



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز السلامة للتدريب
المنامة - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: ٢٣-٢٥ فبراير 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.....
٦	ملخص الدرجات الممنوحة.....
٧	الأحكام الرئيسية والتوصيات.....
٧	جوانب القوة.....
٨	الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.....
٩	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 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 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 السلامة للتدريب، وهو مؤسسة استشارات وتدريب، في عام ٢٠٠٠ بمملكة البحرين. يقدم المركز ٢٣ دورة مختلفة في مجال السلامة والصحة والبيئة، وتشمل مواضيع مثل منع الخسائر، مكافحة الحريق، الإسعافات الأولية، والصحة الغذائية. خلال عام ٢٠٠٨، قدم المركز تسع دورات في مجالات مختلفة حضرها ٢٥٢ متدربا. فضلا عن برنامج مجلس الامتحانات الوطنية المعتمد في مجال السلامة المهنية والصحة (NEBOSH)، يطرح المعهد الدورات القصيرة وغير المعتمدة.

يتولى إدارة المؤسسة المدير الإداري، وهو المدرب الوحيد، بنظام الدوام الكامل، فضلا عن مدير التسويق، ومدير الشؤون المالية، ومسؤولين إداريين، كما يستعين المركز بمجموعة من المدربين العاملين بنظام الدوام الجزئي من البحرين والدول الأخرى.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بفحص أعمال المتدربين، وتحليل البيانات الخاصة بالمؤهلات التي أنجزها المتدربون والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري، والمدربين، وفريق الإدارة والمساندة، والمتدربين وأرباب الأعمال.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة : ٣ : مرضٍ

ظهرت فعالية المركز بمستوى مرضٍ بوجه عام. كما ظهرت مستويات إنجاز المتدربين ومجموعة البرامج المقدمة وجودة التدريب ، إضافة الى المساندة والإرشاد المقدمة للمتدربين بشكل مرضٍ إلا أن قيادة وإدارة المركز ظهرت بمستوى دون المرضي.

يكتسب المتدربون مهارات مهنية جيدة في المركز وبخاصة في برامج تشغيل الرافعات الشوكية، والإسعافات الأولية، والصحة الغذائية ، وبرامج مكافحة الحريق. أبلغ أرباب الأعمال عن تحسن ملحوظ في أداء المتدربين في العمل في أعقاب استكمال الدورات بالمركز.

يقوم المدربون بتقييم مستوى تقدم المتدربين في اكتساب المهارات بنجاح، غير أنه لا يتم تسجيل مستوى هذا التقدم أو مستويات إنجاز المتدربين بشكل منتظم أو بصورة كاملة، كما لا يتم إجراء التقييم الأولي لجميع الدورات بشكل منتظم، وفي حالة إجراء عملية التقييم الأولى فإنها لا تستخدم بشكل فعال في التخطيط لحصص التدريب.

إن مدربي المعهد من ذوي المؤهلات المهنية الجيدة والخبرة العملية في مجالات تخصصاتهم. تلبى البرامج التدريبية احتياجات أرباب الأعمال والمتدربين الحاليين بشكل مرضٍ، وفي البرامج الأكثر نجاحاً ، يعمل المدربون عن كثب مع أرباب الأعمال لتحديد احتياجاتهم ولإثراء برامج التدريب بتمارين عملية ودراسات حالة مهنية ذات صلة، وتصمم بعض الدورات وفق المتطلبات الخاصة لأرباب الأعمال.

يحصل المتدربون على المساندة والإرشاد بشكل مرضٍ، ويقدم المركز المساعدة لأرباب الأعمال والمتدربين في اختيار الدورات من خلال نشرة الدورات وموقعه الإلكتروني، ولكن، لا يتم تقديم

الإرشاد الكافي للمتدربين بشأن مستويات الدورات المتوفرة بالمركز. يقدم المركز الدورات للمتدربين في بيئة آمنة ويطلعهم بشكل دائم على إجراءات السلامة داخل مقر المركز فضلا عن إجراء صيانة المعدات بشكل منتظم، كما يستخدم المركز قائمة مراجعة خاصة للدورات التي تعقد بمقر أرباب الأعمال لضمان توافر إجراءات الصحة والسلامة على نحو جيد.

يفتقر المركز إلى خطط إستراتيجية محكمة بشأن رفع مستويات إنجاز المتدربين أو الإستفادة من التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال، وعلى الرغم من جمع وتحليل وجهات نظر أرباب الأعمال من خلال توزيع الاستبيانات في نهاية الدورات فمن غير الواضح كيفية استخدام المركز لها في تحسين ما يتم تقديمه.. كما لم يجر المركز حتى الآن بحثا عن احتياجات سوق العمل البحريني للمساعدة في تحديد مدى الحاجة إلى طرح المزيد من الدورات الإضافية، بالإضافة الى أنه لم تتم متابعة أداء الموظفين أو تحسينه بشكل كاف.

القدرة على التحسن

الدرجة: ٤: دون المرضي

لدى المركز رسالة، غير أنه لم يتم ترجمتها إلى خطط إستراتيجية واضحة و محكمة . لا يتم مراقبة مستويات إنجاز المتدربين بصفة منتظمة أو حفظ السجلات الخاصة بذلك بشكل كامل، كما أنه لا يوجد دليل على مراقبة أو تحليل المعلومات بالنسبة للدورات القليلة التي تتوفر لها سجلات عن مستويات إنجازات المتدربين للوقوف على اتجاهات تطور هذه المستويات، إضافة إلى ذلك، لا يتم استخدام البيانات الخاصة بمستويات إنجازات المتدربين في التخطيط لإجراء المزيد من التحسينات اللازمة بالمركز، في حين تستخدم سجلات التقييم من قبل المدربين في متابعة مستوى تقدم المتدربين أثناء الدورات فقط.

في السنوات الأخيرة زاد مركز السلامة للتدريب من مجموعة الدورات المطروحة بالمركز من خمسة أنواع من البرامج في عام ٢٠٠٥ إلى سبعة برامج في عامي ٢٠٠٦ و ٢٠٠٨ على التوالي، كما زاد

عدد المتدربين المسجلين بالمركز، ومع هذا، فإن جدوى تنظيم هذه الدورات بصفة سنوية غير واضحة، ولا تقوم الإدارة بقياس مدى تلبية البرنامج لاحتياجات المتدربين وأصحاب الأعمال بشكل فعال، ولم يتم إجراء استطلاع منظم او واضح لسوق العمل ، هذا و تدرك المؤسسة أن هذا الجانب بحاجة إلى تطوير وتعترم توظيف مسئول تسويق آخر غير أن المركز لم يقم بإعداد خطط واضحة لتحقيق هذا الهدف.

تظهر الإدارة قدرة غير كافية على تشخيص أو معالجة الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بالمركز، ولا تقوم استمارة التقييم الذاتي على النقد الذاتي للمركز بالإضافة الى المبالغة في تقديرات جودة الدورات التدريبية المقدمة، كما أخفق المركز في تحديد الجوانب ذات العلاقة التي تحتاج إلى تطوير باستثناء الحاجة إلى إجراء عملية التقييم الأولي بصفة منتظمة، وعلى الرغم من إضفاء التحسينات على الاستبيانات التي توزع على المتدربين في نهاية الدورات لتشمل توصيات المتدربين فإنه لا يتم تحليل الاستبيانات المستوفاة البيانات أو استخدام اقتراحات المتدربين في التخطيط للتطوير، كما قام المركز في الآونة الأخيرة بإعداد استمارة جديدة لتسجيل التغذية الراجعة الواردة من أرباب الأعمال غير أنه لم يتم استخدامها بشكل فعال من قبل المركز حتى الآن.

ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
٣: مرضٍ	فعالية المعهد
٤: دون المرضي	القدرة على التحسّن
	نتائج المراجعة
٣: مرضٍ	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

- **المهارات المهنية للمتدربين:** يظهر الكثير من المتدربين تحسنا ملحوظا في اكتساب المهارات المهنية حيث تعلموا مهارات جديدة ، وتحسنت مهاراتهم الأصلية في مكافحة الحريق، وتوجيه الرافعات Rigging، والتدريب على الرافعات الشوكية والصحة الغذائية. ويقدم المتدربون أعمالهم في دورة مجلس الامتحانات الوطنية المعتمد في مجال السلامة المهنية والصحة (NEBOSH) بطريقة منظمة فضلا عن الإعداد الجيد لها. يظهر المتدربون اكتساب معارف جديدة في تحديد المخاطر وبيان الطريقة المناسبة للحد منها.
- **مدربو المركز:** يتمتع مدربو المركز بمؤهلات وخبرة مهنية جيدة في مجالات تخصصاتهم فضلا عن المعرفة النظرية الواسعة ويقدمون الأمثلة المهنية المفيدة في تعزيز فهم المتدربين.
- **استخدام الأمثلة العملية ودراسات الحالة:** يربط المتدربون بين النظرية والتطبيق بشكل فعال حيث يقومون باستخدام المصادر والأساليب المختلفة في تعزيز التدريب ، بما في ذلك مقاطع الفيديو وصور الحوادث الحقيقية والتقارير عنها ، مثل استخدام الصور التي تم التقاطها في أماكن العمل لتوضيح نقاط معينه .
- **العلاقات مع مؤسسات الصحة المهنية والسلامة :** يرتبط مركز السلامة للتدريب بعلاقات فعالة مع المؤسسات المهنية في مجال السلامة والصحة، ويستفيد من هذه العلاقات في إثراء برامج التدريب بالأمثلة المهنية الجيدة، كما تستخدم دراسات الحالات العملية ذات الصلة والتي يتم ربطها بالأنظمة والتشريعات القانونية في البحرين.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **تسجيل مستويات تقدم المتدربين وإنجازهم :** لا يحتفظ المركز بسجلات عن مستوى تقدم المتدربين ، إضافة إلى عدم القدرة على تحليل مستويات تقدم المتدربين وإنجازهم على الصعيد الفردي ، أو على مستوى الدفعات أو مستوى المدربين، وتتعارض البيانات المعدة لغرض هذه المراجعة مع الأدلة الأخرى في الملفات.
- **التقييم الأولي:** لم يتم جمع المعلومات بشأن خبرة المتدربين، ومستوى التحصيل السابق أو الاحتياجات الفردية للمتدربين في جميع الدورات، وإن حصل ذلك، فمن النادر استخدام المعلومات في التخطيط لدورات التدريب.
- **مستوى التفاصيل في خطط الدروس:** لا يتم إيضاح تفاصيل خطط الدروس بشكل كاف لأنها لا تغطي الأهداف التعليمية المعتمت تغطيتها، وطريقة وأساليب التدريس والتدريب المعتمت استخدامها.
- **استخدام التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال:** لا تتم عملية جمع التغذية الراجعة من المتدربين بطريقة منتظمة. ويقوم معظم المتدربين بتعبئة استمارات التقييم في نهاية الدورات ، ويقوم المركز بتحليلها، غير أنه لا يوجد ثمة دليل على استخدام المركز لهذه التحاليل في تحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتعد جهود المركز الرامية إلى استطلاع وجهات نظر أرباب الأعمال مقصورة على الاتصالات الشفهية مع العملاء الحاليين والقليل من العملاء الجدد فقط ، ولا يتم تسجيل هذه الاجتماعات مع أرباب الأعمال بل إنها تعقد بشكل عشوائي وليس ضمن إستراتيجية تسويق واضحة المعالم ، وقد تم إعداد استمارة جديدة لجمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال غير أنها لم تستخدم استخداما كاملا حتى الآن.
- **مراقبة أداء وتطوير المدربين:** لا يقوم المركز بمراقبة أو تحسين أداء المدربين بصفة منتظمة كما لا يوجد برنامج منظم لملاحظة حصص التدريب، فضلا عن ذلك، لا يقوم المركز بإجراء

تحاليل احتياجات التدريب لموظفيه بصفة منتظمة، ولا يوجد نظام تقييم للموظفين يحدد الأهداف المرتبطة بخطط التحسين وأهداف المركز.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على مركز السلامة للتدريب:

- الإحتفاظ بسجلات دقيقة عن مستويات إنجاز المتدربين وضمان استكمال سجل بيانات أداء المتدربين وفقاً لذلك
- ضمان إجراء عملية التقييم الأولي لجميع المتدربين وتلبية احتياجاتهم الفردية
- تحسين خطط الدروس وإضفاء المزيد من التفاصيل عليها.
- استخدام التغذية الراجعة من أرباب الأعمال والمتدربين لتحسين أداء المركز .
- إعداد نظام لملاحظة الدروس الداخلية وربطه بعمليات تقييم منتظمه للموظفين .