



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 البحرين للدراسات المصرفية والمالية

الجفير - المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 9-13 يونيو 2013

VO047-C2-R050

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
13	القيادة والإدارة
16	جوانب القوة.....
17	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: مرض	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 البحرين للدراسات المصرفية والمالية (BIBF) في شهر مارس 1981، برعاية المجلس النوعي للتدريب المهني في قطاع الخدمات المصرفية، من أجل تولي مهام إعداد قوى عاملة ماهرة في قطاع الخدمات المالية بمملكة البحرين. ويُمول المعهد بموجب ضريبة قدرها 1%؛ تفرض على كشوفات الأجور السنوية للبنوك وشركات التأمين العاملة في البحرين.

يقدم المعهد البرامج التدريبية في مجالات المحاسبة، وتقنية المعلومات، والخدمات المصرفية، والتأمين، والصيرفة الإسلامية، والقيادة والإدارة. كما يقدم المعهد الدورات العامة (وهي الدورات القصيرة غير المعتمدة) والدورات المهنية (وتتقسم إلى مجموعتين: الدورات المعتمدة من الخارج، وتشمل الوحدات الدراسية التي تؤدي إلى الحصول على المؤهلات المهنية، والبرامج المعتمدة من معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية)، والدورات الخارجية (وهي الدورات القصيرة المتخصصة). وبينما تنظم معظم الدورات على فترات متنوعة تتراوح ما بين 12 إلى 70 ساعة، تنظم الدورات الطويلة لمدة تصل إلى سنة. علاوة على ذلك، يقدم المعهد الدورات المصممة خصيصاً وفقاً لاحتياجات أرباب الأعمال والمتدربين. في عام 2012، بلغ إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المعهد 13.742 متدرباً، ومعظم المتدربين تقريباً من الموظفين في القطاع المالي، والذين تبلغ أعمارهم 18 سنة فما فوق. إضافة إلى ما ذكر أعلاه، يقدم المعهد دورات وبرامج متعددة كالبرامج المقدمة خارج البحرين والتي لا تشمل نطاق هذه المراجعة.

يوظف المعهد 88 موظفاً يعملون بنظام الدوام الكامل، منهم 30 مدرساً، أما بقية الموظفين فهم أعضاء فريق الإدارة والدعم. ويتألف فريق الإدارة من المدير، ونائب المدير، إضافة إلى رؤساء مراكز المحاسبة، والمالية، وتقنية المعلومات، والخدمات المصرفية، والتأمين، والصيرفة الإسلامية، والقيادة والإدارة كل منها على التوالي، ورئيس العمليات، ورئيس ضمان الجودة، ومدير التسويق، ومدير الاتصالات والشؤون المالية. ويعمل مدير المعهد تحت رئاسة المجلس النوعي للتدريب المهني في قطاع الخدمات المصرفية. كما يستعين المعهد بمجموعة كبيرة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي، وهم من المتخصصين العاملين في القطاعات المهنية المختلفة.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى خمسة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من ثمانية 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: "جيد" في الفعالية بوجهٍ عام، وكذلك في جميع الجوانب الأخرى، باستثناء جودة البرامج المقدمة التي حازت على تقدير: "ممتاز".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية (BIBF)، 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، يعتبر معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية (BIBF)، من المعاهد ذات الفعالية الممتازة، حيث حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم أيضاً، باستثناء جودة التعليم والتدريب التي حازت على تقدير: "جيد". ويحقق المتدربون نسب نجاح مرتفعة في معظم البرامج المصممة داخلياً والمعتمدة من الخارج، حيث يحقق المتدربون في بعض البرامج نسب نجاح أعلى من نسب النجاح العالمية. ويتسم معظم المتدربين بالتحفيز العالي، ويجدون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم، ويكتسبون المهارات والمعارف المهنية الفعالة ذات الصلة بمهنتهم. ولدى معظم المدربين إلمام عالٍ بمجالات تخصصاتهم المهنية التي يقومون بتدريسها، ويقدمون الأمثلة المهنية المفيدة للغاية للمتدربين؛ لإثراء خبرتهم المهنية. وعلى الرغم من أن معظم الحصص تبدأ في المواعيد المقررة باستذكار مثير لما تم تدريسه في الحصة السابقة، ومشاركة أهداف الدورات مع المتدربين، فما زال حضور المتدربين إلى الحصص متأخرين يؤثر على فعاليتها، حيث يميل المدربون إلى تأخير بدء الحصص، أو بدء الحصص إذا تواجد بعض المتدربين فقط. ويقوم المدربون بتقييم مستوى تقدم المتدربين بفعالية من خلال عمليات التقييم التكوينية والختامية، مع الاحتفاظ بسجلات التقدم بشكل جيد. وتستجيب برامج المعهد للاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة، وتلبي طموحاتهم، حيث يقدم مجموعة واسعة جداً من البرامج ذات الهيكل التنظيمي الجيد، وخريطة الطريق المتجانسة، مع تحديثها بصفة دورية؛ لتواكب التغييرات في سوق العمل. كما يقوم المعهد بإثراء هذه البرامج بالأنشطة اللاصفية الفعالة للغاية. ويحصل معظم المتدربين في جميع البرامج تقريباً على الدعم والإرشاد الفاعلين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل. في بداية كل برنامج، يُزود المتدربون بحصة التهيئة المفيدة للغاية ودليل المتدرب الزاخر بالمعلومات. كما يتسم المدربون بالود، وتقديم الدعم، وكذلك التواصل مع المتدربين والاستجابة لطلباتهم عند اللزوم. كما

تعتبر بيئة المعهد مناسبة للغرض وأمنة. وتعمل القيادة والإدارة وفق خطة إستراتيجية خمسية تفصيلية، وخطة عمل سنوية تغطي كافة المستويات في المؤسسة. وقد تم إعداد خطة عمل تفصيلية ومفيدة للمعهد ككل ولكل مركز وقسم في المعهد، وترتبط بتقرير مراقبة البرنامج السنوي الذي تتم مراقبته من قبل الإدارة العليا. ولدى المعهد أسلوب فعال للغاية لتقييم وتقييم خبرة التعلم المسبق، والمهارات السابقة للمتدربين لتحديد المستوى المناسب لاحتياجات كل منهم. ويحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع الأطراف ذات العلاقة والمجتمعات المهنية في نفس القطاع على الصعيدين المحلي والدولي وعلى المستويات المختلفة.

ظهرت قدرة المعهد على التحسن والتطور بشكل ممتاز؛ فمُنذ زيارة المراجعة السابقة لفريق المراجعة، قام المعهد باتخاذ العديد من مبادرات التحسين المهمة؛ لاستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق، مثل: وضع سياسة الحضور الرسمية بمتطلبات أقل، وتحسين الاستفادة من عمليات التقييم القائمة على المعايير، وإتمام إجراءات ملاحظة الدروس وربط نتائجها بتقييم أداء المدربين، وتحسين عملية جمع والاستفادة من بيانات المقارنة الدولية. وفي الآونة الأخيرة، قام المعهد بتوسعة مجموعة برامجه المصممة داخلياً، والبرامج المعتمدة من الخارج عن طريق إضافة برنامج جديد لهذه المجموعة مثل دورة الصيرفة الإسلامية من المعهد القانوني لمحاسبي الإدارة (CIMA)، وبرنامج مشرف تأمين معتمد (CIS) والعديد من الدورات المقررة للقطاع المصرفي بالتعاون مع مصرف البحرين المركزي. ولدى فريق الإدارة فهم واسع لاحتياجات سوق العمل المحلي، كما يستجيب فوراً لمتطلبات القطاع المالي والمصرفي. كما تقوم الإدارة بتعزيز أسلوبها المتجانس للغاية للتقييم الذاتي المستمر؛ لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وتعتبر نسبة تكرار الأعمال مع العديد من كبار العملاء مرتفعة، وقد زادت نسبة التسجيل في البرامج على مدار العامين الماضيين، حيث بلغ عدد المتدربين المسجلين 13.631 متدرِّباً في عام 2011، و13.742 متدرِّباً في عام 2012 على التوالي، فيما بلغ عدد المتدربين المسجلين 2.323 متدرِّباً في الربع الأول من عام 2013. ويعزز المعهد بنيته التحتية الحالية عن طريق إنشاء نظام تقديم الطلبات عبر الموقع الإلكتروني الفعال للغاية؛ لتحسين بيئة التعلم الإلكترونية؛ على سبيل المثال، الاستفادة من برمجيات Epsilon Turnitin والمكتبات الإلكترونية. وقد انتهى المعهد من وضع خطة الانتقال إلى مقره الجديد بحلول عام 2015 لمواكبة معدل النمو المتزايد في أعداد المتدربين المسجلين.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 1 ممتاز

بوجه عام، ظهر إنجاز المتدربين في المعهد بشكل ممتاز، حيث تعتبر نسب النجاح مرتفعة، وتتراوح ما بين 88% إلى 100% لكلاً من الدورات العامة والتخصصية ودورات المحاسبة، والأعمال المصرفية، والقيادة والإدارة، والصيرفة الإسلامية وتقنية المعلومات، وهي تشكل جميعاً نسبة 83% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في البرامج المصممة داخلياً، والبرامج المعتمدة من الخارج، في الفترة من شهر يناير 2010، إلى مارس 2013. وفي الدورات والبرامج غير المعتمدة، يحقق جميع المتدربين تقريباً مخرجات التعلم المطلوبة (ILO).

في الدورات والبرامج المصممة داخلياً، والتي تمثل نسبة التحاق 48% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المعهد في أعوام 2010-2012، والرابع الأول من عام 2013، تجاوزت نسب النجاح 92%. وتظهر البيانات الإحصائية حصول عدد كبير من المتدربين في المعهد على تقدير: "ممتاز" أو تقدير: "مع مرتبة الشرف" في جميع المراكز في الدورات والبرامج المعتمدة داخلياً من المعهد. وينفذ المعهد عملية تدقيق فعالة على أوراق الامتحانات، وتصحيح أعمال المتدربين التي تم تقييمها. وفي دورات التأمين ودورات المعهد القانوني لمحاسبى الإدارة (CIMA) وجمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA) والدبلوم الدولي للجمعية الدولية للالتزام بالأنظمة (ICA)، تتجاوز نسب النجاح أو تضاهي نسب النجاح العالمية؛ وهي تشكل نسبة 18% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المعهد في الدورات المعتمدة من الخارج في عامي 2011 و2012. وفي الواقع، تتجاوز بشكل كبير نسب النجاح في دورات التأمين والمعهد القانوني لمحاسبى الإدارة (CIMA) المتوسط العالمي.

تعتبر نسبة الاستمرارية مرتفعة في كل من الدورات والبرامج في جميع المراكز. وفي معظم هذه الدورات، تتجاوز نسبة الاستمرارية 95%. ويكتسب جميع المتدربين تقريباً المهارات والمعارف المفيدة للغاية، التي تساعدهم على أداء مهامهم المهنية المنوطة بهم بشكل جيد. ويتضح هذا بجلاء في مستويات أعمال

المتدربين، والتغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال، وعمليات التقييم في نهاية الدورات. وهناك العديد من قصص النجاح التي أشار إليها المتدربون مثل ترفيتهم بعد استكمال الدورات بالمعهد، أو الحصول على تقييم عالٍ من مدراءهم . ويحرز جميع المتدربين مستوى تقدم جيد على الأقل، مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالدورات.

يتسم معظم المتدربين بالتحفيز العالي، ويجدون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم، ويتمكنون من العمل بطريقة جيدة بشكل مستقل أو تعاوني، وعند اللزوم. ويعكس المتدربون، ولا سيما في البرامج المعتمدة، مستوى تقدمهم بشكل ناقد، ويقومون بطرح الأسئلة على المدربين، وإجراء دراسات قائمة على العمل ذات مستويات جيدة. وفيما يتبع المعهد سياسة حضور واضحة تشترط على المتدربين الحضور بنسبة 80% حتى يتسنى لهم حضور الامتحان، فهناك أيضا سياسة المواظبة التي تنص على أن أي تأخير يتجاوز 30 دقيقة سوف يُسجل باعتباره غيابًا عن الحصة، ما لم يقدم المتدرب سببا مقنعا. وقد كشفت عمليات ملاحظة الدروس النقاب عن أن سياسة المواظبة لا تنفذ بطريقة منهجية، وتظل المواظبة أحد القضايا البارزة في أغلبية الدورات.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: 2 جيد

لدى معظم المدربين إلمام عالٍ بمجالات تخصصاتهم المهنية، ويوظفون في العادة الأمثلة المهنية ذات الصلة، ويوجهون الدعوة إلى المتدربين لمشاركة خبرتهم المهنية أمام زملائهم في الفصل. ويقوم المدربون بالتخطيط للحصص بشكل ملائم، ويوظفون خطط الدروس بصيغ مختلفة وتفاصيل متنوعة في جميع مراكز التعلم الخمسة، وبعضها بشكل موجز، ولا يحدد الوقت المخصص للأنشطة المختلفة دائماً. وتبدأ الحصص في المواعيد المقررة، مع استذكار مفيد لما تم شرحه في الدرس السابق، ومشاركة أهداف الدورة مع المتدربين. ومع هذا، يؤثر تأخير المتدربين المتواصل إلى الحصص على فعاليتها، حيث يضطر المدربون إلى تأخير بدء الحصص، أو بدء الحصص إذا تواجد بعض المتدربين فقط. في أغلبية الدروس التي تمت ملاحظتها، يطبق المدربون طرق التعليم التشاركية الفعالة، ويقومون بالرد على أسئلة المتدربين بصورة جيدة، وتوظيف أسلوب طرح الأسئلة المفتوحة، والعمل الجماعي؛ لإشراك المتدربين ومراجعة فهمهم في الفصول. كما يُوظف - بين حين وآخر - أسلوب الأسئلة التتابعية التي تشكل تحدياً لإجابات المتدربين. ومع هذا، لا توظف كثيراً الأسئلة التي تستهدف متدربين بعينهم، ولا سيما المتدربين غير المشاركين.

يقوم المدربون بتقييم المتدربين بأشكال متنوعة من عمليات التقييم التكوينية والختامية، مع الاحتفاظ بسجلات التقييم بشكل جيد. ويقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية المفيدة بشأن الأنشطة الصفية في العادة إلى المتدربين، فيما تتم مشاركة التغذية الراجعة الكتابية الواضحة والتفصيلية معهم في البرامج المعتمدة من الخارج. إلا أن التغذية الراجعة الكتابية تُقدّم بشكل أقل وتفاصيل متباينة في الدورات المعتمدة من المعهد. كما أفاد المتدربون بأن هناك بعض حالات التأخير الخاصة باستلام درجات واجباتهم المصححة من قبل المدربين. بوجه عام، يقوم المدربون بتصميم طرق التدريب لتلبي احتياجات المتدربين في المجموعة استناداً إلى نتائج التقييم الأولى، أو خلفية المتدربين أو خبرتهم العملية من خلال اتباع طرق تعليم تناسب المتدربين من ذوي الخبرات والمعارف المحدودة، وكذلك من خلال تشكيل مجموعات متنوعة وذوي خبرات متنوعة؛ للعمل في الأنشطة الجماعية في الفصول. ومع ذلك، لا تلبي

هذه الطرق دائماً احتياجات المتدربين من ذوي الخبرات الذين يشعرون أحياناً أن مستوى التدريب لا يشكل تحدياً كافياً لهم. وتوظف أغلبية المدربين مجموعة من مصادر التعلم بطريقة فعالة، مثل: السبورات البيضاء، والعروض، واللوحات القلابة، ومقاطع الفيديو وتطبيقات الكمبيوتر، ودراسات الحالة والنشرات، علاوة على مصادر مفيدة أخرى مثل الأحجيات، والألعاب والمجلات والتعلم الإلكتروني الذي يتم توظيفه بين لحظة وأخرى.

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

ظهرت البرامج المقدمة في المعهد بشكل ممتاز؛ إذ يقدم البرامج التي تلبي الاحتياجات المهنية الخاصة بالأطراف ذات العلاقة وطموحاتهم. ويقدم المعهد مجموعة واسعة جداً من البرامج ذات المستويات المختلفة في مجال المحاسبة، وتقنية المعلومات، والأعمال المصرفية، والصيرفة الإسلامية، والقيادة والإدارة التي تلبي احتياجات القطاع ذي الصلة. كما يقدم المعهد مجموعة من البرامج المعتمدة من الخارج من الشركاء الدوليين من ذوي السمعة الطيبة، مثل: جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)، ومعهد الإدارة القانوني (CMI)، والمعهد القانوني لتطوير الموظفين (CIPD)، وآخرين. علاوة على ذلك، يقدم المعهد مجموعة جيدة من البرامج المعتمدة داخلياً، ومجموعة من الدورات المفتوحة القصيرة التي تلبي الاحتياجات الخاصة لبعض أرباب الأعمال الممولين للمعهد. كما يقدم المعهد البرامج المصممة؛ وفقاً لاحتياجات المتدربين وتحليل هذه الاحتياجات.

يسعى المعهد بالتشاور مع جهات الاعتماد الدولية الخارجية، والأطراف ذات العلاقة، من خلال فرق استشارية مختلفة؛ لضمان مشاركتهم المباشرة والمستمرة. وتساهم نتائج هذه الاستشارات بفعالية في تطوير مجموعة البرامج المقدمة من خلال مقترحات، وموافقات هذه اللجان، وضمان أن محتوى البرامج يلبي متطلبات القطاع، وأن يتواءم مع التغييرات في القطاع ذي العلاقة. كما يقوم المعهد بمراجعة وتحديث معظم البرامج بصفة سنوية وبطريقة منهجية، من خلال لجنة مراجعة البرامج التي تقوم بجمع ودراسة كافة المعطيات من الأطراف ذات العلاقة. ويقوم قسم ضمان الجودة بوضع الأدلة الإرشادية والمواصفات الواضحة لتحديث هذه الأنشطة، وعمليات التقييم ومخرجات التعلم.

يقوم المعهد بتخطيط وهيكله معظم البرامج بشكل جيد، ولديه خطة طريق واضحة ومتجانسة؛ مدعومةً بمجموعة واسعة من الأنشطة الإضافية ذات الصلة، والتي تشمل توجيه بعض الدعوات لأحد المتحدثين من الخبراء والاستشاريين، وترتيبات الزيارات الميدانية، وتنظيم الندوات المهنية ذات الصلة، والتدريب العملي لبعض البرامج المحددة؛ لإثراء مهارات التوظيف للمتدربين. وتتوافر المصادر التعليمية الكافية لجميع البرامج، ويوظف المعهد مختبرات تقنية المعلومات بأحدث الأجهزة والبرامج، وبرنامج التعلم الإلكتروني المكمل لخبرة التعلم الفعالة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 1 ممتاز

يحظى جميع المتدربين بالدعم الفعال للغاية أثناء التسجيل في الدورات المتنوعة في المعهد؛ مما يساهم في إنجاز المتدربين بشكل أفضل. وفي بداية كل برنامج، يزود المتدربون في البرامج المهنية ببرنامج التهيئة المثمر للغاية، ودليل المتدرب الزاخر بالمعلومات الذي ينص على السياسات والإجراءات ذات الصلة، مثل: طرق التقييم، وسلوكيات الامتحانات، ونسب الحضور والتظلم. كما يتم إبلاغ المتدربين بدور منسقي البرامج وقائدي الوحدات الدراسية، الذين يقدمون المشورة الفعالة بشأن الأمور المتعلقة بالبرامج. ويمكن لجميع المتدربين اللجوء إلى مكتب الاستعلامات لأية استفسارات يحتاجونها أو مساعدتهم في حلها. ويُزود المتدربون في الدورات القصيرة بعرض مفيد في اليوم الأول بشأن المرافق وجوانب الصحة والسلامة. ويتسم المدربون بالود، ويمكن التواصل معهم للحصول على الدعم من خلال رسائل البريد الإلكتروني أثناء وبعد الدورات. وينفذ المعهد إجراء المتابعة الفعال؛ لدعم المتدربين الذين قد يواجهون أية صعوبات في التعلم. ويقوم المعهد بمتابعة شكاوى المتدربين وتظلماتهم من سوء ممارسة التدريب واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها؛ لاستيفاء القضايا الناشئة من الفور. وبينما يحصل بعض المتدربين على المشورة المهنية بين الحين والحين ، لا يتسم هذا الأسلوب بالانتظام الكافي.

يتم إطلاع المتدربين عادة على مستوى تقدمهم في البرامج والجوانب التي تحتاج إلى تحسين من خلال التقارير التفصيلية والشاملة. كما يتم إرشاد المتدربين المسجلين في البرامج المعتمدة من الخارج بشكل

جيد من خلال مدربيهم، الذين يقدمون لهم مواد المراجعة الإضافية وحصص الإشراف؛ لإعدادهم للامتحانات النهائية بشكل جيد؛ الأمر الذي انعكس بشكل إيجابي على إنجازاتهم في الدورات. وقد أفادت قلة من المتدربين بأنه لا يتم اطلاعهم على مستوى تقدمهم في البرامج، وفي بعض الحالات لا يحصلون على التغذية الراجعة بشأن واجباتهم في المواعيد المقررة. ويستفيد المتدربون في برامج معهد الإدارة القانوني (CMI) والصيرفة، من برمجيات التعلم الإلكتروني 'Epsilen'؛ للتواصل مع المدربين والمتدربين الآخرين في المجموعة؛ للحصول على المواد الصفية وتكملة خبرة التعلم الصفية، ولدى المعهد خطة لإدخال هذه البرمجيات في كل برامج المعهد الاحترافية. علاوة على ذلك، يمكن للمتدربين في البرامج الاحترافية الاستفادة من برمجيات 'Turnitin' قبل تقديم الواجبات والمشاريع إلى المدربين.

يتسم المعهد بالمرونة العالية في تقديم البرامج التي تناسب احتياجات الأطراف ذات العلاقة، والمحافظة على قنوات الاتصال الفعالة للغاية مع الأطراف ذات العلاقة قبل الدورة؛ لضمان تلبية البرامج المقدمة لمتطلبات أرباب الأعمال. ويقوم المعهد بإرسال ملخصات الدورات الزاخرة بالمعلومات إلى العملاء قبل بدء الدورات، وكذلك يتوافر كتالوج حديث ذو تصميم جيد عن الدورات إلى المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وقبل نهاية الدورة، يُرود أرباب الأعمال بالتقارير المفيدة عن الحضور ونتائج المتدربين، فيما يتم تقديم تقارير الأداء الفردية عند الطلب. كما يمكن للمتدربين وأرباب الأعمال الحصول على المعلومات المفيدة عن الدورات من خلال الكتيبات والكتالوجات والدخول إلى الموقع الإلكتروني للمعهد الذي يقدم المعلومات المفيدة للغاية باللغتين العربية والإنجليزية.

تعتبر بيئة التعلم ملائمة ومناسبة للغرض، وتضم ثلاثة مختبرات كمبيوتر مجهزة بشكل جيد، وعدد تسعة عشر فصلاً ذات مساحات واسعة و أماكن جلوس مناسبة ومرتبطة تتوافق مع أسلوب التدريس، مثل العمل الجماعي أو المحاضرات، فضلاً عن المكتبة ذات التنظيم الجيد، والتي تضم مجموعة واسعة من الكتب المهنية والمجلات والصحف والدوريات المهنية ذات الصلة؛ وبهو المتدربين، وقاعة الدراسة الخاصة، والمقصف، ومساحات مواقف السيارات المخصصة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمتدربين الدخول إلى المكتبات الإلكترونية من خلال مكتبة Skill port-books على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، والتي توفر أكثر من 40.000 عنوان و15 مجموعة موضوعات. كما يحتوي المبنى على تقنية الواي فاي في

جميع أرجائه. وقد انتهى المعهد من وضع خطة للانتقال إلى مقر جديد بحلول عام 2015؛ لتلبية معدل النمو في تسجيل المتدربين.

القيادة والإدارة

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

الدرجة: 1 ممتاز

تعمل القيادة والإدارة وفق خطة إستراتيجية خمسية تفصيلية، وخطة عمل سنوية ذات مؤشرات أداء رئيسية وأولويات تتوافق مع تحسن إنجازات المتدربين، وجودة البرامج المقدمة التي تلبي الاحتياجات الخاصة للقطاع المالي وقطاع التأمين على الصعيدين المحلي والإقليمي. وقد تم إعداد خطط عمل تفصيلية ومفيدة مع توصيات واضحة لكل من المراكز الخمسة وأقسامها، وترتبط بتقرير مراقبة البرنامج السنوي، الذي تتم مراقبته من قبل الإدارة العليا والمجلس النوعي من خلال لجان عديدة. ولكل توصية خاصة بكل مركز يتوافر شخص يقوم باتخاذ الإجراء المناسب حيالها في إطار زمني محدد. ويخضع نظام ضمان الجودة الداخلي للمعهد لنظام العمل الذي يحدد إطار عمل السياسات الفعال، والطريقة المتجانسة لأنشطة التعليم والتعلم. ولدى المعهد مخطط انسيابي واضح للعمليات، ويعتبر الهيكل التنظيمي مناسباً للغرض، ويلبي أغراض وأهداف المعهد، حيث يتم تحديد الأدوار والمسئوليات المنوطة بالموظفين.

يوظف المعهد مدرّبين مؤهلين من ذوي الخبرات المهنية الجيدة، ويتم توزيعهم على الدورات حسب مجالات تخصصاتهم المهنية بطريقة فعالة، ويوفر المعهد لمعظمهم فرص التطور المهني في مجالات تخصصاتهم. كما يقوم المعهد بتهيئة المدربين بشكل جيد من خلال ملخص الدورات الزاخر بالمعلومات بشأن السياسة والإجراءات الداخلية للمعهد، وكذلك من خلال دورة تدريب المدرب لتحسين طرق التعليم وتزويدهم بلحاحات عن أفضل ممارسات التدريس. يتم ضمان فعالية جودة التدريب من خلال نظام ملاحظة الدروس الفعال، حيث تتم ملاحظة معظم المدربين أثناء حصة التدريب من قبل الزميل أو رؤساء المراكز بين الحين والآخر، ويتم جمع نتائج ملاحظات الدروس بالإضافة إلى التغذية الراجعة المباشرة من المتدربين. ويقوم المعهد بتوثيق هذه النتائج في مستندات، والتي يُبلغ المدربون بالجوانب التي

تحتاج إلى تطوير، ويتم توثيق التوصيات والإجراءات الخاصة بالتحسينات بشكل جيد، ومتابعتها من قبل الإدارة العليا وربطها بتقييم أداء المدرب، ومؤشرات الأداء الرئيسية للمعهد بالكامل.

لدى المعهد طريقة مفيدة جداً وتفصيلية؛ لتقييم وتقويم مستوى المهارات والمعارف الحالي والسابق للمتدربين، والذي يمكن المعهد من وضع المتدربين في المستوى المناسب لهم في الدورات حسب قدراتهم وإمكاناتهم. ويتوجب على مقدمو الطلبات استيفاء الاشتراطات المسبقة للبرنامج ومتطلبات القبول والخضوع لعمليات التقييم القبليّة للدورات. كما يتم التحقق من السير الذاتية لمقدمي الطلبات، وذلك من خلال مشاركة أرباب الأعمال في هذا الإجراء. وتقوم الإدارة بمراقبة إنجازات وتقدم المتدربين في جميع البرامج والدورات بشكل جيد. وفيما يتم جمع البيانات الخاصة بإنجاز وتقدم المتدربين وتحليلها على مستوى المركز، ومراجعة دقة النتائج من قبل مجالس الممتحنين، فإنه لا يمكن لجميع الموظفين والمتدربين الاطلاع الفوري على هذه البيانات، حيث إن المعهد يعتمد على المعالجة اليدوية للبيانات المستخرجة من النظام. وفي الوقت الحاضر، فإن المعهد بصدد إدخال نظام إدارة التعلم الجديد لكافة البرامج المقدمة.

يقوم المعهد بجمع وجهات نظر المتدربين بعد كل دورة، ويتم تلخيص ومراجعة نتائجها من قبل رؤساء المراكز ومناقشتها مع المديرين، واتخاذ الإجراءات الفورية حيال التحسين. وهناك العديد من الأمثلة التي رصدها فريق المراجعة تم فيها اتخاذ الإجراءات التصحيحية؛ استناداً إلى التعليقات المستلمة من المتدربين مثل تعليقاتهم بخصوص مواقف السيارات والأمور المتعلقة بنظام التكيف. كما يتم جمع وجهات نظر أرباب الأعمال، من خلال الاجتماع السنوي مع مديري التدريب وتطوير الأعمال لكبار العملاء، وتتم تلبية الأمور والقضايا الناشئة عن هذا الاجتماع ومتابعتها من قبل الإدارة العليا.

يرتبط المعهد بعلاقات فعالة مع الأطراف ذات العلاقة والمجتمعات المهنية في نفس القطاع على الصعيدين المحلي والدولي، وعلى مستويات مختلفة من خلال العديد من اللجان المهنية. فعلى سبيل المثال، يعمل المعهد عن كثب مع مصرف البحرين المركزي وجميع البنوك وشركات التأمين الرئيسية، على تطوير البرامج التي تعزز مهارات محترفي التأمين. كما أن هناك لجننتين استشاريتين ثابتتين للبرامج

في قطاعي البنوك والتأمين، وتشمل ممثلين من القطاع ذي الصلة؛ لدعم المعهد من خلال تصميم، والموافقة على ومراجعة ما يتم طرحه من برامج.

يعتبر مقر المعهد آمناً ومأموناً، وتتم المحافظة على صحة المتدربين، وتتم مراجعة جميع أجهزة الصحة والسلامة بالكامل، وتوجد غرفة للإسعافات الأولية مجهزة بعدد من المسعفين المؤهلين. وتتخذ الإدارة إجراء تقييم المخاطر الملائم والمناسب للغرض بصفة دورية.

وتتسم استمارة التقييم الذاتي المقدمة إلى فريق المراجعة بالتفصيل والمعلومات الوافية والنقد البناء، وتحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتعتبر قاعدة الأدلة المقدمة للمراجعة شاملة مع معطيات مباشرة من الموظفين والإدارة.

جوانب القوة

- نسب النجاح المرتفعة في معظم البرامج والدورات المعتمدة من الخارج، مثل المحاسبة، والأعمال المصرفية، والقيادة والإدارة تتوافق أو تتجاوز نسب النجاح العالمية
- نسب النجاح المرتفعة في معظم البرامج والدورات المصممة داخلياً
- يوظف المعهد مدرّبين مؤهلين من ذوي الخبرة الواسعة في مجالات تخصصاتهم المهنية
- التوظيف الفعال لمجموعة الأمتلة المهنية الواسعة والأنشطة اللاصفية لإثراء عملية التعلم
- تقديم مجموعة مكثفة وواسعة من البرامج المعتمدة من الخارج والدورات المصممة داخلياً
- تقديم الدعم الفعال للغاية إلى جميع المتدربين لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل
- العلاقات الفعالة للغاية مع الأطراف ذات العلاقة على الأصعدة المحلية، والإقليمية والدولية
- وضع خطة إستراتيجية وخطة عمل فعالة ذات تنظيم جيد، إضافة إلى آليات التقييم الفعالة
- تنفيذ نظام ضمان الجودة الداخلي الفعال الذي يضمن جودة ما يقدمه المعهد من برامج ودورات.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- مراجعة وتعزيز الإجراءات المستخدمة من قبل المعهد لمعالجة الأمور المتعلقة بمواظبة المتدربين
- تعزيز مشاركة المتدربين في الفصول من خلال الاستفادة من أساليب طرح الأسئلة بطريقة أكثر فعالية، ولا سيما تلك التي تستهدف المتدربين الأقل مشاركة
- تعزيز الأسلوب المستخدم في جمع وتحليل إنجازات المتدربين في جميع المراكز المختلفة، وضمان مشاركة البيانات بين جميع الموظفين المعنيين.