



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد برستيغ لتدريب الموارد البشرية

الرفاع الشرقي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 11-13 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
- 4.....القدرة على التحسن
- 6.....ملخص الدرجات الممنوحة
- 7.....الأحكام الرئيسية والتوصيات
- 7.....جوانب القوة
- 7.....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 رسميًا، 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 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 وفقا 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 جدًا	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة الغير ملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

المقدمة

وصف المعهد

تأسس معهد برستيج لتدريب الموارد البشرية في عام 2007؛ حيث كان يزاول أنشطته قبل هذا التاريخ بوصفه مكتباً لتنسيق التدريب منذ عام 2001. ويُقدم المعهد الدورات القصيرة وغير المعتمدة في مجالات المهارات الحياتية، والإدارة، والتوعية بالسلامة والدورات الأساسية في تقنية المعلومات.

يتولى إدارة المعهد المدير الإداري، وهو مالك المعهد وأحد المدربين به في الوقت ذاته. وتم تعيين مساعد إداري جديد أثناء وقت المراجعة. وبالإضافة إلى المدير الإداري، يوظف المعهد ستة مدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي. وفي عام 2009، قام المعهد بتدريب ما يقارب من 90 متدرباً؛ والغالبية العظمى منهم من الموظفين المكفولين من أرباب الأعمال. ويزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في منطقة الرفاع الشرقي.

نطاق المراجعة

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

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يقدم في معهد برستيج لتدريب الموارد البشرية، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

الدرجة 4: دون المرضي

يعتبر معهد برستيج لتدريب الموارد البشرية من المعاهد ذات الفعالية دون المرضية بوجه عام، حيث ظهرت مجالات الدعم والإرشاد المقدم للمتدربين، وفعالية القيادة والإدارة جميعاً بالمستوى دون المرضي. وعلى الرغم من أن ممارسات التعليم والتدريب ظهرت بشكل ملائم، فإن فريق المراجعة لم يتوصل إلى أدلة كافية للحكم على إنجازات المتدربين.

لا يحتفظ المعهد بأدلة موثوق بها لتمكين فريق المراجعة من إصدار الأحكام السليمة على مدى اكتساب المتدربين للمعارف والمهارات الإضافية أو تحقيق أهداف التعلم؛ حيث تقدم الأدلة القليلة جداً المتوفرة صورةً مختلطة من المعايير غير المتجانسة وغير الموضوعية التي تم استخدامها في تقييم إنجازات المتدربين. إضافة إلى ذلك، يفتقر المعهد إلى أنظمة موثوق بها لتقييم مستويات المتدربين قبل الالتحاق بالدورات لتحديد معارفهم، وسلوكياتهم ومهاراتهم السابقة؛ ومن ثم قياس القيمة المضافة للدورات بشكل موثوق به.

على الرغم من عدم وضوح تأثيرات عمليتي التعليم والتدريب على عملية التعلم، فإن المدربين يوظفون مجموعة متنوعة من ممارسات التعليم والتدريب تساهم في تحفيز المتدربين ومراجعة مدى فهمهم للدروس. كما يقوم المدربون بتحضير الحصص على أساس برامج العمل الكافية، بيداً أن خطط الدروس، في معظم الحالات، غير مفصلة بشكل كافٍ، ولا يتم إعدادها بطريقة تُلبي الاحتياجات المختلفة للمتدربين.

يقدم المعهد مجموعة محدودة من الدورات ذات مسارات التقدم غير الملائمة، كما أنها لا تستند إلى دراسة جدوى قوية أو دراسات مسحية موثوق بها لاحتياجات سوق العمل في البحرين. كما لا يقدم المعهد الأنشطة والمواد الإثرائية التي تساعد على تعزيز وتحسين فهم المتدربين.

كذلك، يفترق المعهد إلى نظام ملائم لضمان تقديم الدعم والإرشاد الكافي للمتدربين الذين يحتاجون إلى مزيد من الدعم، أو من هم بحاجة إلى مزيد من التحدي أو التكرير، وإن حدث هذا الأمر فسيكون بمبادرة من المدرب ذاته. ويفترق المعهد إلى الأنظمة المناسبة لتقييم مخاطر الصحة والسلامة لضمان عمل المدربين والموظفين في بيئة آمنة وصحية.

ولقيادة وإدارة المعهد بيان رسالة فضااض، يفترق إلى الخطط الإستراتيجية البناء لتوجيه الموارد وإدخال المزيد من التحسينات. وما زالت عمليات الجودة في مهدها ولها تأثير طفيف على جودة ما يقدمه المعهد من دورات. إضافة إلى ذلك، لا يقوم المعهد بتحليل إنجازات المتدربين، أو جمع وتحليل وجهات نظر وآراء المتدربين وأرباب الأعمال بطريقة منظمة؛ كذلك لا يقوم المعهد بمراقبة وتحسين أداء الموظفين بطريقة فعالة. كما تفترق عملية التقييم الذاتي إلى النقد البناء لمساعدة المعهد على التحسن.

القدرة على التحسن

الدرجة 4: دون المرضي

يفترق المعهد إلى التخطيط الإستراتيجي الفعال المبني على تحليل مستويات تقدم وإنجاز المتدربين، أو وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال. ولدى إدارة المعهد فكرة لتحويله إلى أكاديمية تطبيقية، بيد أن هذه الفكرة لا تستند إلى جدوى واضحة، ولم يتم اتخاذ أية إجراءات حيال هذا الأمر حتى الآن.

يعتبر سجل التحسينات للمعهد محدوداً. وفي الأونة الأخيرة، قام المعهد بإدخال المزيد من وسائل التعلم السمعية والبصرية في الفصول الدراسية بناءً على نتائج التغذية الراجعة للمتدربين. كما تم تحديث أجهزة الكمبيوتر في المختبر. وحتى يتسنى تحسين مجموعة البرامج، قام المعهد بتقديم طلب طرح تسع دورات جديدة في وقت سابق، ولكن لم يتم الحصول على الموافقات بشأنها من قبل وزارة العمل. إضافة إلى ذلك، لم يقم المعهد بطرح أية دورة منذ شهر أبريل 2010.

في الواقع، يتولى شخص واحد زمام الأمور بالمعهد في معظم الأوقات، كما لا يملك المعهد الموارد البشرية الكافية لدعم توسعة المعهد أو تحسينه. وحاول المعهد توظيف موظفين للإدارة بنظام الدوام الكامل لغرض توفير خدمات الدعم الضرورية للموظفين والمتدربين، ولكن محاولاته لم تكفل بالنجاح إلى الآن.

تفتقر استمارة التقييم الذاتي التي تم تعبئتها لغرض المراجعة، إلى النقد الذاتي البناء، والوضوح وأولويات التحسين غير المهمة؛ مما يعكس عدم قدرة المعهد على التحليل الذاتي وتحديد مواضع التطوير ذات العلاقة، ومن ثم إدخال الإجراءات والخطط اللازمة للتحسين.

ملخص الدرجات الممنوحة

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

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- لا توجد.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- التخطيط للدروس لا يستند إلى عمليات التقييم الأولى أو يلبي الاحتياجات المختلفة للمتدربين: تتم عملية التقييم الأولى للمتدربين باستخدام اختبار القدرات العام (GAT)، الذي يقدم للمدربين فكرة واسعة عن قدرات المتدربين في اللغة الإنجليزية. ومع هذا، لا يوظف هذا النظام بشكل فعال لتحديد الاحتياجات المتنوعة للمتدربين، أو التخطيط للدروس بطريقة تلبي الاحتياجات المختلفة للمتدربين بشكل فعال.
- مراقبة وتسجيل مستويات تقدم وإنجاز المتدربين: يحتفظ المعهد بسجلات غير كافية لمستويات تقدم وإنجاز المتدربين لإصدار الأحكام السليمة على مدى تقدم المتدربين في الدورات. بالإضافة إلى ذلك، تُعد طرق تقييم المهارات والمعارف للمتدربين أثناء الدورات غير موثوق بها وغير متجانسة.
- مجموعة البرامج محدودة وغير قائمة على نتائج الدراسات المسحية لاحتياجات سوق العمل المحلية: يقدم المعهد مجموعة محدودة من الدورات تقدم جميعها تقريباً بالمستوى الأساسي فقط، ولا توفر مسارات التقدم اللازمة للمتدربين، باستثناء دورات السلامة عند بناء السقالات، وهي تقدم بمستويين. كما لا يولي المعهد العناية الكافية لاحتياجات سوق العمل في البحرين. وعلى الرغم من إعداد دراسة قصيرة جداً قبل عامين، فقد كانت هذه الدراسة سطحية في منهجها، ولم تنعكس نتائجها على مجموعة البرامج المقدمة بالمعهد بشكل واضح.

• **الافتقار إلى طرق وإجراءات تقييم مخاطر الصحة والسلامة:** يفتقر المعهد إلى الطرق أو الإجراءات المناسبة لتقييم مخاطر الصحة والسلامة؛ إذ لا يتم إحاطة المتدربين والموظفين علماً بإجراءات الصحة والسلامة بشكل كافٍ لضمان شعورهم بالعمل في بيئة صحية وآمنة. كما يفتقر مقر المعهد إلى نظام كشف الحريق أو الدخان، كذلك لم تتم صيانة طفايات الحريق منذ وقت طويل، ولا يوجد بالمعهد مسعف أو أدوات إسعافات أولية كافية، إضافة إلى افتقار المبنى إلى مخارج الطوارئ.

• **عدم جمع وتحليل وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال:** على الرغم من جمع وجهات نظر المتدربين من خلال استمارات التغذية الراجعة، فإنه لا يتم تحليل هذه البيانات أو الاستفادة منها بشكل فعال لتحسين جودة ما يقدمه المعهد. إضافة إلى ذلك، لا يقوم المعهد بجمع آراء أرباب الأعمال؛ إذ تقتصر العلاقات بسوق العمل على إجراء بعض الاتصالات الشخصية مع فئة محدودة منهم.

• **عدم تطوير أنظمة فعالة لمراقبة وتحسين أداء المدربين والموظفين:** لا يقوم المعهد بمراقبة أو تقديم الإرشاد الكافي للمدربين والموظفين بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير؛ حيث لا يوظف المعهد أنظمة منهجية لملاحظة الدروس، ومراقبة جودة التدريب في الحصوص التدريبية. وعلى الرغم من إجراء المدير الإداري لبعض الزيارات العشوائية لبعض المدربين، فإنها تعتبر غير منتظمة، ولا تستند إلى معايير محددة. كما لا يوجد نظام فعال لتقييم أداء الموظفين.

• **الافتقار إلى التخطيط الإستراتيجي البناء:** يفتقر المعهد إلى التوجه أو الخطط الإستراتيجية الفعالة لإدخال المزيد من التحسينات على جودة ما يقدمه.

• **التقييم الذاتي لا يستند إلى النقد الذاتي بشكل كافٍ:** وللتدليل على ذلك، تفتقر استمارة التقييم الذاتي التي تم تعبئتها لغرض المراجعة، إلى النقد الذاتي البناء، والوضوح كما حددت أولويات تحسين غير مهمة أو ذات علاقة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- تحسين عملية التقييم الأولي لقياس المعارف والمهارات السابقة للمتدربين، وتلبية الاحتياجات المتنوعة لهم، ومن ثم التخطيط للدروس وفقاً لذلك.
- وضع طرق موثوق بها لمراقبة وتسجيل مستويات تقدم وإنجاز المتدربين.
- طرح مجموعة أكثر شمولاً من البرامج تستند إلى الدراسات المسحية لسوق العمل في البحرين.
- تطوير عملية تقييم شاملة لمخاطر الصحة والسلامة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة حيال ذلك.
- ضمان جمع وتحليل وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال، والاستفادة من نتائجها في وضع خطط العمل.
- تطوير نظام لملاحظة الدروس وتقييم الأداء الوظيفي لمراقبة أداء المدربين والموظفين.
- وضع الخطط الإستراتيجية المناسبة لتحسين جودة ما يقدمه المعهد بوجه عام.
- ضمان إجراء التقييم الذاتي بصفة منتظمة وبطريقة أكثر نقداً للذات، والاستفادة من نتائجها في تحسين جودة ما يقدمه المعهد.