



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير زيارة المتابعة

معهد المستقبل للتدريب والتطوير

مدينة عيسى

مملكة البحرين

تاريخ آخر زيارة: 29-31 أكتوبر 2013

تاريخ زيارة المتابعة الأولى: 16 يونيو 2016

VO013-C2-Ma015

قائمة المحتويات

3 زيارة المتابعة
7 مدى التقدم في التوصيات
12 ملخص درجات التقدم العام

زيارة المتابعة

الغرض من زيارة المتابعة تقييم مستوى التقدم الذي أحرزته مؤسسة التدريب في التعامل مع الجوانب الأساسية، والإجراءات التي اتخذتها المؤسسة بشأن تلك الجوانب التي تم تحديدها في تقرير المراجعة.

معايير الحكم على مدى إحراز التقدم في القضايا و/ أو تنفيذ التوصيات والتقدم العام لمؤسسة التدريب

معلومات حول مؤسسة التدريب

تأسس معهد المستقبل للتدريب والتطوير (FITD)، في شهر ديسمبر 2007، وهو أحد أقسام مجموعة شركات المير التجارية، ويقدم الدورات التدريبية القصيرة في الإدارة والمهارات الحياتية، وهي دورات غير معتمدة، وتشمل موضوعات خدمة العملاء، وبناء الفريق، وفن التعامل مع ضغوطات العمل، ومفاهيم ضمان الجودة. ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة التي أجريت في شهر أكتوبر 2013، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المعهد 55 متدرباً؛ منهم 16 متدرباً في عام 2014، في حين لم يتم تسجيل أي متدرب في عام 2015، وبلغ عدد المتدربين المسجلين في عام 2016 حتى تاريخ زيارة المتابعة هذه 39 متدرباً. والمتدربون المسجلون في المعهد من الموظفين، ومعظمهم من موظفي مجموعة شركات المير التجارية.

ويزاوّل المعهد أنشطته من مقره الكائن في مدينة عيسى، ويتولى إدارته مدير المعهد. وتوظف مؤسسة التدريب مجموعة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي لتقديم الدورات التدريبية. وفي الوقت الحاضر، قام المعهد بتوظيف منسق التدريب ومشرف.

نتائج آخر مراجعة/ زيارة المتابعة:

حصل معهد المستقبل للتدريب والتطوير على تقدير: "غير ملائم" في الفاعلية بوجه عام خلال زيارة المراجعة الأخيرة، ومن ثم فقد خضع لزيارة المتابعة الأولى لتقييم مدى تقدمه في استيفاء التوصيات الواردة بالتفصيل في تقرير زيارة المراجعة. كما حصلت جميع جوانب المعهد على الحكم: "غير ملائم" باستثناء جودة البرامج المقدمة التي حازت على الحكم: "مرض".

تغييرات رئيسة في مؤسسة التدريب منذ تاريخ آخر مراجعة/ زيارة المتابعة:

- تعيين مدير للمعهد؛ يعمل بنظام الدوام الكامل.

معايير الحكم على مدى إحراز التقدم في القضايا و/ أو تنفيذ التوصيات والتقدم العام
لمؤسسة التدريب

جدول 1: الحكم على التقدم في التوصية

وصف المعيار	الحكم
أظهرت مؤسسة التدريب تقدماً ملحوظاً في تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير. وقد حققت الإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب تحسينات مهمة في الجوانب المحددة، ومن ثم في الفاعلية بوجه عام للمؤسسة، ولا سيما في مستوى إنجاز المتدربين.	إجراءات كافية
اتخذت مؤسسة التدريب إجراءات إيجابية لتنفيذ التوصيات الواردة في التقرير. وهناك أدلة بأن الإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب قد أدت إلى إجراء التحسينات على المؤسسة، وأن هذه التحسينات مستدامة. وقد كان للإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب، على الرغم من عدم استكمالها، أثر إيجابي على جودة ما تقدمه المؤسسة من برامج، لا سيما في مستوى إنجاز المتدربين.	إجراءات كافية جزئياً
لم توفق مؤسسة التدريب في اتخاذ الإجراءات المناسبة لتلبية التوصيات الواردة في التقرير و/أو أن للإجراءات التي تم اتخاذها تأثيراً ضعيفاً أو غير ملموس على جودة ما تقدمه المؤسسة من برامج وعلى مستوى إنجاز المتدربين. وما زالت هناك جوانب ضعف في هذا الجانب في المؤسسة.	إجراءات غير كافية

جدول 2: معيار الحكم العام

الدرجة	وصف الدرجة	وصف المعيار
أ	تقدم كافٍ	قامت مؤسسة التدريب باستيفاء أغلبية التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/ أو تقرير المتابعة السابق بصورة كاملة، وتضمن ذلك تلك التوصيات التي كان لها بالغ الأثر على مستوى إنجاز المتدربين، فيما تم استيفاء بقية التوصيات بصورة جزئية. وعليه فلا توجد حاجة لزيارة متابعة أخرى.
ب	قيد التقدم	قامت مؤسسة التدريب باستيفاء كافة التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/أو تقرير المتابعة السابق بصورة جزئية على الأقل.
ج	تقدم غير كافٍ	أحرزت مؤسسة التدريب تقدماً ضعيفاً أو غير ملموس في استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/ أو تقرير المتابعة السابق.

مدى التقدم في التوصيات

التوصية 1:

- وضع نظام لتقييم مستوى تطور المتدربين وتقدمهم، وضمان تحقيق جميع المتدربين لمستوى التقدم المتوقع منهم في جميع الدورات.

الحكم العام: إجراءات غير كافية

التعليق:

على الرغم من قيام المدربين بمراجعة مستوى المتدربين بشكل متكرر من خلال طرح الأسئلة الشفهية والمناقشات المناسبة أثناء الحصص، فإنه لا يتم تسجيل نتائج عمليات التقييم التكوينية لجميع الدورات بطريقة ملائمة، وتعدُّ عمليات التقييم الختامية، وهي عمليات التقييم القبليّة والبعدية للدورات، بسيطة ومباشرة في أغلب الدورات، ولا تتوافق مع عمق أهدافها. وبمقارنة علامات المتدربين في عمليات التقييم القبليّة مع علاماتهم في عمليات التقييم البعدية، يتضح أن المتدربين لم يحرزوا التقدم الكافي وفقاً لمستوى الدورة، وتعدُّ القيمة المضافة لأغلب الدورات في أدنى مستوياتها.

التوصية 2:

تعزيز عمليتي التدريب والتعليم، وخبرة التعلم للمتدربين من خلال ما يلي:

- تحسين خطط الدروس، وضمان استنادها إلى عمليات التقييم المسبقة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بشكل أفضل.
- الاحتفاظ بسجلات التقدم للمتدربين، وضمان اطلاع كافة المتدربين وأرباب الأعمال عليها بطريقة منتظمة.
- ضمان تزويد جميع المتدربين بالدعم والإرشاد المناسبين لمساعدتهم على استغلال إمكاناتهم.

الحكم العام: إجراءات غير كافية

التعليق:

تعدُّ غالبية خطط الدروس عامة، كما أنها تحتوي على الحد الأدنى من التفاصيل المقصورة فقط على موضوعات الدورات والوقت المخصص لها بوجه عام. وعلى الرغم من إدارة المدربين لحصص التدريب بطريقة مناسبة، لا تسلط خطط الدروس عادة الضوء على أهداف الدورات الخاصة، ولا تنتم الأنشطة المخطط لها بالتفاصيل الكافية. علاوة على ذلك، لا تتم الاستفادة من نتائج عمليات التقييم القبليّة وعمليات التقييم المستمرة في وضع خطط الدروس بشكل واضح.

يتم إطلاع المتدربين وأرباب الأعمال على أداء المتدربين؛ كما يحصل المتدربون على التغذية الراجعة الشفهية الفورية أثناء الحصص، وتتم مشاركة نتائج عمليات التقييم القبليّة والبعديّة للدورات مع أرباب الأعمال عند استكمال الدورة. ومع ذلك، لا تعدُّ التغذية الراجعة المكتوبة المقدمة للمتدربين بشأن أعمالهم كافية. من

ناحية أخرى، يستخدم المعهد استمارة مفيدة لتقييم المتدربين لأنفسهم وفق مجموعة من المعايير. ويقوم المدربون بمراجعة العلامات الذاتية للمتدربين، ووضع العلامة لهم. ومع ذلك، لا توجد تعليمات أو إرشادات واضحة بشأن كيفية تخصيص هذه العلامات للمتدربين لبيان أدائهم الفردي الفعلي.

يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد العشوائيين إلى الآن، ولم تتخذ الإدارة أية إجراءات فعالة لاستيفاء هذه التوصية، ولا تتوفر آلية فعالة أو سياسة مكتوبة للدعم والإرشاد في المعهد أيضا. وهناك بعض الأدلة المحدودة جداً على حالات تقديم الدعم للمتدربين.

التوصية 3:

وضع نظام لضمان مراجعة الدورات وتحديثها بطريقة منتظمة.

الحكم العام: إجراءات غير كافية

التعليق:

تتنوع مواد الدورات من حيث التصميم، والهيكل، والعمق. ويترك تصميم الدورات لخبرة المدربين وأسلوبهم. وفيما تزخر مواد إحدى الدورات بالتفاصيل الدقيقة والمعلومات، تفنقر دورة أخرى تم طرحها مؤخرا إلى التفاصيل الضرورية، وتعدُّ مادة الدورة مجموعة من أوراق الأنشطة تقريبا. كما لم يتم وضع آلية لمراجعة وتحديث الدورات إلى الآن. وبينما يتوفر مستند عام لتصميم الدورات، بيد أنه لا يمت لها بصلة، ولا يوجد أثر له على الدورات المقدمة.

التوصية 4:

تعزيز دور الإدارة في مراقبة جودة ما يقدمه المعهد من خلال ما يلي:

- ضمان جمع بيانات الإنجاز، ومراقبة التوجه بانتظام.
- تحسين برنامج ملاحظة الدروس الداخلي ليكون ناقداً بشكل أكبر وذاخراً بالمعلومات.
- ضمان جمع، والاستفادة من التغذية الراجعة من أرباب الأعمال والمتدربين؛ لتحسين جودة ما يقدمه المعهد من دورات بصفة منتظمة.

الحكم العام: إجراءات غير كافية

التعليق:

بينما ينفذ المعهد طرق التقييم القبلي والبعدي؛ إضافة إلى بعض الأنشطة لمراجعة مستوى فهم المتدربين، لا يتم تحليل بيانات الإنجاز التي تم تجميعها لطرق التقييم القبلي والبعدي بالكامل لاتخاذ إجراءات التحسين. وفي إحدى الحالات، قام مدرب بإعداد ملخص موجز في نهاية الدورة، والذي يزخر بالمعلومات الكافية، إلا أنه لا يسلط الضوء على القضايا أو التوجهات لاتخاذ القرارات على أساسها.

يقوم مدير المعهد أحياناً بحضور الدورات لملاحظة المدربين، وذلك من خلال استعمال استمارة مناسبة تحتوي على عدد من بنود التقييم ذات العلاقة والتي تركز على جودة التعليم والتدريب. وبينما تتسم الدرجات الممنوحة المسجلة أثناء ملاحظة الحصص مقابل هذه البنود بالنقد الكافي، لا تتوفر تعليقات أو تغذية راجعة على الاستمارة بخصوص المتابعة اللاحقة لها. كذلك، تفنقر هذه الاستمارة إلى إيضاح العلامات المنخفضة، ولا تسلط الضوء على بعض القضايا المهمة. ومع ذلك، تتم مشاركة التغذية الراجعة مع المدربين شفهيًا.

يقوم المعهد بجمع التغذية الراجعة بعد كل دورة بصفة منتظمة باستعمال استمارة مفيدة، بيد أنه لا يتم تحصيل الاستمارات التي تم تجميعها لإجراء التحليل بكل سهولة ويسر. كذلك، لا يشار للبنود والتعليقات التي تم تقييمها بدرجة ناقدة من أجل المتابعة، واتخاذ الإجراءات حيالها. وعلى سبيل المثال، لم تتم مناقشة أو تقصي الدرجة المنخفضة الممنوحة لجودة مواد إحدى الدورات. علاوة على ذلك، لا تتوفر آلية رسمية للحصول على التغذية الراجعة من أرباب الأعمال.

الحكم العام والتوصيات الأخرى:

الحكم العام: تقدم غير كافٍ

التعليق:

على الرغم من أنّ المعهد وضع خطة عمل مفيدة لاستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق، لم يتسم تنفيذ هذه الخطة بالفاعلية لاستيفاء تلك التوصيات بدرجة كافية. وبعد فترة طويلة من الانقطاع عن مزاوله أنشطته بسبب تغيير الإدارة والقضايا العالقة بخصوص استيفاء الشروط مع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، فقد استعاد المعهد مزاوله عملياته في الربع الأول من عام 2016، بطرح ثلاث دورات. وتقوم الإدارة باختيار المديرين بطريقة مناسبة حسب ما انعكس من طرق التدريب المناسبة التي يوظفونها. ومع ذلك، لم تتم بلورة العمليات الرئيسة إلى الآن عن طريق وضع سياسات وإجراءات واضحة. وبوجه عام، لم ينعكس أثر الإدارة الجديدة على الممارسات الحالية حتى يتسنى استيفاء التوصيات الرئيسة الواردة في تقرير المراجعة السابق.

ملخص درجات التقدم العام

الوصف: تقدم غير كافٍ	الدرجة: ج	درجة التقدم العام لمؤسسة التدريب
الوصف		التوصيات
إجراءات غير كافية		التوصية 1
إجراءات غير كافية		التوصية 2
إجراءات غير كافية		التوصية 3
إجراءات غير كافية		التوصية 4

قام المعهد باتخاذ بعض الخطوات الأولية لاستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق وتحسين أدائه، بيد أن حصل على الحكم: "تقدم غير كافٍ"؛ نظرا لعدم فاعلية الخطوات التي تم اتخاذها في استيفاء جميع التوصيات. ووفقا لأنظمة الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، فسوف يخضع المعهد لزيارة متابعة ثانية.