



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز رجال الخليج للتدريب
السنايس
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 27 فبراير - 1 مارس 2017

VO107-C3-R054

قائمة المحتويات

1	المقدمة
2	مقاييس الأحكام
2	جدول الدرجات الممنوحة
3	أحكام المراجعة
3	الفاعلية بوجه عام
3	القدرة على التحسن والتطور
4	إنجاز المتدربين
7	جودة ما يتم تقديمه
12	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 هيئة جودة التعليم والتدريب (BQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من خمسة 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، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصل مركز رجال الخليج للتدريب (RGTC) على تقدير: "مرضٍ" في الفاعلية بوجهٍ عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الرئيسة الأخرى على نفس الحكم.

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 للمحافظة على الأداء.

مقاييس الأحكام

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

جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
إنجاز المتدربين	مرضٍ (3)
جودة التعليم والتدريب والتقييم	مرضٍ (3)
جودة البرامج المقدمة	مرضٍ (3)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	مرضٍ (3)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	مرضٍ (3)
القدرة على التحسن والتطور	مرضٍ (3)
الفاعلية بوجه عام	مرضٍ (3)

أحكام المراجعة

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: مرضٍ (3)

يعدُّ مركز رجال الخليج للتدريب من المؤسسات التدريبية ذات الفاعلية المرضية بوجه عام؛ وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم. ويكتسب المتدربون المهارات والمعارف والكفايات ذات العلاقة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والمهارات الحياتية، كما تحرز أغلبيتهم مستوى التقدم الكافي بالنظر إلى مستوى التحصيل المسبق لهم. ومع هذا، لا تتقن قلة منهم المهارات المطلوبة عند استكمال الدورات، ومن ثمَّ يحرزون مستوى التقدم الأدنى. ويظهر المتدربون سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم، كما تحقق أغلبية المتدربين المسجلين في الدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات المحلية متطلبات الدورات، ويحصلون على الشهادات في المواعيد المحددة. كما تحصل أغلبيتهم في الدورات المعتمدة من الخارج على الشهادات التي يطمحون إليها؛ على الرغم من أن الأقلية تخفق في المحاولة الأولى، أو عدم تقدمهم إلى الامتحانات النهائية؛ وعلى وجه الخصوص في الدورات الاحترافية لمايكروسوفت مثل دورة (زميل حلول معتمد من مايكروسوفت MCSA)، ودورة (خبير نظم معتمد من مايكروسوفت MCSE). كما يحظى المتدربون على الدعم والإرشاد الملائمين لمساعدتهم على تحسين مستواهم، ولكن ليس بالضرورة الاستفادة من كافة إمكاناتهم.

يوظف المركز مدربين مؤهلين لديهم خبرة مهنية لإثراء التدريب عن طريق تقديم الأمثلة الحياتية العملية، كما يوظفون جملة من طرق التدريب، ومصادر التعلم لتسهيل خبرة التعلم. كما يوظف المدربون طرق التقييم التكوينية والختامية لتقييم مستوى فهم المتدربين، وقياس إنجاز أهداف الدورات؛ على الرغم من أن طرق التقييم في عدد قليل من الدورات لا تتسم بالصرامة بدرجة كافية.

يقوم المركز بمراجعة احتياجات السوق المحلية والاستفادة من نتائج هذه المراجعات في تحسين جودة ما يتم تقديمه؛ وتتسم الدورات المعتمدة من الخارج بحُسن الهيكلة والتخطيط الجيد، ويتم تحديثها بصفة منتظمة لتلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة والمدربين. وعلى الرغم من التخطيط والهيكل المناسبة للدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات؛ فإن آليات تصميم وتحديث ومراجعة هذه الدورات لا تتسم بالمنهجية، وكذلك لا تتسم السياسات والإجراءات ذات العلاقة بالتفاصيل الكافية.

لدى المركز خطة إستراتيجية تتم ترجمتها إلى خطة عمل، ويقوم المركز بمراقبة أداء المدربين، وحفظ سجلات الأداء بطريقة مناسبة؛ على الرغم من أنه لا يتم جمع أو تحليل هذه النتائج لمراقبة التوجهات على مر الزمن. كما يقوم المعهد بمراقبة أداء المدربين بصفة منتظمة من خلال نظام ملاحظة الدروس، والتغذية الراجعة من المدربين؛ على الرغم من أن الاستثمارات المستكملة لا تتسم بالنقد الكافي. كما تعدُّ أنظمة ضمان الجودة، وعمليات التحقق والتدقيق غير ملائمة. ويحتفظ المركز بعلاقات مناسبة مع شركات تكنولوجيا المعلومات والجهات المانحة الأخرى.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: مرضٍ (3)

يعدُّ مركز ريجال الخليج للتدريب من المعاهد ذات القدرة المرضية على تحسين وتطوير جودة التعلم؛ إذ يتسم فريق الإدارة والموظفون بالكفاءة، ولدى المركز رؤية تركز على تحسين جودة ما يتم تقديمه من دورات، كما يملك الموارد المادية الكافية والهيكل التنظيمي الملائم للغرض، بما في ذلك الاستعانة بمجموعة من المدربين المؤهلين وذوي الخبرة. كما يتم إجراء تحليل (سوات SWOT)، والذي تمت الاستفادة من نتائجه في إعداد الخطة الإستراتيجية، والخطة التشغيلية لاستيفاء الجوانب الرئيسية التي تحتاج إلى تحسين.

كما تزخر استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة بالمعلومات الكافية؛ بيد أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

قام المركز باستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق جزئياً؛ وعلى سبيل المثال، يقوم المركز حالياً بجمع احتياجات سوق العمل والاستفادة من نتائجها بصورة كافية في تحسين جودة ما يتم تقديمه. كما نفذت الإدارة جملة من مبادرات التطوير التي تشمل تركيب أجهزة الكمبيوتر في المختبرات، وتوسعة جودة ما يتم تقديمه من خلال طرح مجموعة من الدورات الجديدة، وعلى وجه التحديد في المجالات التجارية، والإدارية والمهارات الحياتية. كذلك، قام المركز بتوسعة مجموعة الدورات الممنوحة من الخارج في مجال تكنولوجيا المعلومات، وأصبح مركزاً معتمداً للتدريب لدى جهات التدريب الدولية التي تزود المركز بالمدرسين، ومواد التدريب المطلوبة لتقديم الدورات مثل دورة (جمعية تدقيق ومراقبة نظم المعلومات ISACA)؛ وعلى سبيل المثال دورة كوبيت الأساسية الخامسة (COBIT-5 Foundation). ولدى المركز خطط لتقديم المزيد من الدورات؛ وبصفة أساسية في تكنولوجيا المعلومات واللغات، وتنفيذ نظام إدارة التعلم (LMS)، وتحديث مختبرات التطبيقات.

قام المركز بتحسين ترتيبات ضمان الجودة، وإعداد دليل ضمان الجودة؛ غير أن السياسات والإجراءات الحالية لا تتسم بالتفاصيل الكافية ولا يتم تنفيذها بفاعلية. وقد انخفض عدد المتدربين المسجلين في المركز في عام 2016، على الرغم من احتفاظه بمعدل تكرار الأعمال المناسب على مدى العامين الماضيين.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: مرض (3)

يكتسب المتدربون المعارف والمهارات المهنية والكفايات ذات العلاقة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والمهارات الحياتية ويطورونها؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في مستويات فهم المتدربين في الحصص التي تمت ملاحظتها والعينات القليلة المتوفرة من أعمال المتدربين؛ غير أن الأقلية منهم ما زالت تواجه صعوبات من أجل استكمال المهام الموكلة إليهم وفق مستوى الدورة، ويحققون القيمة المضافة الدنيا من الدورات. ويقوم المركز بقياس إنجاز المتدربين بطريقة ملائمة من خلال أدوات التقييم التكوينية والختامية، ويعكس مستوى أعمال المتدربين مستوى مناسباً من الفهم والإنجاز. وتكشف المقارنة بين عمليات التقييم القبلي والبعدي النقاب عن أنّ الأغلبية العظمى من المتدربين يحققون مستوى تقدم كاف بالنظر إلى مستويات التحصيل المسبقة، في حين تحصل أغليبتهم على علامات معقولة في نتائج الاختبارات النهائية. ويحقق المتدربون في الدورات التطبيقية المعتمدة من الخارج من مايكروسوفت درجات أفضل في الامتحانات النهائية مقارنة بدورات كوبيت (COBIT 5) والدورات الاحترافية لمايكروسوفت. كما أعرب معظم المتدربين وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم عن استفادتهم من الدورات في أماكن عملهم.

ووفقاً لتحليل بيانات أداء المتدربين (LPD)، وسجلات مستوى التحصيل على مدى السنوات الثلاث الماضية، تستكمل الغالبية العظمى من المتدربين متطلبات الدورات، ويحصلون على المؤهلات التي يطمحون إليها في المواعيد المحددة في الدورات المحلية. وتستند قلة من الدورات المحلية على أساس الحضور، حيث تُمنح الشهادات على أساس حضور نسبة 70% على الأقل من الساعات الموجهة المطلوبة. ومع هذا، تعدُّ نسب النجاح العامة في الدورات المعتمدة من الخارج مناسبة، وتبلغ 72%. إلا أنّ قلة من المتدربين لا تحقق مستوى الإنجاز المطلوب، ولا يحصلون على الشهادات في المواعيد المقررة؛ وعلى وجه الخصوص في دورات (زميل حلول معتمد من مايكروسوفت MCSA)، و(خبير نظم معتمد من مايكروسوفت MCSE).

يتسم المتدربون بالانتباه، وتظهر أغلبيتهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم؛ وعلى وجه الخصوص أثناء الأنشطة العملية. من ناحية أخرى، تتسم قلة منهم بالتحفيز الذاتي، ويستطيعون بيان مستوى فهمهم والجوانب التي تحتاج إلى تحسين بصورة أفضل؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في الحصص التي تمت ملاحظتها من خلال طرح الأسئلة على المدربين، ومشاركتهم الحالات ذات العلاقة من أماكن عملهم. كما يشترط على المتدربين استكمال "ورقة التقدم" التي تبين خبرة تعلمهم؛ على الرغم من أن بعض الاستثمارات المعبأة لا تتسم بالنقد الكافي، ولا تتم الاستفادة من نتائجها بالكامل. وبينما تتمكن أغلبية المتدربين من العمل بشكل مستقل لاستكمال الأنشطة الصفية، تظل الأقلية منهم تعتمد على توجيهات المدربين ودعمهم في المضي قدماً تجاه استكمال المهام الموكلة إليهم.

لدى المركز سياسة رسمية للحضور والمواظبة، ويتم تنفيذها بطريقة ملائمة، كما يقوم المركز بمراقبة الحضور في جميع الدورات، واتخاذ الإجراءات - أحياناً - ضد حالات الغياب أو التأخير المتكررة. ومع ذلك، لا يتم تسجيل انضباط المتدربين بصورة متسقة. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها وسجلات الحضور، يتضح أن معظم المتدربين يلتزمون الحضور بصفة منتظمة، في حين يحضر عدداً من المتدربين متأخرين عن الحصص.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: مرضٍ (3)

يوظف المركز مدربين مؤهلين لديهم خبرة ذات علاقة بالتدريب، وإمام بالمواد التي يقومون بتدريسها. كما أنّ المدربين الذين يقومون بتدريس الدورات الاحترافية في مجال تكنولوجيا المعلومات مدربون معتمدون؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في الحصص، حيث يقدمون الشروح الدقيقة، ويقومون بالرد على أسئلة المتدربين بشكل مناسب، ويقدمون مجموعة من الأمثلة المهنية والحالات الحياتية الواقعية للربط بين النظرية والتطبيق.

وتتوفر برامج عمل لأغلبية الدورات ذات أهداف واضحة تلخص الموضوعات المعتمز تغطيتها مع الوقت المخصص لكل منها؛ على الرغم من أن قلة من خطط الدروس تتسم بمزيد من التفاصيل مثل منهجيات التدريب، والتقييم التي تشمل مصادر التعلم المعتمز استخدامها. ومع ذلك، لا تستند خطط الدروس هذه إلى مستوى التحصيل المسبق، أو عمليات التقييم المستمرة للمتدربين بدرجة كافية. وتعد إدارة الوقت والحصص مناسبة في أغلبية الحصص، وذات نسق مناسب؛ كما تبدأ الحصص في المواعيد المقررة باستذكار ما سبق تدريسه، ومشاركة أهداف الحصة الحالية مع المتدربين.

يوظف المدربون عددًا من طرق التدريب والأنشطة التدريبية لإشراك أغلبية المتدربين في الحصص، والتي تتضمن عروض ال (PowerPoint)، والمناقشة، وأساليب طرح الأسئلة، والعروض العملية التطبيقية؛ كما يوظف المدربون أحيانًا أساليب محددة تعزز مهارات التفكير، وتشجع المتدربين على التعلم الذاتي والتعلم مدى الحياة؛ وتنفذ هذه الطرق على وجه الخصوص في دورات تكنولوجيا المعلومات الاحترافية؛ وعلى سبيل المثال من خلال طرح المزيد من الأسئلة، واستخدام أساليب حل المشكلات، أو السيناريوهات الواقعية. ومع ذلك، وخلال الحصص التي تمت ملاحظتها، وفي أقلية من الحالات، لا يحفز المدربون مهارات التفكير العليا للمتدربين، أو تحفيزهم على المشاركة بفاعلية طوال الحصص؛ وعلى وجه الخصوص أثناء تقديم العناصر النظرية، أو عرض الأنشطة العملية. وأثناء التقديم، يلبى المدربون الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين مع تقديم الدعم الفردي الكافي للمتدربين الأقل قدرة؛ غير أنه لا يتم تحدي المتدربين الأكثر قدرة دائمًا. ويوظف المدربون مواد ومصادر التعلم المتوفرة لتقديم الدورات، وتسهيل خبرة التعلم بدرجة ملائمة.

ويقوم المدربون بتقييم مستويات فهم المتدربين وقدراتهم لاستكمال الأنشطة الصفية بدرجة مناسبة من خلال مجموعة من طرق التقييم العملية والنظرية، وتشمل الأسئلة والأجوبة، والأنشطة الصفية، والتمارين العملية، والامتحانات القبلية والبعديّة للدورات، والامتحانات الخارجية عبر الإنترنت، بل الاختبارات القصيرة أو المشروعات أحيانًا. ومع ذلك، وفي قلة من الدورات، لا يتم تقييم المتدربين بصرامة؛ إذ لا تغطي أهداف الدورات بصورة مناسبة، أو لا ترقى إلى مستوى الدورة. وفي الغالب، يقوم المدربون بتسجيل علامات المتدربين في عمليات التقييم الختامية، إلا أنّ المركز يحتفظ بسجلات محدودة لعمليات التقييم التكوينية التي تنفذ طوال الدورة، بل إن السجلات التي يتم الاحتفاظ بها لا تتسم بالتفاصيل الكافية. ويستخدم كل

مدرب التعليمات الخاصة به لتقييم أعمال المتدربين العملية، غير أنه لا يتم تنفيذها بفاعلية. كما يقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية الفورية للمتدربين لمساعدتهم على التطور، بيد أن التغذية الراجعة المقدمة في التقارير الفردية للمتدربين تتسم بالعمومية، ولا تساعدهم على فهم أين وكيف يمكنهم التطوير بصورة أفضل.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: مرضٍ (3)

يقدم المركز التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومجموعة متنوعة من المهارات الحياتية لتطبيقها في موقع العمل. وأغلبية الدورات معتمدة من الخارج، والتي تلبي مع جملة الدورات المعتمدة داخلياً متطلبات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بوجه عام. ولدى المركز ترتيبات مناسبة لتفسير احتياجات أرباب الأعمال والمتدربين، وتشمل إجراء البحث بصيغة استبانة محلية تستهدف المؤسسات المختلفة لتقييم احتياجاتهم، إضافة إلى الاستفادة من نتائجها. كما يتم جمع المعلومات من مصادر عديدة بما في ذلك الدراسات المحلية والإقليمية المنشورة لقياس احتياجات سوق العمل؛ والتي أدت إلى إقناع فريق الإدارة بطرح المزيد من الدورات في مجال تكنولوجيا المعلومات مثل كوبيت 5، وعدد من دورات المهارات الحياتية والتي نُفذت عدة مرات.

تتسم دورات تكنولوجيا المعلومات المعتمدة من الخارج بحُسن الهيكلة والتخطيط الجيد والمحتوى المحدد ومخرجات التعلم المطلوب تحقيقها من قبل الجهات المانحة. ويستخدم المركز المواد التدريبية الحديثة التي يتم تصميمها جيداً من قبل الجهات المانحة الدولية المهنية المعترف بها والشركاء في التدريب، وتتم مراجعتها بصفة منتظمة، والتي تشمل على عدد كاف من التمارين والأنشطة العملية، بل تحتوي أحياناً على المشروعات لضمان اكتساب المهارات. وتشكل الدورات المحلية نسبة 58% من مجموع المتدربين المسجلين في الدورات، وتتسم بحُسن الهيكلة والتخطيط مع توافر ملخصات الدورات المناسبة؛ غير أن هيكل عمليات التقييم في عدد قليل من الدورات لا يُصمم دائماً لتغطية أهدافها كافة، ولا تتسم آليات تصميم، وتحديث، ومراجعة هذه الدورات بالمنهجية، ويكون الأمر متروكاً للتقدير الشخصي للمدربين. علاوة على ذلك، تغطي السياسة الحالية عملية تحديث الدورات فقط؛ بيد أنها تفنقر إلى التفاصيل الكافية أيضاً.

تتوفر مصادر التعلم الكافية للدورات مع مواد ومساعدات التعليم مثل الكتب الدراسية، وعروض الـ (PowerPoint) من قبل الجهات المانحة، أو المنشورة من قبل أطراف ثالثة، أو مصممة من قبل مدربي المركز. كما يضم المركز عددًا كافيًا من المختبرات المجهزة بأحدث الأجهزة والبرامج لتلبية متطلبات المتدربين، ومتطلبات الإعداد المحددة من قبل الجهات المانحة في دورات تكنولوجيا المعلومات. من ناحية أخرى يتم إثراء قلة من دورات تكنولوجيا المعلومات بالأنشطة اللاصفية لإثراء خبرة التعلم للمتدربين مثل إتاحة الفرص للالتحاق بالدورات الخارجية عبر الإنترنت، واستخدام عدد من الروابط الخارجية لإثراء وتحسين معارف المتدربين؛ والتي تتوفر فقط لعدد قليل من المتدربين الذين يقع عليهم الاختيار.

تحدد ملخصات الدورات متطلبات القبول والتسجيل في معظم الدورات؛ إضافة إلى المتدربين المستهدفين بكل وضوح؛ بيد أن آلية تحديد مستوى القبول لا يتم تنفيذها بدرجة كافية دائمًا؛ وعلى وجه الخصوص في دورات تكنولوجيا المعلومات الاحترافية؛ إذ يتم، في قلة من الحالات، تسجيل المتدربين في المستويات المتقدمة دون أن تكون لديهم المهارات الأساسية الضرورية للتسجيل في هذه الدورات.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: مرضٍ (3)

لدى المركز ترتيبات مناسبة لدعم المتدربين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل طوال خبرة تعلمهم باستخدام آلية الدعم والإرشاد المفيدة؛ غير أنه لم يتم تطوير السياسة والإجراءات الشاملة لهذا الغرض والتي تشمل كافة فئات المتدربين، بما في ذلك المتدربون ذوو الاحتياجات الخاصة. ويتسم المدربون والموظفون بالود، ويمكن التواصل معهم بسهولة، كما يحصل المتدربون على المشورة والإرشاد الملائمين بشأن الدورات المقدمة، وكذلك على المعلومات التفصيلية الخاصة بالاختيارات الفنية والمهنية، ومسارات التقدم لها بعدة طرق تشمل المكالمات الهاتفية، ورسائل البريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني للمركز، والإعلانات على وسائل التواصل الاجتماعي، والكتيبات والنشرات الترويجية؛ غير أنه لا يتم تحديث الموقع الإلكتروني بشكل متكرر. فضلًا عن ذلك، يقدم المركز قلة من العروض التقديمية إلى المراكز التعليمية والمؤسسات في مملكة البحرين؛ لتوفير الإرشاد المبدئي عن اختيار الدورات، وتعزيز أهمية الحصول على الشهادات

الاحترافية. وفي بداية التدريب، يحصل المتدربون على دليل المتدرب إضافة إلى حصة تهيئة عن السياسات والمعلومات بالمركز التي تشمل على سبيل المثال، سياسة الحضور والمواظبة، وطرق التقييم. بالنسبة للدورات المعتمدة من الخارج، يحصل المتدربون على الأدلة الإرشادية عن الدورات المختلفة ومسار الشهادات.

في الآونة الأخيرة، أُتيحت للمتدربين المسجلين في الدورات المعتمدة من الخارج إمكانية التدريب على الاختبارات والمواد الإضافية، وروابط المواقع الإلكترونية المفيدة، ومقاطع الفيديو على اليوتيوب لشهادات مايكروسوفت الاحترافية، وامتحانات المحاكاة لشهادة كوبيت (COBIT 5) وعند اللزوم، يحصل المتدربون على حصص المراجعة الإضافية، وحصص الدعم أثناء الدورات، أو عند إخفاقهم في الامتحانات الخارجية. كما يمكن للمتدربين استخدام المختبرات خارج وقت الحصة للقيام بالمزيد من الممارسات العملية. ومع هذا، لا يتسم الدعم المقدم إلى المتدربين بالمنهجية الكافية لمساعدتهم على الاستفادة من كافة إمكاناتهم، أو إحداث الأثر الإيجابي على إنجاز المتدربين؛ وعلى سبيل المثال، المتدربون الأقل مستوى في شهادة (زميل حلول معتمد من مايكروسوفت MCSA).

يقوم المركز بالتواصل مع الأطراف ذات العلاقة بطريقة مناسبة لإطلاعهم على إنجاز المتدربين والحضور طوال الدورة. وعند استكمال الدورات يحصل الأطراف ذات العلاقة على تقارير الأداء النهائية الفردية التي تحتوي على نتائج المتدربين، بجانب التغذية الراجعة العامة. وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة البالغة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. كما يمكن تغيير جدول الدورات بما في ذلك المواعيد، والتواريخ، والأيام، أو اختيار الأماكن؛ بناءً على طلبات المتدربين أو الأطراف ذات العلاقة. كما يقدم المدربون التعليمات باللغتين العربية والإنجليزية عند اللزوم. وتعدُّ بيئة التعلم، والأماكن المختارة ملائمة، وتتوفر الأجهزة، والمعدات بطريقة مناسبة. وتعدُّ المختبرات ملائمة للغرض، وتتوفر أجهزة الكمبيوتر الكافية، إضافةً إلى وسائل التدريب ومصادر التعلم الأساسية، وعدد قليل من الملصقات التعليمية الملهمة مثل خرائط مسارات الحصول على الشهادات. ولدى المركز ترتيبات ملائمة لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة؛ على الرغم من أن هذه السياسة لا تتسم بالتفاصيل الكافية.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: مرضٍ (3)

لدى المركز رؤية ورسالة واضحتان تركزان على تطوير الأعمال وتحسين بيئة التعلم. كما وضع فريق الإدارة خطة إستراتيجية خماسية ذات مجموعة من الأهداف التي تبعث على التحدي بصورة كافية، وتتوافق مع عمليات التحسين المستمرة؛ بيد أنه لا يوجد تركيز واضح على رفع مستوى إنجاز المتدربين. من ناحية أخرى، فقد تمت ترجمة هذه الخطة الإستراتيجية إلى خطط عمل سنوية تم من خلالها تحويل الأهداف الإستراتيجية إلى إجراءات مع تحديد المسؤولية عن كل منها. ومع ذلك، يفتقر عددٌ من مؤشرات الأداء الرئيسة إلى التحديد الجيد أو التوافق الملائم؛ لضمان صرامة مراقبة الأداء والإنجاز. كما قام المركز بعمل مسح بيئي وإجراء تحليل (سوات SWOT)، والاستفادة من نتائجها في وضع الخطة الإستراتيجية؛ على الرغم من عدم تنفيذ عملية التقييم الذاتي بصفة منتظمة لدفع عجلة التطوير والتحسين. كما تزخر استمارة التقييم الذاتي المقدمة إلى فريق المراجعة بالمعلومات الكافية؛ بيد أن المجالات المحددة فيها للتحسين غير ناقدة بما يكفي، وتتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

لدى المركز جملة من سياسات وإجراءات ضمان الجودة؛ بيد أنها لا تتسم بالتفاصيل الكافية، ولا يتم تنفيذها بشكل جيد، وعلى وجه الخصوص تلك المتعلقة بجودة التدريب والتقييم. كما تُستخدم طرق التقييم القبلية بشكل مناسب في عمليات التقييم الأولية لمستوى المتدربين في أغلبية الدورات؛ بيد أنه لا تتم الاستفادة من نتائجها في إعداد خطط الدروس. علاوة على ذلك، يفتقر المركز إلى عمليات التدقيق والتحقق الفاعلة والشاملة. ويقوم المركز بمراقبة مستوى إنجاز المتدربين بدرجة ملائمة؛ وعلى الرغم من أن المركز يحتفظ بسجلات ملائمة لأداء المتدربين في العديد من الدورات؛ إلا أنه لا يقوم بجمعها لمراقبة التوجهات على مر الزمن. من ناحية أخرى، يقوم المركز بمراقبة نتائج الدورات المعتمدة من الخارج بصفة منتظمة، والاستفادة منها في اتخاذ القرارات.

يعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي للمركز ملائمًا للغرض لتحقيق أهدافه مقارنةً بحجم المركز ومجموعة الدورات المقدمة فيه. كما تتوفر الأدوار والمسئوليات المنوطة بالموظفين بكل وضوح. أعضاء إدارة المركز وموظفيها مؤهلين ولديهم الخبرة ذات الصلة. كذلك، تعدُّ ترتيبات الحوكمة مناسبة في تحديد التوجه الإستراتيجي للمركز، واتخاذ القرارات. ويوظف المركز مدربين مؤهلين تتم تهيئتهم بطريقة ملائمة، وتوزيعهم على الدورات بفاعلية وفُوق تخصصاتهم. كما يشترط على المرشحين لشغل وظيفة مدرب القيام بعرض تقديمي لتقييم كفايات التدريب لديهم؛ وعند اختيار أحدهم، يقوم المركز بمراقبة أدائه بصفة منتظمة عن طريق نظام ملاحظة الحصص، وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين. ومع ذلك، لا تتسم استمارات ملاحظة الدروس المستكملة بالتفاصيل الكافية، ولا تسلط الضوء على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بوضوح، أو إجراءات المتابعة المطلوبة لضمان الجودة المستمر. ويقوم المركز بتقييم أداء الموظفين، كما يحظى مدربي دورات تكنولوجيا المعلومات على فرص التدريب والتطور المهني من خلال دورات تحديث المعلومات المهنية في مجالات تخصصهم. كما يقوم المركز بجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بشأن جودة ما يتم تقديمه، وتحليلها بصفة منتظمة، والتصرف بمقتضاها على النحو المناسب. ولدى المركز عدد من الشراكات مع الجهات المانحة، وشركات تكنولوجيا المعلومات الدولية.

يعدُّ مقر المركز خالياً من المخاطر الظاهرة، كما تتوفر إجراءات أُسس الصحة والسلامة المناسبة. بالإضافة إلى ذلك، يقوم المركز بعرض التعليمات والاحتياطات المتعلقة بالصحة والسلامة في جميع أنحاء المركز، ومشاركتها مع المتدربين في بداية الدورات؛ كما ينفذ طرق تقييم المخاطر، وتدريبات مكافحة الحريق بصفة منتظمة؛ بيد أن السياسة ذات العلاقة تفنقر إلى التفاصيل الكافية.

جوانب القوة الرئيسية

- توزيع المدربين المؤهلين على الدورات بطريقة فاعلة.
- توافر بيئة تعلم ومرافق تعليمية ملائمة للغرض.
- تقديم دورات معتمدة من الخارج ذات هيكل وتخطيط جيدين، ويتم تحديثها بصفة منتظمة، لتلبي احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال.
- ارتباط المركز بعلاقات ملائمة مع الشركاء في التدريب وشركات تكنولوجيا المعلومات والجهات المانحة الدولية.

التوصيات

لكي يتحسن مركز رجال الخليج للتدريب؛ فيجب:

- ضمان اكتساب المتدربين المهارات والكفايات المهنية ذات العلاقة، وتحقيق أهداف الدورات و/أو المؤهلات التي يطمحون إليها في المواعيد المحددة.
- تحسين عمليات التدريب والتقييم عن طريق ما يلي:
 - توظيف طرق التدريب الفاعلة لإشراك المتدربين وتحفيزهم.
 - ضمان تقييم المتدربين بطريقة صارمة، وحفظ سجلات أدائهم بدقة طوال الدورة.
- تحسين نظام ضمان الجودة الداخلي ليشمل السياسات، والإجراءات الشاملة التي تغطي كافة الجوانب التي يقدمها المركز والمراقبة الفاعلة لأداء المدربين.

وصف مؤسسة التدريب

بدأ مركز رجال الخليج للتدريب (RGTC)، وهو أحد مؤسسات التدريب المرخصة من قبل وزارة العمل، في مزاولة أنشطته منذ شهر فبراير 2012، باعتباره إحدى الشركات التابعة لمجموعة محمد بن إسحاق. وفي شهر أغسطس 2015، تم تجديد ترخيص المركز لتشمل الأنشطة الإدارية والتجارية، وبالتالي الموافقة على أن يكون المركز مؤسسة تدريب تقدم التدريب في مجالات الإدارة، وإدارة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات (IT).

يلبي المركز الاحتياجات التدريبية للمتدربين من الكبار، ويقدم الدورات المعتمدة من الخارج والدورات المعتمدة داخليا؛ إذ يقدم البرامج التدريبية القائمة على أساس تكنولوجيا المعلومات مثل شهادات تكنولوجيا المعلومات التي تشمل الشهادات الاحترافية الأساسية والمتقدمة، والبرامج التدريبية المعدة وفقا لتكنولوجيا المعلومات. كما يُعدّ مركزًا معتمدًا من قبل شركة مايكروسوفت ومؤسسة (CompTIA)، وشريكا ومركز امتحان لمؤسسة (Certiport). كما أبرم المركز عددًا من مذكرات التفاهم مع المؤسسات المهنية؛ ومنها جمعية تدقيق ومراقبة نظم المعلومات (ISACA). وبصرف النظر عن دورات تكنولوجيا المعلومات، يقدم المركز الدورات التدريبية في المجال التجاري، والإدارة، والمهارات الحياتية حسب احتياجات السوق ومتطلباته، والتي يتم إعدادها وفقا للاحتياجات والمتطلبات الخاصة بأرياب الأعمال.

يزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة السنباس، ويتولى إدارته المدير العام بمعاونة مدير التدريب والموظف الإداري، وموظف المبيعات والتسويق، والذين يعملون جميعا بنظام الدوام الكامل. كما يوظف المركز مجموعة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي عند اللزوم، كما أن مدير التدريب يعمل أيضا مدربا. ويعمل المركز تحت رئاسة مجلس الإدارة ومستشار.

ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة للهيئة، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المركز 770 متدرِّبًا في مختلف الدورات؛ منهم 65 متدرِّبًا في عام 2014، و385 متدرِّبًا في عام 2015، و236 متدرِّبًا في عام 2016، و84 متدرِّبًا في عام 2017، حتى تاريخ هذه المراجعة؛ وتشمل الدورات المعتمدة من الخارج بالغالب دورات مايكروسوفت، وكوبيت (COBIT)، وتشكل جميعًا نسبة 42% من مجموع المتدربين المسجلين في المركز، في حين تسجل بقية المتدربين في الدورات التي يُمنح فيها المتدربون الشهادات عند استكمال الدورات، أو الحضور في مجالات تكنولوجيا المعلومات والمهارات الحياتية.