



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 إي تي إس اكسلنس لحلول التدريب
سند
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 5-7 أكتوبر 2015
VO031-C3-R010

قائمة المحتويات

1	المقدمة
1	مقاييس الأحكام
2	جدول الأحكام الممنوحة
3	أحكام المراجعة
3	الفاعلية بوجه عام
4	القدرة على التحسن والتطور
5	إنجاز المتدربين
6	جودة ما يتم تقديمه
10	القيادة والإدارة والحوكمة
12	جوانب القوة الرئيسية
13	التوصيات
14	الملحق
14	نبذة عامة عن 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 ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من ثلاثة 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، وأرباب الأعمال، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصلت كافة الجوانب في معهد إي تي إس اكسلنس لحلول التدريب على تقدير: "مرض".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد إي تي إس اكسلنس لحلول التدريب، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرض	2	جيد	1	ممتاز
---	-----------	---	-----	---	-----	---	-------

جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
إنجاز المتدربين	مرضٍ (3)
جودة التعليم والتدريب والتقييم	مرضٍ (3)
جودة البرامج المقدمة	جيد (2)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	مرضٍ (3)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	مرضٍ (3)
الفاعلية بوجه عام	مرضٍ (3)
القدرة على التحسن والتطور	مرضٍ (3)

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: مرضٍ (3)

يُعد معهد إي تي إس اكسلنس لحلول التدريب من المعاهد ذات الفاعلية المرضية بوجه عام، وكذلك ظهرت جميع الجوانب الأخرى بشكل مرضٍ أيضاً، باستثناء جانب جودة البرامج المقدمة الذي حاز على تقدير: "جيد". ويقدم المعهد مجموعة جيدة من الدورات ذات التصميم والهيكلية الجيدة المعتمدة من الخارج، أو التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور والتي تستجيب استجابة عالية لمتطلبات وطموحات الأطراف ذات العلاقة، والمتدربين على السواء. وتنظم الدورات من قبل مدربين أكفاء في المجال المهني، والذين يوظفون الأمثلة الواقعية من الحياة العملية، وجملة من طرق التدريب المفيدة لتحفيز مهارات التفكير الناقد لدى المتدربين، وتحفيزهم أثناء الحصة. ومع هذا، وفي قلة من أنشطة الدروس تستغرق هذه الأنشطة وقتاً أطول من الوقت المتوقع، ولا تتجانس عمليات التصحيح ومنح الدرجات مع طرق التقييم الكتابية؛ إذ لا يتم تصحيح هذه الأعمال كاملة، أو يتم منحها درجات غير دقيقة. وتكتسب أغلبية المتدربين المهارات والمعارف المهنية المفيدة ذات الصلة ببيئة العمل والأعمال اليومية لهم وتطورها. ومقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، تحقق أغلبية المتدربين مستوى تقدم مناسباً في جميع الدورات؛ إلا أن قلة من المتدربين لا تكتسب المهارات والمعارف ذات الصلة بمستواهم المرجو تحقيقه.

يقدم الموظفون الإداريون والمدربون في المعهد الدعم إلى المتدربين، إضافة إلى الإرشاد المطلوب. كذلك يمكن التواصل مع المدربين عبر هواتف الاتصال الشخصية، كما يقدمون المشورة والاستشارات المتعلقة بأماكن عمل المتدربين أثناء الدورات وبعدها. كما يمكن للمتدربين ممن هم بحاجة إلى المساعدة في

الأمر المتعلقة بالدورات، أو الأمور الشخصية الاتصال بالمدرسين بشكل مباشر أيضاً. وعلى الرغم من أن لدى الإدارة بيانات رؤية ورسالة وخطة إستراتيجية تتسم بالتفاصيل المناسبة، وتستند إلى عملية التقييم الذاتي، ونتائج تحليل (سوات SWOT)، فإن الترتيب الخاص بخطة العمل، ونظام ضمان الجودة الداخلي لم يتم مشاركتها بشكل كاف في المؤسسة؛ لبيان أثر التحسين المستمر عليها. وتحفظ الإدارة بعلاقات مفيدة مع الأطراف ذات العلاقة المحلية والدولية في ذات القطاع؛ للاطلاع على وتعزيز جودة ما تقدمه من دورات استناداً إلى التغييرات ومتطلبات سوق العمل.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهرت قدرة المعهد على التحسن والتطور بشكل مرضٍ. وعلى الرغم من أن الإدارة قامت باتخاذ الخطوات الرامية إلى استيفاء النتائج الواردة في تقرير المراجعة السابق للهيئة، فإنه لم يتم استيفاء بعض التوصيات بالكامل مثل ضمان تطبيق طرق التقييم الصارمة على جميع الدورات. وفي الآونة الأخيرة، قام المعهد بتوسعة مجموعة دوراته المعتمدة داخلياً وخارجياً، وطرح المزيد من الدورات المعتمدة من معهد القيادة والإدارة (ILM)، ومؤسسة هايفيلد للالتزام بالأنظمة (HABC)، وجمعية القلب الأمريكية (AHA). وفي الوقت الحاضر، يعمل المعهد على الحصول على الموافقة - لتوسعة مجموعة دوراته من خلال طرح الدورات الجديدة - من معهد إدارة المبيعات والتسويق (ISMM). وبينما يمتلك المعهد الخطط الإستراتيجية والعمل المفيدة التي تركز على تقديم التدريب العالي الجودة إلى المتدربين، ويمتلك وثائق ضمان الجودة المختلفة، فإن قدرة المعهد على التحسن والتطور يعوقها الترتيب غير الفعال لقياس ومراقبة إنجاز المتدربين، والتنفيذ الدقيق لممارسات ضمان الجودة الداخلية؛ لبيان أثر التحسين المستمر. يحتفظ المعهد بنسب التسجيل إضافة إلى معدل تكرار الأعمال (معدل الاستبقاء) على مدى السنوات الثلاث الماضية مع كبار العملاء. وتحفظ الإدارة بعلاقات فعّالة مع الأطراف ذات العلاقة والمتدربين على السواء. ويقوم المعهد بجمع وجهات نظر الأطراف ذات العلاقة، والمتدربين في نهاية الدورة، بيد أنه يقوم باتخاذ إجراءات التحسين المحدودة لاستيفائها.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهر مستوى إنجاز المتدربين في المعهد بشكل مرضٍ؛ إذ تكتسب أغلبية المتدربين المهارات والمعارف المهنية المفيدة التي تساعدهم على أداء واجباتهم المهنية وتطورها. وتحقق أغلبية المتدربين الأهداف من الدورات، كما يحصلون على شهادة استكمال الدورات بعد حضورهم نسبة 75% من ساعات الدورات المطلوبة. فضلا عن ذلك، وحتى يتسنى تحديد نقطة بداية يتم مقابلها مقارنة أثر التعلم على المتدربين، يوظف المعهد طرق التقييم الأولية ذات العلاقة لبيان مستوى التحصيل المسبق للمتدربين. بينما تنتوع طرق التقييم التكوينية والختامية من حيث المستوى والصرامة، بيد أنها تعد ملائمة لقياس مستوى التحصيل الفردي للمتدربين مقابل أهداف الدورات بوجه عام. ويبين سجل أداء المتدربين (LPD) المقدم للسنوات الثلاث الماضية أنّ نسب النجاح العامة تبلغ حوالي 90% في غالبية الدورات مثل دورات معهد القيادة والإدارة (ILM)، ومؤسسة هايفيلد للالتزام بالأنظمة (HABC). وعلى الرغم من ذلك، لا تكتسب قلة من المتدربين المهارات والمعارف بالمستوى المطلوب.

وقد كشفت الأدلة المبنية على أساس الاجتماعات مع المتدربين، وصرامة سجلات الأعمال، ونتائج الحصص التي تمت ملاحظتها من قبل فريق المراجعة النقاب عن أن غالبية المتدربين يطورون المهارات والمعارف؛ مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. بالإضافة إلى ذلك، يوضح تحليل اختبارات التقييم القبلي والبعدي للدورات إحرار المتدربين مستوى تقدم كافا أثناء الدورات. كذلك، فقد أعربت غالبية الأطراف ذات العلاقة الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن استيفاء الأهداف من الدورات، وقدرات الموظفين على الاستفادة من المعارف المكتسبة في أداء المسئوليات اليومية المنوطة بهم في أماكن عملهم.

كما يجب على المتدربين طوال الدورة تعبئة استمارة خطة العمل الفردية. وقد كشفت نتائج هذه الخطة أن في إمكان أغلبية المتدربين بيان خبرة تعلمهم، والمهارات المكتسبة في الدورة، وتطبيقها في أماكن عملهم وحياتهم أيضاً.

يتضح بجلاء من خلال المشاركة والمناقشات الفعالة أثناء الحصص التي تمت ملاحظتها أن غالبية المتدربين تتسم بالانتباه، ولديهم سلوكيات إيجابية، وتحفيز ذاتي، ويجدون التشويق في خبرة تعلمهم. وبوجه عام، يمتلك المتدربون القدرة على العمل باستقلالية أو بشكل تعاوني ضمن فريق عمل عند إتاحة الفرص لهم، وكذلك بيان - وبشكل ناقد - المهارات التي بحاجة إلى تحسين من خلال طرح الأسئلة على المدربين. كما يحتفظ المعهد بسجلات الحضور والمواظبة ذات العلاقة، وبينما يلتزم المتدربون بالحضور بصفة منتظمة، فما زالت عملية المواظبة محل اهتمام بالغ؛ إذ لا يتم تسجيلها بشكل جيد.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: مرضٍ (3)

ظهرت فاعلية التدريب والتقييم في تعزيز خبرة التعلم بشكل مرضٍ فحسب. يمتلك المدربون الإلمام الجيد بمجالات تخصصاتهم المهنية في الدورات التي يقدمونها، ويقدمون الأمثلة المهنية المفيدة ذات العلاقة التي تجيب على أسئلة المتدربين، وتربط ربطاً مفيداً بين المفاهيم والبيئة المهنية للمتدربين. وبوجه عام، تستخدم جملة مناسبة من طرق التدريب لإشراك المتدربين وتحفيزهم في أغلبية الدروس. وفي الدروس الأكثر فعالية، يوظف المدربون منهجية تدريس تشاركية فعالة باستخدام "طريقة النجوم"؛ لتحفيز المتدربين على المشاركة؛ إضافة إلى الاستخدام المفيد لألفاظ الإطراء والمدح والمناقشات المفتوحة. كما يوظف المدربون مجموعة من الأسئلة والأمثلة المهنية ذات الصلة لتحفيز مهارات التفكير الناقد للمتدربين. وعلى سبيل المثال، يتطلب من المتدربين تحليل وتقييم المواقف، وبيان نتائجها أمام زملائهم في الصف. كما

توظف مصادر ومواد التعلم بفاعلية في المساعدة على تقديم التدريب، وتتضمن عروض الشرائح الزاخرة بالمعلومات، وأجهزة عرض البيانات، واللوحات القلابة، ومقاطع الفيديو ذات العلاقة.

تتم هيكلة خطط الدروس بطريقة ملائمة، وبأهداف واضحة تتوافق مع مصادر التعلم، وطرق التقييم المستمرة للمتدربين. علاوة على ذلك، يقوم المتدربون بالاطلاع على تقارير ما قبل الدورة التي تتضمن المعلومات الخاصة بالمعارف المسبقة، والتوقعات من المتدربين لتقديم الحصص وفقاً لذلك. وتبدأ الحصص في الوقت المحدد ومشاركة الأهداف مع المتدربين؛ بيد أن الأنشطة الصفية تستغرق وقتاً أطول من الوقت المتوقع لها.

يلبي المدربون الاحتياجات الفردية للمتدربين بشكل جيد من خلال تقديم الأمثلة ذات الصلة، واسترجاع المعلومات، وتبسيط المعارف باللغتين العربية والإنجليزية والتدريس المشترك. بالإضافة إلى ذلك، يقوم المدربون بتقييم المتدربين بطريقة ملائمة من خلال عمليات الاختبارات القبلية والبعديّة، وطرح الأسئلة المباشرة، وتقديم الأنشطة لقياس مستوى فهم المتدربين، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية الفورية لهم. ومع ذلك، لا تتوافق عملية التصحيح ومنح الدرجات مع طرق التقييم الكتابية، حيث إنّ أجزاء من أعمال المتدربين لم يتم تصحيحها بالكامل، أو لم يتم منح درجات غير دقيقة لها. يحتفظ المعهد بسجلات أداء المتدربين، ويقدم تقارير الأداء في نهاية الدورة، والتي تتضمن الدرجات الممنوحة، ونسب حضور المتدربين والتغذية الراجعة؛ إلا أن هذه التقارير لا تتسم بالتفاصيل الكافية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

يوظف المعهد نتائج الاستبانات السنوية للقطاع، فضلا عن قنوات الاتصال المتنوعة للمعهد مع سوق العمل؛ للحصول على المعلومات القيمة بشأن احتياجات سوق العمل. ومن ثم، يقدم المعهد الدورات التي تلقى استجابة واسعة من الأطراف ذات العلاقة والمتدربين، وتلبي طموحاتهم. بالإضافة إلى ذلك، يقوم المعهد بإعداد مجموعة من الدورات القصيرة مثل دورات الإسعافات الأولية، والصحة والسلامة؛ وفقاً للاحتياجات الخاصة للعملاء. وحتى يتسنى طرح وإعداد الدورات التي تلبي الاحتياجات الخاصة للعملاء، يقدم المعهد خدمات تحليل احتياجات التدريب TNA على المستويات المختلفة لعمليات العملاء؛ لقياس متطلباتهم مثل قيام المعهد بإجراء تحليل احتياجات التدريب المتخصص في قطاع تجارة التجزئة.

يقدم المعهد مجموعة جيدة من الدورات التي تمنح فيها الشهادات على أساس الحضور؛ وهي دورات قصيرة، وتغطي مجالات المهارات الحياتية والقيادة والإدارة بصفة أساسية. بالإضافة إلى ذلك، يقدم المعهد الدورات المعتمدة من الخارج من قبل معهد القيادة والإدارة (ILM)، ومؤسسة هايفيلد للالتزام بالأنظمة (HABC)، وجمعية القلب الأمريكية (AHA).

يوظف المعهد آلية رسمية فعالة لتصميم، والموافقة على، ومراجعة وتحديث الدورات، وتتم مشاركة ملخصات الدورات مع الأطراف ذات العلاقة والمتدربين. ويضمن كتاب محتوى الدورات تكامل طرق التقييم والأنشطة مع أهداف الدورات ومخرجاتها على نحو مناسب. علاوة على ذلك، تتبع دورات معهد القيادة والإدارة (ILM) معايير الجهة المانحة الدولية، وتتوفر مصادر التعلم المناسبة التي تلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، والتي تشمل ألعاب التدريب، ومقاطع الفيديو، والنشرات التعليمية ذات الصلة. وعلى غرار ذلك، تتوفر مصادر التعلم الملائمة لدورات الصحة والسلامة مثل أطقم الإسعافات الأولية والدُمل. وبالنظر إلى طبيعة هذه الدورات القصيرة، يقدم المعهد الأنشطة الإضافية ذات العلاقة لإثراء خبرة التعلم للمتدربين مثل تنظيم الرحلات الميدانية في دورة الصحة والسلامة، وأنشطة التسوق في دورات المهارات الحياتية.

لدى المعهد متطلبات قبول واضحة في مستويات جميع الدورات. وتستهدف الدورات - التي تمنح فيها الشهادات على أساس الحضور - متدربين بعينهم، وتنص على ذلك في ملخصات الدورات بشكل واضح. بالإضافة إلى ذلك، يتم تحديد المتدربين المقبولين في هذه الدورات قبل تسجيلهم، ويتم جمع المعلومات المفيدة بشأن خلفياتهم التعليمية ومهاراتهم القبلية؛ فضلا عن التواصل مع المدربين قبل بدء الدورات؛ وهو أمر مفيد في وضع خطط الدروس.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: مرض (3)

بوجه عام، ظهر الدعم والإرشاد المقدمان إلى المتدربين بشكل مرضي، وحتى يتسنى مساعدة المتدربين على تحقيق نتائج أفضل، يملك المعهد إجراءً لدعم المتدربين ومساعدتهم في حل الأمور المتعلقة بالدورات، أو الأمور الشخصية عندما يقتضي الأمر. ويقدم موظفو الإدارة الدعم والإرشاد المطلوبين إلى المتدربين. علاوة على ذلك، يمكن التواصل مع المتدربين من خلال بيانات الاتصال التفصيلية المتوفرة لهم؛ للحصول على المشورة والاستشارات المتعلقة بأماكن عملهم أثناء الدورة وبعدها. كذلك، يحظى المتدربون الفرادي الذين يواجهون بعض التحديات، بالدعم الفردي كل منهم على حدة.

قبل بدء الدورات، يحظى المتدربون بالإرشاد الملائم عن اختيار الدورات من خلال الكتيبات الزاخرة بالمعلومات والمتوفرة عبر الموقع الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة للمعهد. بالإضافة إلى ذلك، تتوفر ملخصات ومحتويات الدورات الكتابية المفيدة التي تتم مشاركتها مع أرباب الأعمال قبل بدء الدورات.

في اليوم الأول من الدورة، يقوم المعهد بإطلاع المتدربين على إجراءات التقييم، وسياسة الحضور، واللوائح العامة من خلال كتاب المتدرب المفيد. علاوة على ذلك، يضمن المعهد إطلاع المتدربين على

احتياطات الصحة والسلامة، ويتواجد منسقو التدريب أثناء تقديم الحصص؛ للتعامل مع الترتيبات اللوجستية، وتقديم أية مساعدة قد يطلبها المتدربون.

تتسم مؤسسة التدريب بالمرونة في التكيف مع ساعات عمل المتدربين وأرباب الأعمال، وتستخدم مجموعة من مقار التدريس الخارجية في تنظيم الدورات، وتضمن توافر سبل الراحة، والأمان والتحفيز على التعلم في هذه الأماكن. وعلى الرغم من مشاركة تقرير أداء المتدربين مع أرباب الأعمال في نهاية الدورة، إلا أنه لا يزخر بالمعلومات الكافية؛ إذ يفنقر إلى بيان مستوى التقدم الذي حققه المتدربون في الدورات، وطريقة اكتسابهم للمهارات والمعارف المطلوبة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

تعدُّ بيئة التعلم ومرافق مؤسسة التدريب آمنة وملائمة للغرض، وتشمل الصفوف الدراسية المجهزة، ومختبرات تكنولوجيا المعلومات، ومكتبة صغيرة، وغرفة مخصصة للصلاة.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: مرضٍ (3)

لدى المعهد بيانات رؤية ورسالة واضحة ترتبط بالتخطيط الإستراتيجي، وتركز على رفع مستويات إنجاز المتدربين. وبينما تتم مراجعتها بصفة دورية، لم يتم مشاركة خطة العمل مع جميع أقسام المؤسسة لتنفيذ التحسينات المستمرة ذات الأثر البالغ. ويعدُّ الهيكل التنظيمي للمؤسسة مناسباً لتلبية أهدافها وطموحاتها بالنظر إلى توافر الموارد البشرية والمادية الكافية. ويضم الهيكل التنظيمي المدير التنفيذي، ومدير ضمان الجودة، والموظفين الإداريين، كما يُحدِّد بوضوح كلُّ من الأدوار والمسؤوليات الوظيفية لكل وظيفة. وعلى الرغم من أن المعهد قد وضع العديد من سياسات، وإجراءات وأدلة ضمان الجودة المختلفة والتي تشمل

ملاحظة الدروس، فإن تنفيذ ممارسات ضمان الجودة الداخلية لم يتم توظيفها بالكامل في تحسين جودة التدريب وطرق التقييم؛ إذ لم يتم تنفيذ معظم الإجراءات بالكامل في عمليات المعهد؛ وعلى سبيل المثال، لا تتم متابعة المجالات التي تحتاج إلى تطوير بالنسبة للمدربين بطريقة منهجية على الرغم من تحديدها.

وبينما يقوم المعهد بمراقبة إنجاز المتدربين، وتنفيذ عمليات التحليل الأساسية، فإنه لم يتم التصرف بناءً على المجالات التي تحتاج إلى تطوير، والتي تم تحديدها بطريقة منهجية.

يوظف المعهد مدربين أكفاء يعملون بنظام الدوام الكامل ونظام الدوام الجزئي أيضاً؛ ويتم تقييم الموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل بصفة سنوية، وتقديم فرص التطوير المهني المناسبة لهم. وتقوم مؤسسة التدريب بتوزيع المدربين وفق مجال تخصصهم بطريقة فعالة، مع تقديم التهيئة المناسبة لهم بشأن منهجية التدريب في المؤسسة.

يقوم المعهد بجمع وتحصيل التغذية الراجعة من المتدربين بدرجة ملائمة، واتخاذ الإجراءات المحدودة لتلبية وجهات نظرهم بين حين وآخر. كما يحتفظ المعهد بعلاقات مفيدة مع الجهات المانحة الإقليمية والدولية، بالإضافة إلى الاستفادة من أحدث التقارير عن التغييرات في سوق العمل في تعزيز دوراته. ولدى المعهد سياسات وممارسات صحة وسلامة مناسبة، ويعدّ مقر المعهد ذا معايير وتصميم ملائمين بالنظر إلى طبيعة أعماله. كما يقوم المعهد بإجراء عملية التقييم الذاتي بصفة دورية، ويتم إعداد تقرير المراجعة الإداري بصفة شهرية. وتتسم استمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها لغرض هذه المراجعة بالتفاصيل الكافية، وتعطي معظم الجوانب. وعلى الرغم من أنها تسلط الضوء على بعض الجوانب القليلة التي تحتاج إلى تطوير، فإنها لا تتسم بالنقد الكافي؛ إضافة إلى أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

جوانب القوة الرئيسية

- يوظف المعهد علاقاته الفعالة مع الجهات الإقليمية والدولية في تعزيز دوراته.
- يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات التي تتوافق مع احتياجات الأطراف ذات العلاقة والمتدربين، وتلبي طموحاتهم.
- يحظى المتدربون بالدعم أثناء الدورات وبعدها من خلال المدربين وموظفي الشؤون الإدارية.

التوصيات

حتى يتسنى لها أن تحرز التحسن والتطور، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان اكتساب جميع المتدربين للمهارات والمعارف المتعلقة بخبرة تعلمهم ومستوى الدورات المسجلين فيها
- تحسين عمليتي التعليم والتعلم والتقييم من خلال ما يلي:
 - ضمان تجانس عمليات التقييم وتصحيح أعمال الطلبة
 - ضمان أن يتسم تقرير أداء المتدربين بالمعلومات، وأن يتم إبلاغ الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- تعزيز القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
 - تعزيز طريقة جمع وتحليل المعلومات الخاصة بإنجاز المتدربين في جميع الدورات، وضمان استخدام النتائج في دفع عجلة التحسن
 - تحسين نظام ضمان الجودة الداخلي لمراقبة وتحسين أداء المدربين بوجه عام، وعمليات التقييم والتدقيق.

نبذة عامة عن مؤسسة التدريب

تأسس معهد إي تي إس اكسلنس لحلول التدريب (ETS) في عام 2005، وهو من المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل لتقديم مجموعة من الدورات التدريبية في مجالات الإدارة، والمهارات الحياتية والصحة والسلامة. ومعظم الدورات التي قدمها المعهد هي من الدورات القصيرة غير المعتمدة؛ بالإضافة إلى عدد قليل من الدورات التي تم اعتمادها من قبل معهد القيادة والإدارة (ILM). كما يقدم المعهد مجموعة من الدورات المعتمدة من قبل مؤسسة هايفيلد للالتزام بالأنظمة (HABC)، وجمعية القلب الأمريكية (AHA).

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في منطقة سند، ويتولى إدارته المدير التنفيذي، وهو مالكة أيضاً، وكذلك يوظف المعهد مديراً عاماً، ومديراً للجودة؛ بالإضافة إلى موظفي الشؤون الإدارية. ويوظف المعهد بنظام الدوام الكامل، أربعة مدربين؛ فضلا عن كوكبة من المدربين العاملين بنظام الدوام الجزئي عندما تقتضي الحاجة. ومنذ عام 2012، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المعهد 2198 متدرباً في الدورات المختلفة؛ وجميعهم من المكفولين من قبل أرباب عملهم.