



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

المعهد الوطني للتكنولوجيا

المنامة - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 5-7 أكتوبر 2009

قائمة المحتويات

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

وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة 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 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 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.

وصف المعهد

تأسس المعهد الوطني للتكنولوجيا (NIT) في سنة 1997 وهو من المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل لتقديم الدورات التدريبية في الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات للمتدربين من القطاعين العام والخاص، وكذلك للمتدربين من الأفراد. يقدم المعهد حالياً مجموعة واسعة من برامج تكنولوجيا المعلومات بعضها معتمد داخلياً والآخر من الخارج، كما يقدم عدداً من الدورات التدريبية القصيرة في الإدارة والمهارات الشخصية. منذ عام 2008، التحق حوالي 1500 متدرب بالدورات التي يقدمها المعهد، سجل أكثر من ربعهم في البرامج المعتمدة من الخارج.

بدأ المعهد نشاطه كجزء من مجموعة المؤيد وهي شركة متخصصة في حلول الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وقد أقام المعهد شراكات مع عدد من مؤسسات التدريب الدولية في مجال تكنولوجيا المعلومات. وتعتبر المؤسسة "شريكا ذهبياً" معتمداً لشركة "مايكروسوفت"، ومركزاً معتمداً للتعليم من شركة أوراكل، وشريكاً معتمداً للتدريب على برنامج أخصائيي تطوير المواقع الإلكترونية (CIW). وقد مكنت هذه الشراكات المعهد من تقديم برامج احترافية معتمدة وبمختلف المستويات في مجال تكنولوجيا المعلومات مثل: البرنامج التخصصي في هندسة الشبكات من مايكروسوفت (MCSE)، وبرنامج مطور محترف معتمد من مايكروسوفت (MCPD)، وبرنامج محترف معتمد من مايكروسوفت (MCP)، ومكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL) وبرنامج أوراكل. كذلك تم اعتماد المعهد الوطني للتكنولوجيا كمركز معتمد لامتحانات (Pearson VU) عبر الإنترنت وبرنامج أوراكل ومايكروسوفت وكذلك كمركز معتمد لامتحانات شركة تومسون برومترك (Thomson Prometric) الدولية لشهادات سيسكو وتطوير المواقع الإلكترونية (CIW).

للمعهد الوطني للتكنولوجيا مركزان للتدريب؛ ويقع المركز الرئيسي للمعهد في منطقة الزنج وقد افتتح المركز الثاني حديثاً بمنطقة الخميس. يشرف مدير العمليات على إدارة كلا المركزين، وهو مسئول أمام مدير تطوير الأعمال. ويقوم بالتدريب أحد عشرة مدرباً مؤهلاً يعملون بنظام الدوام الكامل،

يعاونهم عدد من المدربين ممن يعملون بنظام الدوام الجزئي. كما يوظف المعهد عدداً من الموظفين الإداريين بمن فيهم مسئول الإرشاد والاستشارات

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من خمسة مراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بالمؤهلات التي أنجزها المتدربون والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع إدارة المعهد، والمدربين، وأعضاء فريق الإدارة والدعم، والمدربين وأرباب الأعمال.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على المعهد الوطني للتكنولوجيا القيام به لتحسين الأداء.

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة : 3 مرضٍ

يقدم المعهد الوطني للتكنولوجيا للمتدربين برامج ذات فعالية مرضية. وظهر إنجاز المتدربين، وجودة التدريب، ومجموعة البرامج المقدمة، وما يقدم للمتدربين من دعم وإرشاد، وفعالية القيادة والإدارة بالمعهد جميعاً بمستوى مرضٍ.

تعتبر نسب الاستمرارية جيدة في جميع الدورات. وفي الدورات المعتمدة من الخارج، تتجاوز الاستمرارية نسبة 80%، وقد تصل إلى 100% في بعض البرامج، بينما تبلغ نسبة الاستمرارية 95% في الدورات المعتمدة من المعهد. وتعتبر نسب النجاح مرتفعة في الدورات المعتمدة من الخارج خاصة في برنامج مايكروسوفت أوفيس (MS Office)، حيث تصل إلى 95%. وبالنسبة للمتدربين في برامج مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL) المعتمدة من الخارج، ظهرت نسبة النجاح بمستوى جيد حيث بلغت 82%. بوجه عام، يؤدي المتدربون أعمالهم بمستوى جيد، ويحققون التقدم المطلوب بفعالية ويعملون بشكل مستقل. يعتبر مستوى حضور المتدربين مرضياً بشكل عام. ومع ذلك، فقد ظهر ضعف مستوى المواظبة بالمعهد بشكل ملحوظ، كما أن نظام التسجيل ومراقبة حالات التأخير غير فعال.

إن مدربي المعهد، سواء من يعملون بدوام كامل أو جزئي، مؤهلون بقدر كافٍ ويمتلكون خبرات مهنية ملائمة في التخصصات التي يدرسونها. يستخدم المدربون مجموعة متنوعة من التدريبات العملية لتحفيز المتدربين وتشجيعهم على المشاركة. يقوم المدربون بتقييم مستوى تقدم المتدربين بطريقة شاملة وتقدم لهم التغذية الراجعة المفيدة حول كيفية تحقيق المزيد من التحسن. ويستخدم المدربون مصادر التعلم بفعالية لتسهيل وتعزيز التعلم. يمتلك المعهد الوطني للتكنولوجيا أحد عشرة مختبراً لتقنية المعلومات، مزودة بالسبورات البيضاء وأجهزة الراوتر (موصل شبكات الحاسوب المتباعدة Router) والمقسمات (Switches) من شركة سيسكو، وأجهزة الحاسب الآلي الحديثة، وأجهزة الحاسب المحمولة، وأجهزة عرض البيانات (البروجيكتور). كذلك يتاح للمتدربين فرصة

الوصول إلى الكتب الإضافية، واسطوانات الفيديو DVD والأقراص المرنة CD والعروض السمعية والمرئية والبرمجيات المناسبة. وتستخدم في المعهد مختبرات الشبكات الافتراضية بفعالية لتمكين المتدربين من تجربة التطبيقات عملياً وممارسة التدريب في بيئة عمل محفزة.

لا يستخدم المدربون التقييم الأولي للتخطيط للدورات بشكل كافٍ. وقد بدأ المعهد مؤخراً في استخدام نظام التقييم الأولي قبل بدء الدورات التدريبية في دورات مايكروسوفت أوفيس (MS Office) ولكن من المبكر جداً الحكم على فعالية هذا النظام. وبالرغم من توفر مواد معدة سلفاً لمعظم الدورات تتضمن مشروعات شاملة للعمل وتخطيط الدروس ، إلا أن المدربين لا يقومون بمشاركة المتدربين بفعالية في تفاصيل هذه المواد في بداية حصص التدريب.

يقدم المدربون مجموعة واسعة من الدورات المعتمدة محلياً وخارجياً في مجال تكنولوجيا المعلومات التي تلاءم احتياجات المتدربين. وتوفر معظم الدورات مستويات تقدم واضحة وكافية للمتدربين. كما يتم تحديث البرامج بشكل دوري وفي معظم الأحيان يتم استخدام مواد تعليمية أصلية. يقوم المعهد الوطني للتكنولوجيا من حين لآخر بتصميم الدورات لتتاسب الاحتياجات الخاصة لأرباب الأعمال. ولم يطور المعهد علاقاته مع أرباب الأعمال بصورة نظامية ويتم التواصل مع أرباب الأعمال عن طريق فريق المبيعات. يقوم المعهد بجمع ملاحظات أرباب الأعمال حول احتياجاتهم بصورة عشوائية؛ ولا يتم تحليلها أو مشاركتها من قبل الإدارة من أجل التخطيط بفعالية للتطور.

يقدم المعهد دعماً جيداً للمتدربين أثناء وبعد انتهاء الدورة، كما تتوفر المساعدة والدعم الشخصي للمتدربين الذين يحتاجون لإعادة جدولة الدورات أو يرغبون في استخدام المختبرات بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي. كذلك يقدم المدربون قسيمة امتحان مجانية للمتدربين الذين يحتاجون لذلك. كما تقدم للمتدربين خدمات إرشادية مفيدة لمساعدتهم في اختيار البرامج وفي الأمور المهنية؛ بيد أن هذه الخدمة لا تمتد عادة لتشمل المتدربين المكفولين من أرباب الأعمال. للمعهد موقع ملائم على شبكة الإنترنت يوفر المعلومات الأساسية حول البرامج وجدول الدورات. تعتبر بيئة التدريب لطيفة بمقري التدريب وتتوفر فيهما إجراءات الصحة والسلامة بما في ذلك احتياطات السلامة في حالة الحريق، ويوجد في كل مقر صندوق للإسعافات الأولية مزود باللوازم بشكل ملائم. ومع ذلك، لا توجد علامات تحدد نقاط التجمع ولا يوجد لدى المتدربين معرفة كافية بإجراءات الصحة والسلامة المتبعة بالمعهد.

وبرغم أن رؤية ورسالة المعهد تركزان على إنجاز المتدربين، فإن خطته الإستراتيجية تركز على الجانب المالي ولا تعالج إنجاز المتدربين بشكل كافٍ. يحتفظ المعهد بقاعدة بيانات مفيدة عن المتدربين ولكن لا يتم تحديثها بصورة دورية. تجمع التغذية الراجعة بطريقة نظامية ويتم تلخيصها بعد كل دورة وتستخدم هذه النتائج المسحية بشكلٍ فاعل لمراقبة أداء المتدربين. يعتمد المعهد بشكلٍ كامل على التغذية الراجعة من المتدربين ولا يقوم بملاحظة حصص التدريب داخلياً لمراقبة جودة دروس التدريب. يتم التخطيط لأنشطة تطوير المدربين وتنفيذ بطريقة جيّدة. وقد بدأت خطط التطوير بتقديم دورات جديدة وتلبية احتياجات الأداء الفردية. يطبق المعهد نظاماً فعالاً لتقييم أداء منسوبيه، ويتم ربط ذلك بالمؤشرات الأساسية للأداء الفردي.

القدرة على التحسّن

الدرجة: 3 مرضٍ

اتخذ المعهد الوطني للتكنولوجيا خطوات فعالة لتوسيع ما يقدمه من برامج. وقد عقد مؤخراً شراكة مع شركة برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي ICDL ليتمكن من تقديم مزيدٍ من الدورات المعتمدة من الخارج، بينما حافظ على علاقاته مع الشركاء الدوليين من شركات تكنولوجيا المعلومات مثل أوراكل ومايكروسوفت. خلال عام 2008، أضاف المعهد ستة برامج جديدة لمحفظة البرامج التي يقدمها. وفي عام 2009، أضاف ثلاثة برامج أخرى من برامج تكنولوجيا المعلومات. بيد أن طرح هذه البرامج لم يستند إلى بحث تسويقي نظامي ولكن بسبب توفرها لدى الشركاء. اتسم التسجيل بالثبات خلال الثمانية عشر شهراً الماضية؛ وقد زاد معدل تسجيل المتدربين من الشركات بنسبة 5% بينما زادت نسبة تكرار الأعمال بنسبة 14% لنفس الفترة.

تولي الخطة الإستراتيجية وخطة عمل المعهد القليل من التركيز على تحسين إنجاز المتدربين، وبدلاً من ذلك يتوجه التركيز على التعاون التجاري مع الشركاء الدوليين من شركات تكنولوجيا المعلومات. يمتلك المعهد موارد مادية من تجهيزات ومكاتب وموارد بشرية ملائمة لتحقيق مزيد من التطوير. ويفتقر المعهد إلى منهجية فاعلة لتحسين جودة التعليم وجمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال.

تعتبر استمارة التقييم الذاتي شاملة وموضوعية ولكن اتسم تقدير الدرجات الممنوحة بقدر كبير من المبالغة

ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
3: مرضٍ	فعالية المعهد
3: مرضٍ	القدرة على التحسّن
	نتائج المراجعة
3: مرضٍ	ما مدى إنجاز المتدربين؟
3: مرضٍ	ما مدى فعالية التدريب؟
3: مرضٍ	ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الاعمال؟
3: مرضٍ	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟
3: مرضٍ	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- **نسب النجاح المرتفعة في الدورات المعتمدة من المعهد ودورات مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL).** تعتبر نسب النجاح في الدورات المعتمدة من المعهد مرتفعة بوجه عام، وخاصة في برنامج مايكروسوفت أوفيس (MS Office) حيث بلغت 95%. وفي دورة مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL) المعتمدة من الخارج كانت نسبة النجاح جيدة حيث بلغت 82%.
- **دقة مراقبة تقدم المتدربين.** في أغلبية الدورات، تتم مراجعة تقدم المتدربين بدقة شديدة؛ ويراقب المدربون أعمال المتدربين بصورة جيدة خلال التمرينات العملية. وللتدليل على ذلك، ففي برنامج مايكروسوفت أوفيس (Microsoft Office) يقوم المدربون بتدقيق أعمال المتدربين بصورة فردية خلال أداء المتدربين لواجباتهم ويتم حفظ نسخة من كل تمرين. يركز المدربون بشكل مرضٍ على الجوانب التي يحتاج المتدربين فيها لمزيد من التوضيح ويتم إبلاغهم حول طريقة أدائهم.
- **مجموعة جيدة من مستويات و برامج تكنولوجيا المعلومات المعتمدة من الخارج.** يقدم المعهد مجموعة واسعة من برامج تكنولوجيا المعلومات سواء المعتمدة من المعهد أو المعتمدة من الخارج، بما في ذلك برنامج أوراكل التدريبية بمستويات مختلفة. توفر البرامج مستويات واضحة وملائمة للتقدم تغطي متطلبات التدريب الخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات لأرباب الأعمال والمتدربين.
- **الدعم العالي من المدربين.** يتواجد المدربون أثناء وبعد الدورات لتقديم المساعدة للمتدربين في الأمور الشخصية، وفيما يتعلق بالتدريب، كلما تطلب الأمر ذلك. يظهر المدربون مرونة في إعادة جدولة تاريخ أو توقيت الدورات وفي إتاحة الفرصة للوصول إلى المختبرات عقب ساعات الدوام الرسمي. كما يقدمون دعماً إضافياً للمتدربين قبيل الامتحان. يقدم المعهد قسائم مجانية للمتدربين لأداء الامتحانات في الدورات المعتمدة.

- **التطوير الفعال لفريق التدريب.** يمتلك المعهد خطة تطوير وتدريب جيدة للمدربين ممن يعملون بدوام كامل؛ ويرجع ذلك بشكل رئيسي لمواكبة متطلبات السوق وللاستفادة من نظام تقييم الأداء. تعالج خطة التطوير الجوانب التي تحتاج إلى تطوير المهارات والمعارف للمدربين بفعالية. ويتم تقييم أداء المدربين كل ستة أشهر قياساً على مؤشرات أساسية واضحة وموجزة للأداء تعد في بداية السنة الأكاديمية؛ هناك قلة من المدربين لم يتم تقييمهم في الوقت المحدد.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **تسجيل ومعالجة ضعف المواظبة.** تعتبر المواظبة في المعهد ضعيفة. وقد لوحظ في جميع الحصص التي تمت ملاحظتها تأخر وصول المتدربين - لمدة 30 دقيقة - ولا يقوم المدربون بتسجيل حالات التأخر في الحال أو بمساعدة المتدربين. ولا يمتلك المعهد نظاماً فاعلاً لتسجيل ضعف المواظبة ولا يتم تعريف جميع المتدربين بسياسة المعهد بشأن الحضور والغياب بصورة فعالة.
- **التقييم الأولي.** باستثناء دورة مايكروسوفت أوفيس التي تمولها تمكين، لا يستخدم التقييم الأولي لضمان أن المتدربين يسجلون في دورات تناسب مستوياتهم، وأن احتياجاتهم الفردية يتم تلبيتها.
- **التخطيط للدروس.** يقدم الشركاء الدوليون للمعهد الوطني للتكنولوجيا أهدافاً محددة مسبقاً لكل وحدة تدريبية، إضافة إلى مشاريع العمل وخطط التنفيذ؛ ومع ذلك لا تستخدم هذه الأهداف لإعداد خطط فاعلة للدروس لكل حصة تدريبية. هناك قلة من حصص التدريب لا تبدأ وتنتهي في الوقت المحدد لها مما ينجم عنه إدارة زمن حصص التدريب بشكل غير ملائم. لا يقوم المدربون بتلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين حسب مهاراتهم وقدراتهم بفعالية.
- **تقديم الإرشاد في اختيار الدورات وفي التقدم المهني للمتدربين المكفولين من الشركات.** يقوم فريق التسويق بالمعهد بزيارة أرباب الأعمال وتزويدهم بمعلومات مفيدة عن الدورات

التي يقدمها المعهد. ومن جانب آخر، لا يتلقى المتدربون الذين يرسلهم أرباب الأعمال للتدريب بالمعهد، وهم يشكلون 75% من إجمالي عدد المتدربين، الإرشاد الواضح في اختيار الدورات وفي التقدم المهني. كما لا يتلقى معظم المتدربين التوجيه أو الإرشاد حول المستوى التالي من البرامج المتوفرة.

- **قيس جودة التدريب خلال حصص التدريب.** لا ينفذ المعهد مشروعاً لملاحظة حصص التدريب لمراقبة جودة التعليم في الفصول الدراسية.
- **جمع وتحليل التغذية الراجعة من أرباب الأعمال.** لا يطبق المعهد نظاماً فاعلاً لجمع ملاحظات ومتطلبات أرباب الأعمال. يحصل فريق المبيعات على تغذية راجعة من حين لآخر عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس حول أداء المعهد ولكن لا يتم تحليل تلك البيانات للتخطيط للتطوير.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- وضع نظام فعال لتسجيل ومراقبة مواظبة المتدربين
- تنفيذ نظام صارم للتقييم الأولي لجميع الدورات
- التأكد من استخدام خطط الدروس بصورة فعالة
- تقديم الإرشاد الكافي للمتدربين من الشركات فيما يتعلق باختيار الدورات والتقدم المهني
- تطبيق خطة شاملة لملاحظة حصص التدريب لمراقبة وتحسين جودة التدريب
- إعداد طريقة لجمع وتحليل التغذية الراجعة من أرباب الأعمال.