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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد البحرين لريادة الأعمال والتكنولوجيا

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 21–23 أكتوبر 2013

VO029-C2-R060

قائمة المحتويات

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني 1

المقدمة 2

وصف مؤسسة التدريب 2

نطاق المراجعة 3

ملخص الدرجات الممنوحة..... 4

أحكام المراجعة 5

الفعالية بوجهٍ عام 5

إنجاز المتدربين..... 7

جودة ما يتم تقديمه 8

القيادة والإدارة 12

جوانب القوة..... 14

التوصيات 15

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2014

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR) هي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، التي تأسست رسميًّا في عام 2008، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء وتخضع لإشرافه. تسعى إدارة 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 إدارة 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 وفقا لمقياس مكون من أربع درجات:

وصف الدرجة	التفسير
1: ممتاز	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي لا تقل عن المستوى جيّد في جميع الجوانب، وممتازة في غالبيتها.
2: جيّد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون مرضية على الأقل في جميع الجوانب، وجيّدة في غالبيتها. ويميزها اتِّباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكلٍ خاص.
3: مرضٍ	تصف هذه الدرجة مستوىً أوليًّا من الملاءمة. ويخلو من جوانب الضعف الرئيسة ذات التأثير الملموس على إنجاز المتدربين، أو مجموعات معتبرة من المتدربين. وقد تكون هناك بعض الجوانب الجيّدة.
4: غير ملائم	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف رئيسة في بعض المجالات المؤثرة في نتائج المتدربين، وتفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.

المقدمة

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد البحرين لريادة الأعمال والتكنولوجيا (BIET)، في عام 2001 من قبل بنك البحرين للتنمية (BDB)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل. ويعتبر المعهد مركز تدريب معتمد لكل من مايكروسوفت (Microsoft)، وشهادة برنامج إعداد فني تصليح وتجميع الكمبيوتر (CompTIA)، والرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL). كما يُعد المعهد مركزًا معتمدًا للامتحانات لكل من: Prometric, Pearson VUE, Certiport، والرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL). ويقدم المعهد مجموعة من الدورات في مجال تقنية المعلومات والاتصالات (ICT)، بالتعاون مع كبار الشركاء العالميين في قطاع تقنية المعلومات. وتشمل الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب والدورات غير المعتمدة في مجالات تطبيقات الحاسب الآلي، وأنظمة التشغيل، وتصميم وإدارة مواقع الإنترنت، والإدارة، وشبكات البيانات، والتدريب الفني وإدارة قواعد البيانات. كما يقدم المعهد مجموعة من دورات تقنية المعلومات والاتصالات لطلبة الجامعة الأهلية.

ومنذ زيارة المراجعة السابقة، بلغ عدد المتدربين المسجلين في الدورات 1665 متدربًا خلال عام 2011، و4437 متدربًا في عام 2012، و2003 متدربين في عام 2013، حتى تاريخ المراجعة، ومعظمهم من المتدربين المكفولين من الشركات والجهات الحكومية.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في المنامة، ويقوم بإدارته فريق مكون من المدير العام، ورئيس المبيعات والتسويق، ورئيس الشئون الإدارية والمالية، ومدرب أول تقنية المعلومات ومسئول إداري الشبكات، بالإضافة إلى مديرين تنفيذيين للمبيعات يعملان تحت رئاسة رئيس المبيعات والتسويق، ومسئولين إداريين، ومسئول ضمان الجودة. كما يوظف المعهد أربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل، ومجموعة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي عند اللزوم.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَلِ فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين، والدورات التي أكملوها، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المعهد، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد البحرين لريادة الأعمال والتكنولوجيا (BIET)، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجهٍ عام	
ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟	**الدرجة: 3 مرضٍ**
إنجاز المتدربين	
ما مدى إنجاز المتدربين؟	الدرجة: 3 مرضٍ
جودة ما يتم تقديمه	
ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟	الدرجة: 3 مرضٍ
ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟	الدرجة: 2 جيّد
ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟	الدرجة: 3 مرضٍ
القيادة والإدارة	
ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟	الدرجة: 3 مرضٍ

أحكام المراجعة

الفعالية بوجهٍ عام

ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يعتبر معهد البحرين لريادة الأعمال والتكنولوجيا (BIET)، من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجهٍ عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على تقدير: "مرضٍ" باستثناء جودة البرامج المقدمة التي حازت على تقدير: "جيد". وتكتسب أغلبية المتدربين في الدورات المهارات والمعارف المهنية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ذات الصلة بمهنهم، وخلفياتهم العلمية وأعمالهم اليومية. وتتسم أغلبية المتدربين بالتحفيز الذاتي، ويجدون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم، ويحققون مستوى التقدم المناسب، مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، بيد أن قلة منهم لا تحقق مستوى التقدم المتوقع.

ويملك المدربون الخبرة النظرية والعملية ذات الصلة بمجال تقنية المعلومات والاتصالات، ومعظمهم مدرب معتمد لتدريس الدورات التي يقدمها. وفي معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، يوظف المدربون مجموعة من أساليب تدريب المحاكاة والأمثلة الحياتية الواقعية لإشراك المتدربين وتحفيزهم، إلا أن خطط الدروس لا يتم إعدادها بناءً على خبرة التحصيل المسبق للمتدربين. علاوة على ذلك، تستغرق بعض الأنشطة العملية المقدمة في الحصص وقتا أطول من المخصص لها؛ ويعزى هذا الأمر إلى ضعف إدارة الوقت في هذه الحصص. وفي حين يقوم معظم المدربين بتقييم مستوى فهم المتدربين والاحتفاظ بسجلات مناسبة بشأن مستوى تقدمهم، فإن التغذية الراجعة المقدمة إلى المتدربين تعد شفهية في الغالب، إضافة إلى تقديم التغذية الكتابية العشوائية في بعض الحالات.

ويقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات التي تلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة والمتدربين بشكل جيد. وتغطي الدورات مستويات عدة ابتداءً من

المستوى الأوَّلي لمفاهيم الكمبيوتر الأساسية مثل مجموعة دورات "قدرات"، إلى الدورات المتخصصة، ثم دورات مستوى المحترفين في تقنية المعلومات والاتصالات في مجال إدارة الشبكات ومايكروسوفت أوفيس (Microsoft Office)، والتي تتسم جميعها بالهيكل الجيد، ويتم تحديثها استنادًا إلى تعليمات كبار الشركاء العالميين في قطاع تقنية المعلومات. وإضافةً لهذه التطبيقات، يقدم المعهد مجموعة من الأنشطة الإضافية ذات الصلة لتعزيز خبرة التعلم للمتدربين، ويعتمد – بصفة أساسية – على المعلومات المنشورة في دراسات السوق التي تجريها وزارة العمل وصندوق العمل (تمكين)، بالإضافة إلى التغذية الراجعة المقدمة من الجهات الحكومية المختلفة في تقديم الدورات.

كما يمكن التواصل مع معظم الموظفين والمدربين بالمعهد، والذين يقدمون الدعم إلى المتدربين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل و يقدم المدربون المساعدة الفنية إلى المتدربين في اختيار المسار المهني في دورات تقنية المعلومات والاتصالات. وفي حين يحتفظ المعهد بسجلات مستوى التقدم الفردية للمتدربين، فإنه لا يتم إطلاعهم دائما على مستوى تقدمهم، والجوانب التي تحتاج إلى تحسين وتطوير للإنجاز بشكل أفضل في الدورات. وتعتبر الخطة الإستراتيجية موجزة، وواضحة، وتبعث على التحدي، وذات أدوار ومسئوليات وظيفية محددة. وتتصرف الإدارة بناءً على توصيات المراجعة السابقة، وبينما قامت بإدخال بعض التحسينات، إلا أن ترتيبات مراقبة وقياس مستويات إنجاز المتدربين وتقدمهم غير منتظمة إلى الآن. ويعتبر مقر المعهد مناسبًا للغرض، ويوفر بيئة تعليمية ملائمة ذات مختبرات تتم صيانتها بطريقة مناسبة.

ظهرت قدرة المعهد على التحسن والتطور بشكل مرضٍ؛ فخلال عامي 2012 و2013، قام المعهد بتوسعة مجموعة دوراته لتلبية الاحتياجات الخاصة للأطراف ذات العلاقة والمتدربين، مثل أمن تقنية المعلومات والاتصالات، ودورات لينوكس Linux. بالإضافة إلى ذلك، قام المعهد بتوسعة اعتماد دوراته ليصح مركزًا معتمدًا للامتحانات لكل من Prometric Pearson VUE، والرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL). كما تتوفر الخطط، والمصادر التعليمية والهيكل الإداري المناسب لتمكين المعهد من أداء رسالته. كما تم تحديث بعض المختبرات بأحدث الأجهزة والبرامج، ومن المعتزم استكمال مختبرات جديدة في عام 2014.

ويحتفظ المعهد بنسبة ملائمة لاستمرارية الأعمال، وتبلغ حوالي 29% من كبار العملاء، وكذلك، زادت نسبة التسجيل في المعهد في عام 2013. وفي حين طور المعهد خطة العمل لاستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابقة، فإنه لا يتسم تنفيذها بمستوى ملائم. فعلى سبيل المثال، ما زالت آلية جمع وجهات نظر أرباب الأعمال قيد التطوير، وما زال لا يتم تنفيذ تحليل المعلومات بشأن مستويات تقدم وإنجاز المتدربين بالكامل. وعلى الرغم من أن استمارة التقييم الذاتي التي تم إعدادها لغرض هذه المراجعة تحدد بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، فإنها لا تتسم بالنقد الكافي، بل تتسم بالمبالغة في منحها الدرجات للمتدربين.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، ظهر جانب إنجاز المتدربين بشكل مرضٍ، حيث تحقق أغلبية المتدربين المؤهلات، وأهداف التعلم المتوقعة. كما يكتسب المتدربون المعارف والمهارات المهنية الملائمة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات في غالبية الدورات ذات الصلة بمهنهم، واحتياجات أماكن عملهم. وتتسم أغلبية المتدربين بالتحفيز الذاتي، ويجدون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم، ويظهرون القدرة على العمل باستقلالية، ويطبقون ما تعلموه في أماكن عملهم. وهناك بعض الأمثلة لمتدربين حققوا مستوى التقدم في عملهم بعد حضورهم للدورات التدريبية في المعهد. وقد أكد أرباب الأعمال أن بعض المتدربين قد تحسنت إنتاجيتهم بتطبيق ما تعلموه في أداء المهام اليومية الموكلة إليهم. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، يتم تحدي بعض المتدربين فقط، كما أنهم يستطيعون بيان مستوى تقدمهم بشكل ملائم.

وتعتبر معدلات الاستمرارية ونسب الحضور مرتفعة في جميع الدورات، وتتراوح بين 91% إلى 100% خلال أعوام 2011 إلى عام 2013. ويحقق معظم المتدربين مستوى التقدم المرضي على الأقل، مقارنة بمستواهم عند بدء الدورات. وباستثناء دورة "قدرات"، تعتبر نسبة النجاح في الدورات المعتمدة مرتفعة، وتصل إلى 90%، و76% في الدورات المعتمدة من الخارج على التوالي. ومع هذا، لا تحقق قلة طفيفة

من المتدربين مستوى التقدم المتوقع منهم. وتعتبر دورة "قدرات"، والتي تمثل نسبة 89% من مجموع المتدربين المسجلين فيها، دورة غير معتمدة، ويكتسب معظم المتدربين المسجلين فيها المهارات والمعارف المهنية الملائمة التي تتوافق مع أهدافهم. وقد تم التحقق من مستوى التقدم الذي حققه المتدربون في دورة "قدرات" بمستوى إنجاز كل متدرب بمفرده، والمستوى الذي بلغه المتدربون في حصص التدريب التي تمت ملاحظتها، وظهرت بشكل ملائم.

وتكشف سجلات الحضور والمواظبة النقاب عن حضور ومواظبة المتدربين بصفة منتظمة. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، تصل الغالبية العظمى من المتدربين في الوقت المحدد لبدء حصص التدريب. ومع هذا، تصل قلة من المتدربين متأخرين دون لفت نظرهم.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يملك غالبية المدربون الخبرة النظرية والعملية ذات الصلة بمجال تقنية المعلومات والاتصالات لتدريس الدورات التي يقدمونها. وفي معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، يوظف المدربون مجموعة من طرق وأنشطة التدريب لإشراك المتدربين وتحفيزهم، ولا سيما في الجزء العملي من الحصص. بالإضافة إلى ذلك، يوظف المدربون مجموعة متنوعة من الأمثلة المهنية ذات الصلة والأعمال الجماعية والتمارين ذات العلاقة لتحفيز بيئة العمل الواقعية. كذلك، يوظف المدربون خطط الدروس الملائمة، والمزودة من شركات تقنية المعلومات والاتصالات مثل مايكروسوفت في تقديم الدورات. وتبدأ الحصص بملخص فعال بشأن ما تمت تغطيته خلال الدروس السابقة، وربطها بالموضوع الجديد. كما تتم مشاركة أهداف الدورات مع المتدربين، وتنتهي معظم الدروس بملخص مفيد عمَّا تم تدريسه. ومع هذا، ففي بعض الدروس، لا تستند خططها على خبرة التعلم المسبق للمتدربين أو نتائج عمليات التقييم المستمرة. علاوة على ذلك، وبالنظر إلى ضعف إدارة الوقت، ففي قلة من الحالات، تستغرق الأنشطة العملية وقتا أكثر من المتوقع. وبوجه عام، تعتبر أدوات التقييم المستخدمة في جميع الدورات ملائمة، وترتبط بأهداف الدورات عن

كثب. ويقوم المدربون بتقييم مستوى فهم المتدربين خلال الحصص بطرح الأسئلة المباشرة؛ الأمر الذي ينعكس في إجابات المتدربين على الفور.

كما يتم تقييم المتدربين من خلال عمليات التقييم القبلية والبعدية، وبعض الأنشطة العملية والاختبارات القصيرة التي تتوافق مع مستواهم. وقد اتضح هذا الأمر في غالبية الدروس التي تمت ملاحظتها، حيث يُزود المتدربون ذوو القدرات المتنوعة بالتغذية الراجعة الشفهية المناسبة؛ لتمكينهم من تحقيق مستوى التقدم الملائم، وحل المشكلات. ومع هذا، لا يتسم نموذج التصحيح بالتجانس دائما، حيث يفسح المجال للمتدربين لوضع تقديراتهم الخاصة دون تحديد معايير واضحة، ولا يقوم معظم المدربين بتزويد المتدربين بالتغذية الراجعة الكتابية المفيدة بشأن أعمالهم. ومع هذا، يحتفظ المدربون بسجلات التقدم الفردية للمتدربين. ويوظف معظم المدربين المصادر التعليمية المتوفرة مثل السبورة البيضاء، وأجهزة عرض البيانات (البروجيكتور)، واللوحات القلابة، وأجهزة تحديد المسار، وأجهزة الكمبيوتر الشخصية لتعزيز خبرة التعلم الفعالة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: 2 جيد

يقدم المعهد مجموعة جيدة من الدورات المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. وتشمل الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب والدورات غير المعتمدة. وتلبي الدورات المتطلبات المهنية الخاصة بالأطراف ذات العلاقة والمتدربين، وتمكنهم من الحصول على الشهادات المعترف بها دوليًا في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. ولتلبية احتياجات سوق العمل الخاصة، قام المعهد بتصميم دورة بمستوى تمهيدي، "قدرات"؛ لتعريف مجموعة المتدربين الكبيرة بمفاهيم اساسيات الحاسوب. وبوجه عام، يوفر المعهد المصادر التعليمية الكافية لتلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة والمتدربين. وذكر معظم المتدربين وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم أن دورات المعهد تعد ذات صلة وحديثة في مجالها. وفي حين توفر أغلبية المختبرات بيئة التعلم الفعالة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، فإن بعض الأجهزة و/أو البرامج بحاجة إلى تطوير. أمَّا بالنسبة للدورات التي يتم إجراؤها خارج مقر المعهد، فيعتمد المعهد على الأطراف ذات العلاقة في توفير مصادر تقنية المعلومات

والاتصالات، ويزود المعهد جميع الأطراف ذات العلاقة بقائمة من المصادر التعليمية المطلوبة؛ لضمان أن تحتوي أجهزة الكمبيوتر المستخدمة لأغراض التدريب على أحدث نسخ برامج أنظمة التشغيل لمايكروسوفت أوفيس، إلا أنه في بعض الحالات لا ترقى هذه المصادر التعليمية إلى المستوى المطلوب قبل بدء الدورات.

تعتبر جميع الدورات ذات تخطيط وهيكل جيد لتلبية الاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة، ويُزود جميع المتدربين بنسخة أصلية من وثائق وسجلات الدورات، والتي تُزود بأرقام واضحة ومدعومة بالأنشطة الواسعة. كما يقوم المعهد بإعداد الدورات وفقا لمتطلبات العملاء واحتياجاتهم ونتائج التحليل، مثل مجموعة دورات المعهد المصممة خصيصًا لطلبة الجامعة الأهلية. بالنسبة لهذا النوع من دورات تقنية المعلومات، يوظف المعهد، قدر الإمكان، الأنشطة اللاصفية ذات العلاقة لدعم وتعزيز الدورات وإثراء خبرة التعلم للمتدربين.

وفي الأغلب الأعم، تستند الترتيبات الخاصة بمراجعة وتحديث الدورات على التعليمات الصادرة من شركات تقنية المعلومات والاتصالات. علاوة على ذلك، فقد قام المعهد مؤخرًا بتحديث مواد "مايكروسوفت أوفيس" استنادًا إلى متطلبات أرباب الأعمال؛ فعلى سبيل المثال، تم تحديث مواد "مايكروسوفت أوفيس" 2013، وفقًا لدورة "أنظمة التشغيل الرقمية".

ويستخدم المعهد المعلومات الواردة في دراسات سوق العمل التي أجرتها وزارة العمل، وتمكين؛ بالإضافة إلى التغذية الراجعة من الجهات الحكومية المتنوعة والمتدربين وأرباب عملهم في تحديد الدورات المقدمة في المستقبل؛ ويعتبر هذا الترتيب ملائما لمتطلبات المعهد.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يقدم المعهد الدعم المفيد إلى المتدربين، والذي يساعدهم على الإنجاز بشكل أفضل. كما يقدم المعهد الإرشاد الملائم والواضح إلى جميع المتدربين أثناء حصة التهيئة التي تُنظم في بداية كل دورة، والتي

توضح القواعد العامة، والأنظمة، وتوفر المعلومات بشأن خريطة الطريق للدورة. كما يوفر الموقع الإلكتروني للمعهد المعلومات المفيدة باللغتين العربية والإنجليزية بشأن الدورات المقدمة. كذلك، يمكن للمتدربين وأرباب الأعمال الاطلاع على كتيب الدورات ذي التصميم الجيد.

وبالنسبة لبعض الدورات، يقدم المعهد فصول المراجعة الإضافية، ودعمها بالعروض المترجمة لمساعدة المتدربين على فهم محتويات الدورات. ويمكن التواصل مع جميع المدربين والموظفين، والذين يقدمون الدعم للمتدربين، بل يقدم بعض المدربين المشورة الفنية للمتدربين من ذوي الصعوبات في تقنية المعلومات في أماكن عملهم وخارج الحصص التدريبية وعبر رسائل البريد الإلكتروني. كما يقدم معظم المدربين المشورة المهنية المناسبة إلى المتدربين عند اللجوء إليهم. أمَّا المتدربين من ذوي الاعاقة، فيتم دعمهم بشكل جيد. وعلى سبيل المثال، قام المعهد بترتيب دورة تدريبية لمجموعة من المتدربين الذين يعانون من ضعف في البصر، وتزويدهم بالمواد التدريبية التي تناسب احتياجاتهم.

وقبل بدء الدورات، يقوم المعهد بمشاركة تفاصيل الدورة المقترحة وملخصاتها مع أرباب الأعمال المستهدفين، وفي نهاية الدورة، يصدر تقرير أداء تفصيلي إلى أرباب الأعمال بناءً على طلبهم، والذي يحتوي على نسب الحضور ونتائج عمليات التقييم القبلية والبعدية للمتدربين. وفي حين يحتفظ المعهد بسجل بشأن مستوى تقدم المتدربين بصفة فردية أثناء الدورة، فإنه لا يتم إطلاع المتدربين دائما على مستوى تقدمهم أو الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

تعتبر بيئة التعلم في المعهد آمنة، ومناسبة للغرض، ويضم المعهد ستة مختبرات، وفصلين مجهزين بالمصادر التعليمية المناسبة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، والتي تشمل أحدث البرامج والأجهزة لتلبية الاحتياجات الخاصة للدورات. ولدى المعهد مكتبة مفيدة، ومختبر ورش عمل للحصص العملية، وقاعة استقبال مناسبة. كما يوفر المعهد خدمة الدخول إلى الإنترنت مجانًا في جميع أنحاء المبنى، وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة بدرجة عالية؛ لتناسب احتياجات الأطراف ذات العلاقة والمتدربين جميعًا.

القيادة والإدارة

ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

الدرجة: 3 مرضٍ

لدى قيادة وإدارة المعهد بيانات رؤية ورسالة واضحة تركز على التطور المهني للمتدربين لاكتساب المهارات المناسبة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات التي تناسب سوق العمل المحلي. وتعتبر الخطة الإستراتيجية موجزة، وواضحة، وتبعث على التحدي وذات أهداف وأطر زمنية محددة، وتتم مشاركتها مع الموظفين. ومع ذلك، لا تركز هذه الخطة على مراقبة إنجاز المتدربين ومستوى تقدمهم بطريقة منهجية. ويملك المعهد المصادر التعليمية المناسبة التي تلبي أهداف وأغراض المعهد. كما تتوفر قواعد ومسئوليات واضحة لكل موظف، ويتم عقد الاجتماعات مع المدربين وفريق الإدارة بصفة منتظمة، بالإضافة إلى المتابعة المناسبة للإجراءات المتفق عليها.

وتتصرف الإدارة بناءً على توصيات المراجعة السابقة، وبينما قامت إدارة المعهد بإدخال بعض التحسينات، إلا أن ترتيبات مراقبة وقياس مستويات إنجاز المتدربين وتقدمهم غير منتظمة إلى الآن. وعلى الرغم من أن المعهد يحتفظ بسجلات خاصة بإنجاز المتدربين وتقدمهم، فإنها لا تتم بطريقة منهجية. كما وضع المعهد إجراءات فعالة لتوظيف المدربين، والذين يتم توزيعهم على الدورات حسب مؤهلاتهم وخبراتهم وتخصصاتهم في مجال تقنية المعلومات بطريقة فعالة. فضلا عن ذلك، يقوم المعهد بمراقبة أداء المدربين من خلال الزيارات الدورية من قبل المدرب الأول، واستكمال قائمة المراجعة المفيدة بعد كل زيارة، حيث يتم إبلاغهم بالجوانب التي تحتاج إلى تحسين، وبعض الإجراءات في هذا الصدد، بيد أنه لا تتم متابعتها من قبل إدارة المعهد. ويحظى بعض المدربين بفرص التدريب المهني في المعهد أو كبرى شركات تقنية المعلومات لتطوير مستواهم في مجال تخصصهم.

يقوم المعهد بتقييم مهارات ومعارف المتدربين من خلال توظيف عمليات التقييم القبلية والبعدية في معظم الدورات، ومن ثم، يتم وضع معظم المتدربين في المستوى المناسب لخبرة تعلمهم المسبق. كما يحرص المعهد على جمع التغذية الراجعة من المتدربين بطريقة منهجية، واتخاذ الإجراءات بناءً على وجهات

نظر المتدربين الناقدة. وفي حين يُزود أرباب الأعمال بتقرير موجز عن مستوى تقدم المتدربين بعد كل دورة، فإن المعهد لا يحرص على جمع وجهات نظر أرباب الأعمال بشأن جودة ما يقدمه بطريقة رسمية. ويحتفظ المعهد بعلاقات مفيدة مع الأطراف ذات العلاقة، والقطاع الصناعي بوجه عام مثل علاقته مع مشروع الحكومة الإلكترونية والجامعة الأهلية.

يعتبر مقر المعهد مناسبًا للغرض، ويوفر بيئة تعليمية مناسبة، ويحافظ المعهد على صحة وسلامة الموظفين والمتدربين بشكل جيد. ولدى المعهد سياسة واضحة ضد التدخين، ويوفر إرشادات واضحة في جميع المختبرات. ولا توجد أي مخاطر ظاهرة في المبنى. وتعتبر استمارة التقييم الذاتي مفيدة، وتوفر الأدلة الكافية بشأن معظم الجوانب، بيد أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

جوانب القوة

- تكتسب أغلبية المتدربين المعارف والمهارات المناسبة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ويحققون مستوى التقدم الملائم، مقارنة بمستواهم عند بدء الدورات
- يتم إعداد الدورات وفقا للاحتياجات الخاصة للعملاء
- يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات التي تلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة والمتدربين بشكل جيد.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان أن تستند خطط الدروس على خبرة التحصيل المسبق للمتدربين، وتوظيفها بطريقة فعالة
- ضمان تحقيق جميع المتدربين في كافة الدورات مستوى التقدم المتوقع منهم، وحصولهم على التغذية الراجعة المفيدة بشأن مستوى تقدمهم والجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين
- تطوير أسلوب منهجي ومتجانس بشكل أكبر لتقييم خبرة التعلم المسبق للمتدربين، ومراقبة مستويات الإنجاز والتقدم التي يحققونها، والتصرف بناءً على نتائجها.