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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير إعادة المراجعة

معهد الحياة لتنمية الموارد البشرية

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 25–27 أبريل 2011

قائمة المحتويات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني 1

المقدمة 2

وصف المعهد 2

إعادة المراجعة..... 2

الحكم بوجه عام..... 4

فعالية المعهد 4

القدرة على التحسّن 6

الأحكام الرئيسة والتوصيات..... 9

جوانب القوة 9

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير 9

التوصيات 11

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب - مملكة البحرين 2011

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب التي تأسست رسميا، 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 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 وفقا 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: جيّد	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 أوليًّا من الملاءمة. يكشف عن بعض الصفات الجيدة، ويخلو من مظاهر الضعف الرئيسة ذات التأثير الملموس على إنجازات عموم الطلبة أو المجموعات الكبيرة منهم.
4: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسة المؤثرة في نتائج الطلبة على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
5: ضعيف جداً	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسة في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة غير الملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسة في معظم أو جميع المجالات.

المقدمة

وصف المعهد

تأسس معهد الحياة لتنمية الموارد البشرية، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم في شهر ديسمبر 1999، لتقديم دورات اللغة الإنجليزية، وبرامج تقنية المعلومات ودورات التقوية في اللغة الإنجليزية والرياضيات والدورات العلاجية الأخرى؛ وهي جميعاً دورات غير معتمدة، ومعظمها دورات قصيرة. كما يقدم المعهد شهادة تقنية المعلومات لعشر وحدات دراسية، والتي تستمر لمدة 120 ساعة. وعلى غرار عام 2009، سجل ثلث عدد الطلبة المسجلين في عام 2010 والربع الأول من عام 2011 في دورات اللغة الإنجليزية العامة وتقنية المعلومات، فيما سجل ثلثا عدد الطلبة الباقين في دورات التقوية. وبينما تبلغ الفئة العمرية للطلبة في دورات التقوية أقل من 19 سنة من العمر، فتستهدف دورات تقنية المعلومات الفئة العمرية الأكبر سناً.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الوحيد الكائن في المنامة، وبلغ عدد الطلبة المسجلين 989 طالباً في عام 2008، و1384 طالباً في عام 2009، و1250 طالباً في عام 2010. ويتولى إدارة المعهد فريق مكون من مدير العمليات، وثلاث سكرتيرات، وثمانية معلمين، ومنسق المواصلات، وثمانية سائقين وعامل نظافة. ويعمل المعلمون والموظفون، بمن فيهم مدير العمليات، في المعهد بنظام الدوام الجزئي، فيما يحضر مالك المعهد بين الفينة والأخرى.

زيارة إعادة المراجعة

تمت مراجعة معهد الحياة لتنمية الموارد البشرية للمرة الأولى في شهر مارس 2010. وفيما حاز جانب جودة التعليم على تقدير "مرضٍ"، حصلت جوانب إنجاز الطلبة، والدورات المقدمة على تقدير "دون المرضي" فيما ظهر دعم الطلبة وإرشادهم وفعالية القيادة والإدارة بمستوى "ضعيف جداً". ومن ثم، خضع المعهد لإعادة المراجعة لضمان حدوث التحسّن في هذه الجوانب إلى المعيار المطلوب.

تتكون إعادة المراجعة من زيارتيْ متابعة لمدة يوم واحد لكل زيارة، وزيارة أخيرة على مدى ثلاثة أيام. وخلال إعادة المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريس، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع مدير المعهد، والمعلمين، وموظفي الإدارة والدعم، والطلبة والأطراف ذات العلاقة.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يقدم في معهد الحياة لتنمية الموارد البشرية، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على المعهد القيام به لتحسين الأداء.

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 4: دون المرضي

فيما حصل معهد الحياة لتنمية الموارد البشرية على تقدير "ضعيف جداً" في عملية المراجعة الأولى، ففي الوقت الحاضر، يعتبر المعهد من المعاهد ذات الفعالية "دون المرضية" بوجهٍ عامٍ، مما يعكس بعض التحسينات التي تم إدخالها على المعهد؛ حيث يحقق الطلبة حالياً مستوى تقدم ملائم، ويعزى هذا الأمر إلى توظيف المعلمين الأكفاء والمؤهلين لطرق التدريس المناسبة عموماً في معظم الدروس، إضافة إلى الدورات المقدمة ذات العلاقة. ومن ثم، فقد ظهر إنجاز الطلبة بمستوى "مرضٍ" في الوقت الحاضر، بدلاً من تقدير "دون المرضي" في المراجعة الأولى، في حين ظلت فعالية القيادة والإدارة ودعم الطلبة وإرشادهم والقدرة على التحسن بمستوى غير ملائم. من ناحية أخرى، لم تطرأ تحسينات كافية على أمور الصحة والسلامة الأساسية، ولم يتم سوى إدخال قلة من التحسينات لجعل بيئة التعلم أكثر جاذبية للطلبة، أو وضع التخطيط الإستراتيجي وخطط العمل التي تركز على التحسينات. وقد تم إدخال هذه التحسينات القليلة في الآونة الأخيرة، ولم يتم تلمس أثرها على جودة ما يقدمه المعهد من برامج حتى الآن.

شهدت نسب النجاح في دورات تقنية المعلومات ودورات اللغة الإنجليزية العامة تحسناً طفيفا منذ زيارة المراجعة الأولى ويكتسب معظم الطلبة المسجلون في دورات الرياضات المهارات والمعارف التي تتوافق مع مستوياتهم في المدارس. ومع ذلك، يواجه معظم الطلبة صعوبة في اكتساب مهارة الاتصال باللغة الإنجليزية الأساسية لتحقيق مستوى تقدم فعال في حصص التقوية للغة الإنجليزية. وفي الآونة الأخيرة فقط، شرع المعهد في قياس مستوى تقدم الطلبة في حصص التقوية، كما قام مؤخراً بإجراء الاختبارات التشخيصية لهذه الحصص. ومع ذلك، لم تستخدم نتائج هذه الاختبارات في وضع الخطط الإستراتيجية، وتخطيط الدروس أو أي شكل آخر من طرق التحليل. وفيما تعتبر نسبة الحضور مرضية، تعدّ نسبة المواظبة للطلبة محل نظر.

يوظف المعهد معلمين أكفاء ومؤهلين ومن ذوي الخبرة في مجالات تخصصاتهم. وفيما يستخدم معلمو مادة الرياضيات في حصص التقوية، على وجه الخصوص، طرق تدريس فعالة تساهم في مشاركة وتحفيز جميع الطلبة، ففي قلة من الدروس التي تمت ملاحظتها، لا سيما حصص التقوية للغة الإنجليزية، ظهرت عملية التعلم بمستوى غير ملائم؛ حيث كان المعلم هو محور العملية التعليمية في معظم أجزاء الدروس. وبوجهٍ عامٍ، يقوم المعلمون بإعداد خطط الدروس المناسبة لمعظم الدورات، كما يقوم المعلمون بتقييم أعمال الطلبة أثناء الحصص، وتقديم التغذية الراجعة المفيدة لهم. وبينما يقوم المعهد بدعم الطلبة من ذوي المستوى الأقل في معظم الفصول بشكلٍ ملائم عموماً، فإنه يفتقر إلى تقديم الأنشطة الإضافية للطلبة الاعلى مستوى في العادة. كذلك، تعتبر موارد التعليم غير كافية لإثراء عملية التعلم الفعال.

يقدم المعهد مجموعة ملائمة من دورات التقوية في اللغة الإنجليزية والرياضيات، بالإضافة إلى دورات تقنية المعلومات الأساسية، ودورات اللغة الإنجليزية واللغة العربية العامة للأطفال. وفيما تغطي دورات التقوية المادتين من المرحلة الابتدائية إلى المرحلة الثانوية، تفتقر دورات تقنية المعلومات إلى مسارات التقدم المناسبة. كما يوفر المعهد المواد الكتابية الملائمة في معظم دورات تقنية المعلومات، في حين يستخدم الطلبة الكتب المدرسية الخاصة بهم في دورات التقوية. كذلك، تفتقر جميع الدورات التي يطرحها المعهد إلى الأنشطة الإثرائية المناسبة. كما لا يقوم المعهد بإجراء تحليل احتياجات السوق المحلي، فيما تقوم موظفات الاستقبال بالاتصال بأولياء الأمور لمعرفة احتياجات أبنائهم لحصص التقوية في مادتي اللغة الإنجليزية والرياضيات.

تتسم موظفات الاستقبال بالمعهد بروح التعاون، ويقدمن المعلومات المفيدة بشأن جداول الحصص إلى الطلبة وأولياء أمورهم عند الطلب. كما يقمن بالاتصال بأولياء الأمور أثناء فترة التسجيل، وفي حالة غياب أطفالهم، أو حضورهم متأخرين عن الحصص أو في السلوك غير اللائق. كما يوفر المعهد المواصلات المجانية للطلبة؛ وفيما شرع في معالجة بعض نواحي الصحة والسلامة والحالة العامة، بيّد أن مقر المعهد ما زال يفتقر إلى بعض إجراءات الصحة والسلامة الأساسية، ولا يوفر بيئة تعلم جذابة. كما تتسم الفصول الدراسية بالكآبة، وتفتقر إلى اللوحات التعليمية المحفزة؛ ولا توجد غرفة للصلاة، ومقصف أو قاعة لمصادر التعلم.

لإدارة المعهد تأثير طفيف على جودة ما يقدمه المعهد منذ زيارة المراجعة الأخيرة للمعهد؛ حيث قامت باتخاذ معظم ما تم من إجراءات في الآونة الأخيرة فقط، كما لم تتم معالجة العديد من القضايا المتعلقة بالصحة والسلامة بشكلٍ ملائم. وفيما تواصل الإدارة توظيف المعلمين الأكفاء، فإنه لا يتم مراقبة أدائهم بشكلٍ كافٍ، وقد شرع المعهد للتو في تنفيذ محاولات لجمع وتحصيل التغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة، إضافة إلى بيانات التقدم. وما زال المعهد يستند إلى الأسلوب الشفهي في التخطيط الإستراتيجي، وبطريقة ارتجالية، ولا يستند بالأحرى على التحليل الشامل لبيانات الأداء والتغذية الراجعة. كما لا يقوم المعهد بإجراء عملية التقييم الذاتي بطريقة تشاركية منتظمة، وما زالت فاعلية الاتصال مع أولياء الأمور محدودة، خصوصا بالنسبة للأمور المتعلقة بمستوى تقدم أبنائهم.

القدرة على التحسّن

الدرجة 4: دون المرضي

فيما حافظ المعهد على نسب تسجيل ومعدلات تكرار أعمال مرتفعة نسبياً، فقد حقق تقدماً بطيئاً، على وجه الخصوص، في تلبية التوصيات الواردة في عملية المراجعة الأخيرة. وفي أعقاب زيارة المراجعة الأخيرة، قام بإدخال نظام تسجيل اعتيادي لمتابعة المدفوعات أساساً؛ وفي الأسابيع القليلة السابقة لزيارة المراجعة مباشرة، شرع المعهد في معالجة جزء من التوصيات المتعلقة ببعض الجوانب ذات الصلة بإجراءات الصحة والسلامة، وجمع بيانات الأداء والتغذية الراجعة. ولكن، من المبكر جداً الحكم على مدى تأثير هذه الإجراءات. وما زال المعهد يعاني من منشآت مادية هزيلة، ووسائل تعلم محدودة جداً. وهناك محاولات حديثة لتحسين أنظمة حفظ ملفات الدورات، بيد أنها لا تشكل حتى الآن جزءاً من نظام الجودة الشاملة لتوحيد معايير العمليات وتوثيق المستندات.

وحسب ما تمت ملاحظته في زيارة المراجعة السابقة، تفتقر القيادة والإدارة إلى القدرة اللازمة والخبرة التعليمية لإحداث تغيير ملموس وفي الوقت المحدد، وما زالت تفتقر أيضاً إلى التخطيط الإستراتيجي التفصيلي والشامل الذي يركز على تحسين جودة ما يقدمه المعهد. كما لم تسفر عملية مراقبة أداء المعلمين، ومستوى تقدم الطلبة والتغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة عن معلومات مفيدة وناقدة لتحسين جودة ما يقدمه المعهد.

ولا تزال استمارة التقييم الذاتي للمعهد تفتقر إلى المعلومات اللازمة للمراجعة، والأدلة الثبوتية أو البيانات الناجمة عن التحليل، إضافة إلى المبالغة في منح الدرجات لعدد من الأسئلة الرئيسة. ولكن، مع ذلك، تسلط استمارة التقييم الذاتي الضوء على بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والتي حددها فريق المراجعة أيضاً.

ملخص الدرجات الممنوحة

الحكم بوجه عام	الدرجة الأصلية	درجة إعادة المراجعة
فعالية المعهد	**5: ضعيف جداً**	**4: دون المرضي**
القدرة على التحسّن	5: ضعيف جداً	4: دون المرضي
نتائج المراجعة		
ما مدى إنجاز الطلبة؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ
ما مدى فعالية التعليم؟	3: مرضٍ	3: مرضٍ
ما مدى تلبية الدورات لاحتياجات الطلبة وأولياء الأمور؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ
ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم؟	5: ضعيف جداً	4: دون المرضي
ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟	5: ضعيف جداً	4: دون المرضي

الأحكام الرئيسة والتوصيات

جوانب القوة

- **يجد معظم الطلبة التشويق ولديهم التحفيز الذاتي لحضور الدورات:** وينطبق هذا الأمر على دورات التقوية على وجه الخصوص بناءً على الدروس التي تمت مراجعتها، والمناقشات مع الطلبة.

- **توظيف طرق تدريس فعالة في حصص التقوية لمادة الرياضيات:** يوظف معلمو مادة الرياضيات مجموعة متنوعة من الأنشطة التي تساهم في مشاركة وتحفيز جميع الطلبة في حصص التقوية.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **عدم تلبية جوانب الصحة والسلامة الأساسية التي تم تحديدها في المراجعة السابقة بالكامل أو عدم التعامل معها على الإطلاق، إضافة إلى عدم تقديم إرشادات الصحة والسلامة إلى الطلبة:** على سبيل المثال، لا توجد إجراءات واضحة أو موظفون مكلفون بالإشراف على الطلبة أثناء النزول أو الصعود إلى الباصات في منطقة مدخل المعهد، والذي يقع على شارع رئيس مزدحم. كذلك، لا يتم تخزين المواد المختلفة في المخزن بطريقة آمنة، بل إن بعض أجزاء ديكورات السقف في الفصلين الدراسين غير مثبتة تماماً. ولا يقود باب مخرج الطوارئ المخصص إلى منطقة التجمع، ولا توجد لوحات كافية ترشد إلى باب مخرج الطوارئ. إضافة إلى ذلك، تخلو الفصول الدراسية من أية لوحات إرشادية بشأن الإخلاء في حالة الطوارئ.

- **عدم تلبية الاحتياجات المختلفة للطلبة بشكلٍ كافٍ:** على الرغم من تقديم الدعم الملائم إلى الطلبة من ذوي المستوى الأقل في معظم الحصص بوجهٍ عامٍ، فإنه لا يتم تحدي الطلبة ذوي المستوى الاعلى أو تقديم أنشطة إضافية لهم في العادة.

- **اكتساب الطلبة لمهارات الاتصال باللغة الإنجليزية غير كافٍ:** لا تكتسب أغلبية الطلبة مهارات الاتصال المناسبة في حصص التقوية للغة الإنجليزية، على الرغم من إحراز الطلبة من ذوي المستوى الأقل مستوى تقدم كافٍ بوجهٍ عامٍ يمكنهم من إحراز النجاح في امتحانات اللغة الإنجليزية في المدرسة.

- **بيئة تعلم هزيلة، ومزدحمة وغير جذابة للطلبة، إضافة إلى منشآت وموارد تعليم غير كافية:** يجد عددٌ كبيرٌ من أولياء الأمور أن الحالة العامة لمقر المعهد ومنشآته بحاجة إلى الصيانة والتجديد، على الرغم من القيام بطلاء الفصول الدراسية وتركيب المزيد من الإنارة، واستبدال بعض السجاد وتركيب بعض الستائر منذ زيارة المراجعة الأخيرة. ومع ذلك، ما زالت الفصول الدراسية تتسم بالكآبة، وغير جذابة، وتفتقر إلى وسائل التحفيز واللوحات التعليمية الجذابة. كما أن الحمامات وبعض الجدران متهالكة.

- **الافتقار إلى عملية التقييم الذاتي والتخطيط الإستراتيجي الفعال:** فيما نجح المعهد هذه المرة في تحديد عددٍ من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير حسب الموضح في استمارة التقييم الذاتي، تظل عملية التقييم الذاتي غير ناقدة، وتحتوي على مدخلات محدودة جداً من الموظفين والمعلمين. ولا يستند أسلوب التخطيط الإستراتيجي للمعهد إلى التحليل الشامل لبيانات الأداء المختلفة والتغذية الراجعة. وقد قام المعهد بوضع خطة مبدئية لعام 2011 في اليوم الأخير من المراجعة، بيد أنها تفتقر إلى التفاصيل الأساسية.

- **فعالية اتصال محدودة للإدارة مع أولياء الأمور خصوصا فيما يتعلق بمستويات تقدم الطلبة:** على الرغم من أن المعهد ما زال يحتفظ بعلاقات مناسبة مع الجمعيات الخيرية في المجتمع البحريني، فما زالت فعالية الاتصال مع أولياء الأمور فيما يتعلق بمستويات تقدم الطلبة محدودة.

- **عدم تحليل بيانات الأداء المتعلقة بمستوى تقدم الطلبة، وملاحظات أداء المعلمين والتغذية الراجعة المتنوعة أو اتخاذ الإجراءات حيالها:** شرع المعهد للتو في جمع بيانات التقدم للطلبة في حصص التقوية، غير أن السجلات غير كافية لإجراء عملية تحليل مفيدة حتى الآن لهذه

البيانات. وفيما تم مؤخراً جمع التغذية الراجعة من الطلبة، تظل التغذية الراجعة من أولياء الأمور غير كافية، ولم ينفذ المعهد أية إجراءات حيال البيانات التي تم تحصيلها مؤخراً من هذه التغذية الراجعة. وبالمثل، تعتبر ملاحظة المعلمين والاستفادة من التغذية الراجعة ذات العلاقة محدودةً أيضاً.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على المعهد:

- معالجة جوانب الصحة والسلامة التي يفتقر إليها المعهد على وجه السرعة، وتقديم إرشادات الصحة والسلامة إلى جميع الطلبة
- ضمان تلبية الاحتياجات المتنوعة للطلبة
- ضمان إحراز جميع الطلبة لمستويات تقدم جيدة في دورات اللغة الإنجليزية
- تحسين الموارد المادية والتعليمية لتعزيز عملية التعلم الفعالة
- تنفيذ عملية التقييم الذاتي الناقدة، والتخطيط الإستراتيجي التفصيلي
- وضع نظام لإحاطة أولياء الأمور علماً بمستويات التقدم لأبنائهم
- جمع، وتحصيل وتحليل بيانات الأداء المختلفة، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يقدمه المعهد.