



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز جينتك للتدريب والتطوير

سار

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 22 - 24 نوفمبر 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
- 3..... القدرة على التحسّن
- 7..... ملخص الدرجات الممنوحة
- 8..... الأحكام الرئيسية والتوصيات
- 8..... جوانب القوة
- 9..... الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- 10..... 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 مقار مؤسسات التدريب بواسطة فرق من المراجعين الذين تم اختيارهم وتدريبهم بعناية. إن جميع مؤسسات التدريب المعنية 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، وبميزها اتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضي	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 مركز جينتك للتدريب والتطوير، وهو أحد المعاهد المرخصة من وزارة العمل، في شهر أكتوبر 2009، لتقديم دورات التدريب المهني في مجالات الإدارة، والمهارات الحياتية، والبرمجة العصبية اللغوية NLP والتمويل متناهي الصغر. إن أغلب الدورات التي يقدمها المركز هي دورات غير معتمدة لكن القليل منها فقط يعتمد من قبل مؤسسة أدكسيل Edexcel. وخلال عام 2010، بلغ عدد المسجلين بالمركز في وقت المراجعة، 395 متدرباً من الموظفين المكفولين من أرباب الأعمال. إضافة إلى ذلك، يقدم المركز برنامج التطور المهني CPP بدعم من تمكين (صندوق العمل) بالتعاون مع شركة بي دي أو جواد حبيب، كما يُعد جينتك مركزاً معتمداً من قبل مؤسسة سيتي آند جيلدز City & Guilds لتقديم الامتحانات الدولية، ومركزاً معتمداً لتقديم مؤهل BTEC من مؤسسة أدكسيل Edexcel.

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة سار، ويدير المركز فريق مكون من الرئيس التنفيذي، وهو مالك المركز، والمدير العام، ومدير تطوير الأعمال، ومديرين تنفيذيين للمبيعات، ومسؤولين إداريين. كذلك، يوظف المركز 30 مدرباً بنظام الدوام الجزئي، إضافة إلى مدقق داخلي ومستشار لضمان الجودة.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى أربعة 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 الرئيس التنفيذي، والمدربين، وموظفي الشؤون الإدارية والدعم، والمتدربين وأرباب الأعمال.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدّم في مركز جينتك للتدريب والتطوير، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب أن تقوم به مؤسسة التدريب لتحسين الأداء.

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 2: جيد

يعتبر مركز جينتك للتدريب والتطوير من المعاهد ذات الفعالية الجيدة بوجه عام، حيث حاز مستوى إنجاز المتدربين، ومجموعة البرامج المقدمة، والدعم والإرشاد المقدم للمتدربين وفعالية القيادة والإدارة على تقدير "جيد"، وظهرت فعالية التدريب بالمستوى المرضي.

يحقق معظم المتدربين مستوى جيداً في جميع الدورات، لا سيما في دورات برنامج التطور المهني CPP، التي تمثل نسبة 90 بالمائة من أعمال المركز. ويُعزى هذا الأمر إلى ملاءمة هذه الدورات وتلبيتها لاحتياجات المتدربين، والسلوك الإيجابي وتحفيز المتدربين، وجودة الدعم المقدم لهم قبل تنظيم هذه الدورات وأثناءها.

تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المهارات الجيدة ذات العلاقة بعملهم، ويقومون بتطبيقها بفعالية في أماكن عملهم. كذلك، يتم قياس مستوى تقدم المتدربين في معظم الدورات بشكلٍ فعالٍ من قبل المدربين، ومن خلال اختبار التقييم البعدي. إضافة إلى ذلك، تقوم الإدارة بحفظ وتحليل بيانات أداء المتدربين لغرض التحسين. ويمتلك معظم المتدربين بالمركز المهارات الأساسية الكافية التي تؤهلهم للاستفادة من الدورات المسجلين بها. وعلى الرغم من قيام المركز بإبلاغ سياسته للمتدربين تجاه المواظبة في بداية الدورات، فإن المتدربين لا يلتزمون دائماً بمواعيد الحضور إلى حصص التدريب، ويعد تأخير المتدربين عن الحضور تحدياً أمام إدارة المركز ولا يتم تحدي التأخير بشكل مناسب.

يمتلك معظم المدربين الخبرة النظرية والعملية في المواد التي يقومون بتدريسها، ويوظفون مجموعة من الأنشطة أثناء الحصص التدريبية لإشراك وتحفيز الطلبة إلى المشاركة. كذلك، يوظف المدربون خبراتهم المهنية في إثراء الأمثلة المقدمة أثناء الحصص التدريبية مما يعزز عملية التعليم. تبدأ معظم الحصص التدريبية في المواعيد المحددة، إضافة إلى الاستفادة الفعالة من الوقت وربط الدروس الحالية بما سبق

تعلمه في الحصة السابقة. كما يوظف المدربون خطة درس موحدة توضح الوقت المخصص للحصص، وأهدافها، والأنشطة الخاصة بكل حصة. ويقوم المدربون بمراجعة مستويات فهم وتقديم المتدربين أثناء الحصة من خلال الاستفادة من مجموعة من الأنشطة الصفية، ولعب الأدوار والتمارين. وعلى الرغم من تزويد المدربين للمتدربين بالتغذية الراجعة الشفهية والكتابية، وإبلاغهم بطرق تحقيق المزيد من التحسن، فإن عملية تصحيح الامتحانات النهائية تفتقر إلى الصرامة، وعلى سبيل المثال، يتم تغيير الدرجات دون إبداء الأسباب، كذلك يتم منح الدرجات للإجابات غير الكاملة بطريقة غير صحيحة.

يقدم المركز مجموعة من البرامج المهنية التي يتم إعدادها وفقاً للمتطلبات الخاصة بأرباب الأعمال والمتدربين بشكلٍ فعال. وعلى سبيل المثال، تم إعداد برنامج التطور المهني CPP لتلبية احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال تماماً، وذلك في أعقاب إجراء تحليل الاحتياجات التدريبية الشامل TNA. ويكفل معظم أرباب الأعمال المتدربين في أكثر من دورة، نظراً لرضاهم بشكل كبير عن نتائج الدورات. كما يقوم المركز بالاستفادة الجيدة من المعلومات والدراسات المسحية التي أجرتها "تمكين" عن سوق العمل، في تعديل الدورات المقدمة. كذلك، يحصل المتدربون على المعلومات المفيدة المتعلقة بالدورات ومحتوياتها قبل بدء الدورة.

يحصل المتدربون على الدعم والإرشاد الفعال من المركز، ويتم تأمين سلامتهم داخل الفصول والمكاتب، إذ تتم مشاركة إجراءات الصحة والسلامة مع المتدربين قبل بدء الدورات، كما يوفر الموقع الإلكتروني للمعهد المعلومات الكافية عن الدورات التي يتم تحديثها من وقت إلى آخر، كذلك يوفر الموقع الإلكتروني معلومات عن روابط الموقع الإلكترونية الأخرى ذات العلاقة مثل الموسوعات الإلكترونية المجانية. وفي الآونة الأخيرة، شرع المركز في تزويد المتدربين بالكتيبات المفيدة التي تحتوي على معلومات عن الدورات، والجدول والسياسات الأخرى للمركز.

قام المركز بإعداد خطة إستراتيجية محكمة العناصر تركز على تحسين جودة ما يقدمه المركز وعلى رفع مستويات إنجاز المتدربين. ويرتبط نظام ضمان الجودة الداخلي للمركز بالخطة الإستراتيجية العامة. ويتبع المركز منهجية منظمة في توظيف المدربين الأكفاء، ويتم ضمان جودة أدائهم من خلال برنامج ملاحظة الدروس الجيد، ومشاركة نتائج الزيارات العشوائية للفصول مع المدربين، واتخاذ ومتابعة

الإجراءات التصحيحية المتفق عليها. كذلك، تتم مراقبة مستويات إنجاز وتقدم المتدربين وتحليلها عن كثب. فضلاً عن ذلك، تعتبر الترتيبات الخاصة بجمع وجهات نظر أرباب الأعمال والمتدربين مناسبة للغرض، وتُرسل مسوحات التقييم البعدي إلى المشرف المباشر عن المتدربين بعد استكمال الدورة، ويتم تحليل نتائجها ومشاركتها مع أرباب الأعمال.

القدرة على التحسّن

الدرجة 2: جيد

على مدار السنة أشهر الماضية، خضع المركز لإجراءات فعالة لتحسين جودة ما يقدمه مثل الحصول على اعتماد مؤسسة أدكسيل Edexcel في يونيو 2010، وذلك في أعقاب استيفاء جميع المتطلبات، كما أصبح مركزاً معتمداً من قبل مؤسسة سيتي آند جيلدز City & Guilds في أغسطس 2010. وتتسم الخطة الإستراتيجية للمركز بالشمولية، وتركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يقدمه المركز بشكلٍ جيد. إضافة إلى ذلك، فقد زاد عدد المتدربين المسجلين بالمركز منذ أكتوبر 2009، وزاد معدل تكرار الأعمال باستمرار، حيث سجل أكثر من ثلثي العملاء من الشركات موظفيهم في دورتين أو أكثر بالمركز. كذلك، فقد حقق المتدربون نسب نجاح جيدة تربو على 90 بالمائة في جميع البرامج خلال الفترة نفسها، ويتسم نظام مراقبة مستويات إنجاز وتقدم المتدربين بالمنهجية والصرامة، ويتم التحقق من نتائجها من قبل مدقق خارجي.

يستخدم المركز ترتيبات فعالة لجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال، وتُوزع نتائجها على جميع الموظفين المعنيين، ويتم اتخاذ الإجراءات حيالها بكلٍ سرعة. كما تعتبر الإجراءات الخاصة بتحسين جودة التدريب بالمركز ملائمة، إذ تؤمن توظيف المدربين الأكفاء ومراقبة أدائهم عن كثب في حصص التدريب.

وعلى الرغم من تنظيم معظم الدورات في الفنادق، والقليل منها في مقار أرباب الأعمال، فإن مقر المركز يُعد مناسباً جداً لتنظيم الدورات أيضاً. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بتوظيف مستشار خارجي لإجراء دراسة جدوى خاصة بجمع الأموال اللازمة لإنشاء مقر جديد للمركز. وعلى الرغم من عدم إجراء المركز

لبحث مستقل عن احتياجات سوق العمل فإنه قد وظّف واستفاد من دراسة تحليل فجوة المهارات التي أجرتها "تمكين"، إضافة إلى الاستفادة من رؤية البحرين الاقتصادية 2030.

وتحدد استمارة التقييم الذاتي التي تم إعدادها لغرض المراجعة، أولويات التحسين للمركز تحديداً دقيقاً، وتقدم الأدلة اللازمة لكل سؤال من الأسئلة الرئيسية. وعلى الرغم من أن القليل من الدرجات المقترحة أعلى من تلك الممنوحة من قبل فريق المراجعة، فإنها لا تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

ملخص الدرجات الممنوحة

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

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- **الغالبية العظمى من المتدربين تحقق مستوى إنجاز "جيد"، وتكتسب المهارات الجيدة ذات العلاقة بعملهم:** يحقق معظم المتدربين مستوى إنجاز "جيد"، حيث تبلغ نسبة النجاح 93 بالمائة في جميع الدورات، لا سيما في دورات برنامج التطور المهني CPP، التي تمثل نسبة 90 بالمائة من أعمال المركز. وقد استكمل 165 متدرباً في هذه الدورات على وجه الخصوص جميع الوحدات الدراسية السبع للبرنامج بنجاح، وحصلوا على المؤهل المطلوب. وتؤكد تقارير تقييم المتدربين التي يتم جمعها من المشرفين عليهم بعد استكمال الدورات، تحسّن سلوكيات ومعارف ومهارات المتدربين في العمل.
- **معدل جيد لتكرار الأعمال:** يبلغ متوسط تكرار الأعمال حوالي 80 بالمائة، إذ أعرب أرباب الأعمال والمتدربون عن رضاهم بشكل كبير عن البرامج التي يقدمها المركز، ويسجل أكثر من ثلثي العملاء من الشركات موظفيهم في دورتين أو أكثر بالمركز.
- **إعداد الدورات وفقاً لاحتياجات أرباب الأعمال والمتدربين بشكلٍ فعالٍ جداً:** يقوم المركز بإعداد الدورات لتلبية احتياجات وأهداف أرباب الأعمال والمتدربين بناءً على نتائج تحليل الاحتياجات التدريبية TNA لهم. ومن ثم، تتم الاستفادة من تكييف الدورات وفقاً لمتطلبات أرباب الأعمال والمتدربين في وضع أهداف التعلم، واختيار أساليب التدريب والأنشطة الصفية المناسبة.
- **تحديد الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية بوضوح، ولكل منها أهداف محددة، وطرق تقييم، وأغراض وأطر زمنية محددة:** قام المركز بتطوير خطة إستراتيجية جيدة، يتضمن كل هدف أغراضاً محددة ترتبط به وذات طرق تقييم مناسبة، وأهداف ذات أطر زمنية محددة، إضافة إلى مراقبة تنفيذها عن كثب.

- نظام ضمان الجودة الداخلي يتسم بالشمولية وتم إعداده إعداداً جيداً: يرتبط نظام الجودة الداخلي ارتباطاً واضحاً بالخطة الإستراتيجية العامة للمركز، ويحتوي على منهجية منظمة لضمان جودة التدريب من خلال برنامج ملاحظة الحصص التدريبية المعد بطريقة جيدة.
- مراقبة وتحليل مستويات إنجاز المتدربين بشكلٍ فعال: يتسم الترتيب الخاص بمراقبة وتحليل مستويات إنجاز المتدربين بالشمولية والفعالية. ولدى المركز سياسة تقييم تم تطويرها بطريقة جيدة، ويتم تطبيقها بفعالية. كذلك، يتم الاحتفاظ بمعلومات عن كل متدرب، إضافة إلى تقرير مرفق عن مستوى التقدم بفضل استخدام قاعدة بيانات فعالة لتسجيل أداء المتدربين.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- الاستفادة غير الكافية من بيانات التقييم القبلي للدورات في اختيار الدورات المناسبة للمتدربين والتخطيط لحصص التدريب: لا توظف نتائج التقييم القبلي توظيفاً كافياً في اختيار الدورات المناسبة للمتدربين، وفي التخطيط لحصص التدريب لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بشكلٍ أكثر فعالية.
- تقييم الامتحانات النهائية لا يتسم بالصرامة الكافية: لا تتسم عملية تصحيح الامتحانات النهائية بالصرامة الكافية؛ ولاحظ فريق المراجعة العديد من الحالات التي تم فيها تغيير الدرجات دون إبداء أي أسباب واضحة، وحالات أخرى تم فيها منح درجات غير صحيحة للإجابات على الأسئلة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- توظيف بيانات التقييم القبلي للدورات باعتبارها طريقة تقييم رسمية
- تحسين دقة وصرامة عملية تقييم الامتحانات النهائية.