



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات
المنامة، مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 22 - 24 ديسمبر 2008

قائمة المحتويات

1	وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني
2	مقدمة
2	- وصف المعهد
2	- نطاق المراجعة
3	
3	
4	الحكم بوجه عام
	- فعالية المعهد
6	- القدرة على التحسن
7	
7	ملخص الدرجات الممنوحة
8	الأحكام الرئيسية والتوصيات
9	- جوانب القوة
	- الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
	- 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 مقر 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: 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 السيئة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

مقدمة

وصف المعهد

تأسس معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات في عام 2007. للمعهد قسمان، قسم يغطي أنشطة التدريب ويقدم الآخر الخدمات الاستشارية. ومنذ بداية نشاطه التجاري قدم المعهد 23 (ثلاثا وعشرين) دورة في الموارد البشرية وإدارة الأعمال ، وفي مطلع عام 2008 بدأ المعهد في تقديم دورات طويلة معتمدة من كلية كمبردج الدولية ومقرها الرئيسي بالمملكة المتحدة ، وفي الوقت الراهن يقدم المعهد الدبلوم في ثلاث دورات معتمدة من كمبردج في الموارد البشرية، والإدارة المكتبية، وإدارة المشتريات. يقدم المعهد الخدمات التدريبية لمتدربين مكفولين من جهات عملهم ، ولآخرين على حسابهم الخاص. يندرج معظم المتدربين في الفئة العمرية ذات الثامنة عشرة سنة فما فوق، وينتسب معظم المتدربين إلى مؤسسات ، حكومية أو خاصة .

يعمل بالمعهد اثنان من منسوبيه بنظام الدوام الكامل هما: المدير العام ومدير الشؤون الأكاديمية والعمليات، إضافة لطاقم من المدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي يختارون من بين المنتسبين إلى مؤسسات إقليمية ودولية ترتبط بشراكة تجارية مع المعهد، وتقدم له الاستشارات والتدريب .

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من (4) من المراجعين. خلال المراجعة، قام المراجعون بحضور حصص التدريب وملاحظته ، ومراجعة أعمال المتدربين وتحليل البيانات حول انجازاتهم والدورات التي أكملوها ، فضلا عن الاجتماع بموظفي المعهد والمتدربين. يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته حول إدارة المعهد وما يجب القيام به لتحسين جودة ما يتم تقديمه.

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 3 : مرضٍ

يقدم معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات خدمات التدريب للمتدربين بصورة مرضية، ويشمل ذلك إنجاز المتدربين، وجودة التدريب، ونطاق البرامج المقدمة، وما يقدم من خدمات الدعم والإرشاد للمتدربين، وفعالية القيادة والإدارة في المؤسسة.

يكتسب غالبية المتدربين بالمعهد مهارات مهنية ملائمة ومفيدة. وتعتبر مستويات المتدربين في الدورات الطويلة المعتمدة من جهات خارجية جيدة ، وتتجه نحو التحسن. يعمل بالمعهد مدربون مؤهلون، ملمون بتخصصاتهم، عارفون بمجالاتها، ويظهرون مهارات مهنية جيدة، كما يستخدمون نماذج ترتبط بسوق العمل لإضفاء الحيوية على التدريب. ويؤخذ على المدربين ندرة استخدام التقييم الأولي، أما المتدربون فقلة منهم تفترق إلى المهارات والقدرات الملائمة لمستوى الدورة التي يحضرونها. ولوحظ في دروس بعض البرامج، ضعف حضور المتدربين وانتظامهم.

تلبى البرامج احتياجات كل من المتدربين وأرباب العمل، وقد عبّر أرباب العمل عن رضائهم الخاص عن خيارات الحضور المرنة التي يقدمها المعهد. وفي خلال عام 2008، سجل المعهد نسبة عالية من تكرار قنوم الزبائن ذاتهم للاستفادة من الدورات حيث حضر ستة من كبار الزبائن أكثر من دورتين على مدار العام. وقد طرحت الدبلومات المعتمدة من كلية كمبردج الدولية مؤخرًا في أعقاب الدراسة الشاملة لمتطلبات سوق العمل البحريني ، غير أن البرامج الدراسية المقدمة لا تتجاوز مستوى المبتدئين مما يتيح فرصًا ضئيلة للتقدم.

يقدم المدربون الدعم والمساندة للمتدربين بشكل جيد، لا سيما للمتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج، وتتم تلبية احتياجات المتدربين ذوي المستويات الأقل بشكل مرض في دروس التدريب، كما يمكنهم عند الحاجة الانضمام إلى دروس تقوية إضافية. ويقوم المدربون بتحليل تقدم المتدربين في البرامج الدراسية بصورة شاملة وفاعلة، ويستخدمون النتائج لمساعدة المتدربين على تحسين مستوى أدائهم، ولكن على الرغم من مساندة المتدربين في الدورات القصيرة غير المعتمدة بمستوى مرض بوجه عام، إلا أن غياب التدقيق الشامل والفاعل للتأكد من مدى إنجاز المتدربين الملحقين بهذه الدورات القصيرة للأهداف المرجوة من التدريب يضعف من تلك المساندة.

يدار المعهد بصورة فاعلة، إذ تمتلك المؤسسة شبكة من العلاقات الوطيدة، محليا ودوليا، تستخدمها استخداما موحها بعناية، وقد تم مؤخرا وضع إستراتيجيات ملائمة لمراقبة أداء المدربين، وتحديد احتياجاتهم المهنية وتلبيتها، وبرغم الإجراءات الكافية المتبعة للحصول على التغذية الراجعة من المتدربين لا توجد منهجية فاعلة لاستطلاع آراء أرباب العمل، وجمع التغذية الراجعة منهم وتحليلها.

القدرة على التحسن

الدرجة 2: جيد

برغم حداثة المؤسسة نسبيا، استطاعت تحقيق مستوى ملائم من النمو، خصوصا في توسيع دائرة البرامج التدريبية التي تقدمها. وللتدليل على ذلك، في عام 2007 غطت الدورات المطروحة سبعة تخصصات، زادت في عام 2008 إلى 23 (ثلاثة وعشرين) تخصصا ثم إن إضافة الدورات الطويلة المعتمدة من كلية كمبردج الدولية إلى محفظة المعهد هيا للمتدربين فرصا لأن يحصلوا على مؤهلات معتمدة عالميا من جهات دولية كما أن هناك مزيدا من الدورات المعدة والجاهزة ومن المنتظر طرحها في العام 2009 بالتعاون مع المؤسسات العالمية للتعليم العالي والمؤسسات المهنية الأخرى، ومن جهة أخرى زادت نسبة التسجيل بالمعهد، وتساعد عدد المتدربين من 208 في عام 2007 إلى 357 في عام 2008.

يتمتع فريق الإدارة بمعهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات بكفاءة عالية، ومن المرتقب أن يتعزز الجانب الإداري في المدى القريب بانضمام مدير جديد للجودة، تم تعيينه مؤخرا، وبجهود مجموعة

المدرسين الجدد الذين تم اختيارهم بعناية وفق إلمامهم التخصصي في المجالات المهنية التي تطرحها المؤسسة.

يتواصل فريق الإدارة مع بعضهم البعض ومع منسوبي المعهد بشكل فاعل، وقد حرصت الإدارة على إشراك منسوبي المعهد في إعداد رسالة وإستراتيجية المعهد وصياغتها، والتأكد من فهمهم لها.

على الرغم من أن الأهداف الإستراتيجية للمعهد واضحة المعالم وتمت دراستها بإمعان إلا أن تلك الأهداف الإستراتيجية لا تركز بشكل كاف على تحسين جودة التدريب أو رفع إنجاز المتدربين. إن استمارة التقييم الذاتي التي تمت تعبئتها في إطار التحضير لهذه المراجعة لم يمارس فيها النقد الذاتي بشكل كاف، فلم تتجح في تحديد الجوانب التي لمسها فريق المراجعة وتحتاج إلى تطوير. وبوجه عام، وبما أن عمليات المعهد يدعمها تخطيط دقيق ينفذه كادر تم اختياره بعناية من منسوبي المعهد، فإن قدرتهم الاستيعابية على تطوير وتحسين ما يقدمه من تدريب تعتبر جيدة.

ملخص الدرجات الممنوحة

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

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- **يكتسب معظم المتدربين مهارات مهنية جيدة.**
يقوم معظم المتدربين في المعهد بتطوير مهارات مهنية مناسبة ومفيدة تعود بالفائدة عليهم في أعمالهم، وقد ذكرت نسبة تسعين بالمائة من المتدربين ممن قاموا باستكمال استمارات التقييم في نهاية دوراتهم أنهم اكتسبوا المهارات الفنية التي كانوا يطمحون إلى اكتسابها وأنهم قد حققوا أهدافهم التدريبية.
- **مستويات الأداء في برامج الدبلومات المعتمدة من كلية كمبردج الدولية.**
يعتبر مستوى تقدم وإنجاز المتدربين في الدورات الطويلة والمعتمدة من جهات خارجية، جيدا ويشهد تحسنا، واستكمل برنامج الدراسة 12 متدربا من جملة 16 متدربا التحقوا بهذه الدورات حيث حاز 5 متدربين من جملة 12 متدربا على تقدير ممتاز فيما حاز أربعة متدربين على تقدير جيد جدا ، ومن الواضح أن أداء المتدربين يشهد تحسنا بالنظر إلى تطور درجاتهم في الاثني عشرة وحدة المكونة للدورة.
- **مدربو المعهد.**
يظهر معظم المدربين في المعهد مستوى عال من المعرفة والدراية والمهارات المهنية الجيدة في مجالاتهم ، كما يستخدم المدربون تشكيلة واسعة من الأمثلة المهنية ذات العلاقة وتوظيف خبراتهم مع المتدربين لتعزيز التدريب، وفي معظم الدورات، يقوم المدربون بالربط بين النظرية والتطبيق باستخدام العمل الجماعي والأنشطة الجماعية بشكل جيد فضلا عن الاستفادة الفعالة من وسائل التدريب البصرية.

- دعم المتدربين في الدورات المعتمدة.

يحظى المتدربون في الدورات الطويلة المعتمدة بالدعم والمساندة الجيدة وتتم مراقبة أدائهم عن كثب، كما تقدم دروس التقوية المجانية للمتدربين الذين يعانون من صعوبات في اللغة الإنجليزية تعززها مجموعة من دروس التقوية الذاتية للغة الإنجليزية ، وتعتبر عملية التقييم شاملة وفعالة.

- العلاقات مع المؤسسات المهنية والشركاء التجاريين.

يرتبط المعهد بعلاقات قوية مع المؤسسات المهنية والشركاء التجاريين على الصعيدين الإقليمي والدولي كما يوظف هذه العلاقات في توظيف المدربين العاملين بنظام الدوام الجزئي ممن يتم اختيارهم من هذه المؤسسات.

الجوانب التي تحتاج إلي تطوير

- مواظبة وحضور المتدربين.

يحضر بعض المتدربين بشكل غير منتظم، ولا يعتبر الإجراء الخاص بمتابعة الغائبين صارما بدرجة كافية، وفي بعض الحالات، كانت مواظبة المتدربين في الحضور ضعيفة، دون مساءلة كافية من قبل المدربين.

- الترتيبات الخاصة بقياس مستوى إنجازات المتدربين وتقديمهم في الدورات القصيرة.

في الدورات القصيرة غير المعتمدة لا يراجع المدربون بشكل كاف أداء المتدربين للتأكد من مستوى تقدمهم في الدورات ، أو تحقيقهم أهدافهم . ولا يعد تعريف المعهد للإنجاز ، بناء على حضور المتدربين نسبة 75% فأكثر للدروس المخصصة، تعريفا كافيا لتحفيز المتدربين على تحقيق مزيد من الإنجاز .

• التقييم الأولي.

باستثناء الدورات المعتمدة من كلية كمبردج الدولية، حيث يتم اختبار مستوى اللغة الإنجليزية للمتدرب قبل بدء الدورة، لا يتم إجراء التقييم المبدئي بشكل نظامي أو الاستفادة منه بفعالية في تخطيط التدريب، وتفتقر أقلية من المتدربين إلى المهارات اللازمة للتقدم في الدورة التي يحضرونها مما يعيق إنجازهم فيها .

• فرص التقدم.

تعتبر فرص التقدم المتوفرة للمتدربين محدودة للغاية ، حيث تُقدم جميع الدورات للمستويات الأولية فقط ،ومن ثم تعتبر الفرص المتاحة للمتدربين للانتقال من مستوى لآخر محدودة.

• الترتيبات الخاصة بجمع آراء أرباب العمل.

لا يعتبر أسلوب المعهد في استقراء وجهات نظر أرباب العمل وتقييم احتياجات سوق العمل منتظما ومنهجيا حيث يعتمد أساسا على المحادثات الشفهية العابرة التي يجريها المدربون والإدارة مع العملاء المختارين لهذا الغرض.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات:

- تطوير نظام فعال لتحسين مواظبة المتدربين وحضورهم في المواعيد المحددة .
- تطبيق نظام دقيق وموثوق لمراقبة تقدم المتدربين ، وقياس إنجازاتهم في الدورات القصيرة .
- التأكد من أن جميع المتدربين يتم تقييمهم بشكل كاف عند تسجيلهم في الدورات واستخدام نتائج هذا التقييم بفاعلية في وضع خطط و طرق التدريب .
- تحسين فرص التقدم في الدورات للمتدربين من خلال تقديم برامج بمستويات أعلى .
- التأكد من استطلاع آراء أرباب العمل بطريقة منهجية متسقة ، وتحليلها واستخدامها في عملية التحسن والتطوير .