



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز رجال الخليج للتدريب

سنابيس

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 8-10 سبتمبر 2014

VO107-C2-R095

قائمة المحتويات

1	إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني.....
2	المقدمة.....
2	وصف مؤسسة التدريب
3	نطاق المراجعة
4	ملخص الدرجات الممنوحة.....
5	أحكام المراجعة
5	الفعالية بوجه عام.....
7	إنجاز المتدربين.....
8	جودة ما يتم تقديمه
12	القيادة والإدارة
15	جوانب القوة.....
16	التوصيات.....

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR) هي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، التي تأسست رسمياً في عام 2008، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء وتخضع لإشرافه. تسعى إدارة 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 إدارة 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 أربع درجات:

وصف الدرجة	التفسير
1: ممتاز	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي لا تقل عن المستوى جيد في جميع الجوانب، وممتازة في غالبيتها.
2: جيد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون مرضية على الأقل في جميع الجوانب، وجيدة في غالبيتها. ويميزها اتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضي	تصف هذه الدرجة مستوى أولياً من الملاءمة. ويخلو من جوانب الضعف الرئيسة ذات التأثير الملموس على إنجاز المتدربين، أو مجموعات معتبرة من المتدربين. وقد تكون هناك بعض الجوانب الجيدة.
4: غير ملائم	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف رئيسة في بعض المجالات المؤثرة في نتائج المتدربين، وتُفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز رجال الخليج للتدريب، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، وبدأ مزاولته أنشطته في شهر فبراير 2012، باعتباره أحد أفرع الشركة التابعة لمجموعة محمد بن إسحاق.

يقدم المركز البرامج التدريبية المعتمدة من قبل شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، مثل: شهادات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، والبرامج التدريبية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والمعدة وفقا لطلب معين؛ بالإضافة إلى برامج إدارة الأعمال. وتشمل برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) دورات الكمبيوتر الأساسية، وتصميم الجرافيك، والبرمجة. مركز رجال الخليج مُعتمَد من قبل مايكروسوفت، وهو شريكٌ لمؤسسة CompTIA، كما يقدم دورات سيغما Six Sigma 6، وإدارة المشاريع من خلال كي أليانس للاستشارات Key Alliance Consultancy.

ومنذ بدء مزاولته أنشطته في شهر فبراير 2012، وحتى تاريخ هذه المراجعة، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المركز 127 متدربا، وهم من الموظفين العاملين في المؤسسات الخاصة أو الحكومية، ومعظمهم من المكفولين من قبل أرباب أعمالهم.

يتولى إدارة المركز المدير العام ومدير التدريب (ويعمل مدريا بنظام الدوام الكامل أيضا). كما يوظف المركز موظفا إداريا، وموظفي المبيعات والتسويق الذين يعملون جميعا بنظام الدوام الكامل أيضا. يستخدم المركز عدد سبعة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي عند اللزوم. ويعمل المركز تحت إدارة مجلس الإدارة، ويقع مقره الوحيد في منطقة السنابس.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين، والدورات التي أكملوها، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المركز، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز رجال الخليج للتدريب، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

أحكام المراجعة

الفعالية بوجهٍ عام

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

الدرجة: 3 مرضٍ

يُعدُّ مركز ريجال الخليج للتدريب، من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجهٍ عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم. وتكتسب أغلبية المتدربين المعارف والمهارات المهنية الملائمة ذات العلاقة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، والإدارة، والتي تعد مفيدة في أماكن عملهم وذات صلة بوظائفهم. ويتسم المتدربون بالانتباه في الدورات، ويجدون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم. ومع هذا، لا تحقق قلة معتبرة من المتدربين المؤهلات التي يطمحون إليها. ويوظف المركز مدرّبين مؤهلين وذوي إمام نظري وعملي بمجالات تخصصاتهم، ومعتمدين لتقديم هذا النوع من الدورات. ومع ذلك، قلدى بعض المدرّبين خبرة تدريبية محدودة. ويوظف المدرّبون طرق التدريس المناسبة والأنشطة المتعلقة بالمواقف الحياتية الحقيقية وأماكن العمل؛ وذلك لتحفيز المتدربين وإشراكهم في الحصص. وخلال الحصص، يقوم المدرّبون بمراجعة مستوى فهم المتدربين، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية المفيدة لهم. كما يقدم المدرّبون التغذية الراجعة الكتابية الملائمة للمتدربين بشأن الواجبات والمشروعات من حين لآخر؛ بالإضافة إلى التغذية الراجعة العشوائية.

يقدم المركز مجموعة متوازنة من الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات الغير معتمدة ذات مسارات التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بصفة أساسية، فضلا عن عدد من دورات الإدارة وإدارة الأعمال. كما يقوم المركز بإعداد بعض دورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)

وفقاً لاحتياجات الأفراد والشركات. وبوجه عام، فقد أعرب المتدربون وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن مجموعة الدورات المقدمة في المركز. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بوضع سياسة التدقيق والتحقيق.

يحظى المتدربون بالدعم الملائم للغرض؛ لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل في الدورات، ويمكنهم التواصل مع المديرين والموظفين الذين يقدمون لهم العون والمساعدة بشأن استفساراتهم. كما يمكن للمتدربين الحصول على المشورة الفنية بشأن مسار واختيار الدورات من خلال كتّيب الدورات والموظفين الإداريين الذين يتسمون بالتعاون. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بالتواصل مع أرباب الأعمال بشأن نتائج المتدربين من خلال تقارير الأداء المفيدة.

يعد الهيكل التنظيمي للمركز مناسباً، مقارنة بعدد المتدربين المسجلين فيه ومقارنةً إلى مجموعة الدورات المقدمة. وفي الآونة الأخيرة، شرع المركز في مراقبة جودة التدريب من خلال برنامج ملاحظة الدروس الداخلي الملائم، بيد أنه لم يتم إجراء عملية تقييم الأداء إلى الآن.

لدى المركز ترتيب بتقييم مهارات ومعارف المتدربين قبل بدء الدورة. كما يوظف عمليات التقييم القبلية وتحديد المهارات لتصميم المادة التدريبية وفقاً لذلك. ومع هذا، لا تتسم هذه العملية بالتجانس في جميع الدورات. ولدى المركز قاعدة بيانات أولية لمراقبة مستويات أداء وتقدم المتدربين، بيد أنه لا يتم تحليل البيانات أو الاستفادة منها في صنع القرارات. ويقوم المركز بجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال في بعض الدورات، وتحصيلها وتحليلها، والاستفادة من نتائجها في دفع عجلة التحسن بشكل كافٍ. وتعدُّ بيئة التعلم في المركز مناسبة.

ظهرت قدرة المركز على التحسن والتطور بشكل مرضٍ، حيث حافظ المركز على نسب النجاح المناسبة على مدى السنوات الثلاث الماضية بواقع 79%، و63% و100% لأعوام 2012، و2013 و2014 على التوالي. وقام المركز بوضع الخطط الإستراتيجية والعمل الشاملة ذات الأهداف الواضحة التي تمكن فريق الإدارة من مزاولته أنشطته بكل سهولة ويسر. وفي الآونة الأخيرة، قام فريق الإدارة بإدخال نظام ضمان الجودة الذي يشمل السياسات والإجراءات الشاملة والاستثمارات المفيدة. ويرتبط فريق الإدارة الجديد

بعلاقات فعالة مع الأطراف ذات العلاقة. بالإضافة إلى ذلك، فقد شرع في التواصل مع بعض الجهات المانحة الدولية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)؛ للحصول على الموافقات بخصوص طرح دورات Oracle and Android؛ ولكي يصبح مركزًا معتمدًا لاختبار Certiport. ويملك المركز الموارد البشرية والمادية الكافية والمناسبة، وقد طور مؤخرًا نظام إدارة التعلم التفاعلي من خلال قاعدة بيانات 'Calana'، من إحدى الجهات الخارجية، لمراقبة مستويات أداء وتقديم المتدربين عن كثب. فضلًا عن ذلك، فقد شرع المركز مؤخرًا في تجديد الموقع الإلكتروني، بيد أن أثر الإجراءات الواردة أعلاه لم ينعكس على جودة ما يقدمه من دورات إلى الآن.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، ظهر مستوى إنجاز المتدربين بشكل مرضٍ، حيث تحقق أغلبية المتدربين أهداف الدورات، ويكتسبون عموماً المعارف والمهارات المهنية الملائمة ذات العلاقة بأماكن عملهم والمهام اليومية الموكلة إليهم. ويوضح ملف بيانات إنجاز المتدربين أن معدل الاستمرارية بلغ 100% على مدى السنوات الثلاث الماضية، حسب ما هو متوقع في الدورات القصيرة، في حين بلغت نسبة النجاح 74%. ولكن، لم تقدم - إلى الآن - قلة معتبرة تشكل نسبة 33% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المركز على مدى السنوات الثلاث الماضية، الامتحانات عبر الإنترنت للحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها.

وبينما تظهر الحصص التي تمت ملاحظتها، ونتائج الدورات، والتغذية الراجعة من المتدربين مستوى التحصيل المناسب للمتدربين، إلا أن قلة منهم لم تحقق الأهداف المرجوة من الدورات، كما ان الفوائد التي يطمحون إلى اكتسابها محدودة للغاية. وكان سجل نتائج عمليات التقييم القبلية والبعديّة للدورات هو

السجل الوحيد الخاص بمستوى تقدم المتدربين في الدورات. وتكشف تلك السجلات المدققة من قبل فريق المراجعة والحصص التي تمت ملاحظتها عن أن المتدربين يحققون مستوى تقدم ملائم.

أعربت أغلبية المتدربين وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن خبرة التعلم في المركز. وفي الحصص التي تمت ملاحظتها، يتسم المتدربون بالانتباه، وذوي مستوى مناسب من الحماس والتحفيز الذاتي. علاوة على ذلك، تتمكن قلة من المتدربين من عكس مستوى تقدمهم من خلال طرح الأسئلة على المدربين، بل تحدي المدربين أيضاً، إلا أنه ليس بالضرورة في مقدورهم وضع الخطط لأنفسهم بشأن تحسين مستواهم. وبوجه عام، يتمكن المتدربون من العمل باستقلالية بمستوى مناسب وذلك عندما تُحدد المهام لهم، ولكن ما زالت قلة منهم بحاجة إلى التوجيه المستمر من قبل المدربين.

تتوفر سياسة الحضور والمواظبة، ويحتفظ المركز بالسجلات ذات العلاقة بصفة منتظمة. ومن واقع مراجعة هذه السجلات، والحصص التي تمت مراجعتها، يتضح التزام الأغلبية العظمى من المتدربين بالحضور بانتظام وفي المواعيد المقررة.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟

الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، تعدُّ فعالية التعليم والتدريب في تعزيز خبرة التعلم بالمركز مرضية، حيث يملك المدربون عموماً الشهادات الاحترافية ذات الصلة، ولديهم إلمام نظري وعملي بمجالات تخصصاتهم والدورات التي يقومون بتدريسها. ومع هذا، تملك قلة من المدربين خبرات تدريب محدودة. من ناحية أخرى، يقوم المدربون بالرد على أسئلة المتدربين وتزويدهم بلمحات عن المواقع الإلكترونية المفيدة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT).

بينما يستخدم المدربون خطط الدروس الموحدة المقدمة من قبل شريك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) مثل مايكروسوفت و CompTIA في تقديم الدورات، إلا أن جميع خطط الدروس لا تستند إلى خبرة التعلم المسبقة للمتدربين أو نتائج عمليات التقييم المستمرة لتلبية الاحتياجات التعليمية لهم. تبدأ الحصص وتنتهي في المواعيد المقررة لها، وتتم إدارة وقت معظم أجزائها بطريقة ملائمة. كما يبدأ المدربون الحصص باستذكار مفيد وقصير لما تم تدريسه في الدرس السابق، ومشاركة أهداف الدروس مع المتدربين. فضلاً عن ذلك، أثناء حصص التدريب، يقوم المدربون بتقييم مستوى تقدم المتدربين بدرجة كافية، ومراجعة فهمهم بشكل مناسب من خلال طرح الأسئلة والأنشطة الصفية، حيث يقدمون لهم التغذية الراجعة الشفهية المفيدة في هذا الصدد. وفي بعض الأحيان، يزود المدربون المتدربين بالتغذية الراجعة المناسبة بشأن واجباتهم ومشروعاتهم عن طريق رسائل البريد الإلكتروني.

يوظف المدربون طرق التدريس والأنشطة المناسبة لتحفيز وإشراك غالبية المتدربين في الدروس من خلال أساليب طرح الأسئلة، والأنشطة الصفية، ودراسات الحالة من واقع الحياة العملية ذات الصلة بالمجال المهني. ومع ذلك، وفي قلة من الحالات، يُعدُّ المدرب هو محور العملية التعليمية مع إتاحة فرص محدودة للتفاعل مع المتدربين. وبوجه عام، يلبي المدربون الاحتياجات التعليمية للمتدربين ذوي المستوى الأقل، ويمكنهم من تعزيز فهمهم وحل مشكلاتهم من خلال تحدي قدراتهم، إلا أنه لا يتم تحدي المتدربين المتفوقين بدرجة كافية.

بينما يحتفظ المدربون بسجلات حديثة لنتائج عمليات التقييم القبلية والبعديّة لأغلبية المتدربين، فإنه لا يتم الاحتفاظ بسجلات قلة من المتدربين. وفي حين تعد اختبارات عمليات التقييم القبلية والبعديّة مناسبة، إلا أنه وفي حالات قليلة، لا تقيس عملية التقييم بعض أهداف الدورات. علاوة على ذلك، يُعدُّ نموذج التصحيح غير موضوعي، حيث يكون الأمر متروك للمدرب لمنح التقدير والدرجات للمتدربين. وخلال الحصص، يوظف المدربون مصادر التعلم المتوفرة بفعالية مثل أجهزة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) التي تلبي معايير الصناعة لتسهيل عملية التدريب الفعالة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يقدم المركز مجموعةً متوازنةً من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات الغير معتمدة ذات مسارات التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). وتستند أغلبية هذه الدورات إلى البرامج التدريبية للجهة المانحة، في حين يتم إعداد قلة منها وفقاً لاحتياجات وطموحات الأفراد والشركات. كما يقدم المركز دورات في مجالات الإدارة وإدارة الأعمال. ويرتبط المركز بزمالة مع الشركاء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) مثل مايكروسوفت، و CompTIA. وحتى يتسنى توسعة مجموعة دوراته، يقدم المركز أيضاً دورات سيغما 6 وإدارة المشاريع بالتعاون مع كي أليانس للاستشارات. وقد أعرب المتدربون وأرباب الأعمال عن رضاهم عن مجموعة الدورات المقدمة والتي تلبى احتياجاتهم. ومع هذا، وفي قلة من الحالات، لا يُعدُّ إعداد الدورات وفقاً لاحتياجات أرباب الأعمال فعالاً بدرجة تكفي لتلبية الاحتياجات الخاصة للمتدربين.

بالنسبة للدورات المعتمدة من الخارج، يستخدم المركز مواد الدورات الأصلية المعتمدة من الشركاء ذات الهيكل والتخطيط الجيدين، والتي ترتبط بأهداف الدورات بطريقة مناسبة. أما الدورات غير المعتمدة، فقد أبرم المركز اتفاقية مع أحد الشركاء من طرف ثالث لاستخدام مواد الدورات المكتوبة بشكل جيد، ولكن، وفي قلة من الدورات، أثار المتدربون والأطراف ذات العلاقة أمور بشأن جودة الكتب المستلمة بعد بدء الدورات.

وبينما يعتقد عدد من المتدربين أن مصادر التعلم السابقة للمركز لم تكن مناسبة، حيث صادفوا بعض المشكلات، تعد مصادر التعلم الحالية للمركز ملائمة لتلبية الاحتياجات التعليمية للمتدربين. بالإضافة إلى ذلك، يتم دعم قلة من الدورات بالأنشطة الإضافية ذات العلاقة لإثراء خبرة التعلم مثل تزويد المتدربين بنسخة تجريبية للبرامج، أو بعض مستندات المساندة، أو الروابط المفيدة بالمواقع الإلكترونية ذات الصلة.

يعتمد المركز في طرح الدورات الجديدة بشكل كبير على التواصل مع العملاء والاطلاع على الدراسات المحلية التي أجرتها الأطراف ذات العلاقة، ولكن لا يتبع المركز منهجية منتظمة لقياس احتياجات سوق العمل.

وعلى الرغم من وضع المركز للسياسات والإجراءات الحديثة للتحقق من ومراجعة وتحديث الدورات، فإنه لا تتم مراجعة الدورات بصفة منتظمة، لم تُنفذ عملية التدقيق للتحقق من مدى فعاليتها إلى الآن. علاوة على ذلك، يعتمد المركز على الشركاء الدوليين في إبلاغهم بأخر الطبعات من مصادر التعلم.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد المناسبين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل. ويقدم المدربون والموظفون الدعم والإرشاد الذي يحتاجونه. وقبل بدء دورات التدريب، يحظى المتدربون بالإرشاد والمشورة بشأن مسار واختيار الدورات من خلال كتيب الدورات والموقع الإلكتروني للمركز الذي يوفر المعلومات المناسبة عن الدورات المقدمة. كما تتم مشاركة المتدربين تعليمات الصحة والسلامة، والقواعد العامة والإرشاد بشأن الحضور والمواظبة. بالإضافة إلى ذلك، فقد طور المركز مؤخرًا دليل المتدرب الزاخر بالمعلومات بشأن رؤية، ورسالة والقيم الرئيسية للمركز، والدعم المقدم خلال الدورات مثل مراقبة الفصول واستقبال الشكاوى. كذلك، يمكن التواصل مع المدربين الذين يقدمون المساعدة الإضافية للمتدربين مثل: تنظيم الحصص الإضافية، وتقديم الإرشاد بخصوص مسارات التقدم في الدورات، وروابط المواقع الإلكترونية ذات الصلة.

يتسم المركز بالمرونة في تقديم الدورات لتناسب مع ساعات العمل لأرباب الأعمال، وأماكن ومواعيد الدورات التي تناسب مع ساعات العمل للمتدربين. كما تتوفر ملخصات ومحتويات الدورات للمتدربين والأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورات.

على الرغم من أن المتدربين على اطلاع بمستوى تقدمهم من خلال التغذية الراجعة المقدمة من المدربين بشأن أدائهم في الدورات، وذلك من خلال الأنشطة الصفية ونتائج الاختبارات، فإنهم ليسوا بالضرورة على اطلاع بجوانب القوة أو الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وفي الوقت الراهن، يتواصل المركز مع أرباب الأعمال بشأن نتائج المتدربين من خلال تقرير الأداء بشكل كافٍ، وإبلاغهم بأية أمور بخصوص عمليات التقييم للبرامج المعتمدة من الخارج.

تعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض، وتعد مختبرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والفصول الدراسية مجهزة بشكل ملائم لدعم الدورات الحالية. وعند عقد الدورات التدريبية خارج مقر المركز، يؤمن المركز جوانب الأمن والأمان وجاهزية بيئة التعلم، وتجهيزها بمصادر التعلم المطلوبة. وفي الوقت الراهن، يشتمل الموقع الإلكتروني للمركز على المعلومات الأساسية، بيد أن المركز يعكف حالياً على تجديده ليخزr بمزيد من المعلومات.

القيادة والإدارة

ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، ظهرت القيادة والإدارة بشكل مرضٍ؛ فللمركز بيانات رؤية ورسالة واضحة تركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين والتطور المهني. كما قام فريق الإدارة الجديد بوضع الخطة الإستراتيجية وخطة العمل المناسبة ذات الأهداف الواضحة والتي تستند إلى عملية التقييم الذاتي البناءة وتحليل (سوات SWOT) الشامل الذي مكنهم من إعادة هندسة مركز التدريب. وعلى الرغم من تحقيق مسؤولي المركز لبعض الأهداف الموضوعية، لا ترتبط المبادرات دائماً بالأهداف، ولا يتم تحديد مسؤولية تنفيذها. وعلى الرغم من وضع سياسات وإجراءات ضمان الجودة الشاملة في الآونة الأخيرة، فقد تم تنفيذ قلة من هذه السياسات فقط.

تحظى الإدارة العليا للمركز بالدعم القوي من مجلس الإدارة، وتملك الصلاحية المطلوبة لإدارة المركز، وتوظف مدربين وموظفين أكفاء ومؤهلين ذوي خبرة وباع واسع في مجالات تخصصاتهم. كما قام فريق الإدارة الجديد بوضع إجراءات واضحة لتعيين وتوظيف المدربين والموظفين الجدد، وتحديد الأدوار والمهام الموكلة إلى كل منهم ومشاركتهم بها.

معظم المدربين العاملين بنظام الدوام الجزئي في المركز مؤهلون وأكفاء في مجالات تخصصاتهم، ولكن لا يتم ضمان جودة التدريب من خلال تطبيق برنامج ملاحظة الدروس بصفة دائمة. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بإجراء ملاحظة دروس ناقد من خلال استمارة مفيدة بهذا الغرض، وإبلاغ المدربين بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين وتحديد بعض الإجراءات في هذا الشأن. كما يُزود المدرب العامل بنظام الدوام الكامل بفرص التطور المهني الكافية وفقاً لاحتياجات المركز.

تتم ملاحظة مستويات تقدم وإنجاز المتدربين على مستوى المدرب، وليس على مستوى الإدارة. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بإدخال قاعدة بيانات أولية لمراقبة مستويات إنجاز وتقدم المتدربين الحاليين، بيد أنه لا تتم الاستفادة منها بالكامل في اتخاذ القرارات. ولدى المركز سياسة واضحة بخصوص عملية التقييم القبلي وعملية تحديد المهارات بخصوص إعداد وتخصيص محتوى الدورات وتسكين المتدربين في المستوى المناسب لهم. ومع ذلك، لا يُعدُّ هذا التقييم متجانساً في جميع الدورات، ولا تتم الاستفادة من نتائجها في وضع خطط الدروس بدرجة كافية لغرض تلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين.

يعد مقر المركز ملائماً للغرض، ويوفر بيئة التعلم المناسبة. وتؤمن إدارة المركز توافر جوانب الصحة والسلامة الضرورية. كذلك، فمقر المركز مجهز بأجهزة كشف الدخان، وطفائيات الحريق ومخارج الطوارئ الكافية، وقام المركز - مؤخراً - بإجراء تقييم المخاطر والتدريب على مكافحة الحريق.

بوجه عام، يقوم المركز بجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال في عدد قليل من الدورات، وجمع نتائجها وتحليلها والاستفادة منها في تحسين الدورات بدرجة كافية. كما يحتفظ المركز بعلاقات جيدة مع المجتمع المحلي وجهات الاعتماد الدولية.

وبينما تتسم استمارة التقييم الذاتي المقدمة من قبل المركز لغرض هذه المراجعة بالتفاصيل الكافية، وتوفر الأدلة الكافية بشأن معظم الجوانب، إلا أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات إلى حد ما.

جوانب القوة

- تقديم المركز لمجموعة متوازنة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات الغير المعتمدة ذات مسارات التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بصفة أساسية
- التوظيف الفعال لمصادر التعلم من قبل المدربين
- وضع السياسات والإجراءات الشاملة في الآونة الأخيرة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان حصول المتدربين على المؤهلات التي يطمحون إليها، وتحقيق التقدم الكافي، مقارنة بمستواهم عند بدء الدورات
- تحسين إستراتيجيات التدريب لإشراك المتدربين وتحفيزهم في الدورات بدرجة فعالة
- وضع نظام لقياس احتياجات سوق العمل بفعالية، والاستفادة من نتائجها في تحسين جودة ما يتم تقديمه من دورات
- تحسين فعالية القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
 - ضمان جمع، وتحليل بيانات إنجاز المتدربين لمراقبة توجهات الإنجاز، والاستفادة من نتائجها في دفع عجلة التحسن وصنع القرارات
 - ضمان مراقبة مستوى أداء المدربين بصفة منتظمة لضمان تحقيق تحسين الجودة المستمر.