



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية

ضاحية السيف

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 16-18 نوفمبر 2015

VO094-C3-R015

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
14	جوانب القوة الرئيسية
15	التوصيات
16	الملحق
16	وصف مؤسسة التدريب

المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR)، وهي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من ثلاثة 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، والمدرين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصلت الفاعلية بوجه عام في أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية، ويشار إليها فيما بعد بـ"أكاديمية دلمون" على تقدير: "غير ملائم". وبينما حصل كل من جانب إنجاز المتدربين والدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين على تقدير "غير ملائم"، حازت جوانب جودة التعليم والتدريب، وجودة البرامج المقدمة وفعالية القيادة والإدارة على الحكم: "مرضٍ". ومن ثم، فقد خضعت أكاديمية دلمون لزيارتي متابعة أحرزت فيها تقدما كافيا في استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

مقاييس الأحكام

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

جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
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	جيد (2)

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: جيد (2)

حازت جميع جوانب أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية على تقدير: "جيد". بوجه عام؛ إذ يكتسب المتدربون المعارف، والمهارات والكفايات الفعالة ذات الصلة بدوراتهم، وتحرز الغالبية العظمى منهم مستوى التقدم الجيد مقارنة بمستوى تحصيلهم المسبق. وتعتبر نسب النجاح مرتفعة، وشهدت تحسنا على مدى الأعوام الثلاثة الماضية، ويحقق معظم المتدربين مخرجات الدورات المطلوبة ويحصلون على المؤهلات التي يطمحون إليها. ويحظى المتدربون بخبرة تعلم ممتعة بفضل مدربين أكفاء ومؤهلين لديهم إلمام جيد بالمجالات التي يقومون بتدريسها، ويوظفون جملة من طرق التعليم والتدريب لإشراك المتدربين وتحفيزهم في الدورات، ويستخدمون طرق تقييم فعالة وحسنة التنظيم في معظم الدورات، وتتم الاستفادة منها في وضع خطط الدروس. ولدى الأكاديمية آليات فعالة لدعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق نتائج أفضل.

ويقوم المدربون بتحديد المتدربين الأقل مستوى وتقديم الدعم المطلوب لهم داخل الصفوف وخارجها، ومراقبة أثر هذا الدعم بصفة مستمرة لضمان تحقيق التقدم المطلوب. ويحصل المتدربون المسجلون في الدورة المعتمدة من الخارج، وهي الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر **ICDL** على امتحانات المحاكاة حيث يتم تحديد أخطائهم بوضوح ومناقشتها لضمان استعدادهم لأداء الامتحان عبر الإنترنت. تقدم الدورات استنادا إلى الفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل، وتتسم معظم الدورات بالهيكلية والتخطيط الجيد، ومصادر التعلم الكافية لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتُدعم الدورات بالأنشطة اللاصفية لإثراء خبرة التعلم. وتركز الخطة الإستراتيجية على تحسين إنجاز المتدربين وجودة ما تقدمه الأكاديمية، وتستند إلى نتائج عليات التقييم المستمرة للممارسات في الأكاديمية، وفي حين تتوفر ترتيبات فعالة لضمان الجودة يتم

تنفيذها بشكل متجانس، بيد أن جودة عمليات التدقيق الداخلي تتفاوت في الدورات. ونقوم المؤسسة بمراقبة الأداء بصفة منتظمة ومستمرة.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

تُعد أكاديمية دلمون من المعاهد ذات القدرة الجيدة على التحسن والتطور؛ فعلى مر الأعوام الثلاثة الماضية، قامت الإدارة بإدخال التحسينات المهمة لتلبية التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق، وعلى وجه الخصوص تحسين إنجاز المتدربين، وجودة التدريب وجودة مراقبة الأداء، وقامت بتشكيل ثلاث لجان مهمة لتحسين الجودة، وتصميم الدورات ومراجعة الدورات والموافقة عليها. ووضعت لجنة تحسين الجودة خطة عمل تفصيلية لمتابعة تنفيذ التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق. علاوة على ذلك، قامت هذه اللجنة بوضع الخطة الإستراتيجية المركزة وسياسات وإجراءات ضمان الجودة الواضحة والتفصيلية.

في الوقت الحاضر، تقوم الأكاديمية بقياس إنجاز المتدربين بطريقة فعالة، وحفظ كافة البيانات المتعلقة بتحصيل المتدربين وتقديمهم في الدورات ومراقبتها بشكل جيد. وبوجه عام، فقد تحسنت نسبة النجاح في الدورة المعتمدة من الخارج (ICDL) من 83% في عام 2013 إلى 86% في عام 2014 إلى 97% في عام 2015. ويتم تنفيذ ترتيبات ضمان الجودة بطريقة فعالة ومتجانسة، وشهدت مراقبة جودة الأداء تحسناً كبيراً. وفي عام 2014، انتقلت الأكاديمية إلى مقرها الجديد المجهز بأجهزة جيدة. وتملك الأكاديمية الموارد المادية والبشرية المناسبة لتمكينها من تنفيذ التحسينات، ويتسم فريق الإدارة بالكفاءة والخبرة الكافية، إضافة إلى توظيف مجموعة من المدربين المحترفين. وحافظت الأكاديمية على عدد المتدربين المسجلين بها ما بين أعوام 2013 و2015، ويعتبر معدل تكرار الأعمال مرضياً، وشهد تحسناً ما بين عامي 2014 و2015.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

ظهر إنجاز المتدربين في أكاديمية دلمون بشكل جيد بوجه عام؛ ففي معظم الدورات، يكتسب المتدربون ويطورون المعارف، والمهارات المهنية والكفايات ذات العلاقة في مجالات الكمبيوتر، وتصميم الجرافيك والإدارة. وقد أعرب معظم المتدربين الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن خبرة التعلم والانتفاع من الدورات في حياتهم الشخصية وأماكن عملهم. وهناك بعض الأمثلة الجيدة على متدربين تم تعزيز مهاراتهم أو قاموا ببدء أعمالهم الخاصة بعد حضور دورات تصميم الجرافيك. وتوظف أدوات التقييم التكوينية والختامية الموثوق بها في معظم الدورات لقياس مدى اكتساب المتدربين للمعارف والمهارات مقابل مخرجات التعلم المطلوبة المحددة مسبقاً بشكل دقيق. وتتضمن هذه الأدوات الاختبارات القبلية والبعديّة للدورات، واختبارات المنتصف، ودراسات الحالة، والأنشطة المختلفة. علاوة على ذلك، تخضع أغلبية عمليات التقييم التي تم تنفيذها لعمليات التدقيق والتحقق الفعالة لضمان تجانسها من حيث المستوى أو الصرامة. وتتم مراقبة مستوى التقدم الفردي للمتدربين بصفة مستمرة لضمان إحراز التحسن والتغلب على أية صعوبات للتعلم. واستناداً إلى نتائج عمليات التقييم الختامية والتكوينية، يتم تقسيم المتدربين في مجموعات ذات فئات ثلاث: المتدربون المتفوقون، والمتدربون ذو المستوى المتوسط والمتدربون ذو المستوى الأقل لمتابعة تقدمهم. وبالمقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورة، تحرز الغالبية العظمى من المتدربين مستوى التقدم الجيد، ويؤدون بشكل جيد طوال الدورة.

تعكس بيانات أداء المتدربين معدل الاستبقاء ونسب النجاح المرتفعة البالغة 93% في المتوسط. وتسجل نسبة 50% تقريباً من المتدربين في الوحدات الدراسية الأساسية لدورة الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، وهي دورة معتمدة من الخارج، ويؤدي المتدربون الامتحان فيها عبر الإنترنت. وقد شهدت نسبة النجاح في العامة في هذه الوحدات الدراسية تحسناً وبلغت نسبة النجاح فيها 97% في عام 2015. بالإضافة إلى ذلك، حققت الغالبية العظمى من المتدربين نسبة تربو على 80% في الامتحانات النهائية

عبر الإنترنت من المحاولة الأولى. ومع ذلك، تحقق قلة من المتدربين النجاح في هذه الوحدات الدراسية النجاح من المحاولة الثانية أو الثالثة وفق سياسة الجهة المناحة. وفي الدورات المحلية غير المعتمدة، يحصل معظم المتدربين على شهادات الاستكمال والحضور بعد استكمال ساعات التدريب المطلوبة وتحقيق مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات.

يتسم المتدربون بالانتباه، والسلوكيات الإيجابية تجاه خبرة تعلمهم ولا سيما أثناء الأنشطة الصفية. كذلك، تتسم غالبية المتدربين بالتحفيز الذاتي والقدرة على توسعة ما تعلموه من خلال طرح الأسئلة على المدربين أو الزملاء. علاوة على ذلك، يطلب من المتدربين تعبئة استمارة لتقييم مستوى أدائهم ومدى استفادتهم من الدورة. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، وتدقيق أعمال المتدربين، لاحظ فريق المراجعة عمل المتدربين باستقلالية بشكل جيد وقدرتهم العالية على العمل بشكل تعاوني أثناء الأنشطة الجماعية.

لدى أكاديمية دلمون سياسة واضحة للحضور والمواظبة، والتي يتم إبلاغها للمتدربين والأطراف ذات العلاقة، ويتم تسجيل الحضور والمواظبة دائماً؛ إضافة إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالات الغياب والتأخير المتكرر. ومن واقع سجلات الحضور والحصص التي تمت ملاحظتها، يتضح بجلاء أن المتدربين يلتزمون بالحضور بصفة منتظمة، ولكن هناك حالات فردية من عدم انتظام المواظبة في قلة من الدورات.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

ظهرت فعالية التدريب والتقييم في أكاديمية دلمون بشكل جيد بوجه عام؛ إذ توظف مدربين أكفاء ومؤهلين لديهم الخبرة المهنية والتدريبية ذات الصلة بالمجالات التي يقومون بتدريسها، والذين يقدمون الشرح الوافي للمفاهيم، والرد الوافي على أسئلة المتدربين، إضافة إلى تقديم الأمثلة المهنية ذات العلاقة. وتتسم خطط الدروس المستخدمة من قبل المدربين بحُسن الهيكله والتفاصيل وتستند إلى نتائج عمليات التقييم القبليّة والمستمرة للمتدربين، وتُطور على أساس تقرير تحليل احتياجات التدريب المُعد من قبل مدير التدريب والذي يلخص نتائج عمليات التقييم القبليّة؛ إضافة إلى الخلفية التعليمية للمتدربين وتوقعاتهم من الدورة. وبعد كل عملية تقييم تكوينية، يقسم المتدربون إلى ثلاثة مجموعات على أساس مستوياتهم، ويُرود المتدربون الأقل قدرة بالدعم والأنشطة التعليمية المطلوبة لتلبية احتياجاتهم الفردية ومساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل؛ ومن ثم، يتم تحديث خطط الدروس طوال الدورة. تعكس خطط الدروس مخرجات التعلم، والأنشطة التعليمية، والوقت المخصص لكل نشاط تعليمي، ومخرجات التعلم لكل نشاط، ومصادر التعلم المطلوبة، ودور كل من المدرب والمتدرب بوضوح. بالإضافة إلى ذلك، تلقى خطط الدروس الضوء على طرق استيفاء التمايز بين المتدربين. وفي الحصص التي تمت ملاحظتها، يتم دعم المتدربين الأقل مستوى بشكل جيد، في حين يتم تحدي المتدربين المتفوقين بشكل ملائم بطرح المزيد من الأسئلة.

يوظف المدربون مجموعة متنوعة من طرق التدريب الفعالة لإشراك المتدربين وتحفيزهم، وتشمل العصف الذهني، والتمارين العملية، والأنشطة الجماعية، وتقديم العروض، والمناقشات البناءة. كما يقوم المدربون بإدارة الدروس بشكل جيد، ومشاركة مخرجات/أهداف التعلم مع المتدربين والذين يشاركون معظمهم في الدروس بشكل نشط. كذلك، يوظف المدربون جملة من عمليات التقييم التكوينية والختامية لقياس مستوى إنجاز المتدربين لمخرجات التعلم المطلوبة، وتتضمن عمليات التقييم القبليّة، وامتحان المنتصف، وعمليات التقييم البعدية؛ إضافة إلى الأنشطة الصفية المصممة بشكل جيد. ومع ذلك، لا تغطي طرق التقييم مخرجات

التعلم المطلوبة في دورة اللغة الإنجليزية التجارية، والتي تشكل نسبة 9% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في الدورات. ويتم تصحيح أعمال المتدربين بناءً على نماذج تصحيح وتعليمات تقييم واضحة، وتقدم التغذية الراجعة الشفهية والكتابية البناءة إلى المتدربين بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. يحتفظ المتدربون بسجلات أداء المتدربين الحديثة بصفة منتظمة، ويتم إعداد تقرير التحسين لكل متدرب، والذي يتضمن علامات عمليات التقييم القبلي والبعدي للدورات، ونسب الحضور، والاختبارات القصيرة، والمشاركة الصفية والامتحان النهائي في حالة دورة الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL. كما يتضمن التقرير الملاحظات المفيدة بشأن أداء المتدربين والجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

وتوظف مصادر ومواد التعلم بطريقة فعالة في تحسين عملية التعلم، وتتضمن هذه المصادر السبورة البيضاء، وأجهزة الكمبيوتر، وعروض الباوربوينت، ومقاطع الفيديو واللوحات القلابة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

ظهرت فعالية البرامج المقدمة في تلبية احتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشكل جيد بوجه عام. وتقدم أكاديمية دلمون مجموعة من الدورات غير المعتمدة في مجالات إدارة الأعمال، وتصميم الجرافيك واللغة الإنجليزية. وتقدم مؤسسة التدريب دورة معتمدة من الخارج، وتحديدًا هي الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، والتي تقدم على ثلاثة مستويات؛ يتضمن المستوى الأول الوحدات الدراسية الأساسية في حين يتضمن المستوى الثاني الوحدات الدراسية المعيارية، والمستوى الثالث الوحدات الدراسية الخبيرة. وتستند دورات الأكاديمية إلى الفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل، والتي يتم قياسها بوسائط وقنوات مختلفة، وتتضمن المسح الإلكتروني الملائم للغرض والذي يتم بصفة سنوية، وعقد الاجتماعات المتكررة مع الأطراف ذات العلاقة، وإجراء الاستبانات التي توزع عبر البريد الإلكتروني إلى الأطراف ذات العلاقة الحاليين والمحتملين. بالإضافة إلى ذلك، يتم أخذ التغذية الراجعة من المتدربين والمدربين بشأن الدورات بعين الاعتبار عند وضع خط التدريب السنوية. علاوة على ذلك، تقوم مؤسسة التدريب بإجراء مسح استكشافي

على مجموعة من الشباب لتلمس التوجهات الراهنة في السوق، ويتم توظيف نتائج هذه الجهود ودراسات سوق العمل الأخرى بفعالية في تشكيل الدورات المطروحة. لدى مؤسسة التدريب آلية رسمية لتصميم، والموافقة على، وتحديث والمراجعة الدورية للدورات لتلبية احتياجات المتدربين ومتطلبات جهات الاعتماد الخارجية. وتوضح هذه الآلية بجلاء هذه العملية، وتنص على الأدوار والمسئوليات المنوطة باللجنتين اللتان تتوليان هذه العملية. واللجنة الأولى مسئولة عن تصميم والموافقة على الدورات على أساس تحليل احتياجات سوق العمل، في حين تتولى اللجنة الثانية مسئولية مراجعة وتحديث المكونات المختلفة للدورات.

تتسم معظم الدورات بالهيكلية والتخطيط ومصادر التعلم الجيدة لتلبية احتياجات معظم المتدربين، ويتم تخطيط الدورات بطريقة متسلسلة تشجع الاكتساب التدريجي للمعارف والمهارات مع ملخصات الدورات التفصيلية التي تبين مخرجات التعلم وطرق التعليم والتقييم ذات العلاقة التي تتم مشاركتها مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورات. علاوة على ذلك، تحدد ملخصات وكتيبات الدورات متطلبات القبول والفئة المستهدفة بوضوح؛ إضافة إلى الاشتراطات المسبقة للدورات. ويتم توزيع المتدربين عند التسجيل لتحديد توقعاتهم وخلفياتهم التعليمية وتستخدم هذه العملية لإجراء التعديلات الضرورية على محتوى الدورة وخطتها.

وتستخدم أدلة التدريب المفيدة في الوحدات الدراسية الخاصة بدورة الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL والمعززة بالكثير من الرسومات التوضيحية والأنشطة العملية. وتكمل النشرات وشرائح الباوربوينت المصممة محليا بشكل جيد في معظمها بعمليات التقييم التكوينية والختامية ذات العلاقة لتغطية مجموعة مخرجات التعلم المطلوبة من الدورة. بالإضافة إلى ذلك، تتوفر مصادر التعلم الخاصة بالدورات الفنية من أجهزة الكمبيوتر الشخصية وأجهزة العرض وبرامج الكمبيوتر ذات العلاقة لاستيفاء متطلبات الدورات. تدعم الدورات بالأنشطة اللاصفية مثل الزيارات الميدانية لإثراء خبرة التعلم للمتدربين. ويطلب من المتدربين تعبئة استمارة لتقييم فعالية وأثر هذه الأنشطة على أدائهم في الدورة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

لدى أكاديمية دلمون آليات فعالة لدعم المتدربين وإرشادهم بغية تحقيق نتائج أفضل في الدورات. وفي بداية الدورة التدريبية، يزود المتدربون بحصة التهيئة الفعالة لمساعدتهم على الاستقرار بسرعة وبكل ثقة، وتتضمن حصة التهيئة المعلومات بشأن بيانات رؤية ورسالة الأكاديمية والمرافق واللوائح والأنظمة المعمول بها، ويزود المتدربون بـ"دليل المتدرب" المفيد للغاية والذي يحتوي على المعلومات بشأن الدورات المقدمة، وأنماط التدريب، وسياسات الحضور والمواظبة، ومتطلبات النجاح، وطرق التقييم ونظام الدرجات وسياسة التظلم. ويقوم المدربون بتحديد المتدربين الأقل مستوى، وتقديم الدعم الفعال لهم بما في ذلك الأنشطة الأكثر تركيزاً داخل الصفوف، وحصص التقوية وحصص الدعم الفردي لتمكينهم من التغلب على أية صعوبات وتحسين مستوى إنجازهم، وتتم مراقبة أثر هذا الدعم لضمان تحسن أداء المتدربين وتقديمهم. ويحصل المتدربون المسجلون في دورة الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL على امتحانات المحاكاة؛ حيث يتم تحديد أخطائهم ومناقشتها بوضوح لضمان جاهزيتهم لأداء الامتحانات عبر الإنترنت. ويزود المتدربون الذين يخفقون في اجتياز الامتحانات عبر الإنترنت من المرة الأولى بالتغذية الراجعة الفعالة بشأن أخطائهم، وعند اللزوم، يتم تقديم المزيد من حصص الدعم لهم. علاوة على ذلك، يمكن للمتدربين ممن بحاجة إلى مزيد من الدعم من أي نوع تعبئة "استمارة الدعم"، والتي بموجبها يقدم الدعم المطلوب للمتدرب؛ وهناك العديد من الحالات التي تم فيها إعادة الدروس للمتدربين بناءً على طلباتهم. فضلاً عن ذلك، يتسم فريق الإدارة والمدربون بالدعم وسهولة التواصل معهم، ويظهر تحليل التغذية الراجعة رضا المتدربين العالي على الدعم المقدم لهم. ولدى الأكاديمية سياسة وإجراء ذو صلة بهذا الأمر.

تعتبر بيئة التعلم ملائمة للغرض، وتضم الأكاديمية صفيين مجهزين بمساعدات التدريب المطلوبة، ومكتبة تحتوي على مجموعة من المراجع التعليمية لاستخدام المتدربين والمدربين على حد سواء.

يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة والإرشاد المبنيين على المعلومات الجيدة بشأن الدورات؛ إضافة إلى حصولهم على الكتيبات وملخصات الدورات التي تتضمن معلومات تفصيلية عن

أهداف الدورات، ومخرجات التعلم وطرق التدريب والتقييم. ويعتبر الموقع الإلكتروني للأكاديمية سهل الاستخدام، ويوفر المعلومات المساعدة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة مثل جداول الدورات، والنشرات، والمعلومات عن المنهج، والمعلومات عن دعم المتدربين، وإعلانات عن فرص العمل. ويتم إحاطة الأطراف ذات العلاقة علماً بإنجاز المتدربين خلال الدورات، بيد أن الملاحظات المقدمة بخصوص أداء المتدربين غير كافية.

تتسم الترتيبات الخاصة بتقديم الدورات بالمرونة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وعلى وجه الخصوص ما يرتبط بالمواعيد ولغة التقديم. ولدى الأكاديمية سياسة لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

تركز القيادة والإدارة على تعظيم إنجاز المتدربين وإدخال تحسينات ضمان الجودة بشكل مستمر. وهناك شعور مشترك بين الموظفين والإدارة تجاه تحقيق هذا الهدف؛ الأمر الذي انعكس على وضوح وتجانس الممارسات.

لدى المركز خطة إستراتيجية تركز على استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق بشكل جيد، وتستهدف تحسين الجوانب التي بحاجة إلى تحسين، ولا سيما إنجاز المتدربين، وجودة التدريب، ومراقبة المنهج وإثراؤه بأنشطة ذات العلاقة. وتمت ترجمة هذه الخطة إلى خطة عمل تحدد الأهداف، والمسئوليات، والجدول الزمني، ومصادر التعلم والميزانية المطلوبة. ومع ذلك، تعتبر قلة من مؤشرات الأداء الرئيسية غير قابلة للقياس.

تستند الخطة الإستراتيجية إلى عملية التقييم المنتظمة والدقيقة للممارسات. وتعتبر عملية التقييم الذاتي فعالة، وتم تشكيل لجنة تحسين الجودة في شهر يوليو 2013 لمتابعة تنفيذ التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق، والتقييم المستمر لأثرها. وقد عملت هذه اللجنة مع إحدى شركات الاستشارات المحلية، وطورت خطة عمل مركزة تتم مراقبتها بصفة منتظمة. وتزخر استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة بالمعلومات، وتعكس الفهم الجيد لما يقدمه المعهد من دورات.

يعتبر الهيكل التنظيمي للأكاديمية ملائماً للغرض، وتحدد المسؤوليات والأدوار المنوطة بالموظفين بوضوح. وفي الوقت الراهن، تنفذ معظم مسؤوليات ضمان الجودة من قبل مدير العمليات ومدير التدريب حيث أن هذه الوظيفة شاغرة الآن. ويظهر الهيكل التنظيمي وجود خطة لتأسيس قسم التسويق والعلاقات العامة.

تتوفر ترتيبات ضمان الجودة الفعالة، وتم وضع وتنفيذ السياسات والإجراءات التفصيلية والواضحة لهذا الغرض. ويتم تقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين من خلال عملية التقييم القبلي للدورات. بالإضافة إلى ذلك، تقوم الأكاديمية بجمع المزيد من المعلومات عن الخلفية التعليمية للمتدربين وتوقعاتهم، وتستخدم نتائجها مع نتائج عمليات التقييم المستمرة بفعالية في وضع خطط الدروس لتلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين طوال الدورة. ويتم التحقق داخليا من عملية التقييم لضمان دقتها وموثوقيتها، ولكن تتفاوت جودة هذه العملية بين الدورات.

يتم قياس مستوى إنجاز المتدربين بفعالية من خلال مجموعة من عمليات التقييم التكوينية والختامية، ويتم حفظ بيانات مستويات التحصيل وتقدم المتدربين، وجمع بيانات الإنجاز وتحليلها لمراقبة التوجهات على مر السنين.

تقوم أكاديمية بتوظيف مدربين أكفاء ومؤهلين وتهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بطريقة فعالة. ويحصل المدربون على دليل يحتوي على المعلومات التفصيلية بشأن الأدوار والمسؤوليات المنوطة بهم قبل وأثناء وبعد الدورة التدريبية، وتقوم الإدارة بمراقبة أداء المدربين عن كثب طوال الدورة. وقبل تقديم الدورة، يطلب من المدربين تقديم خطة تقييم الدورة، وقائمة بجميع الأنشطة المراد استخدامها في الدورة، وخطط الدروس

وجميع طرق التقييم. وتقوم الإدارة بمراقبة جودة التدريب داخل الصفوف بشكل متكرر من خلال عمليات ملاحظة الحصص التي يقوم بها مدير العمليات ومدير التدريب.

وتتضمن هذه العملية إجراء الملاحظات لمراقبة خطط الدروس، وفعالية الأنشطة وطرق التدريب المستخدمة من قبل المدرب بوجه عام. وتعد الاجتماعات المنتظمة مع المدربين لمناقشة القضايا ذات العلاقة وتقديم لهم ورش العمل المركزة لاستيفاء الجوانب التي تحتاج إلى تطوير والمحددة في عمليات ملاحظة الدروس. وتحرص الإدارة على جمع التغذية الراجعة من المتدربين بشأن جودة ما يتم تقديمه بطرق مختلفة منها الاستمارات التي تتضمن التغذية الراجعة اليومية والتي يقوم المدربون باستكمالها في نهاية كل يوم تدريبي حتى يتسنى استيفاء أية موضوعات قد تطرق في الوقت المناسب. هذا بالإضافة إلى استمارة التغذية الراجعة الخاصة بالأنشطة، والتغذية الراجعة من المتدربين بشأن الدورة، واستمارة التغذية الراجعة للتحسين والتطوير. ويتم جمع التغذية الراجعة وتحليلها والاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه. وعلى سبيل المثال، تم إنهاء خدمات أحد المدربين بناءً على التغذية الراجعة من المتدربين وعملية المراقبة من قبل الإدارة. وتتم الاستفادة من وجهات نظر الأطراف ذات العلاقة في طرح الدورات الجديدة.

تعتبر أكاديمية دلمون خالية من الأخطار الظاهرة، وتتوفر جميع أساسيات الصحة والسلامة، ويزود المتدربون بالتعليمات المتعلقة بالصحة والسلامة في بداية كل دورة تدريبية جديدة.

جوانب القوة الرئيسية

- يكتسب المتدربون المعارف، والمهارات والكفايات ذات العلاقة بالدورات، ويحقق معظمهم مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات ويحصلون على المؤهلات التي يطمحون إليها
- لدى المتدربين إلمام بمجالات تخصصهم التي يقومون بتدريسها، ويوظفون جملة من طرق التعليم والتدريب التي تتجج في إشراك وتحفيز المتدربين، ويوظفون طرق التقييم الفعالة في معظم الدورات
- تتوفر مصادر التعلم الكافية للدورات لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، ولمعظم الدورات هياكل وخطط جيدة
- تتوفر آلية فعالة لدعم المتدربين وإرشادهم بغية مساعدتهم في تحقيق نتائج أفضل
- تركز الخطة الإستراتيجية على تحسين إنجاز المتدربين وجودة ما يتم تقديمه من دورات بشكل جيد
- تتوفر ترتيبات ضمان الجودة الفعالة.

التوصيات

حتى يتسنى لها أن تحرز التحسن والتطور، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان أن تغطي عملية التقييم في دورات اللغة الإنجليزية التجارية كافة مخرجات التعلم
- ضمان ملاءمة وتجانس جودة عملية التحقق الداخلي في جميع الدورات
- ضمان أن تتضمن كافة التقارير المقدمة إلى الأطراف ذات العلاقة الملاحظات الكافية بشأن أداء المتدربين أثناء الدورات.

وصف مؤسسة التدريب

تقدم أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية، وهي أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل في عام 2010، مجموعة من الدورات المحلية في تكنولوجيا المعلومات التي تتضمن برامج مايكروسوفت أوفيس ودورات تصميم الجرافيك وإدارة الأعمال. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الأكاديمية دورة واحدة معتمدة من الخارج، وهي الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر ICDL، والتي تقدم على ثلاثة مستويات؛ يتضمن المستوى الأول الوحدات الدراسية الأساسية في حين يتضمن المستوى الثاني الوحدات الدراسية المعيارية، والمستوى الثالث الوحدات الدراسية الخبيرة. وتعتبر جميع الدورات قصيرة وقصيرة جدا حيث تتراوح ساعات التعلم ما بين 12 ساعة إلى 30 ساعة فقط.

تزاوّل أكاديمية دلمون أنشطتها من مركزها الوحيد الكائن في ضاحية السيف، ويتولى إدارتها المدير التنفيذي/مدير العمليات الذي يقوم بالإشراف على الأداء العام لها وبما في ذلك الأمور المتعلقة بضمان الجودة، ويعمل مدير العمليات تحت رئاسة رئيس مجلس الإدارة وهو مالك الأكاديمية. وتوظف أكاديمية دلمون مدير التدريب الذي يقوم بمتابعة ومراقبة المتدربين، ومدير الشؤون المالية والإدارية، ومدير تكنولوجيا المعلومات ومدير تكنولوجيا المعلومات المساعد، ويعملون جميعا بنظام الدوام الكامل. كما توظف الأكاديمية مجموعة من 16 مدربا يعملون بنظام الدوام الجزئي، يتم توظيف سبعة مدربين منهم بصفة متكررة كلما وعندما اقتضت الحاجة.

بلغ عدد المتدربين المسجلين في أكاديمية دلمون 405 متدربا منذ عام 2013: 166 متدربا في عام 2013، و 40 متدربا في عام 2014 و 199 متدربا في عام 2015 حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة، ومعظمهم من المتدربين المسجلين على نفقتهم أو من المكفولين من قبل الجمعيات الخيرية. وتشكل الدورات المعتمدة من الخارج نسبة 52.6% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في الأكاديمية، في حين تشكل الدورات التي تمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات نسبة 10.1%، والدورات التي تمنح فيها الشهادات على أساس الحضور في الدورات نسبة 37.3%.