



هيئة جودة التعليم والتدريب
Education & Training Quality Authority
Kingdom of Bahrain - مملكة البحرين

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد الغد للتدريب

تولي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 21-24 مايو 2017

VO109-C3-R066

قائمة المحتويات

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

المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR)، وهي إحدى إدارات هيئة جودة التعليم والتدريب (BQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى أربعة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكونٍ من خمسة 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؛ فضلاً عن الاجتماع مع المتدربين، وأرباب الأعمال، والمدربين، وموظفي الإدارة والدعم.

وفي زيارة المراجعة السابقة، حصل معهد الغد للتدريب (GTI)، على تقدير: "جيد" في الفاعلية بوجه عام، كما حازت جميع الجوانب الرئيسة الأخرى على نفس الحكم.

ويوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد الغد للتدريب (GTI)، وما توصل إليه من توصياتٍ حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على الأداء.

مقاييس الأحكام

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

جدول الأحكام الممنوحة

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

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)

بوجه عام، يعتبر معهد الغد للتدريب (GTI) من المعاهد ذات الفاعلية الجيدة، كما حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم. وتكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات الفاعلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات، والقيادة والإدارة، ودورات اللغة الإنجليزية؛ غير أن عدداً قليلاً من المتدربين لا يطورون مهارات الكتابة بدرجة كافية. وتعتبر نسب النجاح ومعدلات الاستبقاء في الدورات المعتمدة من الخارج مرتفعة، كما تتوافق نسب النجاح في هذه الدورات مع نسب النجاح العالمية أو تفوقها. وتسجل الغالبية العظمى من المتدربين في الدورات التي تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال الدورات، ويحصلون على الشهادات التي يطمحون إليها بعد اجتياز عمليات التقييم التكوينية والختامية بنجاح. ولدى المدربين إلمام نظري وعملي بمجالات تخصصهم، كما يحرصون على تحديث شهاداتهم في هذه المجالات. وفي العادة، تبدأ الحصص في المواعيد المقررة بمشاركة أهداف التعلم واستذكار ما تم تدريسه في الحصص السابقة؛ بيد أنه في عددٍ قليلٍ من الحصص، تعد إدارة الوقت محلّ اهتمام. ويوظف المدربون جملةً من أنشطة التدريب وطرقه الفاعلة لإشراك المتدربين وتحفيزهم. وفي الغالبية العظمى من الدورات، يوظف المدربون مجموعة فاعلةً من عمليات التقييم التكوينية والختامية لتقييم مستوى فهم المتدربين. وبوجه عام، تستند عملية التصحيح إلى تعليمات واضحة؛ على الرغم من أنه في بعض الحالات، وعلى وجه الخصوص، في دورات اللغة الإنجليزية، لا تعتبر عملية التصحيح دقيقةً بدرجة كافية.

ولدى المعهد خطط تسويقٍ ملائمةً للغرض لتقييم توجهات سوق العمل وتقدير الطلبات الحالية؛ لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وفيما يتعلق بالدورات المعتمدة من الخارج، يتبع المعهد اشتراطات الجهات المانحة من حيث معايير الامتحانات ومحتويات الدورات. وبوجه عام، يعتبر هيكل الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال الدورات ملائمةً للغرض؛ مع توفر مصادر التعلم الجيدة، ومواد الدورات، ووسائل التعلم ذات العلاقة. ولدى المعهد اشتراطات وآليات واضحةً للقبول في الدورات، ويوظف اختبارات القبول المناسبة في دورات اللغة الإنجليزية والشهادة الأولى في دورات الحاسب الآلي لوضع المتدربين في المستويات المناسبة لهم؛ غير أنه في حالات قليلة، لا تتسم عملية تصحيح اختبارات القبول في اللغة الإنجليزية بالدقة الكافية. ولدى المعهد آليات فاعلة لدعم المتدربين، ويمكن للمتدربين المسجلين في الدورات المعتمدة من الخارج الدخول إلى منصات المواقع الإلكترونية ذات الصلة. ويمكن للمتدربين التواصل مع المدربين الذين يردون على استفساراتهم. ويصدر المعهد تقارير أداء المتدربين؛ بيد أن ملاحظات المدربين في هذه التقارير تتسم بالشخصنة في بعض الأحيان.

ولدى المعهد خطةً إستراتيجية، وتستخدم الإدارة بطاقة النتائج المتوازنة لإدارة ومراقبة تنفيذها. وتعتبر عمليات تدقيق التقييم الداخلية والخارجية وعمليات التصحيح فاعلةً؛ غير أنه في حالات قليلة، لا تتسم عملية التدقيق الخارجي بالنقد الكافي لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين في عمليات التقييم. كما يقوم المعهد بمراقبة أداء المدربين من خلال ملاحظة الحصص المنتظمة ومشاركة نتائجها معهم؛ غير أن إجراءات متابعتها لا تتسم بالتجانس دائماً. كما يجمع المعهد بيانات إنجاز المتدربين الفردية ويستفيد من نتائج تحليل التوجهات بشكلٍ فاعل في تحسين جودة ما يتم تقديمه.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

أظهر المعهد تقدماً معتبراً في استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق للهيئة الصادر في عام 2014، ونجح في الاحتفاظ بالحكم السابق: "جيد". ولدى المعهد هيكل تنظيمي مناسب، مع تحديد الأدوار والمسئوليات الموكلة إلى الموظفين. ويقوم فريق الإدارة بمراقبة الخطة الإستراتيجية عن كثب، وتنفيذ ممارسات ضمان الجودة بصورة فاعلة؛ وعلى الرغم من تنفيذ عملية التقييم الذاتي بصورة منتظمة وفاعلة، إلا أن استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة تتسم بالمبالغة في منح الدرجات. وقد حافظ المعهد على عدد المتدربين المسجلين منذ عام 2014، كما يحتفظ بسجلات أداء المتدربين، ويحرص على تحديثها باستمرار، ومراقبتها عن كثب، والاستفادة من نتائج تحليل التوجهات في دفع إجراءات التحسين.

وتضاهي نسب النجاح في الدورات المعتمدة من الخارج نسب النجاح العالمية أو تفوقها. وتلبي الدورات المقدمة احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة كونها تستند إلى التحليل الفاعل والفهم الصحيح لاحتياجات سوق العمل. كما أن المعهد قيد توسعة زمالاته الدولية، ويحرص على التواصل مع الجهات المانحة الدولية طيبة السمعة مثل بيرسون (Pearson) وأوراكل (Oracle). كما حدث المعهد أجهزة الحاسب الآلي في الآونة الأخيرة لتتوافق مع المتطلبات التكنولوجية الجديدة ومتطلبات المتدربين. وتعمل أنظمة تحليل احتياجات التدريب والتسجيل بواسطة الحاسب الآلي تلقائياً. ويوظف المعهد مدرّبين مؤهلين تجري تهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بطريقة فاعلة.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهر إنجاز المتدربين في المعهد بشكل جيد. وتبين مراجعة أعمال المتدربين أن الغالبية العظمى منهم يكتسبون المعارف والمهارات المهنية الفاعلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات، والقيادة

والإدارة. كما يحصل المتدربون المسجلون في دورات اللغة الإنجليزية على إمام أفضل بقواعد النحو؛ على الرغم من عدم اكتساب قلة من المتدربين لمهارات الكتابة بدرجة مناسبة وفقاً لمستويات الدورات المتوقعة. وأوضح المتدربون الذين جرت مقابلتهم والذين أجابوا عن استبانة المتدرب أن الدورات قد عززت ثقتهم بأنفسهم وأن المهارات والمعارف التي اكتسبوها كانت مفيدة في أماكن عملهم وحياتهم المهنية.

ووفقاً لسجل بيانات أداء المتدربين (LPD)، وبيانات الإنجاز الأخرى، تعتبر نسب نجاح المتدربين ومعدلات استبقائهم في الدورات المعتمدة من الخارج مرتفعة، وتمثل هذه الدورات ما نسبته 37% من مجموع المتدربين المسجلين في الدورات. ويحصل المتدربون في دورات شهادة زميل الشبكات المعتمد (CCNA)، وشهادة مدير مواقع الإنترنت المعتمد (CIW)، وشهادة أوتوديسك (AUTODESK)، ودبلوم شبكة المؤهلات الدولية (IQN) في الموارد البشرية، على المؤهلات التي يطمحون إليها في المواعيد المقررة، وتضاهي نسب النجاح في هذه الدورات نسب النجاح العالمية، بينما تحصل الغالبية العظمى من المتدربين في الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال الدورات في مجالات تكنولوجيا المعلومات، والقيادة والإدارة، واللغة الإنجليزية على شهاداتهم بعد استيفاء أهداف الدورات واجتياز عددٍ من عمليات التقييم التكوينية والختامية بنجاح. وقد أجرى فريق المراجعة مقارنةً لعينة من نتائج الاختبارات القبليّة والبعديّة للدورات المقدمة للمتدربين والمشاريع التي أكملوها، والتي أظهرت أن المتدربين يحققون مستوى تقدم جيداً مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ بيد أن قلةً من المتدربين في دورات اللغة الإنجليزية تحقق مستوى تقدم مرضٍ فقط. ويتسم المتدربون بالتحفيز الذاتي، والانتباه في الحصص، وسلوكياتٍ إيجابيةٍ تجاه خبرة تعلمهم. ويتمكن معظم المتدربين من العمل بشكلٍ مستقلٍّ عند استكمال التقييم المطلوب، وبشكلٍ تعاونيٍّ عند إتاحة الفرص لهم. ويمكن لقلّة من المتدربين تقييم جودة ما تعلموه بشكلٍ ناقدٍ والتخطيط للجوانب التي تحتاج إلى تطويرٍ من خلال طلب المزيد من المعلومات من المدرّبين، ومناقشة السيناريوهات ذات الصلة؛ كما في حالة دورات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات. ولدى المعهد سياسة واضحة للحضور والمواظبة، ويلتزم المتدربون بالحضور للحصص بانتظامٍ، ويعتبر معدل الحضور مرتفعاً في أغلبية الدورات؛ غير أن معدل المواظبة يعد محل اهتمام في الحصص التي جرت ملاحظتها.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية التدريب في المعهد بشكل جيد؛ ف لدى المدربين إلمام نظري وعملي بمجالات تخصصهم، ولديهم شهادات معتمدة في هذه المجالات، ويقدمون الأمثلة الواقعية والأنشطة العملية المفيدة أثناء الحصص، ويجيبون عن أسئلة المتدربين بشكل جيد. ويوظف المدربون خطط دروس مبنية على نتائج عمليات التقييم القبلي والمستمرة للمتدربين؛ وعلى سبيل المثال، في دورات شهادة زميل الشبكات المعتمد (CCNA)، أضاف المدربون ممارسات إعداد أجهزة تحديد المسار والآلات الافتراضية الأخرى استناداً إلى نتائج بعض عمليات التقييم. وفي دورات المحادثة باللغة الإنجليزية، أدخل المدربون أنشطة المناظرات والمقابلات العملية التي تحاكي المقابلات الرسمية. وتحتوي خطط الدروس على أهداف التعلم، وتخصيص الوقت المحدد لكل نشاط، وطرق التدريب والتقييم. وفي العادة، تبدأ الحصص في المواعيد المقررة بمشاركة أهداف التعلم، واستذكار فاعل لما تم تدريسه في الحصص السابقة، والرد على أي استفسارات عالقة أخرى. ومع ذلك، تعتبر إدارة الوقت في قلة من الحصص محل اهتمام؛ إذ تستغرق الأنشطة وقتاً أطول من الوقت المخطط لها.

ويوظف المدربون أنشطة وطرق التدريب الفاعلة لإشراك المتدربين وتحفيزهم؛ مثل العروض والعصف الذهني؛ لتعظيم فرص المناقشات وطرح الأسئلة المباشرة؛ بيد أنه في حالات قليلة، لا يجري التخطيط للأعمال الثنائية والأعمال الجماعية أو تسييرها للتعلم الناجح. وفي الغالبية العظمى من الدورات، تُستخدم جملة من عمليات التقييم التكوينية والختامية لتقييم مستوى فهم المتدربين وقياس مدى تحقيق أهداف الدرس والتي تشمل الاختبارات القصيرة، والتمارين والامتحانات النهائية. أما في الدورات المعتمدة من الخارج، فيوظف المدربون مجموعة متنوعة من أوراق الامتحانات السابقة لممارستها أثناء الحصص. وبوجه عام، تستند عملية التصحيح إلى نموذج تصحيح واضحاً، وتعكس الدرجات الممنوحة تطور مهارات المتدربين ومعارفهم بوجه عام. ومع ذلك، ففي بعض الحالات، وعلى وجه الخصوص في دورات

اللغة الإنجليزية، لا تتسم عملية التصحيح بالدقة الكافية دائماً. ويقوم المدربون بمراقبة أداء المتدربين بطريقة منهجية، ويحتفظ المعهد بسجلات أداء للمتدربين والتي يتم تحديثها بانتظام. وفي معظم الحصص، تقدم التغذية الراجعة الشفهية الفاعلة بشأن أعمال المتدربين واستفساراتهم؛ إلا أن التغذية الراجعة الكتابية بشأن تقييم أعمال المتدربين عامة، بل وغير بناءة بدرجة كافية في بعض الحالات لمساعدة المتدربين على تحقيق المزيد من التحسين. ويوظف المدربون مجموعة متنوعة من مصادر التعلم لتسهيل خبرة التعلم، بما في ذلك المنافذ الإلكترونية الرسمية للدورات المعتمدة من الخارج، وعرض البيانات، ومقاطع الفيديو، والمواقع الإلكترونية ذات العلاقة.

ويُلبى المدربون الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين أثناء الحصص بشكل جيد؛ ويشجعونهم على مناقشة خبراتهم وبيان احتياجاتهم الخاصة. وفي بعض الحالات، يقدم المدربون مستويات مختلفة من التقييم لمساعدة المتدربين على تحقيق أهداف الحصص. وتستخدم نتائج تحليل احتياجات التدريب السابقة لتلبية احتياجات المتدربين بشكل أفضل؛ مثل اللغة التي تقدم بها الدورات وإضافة موضوعات محددة ليغدو التدريب أكثر ملاءمة. كما يعزز المدربون مهارات التفكير العليا للمتدربين عن طريق المهام التي تبعث على التحدي وتشجع التفكير الإبداعي والناقد؛ ولا سيما في دورات تكنولوجيا المعلومات.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية البرامج المقدمة في تلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة واهتماماتهم بشكل جيد؛ إذ يقدم المعهد مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج من الجهات المانحة المختلفة مثل جمعية فنيي المحاسبة (AAT)، ومعهد إدارة المبيعات والتسويق (ISMM)، وشهادة مدير مواقع الإنترنت المعتمد (CIW)، ودبلوم شبكة المؤهلات الدولية (IQN) في الموارد البشرية، وأكاديمية سيسكو للشبكات (CISCO)، وأتوديسك (AUTODESK). كما يقدم المعهد الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات في مجالات تكنولوجيا المعلومات، والقيادة والإدارة، وعدداً من دورات اللغة الإنجليزية والتي تستند جميعها إلى الفهم الواضح لاحتياجات سوق العمل. ولدى المعهد

خطط تسويقٍ ملائمةً للغرض لتقييم توجهات سوق العمل وتقدير الطلبات الحالية؛ لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتُعدّ اجتماعات مجموعات التركيز المناسبة بشكلٍ متكررٍ مع المتدربين والمدرّبين؛ للحصول على وجهات نظرهم بشأن جودة الدورات المقدمة ومدى ملاءمتها. وعلى سبيل المثال، جرى طرح دبلوم شبكة المؤهلات الدولية (IQN) في الموارد البشرية استجابةً لطلبات المتدربين؛ لتقديم دورةٍ أكثرَ شموليةً في الموارد البشرية.

ويتبع المعهد متطلبات الجهات المانحة فيما يتعلق بمعايير الامتحانات، والإصدارات التكنولوجية الجديدة، ويتم مراجعة محتويات هذه الدورات بصورةٍ مستمرةٍ، وإجراء التغييرات بناءً عليها. وبينما تعتبر هياكل الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال الدورات ملائمةً للغرض عموماً، لا تغطي عمليات التقييم في عددٍ من دورات اللغة الإنجليزية جميع المهارات اللغوية دائماً. ويجري تحديث الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال الدورات بشكلٍ مناسبٍ من حيث محتويات الدورات وطرق التقييم؛ على الرغم من أن المعهد يفتقر إلى إجراءٍ كتابيٍّ ذي صلة؛ إذ يُترك الأمر لخبرة المدرّبين الخاصة. وتبين ملخصات الدورات في الغالب أهداف الدورات ومحتوياتها، ولكنها لا تحدد بالضرورة أدوات التقييم وطرق التدريب.

وتتوفر مصادر التعلم الجيدة التي تشمل مواد الدورات ذات العلاقة، وتتسم مواد الدورات المصممة داخلياً بحُسن الصياغة والمعلومات، وتُستكمل بالأمتثلة ذات الصلة، وتُدعم بالأنشطة اللاصفية ذات العلاقة لإثراء خبرة التعلم؛ وتشمل الزيارات الميدانية، والمناظرات، والكتب الموصى بالاطلاع عليها؛ كما يتم تحديد المتدربين المستهدفين في ملخصات جميع الدورات. وينفذ المعهد اختبارات القبول المناسبة في دورات اللغة الإنجليزية والشهادة الأولى في دورات الحاسب الآلي لتقييم قدرات المتدربين ووضعهم في المستوى الصحيح؛ غير أنه في قلةٍ من الحالات، لا تتسم عملية تصحيح اختبارات القبول في دورات اللغة الإنجليزية بالصرامة الكافية لتحديد المستوى الدقيق للمتدربين.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهر الدعم والإرشاد المقدمان للمتدربين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل بشكل جيد؛ إذ يملك المعهد سياسة دعم فاعلة منشورة على موقعه الإلكتروني. ولدى المعهد عرض تهيئته يزخر بالمعلومات المفيدة يقدم للمتدربين في بداية دوراتهم، ويتضمن معلومات عن الدورات، وطرق التقييم، وتوزيع الدرجات وإجراءات الصحة والسلامة. ويمكن للمتدربين الذين يطمحون إلى الحصول على الشهادات المعتمدة من الخارج الدخول إلى منافذ المواقع الإلكترونية ذات العلاقة؛ حيث يمكن لهم ممارسة الامتحانات السابقة ومناقشة الأمور ذات الصلة. ويمكن التواصل مع المدربين الذي يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي في الرد على استفسارات المتدربين، ومتابعة أنشطتهم، ومشاركة المحتويات المفيدة. وللموقع الإلكتروني للمعهد رابطاً مع مكتبة إلكترونية تحتوي على المواد ذات العلاقة بدورات المتدربين. كما يمكن للمتدربين الحصول على حصص المراجعة الإضافية عند اللزوم. ويستخدم المعهد استمارة خاصة لتحديد الدعم المطلوب من قبل المتدربين؛ على الرغم من أن هذه الاستمارات لا تستكمل دائماً بشكل مناسب لتحقيق الاستفادة العظمى منها.

كما يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة والإرشاد بشأن اختيار الدورات، بل وعلى فرص التقدم المهني كلما لزم الأمر، من خلال الموقع الإلكتروني الزاخر بالمعلومات، ومنصات التواصل الاجتماعي، والنشرات الدعائية للمعهد. وتعتبر مقر المعهد ومرافقه ملائمين للغرض؛ ويضم ثلاثة مختبرات، وصفاً دراسياً واحداً، ومكتبةً لاستخدام المتدربين والمدربين؛ إضافةً إلى عرض الملصقات ذات العلاقة في جميع أنحاء المعهد؛ بيد أن قلةً من المتدربين اشتمت من عدم ملاءمة المقاعد في صفوف المختبرات، وعدد دورات المياه مقارنةً بعدد المتدربين.

ويصدر المعهد تقرير أداء المتدرب الذي يقدم للمتدربين عند استكمال الدورة. ومع هذا، تتسم ملاحظات المدربين في هذه التقارير بالشخصنة، ولا تعكس دائماً مستوى الأداء الفعلي للمتدربين. ويحتفظ المعهد بعلاقاتٍ طيبةٍ مع الأطراف ذات العلاقة، ويقدم لهم تقارير الحضور والشهادات الممنوحة. وتتسم ترتيبات

تقديم الدورات بالمرونة لتلبية احتياجات المتدربين فيما يتعلق بالمواعيد وأيام الحصص. ولدى المعهد إجراءات مناسبة لذوي الإعاقة الجسدية لضمان حصولهم على الفرص المنصفة للتسجيل في الدورات؛ غير أن الإجراءات العامة المتعلقة بدمجهم غير منظمة بالضرورة.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت القيادة والإدارة بشكل جيد؛ فلدى المعهد بياناً رؤيةً ورسالةً يجري إبلاغهما للموظفين، والأطراف ذات العلاقة، والمتدربين، ويرتكزان على وضع المعهد في السوق وتلبية احتياجات المتدربين. ولدى المعهد خطةً استراتيجيةً تقوم على أساس الفهم المشترك للجوانب التي تحتاج إلى تحسين لضمان المنافسة والبقاء في السوق. وتستخدم الإدارة بطاقات النتائج المتوازنة في إدارة التقدم ومراقبة مستواه. وتتص خطط العمل على الإجراءات المحددة ذات المواعيد الزمنية الواقعية؛ ولكن، على الرغم من مراقبة الإجراءات بانتظام، لا يتم الاحتفاظ بالتقارير الخاصة المتعلقة بالمتابعة بطريقة مناسبة دائماً لتغطية الجوانب التي تحتاج إلى المزيد من التطوير.

ولدى المعهد دليل سياسات وإجراءات تفصيلي يستخدم في ضمان جودة ما يتم تقديمه بشكل مناسب. ويجري تقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بفاعلية، وتعتبر عمليات التدقيق الداخلي والخارجي لطرق التقييم وعملية التصحيح فاعلة. ومع ذلك، لا تتسم عملية التدقيق الخارجي، في قلة من الحالات، بالنقد الكافي لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين فيما يتعلق بمستويات التقييم وتأقلم المدربين. وتعتبر عملية التقييم منتظمة وفاعلة في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير؛ بيد أن استمارة التقييم الذاتي

المقدمة لغرض هذه المراجعة تعد ملائمةً فقط، إذ لا تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، كما تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

وبالنظر إلى عدد المتدربين المسجلين في المعهد وحجم عملياته، يعتبر الهيكل التنظيمي للمعهد ملائماً للغرض مع تحديد الأدوار المنوطة بالموظفين بوضوح. ويوظف المعهد مدربين أكفاء ومؤهلين تجري تهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بفاعلية وفق تخصصهم. كما يحصل معظم الموظفين على فرص التدريب وفق الواجبات المنوطة بهم وخطط التحسين الشخصية. وفي بعض الحالات، يحدث المدربون الشهادات الحاصلين عليها؛ مما يمكنهم من تدريس مستويات أعلى من الدورات. وإضافةً إلى ذلك، تراقب الإدارة أداء المدربين عن طريق نظام ملاحظة الحصص المنتظمة. وتعتبر الاستمارات المستخدمة شاملةً وتحتوي على معايير تقييم ذات صلة، وتجري مشاركة نتائج ملاحظة الدروس مع المدربين وتسلط الضوء على الجوانب التي تحتاج إلى تحسين؛ غير أن إجراءات المتابعة فيما يتعلق بجوانب التحسين لا تتسم بالتجانس دائماً.

كما يجمع المعهد بيانات إنجاز المتدربين الفردية، ويحللها، ويستفيد من نتائج تحليل التوجهات بشكلٍ فاعل في تحسين جودة ما يتم تقديمه؛ وعلى سبيل المثال، حظي المتدربون بمزيدٍ من حصص الدعم لمساعدتهم على تحسين إنجازهم في الدورات المعتمدة من الخارج. كما يجمع المعهد التغذية الراجعة بشأن الدورات من المتدربين بصورة منتظمة عن طريق استمارة تقييم نهاية الدورة، وتتخذ الإدارة كافة الإجراءات اللازمة استناداً إلى وجهات نظرهم؛ وعلى سبيل المثال، عن طريق البحث عن جهات مانحة جديدة أو تحسين بيئة الصفوف الدراسية. وتعتبر سياسات الصحة والسلامة وإجراءاتها وممارساتها فاعلةً في توفير بيئة تعلم آمنة ومأمونة.

جوانب القوة الرئيسية

- يقدم المعهد مجموعةً من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات التي تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال الدورات في المجالات المختلفة، والتي تستند إلى الفهم الفاعل لمتطلبات الأطراف ذات العلاقة واحتياجات سوق العمل.
- يجمع المعهد بيانات إنجاز المتدربين الفردية ويحللها، ويستفيد من نتائج تحليل التوجهات في تحسين جودة ما يتم تقديمه بطريقةٍ فاعلة.
- يوظف المعهد مدربين مؤهلين ويحرص على تهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بطريقةٍ فاعلة، كما يقدم لهم فرص التدريب والتطوير.
- يوظف المعهد آلياتٍ فاعلةً لدعم المتدربين لتحقيق نتائج أفضل.
- لدى المدربين خطط دروسٍ بمخرجات تعلمٍ واضحةٍ مبنيةٍ على أساس نتائج التقييم المسبق والمستمر للمتدربين.

التوصيات

لكي يحتفظ المعهد بتميزه؛ يجب عليه ما يلي:

- ضمان اكتساب المتدربين مهارات اللغة الإنجليزية، ولا سيما مهارة الكتابة، وأن تغطي طرق التقييم جميع المهارات اللغوية.
- ضمان أن تتسم عملية التصحيح في دورات اللغة الإنجليزية واختبارات القبول بالدقة، وأن تكون التغذية الراجعة الكتابية بشأن أعمال المتدربين بناءً بدرجةٍ تكفي لمساعدتهم على تحقيق المزيد من التحسن.
- تحسين فاعلية القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:
 - ضمان أن تتسم عملية التدقيق الخارجي بمزيدٍ من النقد لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.
 - ضمان أن تتسم إجراءات المتابعة في نظام ملاحظة الحصص بالتجانس.

وصف مؤسسة التدريب

بدأ معهد الغد للتدريب (GTI) العمل في شهر ديسمبر من عام 2012، وهو أحد المعاهد المرخصة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية. ويقدم المعهد مجموعةً من الدورات المعتمدة من الخارج من الجهات المانحة المختلفة مثل أكاديمية سيسكو للشبكات (CISCO) وأوتوديسك (AUTODESK)، ومعهد إدارة المبيعات والتسويق (ISMM)، ومدير مواقع الإنترنت المعتمد (CIW)، وجمعية فنيي المحاسبة (AAT)، وشبكة المؤهلات الدولية (IQN). كما يقدم المعهد العديد من الدورات التي تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال الدورات في تكنولوجيا المعلومات، والإدارة، واللغة الإنجليزية. ومعظم المتدربين من الكبار المكفولين من خلال برامج صندوق العمل (تمكين). ويسجل ما نسبته 63% من المتدربين في الدورات المحلية؛ بينما يسجل ما نسبته 37% منهم في الدورات المعتمدة من الخارج.

ويزاول المعهد أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة تبلي، ويتولى إدارته المدير الإداري، وسبعة موظفين إداريين، وموظفو التسويق، وثلاثة رؤساء للأقسام يعملون بنظام الدوام الجزئي، وكوكبةً من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي، ومسئول الصيانة والصحة والسلامة، ومدير الموارد البشرية والشؤون الإدارية. ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة، والتي أُجريت في شهر سبتمبر من عام 2014، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المعهد 13 متدرباً في عام 2014، و375 متدرباً في عام 2015، و684 متدرباً في عام 2016، و133 متدرباً في عام 2017؛ وذلك حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة.