



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

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز لندن للتدريب  
المنامة - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: ١٥ - ١٧ يونيو ٢٠٠٩

## قائمة المحتويات

---

١	وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني.....
٢	المقدمة.....
٢	وصف المعهد.....
٢	نطاق المراجعة.....
٣	الحكم بوجه عام.....
٣	فعالية المعهد.....
٤	القدرة على التحسّن.....
٥	ملخص الدرجات الممنوحة.....
٦	الأحكام الرئيسية والتوصيات.....
٦	جوانب القوة.....
٦	الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.....
٧	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 ٣٢ لسنة ٢٠٠٨ والمعدل بالمرسوم الملكي رقم ٦ لعام ٢٠٠٩.

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
١: 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.
٢: 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.
٣: مرضٍ	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.
٤: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج المتدربين على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
٥: ضعيف جداً	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة الغير ملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

## المقدمة

### وصف المعهد

تأسس مركز لندن للتدريب في عام ٢٠٠١، ويقدم المركز الدورات القصيرة في مجالات الضيافة، والإسعافات الأولية والسلامة، والإدارة والتطوير الذاتي. والمركز معتمد من قبل "مديك Medic" بالولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم دورات الإسعافات الأولية، ومن المعهد القانوني للبيئة والصحة (CIEH) لتنظيم الدورات في مجالات الصحة والسلامة. ومنذ عام ٢٠٠٦، سجل في الدورات ما مجموعه ٤٧٨ متدرباً من الموظفين.

لمركز لندن للتدريب مقر تدريب واحد يقع بالمنامة، ويتولى إدارة المركز فريق مكون من: المدير الإداري للمركز، ومستشار المركز، ومدير، وسكرتير، ومدير تنفيذي للتسويق، وإداري المبيعات، ومنسق البرامج، فضلاً عن توظيف أخصائيين في وظيفتي محلل السوق وإداري ضمان الجودة. يعمل جميع المدربين بالمركز بنظام الدوام الجزئي باستثناء المدير الإداري الذي يقدم الدورات التدريبية أيضاً. في عام ٢٠٠٧، وقع اختيار بنك البحرين للتنمية على مركز لندن للتدريب باعتباره أحد نماذج المؤسسات الصغيرة الناجحة التي تقدم التدريب في مجال الضيافة للبحرينيين.

### نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص التدريبية، وفحص أعمال المتدربين، وتحليل البيانات الخاصة بالمؤهلات التي أنجزها المتدربون والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع الموظفين، والمدربين، والمدربين، وأرباب الأعمال. ويوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يقدم في مركز لندن للتدريب، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

## الحكم بوجه عام

### فعالية المعهد

#### الدرجة : ٤ دون المرضي

يعتبر مركز لندن للتدريب من المراكز ذات الفعالية دون المرضية ، وفيما تعتبر جودة التدريب مجموعة البرامج المقدمة والدعم المقدم للمتدربين ملائمة جميعا إلا أن قيادة وإدارة المركز غير فعالة فيما يتعلق برفع مستوى إنجاز المتدربين ، كما لم يتم منح مستوى إنجاز المتدربين درجة محددة نظرا لعدم توفر البيانات الكافية.

يكتسب المتدربون ، لاسيما في دورات الضيافة والسلامة، مجموعة من المهارات المهنية الجيدة التي يمكنهم استخدامها في أداء المهام الموكلة إليهم في عملهم، ويتم تسجيل حضور المتدربين وإرسال تقارير الحضور إلى أصحاب الأعمال في نهاية كل دورة . يعتبر جميع المدربين من ذوي المؤهلات المهنية المناسبة، ويقومون باستخدام مجموعة جيدة من الأمثلة المهنية ذات العلاقة، كما تتم تلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين بشكل كاف. وفيما تعد المصادر والمواد مرضية، لا يقوم المدربون بالاستعانة بخطط الدروس التفصيلية على الرغم من مشاركتهم أهداف الدورة مع المتدربين.

لا يقوم مركز لندن للتدريب بمراقبة مستويات إنجاز وتقدم المتدربين، ويُمنح المتدربون شهادات حضور الدورات عند استكمال نسبة ٧٥% أو أكثر من ساعات الدورات إلا أن هذا لا يعكس مدى إنجاز المتدربين لأهداف تعلمهم . ويعتبر التقييم الأولي غير دقيق بشكل كاف ، وفي بعض الأحيان يتم تسجيل المتدربين في دورات يفتقرون فيها إلى المهارات الأساسية الضرورية.

تفتقر الدورات المقدمة بمركز لندن للتدريب إلى فرص الانتقال الى دورات متقدمه والانسجام بين الدورات و لا يحظى المتدربون بالإرشاد الكافي بشأن اختيار الدورات أو التقدم المهني.يحتوي الموقع الإلكتروني للمركز على المعلومات الأساسية فحسب، ولا يقدم المعلومات الخاصة بالدورات التي

ينظمها المركز. يقوم المركز بإجراء بعض الاتصالات مع أرباب الأعمال عن طريق المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني . أما بالنسبة للمتدربين فيتم تحليل التغذية الراجعة ويتم الاستفادة منها في بعض الاحيان في تطوير المركز. يستخدم المدربون الأنشطة الإثرائية بشكل كاف في الدورات، ويحظى المتدربون بالدعم الكافي من المدربين. وفيما يوفر المركز المرافق الكافية فإنه لم يتم تنفيذ إجراءات الصحة والسلامة بالكامل أو إيضاحها لكل من المتدربين والمدربين. على الرغم من إجراء عمليات الملاحظة على الدروس إلا أن التغذية الراجعة تقدم شفهيًا فقط . فضلا عن ذلك، لا يوجد نظام لإدارة الأداء، ولا تركز الرؤية والرسالة والخطط الإستراتيجية والتشغيلية للمركز بشكل كاف على تحسين مستويات إنجاز المتدربين. وكذلك، لا يتم جمع بيانات عن مستوى إنجاز المتدربين.

## القدرة على التحسّن

### الدرجة: ٣ مرضٍ

منذ عام ٢٠٠٦، زاد عدد المسجلين ونسبة تكرار تنظيم الدورات بالمركز بناء على طلب أرباب الأعمال ٢٠٠٦، وتقوم الإدارة باتخاذ الإجراءات المناسبة لتوسعة وتطوير المركز و زيادة مجموعة البرامج المقدمة بمتدشين الدورات المعتمدة من قبل كل من "مديك Medic" والمعهد القانوني للبيئة والصحة (CIEH)، والتي تشمل شهادات المستويين الأول والثاني للمعهد القانوني للبيئة والصحة (CIEH) في مجالات الصحة والسلامة في أماكن العمل، وشهادة المستوى الثاني للمعهد القانوني للبيئة والصحة (CIEH) في مجالات حل المنازعات وسلامة الأفراد، وشهادة المستوى الثالث للمعهد القانوني للبيئة والصحة في مجال نقاط المراقبة الحرجة لتحليل المخاطر الخاصة بصناعة الأغذية، ودورة الإسعافات الأولية من "مديك Medic" بالولايات المتحدة الأمريكية، إضافة إلى ذلك،

فقد تم توظيف أخصائيين ضمن فريق العمل هما محلل للسوق وإداري ضمان الجودة الذي تقع على عاتقه مسئولية تنفيذ مستند ضمان الجودة الشامل.

تعتبر عمليات جمع ومراقبة البيانات بشأن مستويات إنجاز المتدربين من الأمور التي تحد من قدرة مركز لندن للتدريب على تحسين جودة مؤسسة التدريب في الوقت الراهن، وعلى الرغم من تحديد استمارة التقييم الذاتي للقليل من المجالات التي تحتاج إلى تطوير فإنها تبالغ في تقدير الدرجات الممنوحة ولا تلبي مواطن الضعف الرئيسية.

### ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
٤: دون المرضي	فعالية المعهد
٣: مرضٍ	القدرة على التحسن
	نتائج المراجعة
لم تتوفر أدلة كافية لمنح الدرجة	ما مدى إنجاز المتدربين؟
٣: مرضٍ	ما مدى فعالية التدريب؟
٣: مرضٍ	ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الاعمال؟
٣: مرضٍ	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟
٤: دون المرضي	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

## الأحكام الرئيسية والتوصيات

### جوانب القوة

- **تطوير مهارات المتدربين:** يكتسب المتدربون مجموعة من المهارات المهنية ذات العلاقة بالمهام المناطة بهم من الدورات ، والتي يستفيدون منها في أداء هذه المهام عند عودتهم إلى مقر عملهم، وقد أحرز بعض المتدربين وبخاصة في برامج الضيافة والسلامة مستوى جيداً في وظائفهم في أعقاب حضور التدريب بمركز لندن للتدريب.
- **استخدام الأمثلة المهنية ذات العلاقة والأنشطة ومجموعات العمل:** يوظف المدربون بالمركز مجموعة جيدة من الأمثلة المهنية ذات العلاقة، ولعب الأدوار، وتقديم العروض ومجموعات العمل لمشاركة وتحفيز وتشجيع المتدربين على المشاركة الفعالة في حصص التدريب.

### الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **مقاييس تسجيل ومراقبة مستويات إنجاز وتطوير مهارات المتدربين:** يعتمد مركز لندن للتدريب في قياس مستويات إنجاز المتدربين في الدورات على الحضور بصفة أساسية حيث يُمنح المتدربون الذين يحضرون نسبة ٧٥% أو أكثر من الحصص المقررة شهادة التخرج من الدورات ، وعلى الرغم من اكتساب المتدربين للمهارات أثناء الدورات، فإن المركز لا يقوم بمراقبة مستويات تقدمهم أو قياس ما حققوه بشكل كاف.
- **التقييم الأولي:** يقوم المركز ، في بداية الدورات ، بإجراء عمليات التقييم الأولي شفهيًا فقط، والتي تعتبر طريقة غير كافية لقياس مستويات المتدربين حيث يفتقر بعض المتدربين إلى المهارات الأساسية لاستكمال البرامج المسجلين فيها.



- **فرص إحراز التقدم:** يفتقر المركز إلى توفير فرص انتقال المتدربين إلى دورات متقدمة والتنسيق بين الدورات حيث تُنظم معظم الدورات بشكل منفرد، وليس ضمن مجموعة مرتبة من المستويات، وكذلك لا ترتبط الدورات ببعضها البعض في المركز ، ناهيك عن عدم تنفيذ مؤسسة التدريب لأي تحليل منظم عن احتياجات سوق العمل.
- **جمع وتحليل بيانات الإنجاز:** يتم إخفاق الإدارة في جمع أو تحليل بيانات إنجاز المتدربين عن النقص في المعلومات اللازمة لإصدار الأحكام عن مستوى الأداء العام واتخاذ الخطوات المطلوبة لرفع مستويات الإنجاز. كما أن رؤية ورسالة المركز لا تركز بشكل كافٍ على تطوير إنجاز المتدربين.
- **التقييم الذاتي:** تتسم استمارة التقييم الذاتي بعدم كفاية التفاصيل، والمبالغة في تقدير الدرجات للمركز وعدم تحديد مواطن الضعف الرئيسية بمؤسسة التدريب.

## التوصيات

### من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- تقديم نظام لتسجيل ومراقبة مستويات إنجاز المتدربين وتقديمهم .
- تطبيق عملية شاملة ومنظمة للتقييم الأولى لجميع المتدربين .
- زيادة نطاق فرص إحراز التقدم والتنسيق بين الدورات.
- جمع وتحليل بيانات مستويات الإنجاز اللازمة للتخطيط من أجل تطوير المركز .
- ضمان تنفيذ عملية التقييم الذاتي بصفة منتظمة وبموضوعية.