



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 جينتك للتدريب والتطوير

سار

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 14-17 يناير 2013

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
7.....	جودة ما يتم تقديمه
11.....	القيادة والادارة
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 رسمياً في عام 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 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.

المقدمة

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز جينتك للتدريب والتطوير، وهو أحد المعاهد المرخصة من وزارة العمل، في عام 2009، لتقديم دورات التدريب المهني في مجالات إدارة الأعمال، والموارد البشرية، وتقنية المعلومات، والصحة والسلامة المهنية، واللغة الإنجليزية العامة. ويُقدم المركز برامج قصيرة ذات وحدات دراسية متعددة من خلال برنامج التقدم المهني (CPP) المدعم من صندوق العمل (تمكين) عبر شركة بي دي أو - جواد حبيب. كذلك، يعتبر مركزاً معتمداً من قبل مؤسسة إدكسيل Edexcel، ومعظم الدورات الخارجية معتمدة من قبلها، حيث يحصل المتدربون على شهاداتهم من هذه المؤسسة. ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المركز 490 متدرباً، معظمهم من المتدربين الذين حضروا عدة دورات ضمن البرامج المدعمة من صندوق العمل (تمكين).

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة سار، ويتولى إدارته الرئيس التنفيذي، وهو مالك المركز، ومدير التسويق، ورئيس قسم اللغة الإنجليزية، وموظفي تسويق، وموظفي للشئون الإدارية، والذين يعملون جميعها بنظام الدوام الكامل. بالإضافة إلى ذلك، يوظف المركز مسئول الجودة الداخلي، ورئيس فريق الدورات، والمدير العام، ومدقق الجودة المساعد الذي يعمل مدرباً أيضاً، ومجموعة من 30 مدرباً يعملون بنظام الدوام الجزئي. كما قام المركز بالتعاقد مع أحد مستشاري ضمان الجودة وشركة تطوير الأعمال.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى أربعة 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 المعهد، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمديرين.

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المعهد على تقدير: "جيد" في الفعالية بوجه عام، وكذلك في جميع الجوانب الأخرى باستثناء فعالية التدريب التي ظهرت بشكل "مرضٍ"، فيما حازت قدرة المركز على التحسين والتطوير على تقدير: "جيد".

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

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة: 2 جيد	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة: 1 ممتاز	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: 1 ممتاز

بوجه عام، يُعد مركز جينتك للتدريب والتطوير، من المعاهد ذات الفعالية الممتازة، وكذلك ظهرت جميع الجوانب الأخرى بشكل "ممتاز" باستثناء فعالية التدريب التي حازت على تقدير: "جيد"، حيث يطور معظم المتدربين مستوى جيداً أو ممتازاً من المهارات المهنية في جميع البرامج ذات العلاقة، وتحصل الغالبية العظمى منهم على المؤهلات الخارجية المعتمدة من قبل مؤسسة إدكسيل Edexcel. ويقدم هذه البرامج - التي يتم التخطيط لها وهيكلتها بعناية، وتلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة بشكل جيد للغاية- مدربون أكفاء يوظفون طرق التقييم الصارمة في جميع الدورات، ويقدمون التغذية الراجعة المفيدة جداً للمتدربين. كما يحرص معظم المتدربين على حضور الدورات، ويجدون التحفيز الذاتي، ويحصلون على تقييمات ممتازة في عمليات التقييم. ولدى المركز نظام منهجي ومستمر لتسجيل، وتحديث وتحصيل مستوى التقدم للمتدربين، ويقوم بإعداد وتحليل التوجهات التفصيلية والشاملة للغاية. لدى فريق الإدارة خطط إستراتيجية تفصيلية وخطط عمل شاملة تركز بشكل واضح جداً على تحسين الجودة، وتتضمن مؤشرات الأداء الرئيسة الواضحة التي تتم مراقبتها بصفة دورية من خلال عمليات التقييم الذاتي. وتحفظ إدارة المركز وموظفيه بعلاقات وروابط فعالة مع الأطراف ذات العلاقة قبل وأثناء وبعد الدورات، ويقومون بتلبية احتياجاتهم عند اللزوم. كما يقدم المركز الدعم الفعال جداً للمتدربين، وعلى وجه الخصوص التأكد دائماً من معرفتهم بمستوى تقدمهم من خلال مشاركة نتائج عمليات التقييم معهم، وكذلك من خلال تقديم تقرير الأداء الشامل.

ظهرت قدرة المركز على التحسن والتطور بشكل ممتاز، حيث تركز القيادة والإدارة تركيزاً عالياً وبدعم من فريق ضمان الجودة الداخلي الفعال، ومستشار ضمان الجودة الخارجي والشراكة مع إحدى شركات تطوير الأعمال على العمل معاً نحو تعزيز ما يقدمه المركز من خلال تنفيذ عمليات التقييم الذاتي

المنتظمة والتطور المستمر للمركز. كذلك، تضمن الممارسات المطورة، والوثائق المنظمة جداً وعمليات حفظ السجلات الفعالة للغاية التي تستند إلى دليل ضمان الجودة التفصيلي، والذي يشمل العمليات الرئيسية بما فيها عمليات التحقق والتدقيق، التحسين المستمر والمتواصل لجودة ما يقدمه المركز. ويواصل المركز تنفيذ خطط التطور له، والتي شملت توسعة مجموعة البرامج المعتمدة من الخارج، ونشر ثقافة ضمان الجودة بين موظفيه، وتحسين عمليات حفظ السجلات وتحليل البيانات، وتدشين قسم اللغة الإنجليزية، واستئجار مقر جديد للمركز في ضاحية السيف. وفي الآونة الأخيرة، شرع المركز في تطوير منصة المصادر الإلكترونية من خلال نظام مودل moodle (بيئة التعلم الديناميكية الموجهة بالأهداف) لخلق بيئة تعلم افتراضية تفاعلية. وقد زاد عدد المتدربين المسجلين في المركز بشكل كبير، فيما يحافظ على نسبة تكرار الأعمال مع أرباب الأعمال، ولا سيما من خلال البرامج المقدمة بدعم من صندوق العمل (تمكين) بشكل جيد.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 1 ممتاز

بوجه عام، ظهر مستوى إنجاز المتدربين بشكل ممتاز، حيث يكتسب المتدربون المهارات والمعارف المهنية ذات العلاقة الفعالة للغاية ويطورونها، والتي يقومون بتطبيقها بشكل كبير في أماكن عملهم. ويتسم المتدربون بالانتباه في الحصة، ويجدون التحفيز الذاتي في الدروس، ويظهرون مستوى عالياً من الحماس نحو عملية التعلم؛ الأمر الذي انعكس على نتائج إنجاز المتدربين، ومستوى التقدم الذي حققوه، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. وتحقق الغالبية العظمى من المتدربين مستوى تقدم جيد للغاية بالنظر إلى مستوى التحصيل المسبق لهم عند التحاقهم بالدورات؛ ويظهر هذا بجلاء من واقع سجلات درجات المتدربين والأعمال ذات العلاقة التي يتم تقييمها في جميع الدورات. وقد أعرب جميع أرباب الأعمال والمتدربين تقريباً عن رضاهم التام عن التطوير الفعال للمهارات والمعارف، واتفقوا جميعاً على أن التطوير الفعال للمهارات قد أثر بشكل جيد على بيئة العمل، وكذلك على حياتهم الشخصية. ويحصل المتدربون على المؤهلات، ويحققون أهداف الدورات المخطط لها، ويظهر مستوى أعمال المتدربين

مستوى عاليًا جداً من الفهم. ولا تحقق قلة صغيرة من المتدربين الإمكانات المتوقعة منهم بالكامل، ويحققون درجات نجاح أقل نسبياً في عمليات التقييم البعدية.

في جميع الدورات، يقوم المركز بقياس إنجاز المتدربين بشكل فعال من خلال استخدام عمليات التقييم الختامية والتكوينية التي ترتبط عن كثب بأهداف الدورات. وظهر مستوى تقدم المتدربين بشكل ممتاز وفقاً لتحليل عمليات التقييم القبلية والبعدية، و تحصل الغالبية العظمى من المتدربين على المؤهلات الممنوحة من مؤسسة إدكسيل Edexcel. كما يحافظ المركز على نسبة الاستمرارية والنجاح المرتفعة والتي تصل إلى نسبة 100% تقريباً. علاوة على ذلك، يعكس المتدربون مستوى التعلم المُقدّم لهم بشكل ملائم، ويقومون بالتخطيط للجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والعمل بشكل تعاوني في الغالب وعلى نحو فعال جداً، وكذلك المشاركة في المناقشات ذات العلاقة في الفصول وطرح الأسئلة على المدربين. كما أن المتدربين على دراية بسياسة الحضور، ويقوم المركز بمراجعة الحضور والمواظبة بصفة منتظمة، والمحافظة على السجلات الدقيقة للحضور والمواظبة بشكل دقيق. كما يلتزم المتدربون بالحضور في المواعيد المحددة بصفة منتظمة في العادة، إذ تبلغ نسبة الحضور 98%.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة: 2 جيد

يعتبر المدربون أكفاء جداً، ولديهم الخبرات ذات العلاقة بمجالات تخصصاتهم المهنية، ويوظفون الأمثلة الحياتية الواقعية بصفة دائمة في الدروس. كما يقومون بالرد على أسئلة المتدربين والتي تنم عن معارفهم بمجالات تخصصاتهم، مع ربط موضوع الدورات بأماكن عمل المتدربين. وفي معظم الدروس التي تمت ملاحظتها، يوظف المدربون جملة واسعة من طرق التدريس والأنشطة ذات الصلة لإشراك المتدربين وتحفيزهم على المشاركة في الدروس. كما يوظفون أساليب التعليم التي يعتبر المتدرب محوراً، إضافة إلى أساليب العمل الجماعي والمناقشات الفعالة التي يشارك فيها معظم المتدربين. كما يقوم المدربون

بتقييم المتدربين بدقة وموضوعية، ويقدمون لهم التغذية الراجعة المفيدة جداً، مع الاحتفاظ بسجلات مستوى التقدم لكل متدرب وتحديثها في جميع الدورات.

يقوم المدربون بالتخطيط الفعال للدروس، وإدارة وقت الحصص بشكل فعال، ومشاركة أهدافها بالتفصيل مع المتدربين. وتبدأ معظم الحصص في المواعيد المقررة، ويقوم المدربون بمراجعة ما تم تدريسه في الحصص السابقة، وكسر حاجز الرهبة قبل بدء الدرس الجديد. كما يوظف المدربون خطط الدروس ذات الهيكل التنظيمي الجيد والتفاصيل الملائمة والأهداف الواضحة، إضافة إلى تقسيم أوقات كل نشاط من الأنشطة بشكل ملائم. وفي قلة من الحالات، تستغرق الأنشطة وقتاً أكثر من الوقت المطلوب، بيد أن لها تأثيراً محدوداً فقط على الوقت المتاح لتلبية الأهداف الأخرى للدروس. وعلى الرغم من عدم استناد خطط الدروس بشكل واضح إلى عملية التقييم المسبق للمتدربين، يتمكن المدربون من تلبية احتياجات المتدربين عن طريق تعديل طرق التعليم، وتقديم الأمثلة، بل الشرح باللغة العربية عند اللزوم. يقوم المدربون بتقييم المتدربين من خلال تنفيذ عمليات التقييم التكوينية والختامية المناسبة، والتي تشمل عمليات التقييم القبلي والبعدي، والملاحظات، والمهام المرتبطة بالعمل ودراسة الحالة. وفي الفصل، يقوم المدربون بتقييم مدى فهم المتدربين من خلال أساليب طرح الأسئلة، والعمل الجماعي والتمارين الفردية. وفي الحصص الأكثر فعالية، يمكن المدربون المتدربين من تعزيز فهمهم للدروس وحل المشكلات عن طريق طرح الأسئلة التي تبعث على التحدي، والتي تعكس ما تعلموه، وترتبط بأماكن عملهم. كما يستخدم المركز مصادر ومواد التعلم الفعالة التي تعزز عملية التعلم وتضفي تنوعاً على الأنشطة التعليمية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟ الدرجة: 1 ممتاز

يستجيب المركز لاحتياجات السوق بشكل فعال عن طريق طرح الدورات التي تلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة بشكل جيد. ومعظم الدورات المقدمة هي دورات ذات جودة مضمونة من قبل مؤسسة إدكسيل، والتي يتم تصميم البعض منها وفقاً لاحتياجات أرباب الأعمال بطريقة فعالة، والتي يتم التخطيط لها وهيكلتها وتوفير المصادر لها جميعاً بكل عناية. ويقدم المركز خمسة برامج معتمدة من الخارج من مؤسسة إدكسيل، ولهذه الدورات وحدات دراسية متعددة مصممة خصيصاً لتلبية المعايير المنصوص

عليها من قبل برنامج التطور المهني لصندوق العمل (تمكين) تحت إدارة شركة بي دي أو - جواد حبيب. وتكمل هذه البرامج بمجموعة جيدة من الدورات المعتمدة داخليا في مجالات الإدارة والمهارات الحياتية أساساً، إضافة إلى دورات في مجالات المحاسبة، والتسويق، والمالية، والخدمات المصرفية، وتقنية المعلومات، والصحة والسلامة. وفي الآونة الأخيرة، حصل المركز على الموافقة الخاصة بطرح دورات أوراكل المعتمدة ودورات التحضير لمقررات جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA). علاوة على ذلك، يقدم المركز الدورات في اللغة الإنجليزية ذات المستويات المتعددة وذات الهيكل الجيد، وتشمل دورات اللغة الإنجليزية العامة، وإدارة الأعمال واللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة. كذلك، يقوم المركز بتسكين مستويات دورات ومواد اللغة الإنجليزية في الإطار الأوروبي المشترك.

استفاد المركز من دراسة فجوات المهارات لتمكين، والزيارات الميدانية للمؤسسات، والاتصال المباشر مع أرباب الأعمال وخدمات شركة تطوير الأعمال المحلية في قياس احتياجات السوق بدقة، وطرح عروض الدورات التفصيلية. وقد قام المركز بتصميم بعض هذه الدورات بشكل شامل وفقاً للاحتياجات الخاصة لأرباب الأعمال مثل دورة: "الدبلوم المهني في استشارات الإدارة الاحترافية" والتي تم تصميمها لأحد العملاء خصيصاً استناداً إلى المعايير الدولية المعترف بها وبضمان جودة من مؤسسة إدكسيل. كما تقدم كتيبات الدورات وعروض الباوربينت بشكل واضح جداً، وتحتوي على صور جذابة ومجموعة من الأنشطة ذات العلاقة بالموضوع. فضلاً عن ذلك، تتم مراجعة البرامج وتحديثها بصفة منتظمة، ويقوم المركز بإثراء بعض البرامج بمجموعة من المواد الإضافية ذات العلاقة مثل أدلة الدورات التفصيلية، وأدوات البرامج ذات الصلة، والمواقع الإلكترونية والمقالات ذات العلاقة، إضافة إلى عدد من الكتب الإلكترونية المفيدة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 1 ممتاز

يحظى المتدربون بالتهيئة المفيدة جداً، ويحصلون على دليل المتدرب منذ اليوم الأول من الدورة، ويولي ذلك تقديم الدعم والإرشاد الفعالين للغاية لهم بما في ذلك تقديم الاستشارات الفردية للمتدربين عند اللزوم. كما يتم إبلاغ المتدربين دائماً بمستوى تقدمهم والجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ويحتفظ المركز بقنوات

الاتصال الفعالة للغاية مع الأطراف ذات العلاقة الذين يحصلون على ملخصات الدورات التفصيلية قبل بدء الدورات، إضافة إلى الإرشاد الواضح عن اختيار الدورات. كما يحصل الأطراف ذات العلاقة على تقرير الأداء الزاخر بالمعلومات عن كل متدرب بعد انتهاء الدورات. ويقوم المركز بالتنسيق عن كثب مع شركة بي دي أو - جواد حبيب والأطراف الأخرى ذات العلاقة من خلال إجراء الزيارات والمقابلات قبل بدء الدورات، إضافة إلى المتابعة المستمرة بين الدورات لضمان توافقها مع متطلبات أرباب الأعمال.

على الرغم من المدد القصيرة جداً للدورات التي يتم طرحها، يقوم الموظفون والمدربون بتقديم الدعم الفعال للمتدربين، والتواصل معهم داخل الفصول وخارجها. كما يقدم للمتدربين خيار الحصول على المزيد من الإيضاح أو الاستشارات عن طريق حضور ساعات إضافية في الوقت الذي يناسبهم. وفي بعض الحالات، يتم تقديم المشورة إلى المتدربين بشأن التقدم المهني لهم، ومواصلة التعليم الجامعي لهم. ومن خلال دليل المتدرب الزاخر بالمعلومات، يحصل المتدربون على المعلومات التفصيلية بشأن سياسة الحضور، وإجراءات التقييم، والحصول على المؤهلات، والتدابير التنظيمية العامة التي تشمل بيانات الاتصال للموظفين الواجب التواصل معهم للحصول على الدعم والإرشاد. كما يقوم المركز بإبلاغ المتدربين بشأن مستوى أدائهم، علاوة على الحصول على نتائج عمليات التقييم القبلي والبعدي، وتقرير الأداء الزاخر بالمعلومات في نهاية الدورة.

يتسم المركز بالمرونة في تقديم الدورات والبرامج التي تتوافق مع احتياجات أرباب الأعمال. وتقدم جميع الدورات تقريباً في أماكن الضيافة المناسبة أو مقر أرباب الأعمال. كما يضمن موظفو مؤسسة التدريب تجهيز هذه الأماكن بالمصادر والأجهزة المناسبة قبل بدء التدريب. وعلى الرغم من توافر المقر والمنشآت المناسبة للغرض، فقد شرعت مؤسسة التدريب بالفعل في الانتقال إلى مقر جديد أكثر ملاءمة وجاذبية في ضاحية السيف.

القيادة والإدارة

ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟
الدرجة: 1 ممتاز

تتشارك القيادة والإدارة والموظفون والمدرّبون الرؤية المشتركة التي تركز بوضوح على تقديم الدورات ذات الجودة العالية ورفع مستوى إنجاز المتدربين، والتي ظهرت بشكل فعال في إعداد الخطط الإستراتيجية وخطط العمل التي تحتوي على أهداف ومهام واقعية ذات مؤشرات أداء رئيسية واضحة تتم مراقبتها وإبلاغها بصفة مستمرة من قبل مدقق الجودة الداخلي والمستشار الخارجي. كما تتسم الأدوار والمسؤوليات بالوضوح التام، ويغطي الهيكل التنظيمي العمليات المتنوعة لمؤسسة التدريب بشكل جيد جداً. كما يتم تنفيذ عمليات التقييم الذاتي والتدقيق الداخلي المثمرة للغاية بصفة منتظمة لدعم التطور المستمر. وتزخر استمارة التقييم الذاتي بالمعلومات، وتحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتتسم بالدرجات الدقيقة لكافة الجوانب.

يقوم المركز بتحصيل البيانات الخاصة بإنجاز وحضور المتدربين بطريقة منهجية بعد كل دورة، كما يقوم بإعداد تحليل التوجهات الشامل والتفصيلي على أساس الدورة، والدفعة والمدرّب. ويتم إلقاء الضوء على معدلات الإنجاز المنخفضة، ويتم مشاركة هذه الحالات مع فريق الجودة الداخلي للمتابعة. كما يتم جمع وتحصيل التغذية الراجعة من المتدربين وتقديمها في جداول واضحة جداً بعد كل دورة. وفي اليوم الأول من الدورة، تقوم الإدارة، في العادة، بالتحدث إلى المتدربين، والسعي للحصول على التغذية الراجعة عن المدرّبين منهم. كما يرتبط المركز بعلاقات فعالة جداً مع الأطراف ذات العلاقة المحلية والدولية. وعلى الرغم من أن المركز يتعامل بصفة أساسية مع شركة بي دي أو - جواد حبيب، فإنه يحتفظ بعلاقات جيدة مع أرباب الأعمال، ويقوم بتصميم الدورات المطلوبة وفقاً لاحتياجاتهم، إضافة إلى جمع التغذية الراجعة منهم.

يوظف المركز مدرّبين أكفاء ومؤهلين، ويوفر لهم فرص التدريب ذات العلاقة، والتي تشمل تنظيم ورش العمل حول ضمان الجودة وطرق التدريب. كما يقوم رؤساء الأقسام بملاحظة أداء المدرّبين بصفة منتظمة، ومناقشته معهم، وتسجيل تعليقاتهم، فيما يقوم المستشار الخارجي ببحث هذه الملاحظات مع

رؤساء الأقسام، وتقديم التعليقات المفيدة والناقدة. ولدى المركز نظام داخلي لضمان الجودة يقوم المستشار الخارجي ومدقق الجودة الداخلي بالإشراف عليه. وبجانب الدور المنوط بهم بخصوص مراقبة الخطط التشغيلية وتدريب الموظفين، فإنهما يقومان بضمان المحافظة على السجلات والوثائق وتحديثها بصفة دائمة. كما يتم التحقق من وتدقيق عمليات التقييم وأعمال المتدربين داخلياً، وكذلك اتباع المدربين لتعليقات المدقق والنقاط الواجب اتخاذ الإجراءات حيالها. كما تتوفر إجراءات واضحة يتم اتباعها في تقييم مستويات التحصيل المسبق للمتدربين، والتي تشمل الاختبارات التحريرية القبلية للدورات، وتقييمات التحليل النفسي للمتدربين وإجراء المقابلات معهم في بعض البرامج. وتحضر قلة صغيرة من المتدربين الدورات بمعارف محدودة في اللغة الإنجليزية، بيد أنه يتم تلبية احتياجاتهم من خلال ترجمة المدرب مواد الدورات المحررة باللغة الإنجليزية في الأصل إلى اللغة العربية أثناء الشرح. ويعتبر مقر المركز خالياً من الأخطار، وتتوفر إجراءات الصحة والسلامة الملائمة إضافة إلى ترتيبات تقييم المخاطر المناسبة.

جوانب القوة

- اكتساب المهارات والمعارف المهنية ذات العلاقة، والحصول على المؤهلات المطلوبة من قبل معظم المتدربين
- مستوى التقدم الجيد أو الممتاز الذي تحققه أغلبية المتدربين مقارنةً بمستوياتهم عند الالتحاق بالدورات
- عمليات التقييم الصارمة التي تستخدم في جميع الدورات، والتغذية الراجعة المفيدة جداً التي تقدم إلى المتدربين
- تقديم مجموعة متوازنة جداً من البرامج ذات الجودة المضمونة من الخارج من قبل مؤسسة إدكسيل، والدورات التي يتم تصميمها وفقاً لاحتياجات أرباب الأعمال، والتي يتم التخطيط لها وهيكلتها بعناية، وتتوافق مع احتياجات الأطراف ذات العلاقة عن كثب
- المحافظة على العلاقات الفعالة للغاية مع الأطراف ذات العلاقة قبل، وأثناء وبعد الدورات، والاستجابة لطلباتهم
- تقديم الدعم الفعال للغاية، والذي يضمن على وجه الخصوص، اطلاع المتدربين دائماً على مستوى تقدمهم من خلال مشاركة نتائج عمليات التقييم وتقرير الأداء في الدورات الزاخر بالمعلومات
- وضع الخطط الإستراتيجية وخطط العمل التفصيلية التي تركز تركيزاً واضحاً على تحسين الجودة وتتضمن مؤشرات أداء رئيسية واضحة
- التسجيل المنهجي والمتواصل وتحديث سجلات مستويات تقدم المتدربين، وتجميع هذه البيانات من خلال إعداد تحليل التوجهات الشامل والتفصيلي
- تنفيذ عمليات التقييم الذاتي والتدقيق الخارجي المفيدة جداً والناقدة بصفة منتظمة وربطها بخطط التحسين.

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان الاستفادة الكاملة من إمكانات المتدربين من خلال استخدام نتائج عمليات التقييم القبلي لتلبية كافة الاحتياجات الفردية للمتدربين
- تعزيز إجراءات مراقبة الأداء، وعلى وجه الخصوص ما يلي:
 - عملية تدقيق التقييمات
 - متابعة تحليل التوجهات الدوري
 - متابعة الإجراءات المتفق عليها في ملاحظات الدروس.