



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
تقرير المراجعة

معهد بريدج لحلول التدريب
توبلي - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: ٢٦ - ٢٨ يناير ٢٠٠٩

قائمة المحتويات

١	وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني.....
٢	المقدمة.....
٢	وصف المعهد.....
٣	نطاق المراجعة.....
٤	الحكم بوجه عام.....
٤	فعالية المعهد.....
٦	القدرة على التحسّن.....
٧	ملخص الدرجات الممنوحة.....
٨	الأحكام الرئيسية والتوصيات.....
٨	جوانب القوة.....
٨	الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.....
١٠	التوصيات.....

وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب التي تأسست رسمياً، كهيئة وطنية مستقلة، بموجب المرسوم الملكي رقم ٣٢ لسنة ٢٠٠٨ والمعدل بالمرسوم الملكي رقم ٦ لعام ٢٠٠٩.

تسعى وحدة مراجعة 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 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 وفقاً لمقياس مكون من خمس درجات:

وصف الدرجة	التفسير
١: 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.
٢: 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.
٣: 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.
٤: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج المتدربين على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
٥: ضعيف جداً	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 بريدج لحلول التدريب (BTS) في عام ٢٠٠٤. وتضم مجموعة البرامج التي يقدمها المعهد والمعتمدة من الخارج: برنامج جمعية فنيي المحاسبة (AAT) بمستويات ثلاثة (أساسي، متوسط، ومتقدم)؛ ويمنح شهادة تقنيات تدريب (CTP)، وشهادة تقنيات شئون الموظفين (CPP)، وكلتا الشهادتين معتمدتان من المعهد الاحترافي لشئون الموظفين و التطوير (CIPD). كما طرح المعهد في عام ٢٠٠٧ برنامج محاسب إداري معتمد (CMA) وبرنامج للبيع بالتجزئة، وهما برنامجان معتمدان تم طرحهما بالتعاون مع إحدى كليات التعليم العالي في المملكة المتحدة. وبالتعاون مع غرفة تجارة وصناعة لندن (LCCI) يقدم المعهد شهادة قيادة كمبيوتر معتمدة (CCD)، وهو برنامج معتمد داخليا.

في عام ٢٠٠٦، شرعت المؤسسة في تنظيم ورش العمل والدورات القصيرة في مجالات مثل الموارد البشرية، والتطوير الذاتي، والإدارة، وممارسات المهن المكتبية وأعمال السكرتارية وأخلاقيات المهنة وكتابة التقارير.

يقع المعهد في منطقة توبلي، ويوظف المعهد رئيسا تنفيذيا يعمل بنظام الدوام الكامل، ونائبا للرئيس التنفيذي، ومشرفا لخدمة العملاء، ومنسقان لبرامج الدورات القصيرة والورش التدريبية ومستشار تدريب. كما يوظف المعهد منسقي تدريب يعملان بنظام الدوام الجزئي في البرنامجين المعتمدين من جمعية فنيي المحاسبة (ATT) والمعهد الاحترافي لشئون الموظفين و التطوير (CPID)، فضلا عن مجموعة أخرى من المدربين تتكون من ٢٦ مدربا يعملون بنظام الدوام الجزئي. ويعتبر جميع المتدربين من الموظفين. وقد التحق بالمعهد على مدى العامين الماضيين ١١٩٨ متدربا سجل معظمهم في الدورات القصيرة وورش العمل.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من خمسة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب ومراجعة المستندات والاجتماع مع منسوبي المعهد والمتدربين وأرباب الأعمال.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة : ٤ دون المرضي

ظهرت فعالية المعهد بمستوى دون المرضي بوجه عام. وفيما يقدم المعهد مجموعة واسعة من البرامج بشكل يكفي لتلبية احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال فضلا عن تقديم المساندة المناسبة للمتدربين ، فإن قيادة المعهد وإدارته والإجراءات التي تم اتخاذها لمراقبة ورفع فعالية التدريب ظهرت جميعا بمستوى دون المرضي.

إن مدربي المعهد من ذوي الخبرة والمؤهلات المهنية المناسبة، ويستخدمون الأمثلة المهنية في عملية التدريس بشكل فعال عموما ، وتبلغ نسب النجاح في دورة إدارة البيع بالتجزئة ١٠٠%، ويتم التحقق من مستويات إنجاز المتدربين داخليا وخارجيا، ويقوم المدربون بملاحظة أعمال المتدربين في أماكن عملهم لتقييم مهاراتهم المهنية ، ومع هذا، فإن بيانات مستويات الإنجاز للمعهد في الدورات المعتمدة الأخرى غير موثوق بها.

ويكتسب المتدربون المهارات الملائمة وذات العلاقة بتخصصاتهم في الدورات القصيرة والدورات المعدة وفق احتياجات المتدربين، ومع هذا، لا يتم التخطيط بشكل كاف لتلبية احتياجات المتدربين المختلفة ، وتعتبر أساليب التدريس المستخدمة محدودة جدا لضمان المحافظة على مشاركة المتدربين وتحدي قدراتهم ، كما لا يتم إجراء تقييم أعمال المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج بشكل صارم بدرجة كافية ، وتوفر عملية التقييم القليل من التغذية الراجعة للمتدربين بشأن الجوانب التي بحاجة إلى التطوير.

يقدم معهد بريدج لحلول التدريب مجموعة جيدة من الدورات، كما يقدم المعهد العديد من الدورات غير المعتمدة المعدة بشكل مناسب لتلبية الاحتياجات الخاصة لأرباب الأعمال، وترسل تفاصيل محتويات

البرامج للمتدربين قبل بدء الدورة، ويتم جمع التغذية الراجعة من المتدربين في أعقاب استكمال الدورات غير المعتمدة ، ومع هذا، لا يتم تقييمها أو تحليلها، فضلا عن ذلك، لا يتم جمع التغذية الراجعة من المتدربين في الدورات المعتمدة، كما لا توجد أية عملية نظامية لجمع وجهات نظر أرباب الأعمال.

يتيح المدربون للمتدربين فرص الوصول إليهم خلال حصص التدريب وبعدها كما تتوفر حصص تدريبية تكميلية للمتدربين الذين لم يحضروا بعض الحصص. هذا ولا يحصل المتدربون على التوجيه الكافي عن الدورات المقدمة أو عن مجالات التطوير الوظيفي لهم. كذلك، يعتبر مقر المعهد ذا مستوى مرضٍ إلا أنه وعلى الرغم من إعداد بعض سياسات الصحة والسلامة فإنه لا يتم تنفيذها بشكل مناسب.

يتلقى بعض الموظفين فرصا مناسبة للتطوير بيد أنه لم يتم تنفيذ نظام تقييم الأداء الوظيفي بالمعهد حتى الآن، ولقد تم إعداد سياسة مناسبة لتطوير الموظفين كما تم إتاحة فرص التدريب والتطوير لبعضهم.

يجري المعهد اتصالات مفيدة مع المدارس التجارية المحتمل تسجيل طلابها لدى المعهد وينظم لهم دورات التوعية بشأن أهمية التدريب المهني والبرامج التي يقدمها المعهد في هذا الشأن.

تولي إدارة المعهد القليل من التركيز على تحسين الجودة أو مراقبة مستوى إنجاز المتدربين ورفعته ، ويتم الحكم على مستوى إنجاز المتدربين حسب معدلات حضورهم فقط؛ وهو مقياس غير كاف للتأكد من تحقيق أهداف التعلم في الدورات.

تعتبر البيانات المتوفرة بشأن الدورات الطويلة و المعتمدة غير دقيقة وغير موثوق بها ، وانما كانت تقديرية بدلا من ان تكون مبنية على تحليل واضح للنتائج ، كما يفتقر المعهد إلى نظام لفحص جودة دورات التدريب المقدمة ، ولا يوجد برنامج لملاحظة حصص التدريب بالمعهد فضلا عن عدم ملائمة خطط المعهد للتحسن .

القدرة على التحسن

الدرجة: ٤ دون المرضي

شهد معهد بريدج لحلول التدريب عملية توسع ملحوظة في مجموعة البرامج التي يقدمها المعهد خلال السنوات الأربع الماضية والتي بدأت عام ٢٠٠٤ بتقديم مجموعة الدورات المعتمدة ، ثم في عام ٢٠٠٦ بإضافة مجموعة من الدورات القصيرة والتي صمم بعضها وفقا لاحتياجات أرباب الأعمال، وفي عام ٢٠٠٧، طرح المعهد برنامج البيع بالتجزئة بالتعاون مع إحدى كليات التعليم العالي بالمملكة المتحدة استجابة من المعهد لاحتياجات سوق العمل، كما زادت معدلات تسجيل المتدربين بوتيرة ثابتة.

ومع هذا، تشكل قدرة المعهد على التحسن تحديا كبيرا بسبب الإخفاق في مراقبة أو قياس مستوى أداء المتدربين ، ولا تملك الإدارة البيانات التي قد تفيد في تقدير نوعية الزيادة في مستويات الإنجاز وكمها منذ توسعة مجموعة البرامج بالمعهد. كما تفتقر المؤسسة إلى أنظمة وإجراءات ضمان الجودة. ولا توفر استمارة التقييم الذاتي المستوفاة البيانات من قبل المعهد في إطار الاستعداد لعملية المراجعة نقدا ذاتيا كافيًا فضلا عن المبالغة في تقديرات الأداء في معظم المجالات، كما لا تأخذ الإدارة في الاعتبار بشكل كاف الطرق الرامية إلى تعزيز خبرة المتدربين، ولا تظهر استراتيجية التحسين واضحة إلا في إعداد المكتبة الإلكترونية .

ملخص الدرجات الممنوحة

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

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- اكتساب المتدربين لمهارات العمل في الدورات القصيرة والدورات العامة المعدة وفقا لاحتياجات المتدربين وأرباب الأعمال. ذكر أرباب الأعمال أن المهارات المكتسبة من قبل الموظفين خلال دورات المعهد مناسبة لاحتياجاتهم المهنية وقد تحسنت بعض الممارسات المهنية بسبب حضور هذه الدورات.
- مجموعة البرامج المعتمدة وغير المعتمدة: يقدم المعهد مجموعة جيدة من الدورات القصيرة غير المعتمدة والعديد من الدورات المصممة لتلبية الاحتياجات الخاصة لأرباب الأعمال ، وعلى الرغم من عدم قيام المعهد بإجراء تحليل رسمي لاحتياجات سوق العمل، فإنه يتلقى ويأخذ بعين الاعتبار المعلومات الواردة من بعض المصادر الموثوق فيها. على سبيل المثال برنامج البيع بالتجزئة قد تم تطويره استجابة لمتطلبات سوق العمل المحلي.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- مصداقية البيانات: تعتبر بيانات مستويات الإنجاز للمعهد بشأن معظم الدورات المعتمدة غير موثوق بها وغير دقيقة بشكل كاف لأنها توفر فقط ما تصفه الإدارة بأنه " توقعات " أو "أفضل التقديرات" ، كما لا يتوفر لدى المؤسسة سجل لنسب نجاح الدفعات الخاصة من المتدربين أو للدورات العامة أو الموضوعات أو المديرين، وتدعي الإدارة أن مستويات إنجاز المتدربين في البرامج المعتمدة يتوافق مع المعايير الدولية غير أنه لا يوجد دليل يدعم هذه الأرقام. فضلا عن ذلك، لا تحفظ سجلات بشأن مستوى تقدم المتدربين خلال الدورات.
- تخطيط حصص التدريب: تعد خطط حصص التدريب غير كافية ولا تحدد كيفية تلبية احتياجات المتدربين المختلفة كما لا يتم إتباع خطط العمل دائما.

- **طرق التدريب المستخدمة:** يستخدم المدربون مجموعة محدودة جدا من إستراتيجيات التدريب والتي تخفق غالبا في ضمان المحافظة على مشاركة المتدربين وتحدي قدراتهم. وفي الأعم الأغلب، يركز التدريب على إعداد المتدربين لاجتياز الامتحانات الخارجية عوضا عن تحقيق أهداف البرنامج في التعلم . ويعتبر تشجيع المدربين للمتدربين على المشاركة والتفاعل محدودا للغاية ناهيك عن الاستخدام غير الكافي لمجموعات العمل لتحفيز اهتمام المتدربين على حضور الحصص ودافعتهم
- **مراقبة المستويات الأولية ومستويات التقدم والإنجاز للمتدربين:** تعتبر الإجراءات الخاصة بتمكين المدربين من التخطيط لتلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين غير كافية، ولا يتوفر نظام تقييم أولي لقياس مستويات إنجاز المتدربين في الدورات القصيرة والدورات المصممة وفقا لاحتياجات أرباب الأعمال ، كما لا تمتُ عملية التقييم الأولي التي تجري في الدورات الطويلة والدورات المعتمدة بصلة للمحتوى المهني للدورة ، وكذلك، فإن الاختبارات ومهام ورش العمل المستخدمة في الدورات القصيرة غير كافية.
- **تقييم الدورات المعتمدة من الخارج:** تعتبر عملية تقييم البرامج المعتمدة من الخارج غير صارمة بشكل كاف، وينتقى المتدربون القليل جدا من التغذية الراجعة في هذا الشأن، كما أنها لا تتعكس على مستوى تقدمهم لغرض التخطيط للأمور الواجب عليهم القيام بها لتحسين الأداء.
- **إجراءات ضمان جودة التدريب:** تولى الإدارة القليل من الاهتمام لتحسين جودة التدريب ورفع مستواه ، كما تفتقر المؤسسة إلى نظام ضمان الجودة المحكم العناصر والمترابط الأركان، ولا تقوم الإدارة بملاحظة حصص التدريب أو تقديم التغذية الراجعة للمتدربين بشأن طرق تحسين الأداء ، فضلا عن ذلك، لا تحتفظ الإدارة ببيانات موثوق بها بشأن نسب النجاح على مر السنين أو مستوى تقدم المتدربين أثناء الدورات ، وكذلك، لا يوجد دليل على استخدام التغذية الراجعة في تحسين أداء المعهد ، أو إيجاد نظام رسمي لجمع وجهات نظر أرباب الأعمال بخصوص نتائج التدريب.
- **خطط التطوير :** تفتقر الإدارة إلى الكثير من المعلومات الضرورية لتحسين جودة الأداء كما أن خططها الحالية لتعزيز المعهد غير كافية وتتمثل فقط في تأسيس المكتبة الإلكترونية لدعم

المتدربين في الدراسة، ويحد الافتقار إلى إجراءات ضمان الجودة من قدرة المعهد على تحديد جوانب الضعف والتخطيط لمعالجتها ، ويظهر هذا بجلاء في استمارة التقييم الذاتي والتي تدعم بأدلة غير كافية وغير دقيقة عموماً إضافة إلى المبالغة في تقديرات أداء المعهد في معظم المجالات، وذلك على الرغم من معالجتها للقليل من جوانب التحسن.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- وضع نظام لجمع بيانات أداء المتدربين وتحليلها .
- تخطيط حصص التدريب لتلبية احتياجات المتدربين المختلفة .
- استخدام المزيد من أساليب التدريب المختلفة.
- مراقبة مستوى تقدم المتدربين طوال فترة الدورات .
- ضمان صرامة عملية التقييم وتزويد المتدربين بتغذية راجعة بناءة .
- إعداد مقاييس لضمان الجودة التي تشمل الملاحظة المنتظمة لحصص التدريب .
- إعداد خطط التحسن التي تركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين.