

# (ROI) نموذج قياس أثر التدريب وعائد الاستثمار

## Training Impact & ROI Evaluation Framework

### (Reaction) المستوى الأول: قياس رد الفعل

تُجرى فور انتهاء البرنامج

استبيان رضا المتدربين

معلومات البرنامج:

- اسم البرنامج: \_\_\_\_\_
- التاريخ: \_\_\_\_\_
- المدرّب: \_\_\_\_\_
- اسم المتدرب (اختياري): \_\_\_\_\_

### القسم أ: تقييم المحتوى

المعيار	ممتاز (5)	جيد جداً (4)	جيد (3)	مقبول (2)	ضعيف (1)
ملاءمة المحتوى لاحتياجاتي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
وضوح الأهداف التعليمية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
جودة المواد التدريبية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
التوازن بين النظري والعملي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
مدى استفادتي من المحتوى	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### القسم ب: تقييم المدرّب

المعيار	ممتاز (5)	جيد جداً (4)	جيد (3)	مقبول (2)	ضعيف (1)
إلمام المدرب بالموضوع	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
وضوح الشرح والتقديم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
التفاعل مع المتدربين	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الإجابة على الأسئلة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
إدارة الوقت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### القسم ج: تقييم البيئة التدريبية

المعيار	ممتاز (5)	جيد جداً (4)	جيد (3)	مقبول (2)	ضعيف (1)
مناسبة المكان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الأجهزة والتقنيات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الترتيبات اللوجستية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### أسئلة مفتوحة:

1. ما أكثر شيء أعجبك في البرنامج؟

---



---

2. ما الذي يمكن تحسينه؟

---



---

3. هل تنصح زملاءك بحضور هذا البرنامج؟  نعم بشدة  نعم  ربما  لا

### (Learning) المستوى الثاني: قياس التعلم

تُجرى فور انتهاء البرنامج

اختبار المعرفة والمهارات

معلومات المتدرب:

- الاسم: \_\_\_\_\_
- القسم: \_\_\_\_\_
- المسمى الوظيفي: \_\_\_\_\_

## أ. الاختبار المعرفي (Pre & Post Test)

السؤال	الإجابة قبل التدريب	الإجابة بعد التدريب
1. _____	صح <input type="checkbox"/> خطأ <input type="checkbox"/>	صح <input type="checkbox"/> خطأ <input type="checkbox"/>
2. _____	صح <input type="checkbox"/> خطأ <input type="checkbox"/>	صح <input type="checkbox"/> خطأ <input type="checkbox"/>
3. _____	صح <input type="checkbox"/> خطأ <input type="checkbox"/>	صح <input type="checkbox"/> خطأ <input type="checkbox"/>

% \_\_\_\_\_: النتيجة قبل التدريب: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_: النتيجة بعد التدريب: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ نسبة التحسن

## ب. التقييم المهاري (Practical Assessment)

المهارة	المستوى قبل	المستوى بعد	التحسين
المهارة 1: _____	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	_____
المهارة 2: _____	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	_____
المهارة 3: _____	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	_____

## ج. خطة التطبيق الشخصية

ما الذي ستطبقه خلال الشهر القادم؟

1. • الموعد المستهدف: \_\_\_\_\_  
• المخرج المتوقع: \_\_\_\_\_

2. • الموعد المستهدف: \_\_\_\_\_  
• المخرج المتوقع: \_\_\_\_\_

3. • الموعد المستهدف: \_\_\_\_\_  
• المخرج المتوقع: \_\_\_\_\_

## (Behavior) المستوى الثالث: قياس السلوك

تُجرى بعد 30-90 يوم من التدريب

استبيان تطبيق المهارات في العمل

معلومات التقييم:

- اسم المتدرب: \_\_\_\_\_
- البرنامج التدريبي: \_\_\_\_\_
- تاريخ انتهاء التدريب: \_\_\_\_\_
- تاريخ هذا التقييم: \_\_\_\_\_

أ. التطبيق الفعلي (يملاه المتدرب)

العنوان	مدى الفعالية (1-5)	عدد مرات التطبيق	هل طبقتها؟	المهارة المكتسبة
_____	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	_____	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	1. _____
_____	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	_____	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	2. _____
_____	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	_____	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	3. _____

ب. ملاحظة المدير المباشر

التحسن	بعد التدريب	قبل التدريب	المعيار
___%	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	جودة العمل
___%	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	سرعة الإنجاز
___%	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	المبادرة والابتكار
___%	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	التعاون مع الفريق

ج. ملاحظات المدير:

---

---

---

ج. عوامل النجاح والتحديات

ما الذي ساعد على التطبيق؟  دعم المدير المباشر  توفر الموارد  وضوح العمليات  تشجيع الزملاء  أخرى

ما الذي أعاق التطبيق؟  ضغط العمل  عدم توفر الأدوات  مقاومة من الآخرين  عدم وضوح الإجراءات  أخرى

## (Results) المستوى الرابع: قياس النتائج

تُجرى بعد 3-6 أشهر من التدريب

قياس الأثر على مؤشرات الأداء المؤسسي

معلومات البرنامج:

- اسم البرنامج: \_\_\_\_\_
- عدد المتدربين: \_\_\_\_\_
- فترة القياس: من \_\_\_\_\_ إلى \_\_\_\_\_

## (KPIs) أ. مؤشرات الأداء الرئيسية

المؤشر	قبل التدريب	بعد التدريب	التحسن	الهدف المستهدف
رضا العملاء	____%	____%	____%	____%
الإنتاجية	____%	____%	____%	____%
جودة المخرجات	____%	____%	____%	____%
وقت الإنجاز	يوم _____	يوم _____	____%	يوم _____
معدل الأخطاء	____%	____%	____%	____%

## ب. الأثر المالي (إن أمكن)

المكاسب:

- زيادة الإيرادات: ريال \_\_\_\_\_
- توفير في التكاليف: ريال \_\_\_\_\_
- تقليل الهدر: ريال \_\_\_\_\_
- إجمالي المكاسب: ريال \_\_\_\_\_

### التكاليف:

- تكلفة التدريب المباشرة: ريال \_\_\_\_\_
- تكلفة وقت الموظفين: ريال \_\_\_\_\_
- تكاليف أخرى: ريال \_\_\_\_\_
- إجمالي التكاليف: ريال \_\_\_\_\_

### (ROI) عائد الاستثمار:

$$ROI = ((\text{التكاليف} - \text{المكاسب}) / \text{التكاليف}) \times 100$$

$$ROI = \text{_____}\%$$

### تفسير النتيجة:

- إيجابي = استثمار ناجح ROI
- أكبر من 100% = عائد ممتاز ROI
- أكثر من 300% = عائد استثنائي ROI

### ج. الأثر النوعي

#### التحسينات الملموسة:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

#### التأثير على ثقافة المؤسسة:

- تحسن روح الفريق
- زيادة الابتكار
- تحسن التواصل
- ارتفاع الروح المعنوية
- تعزيز ثقافة التعلم

#### قصص نجاح وأمثلة واقعية:

---

---

---

---

## (ROI) المستوى الخامس: عائد الاستثمار

تحليل شامل للعائد المالي

حاسبة عائد الاستثمار التفصيلية

### 1. التكاليف الكاملة

بند التكلفة	المبلغ (ريال)
رسوم التدريب	-----
المواد والأدوات	-----
السفر والإقامة	-----
تكلفة وقت المتدربين (الراتب × عدد الأيام)	-----
تكلفة وقت المدراء	-----
التكاليف الإدارية	-----
الإجمالي	-----

### 2. المكاسب القابلة للقياس

نوع المكسب	الطريقة الحسابية	المبلغ (ريال)
زيادة الإنتاجية	(عدد الوحدات × السعر)	-----
تقليل الأخطاء	(عدد الأخطاء المتجنبة × تكلفة الخطأ)	-----
توفير الوقت	(الساعات الموفرة × تكلفة الساعة)	-----
تحسين رضا العملاء	متوسط القيمة × (العملاء الجدد + المحتفظ بهم)	-----
تقليل دوران الموظفين	(عدد المستقبين × تكلفة الاستبدال)	-----
الإجمالي		-----

### 3. النهائي حساب ROI

$$\begin{aligned} \text{صافي المكاسب} &= \text{إجمالي المكاسب} - \text{إجمالي التكاليف} \\ &= \text{-----} - \text{-----} \\ &= \text{-----} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{ROI} &= (\text{صافي المكاسب} / \text{إجمالي التكاليف}) \times 100 \\ &= (\text{-----} / \text{-----}) \times 100 \\ &= \text{-----}\% \end{aligned}$$

#### 4. نقطة التعادل (Break-even Point)

متى سنسترد التكلفة؟

$$\begin{aligned} \text{نقطة التعادل} &= \text{إجمالي التكاليف} / \text{المكسب الشهري} \\ &= \text{-----} / \text{-----} \\ &= \text{-----} \text{ شهر} \end{aligned}$$

#### تقرير تنفيذي للإدارة العليا

ملخص الأداء

البرنامج: \_\_\_\_\_ الفترة: \_\_\_\_\_ عدد المتدربين \_\_\_\_\_

النتائج الرئيسية:

المستوى الأول (رد الفعل):

- معدل الرضا: \_\_\_\_\_%
- نسبة التوصية: \_\_\_\_\_%

المستوى الثاني (التعلم):

- متوسط التحسن في الاختبارات: \_\_\_\_\_%
- نسبة اجتياز المتدربين: \_\_\_\_\_%

المستوى الثالث (السلوك):

- نسبة التطبيق الفعلي: \_\_\_\_\_%
- تحسن ملحوظ في الأداء: \_\_\_\_\_%

المستوى الرابع (النتائج):

- تحسن مؤشرات الأداء: \_\_\_\_\_%

- تحقيق الأهداف المحددة:  نعم  جزئياً  لا

✓ (ROI) المستوى الخامس:

- %: عائد الاستثمار \_\_\_\_\_
- صافي المكاسب: \_\_\_\_\_ ريال

التوصيات:

استمرار البرنامج - نتائج ممتازة  تطوير البرنامج - نتائج جيدة مع مجال للتحسين  إعادة التصميم - النتائج لم تحقق التوقعات  إيقاف   
البرنامج - عائد استثمار سلبي

المبررات:

تاريخ التقرير: \_\_\_\_\_ المُعد: \_\_\_\_\_ المعتمد \_\_\_\_\_

ملاحظات مهمة:

- التوقيت مهم: فس في الأوقات المناسبة لكل مستوى
- الموضوعية: استخدم بيانات كمية قدر الإمكان
- "المقارنة: قارن دائماً "قبل وبعد"
- السياق: ضع في الاعتبار العوامل الخارجية
- الاستمرارية: القياس عملية مستمرة وليست نقطة واحدة