



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير إعادة المراجعة

مركز أبتك لتعليم الكمبيوتر

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 18 - 20 يناير 2010

قائمة المحتويات

| | |
|---------|--|
| 1..... | وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني |
| 2..... | المقدمة |
| 2..... | وصف المعهد |
| 3..... | زيارة إعادة المراجعة |
| 4..... | الحكم بوجه عام |
| 4..... | فعالية المعهد |
| 6..... | القدرة على التحسن |
| 8..... | ملخص الدرجات الممنوحة |
| 9..... | الأحكام الرئيسية والتوصيات |
| 9..... | جوانب القوة |
| 10..... | الجوانب التي تحتاج إلى تطوير |
| 10..... | التوصيات |

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب التي تأسست رسمياً، 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 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 |
|---------------|---|
| 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 اتباع 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 المتدربين أو المجموعات الكبيرة منهم. |
| 4: دون المرضي | تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج المتدربين على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية. |
| 5: 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 أبتك لتعليم الكمبيوتر في عام 1993 لتقديم التدريب في مجال تقنية المعلومات، ويعد من أوائل المؤسسات الخاصة التي حازت على ترخيص لهذا الغرض من وزارة العمل.

يزاول المركز نشاطه بموجب حق امتياز ممنوح من مؤسسة أبتك العالمية، وهي مؤسسة للتدريب في مجال تقنية المعلومات، مقرها في الهند، ولها 3200 مركزاً في 53 دولة.

يرتبط مركز أبتك بعلاقات استراتيجية مع شركة مايكروسوفت، والرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL"، وببرسون فيو، برومترك، وفيلسوفت.

يقدم المركز مجموعة من المؤهلات المعتمدة من الخارج، ومجموعة من الدورات المعتمدة من المعهد وتشمل: مدير نظم معتمد من مايكروسوفت (MCSA)، والرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL"، ولغة جافا، والدبلوم في إدارة النظم والمعلومات (DISM)، كما أدخلت العديد من الدورات الجديدة في عام 2009، من أبرزها دورة مهندس نظم معتمد من مايكروسوفت (MCSE) واختصاصي تقنية معتمد من مايكروسوفت (MCTS).

وعلى مدى السبع عشرة سنة الماضية، قدم أبتك التدريب لأكثر من 5800 متدرباً تتراوح أعمار معظمهم بين التاسعة عشرة سنة وما فوقها، وهم من موظفي القطاع الحكومي، أو من مؤسسات القطاع الخاص. وخلال عام 2009، حضر الدورات التي يقدمها مركز أبتك 349 متدرباً. ويمتلك المعهد مركزاً واحداً يقع في المنامة، ويقوم بتشغيله فريق يتكون من المدير الإداري، ومدير الأعمال، وثلاثة مدربين يعملون بدوام كامل، واثنين بنظام الدوام الجزئي، ومسئول لعلاقات العملاء، ومحاسب، وسائق، وعامل نظافة.

زيارة إعادة المراجعة

أجريت المراجعة الأولى لمركز أبتك في يناير 2009. وعلى الرغم من أن مجموعة البرامج، ومستوى الدعم والمساندة المقدمة للمتدربين ظهرت بمستوى مرضٍ، فإن إنجاز المتدربين وجودة التدريب والقيادة والإدارة للمعهد ظهرت جميعها بمستوى دون المرضي. لذلك خضع مركز أبتك لإعادة المراجعة لضمان تحسين تلك الجوانب والارتقاء بها للمستويات المطلوبة.

شملت إعادة المراجعة زيارتي متابعة، مدة كل منهما يومٍ واحد، وزيارة أخيرة أجريت على مدى ثلاثة أيام، وخلال إعادة المراجعة، قام فريق المراجعة بملاحظة دروس التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بالموهلات التي أنجزها المتدربون والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري والمتدربين والطاقم الإداري وفريق الدعم، والمدرّبين وأرباب الأعمال.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 3: مرضٍ

يعتبر مركز أبتك حالياً من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجه عام، حيث ظهرت الجوانب المتعلقة بإنجاز المتدربين، وفعالية التدريب، ومجموعة البرامج التي يقدمها المعهد بالمستوى المرضي؛ وظهرت الجوانب المتعلقة بالدعم والإرشاد المقدم للمتدربين، وفعالية القيادة والإدارة في رفع مستوى إنجاز المتدربين بمستوى جيد.

يقوم المركز حالياً بقياس أداء المتدربين بطريقة صارمة في الدورات المعتمدة من المعهد، وتعتبر نسب الإنجاز والاستمرارية عالية في تلك الدورات، وفي برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL"، وهو البرنامج الوحيد المعتمد من الخارج بمركز أبتك، تبلغ نسبة النجاح الحالية 74% وتعد نسبة مرضية، كما أن مستوى حضور المتدربين جيد، ونسبته 92%، وقد ظهرت المواظبة بالمستوى المرضي. وتتم مراقبة الحضور والمواظبة بشكل جيد. يمتلك معظم المتدربين المهارات الأساسية المطلوبة للدورات؛ ويكتسبون معارف ومهارات ملائمة ويجدون التشويق في التدريب.

يعمل بالمعهد مدربون مؤهلون بشكل ملائم، ملمون بتخصصاتهم، يمتلكون الخبرة المهنية ذات العلاقة بمجال تخصصاتهم؛ ويستخدمون مجموعة ملائمة من أساليب التدريب، ويقومون بجذب اهتمام المتدربين وتفعيل مشاركاتهم.

تبدأ حصص التدريب في المواعيد المحدد لها، ويتم استرجاع وتلخيص نقاط التعلم السابقة. ويعمل المدربون على إشراك المتدربين في أهداف كل حصة من دروس التدريب، ويتم تحضير وإدارة الدروس بشكل مناسب.

يطبق المعهد حالياً عمليات التقييم الأولى في برامج تقنية المعلومات والاتصال بمستوى مرضٍ. وأثناء الدروس، يقدم الدعم الكافي للمتدربين الأقل قدرة، بينما لا يتم تحدي قدرات المتدربين من ذوي القدرات الأعلى بشكل كافٍ، ويقوم المدربون بمراجعة أعمال المتدربين ومستويات تقدمهم بشكل صارم، ويقدمون لهم التغذية الراجعة المفيدة.

تتوفر بالمعهد مواد جيدة ومصممة داخلياً لجميع الدورات المعتمدة من المعهد، بينما تستخدم مصادر شركة مايكروسوفت الأصلية في دورات برامج مايكروسوفت.

ويقدم مركز أبتك مجموعة مرضية من الدورات، وقد قام بتوسيع نطاق البرامج المعتمدة المتوفرة المعتمدة من الخارج، برغم أن الجلوس لامتحانات النهائية لتلك البرامج اختياريًا. تتوفر في عدد قليل للغاية من الدورات مسارات للتقدم، وبالرغم من سرعة استجابة إدارة المعهد لمطالب أرباب الأعمال، إلا أنها لا تقوم بمسح احتياجات سوق العمل بشكل فاعل، وإن كانت تقدم الأنشطة الإثرائية الملائمة للمتدربين.

يتلقى المتدربون دعماً شاملاً وفاعلاً بالمعهد، كما يقدم لهم فريق الإدارة الإرشاد المفيد لمساعدتهم على اختيار الدورات؛ إضافة إلى ذلك، تتوفر منشورات وكتيبات تحتوي على معلومات مفيدة وتستعرض ما يقدمه أبتك من برامج، كما يمتلك المعهد موقعاً على شبكة الإنترنت، وبرغم أنه يوفر معلومات أساسية لكنه يتميز بسهولة الاستخدام، وقد تحسّن مستوى المرافق المتوفرة للمتدربين منذ زيارة المراجعة الأولى؛ كما أن بيئة التعلم ملائمة لأغراض التدريب ومجهزة بشكل ملائم، ويطبق المعهد إجراءات ملائمة للصحة والسلامة، ويمتلك حالياً سياسة واضحة ومكتوبة للصحة والسلامة تتم مشاركتها مع المتدربين عند ابتداء دورات التدريب.

يعمل المركز حالياً للحصول على التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بطريقة أكثر فاعلية؛ وتستخدم لهذا الغرض استمارات واضحة وشاملة، كما يتم تحليل النتائج مع اتخاذ الإجراءات بناءً عليها.

وتتم إحاطة أرباب الأعمال علماً بمستوى تقدم موظفيهم من المتدربين، ومستوى الحضور والمواظبة، تقوم إدارة المعهد بمراقبة أداء المدربين بطريقة شاملة ومنظمة، وذلك باستخدام مجموعة من

الأساليب التي تشمل تطبيق ملاحظات الدروس، والتقييم الذاتي والتقييم الخارجي، كذلك تقوم الإدارة بتقديم التغذية الراجعة المفيدة في تلك الجوانب التي تحتاج إلى تطوير حيث تتم معالجتها من خلال برامج تطوير الموظفين.

ومنذ إجراء المراجعة الأولى، أدخل المركز نظاماً مفيداً لتقييم أداء الموظفين، ولكن لم يطبق هذا النظام بشكل كامل حتى الآن.

يمتلك مركز أبتك خططاً استراتيجية، وخطط عمل تفصيلية ومفيدة، تركز على رفع إنجاز المتدربين بشكل كافٍ، وتستند بشكل ملائم على بيانات أداء المتدربين المتوفرة في الوقت الراهن.

القدرة على التحسن

الدرجة 2: جيد

قام مركز أبتك باتخاذ خطوات جيدة استجابةً للنتائج التي تمخضت عنها زيارة المراجعة الأولى، حيث أدخل تحسينات ملموسة على جودة ما يقدمه من برامج، ولديه الموارد البشرية والمادية لتنفيذ خطته التطويرية، كما أظهر قدرة جيدة على الاستجابة للتغذية الراجعة الخارجية، وتحسن معدل التسجيل في المعهد بشكل مطرد حيث ارتفع من 266 متدرباً في عام 2007 إلى 324 متدرباً في عام 2008، ثم إلى 349 متدرباً في عام 2009.

يتمتع المعهد بنسبة جيدة ومتصاعدة من تكرار قدوم الدارسين ذاتهم للاستفادة من الدورات حيث ارتفعت النسبة من 10% في 2007 إلى 70% في عام 2009 وهي نسبة جديرة بالتقدير. ومنذ المراجعة الأولى، قام مركز أبتك بتجديد مختبرات تقنية المعلومات والأثاث، وأدخل مجموعة متكاملة من إجراءات الصحة والسلامة.

حاز المركز مؤخراً على شهادة نظام إدارة الجودة الآيزو (ISO 9001:2008)، كما يطبق نظاماً شاملاً لإدارة الجودة، مع وجود دليل إرشادي، وإجراءات تركز بشكل ملائم على التدريب والنتائج.

شارك المركز أيضاً في مسح للرضا، أجرته شركة مايكروسوفت للمقارنة المرجعية، وحاز على درجات أعلى من المتوسط.

يمتلك مركز أبتك خططاً تركز على التطوير، من بينها تأسيس العلاقات مع الهيئات المعتمدة دولياً، وتطوير مقره ومرافقه، وزيادة عدد فريق الموظفين.

تعتبر استمارة التقييم الذاتي مفصلة، وتقدم معلومات مفيدة، وتحدد بعض الجوانب الملائمة التي تحتاج إلى تطوير، ومع ذلك؛ ثمة مبالغة في تقدير الدرجات المقترحة.

ملخص الدرجات الممنوحة

| الحكم بوجه عام | الدرجة الأصلية | درجة إعادة المراجعة |
|--|----------------|---------------------|
| فعالية المعهد | 4: دون المرضي | 3: مرضٍ |
| القدرة على التحسّن | 3: مرضٍ | 2: جيّد |
| نتائج المراجعة | | |
| ما مدى إنجاز المتدربين؟ | 4: دون المرضي | 3: مرضٍ |
| ما مدى فعالية التدريب؟ | 4: دون المرضي | 3: مرضٍ |
| ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؟ | 3: مرضٍ | 3: مرضٍ |
| ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟ | 3: مرضٍ | 2: جيّد |
| ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟ | 4: دون المرضي | 2: جيّد |

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- **الإجازة في الدورات المعتمدة من المعهد:** نسب النجاح والاستمرارية في الدورات المعتمدة من المعهد عالية، تصل إلى 100% في بعض الحالات. يستخدم مركز أبتك حالياً أساليب صارمة وفعالة لقياس تقدم وإنجاز المتدربين في تلك الدورات، بما في ذلك الامتحانات الداخلية والالكترونية والواجبات العملية الملائمة.
- **مراقبة مستوى تقدم المتدربين:** يقوم مدربي المعهد حالياً بمراقبة تقدم المتدربين، ويقدمون لهم التغذية الراجعة التطويرية المفيدة، ويستخدمون الواجبات العملية الملائمة، والامتحانات الداخلية، والامتحانات الالكترونية المباشرة، لقياس تقدم المتدربين، ويسجلون النتائج.
- **تقديم الدعم للمتدربين:** يحصل المتدربون على الدعم الفعال لتحسين الإنجاز، ويقوم المدربون بإعطاء دروس المراجعة والدروس الإضافية للمتدربين الذين يحتاجون لذلك، وفي حالة غياب المتدرب عن حصتي تدريب يتم الاتصال به (أو برب العمل، بالنسبة للمتدربين المكفولين) لمعرفة أسباب عدم الحضور، ويستجيب المعهد وبطريقة حساسة وملائمة للمتدربين الأفراد ممن يعانون من صعوبات شخصية، ويقدم المساعدات المالية لمن يحتاجون إليها، كما يعتمد المرنة في جدولة دروس التدريب لمن يعملون بنظام النوبات.
- **جمع وتحليل واستخدام التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال:** تتخذ إدارة المعهد حالياً خطوات فعالة لجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال. وتستخدم استمارات تفصيلية، وتحلل النتائج ويتم متابعتها باتخاذ إجراءات ملائمة، وتستخدم التغذية الراجعة من المتدربين كأحد المعايير في تقييم أداء المدربين، ويتم إطلاع أرباب الأعمال بانتظام على مستوى التقدم والحضور والمواظبة لدى المتدربين.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- مسارات التقدم: لا تتوفر مسارات للتقدم فيما عدا عددٍ قليل جداً من الدورات، هناك فرصاً ملائمة للتقدم في دورتين فقط.
- تحليل احتياجات سوق العمل: لا تبادر إدارة المعهد بتحديد احتياجات سوق العمل. وبدلاً من تحليل متطلبات سوق العمل، تعتمد على الطلبات الواردة من أرباب العمل، كأساس لتحديد الدورات الإضافية التي يلزم طرحها.
- التقييم الذاتي: بالرغم من أن استمارة التقييم الذاتي بالمعهد تحدد بدقة بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، إلا أنها تبالغ في تقدير الدرجات المقترحة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على مركز أبتك:

- طرح مزيد من الدورات التي توفر مسارات للتقدم.
- المبادرة بالسعي لجمع وتحليل احتياجات سوق العمل.
- التأكد من تنفيذ عملية التقييم الذاتي بطريقة موضوعية ومنتظمة.