



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير إعادة المراجعة

معهد نيوفجن للتدريب

الرفاع الشرقي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 5 - 7 أبريل 2010

قائمة المحتويات

1	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني.....
2	المقدمة.....
2	وصف المعهد.....
2	زيارة إعادة المراجعة.....
4	الحكم بوجه عام.....
4	فعالية المعهد.....
6	القدرة على التحسن.....
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 مقار مؤسسات التدريب بواسطة فرق من المراجعين الذين تم اختيارهم وتدريبهم بعناية. إن كل مؤسسة من مؤسسات التدريب معنية بترشيح أحد موظفيها 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 إتباع 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 نيوفجن للتدريب في فبراير 2008. يملك المعهد ثلاثة شركاء، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل لتقديم دورات التدريب في الإدارة، والمهارات الحياتية والمجالات التجارية. ومنذ شهر مارس 2009، قدّم المعهد 20 دورة تدريبية، وبلغ عدد المسجلين 173 متدرباً، وجميعهم من الموظفين المكفولين من مؤسسات القطاعين العام والخاص.

يزاول المعهد أنشطته من خلال مركز واحد يقع في منطقة الرفاع. ويتولى إدارة المعهد مجلس إدارة يتألف من الشركاء الثلاثة؛ حيث يشغل أحد الشركاء منصب رئيس مجلس الإدارة، فيما يتقلد الشريكان الآخران مناصبي الرئيس التنفيذي، أحدهما للشؤون المالية والإدارية، والشريك الآخر لشؤون التدريب، ويوظف المعهد مديراً للتسويق والشؤون الإدارية، وموظفين يعملان بنظام الدوام الجزئي وحارساً، ويقدم الدورات كل من رئيس مجلس الإدارة والرئيسان التنفيذيان.

زيارة إعادة المراجعة

تمت مراجعة معهد نيوفجن للتدريب للمرة الأولى في فبراير 2009. وعلى الرغم من الفعالية المرضية لجودة التدريب والدعم المقدم للمتدربين، لم تتوفر أدلة كافية لمنح الدرجة الخاصة بإنجاز المتدربين، فيما حازت برامج التدريب المقدمة، وفعالية القيادة والإدارة، على درجة دون المرضي، ومن ثم، خضع المعهد لإعادة المراجعة لضمان حدوث التحسّن في هذه الجوانب إلى المعيار المطلوب.

تتكون إعادة المراجعة من زيارتين متابعتين لمدة يوم واحد لكل زيارة، وزيارة أخيرة على مدى ثلاثة أيام.

وخلال إعادة 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 يقدم في معهد نيوفجن للتدريب، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 3: مرضٍ

في الوقت الحاضر، يعتبر معهد نيوفجن للتدريب من المعاهد ذات الفعالية المرضية في جميع الجوانب، حيث يكتسب معظم المتدربين المهارات المهنية ذات العلاقة والتي يطبقونها في أماكن عملهم بكفاءة، فضلاً عن ذلك، تعتبر معدلات الاستمرار في الدورات مرتفعة حسب ما هو متوقع في الدورات القصيرة؛ وكذلك ظهرت نسب الحضور والمواظبة بشكل جيد، وتتراوح بين 92% و94%.

يستمتع المتدربون بأنشطة التدريب، حيث يوظف المعهد الآن العديد من الوسائل المختلفة لقياس مستويات تقدم وإنجاز المتدربين. ومع هذا، فإن أساليب قياس الأداء كانت بصفة تقديرية بشكل عام حيث انها افتقدت إلى الموضوعية في قياس أداء الطلبة .

يعتبر المدربون مدربين أكفاء ومن ذوي الخبرة في مجالات تخصصاتهم، وفيما تتم إدارة الدروس بشكل كافٍ، مع مشاركة المتدربين في التخطيط لأهداف الدروس، إلا أنه من النادر توظيف خطط الدروس، وتستخدم مجموعة من الطرق المناسبة لإكساب المتدربين المعارف وتلبية اهتماماتهم، وتشمل: العمل الجماعي، وطرح الأسئلة المباشرة، ولعب الأدوار، كما يتم تقييم أعمال وفهم المتدربين، وتقديم التغذية الراجعة المفيدة لهم، وتوظف الموارد والمواد بشكل مرضٍ، ولكن على الرغم من تنفيذ عمليات التقييم قبل بدء الدورات في جميع البرامج المقدمة، فإن النتائج لا توظف بشكل كافٍ.

استفاد المعهد من نتائج الدراسة المسحية لسوق العمل، والتي أجريت مؤخراً، بشكل فعال في تحسين جودة ما يتم تقديمه من برامج بالمعهد، حيث قام بتطوير مجموعة دوراته بإضافة سبع دورات جديدة معتمدة من الخارج، والتي تقدم على ثلاثة مستويات لتوفير فرص التقدم المناسبة للمتدربين، وإن كانت الأنشطة الإثرائية لا تقدم للمتدربين بشكل كافٍ.

يقدم المدربون الدعم المناسب للمتدربين، ويتم التواصل معهم بصفة مستمرة. كما يحصل المتدربون على الإرشاد الكافي بشأن الدورات من خلال الكتيبات والموقع الإلكتروني الجديد للمعهد. إضافة إلى ذلك، تتوفر إجراءات الصحة والسلامة المناسبة؛ ولكن لا يتم إيضاحها للمتدربين، كما يعتبر مقر المعهد وبيئة التعلم مناسبين.

تركز الخطة الإستراتيجية الجديدة للمعهد على إنجاز المتدربين بشكل مناسب، وكذلك على تعزيز جودة ما يتم تقديمه بالمعهد.

تفتقر بعض الأهداف إلى الإجراءات الضرورية وتحديد المواعيد اللازمة لإنجازها بشكل كافٍ، كما يفتقر المعهد إلى آليات مناسبة لمراقبة مستوى التقدم.

يوظف المعهد مدربين أكفاء ومن ذوي الخبرة في مجالات تخصصاتهم. كما تتم مراقبة مستوى الأداء بشكل مرضٍ من خلال ملاحظة الزملاء في الدورات واستمارات تقييم المتدربين بعد استكمال الدورات، ومع ذلك، لا يتم ربط المعلومات التي تم جمعها، مع نظام التقييم الذي تم تطبيقه في الأونة الأخيرة.

يتم جمع التغذية الراجعة من المتدربين، وتحليلها واستخدامها بشكلٍ مرضٍ لأجل التحسين. للمعهد علاقات جيدة مع أرباب الأعمال، ويتواصل معهم بشكلٍ جيدٍ لإحاطتهم بتقدم موظفيهم ويطلب منهم تقييم تأثير التدريب على أداء المتدربين في أماكن العمل. ومع هذا، لا تحتوي الاستمارة المستخدمة في جمع هذه المعلومات على تفاصيل كافية للاستخدام من قبل المعهد لتحسين جودة ما يتم تقديمه. وكذلك، لا يتم جمع إنجازات المتدربين بشكلٍ كافٍ للتعرف على توجهاتهم بمرور الوقت.

القدرة على التحسّن

الدرجة 3: مرضٍ

بدأ معهد نيوفجن للتدريب العمل بفعالية بناءً على نتائج المراجعة الأولى للمعهد، وقام بتحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، حيث قامت الإدارة بالتخطيط للتحسين بشكلٍ كافٍ، وطرح المعهد سبع دورات جديدة معتمدة من الخارج، تقدم على ثلاثة مستويات لتوفير فرص التقدم المناسبة للمتدربين، وكذلك توسعة مجموعة البرامج المقدمة بالمعهد. كما يعتبر تدشين الموقع الإلكتروني الجديد للمعهد أحد جوانب التحسّن الأخرى. في الوقت الحاضر، قام المعهد بتنفيذ إجراءات مرضية لضمان الجودة، وتنفيذ ملاحظات الزملاء في جميع الدورات، وجمع وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين.

شهد المعهد زيادة ملحوظة في عدد المسجلين الذين بلغ مجموعهم 173 متدرباً على مدى 12 شهراً الماضية موزعين على الدورات العشرين للمعهد، بالمقارنة بعدد المسجلين البالغ 36 متدرباً فقط أثناء زيارة المراجعة الأولى للمعهد، وبلغ معدل تكرار التسجيل للدورات 65% تقريباً، أي يسجل 4 من 6 من أرباب الأعمال موظفيهم ثلاث مرات على الأقل في الدورات المختلفة بالمعهد.

بوجه عام، تشتمل استمارة التقييم الذاتي للمعهد على معلومات كافية، وتحدد بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، ومع ذلك، فإنها تنطوي على المبالغة في منح الدرجات.

تعتبر الموارد البشرية بالمعهد محدودة، ولا يتوفر العديد من موظفي الدعم، وأكثر المعينين منهم يعملون بنظام الدوام الجزئي فقط.

ملخص الدرجات الممنوحة

الحكم بوجه عام	الدرجة الأصلية	درجة إعادة المراجعة
فعالية المعهد	4: دون المرضي	3: مرضٍ
القدرة على التحسّن	3: مرضٍ	3: مرضٍ
نتائج المراجعة		
ما مدى إنجاز المتدربين؟	لا توجد أدلة كافية لمنح الدرجة	3: مرضٍ
ما مدى فعالية التدريب؟	3: مرضٍ	3: مرضٍ
ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ
ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟	3: مرضٍ	3: مرضٍ
ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- الاستفادة من نتائج الدراسة المسحية لسوق العمل في توسعة مجموعة البرامج التي يقدمها المعهد: أجرى المعهد مؤخراً دراسة مسحية مفيدة لسوق العمل شملت 50 مؤسسة من مؤسسات القطاعين العام والخاص للوقوف على احتياجات أرباب الأعمال، وقد استفاد المعهد من نتائج هذه الدراسة المسحية في توسعة مجموعة الدورات المقدمة بشكلٍ فعال، حيث تم تحديث بعضها وطرح 37 دورة جديدة تقريباً. كما تشتمل الدورات حالياً على المزيد من الأنشطة العملية ناهيك عن تحسّن جودة مواد الدورات.
- مؤهلات وخبرات المدربين: يعتبر المدربون من المدربين المؤهلين والأكفاء ومن ذوي الخبرات والإلمام الجيد بمجالات تخصصاتهم. كما يشترط حصول المدرب على درجة الماجستير وخبرة خمس سنوات على الأقل في مجال التخصص. يرد المدربون على أسئلة المتدربين بشكل مهني، ويستخدمون أمثلة واقعية من مجالات التدريب المهني للربط بين النظرية والتطبيق على نحو مرضٍ.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- جمع مستويات إنجاز المتدربين وقياسها: في أعقاب الزيارة الأولى، وظّف المعهد مجموعة من الأساليب الخاصة بقياس مستويات إنجاز المتدربين وتقديمهم. ويقوم المتدربون باستكمال استمارات التقييم القبليّة واللاحقة للدورات، فيما يقوم المدربون بإعداد تقييم سوات (SWOT) لكل متدرب على حدة، إضافة إلى إرسال استبانة لأرباب الأعمال لتقييم مدى تأثير التدريب على أداء المتدربين في أماكن العمل بعد استكمال الدورات، وبينما توفر هذه الإجراءات جميعاً بياناً موضوعياً مفيداً عن مستويات تقدم المتدربين وإنجازهم، فإنها ما زالت تفتقر إلى توفير بيانات كمية موثوق بها لإصدار الأحكام اللازمة.

- **التقييم الأولي:** على الرغم من جمع المعلومات بشأن الخبرة السابقة ومستوى تحصيل المتدربين يتم قبل بدء الدورات، إلا أنه لا تتم الاستفادة من هذه المعلومات أو نتائج التقييم المسبق في التخطيط للدروس وضمان تلبية الأهداف الفردية للمتدربين. وفي رأي قلة من المتدربين أن مستوى الدورات التي التحقوا بها كان ضعيفا، ولا يمثل قيمة مضافة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- قياس مستويات إنجاز المتدربين، وجمع ومتابعة بيانات أدائهم.
- الاستفادة من عملية التقييم الأولي في التخطيط للدروس وضمان تسجيل المتدربين في المستوى المناسب من الدورات.