

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

محاضرات في مقياس:

هندسة التكوين وبناء البرامج التدريبية

L'ingénierie de formation et conception des programmes

موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر - السداسي الثالث -

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

اعداد الدكتور: واضح العمري - أستاذ محاضراً -

قسم علم النفس - جامعة المسيلة

السنة الجامعية: 2019/2018

قائمة المحتويات

- مقدمة عامة.

المحور الأول: هندسة التكوين L'ingénierie de formation

- المحاضرة الأولى:

- هندسة التكوين: مدخل مفاهيمي

- المحاضرة الثانية:

- تطور هندسة البرامج التكوينية

- المحاضرة الثالثة: الاحتياجات التدريبية

- مفهوم الاحتياجات التدريبية

- مؤشرات احتياجات العاملين للتكوين

- أهمية تحديد الاحتياجات التكوينية

- مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية

- المحاضرة الرابعة: التكوين المهني

تعريفه، مكانة جهاز التكوين المهني في النسق التربوي، جوانب العلاقة بين التكوين وبعض

المفاهيم الأخرى.

- المحاضرة الخامسة

اهداف التكوين المهني الاقتصادية والاجتماعية، اقسام التكوين، انماط التكوين.

المحور الثاني: بناء البرامج التكوينية conception des programmes de

formation

المحاضرة السادسة

بعض النماذج في بناء البرامج التكوينية (1): نموذج تايلور R.Taylor ونموذج هيلدا

تابا Hilda Taba

المحاضرة السابعة

بعض النماذج في بناء البرامج التكوينية (2): نموذج جانبيه وبريقس Gagné et Briggs
ونموذج دينو L.D'Hainault

المحاضرة الثامنة: مراحل بناء برنامج تكويني (1):

- فلسفة البرنامج،

- الاهداف العامة للبرنامج

المحاضرة التاسعة: مراحل بناء برنامج تكويني (2):

- الأهداف التكوينية الخاصة (السلوكية) للبرنامج

- خصائص الفئة المستهدفة من البرنامج

- الأسلوب المتبع في بناء البرنامج

المحاضرة العاشرة: مراحل بناء برنامج تكويني (3)

- محتوى البرنامج وأنشطته

- طرق واستراتيجيات تقديم أنشطة البرنامج

- تقييم البرنامج

المحاضرة الحادية عشر:

مثال تطبيقي لكيفية بناء برنامج تكويني. (1)

المحاضرة الثانية عشر:

مثال تطبيقي لكيفية بناء برنامج تكويني. (1)

المحاضرة الثالثة عشر:

نموذج مقترح لدليل تطبيق برنامج تكويني

المحاضرة الرابعة عشر:

بعض المصطلحات في هندسة التكوين وبناء البرامج التدريبية باللغات: العربية، الفرنسية

والانجليزية

المراجع.

مقدمة عامة

مع تعقد الوظائف في عصرنا الحالي زادت أهمية التكوين، فعندما كانت الوظائف بسيطة ولا تتطلب مهارات عالية، لم يكن هناك حاجة كبيرة لرفع أو تعديل مهارات العاملين. ولكن التغيرات السريعة التي حدثت في السنوات الأخيرة خلقت ضغوطا متزايدة على المنظمات لكي تتكيف مع هذه التغيرات في السلع والخدمات التي تنتجها، وفي الطريقة المستخدمة في إنتاج وتوزيع هذه المنتجات وفي أنواع المهارات الضرورية للقيام بهذه الوظائف. لذا أصبح تكوين العمال ليس عملية اختيارية بل نشاطا رئيسيا يجب ان تمارسه المنظمة وتخصص له الموارد اللازمة إذا أرادت الابقاء على قوى عاملة منتجة لذلك فإن التكوين وهندسته هي جزء من تخطيط وهندسة الموارد البشرية بصفة عامة. ويمكن النظر إلى هندسة التكوين على أنها الدراسة الشاملة لمشروع تكوين من جميع جوانبه التقنية والمالية والبشرية، لهذا الغرض ورغبة مني في تقديم إضافة بادرت إلى اخراج المحاضرات المقدمة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية في شكل دعامة بيداغوجية (support pédagogique) ليستفيد منها أكبر عدد ممكن من الطلبة الذين يدرسون هذا المقياس في مختلف التخصصات وكذا المسؤولين في الإدارات والمؤسسات الاقتصادية الذين لهم علاقة مباشرة بتسيير المستخدمين (la formation du personnel) وقد احتوت هذه المطبوعة على أربعة عشر محاضرة (وهذا كما ينص عليه القانون الأساسي 08-130 الخاص الذي يحدد مهام الأستاذ الجامعي) مقسمة على محورين أساسيين هما:

المحور الأول: هندسة التكوين، المحور الثاني: بناء البرامج التدريبية

هذا وقد تضمن المحور الأول الخاص بهندسة التكوين خمسة محاضرات مقسمة كالتالي:

المحاضرة الأولى تم فيها التطرق إلى مفهوم هندسة التكوين ومختلف المفاهيم المتعلقة بها مثل: المنهاج، البرنامج وكذا العوامل المؤثرة في بناء البرامج والمنهاج.

أما **المحاضرة الثانية** والتي كانت بعنوان: تطور هندسة البرامج التكوينية فقد تم فيها عرض لتطور هندسة البرامج التكوينية من خلال الاتجاهين التقليدي والاتجاه الحديث وهذا انطلاقا من اربعة ابعاد اساسية هي: الأهداف التكوينية، محتوى التكوين، استراتيجيات التكوين وأخيرا تقييم التكوين.

وحملت **المحاضرة الثالثة** عنوان الاحتياجات التكوينية **Besoins de formation** وفيها تطرقت إلى مفهوم الاحتياجات التكوينية (التدريبية)، مؤشرات احتياجات العاملين للتكوين، طرق تحديد الاحتياجات التكوينية

أما **المحاضرة الرابعة** فتم تناول التكوين المهني: تعريفه، مكانة جهاز التكوين المهني في النسق التربوي، جوانب العلاقة بين التكوين وبعض المفاهيم الاخرى. وتم تخصيص **المحاضرة الخامسة** لأهداف التكوين المهني الاقتصادية والاجتماعية، اقسام التكوين، انماط التكوين.

أما **المحور الثاني** لهذه المطبوعة فقد تم افراده ل**بناء البرامج التكوينية conception des programmes de formation** وقد تضمن تسعة محاضرات كانت كالتالي:

المحاضرتين السادسة والسابعة تم فيها تناول بعض النماذج في بناء البرامج التكوينية مثل: نموذج تايلور R.Taylor ونموذج هيلدا تابا Hilda Taba وكذا نموذجي جانبيه وبريقس gagné et Briggs ونموذج دينو L.D'Hainault

أما **المحاضرة الثامنة والتاسعة** من هذه المطبوعة فقد تم تخصيصهما لمراحل بناء برنامج تكويني حيث تم التطرق في الجزء الأول إلى فلسفة البرنامج وكذا الاهداف العامة للبرنامج، أما في الجزء الثاني فقد تم التطرق إلى كيفية تحديد الأهداف التكوينية الخاصة (السلوكية) للبرنامج، خصائص الفئة المستهدفة من البرنامج (المتكونين) وكذا الأسلوب المتبع في بناء البرنامج.

وتضمنت **المحاضرة العاشرة** الجزء الثالث لبناء برنامج تكويني والمتمثل في محتوى البرنامج وأنشطته، طرق واستراتيجيات تقديم أنشطة البرنامج وكذا تقييم البرنامج.

أما المحاضرة الحادية عشر فقد خصصت لعرض نموذج تطبيقي لكيفية بناء برنامج تكويني في جزئه الاول ثم تناولت المحاضرة الثانية عشر الجزء الثاني للنموذج المعروف في كيفية بناء برنامج تكويني.

وتضمنت المحاضرة الثالثة عشر عرض نموذج مقترح لدليل تطبيق برنامج تكويني وهذا من منطلق أن دليل تطبيق برنامج تكويني يمثل دفتر أعباء (cahier de charges) ينبغي أن يتقيد به المكون أثناء تطبيق البرنامج.

وتناولت المحاضرة الرابعة عشر في هذه المطبوعة البيداغوجية بعض المصطلحات في هندسة التكوين وبناء البرامج التدريبية باللغات: العربية، الفرنسية والانجليزية.

تجدر الإشارة في الأخير إلى أن هذه المطبوعة البيداغوجية قابلة للتعديل والتغيير في كل مرة حسب المستجدات في ميدان هندسة التكوين وبناء البرامج التدريبية وكذا رأي السادة الخبراء بعد تقييمها.

أهداف المقياس: حسب عرض التكوين الخاص بالسنة الثانية ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية فإن مقياس هندسة التكوين وبناء البرامج التدريبية يهدف إلى ما يلي:

1- . ماهية هندسة التكوين وتطورها

2- . الاحتياجات التكوينية وكيفية تحديدها

3- . بناء البرامج التكوينية.

4- . نماذج البرامج التكوينية

5- . مراحل بناء البرنامج التكويني

- المحاضرة الأولى: هندسة التكوين: مدخل مفاهيمي

تمهيد:

لما كان تحقيق التنمية في جميع أبعادها هدفاً أساسياً تطمح إليه جميع الدول (متقدمة أو متخلفة) والمنظمات (مهما كان حجمها وطبيعة نشاطها، ربحية كانت أو غير ربحية) فإنّ المرور إليها يمرّ حتماً عبر توفير جملة من الشروط والمتطلبات الضرورية، يكون فيها العنصر البشري العامل الأساس، الذي منه تنطلق أسباب هذه التنمية، لتنتهي عوائدها إليه. لكن هذا لن يمرّ هو الآخر إلاّ عبر الاستثمار في هذا الرأسمال البشري (فرد، أفراد، جماعات) بتطويره، وإكسابه المهارات والكفايات اللازمة التي تمكّنه من أداء مهامه بالصورة المنتظرة منه داخل أماكن العمل المختلفة، من منطلق فكرة مؤداها أنّ: "الإنسان قبل المشروع" "L'homme avant le projet".

ولما كانت حالة التغير الدائم والمستمر، هي السمة الثابتة لعصرنا الحالي ومؤسساته المختلفة بما فيها التربوية، فإنّ مجالات حالة التبدّل والتغير هذه، يكون من خلال تحيين وتعميق كفايات منتسبها من يد عاملة، ورسكلة قدراتها، بما يتوافق والاحتياجات الحالية والمستقبلية لهذه المؤسسات، كونها المحرك الأساسي لأي مشروع أو مؤسسة مهما كانت طبيعتها، لتجابه بها هذا المحيط المتقلب، وهذا طبعاً يكون من خلال العمل على تصميم وإنشاء أنظمة لتكوين وتدريب هؤلاء الأفراد لتحقيق أهدافها، تبدأ من رصد وتحليل الاحتياجات المعبر عنها من قبل الأفراد أو المؤسسة -ولتكن تربوية مثلاً- مروراً بتصميم البرنامج التكويني المتضمّن لأشكال وطرق التكوين المقترحة، ثمّ تنفيذ البرنامج التكويني، لننتهي إلى تقويم مدى تحقيق هذا البرنامج للأهداف التكوينية ومراجعتها. وهذا ما نسمّيه هندسة التكوين.

بعبارة أخرى يتمّ تنفيذ هندسة التكوين داخل أيّ منظمة (تربوية، صناعية، خدماتية... الخ) بهدف تنمية وتطوير مهارات أفرادها وهذا في إطار مشروع تكويني.

1. الهندسة والتكوين:

قبل الإشارة إلى التعريفات الموجهة لهذا الاصطلاح، وجبت الإشارة إلى أنها نشاط مركب من كلمتين يظهر للوهلة أنهما متباعدتان نوعاً ما؛ هندسة، وتكوين، وبالتالي وجب أولاً تحديد مدلول كل منهما على حدة، حتى ننهي إلى فهم التعريفات التي تناولت هذا النشاط.

1-1 تعريف الهندسة: L'ingénierie/Engineering

الهندسة:

العلم الرياضي الذي يبحث في الخطوط والأبعاد والسطوح والزوايا والكميات والمقادير المادية منحياً خواصها وقياسها أو تقويمها وعلاقتها ببعضها البعض.

و(الهندسة النظرية): المبادئ والأصول العلمية المتعلقة بخواص المادة ومصادر القوا الطبيعية وطرقتها استخداماتها تحقيقاً غراضاً مادية. و(الهندسة التطبيقية أو العملية):

فإن لإفادة المبادئ والأصول العلمية في بناء الأشياء وتنظيمها وتقويمها.

يقال هندس الشخص البناء وغيره: هندزه؛ صممه وأنشأه على أسس علمية. (عمر، 2008، صفحة 2370)

ويشير كل من De Jacques Morin, Loïc Bremaud, Patrice Leguy, Gaston Pineau (2005) إلا أن مصطلح "هندسة" Ingénierie قد دخل إلى قاموس Quillet سنة 1965، واعتمد من قبل الأكاديمية الفرنسية سنة 1973 بالتعريف الآتي: "مجموع المهام التي تبدأ من عملية التصميم والدراسات المرتبطة بها، إلى المسؤولية عن البناء، ومراقبة المعدات الخاصة بمنشأة فنية أو صناعية." هذه العلاقة والتداخل بين التخصصات الثلاث كعمليات ذهنية (التصميم، البناء، المراقبة) طبقت في بادئ الأمر في المجالات التقنية والصناعية. (Morin, Bremaud, Leguy, & Pineau, 2005, p. 10)

2-1 تعريف التكوين: Formation/Training

أعطي لمصطلح التكوين العديد من التعريفات جميعها لا تخرج عن كونها:

1- "مجموع العمليات القادرة على جعل الأفراد والفرق يؤدون وظائفهم الحالية والتقدمية كالفنون بهامستقبلاً من أجل السير الحسن للمؤسسة بمهارة." (Sekiou & Blondin, 1986, p. 153)

2- "التكوين هو إعداد الفرد و تدريبه على عمل معين لتزويده بالمهارات والخبرات التي تجعله جديراً بهذا العمل، وكذلك إكسابه المعارف والمعلومات التي تنقصه، من أجل رفع مستوى كفاءته الإنتاجية وزيادة إنتاجيتهفي المؤسسة." (الداوي، 2008)

3- "التكوينهو عمليةتعلمسلسلةمنالسلوكالمبرمجأومجموعةمتتابعةمنالتصرفاتالمحددةمسبقاً." (حروش، 2011، صفحة 78)

4- "عملمخططيتكونمنمجموعةمنبرامجمصممةمنأجلتعليمالمواردالبشريةكيفتؤديأعمالهاالحاليةبمستوى اليمينالكفاءة،منخلالتطويروتحسينأدائهم." (عقيلي، 2005، صفحة 438)

من خلال التعريفات السابقة يظهر أنّ التكوين عملية منظمة وهادفة، تأتي لتحقيق عدد من الحاجيات المعرفية، الانفعالية، والسلوكية-المهارية في صورة أهداف، لأي فرد، أو أي منظمة أو مؤسسة، الأمر الذي يترتب عليه تطوير وتحسين الأداء المستهدف، بما يحقق أهدافهم وأهداف المؤسسات التي ينتمون إليها.

2- مفهوم هندسة التكوين:

هندسة التكوين L'ingénierie de la formation تخصص معرفي ظهر بحسب Bortef (1999) في فرنسا خلال ستينات القرن الماضي. وهذا في سياق تطوّر حاجات التكوين. حيث عرّفها بأنّها: "مجموع متناسق لعدد من الأنشطة لتصميم جهاز تكوين (مقرّر دراسي أو دورة تدريبية، مركز تكوين، خطة تكوين، مركز للموارد التعليمية، دورة أو تربص... إلخ) من أجل تحقيق أقصى حدّ من الاستثمار الذي يشكّله فيها، وضمان شروط استمراريته." (Parmentier, 2012, p. 10)

أمّا (2003) Elisabeth Hofmann & Annie Najim فقد عرّفته بأنه: "مجموعة من الأساليب المنهجية والمتسقة التي يتم تنفيذها لتصميم إجراءات وأنظمة التكوين، من أجل الوصول إلى الهدف المنشود بشكل فعال، وبصورة أكثر وضوحاً. تشمل هندسة التكوين على أساليب تحليل طلب التكوين واحتياجاته، تصميم مشروع تكويني، تحديد الأساليب والوسائل الواجب تنفيذها،

تنسيق ومراقبة التكوين، تقييم التكوين، وكذلك طرق التحقق من بلوغ الأهداف المتوقعة¹. (Hofmann & Najim, 2003)

ومنه نجد أنّ هندسة التكوين تهتم بمختلف مجالات نشاط وعمل الأفراد والمنظمات، لتحقيق أهدافهم؛ لهذا عُرِفَتْ بأنّها: عملية سوسيو-مهنية تتضمن تحليل، تصميم، انجاز، وتقييم عمليات بهدف تنمية المنظمات والأشخاص.

L'ingénierie de formation : c'est une démarche socio-professionnelle : analyser, concevoir, réaliser, évaluer des actions pour le développement des organisations et des personnes.

من خلال المفهوم السابق لهندسة التكوين نستنتج أنّ هناك اربعة مراحل رئيسية تتطلبها هذه الهندسة وهي: التحليل (أي تحديد الاحتياجات)، التصميم، الانجاز وأخيرا التقييم. وفيما يلي شرح مختصر لهذه المراحل.

1- التحليل (أي تحديد الاحتياجات التكوينية لدى المتكون والمجتمع والمنظمة. وهنا نطرح التساؤلات التالية:

أ- هل هناك مشكل يتطلب تكوين؟ le problème nécessite-t-il une formation ?

ب- هل هناك حاجة حقيقية للتكوين؟ Ya-t-il un réel besoin de formation ?

2- التصميم: اي وضع جهاز للإجابة على الهدف من التكوين او خلق مرجعية (في حالة عدم وجودها): مرجعية عمل، مرجعية تكوين، مرجعية كفاءات

- Concevoir : imaginer des dispositifs pour répondre à l'objectif de formation.

- création d'un référentiel (si inexistant) : référentiel d'emploi, référentiel de formation, référentiel de compétences)

¹Elisabeth Hofmann & Annie Najim, L'agent de développement et le Sud : Tentatives pour circonscrire un profil professionnel, éditions Karthala, et MSHA 2003, P 209.

3- الانجاز : وضع مخطط تكوين، يقضة وثائقية، ولوحة مؤشرات.

Réalisation :

-mise en place du dispositif et pillage du projet

-plan de formation

-veille documentaire.

-tableaux de bords

4- التقييم: من نُكوّن pour qui، متى quand، كيف comment، لماذا لماذا تكون pourquoi

3-التكوين والهندسة:

إذا كان التكوين يتمثل في عملية التزود بالوسائل وبناء القدرات اللازمة التي تسمح باكتساب المعارف من طرف شخص أو مجموعة أشخاص، في إطار تعاقدية، وهو مرتبط بسياق معين لتحقيق هدف محدد. فإن هندسة التكوين لا تقتصر على اكتساب التقنيات والقدرات، ولا على تنفيذ "الوصفات"، بل أيضاً على الباحثين "خلق" أفضل الظروف للسماح بالتعلم وتسهيله.

وبالتالي فإن هندسة التكوين تجمع بين مختلف الإجراءات والأجهزة المرتبطة بتطوير قدرات الفرد، والجماعة، والجماعات أو المنظمة، يمكن أن نلخصها في منظور يشمل أربعة أقطاب مهيكلة في محاورين:

محور فرد ————— جماعة (منظمة).

محور تكوين ————— إنتاج.

من ثم فإن النهج أو الإجراء الخاص بالهندسة في مهمة التكوين يغطي أربعة مجالات محددة ومتكاملة فيما بينها:

2-1. على المستوى الفردي: حيث يساهم التكوين في تطوير الأفراد وتحقيق جاهزيتهم، ليس فقط من خلال توفير المعرفة، ولكن أيضاً من خلال التنشئة الاجتماعية التي يوفرها.

2-2. على المستوى الجماعي (التنظيمي): يأتي التكوين هنا ضمن مسعى تطوير وتعزيز الهياكل

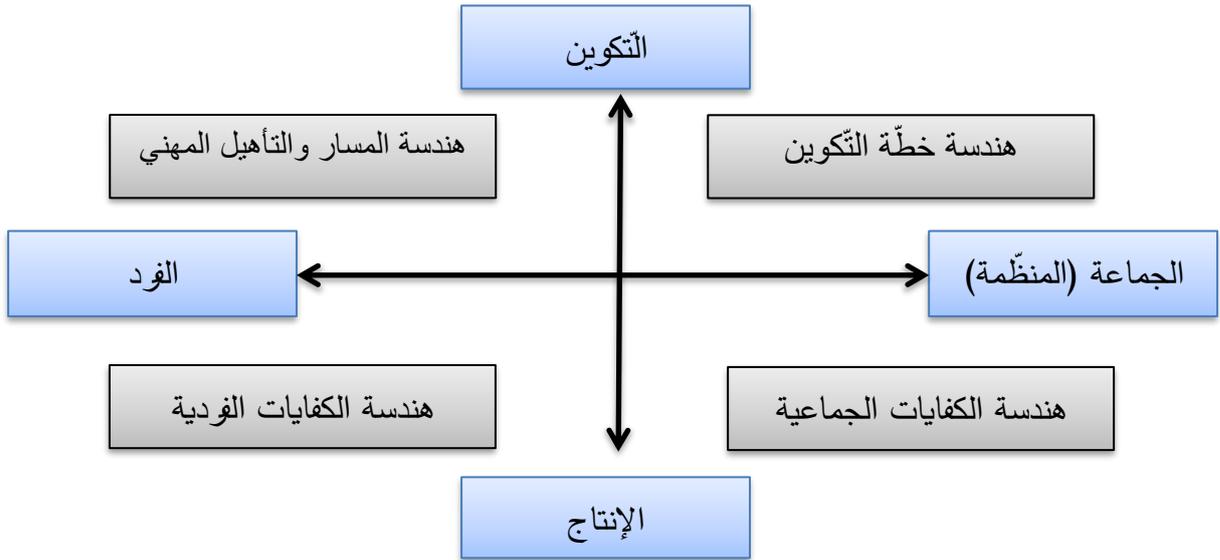
التنظيمية والقدرات المؤسسة

2-3 على مستوى الإنتاج: يعزّز التّكوين من جودة وكمّية السلع والخدمات المنتجة، من خلال استخدام المعارف المكتسبة. ويركّز هذا المستوى على التّأهيل المهني للأفراد، للرفع من أدائهم في العمل، وتسهيل حراكيتهم في سوق العمل.

2-4 على مستوى التّكوين: التّكوين بطبيعة الحال هدفه الأساسي هو تطوير المعارف. ويتضمّن القيام بتحليل كامل لوضعيات العمل، وإنشاء مشروع متكامل للتّكوين، للمساهمة في أداء وتوسيع أعمال الشركة، وحتى يتمكّن الفرد أيضاً من النّقدّم والنّمو في هذا المشروع.

من ثمّ فإنّ هندسة التّكوين تمثّل كلاً متناسقاً يضم أربعة مجالات:

- هندسة الكفايات الفردية: تكون بين الانتاج والفرد.
- هندسة الكفايات الجماعية: تكون بين الانتاج والمنظمة.
- هندسة المسار أو التّأهيل المهني: ويكون بين الفرد والتّكوين.
- هندسة خطة التّكوين: وتكون بين التّكوين والمنظمة. (Ardouin, 2010, p. 15)



شكل رقم (01) يمثل محاور مجالات هندسة التّكوين.

المصدر: (Ardouin)

4-مصطلحات مرتبطة بهندسة التّكوين:

4-1 مفهوم البرنامج: programme: يعرفه (Nadeau) بأنه: "مجموع منظّم من الغايات، والأهداف الخاصة، والمحتويات المعروضة بطريقة متدرجة، ووسائل ديداكتيكية، وأنشطة تعليمية وإجراءات تقويم، بهدف معرفة مدى تحقيق هذه الأهداف"¹³.

البرنامج أو المقرر جزء من المنهاج.

4-2 مفهوم المنهاج curriculum: إنّ كلمة منهج مأخوذة عن اللاتينية، فهي مشتقة عن الجذر اللاتيني بمعنى مضمار سباق، فمنهج التكوين يمثل من المنظور التقليدي امرا شبيها بذلك المضمار الذي يعجّ بالمتكوّنين والطلّاب في سباق لمحاولة الوصول إلى خطّ النّهاية، يتنافس فيه هؤلاء المتكوّنون والطلّاب على اتقان المواد والموضوعات الدّراسية.

أما مفهوم المنهاج يتضمن مجموعة من البرامج والمقررات، فمنهاج التكوين بمؤسسة تربوية/ تكوينية يتضمن جزءا مشتركا بين مواد مختلفة وبرامج لكل مادة دراسية.

المنهاج اشمل من البرنامج حيث أنه يتضمن أهدافا عامة وطرقا شاملة وتوزيعا للوقت وتحديدًا لمبادئ التّكوين وأحيانا كذلك يتضمن السير الاداري وتوزيع اوقات العمل. ومثال ذلك منهاج التعليم المتوسط أو الثانوي.

4-3 العوامل المؤثرة في بناء البرامج والمناهج:

يرى (محمد صابر سليم واخرون 16، 2006) أن هناك عدة عوامل تؤثر في بناء المناهج والبرامج التكوينية وعليه فإن عملية بناء البرامج والمناهج التكوينية ينبغي عليها أن تأخذ جميع هذه العوامل في الاعتبار في اطار علاقاتها المتشابكة مع بعضها البعض، ومن بين هذه العوامل نذكر:

- خصائص النمو لدى المتكون: حيث أن لكل مرحلة من مراحل النمو التي يمر بها الانسان خصائصها المميزة في النواحي الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية. ومع التسليم بهذا المبدأ فقد أكد المختصون في بناء البرامج والمناهج التكوينية على أهمية اتخاذ ميول وحاجات ومشكلات التلاميذ والمتكويين محورا يدور حوله المنهج.

- ثقافة المجتمع: لما كان لكل مجتمع ثقافته المميزة فإن ذلك أدى إلى اختلاف المناهج من ثقافة إلى أخرى.

- فلسفة المجتمع: لكل مجتمع فلسفته ونظامه الاجتماعي الخاصين التي تحدد أسلوب الحياة فيه بما تتضمنه من مبادئ وقيم، وانطلاقاً من ذلك فإن فلسفة المجتمع لها تأثير عميق في ما ينبغي أن تكون عليه فلسفة المدرسة وبالتالي برامجها.

المحاضرة الثانية: تطور هندسة البرامج التكوينية

تمهيد:

إن هندسة البرامج التكوينية ليست وليدة العصر الحالي بل هي عملية انسانية لها امتداداتها التاريخية الضاربة في العصور الاولى لظهور الانسان. وفي ما يلي نقدم عرضا لتطور هندسة التكوين بين الاتجاهين التقليدي والاتجاه الحديث وهذا انطلاقا من اربعة ابعاد اساسية هي: الأهداف التكوينية، محتوى التكوين، استراتيجيات التكوين وأخيرا تقييم التكوين.

1-الاتجاه التقليدي في هندسة البرامج التكوينية

على مستوى الاهداف:

- إن البرامج التكوينية في المفهوم التقليدي تهدف أساسا إلى تحقيق النجاح في الامتحانات والحصول على الشهادات بغض النظر عن القيمة الفعلية لتلك الشهادات (بوعبدالله وناني 2010 ص 14). فالهدف الاساسي في الاتجاه التقليدي لهندسة البرامج التكوينية هو اعطاء معارف وحشو الأذهان وتكثيف المحتويات.
- يركز الاتجاه التقليدي في هندسة البرامج التكوينية على تخريج متكونين بأذهان مملوءة لكنهم عاجزون على توظيفها عمليا. وقد تأسس هذا الوضع على قاعدة ترى أنّ المتكون الذي يعرف يمكنه تلقائيا أن يوظف معارفه في الميدان بعد التخرج، ولكن الفرد لا يسلك بالضرورة تبعا لمعرفته. (بوعبدالله وناني 2010 ص 15)
- يهمل الاتجاه التقليدي في هندسة التكوين الجانب المهاري في البرنامج التكويني، مما يجعل المتكون عاجزا على التكيف مع متطلبات المحيط الاجتماعي والاقتصادي.

على مستوى المحتويات:

-إن المحتوى في الاتجاه التقليدي هو ذلك التراث المقدس من المسلمات والحقائق المطلقة الثابتة ومناقشتها أو التغيير فيها أمر غير وارد. (بوعبدالله وناني ص 16).

- يتسم المحتوى في هذا الاتجاه بالكثافة وقلة الارتباط بين اجزائه، وانعدام التفاعل مع المحيط، مما يحدث فجوة بين المؤسسة التكوينية والمجتمع.

- المحتويات في الاتجاه التقليدي للتكوين تنتظم وفقا للترتيب المنطقي للمادة (البسيط إلى المعقد، من السهل إلى الصعب، من الجزء إلى الكل....) بينما يتم اهمال خصائص المتكون ولبينة التي يعيش فيها والاحتياجات السوسيو مهنية (بوفلجة غيات واخرون 1995).

على مستوى استراتيجيات التكوين: ان استراتيجيات التكوين في الاتجاه التقليدي جاءت متوافقة إلى حد كبير مع الأهداف في هذا الاتجاه. فلما كانت الأهداف في الاتجاه التقليدي تركز على تلقين المعارف وحشو الأذهان بالمعلومات فغن الطرائق والاستراتيجيات كانت تركز على تبليغ المعرفة عن طريق الالقاء والعرض أو عن طريق الحوار الموجه. أما الوسائل البيداغوجية المستعملة فهي: السبورة والطباشير والخرائط والمعلقات.

على مستوى تقييم برامج التكوين: إن تقييم المتكون في هذا الاتجاه يعد ممارسة روتينية ذات طابع اداري، هدفه هو الانتقال من سنة إلى أخرى، كما أن الامتحانات أصبحت غاية في حد ذاتها، كما أن المكونين لا يستعملون معايير واضحة ومضبوطة في تصحيح الأوراق.

2-الاتجاه الحديث في هندسة البرامج التكوينية: إن الاتجاه الحديث في هندسة برامج التكوين يختلف كثيرا عن الاتجاه التقليدي، فلم يصبح هدف تصميم برنامج تكويني هو تلقين المعارف، وتلقين قوالب جامدة من المعلومات للمكونين، بل اصبح بناء البرامج التكوينية يتم انطلاقا من أهداف محددة بدقة، واستراتيجيات واضحة وحديثة، كما أن التقييم في هذا الاتجاه يتم بصفة مستمرة من خلال وسائل متعددة.

وترى Annie Bireaud 1990 أن هندسة التكوين تقوم على المبادئ التالية:

- الحياة العملية هي الاطار المرجعي لمشروع التكوين: هي المنطلق والمنتهى وهي الغاية والوسيلة.

- البرنامج التكويني يستوجب تكيف الفرد مع بيئته ومستجداتها.

- البرنامج التكويني ينبغي ان تكون أهدافه عملية ودقيقة في كل مراحله.
 - الهدف الأساسي للفعل التكويني هو تغيير السلوك البشري.
 - التقييم عملية مرافقة للعملية التكوينية.
- وفي مايلي نستعرض أهم خصائص هذا الاتجاه وفق الابعاد المذكورة آنفا (الأهداف، المحتويات، الاستراتيجيات، التقييم)

على مستوى الأهداف: يقوم أي برنامج تكويني في هذا الاتجاه على تحديد الأهداف بدقة وبوضوح. وتصنف الأهداف التكوينية في هذا الاتجاه إلى:

الغايات: وهي المبادئ العامة الموجهة للبرنامج التكويني في بلدا.

المرامي: هي اهداف مشتقة من الغايات، تسطر على مستوى تعليمي معين.

الاهداف العامة: هي المضامين الرسمية للبرنامج التكويني

الأهداف الخاصة (السلوكية/ الاجرائية): هي ما يجب أن يقوم به المتكون بعد نهاية نشاط تكويني.

وتصنف الاهداف إلى أهداف عقلية، أهداف وجدانية وأهداف نفسية حركية (أدائية).

على مستوى المحتويات:

- إن محتوى البرنامج التكويني في هذا الاتجاه يقوم اكساب المتكون القدرات اللازمة لتوظيف تلك المعارف في المواقف المناسبة.

- معارف المتضمنة في البرنامج التكويني يجب ان تكون اجرائية لها تطبيقاتها في الواقع وترتبط بمشكلات واقعية.

- ينبغي أن يستخرج محتوى التكوين من السياق الاجتماعي حتى تكون لديه مصداقية.

على مستوى استراتيجيات التكوين:

- طرائق التكوين في ظل الاتجاه الحديث هي طرائق وظيفية، نشطة ومتنوعة تؤكد على ربط التكوين بالمحيط.

على مستوى اجراءات التقييم: من خصائص التقييم في هذا الاتجاه ما يلي:

- الاستمرارية: يكون طوال الفترة التكوينية
- المصدقية: أي أن تتوفر أدوات التقييم على الخصائص السيكو مترية (الصدق والثبات)
- الشمولية: أي يشمل جميع جوانب شخصية المتكون، كما يشمل عينة ممثلة من المحتوى المقدم خلال فترة التكوين.
- تنوع الأدوات: ينبغي استعمال أدوات مختلفة للتقييم لتحقيق أكبر قدر من الشمولية والمصدقية.
- الوظيفية: أي أن يعطي التقييم تغذية راجعة لكل أطراف العملية التكوينية في الوقت المناسب. ونشير إلى أن للتقييم ثلاثة أنواع متكاملة وهي:
 - التقييم التشخيصي.
 - التقييم التكويني.
 - التقييم الاجمالي.

Thierry Ardouin (2013) propose **trois types d'évaluation** dont la distinction

tient au moment

de leur apparition dans l'action de formation. Ainsi, nous distinguons:

L'évaluation "Diagnostique": qui se place avant l'action de formation et

renseigne l'apprenant sur la

Filière qui lui est appropriée ou qui permet à l'ingénieur de formation

d'adapter la formation au profil de l'apprenant

L'évaluation « formative » (qui se place pendant l'action de formation et qui permet d'informer l'apprenant et le formateur du niveau d'atteinte des objectifs)

L'évaluation « sommative » (qui prend place après l'action de formation et

qui rend compte du degré d'acquisition des compétences par l'apprenant).

- المحاضرة الثالثة: الاحتياجات التكوينية/ التدريبية: Besoins de formation

تمهيد:

إذا كان التكوين هو العملية التي بواسطتها يتم الحصول على مهارات ومعارف لتمكين العامل من أداء وظيفي ذا جودة عالية فإن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية هي العمود الفقري والمحرك الأساسي لزيادة المعارف والمهارات للموارد البشرية بما يتلاءم مع امكاناتهم وكذا أهداف ومتطلبات المنظمة، وفي هذه المحاضرة سنتطرق إلى مفهوم الاحتياجات التكوينية، مؤشرات احتياجات العاملين للتكوين، أسس ومعايير احتياجات العاملين للتكوين، وكذا طرق تحديد الاحتياجات التكوينية.

مفهوم الاحتياجات التكوينية/ التدريبية: Besoins de formation

يعرف الاحتياج لغة بأنه الافتقار والنقص، والحاجة تعني القصور عن المبلغ المطلوب (محب الدين الواسطي الزبيدي 1965 ص25). والاحتياج هو ما يتطلبه الشيء لاستكمال نقص أو قصور فيه (p1983 pp637 Mario, p3).

أما الاحتياجات التدريبية فيعرفها درويش وتكلا بأنها: مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في الفرد والمتعلقة بمعارفه، ومهاراته، وخبراته، وسلوكه، واتجاهاته لجعله لائقاً لشغل وظيفة أعلى، وأداء اختصاصات وواجبات وظيفته الحالية بكفاءة عالية (عبد الكريم درويش وليلى تكلا 603 ص1980).

أما الجمعية الفرنسية للمعايرة AFNOR فتري أنها: "الفجوة الموجودة بين الكفايات الضرورية واللائمة للقيام بعمل ما، أو نشاط مهني معين، والكفايات الفعلية التي يمتلكها الفرد في مرحلة ما". (Debouvry, Granié, Maragnani, & Metge, 2003, p. 108).

يطرح هذا التعريف العديد من الأسئلة من قبيل: من الذي يضع تحديداً أو وصفاً عن حالة العمل المطلوب؟ من الذي يحدّد الكفايات الضرورية في هذا العمل؟ من الذي يحلّل الكفايات الحالية؟ وكيف يمكن تقييمها؟

ومع التركيز على الفجوة بين ما يعرفه الفرد، و ما يتطلبه النشاط الاقتصادي من معرفة لدى الفرد حتى ينجز نشاطاته المهنية، فإنّ الاحتياجات التكوينية تشدّد على نقطة معيّنة: وهي المتعلقة بالمجابهة "la confrontation" بين فرد ما، والنشاط الاقتصادي الذي ينظم اجتماعياً، وهي تقتضي تحليل الكيفية التي من خلالها تتشكّل الاحتياجات التكوينية. (Debouvry, Granié, Maragnani, & Metge)

وغير بعيد عن هذا الوصف، نجد تعريف الخطيب 1995 الذي يعرف الاحتياج التدريبي بأنّه التفاوت بين ما هو كائن وما يجب أن يكون. وللوصول إلى تحديد الاحتياجات التدريبية فإنه يجب أن نحدد السلوك أو الأداء المراد تغييره أو تطويره، والسلوك أو الأداء المستهدف بعد التدريب، ويلاحظ أن الاختلاف أو الفرق بين السلوك الحالي أو الأداء المستهدف هو الأساس لمعرفة درجة الاحتياج التدريبي الذي نسعى للوصول إليه (رداح الخطيب 1995 ص 660).

إن التعرف على الحاجة إلى التكوين يتم من خلال الاجابة على أربعة أسئلة هي:

ماهي أهداف المنظمة؟

ماهي الأهداف التي يجب انجازها لتحقيق هذه الأهداف؟

ماهي التصرفات اللازمة التي يجب أن يؤديها كل موظف لتنفيذ المهام الموكلة إليه؟.

ماهي جوانب القصور في مهارات ومعارف واتجاهات الموظفين (الجوانب المعرفية، الوجدانية والنفس-حركية)، والتي يجب معالجتها للتمكن من القيام بالأداء المطلوب؟

إنه بناء على تحديد حاجات المنظمة وأنواع الأعمال التي يجب القيام بها وأنواع المهارات اللازمة لأداء هذه الأعمال يمكن تصميم برامج التكوين بصورة طبيعية.

مؤشرات احتياجات العاملين للتكوين:

في هذه المرحلة يتم تحديد العاملين الذين يحتاجون إلى تنمية قدراتهم بالتدريب وأيضاً مجالات تلك التنمية. بمعنى التحديد وبدقة هل الضعف الملاحظ في أداء العامل يمكن معالجته عن طريق

التدريب؟ أم أن هذا الضعف يرجع إلى عوامل أخرى لا يمكن للتدريب معالجتها. وهنا يمكن استنتاج الاحتمالات التالية:

1. ضعف في أداء العامل لكن العامل يملك القدرات اللازمة (الضعف في أداء العامل لا يرجع إلى ضعف قدراته). في هذه الحالة لا تكون هناك حاجة للتدريب وبالتالي نذهب للبحث عن أسباب الضعف في جوانب أخرى: الدافعية في العمل، ظروف العمل، الإشراف غير الفعّال، الخ. وهنا لا تدريب العامل لا يكون له أي تأثير، لأن القصور في الأداء يرجع إلى أسباب وعوامل لا يستطيع التدريب علاجها.
2. ضعف في أداء العامل ولا يملك هذا العامل القدرات اللازمة لأدائه، كما لا يملك الاستعدادات التي تمكنه من اكتساب هذه القدرات. هنا كذلك لا يمكن علاج المشكل بالتدريب.
3. ضعف في الأداء ولا يملك الفرد القدرات اللازمة لها لكنه يملك الاستعدادات التي تمكنه من اكتساب تلك القدرات. وهنا يكون تدريب العامل مجدي.

أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية:

إن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية عملية مهمة وحاسمة لفعالية البرامج التدريبية وذلك للأسباب التالية (عبد الهادي درة: 1991 ص 8):

1. إن تحديد الاحتياجات التدريبية هو الأساس لكل عناصر العملية التدريبية وأهمها عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم محتوى البرنامج التدريبي ونشاطاته، وتقييم البرنامج التدريبي. فتحديد الاحتياجات التدريبية يعد مؤشرا يوجه التدريب توجيها صحيحا في تلك العمليات الفرعية.
2. يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية في التركيز على الأداء الحسن، والهدف الأساسي من التدريب.
3. يوضح تحديد الاحتياجات التدريبية الأفراد المطلوب تدريبهم، ونوع التدريب المطلوب، والنتائج المتوقعة منهم.

4. في غياب تحديد الاحتياجات التدريبية أو تحديدها بشكل غير دقيق، إضاعة الجهد والوقت والمال.

- مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية:

يمكن لجهة واحدة أو أكثر من الجهات التالية الإسهام في تحديد الاحتياجات التدريبية (يونس ناصر 1995 صص 59-61):

- المتدرب لأنه الشخص الوحيد الذي يشعر بجوانب القصور لديه أكثر من غيره.
- الرئيس المباشر الذي يشرف على المتدرب المراد تحديد احتياجاته التدريبية.
- اختصاصي التدريب وهو الشخص المتفرغ لشؤون التدريب الفنية والذي تقع على عاتقه مسؤوليات تحديد الاحتياجات التدريبية.
- الخبير المتخصص والمستشار وهو الشخص الذي ينتمي إلى هيئه تدريبية أو استشارية مستقلة متخصصة في التدريب وتحديد احتياجاته.
- الإدارة العليا (المحلية أو المركزية) وذلك بحكم إشرافها العام على المتدرب، ووجود التقارير الدورية لديها عنه طول فترة عمله في موقعه التابع لها.
- مراكز التدريب المختصة وهي التي تعتبر بمثابة بيوت الخبرة المتخصصة، و التي تمتلك من الخبرات الطويلة والتقنيات والطرق المسحية ما يؤهلها للعب دور بارز ومؤثر في شؤون التدريب.

ولكن لا يمكن لأي جهة من هذه الجهات تحديد الاحتياجات التدريبية دون وجود الطرف المباشر وهو المتدرب، وإلا أصبح هدف البرنامج التدريبي المبني على هذا التحديد غير مفهوم تماما عنده، وأصبح محتوى البرنامج لا يمس الحاجات الحقيقية له بالصورة الكافية مما يقلل إن لم يفقد قيمته، ولا يمكن للقائمين عليه التأكد فيما بعد من مدى تحقيق أهدافه.

العوامل الدافعة والمحفزة للاحتياجات التكوينية:

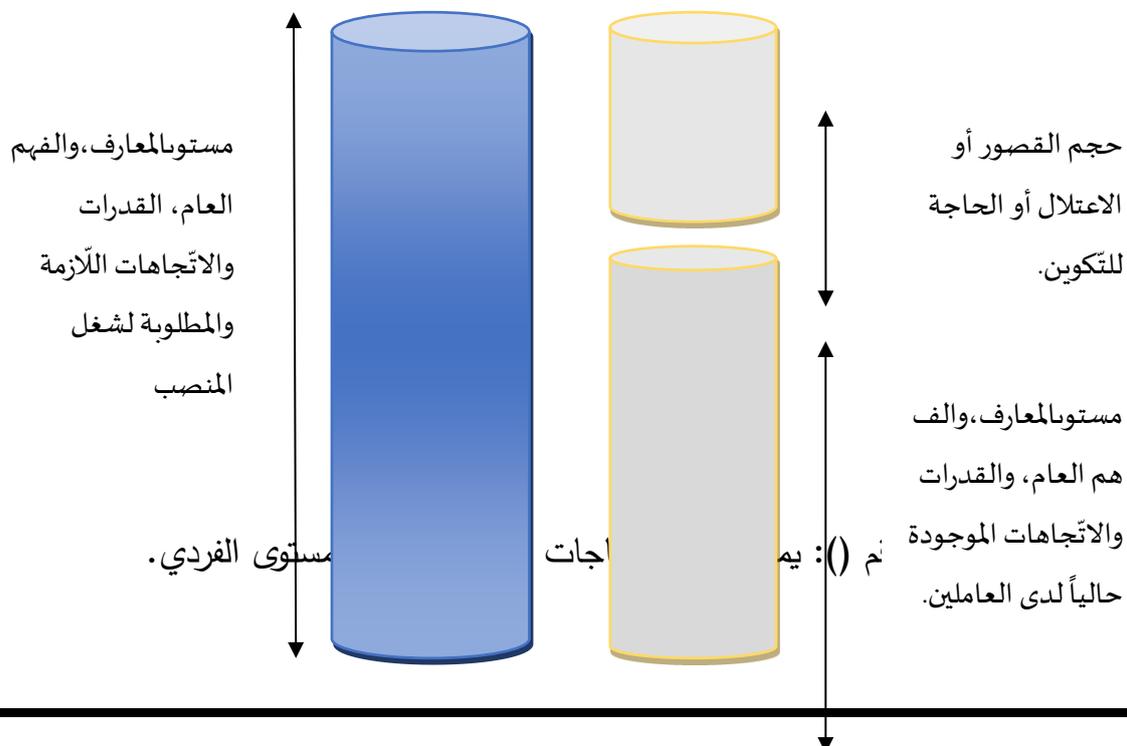
العامل الاقتصادي:

وهو الذي يرتبط بحالة التنمية الاجتماعية، وهذا بدوره يتوقف على التغييرات الحاصلة ذات الطابع التقني (التكنولوجيات الحديثة المطبقة في الانتاج) الاقتصادي (ارتفاع أسعار المواد الأولية، تكلفة المدخلات، أسعار بيع المنتجات، ظروف التسويق. الخ) وديمغرافي (الزيادة السكانية، الهيكل العمري للسكان... الخ)

إن تحليل التغييرات الاقتصادية الجارية، والمتوقعة على المدى القصير، سيسمح بتحديد التطورات المتوقعة للنشاطات المهنية، وللوظائف، وبالتالي للكفايات التي يتعين على الأفراد اكتسابها والتحكم فيها مستقبلاً، مقارنة مع كفاياتهم الحالية.

إذاً من الممكن قياس الفوارق، وإعداد خطط تكوينية مناسبة، تسمح للأفراد بتحقيق الكفايات المنتظرة منهم.

العامل الفردي: والذي يعتمد على عدد كبير من مصادر المعلومات المفيدة جداً، من قبيل توصيف المهام الفردية، توصيف الوظائف، تقييم احتياجات الاتصال، مستوى وجودة الخدمة المقدمة للعمامة. عند مستوى أكثر فردية، المعلومات المتاحة عن موظف معين (تقارير الأداء، تقارير مقابلات التقييم، الملاحظات المستقاة في أثناء تقديم الخدمة، تقارير التكوين الشخصية... الخ) غالباً ما تكون في العادة مهمة جداً عن وجود حاجة إلى تكوين فردي. (Bureau international du travail, 2001, p. 179)



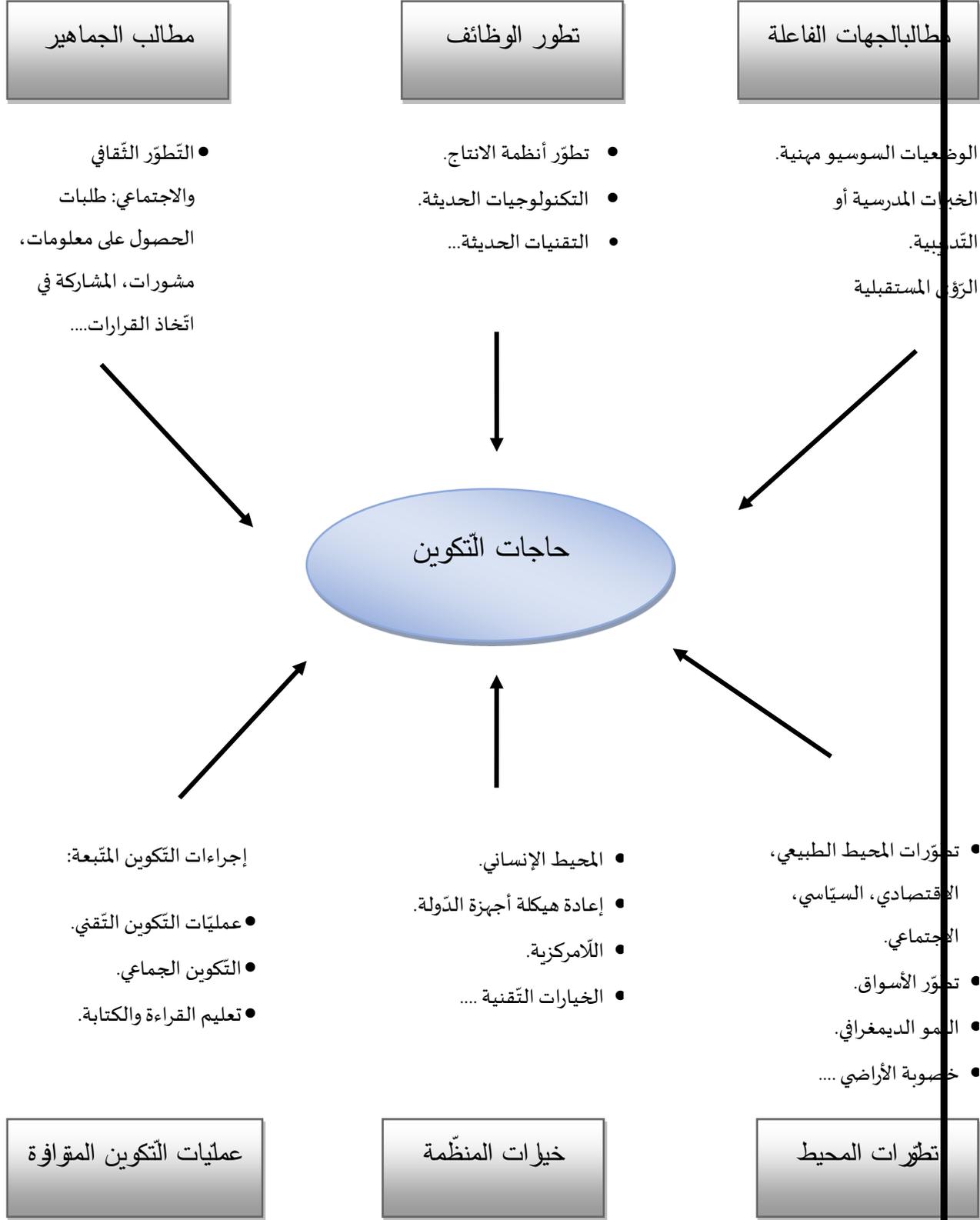
المصدر: (Bureau international du travail, 2001, p. 179)

العامل الاجتماعي:

يحدث البناء الاجتماعي للاحتياجات التكوينية من خلال تقاطع إكراهات المحيط الاقتصادي مع مشاريع واستراتيجيات الأفراد.

ونقتضي اللحظة الاجتماعية لبناء الاحتياجات التكوينية ربطاً لاحتياجات التدريبية المحددة علماً أساساً اقتصادية ومواجهتها باحتياجات التدريبية التي تحددها وادواً لأفراد. كما ينبغي أن تسمح هذه المواجهة للأفراد وللجماعات، بتحسين إدراكهم وفهمهم لمتطلبات الوضعيات الاقتصادية والمهنية والاجتماعية التي يعيشونها. ما يسمح لهم بإعادة التّموّج بشكل فردي، وتحديد رؤيتهم للمستقبل، وإعداد استراتيجيات، يمكن من خلالها للتّكوين أن يسمح لهم بتحقيق أهدافهم.

إنّ هذا التّحليل للبناء الاجتماعي للاحتياجات التكوينية يؤكّد على ضرورة إشراك الفئات المحتملة والمعنية بالتّكوين إن كان في التّعريف بالاحتياجات التكوينية، أو في مجمل العملية التكوينية، بسبب أنّ الأفراد يشاركون كذلك في بناء احتياجات التّكوين. (Debouvry, Granié, Maragnani, & Metge, p. 110)



شكل رقم (02): يمثل مختلف العوامل المحفّزة لحاجات التّكوين

المصدر: (Debouvry, Granié, Maragnani, & Metge, p. 114)

الأنواع المختلفة للاحتياجات التدريبية:

كما سبقت الإشارة إلى تعريف الحاجة على أنها الفارق بين الوضعية الحالية، والوضعية المرغوب فيها. بعبارة أخرى، يتعلّق الأمر بما هو ضروري أو على الأقل مفيد للمنظمة أو للأفراد لتحقيق هدف قيم ومبرّر.

يمكن أن تكون احتياجات التدريب فردية أو جماعية، ويتم تحديد الحاجة الجماعية انطلاقاً من القاسم المشترك بين مجموع الحاجات الفردية. ومن هذا المنطلق سوف يتوسّع النشاط التدريبي، ليشمل عدداً كبيراً من الأفراد، وكلّما كانت المجموعة أكثر تجانساً، كلّما كان من السهل تحديد الاحتياجات الجماعية.

هناك عدّة أنواع من الاحتياجات التدريبية: المعيارية، والمؤسسية، الظاهرة، المحسوس بها. (Maud , 2008, p. 6)

الحاجات المعيارية: Besoins Normatifs:

يتم تحديد الاحتياجات المعيارية من قبل خبراء ينتمون إلى جمعيات مهنية معروفة، أو جماعات بحثية. وهي تنبثق من التطور الدائم للعلوم والتكنولوجيا، وبالتالي فهي تستند إلى الحاجة إلى تحديث المهارات وفقاً للتقدم المحرز في مجال بحث ما.

غالباً ما يتم تقديم معلومات جديدة في شكل كتيبات إرشادية تحويمبادئ توجيهية، وبروتوكولات، مثل المعايير والأساليب الجديدة المتبعة في عمل الأدوات والأجهزة الحديثة داخل المؤسسة، والتي ليست لدى العاملين خبرة عن كيفية عملها.

إنّ وجود أيّ فجوة بين الممارسات الحالية والمعايير الجديدة التي حددها الخبراء، يُنظر إليه على أنّه حاجة معيارية للموظف أو لمجموعة الموظفين وجب سدّها.

مثال: إشعار صادر عن وزارة الصحة والخدمات الاجتماعية يوصي بالامتثال للوائح الجديدة المتعلقة بعزل مرضى معينين يعانون من أعراض محدّدة. وبالتالي يجب إرشاد موظفي المستشفى حول التدابير والممارسات الجديدة التي سيتم تطبيقها (Maud , 2008, p. 6).

الاحتياجات المؤسسية: Les besoins institutionnels

ترتبط احتياجات التدريب المؤسسي ارتباطاً وثيقاً برسالة المنظمة؛ ويتعلّق الأمر هنا بالمهارات التي ترى المنظمة بضرورة وجودها في فرق العمل التي توظّفها، وتعتمد عليها في تحقيق رسالتها، وتلبية رغبات زبائنها، ومن ثمّ تحقيق المهمة التي حدّتها لنفسها.

مثال: عندما تأخذ منظمة ما على عاتقها مسؤوليتها البيئية فيما يخص مخلفاتها الصناعية، ونقرّر دمج هذا الالتزام في مهامّها من الآن فصاعداً، فإنّه يتوجّب على العاملين فيها تبني سلوكيات مسؤولة بيئياً عند قيامهم بأعمالهم. باختصار جميع العاملين في هذه المنظمة لديهم حاجة مؤسسية للتدريب على الممارسات البيئية. (Maud , p. 6)

الاحتياجات المقارنة: Les besoins comparatifs

تمثّل الاحتياجات المقارنة الفوارق الملحوظة بينجماعات العمل. أو أيّأفراد نقارنهم ببعضهم البعض.

مثال: يدرس فريقاً عمل سلوكيات داخل مجتمع إثنيمعّين، غير أنّ واحدة من هذه الفرق كانت قد تلقّتتوجيهات واستشارات من أحد الباحثين الخبراء، ليكون عملهاوفقاً لمدونة قاعدة السلوك الثقافي المعمول بها داخل هذا المجتمع، وبحيث يتمكّن أفراد هذه المجموعة من ربط المعاني بالسلوكيات التي يتبنّاها أفراد ذلك المجتمع في إطارها الثقافي. الأمر الذي يمكنهم من فهم السلوكيات محل الدراسة والتنبؤ بها. أمّا الفريق الآخر الذي لم يستعد من التوجيهات، فليس لديه المهارة اللازمة للقيام بالدراسة كما ينبغي، وبالتالي لديه حاجة مقارنة للتدريب في الإطار الثقافي الذي تحدث فيه السلوكيات المدروسة. (Maud , p. 7)

الاحتياجات المثبتة (المؤكّدة): Les besoins démontrés

والتي تتبع من الفارق المقاس بين المهارات التي تتوافر لدى العاملين، وبين المهارات التي يوصي بها الخبراء. هذه الاحتياجات يمكن الكشف عنها والتثبت منها، من خلال تجميع ردود العاملين على استبيانات التقييم الذاتي التي يعدها الخبراء، أو من خلال التقارير الصادرة عن مجالس المؤسسة، أو اللجان العاملة على تحسين الجودة الشاملة.

مثال: لقد تطوّرت الطّريقة التي يعتمدها الأطّباء في الكشف عن الأورام السرطانية في السّنوات الأخيرة، بالرّغم من هذا فإنّ تحليلاً لملح ومواصفات الإجراءات الجراحية يُظهر أنّ العديد من الأطّباء لم يدمجوا الأساليب الجديدة في ممارساتهم الجراحية، بالتّالي تكمن الاحتياجات المثبتة في الفارق بين بين مهارات الأطّباء الحالية، وبين تلك الموصي بها.

الاحتياجات المدركة *Les besoins ressentis*

تمثّل الاحتياجات المحسوسة أو المدركة، الفارق بين مستوى المهارات التي يقوّر العامل أو الموظّف أنّه يمتلكها حقيقة، وتلك التي يرغب في امتلاكها. وعقب عملية نقد ذاتي، يحدّد العامل بنفسه حاجاته وفقاً لتجربته في أداء عمله، وبالتالي فإنّ الاحتياجات المحسوسة تتبع من الإطار المرجعي للفرد نفسه.

غير أنّ محدودية هذا المستوى من التحليل، في أنّ العاملين لا يمكنهم الشّعور بحاجة إلى شيء لا يعرفون أنّه موجود أو يحتاجون إليه.

مثال: يدرك السياسيّ المسؤول عن تقييم سياسات الصّحة العامّة أنّه سيؤدي وظيفته بشكل أفضل إذا كان يمتلك المعرفة الأساسية بعلم الأوبئة. بالتالي فإنّ لديه شعوراً بالحاجة إلى التدريب على المعرفة بعلم الأوبئة (Maud , p. 7).

المحاضرة الرابعة:

التكوين المهني: تعريفه، مكانة جهاز التكوين المهني في النسق التربوي، جوانب العلاقة بين التكوين وبعض المفاهيم الأخرى.

مفهوم التكوين

بالنظر إلى أنه عملية ذات جوانب متعددة فإن مفهوم التكوين مازال يشوبه نوعاً من الغموض، ورغم هذا فقد حاول العديد من الباحثين ضبط وتحديد معناه وفق معايير معينة. ويمكن تلخيص التعاريف التي أعطيت لمفهوم التكوين من طرف هؤلاء الباحثين كالتالي :

- تعريف (Mialaret. G. (1979 p22)

التكوين عبارة عن نوع من العمليات التي تقود الفرد إلى ممارسة نشاط مهني، كما أنه عبارة عن نتاج هذه العمليات.

- تعريف (Demont mollin (1979 p210)

التكوين يدل على إحداث تغيير إرادي في سلوك الراشدين في أعمال ذات طبيعة مهنية.

- تعريف (Le Boterf. G et al (1982 p52)

التكوين عبارة عن عملية تعديل إيجابي ذي اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية وهدفه اكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الفرد من أجل رفع مستوى كفايته في الأداء بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لإتقان العمل، أي أنّه وسيلة لإعداد الكفاءات: تتزوج فيها المعارف والكفاءات والسلوكيات، بحيث تكون هذه الكفاءات مؤهلة للعمل الناجح والقابلة للتوظيف الفوري في الإطار المهني.

- تعريف (Fabre, M.1994 p24): " التكوين نظام حيوي يتحسّس للتغيرات السياقية من حوله

ويسعى باستمرار للاستجابة الملائمة لها، عبر سيرورة يسعى من خلالها لتكوين شخص معين، لأجل أهداف معينة، وبواسطة برنامج تكويني معين".

*من خلال مختلف التعاريف التي تم التطرق إليها نستنتج أن هدف التكوين هو إحداث تغييرات وهذه الأخيرة تكون على ثلاث مستويات حسب لحسن بوعبدالله ومحمد مقداد (1998):

المستوى المعرفي: وهذا عن طريق تزويد المتكويين بالمعارف المطلوبة لمنصب العمل.
مستوى المهارات: أي امتلاك مهارات وتتميتها من أجل رفع مستوى الأداء لدى المتكون.
المستوى السلوكي: إنَّ عملية التكوين لا تقتصر على تزويد المتكون بالمعارف والمهارات بل تتجاوز ذلك لتشرك سلوك الفرد.

مكانة جهاز التكوين المهني في النسق التربوي : يقصد بالنسق système بشكل عام مجموعة من المدخلات التي تتحول بطريقة ما من خلال المعالجة لإنتاج مجموعة من المخرجات المطلوبة. وبإسقاط مفهوم النسق على التكوين المهني نجد أنه يتألف من العناصر ذاتها، وفي ما يلي شرح لهذه العناصر .

. المدخلات Inputs: وتتمثل في:

-مدخلات بشرية: تضم المتربصين، المكونين وأعضاء جهاز التكوين المهني القائمين على تخطيط وتنفيذ وتقييم التكوين.

-مدخلات مادية: تضم مراكز ومعاهد التكوين المهني،التجهيزات (الأثاث، الوسائل...).

-مدخلات معنوية: الأساليب والنظم الإدارية والفنية.

.العمليات(Processus):وهي جميع الأنشطة والفعاليات التي من أجل استقبال المدخلات والتعامل معها لإنتاج الخدمات التكوينية المطلوبة،وتضم:

- عملياتإدارية: وتختص بتخطيط التكوين،تحديد أهدافه ورسم سياساته.

- عمليات فنية متخصصة: وتشمل تحديد الاحتياجات التكوينية، تصميم التكوين، إعداد وتنمية المكونين، تنفيذ البرامج التكوينية،تقييم التكوينوالمكونين .

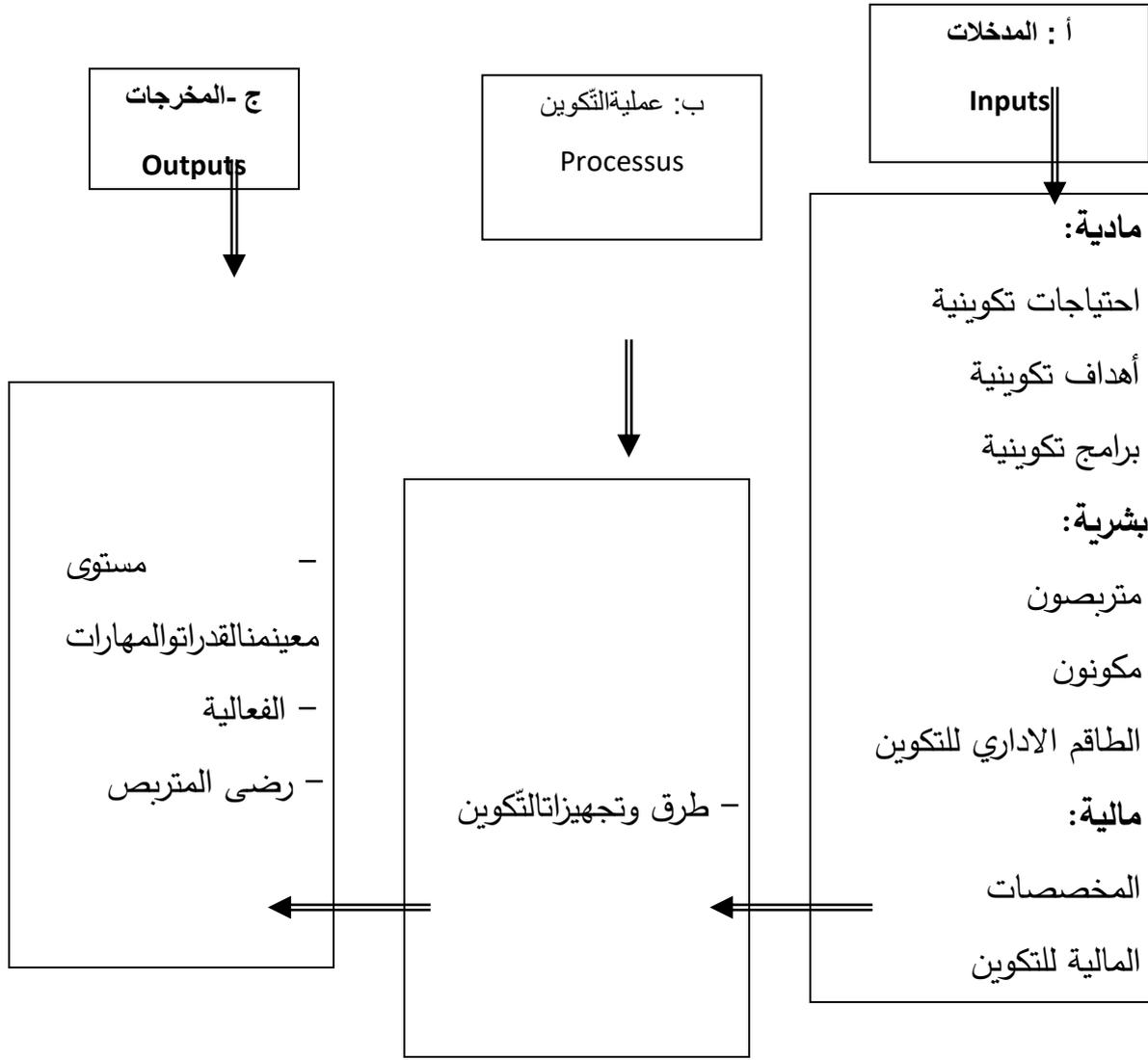
- عمليات اقتصادية: وتشمل تخطيط الاحتياجات التمويلية للتكوين، ضبط الانفاق على التكوين ثم تقويم العائد الاقتصادي للتكوين.

.المخرجات (Outputs): وهي النتائج التي يتوصل التكوين إلى تحقيقها وتقدم للمتربصين في شكل خدمات تكوينية وتظهر في شكل تغيرات سلوكية وتحسن في مستويات الأداء وتحقيق مستوى أفضل من الإنتاجية .

4.4. التغذية العكسية (Feed-back): وتتمثل في المعلومات التي تصل إلى المنظمة عن ردود الفعل

للنشاطات التكوينية التي تقوم بها، والتي تعتبر مؤشرا يساعد المنظمة في تعديل وتطوير برامجها التكوينية باستمرار لزيادة فعاليتها¹³.

ويلخص سيد مصطفى أحمد 2000 النسق التكويني في الشكل رقم (01) التالي:



جوانب العلاقة بين التكوين المهني، وبعض المفاهيم الأخرى

بعد التعريفات التي أعطيت للتكوين المهني، ونظرا لالتباس الموجود بينه وبين التدريب من جهة، والتمهين من جهة أخرى، والتعليم من جهة ثالثة، فسنحاول تحديد جوانب العلاقة بين هذه المصطلحات.

التمهين :

هو طريقة للتكوين المهني تهدف إلى اكتساب تأهيل مهني أولي أثناء العمل معترفاً به، يسمح بممارسة مهنة ما في مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي المرتبطة بإنتاج المواد، والخدمات ويتم اكتساب هذا التأهيل من خلال ممارسة عملية متكررة متدرّجة لمختلف العمليات المرتبطة بممارسة مهنة معينة، كما يسمح التمهين للشباب باكتساب مهارات معينة، مجازاً بشهادة رسمية تتيح لهم ممارسة المهنة التي تعلموها، وتتراوح مدة التمهين بين سنة واحدة وثلاث سنوات حسب التخصص المعني.

التدريب :

أعطى للتدريب عدّة تعاريف من قبل المختصين في الإدارة من بينه (جمال الدين المرسي (2003 ص220):

- تعليم الفرد مهارة مهنية، لغرض معيّن

ويعرّف التدريب كذلك بأنه: كل عمل من شأنه أن يؤدي إلى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إمامهم بدقائق العمل وظروفه، أو تنمية مهارات فنية أو إدارية تحتاج إليها المنشآت، أو تغيير في وجهات نظر الأفراد من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي على نتائج عملهم.

من هنا نستنتج أنّ كلمة "تدريب" تستعمل كمرادف لكلمة "تكوين" ويكمن الفرق فقط في ترجمة كل منهما، فكلمة تكوين مترجمة للكلمة الفرنسية (FORMATION)، أمّا كلمة تدريب فهي ترجمة للكلمة الإنجليزية (TRAINING)، ولا يختلف مدلول الكلمتين في شيء ما عدا أنّ الأولى "التكوين" تعني كالأوجه التعلّم التي تلقاها الفرد من قيم، ومهارات وأفكار ومعلومات عامة، أما "التدريب" فيسري مفهومها علماً بالتعلّم أيضاً لكن في نطاق مهنة معينة باعتبار ارتباطها بالجانب العملي (savoir-faire) ولكلّ ما سبقت الإشارة إليه نربطاً بالتكوين المهني يعتبر أكثر شمولاً بحيث يتضمن الجانب النظري والجانب التطبيقي، أما التدريب فيغلب عليه الجانب التطبيقي حيث أنّ الفرد يقوم بتكرار مجموعة من العمليات الهادفة.

وعلى هذا فإنّ التكوين المهني هو اكتساب لمهارات وخبرات ومعارف وقدرات يحصل عليها طالب التكوين من خلال الدروس النظرية والأعمال التطبيقية، تجعله متكيفاً مع المهمة التي يقوم بها، كما

تجعله قادرا على بناء تصوّر في حالة حدوث عطب على مستوى جهاز أو في حالة اختلال النسق الذي يشتغل عليه.

التعليم:

يرى جمال الدين محمد المرسى (ص224) أنّه من الناحية العملية يمكن التمييز بين التدريب و التعليم من حيث أنّ هذا الأخير يعتبر أوسع نطاقا و يتم من خلال المؤسسات الأكاديمية مثل: المدارس و المعاهد و الكليات، يستهدف في النهاية توسيع مدارك الفرد ومجالات المعرفة لديه. في حين يعتبر التدريب أو التّكوين ضيقا من حيث النطاق ويستهدف ثمة قدرات الفرد في مجال أو مجالات محدّدة للعمل.

من ناحية أخرى يعتبر عائد التدريب مباشرا أي يتحقق في الأجل القصير، بينما يتحقق هدف التعليم في الأجل الطويل.

أما من وجهة النظر الوظيفية فعادة ما يتزامن التدريب والتعليم، حيث يتمّ البدء بتعريف الفرد بجوانب الوظيفة وأصول الممارسة الصحيحة وعلاقتها بالوظائف الأخرى، ثمّ بعد ذلك يتم تنمية مهارات وقدرات الفرد من خلال التدريب لضمان حسن أدائه للعمل (جمال الدين محمد المرسى مرجع سابق ص225).

طرق التّكوين:

هنالك العديد من طرق التّكوين التي يمكن استخدامها في اكتساب العامل المعارف و المهارات وأنماط السلوك الجديدة، ولكلّ طريقة من هذه الطرق مميزات و ظروف استخدامها، ويتوقّف استخدام كل طريقة على مجموعة من الاعتبارات أهمها:

- أهداف برنامج التّكوين.
- نوعيات الوظائف أو المهام.
- قدرات وإمكانات المتدربين و المكونين.
- درجة بساطة أو تعقيد المهارات أو المعارف المتوقع اكتسابها.

- المدى الزمني المطلوب لتحقيق أهداف البرنامج.

- التكاليف المصاحبة لاستخدام كل طريقة.

ويعرض جمال الدين محمد المرسى (2003) أهم الطرق المستعملة في التكوين في مايلي:
التكوين أثناء العمل:

يتم التكوين حسب هذه الطريقة في مكان العمل عن طريق المشرف أو أحد العاملين القدامى والذي يكون مسؤولاً عن تدريب و تعليم العاملين، ومن مزايا هذه الطريقة أنها تمد العاملين بالخبرة المباشرة تحت ظروف العمل العادية.

التكوين عن طريق القاعات الدراسية:

تعتبر هذه الطريقة مفيدة عندما يكون الهدف هو تعليم الأفراد المبادئ العلمية لموضوع معين أو التعرف على اتجاهات نظريات معينة وأيضاً التدريب على كيفية التعامل مع المشاكل.
. المحاضرات:

بواسطة هذه الطريقة يمكن الاتصال بأكثر عدد من المتكويين من خلال عدد محدود من المتكويين، فمن

خلال المحاضرات يمكن نقل المعلومات المختلفة في مجالات معينة و التي تدعم بالوسائل التوضيحية

والأفلام و بعض الوسائل الأخرى السمعية البصرية.

ومن عيوب هذه الطريقة أن المتكويين يكونون في وضع سلبي لإهمالهم مبدأ أساسى من مبادئ التكوين ألا هو الممارسة العملية لموضوع التكوين.

تمثيل الأدوار:

تقوم هذه الطريقة على أساس نسبة لاثنين من المتكويين أو أكثر أدواراً لتمثيلها أمام باقى المجموعة، وذلك بعد مدهم بالوصف التفصيلي كتابة وشفويا للمواقف و الدور المطلوبتمثيله، وبعد إعطائهم فرصة من الوقت للإعداد ومن هذه المواقف مثلاً: مناقشة مشرف لشكوى مع أحد العمال، مقابلة موظف...إلخ.

التكوين عن طريق المراكز الملحقة بالمنظمة:

وتقوم هذه الطريقة على أساس إعطاء المتكويين توجيهات وإرشادات عن تشغيل الآلات و المعدات التي تشبه تلك التي يعملون عليها مستقبلا في مراكز للتكوين تابعة للمنظمة.

- المحاضرة الخامسة

اهداف التكوين المهني الاقتصادية والاجتماعية، اقسام التكوين، انماط التكوين.

أهداف التكوين المهني الاقتصادية والاجتماعية:

يرى (Reynaud. J,D) في (Paul Albou 1975) بأن التكوين المهني لا يهدف فقط إلى ملء فراغات سلم الترقية للعمال وتكيتهم لتغيرات المهام، بل يتضمن فكرة أخرى وهي أن الفرد عنصرًا في المنظمة التي يعمل فيها من جهة، ومن جهة أخرى للمنظمة واجبات خاصة نحو هذا العامل، وذلك حسب مستوى الطبقة العمالية التي ينتمي إليها.

وعلى هذا يهدف التكوين المهني إلى إنجاز أهداف محددة ومن بينها ما يلي :

- الاستجابة لاحتياجات الاقتصاد بتوفير اليد العاملة المختصة لتحسين الإنتاج، ورفع مستوى الاقتصاد.

- تكيف العمال مع مراكز عملهم مع الأخذ بعين الاعتبار التغيرات التكنولوجية وظروف العمل، بالإضافة إلى الترقية الاجتماعية والمهنية للعمال.

- مواجهة التحدي التكنولوجي.

- كما أن للتكوين المهني هدف اجتماعي حيث يساعد في إيجاد حل للشباب الذين تركوا مقاعد الدراسة في نهاية التعليم الأساسي والثانوي؛ حيث دلت الأبحاث على أن أكثر من 50% من تلاميذ التعليم الأساسي ينتقلون إلى المرحلة الثانوية كما أن أكثر من 80% لا ينجحون في شهادة البكالوريا ومن بين المسارات التي تختارها هذه الفئة الهائلة هو مسار التكوين المهني (بلقاسم سلاطينية 1998 ص 139).

- كما أن التكوين المهني وسيلة لمحاربة البطالة: حيث تشير حصيلة التشغيل المنجزة من قبل وزارة العمل والتكوين المهني منذ 1982 أن نسبة الشبان الذين يعملون لأول مرة في انخفاض مستمر فيما يخص التوظيف إذ أنها انتقلت من 15.6% في سنة 1982 إلى 13% سنة 1984، وفي سنة 1989 أقل من 15%.

وفي سنة 1992 بلغ عددالبطالين 2000.000 بطالا أكثر من 70% من الشبان، منهم 148000 متخرجا من الجامعات، ويبدو من هذا أن البطالة تمس على وجه الخصوص الشباب وأنها تتزايد سنة بعد أخرى نتيجة عدم إحداث مناصب شغل جديدة، إن لهذا الواقع كما يقول بلقاسم سلاطينية: "آثار سلبية على الاقتصاد الوطني نتيجة تجميد جزء هام من السكان العاملين أو استخدامهم الناقص، وهذا مايسوق الشباب نحو شتى أنواع الانحرافات"، ويضيف أنّ هؤلاء الشباب يقومون بالبحث عن أشكال جديدة لسلوكيات تتعارض وتسيير النظام الاجتماعي للمجتمع، لذلك فمن الضروري اتخاذ إجراءات مستعجلة لتسهيل الإدماج المهني للشباب، والشأن هنا هو عملية التكوين المهني، هذه الصيغة الأساسية للاشتغال والتي تهدف إلى التقليل من بطالة الشباب ومنعها من النمو

التكوين المهني والطلب الاقتصادي في الجزائر

يرى الباحثان محمود بوسنة وزاهي شهرزاد 1993 أنّ جهاز التكوين المهني في الجزائر عرف منذ نشوئه مشكلا هاما يتصل بتحديد التخصصات المهنية التي يجب تعليمها وعدد المتربصين الذين يجب تكوينهم في كل تخصص، وهذا على أساس حاجيات الطلب الاقتصادي. إن هذه الوضعية ترجع إلى كون المؤسسات الاقتصادية غير متمكنة من تحديد بشكل دقيق حاجياتها لليد الفنية المؤهلة، ومشاريع التوسع المستقبلية لنشاطاتها. إن عدم وجود مراكز متخصصة في البحث والتصور أدى إلى تخطيط واعتماد تصنيفات للمهن على أساس تخمينات، وبهذا أصبح جهاز التكوين المهني يقدم خدمة اجتماعية أكثر منها اقتصادية وذلك بتحقيق نوعا من الاستجابة للطلب الاجتماعي واستيعاب المتسربين مما نتج عنه أن تصنيفات المهن المقرر تعليمها في كثير من الأحيان نجدها غير متكيفة مع حاجيات المحيط الاقتصادي والتغيرات التي يشهدها، حيث يلاحظ تباين بين عدد المتخرجين حسب تخصصاتهم المهنية مع عروض العمل حسب القطاعات الاقتصادية والمستوى المهني المطلوب، وفي هذا المجال نجد أن جهاز التكوين المهني يركز على الإعداد في المستويات المهنية البسيطة والمتوسطة مما أدى إلى نوع من الاشباع في سوق العمل بالنسبة إلى هذه المستويات ومن جهة أخرى وجود نقص فيما يخص المستويات أربعة وخمسة أي تقني وتقني سامي.

بالإضافة إلى كل هذا فإن جهاز التكوين والتعليم المهنيين أصبح يكوّن في تخصصات سبقته الجامعة في التكوين في هذه التخصصات وبمستوى أعلى من التكوين المهني ومن البديهي أن يوظف القطاع الاقتصادي الأعلى مستوى.

أنماط التكوين المهني :

يوجد بقطاع التكوين المهني مجموعة من الأنماط المختلفة للتكوين، وتتباين هذه الأنماط من حيث الشكل والتنظيم المعمول بهما لتحقيق الغرض ، وهذه الأنماط هي كالتالي :

1.9. التكوين المهني الإقامي (laformation résidentielle):

يتم تقديم هذا النوع من التكوين كليا بمؤسسة التكوين المهني ويدعم بتربص ميداني في نهاية التكوين، ويستفيد من هذا التكوين التلاميذ الذين أنهوا دراستهم العامة، ويهدف إلى اكتساب الفرد تأهيلا مهنيا، وتتراوح مدة هذا التكوين من 12 إلى 30 شهرا حسب التخصص وما يقتضيه البرنامج من وقت.

2.9. التكوين عن طريق التمهين (laformation par apprentissage):

يعدّ هذا النوع نمطا تكوينيا متناوبا؛ أي تكوينا تطبيقيا بوحدات الإنتاج بالمؤسسة سواء كانت من القطاع الخاص أو القطاع العام، يدعم بتكوين نظري بمؤسسات التكوين المهني، ويهدف هذا النوع من التكوين إلى اكتساب الفرد تأهيلا مهنيا خلال مساره المهني يسمح له بممارسة مهنة أو حرفة، وتتراوح مدة التكوين عن طريق التمهين من 18 إلى 36 شهرا حسب التخصص المستهدف، ويتميز بالخصائص التالية :

*في مؤسسة التكوين المهني:

- محتوى بيداغوجي.

- ورشة للتمهين.

- مكوّن لديه تأهيلا تقنيا وبيداغوجيا لأداء مهنته.

*في المؤسسة المستخدمة:

- تجهيز تقني كدعامة التكوين التطبيقي.

- الرئيس أو المشرف على التمهين لديه تأهيل يسمح له بأداء مهمته المتمثلة في نقل المعارف والمهارات.

3.9. التكوين المهني عن بعد (la formation professionnelle à distance):

يتم هذا النمط من التكوين عن طريق المراسلة؛ أين يتم فيه إيصال الدعائم البيداغوجية إلى المعنيين عن طريق المراسلة ويتبع بتجمعات دورية (Regroupements périodiques) للمتكوّنين عن طريق الملتقيات والتربصات التطبيقية، ويهدف هذا النمط من التكوين إلى إكساب المتربص المعارف والمؤهلات، ويشرف على هذا النمط من التكوين المركز الوطني للتكوين المهني عن بعد (CNEPD) ويهتم بما يلي:

- إمكانية التكوين بالمراسلة في عدة تخصصات قصد التحضير للامتحانات والمسابقات المنظمة من طرف المؤسسات العمومية للتكوين.
- ايجاد إمكانية التكوين (خلق فرص جديدة) من أجل الترقية أو إعادة التأهيل المهني.
- عرض وجعل الوثائق البيداغوجية ذات صبغة تجارية.

4.9. التكوين عن طريق الدروس المسائية (la formation en cours du soir)

يعدّ هذا النمط تكوينا خاصا ونوعيا يقدّم على مستوى مؤسسة التكوين المهني وهو يستجيب لمتطلبات واحتياجات كل الفئات بغض النظر عن السن أو المستوى ويهدف إلى اكتساب مؤهلات معترف بها تماما مثل المؤهلات المحصل عليها بمؤسسات التكوين المهني العادية، وتتمحور خصائص هذا التكوين على محورين أساسيين هما :

- محتوى بيداغوجي للتكوين وتجهيز تقني وبيداغوجي تدعّما له.
- مكوّن لديه تأهيل تقني وبيداغوجي يساعده في أداء مهمته.

التكوين المهني المتواصل (la formation continue):

يعد التكوين المتواصل نمطا تكوينيا مخصصا وموجها للأشخاص الذين يشتغلون في مؤسسة ما أي العاملين، ويهدف هذا التكوين إلى إثراء وتحسين المكتسبات وترقية المؤهلات المهنية بالنظر إلى متطلبات سوق العمل ويتميز هذا النمط بشكلين متميزين هما:

- التكوين التحويلي أو الرسكلة (recyclage)

هو تكوين من نفس مستوى التأهيل، وله مهام تختلف عن التكوين الأولي.

-تحسين المستوى (perfectionnement):

وهو تكوين يهدف إلى إثراء، وتحسين المكتسبات بالنظر إلى التحولات التكنولوجية والاقتصادية، وتتراوح مدة هذا النوع من التكوين من 06 أشهر إلى 12 شهرا حسب التخصص المستهدف.

.التكوين الخاص بإعادة التأهيل (laformationdeshandicapés) :

يعد هذا التكوين نمطا تكوينيا مخصصا لفئة المعوقين وهو يقدم على مستوى مؤسسة التكوين المهني المخصصة لهذه الفئة ويهدف هذا النمط من التكوين إلى تحضير فئة المعاقين لخوض الحياة العملية من خلال منحهم تكوينا ملائما، ويتميز هذا التكوين بأشكال تنظيمية تختلف حسب نوع الإعاقة وتتراوح مدة هذا التكوين من 06 أشهر إلى 24 شهرا حسب التخصصات المستهدفة ويتميز هذا النوع من التكوين بالخصائص التالية:

- محتوى بيداغوجي للتكوين.

- ورشة تقنية وبيداغوجية مكيفة كدعامة للتكوين.

من خلال هذا العرض لمختلف أنماط التكوين المهني نستخلص أن كل نمط له خصائصه التي يتميز بها عن الآخر وهذا تبعا للفئة المستهدفة من التكوين؛ وفي هذا البحث سنعتمد على المتربصين الذين يزاولون تكوينهم في النمط الإقامي الأولي لمعرفة مدى تأثير هذا النوع من التكوين على تفكيرهم الابتكاري في المهام التي سيشغلونها بعد تخرجهم.