



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

إيميك للتدريب (EMIC)

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 18-21 يناير 2016

VO091-C3-R022

قائمة المحتويات

1	المقدمة
2	مقاييس الأحكام
2	جدول الدرجات الممنوحة
3	أحكام المراجعة
3	الفاعلية بوجه عام
4	القدرة على التحسن والتطور
5	إنجاز المتدربين
7	جودة ما يتم تقديمه
12	القيادة والإدارة والحوكمة
14	جوانب القوة الرئيسية
15	التوصيات
16	الملحق
16	وصف مؤسسة التدريب

المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR)، وهي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى أربعة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص التدريبية والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بالدورات التي أكملوها، والمؤهلات التي حصل عليها المتدربون، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من مؤسسة التدريب؛ فضلا عن الاجتماع مع المتدربين، وأرياب الأعمال، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حازت جميع الجوانب في إيميك للتدريب (EMIC) على تقدير: "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في إيميك للتدريب (EMIC)، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على الأداء.

مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرضٍ	2	جيدٌ	1	ممتاز
---	-----------	---	------	---	------	---	-------

جدول الأحكام الممنوحة

الحكم	السؤال الرئيس
ممتاز (1)	إنجاز المتدربين
جيد (2)	جودة التعليم والتدريب والتقييم
ممتاز (1)	جودة البرامج المقدمة
ممتاز (1)	جودة دعم المتدربين وإرشادهم
ممتاز (1)	فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة
ممتاز (1)	القدرة على التحسن والتطور
ممتاز (1)	الفاعلية بوجه عام

أحكام المراجعة

الفاعلية بوجه عام

ما مدى فاعلية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: ممتاز (1)

يُعد إيميك للتدريب (EMIC) من المعاهد ذات الفاعلية الممتازة بوجه عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم باستثناء جانب فاعلية التدريب والتقييم الذي حاز على تقدير: "جيد". ويكتسب جميع المتدربين تقريباً المهارات، والمعارف، والكفايات المهنية الفعالة للغاية، وذات العلاقة بمهنتهم وواجباتهم الحالية الموكلة إليهم ويطورونها. كما يظهرون مستوىً عالياً من الثقة والقدرة الإيجابية على تنفيذ المهام والواجبات في الدورات وأداء الأنشطة الصفية بشكل جيد؛ الأمر الذي انعكس جيداً على نتائج إنجازهم وتقدمهم في الدورات؛ مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بها. ويستفيد المتدربون من التدريب الفعال الذين يحصلون عليه من قبل مدربين أكفاء ومؤهلين وذوي خبرة مهنية، ويوظفون معارفهم المهنية الدولية في إدارة حصص التدريب من خلال تطبيق مجموعة من الحصص المنظمة تنظيمياً جيداً والمبنية على أساس الأنشطة؛ لتحفيز المتدربين، وتأكيد مشاركتهم في الحصص.

ومع هذا، ففي الحصص الأقل فاعلية، تظل قلة من المتدربين أقل مشاركة في الحصص، ويعتمدون على تعليمات مدربيهم. ويقدم المركز مجموعة واسعة من البرامج المبنية على احتياجات القطاعات الصناعية والتجارية المختلفة، والتي تستجيب بدرجة عالية للاحتياجات الخاصة بالمتدربين والأطراف ذات العلاقة ومتطلباتهم المتغيرة. كما يقوم المركز بتصميم البرامج وفقاً لاحتياجات المتدربين، وعلى أساس من الفهم الشامل والإدراك الدقيق لتوجهات سوق العمل، والاستجابة للتغيرات التكنولوجية. ولهذا الغرض،

يطبق المركز منظومة شاملة لتحديد طبيعة المهام والاعمال بصورة دقيقة جدا وللاستجابة له بدقة أثناء تطوير البرامج.

يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الفاعلين للغاية أثناء خبرة تعلمهم في المركز، والتي تتضمن المعلومات التفصيلية عن البرامج، وعملية التهيئة الفعالة عند بدء الدورات. وحتى يتسنى تعزيز الدعم المستمر للمتدربين، يحتفظ المركز بإمكانية الدخول الفعالة إلى منصة التعليم الإلكتروني، والموقع الإلكتروني التفاعلي، والنشرات الإخبارية، وشبكات التواصل الاجتماعي المفيدة جداً. كما تسترشد الإدارة بالخطة الإستراتيجية، وخطة العمل الخمسية التي تركز على التحسين المستدام والمستمر مع التركيز الرئيس على الاستجابة الفورية لوجهات نظر المتدربين والعملاء ومتطلباتهم.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: ممتاز (1)

يُعد إيميك للتدريب من المعاهد ذات القدرة الممتازة على التحسن والتطور؛ إذ قامت القيادة والإدارة باتخاذ مبادرات التحسين المعتبرة لاستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، مثل تحسين ترتيبات حفظ السجلات الخاصة بتقديم المتدربين وإنجازهم، والتحسين المستمر لفاعلية طرق التقييم لمعظم الدورات. كما احتفظ المركز بنسب النجاح ومعدلات التسجيل المرتفعة والثابتة بدرجة كبيرة في معظم الدورات على مدى الأعوام الثلاثة الماضية. فضلا عن ذلك، فقد نجح المركز في المحافظة على معدل الاستبقاء مع كبار العملاء خلال الفترة نفسها. ولهذا الغرض، طور المركز نظام إدارة التعلم (LMS) الشامل، ونظام إدارة علاقات العملاء (CRM)؛ لمراقبة ومتابعة إنجاز المتدربين، إضافة إلى متابعة متطلبات كبار العملاء.

وحتى يتسنى إدخال التحسينات المستدامة والمستمرة، فقد طور المركز خطة إستراتيجية، وخطة عمل فعالة للغاية ذات أهداف تبعث على التحدي؛ تتم مراقبتها عن كثب من قبل فريق الإدارة. وتستند هذه الخطة إلى عمليات التقييم الذاتي المنهجية والناقدة، وتركز على الاستجابة لمتطلبات القطاعات المختلفة في سوق العمل. وعلى غرار ذلك، فقد طور المركز إجراءات ضمان الجودة الفعالة جداً، والوثائق المنظمة للغاية والسجلات الفعالة للمتدربين والعملاء. فضلاً عن ذلك، تضمن الإدارة جودة التدريب من خلال توظيف مدربين أكفاء، ومؤهلين وذوي خبرة مهنية دولية، وتقوم بتوزيعهم على الدورات حسب مجالات تخصصاتهم. وبالمثل، تعدُّ الموارد البشرية والمادية الحالية كافية لدفع عجلة خطط التحسين للمركز.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: ممتاز (1)

ظهر إنجاز المتدربين في المركز بشكل ممتاز بوجه عام؛ إذ يكتسب معظم المتدربين المهارات، والمعارف، والكفايات المهنية الفعالة للغاية وذات العلاقة الوطيدة بمهنتهم ويطورونها، ويمكن لهم تطبيق هذه المهارات في أماكن عملهم بكل ثقة. وقد أعرب أرباب الأعمال والمتدربون عن رضاهم العالي عن نتائج البرامج. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، ودقة أعمال المتدربين، يعكس المتدربون مستوى عاليًا من الثقة والقدرة على العمل بشكل جماعي ومستقل عند إتاحة الفرص لهم. كما أنهم يؤدون عروضهم بمعدل فوق المتوسط بكثير أثناء الأنشطة الصفية، حيث تتسم الغالبية العظمى منهم بالكفاءة في تقديم عروضهم، ويظهرون مستوى عاليًا من الحماس تجاه خبرة تعلمهم؛ الأمر الذي انعكس بشكل ممتاز في نتائج إنجازهم، ومستوى تقدمهم الذي يحرزونه مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. كما يُحدد مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بشكل جيد ومتكامل من خلال تحليل احتياجات التدريب، والتقييم الكتابي المسبق للدورات؛ وتتم الاستفادة من نتائج هذه العمليات في تحديد نقطة البداية التي يمكن

أن يُقاس عليها أثر التعلم على المتدرب. وتحرز الغالبية العظمى من المتدربين مستوى التقدم الجيد في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات، بالنظر إلى مستوى تحصيلهم المسبق وخلفياتهم التعليمية، في حين لا يحقق قلة منهم معيار النجاح المطلوب. يقوم المدربون بقياس مستوى أداء المتدربين بدقة مقابل مخرجات التعلم المطلوبة للدورات المحددة سلفاً من خلال تطبيق طرق التقييم التكوينية والختامية ذات الصلة، والتي يتم تدقيقها بصرامة. وتعكس بيانات أداء المتدربين على مر الأعوام الثلاثة الماضية والمقدمة لغرض هذه المراجعة ارتفاع معدلات الإنجاز في جميع الدورات، حيث يحقق جميع المتدربين تقريباً مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات، أو يحصلون على المؤهلات التي يطمحون إليها في المواعيد المقررة؛ الأمر الذي انعكس بجلاء على نتائج تقييم المتدربين، والمشاركة الفعالة أثناء الأنشطة الصفية، ومستوى التفاعل العالي مع المدربين وزملائهم.

يتسم المتدربون بالانتباه العالي والتحفيز الذاتي المرتفع؛ ويظهرون سلوكيات إيجابية تجاه تعلمهم في المركز، واهتماماً بالغاً ببيان مدى فهمهم وعرض أعمالهم. وتعكس الغالبية العظمى منهم خبرة تعلمهم، وتوسعة ما تعلموه في الدورات بشكل ناقد؛ الأمر الذي اتضح بجلاء أثناء الحصص التي تمت ملاحظتها من خلال مشاركة خبرة العمل ذات الصلة، والرد على أسئلة المدربين والشرح الدقيق لها. علاوة على ذلك، يوظف المركز "تقرير صحيفة التطور الشخصي PDJ"، الذي يُستكمل من قبل المتدربين طوال فترة الدورات؛ وتتميز هذه التقارير بالتفاصيل الدقيقة والتركيز العالي على ما تعلمه المتدرب، ووضع الأهداف الرامية إلى تحقيق المزيد من التحسين، وكيفية الاستفادة بصورة مثالية من المهارات المكتسبة في أداء المهام اليومية الموكلة إليهم.

يظهر المتدربون التزاماً تجاه تعلمهم في المركز؛ الأمر الذي انعكس على الالتزام بالحضور في الحصص بصفة منتظمة، ومعدل المواظبة والعودة إلى الحصص فوراً. ولدى المركز سياسة للحضور والمواظبة؛ يتم إبلاغ المتدربين بها قبل بدء الدورات، ويتم تسجيل نسب الحضور والمواظبة بصفة منتظمة ودقيقة، فضلاً عن مراقبتها في جميع الدورات. بالإضافة إلى ذلك، يقوم المركز باتخاذ إجراءات المتابعة في حالات الغياب أو التأخير المتكرر. كما يحتفظ بمعدلات الحضور والمواظبة التي تجاوزت نسبة (95%) على مدى الأعوام الثلاثة الماضية في معظم الدورات.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فاعلية التعليم / التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين لديهم خبرات دولية واسعة تتعكس بشكل جيد جداً على شرحهم للحالات الواقعية والأمثلة المهنية ذات الصلة بمكان عمل المتدربين. ويقوم المدربون بإدارة معظم الحصص بشكل جيد، والتي تبدأ بمراجعة مفيدة لما تم تدريسه للربط بين الموضوعات السابقة والحالية، فضلاً عن تقديم ملخص موجز لما تم تدريسه في نهاية الحصة. وهناك العديد من الأمثلة التي نجح فيها المدربون في الربط بين موضوع الحصة، وجذب انتباه المتدربين بشكل جيد. كما يخصص الوقت الكافي للمناقشات والأنشطة الجماعية للتفاعل بين المتدربين وبيان مستوى فهمهم؛ بيد أنه في الحصص الأقل فاعلية، لا يتم إشراك قلة من المتدربين بشكل نشط في الحصص؛ مما أثر على تقييم مشاركتهم وسلوكياتهم تجاه تعلمهم.

تعدُّ الأنشطة الصفية هي محور معظم الحصص، ويوظف المدربون مجموعة من أساليب التعليم التي يكون فيها المتدرب هو محور العملية التعليمية؛ بغية إشراك وتحفيز الغالبية العظمى من المتدربين مثل تقديم العروض، والمناقشات، ولعب الأدوار، والسيناريوهات العملية من الحياة الواقعية المرتبطة بمهنتهم. ويوظف المدربون، بصورة فعالة، مصادر التعلم المتاحة، والمساعدات التعليمية مثل العروض التقديمية، والصور، ومقاطع الفيديو ذات الصلة؛ لتيسير عملية التعلم. كما يوظف المدربون خطط دروس منظمة جيداً، ويتم تحديثها على أساس احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؛ إضافة إلى استيفاء الاحتياجات المختلفة للمتدربين أثناء الحصص، ونوع الأسئلة، والأنشطة الجماعية المستخدمة في الحصص. ويقوم المدربون بتحدي المتدربين المتفوقين، ومنحهم الأدوار القيادية لمساعدة المتدربين الآخرين أثناء أداء الأنشطة، في حين يتم دعم المتدربين الأقل مستوى بمزيد من الشرح والدعم. وفي غالبية الحصص التي تمت ملاحظتها، يعزز المدربون مهارات التفكير العليا للمتدربين من خلال المناقشات الناقدة للموضوعات المتعلقة بالعمل مثل تقديم التغذية الراجعة، والتعامل مع الموظفين، وتوظيف مهارات حل المشكلات لحل

قضايا متعلقة بالعمل التي يعرضها المتدربون، والتحليل والتوصل إلى حل عملي يناسب مكان العمل وبيئة العمل في الشركة.

يقوم المدربون بتقييم أداء المتدربين من خلال استخدام مجموعة من طرق التقييم التكوينية والختامية ذات الهيكل الجيد؛ لقياس مدى إحراز مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات، مثل الأنشطة الجماعية، وتقديم العروض الفردية. ويحتفظ المدربون بسجلات دقيقة بشأن أداء المتدربين، مع تنفيذ التعليمات الواضحة بهذا الشأن. ومع ذلك، لا يُحتفظ المركز بسجلات طرق التقييم التكوينية طوال الدورات بدرجة كافية لمراقبة مستوى تقدم المتدربين. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، تقدم التغذية الراجعة الشفهية الفورية والبناءة للمتدربين بشأن أعمالهم، وتنمية وعيهم بصورة أكبر. ويُشجع المتدربون على استكمال "تقرير صحيفة التطور الشخصي PDJ"، وتحليل وبيان أدائهم بشكل ناقد، وما يعتزمون عمله لتحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وبالرغم من ذلك، يتم تقديم تغذية راجعة مكتوبة بصورة فعالة للمتدربين لجهة تحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في دورات ال (ILM) والتي تمثل 17% فقط من إجمالي المتدربين في الدورات التي يقدمها المركز، في حين تعدّ التغذية الراجعة الكتابية المقدمة بشأن المتدربين للدورات الأخرى عامة، ولا تتسم بالنقد البناء بدرجة كافية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: ممتاز (1)

ظهرت فاعلية البرامج في تلبية احتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشكل ممتاز بوجه عام؛ إذ يقدم المركز مجموعة من البرامج والدورات النموذجية المصممة وفقاً لاحتياجات المتدربين في مجالات القيادة والإدارة، وتطوير الإستراتيجيات، وتشكيل الفرق ذات الأداء العالي، وخدمات العملاء، وتدريب المديرين التنفيذيين. بالإضافة إلى ذلك، يقدم المركز البرامج المعتمدة من الخارج، بالزمانة مع معهد القيادة والإدارة (ILM)، وتستند هذه البرامج إلى الفهم الواسع، والاستشعار الدقيق لاحتياجات سوق العمل، والتوجهات الجديدة على الصعيدين المحلي والدولي. وينفذ المركز عملية دمج الأعمال الشاملة

للفهم الكامل لمؤسسات عملائهم، وأهدافهم، وطموحاتهم، وتصميم البرامج التي تتوافق تمامًا مع احتياجاتهم ومتطلباتهم الخاصة.

وتشتمل هذه العملية على تحليل احتياجات التدريب المتخصصة لتحديد الكفايات المطلوبة، وأهداف التدريب والتطوير ذات الصلة على المستوى الفردي والمؤسسي. وتحدد وتُضبط متطلبات القبول والتسجيل في البرامج بمن في ذلك المتدربون المستهدفون، وسماتهم بطريقة فعالة بالتعاون مع ارباب الاعمال في مرحلة التحليل لتطوير البرامج التدريبية. علاوة على ذلك، فقد نفذَ المركز دراسة مسحية استكشافية؛ لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير من وجهة نظر ارباب الاعمال. وكان معدل استبقاء الموظفين، ورضا ارباب الاعمال هما المجالين الرئيسيين لتحدي الأطراف ذات العلاقة. ويستجيب المركز بطريقة نموذجية لاستبقاء الجوانب التي تم تحديدها من خلال تطوير أداة عبر الإنترنت؛ لمساعدة ارباب الاعمال في عملية التوظيف، وتوجيه الدعوة إلى أحد المتحدثين الكبار لمحاكاة تفكير الابداعي في مجال تميز في خدمة العملاء.

لدى المركز آلية صارمة جداً لتصميم، وتحديث، ومراجعة البرامج المقدمة دورياً، وتوضح هذه الآلية العملية المتبعة في المراحل الرئيسية لتطوير البرامج، وتنص على الأدوار والمسؤوليات الموكلة إلى الموظفين المشاركين. ويتم تخطيط، وهيكله، وتوفير مصادر التعلم للعناصر المختلفة من البرامج بدقة؛ بغية تطابقها مع احتياجات المتدربين وارباب الاعمال تطابقاً تاماً. ويتم تخطيط البرامج بالتسلسل؛ لتشجيع الاكتساب التقدمي للمعارف، والمهارات، وتعزيز خبرة التعلم النظرية والعملية. وتعكس مناهج، ومحتوى، وخطط البرامج أهدافها، ومخرجات التعلم المطلوبة، وطرق التقييم بوضوح؛ بالإضافة إلى توافر مجموعة واسعة من المواد الداعمة، ومصادر التعلم ذات العلاقة بتقديم هذه البرامج. ويوظف المركز الأدلة الإرشادية، وكتب التمارين للقطاعات ذات المستوى الرفيع، والتي تمت صياغتها بطريقة جيدة، والتي تعزز بالرسومات التوضيحية والأنشطة المكثفة؛ لتغطية أهداف التعلم للبرامج. علاوة على ذلك، يتم

إثراء خبرة التعلم في المركز بالندوات ذات العلاقة التي يقدمها متحدثون خبراء في مجالات القيادة والإدارة.

يقوم المركز بمراجعة البرامج بصفة مستمرة، وتحديثها بصفة منتظمة؛ استجابة للتغذية الراجعة للمتدربين والمدرّبين. ويُطلب من المدرّبين بيان الطريقة التي قدموا بها البرامج، باستخدام أداة فعالة يطلق عليها اسم "يوميات المدرّب". ويقوم المدرّبون بتسجيل ملاحظاتهم في نهاية كل يوم تدريبي، وتقييم جودة التعليم والتدريب إضافة إلى مستويات إنجاز وتقديم المتدربين. ويتم توظيف يوميات المدرّب، وتقارير تحليل تقييم البرامج والتوجهات بطريقة مهنية أثناء مراجعة البرامج، واستيفاء أية قضايا طفيفة بخصوص مواد أو طرق التعليم. علاوة على ذلك، تنفذ عملية المراجعة الرئيسة لتحديد صلاحية أهداف التدريب، وتقييم جميع عناصر عملية التدريب بعد تقديم ثلاثة برامج كاملة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: ممتاز (1)

لدى إيميك للتدريب آلية شاملة ومنهجية لدعم المتدربين وإرشادهم طوال خبرة تعلمهم في المركز لتحقيق نتائج أفضل. قبل بدء البرنامج، يحصل المتدربون على جدول التدريب الشامل ومستندات مراجعة البرنامج التي توفر معلومات كاملة عن جوانب التدريب الأساسية، والتي تشمل هيكل البرنامج، ومخرجات التعلم المطلوبة، وموجزًا عن البرنامج، وطرق التقييم، وسياسة الحضور والمواظبة، وترتيبات الصحة والسلامة، وإجراءات الدعم والإرشاد للمتدربين، وتفاصيل الاتصال ذات الصلة. بالإضافة إلى ذلك، يحصل المتدربون على التهيئة الكاملة في اليوم الأول من البرنامج؛ لإطلاعهم على الجوانب المتعلقة بتعلمهم في المركز، كما يحصل العملاء على المشورة الزاخرة بالمعلومات والإرشاد الفعالة للغاية عن البرامج من خلال المواقع الإلكترونية التفاعلي ذي الهيكل الجيد، والنشرات الإخبارية، وشبكات التواصل الاجتماعي المفيدة جدًا.

في إمكان المتدربين الدخول إلى منصة التعليم الإلكتروني التي تتيح لهم حضور الحصص الخاصة بالوحدات الدراسية التي لم يحضروها، واستكمال ساعات التعلم المطلوبة. علاوة على ذلك، تتم إدارة منصة التعلم الإلكتروني من قبل نظام إدارة التعلم LMS، الذي يمكّن المركز من متابعة أنشطة المتدربين. وفي حالة احتاج المتدربون إلى المزيد من الدعم، يقدم المركز لهم الحصص الفردية مع المدربين، والحصول على المواد الإضافية ذات العلاقة. ويحصل المتدربون المسجلون في برامج معهد القيادة والإدارة (ILM) على "عيادات" حصص التقوية التخصصية؛ لمساعدتهم على حل الواجبات عند اللزوم. علاوة على ذلك، يحصل المتدربون على دعم في اللغة الإنجليزية من خلال مسرد المصطلحات باللغتين العربية والإنجليزية، والذي يكمل كافة الأدلة الإرشادية والأجهزة اللوحية (التابلت) الإلكترونية التي توفر خدمة الترجمة الفورية. كما يُشجع المتدربون على وضع أهداف التطور المهني الفردية باستخدام "تقرير صحيفة التطور الشخصي PDI". وعند الطلب، يقدم المركز حصص التدريب والمتابعة بشأن خطة التطور الفردية (ILP)؛ لتحديد فرص التقدم المهني ومسارات التدريب المتوقعة.

تعدُّ بيئة التدريب والأماكن المختارة لإجراء التدريب ملائمة للغرض، ويوفر للمتدربين منشآت التعلم المناسبة؛ وتنفذ جميع البرامج تقريباً في أماكن الضيافة أو مقار العملاء. ويضمن منسقو التدريب أن هذه الأماكن مجهزة تجهيزات جيدة بالأجهزة ومصادر التعلم المطلوبة قبل بدء التدريب. ويقوم المركز بالتواصل الفعال جداً مع العملاء؛ لإطلاعهم على مستوى أداء المتدربين عند استكمال البرنامج. ويحصل أرباب الاعمال على ملخص تنفيذي مفيد جداً يسلط الضوء على الملاحظات الرئيسية لأداء البرنامج، وجوانب التطور الأساسية المبنية على أساس تقييم المتدربين للبرنامج. كما يشمل التقرير سجلات الحضور، وعلامات التقييم الختامية لكل متدرب. علاوة على ذلك، يحصل أرباب الاعمال على تقارير الأداء الفردية، وتحليل التوجهات التفصيلية. وتتسم ترتيبات تقديم وجدولة البرامج بالمرونة البالغة، ويتم التفاوض بشأنها مع أرباب الاعمال؛ لتلبية احتياجاتهم. كذلك، تتم دائماً مناقشة الترتيبات الخاصة للمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة في المراحل الأولى من تطوير البرنامج وقبل التسجيل. وفي الآونة الأخيرة، وضع المركز سياسة لدعم وتلبية احتياجات هذه الفئة من المتدربين.

القيادة والإدارة والحوكمة

ما مدى فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة في رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه؟

الدرجة: ممتاز (1)

تسترشد الإدارة بخطة إستراتيجية وخطة عمل خمسية متجانسة ذات بيانات رؤية ورسالة وأهداف محددة، وتتوافق مع التحسين المستمر لإنجازات المتدربين، وجودة البرامج المقدمة لاستيفاء معظم الاحتياجات الخاصة لإرباب الاعمال على الصعيدين المحلي والإقليمي، وتستند هذه الخطط إلى الفهم العميق لاحتياجات سوق العمل التي تشهد تغيرات متسارعة، ونتائج تحليل التوجهات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية (PEST)، ونتائج تحليل (سوات SWOT)، وتقارير مراجعة التقييم الذاتي الناقدة. وتعد خطة العمل شاملة، وتتضمن جميع أنشطة التدريب والعمل للمركز. كما يعدُّ الهيكل التنظيمي للمركز ملائمًا للغرض، ويناسب طبيعة عملياته ويلبي أهدافه، ويحتوي على الأدوار والمسؤوليات الواضحة لكل موظف. وتتسم عملية التقييم الذاتي بالتفاصيل والمنهجية، وقد نفذ المركز العديد من مراجعات التقييم الذاتي البناءة للغاية بالاستعانة بشركة خارجية لمراجعة وتقييم عملياته؛ الأمر الذي انعكس بشكل جيد على استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة، والتي توفر المعلومات الشاملة عن عمليات المركز، وقدمت درجات تتوافق في معظمها مع أحكام فريق المراجعة. لدى الإدارة ترتيبات فعالة لضمان رفاهية المتدربين والموظفين؛ ويحتفظ المركز ببيئة تعلم صحية ومحفزة من خلال تنفيذ عملية تقييم المخاطر الملائمة للغرض بصفة دورية استنادًا إلى إجراءات وممارسات الصحة والسلامة الواضحة. علاوة على ذلك، وفيما يتعلق بأماكن التدريب الخارجية، حيث ينفذ المركز معظم دوراته، يحتفظ المركز بقائمة مراجعة فعالة لضمان ملاءمة هذه الأماكن لتنفيذ الدورات، وأنها خالية من الأخطار.

تتسم عملية مراجعة ضمان الجودة الداخلية بالشمولية، وتتضمن نظام إدارة الجودة الزاخر بالمعلومات، وعملياتي التقييم والتدقيق الواضحتين للتقييم والمحافظة على جودة ما يقدمه المركز من برامج. كما يملك المركز دليل تدريب تفصيلياً يلخص أسلوب التدريب والتعلم. وعلى غرار ذلك، يملك المركز دليل أسلوب النظم نحو التدريب (SAT)، والذي يصف العملية الجوهرية الكاملة لتحليل، وتصميم، وتنفيذ، والتحقق من البرنامج التدريبي. علاوة على ذلك، يطبق المركز عملية التحقق الداخلية الواضحة لتقييم وتصحيح أعمال المتدربين، بيد أن عملية التدقيق لا تتسم بالتجانس في جميع الدورات، ولكنها أفضل حالاً في دورات معهد القيادة والإدارة (ILM). وحتى يتسنى فهم الخلفية التعليمية للمتدربين، وضمان تصميم الدورات وفق قدراتهم، ينفذ المركز تحليل احتياجات التدريب TNA؛ لتحديد نقطة البداية للمتدربين، الذي ينعكس على خطة الدروس وأسلوب تقديمها. وعند تسجيل المتدربين في الدورات، يملك المركز ترتيباً فعالاً لمراقبة البيانات الخاصة بإنجاز وتقديم المتدربين، وبالتالي مراقبة التوجهات الفعالة، والاستفادة من نتائجها في اتخاذ مبادرات التحسين.

تملك الإدارة أسلوباً متجانساً لاختيار ومراقبة أداء المدربين. ويوظف المركز مدربين أكفاء ذوي خبرة مهنية ودولية، ويقوم بتهيئتهم، وتوزيعهم على الدورات وفق تخصصاتهم. إضافة إلى ذلك، يحصل المدربون على فرص التطور المهني بما في ذلك تنظيم ورش العمل الداخلية بشأن ضمان الجودة وطرق التدريب. ويتم ضمان فاعلية أداء ومراقبة المدربين من خلال تنفيذ زيارات ملاحظة الدروس العشوائية التي تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بدقة ومشاركتها ومتابعتها مع المدربين على الفور.

يرتبط المركز بعلاقات مفيدة للغاية مع الأطراف ذات العلاقة، وسوق العمل على الصعيدين المحلي والإقليمي. ويوظف أسلوباً منهجياً لجمع وتحصيل التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بعد كل دورة، وتحليلها بطريقة شمولية؛ لتحديد التوجهات بشكل واضح، واتخاذ إجراءات التحسين بناءً على وجهات نظرهم. كذلك تتوفر سياسة ومنهجية الحوكمة، كما أن مجلس الإدارة على اطلاع بالخطة الإستراتيجية، ويساهم في تطويرها بشكل جيد.

جوانب القوة الرئيسية

- يكتسب معظم المتدربين المهارات والكفايات المهنية الفعالة ذات العلاقة؛ إضافة إلى تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات.
- توظيف مدربين أكفاء ومؤهلين للغاية؛ يوظفون خبراتهم الدولية الواسعة في القطاع المهني ويقدمون شرحاً وافياً من واقع الحالات الواقعية والأمثلة المهنية.
- استخدام آلية فعالة وصارمة في تصميم، وتحديث، ومراجعة البرامج المقدمة بصفة منتظمة.
- تقديم الدعم والإرشاد الشاملين والملائمين إلى المتدربين طوال خبرة تعلمهم في المركز.
- يرتبط المركز بعلاقات وطيدة مع أرباب الأعمال، والجهات المانحة الخارجية والقطاعات ذات العلاقة، والتي تتم الاستفادة منها في اتخاذ قرارات التحسين بطريقة جيدة.
- وضع خطة إستراتيجية، وخطة عمل فعالة بأهداف تبعث على التحدي وتتم مراقبتها عن كثب.
- تنفيذ عمليات التقييم الذاتي الفعالة والناقدة بصفة منتظمة لاتخاذ قرارات التحسين استناداً إلى نتائجها.

التوصيات

لكي يحتفظ مركز إيميك بتميزه؛ فيجب:

- ضمان تنفيذ عمليات التدقيق بطريقة متجانسة في جميع الدورات.
- ضمان حفظ سجلات عمليات التقييم التكوينية للمتدربين بطريقة ملائمة طوال الدورة.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس إيميك للتدريب (إيميك EMIC)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2010؛ لتقديم البرامج التدريبية المهنية في مجالات القيادة والإدارة، وعلاقات الموظفين، والتطوير الشخصي وتطوير الإستراتيجيات. 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.

ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المركز (1194) متدرباً في (84) برنامجاً؛ 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 مدرّباً أيضاً، ومدير التدريب الذي يعمل كمصمم للدورات ومدرّباً أيضاً، ومدير تطوير الأعمال، ومدير تحسين الأعمال، ومدير الشؤون الإدارية؛ إضافة إلى مجموعة من المدربين المحليين والدوليين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي.