



جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

المستوى: ماستر -02-

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

مقياس: هندسة التكوين وتصميم البرامج التدريبية

أستاذ المقياس: د. أحمد فواتيح محمد الأمين

محاضرة رقم (11): خطوات تصميم البرامج التدريبية وتقييمها (تابع...)

مراحل برنامج التكوين: (تابع...)

9- دفتر الشروط:

1.9- مفهوم دفتر الشروط:

إن دفتر الشروط حسب ISO 9000 هو وثيقة تعاقدية تحدد كيفية تنفيذ عملية أو دورة لتكوين. إن دفتر الشروط الجيد ينبغي أن يكون ثريا من حيث المعطيات المتعلقة بالجوانب الإدارية، والبيداغوجية، والمالية والتنظيمية لتحقيق الأهداف من التكوين.

فهو بذلك وثيقة تعاقدية بين المؤسسة والمكون سواء تعلق الأمر بمركز تكوين داخلي أو بهيئة أو مركز تكوين خارجي مستقل عن المؤسسة أي الذي يقوم بالخدمات.

إن هذه الوثيقة توضح كل المعطيات الضرورية التي اعتمدت في بناء مخطط التكوين. كما ينبغي أن تقدّم هذه الوثيقة كل المعطيات عن ثقافة المؤسسة، وعن شرائح العمال وكذلك المناصب المعنية بالتكوين، وإعطاء المشرفين الفاعلين على إنجاز عملية التكوين أكبر وأصح قدر من المعلومات حتى يتمكن صاحب الخدمات تقديم الإجابات الملائمة للشروط المطلوب منه تحقيقها. لذلك سمي بدفتر الشروط.

دفتر الشروط هو أداة كثيرة الاستعمال لتحضير تكوين معين. هذه الوثيقة تُصمّم بالشراكة بين المصالح التي تطلب التكوين ومصلحة التكوين؛ يسمح بشرح التوقعات وشروط تنظيم التكوين؛ يبني قاعدة تفاوض في إطار شراء أداء التكوين.

وتعرّف هيئة المواصفات الفرنسية (AFNOR) دفتر الشروط بأنه "وثيقة تعاقدية تُحدّد كيفية تنفيذ عملية التكوين".

ودفتر الشروط هو وصف كتابي مفصّل لمجموع الأدوات المكوّنة للمشروع يكون رسمياً وهو عقد بروتوكولي عندما يثبت ويصادق عليه، يعني أن المشروع دخل في المرحلة الثالثة من عمره.

2.9- الأدوات الواجب إتقانها لإنشاء دفتر الشروط:

تحضير هذه الوثيقة يعتمد على قدرة استعمال بعض الأدوات الأساسية:

▪ التناول (المقاربة) بالأهداف؛

▪ جهاز التكوين؛

▪ التخطيط؛

▪ دراسة تكاليف مشروع ما؛

▪ تقييم التحصيلات (المكتسبات) وآثار التكوين.

3.9- البنود التي يتضمنها دفتر الشروط:

باختصار شديد، فإن المعطيات التي لا بد أن يتضمنها هذا الدفتر يمكن تصنيفها على

الشكل التالي:

(1) معطيات تتعلق بالمؤسسة وفيها:

مكانتها القانونية. عنوانها، الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني. حجم العمال وتصنيفاتهم.

حرف المؤسسة. محاور التطور والتنمية للمؤسسة، اسم ولقب المسئول عن الدورة التكوينية. اسم

ولقب ووظيفة الذي سيتسلم إجابات أو ردّ صاحب الخدمات.

(2) توقعات المؤسسة:

- الأهداف المتوقعة مع كيفية التقويم.

- وجود مخطط تغيير يرافق الأهداف الإجرائية.

- الوصف الدقيق للأنشطة المستقبلية بعد التكوين.

- مجال التكوين المرتبط أو المتعلق بهذه الأهداف.

- طلبات المؤسسة حول محتويات البرامج التكوينية.

- رزنامة دورات التكوين.

- تحديد بدقة تاريخ الانطلاقة وتاريخ نهاية كل دورة.
- رغبة المؤسسة في توزيع الدورات إذا كان التكوين يتطلب عدة دورات.
- تاريخ استئناف المكوّنين مناصبهم.

(3) المجتمع المعنى بالتكوين:

- تحديد اسم أو مراكز العمل.
- محتوى مركز أو مراكز العمل.
- قوام العمال المقترحين للتكوين.
- مستوى تأهيل هؤلاء العمال. مستوياتهم في التسلسل الإداري.
- تجربتهم المهنية. السن، الجنس، والأقدمية.
- كيفية تقدير العمل لهؤلاء المعنيين. أساليب حساب أجورهم، العلاوات.
- طموح المؤسسة فيما يخص مساهمة المجموعات المقبلة على التكوين.

(4) إطار عملية التكوين:

- ما هي الخطوط العريضة لمخطط التغيير الذي يندرج فيه عملية التكوين.
- تحديد كيفية وضع قيد العمل مجموعة إشراف ومراقبة.
- ما هي الأفعال المتوقعة من طرف الزملاء في مختلف المواقع التسلسلية في المؤسسة.
- تحديد - إن أمكن - ذلك نتائج تشخيص سابق إن وجد.
- تحديد الطاقات البيداغوجية الداخلية التي يمكنها الإسهام في العملية إمّا بالإشراف أو بتنشيط بعض من الدورات.
- الميزانية التقديرية المتوقعة.

4.9- خصائص دفتر الشروط:

أهم خصائص دفتر الشروط تتمثل في:

1- **الوضوح:** يسمح دفتر الشروط بتوضيح الطلب، بتحديد المساهمة المنتظرة من التكوين،

ففضل نشاط التكوين يرجع غالباً إلى التحديد السيئ للطلب.

2- **الإلتزام:** التكوين قبل كل شيء هو علاقة بين زبون ومُورّد، فدفتر الشروط يسمح بتوضيح

الأهداف المشتركة والإسهامات الخاصة للمشاركين في إعداد التكوين.

3- **الإتفاق:** دفتر الشروط لا يمكن اعتباره أداة تخضع لمعايير صعبة، تلزم المشاركين، فهو

وثيقة ناتجة بالإتفاق المزدوج.