



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز ريسورسيس للتدريب

سترة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 20-22 مارس 2017

VO114-C3-R057

قائمة المحتويات

2.....	المقدمة
3.....	جدول الأحكام الممنوحة
4.....	أحكام المراجعة
4.....	الفاعلية بوجه عام
6.....	القدرة على التحسن والتطور
7.....	إنجاز المتدربين
8.....	جودة ما يتم تقديمه
13.....	القيادة والإدارة والحوكمة
15.....	جوانب القوة الرئيسية
16.....	التوصيات
17.....	الملحق
17.....	وصف مؤسسة التدريب

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة جودة التعليم والتدريب - مملكة البحرين 2017

المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR)، وهي إحدى إدارات هيئة جودة التعليم والتدريب (BQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من خمسة 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.

تجدر الإشارة إلى أنّ هذه هي المراجعة الأولى لمركز ريسورسيس للتدريب (RTC)، ويوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في المركز، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على الأداء.

مقاييس الأحكام

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

جدول الأحكام الممنوحة

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

أحكام المراجعة

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: مرضٍ (3)

بينما حاز كلٌّ من جانب جودة البرامج المقدمة، وجانب جودة الدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين على الحكم: "جيد"، ظهرت جوانب إنجاز المتدربين، وجودة التدريب، وفاعلية القيادة والإدارة بشكل "مرضٍ".

تكتسب غالبية المتدربين المعارف والمهارات المهنية في مجالات التأمين، والصحة والسلامة، والقيادة والإدارة، وتحرز تقدماً مناسباً مقارنةً بخبرة تحصيلهم المسبق، وذلك طوال فترة الدراسة وفي جميع الوحدات الدراسية في الدورات الطويلة المعتمدة من الخارج، والتي تشكل ثلثي عدد المتدربين المسجلين في المركز حيث يحرز نصف المتدربين فقط النجاح في الوحدات الدراسية المخصصة لهم من المرة الأولى؛ بيد أن قلةً من المتدربين في كل من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات المحلية لا تحقق المستوى المطلوب.

لدى المدربين إلمامٌ نظريٌّ وعمليٌّ بالمواد التي يقومون بتدريسها، ويوظفون أنشطة وطرق التدريب المناسبة التي تساهم في إشراك أغلبية المتدربين في الحصص؛ غير أن المدرب يعدُّ محور العملية التعليمية في بعض الحالات؛ إذ يُمنح المتدربون فرصاً قليلة للمشاركة في الحصص. وعلى الرغم من تقييم المتدربين بشكل جيد في الدورات المعتمدة من الخارج، تتفاوت فاعلية التقييم في الدورات المحلية. ويقوم المدربون بإدارة الحصص بشكل جيد، كما يوظفون خطط دروس تتسم بالهيكل الجيد؛ على الرغم من أنها لا تستند إلى مستوى التحصيل المسبق للمتدربين، أو عمليات التقييم المستمرة.

تستند الدورات التي يقدمها المركز إلى الفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل، كما أنه يقدم مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور، والتي تُلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بفاعلية. كما تتسم الدورات المعتمدة من الخارج بالتخطيط والهيكلية الجيدة، ويتم مراجعتها بصفة منتظمة. وبينما تتسم الدورات المحلية بالهيكلية المناسبة، إلا أنَّ ملخصاتها لا تعكس دائماً طرق التقييم المستخدمة. وعلى الرغم من تطوير المركز لسياسة مراجعة ومراقبة البرامج في الآونة الأخيرة، إلا أنه لم يتم تنفيذها إلى الآن.

يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الفاعلين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل، إضافة إلى وجود حالات تعكس تقدمهم في حياتهم المهنية؛ نتيجة حضورهم الدورات. وتعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض، بالإضافة إلى توافر المرافق الكافية، ويحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة الشاملة والإرشاد بشأن البرامج المقدمة. كما يحتفظ المركز بقنوات التواصل المناسبة مع الأطراف ذات العلاقة؛ لإطلاعهم على مدى إنجاز المتدربين؛ رغم أن التقارير المقدمة لهم لا تتسم بالتفاصيل الكافية لبيان إنجازهم.

نفذ المركز تحليل (سوات SWOT) في عام 2013، واستخدم نتائجه بطريقة مناسبة في تحديد التوجه الإستراتيجي للمركز؛ على الرغم من عدم تنفيذه بصفة منتظمة. وتشتمل الخطة الإستراتيجية على الجوانب ذات الأولوية مع مؤشرات الأداء الرئيسية، بيد أن الجداول الزمنية غير محددة، ولم يطور المركز خطة عمل واضحة لمراقبة تنفيذها، كما لا يوجد تحديد واضح للمسؤوليات. ويقوم المركز بمراقبة إنجاز المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج ومقايستها عن كثب مع نسب النجاح الدولية، في حين تتم مراقبة إنجاز المتدربين في الدورات المحلية بطريقة مناسبة. ويقوم المركز باستخدام مدربين مؤهلين ومراقبة أدائهم بطريقة مناسبة، على الرغم من أن نظام ملاحظة الحصص الذي تم إدخاله مؤخراً لا يتسم بالنقد دائماً.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: مرضٍ (3)

المركز مرخص في عام 2014، ونفذ التحسينات على جودة ما يتم تقديمه من دورات تتضمن الحصول على المزيد من الاعتمادات الخارجية في عام 2016، مثل المعهد القانوني للتأمين (CII)، أكاديمية سيسكو للشبكات Cisco Networking Academy، ومعهد إدارة سلسلة التوريد (IoSCM). وقد طور المركز نظام إدارة التدريب (PowerVista) الذي يسجل بيانات الإنجاز، ويعد التقارير المفيدة؛ إضافة إلى تسهيل التواصل بين المتدربين والمدربين؛ على الرغم من أنه لم يتم توظيف هذا النظام والاستفادة منه بالكامل إلى الآن. وتوجد خطط لفتح فرع آخر في ضاحية السيف، ولدى إدارة المركز توجه استراتيجي واضح يركز على توسعة مجموعة الدورات المعتمدة من الخارج. ويأتي هذا استنادًا إلى عملية صنع القرارات المبنية على المعلومات؛ على الرغم من أن المركز لم يطور خطة عمل لضمان إنجاز الأولويات المحددة في المواعيد المقررة. وتتوفر ترتيبات ضمان الجودة المناسبة؛ على الرغم من تطوير السياسات والإجراءات في الآونة الأخيرة، ولكن لم يتم تنفيذها بالكامل إلى الآن. ويمتلك المركز الموارد البشرية والمادية الكافية التي تمكنه من التطور، وفريق الإدارة العليا مؤهل، ويمتلك الخبرة ذات العلاقة الجديرة بالاعتبار. علاوة على ذلك، يوظف المركز كوكبة من المدربين المحترفين. وقد زاد عدد المتدربين المسجلين في المركز ما بين أعوام 2014 إلى 2016؛ إذ بلغ عددهم 88 متدربًا في عام 2014؛ و222 متدربًا في عام 2015؛ و378 متدربًا في عام 2016، وبلغ عدد المتدربين عام 2017 13 متدربًا، حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. ويعدُّ معدل تكرار الأعمال مناسبًا، ويشكل حوالي ثلث إجمالي المتدربين في المركز.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: مرضي (3)

يقدم المركز الدورات التي توفر لأغلبية المتدربين المعارف والمهارات المهنية المفيدة جدًا في أماكن عملهم. وتتضمن الدورات المعتمدة من الخارج مثل تلك المُقدّمة من المجلس البريطاني للسلامة (BSC)، و (LOMA) Life Office Management Association، ومعهد القيادة والإدارة (ILM)، مشروعات عملية ومهام قائمة على أساس العمل، حيث يمنح المتدربون الفرصة لممارسة وتنفيذ ما تعلموه في مكان عملهم. وتشكل هذه الدورات نسبة 68% من مجموع المتدربين المسجلين في المركز، حيث يحرز نصفهم تقريبًا النجاح في الوحدات الدراسية للدورات من المحاولة الأولى، ونسبة 20% من المحاولة الثانية، أو المحاولة الثالثة. وتمثل دورات LOMA نسبة 46% من مجموع المتدربين المسجلين في المركز، حيث تبلغ نسبة النجاح 85%، ودورات الدبلوم الوطني في السلامة والصحة المهنية (IDIPOSH) تمثل نسبة 15%، وتبلغ نسبة النجاح فيها 62%، وتشكل دورات المجلس البريطاني للسلامة (BSC) نسبة 4%، وتبلغ نسبة النجاح فيها 78%، في حين تمثل دورات معهد القيادة والإدارة (ILM) نسبة 2% فقط، وتعدُّ نسبة النجاح فيها منخفضة وتبلغ 46%. ومع ذلك، لا تحقق قلة من المتدربين الإنجاز المتوقع. وقد أعربت الغالبية -العظمى من المتدربين والأطراف ذات العلاقة الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم العالي بخصوص المهارات المكتسبة ومدى تأثير هذه الدورات على أدائهم في أماكن عملهم.

وفي الدورات المحلية التي تشكل حوالي ثلث مجموع المتدربين المسجلين في المركز؛ تُمنح الشهادات على أساس نسبة الحضور الدنيا ومشاركتهم في الحصص. وعلى الرغم من أن المركز ينفذ عمليات التقييم القبلية والبعديّة ذات الهيكل الجيد، لا يتم أخذ عمليات التقييم البعديّة في الاعتبار عند منح الشهادة. ويُظهر تحليل نتائج عمليات التقييم البعديّة للدورات أن قلة من المتدربين تحقق علامات نجاح أقل من علامات النجاح الدنيا المحددة من قبل المركز؛ مما يعني عدم تحقيق جميع أهداف الدورات. وتظهر سجلات عمليات التقييم أن المتدربين يحققون مستوى تقدم كافٍ في مسار دراستهم، وفي جميع

الوحدات الدراسية في الدورات الطويلة المعتمدة من الخارج، والتي تتألف من عددٍ من الدورات مثل دورات LOMA، والتي تتألف من خمس وحدات دراسية، ودورات الدبلوم الوطني في السلامة والصحة المهنية (IDIPOSH)، التي تتألف من ثلاث وحدات دراسية.

تتسم أغلبية المتدربين بالانتباه، والتحفيز الذاتي، والرغبة في التعلم والاهتمام بالمواد، وتعكس قلة معتبرة من المتدربين وبشكل مناسب مستوى تحصيلهم عند إتاحة الفرصة لهم. ومع هذا، لا يتمكن المتدربون بالضرورة من التخطيط لتحسين أدائهم، أو وضع أهداف قابلة للتحقيق لأنفسهم. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، ومراجعة أعمال المتدربين، يتمكن معظم المتدربين من العمل باستقلالية أو بشكل تعاوني.

بوجه عام، تعدُّ نسبة الحضور مرتفعة؛ على الرغم من أن نسبة حضور المتدربين في قلة من الدورات، وعلى وجه الخصوص في دورات التأمين، منخفضة، ولا يتم تسجيل معدل المواظبة دائماً.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: مرضٍ (3)

يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين لديهم إلمام نظري وعملي بمواد تخصصهم، ويقدمون الشرح الدقيق للمفاهيم والإجابة على أسئلة المتدربين التي تتم عن المعرفة وحسن الاطلاع، ويوظفون الأمثلة المهنية ذات العلاقة للربط بين النظرية والتطبيق. كما يشجع المدربون المتدربين على تقديم الأمثلة ذات العلاقة بأماكن عملهم. ويوظف المدربون خطط الدروس ذات الهيكل الواضح ومخرجات التعلم التفصيلية ومعايير التقييم؛ على الرغم من أن هذه الخطط لا تستند إلى نتائج عمليات التقييم القبلية والمستمرة للمتدربين، وتُدرج عمليات التقييم التكوينية أحياناً في خطط الدروس بدرجة تفنقر إلى التفاصيل الكافية.

وتتسم الحصص بالهيكل المناسبة، وتتم إدارتها بشكل ملائم، وتبدأ - عادة - باستذكار سريع لما تم تدريسه في الدروس السابقة، ومشاركة موضوعات الحصص الحالية مع المتدربين.

يوظف المدربون جملة مناسبة من أنشطة وطرق التعليم، والتي تتجج في إشراك غالبية المتدربين، وتتضمن المحاضرات، وطرح الأسئلة والإجابة عليها، والمناظرة، والمناقشات الجماعية؛ غير أن المدرب هو محور العملية التعليمية في جزء من الحصص مع مشاركة ضعيفة من المتدربين. ويقوم المدربون بتلبية احتياجات المتدربين الفردية بطريقة ملائمة؛ إذ تستهدف عملية التدريب المتدربين المتوسطي المستوى الذين يشكلون الأغلبية؛ ومع هذا يوظف المدربون في بعض الأحيان دراسات الحالة التي تبعث على التحدي، وأساليب طرح المزيد من الأسئلة لتحفيز مهارات التفكير العليا لدى المتدربين؛ وعلى وجه الخصوص في الوحدات الدراسية لدورات LOMA.

في الدورات المعتمدة من الخارج، يقوم المدربون بتقييم المتدربين بطريقة ملائمة من خلال استخدام مجموعة من عمليات التقييم التكوينية والختامية التي تشمل عمليات التقييم القبلية والبعدي، والواجبات المستندة إلى العمل، وامتحانات المحاكاة، والأعمال العملية، واختبارات المراجعة التي تتوافق تماما مع مخرجات الدورات. من ناحية أخرى، وبينما يتم استخدام عمليات التقييم القبلية والبعدي في الدورات المحلية، إلا أن صرامتها تتفاوت من مدرب إلى آخر. وتنفذ نماذج التصحيح الواضحة ومعايير التقييم التفصيلية في الدورات المعتمدة من الخارج؛ على الرغم من أن التصحيح في عدد قليل من الحالات غير متجانس. وخلال الحصص، يقوم المدربون بتقييم مستوى فهم المتدربين من خلال مجموعة من الأنشطة العملية، والأسئلة المفتوحة، والعمل الجماعي. ويحتفظ المركز بسجلات أداء المتدربين في معظم الدورات، كما تُقدم التغذية الراجعة الفورية المفيدة جدًا للمتدربين أثناء الحصص؛ بيد أن السجلات الخاصة بعمليات التقييم التكوينية لا يتم حفظها بدرجة كافية، وكذلك تعدُّ التغذية الراجعة التحريرية المقدمة للمتدربين غير كافية أيضا.

يستخدم المدربون مصادر التعلم المتوفرة بطريقة فاعلة، والتي تشمل: أجهزة عرض البيانات، واللوحات القلابة، والألعاب التعليمية، والكتب الدراسية، والمواد التعليمية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

يقدم المركز مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور في مجالات الصحة والسلامة، والتأمين، والقيادة والإدارة، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات الحياتية التي تلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بدرجة عالية. وتقدم الدورات على أساس الفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل؛ إذ نفذَ المركز جملة متنوعة من الاستبانات، واستفاد من نتائجها في طرح دوراته. بالإضافة إلى ذلك، فقد شكّل المركز لجنة استشارية لدورات التأمين تتكون من اختصاصيين يقومون برفع التوصيات بشأن احتياجات ومتطلبات التدريب في هذا المجال. وعلى سبيل المثال، فقد أصبحت مؤسسة التدريب مركزًا معتمدًا للمعهد القانوني للتأمين (CII)؛ لتقديم المزيد من دورات التأمين المبنية على أساس التوصيات المقدمة للجنة الاستشارية للتأمين. كما يستجيب المركز للاحتياجات الخاصة بالأطراف ذات العلاقة من خلال تصميم الدورات وفقا لمتطلباتهم الخاصة.

وبينما يتم تحديث ومراجعة الدورات المعتمدة من الخارج بصفة منتظمة على أساس أنظمة الجهات المانحة، يعتمد المركز على المدربين بصورة رئيسية في تصميم، وتحديث، ومراجعة الدورات المحلية. وفي الآونة الأخيرة، طور المركز سياسة لمراجعة ومراقبة البرامج التدريبية، غير أنه لم يتم تنفيذها إلى الآن.

تتسم الدورات المعتمدة من الخارج بالتخطيط والهيكلية الجيدة ذات محددات وصفية تفصيلية وواضحة للدورات توضح ملخصها، ومخرجات التعلم المطلوبة، وطرق التعليم والتقييم؛ غير أن ملخصات الدورات المحلية لا تبين دائما طرق التقييم. وتدعم الدورات بمصادر التعلم الجيدة التي تلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. ويمكن للمتدربين المسجلين في الدورات المعتمدة من الخارج الولوج إلى مجموعة واسعة من مواد الدورات، وعمليات التقييم التفاعلية والمقالات ذات العلاقة من خلال منافذ الجهات المانحة. كما تُصمم عروض المحاضرات بشكل جيد، ويتم إثرائها بروابط YouTube ذات العلاقة. كما تشتمل مصادر التعلم على الحقائق التعليمية الملائمة للغرض أيضا.

وتُدعم الدورات بالأنشطة اللاصفية الملائمة التي تدعم وتعزز عملية التعلم. وتتضمن معظم الدورات المعتمدة من الخارج واجبات تستند إلى العمل، في حين يتم إثراء الدورات المحلية بالزيارات الميدانية عند اللزوم. وتتفد متطلبات القبول والتسجيل الواضحة في الدورات، مع تحديد الشروط المسبقة، والمتدربين المستهدفين في ملخصات كافة الدورات. وهناك سياسة قبول وتسجيل واضحة وتفصيلية تضع المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة في الاعتبار.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الفاعلين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل، كما يقدم الموظفون الإداريون حصة التهيئة للمتدربين في اليوم الأول من الدورة. كما تتم مشاركة الأمور الخاصة بجداول الدورات، والمواعيد، وسياسة الحضور، ولوائح وأنظمة المركز مع المتدربين خلال هذه الحصة مثل الاستثمارات المعتمزة استخدامها في الدورات. ويقوم كل متدرب بالتوقيع على عقد يقر فيه بأنه قام/ قامت بالاطلاع على جميع المعلومات الواردة أعلاه. كما يمكن التواصل مع الموظفين والمدربين، والذين يقدمون المساعدة والدعم لهم. كما يمكن للمتدربين والأطراف ذات العلاقة الولوج إلى المعلومات التفصيلية بشأن اختيار الدورات عند الحاجة.

يحظى المتدربون في الدورات المعتمدة من الخارج بالدعم والإرشاد الفاعلين، وعلى وجه الخصوص في دورات (LOMA)، ودورات الدبلوم الوطني في السلامة والصحة المهنية (IDIPOSH)، من خلال حصص المراجعة الدقيقة، ومجموعة أوراق الامتحانات السابقة، وامتحانات المحاكاة؛ والتي تنعكس بوضوح على إنجازهم. كما يحصل المتدربون على وقت دراسي إضافياً عند الحاجة أثناء وقت الفسحة، أو في نهاية الحصة لتناول مزيد من المناقشات، أو توضيح الأمور الغير واضحة. كما يحصل المتدربون على المواد الإضافية، والاختبارات العملية التي تساعدهم على الاستعداد بشكل جيد للامتحانات النهائية. كذلك

يحصل المتدربون على مجموعة فاعلة من مواد واختبارات الدعم من خلال منافذ الجهات المانحة؛ وعلى وجه الخصوص في دورات (LOMA). في الآونة الأخيرة، قام المركز بوضع سياسة الدعم والإرشاد في دليل ضمان الجودة، على الرغم من أنها لا تتسم بالتفاصيل الكافية. كما تعكس الأدلة المقدمة قدرة عدد من المتدربين على تحسين حياتهم المهنية؛ نتيجة دراستهم في المركز.

يتم إطلاع المتدربين على أدائهم من خلال تقديم التغذية الراجعة الشفهية المستمرة أثناء الحصص، كما يتم إطلاع الشركات الراعية لهم عند استكمال الدورات على معدلات حضور موظفيهم، وعلاماتهم في الدورات؛ إضافة إلى الملاحظات الموجزة عن الأداء العام لكل متدرب من خلال تقرير التقدم للمتدرب. وفي بعض الأحيان، يُزود المتدربون بتقرير ملخص الدورة الذي يحتوي على التحليل الإحصائي الواضح بشأن رضا المتدربين. ومع هذا، لا تتسم هذه التقارير بالتفاصيل الكافية لبيان أداء المتدربين، وعلى وجه الخصوص ملاحظات المدربين.

يتسم المركز بالمرونة البالغة في ترتيبات الدورات لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، كما يتم تنظيم بعض الدورات في أماكن الضيافة المجهزة تجهيزاً جيداً. وتعدُّ بيئة التعلم في المركز ملائمة للغرض، كما يوجد فصلان دراسيان ومرافق كافية. وهناك منطقة مفتوحة ملائمة لتناول المرطبات ومناطق استقبال واسعة، حيث يتم عرض المعلومات عن الدورات. كما تجهز الفصول الدراسية بمصادر التعلم الضرورية كالسبورة البيضاء، واللوحات القلابة، وأجهزة عرض البيانات، والأدوات القرطاسية. وعلى الرغم من أن للجهات المانحة سياسة واضحة بشأن المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، يفترق المركز إلى سياسة تحدد الدعم المقدم لهم، على الرغم من أنه لم يواجه أيّاً من هذه الحالات إلى الآن.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: مرض (3)

يركز بيان الرسالة للمركز على مصلحة المتدربين وأرباب الأعمال بدرجة كافية، والتي تحدد الأولويات ذات العلاقة مع مؤشرات الأداء الرئيسية العامة؛ إلا أنّ الجدول الزمني مفتوح، ولم يطور خطة عمل واضحة لتسهيل مراقبة التقدم والمساءلة الواضحة. وقد قام المركز بإجراء تحليل (سوات SWOT) في عام 2013، واستفاد من نتائجه في وضع التوجه الإستراتيجي للمركز، إلا أنه لم يتم إجراء هذه العملية بصفة منتظمة لتعديل الخطة الإستراتيجية بصفة مستمرة. ويعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي للمركز ملائماً للغرض بالنظر إلى نوع الدورات المقدمة، وعدد المتدربين المسجلين في المركز، مع تحديد الأدوار والمسئوليات بشكل واضح. ومع هذا، لم يتم شغل بعض الوظائف إلى الآن، وتعترض الإدارة استخدام المزيد من الموظفين.

يحفظ المركز ببيانات إنجاز المتدربين في جميع الدورات، وتتم مراقبة إنجازهم بطريقة مناسبة في الدورات المحلية، كما تتم مراقبة نتائجهم عن كثب في الدورات المعتمدة من الخارج، ومقايستها مقابل نسب النجاح الدولية عند توافرها. وبوجه عام، تعدُّ نسب النجاح في دورات (LOMA) مماثلة لنسب النجاح الدولية. وفي بعض الحالات تستخدم هذه التحليلات في اتخاذ القرارات؛ وعلى سبيل المثال، قامت الإدارة بتوظيف مدرب متخصص في المالية؛ لتحسين متوسط نسب النجاح في دورات (LOMA)، (مفاهيم إدارة الأعمال والمالية -307).

تتوفر ترتيبات مناسبة لضمان جودة ما يتم تقديمه، كما يتم استخدام عمليات التقييم ذات العلاقة في الغالبية العظمى من الدورات، وقد قام المركز مؤخراً بوضع سياسات وإجراءات ضمان الجودة المناسبة؛ على الرغم من عدم تنفيذها بالكامل إلى الآن. علاوة على ذلك، لا تتسم عملية التحقق الداخلي

بالتجانس؛ وعلى وجه الخصوص في الدورات المحلية. ويقوم المركز بتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين في أغلب الدورات، ويتم الاستفادة من نتائجه في تقديم الدورات؛ وفقاً لاحتياجات المتدربين بدرجة مناسبة.

يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين، ويتم توزيعهم على الدورات بفاعلية، ويحصلون على التهيئة المناسبة في الأدوار والمسؤوليات الموكلة إليهم والمتوقع تنفيذها من قبلهم. كما يقوم المركز بمراقبة أداء المدربين بدرجة مناسبة من خلال إجراء الزيارات غير الرسمية والتغذية الراجعة من المتدربين. وفي عام 2016، شرع المركز في تنفيذ نظام ملاحظات الدروس الرسمية، على الرغم من إجرائها بين حين وآخر، ولا تتسم بالمعلومات الكافية، أو النقد البناء. كما ينفذ المركز عمليات تقييم أداء الموظفين، وتوفير فرص التدريب والتطور المهني المناسبة لهم.

يحرص المركز على جمع وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين بشأن جودة ما يتم تقديمه من دورات بصفة منتظمة؛ بل عند اللزوم، تستخدم نتائجها في تحسين جودة ما يتم تقديمه، ولكن لا يحرص المركز على جمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال بدرجة كافية. ويحتفظ المركز بالشراكات مع العديد من الجهات المانحة بما فيها المجلس البريطاني للسلامة (BSC)، جمعية Life Office Management Association (LOMA)، ومعهد القيادة والإدارة (ILM). بالإضافة إلى ذلك، فقد أضاف المركز المزيد من الشراكات في الآونة الأخيرة والتي تشمل المعهد القانوني للتأمين (CII)، سيسكو، ومعهد إدارة سلسلة التوريد (IoSCM). وقد أعرب المتدربون وأرباب الأعمال عن رضاهم البالغ عن جودة ما يتم تقديمه في المركز بوجه عام.

يعدُّ مقر المركز خاليًا من المخاطر الظاهرة، كما تتوفر أساسيات الصحة والسلامة. ولدى المركز سياسة مناسبة للصحة والسلامة، وقد أكدت أغلبية المتدربين الذين تمت مقابلتهم حصولهم على التعليمات ذات العلاقة في بداية دوراتهم.

جوانب القوة الرئيسية

- يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين لديهم إلمام نظري وعملي بالمواد التي يقومون بتدريسها، ويوظفون طرق التقييم الفاعلة في الدورات المعتمدة من الخارج.
- يتم طرح الدورات على أساس الفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل.
- تتسم الدورات المعتمدة من الخارج بحُسن الهيكلة والتخطيط ومصادر التعلم، وتتم مراجعتها وتحديثها بصفة منتظمة.
- يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الجيدين لتحقيق نتائج أفضل.

التوصيات

لكي يتحسن مركز ريسورسيس للتدريب؛ فيجب:

- تحسين إنجاز المتدربين في جميع الدورات.
- تنويع طرق التدريب المستخدمة بغية تحسين مشاركة المتدربين، وضمان حفظ سجلات عمليات التقييم التكوينية.
- تحسين فاعلية القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:
 - وضع خطة عمل واضحة تشتمل على إجراءات محددة، ومؤشرات الأداء الرئيسية، والأهداف والجدول الزمنية والمسؤوليات الواضحة.
 - تحسين ترتيبات ضمان الجودة لنتضمن تحسين عملية التحقق الداخلية، والتنفيذ الفعال لهذه السياسات والإجراءات.
 - ضمان إجراء ملاحظات الحصص بصفة منتظمة، وأن تزخر بالمعلومات والنقد البناء، وتحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز ريسورسيس للتدريب (RTC)، وهو أحد المؤسسات التدريبية المرخصة من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في شهر مايو 2014، لتقديم الدورات المهنية في مجالات التأمين، والقيادة والإدارة، والصحة والسلامة، وتكنولوجيا المعلومات واللوجستيات. كما يقدم المركز مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج مثل دورات جمعية (LOMA) Life Office Management Association، المعهد القانوني للتأمين (CII)، المجلس البريطاني للسلامة (BSC)، معهد القيادة والإدارة (ILM)، وأكاديمية سيسكو للشبكات Cisco Networking Academy، معهد إدارة سلسلة التوريد (IoSCM).

ويزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة سترة، ويتولى إدارته المدير التنفيذي الذي هو مالك المركز، ويعمل مدرباً فيه أيضاً. كما يوظف المركز مدير الموارد البشرية المسئول عن مهام خدمات التقييم، ومدير ضمان الجودة. كما يوظف مدير البرامج التدريبية ومسئول تطوير المشروعات التدريبية، والمسجل العام، ومسئول ضمان الجودة الذي تم تعيينه مؤخراً. ويعمل جميع الموظفين بنظام الدوام الكامل. علاوة على ذلك، يوظف المركز محاسباً ورفاشاً يعملان بنظام الدوام الجزئي.

بلغ عدد المتدربين المسجلين في المركز 688 متدرّباً؛ منهم 88 متدرّباً في عام 2014؛ و222 متدرّباً في عام 2015؛ و378 متدرّباً في عام 2016، و13 متدرّباً في عام 2017 حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. وتشكل الدورات المعتمدة من الخارج نسبة 68% من مجموع الدورات المقدمة في حين تشكل الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور نسبة 32%.

أما دورات التأمين (LOMA)، فتشكل نسبة 46% من مجموع المتدربين المسجلين في المركز، ودورات الصحة والسلامة من المجلس البريطاني للسلامة (BSC)، فتبلغ نسبتها 19%، بينما تشكل دورات الدبلوم الوطني في السلامة والصحة المهنية (IDIPOSH) نسبة 15% ودورات الصحة والسلامة

الأخرى نسبة 4%، والدورات في القيادة والإدارة نسبة 34%، أما الدورات المعتمدة من الخارج من معهد القيادة والإدارة (ILM)، فتشكل نسبة 2% فقط، ودورات اللوجستيات المحلية نسبة 1%.