



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز لندن للتدريب

جدحفص

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 20-22 مايو 2013

VO020-C2-R047

قائمة المحتويات

1	إدارة 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 والإدارة
13	جوانب القوة
14	التوصيات

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR) هي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، التي تأسست رسمياً في عام 2008، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء وتخضع لإشرافه. تسعى إدارة 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 إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مقر 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 لندن للتدريب (LTC)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2001، ويقدم المركز الدورات القصيرة في مجالات الضيافة، وإدارة الأعمال، وتطوير الموظفين، والإسعافات الأولية والسلامة. والمركز معتمد من قبل معهد الإدارة التجارية (ICM) من المملكة المتحدة لتقديم دورات في الضيافة، وإدارة الأعمال، وتطوير الموظفين. وبلغ عدد المتدربين المسجلين بالمركز 138 متدرباً في عام 2011، و537 متدرباً في عام 2012، و30 متدرباً في وقت المراجعة في عام 2013.

يزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة جدحفص، ويتولى إدارته فريق مكون من: المدير الإداري للمركز، ومدير الموارد البشرية والشئون الإدارية، ومدير التدريب والتطوير، ومدير ضمان الجودة ومصادر التعلم، ومدير العمليات، ومسئول المبيعات والتسويق، فضلاً عن وجود محاسب، ومنسق التدريب، وسكرتيرة تنفيذية ومدققين داخليين وخارجيين يعملون بنظام الدوام الجزئي. ويوظف مجموعة من 24 مدرباً يعملون بنظام الدوام الجزئي.

نطاق المراجعة

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

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المعهد على تقدير: "مرضٍ" في الفعالية بوجه عام، وكذلك في جوانب إنجاز المتدربين، وجودة البرامج المقدمة، والدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين، والقيادة والإدارة، فيما حازت جودة عملية التعليم والتدريب، على تقدير: "جيد".

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

ملخص الدرجات الممنوحة

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

بوجه عام، يعتبر مركز لندن للتدريب، من المعاهد ذات الفعالية الجيدة، حيث حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم؛ إذ تكتسب أغلبية المتدربين المهارات والمعارف الجيدة، ويحسن التدريب من سلوكياتهم وأخلاقهم، والتي يتم تطبيقها جميعاً في أماكن عملهم. ويعزى هذا الأمر إلى توظيف مجموعة جيدة من الأساليب والأنشطة التدريبية لإشراك وتحفيز المتدربين من خلال الأعمال الصفية مثل التمارين العملية، وأساليب الأسئلة من مدربي المعهد الأكفاء والمؤهلين، إضافة إلى الدعم الفعال الذي يحصل عليه المتدربون قبل، وأثناء وبعد الدورات. ويقوم معظم المدربين بتقييم المتدربين باستخدام استمارة التقييم المستمر الفعالة في شكل العروض الصفية، والأسئلة المباشرة والمفتوحة أو الاختبارات القصيرة. ويقدم المركز مجموعة واسعة من دورات الإدارة والأعمال، واللغة الإنجليزية، وتقنية المعلومات، والضيافة والسياحة والمهارات الحياتية التي تلبي احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال بشكل جيد جداً، بما تتسم به من التصميم الجيد وحسن التنظيم، والمراجعة المنتظمة، والتحديث الدوري لها؛ فضلاً عن توفير المصادر التعليمية التي تلبي احتياجات المتدربين. وتعتبر بيئة التعلم في المركز مناسبة للغرض، وتتسم ترتيبات طرح الدورات بالمرونة؛ لتتناسب احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال.

لدى إدارة المركز خطة إستراتيجية فعالة، تم وضعها على أساس نتائج تحليل مفصل لسوات (SWOT)، والخطة لديها أهداف محددة ترجمت إلى خطط عمل والتي تتم مراقبتها جيداً، ويعد الهيكل التنظيمي للمركز فعالاً في تلبية أهدافه. ولدى المركز نظام لتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين، ومراقبة وتحليل إنجازهم. كذلك، تتوفر الترتيبات المناسبة لجمع، وتحليل، والعمل بمقتضى وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال، وتتم عملية ضمان جودة التدريب من خلال برامج ملاحظة الحصص الملائمة، بيد أن

التغذية الراجعة إلى المدربين لا تتسم بالتفصيل الكافي. علاوة على ذلك، تعتبر سياسة وإجراءات الصحة والسلامة فعالة في ضمان توفير بيئة تعليمية آمنة وصحية للمندربين والموظفين.

ظهرت قدرة المركز على التحسن والتطور بشكل جيد، حيث قامت الإدارة بإدخال العديد من مبادرات التحسين، التي تشمل التنفيذ الكامل للتوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق للهيئة. علاوة على ذلك، تقوم الإدارة بتوسعة أعمال المركز عن طريق زيادة مجموعة الدورات المقدمة مثل دورة التدريب على المهارات القيادية، والبائع الذكي ومهارات التفكير الناقد. كما يعمل المركز مع إحدى الشركات الاستشارية بشأن نظام إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة ما يقدمه من دورات وبرامج، وقام بتطوير إجراء ضمان الجودة لضمان جودة ما يقدمه من دورات أيضاً، والعمل على تحسين مصادر التعلم عن طريق إدخال السبورات الذكية في الفصول بدعم من صندوق العمل (تمكين). كذلك، يملك المعهد الموارد البشرية والمادية الكافية لتنفيذ المزيد من مبادرات التحسين، ويحتفظ بعلاقات جيدة مع الأطراف ذات العلاقة، ويلبي كافة الأمور التي يطرحها المتدربون وأرباب الأعمال بطريقة مناسبة. كما زاد عدد المتدربين المسجلين من 138 متدرباً في عام 2011 إلى 537 متدرباً في عام 2013، وتعتبر نسبة تكرار الأعمال مناسبة على مدار العامين الماضيين، إلا أن عدد الجهات الزميلة للمركز قد انخفضت خلال عامي 2011 و 2012؛ بسبب نقص عدد المتدربين المسجلين في الدورات التي تقدمها هذه الجهات.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 2 جيد

تكتسب أغلبية المتدربين المهارات والمعارف الجيدة، ويحسن التدريب من سلوكياتهم وأخلاقهم، والتي يتم تطبيقها جميعاً في أماكن عملهم نتيجة لحضور الدورات في المركز. كما تركز أغلبية المتدربين مستوى تقدم جيد في دورات تقنية المعلومات، واللغة الإنجليزية، والمهارات الحياتية والإدارة، والتي تمثل نسبة 75% من عدد المتدربين المسجلين في المركز في أعوام 2011 و 2012 و 2013، إضافة إلى البرنامج الممول من صندوق العمل (تمكين). وقد أكدت التغذية الراجعة من أرباب الأعمال تحسن سلوكيات

ومعارف ومهارات الموظفين في العمل بعد حضور واستكمال الدورات في المركز. وتعكس الأعمال الكتابية للمتدربين فهما أفضل وتحسناً ملحوظاً في مهارات اللغة الإنجليزية، والمهارات الحاسوبية، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، يحرز معظم المتدربين مستوى التقدم المتوقع منهم أو أفضل، من خلال عمليات التقييم التكوينية، والتفاعل مع المدربين والزملاء في الفصل، والمشاركة في تفعيل الألعاب التدريبية، ومناقشة الموضوعات ذات الصلة ضمن إطار خبرة التعلم لهم. وبحسب سجلات التقدم للمتدربين، وعينات من أعمالهم، يحرز المتدربون مستوى تقدم جيد نحو تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة للدورة. كما توفر الفرص للمتدربين للعمل معاً والاستفادة من مشاركة الأمثلة ذات العلاقة.

تظهر المقابلات مع المتدربين وملاحظة الحصص أن معظم المتدربين يفخرون بأعمالهم، ويتمتعون بالتحفيز الذاتي، ويجدون التشويق في دوراتهم. بالإضافة إلى العمل في مجموعات، يحظى المتدربون بالفرص للعمل بشكل مستقل، وبخاصة في الواجبات والعروض. ومع هذا، فقد تمكنت قلة فقط من المتدربين في بيان مستوى التقدم الذي أحرزوه في البرامج بشكل ناقد والجوانب التي بحاجة إلى تحسين دون مساعدة من المدربين. ومع هذا، فقد تمكن جميع المتدربين من استكمال الواجبات والمهام الموكلة إليهم.

لدى المركز سياسة واضحة للحضور والمواظبة، ويحتفظ بسجلات حضور ومواظبة المتدربين. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، وسجلات الحضور، تعتبر نسبة الحضور ونسبة الاستمرارية مرتفعة، وتبلغ حوالي 100% في جميع الدورات تقريباً. كما يُسمح للمتدربين بتعويض ما فاتهم من حصص. وعلى مدار السنوات الثلاث الماضية، التزم معظم المتدربين بالحضور بمتوسط بلغ 93%، ومع هذا، فقد كان بعض المتدربين يصلون بعد موعد الحصص بحوالي 15 إلى 25 دقيقة.

جودة ما يتم تقديمه

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

لدى جميع المدربين بالمركز سنوات خبرة ذات صلة في مجالات تخصصاتهم، ويوظفون خبرتهم بشكل جيد عن طريق تطبيق مجموعة من أساليب وأنشطة التدريب في إشراك وتحفيز المتدربين من خلال الأعمال الصفية، والتمارين العملية وطريقة الأسئلة. ويعتبر المتدربين محور عملية التدريب في بعض طرق التدريس، حيث يتم إشراكهم للقيام بدور مهم في المناقشات والأنشطة. علاوة على ذلك، يستخدم معظم المدربين استمارة التقييم المستمر الفعالة في شكل العروض الصفية، والأسئلة المباشرة والمفتوحة أو الاختبارات القصيرة لمراجعة فهم المتدربين وتقديمهم في الحصة. وفيما يحصل المتدربون على التغذية الراجعة الشفهية المناسبة، إلا أن التغذية الراجعة الكتابية بشأن الأعمال الصفية والواجبات غير كافية. وفي معظم الحالات، تبدأ الحصة في المواعيد المحددة، وتتم مشاركة أهدافها مع المتدربين، وتعتبر إدارة الوقت والإدارة الصفية في هذه الحصة جيدة. ومن واقع الحصة التي تمت ملاحظتها، والتغذية الراجعة من المتدربين، تتم تلبية الاحتياجات المتنوعة لكل من المتدربين المتفوقين والمتدربين ذوي المستوى الأقل بشكل جيد.

يقدم المركز الدورات القصيرة والمهارات الحياتية بصفة أساسية، حيث يتم تقييم جميع المتدربين باستخدام الاختبارات القبليّة والبعديّة والأنشطة الجماعية بطريقة فعالة. من ناحية أخرى، وفي بعض الدورات مثل المهارات الأساسية لشهادة التدريب (ESTC) والتي تقدم تحت مظلة صندوق العمل (تمكين)، يتوفر نظام خاص وفعال للدرجات ذات عناصر محددة مسبقاً. كذلك، يوظف المركز مدققين داخليين وخارجيين يعملون بنظام الدوام الجزئي، إلا أن أعمالهم مقصورة على مراجعة تنفيذ عملية التقييم وليس التحقق من أدوات التقييم والأعمال التي تم تقييمها.

في الحصة الفعالة، يتفاعل المدربون والمتدربون مع بعضهم البعض بطريقة مناسبة من خلال طرح الأسئلة التي تبعث على التحدي والرد عليها، ومن ثم تعزيز فهم المتدربين لمحتوى الحصة. ويحتفظ جميع المدربين بسجلات ملائمة لمستوى تقدم المتدربين؛ تتسم بدرجة من التفاصيل، وتشمل درجات

الاختبارات القبلية والبعديّة والأنشطة الأخرى التي تم تنفيذها في الدورة. كذلك، تتم مشاركة كافة تقارير مستوى التقدّم مع المتدربين، وإبلاغها إلى أرباب الأعمال بصفة منتظمة، واثّر انعكاسها على تحصيل المتدربين. كما توظف مجموعة فعّالة من مصادر التعلّم في الفصول مثل عروض البيانات، والسبورة الذكية، والسبورات البيضاء، واللوحات القلابية، والكتب والمواد الدراسية ذات الصلة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟ الدرجة: 2 جيد

يقدم المركز مجموعة واسعة من الدورات في مجالات الإدارة والأعمال، واللغة الإنجليزية، وتقنية المعلومات، والضيافة والسياحة، إضافة إلى دورات "المهارات الحياتية"، والتي تلبي احتياجات أرباب الأعمال والمتدربين بطريقة جيدة جدًا. وتعتبر جميع الدورات المذكورة أعلاه دورات قصيرة، وتتراوح مدتها ما بين يومٍ واحدٍ إلى خمسة أيام، وهي دورات مصممة داخليًا وغير معتمدة. ويعتبر المركز مركزًا معتمدًا من قبل معهد الإدارة التجارية (ICM) من المملكة المتحدة، بيد أنه لا تتم الاستفادة من هذه الموافقة من قبل المركز. وتتسم جميع الدورات المقدمة من قبل المركز تقريبًا بالتخطيط الفعّال وحُسن التنظيم ومصادر التعلّم الفعّالة التي تلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة. وقد أعرب معظم المتدربين وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن مجموعة واختيار الدورات المقدمة، والتي تلبي احتياجات وطموحات المتدربين. ويقوم معظم أرباب الأعمال بتسجيل موظفيهم في العديد من الدورات لدى المركز. وتعتبر الدورات ذات هيكل جيد، وتتسم المواد التي تُدرّس فيها بالتفاصيل والمعلومات، وتتم مراجعتها بصفة منتظمة. علاوة على ذلك، توظف الأنشطة التكميلية الفعّالة جنبًا إلى جنب مع هذه المواد.

تقوم جميع الدورات المقدمة في المركز على أساس تحليل احتياجات التدريب الشامل (TNA) للشركات المحلية، والاستفادة الجيدة من تقارير تحليل فجوات المهارات لصندوق العمل (تمكين). وفي الغالب، يتم تصميم جميع الدورات وفقًا لاحتياجات أرباب الأعمال. وقد اتسمت عينات تقارير تحليل احتياجات التدريب التي تمت مراجعتها، بالتنظيم الفعّال للغاية، وتلخص الاحتياجات المحددة لكل رب عمل. ومن خلال تقارير تحليل احتياجات التدريب للعديد من العملاء، فقد قام المركز بتقديم برنامج المهارات الأساسية لشهادة التدريب (ESTC)، بالتعاون مع صندوق العمل (تمكين)، وعدد من الدورات الخاصة

للباحثين عن العمل بالتعاون مع وزارة العمل. كما يقوم المركز بالمراجعة السنوية الفعالة، أو عند اللزوم، لضمان تحديث عناوين ومحتويات الدورات المقدمة. وعلى سبيل المثال، تمت مراجعة دورات "سلوكيات العمل" وتحديثها ثلاث مرات؛ استجابة لاحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. كما تُزود الدورات بمجموعة من المصادر ذات الصلة لدعم خبرة التعلم، مثل أجهزة الكمبيوتر، والأجهزة الصوتية، والسبورة الذكية، والمواد ذات الصلة. كما توظف جملة من الأنشطة الإضافية ذات العلاقة، والتي تشمل الأنشطة المتنوعة والإضافية للمناهج.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 2 جيد

يمكن التواصل مع الموظفين والمدربين، الذين يتسمون بالتعاون ويقدمون الدعم الجيد قبل، وأثناء وبعد الدورات. كما توفر للمتدربين فرص الدعم الشخصية والإدارية الفعالة التي تساعد على الإنجاز بشكل أفضل. كما يحظى المتدربون بالمشورة والإرشاد بشأن اختيار الدورات، وكذلك بالدعم الشخصي والإرشاد المهني. كما ابتكر المركز نظامًا جيدًا لمتابعة مستوى تقدم ونسبة حضور المتدربين. ويقوم المركز بإعداد تقرير المتدرب الفردي لكل دورة، ومشاركته مع المتدربين وأرباب الأعمال بطريقة فعالة وفي الوقت المحدد. ومن خلال هذه التقارير، يكون المتدربون على دراية بمستوى تقدمهم، ويكون أرباب الأعمال على دراية بمستوى تقدم ومعدل حضور المتدربين في الدورات. وتعد المعلومات عن الدورات واضحة وشاملة ويتم توفيرها قبل بدء الدورات. وحتى يتسنى تعزيز فهم المتدربين لبعض مواد الدورات، تُزود الترجمة البسيطة المباشرة إلى اللغة العربية على شرائح عروض الباوربوينت. بالإضافة إلى ذلك، يقدم المركز الدعم الفعال للمتدربين من ضعاف السمع عن طريق تخصيص مدرب لغة الإشارة لتقديم الدورة. كما يتيح المركز فرصة التسجيل المجاني للمتدربين المتفوقين في أية دورة يختارونها.

يتسم المركز بالمرونة في ترتيب الدورات بدرجة ملائمة؛ لتلبية الاحتياجات التدريبية للأطراف ذات العلاقة فيما يتعلق بمواعيد وهيكل الدورة. ويمكن للمتدربين وأرباب الأعمال الدخول إلى الموقع الإلكتروني للمركز سهل الاستخدام والزاخر بالمعلومات، وحسن التنظيم للحصول على المعلومات والمواد ذات العلاقة بالدورات. كما يستخدم المركز وسائل "التواصل الاجتماعي" باعتبارها وسيلة اتصال بديلة مع المتدربين وأرباب الأعمال. وتعتبر بيئة التعلم مناسبة للغرض، وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة؛

لتلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وينفذ التدريب في مقر المركز أو في أماكن الضيافة المختلفة. ويخصص المركز غرفة للصلاة، ويمكن للمتدربين الدخول إلى المكتبة للاطلاع والاستفادة من خدمات الإنترنت بالمركز.

القيادة والإدارة

ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟ الدرجة: 2 جيد

لدى إدارة المركز خطة إستراتيجية ذات أهداف محددة تستند إلى تحليل (سوات SWOT)، وتركز على تحسين إنجاز المتدربين. وتنعكس هذه الأهداف على خطة عمل المركز التي تتم مراقبتها بشكل جيد من قبل الإدارة العليا، بيد أن الإطار الزمني المحدد في خطة العمل لا يتم استيفاءه لبعض الأهداف. ولدى المركز دليل مفيد لضمان الجودة وإجراءات تدقيق داخلية وخارجية لأعماله. كما يملك بيانات رؤية ورسالة واضحة تركز على رفع إنجاز المتدربين، وتتم مشاركتها مع الموظفين. ويشمل الهيكل التنظيمي للمركز المهام الرئيسية مع تحديد الأدوار والمسئوليات المنوطة بالموظفين بشكل جيد.

يوظف المركز مجموعة من المدربين المحليين والدوليين الأكفاء والمؤهلين، الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي، ويقوم بتهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بحسب مجال التخصص. كما يتم عقد الاجتماعات الدورية بين الإدارة والمدربين لمناقشة أمور التحسين، وكذلك تتم مراقبة أداء المدربين في الفصول بشكل ملائم من خلال استمارة ملاحظة الحصص، ويتم تزويدهم بالتغذية الراجعة للتحسين، بيد أنها لا تتسم دائماً بالتفصيل أو النقد الكافي.

لدى المركز سياسة واضحة بخصوص وجوب إجراء عمليات التقييم القبلي والبعدي لجميع الدورات، حيث يتم توثيق ترتيب تقييم مستوى التحصيل القبلي، ويعتبر هيكل ومحتوى عمليات التقييم القبلي في أغلبية الحالات فعالاً وذات علاقة بمحتوى الدورات. كما يوظف المركز اختبارات القبول في دورات اللغة الإنجليزية لتحديد المستوى المناسب للمتدرب بطريقة فعالة. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بتطوير نظام قاعدة بيانات فعال لتسجيل نتائج الدورات وإنجازات المتدربين. كذلك، يتم التحقق من محتوى ملف كل

دورة من قبل المدقق الداخلي والخارجي للمركز. ومع هذا، فقد كشف تدقيق العينات المقدمة إلى فريق المراجعة، النقاب عن أن المدققين لم يفلحوا دائماً في تحديد القضايا المتعلقة بتقييم المتدربين وأنشطة الدورات. ويحتفظ المركز بعلاقات فعالة ومفيدة مع الأطراف ذات العلاقة من المؤسسات المحلية والدولية، إضافة إلى القطاعات ذات العلاقة في المجتمع. وفيما يقوم المركز بجمع، وتحصيل، وتحليل وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال في كل دورة، وتتم مشاركة نتائج وجهات النظر هذه مع أرباب الأعمال، إلا أن استمارات البيانات المستخدمة لا تتسم بالتفصيل بدرجة كافية. ويؤدي فريق الإدارة أولوية عالية لصحة وسلامة المتدربين والموظفين، حيث تتم مشاركة سياسة الصحة والسلامة الكتابية مع المتدربين، وتنفيذ عمليات تقييم المخاطر بصفة دورية. وتعتبر معدات وأجهزة السلامة حديثة، ويتوفر صندوق الإسعافات الأولية أيضاً. وتتسم استمارة التقييم الذاتي بالتفصيل الكافي، وتشتمل على جملة من الأدلة المناسبة لدعم الأحكام الواردة فيها، كما في بعض الجوانب تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

جوانب القوة

- لدى المركز خطة إستراتيجية ذات أهداف محددة تم تطويرها استنادًا إلى تحليل (سوات SWOT)، وتركز على تحسين إنجاز المتدربين
- يوظف المركز مدربين أكفاء، ولديهم إلمام جيد بمجالات تخصصاتهم، ويوظفون مجموعة جيدة من الطرق والأنشطة التعليمية
- يحتفظ المركز بعلاقات فعالة مع مجموعة واسعة من المؤسسات المحلية والدولية
- يحقق معظم المتدربين أهداف الدورات ومخرجات التعلم المطلوبة
- يوظف المركز نظام تحليل احتياجات التدريب الفعال لقياس احتياجات التدريب المختلفة لأرباب الأعمال
- يقدم فريق الإدارة، والمدربون والموظفون المساعدة والدعم الفعال لمساعدة المتدربين على الإنجاز بشكل أفضل.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- تحسين عملية التدقيق الداخلي والخارجي لضمان جودة عمليات التقييم
- ضمان أن تتسم عمليات ونتائج ملاحظات الحصص من قبل المؤسسة بالتفاصيل والنقد بصفة دائمة
- ضمان تقديم التغذية الراجعة الناقدة وذات الصلة إلى المتدربين.