



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز أبتك لتعليم الكمبيوتر

المنامة، مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: ١٩ - ٢١ يناير ٢٠٠٩

قائمة المحتويات

١	وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني
٢	مقدمة
٢	- وصف المعهد
٣	- نطاق المراجعة
٤	الحكم بوجه عام
٤	- فعالية المعهد
٦	- القدرة على التحسّن
٧	ملخص الدرجات الممنوحة
٨	الأحكام الرئيسية والتوصيات
٨	- جوانب القوة
٩	- الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
١١	- التوصيات

وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب التي تأسست رسمياً، كهيئة وطنية مستقلة، بموجب المرسوم الملكي رقم ٣٢ لسنة ٢٠٠٨ والمعدل بالمرسوم الملكي رقم ٦ لعام ٢٠٠٩.

تسعى وحدة مراجعة 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 مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مفاصل مؤسسات التدريب بواسطة فرق من المراجعين الذين تم اختيارهم وتدريبهم بعناية.

إن جميع مؤسسات التدريب المعنية 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
١: 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.
٢: 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.
٣: 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.
٤: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج المتدربين على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
٥: 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.

مقدمة

وصف المعهد

يزاول معهد أبتك لتعليم الكمبيوتر نشاطه بموجب حق امتياز صادر من مؤسسة أبتك العالمية. تأسس معهد أبتك بالبحرين في عام ١٩٩٣، ويعتبر من أوائل المؤسسات الخاصة التي حازت على ترخيص من وزارة العمل لتقديم برامج التدريب في مجال تقنية المعلومات في مملكة البحرين.

قدم معهد أبتك تسع دورات قصيرة وثلاث دورات طويلة في عام ٢٠٠٨، حيث سجل خلالها ٣٢٤ متدرباً. إن جميع الدورات المقدمة معتمدة محلياً، وتشمل: تصميم مواقع الإنترنت، وبرامج أخرى مثل إس كيو إل سيرفر (SQL Server)، مايكروسفت وورد (Microsoft Word)، إكسل (Excel)، أكسس (Access)، شهادة إتقان إدارة نظم المعلومات (CPISM)، والدبلوم في إدارة النظم والمعلومات "DISM" والرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL).

تتراوح مدة الدورات الدراسية من ٣ أيام إلى ١٢ شهراً. ومنذ عام ٢٠٠٦، أصبح أبتك مركزاً معتمداً لتقديم التدريب لامتحانات الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL)، وابتدأ عقد امتحانات الرخصة عام ٢٠٠٧. وفي عام ٢٠٠٦ أنشأت المؤسسة مركزين لامتحانات، أحدهما: خاص بمنتجات مايكروسوفت (Microsoft Word) والآخر: لمنتجات سيسكو (CISCO).

أعمار معظم المتدربين بمعهد أبتك تتراوح بين التاسعة عشرة سنة فما فوقها، وهم من موظفي القطاع الحكومي أو من مؤسسات القطاع الخاص. تنظم معظم البرامج التدريبية بمقر أبتك، وقلة من الدورات تنظم حسب الطلب بمقر العملاء.

لدى المؤسسة مدير إداري ومدير تسويق تنفيذي، ومدير أعمال تجارية، مستشار/مسئول علاقات العملاء، وأربعة مدربين، ثلاثة منهم يعملون بنظام الدوام الكامل فيما يعمل الرابع بنظام الدوام الجزئي.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من (٤) من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بفحص أعمال المتدربين، وتحليل البيانات الخاصة بالمؤهلات التي أنجزها المتدربون والدورات التي أكملوها ؛ والاجتماع مع منسوبي المعهد والمتدربين وأرباب الأعمال.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة : ٤ دون المرضي

بوجه عام، ظهرت فعالية معهد أبتك بمستوى دون المرضي، إذ يعتبر نطاق البرامج المقدمة ملائماً، وكذلك الأمر بالنسبة لمستوى المساندة التي تقدم للمتدربين، ومع ذلك، فقد ظهرت الجوانب التي تتعلق بإنجاز المتدربين، وجودة التدريب، والقيادة والإدارة بالمؤسسة في مستوى دون المرضي.

يكتسب معظم المتدربين مهارات مهنية مفيدة تساعدهم في وظائفهم الحالية؛ كما إنهم يتمتعون بمستوى عالٍ من الدافعية، خصوصاً خلال الحصص العملية. في دورة الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL" التي عقدت في العام ٢٠٠٨، وهي إحدى دورات المعهد المعتمدة من الخارج، ظهر مستوى إنجاز المتدربين بشكل مرضٍ.

في الدورات المعتمدة من المعهد يقاس مستوى الانجاز من خلال حضور المتدربين؛ ولا يعكس هذا القياس مدى تحقيق المتدربين لأهدافهم أو اكتسابهم المهارات التي يحتاجونها، كما لا يتم تقييم مستوى التحصيل السابق لدى المتدربين في بداية الدورة، كما أن بعض المتدربين يلتحقون بدورات لا تتناسب مع مستوى قدراتهم، وتواجه فئة قليلة من المتدربين في الدورات غير المعتمدة صعوبات في الاستيعاب والتحدث باللغة الإنجليزية، مما يعوق تقدمهم.

إن معظم المدربين بالمعهد مؤهلون وملمون بتخصصاتهم، ويتم توزيعهم على الدورات بشكل فعال. وبالرغم من ذلك، يتم تحضير معظم الدروس بشكل غير مرضٍ وتفتقر إلى التنوع. تعتبر طريقة التقييم المتبعة بالمعهد غير صارمة أو مفصلة بشكل كافٍ، كما لم يؤخذ في الحسبان احتياجات المتدربين المختلفة في معظم الأنشطة، وفي حين يتم تقديم الدعم للمتدربين الأقل مستوي بشكل ملائم

لا يتم تحدي قدرات المتدربين من ذوي القدرات العالية بشكل كاف في بعض الأحيان. معظم الصفوف الدراسية بمعهد أبتك حالتها غير ملائمة.

يقدم معهد أبتك مجموعة واسعة من برامج تقنية المعلومات، ولكن قلة من هذه البرامج لديها اعتماد خارجي.

إن الترتيبات التي تقوم بها المؤسسة لمعرفة رضى أرباب العمل وبحث احتياجات السوق غير منتظمة بشكل كاف، وبرغم ذلك فقد استجاب معهد أبتك بصورة ايجابية وفورية لطلبات أرباب العمل لتقديم دورة الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL) باللغة العربية.

يمتلك معهد أبتك موقعاً على شبكة الانترنت يتميز بتصميم جيد وبسهولة الاستخدام، وقد تم مؤخراً توظيف مسئول لخدمات العملاء لتقديم المزيد من الدعم والإرشاد للمتدربين.

يفتقر معهد أبتك إلى إستراتيجية واضحة أو أي وسائل أخرى لمراقبة أو تحسين إنجاز المتدربين، وظهرت الترتيبات التي تتبعها المؤسسة لتأمين جودة التدريب بمستوى غير ملائم، وبالرغم من قيام الإدارة بتسجيل زيارات للمدربين أثناء سير برامج التدريب إلا أنه لا يتم تسجيل أو استخدام نتائج تلك الزيارات في مساعدة المتدربين على تطوير أدائهم.

لم تكن محاولات المؤسسة لجمع التغذية الراجعة من المتدربين شاملة بشكل كاف، كما لا يتم تحليل التغذية الراجعة من آراء المتدربين أو تلك التي تجمع بصورة غير رسمية من أرباب الأعمال.

القدرة على التحسن

الدرجة ٣: مرضي

أظهر معهد أبتك قدرة مرضية على التحسن، وقد ساهمت علاقة المعهد بمؤسسة أبتك العالمية على استفادة المعهد من عدد كاف من المدربين ذوي المؤهلات الجيدة. يعتبر التواصل الداخلي في

المعهد فعالاً حيث يتم إشراك منسوبي المعهد في أهم بنود ونتائج الاجتماعات الدورية، كذلك يتم توثيق ومتابعة محاضر تلك الاجتماعات بشكل جيد؛ وهناك توزيع واضح للمسئوليات بين أعضاء الفريق.

وفي استجابة للطلب المتزايد على الدورات المعتمدة من الخارج قام المعهد بطرح مجموعة من الدورات المعتمدة من مايكروسوفت؛ يبدأ تنفيذ برامجها خلال عام ٢٠٠٩. وقد سجلت المؤسسة بعض النمو، حيث ارتفع معدل التسجيل بنسبة ٢١% أي من ٢٧٦ متدرباً في عام ٢٠٠٧ إلى ٣٢٤ متدرباً في عام ٢٠٠٨.

تولي إدارة أبنك اهتماماً غير كافٍ لمراقبة وتحليل إنجاز المتدربين، خصوصاً في الدورات غير المعتمدة، وقد ظهرت إجراءات المعهد المتبعة حالياً فيما يتعلق بفحص وتطوير جودة التدريب بمستوى غير كافٍ، كما أن استمارة التقييم الذاتي ليست شاملة، حيث لم تتضمن آراء جميع الموظفين، هذا بالإضافة إلى المبالغة في تقدير الدرجات المقترحة، ومع ذلك، فقد سلطت الاستمارة الضوء على قلة من الجوانب التي حددها فريق المراجعة تحتاج إلى تطوير، مثل الحاجة لتطوير إجراءات فاعلة للتقييم الأولي.

ملخص الدرجات الممنوحة

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

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

• **مدربو المعهد:**

يعمل بمعهد أبتك مدربون يتميزون بالمعرفة العلمية والخبرة، ويمتلكون مهارات مهنية جيدة، حيث لا يوظف المعهد سوى مدربين مؤهلين خضعوا لتدريب شامل على الأدوات والوسائل المستخدمة في تغطية البرامج المقدمة بالمعهد وفي استخدام طرق التدريس المناسبة، وتشتمل معظم الدروس على أعمال تطبيقية هامة ومركزة، وتغطي مجموعة واسعة من الموضوعات.

• **تقديم الدورات المعتمدة والمصممة وفقا لاحتياجات العملاء:**

بوجه عام، تستجيب إدارة معهد أبتك لاحتياجات أرباب الاعمال، حيث يتم تنظيم التدريب بمقار أرباب الأعمال بناء على طلبهم، أو يصمم وفقا لمتطلبات مجموعة محددة من العملاء، وفي هذا الإطار، تم تقديم دورة الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL) باللغتين العربية والإنجليزية بناءً على طلب أرباب الأعمال.

• **توفير الدعم الشخصي للمتدربين:**

يقدم المدربون الدعم الشخصي الفعال للمتدربين خلال البرنامج وبعد إكماله، وتشمل تلك المساندة مساعدة المتدربين في البحث عن فرص توظيف أفضل، وإعطاء دروس إضافية للمتدربين الذين يحتاجون لذلك، وإتاحة المجال لدخولهم إلى المختبر لمدة شهرين من تاريخ إكمال الدورة، ويوجد موظف خاص لمساعدة المتدربين في تحديد الدورات المناسبة لهم وتقديم خدمات الدعم والإرشاد للمتدربين عند الحاجة.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **الترتيبات لمراقبة وتسجيل إنجاز المتدربين.**

في الدورات المعتمدة من المعهد، يحتسب معهد أبتك الإنجاز على أساس حضور المتدربين فقط، وهذا الإجراء لا يعكس بشكل ملائم مدى تحقيق المتدربين لأهدافهم التدريبية. لا يحتفظ المدربون بسجلات تتعلق بمستوى تقدم المتدربين، وفي معظم الدورات، لا يعرف المتدربون مدى التقدم الذي يحققونه، كما لا تتوفر لهم فرص كافية تنعكس بوضوح على مستوى أدائهم أو تحديد ما يجب عليهم القيام به لتحسين مستوى التقدم.
- **تقييم معارف ومهارات المتدربين قبل بداية الدورات التدريبية.**

تعتبر الإجراءات التي يتبعها معهد أبتك في التقييم الأولي لمستوى الخبرة والتحصيل السابق للمتدربين غير دقيقة وغير نظامية ، ويتم توزيع بعض المتدربين على دورات لا تتناسب مع قدراتهم، كما أن المعلومات المتعلقة باحتياجات المتدربين الفردية لا يتم جمعها واستخدامها لتحسين خطط التدريب.
- **التخطيط للحصص.**

يعتبر التخطيط للدروس ضعيفا. وبالرغم من أن معظم المدربين يسترجعون ما سبق دراسته من خلال التمهيد لكل حصة، فإن قلة منهم يعدون أو يستخدمون خططا للدروس، وبينما تكون أهداف الدرس واضحة للمدربين في كل حصة إلا أنهم لا يشاركون المتدربين في تلك الأهداف، ومع هذا ظهر بناء بعض الدروس في صورة ضعيفة، ولا تقدم جداول العمل المقدمة سوى قائمة بالموضوعات المراد تغطيتها خلال البرنامج.
- **نطاق الدورات.**

يوفر المركز دورة واحدة فقط معتمدة من الخارج تتمثل في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL) الذي طرح في عام ٢٠٠٦ وهو يقدم باللغتين العربية والإنجليزية، وقد بلغت نسبة التسجيل في هذا البرنامج ١١% من العدد الكلي للمتدربين خلال عام ٢٠٠٨.
- **بيئة التعلم والموارد.**

تعتبر حالة معظم الفصول الدراسية رثة وتفقر للتقنيات الحديثة ، ولا توجد ملصقات ذات رسالة على الجدران، وبالرغم من ملائمة أجهزة تقنية المعلومات المتخصصة والتجهيزات لأغراض التدريب، إلا أن بعض مصادر تقنية المعلومات قديمة، كما أن وضعية أجهزة الحاسوب الآلي وتوزيع الطاولات في الفصول الدراسية يعوق تنفيذ الأنشطة في مجموعات، ولا يوجد بالمعهد مصلى للمتدربين ، ولا تمتلك المؤسسة سياسة تتعلق بالصحة والسلامة، وبالرغم من وجود عدد ملائم من طفايات الحريق وأجراس الإنذار ومخارج للطوارئ إلا أنه لا توجد نقطة محددة يجمع فيها المتدربون في حالات الطوارئ.

• إجراءات مراقبة وتحسين جودة التدريب.

تقوم الإدارة بمراقبة أداء المدربين وذلك بتسجيل زيارات عشوائية لدروس التدريب المختلفة، وبالرغم من تقديم تغذية راجعة شفوية للمدربين الذين تتم زيارتهم، إلا أن نتائج تلك الزيارات لا يتم تسجيلها، ولا تستخدم في نظام إدارة الأداء، ولا يتم بشكل كاف تقديم الإرشاد للمدربين حول كيفية تحسين جودة التدريب، وقد لوحظ أن استمارة التقييم غير مفصلة بشكل كاف، وبرغم أن نتائج التغذية الراجعة يتم تجميعها إلا أنه لا يتم تحليلها أو الاستفادة منها في تحسين الأداء، كما أن الإجراءات المتبعة في جمع واستخدام التغذية الراجعة من أرباب الأعمال لا تعتبر شاملة أو مننظمة بشكل كاف.

• التخطيط الإستراتيجي.

يمتلك معهد أبتك رؤية مكتوبة يتم إشراك منسوبي المعهد في إعدادها وصياغتها، ومع ذلك، لا تركز الرؤية على زيادة مستوى إنجاز المتدربين أو تحسين جودة التدريب، وبالرغم من أن للمؤسسة خطة مالية إلا أنها لم تضع خطة إستراتيجية مكتوبة، وليس للإدارة إجراءات واضحة تمكنها من التخطيط للتطوير.

• التقييم الذاتي.

استمارة التقييم الذاتي التي تمت تعبئتها في إطار التحضير لهذه المراجعة كانت شاملة، والتي تم اعدادها من الادارة الوسطي و لم تشارك فيها الإدارة العليا، هذا بالإضافة إلى المبالغة في تقدير

الدرجات ، ومع ذلك، فقد سلطت الاستمارة الضوء على القليل من جوانب التحسين التي حددها فريق المراجعة، مثل الحاجة لتطوير إجراءات فاعلة للتقييم الأولي.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- وضع إجراءات لتقييم وتسجيل التحصيل المسبق للمتدربين .
- تطبيق أنظمة لمراقبة وتسجيل المتدربين في جميع الدورات، وتسجيل تقدمهم ، وإنجازهم، ومن ثم تحليل تلك البيانات .
- وضع ومتابعة خطط شاملة للدروس في جميع الدورات .
- تقديم المزيد من الدورات المعتمدة من الخارج .
- تحسين المرافق والبيئة التدريبية .
- تطبيق نظام لضمان الجودة في مراقبة وتحسين جودة التدريب .
- تطبيق التخطيط الإستراتيجي، مع التركيز على إنجاز المتدربين وجودة التدريب .
- تطبيق المزيد من النقد الذاتي في استمارة التقييم الذاتي .