دورة جودة التدريب في المصارف: تدقيق البرامج وضبط الموردين وأدلة أثر التعلم

24 – 28 مايو 2027

الدار البيضاء

دورة جودة التدريب في المصارف: تدقيق البرامج وضبط الموردين وأدلة أثر التعلم

المرجع: 931_42118 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4000

ملخص البرنامج

جودة التدريب في المصارف محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء التعلم والتطوير ومديري التدريب ومديري الأكاديميات ومسؤولي الجودة، بمستوى إداري، وتنتهي بخطة جودة التدريب لمصرف واحد. تنفق المصارف مبالغ كبيرة على التدريب، ومع ذلك يندر أن تستطيع إثبات أن الجلسات أديرت جيدا وأن الموردين يستوفون المعايير المتفق عليها وأن التعلم وصل إلى العمل. وينتقل البرنامج من المعايير إلى تدقيق البرامج وضبط الموردين وأدلة التعلم، بالاعتماد على سجلات جاهزة من أكاديمية مصرفية وشركة تأمين. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في جودة التدريب في المصارف لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

القائد الذي يدقق التنفيذ ويلزم الموردين بمعايير مكتوبة ويربط التعلم بنتائج العمل يستطيع الدفاع عن ميزانيات التدريب بالأدلة. وحين يقاس التدريب بالحضور ودرجات الرضا وحدها يستمر المحتوى الضعيف والمورد غير الموثوق دون أن يلحظهما أحد، ويتساءل التنفيذيون عن جدوى الإنفاق. وتتعرض المصارف كذلك لمخاطر السمعة والسلوك المهني حين يتدرب موظفوها لدى جهات لم يفحص أحد معاييرها. ويعمل البرنامج على المؤشرات التالية.

- كفاءة الإنفاق على التدريب: تتحسن حين تكتشف البرامج والموردون الضعفاء ويستبدلون بناء على الأدلة.
- درجات جودة البرامج: ترتفع حين تقود نتائج التدقيق إلى تصحيح المحتوى والتنفيذ.
- تطبيق التعلم في العمل: يزداد حين يتابع المديرون وتتبع النتائج.

المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج Kirkpatrick نموذج المستويات الأربعة: رد الفعل والتعلم والسلوك والنتائج: يطبق في الجلسة 4 لتخطيط الأدلة لكل برنامج.
- ISO 10015 إرشادات دولية لإدارة الكفاءات وتطوير الأفراد: يطبق في الجلسة 1 لضبط دورة الجودة في التدريب.
- دورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح: حلقة من التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح، وتطبق في الجلستين 2 و5 لتحويل نتائج التدقيق إلى تغيير.

المشاركون المستهدفون

- رؤساء التعلم والتطوير الذين يملكون معايير التدريب وميزانياته.
- مديرو التدريب الذين يخططون البرامج ويديرون المدربين.
- مديرو الأكاديميات الذين يرفعون النتائج إلى الإدارة التنفيذية.
- مسؤولو الجودة الذين يدققون العمليات ويبلغون عن حالات عدم المطابقة.

تشمل البيئات المعتادة المصارف وشركات التأمين وشركات المدفوعات ومؤسسات التمويل التنموي.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء معيار جودة لتصميم التدريب وتنفيذه.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص نقاط الضعف في برنامج تدريبي عبر التدقيق والملاحظة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم الموردين والمدربين وفق معايير مكتوبة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة أدلة تغطي المستويات الأربعة للتقييم.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب الإجراءات التصحيحية بحسب الأثر والجهد.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة جودة التدريب أمام اللجنة التنفيذية.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس جودة التدريب في المصارف ومعاييرها

ماذا تعني الجودة لوظيفة التعلم في المصرف، ومن يحدد معاييرها؟

- خريطة جودة وظيفة التعلم
- ورقة سياسة الجودة والمعايير
- مراجعة دورة التدريب وفق ISO 10015
- مصفوفة متطلبات أصحاب المصلحة
- جرد مقاييس الجودة

اليوم 2: تدقيق البرامج وتشخيص التنفيذ

كيف تفحص جودة البرنامج التدريبي، وأين يخفق؟

- قائمة تدقيق البرنامج
- نموذج ملاحظة القاعة والتدريب عن بعد
- تحليل استطلاع آراء المتعلمين السريع
- مراجعة حداثة المحتوى
- سجل عدم المطابقة والسبب الجذري

اليوم 3: ضبط الموردين ومراجعة المدربين

كيف يختار المصرف مزودي التدريب الخارجيين ويحاسبهم على المعيار ويستبدلهم؟

- بطاقة اختيار الموردين
- سجل مؤهلات المدرب
- قائمة بنود الجودة في العقد
- شبكة مراجعة أداء الموردين
- سجل مخاطر المتعاقدين من الباطن

اليوم 4: أدلة التعلم وتقييم الأثر

ما الدليل الذي يبين أن التعلم وصل إلى العمل؟

- خطة التقييم بالمستويات الأربعة وفق Kirkpatrick
- تصميم الاختبار القبلي والبعدي
- نموذج ملاحظة المدير بعد التدريب
- جدول ربط بيانات الأداء
- ورقة ملخص أدلة الأثر

اليوم 5: خطة جودة التدريب لمصرف واحد

هل تتكامل النتائج في خطة تستطيع اللجنة التنفيذية اعتمادها؟

- تطبيق ورقة المعايير من الجلسة 1
- اختبار نتائج التدقيق من الجلسة 2
- فحص بطاقة الموردين من الجلسة 3
- مراجعة خطة الأدلة من الجلسة 4
- إنجاز خطة جودة التدريب

المنهجية

يقوم البرنامج على محاكاة تدقيق ميداني بالاعتماد على سجلات جاهزة من أكاديمية مصرفية وشركة تأمين تضم تصاميم البرامج وملاحظات المراقبة وعقود الموردين ونتائج الاستطلاعات وبيانات التقييم. يدقق المشاركون برنامجا ويقيمون موردا ويقارنون الخيارات ويخططون الأدلة، ثم يدافعون عن نتائجهم وتوصياتهم أمام زملاء يؤدون دور اللجنة التنفيذية، ويجيبون عن كل أسئلتها.

- نشاط مقترح: تدقيق جلسة مسجلة وفق معيار جودة.
- نشاط مقترح: تقييم موردين اثنين بقائمة عقد واحدة.
- نشاط مقترح: تخطيط كيفية إظهار برنامج المبيعات لنتائجه في العمل.

المخرج الختامي

ينجز كل مشارك خطة جودة التدريب لمصرف واحد. وتضم الخطة معيار جودة وجدولا للتدقيق وبطاقة للموردين وخطة للأدلة وقائمة مرتبة بالإجراءات التصحيحية. وتعرض في العمل على اللجنة التنفيذية للاعتماد، وتصبح أساسا لمراجعة البرامج والموردين في كل دورة تدريب لاحقة، وتبين لكل مدير ما عليه تصحيحه ومتى.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب جودة التدريب في المصارف المديرين الذين لم يعملوا في ضمان الجودة؟

نعم، إذ تدرس جودة التدريب في المصارف بالاعتماد على سجلات وقوالب جاهزة. ويشترط وجود مسؤولية عن برامج التدريب أو الموردين أو النتائج، دون مؤهل في التدقيق.

على أي نماذج تقوم جودة التدريب في المصارف في هذا التدريب؟

تقوم جودة التدريب في المصارف هنا على نموذج Kirkpatrick للتقييم، وعلى ISO 10015 لإدارة الكفاءات وتطوير الأفراد، وعلى دورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح للتحسين.

كيف تستخدم الخطة الناتجة من تدريب جودة التدريب في المصارف في العمل؟

تعرض خطة جودة التدريب على اللجنة التنفيذية، وتستخدم جدول التدقيق فيها لمراجعة البرامج، وتحتفظ ببطاقة الموردين فيها عند تجديد العقود.