



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد نيو هورايزن لتدريب الكمبيوتر
المنامة - مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 16-18 نوفمبر 2009

قائمة المحتويات

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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة أداء 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 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 وحدة 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 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 مركز نيوهورايزن لتدريب الكمبيوتر (NHCLC) في عام 1996 كإسم تجاري ممنوح بموجب حقوق امتياز من مركز نيوهورايزن لتدريب الكمبيوتر في الولايات المتحدة الأمريكية.

وتقدم مؤسسة التدريب مجموعة من الدورات الفنية في تقنية المعلومات، وتطبيقات الكمبيوتر، ودورات إدارة الأعمال واللغات لجميع مستويات مستخدمي الكمبيوتر، وتقدم الدورات بطرق وبأساليب متعددة، كما يقدم المركز الدورات التدريبية المعتمدة من الخارج مثل : أخصائي برنامج مايكروسوفت أوفيس (MOUS)، مهندس نظم معتمد من مايكروسوفت (MCSE) ، الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL)، أوراكل دي بي إيه (Oracle DBA)، احترافي إنترنت معتمد (CIW)، شركة نظم معلومات الكمبيوتر (CISCO)، وشهادة برنامج إعداد فني تصليح وتجميع الكمبيوتر (CompTIA A+). تعتبر مؤسسة التدريب أحد شركاء مايكروسوفت من الفئة الذهبية. إضافة إلى ذلك، ينظم المركز الدورات غير المعتمدة في مجالات مايكروسوفت أوفيس، وبرنامج أدوبي (Adobe Design)؛ وتشكل هذه الدورات نسبة 50% من أعمال المركز.

تتراوح مدة الدورات ما بين 10 إلى 80 ساعة. وفي عام 2009. بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمركز 1656 متدرباً من المكفولين من الجهات الحكومية، والمؤسسات الخاصة، أو من الأفراد الذين يدرسون على نفقاتهم الخاصة.

يزاول المركز أنشطته في مقرين، أحدهما يقع في المنامة، وآخر بمدينة عيسى، تم افتتاحه في عام 2008. لدى المركز إدارة مركزين للامتحانات؛ أحدهما مركز Pearson VUE الإلكتروني لامتحانات دورات برنامج أوراكل ومايكروسوفت (Oracle and Microsoft)، والثاني مركز Thomson Prometric الإلكتروني لشهادات سيسكو (CISCO) ، واحترافي انترنت معتمد (CIW).

يتولى المدير العام إدارة المركز، بمعاونة مدير تنفيذي المبيعات، ومدير العمليات، وستة موظفين إداريين، كما يوظف المركز أربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل، وأربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام، من قبل فريق مراجعة مكون من خمسة مراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بحضور حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بالمؤهلات التي أنجزها المتدربون، والدورات التي أكملوها، والاجتماع مع منسوبي المركز، والمتدربين وأرباب الأعمال.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يقدمه المركز، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

الدرجة 4: دون المرضي

يعتبر مركز نيو هورايزن لتدريب الكمبيوتر (NHCLC)، من المعاهد ذات الفعالية غير المرضية عموماً، فعلى الرغم من أن المركز يقدم مجموعة مرضية من البرامج ، فضلاً عن دعم المتدربين وارشادهم دعماً ملائماً، ظهر مستوى إنجاز المتدربين، وجودة التدريب، والقيادة، والإدارة، جميعاً بشكل دون المرضي.

وفيما ظهرت نسب الاستمرارية، والتي تتجاوز نسبة 90%، بشكل مرضٍ في معظم الدورات، إلا أن المركز لا يطبق نظاماً كافياً لمراقبة مستويات إنجاز المتدربين وتقييمها. كانت بيانات الإنجاز المتاحة لهذه المراجعة هي البيانات الخاصة ببرنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL)، لعامي 2008 و2009.

وتختلف نسب النجاح - في هذا البرنامج - من وحدة دراسية لأخرى، حيث تبلغ 61% في برنامج معالجة الكلمات، أي بتقدير مرضٍ، إلى نسبة 28% في قاعدة البيانات، أي بتقدير دون المرضي.

يحصل جميع المتدربين الذين يحضرون أكثر من 50% من ساعات الدورة على درجة النجاح، ويمنحون شهادة استكمال الدورة، ولا يضمن هذا الأسلوب اكتساب المتدربين، الذين يستكملون الدورة، المهارات المهنية المطلوبة، أو تحقيق أهداف التعلم.

تتم مراقبة مستوى تقدم المتدربين وتسجيله بشكل غير كافٍ، وفيما يقدم معظم المدربين التغذية الراجعة الشفهية للمتدربين خلال الأنشطة الصفية، تتم مراقبة استيعاب المتدربين بشكل ملائم من خلال الأسئلة المفتوحة من حين لآخر، ويتاح القليل من الفرص لتقييم الواجبات والامتحانات القصيرة

والتفاعل الجماعي مما يصعب على المدربين تقييم مستوى التقدم في عملية التعلم بشكل موضوعي، وعلى المتدربين معرفة مدى تطور مستوى أدائهم.

في الدورات مثل برامج إكسيل وورد (Excel and Word)، يكتسب المتدربون المهارات الأساسية المتعلقة بوظائفهم، إلا أنهم لا يكتسبون المهارات المهنية المتقدمة في الدورات الأخرى، مثل الجرافيكس (graphics)، بشكل كافٍ.

يجد المتدربون التشويق في ممارسة التمارين العملية، وبشكل عام يتم إشراكهم وتحفيزهم بشكل كافٍ؛ ومع هذا، لا يخصص الوقت الكافي، في بعض الدروس التي تمت ملاحظتها، لأداء مهام محددة أو ينتقل المدرب من مهام لأخرى بسرعة بالغة. إن مثل هذه النواقص تؤثر على مدى إتقان المتدربين للمهارات العملية، وكذلك، لا يقوم المركز بمراقبة حضور المتدربين ومواظبتهم بشكل ملائم، أو تحدي تأخر أو غياب المتدربين بشكل كافٍ، وتشير سجلات الغياب إلى ارتفاع نسبة الغياب في معظم الحصص حيث يتغيب في الغالب ثلث عدد المتدربين بشكل متكرر.

يستخدم معظم المدربين أهداف الدورة الأساسية، وخطط الدروس المقدمة من الشركاء الدوليين في تقنية المعلومات، ولكن نادراً ما تتم مشاركة هذه الأهداف مع المتدربين، وفيما يتمتع معظم المدربين بالمؤهلات والمعارف الملائمة في تقنية المعلومات، كما يستخدم غالبيتهم مجموعة محدودة جداً من أساليب التدريب في الحصص، وبوجه عام، يراجع المدربون ماتم تقديمه بفعالية، ولكن يتعين عليهم في الغالب تكرار ذلك بسبب مشكلة المواظبة، وفقدان وقت التدريب القيم. تتم عملية التقييم الأولي فقط عند الطلب من قبل العملاء، ولكن لا يتم تسجيل نتائجها، كما إنها لا تقيس معرفة المتدربين السابقة.

يقدم المركز مجموعة مرضية من برامج تقنية المعلومات التي تلبي احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال بوجه عام، وتوفر معظم البرامج مستويات تقدم ملائمة، وعلى الرغم من تقديم المركز مجموعة واسعة من البرامج المعتمدة من الخارج، فإنه لا يتأكد دائماً تنفيذ عملية التقييم الخارجي أو التحقق من اكتساب المتدربين للمؤهلات المطلوبة، كما لا توظف الأنشطة الإثرائية في تعزيز خبرة التعلم بشكل كافٍ، وإلى حد كبير لا يستعين أكثر مدربي المعهد بغير مواد الدورات.

يقدم المدربون ومدير تنفيذي المبيعات الدعم والإرشاد للمتدربين بشكلٍ فعالٍ، حيث تتم إعادة الدورات وتوفير التمارين العملية الإضافية في المختبرات مجاناً للطلبة الذين يحتاجون إلى مساعدة إضافية، كما يقدم المركز المعلومات الكافية سلفاً بخصوص محتويات الدورات، ومع ذلك، لا يتأكد دائماً من حصول المتدربين على تلك المعلومات قبل بدء الدورة.

يوظف المركز مدربين مؤهلين وأكفاء من ذوي الخبرات المهنية ذات العلاقة بتخصصاتهم، ويحصل المدربون الجدد على التهيئة الأساسية والتعريف الملائم بطريقة التدريس بالمركز، بيد أن القليل من المدربين غير حاصلين على الشهادات المناسبة للدورات التي يقومون بتدريسها، كما لم يطور المركز نظاماً لمراقبة وتحسين جودة التدريب بالمركز، فضلاً عن ذلك لا يتم تحديد أهداف واضحة ومكتوبة للمتدربين ولا تتم ملاحظتهم أثناء حصص التدريب.

يفتقر المركز إلى خطة إستراتيجية أو خطة عمل تركز على مستويات إنجاز المتدربين أو تحسين جودة ما يتم تقديمه بالمركز، كما لا تتم مراقبة مستويات تقدم المتدربين وإنجازهم أو تحليلها ، على أن البيانات المقدمة بغرض المراجعة كانت متفرقة، وغير دقيقة.

وعلى الرغم من استخدام المركز لاستمارتين لتقييم المتدربين بعد استكمال الدورات، فإنه لا يقوم بجمع وتحليل نتائجها والاستفادة منها في التخطيط للتحسن، وفيما قيم عدد قليل من المتدربين فعالية التعلم بدرجات منخفضة؛ لم تعالج الإدارة العليا هذا الأمر بفعالية، ومن ناحية أخرى، يقوم المركز بجمع وجهات نظر العملاء من الشركات بطريقة عشوائية عن طريق المكالمات الهاتفية والزيارات التي يجريها مدير تنفيذي المبيعات؛ ولا يوجد دليل على الإجراءات التي يتم اتخاذها استجابة لهذه الزيارات أو المكالمات الهاتفية.

القدرة على التحسن

الدرجة 4: دون المرضي

قام المركز بإعداد بعض خطط للتحسين، إذ تم توظيف مدير للتدريب ومدرب لدورة مهندس نظم معتمد من مايكروسوفت (MCSE) بنظام الدوام الكامل في الوقت الحاضر، ومن المعتزم تنفيذ نظام جديد لتقييم الأداء الوظيفي في عام 2010، إلا أن مجموعة البرامج التي يقدمها المركز ظلت كما كانت عليه في السنة الماضية.

ويشهد معدل تسجيل المتدربين انخفاضا متواصلا منذ 2007 ، حيث انخفض في 2008 بنسبة 19% ، فيما بلغت نسبة الانخفاض خلال عام 2009 44% ، كما انخفض معدل تكرار الأعمال من العملاء من الشركات خلال عام 2009.

يفتقر المركز إلى نظام مترابط لتحسين الجودة، وقد أخفق في جمع البيانات المهمة لأجل التحسن، ولا يتم التركيز على مستويات إنجاز المتدربين وتقديمهم بشكل كافٍ، ولا تتم مراقبة جودة التدريب وقياسه عن كثب، ولم تحدد الإدارة العليا أو الموظفون لأنفسهم أهدافاً واضحة، أو تشكل تحدياً لهم.

ولا يقوم المركز بمتابعة احتياجات سوق العمل بشكل ملائم، وعلى الرغم من قيام مدير تنفيذي المبيعات بالاتصال مع كبار العملاء، تفتقر الإدارة العليا للمركز إلى نظام لتسجيل نتائج هذه الزيارات والاتصالات، وتحليلها، كما لا تستخدم التغذية الراجعة من المتدربين بعد استكمال الدورات في تعزيز تحسين مستوى الأداء بشكل فعال.

تتسم استمارة التقييم الذاتي للمركز بعدم الدقة والشمولية، ولا تستند إلى أدلة واضحة ، كما لا تقوم الإدارة العليا بالمشاركة بفعالية في عملية التقييم الذاتي، وتعتبر الدرجات المقترحة من قبل المركز في استمارة التقييم الذاتي أعلى من تلك الممنوحة من قبل فريق المراجعة في جميع الجوانب، وفيما حددت استمارة التقييم الذاتي القليل من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، أخفقت في تشخيص الجوانب الرئيسية التي تم الإشارة لها من قبل فريق المراجعة.

ملخص الدرجات الممنوحة

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

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- تكرار الدورات للمتدربين المحتاجين لمزيد من الدعم: يحظى المتدربون بالدعم المناسب أثناء حضورهم البرنامج التدريبي، حيث يتم تكرار الدورات لمن هم بحاجة إلى المزيد من المساعدة مجاناً.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- مراقبة مستوى إنجاز المتدربين، وتسجيله، وقياسه، وتحليل نتائجه: تعتبر إجراءات المركز الخاصة بتسجيل مستوى إنجاز المتدربين، وتقييمه غير كافية، في الدورات غير المعتمدة ومعظم الدورات المعتمدة من الخارج. ويمنح جميع المتدربين الذين يحضرون أكثر من 50% من ساعات دوراتهم النجاح، ويحصلون على شهادة استكمال الدورات، دون تحقيق أهداف الدورة أو خضوعهم لأي تقييم، لذا، لا يشكل هذا الأسلوب انعكاساً دقيقاً لمستويات الإنجاز والتحصيّل العلمي للمتدربين، ولا يعكس مدى اكتساب المتدربين المهارات التي يطمحون لتطويرها، أو أنهم قد حققوا أهدافهم.
- حضور المتدربين ومواظبتهم: يُسجل ثلث عدد المتدربين في الدورات حضوراً جزئياً فقط، فيما يحضر بعضهم أكثر من نصف عدد حصص التدريب المطلوبة فقط، ولا يتم تحدي تأخير المتدربين وغيابهم بشكل كافٍ.
- التقييم الأولي وبعد استكمال الدورات: تنفذ عمليات التقييم الأولي بناءً على طلب أرباب الأعمال فقط، وتعتبر طريقة التقييم الأولي المستخدمة حالياً غير ملائمة، حيث تُنفذ شفهيّاً، ولا يتم تسجيلها، وعلى الرغم من قيام المدربين بفحص أعمال المتدربين العملية والكتابية أثناء الحصة، وتقديم التغذية الراجعة المفيدة لهم، يجري التقييم في نهاية الدورة على نطاق محدود للغاية، ويستند المركز استناداً بالغاً على تقييم المتدربين للدورة ذاتها، من ناحية أخرى،

لا يقوم المدربون بالتأكد من اكتساب المتدربين المهارات أو المؤهلات التي يطمحون إليها بشكل كافٍ، و يتقدم أقلية من المتدربين للامتحانات النهائية في الدورات المعتمدة.

- **مجموعة أساليب التدريب المستخدمة:** يستخدم معظم المدربين مجموعة قليلة من أساليب التدريب، وتتم الاستفادة، بشكل غير كافٍ، من طرح الأسئلة المباشرة لفحص مدى استيعاب المتدربين، فضلاً عن الاستفادة الضئيلة جداً من أسلوب العمل الجماعي.
- **فحص جودة التدريب وقياسه:** لم يطور المركز أية برامج لملاحظة الدروس، وكذلك لا يتم تحديد أية أهداف تتعلق بتحسين مستويات إنجاز المتدربين وتقديمهم، فضلاً عن ذلك لا يتم ملاحظة أدائهم في الفصول، وفيما يعبئ المتدربون استمارتي التقييم بعد استكمال الدورات، لا تقوم الإدارة العليا للمركز بالاستفادة الكافية من نتائج هذه التقييمات، وعلى سبيل المثال، تدل التغذية الراجعة على انخفاض فعالية التعلم، من وجهة نظر المتدربين، في ثلث الدورات تقريباً، ولكن لم يتم التصرف وفقاً لهذه النتائج.
- **استخدام تحليل سوق العمل ووجهات نظر أرباب الأعمال:** لا يقوم المركز بتقييم احتياجات أرباب الأعمال ومتطلبات سوق العمل بطريقة منتظمة، ويكمن مصدر المعلومات الوحيد للمركز في الزيارات العشوائية، والمكالمات الهاتفية التي يجريها أعضاء فريق المبيعات، كما لا تقوم الإدارة بتحليل المعلومات التي يتم جمعها.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- انشاء نظام دقيق لمراقبة إنجاز المتدربين، وتسجيله، وتحليل نتائجه .
- تطبيق نظام صارم لتحسين حضور المتدربين ومواظبتهم.
- تطبيق أنظمة التقييم الأولي، والتقييم بعد استكمال الدورات، بشكل منظم.
- توظيف مجموعة متنوعة من طرق التدريب.

- تطبيق نظام شامل لملاحظة الدروس من أجل مراقبة جودة التدريب وتحسينها.
- تأسيس نظام فعال لضمان تحليل احتياجات أرباب الأعمال وسوق العمل.