



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير زيارة المتابعة الأولى

أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ آخر زيارة: 24-26 ديسمبر 2012

تاريخ زيارة المتابعة الأولى: 22 أكتوبر 2014

VO094-C2-Ma008

قائمة المحتويات

3.....	زيارة المتابعة.....
8.....	مدى التقدم في التوصيات.....
16.....	ملخص درجات التقدم العام.....

زيارة المتابعة

الغرض من زيارة المتابعة تقييم مستوى التقدم الذي أحرزته مؤسسة التدريب في التعامل مع الجوانب الأساسية، والإجراءات التي اتخذتها المؤسسة بشأن تلك الجوانب التي تم تحديدها في تقرير المراجعة.

معلومات حول مؤسسة التدريب

تأسست أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية، ويُشار إليها فيما بعد بـ"أكاديمية دلمون" في عام 2010، وهي أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل. تقع أكاديمية دلمون في ضاحية السيف.

تقدم أكاديمية دلمون مجموعة من الدورات القصيرة غير المعتمدة في مجالات إدارة الأعمال، والإدارة، واللغة الإنجليزية، والمهارات الحياتية؛ إضافةً إلى برنامجين معتمدين من الخارج، وهما: برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، وبرنامج جمعية فنيي المحاسبة (AAT)، والذي يقدم على ثلاثة مستويات. كما تعدُّ أكاديمية دلمون مركزاً معتمداً للتدريب، وامتحان شهادة الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL. ومنذ زيارة المراجعة السابقة التي أُجريت في شهر ديسمبر 2012، بلغ عدد المتدربين في الأكاديمية 148 متدرباً؛ وتمثل نسبة المتدربين المسجلين في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، 52% من مجموع المتدربين المسجلين فيها.

وفي الوقت الحاضر، يتولى إدارة أكاديمية دلمون المدير الإداري، والمدير الإداري المساعد، ومدير التدريب، ومدير ضمان الجودة، ومنسق البرامج ومسئولان إداريين. كما توظف الأكاديمية مجموعة من المدربين، يعمل معظمهم بنظام الدوام الجزئي.

نتائج آخر مراجعة:

حصلت أكاديمية دلمون على تقدير: "غير ملائم"، في الفعالية بوجه عام في زيارة المراجعة السابقة. وبينما حصلت جوانب جودة التعليم والتدريب، وفعالية البرامج المقدمة في تلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وفعالية القيادة والإدارة، والقدرة على التحسن والتطور على تقدير: "مرضٍ"؛ فقد توصل تقرير المراجعة إلى أنه على الرغم من أن عمليتي التعليم والتدريب كانت كافية لتقديم المواد، لم ينجح المتدربون في الحصول على المؤهلات المستهدفة بشكل روتيني، أو في تحقيق مستوى التقدم الكافي، ولا سيما في الدورات المعتمدة الطويلة مثل برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL وبرنامج جمعية فنيي المحاسبة (AAT)، حيث بلغت نسب النجاح فيه أقل من نسب النجاح الدولية بفارق قليل، في حين كانت نسب النجاح في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL أقل جداً من نسب النجاح الدولية، مقارنةً بمؤسسات التدريب المماثلة. وجاء في تقرير المراجعة أنه قد تم التوصل إلى هذه النتائج إما بسبب عدم وضع المتدرب في المستوى المناسب أو بسبب إجراءات الدعم غير الكافية المقدمة إلى المتدربين المتعثرين. كذلك، فقد كانت عملية التقييم لخبرة التعلم المسبق للمتدربين غير كافية دائماً، ولم تستخدم بدرجة كافية في التخطيط للدروس أو لتلبية الاحتياجات الكاملة للمتدربين.

وبينما تحتفظ أكاديمية دلمون بسجلات التقدم الفردية للمتدربين في الدورات المعتمدة، فإنه لا يتم تقييم كافة المتدربين رسمياً في الدورات غير المعتمدة لمتابعة تقدمهم. إضافةً إلى ذلك، فقد وفرت الأكاديمية مصادر التعلم المناسبة، في حين افتقرت بعض البرامج، ولا سيما البرامج الطويلة إلى توفير الفرص المناسبة لتقديم الأنشطة الاثرائية للمتدربين في الحصة. كذلك، فقد سلط تقرير المراجعة الضوء على أن مؤسسة التدريب افتقرت إلى التخطيط الإستراتيجي الفعال، والأهداف الواضحة التي يمكن مراقبتها بطريقة منهجية. كما كانت مراقبة أداء المدربين من خلال نظام ملاحظة الدروس تستدعي الاهتمام، حيث لم تتسم نتائج ملاحظات الدروس بالنقد الكافي. كما لاحظ فريق المراجعة أن التحليلات ومراقبة التغذية الراجعة من المتدربين لم تكن منظمة بالشكل الكافي؛ لتحديد ومراقبة توجهات التحسن. وبالتالي، فقد خضعت مؤسسة التدريب لزيارة المتابعة لتقييم مستوى التقدم الذي أحرزته في استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة.

تغييرات رئيسة في مؤسسة التدريب منذ تاريخ آخر مراجعة:

منذ زيارة المراجعة الأخيرة، قام فريق الإدارة الجديد في أكاديمية دلمون، والمكلف بتنفيذ أدوار ومسئوليات واضحة، بإدخال العديد من التحسينات، حيث قام بوضع خطة إستراتيجية وخطة عمل مناسبة لدفع جهود التحسن. وفي الوقت الحاضر، تركز أكاديمية دلمون - بشكل واضح - على تحسين ضمان الجودة من خلال تشكيل لجنة ضمان الجودة وتطوير العديد من الإجراءات والاستثمارات ذات الصلة. كما انتقلت أكاديمية دلمون إلى مقر أفضل يقع في ضاحية السيف؛ مع تحسين إدارتها اليومية؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في نظام ملفات الدورات الموحد؛ والذي نتج عنه عمليات تدقيق أكثر انسجاماً للوثائق وعمليات التدريب. كما نظمت الأكاديمية عدد من ورش العمل والتدريب للموظفين والمدربين في بعض الجوانب ذات الصلة، وقامت باستيفاء غالبية التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق.

معايير الحكم على مدى إحراز التقدم في القضايا و/ أو تنفيذ التوصيات والتقدم العام
لمؤسسة التدريب

جدول 1: الحكم على التقدم في التوصية

وصف المعيار	الحكم
أظهرت مؤسسة التدريب تقدماً ملحوظاً في تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير. وقد حققت الإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب تحسينات مهمة في الجوانب المحددة، ومن ثم في الفعالية بوجه عام للمؤسسة، ولا سيما في مستوى إنجاز المتدربين.	إجراءات كافية
اتخذت مؤسسة التدريب إجراءات إيجابية لتنفيذ التوصيات الواردة في التقرير. وهناك أدلة بأن الإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب قد أدت إلى إجراء التحسينات على المؤسسة، وأن هذه التحسينات مستدامة. وقد كان للإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب، على الرغم من عدم استكمالها، أثر إيجابي على جودة ما تقدمه المؤسسة من برامج، لا سيما في مستوى إنجاز المتدربين.	إجراءات كافية جزئياً
لم توفق مؤسسة التدريب في اتخاذ الإجراءات المناسبة لتلبية التوصيات الواردة في التقرير و/أو أن للإجراءات التي تم اتخاذها تأثيراً ضعيفاً أو غير ملموس على جودة ما تقدمه المؤسسة من برامج وعلى مستوى إنجاز المتدربين. وما زالت هناك جوانب ضعف في هذا الجانب في المؤسسة.	إجراءات غير كافية

جدول 2: معيار الحكم العام

الدرجة	وصف الدرجة	وصف المعيار
أ	تقدم كافٍ	قامت مؤسسة التدريب باستيفاء أغلبية التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/أو تقرير المتابعة السابق بصورة كاملة، وتضمن ذلك تلك التوصيات التي كان لها بالغ الأثر على مستوى إنجاز المتدربين، فيما تم استيفاء بقية التوصيات بصورة جزئية. وعليه فلا توجد حاجة لزيارة متابعة أخرى.
ب	قيد التقدم	قامت مؤسسة التدريب باستيفاء كافة التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/أو تقرير المتابعة السابق بصورة جزئية على الأقل.
ج	تقدم غير كافٍ	أحرزت مؤسسة التدريب تقدماً ضعيفاً أو غير ملموس في استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/أو تقرير المتابعة السابق.

مدى التقدم في التوصيات

التوصية 1:

تحسين مستويات تحصيل وتقدم المتدربين في برنامجي الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، وجمعية فنيي المحاسبة (AAT)، ودورات اللغة الإنجليزية.

الحكم العام: إجراءات كافية جزئياً

التعليق:

بوجه عام، يكتسب المتدربون المهارات والمعارف التي تتناسب مهنهم المختارة. كما حقق معظم المتدربين مستوى التقدم المناسب، فضلاً عن تحسن مستوى تحصيلهم منذ زيارة المراجعة السابقة حسب ما هو واضح في الحصص التي تمت ملاحظتها وأعمال المتدربين. واستناداً إلى "تقارير الأداء الفردية" المعدة من قبل المدربين، فقد كانت نتائج عمليات التقييم البعدية لبرنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL مرتفعة، وحقق المتدربون نسب نجاح مماثلة لإحدى مؤسسات التدريب المعروفة في السوق المحلي. ومع هذا، فلا يمكن التحقق من درجات مستوى التحصيل بسبب افتقار الأكاديمية إلى أية وثائق رسمية، أو شهادات صادرة للمتدربين الذين أدوا الامتحانات النهائية في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL من الجهة المانحة. ويشكل المتدربون في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL أكثر من نصف عدد المتدربين المسجلين في الأكاديمية. ومن ناحية أخرى، يعدّ مستوى التحصيل لمعظم المتدربين في دورات اللغة الإنجليزية مرتفعاً، ويحققون مستوى تقدم جيد بوجه عام، وكذلك يكتسبون المعارف الجيدة أيضاً، ويشكلون نسبة 11% من مجموع المتدربين المسجلين في الأكاديمية. وبينما ما زالت الأكاديمية تطرح برنامج جمعية فنيي المحاسبة (AAT) ضمن قائمة البرامج، فإنه لم تقدم هذه الدورة لأية مجموعة من المتدربين أو الأفراد منذ زيارة المراجعة السابقة.

التوصية 2:

ضمان إجراء عمليات التقييم الأولى لجميع المتدربين، وبصفة مستمرة، وفي نهاية الدورات، وضمان أن تتسم عمليات التقييم بالموثوقية، وأن تكون ذات صلة بأهداف الدورات.

الحكم العام: إجراءات كافية

التعليق:

تقوم أكاديمية دلمون بتقييم مستويات التحصيل القبلية والبعديّة للمتدربين في جميع الدورات بطريقة مناسبة، مع تقديم الملاحظات المفيدة من قبل المدربين. وتوظف الأكاديمية طرق تقييم ذات صلة بأهداف الدورات، ويمكن الاعتماد عليها. وتتبع أغلبية طرق التقييم نماذج محددة من قبل المدربين لتحديد المستويات المختلفة للمتدربين. ويتم استخدام طرق التقييم والتصحيح المناسبة في أعمال المتدربين حسب ما هو واضح في أعمال المتدربين التي تم تصحيحها من قبل المدربين، والعروض التقديمية، والتقارير المقدمة. وفيما يتعلق ببرنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، فقد قامت الأكاديمية ذاتها بوضع طرق التقييم القبلية من قبل المدربين، والتي تتوافق مع أهداف الدورات ومخرجات التعلم، وذات مستوى مناسب. ويتم أداء الامتحانات في الدورات عبر الإنترنت بحضور المدرب ومراقب خارجي من الجهة المانحة لشهادة برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL. ومع هذا، لم يتم تزويد فريق المراجعة بالسجلات الرسمية لبرنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL؛ للتأكد من نسب نجاح المتدربين الذين أدوا الامتحانات.

التوصية 3:

إشراك المتدربين، ولا سيما في الدورات الطويلة، في الدروس عن طريق إثراء هذه الدورات بالأنشطة اللاصفية ذات العلاقة.

الحكم العام: إجراءات كافية

التعليق:

قامت أكاديمية دلمون بوضع خطة لإثراء خبرة التعلم للمتدربين في العديد من الدورات بالأنشطة الإثرائية، من خلال توجيه الدعوة للمتحدثين لإلقاء المحاضرات، أو القيام بزيارة ميدانية جماعية، يليها إعداد تقرير موجز من قبل المتدربين عن الزيارة ذات صلة بالموضوعات التي تمت دراستها. وقد تمّ تقديم العديد من الأمثلة في دورات المهارات الحياتية واللغة الإنجليزية على هذه الأنشطة، وإعداد التقارير ذات الصلة من قبل المتدربين. بالنسبة لبرنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، فقد تمت دعوة أحد المتحدثين للتحدث عن أمن التجارة الإلكترونية، كما تمت جدولة زيارة لأحد البنوك المحلية. وفي أواخر عام 2014، قامت أكاديمية دلمون بتوسعة خطتها لتشمل تقديم الأنشطة اللاصفية في جميع الدورات. كما تضمنت الخطة أنواعا مختلفة من التوعية والرحلات الثقافية والتعليمية، وعقد المنافسات، والاحتفالات واللقاءات الاجتماعية؛ ومعظم هذه الفعاليات تم تنظيمها على شكل أنشطة اجتماعية لا تمت بصلة مباشرة بالدورات الطويلة على وجه الخصوص، بيد أن الأكاديمية قد شرعت في تنفيذها ضمن خطتها الجديدة.

التوصية 4:

تحسين إنجاز جميع المتدربين عن طريق توفير الدعم المنهجي والشخصي لهم؛ للتغلب على مواطن الضعف الفردية.

الحكم العام: إجراءات كافية جزئياً

التعليق:

قامت أكاديمية دلمون باتخاذ بعض الإجراءات لاستيفاء هذه التوصية مثل إدخال سياسة الاحتياجات الخاصة والتمايز، ومناقشة صعوبات التعلم للمتدربين في العديد من الاجتماعات، واستخدام استمارة لتصنيف المتدربين على ثلاثة مستويات، وإدخال نماذج التصحيح لتقييم أعمال المتدربين وأنشطتهم وفقاً لذلك. كما يقوم المدربون بكتابة الملاحظات على خطط الدروس لتسليط الضوء على بعض القضايا التي تخص عدداً من المتدربين الذين يحتاجون مزيداً من الانتباه. كذلك، قامت الأكاديمية بتطوير استمارات الدعم والمتابعة الفردية، إلا أن استعمالها لا يكون دائماً بل أحياناً. ومع هذا، فإن أثر هذه التحسينات على مستوى إنجاز المتدربين لم يظهر بجلاء إلى الآن، ولا سيما في الدورات الطويلة؛ لمساعدتهم على الحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها.

التوصية 5:

وضع الأهداف الإستراتيجية الأكثر تحديداً؛ لتحسين جودة ما تقدمه مؤسسة التدريب، ومراقبة مستوى التقدم في تنفيذها بصفة منتظمة.

الحكم العام: إجراءات كافية

التعليق:

في الآونة الأخيرة، قامت أكاديمية دلمون بوضع الخطة الإستراتيجية وخطة العمل التفصيلية والمناسبة، والتي تركز على تلبية الجوانب التي تحتاج إلى تطوير؛ لتحسين جودة ما تقدمه من برامج ودورات. وترتبط الأهداف الموضوعية بتحسين عملية التعليم والتدريب، وإثراء المنهج، وتحسين إنجاز المتدربين وتحسين جودة مراقبة الأداء. ولخطة العمل خطوط محاسبة ومواعيد زمنية ومؤشرات أداء رئيسية محددة؛ لمراقبة مستوى التقدم في تحقيق الأولويات المحددة؛ بيد أن قلة من مؤشرات الأداء الرئيسية غير قابلة للقياس دائماً، وتتم مراقبة تنفيذ الأهداف الموضوعية من خلال استمارات المتابعة وتقارير الأداء الدورية في اجتماعات الإدارة التي تعقد بصفة منتظمة.

التوصية 6:

تعزيز أداء المدربين عن طريق تطبيق نظام ملاحظة الدروس الأكثر نقدًا.

الحكم العام: إجراءات كافية

التعليق:

تتم ملاحظة أداء المدربين بصفة منتظمة في الفصول باستخدام استمارة مناسبة لهذا الغرض. وتتسم درجات الأداء في هذه الاستمارة بالنقد البناء بشكل عام، وتحدد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين، بيد أنه لا يتم التعليق على الجوانب ذات الدرجات المنخفضة أحياناً؛ لمساعدة المدربين على التحسين. كما يُوجد إجراء مناسب مع بعض المعلومات بخصوص ملاحظة أداء المدربين في الفصول. وتم تنظيم ورشة عمل بشأن ملاحظة الدروس لمسئولي الإدارة العليا؛ لتعزيز مهاراتهم في ملاحظة أداء المدربين. كما تم إتاحة فرص التطوير المهني لهم، والتي تضمنت ورش العمل بشأن تقييم خبرة التعلم، وورشة أخرى بخصوص تلبية أنشطة التمايز في الفصول.

التوصية 7:

ضمان الاستفادة الكاملة من نتائج وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال من خلال اتخاذ إجراءات التحسين التي تستند إلى التغذية الراجعة منهم.

الحكم العام: إجراءات كافية

التعليق:

تقوم الأكاديمية بجمع وتحصيل التغذية الراجعة من المتدربين بصفة منهجية، وإعداد التقارير التفصيلية وتقديمها إلى الإدارة، ومشاركتها مع المدربين. فضلا عن ذلك، يتم تحديد الإجراءات المناسبة، وعقد بعض الاجتماعات، وإصدار التعليمات إلى المدربين؛ للأخذ في الاعتبار التغذية الراجعة. كما يقوم المدربون بضبط خطط الدروس وفقا للاحتياجات الطارئة للمتدربين. كما قامت الأكاديمية بوضع سياسة ذات صلة بتحصيل التغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة، واتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً عليها. وفي الآونة الأخيرة، قامت الأكاديمية بوضع العديد من الاستمارات لجمع وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال، بما فيها "استمارة أثر التدريب"، "استمارة التقييم الذاتي"، "استمارة التغذية الراجعة بشأن الأنشطة". وبالنظر إلى العدد القليل من الدورات المقدمة، فقد كانت التغذية الراجعة الرسمية التي تم تحصيلها من أرباب الأعمال محدودة.

الحكم العام والتوصيات الأخرى:

الحكم العام: قيد التقدم

التعليق:

من الواضح أن أكاديمية دلمون قد حققت مستوى تقدم ملائم في استيفاء أغلبية التوصيات الواردة في تقرير المراجعة، وعلى وجه الخصوص وضع الخطة الإستراتيجية وخطة العمل التي تتم مراقبتها بصفة دورية. وقد ساهمت إعادة هيكلة فريق الإدارة ووضع السياسات والإجراءات والاستثمارات العديدة في انسيابية إدارة التدريب؛ مما نجم عنه توحيد وثائق الدورات وحفظ السجلات، ولا سيما في الدورات التي تم تنظيمها مؤخرًا. ولكن، وبالنظر إلى المجموعة المحدودة من الأدلة المقدمة بشأن إثبات التحسينات فيما يتعلق بنسب نجاح المتدربين في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، فما زالت أكاديمية دلمون قيد التقدم في استيفاء كافة التوصيات الواردة في تقرير المراجعة، وبحاجة إلى توظيف العمليات والمصادر التي تم تحسينها مؤخرًا لكي تعكس الأثر الإيجابي على نسب النجاح بوجه عام. كما يجب على الأكاديمية أن تقدم الأدلة الإضافية على دعم المتدربين الذين يحتاجون مزيدًا من العناية والانتباه؛ لتحقيق نتائج أفضل، والحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها. ومن مجموع التطورات التي تم إدخالها مؤخرًا، تملك أكاديمية دلمون قدرة كافية على التحسن والتطور؛ لاستيفاء الجوانب المتبقية من التوصيات وإحراز نسب نجاح أعلى.

ملخص درجات التقدم العام

الوصف: قيد التقدم	الدرجة: ب	درجة التقدم العام لمؤسسة التدريب
الوصف		التوصيات
إجراءات كافية جزئياً		التوصية 1
إجراءات كافية		التوصية 2
إجراءات كافية		التوصية 3
إجراءات كافية جزئياً		التوصية 4
إجراءات كافية		التوصية 5
إجراءات كافية		التوصية 6
إجراءات كافية		التوصية 7