



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد الغد للتدريب
تولي
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 29 سبتمبر - 1 أكتوبر 2014

VO109-C2-R097

قائمة المحتويات

1	إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني.....
2	المقدمة.....
2	وصف مؤسسة التدريب
3	نطاق المراجعة
4	ملخص الدرجات الممنوحة.....
5	أحكام المراجعة
5	الفعالية بوجه عام
7	إنجاز المتدربين.....
9	جودة ما يتم تقديمه
14	القيادة والإدارة
17	جوانب القوة.....
18	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.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد الغد للتدريب (GTI)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في شهر ديسمبر 2012. ويقدم المعهد مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المضمونة جودتها من قبل جهات خارجية، والدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب والدورات غير المعتمدة في مجالات إدارة الأعمال، والمهارات الحياتية، وإدارة الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، ومهارات التواصل، والمحاسبة والصيرفة الإسلامية. كما أن المعهد شريك تدريب معتمد لإداري إنترنت معتمد (CIW)، ومؤسسة تدريب معتمدة للمعهد القانوني للأوراق المالية والاستثمار (CISI)، لمؤهلات الصيرفة الإسلامية، ومؤسسة تدريب معتمدة للتقييم لجمعية فنيي المحاسبة (AAT).

ويزاول المعهد أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة توبلي، وهناك مجلس إدارة يتألف من رئيس مجلس الإدارة، وهو مالك المعهد، والمدير التنفيذي الذي يعمل بنظام الدوام الكامل، وثلاثة رؤساء للأقسام يعملون بنظام الدوام الجزئي، وهم: رئيس قسم الصيانة، والصحة والسلامة، ورئيس قسم تكنولوجيا المعلومات، ورئيس قسم إدارة الأعمال ومهارات التواصل. كما يوظف المعهد مديراً للموارد البشرية والشئون الإدارية، ومدير التخطيط وتطوير الأعمال، وأخصائيين للتسجيل والشئون الإدارية، وأخصائي التسويق والاتصالات، ومصمماً وعاملَ مكتب يعملون جميعاً بنظام الدوام الكامل. كذلك، يوظف المعهد مجموعة من 10 مدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي؛ تتم الاستعانة بهم حسب الحاجة.

في عام 2013، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المعهد 110 متدرب، و130 متدرباً في عام 2014، حتى تاريخ إجراء هذه الزيارة. وشكلت الدورات المعتمدة من الخارج نسبة 59% من مجموع المتدربين المسجلين في المعهد في عامي 2013 و2014، والدورات المضمونة جودتها من قبل جهات خارجية نسبة 19%، في حين شكلت الدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب نسبة 14%، وسجلت بقية المتدربين في الدورات غير المعتمدة. وتسجل نسبة 89.4% من عدد المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج في برنامج الدبلوم الدولي لمهارات إدارة الأعمال (IBS)، في حين تسجل البقية في بعض دورات تكنولوجيا المعلومات.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل 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 المعهد، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد الغد 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

يُعدُّ معهد الغد للتدريب، من المعاهد ذات الفعالية الجيدة بوجه عام، حيث يكتسب المتدربون المعارف والمهارات التي تتوافق مع مستوى الدورات المختارة، ويحصل معظمهم على المؤهلات، أو يحققون أهداف الدورات التي يطمحون إليها، ويحرزون مستوى تقدم جيد أيضا. ولدى المدربين إلمام جيد بمجالات تخصصهم، ويوظفون مجموعة من طرق التدريب التي تتجح في تحفيز المتدربين وإشراكهم في الحصص. ويجد المتدربون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم في الدورات، ويمكن لهم العمل باستقلالية وبشكل تعاوني عند إتاحة الفرص لهم، بيد أن قلة منهم لديها القدرة على تقييم مستوى تقدمهم بشكل ناقد. وفي الحصص التي تمت ملاحظتها، يتم تقييم المتدربين بصفة متكررة وتقدم لهم التغذية الراجعة الشفهية والمفيدة، إلا أنَّ التغذية الراجعة المقدمة بشأن أعمالهم الكتابية غير كافية.

يقدم المعهد مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المضمونة جودتها من قبل جهات خارجية، والدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب والدورات غير المعتمدة في مجالات إدارة الأعمال، وتكنولوجيا المعلومات، والإدارة ومهارات التواصل التي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. ويستفيد المعهد من ملاحظات المتدربين والدراسات المسحية الوطنية في تحسين جودة ما يقدمه من دورات. وتعدُّ أغلبية الدورات ذات خطط وهيكل تنظيمي جيد. وتدعم دورات تكنولوجيا المعلومات والمالية بالأنشطة الإضافية المفيدة لإثراء خبرة التعلم. وتتوفر مصادر التعلم الجيدة ويتم تحديث الدورات لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة.

يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الجيدين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل، ويمكن لهم التواصل مع الموظفين والمدربين الذين يقدمون لهم يد العون. كما يحصل المتدربون الذين تفوتهم الحصص لأسباب مقبولة أو المتدربون الذين هم بحاجة إلى المزيد من الدعم على ساعات إضافية لتحسين مستوى إنجازهم. كما يمكن للمدربين في دورات إداري إنترنت معتمد (CIW)، وجمعية فنيي المحاسبة (AAT) الحصول على المواد وامتحانات المحاكاة الإضافية ذات الصلة من خلال النوافذ الإلكترونية؛ لإعدادهم لامتحانات الخارجية بشكل جيد. كما يتم إبلاغ المتدربين - بصفة مستمرة - بمستوى تقدمهم في الدورات، وتعد بيئة التعلم جيدة لدعم مستوى إنجاز المتدربين.

تركز الإدارة على مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يقدمه المعهد من دورات، وقد قام فريق الإدارة بوضع خطة إستراتيجية ذات هيكل جيد تستند إلى عملية التقييم الذاتي الناقد، وتركز على جوانب الأداء الرئيسة. كما تتم مراقبة مستوى إنجاز المتدربين عن كثب، وكذلك الاحتفاظ بالبيانات ذات الصلة، وتحصيلها، وجمعها، وتحليلها؛ لمراقبة التوجهات على مر الزمن، بيد أن جودة عملية التدقيق التي تم إدخالها مؤخرًا تتفاوت بين الأقسام، وما زال أثرها غير واضح المعالم. ويوظف المعهد مدربين أكفاء يتم توزيعهم على الدورات بشكل مناسب، ومراقبة أدائهم بدرجة كافية، إلا أن عملية ملاحظة الدروس غير متجانسة.

ظهرت قدرة المعهد على التحسن والتطور بشكل جيد، إذ تتسم الخطة الإستراتيجية للمعهد بالتفاصيل، وحسن التنظيم، وتستند إلى عملية التقييم الذاتي الناقد، وتركز على تحسين مستوى إنجاز المتدربين وجودة ما يقدمه المعهد من دورات. وقد قامت الإدارة بتوقيع مذكرة تفاهم مع إحدى شركات الاستشارات المحلية؛ لضمان جودة أداء المعهد، والتي قامت بإجراء مراجعة تجريبية؛ لتحديد أولويات التطوير. ويعمل فريق الإدارة في الوقت الحالي على تطوير نافذة إلكترونية لتزويد المتدربين، ولا سيما المسجلين في الدورات المعتمدة من الخارج، بالدعم الفعال لتحسين مستوى إنجازهم من خلال التواصل الفعال مع المدربين وزملائهم، وكذلك الحصول على مواد الدورات ذات العلاقة والتقييم المباشر أيضًا. فضلًا عن ذلك، فقد شرع المعهد في إجراء الاتصالات لإنشاء مكتبة إلكترونية، ويرتبط المعهد بزمالة مع العديد من الجهات المناحة للشهادات، والجهات المهنية لتوسعة مجموعة الدورات المقدمة. كما يملك المعهد الموارد البشرية والمادية المناسبة والكافية لإدخال التحسينات. كما تتوفر إجراءات ضمان الجودة المناسبة، وتتم

مراقبة جودة التدريب بدرجة كافية من خلال ملاحظات الدروس وتوافر السياسات والإجراءات ذات الصلة. استطاع المعهد المحافظة على عدد المتدربين المسجلين بين عامي 2013 و2014، وتعدُّ نسبة تكرار الأعمال ملائمة.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 2 جيد

يكتسب المتدربون في معهد الغد للتدريب المهارات والمعارف ذات العلاقة التي تتوافق مع مستواهم في الدورات والمستويات المختارة. وأعرب معظم المتدربين الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم، ومدى استفادتهم والقيمة المضافة من الدورات التي حضروها. فعلى سبيل المثال، ذكر أحد المتدربين أن دورة تصميم الجرافيك قد ساعدته على تأسيس مؤسسة صغيرة في مجال التصميم والإعلانات. كما يحقق معظم المتدربين المؤهلات التي يطمحون إليها وكذلك أهداف الدورات. وتعدُّ مستويات إنجاز المتدربين ونسب النجاح مرتفعة بشكل عام. ويشكل المتدربون في برنامج الدبلوم الدولي لمهارات إدارة الأعمال (IBS)، نسبة 52% من مجموع المتدربين المسجلين في الدورات؛ وهذا البرنامج عبارة عن دورة معتمدة من الخارج تتكون من 8 وحدات دراسية، ويتم أداء الامتحان فيها عبر الإنترنت. وتبلغ نسب نجاح المتدربين في المحاولة الأولى للامتحانات في الوحدات الدراسية الثماني من برنامج الدبلوم الدولي لمهارات إدارة الأعمال (IBS)، 82.4%، في حين تبلغ نسبة النجاح 89.3% بوجه عام. وفي دورات إداري إنترنت معتمد (CIW)، والتي تشكل أغلبية الدورات المعتمدة من الخارج في مجال تكنولوجيا المعلومات، تجتاز نسبة 88% من المتدربين الامتحان حسب موعد انتهاء الدورة المخطط له، وتبلغ نسبة النجاح 100% بوجه عام في هذه الدورات. وفي الآونة الأخيرة، قام المعهد بتسجيل مجموعة من المتدربين في برنامج جمعية فنيي المحاسبة (AAT)، إلا أنه من المبكر الحكم على مستوى إنجاز المتدربين في هذا البرنامج؛ نظرًا إلى عدم توافر نتائجه في هذه المرحلة.

وفي الدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب، والدورات المضمونة جودتها من قبل جهات خارجية، تحقق أغلبية المتدربين فوق 90%، ويجتاز جميع المتدربين الامتحانات النهائية، ويحصلون على المؤهلات التي يطمحون إليها. ويتم قياس مستوى إنجاز المتدربين في هذه الدورات بشكل ملائم ومصداقية. وتتراوح نسب النجاح والإنجاز ما بين 89% و 100% في جميع الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب، والدورات المضمونة جودتها من قبل جهات خارجية تقريبا. وتعدُّ دورة مؤهل الصيرفة الإسلامية (IFQ) هي الدورة الوحيدة غير المعتمدة، كما يتمُّ إعداد المتدربين لاجتياز الامتحانات الدولية التي تُجرى في أماكن أخرى. ولا تتم إدارة نتائج المتدربين في هذه الدورة من قبل المعهد.

يحرز المتدربون مستوى تقدم جيد، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ الأمر الذي يظهر بجلاء في عملية التقييم القبلي للدورات التي تُجرى في بعض الدورات، واستمارات التصنيف القبلي للمتدربين التي تستكمل في جميع الدورات، وعملية التقييم المستمرة التي تُجرى خلال الدورة، وعملية التقييم البعدية للدورات. فضلا عن ذلك، فقد حصلت أغلبية الحصص التي تمت ملاحظتها على الحكم: "جيد" و الباقي على الحكم: "مرضٍ" على الأقل فيما يتعلق بمستوى تحصيل المتدربين.

يجد معظم المتدربين التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم في المعهد، ويتسمون بالتحفيز الذاتي بشكل عام. كما يمكن لهم العمل باستقلالية أو بشكل تعاوني عند إتاحة الفرص لهم حسب ما هو واضح في الأنشطة والتمارين الصفية. ومع هذا، فقد تمكنت قلة من المتدربين من تقييم مستوى تقدمهم أثناء الأنشطة الصفية والعروض التقديمية، وكذلك توسعة آفاقهم من خلال ما تعلموه من طرح الأسئلة على المدرب أو الزملاء.

يلتزم المتدربون بالحضور بصفة منتظمة، ويحتفظ المعهد بسجلات الحضور والمواظبة. ولدى المعهد سياسة واضحة بخصوص الحضور والمواظبة، ويتم إبلاغها للمتدربين وتنفيذها بطريقة فعالة. وبوجه عام، تعدُّ معدلات الحضور مرتفعة، وتتجاوز 90% في أغلبية الدورات المقدمة. ويقوم المعهد باتخاذ إجراءات المتابعة اللازمة في حالات الغياب أو التأخير.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: 2 جيد

تعدُّ أغلبية الحصص التي تمت ملاحظتها جيدة على الأقل، وحازت جودة التدريب على الحكم: "جيد" في معظمها. ولدى المدربين إلمام نظري وعملي بمجالات تخصصهم، ويقدمون الشرح الدقيق، كما يقومون بالرد على أسئلة المتدربين بوضوح وبمعرفة دقيقة، وكذلك يقدمون الأمثلة المهنية ذات العلاقة لإيضاح المفاهيم، وربط موضوعات الدورات بأماكن عمل المتدربين. وبوجه عام، تبدأ الحصص وتنتهي في المواعيد المقررة، وتتم إدارة الوقت بفعالية في معظم الحصص التي تمت ملاحظتها. كما تتم مشاركة أهداف التعلم مع المتدربين، ويقدم المدربون - في قلة من الحصص - استذكارات لما تم تدريسه في الدروس السابقة بطريقة مفيدة وتفاعلية، والذي تشارك فيه أغلبية المتدربين. كما يوظف جميع المدربين خطط الدروس الملائمة للغرض، مع تضمين مخرجات التعلم المعتمَر تغطيتها خلال الحصص، والمهام المعتمَر استكمالها، والأنشطة التدريبية وطرق التدريب المعتمَر توظيفها، والوقت المخصص لكل مهمة، ومصادر التعلم المطلوبة. كما وظف المدربون مخرجات استمارة التصنيف القبلي للمتدربين المستكملة في بداية الدورة في استكمال الجزء الخاص بالتمايز. كذلك، يوظف المدربون بعض الأساليب المفيدة لتلبية احتياجات المتدربين مثل إصدار التعليمات الفردية، أو طرق التعلم التعاونية، حيث تشكل مجموعات من متدربين ذوي قدرات مختلفة؛ مما ساهم في دعم المتدربين ذوي المستوى الأقل في معظم الحصص التي تمت ملاحظتها بدرجة كافية، في حين لا يتم تحدي المتدربين المتفوقين بدرجة كافية دائماً.

يوظف المدربون جملة من طرق التدريب التي تساهم في إشراك المتدربين في الحصص، وتحفيز معظمهم مثل التمارين العملية، والأعمال الجماعية الفعالة. ومن ثم، يتسم معظم المتدربين بالانتباه، وتطبيق ما تعلموه، ومناقشة القضايا ذات العلاقة. وتعدُّ عملية التقييم ملائمة للغرض ومناسبة لنوع الدورات. كما يوظف المدربون طرق التقييم التكوينية مثل الأنشطة الصفية، والعروض التقديمية، والاختبارات القصيرة؛ فضلاً عن طرق التقييم الختامية، مثل التقييم القبلي في بعض الدورات،

والامتحانات لأغراض التقييم البعدي للدورات. وخلال الحصص التي تمت ملاحظتها، كانت عملية التقييم فعالة ومتكررة، حيث يتم تقييم مستويات فهم وتحصيل المتدربين من خلال طرح الأسئلة والتمارين الصفية، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية والفورية المفيدة للمتدربين من قبل المدربين. إلا أن التغذية الراجعة الكتابية بشأن أعمال المتدربين والجوانب التي تحتاج إلى تطوير لا تقدم لهم بشكل كافٍ من قبل مدربيهم. وفي الحصص الأكثر فعالية، يقوم المدربون بتحدي المتدربين من خلال أسلوب طرح الأسئلة وتقييم إجابات زملائهم.

يحتفظ المدربون بسجلات أداء المتدربين، كما يقومون بتحديثها بصفة منتظمة أثناء الدورات، وتشمل السجلات: درجات عمليات التقييم القبلي في بعض الدورات، ودرجات المشاركة، والواجبات المنزلية، والاختبارات القصيرة، وعمليات التقييم البعدي للدورات. وعلى الرغم من تطبيق عمليات التقييم القبلي للدورات بطريقة غير منتظمة في كافة الدورات، إلا أنه يتم الاحتفاظ بدرجات عمليات التقييم التكوينية، وعمليات التقييم البعدي في جميع الدورات. كما يوظف المدربون مصادر التعلم المتاحة بطريقة فعالة لتعزيز خبرة التعلم، وتشمل البرمجيات وأجهزة الكمبيوتر في دورات تقنية المعلومات، وعروض الباوربوينت، واللوحات القلابة، والسبورات البيضاء والذكية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: 2 جيد

يقدم المعهد مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المضمونة جودتها من قبل جهات خارجية، والدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب، والدورات غير المعتمدة في مجالات إدارة الأعمال، والمالية تكنولوجيا المعلومات ومهارات التواصل. وتشمل الدورات المعتمدة من الخارج برنامج الدبلوم الدولي لمهارات إدارة الأعمال (IBS)، وهو معتمد من قبل جمعية محترفي إدارة الأعمال (ABP)، وجمعية المديرين التنفيذيين للأعمال (ABE)، والمستوى الثاني من شهادة المحاسبة، والمستويين الثالث والرابع من الدبلوم في المحاسبة من جمعية فنيي المحاسبة (AAT)، وشهادات CompTIA، وشهادة

إداري إنترنت معتمد (CIW). أما الدورات المضمونة جودتها من قبل جهات خارجية، فتشمل إدارة الأعمال مثل دورات الإدارة، والموارد البشرية، وإدارة الجودة وتدريب المدرب. إضافةً إلى بعض دورات تكنولوجيا المعلومات مثل تصميم الجرافيك، وشبكات الكمبيوتر والتصميم والرسم الهندسي؛ ويتم ضمان جودة هذه الدورات من قبل كلية كمبردج للتدريب - بريطانيا (CTC). أما الدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب فتشمل بعض دورات تكنولوجيا المعلومات، ودورات التواصل واللغة الإنجليزية. وقد أعرب معظم المتدربين وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن مجموعة الدورات المقدمة، والتي تلبي احتياجاتهم.

ويستفيد المعهد ملاحظات المتدربين وتحليل فجوات المهارات والدراسات الأخرى بطريقة مناسبة في طرح الدورات، وتحسين جودة ما يقدمه المعهد من دورات. فعلى سبيل المثال، تم تحديد الوحدات الدراسية الثماني المشمولة في برنامج الدبلوم الدولي لمهارات إدارة الأعمال (IBS)، وشهادة إداري إنترنت معتمد (CIW) من ضمن المهارات المطلوبة في سوق العمل البحرين. ويُعدُّ تسجيل غالبية المتدربين في برنامج الدبلوم الدولي لمهارات إدارة الأعمال (IBS)، خير دليل على زيادة الطلب عليه. إضافةً إلى ذلك، يقوم المعهد بجمع المعلومات من المتدربين من خلال المكالمات الهاتفية، وإجراء المقابلات الشخصية والمجموعات البؤرية. كذلك، يقوم المعهد بتنفيذ دراسة مسحية على مجموعة من المتدربين لجمع المزيد من المعلومات عن فئات المتدربين المستهدفين مثل: الفئة العمرية، وخلفياتهم ومؤهلاتهم العلمية؛ فضلاً عن مدة ومواعيد الدورات، ووسائل الاتصال المفضلة لديهم؛ والتي يُستفاد منها جميعاً في تخطيط الدورات؛ لتتناسب مع احتياجات المتدربين بشكل أفضل.

تتسم أغلبية الدورات بحُسن التخطيط والهيكلية؛ ولاسيما الدورات المعتمدة من الخارج والدورات التابعة لجهات خارجية. ومع هذا، لا يتم تخطيط وهيكلية بعض الدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب مثل دورات اللغة الإنجليزية والتواصل بدرجة ملائمة. وتتوفر مصادر التعلم الجيدة للدورات؛ لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وتتوفر أجهزة اللاب توب الجديدة والمزوَّدة بأحدث البرامج في مختبرات تكنولوجيا المعلومات بدرجة كافية؛ فضلاً عن تجهيز جميع الفصول ومختبرات تكنولوجيا المعلومات بالسيرورات الذكية. ولدى المعهد مكتبة صغيرة تحتوي على بعض الكتب ذات العلاقة لاستخدام المتدربين والمدربين على السواء.

وتُدعم دورات تكنولوجيا المعلومات والمالية بالأنشطة اللاصفية ذات العلاقة والمفيدة لإثراء خبرة التعلم، وتعزيز الدورات مثل تنظيم الرحلات الميدانية واستضافة كبار المتحدثين في هذه القطاعات. وتعدُّ مواد الدورات حديثة، ويتبع المعهد سياسة لضمان إجراء مراجعة وتحديث الدورات بصفة منتظمة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 2 جيد

يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الفاعلين طوال خبرة تعلمهم في المعهد لتحقيق مخرجات تعلم أفضل. وقبل بدء الدورة، يحصل جميع المتدربين وأرباب الأعمال على كتيبات وملخصات الدورات التفصيلية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي المتنوعة، والموقع الإلكتروني للمعهد، ورسائل البريد الإلكتروني والمحادثة عبر الهواتف النقالة. ولدى المعهد موظفون إداريون أكفاء يقدمون كافة المعلومات المطلوبة بشأن الدورات المقدمة، وتقديم حصة التهيئة الموجزة والملائمة للغرض بشأن المعهد والدورات المطروحة فيه بشكل عام، وأرقام الاتصال، ووسائل التواصل الاجتماعي المتوفرة للاتصال بالمعهد عند اللزوم؛ إضافةً إلى توفير المعلومات عن حقوق المتدربين والتزامات المعهد تجاههم. علاوة على ذلك، يُزود المتدربون في دورات جمعية فنيي المحاسبة (AAT)، ببرنامج التهيئة الملائم ليوم كامل بشأن البرامج والدورات، وأساليب التدريس، وطرق التقييم، والموقع الإلكتروني، وطريقة الاستفادة من دعم النافذة الإلكترونية وكافة القواعد والأنظمة ذات الصلة.

يقدم المدربون الدعم، والمساعدة والإرشاد للمتدربين بشأن اختيار الدورات؛ فضلا عن الجوانب الشخصية والجوانب المتعلقة بالعمل؛ لإثراء معارفهم في الأمور ذات الصلة، وكذلك تقديم الإرشاد بشأن مسارات التقدم المهني. كما تُقدم الحصص الإضافية الفردية الخاصة، والحصص الجماعية للمتدربين الذين تفوتهم الحصص بسبب أعمار مقبولة، أو ممن هم بحاجة إلى المزيد من الدعم لتحسين مستوى إنجازهم.

كما يُزود المتدربون في الدورات المعتمدة من الخارج مثل شهادة إداري إنترنت معتمد (CIW) ودورات جمعية فنيي المحاسبة (AAT)، بامتحانات المحاكاة لإعدادهم لأداء الامتحانات الخارجية. إضافةً إلى ذلك، يوفر المعهد إمكانية الدخول إلى المنافذ الإلكترونية التي تزود المتدربين بمواد الدورات الإضافية، والأنشطة، ومقاطع الفيديو، والاختبارات القصيرة، وامتحانات المحاكاة ذات العلاقة؛ فضلاً عن روابط المواقع الإلكترونية الموصى بها.

يُبلغ المتدربون بمستوى تقدمهم بصفة مستمرة من خلال الأنشطة الصفية وطرق التقييم المتنوعة التي تُقدم فيها التغذية الراجعة الشفهية المفيدة من قبل المدربين. كما توفر تقارير مستويات التقدم والأداء في الدورات، والتي تتم مشاركتها مع المتدربين صورة شاملة عن نسب حضور، وأداء، وتحصيل المتدربين. وتعدُّ أغلبية المتدربين من المكفولين من صندوق العمل (تمكين)، حيث يقوم المعهد بإرسال تقارير الأداء إلى (تمكين) بعد الاستكمال الناجح للدورة التدريبية.

تتسم مؤسسة التدريب بالمرونة في تقديم الدورات لتلبية احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال، حيث تقوم بتغيير تاريخ، وموعد الحصة، بل إضافة حصص خاصة بناءً على طلب المتدربين. وهناك بعض الترتيبات الخاصة بشأن المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة؛ فعلى سبيل المثال، كانت هناك حالة تخص أحد المتدربين من ذوي الإعاقة البصرية، والذي لم يستطع أداء الامتحان عبر الإنترنت، حيث قام المعهد بدعم هذا المتدرب، وترتيب أدائه الامتحان عن طريق ورق امتحانات مطبوع. كما تعدُّ بيئة التعلم في المعهد مجهزة بأحدث الأجهزة لضمان راحة كافة المتدربين، وتركيز انتباههم على التدريب المقدم لهم.

القيادة والإدارة

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

الدرجة: 2 جيد

تركز القيادة والإدارة في معهد الغد للتدريب على تحسين مستوى إنجاز المتدربين ودعمهم لتحقيق أهداف البرامج التدريبية. وعلى الرغم من مرور عام ونصف العام على بدء مزاولة المعهد أنشطته في مملكة البحرين، إلا أن فريق الإدارة استطاع إظهار التزامه تجاه بدء أنشطته بطريقة صحيحة، مع تركيز الخطة الإستراتيجية للمعهد على الجوانب الرئيسية لمخرجات المعهد، ووضع السياسات والإجراءات ذات العلاقة، وتعيين المدربين الأكفاء والمؤهلين الذين تتم مراقبة أدائهم بدرجة كافية.

ولدى المعهد بيانات رؤية ورسالة واضحة تتم مشاركتها مع الموظفين، كما إن الأهداف الاستراتيجية الموضوعية تركز على تحسين مستوى إنجاز المتدربين، ورفع معايير التدريب، وتعزيز المنهج بالأنشطة المهنية ذات العلاقة، وتعزيز الممارسات ذات الصلة بالقيادة والإدارة. كما تم ترجمة الخطة الإستراتيجية إلى خطة عمل ذات مهام محددة، ومسئوليات معينة، ومواعيد زمنية، وطرق مراقبة وتقييم ومعايير للنجاح. ومع هذا، فقد تم وضع هذه الخطة في الآونة الأخيرة، وتم تنفيذ بعض الإجراءات، في حين ما زالت الإجراءات الأخرى قيد التنفيذ. ويتم عقد الاجتماعات بين الإدارة والموظفين بصفة منتظمة؛ لمتابعة مستوى التقدم، ومناقشة القضايا ذات العلاقة لتحسين جودة ما يقدمه المعهد من دورات وبرامج.

يُعدُّ الهيكل التنظيمي لمعهد الغد للتدريب ملائماً للغرض؛ ويُعدُّ مسئولو الإدارة العليا مؤهلين ومن ذوي الخبرة في مجالات تخصصاتهم، كما يُعدُّ عدد الموظفين كافياً، وتحدد مسئولياتهم بشكل واضح.

ويوظف المعهد مدربين أكفاء ومؤهلين من ذوي الخبرات المهنية والتدريبية، ويقوم بتهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بطريقة ملائمة، ومراقبة أدائهم بطريقة مناسبة من خلال نظام ملاحظة الدروس الداخلي الذي

ينفذه رئيس القسم، بالإضافة إلى تقييم نهاية الدورة بواسطة المتدربين. وتحدد أغلبية الملاحظات الصافية الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، بيد أنها غير متجانسة، وتفاوت مرات تكرارها وجودتها من قسم لآخر.

يقوم المعهد بقياس مستوى إنجاز المتدربين في معظم الدورات التي تم تقديمها، والاحتفاظ بالبيانات ذات العلاقة، وتحليل نسب النجاح لأغراض إدارية، وتعد نسب النجاح مرتفعة في معظم الدورات. وفي الآونة الأخيرة، قام المعهد بإدخال نظام التدقيق الداخلي الذي ينفذ في الدورات غير المعتمدة فقط. وقد تم تنفيذ هذا النظام في بعض الدورات المقدمة إلى الآن، وتتنوع جودته من دورة لأخرى، وتحدد الاستثمارات المستكملة القضايا ذات الصلة، وتقديم المقترحات للجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ومع ذلك، يعد هذا النظام جديداً، إلا أن أثره لم يظهر إلى الآن.

تعدُّ عملية التقييم لمستوى التحصيل القبلي للمتدربين ملائمة. فبينما يتم تنفيذ عمليات التقييم القبلي في برنامج الدبلوم الدولي لمهارات إدارة الأعمال (IBS)، ودورات جمعية فنيي المحاسبة (AAT)، وبعض دورات تكنولوجيا المعلومات، ودورات CompTIA، ودورات إداري إنترنت معتمد (CIW)، فإنه لا يتم تقييم خبرة التحصيل المسبق للمتدربين في أغلبية دورات الموارد البشرية المقدمة. علاوة على ذلك، فإنه لا يتم الاستفادة من نتائج هذه العملية بطريقة فعالة، وبصفة دائمة في التخطيط للدروس. إلا أن المعهد يقوم بجمع المعلومات عن مستويات المتدربين، والتوقعات من الدورات وأولويات التحسين لهم، وذلك من خلال استمارة يُطلق عليها اسم: "استمارة التصنيف القبلي للمتدربين"، حيث تتم الاستفادة من نتائج هذه المعلومات في إعداد أساليب التدريب المناسبة وفقاً لاحتياجات المتدربين من خلال تقديم الأمثلة المهنية ذات العلاقة، وإصدار التعليمات الفردية والعمل الجماعي.

إن معظم المتدربين من الأفراد ويحتفظ المعهد بعلاقات فعالة معهم، ويحرص على جمع، وتحصيل، وتحليل التغذية الراجعة منهم بصفة منتظمة. بل تقوم الإدارة - عند اللزوم - بالاستفادة من نتائجها في تحسين جودة ما يقدمه المعهد من دورات. وعلى سبيل المثال، قام المعهد بإضافة "قانون العمل البحريني"، وإدخال المزيد من الأنشطة في دورة إدارة الموارد البشرية استناداً إلى التغذية الراجعة من المتدربين ومقترحاتهم، بيد أن العلاقات مع أرباب الأعمال تعد علاقات ناشئة، ويقوم المعهد بجمع وجهات نظرهم والتغذية الراجعة منهم بطريقة شفوية.

تتسم عملية التقييم الذاتي بالفعالية؛ وقد قام المعهد بإبرام اتفاقية مع إحدى شركات الاستشارات المحلية؛ لتحسين جودة ما يقدمه من دورات، وقامت هذه الشركة بإجراء تحليل الفجوات الذي تضمن تنفيذ مراجعة تجريبية لتقييم أداء المعهد، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ومن ثم، تم وضع خطط العمل، وتقديم التدريب المطلوب إلى المدربين والموظفين. علاوة على ذلك، تزخر استمارة التقييم الذاتي لغرض هذه المراجعة بالمعلومات، مع الإشارة إلى الأدلة المساندة، وتعدُّ الدرجات الممنوحة لمعظم الجوانب دقيقة؛ مما يعكس الفهم الجيد لجودة ما يقدمه المعهد من دورات وبرامج.

يُعدُّ مقر معهد الغد للتدريب خالياً من الأخطار الظاهرة، وقد قام المعهد بوضع إجراءات الصحة والسلامة المناسبة لضمان صحة ورفاهية المتدربين والموظفين على السواء.

جوانب القوة

- يكتسب المتدربون المعارف والمهارات ذات العلاقة التي تتوافق مع مستواهم في الدورات المختارة، ويحرزون مستوى تقدم جيد أيضا
- يوظف المعهد مدربين أكفاء، ولديهم إلمام نظري وعملي بمجالات تخصصهم، ويوظفون مجموعة من طرق التدريب التي تنجح في إشراك المتدربين وتحفيزهم في الدورات
- يقدم المعهد مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات المضمونة جودتها من قبل جهات خارجية، والدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب، والدورات غير المعتمدة التي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة
- يقدم المعهد الدعم الجيد للمتدربين لتحقيق نتائج أفضل
- لدى المعهد خطة إستراتيجية ذات هيكل جيد، وتستند إلى عملية التقييم الذاتي الفعالة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان إجراء عملية ملاحظة الدروس بصفة منتظمة ومتجانسة، وأن تتم مشاركة التغذية الراجعة الناقدة مع المدربين لإدخال المزيد من التحسينات
- ضمان تقييم خبرة التعلم المسبق للمتدربين بصفة متجانسة، والاستفادة من نتائجها بفعالية في تلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين
- تحسين عمليات التدقيق لتكون أكثر انسجاماً، وضمان اتخاذ الإجراءات الخاصة بالتحسين استناداً إلى نتائج هذه العمليات.