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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد الحياة لتنمية الموارد البشرية

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 29 – 31 مارس 2010

قائمة المحتويات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني 1

المقدمة 2

وصف المعهد 2

نطاق المراجعة 2

الحكم بوجه عام 3

فعالية المعهد 3

القدرة على التحسّن 5

ملخص الدرجات الممنوحة 6

الأحكام الرئيسية والتوصيات 7

جوانب القوة 7

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير 7

التوصيات 9

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب - مملكة البحرين 2010

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 كل مؤسسة من مؤسسات التدريب معنية بترشيح أحد موظفيها 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: جيد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون أفضل من المستوى الأولي، مع ممارسة سليمة على الأقل، ويميزها إتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضٍ	تصف هذه الدرجة مستوى أولي من الملاءمة، يكشف عن بعض الصفات الجيدة، ويخلو من مظاهر الضعف الرئيسية ذات التأثير الملموس على إنجازات عموم الطلبة أو المجموعات الكبيرة منهم.
4: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج الطلبة على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
5: ضعيف جدا	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة غير الملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم المجالات أو جميعها.

المقدمة

وصف المعهد

تأسس معهد الحياة لتنمية الموارد البشرية، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم، في ديسمبر 1999، لتقديم برامج: اللغة الإنجليزية، وتقنية المعلومات، ودروس التقوية في اللغة الإنجليزية والرياضيات؛ في دورات غير معتمدة، ومعظمها من الدورات القصيرة، أما الدورة الطويلة في تقنية المعلومات، فقد طرحت للمرة الأولى في عام 2008، وتوقف المعهد عن تقديمها في عام 2009. وفيما بلغ عدد المسجلين بالمعهد في دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات ثلث عدد الطلبة المسجلين في الدورات في عام 2009، سجل ثلثا الطلبة في دروس التقوية التي يقدمها المعهد، وفيما خلا المسجلين في دورات تقنية المعلومات فإن عامة الطلاب دون التاسعة عشرة من العمر.

يزاول المعهد أنشطته بمقره الوحيد الكائن في المنامة، وقد بلغ عدد الطلبة المسجلين 989 طالباً في عام 2008، و1384 طالباً في عام 2009. يتولى إدارة المعهد فريق يتألف من المدير الإداري، ومدير العمليات، وثلاثة من موظفي السكرتارية، وثمانية مدرسين يعملون بنظام الدوام الجزئي، ومنسق المواصلات، وثمانية سائقين وعامل نظافة واحد.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام، من قبل فريق مراجعة مكون من ثلاثة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريس، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة، والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري، والمدرسين، وموظفي الإدارة وموظفي الدعم، والطلبة والجهات 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 المؤسسة القيام به لتحسين الأداء.

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 5: ضعيف جداً

يعتبر معهد الحياة لتنمية الموارد البشرية من المعاهد ذات الفعالية الضعيفة جداً بوجه عام، ففي حين ظهرت فعالية التدريس بشكلٍ مرضٍ، فإن جوانب إنجاز الطلبة ومجموعة البرامج المقدمة حازت على تقدير "دون المرضي"، فيما حصل المعهد على تقدير "ضعيف جداً" في جوانب مدى دعم الطلبة وإرشادهم ، وفعالية القيادة والإدارة.

يعتبر مستوى إنجاز الطلبة مرضيا في دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات القصيرة، حيث بلغ معدل 74% في عام 2008، و86% في عام 2009. ويتم قياس مستوى إنجاز الطلبة في هذه الدورات من خلال إجراء الامتحانات الداخلية التي تعد امتحانات صارمة على نحو كافٍ. وتضم الدورات المذكورة ثلث عدد الطلبة المسجلين بالمعهد. ومع ذلك، لم تتوفر بيانات عن دورة تقنية المعلومات الطويلة التي تم تقديمها في عام 2008. علاوة على ذلك، لا يقوم المعهد بقياس مستويات إنجاز معظم الطلبة وتقدمهم في دروس التقوية، ولم يتخذ الخطوات الكافية لضمان اكتسابهم المهارات والمعارف المطلوبة، وفيما يظهر الطلبة الدافعية نحو التعلم على نحوٍ مرضٍ، تفتقر الدروس إلى توفير الفرص الكافية للعمل التعاوني.

يوظف المعهد معلمين أكفاء ومؤهلين بشكلٍ ملائم، يستخدمون الألعاب، والأنشطة، والحوافز بشكل مرضٍ، إضافة إلى التوظيف الملائم للمساعدات التعليمية في دروس التقوية، ومع ذلك، فإن مختبرات تقنية المعلومات غير مجهزة بشكلٍ كافٍ. وفيما يدعم المعلمون ذوي التحصيل المتدني من الطلبة فإن طرق التدريس المستخدمة لا تشكل تحدياً للطلبة المتفوقين، وأهداف الدروس وإن تم إشراك طلبة دروس التقوية، دون غيرهم، في مناقشتها، فإن معظم الدروس تفتقر إلى التخطيط، كما لا يطبق المعهد أساليب التقييم الأولي للملتحقين بدورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات، بل يلتحق الطلبة، في بعض الحالات، بالمستوى غير الصحيح من الدورات.

يقدم المعهد مواد ملائمة لدورات تقنية المعلومات، فيما تعتبر مواد دروس التقوية غير كافية، كما تعتبر مجموعة البرامج المقدمة محدودة، وتوفر فرصاً قليلة جداً لمسارات التقدم. علاوة على ذلك، لا يبذل المعهد جهوداً كافية لضمان تلبية الدورات المقدمة لاحتياجات السوق المحلية، ولا يطلع الطلبة وأولياء أمورهم على محتوى الدورات المطروح تقديمها، كما يفتقر المعهد إلى تقديم الأنشطة الإثرائية الكافية.

يوفر المعهد وسائل المواصلات من وإلى مقر المعهد مقابل رسوم اشتراك، وعلى الرغم من الدعم المقدم من الموظفين، لا يقوم المعلمون بالتواصل مع الطلبة خارج الفصول الدراسية، فضلاً عن ذلك، لا يرشد المعهد بالقدر الكافي الطلبة في اختيار الدورات، كما أن النشرات التعريفية بالدورات قديمة، وكذلك يفتقر المعهد إلى موقع إلكتروني خاص به. إضافة إلى ذلك، يفتقر المعهد إلى سياسة واضحة للصحة والسلامة، بل أمكن رصد العديد من الأخطار الجسيمة على الصحة والسلامة بمقر المعهد، وتتسم بيئة التعلم بالكآبة وعدم الراحة.

ليس للمعهد خطة عمل، ولا تقوم الإدارة العليا بمراقبة أداء المعلمين، وإرشادهم إلى طرق التحسّن، أو توفير فرص التطوير المهني لهم. إضافة إلى ذلك، لا يقوم المعهد بجمع بيانات مستوى الإنجاز لثلثي عدد الطلبة تقريباً؛ وفي حالة جمع البيانات عن مستوى إنجاز الطلبة، يخفق المعهد في تحليل هذه البيانات. كذلك، لا يتم توثيق نتائج اجتماعات الموظفين في مستندات، ولم تتضح لفريق المراجعة طريقة متابعة الإجراءات المنبثقة عن هذه الاجتماعات، وفي الآونة الأخيرة، شرع المعهد في جمع التغذية الراجعة من الطلبة، بيد أنه أخفق في تحليلها. علاوة على ذلك، لا يقوم المعهد بدعوة أولياء الأمور لتقديم التغذية الراجعة عن الدورات، أو إطلاعهم على مستوى التقدم الذي أحرزه أولادهم في الدورات.

القدرة على التحسّن

الدرجة 5: ضعيف جداً

قام المعهد بتنفيذ عددٍ قليلٍ جداً من التحسينات في السنوات الأخيرة. وباستثناء تحديث دورات تقنية المعلومات، والتي كانت أمراً محتوماً لتمكين المعهد من الاستمرار في طرح هذه الدورات، أخفق المعهد في الأخذ في الاعتبار أو أخذ زمام المبادرة لتحسين جودة ما يتم تقديمه من برامج ودورات. كما يفتقر المعهد إلى خطة إستراتيجية بناءة، وتتركز جّل طموحاته في المستقبل في وضع نظام لتسجيل الطلبة، ولديه نية غير واضحة أو غير مؤكدة على وجه اليقين للانتقال إلى مقر جديد.

يفتقر المعهد إلى الموارد المادية الكافية، كما يفتقر الموظفون إلى الخبرة اللازمة لتحسين جودة ما يتم تقديمه بالمعهد من برامج ودورات، علاوة على ذلك، لا تتسم الإدارة العليا بالقيادة الصارمة المطلوبة لتقييم جودة ما يتم تقديمه وتحسينها، وكذلك تعتبر إجراءات مراقبة وتحسين أداء الموظفين والطلبة غير ملائمة، كما يفتقر المعهد إلى المعلومات الضرورية لإدارة الجودة الفعالة.

توفر استمارة التقييم الذاتي أدلة قليلة عن دعم البيانات المقدمة لفريق المراجعة، حيث أخفقت في الإقرار بالجوانب التي حدد فريق المراجعة احتياجها إلى تطوير، بل الأدهى من ذلك أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات لجميع الجوانب، مما يلقي بظلال من الشك على قدرة الإدارة العليا على تشخيص الجوانب الرئيسية التي تحتاج إلى تطوير وتلبيته.

ملخص الدرجات الممنوحة

الحكم بوجه عام	الدرجة
فعالية المعهد	**5: ضعيف جداً**
القدرة على التحسّن	5: ضعيف جداً
نتائج المراجعة	
ما مدى إنجاز الطلبة؟	4: دون المرضي
ما مدى فعالية التدريس؟	3: مرضٍ
ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات الطلبة والجهات المعنية؟	4: دون المرضي
ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم؟	5: ضعيف جداً
ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟	5: ضعيف جداً

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- لا توجد.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **قياس مستويات إنجاز الطلبة وتقدمهم:** أخفق معهد الحياة في قياس مستوى إنجاز الطلبة، وفي التقييم المنتظم لمستوى تقدمهم في دروس التقوية – وهي المجموعة التي تمثل ثلثي عدد الطلبة المسجلين بالمعهد – كما لا يتم تقييم المستويات الأولية للطلبة، فضلا عن ذلك، لم يستخدم المعهد الامتحانات أو أية طريقة ملائمة أخرى في التأكد من اكتساب الطلبة للمهارات والمعارف المطلوبة، أو لقياس مستوى إنجاز الطلبة في المجموعات والفصول الدراسية، كما أخفق المعلمون والإدارة العليا في معرفة، أو السعي إلى معرفة، مدى جودة أداء الطلبة في دروس التقوية.

- **تخطيط الدروس:** لا يقوم المعلمون بالمعهد بإعداد خطط الدروس لضمان تغطية جميع الأعمال الضرورية، وتلبية احتياجات الطلبة في الدروس. تتسم غالبية الدروس بعدم التنظيم وسوء إدارة الوقت. تتم مشاركة أهداف الدروس مع الطلبة في دروس التقوية فقط. وعلى الرغم من دعم المعلمين الطلبة من ذوي التحصيل المتدني في الفصول، لا تشكل طرق التدريس المستخدمة تحدياً كافياً للطلبة المتفوقين، ولا يولي المعلمون المزيد من العناية بهم.

- **مجموعة الدورات ومسارات التقدم:** تعتبر مجموعة البرامج المقدمة بالمعهد محدودة، وتوفر فرص تقدم قليلة للطلبة في دروس التقوية. وتعتبر دورات تقنية المعلومات التي يطرحها المعهد دورات أساسية المستوى، وتشمل دورات في برامج مايكروسوفت أوفيس، وويندوز، وأجهزة الكمبيوتر وفرانتبيدج (Frontpage). كما تتسم دروس التقوية بأنها ذات طبيعة عامة، وتقدم في مادتين فقط، وتحديداً هما اللغة الإنجليزية والرياضيات، ولا تستفيد أي من

الدورات المقدمة بالمعهد من الاعتماد الخارجي، ولا يقوم المعهد بإجراء دراسة مسحية عن السوق المحلية لمساعدته على تحديد الدورات الواجب طرحها بالمعهد.

- **الصحة والسلامة:** يفتقر المعهد إلى إجراءات الصحة والسلامة مما يعرض الطلبة لمخاطر جسيمة، وقد رصد فريق المراجعة عددا من الأخطار بمقر المعهد، تشمل عدم صيانة طفايات الحريق، سهولة الوصول إلى المواد السامة والمطهرات في دورات المياه، إضافة إلى عدم حماية قوابس الكهرباء، كما أن السور فوق سقف المبنى منخفض جداً عن توفير الحماية الكافية للأطفال، ومن السهولة بمكان وصول الأطفال إليه، حيث لا يوجد باب يفصله عن بقية المبنى. علاوة على ذلك، لا يتم غلق مصارف المجاري بشكلٍ مناسب. وتشكل الأجهزة القديمة التي يتم حفظها في غرفتين بالمنطقة المحيطة بالمعهد خطراً محتملاً على الطلبة، كما يفتقر المعهد إلى سياسة الصحة والسلامة، ولم يبذل أية جهود لإبلاغ الموظفين، والطلبة، وأولياء أمورهم بشأن أمور الصحة والسلامة.

- **الخطة الإستراتيجية وخطة العمل:** لا يمتلك المعهد خطة إستراتيجية أو خطة عمل، أو أية خطط أخرى للتحسين. ويعتبر المستند الوحيد المتوفر بالمعهد مستنداً أساسياً، ويحتوي على قوائم ساعات العمل، وترتيبات العطلات، والعمليات الخاصة بتسجيل الطلبة في الدورات وانسحابهم، وتفتقر الترتيبات المستقبلية للمعهد إلى التفاصيل، والوضوح والتركيز المناسب.

- **جمع وجهات نظر الطلبة والجهات ذات العلاقة والاستفادة منها:** في الآونة الأخيرة، شرعت الإدارة العليا في جمع التغذية الراجعة من الطلبة، بيد أنه لم يتم تحليلها، ولا يوجد ثمة دليل على اتخاذ أية إجراءات استجابة لهذه التغذية الراجعة، إضافة إلى ذلك، لم يتم جمع وجهات نظر أولياء الأمور بشأن مجموعة ما يقدمه المعهد من برامج وجودتها.

- **مراقبة أداء الموظفين:** لا تقوم الإدارة العليا بمراقبة أداء المعلمين، وتقديم الإرشاد لهم بشأن طرق التحسّن. كما يفتقر المعهد إلى نظام ملاحظة الدروس، ونظام التقييم لدعم الموظفين، ومكافأة ذوي الأداء الجيد، وإلقاء الضوء على احتياجات تطويرهم.

- **جمع بيانات إنجاز الطلبة وتحليلها:** لا يقوم المعهد بقياس أو مراقبة مستوى إنجاز الطلبة في معظم الدورات، كما لا يقوم بجمع البيانات الأساسية وتحليلها، ولا تمتلك الإدارة العليا أدنى

فكرة عن أداء الطلبة في جميع الدورات التي يقدمها المعهد، أو مجموعات الطلبة ذات المستويات الجيدة أو الضعيفة، كما تفتقر الإدارة العليا إلى المعلومات الضرورية للإدارة الفعالة والتحسينات المستقبلية لما يقدمه المعهد من برامج ودورات.

- **التقييم الذاتي:** لا تستند استمارة التقييم الذاتي إلى أدلة كافية، وتفتقر إلى الموضوعية، وأخفقت في تحديد الجوانب الرئيسية التي تحتاج إلى تطوير، كما أنها تتسم بعدم الدقة، والمبالغة الكبيرة في منح الدرجات بشأن جودة ما يتم تقديمه من برامج ودورات بالمعهد، إضافة إلى المبالغة الهائلة في منح الدرجات المقترحة لكل من جوانب المعهد.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- تسجيل ومراقبة مستويات إنجاز وتقدم الطلبة في جميع الدورات.
- التخطيط الفعال والمناسب لجميع الدروس.
- طرح المزيد من نطاق الدورات ومسارات التقدم.
- تحسين بيئة التعلم، وضمان تلبية مقر المعهد لاشتراطات الصحة والسلامة.
- وضع خطط عمل المعهد والخطط الاستراتيجية وتنفيذها.
- السعي إلى جميع وجهات نظر الطلبة والجهات ذات العلاقة بفعالية، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه من برامج ودورات.
- تنفيذ عملية نظامية لملاحظة الدروس، ونظام إدارة فعال لأداء الموظفين.
- جمع بيانات إنجاز الطلبة وتحليلها.
- ضمان أن تتسم عملية التقييم الذاتي بالموضوعية والنقد الذاتي.