



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز التصميم التكنولوجي للتدريب

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 27 - 29 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.....
- 6 ملخص الدرجات الممنوحة.....
- 7 الأحكام الرئيسية والتوصيات.....
- 7 جوانب القوة
- 7 الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- 8 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 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 وفقًا 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 غير الملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

المقدمة

وصف المعهد

تأسس مركز التصميم التكنولوجي للتدريب، وهو أحد المعاهد المرخصة من وزارة العمل، في شهر يوليو 2009، وقد بدأ في طرح دوراته في شهر مارس 2010؛ حيث يقدم مجموعة من الدورات التدريبية المهنية في مجال تقنية المعلومات؛ وهو مركز تدريب معتمد من أوتوديسك Autodesk، حيث يقدم البرامج التدريبية المعتمدة من الخارج في مجال تقنية المعلومات مثل برامج أوتوكاد AutoCAD، و3 دي ماكس 3ds Max وأدوبي Adobe. لقد سجل في المركز ستة متدربين في دورات أوتوديسك وأدوبي منذ شهر مارس 2010. وتعتبر الغالبية العظمى من الدورات المقدمة من الدورات القصيرة، والتي تستمر لمدة 30 ساعة على مدى خمسة أسابيع. كما يتراوح عمر المتدربين المتقدمين من الفئة العمرية ذات الثامنة عشرة سنة فما فوق.

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة العدلية؛ ويتولى إدارته مدير عام، والذي يعمل تحت رئاسة المدير التنفيذي. كما يوظف المركز مدربين وسكرتيرة وعامل نظافة بنظام الدوام الكامل.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من ثلاثة 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 يُقدَّم في مركز التصميم التكنولوجي للتدريب، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 3: مرض

يعتبر مركز التصميم التكنولوجي للتدريب من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجه عام، حيث ظهرت الترتيبات الخاصة برفع إنجاز جميع المتدربين، وجودة التعليم والتدريب، ومجموعة البرامج المقدمة كذلك الدعم والإرشاد المقدم للمتدربين وفعالية القيادة والإدارة، جميعاً بالمستوى المرضي.

يتمتع غالبية المتدربين بالمركز بالتحفيز الذاتي، حيث يجدون التشويق في التطبيقات العملية، ويكتسبون المهارات المهنية المطلوبة التي تساعدهم على الأداء بشكل أفضل في أماكن عملهم. كذلك تعتبر مستويات أعمال المتدربين ملائمة؛ إذ يلتحق معظمهم بالمستويات التالية من الدورات، كذلك يحصلون على الاعتماد الخارجي. ومع ذلك، تفقر قلة من المتدربين إلى إتقان اللغة الإنجليزية، مما يشكل عائقاً أمام إحراز المزيد من التقدم. من ناحية أخرى، تعتبر نسب الحضور والمواظبة في جميع الدورات جيدة.

يتمتع المدربان بالمؤهلات المناسبة؛ إذ أنهما حائزان على ترخيص تقديم الدورات من الشريك العالمي لتقنية المعلومات؛ ويوظف كلاهما الخبرة المهنية الشخصية بشكل فعال في إثراء خبرة التعلم للمتدربين. كما يقدمان مجموعة جيدة من الأمثلة المتعلقة بالأعمال خلال حصص التدريب. يبدأ المدربان حصص التدريب في الموعد المقرر، كما يشاركان أهداف الدورات مع المتدربين على نحو مرضٍ. وبينما يقوم المتدربون بأداء التطبيقات العملية داخل الفصول الدراسية، يقوم المدربان بمراقبة مستوى أداء أعمالهم ومدى تقدمهم بشكل ملائم. وعلى الرغم من إجراء المقابلات مع المتدربين قبل التحاقهم بالدورات، فإنه لا يتم تسجيل نتائج هذه المقابلات أو الاستفادة منها بشكل فعال في التخطيط للدروس أو في إلحاقهم بمستوى الدورات المناسب لقدراتهم. وللتدليل على ذلك، فقد تم إلحاق إحدى المتدربات ممن لا يجدن فهم اللغة الإنجليزية في مستوى من الدورات أثر سلباً على مستوى تقدمها.

إن جميع الدورات المقدمة في المركز هي من الدورات المعتمدة من الخارج من قبل الشريك العالمي لتقنية المعلومات، وتقدم حتى المستويات المتقدمة. وتلبي هذه الدورات احتياجات سوق العمل البحريني، وكذلك احتياجات وطموحات المتدربين. كما طرح المركز الدورة "الأساسية" كمستوى أول لدورات أوتوديسك (Autodesk)، والتي تقدم لمساعدة المتدربين على اكتساب مهارات تقنية المعلومات الكافية للالتحاق بالدورات ذات المستويات المتقدمة. فضلاً عن ذلك، يقوم المركز بتبسيط معظم مواد الدورات، وكذلك قام بإعداد دليل شامل لإرشاد المتدربين في الدورات.

يعدّ مقر المعهد وبيئة التعلّم بيئة سليمة ومناسبة للغرض المخصصة له؛ حيث تتسم معاملات معظم المدربين والموظفين بالود، كما يقدمون الدعم الكافي للمتدربين، قبل وخلال وبعد الدورات. كما يوفر المركز الفرص الكافية للمتدربين لممارسة أعمالهم في المختبر، وإعدادهم بشكلٍ جيّدٍ لأداء الامتحانات النهائية. علاوة على ذلك، يسمح المركز باستخدام المتدربين إلى المختبر مجاناً وفي الأوقات التي تروق لهم، حيث يتواجد المدربان لتقديم الدعم لهم. من ناحية أخرى، لا يتم تنفيذ سياسات الصحة والسلامة بشكلٍ جيّدٍ، وبينما تم إعداد هذه السياسات مؤخراً، إلا أنه لم يتم تفعيل مشاركتها مع المتدربين. كذلك، لم يتم فحص مطفئتي الحريق وفق المواعيد المقررة. كما يقوم المركز حالياً بإنشاء الموقع الإلكتروني الخاص به على شبكة الإنترنت، ومن ثم فهو غير متاح للمتدربين حالياً.

يحتفظ المركز بسجلات مفيدة لمستويات الإنجاز والنقد للمتدربين؛ حيث يحتفظ بأعمال المتدربين داخل الفصول الدراسية، والتغذية الراجعة للتقييم الأسبوعي، ونتائج الامتحانات النهائية ونسخة من شهادات استكمالهم الدورات. أما ترتيبات مراقبة وتحسين جودة عملية التعليم، فتفتقر إلى التنظيم. وعلى الرغم من قيام الإدارة العليا بزيارة حصص التدريب واستكمال استمارة التقييم في نهاية كل زيارة، فإنه لا يتم تلخيص النتائج، أو إعداد خطط العمل لغرض التحسين أو متابعة نتائج هذه الزيارات. كما لا يزود المتدربان بأهداف كتابية، ولا يتم قياس مستوى أدائهم بشكلٍ ملائم. كذلك، يفتقر المركز إلى نظام لتقييم الأداء الوظيفي.

القدرة على التحسن

الدرجة 3: مرض

على الرغم من أن لدى المركز خططاً طموحة لتوسعة وتحسين جودة ما يتم تقديمه، فإنه لم يتضح تأثيرها على تسجيل المتدربين ومستويات الإنجاز إلى الآن. وفيما زاد عدد الدورات المقدمة منذ شهر مارس 2010، وذلك من خلال تدشين تسع دورات جديدة من أوتوديسك (Autodesk)، بزيادة قدرها 52%، مقارنة بالدورات المقدمة حالياً، لم يسجل المركز متدربين في هذه الدورات المعتمدة جميعها من الخارج إلى الآن. وفي الآونة الأخيرة، شرع المركز في الاتصال بشركاء عالميين جدد في مجال تقنية المعلومات لطرح دورات جديدة ومعتمدة من الخارج في هذا المجال، فعلى سبيل المثال لا الحصر: الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL)، ودورات أخرى من أدوبي (Adobe)، ومايكروسوفت (Microsoft) وسيسكو (CISCO).

ظهر أداء المتدربين في جميع الدورات بشكل مرضٍ إلى الآن؛ حيث انتقل معظم المتدربين من مستوى إلى آخر بنجاح. ومع ذلك، يعتبر عدد المسجلين في الدورات محدوداً؛ إذ لم يتعد ستة متدربين فقط منذ شهر مارس 2010. كما أن أسلوب المركز في تحسين جودة التدريب غير منظم، ويفتقر إلى جمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال على نحوٍ ملائم. ومع هذا، فإن لدى المركز الموارد المادية والبشرية الكافية لدفع تقدم عملياته إلى الأمام.

كذلك، لا تستند استمارة التقييم الذاتي للمركز إلى الأدلة الكافية لدعم ما ورد بها من أحكام، كما تتسم بالمبالغة في منح الدرجات في معظم المجالات، كما لم تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بشكلٍ كافٍ.

ملخص الدرجات الممنوحة

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

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- لا توجد.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- افتقار المركز إلى عملية التقييم الأولي الصارمة للمتدربين: على الرغم من إجراء المقابلات مع المتدربين لتحديد معارفهم السابقة، فإن عملية التقييم الأولي هذه غير متجانسة لضمان إلحاق المتدربين بمستوى الدورات المناسب لقدراتهم.
- إجراءات الصحة والسلامة الملائمة غير كافية، ولا يتم إبلاغ المتدربين عنهما حالياً: لم يتم المركز بإعداد سياسة الصحة والسلامة بشكل جيد، كما لم تتم مشاركة الموظفين والمدربين في إعداد هذه السياسات. وعلى الرغم من توافر بعض إجراءات الصحة والسلامة مثل توافر صندوق الإسعافات الأولية، فإن المركز لا توجد لدى المركز نقاط للتجمع في حالة الحريق، وكذلك لم يتم فحص مطفئتي الحريق وفقاً للمواعيد المقررة.
- الأنظمة غير الفعالة لمراقبة وتحسين جودة التدريب: على الرغم من ملاحظة حصص التدريب من قِبَل الإدارة العليا، فإن هذه الزيارات غير منظمة بشكل كافٍ، فبينما تقوم الإدارة العليا باستكمال استمارة تقييم الأداء في نهاية كل زيارة، وعلى الرغم من مشاركة نتائج هذه الزيارات مع المدربين، فإنه لا يتم توثيق خطط العمل لغرض التحسين أو متابعة نتائج هذه الزيارات.

- نظم إدارة الأداء ونظام تقييم المدربين والموظفين الآخرين غير فعالة: في الوقت الحالي، لا يوجد بالمركز نظم إدارة أداء فعالة، وكذلك نظام لتقييم أداء المتدربين أو الموظفين بصفة منتظمة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المركز:

- تطوير نظام منهجي ومبني على معلومات سليمة للتقييم الأولي.
- تنفيذ إجراءات الصحة والسلامة الأكثر فعالية، وإبلاغها إلى جميع المتدربين.
- تحسين فعالية وجودة برنامج ملاحظة الدروس.
- إعداد نظام فعال لإدارة الأداء.