



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 النجاح للتدريب

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 18 - 20 ديسمبر 2012

قائمة المحتويات

1	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
2	المقدمة
2	وصف مؤسسة التدريب
2	نطاق المراجعة
4	ملخص الدرجات الممنوحة.....
5	أحكام المراجعة
5	الفعالية بوجه عام
6	إنجاز المتدربين
8	جودة ما يتم تقديمه
11	القيادة والإدارة
13	جوانب القوة.....
14	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 رسميًا في العام 2008، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء وتخضع لإشرافه. 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 وفقا 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 أوليًا 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

المقدمة

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز النجاح للتدريب (STC)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في شهر فبراير 2009، ويقدم الدورات التدريبية في المهارات الحياتية، واللغة الإنجليزية العامة واللغة الإنجليزية التجارية، ومبادئ الصحة والسلامة، وتعتبر الدورات التي يقدمها المعهد من الدورات القصيرة والغير معتمدة.

يعتبر المركز واحدًا من مجموعة استشارية للتدريب، ويزال أنشطته من فرعه الوحيد الكائن في المنامة. ويتكون الهيكل التنظيمي للمعهد من رئيس مجلس الإدارة، وهو مالك المعهد أيضاً، والمدير العام، وعدد (2) من مسؤولي الجودة يعملان بنظام الدوام الجزئي، ومسئول الصحة والسلامة الذي يعمل بنظام الدوام الجزئي، ومسئول العلاقات العامة الذي يعمل بنظام الدوام الكامل، وهو المسؤول عن التسويق إضافة إلى الدعم الإداري. ويوظف المركز خمسة موظفين للمبيعات والتسويق يعملون بنظام الدوام الكامل، إضافة إلى مستشار يعمل بنظام الدوام الكامل، ومنسق التدريب الذي يعمل أيضاً بنظام الدوام الكامل باعتبارهم مصادر مشتركة مع مؤسسات التدريب الأخرى في المجموعة. كما يوظف المركز مجموعة من 12 مدرباً يعملون بنظام الدوام الجزئي كلما يتطلب الأمر.

نطاق المراجعة

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

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المعهد على تقدير: "مرضٍ" في الفعالية بوجهٍ عام. وفيما حازت جودة البرامج المقدمة، وجودة القيادة والإدارة على تقدير: "جيد"، ظهرت جوانب إنجاز المتدربين، وجودة عملية التدريب، والدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين بشكل مرضٍ.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز النجاح للتدريب، 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، حازت جميع الجوانب في مركز النجاح للتدريب على تقدير: "مرضٍ"، حيث يكتسب المتدربون المعارف والمهارات المتعلقة بأماكن العمل ويطورونها؛ وتحقق أغليبيتهم مستوى التقدم المرضي مقارنة بمستواهم عند الالتحاق بالدورات. ومع ذلك، فلا تحقق نسبة صغيرة من المتدربين مستوى التقدم المتوقع منهم، وبخاصة في دورات اللغة الإنجليزية. ولدى المدربين إلمام فعال بالمجالات المهنية، ويوظفون طرق التدريب المناسبة لإشراك المتدربين وتحفيزهم. وعلى الرغم من مراجعة مستوى فهم المتدربين أثناء الحصص، وتقديم التغذية الراجعة لهم، تعتبر عمليات التقييم الختامية غير منهجية، ولا تقدم التغذية الراجعة الكتابية المناسبة إلى المتدربين.

يعتبر مركز النجاح للتدريب معهداً معتمداً لتقديم مجموعة من الدورات في المهارات الحياتية، واللغة الإنجليزية العامة، ودورات مبادئ الصحة والسلامة، بالإضافة إلى عدد قليل من الدورات المعتمدة من الخارج في إدارة الأعمال والتجارة، والتي لم تقدم بعد. وتقدم الدورات استناداً إلى دراسة سوق العمل والاجتماعات مع أرباب الأعمال، ويوفر المركز الموارد الكافية لتلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة من هذه الدورات، على الرغم من عدم مراجعة مواد جميع هذه الدورات وتحديثها بصفة منتظمة، وكذلك عدم هيكلة جميع الواجبات والمهام في الدورات لتحقيق الأهداف من الدورات. يوفر المركز الدعم والإرشاد المناسبين إلى المتدربين، بيد أنه لا يقوم بإطلاعهم على مستوى التقدم لهم بصفة دائمة. كما تتوفر معظم جوانب القيادة والإدارة، وتعتبر الخطة الإستراتيجية واضحة بدرجة كافية، وتتم مشاركتها مع القيادة العليا، إلا أنه لا تتم مراقبة مستوى التقدم بدرجة كافية. يوظف المركز المدربين الأكفاء، ويقوم بمراقبة أدائهم

بطريقة مناسبة، إلا أن استمارات ملاحظة الدروس الداخلية المستكملة تفتقر إلى المعلومات الكافية، ونادراً ما تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وعلى الرغم من حفظ بيانات إنجاز المتدربين، لا يقوم المركز بتحليلها بدرجة كافية لمراقبة التوجهات على مر الزمن. وتعتبر سياسات الصحة والسلامة ملائمة لضمان توفير بيئة تعلم آمنة وصحية للموظفين والمتدربين.

ظهرت قدرة المركز على التحسن والتطور بشكل مرضٍ أيضاً، حيث قامت الإدارة بإدخال بعض التحسينات على جودة ما يقدمه المركز من دورات، والتي تشمل شراء بعض المواد التدريبية لدورات تدريب الشركات ودورات الصحة والسلامة، بيد أن المركز قام بطرح بعض هذه الدورات فقط. وفي مطلع عام 2011، حصل المركز على موافقة معهد القيادة والإدارة (ILM) ومعهد الإدارة التجارية (ICM) لتقديم الدورات المعتمدة من الخارج. كما يمتلك المركز الموارد البشرية والمادية المناسبة لتمكينه من إدخال التحسينات، ويحتفظ بعلاقات مناسبة مع أرباب الأعمال، وظهرت نسبة تكرار الأعمال بشكل مرضٍ، مع محافظة المركز على عدد المتدربين المسجلين خلال العامين الماضيين. كذلك، تتوفر إجراءات ضمان الجودة المناسبة في المركز.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يكتسب المتدربون المعارف والمهارات المتعلقة بأماكن العمل ويطورونها؛ وتحقق أغلبيتهم مستوى التقدم المرضي مقارنة بمستواهم عند الالتحاق بالدورات. ومع ذلك، فلا تحقق نسبة صغيرة من المتدربين مستوى التقدم المتوقع منهم عند استكمال الدورات، وبخاصة دورات اللغة الإنجليزية. وقد كشفت الاجتماعات مع الأطراف ذات العلاقة النقاب عن أن المديرين يطورون المهارات المناسبة، إضافة إلى تحسين سلوكيات العمل لديهم. وفيما ذكر المتدربون في دورات اللغة الإنجليزية أنهم يطورون مهارات القواعد النحوية والمفردات بشكل ملائم، ظهر تطوير المهارات الأخرى بشكل محدود، ولا سيما مهارات الكتابة والمحادثة.

على الرغم من أن سجل بيانات أداء المدربين يظهر نسب نجاح مرتفعة، فإن مستويات المعارف والفهم التي تمت ملاحظتها في الحصص، وتلك التي ظهرت في أعمال المتدربين التي تم تدقيقها، كانت ملائمة. ويقوم المركز بقياس مستوى أداء المتدربين من خلال توظيف عمليات التقييم القبلية والبعدية في معظم الدورات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، يقوم المركز بإجراء امتحانات المنتصف والامتحانات النهائية في دورات اللغة الإنجليزية العامة، ودورات اللغة الإنجليزية التجارية. وبينما تعتبر عمليات التقييم القبلية والبعدية مناسبة لمحتوى وأهداف الدورات ذات الصلة في دورات المهارات الحياتية، فلا ينطبق نفس الشيء على دورات اللغة الإنجليزية، حيث لا تتم هيكلة عمليات التقييم لقياس مدى اكتساب المهارات اللغوية الأربع بالضرورة. وتعتبر القيمة المضافة فيما يتعلق بالفرق بين عمليات التقييم القبلية والبعدية مرضية في دورات المهارات الحياتية التي تشكل أغلبية المتدربين المسجلين في المركز في عام 2012. وظهرت أعمال المتدربين في دورات اللغة الإنجليزية بشكل مرضٍ، فيما ظهرت عينات قليلة منها بمستوى أقل، لا سيما مهارات الكتابة.

يظهر المتدربون الانتباه والاهتمام تجاه خبرة التعلم، بيد أنهم لا يظهرون التحفيز الذاتي نحو التعلم بصفة دائمة، ولديهم القدرة على العمل باستقلالية وبشكل تعاوني بطريقة مناسبة. ومن واقع الاجتماعات والحصص التي تمت ملاحظتها، فقد تمكن عدد من المتدربين من تقديم بعض الأمثلة على الجوانب التي اكتسبوها من الدورات. ويوظف المركز استمارات إنجاز الأهداف والمهارات لإطلاع المتدربين على مدى تحقيق أهدافهم الشخصية من الدورات، بيد أنها لا تعكس دائماً مستوى التقدم الذي أحرزه المتدربون في هذه الدورات أو الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

يقوم المركز بتسجيل نسب الحضور والمواظبة دائماً، رغم عدم تسجيلها - في حالات قليلة - بطريقة منهجية. وبحسب سجلات الحضور والحصص التي تمت ملاحظتها، تعتبر نسبة الحضور مقبولة لهذا النوع من الدورات، وتلتزم غالبية المتدربين بالحضور في المواعيد المحددة، على الرغم من الحالات القليلة التي يحضر فيها المتدربون بعد أكثر من نصف ساعة من بدء الحصص.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، ظهرت عملية التدريب بشكل مرضٍ، إذ لدى المدربين إلمام نظري وعملي بمجالات تخصصاتهم. ومن واقع ملاحظات الحصص، يقدم المدربون الشرح الدقيق، ويقومون بالرد على أسئلة المتدربين بوضوح، وتقديم الأمثلة المهنية ذات العلاقة بطريقة مناسبة. وبوجه عام، تبدأ الحصص في المواعيد المحددة بمشاركة أهدافه أهدافها مع المتدربين ومراجعة ما تم شرحه في الدروس السابقة. كما تتسم خطط الدروس المستخدمة من قبل المدربين بالتفاصيل المناسبة، بيد أنه لا يتم دائماً إدارة الوقت بشكل مناسب أثناء الحصص؛ فعلى سبيل المثال، يقوم المدربون بترجمة مواد الدورات المحررة باللغة الإنجليزية للمتدربين في الحصص التي تقدم باللغة العربية، وفي مثال آخر كانت التعليمات المقدمة للمتدربين قبل البدء بأحد الأنشطة غير كافية، وعليه استغرق هذا النشاط أكثر من الوقت المحدد. في الحصص التي تمت ملاحظتها، يوظف المدربون أنشطة وطرق التدريب المناسبة بغية إشراك المتدربين وتحفيزهم على المشاركة من خلال طرح الأسئلة المباشرة والأنشطة الجماعية والمناقشات. ولم تكن تلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين محل اهتمام بالغ، بالنظر إلى قلة الفروق الفردية بين المتدربين، ومع هذا، يتم التأكد من مستوى فهم الفردي للمتدربين بشكل غير كافٍ. ويقوم المركز بحفظ نتائج عمليات التقييم القبلي والنصفية والبعدي والنهائية، وتحديثها بصفة منتظمة. كما تعتبر مصادر التعلم المستخدمة في المركز مناسبة، وتشمل السبورات البيضاء، واللوحات القلابة، وعروض برنامج باوربوينت PowerPoint ومقاطع الفيديو ذات العلاقة. كما أن بعض الألعاب التعليمية المستخدمة في دورات اللغة الإنجليزية لا تناسب المتدربين من الكبار. وفي الآونة الأخيرة، تم تجهيز جميع الفصول بالسبورات الذكية، وتدريب الموظفين على طريقة استخدامها.

على الرغم من تقييم مستوى فهم المتدربين أثناء الحصص بطريقة مناسبة، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية المفيدة إلى المتدربين، فإن تصحيح عمليات التقييم الختامية لا تتسم بالمنهجية. وفي دورات المهارات

الحياتية لا يوجد نموذج تصحيح رسمي متفق عليه من قبل المدربين. ولا تتسم عمليات التقييم في دورات اللغة الإنجليزية بالهيكل المناسبة لتلبية أهداف الدورات، حيث تتعامل معظم العينات التي تمت ملاحظتها مع مهارتي القراءة والكتابة فقط. ولا يتم التركيز على جزء الكتابة بدرجة كافية؛ وهناك حالات كثيرة من عمليات التصحيح غير المتجانسة وغير الدقيقة. ولا يزود المتدربون بالتغذية الراجعة الكتابية الكافية بشأن طرق تحسينها بصفة دائمة.

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

يعتبر مركز النجاح للتدريب معهداً معتمداً لتقديم مجموعة من الدورات في المهارات الحياتية، واللغة الإنجليزية العامة، ودورات مبادئ الصحة والسلامة ، بالإضافة إلى عدد قليل من الدورات المعتمدة من الخارج في إدارة الأعمال والقيادة والإدارة، رغم أنه لم يتم تسجيل أي متدربين في هذه الدورات. وتقدم البرامج استناداً إلى دراسة سوق العمل الحالية المفيدة والاجتماعات مع أرباب الأعمال. ويقوم موظفو التسويق بالتواصل مع الأطراف ذات العلاقة بشأن احتياجاتهم الخاصة، وتعديل مواد الدورات تبعاً لذلك. وفيما تعتبر الواجبات والمهام المشمولة في هذه الدورات مثل العروض، ورغم أنها مفيدة، إلا أنها لا تمت بصلة لأهداف الدورات. من ناحية أخرى، تستخدم مواد التدريب للشركات ومواد دورات اللغة الإنجليزية المختارة التي تم شراؤها مؤخراً، إطار عمل واضحاً يشرح المستويات القائمة على اكتساب المهارات المتوقعة. وعلى الرغم من تحديث مواد التدريب للشركات ومواد دورات اللغة الإنجليزية التي تم شراؤها بصفة منتظمة، فلا توجد ثمة إجراءات أو أنظمة لمراجعة وتحديث مواد دورات المهارات الحياتية المصممة من الداخل. وبوجه عام، تتوفر مصادر التعلم للبرامج المقدمة من المركز لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وقد أعرب معظم المتدربين وأرباب الأعمال الذين تم الاتصال بهم عن رضاهم عن مجموعة الدورات المقدمة، وذكروا أنها تلبي احتياجاتهم. كما ظلت نسبة تكرار الأعمال بحالة مرضية على مدى العامين الماضيين.

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

يحظى المتدربون في مركز النجاح للتدريب بالدعم والإرشاد المناسبين، حيث يزود المتدربون في اليوم الأول من الدورات بالتهيئة المناسبة التي تشمل المعلومات العامة عن مؤسسة التدريب، وطرق التقييم، وسياسة الحضور والإرشاد وإجراءات الصحة والسلامة. كما يزود المتدربون بدليل المتدرب المفيد. وللمركز مستشار يتعامل مع الأمور الشخصية للمتدربين، ويقدم لهم الدعم لمساعدتهم على التغلب على صعوبات التعلم. ويتسم الموظفون والمدرسون في المركز بروح التعاون، ويمكن التواصل معهم، ويعطى المتدربون المتفوقون بعض الدورات مجاناً، ويقدم المركز ملخصات الدورات إلى أرباب الأعمال قبل بدء الدورات. كما يمكن للأطراف ذات العلاقة الحصول على المشورة والإرشاد المناسبين بشأن الدورات من خلال النشرات والكتيبات، بيد أن بعض المعلومات المشمولة غير محدثة. لا يحتوي الموقع الإلكتروني للمركز على معلومات كافية بشأن الدورات المقدمة، فيما يقدم الإرشاد بشأن اختيار الدورات عند اللزوم. ويقوم المركز بإطلاع أرباب الأعمال على مستوى أداء موظفيهم عند استكمال الدورات، بيد أن تقارير الأداء المقدمة إلى فريق المراجعة كانت تقتصر إلى التفاصيل الكافية، ولم تعكس المستويات الفعلية للمتدربين. كما أنه لا يتم إطلاع المتدربين على مستوى تقدمهم الفردي بصفة دائمة أو الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة لتتناسب احتياجات أرباب الأعمال، وليس المتدربون بالضرورة. كما يمكن لأرباب الأعمال اختيار أماكن انعقاد الدورات، والوقت ولغة التدريب. وتعتبر بيئة التعلم مناسبة للغرض، ومجهزة بشكل ملائم، ويتم تنظيم الدورات في مقر المركز أو مقار أرباب الأعمال أو أماكن الضيافة.

القيادة والإدارة

ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟ الدرجة: 3 مرضٍ

تتوفر معظم جوانب القيادة والإدارة في المركز، بيد أن الممارسات الحالية لا تتسم بالصرامة الكافية لضمان التحسين المستمر. كما تعد الخطة الإستراتيجية مناسبة وذات أهداف واضحة تركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين وجودة ما يتم تقديمه في المركز، إضافة إلى مؤشرات الأداء الرئيسة للكثير من الأهداف، رغم أن عملية مراقبة التقدم غير ملائمة. كما يعتبر الهيكل الإداري مناسباً للغرض بالنظر إلى نوع الدورات المقدمة، وعدد المتدربين المسجلين فيها. وللمركز قيادة عليا كفؤة ومؤهلة، كما يوظف المركز عدد (2) من مسؤولي ضمان الجودة الذين يقومون بتنفيذ المراجعات الدورية لجودة ما يقدمه المركز من دورات، وقد حددت تقارير المراجعة التي تم تنفيذها بعض الأمور ذات الصلة، بيد أنه يجب تحسين متابعة الأمور التي تم تحديدها في هذه التقارير لإدخال التحسينات ذات الجودة العالية. تعتبر عملية مراقبة إنجاز المتدربين ملائمة، حيث يتم قياس الإنجاز وحفظ البيانات ذات الصلة، إلا أن التحليل الذي تم تنفيذه على المستوى الفردي للدورات لا يقدم صورة واضحة عن التوجهات عبر الزمن بوجه عام. يمتلك المركز سياسات وإجراءات وممارسات الصحة والسلامة المناسبة لتوفير بيئة تعلم مناسبة آمنة وصحية للمتدربين والموظفين. كما يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين، ويتم توزيع الغالبية العظمى منهم بطريقة مناسبة على الدورات. كما يقوم المركز بمراقبة أدائهم عن طريق الزيارات السريعة أو نظام ملاحظة الدروس الداخلي، وتنفيذ الزيارات السريعة في كل حصة تدريب باستخدام قائمة المراجعة الوجيزة. أما استمارة زيارة الملاحظة الداخلية فتستند إلى المعايير ذات العلاقة، بيد أن الاستمارات المستكملة لا تزخر بالمعلومات الكافية، ونادراً ما تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. كما تتوفر إجراءات تقييم الأداء، ويوفر المركز فرص التدريب لبعض موظفيه.

يسعى المركز إلى الحصول على وجهات النظر والتغذية الراجعة من المتدربين من خلال عمليات التقييم في نهاية الدورات التي يتم تلخيصها واستخدامها - عند اللزوم - في تحسين جودة ما يقدمه المركز من

دورات. وعلى الرغم من أن المركز يحتفظ بعلاقات مناسبة مع أرباب الأعمال من خلال إجراء مكالمات التسويق وبعض الزيارات، يسعى المركز إلى الحصول على التغذية الراجعة منهم بين حين وآخر فحسب. وتعتبر عمليات التقييم القبلية في معظم دورات المهارات الحياتية ملائمة، بيد أن اختبار القبول في دورات اللغة الإنجليزية يفتقر إلى الهيكلية الملائمة، ولا يتم اختبار جميع المهارات اللغوية. كما يقوم المدربون بالاستفادة من عمليات التقييم القبلية بشكل تلقائي غير منتظم لتقديم الدورات استناداً إلى المعارف المسبقة للمتدربين، وليس لتلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين بالضرورة. وعلى الرغم من أن تقارير مراجعات الجودة الدورية قد حددت بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، إلا أنها لم تنعكس في استمارة التقييم الذاتي المقدمة إلى فريق المراجعة.

جوانب القوة

- لدى المدربين إلمام جيد بمجالات تخصصاتهم، ولديهم القدرة على الرد على أسئلة المتدربين بشكل مناسب باستخدام الأمثلة المهنية ذات العلاقة
- مجموعة البرامج المناسبة المقدمة في المركز
- مواد التدريب لدورات الشركات ودورات اللغة الإنجليزية العامة المختارة والملائمة للغرض
- الهيكل التنظيمي الملائم للغرض.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- تحسين مستوى إنجاز المتدربين، ولا سيما في اللغة الإنجليزية
- ضمان تصحيح أعمال المتدربين بدقة ومنهجية
- ضمان اطلاع جميع المتدربين على مستوى تقدمهم والجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- تحسين مستوى تقارير أداء المتدربين لتعكس المستويات الفعلية لهم
- ضمان مراجعة وتحديث دورات المهارات الحياتية المصممة من قبل المركز بصفة منتظمة
- تحسين جودة القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
 - ضمان جمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال بصفة منتظمة، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه
 - تحسين نظام ملاحظات الدروس الداخلي الحالي ليتضمن معلومات ونقداً أكثر
 - ضمان هيكلة اختبار القبول لدورات اللغة الإنجليزية بشكل جيد، استناداً إلى مواد الدورات المستخدمة، وكذلك الاستفادة من نتائجه في التخطيط للدروس.