



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز أبتك لتعليم الكمبيوتر

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 24-26 سبتمبر 2012

قائمة المحتويات

1	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
2	المقدمة
2	وصف مؤسسة التدريب
2	نطاق المراجعة
3	ملخص الدرجات الممنوحة.....
4	أحكام المراجعة.....
4	الفعالية بوجه عام.....
4	إنجاز المتدربين.....
6	جودة ما يتم تقديمه
8	القيادة والإدارة
10	جوانب القوة.....
11	التوصيات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (NAQQAET)، التي تأسست رسمياً، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء وتخضع لإشرافه؛ وتأسست بموجب المرسوم الملكي رقم 83 لسنة 2012م. تسعى وحدة 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 وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مقار 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 مركز أبتك لتعليم الكمبيوتر في عام 1993، لتقديم التدريب في مجال تقنية المعلومات، ويُعد من أوائل المؤسسات الخاصة التي حازت على ترخيص لهذا الغرض من قبل وزارة العمل. يزاول المركز أنشطته بموجب حق امتياز ممنوح من مؤسسة أبتك العالمية، وهي مؤسسة للتدريب في مجال تقنية المعلومات، ومقرها الهند. يقدم مركز أبتك مجموعة من الدورات الغير معتمدة و قلة من الدورات المعتمدة من الخارج في تقنية المعلومات. ويعتبر مركز أبتك مركزاً معتمداً للتدريب من قبل مايكروسوفت، كما يعتبر مركزاً معتمداً للتدريب وامتحانات الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL"، وكذلك لامتحانات كل من بيرسون فيو (Pearson Vue) وبرومتريك (Prometric)

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة الزنج بالمنامة، ويتولى إدارته مدير الأعمال، والذي يعمل تحت رئاسة المدير الإداري، ويوظف المركز رئيس الهيئة الأكاديمية الذي يتولى الإشراف على مدرّبين يعملان بنظام الدوام الكامل، مدرب ثالث يعمل بنظام الدوام الجزئي. كما يعمل رئيس الهيئة الأكاديمية كمدرّباً بنظام الدوام الكامل، فيما يتولى مدير الأعمال ومدير تنفيذ التسويق القيام بمهام التسويق وعلاقات العملاء. كما يوظف المركز محاسباً يتولى مهام الشؤون الإدارية إضافة إلى الحسابات، وسائقاً وعامل نظافة.

وعلى مدى العامين الماضيين، بلغ عدد المسجلين بالمركز 1429 متدرباً من القطاعين العام والخاص، ومعظمهم من المكفولين من قبل أرباب أعمالهم. وتعتبر الغالبية العظمى من الدورات التي أُجريت في عام 2012، من الدورات غير المعتمدة، وتشكل نسبة 87% من مجموع المتدربين المسجلين بالمركز.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين، والدورات التي أكملوها، وفحص الأعمال التحريرية للمتدربين، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المركز، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين.

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المركز على تقدير: "مرضٍ" في الفعالية بوجهٍ عام، حيث حازت جوانب إنجاز المتدربين، وجودة عملية التدريب والبرامج المقدمة على تقدير: "مرضٍ"، فيما ظهر الدعم والإرشاد، والقيادة والإدارة بشكل "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز أبتك لتعليم الكمبيوتر، 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: 3 مرضٍ	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

بوجه عام، يُعد مركز أبتك لتعليم الكمبيوتر من المعاهد ذات الفعالية المرضية، وكذلك حازت جميع الجوانب على تقدير: "مرضٍ" أيضاً. وفيما تحرز الغالبية العظمى من المتدربين تقدماً مرضياً وتكتسب المعارف والمهارات المناسبة، إلا أن عدداً قليلاً منهم لا يتقنون المهارات المطلوبة عند استكمال الدورات. على الرغم من أن المدربين مؤهلون، وعلى إمام بتخصصاتهم، إلا أن طرق التدريس لا تتسم دائماً بالفعالية في مساعدة المتدربين على تحقيق كافة إمكاناتهم. كما يوفر المعهد مجموعة من أنشطة الدعم، بيد أن تأثيرها لم ينعكس على إنجاز المتدربين بشكل واضح. وعلى الرغم من تقديم المدربين التغذية الراجعة الشفهية إلى المتدربين أثناء الحصص، إلا أنه لا يتم إطلاعهم دائماً على مستوى تقدمهم أو الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. ويقدم المركز مجموعة كافية من الدورات غير المعتمدة، وعدداً قليلاً من الدورات المعتمدة ذات مسارات التقدم، والتي تلبى - عموماً - احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال. كما يقوم المركز بالتخطيط وهيكله الدورات بطريقة ملائمة تلبى احتياجات الأطراف ذات العلاقة، ويتم تحديثها بصفة منتظمة. وعلى الرغم من توافر معظم الإجراءات الإدارية، تفنقر بعض الممارسات الحالية إلى الصرامة لضمان إدخال التحسينات المستمرة على جودة ما يقدمه المركز، فيما تتم إدارة الأنشطة اليومية بطريقة جيدة.

يملك المركز قدرة مرضية على التحسن والتطوير؛ فعلى الرغم من انخفاض نسب النجاح بشكل طفيف في الدورات غير المعتمدة من 93% في عام 2010 إلى 91% في عام 2011، ونسبة 90% في عام 2012، فقد تحسنت نسب النجاح في الدورات المعتمدة من الخارج من نسبة 51% في عام 2010، إلى 53% في عام 2011، ونسبة 59% في عام 2012، وتعزو هذه الزيادة أساساً إلى برامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL". وعلى مدى العامين الماضيين، قامت إدارة المركز بإدخال

التحسينات الملائمة على جودة ما يتم تقديمه، والتي تضمنت صيانة وتجديد مقر المركز، إضافة إلى توسعة مجموعة الدورات المقدمة من خلال طرح دورات احترافي إدارة المشاريع (PMP)، ومكتبة البنية التحتية للتكنولوجيا الدولية (ITIL)، واتفاقية مستويات الخدمة (SLA)، بالتعاون مع بي تي بي تكنولوجيا بي في تي ليمتد (الهند) BTP Technologies Pvt Ltd (India)، والذي يقدم جميع مواد التدريب والمدربين. ولدى المركز خطة لإدخال دورات اللغة الإنجليزية والمهارات الحياتية استجابة لنتائج البحوث المسحية لسوق العمل التي قام المركز بإجرائها مؤخراً، والتي شملت المؤسسات من العملاء الحاليين للمركز. وتعتبر نسبة تكرار الأعمال مرضية على مدى السنوات الثلاث الماضية، وتشهد تحسناً. كما يمتلك المركز الموارد الملائمة والكافية؛ فالموظفون مؤهلون بدرجة كافية، ومقر المركز مجهز بشكل مناسب. ومع هذا، فعلى الرغم من أن إجراءات ضمان الجودة الحالية توفر المؤشرات بشأن جودة ما يقدمه المركز من دورات، إلا أن هناك حاجة إلى المزيد من الصرامة في تنفيذها لضمان إدخال التحسينات المستمرة.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين وتطور المعارف والمهارات المناسبة في مجال تقنية المعلومات، وتحقق مستوى تقدم مرضٍ، مقارنة بمستوى التحصيل المسبق لهم، وقد ظهر هذا الأمر بجلاء في الدروس التي تمت ملاحظتها، والقيمة المضافة فيما يتعلق بالفروق بين عمليات التقييم القبلي والبعدي للمتدربين. كما تحصل الغالبية العظمى من المتدربين على المؤهلات الخارجية المسجلين فيها؛ وشكلت هذه الدورات نسبة 13% من مجموع المتدربين المسجلين في عام 2012. ومع ذلك، بلغت نسب النجاح في برامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL"، 50% تقريباً في عامي 2011 و2012، وهي نسبة منخفضة مقارنة بالمؤسسات التدريبية المحلية الأخرى. وقد مثلت برامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL"، نسبة عشرة في المائة تقريباً من مجموع المتدربين المسجلين في المركز على مدار العامين المذكورين أعلاه. وقد وجدت الغالبية العظمى من المتدربين الذين تمت

مقابلتهم الدورات التي أكملوها مفيدة في أماكن عملهم، إلا أن عدداً قليلاً منهم لا يتقنون المهارات ذات العلاقة عند استكمال الدورات.

على الرغم من أن سجل بيانات أداء المتدربين (LDP) يظهر ارتفاع نسب استكمال الدورات غير المعتمدة بواقع 91% و90% في عامي 2011 و 2012، على التوالي، لم تنعكس هذه المعدلات على الدروس التي تمت ملاحظتها، حيث ظهرت مستويات فهم المتدربين والأعمال العملية بشكل مرضٍ فقط. وعلى الرغم من ملاءمة عمليات التقييم القبلية والبعديّة لطبيعة ومستويات الدورات، فإنه يتعين على المتدربين إحراز 40 درجة من 100 درجة للنجاح في الدورة؛ والتي تعتبر منخفضة نسبياً، حيث وجد فريق المراجعة عدداً من المتدربين الذين أحرزوا ما بين 40 درجة و50 درجة فقط.

يتسم معظم المتدربين بالانتباه إلى عملية التعلم، على الرغم من أنهم لا يتسمون بالتحفيز الذاتي دائماً. وفي الدروس التي تمت ملاحظتها، تمكنت الغالبية العظمى من المتدربين من العمل بشكل مستقل في التمارين العملية، بيد أن قلة منهم واجهت صعوبات في استكمال المهام المنوطة بهم، ولم يتمكنوا من استكمالها دون الحصول على دعم من المدرب. كما تمكنت قلة من المتدربين من بيان مستوى التقدم الذي أحرزوه بشكل جيد.

يحفظ المدربون بسجلات الحضور دائماً، إلا أنه لا يتم تسجيل نسب المواظبة بشكل منتظم من قبل المتدربين. ومن واقع سجلات الحضور والدروس التي تمت ملاحظتها، تعتبر نسب الحضور مناسبة بوجه عام، حيث تلتزم الغالبية العظمى من المتدربين بالحضور في المواعيد المحددة، على الرغم من حضورهم - في قلة من الحالات - بعد ابتداء الدروس بحوالي خمس إلى ثلاثين دقيقة.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟ الدرجة: 3 مرضٍ

ظهر مستوى الغالبية العظمى من الدروس التي تمت ملاحظتها بشكل مرضٍ. ويوظف المركز مدربين مؤهلين ومعتمدين في مجالات تخصصاتهم، وعلى إمام نظري وعملي بمجالات تخصصاتهم أيضاً؛ الأمر الذي انعكس على الشرح الدقيق للمفاهيم، والرد المهني على أسئلة المتدربين، والتوظيف الملائم للأمثلة المهنية ذات الصلة. بوجه عام، تبدأ وتنتهي الدروس التي تمت ملاحظتها في المواعيد المحددة، وتتم إدارة الوقت بشكل جيد. ومع هذا، تفتقر خطط الدروس المستخدمة من قبل المتدربين، والتي تستند إلى جداول العمل، إلى التفاصيل الكافية، ولا تعكس طريقة تلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين، ومن ثم، لا تتم تلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين دائماً. وفي الدروس التي تمت ملاحظتها، كانت هناك بعض الحالات التي لا يتم فيها تحدي المتدربين الأكثر قدرة بدرجة كافية، فيما يحتاج المتدربين من ذوي المستوى الأقل المزيد من الدعم.

تبدأ الدروس بمراجعة ما تمت دراسته في الدرس السابق، مع مشاركة أهداف الدرس مع المتدربين. وفي الجزء العملي من الدروس، يتم إشراك المتدربين بشكل ملائم في مناقشة الأمثلة ذات الصلة بأماكن عملهم أو التنفيذ العملي لما تم تدريسه. ومع ذلك، يعتبر المدرب هو محور عملية التعليم في الجزء النظري من الدروس مع المشاركة المحدودة من قبل المتدربين، على الرغم من انتباه المتدربين بوجه عام. وفي الدروس التي تمت ملاحظتها، يقوم المدربون - عموماً - بمراجعة مدى فهم المتدربين، ويقدمون لهم التغذية الراجعة المناسبة بشأن أعمالهم. ومع ذلك، لا تتسم عملية تصحيح التقييمات القبلية والبعديّة بالصراحة الكافية، ولا يستخدم المدربون نماذج التصحيح الواضحة، ولا يقدمون التغذية الراجعة الكتابية إلى المتدربين بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. وعلى الرغم من أن لدى المدربين سجلات للتقييمات القبلية والبعديّة، فإنهم لا يحتفظون بسجلات لمستوى تقدم المتدربين أثناء الدورات. بالإضافة إلى ذلك، لا تخضع أعمال المتدربين لأي نوع من التدقيق الداخلي؛ وفي الدروس التي تمت ملاحظتها، تم توظيف الموارد المتاحة لتعزيز خبرة التعلم بشكل ملائم. كما أن مختبرات الكمبيوتر مجهزة بعددٍ كافٍ

من أجهزة الكمبيوتر، وقد ذكر المتدربون الذين تمت مقابلتهم أن المركز يوفر أحدث برامج وأجهزة الكمبيوتر.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟ الدرجة: 3 مرضٍ

يقدم المركز مجموعة كافية من الدورات غير المعتمدة، إضافة إلى عدد قليل من الدورات المعتمدة من الخارج في مجال تقنية المعلومات ذات مسارات التقدم التي تلبي - عموماً - احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال، وتشمل الدورات المعتمدة من الخارج برامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي "ICDL"، ودورات احترافي تقنية المعلومات من مايكروسوفت مثل MCITP 70-640, MCITP 70-642 and MCITP 70-646، وبرنامج Microsoft exchange 2010، وبرنامج SharePoint 2010، وبرنامج Microsoft Structure Query Language (SQL) Server 2008 in Information Technology، ومكتبة البنية التحتية للتكنولوجيا الدولية (ITIL)، ودورات احترافي إدارة المشاريع (PMP)، واتفاقية مستويات الخدمة (SLA) في مجال القيادة والإدارة. أما الدورات غير المعتمدة فتشمل كلاً من برامج مايكروسوفت أوفيس Microsoft Office، ومدخل إلى أجهزة الحاسب الآلي، وتصميم صفحات الإنترنت Web-page design، وفوتوشوب Photoshop، وفلاش Flash وجافا Java. ولبعض هذه الدورات مسارات تقدم مثل دورات الميكروسوفت و التي تشتمل على ثلاثة مستويات (المبتدئ، والمتوسط والمتقدم)، في حين أن لبرنامج "جافا" يقدم بمستويين المبتدئ والمتقدم فقط. ومع ذلك، فقد تمت توسعة مجموعة البرامج المقدمة لتشمل، على سبيل المثال، دورات أوراكل Oracle، وتصميم صفحات الإنترنت المتقدمة، والبرمجة، وتصميم الجرافيك. ويقوم المركز بتخطيط وهيكل الدورات بشكل جيد لتلبية احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال، على الرغم من طلب بعض المتدربين لتقديم المزيد من التمارين العملية. كما يقوم المركز بتحديث الدورات بصفة منتظمة بالطبعات الحديثة من مؤسسات تقنية المعلومات أو مؤسسة أبتك العالمية. ولا يتدخل مركز أبتك في عملية تخطيط وتحديث الدورات حيث إنه يعد اسماً ممنوحاً بحقوق امتياز من مؤسسة أبتك العالمية. ومع

هذا، ومن خلال التنسيق مع مؤسسة أبتك العالمية، فقد قام مركز أبتك بإعادة جدولة الساعات المخصصة للدورات لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين. كما يوفر المركز الموارد المناسبة للدورات، رغم "عطل" بعض أجهزة الكمبيوتر أحيانا في الامتحانات، حسب ما ورد على لسان بعض المتدربين. وفي عام 2012، قام مركز أبتك بإجراء البحوث المسحية المفيدة لسوق العمل، والتي تضمنت جميع المؤسسات الحالية من العملاء، والاستفادة من نتائجها في التخطيط لطرح الدورات الجديدة مثل دورات اللغة الإنجليزية والمهارات الحياتية.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟ الدرجة: 3 مرضٍ

يمكن التواصل مع المدربين بالمركز، والذين يتسمون بروح التعاون، ويقدمون الدعم الملائم لهم؛ وعلى سبيل المثال، تقديم الفصول المجانية الإضافية لدعم المتدربين من ذوي المستوى الأقل، وفصول التحضير للامتحانات، وإعداد امتحانات المحاكاة، وترتيبات إعادة جدولة مواعيد الامتحانات، والدخول المجاني إلى شبكة الإنترنت للتدريب على امتحانات مكتبة البنية التحتية للتكنولوجيا الدولية (ITIL)، كما توفر الإدارة فرصة إعادة الدورات في مدة أقصاها أربعة أشهر من تاريخ بدء الدورة، وتمنح الجوائز للمتدربين من ذوي الحضور والأداء الجيدين. وعلى الرغم من هذا النطاق من الدعم، بيد أنه يفتقر إلى الفعالية دائما في مساعدة المتدربين على الاستفادة من إمكاناتهم الكاملة.

تقوم مؤسسة التدريب بالتواصل مع أرباب الأعمال ذوي العلاقة، والرد على استفساراتهم. كما يتم إبلاغ أرباب الأعمال بنسب الحضور لموظفيهم أثناء الدورات بصفة منتظمة؛ بيد أن تقارير الأداء التي تُرسل إلى أرباب الأعمال في أعقاب استكمال الدورات تتضمن فقط نتائج التقييمات القبلية والبعديّة مع نسب الحضور عموما، ولكنها لا تشمل على مستوى أداء المتدربين أثناء الدورات. وعلى الرغم من تقديم المدربين للتغذية الراجعة غير الرسمية إلى المتدربين أثناء الدروس، فإنه لا يتم إطلاعهم دائما على مستوى تقدمهم أو الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

يقدم المركز المشورة الأساسية إلى المتدربين بشأن اختيار الدورات، كما يحصل المتدربون وأرباب الأعمال على المعلومات الكافية بشأن الدورات المقدمة ومستويات التقدم لها. كما يمكن للأطراف ذات العلاقة الاطلاع على المعلومات المناسبة عن الدورات من خلال النشرات والكتيبات المناسبة المتاحة لهم. ومع هذا، يشتمل الموقع الإلكتروني للمركز على المعلومات الأساسية، ويفتقر إلى المعلومات المطلوبة عن الدورات. كما يوفر المركز إلى الأطراف ذات العلاقة - وبصفة دائمة - محتوى وملخصات الدورات المناسبة والحديثة قبل بدء الدورات، رغم أنه لا توجد أهداف واضحة لقلّة منها.

تعتبر بيئة التعلم في المركز مناسبة للغرض ومجهزة بأجهزة الكمبيوتر الكافية، إضافة إلى أن قاعات الاختبار مجهزة بمصادر التعلم والأجهزة البصرية الملائمة. كما توجد غرفة مخصصة للصلاة ومنطقة مناسبة لتقديم المرطبات. وقد أعربت معظم الأطراف ذات العلاقة التي تمت مقابلتهم عن رضاهم عن المرونة التي تبديها مؤسسة التدريب فيما يتعلق بترتيبات تقديم الدورات، ومواعيدها، بغية تلبية احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال.

القيادة والإدارة

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

الدرجة: 3 مرضٍ

بوجهٍ عام، ظهرت القيادة والإدارة بمستوى مرضٍ. وعلى الرغم من توافر معظم الإجراءات الإدارية ذات العلاقة، فلا تتسم بعض الممارسات الحالية بالصرامة بدرجة كافية لضمان إدخال تحسينات الجودة المستمرة. ويعتبر الهيكل التنظيمي مناسباً بالنظر إلى أعداد المتدربين المسجلين بالمركز وعدد الدورات المقدمة. كما تتسم بيانات الرؤية والرسالة بالوضوح، وتتم مشاركتها مع الموظفين، إضافة إلى أنها تتضمن أهدافاً ذات مواعيد محددة، وتركز على إدخال التحسينات، بيد أن التخطيط الإستراتيجي وعمليات مراقبة الأداء تتم بطريقة غير رسمية فقط.

على الرغم من حفظ البيانات الخاصة بإنجاز المتدربين، يفتقر المركز إلى تحليل التوجهات عبر الزمن لاتخاذ القرارات بناءً على نتائجها. وفي الوقت الراهن، يقوم أبتك بالإشراف على نسب النجاح السنوية

بشكل عام وليس لكل برنامج على حدة، الأمر الذي لا يعكس صورة تفصيلية كافية عن إنجاز المتدربين. كما يقوم المركز بتوظيف المدربين الأكفاء والمؤهلين وتوزيعهم على الدورات بصورة مناسبة، ويشمل ذلك المدربين من الخارج. كما تتم مراقبة الأداء من خلال التغذية الراجعة بصفة أساسية، ويقوم المركز بملاحظة الدروس بين الفينة والأخرى، ولكن لا يشمل ذلك المدربين من الخارج. علاوة على ذلك، لا تركز استمارات ملاحظة الدروس دائماً على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، بيد أنه تُتاح الفرص الملائمة للمدربين لتحديث إلمامهم بالمواد وشهاداتهم المهنية.

يقوم المركز بإجراء عمليات التقييم القبليّة في معظم الدورات، والتي تتم الاستفادة من نتائجها في وضع المتدربين في المستوى المناسب لهم، أو تحديد نقطة انطلاق لقياس القيمة المضافة بين درجات التقييمات القبليّة والبعديّة للدورات. ومع ذلك، فلا تتم الاستفادة منها في خطط الدروس لضمان تلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وهو جانب من الممكن تطويره كما اتضح من الدروس التي تمت ملاحظتها.

يسعى المركز للحصول على وجهات نظر والتغذية الراجعة من المتدربين من خلال استمارة التقييم في نهاية الدورة، والتي يتم جمعها وتحليلها بعد ذلك. كما يقوم المركز بجمع وجهات نظر أرباب الأعمال بصفة ربع سنوية من خلال استمارة التغذية الراجعة من العملاء أو المحادثة الهاتفية. ومع ذلك، لا يتم دائماً معالجة القضايا ذات الصلة، وعلى سبيل المثال، توفير المزيد من التمارين العملية للمتدربين؛ وهو الأمر الذي طالما ذكره المتدربون في استمارة التقييم في نهاية الدورات، إضافة إلى المقابلات التي تم إجراؤها معهم. من ناحية أخرى، تعتبر سياسات، وإجراءات وممارسات الصحة والسلامة ملائمة لضمان توفير بيئة تعليمية آمنة وصحية لكل من المتدربين والموظفين على حد سواء. كما تشير استمارة التقييم الذاتي للمركز إلى الأدلة الواضحة، بيد أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات، كما ان جوانب التطوير التي تم تحديدها ليست دائماً ذات صلة.

يحتفظ المركز بعلاقات مناسبة مع الأطراف ذات العلاقة والمؤسسات التدريبية الأخرى. كما يقوم بالتواصل مع أرباب الأعمال بطريقة مناسبة من خلال إجراء المكالمات الهاتفية معهم، والزيارات التي يقوم بها موظفو التسويق بين الفينة والأخرى. وفي مطلع عام 2012، قام أبتك بإجراء بحث مسحي لجمع وجهات نظر العملاء الحاليين، وقام بالاستفادة من نتائجه في التخطيط لطرح الدورات الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، قام المركز بالتوقيع على اتفاقية مع بي تي بي تكنولوجيز بي في تي ليمتد، وهي شركة تأسست في الهند، لتقديم الدورات مثل مكتبة البنية التحتية للتكنولوجيا الدولية (ITIL)، وإدارة المشاريع. علاوة على ذلك، قام مركز أبتك بتدشين مشروع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في عام 2012، والذي يقدم الدورات المدعمة إلى الجمعيات الخيرية مثل جمعية البحرين للصم.

جوانب القوة

- توظيف مدربين مؤهلين ومعتمدين من ذوي الإلمام الفعال بمجالات تخصصاتهم.
- تقديم الدورات المناسبة التي يتم تحديثها بصفة منتظمة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين وأرباب الأعمال.
- مواعيد الدورات المرنة للغاية، والتي تلبي احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- تحسين مستوى إنجاز المتدربين من خلال ما يلي:
 - تحسين نسب النجاح في برامج قيادة الحاسب الآلي "ICDL"
 - ضمان إحراز جميع المتدربين لمستوى التقدم الكافي، وإطلاعهم وتوجيههم بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين بشكل ملائم.
- تحسين جودة التدريب من خلال ما يلي:
 - تخطيط الدروس بطريقة أكثر فعالية لاستخدام عمليات التقييم القبلي والمستمرة لضمان تلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المتدربين بشكل أفضل
 - ضمان صرامة عمليات التقييم، واستنادها إلى عملية التدقيق والمراجعة الفعالة.
- تحسين فعالية القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
 - ضمان مراقبة توجهات إنجاز المتدربين عبر الزمن لاتخاذ القرارات بناءً على نتائجها
 - تعزيز نظام ملاحظة الدروس الحالي من خلال تنفيذه بصفة منتظمة وبشكل ناقد؛ بغية إدخال التحسينات المستمرة على جودة التدريب.