، والمواد والخبرات التربوية والتقويم). كما أنها عبارة عن دليل إرشادي يستند إليه المدرب في تنفيذ الجلسات التدريبية يساعد على توضيح كل من دور المدرب ودور المتدرب. وتعتبر الحقيبة التدريبية بمثابة خطة واضحة المعالم والأهداف تعد مسبقا من قبل المدرب وتعتبر دليلا ومرجعا للمدرب والمتدرب وكل من له علاقة بالبرنامج التدريبي و تحقق فوائد جمة في تنظيم العملية التدريبية من حيث ترشيد استثمار الوقت، وتقرر المحتوى التدريبي والتنفيذ بأساليب مناسبة ومنظمة، كما أنها تسهل عملية تقييم البرنامج التدريبي.

أهمية الحقيبة التدريبية

١. تعتبر دليلا ومرجعا منهجيا للمدرب والمتدرب
٢. تعطي تنظيم وتوزيع دقيق لوقت البرنامج التي تساعد على تحقيق الرسالة التدريبية وأهدافها
٣. توضح المحتوى التدريبي والأساليب المستخدمة في تنفيذه
٤. تساعد على الإعداد المنظم المسبق لتنفيذ البرنامج التدريبي
٥. تساعد المدرب المبتدئ على تنفيذه لمهامه التدريب
٦. تعطي المتدرب تصورا عن المادة التدريبية
٧. سهولة تطوير المادة التدريبية وإمكانية تحويلها إلى حقيبة تدريبية إلكترونية يستفيد منها عدد أكبر من المتدربين

أولا: شرح المعايير الأساسية والفرعية

١: الإطار العام للبرنامج

الإطار العام للبرنامج هو الهوية التي تعبر عن مضمونه، لذا يجب أن يكون واضحا ومعبرا عن هذا المضمون بحيث يتضمن ما يلي:

١/١ : التعريف بالبرنامج

٢/١ : الأهداف العامة والنتائج المتوقعة

٣/١ : الفئة المستهدفة وشروط الالتحاق بالبرنامج

٤/١ : مدة التنفيذ والتوزيع الزمني للموضوعات

٢: المحتوى العلمي

١/٢ : قائمة المحتويات

تتضمن قائمة المحتويات الموضوعات والأبواب والفصول والوحدات التدريبية طبقا لتسلسلها الموجود في المادة العلمية وتحت عناوينها الرئيسية والفرعية مع إظهار رقم الصفحة للرجوع إليها من قبل المتدرب.

٢/٢ : وضوح الموضوع

يقدم الموضوع بصورة سهلة ومقروءة من مختلف الفئات المستهدفة وتراعي الاختلافات المهنية أو العلمية أو الثقافية بينهم وبأسلوب لا يحتمل اللبس أو التأويل.

٣/٢ : شمولية الموضوع وتغطية الأهداف

يشمل الوارد بالحقيبة التدريبية كافة جوانب الموضوع الذي يتعرض له التدريب وتلبي المادة العلمية المقدمة في الحقيبة احتياجات المتدربين من التدريب وتحقق أهداف التدريب دون أن تغفل طرفا منها أو إسهابا لأحد هذه الأهداف واختصارا لآخر.

والأهداف هي الغايات التي يؤمل تحقيقها من وراء البرنامج التدريبي، وهذه الأهداف هي عبارة عن نتائج يجرى تصميمها وإقرارها مقدما وتوضيح الأهداف وما يراد إحداثه من تغيير في مستوى أداء الأفراد واتجاهاتهم وسلوكهم، وفي ضوءها يتم وضع المادة التدريبية التي تغطي هذه الأهداف.

٤/٢ : ربط المحتوى بالواقع العملي

يرتبط المحتوى التدريبي بالواقع العملي التطبيقي الذي يخدم الغرض من حضور التدريب مقدما أحدث ما ورد في المجال الذي تتعرض له المادة في الواقع العملي مؤيدا بالمراجع التي تثبت ارتباطه بهذا الواقع مع عدم إغفال الجانب النظري المتعلق بالموضوع.

٥/٢ : تقسيم المحتوى لوحدات

يتم تقسيم الموضوع إلى وحدات تدريبية يغطي كل منها جانبا من المادة العلمية لسهولة الرجوع إلى هذا الجانب من قبل المتدرب أثناء وبعد الدورة، على أن تحتوي كل وحدة على كافة جوانب الفكرة المطروحة في سهولة ويسر وترابط فكري.

وتبدأ الوحدة بسرد لأهدافها التفصيلية مع ربطها بالهدف العام للدورة وموقعها بين أهداف الوحدات الأخرى، مع ذكر للوقت اللازم لاستعراض محتوياتها وأسلوب التدريب المقرر ودور المدرب والمتدرب إن لزم الأمر.

٦/٢ : الأهداف التفصيلية للوحدات
تلمي الأهداف التفصيلية كافة جوانب الموضوع مستنبطة من الهدف أو الأهداف العامة للمادة التدريبية في
تكامل وترابط وموجهة نحو الهدف الرئيسي من الدورة التدريبية ومفصلة له.

٧/٢ : التسلسل المنطقي للوحدات
يبدأ التسلسل المنطقي من العام إلى الخاص ومن المعروف إلى المجهول ومن الواضح إلى الخفي ومن الأقدم
إلى الأحدث.

٨/٢ : ملخص في نهاية كل وحدة
تختتم كل وحدة بنبذة عما جاء بها تلخص ما جاء بها مشيرة إلى أهداف الوحدة التفصيلية ومبينة علاقتها
بالموضوع الرئيسي للتدريب في إيجاز غير مخل بالهدف منه.

٩/٢ : دقة اللغة ووضوحها
تراعي اللغة المكتوبة دقة المصطلحات والتصحيح اللغوي، واختلاف الخلفيات العلمية للمتدربين المستهدفين
مع مراعاة تقديم ترجمة للمصطلحات العلمية المذكورة بلغات أجنبية إن لزم الأمر، ويدرج في نهاية المادة
العلمية قائمة بالمصطلحات الواردة بها مع ترجمتها إلى اللغة الأساسية للمادة العلمية.

١٠/٢ : الأدوات المساعدة
تحتوي المادة العلمية على تطبيقات وتمارين وحالات دراسية والأبحاث يتم استخدامها في قاعة التدريب
وبعضها يؤديه المتدرب لوحده، وبعضها يؤدي بشكل جماعي من خلال تقسيم المتدربين إلى مجموعات،
تنوع الوسائل الإيضاحية والأدوات المعينة في الحقيبة التدريبية على اختلاف أنواعها من رسوم توضيحية
وخرائط ورسوم بيانية وأفلام توضيحية مراعية أن تكون مؤدية للغرض منها ولها علاقة بالموضوع وواقعية
حقيقية ومن مراجع حديثة مذكورة في سياق الموضوع أو مذيلة له.

١١/٢ : قائمة بالمراجع العلمية وحدائتها
يرفق بالمادة العلمية قائمة بالمراجع العلمية التي ورد ذكرها في هوامش المادة مع ربطها بالوحدات التدريبية
أو الفصول أو الصفحات. على أن يكون العامل الحاكم في اختيار المراجع هو الحداثة والتأكد بأن هذا المرجع
هو آخر ما ذكر في المجال الذي تتعرض له المادة التدريبية.

٣ : الأدلة الإرشادية

١/٣ : دليل إرشادي للمدرب
يبين الدليل الإرشادي للمدرب أساليب التدريب اللازمة لتنفيذ البرنامج المطروح للموضوع ككل وللوحدات
كأجزاء منفصلة متصلة. ويحتوي الدليل على إرشادات لما يجب على المدرب مراعاته، أثناء تنفيذ البرنامج،
مرتبطة ارتباطا كليا بالوحدات والفقرات التي جاءت بها مبينة الوقت اللازم لهذه الوحدة وأسلوب التدريب
المناسب ودور المدرب والمتدربين والتكليفات الفردية والجماعية للمتدربين ومتى يستخدم المعينات التدريبية

والأدوات المساعدة والألعاب التنشيطية وكيفية ذلك وتدرج به الإجابات النموذجية للاختبارات القبالية والبعدية.

٢/٣ : دليل ارشادي للمتدرب

يحتوي على إرشادات للمتدرب لتحسين تفاعله وحثه على المشاركة الفعالة مدرجة الأسئلة التي يمكن طرحها وتوقيتاتها وكذا سبل تقديم ملاحظاته واقتراحاته وشكاواه إن وجدت.

٤ : الإخراج والتصميم

١/٤ : عنوان البرنامج التدريبي

يحتوي الغلاف على العنوان الرئيسي للبرنامج والمرتبط أساسا والمأخوذ من المادة العلمية موضحا لها وجاذبا للمتدرب ومشوقا له بالإضافة إلى اسم وصفة مصمم المادة العلمية ورقم الإصدار وتاريخه.

٢/٤ : التنسيق والطباعة والتجليد

المادة مكتوبة بخط موحد مقروء دون اللجوء للخطوط الجمالية غير المقروءة أو التي تقرأ بصعوبة، وأن يكون الخط بمقاس يسمح لكل بقراءته دون معاناة، والعناوين بخط غامق (Bold) يكون الرئيسي منها أكبر حجما من العناوين الفرعية دون مبالغة، مع مراعاة التنسيق ومستوى الطباعة والتجليد.

٥ : الاختبارات

ترتبط الاختبارات كليا بموضوع التدريب وتغطي كافة جوانبه ووحداته التدريبية. ويتضمن الاختبار أسئلة لها إجابات اختيارية وأسئلة أخرى تسمح بتوضيح ما استطاع المتدرب استخلاصه واستيعابه من المادة العلمية. كما يجب أن يوضح في الصفحة الأولى للاختبار المدة الزمنية للإجابة ودرجات التقييم وأية قواعد يجب أن يعرفها المتدرب. وتكون على الصورة التالية:

١/٥ : اختبار قبلي:

إختبار يعقد للمتدربين عند التحاقهم في البرنامج التدريبي لقياس ما يتوافر لديهم من معارف ومهارات. أي أنه اختبار لقياس استعداد المتدربين.

٢/٥ : اختبار بعدي:

اختبار يعقد للمتدربين عند إنهاء برنامج تدريبي للتأكد من تحقيق/إنجاز الأهداف التدريبية. أي أنه اختبار لقياس تحصيل المتدربين ومدى تحقيق أهداف الحقيبة.

قد يستخدم الاختبار ليكون قبلي وبعدي دون تغيير لقياس مدى التقدم في كسب المعارف من وراء التدريب.

٦ : التقييم

تأتي التقييمات في صورة:

١/٦ : تقييم البرنامج من المتدربين

ويغطي التقييم كافة عناصر التدريب من مدرب، أي تحديد ومعرفة مدى نجاح المدربين في قيامهم بعملية التدريب ونقل المادة التدريبية للمتدربين، ومشاركة ونقل الخبرات بين المتدربين ومادة علمية أي إعطاء صورة واضحة عن مدى استفادة المتدربين منها. تقييم البرنامج يهتم بإظهار ما وصل من معلومات للمتدرب أو مهارات مكتسبة أو سلوكيات تم تغييرها للأفضل.

وتشمل استمارة التقييم بيئة التدريب، مكان التدريب، قاعات التدريب وما يتوفر فيها من وسائل سمعية وبصرية وجميع الظروف الصحية للعمل مثل التهوية والإضاءة و المقاعد المريحة، ووجود قاعات مساندة لعمل المجموعات، والخدمات الإدارية والضيافة والانتقال أو الإقامة إن وجدت وأن يكون عدد المتدربين مناسباً لهدف التدريب.

٢/٦ : تقييم المتدربين من المدرب

يوضح مدى فعالية ومشاركة المتدربين وقدرتهم على اكتساب المعارف والمهارات والسلوكيات وقد يدرج بها قسماً عن انتظامهم في الحضور والإقبال على الحوار وإجابة الأسئلة المطروحة من قبل المدرب أو من الزملاء وحماستهم أثناء الدورة.

ثانياً: الوزن النسبي لتقييم معايير اعتماد الحقيبة التدريبية

تتكون المعايير المستخدمة في هذا الدليل - والتي يجب تحقيقها لاعتماد الحقائب التدريبية - من ستة معايير رئيسية:

١. الإطار العام للبرنامج ويمثل ١٠% من درجات تقييم الحقيبة التدريبية
٢. المحتوى العلمي ويمثل ٥٠% من درجات تقييم الحقيبة التدريبية
٣. الأدلة الإرشادية ويمثل ١٥% من درجات تقييم الحقيبة التدريبية
٤. الإخراج والتصميم ويمثل ٥% من درجات تقييم الحقيبة التدريبية
٥. الاختبارات وتمثل ١٠% من درجات تقييم الحقيبة التدريبية
٦. التقييم ويمثل ١٠% من درجات تقييم الحقيبة التدريبية

يوضح جدول رقم (١) المعايير الرئيسية والفرعية والدرجات المخصصة لكل منها.

جدول رقم (١): المعايير الرئيسية والفرعية لاعتماد الحقيبة التدريبية

البند	الدرجة الكلية	١٠٠٠	١٠٠٠	النسبة %١٠٠
	المعايير	الدرجات الرئيسية	الدرجات الفرعية	
١	الإطار العام للبرنامج	١٠٠		%١٠
١-١	التعريف بالبرنامج		٢٥	
٢-١	الأهداف العامة والنتائج المتوقعة		٢٥	
٣-١	الفئة المستهدفة وشروط الالتحاق بالبرنامج		٢٥	
٤-١	مدة التنفيذ والتوزيع الزمني للموضوعات		٢٥	
٢	المحتوي العلمي	٥٠٠		%٥٠
١-٢	قائمة المحتويات		١٠	
٢-٢	وضوح الموضوع		٥٠	
٣-٢	شمولية الموضوع وتغطية الأهداف		٥٠	
٤-٢	ربط المحتوى بالواقع العملي		٥٠	
٥-٢	تقسيم المحتوى لوحدات		٥٠	
٦-٢	الأهداف التفصيلية للوحدات		٥٠	
٧-٢	التسلسل المنطقي للوحدات		٤٠	
٨-٢	ملخص في نهاية كل وحدة		٤٠	
٩-٢	دقة اللغة ووضوحها		٣٠	
١٠-٢	الأدوات المساعدة		١٠٠	
١١-٢	قائمة بالمراجع العلمية وحداتها		٥٠	
٣	الأدلة الإرشادية	١٥٠		%١٥
١-٣	دليل إرشادي للمدرب		١٠	
٢-٣	دليل إرشادي للمتدرب		٥٠	
٤	الإخراج والتصميم	٥٠		%٥
١-٤	عنوان البرنامج التدريبي		٢٥	
٢-٤	التسويق والطباعة والتجليد		٢٥	
٥	الاختبارات	١٠٠		%١٠
١-٥	اختبار قبلي		٥٠	
٢-٥	اختبار بعدي		٥٠	
٦	التقييم	١٠٠		%١٠
١-٦	تقييم البرنامج من المتدربين		٥٠	
٢-٦	تقييم المتدربين من المدرب		٢٥	
٣-٦	تقييم العائد التدريبي		٢٥	

ثالثا: الجانب الإجرائي عند طلب اعتماد الحقيبة التدريبية

توضح خريطة التدفق (شكل رقم ١) الخطوات الرئيسية لإعتماد الحقائب التدريبية، وهى على النحو التالى:

١- يسدد الرسم المقرر باللائحة مقابل الحصول على الدليل الإرشادى لإعتماد الحقائب التدريبية ونموذج طلب الإعتماد.

٢- التأكد من توافق الحقيبة مع المعايير والإشترطات المذكورة بالدليل.

٣- تقديم طلب إلى إدارة المعهد القومى للجودة طبقا للنموذج (مرفق) مع ملف الحقيبة التدريبية المطلوب إعتمادها مع سداد الرسوم المقررة مقابل فحص ومراجعة الحقيبة للإعتماد وإرفاق صورة من إيصال السداد.

٤- تقوم اللجنة الفنية بالمعهد المختصة بتقييم الحقائب التدريبية بفحص ملف الحقيبة وإعداد تقرير يفيد بالموافقة على الإعتماد أو توصيات بالتعديلات المناسبة.

٥- يقوم المعهد بإخطار مقدم الطلب بنتائج التقرير

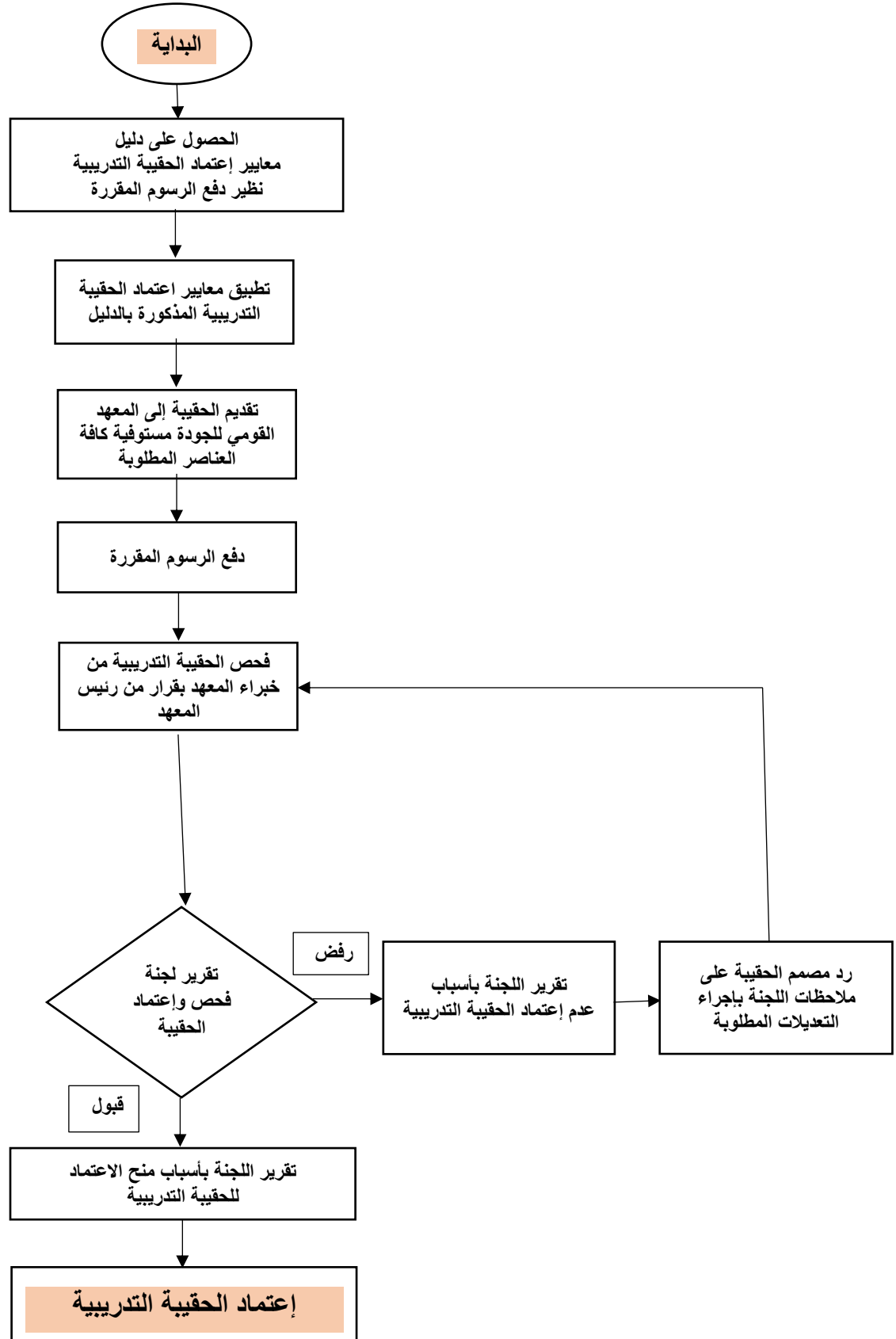
أ- فى حالة الموافقة على إعتماد الحقيبة:

- يقوم المعهد بإصدار شهادة إعتماد الحقيبة موضح بها مجال ورقم وتاريخ الإعتماد.
- يقوم مقدم الطلب بالتوقيع على وثيقة التعهد والإلتزام بالإشترطات التى يضعها المعهد.

ب- فى حالة عدم الموافقة على الإعتماد:

- يحدد المعهد أسباب الرفض والتوصيات التى يتعين على مقدم الطلب إتخاذها لقبول الطلب
- لمقدم الطلب الحق فى إعادة تقييم الحقيبة لأكثر من مرة وبدون مقابل لمرة واحدة فقط ، فى حالة رفض الطلب ، يحق لمقدم الطلب إعادة التقدم لإعتماد الحقيبة بعد سداد الرسوم المقرر باللائحة .

خريطة التدفق (شكل رقم ١) الخطوات الرئيسية لإعتماد الحقائب التدريبية



رابعاً: القواعد العامة للجهات/الأفراد المستخدمة للحقبة التدريبية المعتمدة

١: إلتزامات الجهات/الأفراد المستخدمة للحقبة التدريبية المعتمدة

- لا يحق لمستخدم الحقبة التدريبية المعتمدة إجراء أى تعديلات على عناصر الحقبة إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من المعهد.
- يحق لمستخدم الحقبة التدريبية المعتمدة إستخدام إسم والعلامة التجارية للمعهد فى وثائق الحقبة المعتمدة فقط.
- لا يحق لمستخدم الحقبة التدريبية المعتمدة إستخدام إسم والعلامة التجارية للمعهد فى شهادات إتمام التدريب الخاصة به، أو على برامج وحقائب أخرى.
- يجب على مستخدم الحقبة التدريبية المعتمدة إعطاء المعهد معلومات تفيد مدى تحقيق الحقبة المعتمدة لأهدافها من منظور أطرافها المعنية.

٢: مدة صلاحية الإعتاماد

- ترتبط مدة صلاحية إعتاماد الحقبة التدريبية بالتحديثات التى قد تقع فى المراجع الخاصة بموضوع ومجال الحقبة، وبخاصة المواصفات الدولية.

٣: الشكاوى ضد مستخدمى الحقبة

- أية شكاوى ضد مستخدمى الحقبة يجب تقديمها مكتوبة إلى مقر المعهد أو عبر الموقع الإلكتروني للمعهد، ويتم بحث كافة الشكاوى بشكل موثق عن طريق اللجنة المختصة و إتخاذ الإجراءات اللازمة بعد إخطار مستخدم الحقبة .

٤: حالات سحب وتعليق الإعتاماد

- أولاً: يحق للمعهد إيقاف العمل بشهادة إعتاماد الحقبة التدريبية للأسباب التى تقدرها لجنة الإعتاماد لمدة ثلاثة اشهر أو لحين زوال هذه الأسباب ويتعين أن يكون قرار اللجنة مسبباً.
- ثانياً: يحق للمعهد سحب العمل بشهادة إعتاماد الحقبة التدريبية فى الحالات الآتية:
 - إذا قام مستخدم الحقبة التدريبية المعتمدة بأى تعديلات دون الرجوع وموافقة المعهد.
 - إذا قام مستخدم الحقبة التدريبية المعتمدة بإصدار شهادة إتمام تدريب تحمل علامة المعهد دون ترخيص.
 - إذا قام مستخدم الحقبة التدريبية المعتمدة بالإخلال بمبادئ حماية الملكية الفكرية.
 - إذا قام مستخدم الحقبة التدريبية المعتمدة بإستخدام إسم المعهد وعلامته التجارية فى الإعلان عن أى نشاط آخر بخلاف مجال إعتاماد الحقبة التدريبية.

– أو في اي حالة يتراعى للمعهد أن صاحب الحقيبة التدريبية قد قام بمخالفة بنود هذه اللائحة.

٥: الشكاوى والتظلمات

- يحق لمقدم طلب اعتماد الحقيبة التقدم بشكوى أو تظلم من تقرير اللجنة الفنية لتقييم الحقائب طبقا لإجراءات المعهد فى هذا الشأن خلال فترة ثلاثون يوما من تاريخ إخطاره بالقرار.
- يحق لمقدم طلب اعتماد الحقيبة التقدم بشكوى أو تظلم من أسباب سحب أو تعليق اعتماد الحقيبة التدريبية طبقا لإجراءات المعهد فى هذا الشأن خلال فترة ثلاثون يوما من تاريخ إخطاره بالقرار.

٦: الإعلان عن الاعتماد

- يحق لمستخدم الحقيبة المعتمدة الإعلان عن الحصول على شهادة اعتماد الحقيبة، والنشر فى وسائل الإعلام المختلفة بطريقة واضحة لا تؤدي إلى تضليل المستفيدين، على أن يتضمن الإعلان اسم والعلامة التجارية (لوجود) للمعهد كجهة الاعتماد.
- لا يحق لمستخدم الحقيبة المعتمدة استخدام اسم المعهد وعلامته التجارية فى الإعلان عن أى نشاط آخر بخلاف مجال اعتماد الحقيبة التدريبية.

خامسا: الملاحق والمرفقات

- ١- نموذج طلب اعتماد حقيبة تدريبية (مرفق رقم ١)
- ٢- تعهد مقدم طلب الاعتماد بالالتزام بالشروط والقواعد المنظمة لعملية الاعتماد.

سادسا: المراجع

تم الاعتماد على المراجع الآتية فى تصميم هذا الدليل:

١. ايزو ١٠٠١٥ : ١٩٩٩ إدارة الجودة – إرشادات للتدريب
ISO 10015: 1999 - Quality management - Guidelines for training
٢. ايزو ٢٩٩٩٣ : ٢٠١٠ خدمات التعلم للتعليم والتدريب الغير رسمي - متطلبات أساسية لمقدمي الخدمات
ISO 29990:2010 - Learning services for non-formal education and training - Basic requirements for service providers
٣. ايزو ٢٩٩٩٣ : ٢٠١٧ خدمات التعلم خارج التعليم الغير رسمي - متطلبات الخدمة
ISO 29993:2017 - Learning services outside formal education - Service requirements
٤. ايزو ١٧٠٢٨ : ٢٠١٧ تقييم المطابقة – إرشادات وأمثلة مخطط شهادات الخدمات
ISO/IEC TR 17028 First edition 2017 - Conformity assessment - Guidelines and examples of a certification scheme for services
٥. ايزو ٣١٠٠٠ : ٢٠١٨ إدارة المخاطر – إرشادات
ISO 31000 2ed 2018 - Risk management – Guidelines

مرفق رقم (١) نموذج طلب اعتماد حقيبة تدريبية

أولاً: معلومات عن مركز التدريب

	الاسم
	العنوان
	الهاتف الارضي
	الهاتف المحمول
	البريد الالكتروني
	الموقع الالكتروني
	مسئول الاتصال

ثانياً: معلومات عن الحقيبة

	عنوان الحقيبة باللغة العربية
	عنوان الحقيبة باللغة الإنجليزية
	المجال التخصص للحقيبة
	مكونات الحقيبة
	مساعدات التدريب للحقيبة
	عدد ساعات التدريب
	نبذة عن المادة العلمية
	رقم وتاريخ إيصال سداد الرسوم

ثالثاً: معلومات عن معد الحقيبة

				الاسم الرباعي:
				الجنسية:
				المؤهل الدراسي:
				التخصص:
				الوظيفة الحالية:
				جهة العمل:
				البريد الإلكتروني:
				رقم الهاتف:
				رقم المحمول:

يتم إرفاق السيرة الذاتية لمعد الحقيبة وملف تعريفه بمركز التدريب

اللجنة المشكلة لإعداد الدليل:

أعد هذا الدليل بمعرفة اللجنة المشكلة بقرار رئيس مجلس إدارة المعهد رقم () من السادة التالي أسمائهم:

الإسم	الصفة	التوقيع
أ.د.م/ محمد عبد المطلب عثمان	رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة	
م/ مدحت فهمي صالح	المشرف العام على إدارة الجودة بالمعهد القومي للجودة	
د/هاني أحمد توفيق	مقرر لجنة التدريب وإعتماد المقررات التدريبية بالمعهد القومي للجودة	
د/ مدحت ماهر عبد الوهاب	الأمين العام للمجلس الوطني للتدريب والتعليم	
د/ محمد نبيل لاشين	مقرر اللجنة القومية للتعليم بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة	

د/هاني أحمد توفيق