



الهيئة الوطنية
للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب
National Authority for Qualifications &
Quality Assurance of Education & Training

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد المعلم

ضاحية السيف

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 4-7 مايو 2015

VO032-C3-R005

قائمة المحتويات

1.....	المقدمة
1.....	مقاييس الأحكام
2.....	جدول الدرجات الممنوحة
3.....	أحكام المراجعة
3.....	الفاعلية بوجه عام
4.....	القدرة على التحسن
5.....	إنجاز المتدربين
7.....	جودة ما يتم تقديمه
12	القيادة والإدارة والحوكمة
15	جوانب القوة الرئيسية
16	التوصيات
17	الملحق
17	وصف مؤسسة التدريب

المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR)، وهي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى أربعة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من سبعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص التدريبية والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بالدورات التي أكملها المتدربون، والمؤهلات التي حصلوا عليها، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من مؤسسة التدريب؛ فضلا عن الاجتماع مع المتدربين، وأرباب الأعمال، والمدرسين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصلت الفاعلية بوجه عام، وكذلك الجوانب الأخرى للمعهد على تقدير: "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد المعلم، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرضٍ	2	جيد	1	ممتاز
---	-----------	---	------	---	-----	---	-------

جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
إنجاز المتدربين	جيد (2)
فاعلية التعليم والتدريب والتقييم	جيد (2)
جودة البرامج المقدمة	ممتاز (1)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	ممتاز (1)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	جيد (2)
القدرة على التحسن	جيد (2)
الفاعلية بوجه عام	جيد (2)

أحكام المراجعة

الفاعلية بوجه عام

ما مدى فاعلية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

يُعد معهد المعلم من المعاهد ذات الفاعلية الجيدة بوجه عام. وبصرف النظر عن جودة البرامج المقدمة، وفاعلية الدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين، واللذين حازا على تقدير: "ممتاز"، فقد ظهرت جميع الجوانب الأخرى بشكل "جيد". وبينما يستكمل معظم المتدربين دوراتهم بنجاح، ويحرزون مستوى تقدم جيد، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، ويكتسبون ويطورون المهارات والمعارف والكفايات المهنية ذات الصلة بمستواهم، بيد أن قلة منهم لا تتقن المهارات المطلوبة، أو يحققون مستوى التقدم المتوقع منهم عند استكمال الدورات.

تقدم الدورات استناداً إلى الفهم الجيد لاحتياجات السوق المحلية؛ وتتسم بأنها ذات هيكل، وتخطيط، ومصادر تعلم فعالة، ويتم تحديثها بصفة منتظمة لتتناسب مع الاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة بدرجة عالية. كذلك، يقوم المعهد بإثراء خبرة التعلم من خلال جملة من الأنشطة اللاصفية المفيدة. كما تعقد هذه الدورات في بيئة تعليمية مناسبة، وآمنة، ومجهزة بأحدث الأجهزة، وتقدم من قبل مدربين أكفاء ومؤهلين وذوي خبرة حيث يقومون بإعداد خطط الدروس وتقديم حصص التدريب باستخدام مجموعة جيدة من طرق التدريب والأنشطة التي تساهم في إشراك، وتحفيز، وتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين. كما يقوم المدربون بتقييم أداء المتدربين بفاعلية؛ فضلا عن حفظ سجلات التقدم بشكل جيد، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية الفورية المفيدة لهم، إلا أن التغذية الراجعة التحريرية فهي غير بناءة بدرجة كافية، ولا سيما في الدورات الفنية. يحظى المتدربون في معهد المعلم بالدعم والإرشاد الفاعلين لتحقيق نتائج أفضل، حيث يحظون بحصة تهيئة مفيدة للغاية عند بدء الدورة، ويمكن لهم الحصول على المواد

وامتحانات المحاكاة الإضافية ذات العلاقة بصفة دائمة للتحضير لامتحاناتهم النهائية عبر الإنترنت بشكل جيد. كما يحظى المتدربون ممن هم بحاجة إلى مزيد من الدعم لتحسين إنجازهم، بحصص إضافية مجانية، وتتم مكافأة المتدربين المتفوقين نظير إنجازاتهم.

يتسم التخطيط الإستراتيجي بالتركيز الجيد على إنجاز المتدربين وجودة ما يقدمه المعهد من دورات. ولدى المعهد نظام فعال لضمان الجودة، حيث تتم مراقبة نتائج إنجاز المتدربين عن كثب؛ بيد أنه لا يتم إجراء عملية التدقيق والمراقبة بشكل متجانس. ويوظف المعهد موظفين مؤهلين، يتم توزيعهم على الأقسام وتهيئتهم بفاعلية، ومراقبة أدائهم بدرجة كافية. وعلى الرغم من تنفيذ نظام ملاحظة الدروس الداخلي بصفة منتظمة، إلا أن زيارات المتابعة لا تنفذ في المواعيد المناسبة.

القدرة على التحسن

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

ظهرت قدرة المعهد على التحسن بشكل جيد؛ فلدى المعهد خطة إستراتيجية ذات هيكل جيد تستند إلى عملية التقييم الذاتي البناءة، وتركز على تحسين إنجاز المتدربين وجودة ما يقدمه المعهد من دورات؛ وتتم مراقبتها بشكل جيد بموجب خطة عمل تفصيلية. وقد شرع المعهد في تنفيذ جملة من مبادرات التحسين الحديثة، وعلى وجه الخصوص توسعة مجموعة الدورات المقدمة من خلال إضافة الدورات الجديدة، ولا سيما في مجال الهندسة مثل الأوتوكاد، و Primavera و STADD Pro و Revit Architecture. وتعد هذه الدورات ملحة من قبل الأطراف ذات العلاقة، وقدمت على مرات عدة. علاوة على ذلك، فقد زاد المعهد من شهادات الزمالة مع عدد من الجهات المانحة والمهنية لتوسعة مجموعة الدورات المقدمة، ولا سيما في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وإدارة الموارد البشرية. وفي الوقت الراهن، تحرص الإدارة على تطوير وأتمتة نظم المعهد من خلال استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، لتسهيل

حفظ السجلات حاسوبياً وفي الوقت الفعلي، وتيسير تحليل أداء المتدربين والتواصل مع الأطراف ذات العلاقة.

لدى المعهد موارده البشرية والمادية الكافية لتنفيذ خطط التحسين. كما أن فريق الإدارة والموظفين مؤهلون، وكذلك يوظف المعهد كوكبة من المدربين المؤهلين العاملين بنظام الدوام الجزئي؛ وكذلك وظيف المعهد أربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل منذ زيارة المراجعة الأخيرة. كما تتوفر ترتيبات ضمان الجودة الفعالة، والسياسات والإجراءات ذات العلاقة، ويحتفظ المعهد بعدد المتدربين المسجلين ما بين أعوام 2012-2014، بمعدل استبقاء جيد، حيث يتم استبقاء قلة معتبرة من الشركات الكفيلة.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

يكتسب معظم المتدربين ويطورون المعارف، والمهارات المهنية والكفايات المتعلقة بدوراتهم المختارة ومستوياتهم. ويحقق المتدربون مستوى جيداً على الأقل في أغلبية الحصص التي تمت ملاحظتها، ومستوى مرضياً في بقيتها. علاوة على ذلك، فقد وجد معظم المتدربين وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم أن الدورات مفيدة لأماكن عملهم وحياتهم الشخصية. ويحرز معظم المتدربين مستوى تقدم جيد مقارنة بمستوى تحصيلهم السابق، ومستواهم عند التحاقهم بالدورات. ويتضح هذا الأمر بجلاء عند المقارنة بين مستويات التقييم القبلي والبعدي ومعايير الأعمال المنتجة من قبل المتدربين. ومع هذا، لا تتقن قلة من المتدربين المهارات المطلوبة عند إتمام الدورات، وتكون القيمة المضافة منها قليلة، ولا سيما في دورات تقنية المعلومات والاتصالات والمهارات الحياتية.

على مدى السنوات الثلاث الماضية، حصل جميع المتدربين تقريباً على المؤهلات، أو حققوا أهداف الدورات التي يطمحون إليها في المواعيد المقررة. وبوجه عام، تعدُّ نسب النجاح ومعدلات الاستبقاء مرتفعة، وتبلغ 99%، و100% على التوالي. ويظهر تحليل السجلات تسجيل نسبة 33% من المتدربين في "شهادة الإدارة"، وهو برنامج معتمد من الخارج، وتبلغ نسبة النجاح فيه 100%. وتشكل دورات الصحة والسلامة المعتمدة من الخارج نسبة 40% من إجمالي الدورات، وتحصل نسبة 98% من المتدربين على الشهادات. أما دورات البرمجيات الفنية مثل الأوتوكاد، و Primavera و STADD Pro و Revit Architecture، والتي تمثل نسبة 4% من إجمالي الدورات المقدمة في المعهد، فتبلغ نسبة النجاح فيها 99%، وتعدُّ درجات المتدربين أعلى من درجات النجاح الدنيا. وتشكل الدفعة الأولى الحالية من برنامج جمعية فنيي المحاسبة بالمملكة المتحدة (AAT)-UK نسبة 1% من إجمالي المتدربين المسجلين في المعهد، وقد استكمل المتدربون الوحدات الدراسية الثلاث الأولى من البرنامج بنجاح، وكانت نسب النجاح أعلى من نسب النجاح العالمية. أما الدورات المحلية التي تمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات، فتمثل نسبة 22% من إجمالي المتدربين المسجلين في المعهد، وقد حقق جميع المتدربين أهداف الدورات التي يطمحون إليها بنجاح في هذه الدورات. ويقوم المعهد بقياس مستوى إنجاز المتدربين بشكل ملائم وموضوعية؛ إذ يتم توظيف طرق تقييم تكوينية وختامية فعالة لقياس مستوى إنجاز المتدربين طوال الدورة. ومع هذا، لا يتم تدقيق أو مراقبة عمليات التقييم الداخلية بشكل متجانس.

يتسم المتدربون بالتحفيز الذاتي، ولديهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم؛ الأمر الذي انعكس على تفاعلهم مع مدربيهم خلال الحصص التي تمت ملاحظتهم وإجاباتهم التي تتسم بالثقة. وتظهر أغلبية المتدربين مستوى تقدمهم في الدورات بشكل ناقد؛ الأمر الذي انعكس بجلاء في الحصص التي تمت ملاحظتها من خلال طريقة الشرح والأمثلة ذات العلاقة المقدمة إلى المدربين، وطرح الأسئلة وتحدي المدربين وزملائهم أيضاً. إضافة إلى ذلك، يتعين على المتدربين تعبئة استمارة تعكس مستوى تقدمهم ومدى استفادتهم من الدورات في أماكن عملهم. ويستطيع معظم المتدربين العمل باستقلالية على نحو جيد حسب ما انعكس في الأنشطة الصفية والتمارين، وقدرتهم على العمل بشكل تعاوني عند إتاحة الفرص لهم.

ولدى المعهد سياسة حضور ومواظبة واضحة؛ تتم مشاركتها مع المتدربين. وبينما يتم الاحتفاظ بسجلات الحضور دائماً، لا يتم تسجيل مواظبة المتدربين بشكل متجانس. ويلتزم المتدربون بالحضور بصفة منتظمة، وفي المواعيد المقررة في العادة. وبوجه عام، تعدّ معدلات الحضور مرتفعة على مدار السنوات الثلاث الماضية، وقد تراوحت ما بين 92% و98%. كذلك، يقوم المعهد بمتابعة الغياب والمتدربين المتأخرين عن الحضور، بيد أنه ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، يحضر بعض المتدربين متأخرين عن مواعيد الحصص.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فاعلية التعليم / التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

لدى المدربين إلمام بمجالات تخصصاتهم، ويوظفون الأمثلة المهنية والحالات الواقعية ذات العلاقة، ولا سيما في دورات الصحة والسلامة المهنية، والبرمجيات والإدارة. بالإضافة إلى ذلك، فإن المدربين على دراسة واطلاع بمجالات تخصصاتهم، ويقدمون الشرح الدقيق، ويقومون بالرد بمهنية على أسئلة المتدربين. وتقدم معظم الحصص التي تمت ملاحظاتها بشكل جيد، وتتم الإدارة الصافية فيها بشكل جيد، وتتم مشاركة الأهداف مع المتدربين، ويبدأ المدربون الحصص باستذكار فعال لما تم تدريسه في الحصة السابقة، وتنتهي بملخص مفيد عما تم تدريسه في الحصة، والأهداف التي تمت تغطيتها وما سوف يتم تغطيته لاحقاً. كما يوظف المدربون خطط الدروس التفصيلية ذات الأهداف الواضحة التي تبنى على أساس عمليات التقييم المسبقة والمستمرة، والتي تأخذ في الاعتبار المسح ما قبل الدورات، وتوقعات المتدربين وتحليل التقييم القبلي، ومن ثم تلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بشكل جيد من خلال تنفيذ الأنشطة الصافية المتنوعة التي تناسب المتدربين الأكثر قدرة وذوي المستوى الأقل.

يوظف المدربون جملة من طرق التدريب والأنشطة لاستقطاب وإشراك المتدربين في الحصص بفاعلية. وهناك العديد من الأمثلة على مشاركة المتدربين في أنشطة التطبيق العملي في دورات الصحة والسلامة والبرمجيات الفنية؛ بالإضافة إلى المناقشات المثمرة والشروح المفيدة ولعب الأدوار والعروض التقديمية الفعالة، وتوظيف موارد ومواد التعلم في التدريب واستخدامها بصورة فعالة مثل عرض البيانات، وعروض الباوربوينت، والسبورة البيضاء، والمذكرات، ومقاطع الفيديو، والمواقع الإلكترونية، والبرامج والأجهزة الحديثة. كما يوظف أغلبية المدربين طريقة طرح الأسئلة لمحاكاة التفكير الناقد، وتحدي المتدربين لإعطاء المزيد من الشروح، وتوظيف المواقف المحفزة التعليمية من الحياة الواقعية مثل الحالات والسيناريوهات الواقعية الكافية، بل في حالات عدة، يكون المتدرب هو محور العملية التعليمية، حيث يحفز المتدربون على التفكير والتصرف بشكل ناقد.

يوظف المدربون عمليات التقييم التكوينية والختامية لتقييم فهم المتدربين، ويركز معظمها على تحقيق أهداف الدورات. وتكشف الحصص التي تمت ملاحظتها النقاب عن قيام المدربين بمراجعة فهم المتدربين من خلال عملية طرح الأسئلة والأجوبة ذات الصلة، وتوظيف الأنشطة العملية لاختبار فهم المتدربين وإنجاز المهام المنوطة بهم. كما يُقيم المتدربون عبر عمليات التقييم الختامية الملائمة من خلال عمليات التقييم البعدية والمشروعات والامتحانات المعتمدة من الخارج عبر الإنترنت وذلك بصورة كافية. على الرغم من أن لدى المعهد تعليمات ودليل واضحين، ففي قلة من الحالات، لا تتسم عملية التصحيح بالصرامة الكافية. وبينما يُزود المتدربون بالتغذية الراجعة الشفهية الفعالة، بيد أنه لا تُقدم لهم دائماً التغذية الراجعة التحريرية البناءة وبالأخص في دورات البرمجيات الفنية. ويحتفظ المدربون بسجلات أداء المتدربين دائماً، ويتم تحديثها بصفة منتظمة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: ممتاز (1)

يلبي المعهد احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بدرجة عالية، حيث يتلمس احتياجات سوق العمل بعدد من الطرق المختلفة وبصورة دقيقة مثل: الاستبانات، وزيارات فرق التسويق، ووسائل التواصل

الاجتماعي، والتواصل المباشر مع أرباب الأعمال. كما يستخدم المديرون الأوائل تحليل جميع نتائج الطرق الواردة أعلاه، ونتائج دراسات سوق العمل في تحسين جودة ما يقدمه. كذلك، يقوم موظفو التسويق بمراقبة وسائل الإعلام المختلفة للاطلاع على المقالات ذات العلاقة عن متطلبات سوق العمل والتوجهات الجديدة على الصعيدين المحلي والعالمي. يقوم المعهد بإعداد الدورات وفقا لاحتياجات الأطراف ذات العلاقة الخاصة بطريقة فعالة. ومن أمثلة ذلك، دورة "شهادة الإدارة" المعتمدة من قبل الجمعية الأمريكية للاستشارات الإدارية (ASMC)، التي تتألف من ست وحدات دراسية؛ ويعد هذا البرنامج من أكثر البرامج المطلوبة، ويمثل نحو ثلث عدد المتدربين المسجلين في المعهد منذ زيارة المراجعة الأخيرة. ومن الأمثلة الأخرى، دورة "السلامة من المواد الكيميائية" التي تم إعدادها على نحو جيد، وبتقييم مرتفع يتوافق ببراعة مع مخرجات التعلم المطلوبة والاحتياجات الخاصة لأرباب الأعمال.

يقوم المعهد بتخطيط وهيكلة الدورات بفاعلية، وبطريقة تتوافق مع مخرجات التعلم المطلوبة بدرجة عالية من خلال عمليات التقييم النظرية والعملية التي تسمح باكتساب المعارف والمهارات الجيدة. علاوة على ذلك، يوظف المعهد مناهج إلكترونية قابلة للتكيف وفق متطلبات المتدربين؛ تعرف باسم "Velsoft" في دورات المهارات الحياتية، والدورات المحلية التي تمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات. كما يقوم المعهد بالتخطيط الفعال وإثراء هذه الدورات بالأنشطة الملائمة مثل دراسات الحالة، والأنشطة الصفية وعمليات التقييم التكوينية ذات الصلة التي تتوافق مع أهداف الدورات. وتمثل هذه الدورات نسبة 22% من إجمالي الدورات المقدمة. ولدى المعهد ملخصات تفصيلية للدورات؛ تتم مشاركتها مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورات.

يوفر المعهد مصادر التعلم الجيدة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، والتي تتوافق مع المعايير في القطاع الصناعي أيضا. كما يوفر أجهزة الحاسوب الكافية في المختبرات والمجهزة بأحدث البرامج لتقديم دورات البرمجيات الفنية. أما بخصوص دورات الصحة والسلامة، فتنوفر مجموعة ملائمة من مصادر التعلم مثل أطقم الإسعافات الأولية والدمى. ويحصل المتدربون على كتب أصلية ومواد تكميلية وموجهة للدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات. ويقوم المعهد بمراجعة وتحديث جميع الدورات تقريبا وبصفة منتظمة من حيث المحتوى وعمليات التقييم والهيكل، لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. ولدى المعهد سياسة وإجراءات واضحة وفاعلة لضمان

المراجعة والتحديث المنتظم للدورات. كذلك، يتواصل المعهد مع الجهات المانحة ذات العلاقة بصفة منتظمة، ويقوم بتضمين جميع التحديثات بشأن مخرجات التعلم المطلوبة، والوحدات الدراسية والامتحانات.

يقوم المعهد بدعم الدورات بشكل جيد بالأنشطة اللاصفية المفيدة وذات الصلة؛ لإثراء خبرة التعلم وتعزيز الدورات، وتشمل هذه الأنشطة الخطب المقدمة من قبل متحدثين تحفيزيين، والزيارات الخارجية إلى مقر أرباب الأعمال، ومناقشة المهام أو المشروعات المتعلقة بدراسة المتدرب أو مقر عمله. يقوم المتدربون بتعبئة استمارة تجمع التغذية الراجعة بخصوص فاعلية هذه الأنشطة وطريقة الاستفادة منها في أماكن عملهم.

توظف مؤسسة التدريب آليات قبول فعالة في البرامج ودورات المبتدئين. ويحدد المتدربون المستهدفون إضافة إلى الشروط المسبقة للقبول في الدورات بوضوح. كما يقوم المعهد بتقصي الخبرة المهنية والخلفية التعليمية للمتدربين عند التسجيل، وإجراء التغييرات اللازمة عند اللزوم كمحتوى الدورة، أو لغة التدريب.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: ممتاز (1)

لدى المعهد نظام فعال، وشامل ومنهجي للغاية للدعم والإرشاد؛ يساعد المتدربين طوال عملية التعلم على تحقيق مخرجات تعلم أفضل. كما يحظى المتدربون بحصة التهيئة المفيدة جداً في اليوم الأول من الدورة لإطلاعهم على كافة الجوانب المتعلقة بخبرة تعلمهم مثل اللوائح والأنظمة، وطرق التقييم، وتوزيع الدرجات، وسياسة الحضور والمواظبة، ومشاركة ترتيبات الصحة والسلامة والمرافق في المعهد. بالإضافة إلى ذلك، يزود المتدربون بحقيبة المتدرب التي تحتوي على المعلومات الخاصة بالدورات، ومسارات التقدم، وسياسات المعهد، وتفاصيل الاتصال بالمسؤولين والجهات ذات العلاقة بالمعهد.

كما تتوفر هذه المعلومات على الموقع الإلكتروني للمعهد، ويقوم الموظفون بالرد على استفسارات المتدربين بفاعلية عبر البريد الإلكتروني، والمكالمات الهاتفية، ووسائل التواصل الاجتماعي؛ فضلا عن تقديم المساعدة لهم للتسجيل في امتحانات الدورات المعتمدة من الخارج عبر الإنترنت، وحل أية مسائل ترتبط بدراسة المتدرب مع الجهات المانحة. بالإضافة إلى ذلك، يمتلك المعهد سياسة واضحة بخصوص الدعم والتنظيم مقرونة بعملية مسح فعالة. ويحظى المتدربون بالدعم الجيد لتحقيق نتائج أفضل في الدورات المختلفة من خلال تقديم المزيد من الحصص الإضافية للطلبة الذين يحتاجونها، ومكافأة المتدربين المتميزين على إنجازاتهم. كذلك، يمكن للمتدربين الحصول على المواد، وامتحانات المحاكاة الإضافية للتحضير للامتحانات الخارجية عبر الإنترنت بشكل جيد.

وعلى سبيل المثال، يستخدم مدرب برنامج جمعية فنيي المحاسبة بالمملكة المتحدة (AAT)-UK نتائج امتحانات المحاكاة عبر الإنترنت وأداء المتدربين في الحصة؛ لاستيفاء الجوانب التي تحتاج إلى تحسين قبل أداء الامتحان النهائي. كذلك، يوفر المعهد دعم اللغة الإنجليزية إلى المتدربين في برنامج جمعية فنيي المحاسبة بالمملكة المتحدة (AAT)-UK، فضلا عن الأنشطة الإضافية والحصول المجانية. وقد قام المعهد بترجمة المواد باللغتين العربية والإنجليزية، ولا سيما مواد دورات الصحة والسلامة، حيث يوظف المدربون اللغتين في الحصة. أما المتدربون في دورات NEBOSH وميديك، والبرمجيات الفنية فيحظون بالدعم من خلال تقديم المزيد من الحالات للدراسة، والأنشطة، والحصول الإضافية، وقاموس المفردات.

تعدُّ بيئة التعلم في المعهد ملائمة مع إمكانية الاستفادة من المرافق الجيدة، حيث إن الصفوف الدراسية، والمختبرات ملائمة للغرض، ومجهزة بأحدث وسائل ومصادر التعلم اللازمة؛ بيد أن إحدى المختبرات يزدحم بالمتدربين؛ نظراً لضيق مساحة محطات العمل. كما تتوفر مكتبة مفيدة تحتوي على الكتب والمجلات ذات العلاقة، حيث يمكن للمتدربين الاستفادة منها في مجالات دراستهم. كما يمكن للمتدربين والأطراف ذات العلاقة الحصول على المعلومات عن الدورات مسبقاً عبر وسائل عديدة مثل الكتيبات، ووسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني للمعهد. وتعدُّ جميعها متطورة، وتحتوي على معلومات دقيقة ومفيدة. يتواصل معهد المعلم عن كثب مع الأطراف ذات العلاقة لإطلاعهم على أداء المدربين مثل الحضور، ومستوى التقدم في الدورات ونتائجهم. كما يزود المعهد الأطراف ذات العلاقة بتقرير أداء

تفصيلي وشامل عن المتدربين عند استكمال الدورات. وتتسم ترتيبات تقديم وجدولة الدورات بالمرونة العالية؛ لتتناسب احتياجات الأطراف ذات العلاقة، ومن أمثلة ذلك، تعديل مدة الدورة، وتغيير مكان التدريب، ومواعيده، ولغة تقديم الدورة؛ غير أن في حالات قليلة، أبدى المتدربين استيائهم بخصوص مواعيد الدورات الغير الملائمة، وتأجيل قلة من الدورات أيضا.

القيادة والإدارة والحوكمة

ما مدى فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة في رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه؟

الدرجة: جيد (2)

لدى المعهد بيانات رؤية ورسالة واضحة تتم مشاركتها مع الموظفين والمتدربين. كما وضع فريق الإدارة خطة إستراتيجية شاملة لمدة خمس سنوات (2014-2018)، ذات أهداف محددة ومؤشرات أداء رئيسية؛ تركز على تحسين إنجاز المتدربين ورفع مستوى التدريب، وتمت ترجمتها إلى خطة عمل سنوية تفصيلية ذات أهداف واضحة، وتتفرع إلى إجراءات، ومسئوليات ومواعيد محددة وبآليات مراقبة فعالة. وتستند هذه الخطة إلى عمليات التقييم الذاتي من خلال المراجعة الإدارية الدورية التي تنفذ من قبل المعهد لتحديد عدم التوافق مع إجراءات ضمان الجودة ومراقبة مؤشرات الأداء الرئيسة. ويتم إعداد تقارير ضمان الجودة التفصيلية ومناقشتها في اجتماعات الموظفين مع فريق الإدارة؛ إضافة إلى اجتماعات المجلس الاستشاري. وتزخر استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة بالمعلومات القيمة، مع الإشارة إلى الأدلة المساندة، وتعدُّ الدرجات الممنوحة واقعية بخصوص معظم الجوانب بدرجة كافية، وتحدد مجموعة إجراءات التحسين المناسبة.

لدى المعهد ترتيبات وإجراءات لضمان جودة ما يقدمه. ويزخر دليل نظام إدارة ضمان الجودة الداخلي بالتفاصيل، ويتم تحديث الإجراءات بصفة مستمرة عند اللزوم. على سبيل المثال، لدى المعهد سياسة

وإجراءات واضحة لتقييم والاستفادة من عمليات التقييم المسبق للمتدربين من خلال استمارة استبانات التدريب المسبق وعمليات التقييم القبلية للدورات؛ إذ يتم استخدام هذه النتائج بفاعلية في خطط الدروس وتقديمها. من ناحية أخرى، تتوفر عملية التدقيق الداخلي، بيد أنها لا تُنفذ بطريقة متجانسة في جميع الدورات. وتحدد استمارات عمليات التدقيق الداخلي الأفضل الأمور ذات العلاقة، وتقدم المقترحات والتوصيات للتحسين بشكل أفضل. كما تتم مراقبة أداء المتدربين وإنجازاتهم في جميع الدورات بشكل جيد، وكذلك يتم حفظ وتجميع سجلات أداء المتدربين بفاعلية، وتنفذ عمليات التحليل والمقارنة المفيدة عبر السنين، وتتم مناقشة نتائجها في اجتماعات برنامج المراجعة.

يعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي ملائماً للغرض، مقارنة بحجم المعهد والبرامج التدريبية المقدمة، لتلبي أهداف المعهد وأغراضه. وهناك أدوات محددة، ومسئوليات وظيفية معينة، وآليات لمحاسبة جميع الموظفين. كما تتوفر مصادر التعلم الجيدة من خلال توظيف الموظفين الأكفاء والعاملين بنظام الدوام الكامل، والاستعانة بكوكبة من المدربين المحليين والدوليين المؤهلين ذوي الخبرة الكافية، والقادرين على أداء المهام الموكلة إليهم بفاعلية. ويُدعم الهيكل التنظيمي من قبل أعضاء المجلس الاستشاري الذي يقوم بمراقبة الأداء بوجه عام من خلال مراجعة بعض المؤشرات المحددة سلفاً، واقتراح الإجراءات لاستيفاء الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. كما يقوم المعهد بتوزيع الموظفين بفاعلية، ومشاركة السياسات والإجراءات والأدلة ذات الصلة معهم.

علاوة على ذلك، تعقد الاجتماعات المنتظمة بين فريق الإدارة والموظفين؛ من أجل المتابعة والمراقبة، وينفذ المعهد تقييم الموظفين سنوياً من خلال تحليل احتياجات التدريب بمؤشرات قياس واضحة ومقابل معايير محددة تنص على مواطن القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، حيث تتم مراقبة النتائج الرئيسية للموظفين عن كثب. ويحظى جميع الموظفين بفرص التطوير المهني الملائمة التي تستند إلى مجالات تخصصاتهم وتقييم أدائهم. ويتم ضمان فاعلية التدريب من خلال نظام ملاحظة الحصص الفعال، ومراقبة أداء المدربين بصفة منتظمة من خلال استمارة ملاحظة الحصص المفيدة التي تتم تعبئتها بشكل ناقد. كما تقدم التغذية الراجعة إلى المدربين بغرض التحسين. وتتم ملاحظة المدربين مرة في كل دورة من قبل المدير الإداري للمعهد في الغالب؛ ولكن لا تتفد زيارات المتابعة المطلوبة في المواعيد المحددة، أو تتفد باعتبارها زيارات قصيرة غير رسمية خلال الدورة التدريبية نفسها.

يرتبط المعهد بعلاقات مثمرة مع أرباب الأعمال، والمؤسسات المحلية ذات العلاقة، والشركاء والجهات المانحة الإقليمية والدولية. ويقوم بجمع وجهات نظر المتدربين والأطراف ذات العلاقة بطريقة منهجية، وبطرق متنوعة، وتحصيلها، ومراقبتها بطريقة ملائمة من قبل فريق الإدارة، وتحديد الأمور التي تحتاج إلى المتابعة، بل الاستفادة من نتائجها - عند اللزوم - في تحسين جودة ما يقدمه المعهد.

تتوفر سياسة وإجراءات الصحة والسلامة التفصيلية والواضحة؛ فضلا عن معدات الصحة والسلامة المناسبة. وتعدُّ بيئة التعلم آمنة وخالية من الأخطار الظاهرة؛ وتتوفر كافة أصول الصحة والسلامة، وتتم صيانتها بصفة منتظمة، ومراقبتها بطريقة منهجية. ولدى المعهد موظفون مدربون ومؤهلون بخصيص الإسعافات الأولية، والتعامل مع الحالات الطارئة. ويتم تقييم الخاطر بالمعهد بصفة مستمرة والتدريب على إخلاء المبنى بصفة دورية، بالإضافة إلى ذلك، تستخدم قوائم مراجعة التفتيش على ورش العمل في المرافق الداخلية، وكذلك في أماكن التدريب الخارجية. وقد ذكر المتدربون أنه تتم مشاركة احتياجات الصحة والسلامة مع معظمهم، ويتم تدريبهم على كيفية التعامل مع الحالات الطارئة حال وقوعها. كذلك، يتم عرض تعليمات الصحة والسلامة في جميع أنحاء المعهد.

جوانب القوة الرئيسية

- خطة إستراتيجية وخطط عمل ذات هيكل جيد تركز على تحسين إنجاز المتدربين، وتستند إلى عمليات التقييم الذاتي الناقدة، ويتم مراقبتها بآليات فعالة.
- يكتسب ويطور المتدربون المهارات والمعارف والكفايات المهنية المفيدة التي تتوافق مع مستوهم.
- يحرز معظم المتدربون مستوى تقدم جيد، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، وحصولهم على المؤهلات التي يطمحون إليها.
- يوظف المدربون المؤهلون الأمثلة المهنية والحالات الواقعية ذات العلاقة، ويوظفون طرق تدريب وأنشطة جيدة لإشراك المتدربين وتحفيزهم.
- الدورات المطروحة ذات تخطيط وهيكل فاعلين، ومزودة بمصادر تعلم جيدة تتوافق مع الاحتياجات المحددة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- الدعم الفاعل المقدم إلى المتدربين، ومساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل.

التوصيات

حتى يتسنى للمؤسسة التدريبية أن تحرز التحسن والتطور، فيجب عليها:

- تحسين جودة عمليتي التعليم والتعلم من خلال ما يلي:
 - ضمان تطوير المتدربين وإكسابهم مزيد من المهارات والحصول على المؤهلات بنجاح
 - تقديم المزيد من التغذية الراجعة التحريرية البناءة إلى المتدربين.
- تحسين فاعلية القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
 - تعزيز عملية التدقيق الداخلي لتصبح أكثر انسجاماً وصرامة في جميع الدورات
 - ضمان تنفيذ زيارات متابعة ملاحظة الحصص في المواعيد المحددة عند اللزوم.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد المعلم (AMI)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قِبَل وزارة العمل، في عام 1992، ويقدم مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات في العديد من المجالات مثل: الصحة والسلامة المهنية، والإدارة والقيادة، والمهارات الحياتية، والمالية والمحاسبة، وتقنية المعلومات والاتصالات (ICT)، ودورات البرمجيات الفنية مثل الأوتوكاد، و Primavera و STADD Pro و Revit Architecture. ويتبع المعهد زمالة العديد من الجهات المانحة الدولية، مثل مجلس الامتحانات الوطنية للسلامة والصحة المهنية (NEBOSH) في المملكة المتحدة، وجمعية المديرين التنفيذيين للشركات (ABE) في المملكة المتحدة، والمعهد القانوني للصحة البيئية (CIEH) في المملكة المتحدة، ومعهد الصحة والسلامة المهنية (IOSH) في المملكة المتحدة، وأكاديمية الصحة والسلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية OSHAcademy، و Autodesk، وجمعية فنيي المحاسبة بالمملكة المتحدة (AAT)-UK ومؤسسة ميدك للإسعافات الأولية في الولايات المتحدة الأمريكية Medic First Aid.

يزاول المعهد أنشطته من فرعه الكائن في ضاحية السيف، ويتولى إدارته المدير العام، وهو المالك له أيضا؛ إضافة إلى أربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل، وعشرة موظفين موزعين ما بين أقسام المبيعات والتسويق، والإدارة والمالية، والموارد البشرية؛ علاوة على موظفين يعملان في الخدمات العامة؛ ويعملون جميعا بنظام الدوام الكامل. كما يوظف المعهد كوكبة من المدربين المحليين والدوليين العاملين بنظام الدوام الجزئي كلما تطلب الأمر. وللمعهد هيئة استشارية يرأسها مالك المعهد، وتتألف من أربعة أعضاء من العاملين في حقل التربية والتعليم والتدريب.

ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة، بلغ مجموع المتدربين المسجلين في المعهد 1532 متدربا؛ منهم 238 متدربا في عام 2012، و426 متدربا في عام 2013، و569 متدربا في عام 2014، و299 متدربا في عام 2015، حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة؛ والغالبية العظمى منهم من الموظفين المكفولين من أرباب

أعمالهم. وتشكل الدورات المعتمدة من الخارج نسبة 78% من إجمالي المتدربين المسجلين في المعهد على مدار السنوات الثلاث الماضية؛ في حين تسجل البقية في الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات. وبينما يشكل مجال الصحة والسلامة نسبة 51% من الدورات المعتمدة من الخارج، يشكل مجال الإدارة نسبة 44% من الدورات، والبقية تشكل دورات في مجالات المالية والبرمجيات الفنية.