الفصل الأول

مدخل الدراسة

١، ١ مدخل الدراسة

يعدّ موضوع جودة التدريب محور اهتمام لدى مختلف دول العالم؛ وذلك نظراً لما تتطلبه مقتضيات العصر من إعداد جيل من المتعلمين قادرين على المنافسة لدخول سوق العمل في المستويين المحلي، والعالمي؛ إذ يكمن جوهر جودة التدريب في توفير معايير عليا تتضمن آليات مراقبة، وقياس مؤشرات واضحة، ومحددة لعمل كافة مكونات النظام التدريبي، من أجل تجويد عمليه التعليم في مستوى المدخلات، والعمليات، والمخرجات على حد سواء. وتعد مواصفة آيزو (١٠٠١٥) الخاصة بالتدريب واحدة من معايير عالمية عديدة وضعتها المنظمة العالمية للمقاييس (ISO) لقياس الجودة في شتى المجالات، ويندرج تحت هذه المنظمة أكثر من (٢٣٧٨٧) معياراً في شتى المجالات المختلفة حسب آخر احصائية أصدرتها لعام (٢٠٢١م)، وتقدم هذه الوثيقة مبادئ توجيهية للمنظمات لإنشاء، وتنفيذ، وصيانة، وتحسين أنظمة إدارة الكفاءة، وتنمية الأفراد للتأثير إيجابياً في النتائج المتعلقة بتوافق المنتجات، والخدمات، واحتياجات، وتوقعات الأطراف المعنية ذات الصلة، وهي تنطبق على جميع المنظمات بغض النظر عن نوعها، أو حجمها، ولا يضيف إلى متطلبات عائلة ISO (٩٠٠٠) أو أي معايير أخرى أو يغير، أو يعدل فيها بأي وجه من الوجوه، وتشمل الوثيقة تحليل نقاط الضعف في أداء المؤسسات القائمة على التدريب، وتحديد احتياجات الموظفين لتخطيط البرامج التدريبية، وتصميمها بناء على هذه الاحتياجات، وتوفير التدريب في بيئة ملائمة، ومن ثم تقيم نتائج التدريب، ومراقبة برامج وأنظمة التدريب (IOS,2021)، وتطبيقها.

وبذلك يسهم تطبيق هذه المواصفة الدولية في النهوض بالأداء الوظيفي التدريبي التربوي، ومعرفة مكامن الضعف، والعمل على معالجتها؛ إذ يتوقف نجاح التدريب التربوي في تحقيق أهدافه ورسالته على كفاءة، ومهارة العاملين فيه، من حيث قدرتهم على أداء مهامهم الوظيفية، التي تتحدد في ضوء ما أتيح لهم من خبرات تعليمية وتدريبية.

لذلك سوف تقع على عاتق التدريب التربوي في السنوات القادمة أدوار جديدة لعل من بينها نقل التكنولوجيا، والتدريب الإلكتروني، والافتراضي على المستوى العالمي أو المحلي. وما يعزز ذلك على الصعيد المحلي التوجهات الرئيسية لإستراتيجيات التطوير في مراكز التدريب التربوي بالسلطنة، والاهتمام بالتدريب الإلكتروني، والافتراضي؛ نظراً لما يحمله التدريب التربوي من مسؤوليات جديدة في تطبيق خدمة التدريب المقدمة في الميدان التربوي.

ونظرا لأهمية جودة التدريب على المستوى العالمي؛ فقد أولت سلطنة عُمان اهتماماً بهذا الجانب في برامجها، ومشاريعها. وتعد وزارة التربية والتعليم من ضمن الوزرات الخدمية التي تبنت عدداً من البرامج، والمشاريع في خطتها الخمسية الثامنة (٢٠١١-٢٠١٥م) كان من بينها إرساء مشروع نظام إدارة الجودة (آيزو٩٠٠١) الذي تأمل منه ضبط جودة الخدمات التي تقدمها المدرسة بكافة مكوناتها، بحيث تكون الوزارة قادرة على مراقبة سير تلك الخدمات، بوساطة إجراءات موثقة، وسجلات معتمدة، ومؤشرات أداء محددة (وزارة التربية والتعليم،٢٠١٤، ص١٠).

التغيرات التي شهدتها المؤسسات التربوية في العقدين الأخيرين؛ دفع بمؤسسات التدريب التربوي إلى المحافظة على قدرتها التنافسية والتسارع في تقديم أفضل الخدمات، ولن يتحقق ذلك إلا بتبني أحد المداخل

المهمة في إدارة المنظمات، والتي من أبرزها إدارة جودة التدريب التربوي الذي أصبح معيارًا أساسيًا في تقيم الخدمات التي يقدمها التدريب في كل مراحله كونه أسلوباً إدارياً يهدف إلى تطوير وتحسين الأداء الوظيفي.

تسعى الدراسة في ضوء ما سبق إلى تشخيص الواقع الحالي في مراكز التدريب التربوي بتسليط الضوء على العلاقة بين إدارة جودة التدريب والأداء المتميز؛ إذ إن أحد أهداف جودة التدريب رفع مستوى الأداء الوظيفي؛ لذلك لا بد من التثبت من وجود مثل هذه العلاقة في المنظمات الخدمية بما يكفل تحقيق الإسهام في الرضا الوظيفي، والاحتفاظ بالموظفين، ومساعدة صناع القرار من أجل تطوير الأداء في مراكز التدريب بوزارة التربية والتعليم.

١ ، ٢ خلفية الدراسة

يعد العنصر البشري والاهتمام به عاملاً مهماً ومباشراً في تحقيق النجاح، والتميز للمنظمات فلا بد أن يكون الإعداد له، وكيفية تطويره، وتدريبه أمراً ضرورياً، وهو ما ينتج من التدريب والعمليات التدريبية التي يخوضها الأفراد في المؤسسات، وبما أن إدارة الجودة أحد أهم التوجهات الحديثة والعصرية في المنظمات فضلاً عن نتائجها الإيجابية التي تحققت على مختلف الصعد لرفع مستوى الأداء للعاملين وفي مختلف المستويات بالأجهزة الإدارية، والتربوية؛ فلا بد من توظيف كل ما هو جديد وحديث، وذي نتائج جيدة في عمليات الإعداد والتدريب في المؤسسات التربوية ذات العلاقة بالعمليات التدريبية. ومن كل ما تقدم تدعو الحاجة إلى تطبيق مفهوم الجودة ومعاييرها في عمليات التدريب، والإعداد، والتطوير التربوي للعاملين بمختلف المؤسسات التربوية لرفع الكفاءة، وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، وتحقيق الأهداف العامة لها.

وانطلاقاً من رؤية الوزارة في سعيها إلى تجويد البيئة التعليمية للإدارة، والمعلمين، والطلاب بالمدارس على نحو يكفل لهم التعاون لبناء جيل مجيد، وعامل، ومخلص لوطنه قادر على التعلم المستمر، وعلى التعايش مع

الآخرين، ويلبي متطلبات سوق العمل في إطار من الالتزام، والمسؤولية ، فقد وضعت الوزارة أهدافاً، وبرامج محددة في خطتها الخمسية الثامنة من بينها مشروع إرساء نظام إدارة الجودة الآيزو (٩٠٠١) وقد جاء هذا المشروع أثر جهود دائرة ضبط الجودة بالبحث عن نظام جودة عالمي يتلاءم وطبيعة العمل بالوزارة، والاحتياج الحقيقي للتطوير، وجاء هذا الاعتماد للنظام بعد عملية التشخيص التي نفذتها الوزارة في شهري يونيو، ويوليو (٢٠١٠م) بالتعاون مع خبراء في مواصفة الآيزو للوقوف على واقع العمل في ضوء متطلبات المواصفة الدولية. ونظراً لحجم الوزارة وتداخلات العمليات فيما بينها فقد ارتأت الوزارة أن يتم إرساء النظام على المديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة والمديرية العامة للشؤون الإدارية، ونظائرهما في المحافظات التعليمية بوصفه مرحلةً أولى، على أن يتم تطبيق النظام لاحقاً ليشمل جميع المديريات والأقسام التابعة لوزارة التربية والتعليم، وقد تم طرح مشروع إرساء نظام إدارة الجودة الآيزو (٢٠٠٨/٩٠٠١) في مناقصة دولية تم إرساؤها على شركة متخصصة في الاستشارات الإدارية؛ وذلك لتأهيل المديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة والمديرية العامة للشؤون الإدارية، ونظرائهما في المحافظات التعليمية للتدقيق الخارجي، والهدف من تطبيق نظام إدارة الجودة آيزو (٩٠٠١) إلى اعتماد نظام إدارة عالمي معترف به يفضي إلى الحصول على الإشهاد بالمطابقة للمواصفة القياسية العالمية آيزو(٩٠٠١) من قبل جهة محايدة.

أما عن مبررات تطبيق المشروع ليسلط التركيز على العلاقة التفاعلية بين القيادة، والعاملين، والتحسين المستمر للأداء، واعتماد منهجية تحديد العمليات، وتوثيقها، والمحافظة على فاعليتها باستمرار، ووضوح المهام، والصلاحيات، والمسؤوليات داخل المنشأة، وتحديد ما تستوجبه من كفاءة، وتدريب من بطاقة الوصف الوظيفي، ومخطط (خرائط التدفق)، واعتماد آليات القياس، والتحليل بما يسمح بالتحسين المستمر للأداء. (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٢)

في هذا السياق تكرس هذه الدراسة في تقويم موضوع التدريب التربوي، وفق إطار المواصفة الدولية (الآيزو ١٠٠١٥)، بعدّها مواصفة عالمية في مجال التدريب، لم يتعرض لها أحدٌ من الباحثين في هذا المجال –في حدود علم الباحثة– الأمر الذي دعا الباحثة لإجراء بحث شامل للتدريب بعدّه نظاماً متكاملاً له مدخلات، وعمليات، ومخرجات في إطار المواصفة الدولية (الآيزو ١٠٠١٥) لكي يتمكن القائمون، والمسؤولون عن التدريب التربوي من تحديد الفجوة التدريبية، والعمل على الحد منها عن طريق إيجاد المقترحات، والحلول المناسبة في إطار تلك المواصفة.

١، ٢ مشكلة الدراسة

تسعى المنظمات إلى تحقيق رؤيتها، ورسالتها من الأهداف التي تضعها للعاملين، فمستوى أداء العاملين بالمنظمة مؤشر يعطي مدى البعد، والقرب من تحقيق هذه الأهداف. وبما أن مستوى أداء الموظفين يعتمد على عواملَ عدة، منها توفير التدريب المبني وفقاً لاحتياجات الموظف؛ فإنَّ مواصفة آيزو (١٠٠١٥) تساعد على ربط التقييم والتدريب بأهداف الأداء التي تصفها المنظمة، وهذا يوفر للمنظمة التغذية الراجعة حول مدى الاستثمار في التدريب، ويوفر لها معلومات عن مدى تطوير أنظمة التدريب لديها؛ إذ تبين الفجوة بين الأداء المطلوب والحالي، نتيجة دراسات تحليلية مبنية على المواصفة الدولية (١٠٠١٥).

تعد وزارة التربية والتعليم من أكبر المؤسسات الإدارية الحكومية في سلطنة عُمان، وتتمثل مشكلة الدراسة في عدم وجود قاعدة أو معايير ثابته؛ يتم على أساسها تقييم النظام التدريبي التربوي المعتمد حالياً في مراكز التدريب التربوي بسلطنة عُمان. في حين أنّ تطبيق معايير الجودة والمواصفات الدولية من شأنه أن يساعد في إدارة جودة التدريب التربوي، وضبطه. وتهدف الباحثة من هذه الدراسة بيان مدى تقارب التدريب المطبق حالياً مع متطلبات جودة التدريب آيزو (١٠٠١٥) في البرامج التدريبية التربوية، لما للتدريب من أهمية في رفع

مستوى التطوير وتنمية الكفاءات البشرية التربوية، ما يساعد على تحقيق رؤية التربية، وأهدافها، ورسالتها، وأيضاً إلى تحقيق الرضا الذاتي للموظف؛ إذ إن شعوره بالحاجة إلى التدريب يدل على قدرته على تحليل كفاءته، والقابلية في تعديل السلوك، وتغير الاتجاهات غير المرغوب فيها، إلى سلوكيات مرغوب فيها من حيث الكفاءة، وإن نجاح المؤسسات التربوية، وتحقيق أهدافها مقرونٌ بأداء العاملين، وهو ما يأتي من الإعداد، والتدريب الذي يعد الركن الأساس والمهم للمنظمات من أجل تطوير الأداء للأفراد، والعاملين بصورة عامة.

لذا تسعى الباحثة لتقييم موضوع التدريب التربوي وفق إطار المواصفة الدولية (الآيزو ١٠٠١٥)، لكونها مواصفة عالمية في مجال التدريب؛ إذ لم يتعرض لها أحدٌ من الباحثين في هذا المجال –في حدود علم الباحثة بعد البحث في المكتبة العُمانية، والاستطلاع الميداني من المقابلات الشخصية مع مسؤولي الجودة بوزارة التربية – الأمر الذي دعا الباحثة لإجراء بحث شامل للتدريب؛ بعدّه نظاماً متكاملاً له مدخلات، وعمليات، ومخرجات في إطار المواصفة (الآيزو ١٠٠١٥) لكي يتمكن القائمون، والمسؤولون عن التدريب التربوي من تحديد الفجوة التدريبية، والعمل على الحد منها لزيادة الدافعية، والإنتاجية.

ولأن موضوع الدافعية من أهم المواضيع التي يجب أن تحظى باهتمام بالغ من قبل المنظمات؛ لأهميته البالغة في مجال السلوك التنظيمي، ويرجع ذلك إلى الحاجة الملحة إلى زيادة الإنتاجية، وتحسين جودة العمل في ظل المتغيرات المتسارعة التي تتعرض لها المنظمات، وبما أن عملية الدافعية ترتبط بالمؤشرات المحيطة بالفرد والقدرة التنظيمية للمؤسسة، وكذلك ترتبط ببيئة العمل في المؤسسة مثل تهيئة الظروف للعمل، وتوفير الظروف الفيزيقية للعمل، وإيجاد قنوات واضحة بين الموظف والإدارة؛ لذا تسعى وزارة التربية والتعليم إلى تحقيقها بتبني مشروع إدارة الجودة.

شغل موضوع الدافعية، والرضا الوظيفي حيزاً كبيراً من اهتمام المؤسسات في سلطنة عُمان بفضل توفير الحوافز المادية والمعنوية التي من ضمنها التدريب؛ لتحريك الدافع الداخلي للفرد إلى الحصول على إشباع سلوك معين يتفق مع الأداء الذي تطمح له المؤسسات؛ إذ إن الحوافز التي تقدمها المؤسسة والتسهيلات وتوفير التدريب لتكوين الموظفين على كل المستويات هي إحدى الطرق التي تعبِّر المؤسسة بها للموظف عن مدى تقديرها لأدائه؛ لأن ذلك يؤدي إلى تحقيق المؤسسة لدورها، وتحقق الرضا، والدافعية لدى الموظف.

وقد أشارت نتائج دراسة الهنائي (٢٠١٥) إلى وجود انخفاض في مستويات الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المؤسسات الخدمية الحكومية في سلطنة عُمان، وهو ما تثبته الدراسات الإحصائية النصف سنوية لموظفي الخدمة المدنية العُمانية للعام (٢٠١٩) التي أوضحت وجود ضعف في مستويات الالتزام التنظيمي للموظفين العُمانيين في القطاع الحكومي؛ وذلك بسبب تقديم الاستقالة أو الانتقال إلى وحدات أخرى غير خاضعة لقانون وزارة العمل، إلى جانب انقطاع الموظف عن العمل.

من هنا أصبح من الضرورة التغلب على تلك الاتجاهات السلبية التي تعيق الالتزام الداخلي السائد بين الموظفين، والإدارات وذلك بأن يتم تطوير واستحداث آليات، وإجراءات فاعلة من أجل توفير التزام ملائم للموظفين يمكنهم من طريقه أداء أدوارهم المطلوبة، وذلك بالتأثير في سلوكهم وتحفيزهم على الالتزام بالسلوكيات الإبداعية التي تخدم منظماتهم، في ظل وجود قادة إداريين يسعون إلى القيام بذلك (الوهيبي،٢٠١٤)؛ لذلك يمكن القول إن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها يتوقف على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الدافعية لدى الأفراد مع وضع نظام جودة فعال يدفع العاملين للإنتاج، ويحقق لهم الرضا الوظيفي، ما يؤدي إلى رفع المعنويات، وزيادة معدلات الأداء .

ولقد طبقت وزارة التربية والتعليم بالسلطنة نظام إدارة الجودة (آيزو٢٠٠٨،٩٠٠١) منذ عام (٢٠١٢)، ونظراً لتوسع الوزارة في تطبيق نظام الجودة حسب المواصفة الجديدة (آيزو ٢٠١٥:٩٠٠١) حسب ما ذكرت (السعدية ،٢٠١٧) ومن واقع عمل الباحثة في مركز التدريب الرئيسي كونها مدربة، استشعرت بأهمية إجراء عملية تقييم للتحقق من أثر الجودة وعلاقتها بتحسين أداء العاملين انطلاقاً من أنه يعكس أداء المؤسسة عموماً.

وتتمثل مشكلة الدراسة في عدم وجود قاعدة، أو معايير ثابته يتم على أساسها تقييم النظام التدريبي التربوي المعتمد حالياً في مراكز التدريب التربوي بسلطنة عُمان. في حين أنّ تطبيق معايير الجودة والمواصفات الدولية من شأنه أن يساعد في إدارة وضبط جودة التدريب التربوي. وتهدف الباحثة من هذه الدراسة بيان مدى تقارب التدريب المطبق حالياً مع متطلبات جودة التدريب آيزو (١٠٠١٥) في البرامج التدريبية التربوية، لما للتدريب من أهمية في رفع مستوى التطوير، وتنمية الكفاءات البشرية التربوية، ما يساعد على تحقيق رؤية التربية وأهدافها ورسالتها، وأيضاً إلى تحقيق الرضا الذاتي للموظف؛ إذ إن شعوره بالحاجة إلى التدريب يدل على قدرته على تحليل كفاءته، والقابلية في تعديل السلوك، وتغير الاتجاهات غير المرغوب فيها إلى سلوكيات مرغوب فيها من حيث الكفاءة. وقد سعت هذه الدراسة إلى تقييم موضوع التدريب التربوي وفق إطار المواصفة الدولية (الآيزو ١٠٠١٥) بعدّها مواصفة عالمية في مجال التدريب، من هنا فالدراسة الحالية تقوم بالتعرف على مدى ربط مدخلات نظام التدريب بمخرجات العملية التدريبية؛ لأن ذلك من أساسيات التقييم السليم للعملية التدريبية التربوية، والذي يرجح أهمية دراسة هذا الترابط؛ هو أن أي خلل في مدخلات النظام التدريبي المتمثلة في المدرب والمتدرب والمحتوى التدريبي، والبيئة التدريبية لاشكَّ ينشأ عنه خلل في مخرجات العملية التدريبية.

١ ، ٣ أسئلة الدراسة

وانطلاقاً مما تقدم ذكره حول جودة التدريب التربوي لدى موظفي مراكز التدريب وأثرها في دافعيةالعمل وأدائهم الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء في سلطنة عُمان يمكن تحديد تساؤلات الدراسة على النحو الآتي:

١- ما العوامل الكامنة لمقاييس جودة التدريب التربوي ودافعية العمل لدى موظفي الحكومة في سلطنة عمان وكيف يمكن التأكد من خصائصها السيكومترية؟

٢- ما العوامل الكامنة لمقاييس أداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء لدى موظفي الحكومة في سلطنة عمان وكيف يمكن التأكد من خصائصها السيكومترية؟

٣- ما العلاقة المحتملة بين بين جودة التدريب التربوي من ناحية وأداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء من ناحية أخرى لدى موظفي الحكومة في سلطنة عمان؟

٤- هل تؤدي الدافعية العمل دور التوسط بين جودة التدريب التربوي من جهة وأداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء من جهة أخرى؟

٥- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لجودة التدريب التربوي، والدافعية العمل، وأداء الموظفين، والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، والعمر، والخبرة، والمؤهلات العلمية؟

١ ، ٤ فرضيات ونموذج الدراسة

وفي ضوء ما سبق تبحث هذه الدراسة عن جودة التدريب التربوي لدى موظفي مراكز التدريب وأثرها في دافعية العمل وأدائهم الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء في سلطنة عُمان منطلقة في ذلك من الفرضيات الآتية:

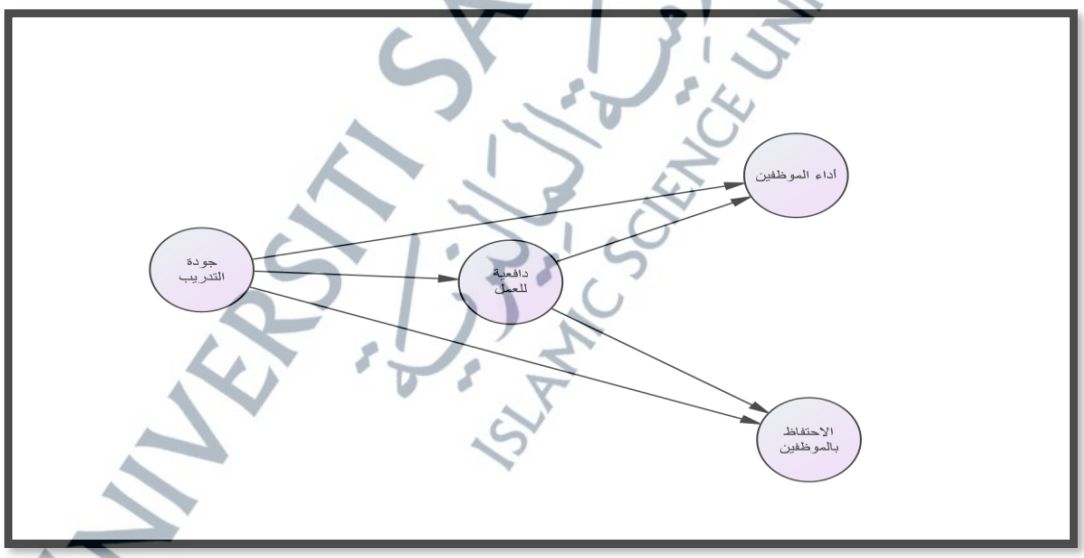
الفرضية الأولى: تتسم مقاييس جودة التدريب التربوي ودافعية العمل بالصدق التكويني والخصائص السيكومترية العالية.

الفرضية الثانية: تتسم مقاييس أداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء بالصدق التكويني والخصائص السيكومترية العالية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التدريب التربوي من ناحية وأداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء من ناحية أخرى.

الفرضية الرابعة: تؤدي الدافعية العمل دور الوسيط بين جودة التدريب التربوي من جهة وأداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء من جهة أخرى.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة التدريب التربوي، والدافعية العمل، وأداء الموظفين، والاحتفاظ بالموظفبن الأكفاء تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، والعمر، والخبرة، والمؤهلات العلمية.



الشكل ١، ١: نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثة

١، ٥ أهداف الدراسة

وفي ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تسعى الباحثة من وراء ذلك إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١- تحليل العوامل الكامنة لمقاييس جودة التدريب التربوي ودافعية العمل والتحقق من خصائصها السيكومترية.

٢- دراسة العوامل الكامنة لمقاييس أداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين بالأكفاء والتحقق من خصائصها السيكومترية.

٣- تحليل العلاقة المحتملة بين جودة التدريب التربوي من ناحية وأداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء من ناحية أخرى.

٤- تحليل دور دافعية العمل في التوسط بين جودة التدريب التربوي من جهة وأداء الموظفين والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء من جهة أخرى.

٥- دراسة الفروق الجوهرية بين جودة التدريب التربوي، ودافعية العمل، وأداء الموظفين، والاحتفاظ الموظفين الأكفاء وفق للمتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، والعمر، والخبرة، والمؤهلات العلمية)

١، ٦ أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من اعتمادها نظاماً دولياً حديثاً يعتمد معايير المواصفة الدولية لجودة التدريب من أجل تحديث التدريب التربوي المطبق في مؤسسات التعليم، والقطاع التربوي بوزارة التربية والتعليم، وفق معايير مواصفة جودة التدريب. وستسهم هذه الدراسة في تحديث نظام إدارة جودة التدريب التربوي المطبق في المؤسسات التعليمية والتربوية في سلطنة عُمان، وتطويره؛ إذ إنَّ المدرسة هي أبرز عناصر المنظومة التعليمية المسؤولة عن تعلم

النشء، وتكوينهم بعدّهم الثروة البشرية المستقبلية للأمة؛ لذا فإنَّه يستوجب رفع مستوى أداء العاملين فيها، وزيادة فاعليتهم في أداء مهامهم، بإعداد معايير لممارساتهم لأعمالهم.

وستسهم الدراسة في معالجة المعوقات التي تحول دون تطوير إدارة جودة التدريب بوزارة التربية والتعليم؛ بصياغة معايير جودة النظام التعليمي والتربوي. وتعمل على توفير المعلومات التي تساعد على تطوير أداء المراكز التدريبية التربوية، وتحسينها، ورفع كفاءة التدريب التربوي بالسلطنة، وتطوير أدوار المسؤولين الإداريين، والتربويين في تحقيق الأهداف المرجوة منهم. ومن المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تحسين عملية التخطيط الإستراتيجي في بناء البرامج التدريبية للمعلمين، والموظفين التربويين وفق معايير علمية حديثة؛ لكونها تتبنى جودة التدريب التربوي وفق معايير دولية حديثة تعمل على تشخيص مكامن الضعف، وتعمل على معالجتها، وتسليط الضوء على آثارها بأداء العاملين.

١، ٧ حدود الدراسة

الحدود الزمانية: جرى جمع البيانات للدراسة، في المدة بين عامي (٢٠١٩-٢٠٢١).

الحدود المكانية: وزارة التربية والتعليم، ومراكز التدريب التربوي في سلطنة عُمان، والمعهد التخصصي للتدريب المهني للمعلمين.

الحدود الموضوعية: دراسة أثر تطبيق إدارة جودة التدريب في دافعية العمل، والأداء الوظيفي، والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء في مراكز التدريب التربوي بسلطنة عُمان.

الحدود البشرية: اقتصر تطبيق الدراسة على موظفي مراكز التدريب التربوي، والمعهد التخصصي للتدريب المهني للمعلمين التابعة لوزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان.

١،٨ مصطلحات الدراسة

التدريب: عملية منظمة ومستمرة، تسعى المنظمة بواسطتها إكساب الأفراد العاملين، أو الملتحقين بالعمل معارف، ومهارات، وقدرات، وأفكار الأزمة لأداء أعمال محددة (عاد، صالح وآخرون ٢٠٠٦، ص١٣٠). ويعرفه بعضهم بأنه عملية مخططة، ومستمرة، تهدف إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الحالية، والمستقبلية لدى الفرد، عن طريق زيادة معارفه، وتدعيم اتجاهاته، وتحسين مهاراته، بما يسهم في تحسين أدائه في العمل، وزيادة الإنتاجية في المنظمة. (أبو النصر، مدحت، ٢٠٠٧)

المواصفة الدولية ١٠٠١٥: وثيقة معايير وضعتها المنظمة العالمية للمقاييس تعنى بتحليل نقاط الضعف في أداء المؤسسات القائمة على التدريب، وتحديد احتياجات الموظفين، لتخطيط، وتصميم برامج تدريبية بناء على هذه الاحتياجات، وتوفير التدريب في بيئة ملائمة، ومن ثم تقييم نتائج التدريب، ومراقبة برامج التدريب وأنظمته، وتطبيقها. (ISO,2021)

نظام الجودة: النظام الذي يحقق أفضل دعم للمؤسسة، في مجال تطوير كفاءة الموارد البشرية، والبرامج التدريبية الفعالة، من أجل ضمان تحقيق العائد. (العزاوي، ٢٠٠٩: ٢٢٠).

الجودة في التعليم: هي مجمل السمات، والخصائص التي تتعلق بالعملية التعليمية، والتي تفي باحتياجات المستفيدين كالدارسين، والمشرفين، والموظفين، وأولياء الأمور، فمظهر الجودة في التعليم هو ما يجعل التعليم، والتعلم متعة، وبهجة. (العاجز، ونشوان، ٢٠٠٧)

جودة التدريب: هو تجويد التدريب وتحسين مدخلاته، وعملياته، ومخرجاته بما يسهم في تحقيق أهداف التنمية بالمجتمعات والتحسين المستمر للأداء في التدريب، بما يحقق الجودة في جميع نشاطاته ونتائجه وإعادة هيكلة

نظام، وآلية التدريب في ضوء المعايير العالمية للجودة الشاملة، وربطه بمدخلات النظام التدريبي، وعملياته، ومخرجاته؛ لتحسين العملية التدريبية، وأيضاً تعني الجودة في المؤسسات التدريبية: مدى مطابقة مخرجات التدريب للأهداف، والمعايير الموضوعة. (المعهد الوطني للتدريب التربوي، ٢٠٠٩، ص٤)

مراكز التدريب التربوي: مؤسسات حكومية تابعة لوزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان معنية بتنفيذ خطط التدريب التربوي والإنماء المهني.

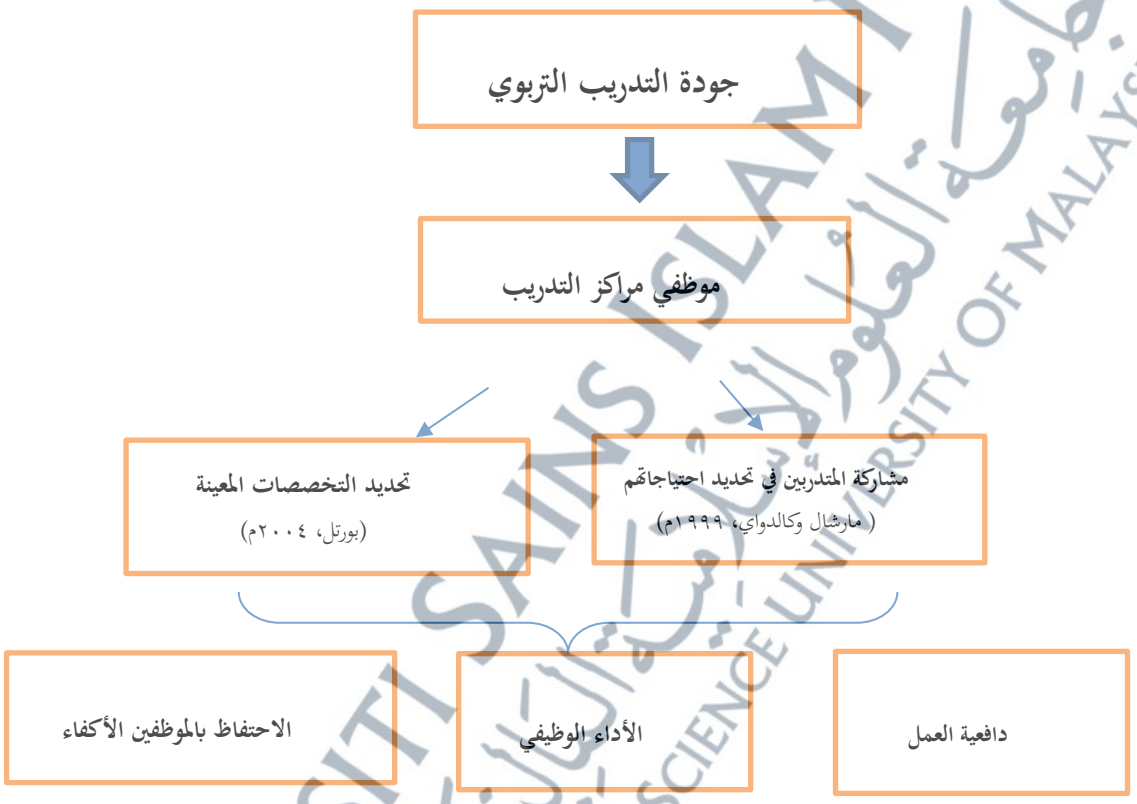
الأداء الوظيفي: قدرة الموظف على تحقق أهداف الوظيفة التي يشغلها في المنظمة، وتنفيذ الموظف لأعماله، ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. (عبد الغني، ١٩٩٦، ص١١) وتستخلص الباحثة مما سبق أنه: محصلة الجهد الذي يقوم به الموظف بقيامه بمسؤولياته الوظيفية.

الدافعية نحو العمل: الحالة الداخلية التي تسهل الاستجابة، وتوَجهها، وتدعمها، وأنها تحافظ على استمرارية السلوك حتى يتحقق الهدف ويشير الدافع إلى مجموعة الظروف الداخلية، والخارجية التي تحرك الفرد؛ وذلك لاسترجاع حالة التوازن بإرضاء الحاجات، أو الرغبات النفسية، أو البيولوجية (حسين، ١٩٩٨، ص١١٣).

الرضا الوظيفي: استجابة عاطفية تكشف رضا الموظف عن عمله، ويقوم مفهوم الرضا الوظيفي على تقييم الحالة العاطفية، والنفسية المرتبطة بأداء المهام الوظيفية، والتواجد في مكان العمل، وأيضا عُرِف عدم الرضا الوظيفي أنه استجابة عاطفية غير مريحة بسبب تقييم العمل أنه محبط، أو عديم القيمة، أو لا يحقق القيّم الوظيفية، والشخصية (العديلي، ١٩٩٦، ص ١٩).

١، ٩ الإطار الدراسي

شمل إطار الدراسة جودة التدريب التربوي لدى موظفي مراكز التدريب وأثرها في دافعية العمل وأدائهم الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء، وقياس الدافعية إلى العمل بوصفه متغيراً وسيطاً في نموذج الدراسة لدى الفئة المبحوثة من خلال حصر الفئة المستهدفة في المدربين ودراسة تاثير العامل المستقل على العوامل المتغيرة والعامل الوسيط المتمثل في دافعية العمل للحصول على نتائج أسئلة الدراسة وفرضياتهاكما يوضحة الشكل (١،٢).



الشكل ١، ٢: الإطار الدراسي

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية