



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد حنان للتدريب

السنايس

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 20 - 22 سبتمبر 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.....
10.....	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 بتزويج 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 حنان للتدريب، وهو أحد المعاهد المرخصة من وزارة العمل، في 23 يوليو 2002 كصالون للتجميل ومعهداً للتدريب؛ ويقدم المعهد الدورات التدريبية في مجالات التجميل وتصفيف الشعر. وبينما قامت وزارة العمل بإيقاف أنشطة المعهد لعدم التزامه باشتراطات الترخيص الصادرة من الوزارة في شهر يوليو 2007، إلا إنه قد حصل على موافقتها لمزاولة أنشطته مرة أخرى في شهر يوليو 2009، وذلك في أعقاب استيفاء اشتراطات الوزارة.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في منطقة السنابس في المنامة؛ حيث قدم المعهد في الفترة ما بين شهر يوليو 2009 وشهر سبتمبر 2010، 11 دورة تدريبية؛ منها ست دورات في مجال تصفيف الشعر، وأربع في الماكياج، ودورة واحدة في الرسم بالحناء. وبلغ مجموع المتدربين في هذه الدورات ما يقارب 52 متدرباً.

يملك المعهد شريكان (رجل وامرأة)، حيث يشغل الرجل منصب مدير عام المعهد، وهو المسئول عن جميع المراسلات، في حين تشغل المرأة منصب المدير العام المساعد، كما تتولى الإدارة الفعلية للمعهد، إضافة إلى كونها المدربة الوحيدة به. كما يوظف المعهد مدربة مساعدة بنظام الدوام الكامل، وسكرتيرة تعمل أيضاً مدربة مساعدة، وكذلك تتولى مسئولية إجراءات الصحة والسلامة بالمعهد.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين وأرباب الأعمال.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 4: دون المرضي

يعتبر معهد حنان للتدريب من المعاهد ذات الفعالية دون المرضية بوجه عام، حيث ظهرت إنجازات الطلبة، وجودة التعليم والتدريب، ومجموعة البرامج المقدمة والدعم والإرشاد المقدم للمتدربين جميعاً بالمستوى دون المرضي، في حين حصل المعهد على تقدير "ضعيف جداً" في جانب القيادة والإدارة.

مستوى المهارات المهنية التي يكتسبها المتدربون في المعهد لا تعكس متطلبات القطاع. لدى معظم المتدربين مهارات الاتصالات الأساسية واللازمة، ولكن مهارات الحساب المطلوبة لديهم ضعيفة. وحسب ما تم ملاحظته في الدروس، يستطيع قلة من المتدربين العمل بشكل مستقل، حيث يعتبر هذا أحد المهارات الأساسية للعمل في هذا القطاع. ومع ذلك، أفاد معظم المتدربين أثناء المناقشة مع المراجعين، بأنهم يجدون التشويق في التدريب. من ناحية أخرى، يتم قياس مستويات الإنجاز والتقدم للمتدربين بشكل غير كافٍ، كما تعتبر طرق تقييم المتدربين غير ملائمة لضمان تحقيق النتائج المرجوة من الدورات، إضافة إلى افتقار المعهد إلى السجلات الخاصة بمعدلات الاستمرارية الأعمال ومستويات إنجاز المتدربين، كما ويفتقر المعهد إلى السياسات المتعلقة بتنظيم الحضور والمواظبة، ولا يتم تسجيل الحضور والمواظبة.

تتمتع المدربة الرئيسة بالمؤهلات الأساسية في مجالات التجميل وتصفيف الشعر، بيد إنها تفتقر إلى الخبرة الكافية في القطاع، حيث كانت بعض الممارسات التي تمت ملاحظتها في الدروس غير صحيحة. كما يتم التخطيط للدروس بشكل ضعيف، كما لا تتم مشاركة أهداف الدروس مع المتدربين، أو إجراء التقييم المناسب بشأن تلبية أهداف التعلم في معظم الوقت. إضافة إلى ذلك، تعتبر عملية التقييم الأولي غير ملائمة، ويتم تعليم الدروس دون أخذ الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بعين الحسبان. كما تستخدم المدربة مجموعة محدودة من طرق التدريب لإشراك وتحفيز المتدربين؛ إضافة إلى قلة المشاركة النشطة من قبل المتدربين. تتسم طرق التقييم المستمر لتقدم المتدربين بعدم الكفاية والفعالية، حيث لا تقوم المدربة بفحص فهم أو تقييم معارف المتدربين بصفة دائمة. وقد شرع المعهد قبل إجراء

عملية المراجعة، في استخدام استمارة لتسجيل نتائج المتدربين في التطبيقات العملية، إلا أن المعايير المستخدمة تتسم بالعمومية، ولا تعكس مستويات إنجاز وتقدم المتدربين. فضلاً عن ذلك، لا يوجد دليل على حفظ أعمال المتدربين مثل الواجبات المستكملة وملفات الإنجازات الفردية. وقد أفاد المتدربون أثناء إجراء المقابلة معهم بأنهم ليسوا على دراية بمستوى تقدمهم أو ما يجب عليهم القيام به لتحسين مستواهم، ومع ذلك أفاد بعضهم بأنهم يحصلون في بعض الأحيان على التغذية الراجعة الشفهية من المدربة. وعلى الرغم من عدم كفاية موارد المعهد عموماً، فإن الموارد المستخدمة في الدروس التي تمت ملاحظتها مرضية.

يوفر المعهد مواد ومذكرات الدورات، بيد إنه لا تتم مشاركتها مقدماً مع المتدربين؛ كذلك يقدم المعهد المعلومات الشفهية بشأن الدورات المقدمة للراغبين في الحصول عليها. كما يقدم المعهد مجموعة محدودة من الدورات غير المعتمدة بالمستوى الأساسي فقط، والتي لا توفر فرص التقدم للمتدربين. كما تتسم الأنشطة الإثرائية المقدمة للمتدربين بعدم الكفاية، ويقوم المعهد بتوفير كمية قليلة من الأقرص المدمجة إلا أن عدد محدود من المتدربين على دراية بوجودها، لدى معظم المتدربين توقعات محدودة بشأن الدورات؛ فعلى الرغم من قناعتهم عموماً بالدورات المقدمة، فقد أشار بعضهم إلى توافر فرص التحسن. كذلك، يفتقر المعهد إلى إقامة علاقات وطيدة مع أرباب الأعمال، ولا يقوم بجمع الآراء ووجهات النظر أو التغذية الراجعة والتعرف على احتياجات أرباب الأعمال لتحسين جودة ما يقدمه المعهد.

وعلى الرغم من إقامة المدربة والمدربتين المساعدتين لعلاقات ودية مع المتدربين، وتقديم الدعم لهم، وإمكانية التواصل معهم، إضافة إلى تقديم الدعم للمتدربين من ذوي المستوى الأقل من خلال تمديد ساعات التدريب لهم لتغطية الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، فإن هذا الدعم لا يتم التخطيط له بشكل ملائم، ولا يتم قياس فعاليته في تحسين مستوى الإنجاز للمتدربين. وفيما تفي بيئة التعلم بالمتطلبات الأساسية، إلا أنها تعتبر مناسبة للغرض. ومع ذلك، يفتقر المعهد إلى إجراءات الصحة والسلامة، ولا يتم إرشاد المتدربين بشأن طريقة التصرف في حالات الطوارئ، بل يفتقر المعهد إلى التوعية الملائمة بمجالات الصحة والسلامة في المواد المهنية، ولا يتم تخزين الأجهزة بطريقة صحيحة أو صحية، كذلك لا يتم حفظ المواد الكيميائية أو أدوات الماكياج بطريقة مهنية.

ولبيان الرؤية الذي قام المعهد بإعداده، في الآونة الأخيرة، أهداف واضحة، حيث يركز على مستوى إنجاز المتدربين بشكل مرضٍ، على الرغم من عدم دمج هذه الأهداف في خطط العمل التي تحدد المعايير والمسئوليات اللازمة لضمان تحقيق الأهداف المنشودة. وبينما قامت الإدارة بإدخال القليل من التحسينات على ما يقدمه المعهد، إلا أنه من المبكر جداً الحكم على تأثيرها وفعاليتها. كما يفتقر المعهد إلى الطرق الملائمة لتسجيل ومراقبة مستويات الإنجاز والتقدم، ومعدلات الاستمرارية؛ ومن ثم تفتقر الإدارة إلى المعلومات الضرورية بشأن إدخال التحسينات الفعالة. إضافة إلى ذلك، يوظف المعهد موظفين غير مؤهلين بالدرجة الكافية في القطاع، وبينما تتمتع المدربة الوحيدة بالمؤهلات الأساسية في مجالات التجميل وتصنيف الشعر، إلا أنها تفتقر إلى الخبرة في مجال التدريب. إضافة إلى ذلك، لا تحمل المدربتان المساعدتان أية مؤهلات في هذا المجال، ويعتبر حضور بعض الدورات في مجالات الماكياج وتصنيف الشعر في معهد حنان للتدريب ذاته، هي المؤهلات الوحيدة التي تتمتع بها كلتاها. كذلك يفتقر المعهد إلى طرق ملائمة لمراقبة أداء الموظفين، وكذلك إلى أنظمة داخلية لملاحظة الدروس بغية مراقبة وتحسين جودة التدريب، إضافة إلى افتقاره إلى نظام لتقييم أداء الموظفين.

كما يفتقر المعهد إلى أنظمة جمع الآراء والتغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بشأن جودة ما يقدمه المعهد؛ وبينما شرع المعهد، قبل إجراء عملية المراجعة، في جمع التغذية الراجعة من المتدربين، إلا أنه لا يقوم بتحليلها. إضافة إلى ذلك، تفتقر الاستمارة المستخدمة لهذا الغرض إلى جمع المعلومات الكافية لمساعدة المعهد على التحسن. كذلك، يفتقر المعهد إلى إقامة علاقات وطيدة مع أرباب الأعمال؛ ولا يقوم بجمع الآراء ووجهات النظر والتغذية الراجعة والتعرف على احتياجات أرباب الأعمال لتحسين جودة ما يقدمه المعهد.

القدرة على التحسن

الدرجة 5: ضعيف جداً

على الرغم من إدخال معهد حنان للتدريب بعض التحسينات على جودة ما يقدمه المعهد، في الآونة الأخيرة، إلا أنها تقي بالمتطلبات الأساسية لهذا الغرض فحسب، ومن المبكر جداً الحكم على فعاليتها وتأثيرها على جودة ما يقدمه المعهد، وعلى تحسين مستوى إنجاز المتدربين.

تعتبر قدرة المعهد على التحسّن محدودة، نظراً لعدم ملائمة طرق قياس ومراقبة مستويات إنجاز المتدربين، وافتقار المعهد إلى أنظمة وإجراءات ضمان الجودة، ونقص عدد الموظفين والموارد المناسبة لتمكين المعهد من إدخال التحسينات الضرورية. فضلاً عن ذلك، يفتقر المعهد إلى الطرق المناسبة لجمع وتحليل آراء المتدربين وأرباب الأعمال لإدخال التحسينات على جودة ما يقدمه المعهد. وكذلك، تتسم استمارة التقييم الذاتي التي تم تعبئتها لغرض المراجعة، بعدم الدقة، والمبالغة في منح الدرجات، وعدم استنادها إلى الأدلة، كما لا تعكس الفهم الملائم للمعهد والجوانب التي تحتاج إلى التطوير.

ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
4: دون المرضي	فعالية المعهد
5: ضعيف جدًا	القدرة على التحسن
	نتائج المراجعة
4: دون المرضي	ما مدى إنجاز المتدربين؟
4: دون المرضي	ما مدى فعالية التدريب؟
4: دون المرضي	ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؟
4: دون المرضي	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟
5: ضعيف جدًا	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- لا توجد.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **افتقار المعهد إلى طرق ملائمة لقياس ومراقبة مستويات تقدم وإنجاز المتدربين:** يفتقر المعهد إلى سجلات لخبرات التعلم السابقة للمتدربين؛ وعلى الرغم من توفير فرص التطبيقات العملية لهم، إلا أنه لا يتم تقييم مستويات إنجاز وتقدم المتدربين بطريقة ملائمة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من الدورات؛ إضافة إلى افتقار المعهد إلى السجلات الخاصة بمعدلات الاستمرارية ومستويات إنجاز المتدربين.
- **افتقار المعهد إلى سجلات ملائمة لتسجيل الحضور والمواظبة، وكذلك إلى السياسات المتعلقة بتنظيمهما.**
- **عملية التقييم الأولي غير الملائمة:** يفتقر المعهد إلى أنظمة ملائمة لتقييم معارف ومهارات المتدربين قبل التسجيل في الدورات؛ حيث أفادت قلة من المتدربين بأنه تمت مقابلتهم من قبل المعهد لجمع المعلومات حول معارفهم ومهاراتهم السابقة؛ بيد أنه في هذه الحالة، لا يتم تسجيل أو الاستفادة من النتائج في التخطيط للدروس.
- **الافتقار إلى التخطيط للتدريب لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين في الفصول الدراسية:** يفتقر المعهد إلى برامج عمل مناسبة، وكذلك لا تتم هيكلة أو التخطيط للدروس بطريقة ملائمة؛ حيث تفتقر المدربة في معظم الدروس التي تم ملاحظتها، إلى التركيز على أهداف الدروس، بل تتحول في أغلب الأحيان إلى مناقشة موضوعات أخرى. كما يتم تعليم الدروس دون أخذ الاحتياجات المتنوعة للمتدربين في الاعتبار؛ ولا تشكل الدروس تحدياً للطلبة المتفوقين، فيما لا يقدم الدعم المناسب للطلبة من ذوي القدرات الأقل.

- **عدم فعالية أساليب التدريب في إشراك أو تحفيز المتدربين:** تعتبر المدربة محور العملية التعليمية في معظم الدروس التي تم ملاحظتها، حيث تعتبر مشاركة المتدربين في الدروس محدودة للغاية. وكذلك، يفتقر المعهد إلى الأساليب الملائمة لتشجيع أو تحفيز المتدربين على المشاركة الفعالة في الدروس من خلال طرح الأسئلة، والمناقشات أو العمل الجماعي.
- **تقديم مجموعة محدودة من الدورات غير المعتمدة التي لا توفر فرص التقدم:** يقدم معهد حنان للتدريب ثلاث دورات أساسية فقط؛ وجميعها من الدورات غير المعتمدة التي لا توفر أي فرص للتقدم للمتدربين.
- **الافتقار إلى الأنشطة الإثرائية لإثراء خبرة المتدربين:** يفتقر المعهد إلى تقديم الأنشطة الإثرائية الكافية لإثراء خبرة التعلم للمتدربين، كما يقوم المعهد بنسخ كمية قليلة من الأقراص المدمجة إلا أن معظم المتدربين ليسوا على دراية بوجودها .
- **الافتقار إلى إجراءات الصحة والسلامة والتوعية الملائمة بمجالتهما، في المواد المهنية:** تتسم إجراءات الصحة والسلامة بعدم الكفاية؛ حيث يفتقر المعهد إلى سياسات للصحة والسلامة، وكذلك لم يشرع في تقييم المخاطر، أو إعداد خطة الإخلاء، إضافة إلى عدم تزويد المتدربين ببرامج التهيئة الخاصة بإجراءات الصحة والسلامة. بل يفتقر المعهد إلى التوعية الملائمة بمجالات الصحة والسلامة في المواد المهنية مثل عدم تنظيف أو تعقيم الفرش وكذلك عدم المحافظة على المواد الكيميائية أو أدوات الماكياج بطريقة مهنية.
- **الافتقار إلى توظيف الموظفين الأكفاء من ذوي الخبرة المناسبة:** تتمتع المدربة الرئيسة بالمعهد بالمؤهلات الأساسية في مجالات التجميل وتصفيف الشعر، بيد أنها تفتقر إلى الخبرة الكافية في التدريب. علاوة على ذلك، لا تحمل المدربتان المساعدتان أية مؤهلات في مجالات الماكياج وتصفيف الشعر.
- **الافتقار إلى نظام لمراقبة أداء الموظفين:** يفتقر المعهد إلى طرق ملائمة لمراقبة أداء الموظفين، وكذلك إلى أنظمة داخلية لملاحظة الدروس بغية مراقبة جودة التدريب وتعزيز

التحسين. كما يفتقر المعهد إلى نظام لتقييم أداء الموظفين، وذلك لتقييم إنجازاتهم وتحديد وتلبية الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

- **الافتقار إلى أنظمة جمع الآراء والتغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بشأن جودة ما يقدمه المعهد:** على الرغم من شروع المعهد مؤخراً في جمع التغذية الراجعة من المتدربين، فإن الاستمارة المستخدمة لهذا الغرض تفتقر إلى جمع المعلومات الكافية عن التدريب وتأثيره على المتدربين؛ إضافة إلى عدم تحليل التغذية الراجعة من المتدربين. كما لم يتم المعهد بإجراء أية دراسات مسحية للسوق لتعزيز مجموعة الدورات المقدمة، وكذلك، يفتقر المعهد إلى إقامة علاقات وطيدة مع أرباب الأعمال.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- مراقبة أداء الموظفين بطريقة أكثر فعالية.
- وضع نظام لقياس ومراقبة مستويات إنجاز وتقدم المتدربين بشكل موثوق به.
- وضع السياسات الخاصة بالحضور والمواظبة، وحفظ سجلات لها.
- تنفيذ عملية التقييم الأولي، والاستفادة من نتائجها في التخطيط للدروس لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين.
- تقديم مجموعة من أساليب التدريب لإشراك وتحفيز المتدربين.
- تحسين مجموعة ومستويات الدورات المقدمة بالمعهد.
- ضمان تزويد المتدربين بالأنشطة الإثرائية الكافية وذات العلاقة بالدورات.
- ضمان وضع سياسات وإجراءات الصحة والسلامة وتعزيزها بشكل متكامل.

- توظيف الموظفين الأكفاء من ذوي الخبرة المناسبة في المجال، ووضع نظام لمراقبة أداء الموظفين.
- جمع الآراء والتغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يقدمه المعهد.