



هيئة ضمان جودة التعليم و التدريب  
Quality Assurance Authority for Education & Training

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني  
تقرير المراجعة

معهد عالم الخليج

البيدع

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 18 - 20 أكتوبر 2010

## قائمة المحتويات

---

1	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني .....
2	المقدمة .....
2	وصف المعهد .....
2	نطاق المراجعة .....
3	الحكم بوجه عام .....
3	فعالية المعهد .....
5	القدرة على التحسّن .....
7	ملخص الدرجات الممنوحة .....
8	الأحكام الرئيسية والتوصيات .....
8	جوانب القوة .....
8	الجوانب التي تحتاج إلى تطوير .....
9	التوصيات .....

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب التي تأسست رسمياً، كهيئة وطنية مستقلة، بموجب المرسوم الملكي رقم 32 لسنة 2008 والمعدل بالمرسوم الملكي رقم 6 لعام 2009.

تسعى وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني للارتقاء بمعايير التعليم والتدريب المهني من خلال مراقبة جودة تقديم مناهج التدريب المهني، وإصدار التقارير بشأنها، وتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتطبيق معايير النجاح، ونشر أفضل الممارسات، وتقديم المشورة للجهات المعنية بما في ذلك وزارة العمل ووزارة التربية والتعليم.

تستند المراجعات إلى "الإطار العام للمراجعة" الذي وضعته وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مقر مؤسسات التدريب بواسطة فرق من المراجعين الذين تم اختيارهم وتدريبهم بعناية. إن جميع مؤسسات التدريب معنية بترشيح أحد موظفي المؤسسة للمشاركة في الإعداد والتخطيط للمراجعة، وتمثيل المؤسسة خلال اجتماعات فريق المراجعة. يقوم فريق المراجعة بدراسة وتحليل الأدلة قبل إصدار الأحكام ومنح الدرجات حول جودة ما يتم تقديمه في المؤسسة.

تم تحديد الدرجات وفقاً لمقياس مكون من خمس درجات:

وصف الدرجة	التفسير
1: ممتاز	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي لا تقل عن المستوى جيد في جميع الجوانب أو غالبيتها وتكون هذه المؤسسة أو النتائج نموذجية أو ممتازة في العديد من الجوانب.
2: جيد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون أفضل من المستوى الأولي مع ممارسة سليمة على الأقل، ويميزها اتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضٍ	تصف هذه الدرجة مستوى أولي من الملاءمة. يكشف عن بعض الصفات الجيدة، ويخلو من مظاهر الضعف الرئيسية ذات التأثير الملموس على إنجازات عموم المتدربين أو المجموعات الكبيرة منهم.
4: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج المتدربين على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
5: ضعيف جداً	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة غير الملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

## المقدمة

### وصف المعهد

تأسس معهد عالم الخليج، وهو أحد المعاهد المرخصة من وزارة العمل، في شهر مايو 2009، ويُقدم الدورات التدريبية في مجالات القيادة والإدارة فضلاً عن دورات اللغة الإنجليزية؛ وهي جميعاً من الدورات القصيرة باستثناء بعض دورات اللغة الإنجليزية التي تستمر لمدة 112 ساعة. وبينما تُعد نسبة أربعين بالمائة مما يقدمه المعهد من الدورات المعتمدة من الخارج، فإن الدورات المتبقية هي من الدورات غير المعتمدة. وفي العادة، يلتحق بالمعهد الموظفون المكفولون من أرباب الأعمال.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في شارع البديع؛ وسجل به ما يقارب 217 متدرباً منذ تأسيسه. ويتولى إدارة المعهد مدير إداري، ويعاونه مدير أكاديمي، ومسئول رعاية الزبائن ومراقبة الجودة، ومسئول تطوير الأعمال والشؤون الإدارية، ومسئول الحسابات والمالية، وثلاثة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل؛ اثنان منهم هما المدير الإداري والمدير الأكاديمي، فضلاً عن مجموعة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي. وتعمل الإدارة تحت رئاسة مجلس الإدارة.

### نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبيل فريق مراجعة مكون من ثلاثة مراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري، والمدربين، وموظفي الإدارة والدعم، والمتدربين وأرباب الأعمال.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدّم في معهد عالم الخليج، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

## الحكم بوجه عام

### فعالية المعهد

#### الدرجة 2: جيد

يعتبر معهد عالم الخليج للتطوير الوظيفي والجودة من المعاهد ذات الفعالية الجيدة بوجه عام، حيث ظهرت جوانب المعهد جميعاً بالمستوى الجيد.

يكتسب المتدربون المعارف والمهارات المناسبة؛ وعلى الرغم من عدم توافر إجراءات محددة لقياس هذه المعارف والمهارات في الغالبية العظمى من الدورات القصيرة غير المعتمدة، يقوم المدربون بزيارة المتدربين في أماكن عملهم، ويسندون إليهم الواجبات على أساس المهام المنوطة بهم في مقر عملهم لضمان اكتساب المهارات المطلوبة. كما أن المتدربين محفزون تحفيزاً عالياً، ويجدون التشويق في الدورات، كذلك يعملون معاً بشكلٍ تعاوني. ووفقاً لما هو متوقع في الدورات القصيرة، تُعد نسبة الاستمرارية مرتفعة بوجه عام؛ كذلك نسب النجاح في الدورات المعتمدة من الخارج. ويمتلك المتدربون المهارات الأساسية للأداء بشكلٍ جيد في الدورات؛ في حين تواجه قلة منهم صعوبات في اللغة الإنجليزية. من ناحية أخرى، يقوم المدربون بتسجيل الحضور والمواظبة، وفيما كانت نسبة الحضور مرتفعة، ظهرت نسبة المواظبة بشكلٍ مرضٍ. وعلى الرغم من عدم قيام المعهد بقياس مستوى تقدم المتدربين بطريقة منتظمة بعد استكمالهم الدورات، يقوم المدربون شخصياً بقياس مستوى تقدم المتدربين من خلال توظيف مجموعة متنوعة من الطرق.

يوظف المعهد مدربين أكفاء من ذوي سنوات الخبرة الطويلة في مجالات تخصصاتهم، والذين يقدمون نموذجاً مهنيّاً يُحتذى به في الممارسات المهنية، كما يقدمون الأمثلة الجيدة المتعلقة بالأعمال خلال حصص التدريب. علاوة على ذلك، يوظف المدربون مجموعة من أساليب التدريب توظيفاً فعالاً لإشراك وتحفيز المتدربين أثناء الحصص. كما يطبق المدربون طرقاً مناسبة لتقييم فهم المتدربين وتقديم التغذية الراجعة المفيدة لهم؛ إضافة إلى مشاركتهم في أهداف الدورات وبرامج العمل بطريقة واضحة، وتوظيف الموارد والمواد المناسبة. وبينما يقوم المعهد بإجراء اختبار القبول في دورات اللغة

الإنجليزية، والذي شرع المعهد في إجرائه عبر الإنترنت في الآونة الأخيرة، ففي الدورات الأخرى، يتم الحصول على المعلومات الخاصة بخبرة المتدربين السابقة قبل بدء الدورات، وعلى الرغم من تنفيذ المعهد لعمليات التقييم القبلي في الدورات، فإنه لا تتم الاستفادة من نتائجها في التخطيط للدروس. كذلك تفتقر خطط الدروس إلى التفاصيل الكافية باستثناء قلة من الدورات.

يقوم المعهد بإعداد الدورات وفقاً لمتطلبات المتدربين وأرباب الأعمال بطريقة فعالة؛ كما إنه لديهم رضا عالٍ بما يقدمه المعهد من دورات؛ ويستعين المعهد استعانة جيدة بالدراسات المسحية والأبحاث الخاصة بسوق العمل في تحديث وطرح الدورات الجديدة. كما يوفر المعهد المعلومات الواضحة والمفيدة عن محتويات جميع الدورات مقدماً؛ حيث يقدم مجموعة ملائمة وحديثة من الدورات القصيرة باستثناء الدورات الطويلة في اللغة الإنجليزية؛ فضلاً عن أن نسبة أربعين بالمائة مما يقدمه المعهد يعد من الدورات المعتمدة من الخارج. وبينما يوفر المعهد مجموعة كافية من الأنشطة الإثرائية للمتدربين في جميع الدورات، تفتقر الدورات إلى مسارات التقدم، باستثناء دورات اللغة الإنجليزية.

يقدم المدربون وموظفو الإدارة الدعم والمساعدة الفعالة للمتدربين، فضلاً عن متابعة حالات الغياب والتأخير عن الحضور. كما يحصل المتدربون على الإرشاد المهني في بعض الأحيان، كذلك يقدم المعهد الدعم للمتدربين من ذوي الاحتياجات الخاصة والمتدربين الذين يعانون من صعوبات التعلم. وبينما ينظم المعهد احتفالاً بتوزيع الشهادات على المتدربين، إلا أنه يفتقر إلى إجراء ترتيبات خاصة لتكريم المتدربين الموهوبين والمتفوقين. إضافةً إلى ذلك، يمتلك المعهد سياسات وإجراءات الصحة والسلامة كما يتم إبلاغها إلى المتدربين في الآونة الأخيرة. وعلى الرغم من إقامة الغالبية العظمى من الدورات في الفنادق، إلا أن بيئة وتجهيزات التعلم تعتبر مناسبة للغرض، كذلك يحتوي الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت على المعلومات الكافية، ورغم كونه بسيطاً، فإن المعلومات الواردة فيه تعتبر مكتملة لما ورد في دليل المعهد.

تحتفظ الإدارة بعلاقات جيدة مع أرباب الأعمال، كما تقوم بإحاطتهم علماً بأداء وحضور المتدربين. كذلك تركز بيانات الرؤية والرسالة بشكلٍ كافٍ على رفع إنجازات المتدربين، وتتسم خطة العمل بالتفصيل والتركيز الجيد. كما يتم جمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بشكلٍ مناسب، بيد أنه لا يتم جمع نتائجها وتحليلها دائماً. يوظف المعهد موظفين مؤهلين من ذوي الكفاءة، وتتاح لهم

فرص التطوير المهني الملائمة، كما يستخدم المعهد أنظمة ملائمة لتقييم أداء الموظفين وملاحظة الدروس. إضافة إلى ذلك، يوفر المعهد التوصيف الوظيفي التفصيلي لكل وظيفة، ويقوم بعقد الاجتماعات المنتظمة وتوثيقها. كذلك تحتوي استمارة التقييم الذاتي على المعلومات الكافية والنقد الذاتي البناء. ومع ذلك، تفتقر الإدارة العليا إلى أنظمة جمع بيانات إنجازات المتدربين لمقارنة وتحليل التوجهات بمرور الزمن.

## القدرة على التحسن

### الدرجة 2: جيد

في الآونة الأخيرة، قام المعهد بتنفيذ العديد من التحسينات، وإدخال اختبار القبول عبر الإنترنت في دورات اللغة الإنجليزية من KEPA Education، وبدأ في طرح دورات اللغة الإنجليزية المعتمدة من الخارج من مؤسسة أنجليا للامتحانات Anglia Examinations في إنجلترا، حيث قام المعهد بتوظيف مدرب بنظام الدوام الكامل خصيصاً لهذه الدورات. كما قام بطرح برنامج Facet5 Psychometrics، والذي تم تدريب واعتماد أحد مدربيه الذين يعملون بنظام الدوام الكامل من قِبَل إحدى جهات الاعتماد الخارجية التي تقدم هذه الدورات. فضلاً عن ذلك، يقدم المعهد دورات تقييم الجودة؛ وهي دورات معتمدة من أكاديمية AJA Academy الإيطالية بالتعاون مع المسجل الدولي للمقيمين المعتمدين IRCA. كما أن المعهد مركزٌ مُرخصٌ من قِبَل مؤسسة Accelerated Learning لاستخدام موادها في دورة "أتقنها بطريقة أسرع Master It Faster". إضافة إلى ذلك، يعتزم المعهد الانتقال إلى مقر جديد بالجنبية قريباً، والذي يتكون من عشرة فصول دراسية، إضافة إلى التجهيزات الكاملة وقاعة للمحاضرات.

وفيما يتعلق بالخطط المستقبلية، يقوم المعهد حالياً بتبادل المراسلات مع كلية العلوم الصحية في جامعة كوينسلاند الأسترالية، لطرح دورات مهارات الإدارة والإشراف الصحي لموظفي وزارة الصحة في البحرين، إضافة إلى المراسلات مع معهد ويليام أنجيليس William Angliss Institute، وهو مركز متخصص في مجال الضيافة والسياحة في أستراليا؛ لتقديمه دورات في الإرشاد السياحي. كما يعتزم المعهد تقديم درجة الدبلوم في الإدارة من معهد بوكسهيل Boxhill Institute، حيث قدّم

مقترحاً بذلك إلى أحد كبار أرباب الأعمال في البحرين لإنشاء مقر لدورات المهن بالتعاون مع معهد بوكسهيل. كما قدّم مقترحاً لتدريب وكلاء التخليص الجمركي بالتعاون مع مجلس السماسرة والمخلصين الجمركيين في أستراليا Customs Brokers and Forwarders Council of Australia Inc، ومن المعتزم أن يقدم المعهد دورات تدريب المعلمين بعد الحصول على الموافقات المطلوبة لإكساب المعلمين المهارات اللازمة، إضافة إلى طرح المزيد من دورات إدارة الجودة بالتعاون مع أكاديمية AJA Academy الإيطالية. كذلك، يسعى المعهد إلى تحديث موقعه الإلكتروني على شبكة الإنترنت لجعله أكثر جاذبية وتفاعلاً مع المتدربين.

كما يقوم المعهد بتبادل المراسلات لطرح نظام إدارة الجودة، حيث تتوافر حالياً مجموعة من السياسات والإجراءات الشاملة لضمان جودة التدريب، وبيئة التعلم، ونظم التقييم والتجهيزات، ونظم إدارة العمليات اليومية الميسرة، التي تشمل الموارد البشرية والصحة والسلامة والتسويق وأخلاقيات العمل.

تعتبر معدلات تكرار الأعمال من قِبَلِ أرباب الأعمال جيدة، كما تعد معدلات التسجيل من قِبَلِ المتدربين مقبولة. ويملك المعهد الموارد المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ خطط التحسّن، وبينما تحتوي استمارة التقييم الذاتي على المعلومات الكافية والنقد الذاتي البناء، تفتقر الإدارة العليا إلى أنظمة جمع بيانات إنجازات المتدربين لمقارنة وتحليل التوجهات بمرور الزمن.

## ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
2: جيد	فعالية المعهد
2: جيد	القدرة على التحسّن
	نتائج المراجعة
2: جيد	ما مدى إنجاز المتدربين؟
2: جيد	ما مدى فعالية التدريب؟
2: جيد	ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؟
2: جيد	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟
2: جيد	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

## الأحكام الرئيسية والتوصيات

### جوانب القوة

- تحفيز المتدربين، والعمل بشكل جماعي، وإضفاء عناصر التشويق على الدورات.
- توظيف أساليب تدريب متنوعة في الدورات لإشراك وتحفيز المتدربين.
- تصميم الدورات وفقاً للاحتياجات الخاصة لأرباب الأعمال والمتدربين بشكل فعال.
- سعي المتدربين وموظفي الإدارة إلى تقديم الدعم والإرشاد المهني المفيد والمساعدة المثمرة للمتدربين.
- إقامة علاقات جيدة ومتطورة مع أرباب الأعمال.
- وضع خطة عمل مركزة وتفصيلية.

### الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- قياس مستوى تقدم المتدربين من خلال عمليات التقييم القبلي والبعدي المنتظمة: على الرغم من إجراء المعهد لعمليات التقييم القبلي لدوراتهِ، فإن عمليات التقييم البعدي غير منتظمة بشكل كافٍ لجميع الدورات وذلك لقياس مستوى تقدم المتدربين بطريقة أكثر دقة، لا سيما الدورات غير المعتمدة، والتي تمثل نسبة 60% مما يقدمه المعهد، حيث يقوم المدربون بقياس مستوى تقدم المتدربين بطريقة شخصية باستخدام طرق تقييم متنوعة.
- الاستفادة من نتائج عمليات التقييم القبلي في التخطيط للدروس: على الرغم من إجراء المعهد لاختبارات التقييم القبلي لدوراتهِ، فإنه لا يتم الاستفادة من نتائجها في التخطيط للدروس. كما أن خطط الدروس غير مفصلة بشكل كافٍ، ولا تعكس كيفية ربط طرق

التدريس المستخدمة وعمليات التقييم والأنشطة بوضوح بأهداف الدورات، وكيفية تلبية القدرات المختلفة للطلبة.

- جمع بيانات إنجازات المتدربين لمقارنة وتحليل التوجهات: تفتقر الإدارة العليا إلى أنظمة منهجية ومنتظمة لجمع بيانات إنجازات المتدربين لمقارنة وتحليل التوجهات بمرور الزمن.

## التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- وضع أنظمة منهجية لعمليات التقييم القبلي والبعدي للدورات، والاستفادة منها في قياس مستوى التقدم للمتدربين بشكل واضح.
- ضمان التوظيف الفعال لنتائج عمليات التقييم القبلي في التخطيط للدروس وتلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين.
- جمع وتحليل بيانات إنجازات المتدربين لأغراض المقارنة والتحليل.