



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز إيميك (EMIC)

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 8-10 أكتوبر 2012

قائمة المحتويات

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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (NAQQAET)، التي تأسست رسمياً في العام 2008، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء وتخضع لإشرافه. 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 المعنية 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 إيميك للتدريب (EMIC)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2010، لتقديم الدورات التدريبية في مجالات القيادة والإدارة، وعلاقات الموظفين، والتطور الشخصي (المهارات الحياتية) والتطوير الإستراتيجي. وتُصمم معظم الدورات المقدمة وفقاً لاحتياجات العملاء، وتُقدم باعتبارها دورات غير معتمدة، إلا أنه يمكن للعملاء اختيار الحصول على الاعتماد الخارجي لهذه الدورات من معهد القيادة والإدارة (ILM)؛ إضافة إلى أن المعهد مركزٌ معتمدٌ من قبل مؤسسة ادكسيل Edexcel. وقد بلغ عدد المتدربين المسجلين في دورات المركز حوالي 600 متدربٍ منذ افتتاحه في عام 2010، وجميعهم من الموظفين المكفولين من شركاتهم أو صندوق العمل (تمكين).

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في المنامة، إلا أنه يقوم بإجراء معظم الدورات في مقر العملاء أو أماكن الضيافة، ويتولى إدارته فريقٌ من الموظفين الذين يعملون بنظام الدوام الكامل، والذي يضم كلاً من المدير الإداري، والمدير العام الذي يعمل مدرساً أيضاً، ومدير التدريب الذي يعمل كمصمم للدورات ومدرراً أيضاً، ومسئول تطوير الأعمال، ومستشار الجودة والموارد البشرية، ومدير تنسيق التدريب، ومسئول سجلات الجودة، إضافة إلى سبعة مدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين، والدورات التي أكملوها، وفحص الأعمال التحريرية للمتدربين، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المركز، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين. يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز إيميك، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة: 2 جيد	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة: 2 جيد	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة: 2 جيد	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة: 2 جيد	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة: 2 جيد	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة: 2 جيد	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، يُعد مركز إيميك من المعاهد ذات الفعالية الجيدة، وكذلك حازت جميع الجوانب على تقدير: "جيد" أيضاً، حيث تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المهارات المهنية المفيدة جداً في مجموعة من دورات الإدارة وبرامج تطوير المشرفين ذات الصلة، والتي تتم هيكلتها وتخطيطها بشكل جيد لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. كما يوفر المركز خبرة التعلم الفعالة في بيئة آمنة وملهمة للغاية من قبل مدرّبين مؤهلين وأكفاء، يوفرّون الفرص الواسعة للمتدربين لبيان مدى انعكاس خبرة التعلم لهم مع ربطها بالممارسات في أماكن عملهم.

لدى فريق الإدارة رؤية تشاركية واضحة تركز على التحسين المستمر لجودة ما يقدمه المركز من برامج ودورات لتلبية احتياجات وطموحات المتدربين وأرباب الأعمال، حيث يقر معظم المتدربين وأرباب الأعمال بالتأثير الإيجابي للبرامج على التغيير في مواقف وسلوكيات العمل. وقد اجتاز الغالبية العظمى من المتدربين الراغبين في الحصول على الاعتماد من معهد القيادة والإدارة (ILM) بنجاح مشروع المهام المرتبطة بالعمل، والتي تخولهم الحصول على الشهادة المعتمدة من الخارج من معهد القيادة والإدارة. كما يقوم المركز بتقييم أنشطة المجموعات بشكل فعال، إضافة إلى تقديم التغذية الراجعة المفيدة جداً إلى المتدربين، على الرغم من عدم احتفاظ المديرين بسجلات شاملة لمستوى تقدم المتدربين في جميع الدورات. كما يقدم المركز الإرشاد الواضح إلى أرباب الأعمال والمتدربين، ويحتفظ بعلاقات فعالة للغاية مع الأطراف ذات العلاقة منذ افتتاحه.

لدى مركز إيميك قدرة جيدة على التطور والتحسين، حيث وضع فريق الإدارة السياسات والإجراءات المنهجية موضع التنفيذ، مع مراقبة فعاليتها عن طريق إجراء عمليات التدقيق الداخلية والخارجية لجودة ما يقدمه المركز من دورات. بالإضافة إلى ذلك، يقوم جميع المدربين باستكمال تقرير تقييم الدورة الخاصة بهم. كما قام المركز بإعداد الدليل الشامل لجودة التدريب، والذي يتم استخدامه بشكل جيد من قبل الموظفين والمدربين. علاوة على ذلك، يقوم المركز بإدخال التحسينات المستمرة على تصميم الدورات والبرامج التدريبية بالتوافق مع متطلبات دليل الجودة. وتملك الإدارة منهجية إستراتيجية واضحة لتوحيد معايير العمليات والوثائق التي تم استكمالها بنجاح تقريباً. كما قام المركز مؤخراً بتوظيف أحد المسؤولين بتصميم الدورات التدريبية وموظف اداري آخر للشؤون الإدارية لزيادة أعضاء فريق إيميك. ويستخدم المركز "قاعدة بيانات إدارة التدريب القائم على الإنترنت" في إدارة البيانات وإعداد التقارير، ويتم تطويرها في الوقت الراهن لتطبيق المزيد من الاستخدامات. وتعتبر نسبة تكرار الأعمال جيدة مع كبار أرباب الأعمال، فيما شهدت قاعدة العملاء توسعة على مدى العامين الماضيين.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 2 جيد

بوجه عام، ظهر مستوى إنجاز المتدربين بشكل جيد، حيث يكتسب معظم المتدربين المعارف والمهارات المهنية المفيدة، ويحرزون مستوى تقدم جيد، مقارنة بخبرة التحصيل المسبق لهم. وقد اجتاز الغالبية العظمى من المتدربين الراغبين في الحصول على الاعتماد من معهد القيادة والإدارة (ILM) بنجاح مشروع المهام المرتبطة بالعمل، والتي تخولهم الحصول على الشهادة المعتمدة من الخارج من معهد القيادة والإدارة، فيما يحصل المتدربون على شهادات استكمال الدورات من مركز إيميك في جميع البرامج الأخرى، حيث تعتبر نسب النجاح والاستمرارية في هذه البرامج، والتي تمثل حوالي 85% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين، مرتفعة، إذ تبلغ نسبة 91%. وقد ذكر جميع أرباب الأعمال تقريباً أنهم لاحظوا المستوى المرتفع لتطور المهارات، والتغيير في مواقف وسلوكيات العمل نتيجة لحضور الموظفين في هذه البرامج. كما أعرب المتدربون عن رضاهم التام عن خبرة التعلم في المركز، وذكروا أن المهارات التي اكتسبوها قيمة للغاية.

يتمس معظم المتدربين بالانتباه، ويظهرون سلوكاً إيجابياً تجاه التعلم في المركز، حيث ظهر ارتفاع حماسهم عند استكمال الأنشطة العملية في الحصص، والقدرة على العمل بشكل تعاوني وبطريقة فعالة في أداء الأدوار المختلفة. ومن واقع الاجتماعات والحصص التي تمت ملاحظتها، فقد تمكن المتدربون من توسعة ما تعلموه عن طريق طرح الأسئلة على المدربين، وتحدي قدراتهم بتقديم الأمثلة. علاوة على ذلك، يتمتع المتدربون في الدورات الطويلة بالقدرة على بيان ما تعلموه بشكل ناقد، وكذلك القدرة على تحديد مواطن القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير. كما يقوم المتدربون أنفسهم بالتخطيط للطرق التي يمكنهم بها تحسين أدائهم عن طريق وضع الأهداف الشخصية من خلال الاستفادة من استخدام سجل التطور الشخصي (PDJ) في كل دورة. ومع هذا، تظهر البيانات المقدمة عند استكمال الدورات، والحصص التي تمت ملاحظتها، أن عدداً قليلاً من المتدربين لا يحرزون مستوى التقدم المتوقع منهم. علاوة على ذلك، فإن اختبارات التقييم القبليّة للدورات القصيرة تحتاج إلى تطوير لجعل قياس مدى تطور المتدربين أكثر فعالية. ومن واقع سجلات الحضور، والحصص التي تمت ملاحظتها، يتضح بجلاء أن المتدربين يلتزمون - في الغالب - بالحضور إلى الحصص في المواعيد المحددة، وبصفة منتظمة، ولكن في حالات قليلة، يحضر المتدربون بعد بدء الحصص بمدة تصل إلى 30 دقيقة.

جودة ما يتم تقديمه

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

يمتلك المدربون خبرة واسعة وإلمام تام بمجالات تخصصاتهم المهنية، ويوظفون الأمثلة الحياتية ذات الصلة في إشراك وتحفيز المتدربين، وذلك من خلال الاستخدام الفعال لمجموعة من طرق التعليم، والأنشطة ومصادر التعلم. وتتسم الغالبية العظمى من الحصص بالتخطيط الجيد، ولها أهداف واضحة مع القيام بإعادة مختصرة للنقاط الأساسية التي سبق دراستها. وفي الحصص التي تمت ملاحظتها، يتم تقييم الأنشطة الجماعية بفعالية، وتقدم التغذية الراجعة المثمرة إلى المتدربين. ومع ذلك، لا يحتفظ المدربون بسجل شامل لمستوى تقدم المتدربين في جميع الدورات التي ينفذونها، أما في الحصص الجيدة

أو الأفضل، يوفر المدربون للمتدربين إمكانية تعميق فهمهم، وحل المشكلات، وتلبية احتياجات معظم المتدربين في المجموعة.

تبدأ الدروس في المواعيد المحددة مع إدارة الوقت بشكل منظم. وفي معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، يوظف المدربون الأسلوب التفاعلي الذي يركز على المتدرب، ويقدمون الحصص بحماس مع تقديم الشرح الواضح جداً لموضوع الدرس. كما يوجه المدربون دائماً الدعوة إلى المتدربين لتقديم الإجابات، وعرض النماذج من أماكن عملهم، وربطها بموضوعات الدروس. وقد ذكر المتدربون أنهم يشاركون بنشاط وفعالية في المناقشات الجماعية، ولعب الأدوار، وتقديم العروض؛ وقد ظهر هذا بجلاء في الحصص التي تمت ملاحظتها، إذ يُطلب من كل مجموعة مراقبة ومناقشة أداء المجموعة المناظرة بصفة يومية ومشاركة التغذية الراجعة الناقدة. كما يقوم معظم المدربين بالرد على أسئلة المتدربين بفعالية بناءً على مؤهلاتهم وخبرتهم العملية، ولغة الجسد المناسبة وطريقة التدريس التي تتسم بالود والصدقة، حيث يوظف المدربون مجموعة من طرق التدريس التي تلبى احتياجات معظم المتدربين.

يوظف المدربون عمليات التقييم التكويني الفعالة، ويقدمون التغذية الراجعة البناءة إلى مجموعات المتدربين أثناء الحصص، إضافة إلى تقييم فهمهم من خلال توظيف الأساليب المختلفة مثل طرح الأسئلة المفتوحة والمباشرة، والعمل الجماعي والتمارين الفردية. كما يوظف المدربون أساليب التقييم الختامي في جميع الدورات، والتي تشمل على الامتحانات النهائية؛ إضافة إلى تقييم المتدربين في الدورات الطويلة باستخدام مشاريع المهام المرتبطة بالعمل. ومع هذا، فلا تتسم عمليات التقييم نهاية الدورات بالصرامة الكافية في الدورات القصيرة. وبالنسبة للغالبية العظمى من البرامج، فيقوم المركز بإصدار التقارير التفصيلية والمفيدة لتسجيل المستويات الفردية لإنجاز المتدربين، بل يقوم المركز - في بعض الأحيان - بإجراء تقييم تأثير التدريب فيما يتعلق بأرباب الأعمال لقياس مدى التغيير في سلوكيات العمل للمتدربين، وذلك بعد ستة أشهر من انتهاء الدورة.

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

يقدم المركز مجموعة من البرامج غير المعتمدة القائمة على الكفاءة، والتي يكون للمتدربين خيار اعتمادها من قبل معهد القيادة والإدارة، إضافة إلى تقديم قلة من الدورات المنفردة المعتمدة من الخارج

من معهد القيادة والإدارة. و تشمل البرامج المقدمة مجالات القيادة والإدارة، وعلاقات الموظفين، والتطور الشخصي (المهارات الحياتية) والتطوير الإستراتيجي. كما تتوافق هذه الدورات - عن كُتب - مع احتياجات معظم المتدربين وأرباب الأعمال، وتتسم بحُسن التخطيط والهيكله الفعالة لتلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة. فضلاً عن ذلك، يقوم المركز بإعداد الدورات وفقاً لاحتياجات العملاء حسب اختيار الوحدات الدراسية أو الدورات القصيرة التي تقوم على أساس احتياجات أرباب الأعمال. وعلى الرغم من عدم تنفيذ المركز لتحليل احتياجات سوق العمل رسمياً، فإنه يقوم بتنفيذ عملية الاندماج الفعال في أعمال المؤسسة باعتبارها جزءاً من تقييم احتياجات العملاء لتطوير البرامج المعدة وفقاً لاحتياجاتهم. كذلك، يقوم المركز بتوظيف العديد من الأنشطة الإضافية في الدورات الطويلة لإثراء خبرة التعلم للمتدربين.

ويقدم المركز البرامج الطويلة، مثل برامج تطوير المشرفين، وبرامج التطوير الإداري، إلى العملاء من الشركات في عدد من الوحدات الدراسية التي يتم إعدادها وفقاً لاحتياجات العملاء، ويتم اختيارها على أساس متطلبات العملاء باستخدام تحليل احتياجات التدريب الشامل وذو الصلة. وقد أعرب أرباب الأعمال عن رضاهم التام عن هذه البرامج التي يطلبها العديد من العملاء من الشركات الكبرى التي تقوم بتسجيل مجموعات كثيرة، بل دفعات من موظفيها في هذه البرامج، إذ يعتمد المركز على علاقات العمل الفعالة مع عملائه الحاليين في طرح الدورات الجديدة، والتي تلبي احتياجاتهم بنجاح. كما يؤمن المركز إعداد الدورات ومراجعتها استناداً إلى احتياجات العملاء، ويقوم بتحديث محتواها بصفة مستمرة. تتسم مواد التدريب بالجودة العالية، وتحتوي على ملخصات وأهداف واضحة وتفصيلية. كما يخصص المركز الموارد المناسبة للدورات، ويقوم بتوظيف الأنشطة الإضافية ذات الصلة لتعزيز الدورات الطويلة مثل تشجيع المتدربين على أداء مشاريع المهام المرتبطة بأماكن العمل في الأقسام الأخرى غير الأقسام التي يعملون بها؛ بغية إثراء خبرة التعلم لهم. بالإضافة إلى ذلك، يدعى بين الحين والحين رؤساء المتدربين إلى الحصة لإدارة إجراء المناقشات الجماعية.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟ الدرجة: 2 جيد

يحظى المتدربون بالمركز بالدعم والإرشاد المثمرين للغاية لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل، إذ يقدم الإرشاد الواضح إلى أرباب الأعمال والمتدربين من خلال دليل المتدرب الذي يحتوي على معلومات تفصيلية ومفيدة، إضافة إلى حصة التهيئة المركزة التي تتسم بالفعالية في الدورات الطويلة على وجه الخصوص. كما يقوم المركز بالتواصل الفعال جداً مع الأطراف ذات العلاقة منذ المراحل الأولى ضمن الاستعداد لتقديم البرامج، وبما في ذلك مرونة المواعيد التي تلبي احتياجات العملاء. كما يقوم المركز بتعويض المتدربين عن ساعات الدراسة الفائتة من خلال حضور الحصص الإضافية أو الالتحاق بحصص الدفعات الأخرى، مع توفير إمكانية الدخول إلى العروض المسجلة للدورات عبر الإنترنت. يمتلك المركز مقراً ملهماً ومجهزاً بمصادر التعلم الملائمة لتقديم الدورات، على الرغم من تنفيذ أكثر من 90% من الدورات في مقار أرباب الأعمال أو الفنادق أو المنتجعات. وفي جميع الحالات، تتسم أماكن الضيافة المستخدمة دائماً بالجودة العالية، وتوفر بيئة تعلم ملهمة ومحفزة للمتدربين.

تحصل الأطراف ذات العلاقة على الملخصات الحديثة والتفصيلية عن الدورات مقدماً. كما يحصل المتدربون على الإرشاد الواضح بشأن أهداف وهيكل الدورات، وسياسة الحضور وأنظمة الدورات، وقواعد السلوك، وجوانب الصحة والسلامة. كما يمكن التواصل مع المدربين بعد انتهاء ساعات الدورات، ويشارك المتدربون المشاكل المرتبطة بالعمل مع المدربين الذين يقدمون لهم المشورة بشأن مشاريع المهام المرتبطة بالعمل (WBS)، إضافة إلى متابعة سجل التطور الشخصي (PDJ) معهم أيضاً. كما يتم إطلاع أرباب الأعمال على مستوى أداء المتدربين عن طريق إرسال التقارير الفردية التفصيلية مع التوصيات أو التغذية الراجعة الشفهية في نهاية الدورة. كما يزخر الموقع الإلكتروني للمركز بالمعلومات الحديثة، ويوفر المعلومات الإضافية المفيدة عن الدورات والبرامج التي يقدمها المركز.

القيادة والإدارة

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

بوجه عام، يمتلك المركز إستراتيجية واضحة، وبيانات رؤية ورسالة وقيم تركز على تقديم التدريب العالي الجودة، والتي تتم مشاركتها مع الموظفين، وتشكل أسلوباً ومنهجاً لأنشطة التطوير للمركز. كما تستند عمليات التقييم الذاتي المستمر إلى نتائج عمليات المراجعة الداخلية والتدقيق الخارجي المنتظمة، إضافة إلى ملاحظات المدربين اليومية المفيدة للغاية. كما تقوم الإدارة بعقد الاجتماعات المنتظمة مع الموظفين بشأن قضايا التحسينات المرتبطة بكل برنامج، إضافة إلى عملية التدريب، والتي تعد جزءاً من المرحلة الإستراتيجية الرئيسة لتوحيد معايير جودة البرامج والدورات المقدمة. وفيما ينفذ المركز تحليل التوجهات البسيط للتغذية الراجعة من المتدربين، والحضور وعمليات التقييم الختامي لهم، وإبلاغ نتائجها في أعقاب استكمال كل دورة، بيد أن عمليات التقييم القبلي للدورات القصيرة لم يتم تطويرها بشكل جيد. من ناحية أخرى، يتسم فريق الإدارة القليل العدد نسبياً بالهيكل التنظيمي الجيد، مع تحديد التوصيف الوظيفي لجميع الأدوار والمسئوليات ذات الصلة بشكل واضح.

يستخدم المركز موظفين ومدربين أكفاء، ويقوم بإعدادهم وتهيئتهم بشكل مناسب، وكذلك إطلاعهم على المستويات المتوقعة منهم بشكل جيد. كما يوفر دليل الجودة والأدلة المتنوعة الأخرى التي تحتوي على المعلومات التفصيلية باعتبارها أدلة لضمان الممارسة المتجانسة من قبل المدربين. كذلك، يقوم المركز بملاحظة أداء المدربين، وتسجيلها في استمارة تفصيلية، وتقديم التغذية الراجعة المفيدة لهم بصفة منتظمة. كما يقوم المركز بتقييم أداء الموظفين مرتين في السنة، والعمل على تطوير أدائهم من خلال التدريب الداخلي من قبل النظراء وفريق الإدارة والحضور في الدورات ذات الصلة. كما تتوفر إجراءات الصحة والسلامة بالكامل لضمان توفير بيئة تعليمية آمنة لجميع المتدربين والموظفين على حد سواء.

يرتبط المركز بعلاقات فعالة مع الأطراف ذات العلاقة، لا سيما العملاء من الشركات الكبرى، حيث يتمتع المركز بفهم شامل لثقافة واحتياجات هذه الشركات من خلال درجات الاندماج المختلفة في أعمالهم. وفي هذا الأسلوب، يقضي المدربون وقتاً طويلاً مع العملاء المتوقعين في دراسة الأمور المتعلقة بهم قبل إجراء تحليل الاحتياجات الجماعية والفردية لهم باستخدام جملة من أدوات التقييم، والتي تشمل اختبار القياس النفسي. كما يقوم المركز بجمع التغذية الراجعة الرسمية المثمرة من أرباب الأعمال بصفة دورية، وكذلك جمعها بطريقة منتظمة من المتدربين بعد كل دورة. علاوة على ذلك، يقوم المركز بتحصيل التغذية الراجعة من المتدربين ومشاركتها مع أرباب الأعمال. وفيما أشادت معظم التغذية الراجعة بالجوانب المختلفة لجودة ما يتم تقديمه في المركز، فإنه لا يتم تحليل الانخفاض في تقييم بعض الدورات بصفة دائمة وشاملة. وبوجه عام، تزخر استمارة التقييم الذاتي للمركز بالمعلومات، وتحدد عدداً من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بطريقة ملائمة، وتعتبر الدرجات الممنوحة دقيقة في معظم الجوانب.

جوانب القوة

- التقدم الجيد، والمعارف والمهارات المهنية التي يكتسبها معظم المتدربين
- قدرة الغالبية العظمى من المتدربين على بيان خبرة التعلم لهم بشكل ناقد، والتخطيط بأنفسهم لتحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- تقديم الدروس التي يتم التخطيط لها جيداً مع توفير الأنشطة الجماعية التي يتم تقييمها بفعالية، والتي يشارك فيها معظم المتدربين
- تقديم البرامج والدورات ذات التخطيط والهيكل الفعال، والتي تلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة
- طرق التواصل والعلاقات الفعالة مع الأطراف ذات العلاقة
- إجراء عمليات التقييم الذاتي المستمرة بناءً على عمليات المراجعة المنتظمة والتدقيق الذاتي الناقد
- المنهجية الإستراتيجية الواضحة التي ينتهجها المركز في مراقبة وتوحيد معايير العمليات والوثائق استناداً إلى دليل التدريب ذي الجودة العالية، والذي تم إعداده إعداداً جيداً.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مركز إيميك للتدريب:

- ضمان تحقيق جميع المتدربين لمستوى التقدم المتوقع منهم في كافة الدورات
- ضمان حفظ سجلات التقدم، وتحديثها بصفة منتظمة
- تعزيز البرامج المقدمة عن طريق توسعة مجموعة الأنشطة الإضافية
- تطوير ترتيبات التقييم القبلي والبعدي وجعله أكثر فعالية في الدورات القصيرة.