



دورة الاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وإدارة مزودي التدريب: طلبات العروض واتفاقيات مستوى الخدمة



دورة الاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وإدارة مزودي التدريب: طلبات العروض واتفاقيات مستوى الخدمة

مقدمة:

دورة الاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وإدارة مزودي التدريب دورة تدريبية مدتها خمسة أيام لمديري التعلم والتطوير ومنسقي التدريب وفرق المشتريات التي تشتري خدمات التدريب، وتنتهي بإعداد استراتيجية للاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وطلب عروض تدريبي وبطاقة أداء لمزودي التدريب لجهة محل الدراسة. تشتري جهات كثيرة الدورات بفاتورة منفصلة لكل دورة، وتقبل استبدال المدربين دون تحقق، ثم تكتشف متأخرة أنها لا تملك المواد التدريبية التي دفعت مقابلها. يتولى المرشحون ترتيب التدريب الخارجي أو اعتماده، وتعتمد الدورة دراسات حالة مبنية على وثائق طرح فعلية وبيانات مزودين. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة لفرق التعلم والمشتريات.

أهداف الدورة:

- تحديد أنشطة التعلم التي تبقى داخل الجهة أو تنفذ بالشراكة مع مزود أو تسند بالكامل، باستخدام مصفوفة الإنتاج الداخلي أو الشراء وخط أساس للتكلفة الكلية لملكية التدريب
- اختيار نموذج الإسناد المناسب لمحفظة التدريب بين شراء الدورة المنفردة وقائمة المزودين المفضلين والاتفاقيات الإطارية وخدمات التعلم المدارة
- كتابة بيان نطاق عمل تدريبي وطلب عروض يتيح للمتقدمين التسعير على أساس موحد ويقيم عروضهم وفق معايير مرجحة مقارنة التسعير لكل متدرب ولكل يوم وبرسوم الترخيص، ووضع جداول أسعار وشروط إلغاء تضبط الإنفاق على التدريب
- الاتفاق على بنود العقد وشروط الملكية الفكرية واتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية، ثم متابعة التنفيذ عبر الملاحظة الصفية ومراجعات الأعمال الربعية
- إعداد استراتيجية للاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وطلب عروض تدريبي وبطاقة أداء للمزودين جاهزة لاعتماد رئيس التعلم والتطوير وإدارة المشتريات

الفئة المستهدفة:

- فرق إدارة التعلم والتطوير المسؤولة عن موازنة التدريب ومحفظة المزودين الخارجيين
- فرق تنسيق التدريب التي تطلب عروض الأسعار وتحجز المزودين وتتعامل مع تغييرات المدربين والدورات
- فرق المشتريات وإدارة الفئات التي تطرح عقود خدمات التعلم وترسيها
- فرق إدارة الأكاديميات المؤسسية التي تجمع بين المدربين الداخليين والمدربين والمحتوى المتعاقد عليه
- فرق إدارة العقود التي تتابع اتفاقيات التدريب والفواتير والنزاعات مع المزودين

محاور الدورة:

اليوم 1: مشهد الاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وقرار الإنتاج الداخلي أو الشراء

- نموذج تشغيل وظيفة التعلم وخريطة خيارات التوريد
- مصفوفة الإنتاج الداخلي أو الشراء للتصميم والتقديم والإدارة
- ورقة خط الأساس للتكلفة الكلية لملكية التدريب
- تحليل الإنفاق الحالي على التدريب وقاعدة المزدودين
- قائمة تحقق جاهزية وحدة التعلم والتطوير للإنسان الخارجي

اليوم 2: نماذج الإسناد ومعايير جودة المزدودين ومتطلبات التدريب

- شراء الدورة المنفردة مقابل ترتيبات قائمة المزدودين المفضلين
- نطاق خدمات التعلم المدارة وتصميم الفريق الذي تحتفظ به الجهة
- الاتفاقيات الإطارية وعقود الطلب المباشر للتدريب
- معيار ISO 29993 لخدمات التعلم ومعيار ISO 21001 لإدارة المؤسسات التعليمية مرجعين لجودة المزدودين
- بيان نطاق العمل التدريبي وتوصيف مخرجات التعلم

اليوم 3: طلبات العروض التدريبية وتقييم المزدودين والمدربين والتسعير

- هيكل طلب العروض التدريبي بمتطلبات التقديم والمحتوى
- نموذج تقييم مرجح لعروض مزودي التدريب
- فحص السير الذاتية للمدربين والجلسات التجريبية والتحقق من المراجع
- مقارنة نماذج التسعير لكل متدرب ولكل يوم وبرسوم الترخيص
- ضوابط جدول الأسعار وخصومات الحجم وشروط الإلغاء

اليوم 4: شروط التعاقد وجودة التنفيذ وحوكمة العلاقة مع المزدودين

- بنود اتفاقية خدمات التدريب لاستبدال المدربين والمسؤولية
- خيارات ترخيص الملكية الفكرية وملكية محتوى الدورات
- اتفاقية مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية للتدريب مع أرصدة الخدمة
- بروتوكول الملاحظة الصفية وتدقيق جودة التيسير
- مراجعة الأعمال الربعية وخطة انتقال المزدود والخروج

اليوم 5: دراسة حالة: استراتيجية الإسناد التدريبي وطلب العروض وبطاقة أداء المزودين

- إحاطة الجهة محل الدراسة بالإتفاق التدريبي ومشكلات المزودين
- قرار الإنتاج الداخلي أو الشراء واختيار نموذج الإسناد في الحالة
- صياغة طلب العروض التدريبي وتمارين تقييم العروض في الحالة
- بطاقة أداء المزود في الحالة بمقاييس مستوى الخدمة والملاحظة الصفية
- استكمال استراتيجية الإسناد وطلب العروض وبطاقة أداء المزودين

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل قرار الإنتاج الداخلي أو الشراء في التعلم
- اختيار نماذج الإسناد
- كتابة نطاق العمل التدريبي
- تقييم عروض مزودي التدريب
- فحص المدربين
- التفاوض على أسعار التدريب
- إدارة حقوق المحتوى التدريبي
- حوكمة أداء المزودين

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم استراتيجية الإسناد وطلب العروض التدريبي وبطاقة أداء المزودين إلى رئيس التعلم والتطوير ولجنة المشتريات لاعتمادها
- المفاضلة بين شراء دورات منفردة وإبرام اتفاقية إطارية والتعاقد على خدمات تعلم مدارية بناء على أدلة لا على العادة
- منع استبدال المدربين دون تحقق، والإلغاءات غير المسعرة، والنزاعات حول ملكية المواد التدريبية المدفوعة
- نقل نماذج طلب العروض والتقييم والملاحظة والمراجعة إلى المنسقين والمشتريين الذين يتولون شراء التدريب التالي

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون رئيس التعلم والتطوير ولجنة المشتريات استراتيجية للاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وطلب عروض تدريبية وبطاقة أداء للمزودين تغطي التدريب الخارجي في الجهة. ويعتمد الرعاة عليها في إقرار نموذج الإسناد ومعايير القائمة المختصرة ومستويات الخدمة المطلوبة من كل مزود، بينما يستخدم المنسقون بطاقة الأداء بعد كل تنفيذ. وبعد أول دورة تعاقدية تراجع الوحدة نتائج بطاقة الأداء وحالات استبدال المدربين وتكلفة المتدرب مقارنة بخط الأساس، ومدى تأمين حقوق المحتوى كما خطط لها.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة الاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وإدارة مزودي التدريب؟

يكفي أن يرتب المشارك التدريب الخارجي أو يعتمد عليه أو يشتريه، وأن يعرف كيف تطلب جهته الدورات وتدفع مقابلها. ويساعد إحضار عرض أسعار حديث أو عقد مزود أو شكوى من تنفيذ سابق على تطبيق دراسات الحالة على مشتريات التدريب في جهته.

بم تختلف الاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وإدارة مزودي التدريب عن دورات تنسيق التدريب أو تقييمه؟

تركز الدورة على شراء خدمات التعلم الخارجية وحوكمتها: نماذج التوريد وطلبات العروض والتسعير والعقود واتفاقيات مستوى الخدمة ومراجعات المزودين. أما دورات التنسيق فتغطي جمع الاحتياجات والجدولة والسجلات، ودورات التقييم تقيس أثر التعلم وعائده، وهو ما تتناوله هذه الدورة بإيجاز.

متى تناسب خدمات التعلم المدارة الاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وإدارة مزودي التدريب؟

تناسب خدمات التعلم المدارة الجهات ذات أحجام التدريب الكبيرة والمتكررة عبر مزودين كثيرين، حيث يجمع متعاقد واحد التوريد واللوجستيات والإدارة. أما المحافظ الأصغر أو المتخصصة فتخدمها غالباً اتفاقية إطارية أو قائمة مزودين مفضلين مع إشراف مباشر من الجهة.

ماذا يعود به المشارك من دورة الاستعانة بمصادر خارجية في التدريب وإدارة مزودي التدريب؟

يعود المشارك باستراتيجية للإنسان التدريبي وطلب عروض وبطاقة أداء للمزودين مبنية على جهة محل الدراسة، مع نماذج لقرار الإنتاج الداخلي أو الشراء والتقييم والملاحظة الصفية والمراجعة الربعية يمكن تكييفها مع عقود خدمات التعلم في جهته.