



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

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز المشرق العربي للتدريب (AETC)  
المنامة - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: ٦ - ٨ إبريل ٢٠٠٩

## قائمة المحتويات

---

١	وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني.....
٢	المقدمة.....
٢	وصف المعهد.....
٢	نطاق المراجعة.....
٣	الحكم بوجه عام.....
٣	فعالية المعهد.....
٥	القدرة على التحسّن.....
٦	ملخص الدرجات الممنوحة.....
٧	الأحكام الرئيسية والتوصيات.....
٧	جوانب القوة.....
٨	الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.....
٩	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 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 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 مركز المشرق العربي للتدريب (AETC) في عام ٢٠٠٠. تتركز معظم برامج المركز في مجال الصحة والسلامة والقليل منها في مجالات المشتريات و التوريد و المبيعات والتسويق ودورات إدارية وتجارية أخرى.

حوالي ٨٢% من جملة ما يقدم من برامج هي معتمدة خارجياً من قبل مؤسسات عالمية وتحديداً: مجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH)، معهد السلامة والصحة المهنية (IOSH) المعهد المعتمد للصحة البيئية (CIEH)، المجلس الوطني للسلامة (NSC)، المعهد المعتمد للتسويق (CIM)، والمعهد المعتمد للمشتريات والتوريد (CIPS).

يتولى إدارة مركز المشرق العربي للتدريب مدير إداري، وهو أيضاً مدرب بدوام كامل، إلى جانب أربعة موظفين يعملون بدوام كامل وهم: مدير التسويق، المحاسب، منسق التدريب، ومدرب واحد، فضلاً عن عدد من المدربين يعملون بنظام جزئي. في عام ٢٠٠٨، تم تسجيل ١,١٥١ متدرباً في مختلف البرامج التدريبية، غالبيتهم موظفون و من العاملين في القطاع الخاص.

### نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من (٤) من المراجعين. خلال المراجعة، قام المراجعون بحضور حصص التدريب وملاحظته، ومراجعة أعمال المتدربين وتحليل البيانات حول المؤهلات التي أنجزها المتدربون، والدورات التي أكملوها، فضلاً عن الاجتماع بموظفي المعهد والمتدربين. وفريق الإدارة والمساندة، وأرباب العمل.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مركز المشرق العربي للتدريب القيام به لتحسين جودة ما يتم تقديمه.

## الحكم بوجه عام

### فعالية المعهد

#### الدرجة: ٣ مرض

ظهرت فعالية مركز المشرق العربي للتدريب في تلبية احتياجات المتدربين وأرباب العمل بمستوى مرضٍ بوجه عام، و يعتبر نطاق البرامج المقدمة جيداً والتي يحقق المتدربون فيها نتائج مرضية. كما ظهر مستوى جودة التدريب والمساندة والإرشاد بشكل مرضٍ.

يكتسب المتدربون مهارات مهنية جيدة ومناسبة، ويحققون مستويات ملائمة في معظم برامج التدريب. وظهرت نسب نجاح الدورات المعتمدة القصيرة بمستوى مرضي، وبخاصة في البرامج المعتمدة من المعهد المعتمد للصحة البيئية (CIEH)، ومعهد السلامة والصحة المهنية (IOSH) والمجلس الوطني للسلامة (NSC). وفي الدورات الطويلة والمتقدمة، والتي تشكل جزءاً بسيطاً مما يقدمه المركز، كانت نسب النجاح متدنية، ويفتقر بعض المتدربين في هذه الدورات إلى إتقان المهارات الأساسية في اللغة الإنجليزية التي يحتاجون إليها لتحقيق مزيد من التقدم.

يعمل بالمركز مدربين مؤهلين ولديهم إلمام بمجالات تخصصهم، يتم التخطيط لحصص التدريب بشكل دقيق كما يتم تعزيز التدريب بالتطبيقات العملية والعمل الجماعي. كما يستخدم المدربون أساليب متنوعة لقياس تقدم المتدربين، ولكن لا يتم تسجيل نتائجها.

عمليات التقييم المتعلقة بأعمال المتدربين، والواجبات الكتابية، واختبارات الدورات المعتمدة يتم تصحيحها وتقييمها داخلياً، كما يحصل المتدربون على التغذية الراجعة المفيدة. وفي حالات كثيرة يتم استخدام تمرينات من أماكن عمل المتدربين لدعم ومساندة عملية التدريس.

معظم الدورات المعتمدة، بما في ذلك الدورات المعتمدة من مجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH)، ومعهد السلامة والصحة المهنية (IOSH) والمعهد المعتمد

للتسويق (CIM) والمجلس الوطني للسلامة (NSC) والمعهد المعتمد للصحة البيئية (CIEH) تبدأ بإجراء تقييم أولي. وفيما عدا حالات قليلة قُبلَ فيها قليل من المتدربين ضعاف المستوى في اللغة الإنجليزية، استجابة لإلحاح أرباب العمل.

وفي الدورات غير المعتمدة وفي بعض الدورات القصيرة جداً يتم تقييم المتدربين شفويًا في اليوم الأول من بداية الدورة بغرض الاطلاع على خلفيتهم العملية، غير أن تلك الممارسة لا تعد كافية لتحديد مدى ملاءمة الدورة لاحتياجاتهم. كما يرى قليل من المتدربين صعوبة شديدة في محتوى الدورات.

يقدم مركز المشرق العربي للتدريب مجموعة جيدة من الدورات المعتمدة خارجياً، وتحديدًا في مجال الصحة والسلامة، والتي تم اختيارها وتصميمها بشكل يتلاءم تمامًا مع سوق العمل. كما أن البرامج معدة بشكل جيد ويتم تعزيزها بتمرينات عملية فعالة تناسب أغراض التدريب، وتلبي الاحتياجات المهنية لأرباب العمل.

يقدم المدربون الدعم للمتدربين، مع تقييم مستوى فهمهم، ومساعدتهم على تحقيق مزيد من التقدم في الدورات. يقدم المركز للمتدربين دورات إضافية في اللغة الإنجليزية للأغراض الفنية، ويمتلك مكتبة ملائمة تتوفر فيها المصادر التعليمية المناسبة. كما يوفر المركز كتيبات مفصلة عن الدورات، ونشرات، وله موقع مزود بالمعلومات الكافية، وكل ذلك يساعد المتدربين وأرباب العمل في اختيار الدورات. ويرغم تحديد المركز لمخاطر الصحة والسلامة داخل مقره، إلا أن بعض المخاطر لم تتم معالجتها. كما لا يتم توعية المتدربين بشكل دائم بإجراءات السلامة المتبعة في المركز.

تتم قيادة وإدارة مركز المشرق العربي للتدريب بشكل مرضٍ، وتتبع الإدارة طريقة فعالة وشاملة في تسويق الدورات التدريبية، وفي تلبية متطلبات أرباب العمل في طرح مزيد من الدورات. تتوفر لموظفي المعهد بدوام كامل فرص ملائمة للتطوير، بينما لا تتم مراقبة أداء بعض موظفي المعهد ممن يعملون بدوام جزئي بشكل كافٍ وشامل. لا تستخدم التغذية الراجعة من كل من المتدربين وأرباب الأعمال بشكل فعال للتخطيط والتحسين، ولا تراعي الخطط الاستراتيجية مراقبة ورفع انجازات المتدربين بشكل كافٍ.

## القدرة على التحسن

### الدرجة: ٣ مرض

يتخذ مركز المشرق العربي للتدريب خطوات مرضية نحو توسيع نطاق ما يقدمه من برامج تدريبية. وقد بدأ بتقديم شهادة (NEBOSH) ودورات الدبلوم في عام ٢٠٠٦، ودورات CIM و NSC في عام ٢٠٠٧. وتتجه المؤسسة تدريجياً نحو برامج التدريب المعتمدة خارجياً، والتي تجاوزت نسبة ٦٩% من إجمالي ما يقدمه المركز من دورات في عام ٢٠٠٦ حتى وصلت إلى ٨٢% في عام ٢٠٠٨.

وقد تم، بمبادرة حكومية ومن خلال التعاون مع صندوق العمل ( تمكين ) تصميم برنامج تدريبي حديث لتدريب المتخصصين في مجال السلامة والصحة المهنية. ويعد هذا البرنامج تحسناً يضاف لبرامج التدريب السابقة التي يقدمها المركز، حيث يخضع لإجراءات قبول أكثر صرامة، ولتقييم أولي شامل، ولكثير من عناصر التدريب أثناء العمل، ويدعم دورات أساسية في اللغة الإنجليزية والرياضيات ، وإن كان من المبكر الحكم على أثر هذه التغييرات على عملية التعلم.

تتفاوت نسب نجاح المتدربين في مختلف البرامج ولكنها بمستوى ثابت ومرض بوجه عام. لقد زاد عدد المتدربين والعملاء بشكل فعال، حيث زاد عدد المتدربين المسجلين من ٨١ متدرباً في عام ٢٠٠١ إلى ١,١٥١ متدرباً في عام ٢٠٠٨ ، كما زاد عدد عملاء المركز من أرباب العمل من ٢٠ عميلاً في عام ٢٠٠١ إلى ٥٢ في عام ٢٠٠٨.

ومن جانب آخر، فإن خطط مركز المشرق العربي للتدريب لتطوير المؤسسة ليست دقيقة بشكل كاف ولا يتم تطويرها بشكل مترابط. للمؤسسة خطة استراتيجية لعشر سنوات، ولكن لم تتم مراجعتها بطريقة نظامية، كما أنها لا تستند بشكل كافٍ على التغذية الراجعة من المتدربين أو أرباب العمل أو تركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين.

يوجد نقص في عدد المدربين لتقديم مزيد من الدورات، ويعمل المركز على توظيف عدد أكبر من المدربين. لوحظ أن استمارة التقييم الذاتي ليست دقيقة، كما تضمنت مبالغه في تقدير الدرجات المقترحة. وقد سلطت الضوء على القليل من الجوانب التي تحتاج إلي تطوير .

### ملخص الدرجات الممنوحة

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

## الأحكام الرئيسية والتوصيات

### جوانب القوة

- اكتساب المتدربون للمهارات المهنية واستخدامها. يكتسب المتدربون مهارات مهنية جيدة، ويستخدمونها في أعمالهم. وقد أقرروا بالأثر الإيجابي للتدريب علي مستوى أدائهم.
- **خطط الدروس.** يتم إعداد خطط الدروس بشكل جيد، وتوضع موضوعاتها بتفصيل جيد، وترتبط طرق التدريب ومصادره بعناصر تلك الخطط. وتستخدم الخطط بفعالية ويتم مشاركة أهداف الحصص مع المتدربين في بداية كل حصة تدريبية، وتتم متابعتها بعناية ومراجعتها مرة أخرى في نهاية كل حصة.
- **مستوى المعرفة النظرية والعملية للمتدربين.** أظهر المدربون في مركز المشرق العربي للتدريب مستوى عالٍ من المعرفة والخبرة المهنية. يتقلد بعضهم مناصب مهمة في مجالات تخصصاتهم. كما أنهم يستخدمون معرفتهم بشكل جيد خلال حصص التدريب، مع ربطهم بين الفهم النظري والأمثلة العملية المناسبة من واقع خبراتهم.
- **نطاق الدورات المعتمدة خارجياً في مجال الصحة والسلامة.** يقدم المركز نطاقاً جيداً من الدورات المعتمدة في مجالات الصحة والسلامة، مثل الشهادات والدبلومات المعتمدة من معهد السلامة والصحة المهنية (IOSH) والمعهد المعتمد للصحة البيئية (CIEH) والمجلس الوطني للسلامة (NSC) ومجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH). إضافة لذلك، هناك مجموعة جيدة من الدورات من المعهد المعتمد للمشتريات والتوريد (CIPS) في مجالات التسويق والمشتريات والتوريد، ودورات في التسويق من المعهد المعتمد للتسويق (CIM) ودورات تجارية وإدارية أخرى. تقدم برامج التدريب

للمتدربين فرصاً كافية للتقدم، وتعتبر الغالبية العظمى من البرامج التي يقدمها المركز، أي ٨٢% من مجموع البرامج التي بدأ طرحها في عام ٢٠٠٨، معتمدة خارجياً.

- **تعزيز البرامج.** يُقدم للمتدربين أنشطة مفيدة وعملية تناسب مع أغراض التدريب؛ على سبيل المثال، في إحدى دورات توجيه الرافعات الآلية وفرّ المركز رافعة لإعطاء المتدربين فرصة لممارسة ما تمت دراسته. وفي دورة خاصة بتقييم المخاطر منح المتدربون فرصة للتدريب العملي ليوم واحد في واحدة من أكبر الشركات الصناعية في مملكة البحرين.

## الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **نسب النجاح في الدورات الطويلة المعتمدة.** تعتبر نسب النجاح في الدورات الطويلة المعتمدة، مثل الشهادة المعتمدة من مجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH) متدنية ، وقد تراوحت ما بين ٧% إلى ١٠%. وفي قليل من الدورات المتقدمة، مثل: الشهادة المتقدمة في الصحة والسلامة في مواقع العمل ، وشهادة المستوي الثالث في مبادئ وممارسة تقييم المخاطر، جاءت نسب النجاح متدنية أيضاً، ما بين ١٦% إلى ٢٧%. وتشكل تلك الدورات الطويلة والمتقدمة أقل من نسبة ٥% من النشاط التجاري لمركز المشرق العربي للتدريب بوجه عام ، ويفتقر بعض المتدربين في تلك الدورات إلي المهارات الأساسية اللازمة لإكمالها.
- **حفظ سجلات بتقدم المتدربين في الدورات.** لا يمتلك مركز المشرق العربي للتدريب أسلوباً منظماً لقياس إنجاز المتدربين في الدورات غير المعتمدة، والتي تشكل حوالي ٣٠% من نشاط المركز. وبالرغم من تسجيل إنجاز المتدربين في الدورات المعتمدة، لا تتوفر سجلات توضح مدى تقدم المتدربين.
- **نظام ملاحظة وتحسين أداء المدربين ممن يعملون بنظام جزئي.** تتم مراقبة مدربي الدورة المعتمدة من المجلس الوطني للسلامة (NSC) بشكل شامل بواسطة مندوب من (NSC). وتتم ملاحظة المدربين الآخرين ممن يعملون بدوام جزئي أحياناً من قبل المدير الإداري لمركز المشرق العربي للتدريب، ويتلقى بعضهم تغذية راجعة شفوية ، وهذه العملية تعد غير

نظامية و لا تشمل جميع مدربي الدوام الجزئي ، ولا توجد أدلة توضح كيفية استخدام تلك العملية بفعالية لتحسين التدريب.

- **خطط تطوير ما يتم تقديمه.** لا تتوفر لدى مركز المشرق العربي للتدريب خطط مُحكمه بشكل كافٍ لتحسين ما يتم تقديمه بالمعهد، ولا يطور خططاً بطريقة مترابطة تستند على التغذية الراجعة من المتدربين أو أرباب العمل أو على إنجاز المتدربين. لقد تم تطوير خطة إستراتيجية عشرية للفترة من ٢٠٠١-٢٠١٠، ولكن لم يتم تطبيقها بفعالية أو مراجعتها.
- **استمارة التقييم الذاتي.** استمارة التقييم الذاتي التي أعدها مركز المشرق العربي للتدريب لهذه المراجعة لم تكن دقيقة في تحليل نشاط المركز، كما تضمنت مبالغة في تقدير الدرجات الممنوحة، وقد سلطت الضوء على القليل من الجوانب التي تحتاج إلي تطوير.

## التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- ضمان امتلاك المتدربين للمهارات الأساسية التي يحتاجون إليها للنجاح في الدورات الطويلة المعتمدة وذلك لتحقيق نسب نجاح أفضل.
- حفظ سجلات لمستوى تقدم وإنجاز جميع الدورات المعتمدة وغير المعتمدة
- تطبيق نظام رسمي لمراقبة أداء جميع المدربين من أجل تطوير جودة التدريب
- وضع خطط تطويرية تركز على تطوير إنجاز المتدربين مع أخذ التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب العمل في الحسبان
- تطبيق مزيد من النقد الذاتي والتحليل في استمارة التقييم الذاتي