



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

جنتك للتدريب والتطوير
ضاحية السيف
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 26-29 ديسمبر 2016

VO063-C3-R050

قائمة المحتويات

1	المقدمة
2	مقاييس الأحكام
2	جدول الدرجات الممنوحة
3	أحكام المراجعة
3	الفاعلية بوجه عام
5	القدرة على التحسن والتطور
6	إنجاز المتدربين
8	جودة ما يتم تقديمه
12	القيادة والإدارة والحوكمة
15	جوانب القوة الرئيسية
16	التوصيات
17	الملحق
17	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 مكون من ستة 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، حصلت جميع الأسئلة الرئيسة في جنتك للتدريب والتطوير على تقدير: "ممتاز"، باستثناء فاعلية التدريب التي حصلت على الحكم: "جيد"، في حين حازت قدرة مؤسسة التدريب على التحسن والتطور على الحكم: ممتاز".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في جنتك للتدريب والتطوير، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للتحسن.

مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرض	2	جيد	1	ممتاز
---	-----------	---	-----	---	-----	---	-------

جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
إنجاز المتدربين	جيد (2)
جودة التعليم والتدريب والتقييم	جيد (2)
جودة البرامج المقدمة	ممتاز (1)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	ممتاز (1)
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)

يعدُّ جنتك للتدريب والتطوير من المؤسسات التدريبية ذات الفاعلية الجيدة بوجه عام؛ إذ ظهرت البرامج وفاعلية الدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين بصورة ممتازة، في حين ظهرت جوانب إنجاز المتدربين، وجودة التدريب والتقييم، والقيادة والإدارة والحوكمة بشكل جيد.

تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المهارات والمعارف الفاعلة، ويحرزون مستوى تقدم جيد طوال الدورة. وفي دورات تكنولوجيا المعلومات الاحترافية، ينتقل معظم المتدربين إلى المستويات التالية. كما أعرب المتدربون والأطراف ذات العلاقة عن رضاهم الكامل عن نتائج الدورات؛ والتي يتم تطويرها استناداً إلى الاحتياجات الخاصة لهم. ويحصل معظم المتدربين على المؤهلات التي يطمحون إليها، ويحققون أهداف الدورات لهم. ومع هذا، لم يتمكن عددٌ قليلٌ من المتدربين في دورات اللغة الإنجليزية والمهارات الحياتية على وجه التحديد من تحقيق كافة أهداف الدورات.

يوظف جنتك للتدريب والتطوير مدربين أكفاء ومؤهلين ولديهم إلمام جيد بمجالات تخصصهم، كما أنهم يوظفون جملة من طرق التدريب التي تساهم في إشراك المتدربين وتحفيزهم في الحصص بفاعلية. وعلى الرغم من قيام المدربين بتقديم الدورات وفقاً لاحتياجات المتدربين، فلا يتم إعداد خطط الدروس دائماً استناداً إلى عمليات التقييم الأولية والمستمرة. كما يوظف المدربون مجموعةً من أدوات التقييم التكوينية والختامية الفاعلة، ويقدمون التغذية الراجعة الشفهية والتحريرية البناءة للمتدربين بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

تُقدَّم الدوراتُ في جنتك للتدريب والتطوير استناداً إلى الفهم الممتاز لاحتياجات، وتوجهات سوق العمل. كما يقوم المركز بإجراء تحليل احتياجات التدريب الشامل للأطراف ذات العلاقة، وتصميم الدورات لتلبية الاحتياجات الخاصة لهم. ومن ثم، يُقدَّم مجموعة واسعة من دورات المهارات الحياتية، والدورات الاحترافية في تكنولوجيا المعلومات. كما تنتم الدورات بحُسن الهيكلة والتخطيط، وتوافر المصادر التعليمية لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتُدعم الدورات المعتمدة من الخارج في تكنولوجيا المعلومات بمجموعة واسعة من الأنشطة اللاصفية لإثراء خبرة التعلم.

يحظى المتدربون في جنتك للتدريب والتطوير بالدعم والإرشاد المناسبين لتحقيق نتائج أفضل. كما أن مقر جنتك مجهز تجهيزاً جيداً بالأجهزة والمعدات المطلوبة، ويوفر بيئة تعلم ملهمة. كما يقدم المشورة والإرشاد السديدين بخصوص الدورات، والتي يمكن الحصول عليها بكل سهولة ويسر، وعلى نطاق واسع. ويتواصل جنتك للتدريب والتطوير مع الأطراف ذات العلاقة؛ لإبلاغهم بمستوى إنجاز المتدربين ودعمهم.

لدى القيادة والإدارة رؤية استراتيجية واضحة تركز على تحسين إنجاز المتدربين، وجودة ما يتم تقديمه. كما تقوم الإدارة بمراقبة أداء المتدربين والموظفين عن كثب، وتحليل توجهات الإنجاز والاستفادة منها في صنع القرارات. ويعدُّ نظام ضمان الجودة فاعلاً في تحسين الجودة المستمر. ومع هذا، فإن فاعلية نظام ملاحظة الدروس الداخلي بحاجة إلى التحسين ليزخر بمزيد من المعلومات، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

يعدُّ جنتك من المؤسسات التدريبية ذات القدرة الجيدة على التحسن والتطور، حيث نفذ إجراءات التحسين الفاعلة على مر الأعوام الثلاثة الماضية، والتي تضمنت طرح مجموعة من البرامج عن طريق توسعة الشراكة مع المؤسسات والجهات المانحة الخارجية. كما يعدُّ جنتك شريكًا من الفئة الذهبية لأوراكل، ومركزًا معتمدًا لأكاديمية سيسكو، وشريكًا من الفئة الفضية لشركة مايكروسوفت؛ مما يمكنه من تقديم شهادات المهارات الأساسية والشهادات الاحترافية. وفي عام 2016، حاز جنتك على اعتماد المعهد القانوني للمحاسبين الإداريين (CIMA)، والمعهد القانوني للإدارة (CMI)، وجمعية فنيي المحاسبة (AAT). كما قام جنتك بتوقيع مذكرات تفاهم مع منظمات التدريب الدولية لتطوير مواد الدورات، وتوفير المدربين العالميين عند اللزوم. كما نفذ العديد من إجراءات التحسين التي تضمنت الانتقال إلى مقر جديد، ومجهز تجهيزًا جيدًا في ضاحية السيف، وأصبح جنتك مركز اختبار لكل من Pearson and Castle worldwide، إضافة إلى إدخال التحسينات على موقعه الإلكتروني، وتحسين نظام إدارة التعلم، خاصةً فيما يتعلق بالتواصل مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة.

في الوقت الراهن، تعمل إدارة جنتك للتدريب والتطوير على تنفيذ العديد من المشروعات مثل مركز جنتك التعليمي، والذي يتيح الفرصة للمتدربين للتواصل مع بعضهم البعض، والاستفادة من الخبرة الاحترافية للمتحدثين الدوليين. علاوة على ذلك، تعمل الإدارة على تحويل ما يزيد عن (120) معيارًا مهنيًا وطنيًا إلى دورات تدريبية.

لدى جنتك الموارد البشرية والمادية المناسبة والملائمة لتمكينه من تنفيذ التحسينات. كما يملك فريق الإدارة العليا المؤهلات والخبرة العالية أيضًا، كما يوظف كوكبة من المدربين المحليين والدوليين المحترفين. ولدى القيادة والإدارة خطة إستراتيجية واضحة تركز بشكل مناسب على تعظيم إنجازات

المتدربين، وتحسين جودة ما يتم تقديمه، ولكن لا تنفذ ترتيبات ضمان الجودة، على الرغم من فاعليتها، بشكل متجانس دائماً. وقد احتفظ جنتك بعدد المتدربين المسجلين في الدورات على مدى الأعوام الثلاثة الماضية، على الرغم من انخفاض معدل التسجيل في عام 2016. ويعدُّ معدل تكرار الأعمال جيداً، حيث بلغ نسبة (35.3%) من مجموع المتدربين المسجلين منذ زيارة المراجعة السابقة.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات الفاعلة ذات العلاقة بالدورات المسجلين فيها؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في الحصص التي تمت ملاحظتها، إضافة إلى مستوى أعمال المتدربين. وقد أعرب المتدربون وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم التام عن نتائج الدورات، وذكروا أنَّها مفيدة في تحسين أداء موظفيهم في العمل، وتحقيق التقدم في حياتهم المهنية. كما أنَّ هناك عدد من الحالات التي حصل فيها المتدربون على ترقية في مؤسساتهم، أو وظائف أفضل عقب استكمالهم للدورات في جنتك، أو حصلوا على دعمه في الحصول على فرص عمل داخل مملكة البحرين، أو المملكة العربية السعودية. كما قام جنتك للتدريب والتطوير بالتعاقد مع عدد من المتدربين ضمن سلسلة المدربين المسجلين لديه.

يحصل معظم المتدربين في دورات تكنولوجيا المعلومات المعتمدة من الخارج على المؤهلات التي يطمحون إليها في المواعيد المقررة، وتشكل هذه الدورات ما نسبته (23%) من مجموع المتدربين المسجلين في جنتك، ويحقق المتدربون نسبة نجاح تبلغ (94%)، خاصةً في دورات أوراكل التي تشكل النسبة المئوية الأعلى بين متدربي تكنولوجيا المعلومات. كما يحقق معظم المتدربين في الدورات المحلية الأخرى نتائج/ أهداف الدورات، أو أهدافهم الشخصية من الدورات المسجلين فيها. ومع هذا، يخفق عددٌ

قليل من المتدربين ولا سيما في دورات اللغة الإنجليزية، والمهارات الحياتية في تحقيق جميع الأهداف من الدورات. كما يحصل جميع المتدربين على الشهادات استناداً إلى استيفاء الحد الأدنى من شروط الحضور، وتحقيق الحد الأدنى من مستوى التحصيل في الدورات والبالغ (60%). ويتم قياس مستوى إنجاز المتدربين بفاعلية من خلال أدوات التقييم التكوينية والختامية. كما تُحتسب مستويات الإنجاز على أساس نتائج عمليات التقييم البعدي، والتي تشكل نسبة (60%) من الدرجة النهائية، في حين تشكل ملاحظات المدربين على جوانب سلوكيات المتدربين نسبة (40%) المتبقية. وعلى الرغم من أن جنتك للتدريب والتطوير يوظف عمليات تقييم تكوينية ذات هيكل جيد، لا تنعكس نتائج هذه العمليات بوضوح على مستوى التحصيل النهائي للمتدربين.

تحرز الغالبية العظمى من المتدربين مستوى تقدم جيد في الدورات المسجلين فيها مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. كما يحقق المتدربون في دورات تكنولوجيا المعلومات المعتمدة من الخارج مستوى التقدم في جميع المستويات، خاصةً المتدربين في دورات أوراكل.

يتسم المتدربون في جنتك بالانتباه والسلوكيات الإيجابية تجاه خبرة تعلمهم، كما أنّ لدى المتدربين ذوي القدرات الأعلى قدرة على بيان مستوى تحصيلهم، وتحديد أفكارهم. كما يتمكن المتدربون من العمل جيداً سواء بشكل مستقل أو تعاوني حسب ما تمت ملاحظته في الحصص، ومقاطع الفيديوهات المسجلة للأنشطة الصفية، وعينات أعمالهم المتوفرة.

يقوم جنتك بتسجيل ومتابعة نسب الحضور والمواظبة بشكل جيد، والتي تعدّ نسباً مرتفعةً في جميع الدورات، كما يتم تسجيل الحضور بالساعات، وبعد التأخير لأكثر من نصف ساعة غياباً؛ وبالتالي يتم تسجيل بعض حالات الغياب في الساعة الأولى من الحصة.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

يوظف جنتك مدربين أكفاء ومؤهلين، ولديهم إلمام نظري وعملي بمجالات تخصصهم، ويقدمون الشرح الوافي للمفاهيم، ويردون على أسئلة المتدربين بطريقة احترافية، كما ويقدمون الأمثلة المهنية ذات العلاقة لبيان العلاقة بين النظرية والتطبيق. يستخدم المدربون خطط الدروس المناسبة التي تحدد مخرجات التعلم المطلوبة المعترزم تغطيتها، وطرق التدريب والتقييم والمواد المطلوبة. وعلى الرغم من أن المدربين يقومون بتصميم تقديم الدورات وفقا لاحتياجات المتدربين، لا يتم إعداد خطط الدروس استنادًا إلى عمليات التقييم القبلية والمستمرة دائمًا. وتتسم معظم الحصص التي تمت ملاحظتها بالتخطيط الجيد، وكذلك تتم إدارتها بطريقة مناسبة، وفي العادة تبدأ الحصص بمشاركة أهداف التعلم/ مخرجات التعلم المطلوبة، واستندكار لما تم تدريسه في الحصة السابقة. ومع ذلك، وفي حالات قليلة، كانت إدارة الوقت محل اهتمام، حيث استغرقت بعض الأنشطة وقتًا أطول من المتوقع.

يوظف المدربون مجموعة من طرق التدريب الفاعلة؛ لإشراك المتدربين وتحفيزهم، بما في ذلك المناقشة المفتوحة، ولعب الأدوار، ودراسات الحالة، والألعاب التدريبية، وأنشطة تكنولوجيا المعلومات العملية والافتراضية. كما يقوم المدربون بتقييم مستويات فهم وإنجاز المتدربين لأهداف الدورات من خلال جملة من أدوات التقييم التكوينية والختامية ذات الهيكل الجيد، والتي تشمل طرق تقييم الدورات القبلية التي تقيس المعارف المسبقة للمتدربين لموضوع الدورة، وطرح الأسئلة الشفهية المستمرة، والأنشطة الصفية الكتابية والعملية المتنوعة، وعمليات التقييم البعدية المتكاملة للدورات. والتي تُخصص نسبة (40%) من العلامة النهائية في العادة للمدربين، والذين يمنحون الدرجات على أساس الملاحظات الصفية التي تُقيم أساسًا الجوانب السلوكية للمتدربين.

ولا يقدم هذا دائما التقييم الدقيق لنتائج عمليات التقييم التكوينية للمتدربين، أو الأداء العام لهم، ولا تتوافق التعليمات المستخدمة لتقييم هذه الجوانب مع المعايير التي يتم تقييمها. ويحتفظ المدربون بسجلات أداء المتدربين، كما يحصل المدربون على التغذية الراجعة الشفهية والتحريرية البناءة بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وبينما تتم تلبية احتياجات المتدربين الفردية بشكل جيد، ودعم المتدربين الأقل قدرة بشكل جيد أيضا من خلال تقديم المزيد من الشروح الفردية، وتمديد وقت الحصص، يتم تحدي المتدربين ذوي القدرات الأعلى بالأنشطة الإثرائية. كما يوظف المدربون أسلوب طرح الأسئلة لتحدي المتدربين. وفي دورات تكنولوجيا المعلومات، يُشجع المتدربون على تنفيذ الحلول المختلفة التي تعزز عملية تعلمهم الذاتي.

ويوظف المدربون مواد ومصادر التعلم المتاحة بفاعلية؛ لتعزيز خبرة ال، وتشمل السبورات الذكية، وعروض الباوربينت، واللوحات القلابة، ومختبرات تكنولوجيا المعلومات الفعلية والافتراضية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: ممتاز (1)

تستند الدورات المقدمة في جنتك إلى الفهم الممتاز لاحتياجات سوق العمل، كما يقوم بمراقبة توجهات واحتياجات سوق العمل على مستويات مختلفة استنادًا إلى التحليلات، والدراسات العالمية، والإقليمية والمحلية ذات العلاقة، كما يوظف جنتك نتائج الأدوات الواردة أعلاه إضافة إلى المعارف المكثفة لفريق الإدارة العليا، وأعضاء مجلس الأمناء في طرح الدورات. ومن ثم، فقد تم طرح مجموعة جيدة من دورات تكنولوجيا المعلومات الاحترافية خلال الأعوام الثلاثة الماضية، بما فيها دورات من شركة أوراكل، وسيسكو ومايكروسوفت. كما يقوم جنتك بإجراء تحليل احتياجات التدريب الفعال للأطراف ذات العلاقة، وتصميم الدورات؛ لتلبية احتياجاتهم الخاصة. كذلك، يقدم مجموعة واسعة من دورات المهارات الحياتية استنادًا إلى طلبات الأطراف ذات العلاقة، وتشمل "اتصالات التسويق"، و"تطوير المهارات الإشرافية الفعالة" ودورات أخرى. وأعرب المتدربون والأطراف ذات العلاقة الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم التام عن الدورات المقدمة، والتي تلبى احتياجاتهم بطريقة فعالة.

لدى جنتك آلية رسمية لتصميم، واعتماد، وتحديث، ومراجعة الدورات، ويتم تنفيذها بفاعلية. وتتسم الدورات بحُسن الهيكلة، والتخطيط مع توافر ملخصات الدورات التفصيلية التي تتضمن مخرجات التعلم المطلوبة، وطرق التعليم والتعلم والتقييم. وتخضع الدورات المعتمدة من الخارج إلى معايير، ومتطلبات الجهات المانحة الخارجية. وبخصوص دورات المهارات الحياتية، يوظف جنتك أدوات الدورات "Velsoft" القابلة للتكيف، ويقوم بتصميمها وفقاً للاحتياجات الخاصة للأطراف ذات العلاقة، وتتضمن هذه العملية تكيف مخرجات التعلم المطلوبة، وعروض الباوربوينت، وعمليات التقييم التكوينية والختامية.

تتوفر مصادر التعلم الجيدة للدورات لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، كما يوجد لدى جنتك المختبرات المناسبة المجهزة بالكامل بعدد كافٍ من أجهزة الحاسوب وبأحدث البرامج، والتي تُلبي معايير شركات تكنولوجيا المعلومات. ويزود مختبر سيسكو بمصادر التعلم ذات أجهزة تحديد المسارات والمفاتيح لدعم الأنشطة الافتراضية الضرورية. كما يُزود المتدربون بالكتب الأصلية، كما يمكنهم الولوج إلى العديد من الواجبات والمواد التعليمية على المواقع الإلكترونية. وفي دورات المهارات الحياتية المصممة داخلياً، يحصل المتدربون على مواد وعروض الباوربوينت المصممة خصيصاً لهذه الدورات باعتبارها مراجع لها.

وبينما تُدعم الدورات المعتمدة من الخارج بمجموعة واسعة من الأنشطة اللاصفية لإثراء خبرة تعلم المتدربين مثل حلقة أوراكل الدراسية، ومنفذ سيسكو، تُدعم دورات المهارات الحياتية بالأنشطة اللاصفية المناسبة مثل المتحدثين من الخارج والزيارات الميدانية.

توضح شروط ومتطلبات التسجيل في الدورات المعتمدة من الخارج بكل وضوح في ملخصات الدورات. ويتم تصميم دورات المهارات الحياتية وفقاً للاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة، كما تنصُّ ملخصات الدورات على الجمهور المستهدف بوضوح.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: ممتاز (1)

يحظى المتدربون في جنتك للتدريب والتطوير بالدعم والإرشاد الفاعلين لتحقيق وبلوغ نتائج أفضل. كما أنهم يحصلون على مواد تهيئة الدورات باللغتين العربية والإنجليزية التي تحتوي على التفاصيل الخاصة بهيكل، وفترة الدورات، وشروط الالتحاق والشهادات الخاصة بها. كما يزخر دليل المتدرب بالمعلومات عن سياسة الحضور، وطرق التقييم، والأدلة الإرشادية للصحة والسلامة، وإجراءات تقديم الاقتراحات والشكاوى، والاستشارات، ودعم المتدربين. ويقدم جنتك حصة التهيئة، كما يقدم الدعم للمتدربين أثناء التسجيل الأولي، وترتيب مواد وشروط الدورات. وتمكن مجموعة الـ (WhatsApp group) كلا من المتدربين والمدرسين من مشاركة الخبرات ووجهات النظر فيما بينهم بشأن الدورات، كما يحصل المتدربون في دورات تكنولوجيا المعلومات على امتحانات المحاكاة؛ لضمان إعدادهم إعدادًا جيدًا للامتحانات عبر الإنترنت؛ وكذلك يحصلون على فرصة ممارسة ما تعلموه في مختبرات الحاسوب، وإمكانية الدخول إلى العديد من مصادر التعلم على المواقع الإلكترونية، والتي تتضمن المواد التعليمية، والمراجع، والأنشطة، والتقييم، والاختبارات القصيرة، والندوات الإلكترونية. وفي بعض الحالات، يحصل المتدربون على ساعات إضافية لدعم خبرة تعلمهم. كما يمكن للمتدربين التواصل مع المدرسين حتى خارج ساعات التدريب؛ للحصول على الدعم والإرشاد؛ وعلى سبيل المثال، ففي إحدى دورات الموارد البشرية، ساعد المدرب المتدربين على تطوير التفكير حول التوصيف الوظيفي لهم، وإجراءات سياسات الموارد البشرية المعمول بها في أماكن عملهم. كما يقدم جنتك الدعم المالي للمتدربين عند اللزوم.

يوفر مقر المعهد ومرافقه العامة بيئة تعلم ملهمة من خلال مختبرات الحاسوب، وقاعات التعلم الإلكتروني، والمراجع، والمنشآت، وقاعات الصلاة. كما تقدم المعلومات باللغتين العربية والإنجليزية على شكل نشرات وعرض البيانات في قاعات الاستقبال، وفي المرافق التعليمية، ومبنى الإدارة.

كما يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة والإرشاد الجيدين عن البرامج من خلال نشرات الدورات التفصيلية، والموقع الإلكتروني الزاخر بالمعلومات، والحسابات على وسائل التواصل

الاجتماعي. ويعدُّ التواصل مع الأطراف ذات العلاقة فاعلاً للغاية، وإبلاغهم بمستوى إنجاز المتدربين عبر العديد من التقارير التي تتضمن تقرير الأداء العام في التدريب، وتقدير إنجاز المتدربين؛ إضافة إلى الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وورش العمل المُوصى بها للمتدربين أيضاً.

وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة البالغة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، والتي تشمل أوقات، والأماكن، ولغة تقديم الدورات. كما تتوفر الترتيبات الفعالة لتحديد ودعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة عند اللزوم من خلال سياسة واضحة توفر إرشادات للتعامل مع المتدربين ذوي الإعاقة البصرية، والإعاقة السمعية، والإعاقة الحركية، والمتدربين الذين يعانون من صعوبة في القراءة، والمتدربين ذوي صعوبات التخاطب. وعلى سبيل المثال، قام جنتك بدعم أحد المتدربين ذوي الإعاقة السمعية عن طريق توفير معلم تربية خاصة لتقديم الدورة له بلغة الإشارة. ومن ثم، حقق المتدرب مستوى تقدم مرتفع للغاية في اكتساب مهارات مايكروسوفت أوفيس، وقد أعرب عن رضاه التام عن الدعم المقدم له. كما يحصل المتدربون على أوراق الأسئلة باللغتين العربية والإنجليزية خلال عمليات التقييم التحريرية؛ لدعم المتدربين ذوي الإتقان الضعيف للغة الإنجليزية.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

لدى القيادة والإدارة والمدرسين والموظفين إحساس بالهدف المشترك الذي يظهر بجلاء في وضوح وتجانس الممارسات المعمول بها. وتعدُّ عملية التقييم الذاتي شاملة ومنظمة، ويتم توظيفها بفاعلية في وضع الخطة الإستراتيجية، وإجراءات تحسين الجودة. كما نفذ جنتك للتدريب والتطوير عملية التدقيق للتقييم الداخلي، كما كلف شركة استشارات لإجراء عملية المراجعة الخارجية. ووضع خطط العمل لاستيفاء

الجوانب التي تحتاج إلى تطويرها، ونفذ تحليل (سوات SWOT)، واستفاد من نتائجه في وضع الخطة الإستراتيجية، والتي تركز على تحسين إنجاز المتدربين، وجودة ما يتم تقديمه. كما وضع جنتك خطط العمل السنوية التفصيلية لإدارة المهام المحددة، والتي تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسة، والأهداف، والمسائلة، والمواعيد الزمنية. وتُعقد الاجتماعات الدورية لمراقبة مستوى التقدم، وضمان تحقيق الأهداف في المواعيد المقررة.

بالنظر إلى نوع الدورات المقدمة، وعدد المتدربين المسجلين في جنتك، يعدُّ الهيكل التنظيمي ملائماً للغرض، ويغطي العمليات المطلوبة، ويحدد الأدوار والمسؤوليات المنوطة بالموظفين بوضوح، وتتم مراقبة إنجاز المتدربين عن كثب؛ إضافة إلى حفظ وجمع وتحليل بيانات المتدربين. كما يقوم جنتك بإعداد تقارير التحليل المفيدة جداً، ومراقبة توجهات الإنجاز والاستفادة من نتائجها في إجراء المزيد من التحسينات.

تتوفر ترتيبات فاعلة لضمان جودة ما يتم تقديمه ذات سياسات وإجراءات واضحة وتفصيلية؛ لضمان الجودة. كما يقوم جنتك بتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين في جميع الدورات بدرجة كافية، والاستفادة من نتائجها في تكييف تقديم الدورات. وينفذ جنتك أنشطة التحقق الداخلي، وتحتوي بعض الاستثمارات على الملاحظات، ولا سيما بشأن جودة التقييم، كما تتم مراجعة قرارات التقييم بصفة منتظمة لضمان دقتها وتجانسها. ومع ذلك، لا يتم تنفيذ بعض الممارسات بصفة متجانسة في الدورات المختلفة.

يوظف جنتك للتدريب والتطوير مدربين أكفاء ومؤهلين؛ تتم تهيئتهم بطريقة مناسبة وتوزيعهم على الدورات بطريقة فاعلة، ومراقبة أدائهم بصفة منتظمة من خلال نظام ملاحظة الحصص، والتغذية الراجعة من المتدربين. كما تُستخدم استمارة مناسبة لهذا الغرض؛ بيد أن فاعلية نظام ملاحظة الحصص بحاجة إلى تحسين لتزخر بمزيد من المعلومات، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بشكل أفضل. كما تتوفر عملية تقييم الأداء، وتتم إتاحة فرص التدريب للموظفين وفقاً للأدوار والمسؤوليات الموكلة إليهم.

يرتبط جنتك بعلاقات طيبة مع الأطراف ذات العلاقة، ويقوم بجمع، وتحصيل، وتحليل التغذية الراجعة عن الدورات من المتدربين بصفة منتظمة. وعلى الرغم من تجانس قنوات الاتصال مع الأطراف ذات

العلاقة، وعلى وجه الخصوص بشأن احتياجات التدريب، يتم جمع التغذية الراجعة عن جودة ما يتم تقديمه بصفة غير متجانسة. وبعدّ معدل تكرار الأعمال جيّداً؛ مما يعكس الرضا الكامل للأطراف ذات العلاقة للدورات التدريبية المقدمة. ويرتبط جنتك بعلاقة شراكة مع جهات الاعتماد، وقد قام بتوقيع مذكرات تفاهم مع شركات تكنولوجيا المعلومات والجهات المانحة الخارجية، ومؤسسات التدريب العالمية، والتي تهدف إلى توسعة مجموعة الدورات المقدمة، وتحسين جودة ما يتم تقديمه.

يعدّ مقر جنتك آمناً وخالياً من الأخطار الظاهرة، وتتوفر إجراءات الصحة والسلامة التي تخلق بيئة تعليمية صحية وأمنة للمتدربين والموظفين على السواء.

ويعدّ أعضاء مجلس الأمناء أكفاء ومؤهلين، ولديهم خبرة مهنية واسعة يقومون بتوظيفها في مراقبة الأداء العام لجنتك، وتحديد توجهه الإستراتيجي، والتأثير على صنع القرارات.

جوانب القوة الرئيسية

- تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات الفاعلة من الدورات المسجلين فيها، ويحصل معظمهم على المؤهلات التي يطمحون إليها، وتحقق أهداف الدورات أيضا.
- يوظف المدربون جملة من طرق التدريب الفاعلة، وطرق التقييم التكوينية والختامية ذات الهيكلية الجيدة.
- تتسم الدورات بحسن الهيكلية والتخطيط والمصادر التعليمية لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- تتوفر آليات فاعلة لدعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق نتائج أفضل.
- تستند الخطة الإستراتيجية المركزة على عمليات التقييم الذاتي الفاعلة والمستمرة.
- تتوفر ترتيبات فاعلة لضمان جودة ما يتم تقديمه في جنتك من دورات.

التوصيات

لكي يتحسن جنتك للتدريب والتطوير؛ فيجب:

- ضمان اكتساب المتدربين في الدورات المحلية لأهداف الدورات.
- ضمان أن تنعكس عمليات التقييم التكوينية في سجلات الدورات بوضوح، وأن يتم تقييم أداء المتدربين بدقة.
- تحسين فاعلية نظام ملاحظة الحصص ليؤخر بمزيد من المعلومات، ويحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس جنتك للتدريب والتطوير (Genetech)، وهو أحد مؤسسات التدريب المرخصة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، في عام 2006، لتقديم مجموعة من الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات في مجالات الإدارة، والمهارات الحياتية، وإدارة الأعمال. كما يقدم جنتك دورات الشهادات الاحترافية المعتمدة من الخارج في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، من الشركات مثل أوراكل، وسيسكو، ومايكروسوفت أوفيس (المهارات الاحترافية والمهارات الأساسية). وتقوم مؤسسة إدكسيل Edexcel بضمان جودة بعض الدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات. يزاول جنتك أنشطته من مقره الوحيد الكائن في ضاحية السيف، ويتولى إدارته المدير العام الذي يعمل بنظام الدوام الكامل، ومدير تطوير الأعمال، ومدير ضمان الجودة اللذان يعملان بنظام الدوام الجزئي. كما يوظف جنتك موظفي التسويق، ووسائل التواصل الاجتماعي، وموظفي الشؤون الإدارية، وموظفي تكنولوجيا المعلومات والدعم الذين يعملون جميعًا بنظام الدوام الكامل. كما يقدم مدير ضمان الجودة الدورات التدريبية أيضًا؛ بالإضافة إلى ذلك، يوظف جنتك كوكبة تتكون من (50) مدربًا تقريبًا عندما يقتضي الأمر.

ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة التي أُجريت في شهر يناير 2013، بلغ عدد المتدربين المسجلين في جنتك 1404 متدربًا: (398) متدربًا في عام 2013، و(394) متدربًا في عام 2014، و(416) متدربًا في عام 2015، و(196) متدربًا في عام 2016، حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. وتشكل دورات الإدارة، وإدارة الأعمال والمهارات الحياتية نسبة (62%) من مجموع المتدربين المسجلين في جنتك، في حين تشكل دورات تكنولوجيا المعلومات (33%)، ودورات اللغة الإنجليزية (5%). من ناحية أخرى، تشكل الدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات نسبة (76%)، والدورات المعتمدة من الخارج نسبة (24%) من مجموع المتدربين المسجلين في جنتك للتدريب والتطوير.