



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد أكسبرتس للتدريب

المنامة - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 19 - 21 أكتوبر 2009

قائمة المحتويات

- 1.....وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني
- 2.....المقدمة
- 2.....وصف المعهد
- 2.....نطاق المراجعة
- 4.....الحكم بوجه عام
- 4.....فعالية المعهد
- 6.....القدرة على التحسن
- 7.....ملخص الدرجات الممنوحة
- 8.....الأحكام الرئيسية والتوصيات
- 8.....جوانب القوة
- 8.....الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- 10.....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 32 لسنة 2008 والمعدل بالمرسوم الملكي رقم 6 لعام 2009.

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 إلي 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 مفاصل 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 |
|---------------|---|
| 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 الغير ملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات. |

المقدمة

وصف المعهد

تأسس معهد أكسبرتس للتدريب في عام 2003، ويقدم دورات في اللغة الإنجليزية. وفي عام 2005، قام المعهد بتوسعة مجموعة برامجه المقدمة لتشمل دورات تدريبية في تقنية المعلومات. تقدم دورات اللغة الإنجليزية من المستوى الأول إلى المستوى الرابع؛ وتشمل دورات تقنية المعلومات دورات في برنامج مايكروسوفت أوفيس، فيجوال بيسك (V.B.net) ولغة البرمجة PHP . وفي أواخر عام 2008، طرح المعهد دورة إدارة الأعمال، احترافي إدارة أعمال معتمد، وهي دورة معتمدة من الخارج من قبل (The International Business Training Association (IBTA) ومقرها الولايات المتحدة الأمريكية. وبدأت المجموعة الأولى من المتدربين في هذا البرنامج في مطلع عام 2009.

تعتبر غالبية المتدربين من البالغين 19 سنة فما فوق. وسجل المعهد مائتين وخمسين متدرباً خلال سنة 2009؛ منهم نسبة 54% متدرباً في دورة احترافي إدارة أعمال معتمد، ونسبة 44% في برامج قواعد اللغة الإنجليزية والباقي في دورات تقنية المعلومات.

يقع مقر المعهد في منطقة العدالة بالمنامة، ويتولى إدارة المعهد المدير العام بمعاونة مدير تطوير الأعمال؛ وكلاهما يعملان مدربين بنظام الدوام الكامل بالمعهد أيضاً، إضافة إلى مالك المعهد. كما يوظف المعهد ثلاثة مدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين واثنين من الخبراء المهنيين. وخلال المراجعة، قام الفريق بحضور حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بالمؤهلات التي أنجزها المتدربون و فحص المستندات؛ والاجتماع مع المدربين ومنسوبي المعهد والمتدربين وأرباب الأعمال.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يقدم في معهد أكسبرتس 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 أكسبرتس للتدريب من المعاهد ذات الفعالية دون المرضية بوجه عام. وعلى الرغم من أن جودة التدريب ومجموعة البرامج المقدمة ظهرا بمستوى مرض، إلا أن مستوى الدعم والإرشاد للمتدربين وفعالية أداء القيادة والإدارة بالمعهد ظهرت جميعاً بشكل دون المرضي.

تعتبر نسبة الاستمرارية في جميع الدورات مرتفعة، حيث يكتسب معظم المتدربين المهارات التي تناسب مستواهم. في دورة احترافي إدارة الأعمال المعتمد نجحت فئة قليلة من المتدربين الذين أدوا الامتحان النهائي بناء على رغبة أرباب الأعمال. يفتقر المعهد إلى نظام لقياس مستوى إنجاز المتدربين في الدورات غير المعتمدة، ويحصل المتدربون في معظم الدورات على شهادات حضور الدورات، والتي لا تعكس المهارات التي اكتسبها المتدربون والأهداف المرجوة من هذه الدورات. كما لا تتم مراقبة مستوى التقدم للمتدربين في جميع الدورات بشكل فعال. وتعتبر نسبة الحضور مرضية إلا أن مستويات مواظبة المتدربين ضعيفة في أكثر من نصف الدروس التي تمت ملاحظتها.

يتمتع معظم المدربين بإلمام مرضٍ لتخصصاتهم المهنية، وقاموا بتوظيف مجموعة مناسبة من الأنشطة. تعتبر المواد والمصادر المستخدمة في تحسين عملية التعلم مرضية، ويتم دعم المتدربين الأقل قدرة إلا انه لا يوجد تحدياً كافياً للمتدربين ذوي القدرات الأعلى. وعلى الرغم من مشاركة المتدربين في الأهداف الخاصة بكل حصة تدريب، لا يقوم المدربون باستخدام خطط الدروس المعدة سلفاً، وتتسم بعض الدروس بسوء التنظيم. وفي دورات اللغة الإنجليزية، لا تتسم عمليات التقييم الكتابية بالصرامة الكافية، ولا يزود المتدربون بالتغذية الراجعة البناءة لمساعدتهم على تحقيق التطور المهني. من ناحية أخرى، لا تتسم عملية التقييم الأولي بالفعالية أو حسن التنظيم.

يعتبر برنامج احترافي إدارة الأعمال المعتمد، الذي تم طرحه مؤخراً، برنامجاً معتمداً من الخارج، ويقدم باللغتين العربية والإنجليزية على ثلاثة مستويات مما يوفر للمتدربين فرص التقدم المهني المفيدة لهم. كما يعتبر كل من أرباب الأعمال والمتدربين هذا البرنامج إضافة جيدة لمجموعة دورات المعهد المحدودة. ولا يتم تسويق الدورات بشكل فعال. ولا تركز مواد قواعد اللغة الانجليزية بشكل كافٍ على تطوير المهارات اللغوية الرئيسية الأربعة.

يقدم المدربون الدعم المستمر للمتدربين ويمكن التواصل معهم بصفة دائمة. كما يقدمون حصص التدريب الإضافية للمتدربين ذوي المستوى الأقل والمتدربين الذين لم يحضروا حصص التدريب المقررة؛ ومع هذا، لا يتم قياس تأثير وفعالية حصص التدريب الإضافية. وتعتبر مقار ومنشآت المعهد غير كافية، حيث إن للمعهد فصلين فقط يستخدم أحدهما كمختبر للكمبيوتر ودورتي مياه إحداهما للرجال والأخرى للنساء. علاوة على ذلك، لا توجد مكتبة، غرفة للصلاة، أو مواقف سيارات للمتدربين. ويفتقر المعهد كذلك إلى سياسة للصحة والسلامة، ولا يحصل المتدربون على الإرشاد الكافي بشأن اختيار الدورات والتقدم المهني.

للمعهد رسالة مرضية تمت مشاركة صياغتها مع كبار الموظفين، وتأخذ في الاعتبار احتياجات كل من المتدربين وأرباب الأعمال بشكل ملائم. كما وضع المعهد خطاً مرضية لتحسين جودة ما يقدم بالمعهد على الرغم من إن إخفاق الإدارة في جمع أو تحليل بيانات إنجازات المتدربين ينم على أنها تفنقر إلى المعلومات الهامة لضمان رفع المعايير المعهد. من ناحية أخرى، تعتبر مقاييس ضمان الجودة غير ملائمة، ولا يتوفر برنامج لملاحظة الدروس و مراقبة أداء المدربين وتقديم التغذية الراجعة الضرورية لضمان التطور المهني المستمر لهم. كما لا يتم استطلاع وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال في جميع الدورات، ولا تستخدم في التخطيط للتحسين. وفيما لا يقوم المعهد بتطبيق نظام تقييم أداء الموظفين فإنه ينظم القليل من الأنشطة المتعلقة بالتطور المهني لموظفي المعهد.

القدرة على التحسن

الدرجة 3: مرض

لمعهد أكسبرتس للتدريب خطط مرضية للتحسين، تأخذ في الاعتبار إبرام المزيد من الشراكات الدولية في المستقبل؛ وقد شرع المعهد في إجراء الاتصالات مع معهد القيادة والإدارة بالمملكة المتحدة لتقديم برامج عالية المستوى في الإدارة والقيادة، وكذلك مع معهد جلوبال نولج لتقديم الدورات المعتمدة في تقنية المعلومات. ويعتزم المعهد أن يصبح مركزاً معتمداً لاختبارات VUE. وتشمل خطط التحسين كذلك توسعة وتجديد مقر المعهد، وإنشاء موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت، والتعاقد مع المزيد من الموظفين والمدربين إقراراً بحقيقة أن الموارد والمصادر الحالية غير كافية لتطوير المعهد.

لقي طرح برنامج احترافي إدارة الأعمال المعتمد ترحيباً واسعاً وحقق نجاحاً جيداً. وبلغ عدد المتدربين المسجلين في هذا البرنامج 133 متدرباً تمثل نسبة 54% من مجموع المتدربين بالمعهد في عام 2009. وبوجه عام، زاد عدد المتدربين المسجلين بشكل كبير من 67 متدرباً في عام 2008 إلى 250 متدرباً في عام 2009.

تعتبر مقاييس ضمان جودة المعهد غير كافية، ولا يقوم المعهد بجمع المعلومات الإدارية الرئيسية. كما أن استمارة التقييم الذاتي لا تعكس النقد الذاتي بشكل كاف، وتتسم بالمبالغة في منح الدرجات في بعض مجالات الأداء ولا تتضمن الأدلة التي تدعم الأحكام الصادرة بالاستمارة.

ملخص الدرجات الممنوحة

| الدرجة | الحكم بوجه عام |
|-------------------------------|--|
| 4: دون المرضي | فعالية المعهد |
| 3: مرضٍ | القدرة على التحسّن |
| | نتائج المراجعة |
| لا يوجد دليل كافٍ لمنح الدرجة | ما مدى إنجاز المتدربين؟ |
| 3: مرضٍ | ما مدى فعالية التدريب؟ |
| 3: مرضٍ | 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

- **دعم المتدربين الأقل قدرة:** يحظى المتدربون الأقل قدرة بالدعم الفعال لمساعدتهم على استيعاب وفهم ما يتم تدريسه وكذلك على التحسن.
- **طرح برنامج احترافي لإدارة أعمال معتمد:** في الآونة الأخيرة، قام المعهد بطرح برنامج احترافي لإدارة أعمال معتمد استجابة لسدّ فجوة المهارات التي تم تحديدها في سوق العمل المحلي. والبرنامج معتمد من الخارج و يقدم باللغتين العربية والإنجليزية، ويوفر للمتدربين فرص التقدم المهني الجيدة. وقد حاز على رضا أرباب الأعمال والمتدربين بشكل هائل وهو الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على معدلات التسجيل في البرنامج.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **مراقبة وتحليل مستويات تقدم وإنجاز المتدربين:** لا يتم قياس مستوى إنجاز المتدربين في الدورات غير المعتمدة بشكل ملائم، حيث يحصل المتدربون الذين يحضرون نسبة 75% من الدورات على شهادات حضور الدورات، غير أن هذا الأسلوب لا يعكس المهارات التي اكتسبها المتدربون. علاوة على ذلك، لا تتم مراقبة مستوى تقدم المتدربين بشكل كاف في جميع الدورات. وفيما تستخدم أنشطة التقييم في بعض الدورات إلا أنه لا يتم قياس نتائجها أو تسجيلها، ومن ثم فهي لا تساهم في تحديد مهارات التعلم التي تم اكتسابها.
- **تنظيم الدروس:** لا يقوم المدربون بإعداد أو استخدام خطط الدروس. كما تتسم بعض الدروس بعدم التنظيم، ولا يقوم المدربون بإدارة الوقت المخصص لها بشكل فعّال، مثل قضاء وقت طويل جداً في شرح نشاط معين، أو مراجعة ما تم تغطيته في الدرس السابق للمتدربين المتأخرين في الحضور.

- **التقييم الأولي:** لا تتسم عملية التقييم الأولي في المعهد بالفعالية وحُسن التنظيم. وقد تم في الآونة الأخيرة تنفيذ عملية التقييم الأولي في دورات اللغة الإنجليزية، بيد أنه تمت هيكلتها لاختبار المهارات اللغوية الأربعة الرئيسية (وتحديداً القراءة، الكتابة، الاستماع والتحدث)، ومن ثم فهي لا تتسجم مع المادة التي يتم التدريب العملي عليها، والتي تركز أساساً على اكتساب المهارات في قواعد اللغة الإنجليزية. من ناحية أخرى، لا ينفذ المعهد عمليات التقييم الأولي لدورات احترافي إدارة الأعمال المعتمد أو دورات تقنية المعلومات.
- **تقييم أعمال المتدربين:** لا تتسم عمليات تقييم المتدربين بالصرامة الكافية لا سيما في دورات اللغة الإنجليزية؛ وكذلك لا تصحح الواجبات بشكل واضح أو كامل في بعض الحالات. كما لا يزود المتدربون بالتغذية الراجعة الكافية لمساعدتهم على تحقيق التطور المهني.
- **تسويق الدورات:** باستثناء دورة احترافي إدارة الأعمال المعتمد، يقدم المعهد مجموعة ضيقة للغاية من الدورات، والتي لا يتم تسويقها بشكل فعال. كما أن المتدربين وأرباب الأعمال ليسوا على دراية بما يقدمه المعهد من دورات حيث يعتمد المعهد أساساً على الإعلانات الصحفية الأسبوعية في تسويق دوراته، ولا يقوم بإعداد النشرات والكتيبات الكافية، كذلك فإن النشرات والكتيبات المتوفرة عن المعهد لا توفر بالمعلومات الكافية.
- **ضمان جودة التدريب:** يعتبر أسلوب ضمان الجودة بالمعهد غير صارم بشكل كاف؛ حيث لا يتوفر برنامج لملاحظة الدروس لتقييم أداء المدربين، وتقديم التغذية الراجعة الضرورية بشأن جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وتحدد استمارة التقييم الذاتي للمعهد القليل من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، بيد أنها لا تلقي الضوء على العديد من الجوانب الهامة التي حددها فريق المراجعة. فضلاً عن ذلك، لا يتم دعم الاستمارة بالأدلة الكافية ناهيك عن النقد الذاتي غير البناء، والمبالغة في منح الدرجات في الكثير من مجالات المعهد.
- **جمع واستخدام التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال:** لا يقوم المعهد بجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال في جميع الدورات. وباستثناء دورة احترافي إدارة

الأعمال المعتمد، والتي يعتبر جمع التغذية الراجعة لها شرطاً من شروط الجهة المانحة، ولا يتم استطلاع وجهات نظر المتدربين عن المعهد. ومن ناحية أخرى، يتم استطلاع آراء قلة من أرباب الأعمال عبر المكالمات الهاتفية، ولا يوجد دليل على مواعيد جمع أو استخدام التغذية الراجعة- إن وجدت- في دفع عجلة التطور بالمعهد.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- إنشاء نظام لجمع وتسجيل وتحليل مستويات التقدم والإنجاز للمتدربين
- ضمان التخطيط والتنظيم الجيد للدروس
- تنفيذ عملية التقييم الذاتي الشاملة والفعالة في جميع الدورات
- تحسين كفاءة نظام التقييم في الدورات
- توسعة مجموعة الدورات والبرامج المقدمة وتسويقها بشكل أكثر كفاءة وفعالية
- إنشاء نظام ضمان الجودة وتحسين عملية ونتائج التقييم الذاتي
- جمع وتحليل والاستفادة من التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال.