



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

## إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

المعهد الوطني للتكنولوجيا  
المنامة  
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 27-29 أبريل 2015

VO021-C3-R004

## قائمة المحتويات

---

1.....	المقدمة
1.....	مقاييس الأحكام
2.....	جدول الدرجات الممنوحة
3.....	أحكام المراجعة
3.....	الفاعلية بوجه عام
4.....	القدرة على التحسن
5.....	إنجاز المتدربين
7.....	جودة ما يتم تقديمه
11.....	القيادة والإدارة والحوكمة
13.....	جوانب القوة الرئيسية
14.....	التوصيات
15.....	الملحق
15.....	وصف مؤسسة التدريب

## المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR)، وهي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من أربعة 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، واصحاب الأعمال، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصلت الفاعلية بوجه عام، وكذلك جميع الجوانب الأخرى على تقدير: "غير ملائم"، باستثناء جانب جودة البرامج المقدمة الذي حاز على تقدير: "جيد"، وجانب الدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين الذي حاز على تقدير: "مرضٍ". ومن ثم، فقد خضعت مؤسسة التدريب لزيارتي متابعة، حيث لم تحرز أي تقدم في زيارة المتابعة الأولى، في حين حصلت على تقدير: "قيد التقدم" في زيارة المتابعة الثانية.

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

## مقاييس الأحكام

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

## جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
إنجاز المتدربين	مرضٍ (3)
فاعلية التعليم والتدريب والتقييم	مرضٍ (3)
جودة البرامج المقدمة	جيد (2)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	جيد (2)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	مرضٍ (3)
القدرة على التحسن	مرضٍ (3)
الفاعلية بوجهٍ عام	مرضٍ (3)

### الفاعلية بوجه عام

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

يُعد المعهد الوطني للتكنولوجيا من المعاهد ذات الفاعلية المرضية بوجه عام، وكذلك ظهرت جميع الجوانب الأخرى بشكل مرضٍ أيضاً، باستثناء جانبي جودة البرامج المقدمة، والدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين، اللذين حازا على تقدير: "جيد". ويقدم المعهد مجموعة واسعة من دورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والتي يحصل فيها المتدربون في نهاية الدورة على المؤهلات المهنية، والتي تلي طموحاتهم والأطراف ذات العلاقة بشكل جيد. ويتم تصميم، وتحديث، وهيكله معظم الدورات بشكل جيد استناداً إلى تعليمات ومعايير الجهات المانحة الدولية. ومع هذا، لا تتسم بعض الدورات المصممة داخلياً بالصرامة الكافية. ويكتسب المتدربون المسجلون في هذه الدورات المهارات والمعارف المفيدة ويطورونها، فضلاً عن تحسين الكفايات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على حياتهم المهنية. وعلى الرغم من أن المعهد يحتفظ بسجلات إنجاز المتدربين التي تظهر تحقيق نسب نجاح مرتفعة في جميع الدورات، فإنها لا تعكس بدقة المستويات التي حققها جميع المتدربين بحسب بعض الحصص التي تمت ملاحظتها؛ إذ تظل مستويات التقدم والتحصيل لغالبية المتدربين بمستوى ملائم فقط. وعلى الرغم من كفاءة المدربين، وإلمامهم النظري والعملية بمجالات تخصصاتهم، فإنهم يوظفون طرق تعليم أقل فاعلية، وتحفيزاً للمتدربين؛ لضمان مشاركتهم وتفاعلهم أثناء الحصص بطريقة فعالة.

يقوم موظفو الإدارة والمدربون بالتعاون مع المتدربين وتقديم المساعدة لهم، بل حتى الإرشاد المهني والمشورة الفنية أيضا عند اللزوم. كما يقدم المعهد إلى المتدربين حصة التهيئة في اليوم الأول من الدورة؛ تتضمن المعلومات المفيدة بشأن سياسات وإجراءات المعهد. وعلى الرغم من أن لدى المعهد بيانات رؤية ورسالة واضحة، وخطة استراتيجية تبعث على التحدي، لا يتسم نظام ضمان الجودة الداخلي، وخطط العمل بالشمولية الكافية. وعلى الرغم مما ورد أعلاه، يرتبط المعهد بعلاقات فعالة مع الجهات المانحة الدولية، ويوظف هذه العلاقات في توسعة ما يقدمه من دورات.

## القدرة على التحسن

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين جودة التعلم؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهرت قدرة المعهد على التحسن بشكل مرضٍ؛ فمنذ زيارة المراجعة الأخيرة، قام المعهد بتوسعة الزمالة مع كبرى الجهات المانحة الدولية؛ لتقديم المزيد من الدورات التخصصية مثل المجموعة الجديدة من دورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تغطي امتحانات شريك شبكة معتمد لشركة سيسكو (CCNA)، وأمن الشبكات من شركة سيسكو (Cisco Security). كما اتخذ المعهد بعض مبادرات التطوير الأخيرة؛ لاستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق، مثل وضع الخطة الاستراتيجية الواضحة ذات خطوط المسؤوليات المحددة؛ إضافة إلى صياغة مجموعة سياسات وممارسات ضمان الجودة الداخلية. وعلى الرغم من ذلك، فإنه لم يتم التنفيذ الكامل لهذه المبادرات في جميع عمليات المعهد؛ إذ لم يتم إعداد الترتيب الخاص بعملية التدقيق الداخلي للتقييم، والتخطيط للإجراءات العملية بشكل منهجي وبدرجة كافية.

وعلى الرغم من الاحتفاظ بسجلات إنجاز، وتقدم المتدربين خلال الدورة، فإنه لا يتم تحليل نتائجها أو الاستفادة منها في دفع عجلة التحسين. ويوظف المعهد مدربين مؤهلين وأكفاء، كما أن لديه الموارد

البشرية المناسبة والمؤهلة، وذوي الخبرة في مجالات تخصصاتهم؛ لأداء المهام الموكلة إليهم. بالإضافة إلى ذلك، فقد قام المعهد مؤخراً بتحسين بيئة التعلم؛ لتلبية الطلب المتزايد على دورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من أن المعهد يحتفظ بمعدل استمرارية مناسبة للأعمال على مدى السنوات الثلاث الماضية، فقد انخفض معدل التسجيل في الدورات المختلفة في المعهد بوجه عام. وبينما يحرص المعهد على جمع وجهات نظر المتدربين وأصحاب الأعمال في نهاية الدورة، بيد أنه لا يقوم بالاستفادة منها بدرجة كافية في اتخاذ قرارات التحسين.

## إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهر مستوى إنجاز المتدربين بشكل مرضٍ، حيث يكتسب المتدربون المهارات والمعارف والكفايات المناسبة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويطورونها، وقد أعرب معظم المتدربين الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن خبرة التعلم في المعهد؛ الأمر الذي انعكس بشكل إيجابي على حياتهم المهنية. كما يقوم المعهد بقياس مدى تطور أداء المتدربين طوال الدورة بطريقة ملائمة من خلال عمليات التقييم المتنوعة التي تشمل الاختبارات القصيرة، وتمارين التدريبات العملية في المختبرات ودراسات الحالة. وعلى الرغم من تنوع عمليات التقييم التكوينية، والختمية المستخدمة من حيث الصرامة والمستوى، فإنها - بشكل عام - ملائمة لقياس مستوى التحصيل الفردي مقابل أهداف الدورات. وبوجه عام، تعدُّ عمليات التقييم التكوينية المستخدمة ذات صلة وملائمة لمستوى الدورات؛ بيد أن هناك اختلافات في قلة معتبرة من الدورات بين أهداف الدورات المتوقعة، وعمليات التقييم الختمية المقدمة إلى المتدربين. وعلى سبيل المثال، تعدُّ اختبارات الدورات المسبقة عامة، ولا تركز بدرجة كافية على أهداف الدورات، وعلى غرار ذلك، لا تتم محاذاة اختبارات الدورات البعدية في دورات لغة هيكلية كويري (SQL)، مع أهداف التعلم من الدورات. وبالمثل، ففي قلة من دورات مايكروسوفت أوفيس، يقدم المعهد الاختبارات

القبلية والبعديّة نفسها في الدورات. وبالأخذ في الاعتبار مستوى المتدربين عند التحاقهم بالمعهد، وطرق التدريب وعمليات التقييم المستخدمة، يحرز المتدربون مستوى تقدّم ملائم بوجه عام.

تظهر بيانات أداء المتدربين (LPD) مستوى إنجاز ومعدلات الاستمرارية بنسبة 100% في جميع الدورات، بيد أن هذا الأمر لا ينعكس بدقة في الحصص التي تمت ملاحظتها، حيث لا ترقى مستويات فهم المتدربين والأعمال المقدّمة إلى المستوى المطلوب. وتُمنح دورات مايكروسوفت أوفيس، والتي تشكّل نسبة 52% من مجموع المتدربين المسجلين في المعهد، على أساس الحضور، ويحقّق المتدربون في هذه الدورات الأهداف المرجوة منها في المواعيد المحددة. أما بقية المتدربين، فتسجل في الدورات المعتمدة من الخارج، والتي تشمل دورات مايكروسوفت، وأوراكل، وسيسكو. وبينما يستكمل المتدربون المسجلون في هذه الدورات المتطلبات في المعهد، فإن قلة معتبرة منهم يؤدّون الامتحانات الخارجية، ويحصلون على المؤهلات المطلوبة بمستوى جيد.

يتسم المتدربون بالانتباه، ولديهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة التعلم، ولا سيما أثناء الحصص العملية، وتنعكس غالبيتهم مستوى تعلمهم بشكل ملائم؛ الأمر الذي اتضح بجلاء خلال الحصص التي تمت ملاحظتها من خلال طريقة الرد على الأسئلة، والشروح المقدّمة من قبلهم. وبوجه عام، يستطيع المتدربون العمل بشكل مستقل، بيد أنهم بحاجة إلى دعم المدربين في استكمال الأنشطة الصافية الموكلة إليهم أحياناً.

يقوم المعهد دائماً بتسجيل نسب الحضور والمواظبة، كما يقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة في حالات الغياب والتأخير المتكرر، وفق سياسة المعهد المعمول بها. ومن واقع سجلات حضور المتدربين، وملاحظة الحصص، يتضح أن معظم المتدربين يلتزمون بالحضور بصفة منتظمة؛ بيد أن المواظبة تعد محل اهتمام في بعض الحالات.

## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

يمتلك المدربون الإلمامَ النظريَّ والعملِيَّ ذا العلاقة بمجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدورات التي يقومون بتدريسها. كما يقوم المدربون بإعداد خطط الدروس وفق معايير الجهات المانحة بأهداف واضحة، واستنادًا إلى عمليات التقييم المستمرة ومتطلبات المتدربين. وتبدأ الحصص في المواعيد المقررة باستنكار ما تم تدريسه في الدرس السابق، ومشاركة الأهداف مع المتدربين، وتتسم بإدارة مناسبة للوقت. كما يتم توزيع ملخصات الموضوعات، والأنشطة العملية التي كُفِّ المتدربون بأدائها وفق الجدول المخطط له في العادة. ويتم الإبلاغ عن أية تغييرات في مواعيد الحصص، أو إضافة أي نشاط، أو دراسات حالة، أو متطلبات إضافية مطلوبة من قبل المتدربين عبر وسائل متعددة مثل: "ورقة الإنجازات"، و"ورقة مراقبة الدفعة".

في معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، يوظف المدربون مصادر التعلم المتوفرة بدرجة فعالة؛ بيد أنهم يوظفون عددًا محدودًا من طرق التعليم التي تحد من تفاعل المتدربين ومشاركتهم الفعالة في الدروس؛ ومن ثم يتسم المتدربون بالسلبية، ولا يتم تحفيزهم بالكامل. كذلك، يوظف المدربون طرق التقييم التكوينية المناسبة مثل: الأنشطة العملية، ودراسات الحالة، والاختبارات القصيرة في الحصص؛ لتقييم مستوى تحصيل المتدربين، مع إعطاء التعليمات العامة لتوجيه عملية منح الدرجات. ومع هذا، لا تتسم قلة معتبرة من طرق التقييم الختامية بالصرامة الكافية، أو المحاذاة مع أهداف التعلم لهذه الدورات كما في حالة بعض الامتحانات المصممة داخليًا.

حتى يتسنى استيفاء المستويات المختلفة، يقدم المدربون الأنشطة الإضافية إلى المتدربين المتميزين أثناء الحصة، في حين يقدمون المزيد من الشرح، والوقت الإضافي، والمواد الإضافية ذات العلاقة في نسخة إلكترونية، إلى المتدربين الأقل قدرة. كما يوظف المدربون الأسئلة التي تبعث على التحدي، ودراسات

الحالة، والسيناريوهات؛ لتعزيز مهارات التفكير الناقد للمتدربين المتفوقين. وبعد كل نشاط صفى طوال الدورة، يقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية البناءة؛ للتحقق من مستويات تقدم المتدربين وتحصيلهم، في حين تقدم التغذية الراجعة التحريرية المحدودة إلى المتدربين أثناء الدورة. وبعد استكمال الدورة، يقوم المعهد بإعداد تقرير مفيد يطلق عليه اسم: "بيانات أداء المتدربين" تتم مشاركته ومناقشته مع المتدربين شفهيًا، كما يقدم سجل نهائي عن الأداء كتابيًا إلى أصحاب الأعمال والمتدربين.

## ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

### الدرجة: جيد (2)

يقدم المعهد مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج؛ التي تتيح الفرصة للمتدربين للحصول على الشهادات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تشمل أوراكل، ومايكروسوفت، وسيسكو. كما يقدم المعهد مجموعة من الدورات المعتمدة داخليًا لبرنامج مايكروسوفت أوفيس. كذلك، يوظف المعهد مؤسسة خارجية لإجراء مسح سوق العمل؛ لقياس التوجهات في سوق العمل المحلي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتم الاستفادة الفعالة من نتائج هذا المسح؛ إضافة إلى المتطلبات التي يتم الحصول عليها من قبل أصحاب الأعمال من خلال استفساراتهم في طرح الدورات، وتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتظهر التغذية الراجعة التي يتم جمعها من المتدربين والأطراف ذات العلاقة مستوى الرضا المرتفع عن البرامج المقدمة، والتي تتوافق مع قدرتهم واحتياجاتهم، وتحسن الكفايات الفنية للمتدربين، فضلًا عن المساعدة في تحضيرهم لأداء الامتحانات الخارجية. وعلى غرار ذلك، فقد كشفت نتائج مسح مايكروسوفت عن الرضا عن الشريك، النقاب عن مدى رضا المتدربين في المعهد عن الخدمات والتدريب المقدم فيه.

يتم تصميم، وتحديث، ومراجعة الدورات المعتمدة من الخارج وفق معايير الجهات المانحة، كما يتم التخطيط والهيكلية الجيدة إضافة إلى توفير ملخصات الدورات التفصيلية التي ترتبط بأهداف الدورة. ومع ذلك، فإنَّ هيكلية طرق التقييم لبعض الدورات المعتمدة داخليًا لا تغطي جميع مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات بالكامل.

تتوفر مصادر التعلم الجيدة للدورات؛ إضافة إلى أجهزة الحاسوب الشخصية، وأجهزة عرض البيانات وأجهزة الشبكات التي يتم تشكيلها لتلبية متطلبات الدورات. كما تعزز البنية التحتية "بتكنولوجيا السحاب الخاصة" (Private Cloud Technology)، التي تمكن المتدربين من الدخول إلى أجهزة (السيرفر) عن بعد (Server)، بيد أن هذه الخدمة متوفرة حالياً في مقر المعهد فقط. إضافة إلى ذلك، يُزود المتدربون بمواد دورات أصلية وحديثة بنسخ مطبوعة، أو إلكترونية من الجهات المانحة الخارجية، أو من جهة معتمدة أخرى لدورات مايكروسوفت أوفيس. كما يقدم المعهد مجموعة ملائمة من الأنشطة الإضافية؛ لإثراء خبرة تعلم المتدربين مثل الزيارات الميدانية للحصول على الخبرة العملية للبنية التحتية للشبكات.

تتوفر متطلبات القبول في الدورات، والتي تُحدد بوضوح في ملخصات الدورات، ويتم تدقيق هذه المتطلبات بالمسح القبلي، أو أثناء الاجتماع مع أصحاب الأعمال وقبل التسجيل في الدورات.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

## الدرجة: جيد (2)

لدى المعهد ترتيبات فعالة لإرشاد المتدربين ودعمهم طوال الدورة، والتي تقدم من قبل موظفين ومدربين أكفاء، كما يمكن التواصل مع المدربين من خلال الهواتف النقالة أو البريد الإلكتروني أثناء الدورات وبعدها؛ للاستفسار عن الدراسات أو الأمور الفنية الأخرى. وقد أقر معظم المتدربين بأن المدربين يقدمون لهم الإرشاد المهني، والمشورة الفنية بخصوص تكنولوجيا المعلومات؛ لمساعدتهم على التحضير لامتحانات الخارجية، والتغلب على الصعوبات التي تواجههم في أماكن العمل حتى بعد استكمال الدورات.

ويُشجع المدربون والموظفون المتدربين المتفوقين على أداء الامتحانات الخارجية، الذين يقدمون لهم المساعدة في عملية التسجيل، والمواد الإضافية، وامتحانات المحاكاة، والدخول إلى المختبرات للممارسة، واستخدام مصادر التعلم المتوفرة في المعهد. وبعد شهرين من استكمال الدورة، يتلقى المتدربون مكالمات

المتابعة، لقياس القيمة المضافة بشأن الأداء في أماكن عملهم، وتشجيعهم على التسجيل في دورات أخرى تكون مفيدة لحياتهم المهنية. يوفر المعهد الإرشاد الواضح بخصوص جميع الاستفسارات من خلال التواصل عبر جميع قنوات الاتصال المتنوعة. كما يتم الرد الشفهي والتحريري الفعال على جميع الاستفسارات، وفي بعض الحالات، يتم توجيه المستفسر إلى الموقع الإلكتروني الذي يزخر بالمعلومات، أو وسائل التواصل الاجتماعي التي تحتوي على ملخصات الدورات التفصيلية. كما يتم تقديم جداول الدورات، أو الدورات المحتملة في المستقبل بناءً على طلب خاص، كما تتوفر الروابط المفيدة للشركاء الدوليين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الموقع الإلكتروني للمعهد أيضاً.

في اليوم الأول من الدورة، يحصل المتدربون على حصة تهيئة مفيدة تشتمل على المعلومات حول محتوى الدورات، والسياسات، والإجراءات، ومسئوليات المدربين، وأية معلومات أخرى ذات صلة بالدورة. كما يوظف الموظفون والمدربون العديد من الطرق لتحديد الخلفية الفردية للمتدرب واحتياجاته الخاصة، واتخاذ القرار بشأن مستوى القبول باستخدام استمارات "مسح التدريب القبلي"، و"استيفاء الشروط المسبقة". إضافة إلى ذلك، يتعين على المتدرب أداء "امتحان الدورة القبلي" في اليوم الأول من الدورة. ومن جهة أخرى، يحصل بعض المتدربين على حصص إضافية أو مواد إضافية؛ استناداً إلى نتائج عملية التقييم الأولية.

تتسم ترتيبات تقديم الدورات في المعهد بالمرونة العالية؛ لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. ولدى المعهد ترتيبات فعالة أيضاً لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة. وتعدُّ بيئة التعلم مناسبة لدعم تقديم الدورات؛ إلا أن المعهد يفتقر إلى بعض المرافق مثل المكتبة والمقصف. وفي نهاية الدورة، يُرسل تقرير أداء تفصيلي إلى أصحاب الأعمال والمتدربين، والذي يتضمن المعلومات عن حضور المتدربين، ونتائج طرق التقييم القبلي والبعدي، والملاحظات والتوصيات للدورات ذات العلاقة في المستقبل.

## القيادة والإدارة والحوكمة

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

لدى المعهد بيانات رؤية ورسالة وقيم واضحة تركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين وجودة ما يتم تقديمه لتلبية احتياجات سوق العمل المحلي من دورات تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والشهادات الاحترافية. وبينما قام المعهد بوضع خطة استراتيجية تبعث على التحدي وبخطوط مسؤوليات واضحة، ومؤشرات أداء رئيسية، وآليات لمراقبة التقدم، لا تتسم خطة العمل بالمنهجية الكاملة لضمان التنفيذ الفعال وفي المواعيد المقررة لهذه الأهداف. وبناءً على مجموعة الدورات الحالية، ومعدل التسجيل، تعدُّ الموارد البشرية والمادية للمعهد ملائمة لتحقيق أهدافه، وتقديم دوراته. كما يتم إرشاد الموظفين بتوصيف وظيفي مفيد لأداء المهام الموكلة إليهم، بيد أن بعض الوظائف كانت شاغرة في وقت إجراء هذه المراجعة.

بينما يمتلك المعهد سياسات متنوعة لضمان الجودة تشمل إجراءات التقييم القبلي للدورات، وملاحظة أداء المتدربين أثناء الحصص، ومراجعة البرامج، لا تضمن الإدارة تطبيق هذه الإجراءات بشكل متجانس في جميع الدورات. ومن ثم، لا يتسم الإجراء الحالي لضمان الجودة الداخلية بالشمولية لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

يوظف المعهد مدربين أكفاء، ويقوم بتهيئتهم وتوزيعهم على الدورات وفق تخصصاتهم؛ وهم حاصلون على شهادات احترافية دولية في المواد التي يدرسونها. كما يحظى المدربون بمجموعة من فرص التطوير ذات العلاقة بمجالات تخصصاتهم؛ للحصول على شهادة حديثة في تكنولوجيا المعلومات. كما يتم ضمان جودة التدريب من خلال إجراء الزيارات العشوائية أثناء الحصص، ويتم استكمال الاستمارة ومشاركتها مع المدربين بعد كل زيارة، وتعدُّ هذه الاستمارة ملائمة للغرض. ومع ذلك، لا تتسم نتائج هذه الزيارات بالنقد الكافي؛ للحصول على الأثر الإيجابي حول تحسين جودة التعليم والتعلم؛ إذ لا تتم متابعة

القضايا الناشئة عن هذه الزيارات بفاعلية. ولدى المعهد نظام إدارة أداء، ولكنه لم ينفذ على مدى العاميين الماضيين.

يحتفظ المعهد بسجلات حول أداء المتدربين تتضمن نسب النجاح، ومعدلات الاستمرار، ونتائج الامتحانات ومستويات التقدم. وبينما يقوم المعهد بتحليل بيانات إنجاز المتدربين، فقد تم اتخاذ إجراءات محدودة استناداً إلى نتائج هذه التحليلات. كما أنّ هناك ترتيبات مناسبة لتحصيل وجهات نظر المتدربين وأصحاب الأعمال بعد إتمام الدورات، ويتم جمع هذه النتائج وتحليلها بدرجة كافية، واتخاذ الإجراءات استناداً إليها، إلا أنه لم يتم حل بعض القضايا التي أسفرت عنها نتائج هذه التحليلات من قبل الإدارة بدرجة مناسبة. ويرتبط المعهد بعلاقات فعالة مع الجهات المانحة الدولية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقام مؤخرًا بتوسعة الزمالة مع شركاء جدد في نفس المجال.

للمعهد مجلس إدارة يتألف من المالك وهو رئيس مجلس الإدارة، والمدير العام للمعهد، ويتم إطلاع رئيس مجلس الإدارة على مستوى التقدم في المعهد بصفة شهرية. ومع ذلك، فإن دور المجلس غير محدد بوضوح، ولا يوجد ثمة دليل على مساهمته في استراتيجيات التحسين للمعهد بخلاف تقديم الدعم المالي.

يعدّ مقر المعهد آمناً، وخالياً من الأخطار الظاهرة. كما يقوم المعهد بفحص جميع أجهزة ومعدات الصحة والسلامة بصفة منتظمة، وتنفيذ عمليات تقييم المخاطر العامة أيضاً. إلا أنّه لا يتوفر مسعف في المعهد. وتعدّ استمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها لغرض هذه المراجعة مفيدة، وتقدم التفاصيل الكافية بشأن عمليات المعهد. وعلى الرغم من أنّها تحدد مجموعة من جوانب التحسين ذات العلاقة، إلا أن الدرجات الممنوحة لوضع المعهد تتسم بالمبالغة.

## جوانب القوة الرئيسية

---

- خطط الدروس المعدة ذات هيكلية جيدة، وتتسم بمخرجات تعلم واضحة تستند إلى عمليات التقييم القبلي للمتدربين.
- فاعلية الدعم والإرشاد المقدمين إلى معظم المتدربين لمساعدتهم على تحقيق مستوى إنجاز أفضل.
- مجموعة واسعة من الدورات التخصصية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتلبي طموحات المتدربين واحتياجات الأطراف ذات العلاقة استنادًا إلى تحليل مسح سوق العمل الشامل.

## التوصيات

---

حتى يتسنى لها أن تحرز التحسن والتطور، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان تحقيق المتدربين لأهداف الدورات بنجاح، واكتساب المهارات والكفايات المطلوبة من خلال تعزيز عمليتي التعليم والتعلم من خلال ما يلي:
  - توسعة مجموعة طرق التعلم والتدريب لإشراك المتدربين وتحفيزهم
  - تقديم التغذية الراجعة التحريرية للمتدربين لاطلاعهم على الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- تحسين فاعلية القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
  - تعزيز وتنفيذ خطة العمل الفعالة لاستيفاء جميع الجوانب التي تحتاج إلى تحسين
  - تحسين ترتيبات ضمان الجودة، ولا سيما المتعلقة بعمليات التقييم والتدقيق؛ لضمان التجانس.

### وصف مؤسسة التدريب

تأسس المعهد الوطني للتكنولوجيا (NIT)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 1997، لتقديم الدورات التدريبية في برمجة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات (IT) للمتدربين من الشركات، وكذلك الأفراد. ويقدم المعهد مجموعة واسعة من دورات تكنولوجيا المعلومات؛ بعضها معتمد داخلياً، والآخر من الخارج. ويعدُّ المعهد "شريكاً معتمداً من الفئة الفضية" لشركة "مايكروسوفت"، ومركزاً معتمداً للتعليم من شركة أوراكل، وشريكاً معتمداً للتدريب على برنامج أخصائيّ تطوير المواقع الإلكترونية (CIW)، ومركزاً معتمداً للتدريب والامتحانات للرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL). كذلك تم اعتماد المعهد الوطني للتكنولوجيا بوصفه مركزاً معتمداً لامتحانات (Pearson VUE) عبر الإنترنت لبرامج أوراكل ومايكروسوفت و (Pearson VUE)، وكذلك مركزاً معتمداً لامتحانات (Pearson VUE) عبر الإنترنت لشهادات شركة سيسكو، وأخصائيّ تطوير المواقع الإلكترونية (CIW). ومنذ عام 2013، بلغ عدد المتدربين المسجلين في الدورات بالمعهد 96 متدرباً في الدورات.

يزاول المعهد الوطني للتكنولوجيا أنشطته من مركزه الكائن في المنامة، ويتولى إدارته المدير العام الذي يعمل أيضاً رئيساً للعمليات، ويعاونه مدير المبيعات، والمسئول الإداري، والمسئول المالي، إضافة إلى مسئولين للتسويق والمبيعات، وسبعة مدربين يعملون جميعاً بنظام الدوام الكامل.