



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

المركز الصناعي النفطي لخدمات التدريب

جرداب

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 1 - 3 مارس 2010

قائمة المحتويات

1.....	وحدة مراجعة اءأد مؤسسات التدريب المهني
2.....	المقدمة
2.....	وصف المعهد
3.....	نطاق المراجعة
4.....	الحكم بوجه عام
4.....	فعالية المعهد
6.....	القدرة على التحسن
8.....	ملخص الدرجات الممنوحة
9.....	الأحكام الرئيسية والتوصيات
9.....	جوانب القوة
9.....	الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
11.....	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 مقر 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 الأدلة وتحليلها 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 المجالات أو جميعها.

وصف المعهد

يعتبر المركز الصناعي النفطي لخدمات التدريب من المراكز المرخصة من قبل وزارة العمل. تأسس المركز في عام 2003 كمكتب تنسيق للتدريب في مجال الصحة والسلامة. في عام 2005، حصل المركز على موافقة معهد ميدك الدولي للإسعافات الأولية (MEDIC) لتقديم دوراته في البحرين، وواصل المركز مزاولة أنشطته كمكتب تنسيق حتى صيف عام 2008، فيما أصبح معهداً مرخصاً للتدريب في مطلع عام 2009.

حصل المركز على ترخيص بتقديم مجموعة من دورات ميدك، وتشمل الإسعافات الأولية/عملية الإنعاش القلبي الرئوي، والانقباض العضلي الطبيعي للقلب، والإسعافات الأولية للأطفال والإسعافات الأولية المتقدمة حيث تمتد هذه الدورات من 4 إلى 8 ساعات للدورة الواحدة، كما أن المعهد حائز على ترخيص تقديم دورة قصيرة وفقاً لمتطلبات العملاء في ضمان الجودة والصحة والسلامة، والتي تعرف بـ QA/HSE، وخلال العاميين الماضيين، قام المركز بتقديم كل من دورة الإسعافات الأولية/عملية الإنعاش القلبي الرئوي، ودورة ضمان الجودة والصحة والسلامة فقط، وقد بلغ عدد المسجلين بالمركز 507 متدرباً في عام 2009.

يزاول المركز أنشطته من خلال مقره الوحيد الكائن في منطقة جرداب، حيث تُقدم نسبة 5% من دورات المركز فقط في هذا المقر، فيما تنفذ معظم الدورات في مقر صاحب العمل أو في أماكن أخرى مثل الفنادق أو القاعات المؤجرة.

يتولى إدارة المركز المدير العام بمعاونة مدير بنظام الدوام الجزئي (والذي يعمل كمدرّب بنظام الدوام الجزئي أيضاً)، ومدير العمليات، والمسئول الإداري ومسئول التسويق، إضافة إلى ذلك، يوظف المركز مجموعة من المدربين بنظام الدوام الجزئي.

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 بانجازات المتدربين والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين وأرباب الأعمال.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 3: مرض

يعتبر المركز الصناعي النفطي لخدمات التدريب من المعاهد ذات الفعالية المرضية، حيث ظهر إنجاز المتدربين، وجودة التدريب، والدعم والإرشاد المقدم للمتدربين بالمستوى المرضي، فيما حازت مجموعة البرامج المقدمة وفعالية القيادة والإدارة على تقدير "دون المرضي".

يكتسب معظم المتدربين المهارات العملية المفيدة التي تساعدهم في أداء المهام المنوطة بهم في وظائفهم الحالية، أو التعرف على طريقة التعامل مع الحالات الطارئة، في أماكن العمل أو في أماكن أخرى.

تعتبر نسب النجاح مرضية وقد بلغت 73% في الدورتين. وعلى الرغم من أن نسبة النجاح العامة في دورة الإسعافات الأولية/عملية الإنعاش القلبي الرئوي تبلغ 70%، إلا أنها تختلف اختلافاً كبيراً بين المجموعتين، حيث تتراوح ما بين 17% إلى 100%.

من ناحية أخرى، تبلغ نسبة النجاح في دورة ضمان الجودة والصحة والسلامة 83%، وتتم المراجعة الداخلية المناسبة لنتائج الامتحانات النهائية التحريرية للدورتين من قبل أحد المدراء المعتمدين لإنجاز هذه المهام من قبل ميدك (MEDIC).

وفيما يتم تحفيز المتدربين، إلا إن يواجه القليل من المتدربين في دورة ميدك (MEDIC) بعض الصعوبات بسبب تقديم مواد الدروس باللغة الإنجليزية. ولا يقوم المركز بتسجيل نسب الحضور والمواظبة للمتدربين بشكل فعال. ووفقاً لسياسة ميدك (MEDIC)، فإنه يحرم المتدربون الذين يتغيبون

عن حضور يوم واحد من الدورة التي تقام على مدى يومين، من دخول الامتحان النهائي، ومع هذا، تستخدم ورقة لتسجيل الحضور في كل دورة، ولا يتضح ما إذا كان المتدرب قد حضر كلا اليومين بحسب هذه الطريقة. علاوة على ذلك، لا يتم تسجيل نسبة المواظبة في ورقة الحضور، كما يصل القليل من المتدربين بعد مرور حوالي 30 دقيقة من بدء حصص التدريب التي تمت ملاحظتها من قبل فريق المراجعة.

يوظف المركز مدربين أكفاء ومن ذوي الخبرة المهنية المناسبة في مجالات تخصصاتهم، والذين يقدمون أمثلة مهنية وعملية مناسبة من واقع خبراتهم الشخصية، فضلاً عن الاستفادة من الموارد المرضية للمركز التي تشمل لقطات الفيديو، وصندوق الإسعافات الأولية ومجسم التدريب. وفيما يقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية لكل متدرب خلال التمارين العملية، لا تُستخدم عملية التقييم الأولي بشكل فعال في تعزيز التخطيط للدروس وتلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين.

يقدم المركز مجموعة محدودة من دورات الصحة والسلامة، والتي لا توفر أي منها مسارات التقدم الهامة للمتدربين، وقد قدم المركز دورتين فقط منذ العام 2008. يفتقر المركز إلى تحليل احتياجات سوق العمل، كما أن معظم المتدربين والقليل من أرباب الأعمال ليسوا على دراية بالدورات التي يقدمها المركز، ومن النادر حصول المتدربين على ملخصات الدورات قبل بدء التدريب.

يقدم المدربون المساعدة والدعم المناسب للمتدربين أثناء حصص التدريب، ويمكن للمتدربين الراسبين في الامتحانات النهائية للدورات إعادة التسجيل مجاناً في نفس الدورات، فيما يقدم المدربون الدعم للمتدربين الذين يواجهون صعوبات في اللغة الإنجليزية، وتعتبر إجراءات الصحة والسلامة بمقر المركز غير كافية.

يوجد بمقر المركز مطفئتان للحريق قديمتان، إضافة إلى خطورة النزول على درج السلم عند مخرج الطوارئ، كما تتسم الفصول الدراسية بالرتابة، ونقص الإنارة، والمقاعد غير المريحة. فضلاً عن ذلك، يفتقر المركز إلى موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت.

يمتلك المركز رؤية ورسالة واضحتين، ومجموعة من القيم التي تركز بشكل مرضٍ على رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتقديم التدريب عالي الجودة، ومع ذلك، فإن المدربين ليسوا على دراية كافية برؤية المركز، لعدم عرضها في كامل مقر المركز.

تتميز الخطة الإستراتيجية لسنة 2010 بأهداف مناسبة وإجراءات ملائمة لتحسين وتوسعة ما يتم تقديمه من دورات، ومع هذا، تفتقر معظم هذه الإجراءات إلى المواعيد المحددة، وعدم تحديد المسئول عن الكيفية والطريقة التي ستتم بها مراقبة مستوى التقدم.

يتواصل المركز مع أرباب الأعمال على نحوٍ مرضٍ، قبل وأثناء الدورات، كما يقدم البرامج التدريبية والتوعية مجاناً، للمدارس والمؤسسات غير الربحية، لتعزيز إجراءات الصحة والسلامة. ومع هذا، لا يقوم المركز بمراقبة أداء المدربين بصفة منتظمة، وتعتبر الإجراءات المتبعة في مراقبة وتحسين جودة التدريب غير كافية، علاوة على ذلك، لا يتم جمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بصفة منتظمة أو استخدامها بطريقة مناسبة، وكذلك لا يتم تلخيص أو تحليل البيانات الخاصة بإنجاز المتدربين.

القدرة على التحسن

الدرجة 3: مرضٍ

بذلت إدارة المركز جهوداً مرضية للتطوير منذ انتقالها إلى مقرها الجديد في مايو 2009، وقامت بتوظيف ثلاثة موظفين بنظام الدوام الكامل، وتحديداً هم: مدير العمليات، والمسئول الإداري ومسئول المبيعات فضلاً عن التعاقد مع ثلاثة مدربين جدد بنظام الدوام الجزئي.

زاد عدد المسجلين من 325 متدرباً في عام 2008 إلى 507 متدرباً في عام 2009، بزيادة قدرها 36%، فيما بلغ معدل تكرار التسجيل للدورات نسبة 50% في عام 2008 ونسبة 41% في عام 2009.

تتضمن الخطة الإستراتيجية للمركز العديد من الأهداف المناسبة المتعلقة بزيادة أعداد المسجلين، ورفع مستوى إنجاز المتدربين، وتوظيف المزيد من مسؤولي المبيعات، وطرح الدورات الجديدة، وتدشين الموقع الإلكتروني، وإجراء تحليل احتياجات التدريب للعملاء لتلبية متطلباتهم، ومع ذلك، تفتقر معظم هذه الإجراءات إلى المواعيد المحددة، وعدم وضوح المسؤولية بشكل كافٍ، وقد حصل المركز مؤخراً على موافقة وزارة العمل لتقديم دورتين جديدتين، وفي انتظار الحصول على الموافقة لطرح أربع دورات أخرى، وقد ركزت اجتماعات إدارة المركز مؤخراً على تحسين الجودة، ومستويات إنجاز المتدربين، والتواصل مع أرباب الأعمال بشكل مناسب.

في الوقت الحاضر، تعتبر إجراءات الإدارة الخاصة بمراقبة جودة البرامج من خلال ملاحظة حصص التدريب، وجمع التغذية الراجعة والاستفادة منها، وجمع بيانات الإنجاز، غير كافية. هذا، وتفتقر استمارة التقييم الذاتي للمركز إلى تحديد العديد من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بناء على ملاحظات فريق المراجعة، كما بالغ المركز في منح الدرجات.

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؟
4: دون المرضي	ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؟
3: مرضٍ	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟
4: دون المرضي	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- **تطوير مهارات المتدربين:** يكتسب معظم المتدربين المهارات العملية المفيدة التي تساعدهم في أداء المهام المنوطة بهم في أماكن عملهم وحياتهم الشخصية، وعلى سبيل المثال، طبق أحد المتدربين مهارات الإسعافات الأولية أثناء أدائه لفريضة الحج، بينما استفاد منها متدرباً آخر في التعامل مع أحد ضحايا تصادم السيارات.
- **استخدام الأمثلة المهنية والعملية الواقعية:** يربط المدربون بنجاح بين النظرية والتطبيق، حيث يقدمون الأمثلة الواقعية المستمد معظمها من واقع خبراتهم الشخصية الطويلة، وللتدليل على ذلك، عرض أحد المدربين موقفاً شخصياً قام فيه بإخلاء الأشخاص من خيمة كانت تشتعل.
- **ملاحظة المهارات العملية للمتدربين وتقديم التغذية الراجعة لهم:** يحصل كل متدرب على التغذية الراجعة الشفهية على حده أثناء عرض مهاراته العملية، ويطلب المدربون منهم إعادة الخطوات إلى أن يتم التوصل إلى مستوى المهارات المطلوبة.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **جمع وتحليل بيانات إنجاز المتدربين:** يفتقر المركز إلى نظام لتلخيص أو تحليل بيانات امتحانات المتدربين، حيث لم يتم استكمال بيانات الإنجاز لعام 2008 فضلاً عن عدم دقة بيانات الإنجاز لعام 2009، كذلك، لم يتم استخراج البيانات الهامة لغرض تدقيقها، وعلى سبيل المثال، تتراوح نسب النجاح في دورات ميدك (MEDIC) لعام 2009 بين 17% و 100%، ومع ذلك لم يتم تقييم أسباب الاختلاف الكبير في هذا الأمر.

- **مراقبة جودة التدريب:** تعتبر الإجراءات الخاصة بضمان جودة التدريب غير كافية، فعلى الرغم من تنفيذ الإدارة بعض ملاحظات الدروس، تعتبر هذه الملاحظات غير منظمة، ولا يتم توثيقها في مستندات، بل تقدم فقط التغذية الراجعة الشفهية للمدربين، كما لا تنفذ هذه الملاحظات ضمن نظام الإدارة الشاملة للأداء والذي يربط بين عملية التقييم وفعالية المدربين ومستويات إنجاز المتدربين، إضافة إلى ذلك، يفترق المركز إلى نظام شامل لربط البيانات المستمدة من العمليات المتنوعة لغرض تحسين ضمان جودة ما يقدمه المركز من دورات.
- **مجموعة الدورات وفرص التقدم:** يقدم المركز مجموعة محدودة جداً من الدورات في مجالات الصحة والسلامة، والتي لا توفر أي منها مسارات التقدم الهامة للمتدربين، وتقدم الدورات المعلومات الأساسية رغم حصول المركز على الموافقة لتقديم دورات الإسعافات الأولية المتقدمة التي لم تطرح أي منها منذ عام 2007. كما لا يقدم المركز دورات متخصصة في الصحة والسلامة لتلبية الاحتياجات المختلفة للمؤسسات العاملة في قطاع الصناعة.
- **جمع وجهات نظر أرباب الأعمال والمتدربين، وتحليلها، والاستفادة منها:** لا يسعى المركز إلى جمع آراء أرباب الأعمال والمتدربين بشكل فعال، حيث يقوم المتدربون بتعبئة استمارات التقييم في نهاية الدورات، ولكن لا يتم جمع أو تحليل النتائج بصفة منتظمة، ويحتفظ المركز بنسخ من الاستمارات المعبأة البيانات لدورات ميدك (MEDI) فقط منذ مارس 2009، ويجد القليل من المتدربين صعوبة في تعبئة الاستمارات حيث تقدم لهم باللغة الإنجليزية، كما لا يسعى المركز إلى جمع آراء أرباب الأعمال بشكل فعال، حيث يقدم معظمها بطريقة شفهية، ولا يتم تسجيلها بصفة منتظمة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- جمع بيانات إنجاز المتدربين وتحليلها، وتخطيط التحسينات وفقاً لذلك.
- تقوية إجراءات مراقبة جودة التدريب.
- طرح المزيد من الدورات ذات مسارات التقدم المناسبة.
- السعي إلى جمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال وتحليلها، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه من دورات.