



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

# إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد البحرين للتكنولوجيا  
المنامة  
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 24-27 أكتوبر 2016

VO029-C3-R040

## قائمة المحتويات

---

1	المقدمة
2	مقاييس الأحكام
2	جدول الدرجات الممنوحة
3	أحكام المراجعة
3	الفاعلية بوجه عام
5	القدرة على التحسن والتطور
6	إنجاز المتدربين
8	جودة ما يتم تقديمه
13	القيادة والإدارة والحوكمة
15	جوانب القوة الرئيسية
16	التوصيات
17	الملحق
17	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 ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من خمسة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص التدريبية والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بالدورات التي أكملوها، والمؤهلات التي حصل عليها المتدربون، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من مؤسسة التدريب؛ فضلا عن الاجتماع مع المتدربين، وأرباب الأعمال، والمدرّبين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصلت الفاعلية بوجه عام في معهد البحرين للتكنولوجيا على تقدير: "مرضٍ"، في حين حصلت جميع الجوانب الأخرى في المعهد على الحكم: "مرضٍ" باستثناء جودة البرامج المقدمة التي حازت على الحكم: "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد البحرين للتكنولوجيا (BIT)، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للتحسن.

## مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرضٍ	2	جيدٍ	1	ممتاز
---	-----------	---	------	---	------	---	-------

## جدول الأحكام الممنوحة

الحكم	السؤال الرئيس
مرضٍ (3)	إنجاز المتدربين
مرضٍ (3)	جودة التعليم والتدريب والتقييم
جيد (2)	جودة البرامج المقدمة
مرضٍ (3)	جودة دعم المتدربين وإرشادهم
مرضٍ (3)	فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة
مرضٍ (3)	القدرة على التحسن والتطور
مرضٍ (3)	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: مرضٍ (3)

حصلت جميع الجوانب في معهد البحرين للتكنولوجيا (BIT) على الحكم: "مرضٍ" باستثناء جانب جودة البرامج المقدمة الذي حاز على الحكم: "جيد".

ويكتسب المتدربون المهارات المهنية والمعارف والكفايات ذات العلاقة، على الرغم من أن قلة منهم تجد صعوبة في استكمال المهام الموكلة إليهم في دوراتهم. وتحقق الأغلبية العظمى من المتدربين المسجلين في الدورات المحلية مخرجات التعلم المطلوبة. ويحصل حوالي نصف المتدربين الذين يؤدون الامتحانات الخارجية على المؤهلات التي يطمحون إليها، ويحصل بعضهم على هذه المؤهلات عند أداء الامتحانات للمرة الثانية؛ وتشكل هذه الدورات قلة معتبرة من العدد الإجمالي للمتدربين المسجلين في المعهد منذ زيارة المراجعة الأخيرة.

لدى المتدربين سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم، وتحقق أغليبيتهم مستوى التقدم الملائم بالنظر إلى مستوى تحصيلهم المسبق عند التحاقهم بالدورات. مدبرو المعهد على علم ودراية ولديهم الخبرة العملية في المواد التي يقومون بتدريسها، كما أن المدربين الذين يقومون بتدريس الدورات المعتمدة من الخارج معتمدون من الجهات المانحة لها، ويوظفون طرق التدريس الملائمة، والتي نجحت في إشراك أغلبية المتدربين. كذلك، يستخدم المدربون خطط الدروس المناسبة على الرغم من عدم إعدادها استنادًا إلى عمليات التقييم المسبقة للمتدربين أو طرق التقييم المستمرة. وتعدُّ عملية التقييم ملائمة وتشتمل على طرق التقييم التكوينية والختامية، على الرغم من أن عمليات التقييم البعدية في قلة من الدورات المحلية لا تتسم

بالصرامة، ولا تغطي جميع مخرجات التعلم للدورات تماما. يستفيد المعهد من المعلومات التي تم جمعها بشأن احتياجات سوق العمل بفاعلية لتحديث جودة ما يتم تقديمه، وإدارة الزمالة والشراكات مع الجهات المانحة بصفة منتظمة. وتتسم الدورات بحُسن التخطيط والهيكلية، ومصادر التعلم لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وعلى الرغم من تحديث الدورات بصفة منتظمة، لا تتسم السياسات والإجراءات الحالية بالتفاصيل الكافية. ويحصل المتدربون في المعهد على الدعم والإرشاد المناسبين، على الرغم من تقديم الدعم بطريقة عشوائية، ولا تركز على تمكين المتدربين من بلوغ كافة إمكاناتهم. وتعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض، ومجهزة بالتجهيزات المناسبة. كذلك، يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة والإرشاد الكافي بشأن الدورات المقدمة، ومسارات التقدم في هذه الدورات.

يعدُّ التخطيط الإستراتيجي مناسباً، على الرغم من أنه بحاجة إلى مزيد من التركيز الواضح على تحسين إنجاز المتدربين وجودة التدريب. ومع هذا، يقوم المعهد بمراقبة أداء المتدربين والاحتفاظ ببيانات إنجازهم بطريقة ملائمة، ولكن لا يقوم بجمع أو تحليل هذه البيانات لمراقبة التوجهات على مر الزمن. كذلك، يقوم المعهد بمراقبة وتحليل نتائج الدورات المعتمدة من الخارج لتحسين جودة ما يتم تقديمه. كما يقوم المعهد بمراقبة أداء المدربين من خلال تنفيذ عمليات ملاحظة الدروس والتغذية الراجعة من المتدربين، على الرغم من أن ملاحظة الدروس تتم بصورة عرضية فقط. كما تعد ترتيبات ضمان الجودة غير ملائمة، إذ لا تتسم السياسات والإجراءات الحالية بالتفاصيل الكافية، ولا تُنفذ عملية التدقيق الداخلي لأغلبية الدورات التي يتم طرحها. من ناحية أخرى، يقوم المعهد بقياس مستوى التحصيل المسبق للمتدربين في جميع الدورات، والاستفادة من نتائجه في وضع المتدربين في مستويات الدورات المناسبة لهم.

## القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

خلال العامين الماضيين، نفذت إدارة المعهد بعض التحسينات على جودة ما يتم تقديمه، وتشمل توظيف المزيد من الموظفين، وتحسين مصادر التعلم مثل شراء أجهزة مسارات ومفاتيح سيسكو، وأجهزة الكمبيوتر والشاشات، وتحسين الموقع الإلكتروني للمعهد. كما قامت الإدارة بتوسعة مجموعة الدورات المعتمدة من الخارج مع حصول المعهد على الاعتراف من قبل المعهد القانوني للمحاسبين القانونيين (CIMA) باعتباره شريكاً تعليمياً، وكذلك أصبح مركزاً دراسياً معتمداً للمعهد القانوني للتسويق (CIM)، وشريكاً تدريباً معتمداً للمعهد القانوني للأوراق المالية والاستثمار (CISI). كما قام المعهد بتوقيع مذكرات التفاهم مع مؤسسات التدريب الدولية؛ لتزويده بخدمات الاستشارات والمدرّبين ومواد التدريب المطلوبة لطرح الدورات مثل دورة محترف إدارة المشروعات (PMP)، ودورة مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL). وكذلك، حصل المعهد على موافقة وزارة العمل؛ لتقديم الدورات التدريبية في مجال التجارة والإدارة.

تتوفر الموارد البشرية والمادية في المعهد؛ لتمكينه من إدخال التحسينات اللازمة. ومع هذا، تعدّ ترتيبات ضمان الجودة الحالية غير كافية لضمان تحسين الجودة المستمر، كما أن التخطيط الإستراتيجي للمعهد، وعلى الرغم من تركيزه على توسعة مجموعة الدورات المقدمة وتحسين الموارد، إلا أنه بحاجة إلى أن يولي المزيد من التركيز على أمور ضمان الجودة.

قامت مؤسسة التدريب باستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق جزئياً؛ وعلى سبيل المثال، تقوم حالياً بقياس مستوى التحصيل المسبق للمتدرب، ولكن لا تتم الاستفادة من نتائجه في إعداد خطط الدروس لتلبية الاحتياجات التعليمية للمتدربين بدرجة كافية. وقد زاد عدد المتدربين المسجلين في الدورات خلال عامي 2014-2015، وتعدّ نسبة تكرار الأعمال مرضية.

## إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهر مستوى إنجاز المتدربين بشكل مرضٍ؛ إذ يكتسب المتدربون المهارات المهنية والمعارف والكفايات المناسبة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ بيد أن قلة منهم ما زالت تواجه صعوبة في استكمال المهام الموكلة إليهم حسب المطلوب عند استكمال دوراتهم. كما تقوم مؤسسة التدريب بقياس اكتساب المتدربين للمعارف، وتطوير المهارات بدرجة مناسبة مقابل مخرجات التعلم المطلوبة والمحددة مسبقاً للدورات من خلال تنفيذ عمليات التقييم التكوينية والختامية المناسبة، والتي تشمل الاختبارات القبليّة والبعديّة للدورات، والأنشطة العملية، والامتحانات الخارجية عبر الإنترنت. ومع ذلك، ففي قلة من الدورات المحلية، نجد أن هناك اختلافات بين مستوى وصرامة مخرجات التعلم المطلوبة، وطرق التقييم الختامية للمتدربين.

الأغلبية العظمى من المتدربين المسجلين في دورة: "قدرات"، وهي من الدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند حضور نسبة 70% على الأقل من ساعات الدراسة المطلوبة. وبصرف النظر عن دورة "قدرات"، تسجل نسبة 60% تقريباً من المتدربين في الدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات، وتحقق الأغلبية العظمى منهم مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات بنجاح. من ناحية أخرى، يسجل بقية المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج، وتشمل دورات مايكروسوفت (Microsoft)، و CompTIA، والرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL)، ويحصل حوالي نصف المتدربين الذين يؤدون الامتحانات الخارجية عبر الإنترنت على المؤهلات التي يطمحون إليها، ويحصل بعضهم على هذه المؤهلات عند أداء الامتحانات من المحاولة الثانية. وقد تم إدخال اختبار ملزم في الدورات المتقدمة لشركة مايكروسوفت (Microsoft)؛ لضمان اكتساب المتدربين للمعارف المسبقة التي تتناسب مع مستوى الدورة، ومن ثم فقد ارتفعت نسبة النجاح بعد إدخال هذا الاختبارات إلى نسبة 73% في عام 2016.



ويأخذ المعارف المسبقة للمتدربين عند التحاقهم بالدورات، وطرق التدريب وأدوات التقييم المستخدمة في الاعتبار، تحقق أغلبية المتدربين مستوى التقدم المناسب بوجه عام.

يتسم المتدربون بالانتباه، ولديهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم، وعلى وجه الخصوص في الأنشطة العملية. وتحمل قلة معتبرة منهم المسؤولية تجاه خبرة تعلمهم؛ الأمر الذي اتضح بجلاء في الحصص التي تمت ملاحظتها من خلال أجوبتهم على أسئلة المدربين. كما يتطلب من المتدربين استكمال استمارة التقييم في نهاية الدورة، والتي يقيمون فيها مدى استفادتهم من المهارات والكفايات المكتسبة في مكان عملهم. كما أن في إمكان المتدربين العمل باستقلالية، على الرغم من أن قلة منهم تحتاج إلى دعم مدربيهم في استكمال الأنشطة الصفية.

تحتفظ مؤسسة التدريب بسجلات الحضور لجميع الدورات، وتقوم باتخاذ الإجراءات ضد الغياب والتأخير المتكرر؛ بيد أنها لا تقوم بتسجيل نسب المواظبة. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، يتضح التزام معظم المتدربين بالحضور بصفة منتظمة، ولكن تعدُّ نسب المواظبة جانباً يتطلب المزيد من الاهتمام.

## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

لدى المدربين إلمام نظري وعملي بالمواد التي يقومون بتدريسها، ويقدمون الشروح الدقيقة ويردون على أسئلة المتدربين بطريقة مهنية، وكذلك يقدمون جملة من الأمثلة المهنية ذات الصلة، والحالات الواقعية للربط بين النظرية والتطبيق. كما أن المدربين الذين يقومون بالتدريس في الدورات الخارجية حاصلون على شهادات الاعتماد في المواد التي يقومون بتدريسها.

في العادة تبدأ الحصص باستذكار لما تم تدريسه في الحصص السابقة، ومشاركة أهداف الحصص الحالية مع المتدربين. وتعدُّ إدارة وقت الحصص فعالة في أغلبية الحصص التي تمت ملاحظتها، ويوظف المدربون خطط الدروس التي تتبع مواد الجهة المزودة، على الرغم من أن القليل من خطط الدروس فقط تتضمن المزيد من التفاصيل عن الموضوعات المطلوب تدريسها، وطرق التدريب ومصادر التعلم المعتمد استخدامها. ومع هذا، فإنها لا تستند إلى طرق التقييم القبليّة أو المستمرة للمتدربين بدرجة كافية.

يستخدم المدربون طرق وأنشطة التدريب الملائمة، والتي نجحت بمشاركة غالبية المتدربين في الحصص، كما يقومون بتحدي المتدربين بين الحين والآخر - من خلال طرح المزيد من الأسئلة، وتعزيز خبرة التعلم الذاتية ومدى الحياة من خلال المناقشة ودراسات الحالة؛ ولكن، لا يقوم المدربون في قلة من الحصص التي تمت ملاحظتها بتعزيز مهارات التفكير الناقد للمتدربين أو إشراكهم في الحصص بدرجة كافية ولا سيما في الأجزاء النظرية من الحصص.

يقوم المدربون بقياس مستوى فهم المتدربين وقدراتهم على استكمال المهام ذات الصلة من خلال توظيف جملة من التمارين العملية، وتوظيف طرق التقييم الختامية في تقييم مستوى تحصيل المتدربين مثل طرق التقييم القبليّة والبعديّة، والاختبارات القصيرة، وامتحانات المنتصف. ومع ذلك، ففي بعض الدورات التي

تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات، لا تعدُّ طرق التقييم الختامية صارمة بدرجة كافية، أو لا تغطي مخرجات التعلم المطلوبة بالكامل. ويقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية الفورية للمتدربين أثناء الحصص، ولكن تفتقر طرق التقييم إلى التغذية الراجعة الكتابية بشأن طريقة وكيفية تطوير الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وعلى الرغم من الاحتفاظ بسجلات علامات المتدربين في عمليات التقييم الختامية، تتوفر سجلات محدودة عن نتائج طرق التقييم التكوينية التي يتم تنفيذها أثناء الدورات. علاوة على ذلك، فقد حصل فريق المراجعة على عدد محدود من أعمال المتدربين. ولدى مؤسسة التدريب تعليمات أساسية لتقييم الأعمال العملية للمتدربين، والتي تتم مشاركتها مع المدربين؛ بيد أنها تُنفذ بطريقة غير فاعلة، حيث لا تتسم العلامات الممنوحة في الغالب بالموضوعية.

من واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، يقوم المدربون بتلبية الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين وتقديم الدعم المناسب للمتدربين الأقل قدرة، في حين لا يتم تحدي المتدربين ذوي القدرات الأعلى بدرجة كافية. كما يوظف المدربون مصادر ومواد التعلم المتاحة بطريقة مناسبة في ضمان تقديم حصص التدريب بكل سهولة، وتيسير خبرة تعلم المتدربين.

## ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

### الدرجة: جيد (2)

يقوم المعهد بجمع المعلومات من العديد من المصادر، والاستفادة منها في تحديث الدورات المقدمة، وإدارة الزمالة والشراكات مع الجهات الأخرى بصفة منتظمة. كما قامت مؤسسة التدريب بإجراء تحليل المنافسين استنادًا إلى إحصائيات وزارة العمل لمؤسسات التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتي تم على أساسها وضع خطة العمل؛ لتحديد الدورات المحتمل طرحها، والزمالة مع الجهات الأخرى، ومصادر التعلم اللازمة. كما يقوم المعهد بالاستفادة من توصيات الجامعة الأهلية بشأن المؤهلات المهنية المقدمة مثل شهادات المعهد القانوني للمحاسبين القانونيين (CIMA)، والمعهد القانوني للتسويق (CIM)، والمعهد القانوني للأوراق المالية والاستثمار (CISI)، ومعهد محترفي إدارة المشروعات (PMI)، والتي تستند جميعها إلى دراسة "متطلبات مهارات الخريجين للصناعة وصاحب العمل" المعدة من قبل

مجلس التعليم العالي في البحرين. كما أنّ مؤسسة التدريب على دراية بمتطلبات الدورات الاحترافية (احترف) لصندوق العمل "تمكين"، إضافة إلى التواصل مع أرباب الأعمال؛ لتحديد احتياجاتهم. وعلى الرغم من أن الدورات لا يتم تصميمها بالكامل للعملاء الفرادى، إلا أنه يتم تعديلها لتناسب احتياجات العملاء، أو تغطية جوانب محددة بمزيد من العمق.

بينما يقوم المعهد بتحديث الدورات بصفة منتظمة، وتعدّ مصادر التعلم والتكنولوجيا المطلوبة لتقديم الدورات حديثة أيضاً، إلا أن الإجراءات الخاصة بتصميم وتحديث الدورات لا تتسم بالتفاصيل الكافية. كما تتسم الدورات بحُسن الهيكلة والتخطيط، وتتضمن ملخصات الدورات التفصيلية التي توضح مخرجات التعلم المطلوبة، إضافة إلى طرق التدريب والتقييم. كما أن المعهد مركز تدريب معتمد للعديد من مزودي تكنولوجيا المعلومات، حيث تؤخذ جميع مواد الدورات المستخدمة من المزود ذاته، أو تخصّ مطوراً من طرف ثالث. وفي قلة من الدورات المحلية، تعدّ مخرجات التعلم المطلوبة كثيرة جداً، أو تُذكر بطريقة غامضة. كما يتم توفير مصادر التعلم الجيدة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، إضافة إلى تملك المعهد لعدد كافٍ من المختبرات التي تلبى متطلبات مزودي تكنولوجيا المعلومات. وتُجهز هذه المختبرات بعدد كافٍ من أجهزة الكمبيوتر مع أحدث الأجهزة والبرمجيات. كما يحصل المتدربون المسجلون في الدورات المعتمدة من الخارج على الكتب والأسطوانات المدمجة الأصلية، إضافة إلى استخدام مواد التدريب من المزودين في جميع هذه الدورات.

ويحصل المتدربون على مجموعة من الأنشطة اللاصفية؛ لتعزيز خبرة التعلم مثل مختبرات المحاكاة، ومصادر التعلم الإضافية عبر الإنترنت ومقاطع الفيديو. كما تُنفذ متطلبات التسجيل ومستوى القبول في الدورات بطريقة فاعلة، وعلى وجه الخصوص في الدورات المعتمدة من الخارج. كما تحدد ملخصات الدورات الجمهور المستهدف، أو متطلبات الدورات بوضوح لكل دورة؛ وعلى سبيل الدورات، يجب أن يحصل المتدربون في دورات احترافي مايكروسوفت على نسبة 70% في اختبارات التأكد من متطلبات الدورة؛ للتأهل للقبول في هذه الدورات. أما من يُرسب في هذه الاختبارات فيتم قبوله في دورة زميل التكنولوجيا لمايكروسوفت (MTA)؛ لضمان تملكهم للمعارف المسبقة المطلوبة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

يحظى المتدربون في المعهد بالدعم والإرشاد المناسبين طوال خبرة تعلمهم، ويتسم الموظفون والمدربون بالود، ويمكن التواصل معهم، ويقدمون الدعم للمتدربين. وقبل بدء الدورة التدريبية، يحصل المتدربون على حصة التهيئة بشأن السياسات والمعلومات مثل سياسة الحضور والمواظبة، وطرق التقييم في الدورة. بالنسبة للدورات المعتمدة من الخارج، تتضمن حصة التهيئة تقديم الإرشاد بشأن الدورة، بما في ذلك الاشتراطات المسبقة، ومسار الحصول على الشهادات. كما يمكن للمتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج الدخول إلى الامتحانات السابقة، وامتحانات المحاكاة، والحصول على حصص المراجعة الإضافية، والمستندات الداعمة الإضافية أيضا. ومع ذلك، يقدم هذا الدعم بطريقة عشوائية، ودون هيكل ملائم لتمكين المتدربين من استغلال كافة إمكانياتهم.

يفتقر المعهد إلى سياسة وإجراءات الدعم المكتوبة التي تغطي كافة فئات المتدربين، بمن فيهم ذوو الاحتياجات الخاصة. وتعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض، ومجهزة بمواد التدريب الأساسية، والملصقات التعليمية ذات العلاقة. وتشتمل على عدد جيد من الفصول الدراسية ذات الإنارة والتهوية والمكيفات المناسبة.

يقدم المدربون المزيد من المعلومات التفصيلية بشأن الدورات الفنية والاحترافية، ومسارات التقدم في هذه الدورات. كما قام المعهد بتجديد الموقع الإلكتروني ودعمه بمزيد من ملخصات الدورات التفصيلية والروابط المباشرة إلى جهات الاعتماد الدولية. ومن خلال وزارة العمل، يقدم المعهد بعض الندوات إلى الجمهور، وطلاب الجامعة الأهلية والباحثين عن العمل، وتسليط الضوء على أهمية الشهادات الاحترافية، وتسويق الدورات، والرد على الاستفسارات.

يقوم المعهد بإبلاغ أغلبية الأطراف ذات العلاقة عن حضور المتدربين طوال الدورة؛ على الرغم من تقديم التقارير عن إنجاز المتدربين بين الحين والآخر، وبناءً على طلب من أرباب الأعمال. وتعدُّ دورة: "قدرات" أحد مشروعات الحكومة الإلكترونية، وتُمنح فيها الشهادات على أساس حضور ساعات التدريس المطلوبة. ويقوم المعهد بإرسال التقارير الأسبوعية، والشهرية، وربع السنوية إلى الأطراف ذات العلاقة. وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة البالغة؛ لتتناسب احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، ويمكن تغيير مواعيد تواريخ وأيام أو مكان الدورات؛ بناءً على طلب المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وكذلك تاريخ وموعد الامتحان طالما يتوافق مع المتطلبات الرئيسية لمزودي الدورات.

وعلى الرغم من أن المعهد يفتقر إلى سياسة مكتوبة للمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، فهناك بعض الحالات التي حظي فيها هؤلاء المتدربون بالدعم؛ لمساعدتهم على التغلب على الصعوبات التي تواجههم؛ وعلى سبيل المثال، حالة أحد المتدربين الذي كان يعاني من ضعف النظر، حيث قام المعهد بتوفير شاشة مكبرة له، وإجراء الترتيبات لتسهيل جلوسه إلى الامتحان عبر الإنترنت. كما نفذ المعهد دورة: "قدرات" لجمعية أصدقاء المكفوفين في مقرها، مع إجراء الترتيبات الخاصة، وتمديد ساعات الدورة لتلبية احتياجاتهم.

## القيادة والإدارة والحوكمة

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

تركز رؤية المعهد على استفادة المتدربين، وقد تم إجراء تحليل (سوات SWOT) ضمن عملية التخطيط الإستراتيجي، وتعدُّ الأهداف الإستراتيجية ذات صلة، وتثير التحدي بدرجة كافية. وتشتمل خطة العمل على مبادرات لتحسين مصادر التعلم، وتوسعة مجموعة الدورات المقدمة وزيادة الشراكات، وتتم مراجعة ومراقبة هذه الخطة، على الرغم من أن هذه المبادرات لا تربط دائماً بشكل واضح بالأهداف الإستراتيجية لضمان الإنجاز الكامل، وفي المواعيد المحددة لها. كذلك، لا يوجد تركيز واضح على تحسين مستوى إنجاز المتدربين وضمان جودة ما يتم تقديمه.

بالنظر إلى نوع الدورات المقدمة، وعدد المتدربين المسجلين فيها، يعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي للمعهد مناسباً، والمسئوليات والأدوار المنوطة بالموظفين واضحة؛ على الرغم من الإفراط في هذه المسئوليات لبعض الموظفين؛ مما يؤثر على أدائهم، وعلى وجه الخصوص في عمليات ضمان الجودة. كما تتم مراقبة أداء المعهد من قبل المدير الإداري الذي يعدُّ عضواً في مجلس إدارة المعهد الذي تم تشكيله مؤخراً.

تعدُّ إجراءات ضمان الجودة غير ملائمة، فقد طور المعهد جملة من سياسات وإجراءات ضمان الجودة، ولكنها لا تتسم بالتفاصيل الكافية، وعلى وجه الخصوص تلك المتعلقة بعمليات التدريب، ولا يتم تنفيذها دائماً. وباستثناء الوحدات الدراسية للجامعة الأهلية، والتي تشكل قلة معتبرة من عدد المتدربين المسجلين، لا ينفذ المعهد عملية التحقق الداخلي في بقية الدورات. ويتم تقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين والاستفادة من نتائجه في وضع المتدربين في مستوى الدورات الملائم لهم بطريقة مناسبة.

على الرغم من مراقبة إنجاز المتدربين بطريقة ملائمة، يحتفظ المعهد ببيانات الانجاز على مستوى كل دورة فردية، ولا يتم جمع البيانات لمراقبة التوجهات عبر الزمن. ويقوم المعهد بمراقبة نتائج الدورات المعتمدة من الخارج، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه. وعلى سبيل المثال، لاحظ مديرو مؤسسة التدريب انخفاض نسب النجاح في دورات مايكروسوفت في عامي 2014 و 2015، والتي بلغت 50% تقريباً؛ فقاموا بالتحقيق في هذا الأمر، وإدخال اختبار التأكد من متطلبات الدورة في منتصف عام 2015؛ لضمان تملك المتدربين للمعارف المسبقة المطلوبة لهذا النوع من الدورات. ومن ثم، فقد تحسنت نسب النجاح في عام 2016، وبلغت 73%.

يوظف المعهد مدربين أكفاء تتم تهيئتهم بدرجة كافية، وتوزيعهم على الدورات بطريقة فاعلة، ومراقبة أدائهم بطريقة مناسبة من خلال إجراء عمليات ملاحظة الحصص، وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين، حيث يتم تجميع التغذية الراجعة من المتدربين عن كل مدرب، وتحليلها بصفة ربع سنوية.

ومع هذا، تنفذ عمليات ملاحظة الحصص بطريقة عرضية، ولا تحدد أغلبيتها المجالات التي تحتاج إلى تطوير. من ناحية أخرى، يقوم المعهد بإجراء عمليات تقييم الأداء للموظفين، ويحصل المدربون على فرص التدريب والتطوير ذات العلاقة بعملهم.

يقوم المعهد بجمع التغذية الراجعة من المتدربين بشأن جودة ما يتم تقديمه بصفة منتظمة، وتحليلها بصفة ربع سنوية. وقد أعرب معظم المتدربين عن رضاهم عن الدورات ونتائجها. وعلى الرغم من أن المعهد يتواصل مع أرباب الأعمال بشأن ترتيبات تقديم الدورات، فإنه لا يحرص على جمع التغذية الراجعة عن الدورات منهم بدرجة كافية. ويرتبط المعهد بشراكات وتواصل مع العديد من مؤسسات التدريب الدولية، ومزودي تكنولوجيا المعلومات، والجهات المانحة.

يعدُّ مقر المعهد خالياً من الأخطار الظاهرة، وتتوفر إجراءات الصحة والسلامة الأساسية. وتزخر استثمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها لغرض هذه المراجعة بالمعلومات إلى حد ما، على الرغم من أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.



## جوانب القوة الرئيسية

---

- يوظف المعهد مدرّبين أكفاء ومؤهّلين، ويقوم بتهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بفاعلية.
- تخطيط وهيكلّة الدورات وتوفير مصادر التعلّم، وتحديث الدورات بصفة منتظمة.
- بيئة تعليمية ملائمة للغرض.
- توافر الشراكات والتواصل مع العديد من المؤسسات الدولية، ومزودي تكنولوجيا المعلومات، والجهات المانحة.

## التوصيات

---

لكي يتحسن معهد البحرين للتكنولوجيا؛ فيجب:

- ضمان إحراز جميع المتدربين لمستوى التقدم الملائم، والحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها.
- ضمان أن تتوافق طرق التقييم مع مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات ووضع تعليمات واضحة وتنفيذها بفاعلية.
- تحسين القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:
  - تطوير وتنفيذ نظام ضمان جودة فاعل.
  - ضمان جمع البيانات عن مستويات التقدم والتحصيل وتحليلها، والاستفادة من نتائجها في تحسين جودة ما يتم تقديمه.

### وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد البحرين للتكنولوجيا (BIT)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2001، من قبل بنك البحرين للتنمية. وفي عام 2010، تم تغيير اسم المعهد إلى معهد البحرين لريادة الأعمال والتكنولوجيا (BIET)، بسبب طرح برنامج ريادة الأعمال من قبل بنك البحرين للتنمية. وفي عام 2014، تملكت الأكاديمية العربية للبحوث والدراسات (الجامعة الأهلية) المعهد، وقامت بتغيير اسمه مرة أخرى إلى معهد البحرين للتكنولوجيا (BIT). ويعدُّ المعهد مركز تدريب معتمداً لكل من مايكروسوفت (Microsoft)، و CompTIA، والرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL). كما يُعد المعهد مركزاً معتمداً لامتحانات Pearson VUE، لإجراء الامتحانات لكبار المزودين في مجال تكنولوجيا المعلومات مثل مايكروسوفت، وسيسكو، وأوراكل وغيرهم. كما يقدم المعهد الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات. بالإضافة إلى برنامج قدرات، والذي تم تقديمه في الفترة من شهر نوفمبر 2013 إلى مايو 2015.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الوحيد الكائن في المنامة، ويقوم بإدارته فريق مكون من المدير العام، ومدير تطوير الأعمال، ومدير المالية والعمليات، ورئيس التدريب، واتصال الشركات. كما يوظف المعهد مدير المبيعات، والتسويق، والمدير المساعد للمبيعات والتسويق، ومدرب أول لتكنولوجيا المعلومات، ومدربين لتكنولوجيا المعلومات، وموظف إداري لمركز الامتحانات، ومحاسباً، ومسئولاً إدارياً مساعداً، وسائقين/مراسلين، وعامل أمن/عامل نظافة. كما يعمل رئيس التدريب واتصال الشركات مدرباً بنظام الدوام الكامل، ويتحمل المدرب الأول لتكنولوجيا المعلومات المسؤولية عن ضمان الجودة. ويعمل جميع الموظفين بنظام الدوام الكامل، ويتعاون المعهد مع ثلاثة مدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي عند اللزوم.

منذ زيارة المراجعة السابقة، بلغ عدد المتدربين المسجلين في الدورات 1451 متدرِّبًا؛ منهم 75 متدرِّبًا في عام 2013، و398 متدرِّبًا في عام 2014، و559 متدرِّبًا في عام 2015، و419 متدرِّبًا في عام 2016 حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. وتشمل الدورات المعتمدة من الخارج على دورات كلاً من مايكروسوفت (Microsoft)، وCompTIA، والرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL)؛ وتشكل نسبة 39.69% من مجموع المتدربين المسجلين في المعهد، والبقية من الدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات. بالإضافة إلى ذلك، بلغ عدد المتدربين المسجلين في برنامج قدرات، والذي تُمنح فيها الشهادات عند الحضور، 5527 متدرِّبًا.