



هيئة ضمان جودة التعليم و التدريب
Quality Assurance Authority for Education & Training

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز تدريب جمعية المهندسين البحرينية

الجفير

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 23 - 25 أبريل 2012

قائمة المحتويات

1	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
2	المقدمة
2	وصف مؤسسة التدريب
2	نطاق المراجعة
4	ملخص الدرجات الممنوحة.....
5	أحكام المراجعة.....
5	الفعالية بوجه عام.....
6	إنجاز المتدربين.....
7	جودة ما يتم تقديمه
10	القيادة والإدارة
12	جوانب القوة.....
13	التوصيات.....

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنّ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAET)، التي تأسست رسمياً، بوصفها هيئة وطنية مستقلة، بموجب المرسوم الملكي رقم (32) لسنة 2008 والمعدل بالمرسوم الملكي رقم (6) لعام 2009. تسعى وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني للارتقاء بمعايير التعليم والتدريب المهني من خلال مراقبة جودة تقديم مناهج التدريب المهني، وإصدار التقارير بشأنها، وتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتطبيق معايير النجاح، ونشر أفضل الممارسات، وتقديم المشورة للجهات المعنية بما في ذلك وزارة العمل ووزارة التربية والتعليم.

تستند المراجعات إلى "الإطار العام للمراجعة" الذي وضعته وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في 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 تدريب جمعية المهندسين البحرينية، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل في عام 2003، من قبل جمعية المهندسين البحرينية. ويُقدم المركز مجموعة من الدورات القصيرة وغير المعتمدة في مجالات الهندسة بصفة أساسية، إضافة إلى عدد قليل من الدورات في مجالات الإدارة وتقنية المعلومات.

في أعقاب زيارة المراجعة الأولى التي أجريت في شهر ديسمبر 2010، بلغ عدد المتدربين المسجلين في الدورات المختلفة بالمركز 200 متدربٍ تقريباً. ويعتبر معظم المتدربين من الموظفين المكفولين من أرباب أعمالهم. ويزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في المقر الرئيس لجمعية المهندسين البحرينية في منطقة الجفير، ويتولى إدارته - بشكل جزئي - مدير عام الجمعية، ومنسق التدريب الذي يعمل بنظام الدوام الكامل. ويتولى الإشراف على العمليات الشاملة للمركز أحد المديرين المتطوعين، وهو أحد الأعضاء المنتخبين في مجلس إدارة جمعية المهندسين البحرينية. ويعمل جميع المديرين بنظام الدوام الجزئي، ومعظمهم من الخارج. وللمركز لجنة تدريب تعمل بصفة تطوعية، وتتألف من عدد من أعضاء جمعية المهندسين البحرينية يقدمون المشورة والمساعدة بشأن الأمور المتعلقة بالتدريب.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من ثلاثة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين، والدورات التي أكملوها، وفحص الأعمال التحريرية للمتدربين والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المركز، والاجتماع مع الموظفين، وأرباب الأعمال، والمديرين، وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المعهد على تقدير: "دون المرضي" في الفعالية بوجه عام، وكذلك على نفس التقدير في جوانب إنجاز المتدربين، وفعالية التعليم والتدريب وفعالية القيادة والإدارة، فيما ظهرت جودة البرامج المقدمة والدعم والإرشاد المقدمين للمتدربين بشكل "مرضٍ"

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

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة: 4 غير ملائم	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة: 4 غير ملائم	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة: 4 غير ملائم	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة: 4 غير ملائم	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة: 4 غير ملائم	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: 4 غير ملائم

يُعد مركز تدريب جمعية المهندسين البحرينية، من المعاهد ذات الفعالية غير الملائمة بوجه عام، كما ظهرت جوانب إنجاز المتدربين، وجودة التعليم والتدريب، وجودة الدعم والإرشاد المقدمين للمتدربين، وفعالية القيادة والإدارة بشكل "غير ملائم" أيضاً، فيما حازت جودة البرامج في تلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة على تقدير: "مرضٍ" بشكل عام.

لا تحقق نسبة معتبرة من المتدربين مستوى تقدم ملموس في الدورات. ويتجلى هذا الأمر في جودة التعلم في الدروس التي تمت ملاحظتها، حيث ظهرت نصف الدروس بمستوى غير ملائم، كما اتضح هذا الأمر من المناقشات مع المتدربين أيضاً.

أما المتدربون الذين يحرزون بعض التقدم، فيطورون بعض المعارف المفيدة والمهارات المهنية. ويوظف المركز مدربين مؤهلين وأكفاء، بيد أن معظمهم لا يقوم بتوظيف مجموعة الطرق التدريبية التي تحفيز المتدربين وتشكل تحدياً لقدراتهم. وتتسم معظم الحصص بالرتابة والملل، ولا تلبى الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بدرجة كافية. ولا تعتبر عملية تقييم مستوى تقدم المتدربين وتحصيلهم في الحصص عملية صارمة، ولا يمتلك المركز عملية تدقيق، أو تحقق لضمان انسجام أو جودة عملية التقييم.

تستفيد القيادة والإدارة من خبراتهم ومؤهلاتهم المهنية بشكل ملائم، في طرح وتقديم عدد من الدورات الملائمة التي تخدم التخصصات الهندسية. وفيما يقوم المركز بتقديم هذه الدورات، فإنه لا يوظف أنظمة ضمان الجودة المناسبة لمراقبة وتحسين أداء المدربين، وكذلك لجمع، وتحليل والاستفادة من وجهات نظر الأطراف ذات العلاقة، أو لقياس ومراقبة مستويات إنجاز المتدربين في الدورات. أما إجراءات دعم

المتدربين، إن وجدت، فهي متروكة للمبادرات الشخصية من المدربين في الحصة، ومن ثم، فمن المحتمل ألا تتم تلبية احتياجات بعض المتدربين.

ويعتبر المركز من المعاهد ذات القدرة غير الملائمة على التحسن؛ فعلى الرغم من حصول المركز على تقدير: "غير ملائم" في زيارة المراجعة الأولى، إلا أنه لم يتم وضع خطط عمل واضحة لتلبية المجالات التي تحتاج إلى تطوير. بالإضافة إلى ذلك، فقد أظهرت زيارات المتابعة الثلاث التي أجريت أن المركز أحرز مستوى تقدم لكنه غير ملموس في استيفاء التوصيات الواردة في زيارة المراجعة الأولى. ومع هذا، فقد شهد المركز في الآونة الأخيرة، تطبيق بعض الممارسات الجديدة مثل ملاحظة أداء المدربين في الدروس، وتوظيف عمليات التقييم القبلي والبعدي، وجمع وجهات نظر الأطراف ذات العلاقة. ومع هذا، فإن تنفيذ هذه الممارسات يفتقر إلى الانسجام، أو أن المركز لم يستفد استفادةً فعالةً من النتائج في تحسين الفعالية بوجه عام. علاوة على ذلك، يفتقر المركز إلى ترتيبات الحوكمة الصارمة لمراقبة جودة ما يتم تقديمه، والتنفيذ الفعال لأنظمة ضمان الجودة الداخلية، أو التخطيط والتنفيذ للمزيد من إجراءات التحسن.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 4 غير ملائم

بوجه عام، يحقق المتدربون مستوى إنجاز غير ملائم. فمن واقع الدروس التي تمت ملاحظتها، والاجتماعات مع الأطراف ذات العلاقة والمتدربين، وتحليل سجلات التقدم المتوفرة، نجد أن نسبة معتبرة من المتدربين لا تحرز أي مستوى تقدم من الناحية العملية، أو تحرز مستوى تقدم لكنه غير ملموس في الدورات، و/أو تكتسب فوائد ضئيلة منها. وأشار بعض المتدربين الذين تمت مقابلتهم أن بعض الدورات كانت دون قيمة أو ذات جدوى فعلية لهم. أما المتدربون الذين يحرزون بعض التقدم عموماً، فيطورون بعض المهارات والمعارف المفيدة والمهارات المهنية التي تتناسب مجالات عملهم. وعلى الرغم من

حصول جميع المتدربين على الشهادات عند حضور ساعات الدورات المطلوبة، فإن منح الشهادات لا يقوم على أساس تقييم مستوى إنجاز المتدربين.

يحتفظ المركز بسجلات التقييم القبلية والبعديّة لجميع الدورات التي عُقدت في الآونة الأخيرة؛ وهي عبارة عن أسئلة متعددة الاختيارات، لا تقيس دائماً المهارات المهنية التي يعتزم تطويرها في بعض الدورات. فضلاً عن ذلك، فلا تخضع عمليات التقييم لأي نوع من أنواع عمليات التحقق أو التدقيق. وتظهر بعض عينات من أوراق التقييمات عدم الدقة في عملية التصحيح. كما يظهر الفرق بين عمليات التقييم القبليّة والبعديّة أن نسبة مهمة من المتدربين تكتسب بالكاد ثمة معارف جوهرية. علاوة على ذلك، فلا يقوم المركز بمتابعة العدد القليل من المتدربين الذين يحضرون الامتحانات الخارجية لمتابعة نسب النجاح لهم.

في الأنشطة الفعالة، يجد المتدربون التشويق في خبرة التعلم لهم، إضافة إلى التحفيز الذاتي، والقدرة على العمل بشكل مستقل، أو تعاوني. وفي بعض الحالات، يستطيع المتدربون إظهار مدى تقدمهم في الدورات. ويحتفظ المركز بسجلات الحضور والمواظبة. وبينما يلتزم معظم جميع المتدربين بالحضور بصفة منتظمة، بيد أن الكثير منهم يحضرون متأخرين عن الموعد المقرر للحصص أو بعد فترات الراحة.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: 4 غير ملائم

بوجه عام، تعتبر جودة التدريب غير ملائمة. وعلى الرغم من أن المدربين مؤهلون وأكفاء في مجالات تخصصاتهم بوجه عام، ويقومون بتقديم الأمثلة والحالات الواقعية من واقع خبراتهم الخاصة، لا يوظف المدربون أساليب التدريب المحفزة والتي تبعث على التحدي بدرجة كافية لإشراك، وتحفيز وتحدي قدرات المتدربين. ويعتبر نصف الحصص التي تمت ملاحظتها غير ملائمة، فيما ظهر النصف المتبقي منها مرضياً فقط. وفي الأغلب، يعتبر المدرب هو محور العملية التدريبية، حيث يتم توظيف أساليب وطرق

تعليم محدودة. وفي هذه الحصص، لا تحقق نسبة معتبرة من المتدربين مستوى التقدم الذي ينبغي تحقيقه.

في العادة، يقوم المدربون بإعداد خطط الدروس ذات أهداف التعلم التي تتم مشاركتها مع المتدربين في بداية الحصص. كما يوظف المدربون مصادر التعلم المتاحة بدرجة كافية في تقديم موضوعات الدروس. ومع هذا، فلا تتسم خطط الدروس بالتفصيل بدرجة كافية لتشمل مجموعة الأنشطة التي تجعل من الحصة أكثر تحفيزاً وإلهاماً للمتدربين، كما لا ترتبط الخطط بنتائج عملية التقييم الأولى والمستمرة لمستوى تحصيل المتدربين بدرجة فعالة. ومن ثم، لا تقدم الحصة لتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة والمتنوعة لهم بشكل فعال.

لا يقوم المدربون بتقييم مستويات التقدم والتحصيل أو مراقبتها بشكل فعال. وفيما يقوم بعض المدربين بمراجعة مستوى فهم المتدربين بطريقة شفوية من خلال طرح الأسئلة المباشرة أثناء الحصة، لا يقوم المدربون بتوظيف أدوات التقييم التكوينية والختامية بوجه عام؛ لتقييم مستوى تحصيل المتدربين، ومراقبة مستوى تقدمهم. وعلى الرغم من توظيف عمليات التقييم القبلية والبعديّة للدورات، فلا يقوم المدربون بمراجعة أو تحليل نتائج هذه التقييمات للاستفادة الفعالة منها. وفي العادة، تبدأ الحصة في الوقت المقرر، ولكن لا تتم إدارة وقت الحصة، في الكثير من الحالات، بشكل جيد، بسبب الاستراحات المطولة، أو إنهاء الحصة في وقت مبكر.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟ الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، ظهرت جودة البرامج المقدمة بالمركز بشكل مرضٍ، حيث يقدم المركز جملة مناسبة من الدورات غير المعتمدة، البعض منها في موضوعات متخصصة في مجال الهندسة. ومع هذا، تعتبر الدورات ذات مسارات تقدم محدودة. كما يقدم المركز الدورات غير المعتمدة في مجالات الإدارة، بالإضافة إلى عدد قليل من الدورات في تقنية المعلومات. علاوة على ذلك، يقدم المركز الدورات التي يمكن أن تعد المتدربين لأداء الامتحانات الخارجية مثل برنامج إدارة المشاريع (PMP)، و(FIDIC)

وهندسة القيم (VE). ويحضر المتدربون هذه الدورات، ولديهم خيار أداء الامتحانات الخارجية المقدمة من قبل المؤسسات المهنية ذات العلاقة. ومع هذا، فلا يحتفظ المركز بسجلات لعدد أو نتائج المتدربين في هذه الامتحانات الخارجية. وعلى الرغم من أن المركز لا يستفيد من تحليل احتياجات السوق الشاملة، فإنه يعتمد على خبرته وشبكته المهنية في التخطيط لما يقدمه من دورات. وتتوفر الموارد الكافية للدورات، ويتم تحديث المواد، ولكن بصفة غير منتظمة.

بوجه عام، أعرب المتدربون وأرباب الأعمال عن رضاهم عن الدورات المقدمة، بيد أن بعضهم أعرب عن الحاجة إلى تقديم المزيد من الدورات المتخصصة والمتقدمة. وتقدم معظم الدورات للتسجيل المفتوح، دون تكييفها وفقاً لاحتياجات المتدربين، أو توفير الفرص الكافية للأنشطة اللاصفية الإضافية لإثراء الدورات.

بوجه عام، تعتبر الموارد المتاحة بالمركز كافية لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، بيد أنه، وفي قلة من الحصص التي تمت ملاحظتها، كان هناك نقص في عدد أجهزة الحاسوب المحمول (اللاب توب) بالنسبة لعدد المتدربين، كما لم يكن جهاز العرض (البروجيكتور) واضحاً بدرجة كافية. وتعتبر مواد الدورات مناسبة للغرض المنوطة له، وتحتوي على المعلومات المفيدة والتفصيلية التي تناسب مستوى الدورات المقدمة. كما يتم تحديث الدورات بفضل جهود المدربين أساساً؛ بيد أن هذا التحديث لا يتم بصفة منتظمة أو بطريقة منهجية كافية.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 4 غير ملائم

بوجه عام، ظهر الدعم والإرشاد المقدمين للمتدربين بشكل غير ملائم. وعلى الرغم من إمكانية التواصل مع المدربين وموظفي الإدارة، والذين يقومون بالرد على استفسارات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، فلا يمتلك المركز أي نظام لضمان حصول المتدربين على الدعم والإرشاد عند اللزوم بكل يسر وسهولة. ويكون أمر الدعم المقدم للمتدربين متروكاً للمبادرات الفردية من المدربين في الفصول، ولكن من واقع الاجتماعات مع المتدربين، والدروس التي تمت ملاحظتها، فلا يقدم المدربون الدعم الكافي للمتدربين دائماً، ولا سيما إلى المتدربين من ذوي المستوى الأقل. علاوة على ذلك، لا يبلغ المتدربون بمستوى تقدمهم الفردي، ولا تعتبر قنوات الاتصال مع أرباب الأعمال كافية لإطلاعهم على مستوى الإنجاز للمتدربين بصفة دائمة.

على الرغم من أن المركز يقوم بإعداد جداول الدورات بصفة سنوية مقدماً، مع توفير ملخصات الدورات التفصيلية والأهداف الواضحة لكل دورة، إضافة إلى توفيرها عبر الوسائل الإعلامية المختلفة، لا يتم تنظيم الدورات وفق ما هو مخطط له بصفة دائمة. ويجهز مقر المركز بالأجهزة والمعدات الكافية، كما يوفر بيئة تعلم مناسبة للغرض، على الرغم من شكوى بعض المتدربين بشأن سوء التحكم في أجهزة التكيف؛ وهو أمر تمت ملاحظته من قبل أعضاء فريق المراجعة أيضاً.

القيادة والإدارة

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

الدرجة: 4 غير ملائم

في الآونة الأخيرة، قام المركز بصياغة رؤية ورسالة مناسبة تركز على تلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة، وتحسين جودة التدريب. ومع هذا، فلم تتم ترجمة هذه البيانات إلى خطط عمل محددة، أو خطط إستراتيجية تدفع الجميع نحو تحسين جودة ما يقدمه المركز بوجه عام. وفيما تقوم الإدارة بجمع وجهات

نظر الأطراف ذات العلاقة، وملاحظة المدربين في الحصوص، بيد أن نتائج هذه الممارسات لا يتم تحليلها أو الاستفادة من نتائجها بدرجة فعالة في تحسين جودة ما يقدمه المركز من دورات. وتظهر استمارة التقييم الذاتي التي تم استكمالها قبل زيارة المراجعة، قدرة المعهد غير الملائمة على التشخيص الذاتي لجوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، ومن ثم، وضع خطط تحسن ذات أهداف مفيدة. علاوة على ذلك، تعتبر ترتيبات الحوكمة، بما فيها ترتيبات المساءلة والتسلسل الوظيفي حسب هيكلية العمل، غير واضحة، ولا تعتبر مفيدة بدرجة كافية في مراقبة الفعالية بوجه عام، أو تحقيق المزيد من التحسن، حيث يكرس أحد أعضاء مجلس الإدارة، ومنسق التدريب فقط وقتها بالكامل لتنفيذ الأنشطة التدريبية بالمركز، وتقدم معظم هذه الأعمال بصفة تطوعية.

في الوقت الحاضر، يقوم المركز بملاحظة أداء كل مدرب في كل دورة من الدورات بشكل متناسق. وفيما تركز الاستمارة المستخدمة في هذا الغرض على جودة التدريب، إلا أنها لا تركز على جودة عملية التعلم بدرجة كافية. وفي معظم الحالات، لا تعتبر الملاحظات التي تتم باستخدام هذه الاستمارة مفيدة أو ناقدة بدرجة. ولا يحصل المتدربين على التغذية الراجعة ما عدا في مناسبات قليلة جداً.

يقوم المركز بجمع وجهات نظر المتدربين من خلال استمارات التقييم بعد الدورات، على الرغم من أن هذه الاستمارات لا تتسم بالشمولية عندما يتعلق الأمر بالملاحظات النوعية. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بإعداد استمارة جديدة لجمع وجهات نظر أرباب الأعمال، ولكن لا يتم تحليل أو الاستفادة من نتائج هذه الاستمارات إلى الآن.

على الرغم من إجراء عمليات التقييم القبلي والبعدي لجميع الدورات، فإنه لا يتم تحصيل، وتحليل أو مراقبة نتائجها من قبل الإدارة العليا، ويكون أمر التقييم متروكاً للمبادرات الفردية لكل مدرب. علاوة على ذلك، لا يقوم المركز بتوظيف أي من عمليات التحقق أو التدقيق لضمان تقييم جميع المتدربين بشكل يمكن الاعتماد عليه وبشكل متناسق. وفيما تتوفر إجراءات الصحة والسلامة الأساسية بالمركز مثل أجهزة اكتشاف الحريق وطفائيات الحريق، بيد أنه لا توجد خطة إخلاء واضحة، وكذلك يفتقر المركز إلى إجراءات الإسعافات الأولية على وجه الخصوص.

جوانب القوة

- في الأنشطة الأكثر فعالية، يجد المتدربون التشويق في خبرة التعلم لهم، إضافة إلى التحفيز الذاتي
- يتم اختيار، وتوفير الموارد وتقديم الدعم الكافي للدورات، إضافة إلى توفير الملخصات التفصيلية لها
- بوجه عام، المدربون أكفاء ومؤهلين في مجالات تخصصاتهم المهنية.

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- تحسين مستويات التقدم والتحصيـل للمتدريـن من خلال ما يلي:
 - تنفيذ عمليات التقييم الأولية والمستمرة الصارمة
 - إدخال عملية التحقق والتدقيق الفعالة لضمان موثوقية وانسجام عمليات التقييم
 - ضمان تلبية احتياجات جميع المتدريـن على نحو صارم، مع تحدي قدراتهم للاستفادة من إمكاناتهم الكاملة
 - تكملة الدورات بالأنشطة الإضافية بغية إثراء خبرة التعلم للمتدريـن
 - ضمان حصول جميع المتدريـن على الدعم والإرشاد الفعالين عند اللزوم؛ مع إطلاع المتدريـن وأرباب الأعمال على مستوى التقدم لهم في الدورات.
- تحسين عمليتي التدريب والتعلم عن طريق ما يلي:
 - ضمان توظيف جميع المدريـن لجملة من أساليب التعليم الفعالة لتحفيز وإشراك جميع المتدريـن في الدروس
 - تحسين خطط الدروس لتلبية جميع الاحتياجات التدريبية للمتدريـن عن طريق الاستفادة من نتائج عمليات التقييم الأولي والمستمرة
 - إدارة وقت الحصص التدريبية بشكل أفضل.