



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد ترينينج بلاس
المنامة
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 23-25 ديسمبر 2013

VO035-C2-R068

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
- 6..... إنجاز المتدربين
- 8..... جودة ما يتم تقديمه
- 11..... القيادة والإدارة
- 14..... جوانب القوة
- 15..... 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 مقر 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، وتفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد ترينينج بلاس (TPI)، والذي يُعرف سابقاً باسم مركز نيوهورايزن لتدريب الكمبيوتر (NHCLC) في البحرين في شهر ديسمبر 1996، كاسم تجاري ممنوح بموجب حقوق امتياز من مركز نيوهورايزن لتدريب الكمبيوتر في كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية. ومنذ شهر أبريل 2012، أصبح المعهد شركة بحرينية مستقلة باسم معهد ترينينج بلاس (TPI)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل لتقديم مجموعة من الدورات غير المعتمدة والدورات المعتمدة من الخارج، والتي تشمل دورات الحاسوب الآلي الأساسية، وتصميم الجرافيك، والبرمجة والشبكات والدورات الفنية المتقدمة. كما أن المعهد شريك معتمد لمايكروسوفت، ومركز تدريب ومنح شهادات معتمد لأوتوديسك، ومركز تدريب معتمد لمهارات الأعمال الدولية (IBS)، وشريك تعليمي لشركة نظم معلومات الكمبيوتر - سيسكو (CISCO)، وشريك في برنامج إعداد فني تصليح وتجميع الكمبيوتر (CompTIA)، وشريك تدريب معتمد في برنامج مشرفي مواقع الانترنت (CIW)، ومركز اختبار معتمد لاختبار Prometric من قبل شركة Thompson وايضا من شركة Virtual University Enterprise - Pearson (VUE). ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة التي أجريت في شهر يناير 2011، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمعهد 3345 متدرِّباً؛ عدد 1172 متدرِّباً في عام 2011، وعدد 1098 في عام 2012، وعدد 1075 متدرِّباً في عام 2013، حتى تاريخ المراجعة.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الوحيد الكائن في المنامة، ويتولى إدارته الرئيس التنفيذي الذي يعمل بنظام الدوام الجزئي، والمدير العام، ومدير العمليات، ومدير المبيعات ومدير التدريب. ويوظف المعهد خمسة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل، وثلاثة تنفيذي مبيعات، ومحاسباً، ومسئول علاقات العملاء، وثلاثة مسؤولين إداريين، وموظف للدعم الفني، وعاملين في المكتب. كما يوظف المعهد مجموعة مكونة من 15 مدرباً يعملون بنظام الدوام الجزئي عند اللزوم، وتعمل إدارة المعهد تحت رئاسة مجلس الإدارة.

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 المعهد، والاجتماع مع الإدارة والموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين.

في زيارة المراجعة السابقة، حصل المعهد على تقدير: "مرضٍ" في الفعالية بوجه عام، وكذلك في جوانب إنجاز المتدربين، وجودة التدريب، وجودة البرامج المقدمة، وقدرة المعهد على التحسين والتطوير، في حين حاز جانب الدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين على تقدير: "جيد"، وظهر مستوى القيادة والإدارة بشكل "غير ملائم".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد ترينينج بلاس، 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: 2 جيّد	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 بوجه عام

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

الدرجة: 3 مرضٍ

يعتبر معهد ترينينج بلاس، من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجه عام. فبينما قامت الإدارة باتخاذ المبادرات الأخيرة لتطوير ممارسات التدريب ومصادر التعلم؛ إضافة إلى تقديم مجموعة جيدة من دورات تقنية المعلومات ذات الهيكل التنظيمي الجيد من قبل العديد من المدربين المعتمدين والذين يقدمون الدعم إلى المتدربين، يحقق معظم المتدربين مستوى تقدم مرضٍ، في حين تؤدي قلة منهم الامتحانات الخارجية. وبالنسبة للدورات غير المعتمدة، تحقق الغالبية العظمى من المتدربين أهداف الدورات، ويكتسبون المعارف والمهارات المهنية ذات العلاقة في مجال تقنية المعلومات، ومن ثم يحصلون على شهادة إتمام الدورات من المعهد. وتعتبر طرق التدريس التي يوظفها المدربون مناسبة بوجه عام. ومع هذا، لا تدعم الأجزاء النظرية إشراك المتدربين في الدروس بدرجة كافية، وتعتمد قلة معتبرة من المتدربين على توجيهات المدربين إلى حد كبير في إتمام الأنشطة العملية. وبينما تعتبر طرق تقييم أعمال المتدربين وإنجازاتهم ملائمة، بيد أن عملية التصحيح غير دقيقة ومتسقة بالكامل، ولا سيما في أعمال المختبرات العملية. وتتسم عملية التخطيط الاستراتيجي بالتفاصيل، وتتم مراقبتها بصفة منتظمة من خلال خطط العمل. ومع ذلك، لا تتسم عملية مراقبة المدربين في الفصول وتحليل بيانات الأداء والتوجهات بالشمولية الكافية.

ظهرت قدرة المعهد على التحسن والتطور بشكل جيد؛ فلدَى الإدارة تركيز واضح على تطوير الإجراءات والممارسات العالية الجودة، مقرونة بالعزيمة نحو تعزيز معارف ومهارات الموظفين والمدربين من خلال فرص التطور المهني ذات العلاقة. وفي الآونة الأخيرة، تعززت هذه الجهود بفضل المعطيات الخارجية

من قبل شركات الاستشارات بشأن تحسين العمليات والتحضير للحصول على شهادة الأيزو. كما قام المعهد بوضع التخطيط الإستراتيجي وخطط العمل بشكل جيد، علاوة على إعداد تقرير التقييم الذاتي الناقد مؤخرا والذي يقدم تحليل الفجوات المفيد والتوصيات اللازمة بهذا الصدد إلى الإدارة. كما يقوم المعهد بتوثيق معظم الوظائف والمهام في دليل الإجراءات المحدث، مع مخططات تدفق واضحة للعمليات، وتحديد المهام المنوطة بالموظفين. وعلى الرغم من ذلك، وفيما يتم الاحتفاظ ببيانات الإنجاز، يفتقر المعهد إلى نظام فعال لمتابعة التوجهات والتي تشمل نسب النجاح بشأن الدورات المعتمدة من الخارج، والاستفادة من نتائج هذه التوجهات في إدخال المزيد من التحسينات. ومن المبادرات التي قام المعهد باتخاذها منذ زيارة المراجعة الأخيرة ما يلي: تجديد بعض أقسام المعهد، وتوظيف المزيد من الموظفين، وتحسين مصادر التعلم مثل تحديث السعة الاستيعابية لأجهزة الكمبيوتر، وتركيب السبورات الذكية. كما قام المعهد بتوسعة مجموعة الدورات، وشرع في التواصل مع المزيد من الجهات المانحة للشهادات في مجال تقنية المعلومات لتدشين شهادات أوراكل وأندرويد. وهناك خطط لتركيب المزيد من السبورات الذكية، وتنفيذ خطط مسارات تقييم الموظفين (360 درجة) والتطور المهني، وحل مشكلة مواقف السيارات. ويحافظ المعهد على معدلات تكرار الأعمال المناسبة ونسب التسجيل بشكل ثابت.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 3 مرضٍ

تحقق الغالبية العظمى من المتدربين الأهداف من الدورات، ويطورون المعارف والمهارات المهنية المفيدة في مجال تقنية المعلومات. وتمثل معدلات التسجيل في الدورات غير المعتمدة 93% من مجموع المتدربين، تحقق نسبة 81% منهم النجاح، ويحصلون على شهادة إتمام الدورات من المعهد. من ناحية أخرى، قامت قلة من المتدربين تمثل 7% فقط من مجموع المتدربين المسجلين في المعهد على مدار السنوات الثلاث الماضية بالتسجيل في الامتحانات الخارجية. وتمثل نسب النجاح في هذه المجموعة الصغيرة 82%، في حين تحصل نسبة قليلة منهم على المؤهل الخارجي بعد العديد من المحاولات.

ويتضح من الحصص التي تمت ملاحظتها، وأعمال المتدربين ونتائج امتحانات نهاية الدورات ان المتدربين يظهرون بمستوى مرض من التحصيل. وبوجه عام، تكشف عملية متابعة مستوى التقدم الذي يحققه المتدربون، وحسب ما انعكس في التمارين العملية ودرجاتهم، النقاب عن أنه يتم المحافظة على مستوى التقدم في الفصول وعلى جميع المستويات. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، تمكن المتدربون من استكمال المهام المنوطة بهم بمستوى مناسب من الاستقلالية. ومع هذا، لم تستطع قلة منهم أداء المهام الموكلة إليهم دون التوجيه المستمر من المدربين؛ الأمر الذي انعكس سلبا على مستوى تقدمهم واكتساب المهارات اللازمة.

وفي حين تتسم أغلبية المتدربين بالانتباه في الحصص، وذلك من واقع الدروس التي تمت ملاحظتها، ويجدون التشويق في الأنشطة العملية في الدروس، تطرح قلة منهم الأسئلة على المدربين، وبشاركونهم خبراتهم، ويظهرون قدراتهم على بيان مستوى تقدمهم أو الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. وقد أعرب معظم المتدربين وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم العالي عن خبرة التعلم المقدمة في المعهد.

يقوم المعهد بقياس إنجاز المتدربين بطريقة مناسبة من خلال التمارين العملية والامتحانات في نهاية الدورات. ويكشف سجل بيانات أداء المتدربين المقدم إلى فريق المراجعة، النقاب عن أن نسبة الاستمرارية مرتفعة على مدار السنوات الثلاث الماضية، حسب المتوقع في الدورات القصيرة والدورات القصيرة جداً. ويحتفظ المعهد بسجلات الحضور، ويقوم بمراجعتها بصفة منتظمة، كما قام بتسجيل نسب المواظبة في الآونة الأخيرة أيضا. ويتضح من السجلات والحصص التي تمت ملاحظتها أن أغلبية المتدربين ينتظمون في الحضور في الوقت المقرر للحصص، بيد أن بعضهم يصلون إلى الحصص بعد مرور أكثر من عشرين دقيقة.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: 3 مرضٍ

يوظف المعهد مدرّبين أكفاء ومن ذوي الخبرة النظرية والعملية في المواد التي يقومون بتدريسها، ويقدم بعضهم الأمثلة المهنية، ولديهم معرفة جيدة بها، وحاصلون على شهادات مهنية في مجالات الدورات التي يقدمونها. وعلى الرغم من توظيف معظمهم لطرق وأنشطة التدريس الملائمة، تنزع الدروس النظرية إلى أن يكون المدرب هو محور العملية التعليمية في الغالب مع مشاركة ضعيفة من قبل المتدربين. ولا يقوم المدربون بتوجيه الدعوة إلى المتدربين للمشاركة الفعالة في الحصص النظرية من خلال طرح الأسئلة والأجوبة أو المناقشات المفتوحة. وتبدأ معظم الحصص بمراجعة فعالة لما تم دراسته، ومشاركة أهداف الحصص، فضلا عن توافر خطط الدروس التفصيلية لحد ما. ومع هذا، تلبّي خطط الدروس هذه احتياجات المتدربين من ذوي المستوى المتوسط، وتعتبر أساسية فقط، ولا تلبّي احتياجات المتدربين المتفوقين أو ضعاف المستوى. ومن ثم، لا تتم تلبية الاحتياجات المختلفة في الحصص دائما، ولا سيما فيما يتعلق بالمتدربين المتفوقين الذين لا تقدم لهم الأنشطة الإضافية. وعلى الرغم من ذلك، ففي بعض الدروس، يعزز المتدربون فهم المتدربين بطريقة ملائمة من خلال أسئلة المتابعة التي تبعث على التحدي، وطلب إجراء البحوث الفردية على شبكة الإنترنت.

وبينما يقوم المدربون بتقييم المتدربين بطريقة ملائمة، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية العامة لهم، إلا أن العينات المقدمة من أعمال المتدربين تكشف النقاب عن أن الدرجات الممنوحة لأعمال المتدربين غير دقيقة ومتسقة دائما. كما اتضح من خلال الحصص التي تمت ملاحظتها توظيف المدرب في العادة لقلة من الأسئلة المفتوحة لمراجعة فهم المتدربين في جميع الفصول، في حين يمارس المتدربون الأنشطة العملية بطريقة فردية على أجهزة الكمبيوتر بمساعدة المدرّبين في الغالب. كما يتم تقييم المدرّبين بدرجة كافية من خلال عمليات التقييم الكتابية البعدية؛ بالإضافة إلى أعمال المختبر العملية. ومع هذا، يكون تخصيص الدرجات لعمليات التقييم العملية متروكا لحكم المدرّب، وليس بالأحرى من خلال نموذج

تصحيح واضح. كما يقوم المدربون بتسجيل درجات المتدربين وحفظها بطريقة مناسبة لجميع الدورات من خلال استخدام "أوراق إنجاز المتدرب". كذلك، يقوم المدربون بالاستفادة من مصادر التعلم الملائمة للغرض في الفصول، وتشمل التوظيف الفعال للسبورات الذكية، وعروض الباوربوينت الواضحة ومختبرات التعلم المتعددة المصادر.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: 2 جيد

يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات غير المعتمدة في مجال تقنية المعلومات ذات مسارات التقدم المناسبة، والتي تُصنف إلى دورات البرمجة، والشبكات وأمن المعلومات، وتصميم الجرافيك، والمجالات الأخرى مثل برامج مايكروسوفت أوفيس والأوتوديسك. كما شرع المعهد في التواصل مع المؤسسات المعنية للحصول على الموافقات لتقديم دورات الأوراكل والأنرويد. كما يعد المعهد مركزاً معتمداً للتدريب والامتحانات من قبل العديد من المؤسسات الدولية في مجال تقنية المعلومات مثل مايكروسوفت، وسيسكو والأوتوديسك. وتتسم الدورات المعتمدة من الخارج والمقدمة من قبل المعهد بمصادر التعلم المتنوعة، والمواد التعليمية المقدمة من قبل المؤسسات المانحة ذات الهيكل التنظيمي والتخطيط الجيد. ولدى المعهد ترتيبات مع مؤسسة دولية كطرف ثالث لتقديم مواد الدورات المستخدمة في الدورات غير المعتمدة، ذات الهيكل التنظيمي والتخطيط الجيد أيضاً. كما تتسم الدورات بمصادر التعلم الجيدة ذات محطات العمل وأجهزة الخادم الحديثة التي تمكن المتدربين من الحصول على الخبرة العملية المباشرة وليس الاعتماد على برامج المحاكاة أو الأجهزة الافتراضية. ومع هذا، تتوفر أنشطة محدودة في الدورات لإثراء خبرة التعلم، حيث يقدم المدرب في بعض دورات تصميم الجرافيك مجلات التصاميم إلى المتدربين لإطلاعهم على أحدث التصاميم.

بينما لا يقوم المعهد بإجراء عملية مسح لسوق العمل المستقلة، فإنه يعتمد على المعطيات من العملاء، والمتدربين، والجهات المانحة للشهادات، وصندوق العمل (تمكين) في طرح الدورات الجديدة. وحيث ترتبط الدورات بالجهات المانحة الأجنبية، يعتمد المعهد على هذه الجهات في إبلاغه بالطبعات الجديدة

والحديثه من مواد الدورات الحالية أو الدورات الجديدة المقدمة. ووفقا لتحليل التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال، تلبى الدورات المقدمة خصيصا احتياجاتهم وفرص التطور المهني المفتوحة. علاوة على ذلك، يستجيب المعهد لاحتياجات أرباب الأعمال والمتدربين بطرق مختلفة مثل تحليل المكالمات المستلمة من قبل فريق المبيعات، والاستجابة للمؤسسات المحلية المختلفة ومن خلال تقديم الدورات الخاصة ضمن القائمة المعتمدة من "تمكين" بخصوص الدورات المعتمدة من الخارج في مجال تقنية المعلومات.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يمكن التواصل مع الموظفين والمدربين الذين يقدمون الدعم للمتدربين. وتوفر الكلمة الافتتاحية في بداية كل دورة، والمقدمة من قبل أعضاء فريق المبيعات، المعلومات الأساسية إلى المتدربين بشأن مرافق المعهد، وجوانب الصحة والسلامة. وفي الآونة الأخيرة، قام المعهد بإعداد النشرة الإعلامية الإرشادية للمتدربين، والتي توفر المزيد من المعلومات. كما يوظف المعهد الموقع الإلكتروني السهل الاستخدام والحسابات الأخرى على مواقع التواصل الاجتماعي مثل الإنستجرام للترويج للمعهد. وبينما يعرض الموقع الإلكتروني جدول الدورات بصفة ربع سنوية، فإنه يفتقر إلى المعلومات الخاصة والدخول إلى مواد ذات علاقة بالدورات. كما يوفر المعهد ملخصات الدورات الواضحة إلى جميع الأطراف ذات العلاقة والمتدربين قبل بدء الدورات. علاوة على ذلك، يُزود المتدربون بالدخول المفتوح إلى المختبرات، ويمكن لهم حضور حصص الدعم الإضافية في أيام السبت، بيد أن أثرها لم ينعكس إلى الآن على مستوى إنجاز المتدربين.

تتسم مؤسسة التدريب بالمرونة الكبيرة في تقديم الدورات إلى أرباب الأعمال والمتدربين حسب الميادين في التغذية الراجعة من قبل الأطراف ذات العلاقة. ويتضح هذا الأمر من خلال إعادة ترتيبات مواعيد وأماكن الدورات. بالإضافة إلى نقل الأجهزة (أي أجهزة الكمبيوتر) إلى موقع العميل لتقديم الدورات في مقر العميل. ومع هذا، فقد أشار بعض المتدربين بأن مدة بعض الدورات غير كافية. ويعتبر مقر المعهد

مناسبا للغرض ومجهزاً بمختبر سيسكو، وأجهزة الكمبيوتر الكافية ذات المواصفات المناسبة لدورات تصميم الجرافيك، ومجهزاً بمختبرات تقنية المعلومات المناسبة، فضلاً عن تجهيز اثنين منهما بالسيورات الذكية، فيما تُجهز البقية بأجهزة العرض (البروجيكتورات). وفي الآونة الأخيرة، تم تجديد أروقة المعهد، والصالات ومنطقة الاستقبال، علاوة على إضافة مرافق حمامات أخرى بناءً على طلب المتدربين. ومع هذا، أُلقت قلة منهم الضوء على أن المبنى قديم، بالإضافة إلى تعطل المصاعد من حين لآخر، وتشققات بعض عتبات السلالم، علاوة على الموضوع المتعلق بمواقف السيارات.

يقوم المعهد بإعداد تقارير إنجاز المتدربين الملائمة التي ترسل إلى أرباب الأعمال في صورة سجلات فصلية، في حين تُزود التقارير التفصيلية والمعدة وفقاً للطلب بشأن مستوى إنجاز المتدربين بناءً على طلب أرباب الأعمال فقط. كذلك لا يُزود المتدربون بتقارير التقدم الكتابية أو التغذية الراجعة بشأن أدائهم لمساعدتهم على التخطيط للجوانب التي تحتاج إلى تحسين. ويحصل المتدربون فقط على التغذية الراجعة الشفهية بشأن أعمالهم في الفصول، بالإضافة إلى الحصول على الشهادات النهائية.

القيادة والإدارة

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

الدرجة: 3 مرضٍ

لدى المعهد خطة إستراتيجية واضحة بأهداف ذات علاقة تركز على إدخال التحسينات ذات الجودة العالية. وتتم مراقبة مستوى التقدم بشأن الأهداف بصفة منتظمة من خلال خطط العمل الشهرية. كما تتوفر بيانات الرؤية والرسالة التي تتم مشاركتها مع الموظفين والمتدربين. كذلك، يعد الهيكل التنظيمي الإداري ملائماً مع تحديد المهام والأدوار والمسئوليات ذات العلاقة. كما يوظف المعهد مدربين مؤهلين من ذوي الشهادات في مجالات تخصصاتهم، ويتم إطلاعهم على أحدث المستجدات من خلال عقد

الاجتماعات، والتواصل والنشرات المفيدة. كما يحصل المدربون والموظفون على التدريب وفرص التطور المهني المفيدة جداً، والتي تشمل حضور دورات الاعتماد. كذلك، تقوم الإدارة بملاحظة المدربين في الفصول بصفة منتظمة باستخدام قائمة الملاحظة، وتزويدهم ببعض التغذية الراجعة المفيدة، على الرغم من أنها تقتصر غالباً إلى النقد البناء أو الخاص بدرجة كافية. وفي الآونة الأخيرة، شرع المعهد في استخدام شركة خارجية لملاحظة المدربين، والتي قدمت تقريراً تفصيلياً عنهم، وألقت الضوء على بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

تتوفر بيانات إنجاز المتدربين، وتقوم الإدارة بمراقبة كل دفعة بدرجة كافية. ومع هذا، لا تتوفر هذه البيانات للتحصيل والتحليل لمراقبة التوجهات على مر الزمن، وكذلك لا يمكن متابعة سجلات المتدربين الذين يلتحقون بامتحانات الدورات المعتمدة من الخارج بسهولة من قبل المعهد. بالإضافة إلى ذلك، لم يطور المعهد إلى الآن نظاماً صارماً للتدقيق لضمان جودة التقييم وقرارات التصحيح. كما أن إجراءات التقييم القبليّة للدورات غير متجانسة، حيث يتم تقييم جزء كبير من الدورات المقدمة شفهيّاً فقط.

يقوم المعهد بجمع التغذية الراجعة من المتدربين في منتصف ونهاية الدورة بصفة منتظمة. كما يتم تحصيل التغذية الراجعة واتخاذ الإجراءات بناءً على التغذية الراجعة المباشرة، أو من خلال استمارات الشكاوى. وفي حين يحتفظ المعهد بعلاقات مناسبة مع الأطراف ذات العلاقة من خلال تواصل فريق المبيعات والزيارات وتواصل الإدارة معهم من حين لآخر في الفعاليات الخارجية، فإنه يتم جمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال بين الحين والآخر وبصورة غير منتظمة. كما يحتفظ المعهد بعلاقات مستمرة مع مؤسسات تقنية المعلومات الدولية المختلفة.

يعتبر المعهد خالياً من كافة المخاطر الظاهرة، ويمتلك سياسة تفصيلية للصحة والسلامة. وقد حضر الموظفون مؤخراً دورة الإسعافات الأولية، ويؤد المتدربون بإيجاز عن إجراءات الصحة والسلامة في الحصة الأولى من كل دورة. وبينما تتوفر إجراءات الصحة والسلامة، لا يقوم المعهد بتنفيذ تقييم المخاطر بصفة منتظمة، ولا توجد نقطة مخصصة للتجمع. ويستفيد المعهد من الاجتماعات وخطط العمل لتقييم جودة ما يقدمه من دورات، وقد تعزز هذا الأمر في الآونة الأخيرة من خلال التواصل مع

إحدى الشركات الخارجية لتحديد الفجوات وتحسين العمليات. وتزخر استمارة التقييم الذاتي بالمعلومات الكافية، وتحدد مجموعة من الأدلة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، بيد أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

جوانب القوة

- يمتلك المدربون المعارف النظرية والتراخيص المطلوبة للمواد التي يقومون بتدريسها
- يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات غير المعتمدة في مجال تقنية المعلومات التي تلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة بشكل جيد
- وضع الخطة الإستراتيجية والمبادرات التي تم اتخاذها من قبل الإدارة، وعلى وجه الخصوص توفير العديد من فرص التطور المهني للموظفين والمدربين.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان تحقيق المتدربين لمستوى التقدم المتوقع منهم، وتحقيق الأهداف التي يطمحون إليها
- تحسين طرق التدريس لإشراك جميع المتدربين وتمكينهم من العمل بشكل أكثر استقلالية
- إثراء الدورات بإدخال المزيد من الأنشطة الإضافية ذات العلاقة بقطاع تقنية المعلومات
- إدخال نظام إدارة البيانات الفعال؛ لضمان تدقيق سجلات الإنجاز الفعالة وتوافرها للتحليل؛ لغرض مراقبة التوجهات على مر الزمن وإدخال التحسينات
- تطوير إجراءات التقييم القبلية لتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين، والاستفادة من نتائجها بشكل أكثر فعالية.