



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز بروكلاود للتدريب

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 14-17 مايو 2017

VO118-C3-R065

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
13	جوانب القوة الرئيسية
14	التوصيات
15	الملحق
15	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 أربعة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكونٍ من خمسةٍ 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؛ فضلاً عن الاجتماع مع المتدربين، وأرباب الأعمال، والمدرّبين، وموظفي الإدارة والدعم.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه هي المرة الأولى التي تجري فيها مراجعة مركز بروكلاود للتدريب. ويوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في المركز، وما توصل إليه من توصياتٍ حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على أدائها.

مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3		2	جيد	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)

أحكام المراجعة

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، يعتبر مركز بروكلاود للتدريب (Procloud) من المعاهد ذات الفاعلية الجيدة، كما حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم. ويكتسب معظم المتدربين المسجلين في برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) المعارف والمهارات والكفايات المهنية الفاعلة ذات الصلة بمهنتهم والتي تساعدهم على تعزيز أدائهم وحياتهم المهنية. ويتسم المتدربون بالانتباه، ويشاركون في الحصص بشكل جيد، كما يتسمون بالتحفيز الذاتي، ولديهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم. وتفضل الغالبية العظمى من المتدربين التسجيل في الدورات المعتمدة من الخارج ويحصلون على شهاداتهم في المواعيد المقررة. ويوفر المركز بيئة تعلم ملهمةً مجهزةً بشكل جيد بمختبرات واسعة.

ويقدم التدريب مدربين أكفاء ومؤهلون، لديهم خبرات واسعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، ويدعمون تقديم التدريب بمجموعة من الأمثلة الحياتية الواقعية ودراسات الحالة، ويقومون بالرد على أسئلة المتدربين بشكل فاعل، وإثراء مستوى فهمهم. ويعتبر المتدرب محور العملية التعليمية في معظم الحصص؛ مما يوفر فرصاً واسعة لممارسة التمارين القائمة على الأنشطة لتحفيز المتدربين وإشراكهم في الحصص؛ على الرغم من عدم تقديم المدربين للتغذية الراجعة الكتابية البناءة للمتدربين لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وبينما تتسم غالبية الدروس بحسن الهيكل والأهداف الواضحة، لا يجري تحديث قلة منها استناداً إلى الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين دائماً.

ويقدم المركز مجموعةً واسعةً من البرامج المعتمدة من الخارج والبرامج المصممة داخليا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والتي تفضي إلى الحصول على المؤهلات المهنية؛ والقائمة على أساس الفهم الشامل لاحتياجات سوق العمل والمستمدة من الدراسات المنشورة المحلية الموثوق بها. أما البرامج المعتمدة من الخارج والتي تشكل ثلثي عدد البرامج المقدمة، فيجري مراجعتها وتحديثها بصورة دورية وبطريقة متجانسة؛ باتباع التعليمات الصادرة من الجهات المانحة. وتتسم هذه البرامج بحسن الهيكلة والتخطيط، وتتبع تعليمات الجهات المانحة، وتتوفر لها مصادر التعلم الكافية لتلبية احتياجات المتدربين. ومن ناحية أخرى، وعلى الرغم من أن البرامج المصممة داخليا يتم تخطيطها ومراجعتها واعتمادها بشكل جيد، إلا أن الأمر يُترك لخبرة المديرين ومنهجهم، ولا تتسم الإجراءات الكتابية المتعلقة بهذه البرامج بالتفصيل الكافي، ولا تُنفذ بطريقة متجانسة.

ولدى الإدارة بيانا رؤية ورسالة واضحة وخطة استراتيجية تبعث على التحدي وتركز على تحسين المهارات المهنية للمتدربين، ولا سيما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتستند خطة العمل إلى نتائج تحليل سوات (SWOT) ودراسة الجدوى التفصيلية؛ بيد أنه وعلى الرغم من تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ، لا تحدد المواعيد النهائية وتواريخ الاستكمال لجميع الأهداف. لدى المركز مجموعة مفيدة من إجراءات ضمان الجودة المتعلقة بجودة التعليم والتعلم ومعايير التقييم؛ وقد تم وضع معظمها مؤخرا؛ غير أن ترتيبات التحقق والتدقيق الداخلي لا تتسم بالتنظيم الجيد.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

يعتبر مركز بروكلاود من المعاهد ذات القدرة الجيدة على تحسين جودة ما يتم تقديمه وتطويرها؛ إذ يملك خطة استراتيجية ذات أهداف تبعث على التحدي، غير أنها واقعية وتتوافق مع إمكانيات المركز التشغيلية،

وتجري مراقبتها عن كثبٍ من فريق الإدارة الذي يظهر التزاماً تاماً بدفع عجلة التحسن. وتستند الخطط إلى أسلوبٍ منهجيٍّ لعمليات التقييم الذاتي المستمرة، وتركز على الاستجابة إلى احتياجات سوق العمل المحلية الناشئة لمجموعةٍ أوسعٍ من البرامج المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويرتبط المركز بعلاقاتٍ مثمرةٍ مع سوق العمل المحلية، والأطراف ذات العلاقة، وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعترف بها دولياً. ويعتبر المركز مركزاً معتمداً لأكاديمية سيسكو وشريكاً من الفئة الفضية لمايكروسوفت.

ومنذ افتتاح المركز في عام 2014، احتفظ بعدد المتدربين المسجلين ونسب النجاح المرتفعة في معظم برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة من الخارج. ويتولى فريق الإدارة مراقبة إنجاز المتدربين وتقديمهم مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالبرامج عن كثبٍ، وإعداد التوجهات، ومشاركة التقارير مع الموظفين؛ لدفع مبادرات التحسين. وتتوفر مجموعةٌ مناسبةٌ من إجراءات ضمان الجودة؛ إلا أنها لم تطور بصورةٍ كاملةٍ ولم يتم اسقاطها وتنفيذها في العمليات اليومية. وعلى الرغم من أن فاعلية التخطيط للدروس قد تحسنت مؤخراً، إلا أن إجراءات التحقق من التقييم وإنجاز المتدربين لا يتم تطبيقها بدرجة كافية.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

يكتسب معظم المتدربين المعارف، والمهارات، والكفايات المهنية المتعلقة بمهنتهم والتي تلبي احتياجات سوق العمل ويطورونها بشكلٍ جيدٍ؛ ولا سيما المتدربون المسجلون في البرامج المعتمدة من الخارج في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تشكل ما يتجاوز ثلثي عدد المتدربين المسجلين في المركز. ويحصل معظم المتدربين على المؤهلات المهنية التي يطمحون إليها، ويظهرون المهارات المكتسبة خلال فترة التدريب بكل ثقةٍ فيما يتعلق بإنجاز مشاريع الدورات وفي أماكن عملهم أيضاً. ومن واقع المقابلات لتي أجريت، واستبان أن المتدربين، فقد أعرب المتدربون عن رضاهم عن البرامج بدرجةٍ عاليةٍ وعن مدى

مساهمتها في حصولهم على وظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويكتسب المتدربون في الدورات المصممة داخليا المهارات والمعارف المناسبة، وتشكل هذه الدورات ثلث عدد المتدربين المسجلين في المركز، ويسجلون أساساً في دورات المهارات الحياتية وتطوير تطبيقات الهاتف النقال.

ومن واقع سجل بيانات أداء المتدربين (LPD) المقدم لفريق المراجعة ودرجات المتدربين في البرامج المعتمدة من الخارج، يعتبر معدل الاستبقاء ونسب النجاح مرتفعة، ويحقق المتدربون مخرجات التعلم للدورات، ويحصلون على الشهادات التي يطمحون إليها في المواعيد المقررة؛ وهو ما يتضح بجلاء في الحصص الأكثر فاعلية التي ملاحظتها؛ حيث شارك المتدربون بفاعلية في الأنشطة الصفية وتفاعلوا مع مدربيهم وأقرانهم بشكل جيد. ويضاهي مستوى تحصيل الغالبية العظمى من المتدربين درجات النجاح الدولية أو يفوقها؛ إلا أن عدداً من المتدربين لا يحصل على مؤهلاته في المواعيد المقررة.

ويحقق المتدربون مستوى تقدم جيداً طوال دوراتهم؛ مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ في جميع الوحدات الدراسية للبرامج الطويلة مثل شهادة احترافي الشبكات المعتمد (CCNP)، وزميل الحلول المعتمد لشركة مايكروسوفت (MCSA)، ومن امتحان المنتصف إلى الامتحانات النهائية إن وجدت. كما يحرز المتدربون مستوى تقدم جيداً في الدورات الأعلى أو التخصصية مثل التقدم الذي يحققه المتدربون بنجاح في برامج شركة أنظمة معلومات الحاسب الآلي (سيسكو CISCO) ذات مسار التعلم الاحترافي. وإضافةً إلى ذلك، يحقق بعض المتدربين التقدم من برامج شركة سيسكو إلى زميل حلول معتمد لشركة مايكروسوفت (MCSA)، أو ضمن دورات مدير مواقع الإنترنت المعتمد (CIW).

ويتسم المتدربون بالانتباه، ويشاركون في الحصص بشكل جيد؛ كما يتسمون - عموماً - بالتحفيز الذاتي، ولديهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم، ويحرصون على الحصول على الشهادات الدولية. وتؤدي الغالبية العظمى من المتدربين الذين يستكملون الدورات (وتبلغ نسبتهم 80%) الامتحانات الدولية المعتمدة، وتحصل بنجاح على المؤهلات التي تطمح إليها؛ في حين يقيم المتدربون ذوو القدرات الأعلى مستوى تحصيلهم بشكل ناقد، ويبررون أجوبتهم، بل ويستطيعون تصحيح أعمال أقرانهم الصفية أو تقديم المزيد من الشرح لهم بناء على تعليمات مدربيهم.

ومن واقع الحصص التي جرت ملاحظتها، ومراجعة أعمال المتدربين، يظهر المتدربون قدرةً جيدةً على العمل باستقلالية. وبالنظر إلى نوع البرامج وطبيعتها، يشارك المتدربون في المناقشات الجماعية بطريقةً بناءً وتعاونيةً؛ عند إتاحة الفرصة لهم. وتلتزم الغالبية العظمى من المتدربين بالحضور في الدورات بصورةً منتظمةً؛ على الرغم من أن بعضهم يصل إلى الحصص متأخرًا. ويُطلع المركز المتدربين على سياسة الحضور والمواظبة التي يتولى مراقبتها الموظفون الإداريون والمدربون. ويحتفظ المركز بسجل حضورٍ موثوقٍ به؛ غير أنه لا يحتفظ بسجلات المواظبة.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

بوجهٍ عام، ظهرت فاعلية التدريب والتقييم في المركز بشكلٍ جيدٍ؛ إذ يوظف المركز مدربين أكفاء لديهم خبراتٍ واسعةً، ومعظمهم حاصلٌ على شهاداتٍ دوليةٍ معتمدةٍ في المواد التي يدرسونها؛ وهو ما يتضح بجلاءٍ في شروحهم الوافية المدعمة بمجموعةٍ من دراسات الحالة والأمثلة المهنية الواقعية، والرد الشامل على أسئلة المتدربين المتعلقة بأماكن عملهم بشكلٍ فاعلٍ، وتوظيف جملةٍ من التمارين القائمة على الأنشطة، واستخدام طرق التعلم التي يكون فيها المتدرب محور العملية التعليمية؛ بغية إشراك الغالبية العظمى من المتدربين، وتحفيزهم، وتعزيز مستوى فهمهم؛ والتي تشمل العروض، والمناقشات، والسيناريوهات الحياتية الواقعية، وبعض أساليب تحري الأبطال؛ لإثراء خبرة تعلمهم.

وتوظف غالبية المدربين خطط دروس ذات هيكلٍ جيدٍ في الدورات المعتمدة من الخارج وفق المواد المقدمة من الجهات المانحة، وتحدد خطط الدروس أهداف التعلم المعتمزم تغطيتها في الحصص، ومواد التدريب المراد استخدامها، والأنشطة والفترة الزمنية المخصصة لها، وطرق التقييم؛ غير أنها لا تُحدَّث دائمًا وفق احتياجات المتدربين؛ بل وتفتقر الخطط إلى التفصيل الكافي في قلة من الدورات. كما تتسم الغالبية العظمى

من الحصص بحسن التنظيم والإدارة الجيدة للوقت، مع التوازن الفاعل بين الأنشطة النظرية والعملية، وتبدأ بمشاركة أهداف الحصص مع المتدربين واستذكار ما تم تدريسه في الحصص السابقة؛ إلا أنها لا تبدأ في المواعيد المقررة دائماً. وخلال الحصص التي جرت ملاحظتها، يقيس المدربون مستوى الفهم النظري والعملية للمتدربين ومدى تحقيقهم لأهداف الدورات بفاعلية؛ من خلال طرح الأسئلة المباشرة والأنشطة النظرية والعملية. وإضافةً إلى ذلك، ينفذ المدربون مجموعة ذات صلة وهيكل جيد من أدوات التقييم التكوينية والختامية؛ والتي تشمل عمليات التقييم القبلي والبعدي، والمشاريع الفردية، والعروض، وامتحانات المنتصف؛ لقياس مخرجات التعلم للدورات.

ويحتفظ المدربون بسجلات إنجاز المتدربين، ويحدثونها بصورة منتظمة. وتتضمن السجلات درجات التقييم القبلي والبعدي ونتائج الامتحانات الخارجية. وبينما يقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية البناءة والفورية بشأن أداء المتدربين أثناء استكمال الواجبات وبعدها، إلا أن التغذية الراجعة الكتابية بشأن المهارات التي تحتاج إلى تطوير لا تتسم بالمنهجية بدرجة كافية.

ويلبي معظم المدربين الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين بفاعلية. كما يحصل المتدربون الذين يجدون صعوبة في أداء الأنشطة الصفية على المزيد من الشرح وتكرار الأنشطة العملية، ويمنح المتدربون ذوو القدرات الأعلى الفرصة للمشاركة في دعم أقرانهم عن طريق توفير الإرشاد والشروح المبسطة لترسيخ المعلومات في عقولهم؛ إضافةً إلى تحدي قدراتهم لتقديم المعلومات بطريقة مبسطة وقابلة للفهم. وفي الغالبية العظمى من الحصص التي جرت ملاحظتها، يحفز المدربون مهارات التفكير العليا والناقدة لدى المتدربين من خلال مجموعة من الأسئلة الناقدة، والأنشطة التي تبعث على التحدي، وربط مفاهيم التعلم بعالم الأعمال بفاعلية.

ويوظف المدربون مجموعة واسعة من مواد ومصادر التعلم لتسهيل خبرة التعلم وتعزيزها بفاعلية؛ مثل السبورات الذكية، وعروض البيانات، ولوحات المفاتيح اللاسلكية، والكتب المقدمة من الجهات المانحة؛ إضافةً إلى مجموعة من الآلات الافتراضية، والتطبيقات القائمة على الإنترنت، وروابط المعلومات.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية البرامج المقدمة في تلبية احتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشكل جيد؛ إذ يقدم المركز مجموعة واسعة من دورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة من الخارج وتشمل دورات مايكروسوفت وسيسكو، ودورة مدير مواقع الإنترنت المعتمد (CIW)، ودورات المجلس العالمي لمستشاري التجارة الإلكترونية (EC-Council)؛ إضافة إلى مجموعة من دورات أمن تكنولوجيا المعلومات. كما يقدم المركز جملة من البرامج المصممة داخليا حسب الاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؛ مثل برامج مايكروسوفت أوفيس وبرامج تطوير تطبيقات الهاتف النقال. وإضافة إلى ذلك، يقدم المركز الدورات المصممة داخليا في مجال المهارات الحياتية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور وتلبي احتياجات المتدربين وأرباب العمل على حد سواء. وتُطرح جميع الدورات استناداً إلى متطلبات سوق العمل المحلية، والتحليل الشامل لاحتياجاته المستمدة من الدراسات المحلية المنشورة الموثوق بها وخبرة فريق الإدارة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أما البرامج المعتمدة من الخارج والتي تشكل ثلثي عدد البرامج المقدمة، فتجري مراجعتها وتحديثها بصورة دورية وبطريقة متجانسة؛ باتباع التعليمات الصادرة من الجهات المانحة. وتتسم هذه البرامج بحسن الهيكلة والتخطيط وتعكس متطلبات الجهات المانحة. كما يتسم هيكل التقييم بحسن التنظيم والتوازن الفعال بين طرق التقييم النظرية والعملية. كما تتسم ملخصات البرامج بالتفصيل، مع تحديد مخرجات التعلم، وطرق التقييم، وطرق التعليم بوضوح. وعلى غرار ذلك، تُحدد عملية تصميم، ومراجعة واعتماد البرامج المحلية، والتي تمثل عدداً قليلاً من مجموع الدورات التي تم تقديمها في المركز؛ على الرغم من أن هذا الأمر يترك لخبرة المدربين ومنهجهم. وتعتبر الإجراءات الكتابية المتعلقة بهذه البرامج بسيطة، ولا تتسم بالتجانس؛ إذ لا يشمل المحتوى جميع أهداف البرنامج بالكامل، ويفتقر تنظيم الموضوعات إلى الترتيب الجيد.

وتتوفر مصادر التعلم الجيدة لجميع البرامج، وتتبع مواصفات الجهات المانحة، وتتماشى مع المعايير المعتمدة في الصناعة؛ لضمان التقديم الفعال للدورات وتلبية احتياجات المتدربين. ولدى المركز ثلاثة مختبرات مجهزة تجهيزاً جيداً، وآلات افتراضية، ومواد البرامج المعتمدة من الجهات المانحة، وأدوات ومصادر

التعلم الإلكتروني المتوفرة لمساعدة المتدربين على تحسين خبرة تعلمهم. وتدعم البرامج المعتمدة من الخارج مجموعة من الأنشطة اللاصفية لإثراء خبرة التعلم؛ مثل المتحدثين الزائرين الذين يشاركون خبراتهم الحياتية الواقعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتسجيل في مجموعة من تطبيقات الهواتف النقالة. ويجري تحديد متطلبات القبول الواضحة تمشياً مع مواصفات الجهات المانحة، ويجري مشاركتها مع المتدربين مسبقاً. كما تعتبر مسارات التقدم لمختلف برامج تكنولوجيا المعلومات واضحة، ويجري التحقق من خلفية المتدربين ومؤهلاتهم لضمان استيفاء المتطلبات الدنيا. وهناك أمثلة كثيرة على حالات من رفض تسجيل المتدربين استناداً إلى نتائج عمليات التقييم المسبق.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

لدى المركز إجراءات كتابية ملائمة للغرض تلخص الدعم المقدم للمتدربين طوال خبرة تعلمهم لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل والحصول على الشهادات المهنية المطلوبة. ويقدم موظفو الإدارة والمدرسون المشورة الشفهية الفاعلة للمتدربين بشأن مسارات التقدم في الدورات قبل التحاقهم بالبرامج. كما يجري اطلاع المتدربين على إجراءات التقييم وسياسة الحضور مما يساعدهم على الاستقرار في الدورات بسرعة. وفي الآونة الأخيرة، أعدّ المركز دليل المتدربين الذي يحتوي على المعلومات التفصيلية بشأن جودة ما يتم تقديمه والبرامج المقدمة. ويتواصل المدربون مع المتدربين مباشرة عن طريق البريد الإلكتروني ومجموعات الواتس أب، ويقدمون لهم التغذية الراجعة الشفهية أثناء الحصة؛ على الرغم من عدم تقديم تقارير التقدم الكتابية حول أدائهم، كما أن التواصل مع أرباب العمل بشأن أدائهم محدوداً.

ويوفر المركز خبرة تعلمٍ ملهمةً في بيئة تتوفر فيها مصادر التعلم الجيدة والتي تلبي احتياجات المتدربين؛ مثل الملصقات التعليمية، والكتيبات، والسبورات الذكية، وعروض البيانات. وعلى الرغم من أن الغالبية العظمى من المتدربين قد أعربت عن رضاها عن مرافق التعلم، فقد أبدت قلة منهم بعض الملاحظات بشأن عدد الحمامات وجودة الكراسي التي تعتبر غير مريحة. وفي الآونة الأخيرة، دشّن المركز الموقع الإلكتروني

سهل الاستعمال الذي يوفر المعلومات عن البرامج المقدمة؛ بيد أن بعض البيانات غير محدثة وبعض الروابط لا يعمل.

وتتوفر ترتيبات مرنة متنوعة لإعادة جدولة مواعيد الدورات وتقديمها لتتناسب احتياجات المتدربين وأرباب العمل. كما يقدم المركز حصص التدريب الإضافية عند الطلب، ويسمح للمتدربين بالدخول إلى المختبرات عند الحاجة. ولدى المركز إرشادات كتابية ملائمة لغرض لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، كما تتوفر الترتيبات المناسبة لتحديد هؤلاء المتدربين؛ على الرغم من عدم وجود أي متدربين من هذه الفئة لطلب هذا النوع من الدعم في الوقت الحاضر.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

لدى المركز بياناً رؤيويًا ورسالة واضحة يركزان على تحسين المهارات المهنية للمتدربين؛ ولا سيما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتسم الخطة الاستراتيجية الحالية بالتفصيل، وتبعث على التحدي، وترتبط بخطة العمل بشكل جيد. ويستند التخطيط إلى نتائج تحليل سوات (SWOT) ودراسة الجدوى التفصيلية التي أُجريت بدعم من إحدى الجهات الخارجية. وعلى الرغم من تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ، لا تحدد المواعيد النهائية وتواريخ استكمالها لجميع الأهداف. ولدى المركز موارد بشرية كافية وموارد مادية فعالة للغاية تناسب طبيعة ما يتم تقديمه وتحقق أهدافه. وتعتبر المسؤوليات والأدوار الوظيفية لكل وظيفة واضحة، ولدى معظم الموظفين خبرة ذات صلة في مجال التدريب. كما أن المالك على اطلاع جيد على خطط المركز، ويراقب تطورها. وتوفر الإدارة بيئة تعلم صحية ومناسبة، وتتوفر إجراءات الصحة والسلامة الأساسية مع التقيد التام بهذه الممارسات. كما تتوفر مختبرات وصفوف دراسية واسعة.

ويقدم المركز مجموعةً مفيدةً من إجراءات ضمان الجودة التي تتضمن أسلوب التدريب، ومتطلبات الحضور، وإجراءات التظلم، والتغذية الراجعة للمدرّبين، والإجراءات المتعلقة بالمدرّبين ذوي الاحتياجات الخاصة. ويعتمد المركز على سياسات الجهات المانحة وإجراءاتها المحددة سلفاً للتحكم بالامتحانات في مراكز الامتحانات التابعة لهذه الجهات. ومع ذلك، لا تتسم ترتيبات المركز الخاصة بعمليات التحقق والتدقيق بالتنظيم الجيد؛ أما ممارسات ضمان الجودة الأخرى فقد تم تنفيذها مؤخراً، ولكنها لم تنفذ بالكامل. وتعتبر عملية التقييم الذاتي منهجيةً وتنفذ باستخدام تمرينٍ داخليٍّ لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. كما تتسم استمارة التقييم الذاتي التي قدمت لغرض هذه المراجعة بالتفصيل، وتوفر المعلومات المفيدة جداً بشأن عمليات المركز. وتماثل الدرجات الممنوحة من قبل إدارة المركز الدرجات الممنوحة من قبل فريق المراجعة. وتعتبر ترتيبات الإدارة لمراقبة البيانات الخاصة بإنجاز المدرّبين، وتقديمهم، وتوجهات الإنجاز شاملةً وفعالةً للغاية؛ مع جمع البيانات وتحليلها والاستفادة من نتائجها في دفع عجلة التطور؛ مثل تحسين مصادر مختبرات تكنولوجيا المعلومات لتلبية الطلبات المتزايدة من قبل المدرّبين.

ولدى المركز سياسة وإجراءات توظيف واضحة، ويجري اختيار المدرّبين والموظفين بطريقةً منهجيةً قبل استخدامهم. كما يستخدم المركز موظفين مؤهلين، وتجري تهيئة المدرّبين وتوزيعهم على الدورات بطريقةً فاعلةً حسب تخصصاتهم، بل ويحصل بعضهم على فرص التطور المهني والشهادات المهنية في مجالات تخصصهم. ولضمان جودة التدريب والتعلم، يوظف المركز عملية ملاحظة الحصص المفيدة جداً مع استمارة تفصيلية لمراقبة حصص التدريب عن كثب، كما تتخذ الإجراءات اللازمة حيال الجوانب التي تحتاج إلى تطوير المنبثقة عن هذه الزيارات، وتجري متابعتها مع كل متدرّبٍ على حدة. ويرتبط المركز بعلاقاتٍ فعالةٍ للغاية مع الجهات المانحة، وكبار أرباب العمل، والقطاعات ذات العلاقة في المجتمع. وعلى مدى العامين الماضيين، توسع المركز في الزمالة مع الجهات المانحة الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ مثل مايكروسوفت وسيسكو. ويوظف المركز طريقةً منهجيةً في جمع وجهات نظر المدرّبين في نهاية كل دورة، واتخاذ إجراءات التحسين ذات الصلة استناداً إليها؛ بيد أن وجهات نظر أرباب العمل لا تُجمعُ بطريقةً منهجيةً.

جوانب القوة الرئيسية

- اكتساب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات المهنية الفاعلة للغاية ذات الصلة بمهنتهم.
- المدربين الأكفاء، والمؤهلين، وذوي الخبرة، والمعتمدين في المواد التي يدرسونها.
- المجموعة الواسعة من البرامج المعتمدة من الخارج والدورات المصممة داخليا التي تلبي احتياجات المتدربين وأرباب العمل على نطاق واسع.
- المنهجية الشاملة لمراقبة إنجاز المتدربين وتقديمهم وتوجهات الانجاز، وتحليل البيانات والاستفادة من نتائجها في دفع عجلة التحسن.

التوصيات

لكي يحتفظ مركز بروكلاود للتدريب بتميزه؛ يجب عليه ما يلي:

- تحسين آليات تصميم الدورات المصممة داخليا واعتمادها، ومراجعتها، وتحديثها.
- تحسين فاعلية التعليم والتدريب والتقييم عن طريق ما يلي:
 - ضمان أن تتسم خطط الدروس بالتفصيل، وتكيفها وفقاً للاحتياجات التعليمية المتنوعة للمندربين.
 - ضمان حصول المتدربين على التغذية الراجعة الكتابية البناءة بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- تنفيذ المزيد من التحسين لإجراءات التحقق والتدقيق وتعزيزها؛ لضمان جودة معايير تقييم وإنجاز المتدربين.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز بروكلاود للتدريب، وهو أحد المعاهد المرخصة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، في عام 2014. ويقدم المركز مجموعةً من البرامج المهنية ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، وتتنوع مدة الدورات المقدمة المعتمدة من الخارج أو المصممة داخلياً. ويعتبر المركز شريكاً معتمداً من الفئة الفضية لشركة مايكروسوفت، ومركزاً معتمداً لأكاديمية سيسكو، ودورات احترافي مواقع الإنترنت المعتمد (CIW)، ومركزاً معتمداً للاختبارات لكل من شهادات مؤسسات (Pearson VUE)، واحترافي مواقع الإنترنت المعتمد (CIW). ومنذ عام 2015، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المركز 512 متدرباً في برامج المركز؛ معظمهم من المكفولين ذاتياً وبالغة أعمارهم 18 سنةً فما فوق.

ويزاوّل المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في المنطقة الدبلوماسية في العاصمة المنامة، ويتولى إدارته المدير الإداري الذي يعمل بنظام الدوام الكامل، وأخصائي ضمان الجودة والاتصال، ومدير مساعد، واثنان من منسقي الدورات، ورئيس الشؤون الإدارية. كما يستعين المركز بكوكبةٍ من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي عند اللزوم.