



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد التفوق لحلول التدريب

سند

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

إنَّ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAAET)، 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 مقار 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: مرضٍ	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 معهد التفوق لحلول التدريب في عام 2005، وهو من المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل لتقديم مجموعة من الدورات التدريبية في مجالات الإدارة والمهارات الحياتية. ومعظم الدورات التي قدمها المعهد خلال العامين الماضيين هي من الدورات القصيرة غير المعتمدة.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في منطقة سند، ويتولى إدارته المدير التنفيذي، وهو مالكة أيضاً، وكذلك يعمل مديراً للموارد البشرية، والمحاسبة والشؤون الإدارية ويعمل كاستشاري تدريب أيضاً. ويوظف المعهد، بنظام الدوام الكامل، رئيس الاستشارات وعمليات التدريب والذي يعمل كمدرّب أيضاً، إضافة إلى مدير تطوير الأعمال، وكذلك مدير الجودة الذي يعمل بنظام الدوام الجزئي، وثلاثة موظفين للشؤون الإدارية يعملون بنظام الدوام الجزئي وسائقين/مساعدين. كما يتعاون مع المعهد مجموعة تتكون من 16 مدرساً يعملون بنظام الدوام الجزئي عندما تقتضي الحاجة.

وخلال العامين الماضيين، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمعهد 812 متدرّباً، الأغلبية العظمى منهم من المتدربين المكفولين من أرباب أعمالهم.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبيل فريق مراجعة مكون من ثلاثة 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 المعهد، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدرّبين.

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المعهد على تقدير: "مرضٍ" في الفعالية بوجهٍ عام، وفي حين حازت جوانب جودة التدريب، وفعالية القيادة والإدارة على تقدير: "جيد"، ظهرت جوانب إنجاز المتدربين، وجودة البرامج المقدمة، والدعم والإرشاد المقدمين للمتدربين بشكل "مرضٍ".

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

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة: 3 مرضٍ	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: 3 مرضٍ	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة: 3 مرضٍ	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: 3 مرضٍ

يُعد معهد التفوق لحلول التدريب من المعاهد ذات الفعالية المرضية في جميع الجوانب. ويحرز المتدربون مستوى تقدم مرض مقارنة بمستواهم عند بدء الدورات، كما يطورون المعارف والمهارات والسلوكيات الملائمة التي يقومون بتطبيقها في أماكن عملهم، وفي حياتهم الخاصة أيضاً. ويوظف المعهد مدربين مؤهلين وأكفاء من ذوي الخبرات المهنية الجيدة؛ في الدروس الأكثر فعالية يقوم المدربون بالتخطيط للدروس بشكل جيد، ويتم إشراك المتدربين في الدروس بدرجة كافية فيما تقتقر الدروس الأقل كفاءة إلى التخطيط وإشراك المتدربين فيها بطريقة فعالة. يقدم المعهد مجموعة من الدورات القصيرة غير المعتمدة في المجالات الإدارية والمهارات الحياتية التي تلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بوجه عام. وفي حين يحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع أرباب الأعمال فيما يتعلق باحتياجاتهم التدريبية وتنفيذ بحوث السوق الفعالة، فإنه لا يقوم بإجراء مناقشات كافية بشأن مدى ملاءمة مستويات الدورات للمتدربين. يقدم المدربون الدعم للمتدربين، كما يمكن التواصل معهم عند الضرورة، بيد أن هذا الدعم يقدم بطريقة عشوائية، ويكون مرهوناً بالجهود الفردية للمتدربين، ولا يستند -بالأحرى- إلى نظام ممنهج ومخطط له. ويحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع أرباب الأعمال بشأن احتياجاتهم التدريبية، ويستفيد من هذه المعلومات في تحديث الدورات المقدمة. وعلى الرغم من توافر معظم إجراءات الالتزام بالأنظمة، لا تنفذ ممارسات ضمان الجودة بطريقة صارمة لضمان التحسين المستمر لجودة ما يقدمه المعهد.

يعتبر معهد التفوق لحلول التدريب من المعاهد ذات القدرة المرضية على التحسن. ففي عام 2010، حاز المعهد على موافقة قسم الامتحانات الوطنية بجامعة كمبردج لطرح برامج الدورات التأسيسية والدبلوم في تقنية المعلومات، كما أصبح مركزاً معتمداً للتدريب لمؤسسة ميدك للإسعافات الأولية

MEDIC First Aid بالولايات المتحدة الأمريكية. وخلال عام 2011، قدم المعهد كلا البرنامجين لمجموعتين من المتدربين، بيد أن إدارة هذه الدورات لم تكن فعالة بدرجة كافية؛ بسبب الأمور التي أثّرت حول عمليات التقييم والاعتماد. وفي الآونة الأخيرة، عاود المعهد الاتصال بمؤسسة سيتي آند جيلدز City & Guilds لتقديم برامج تجارة التجزئة والضيافة. وتعتبر نسبة تكرار الأعمال جيدة، وزاد عدد المتدربين المسجلين بالمعهد في الفترة ما بين عام 2009 وعام 2010 من 345 متدرباً إلى 419 متدرباً، على الرغم من انخفاض هذا العدد بشكل طفيف إلى 393 متدرباً في عام 2011. وفيما تحدد استمارة التقييم الذاتي للمعهد بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، فإنها لا تتسم بالنقد بدرجة كافية، إضافة إلى المبالغة في منح الدرجات. وتعتبر الموارد كافية في المعهد.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 3 مرض

تحرز الأغلبية العظمى من المتدربين مستوى تقدم مرض، وتطور المعارف والمهارات والسلوكيات ذات العلاقة التي يقومون بتطبيقها في أماكن عملهم وحياتهم الخاصة. وقد ذكر أرباب الأعمال التغييرات الإيجابية والملاحظة في سلوكيات الموظفين بعد حضور الدورات في إدارة ضغوط العمل، وأخلاقيات العمل ورعاية العملاء، حيث تمت ترقية قلة منهم في عملهم. ومع هذا، فهناك بعض الحالات التي ظهرت فيها القيمة المضافة من الدورات بالحد الأدنى. فعلى سبيل المثال، ذكر بعض المتدربين أن محتوى الدورات وأهدافها كانت متشابهة في بعض الدورات، أو أن محتوى الدورات التي تم حضورها كانت أساسية جداً، ولم تتحد قدراتهم أو تلبّ احتياجاتهم.

كشفت عملية تدقيق أجوبة المتدربين في استمارات التقييم القبلي والبعدي للدورات النقاب عن مستوى التقدم المرضي الذي يحرزه المتدربون، مقارنة بمستواهم عند بدء الدورات. ولا تحقق دائماً عمليات التقييم القبلي للدورات المستخدمة حالياً النجاح في تحديد المستوى الملائم للمتدربين من ذوي مهارات القراءة والكتابة المحدودة. وبوجه عام، يجد المتدربون التشويق في الدروس، لا سيما في ممارسة الأنشطة العملية

في الفصول، ويتمتع بعضهم بالتحفيز الذاتي. كما تمكن بعض المتدربين من إظهار مدى تقدمهم الجيد في الدورات، حيث كان في استطاعتهم إجراء التقييم الذاتي لأعمالهم، وتقييم استفادتهم من الدورات التي التحقوا بها. وقد أظهرت الاجتماعات مع المتدربين أنه تتم إتاحة الفرص لهم للعمل بشكل جماعي، على الرغم من أن هذه الفرص كانت محدودة وغير فعالة في الدروس التي تمت ملاحظتها. بالإضافة إلى ذلك، كان المتدربون المتفوقون يسيطرون على الأنشطة على حساب المتدربين من ذوي المستوى الأقل.

وتظهر بيانات أداء المتدربين (LPD) أن نسب الاستمرارية تعد مرتفعة، إذ بلغت 100% في عام 2010 و عام 2011، حسب المتوقع في مثل هذه الدورات القصيرة. كما يلتزم المتدربون بالحضور بصفة منتظمة، وقام المعهد مؤخراً بتسجيل معدلات المواظبة؛ حيث كانت معدلات المواظبة من الأمور المثيرة للاهتمام في عدد قليل من الحصص التي تمت ملاحظتها.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: 3 مرضٍ

يملك المدربون الخبرات المهنية الجيدة، وهم أكفاء ومؤهلون، ويقدر المتدربون هذه الخبرات التي تساعدهم على بناء وتطوير مهاراتهم الحالية. وتتسم الدروس الأكثر كفاءة بالتخطيط الفعال، ويتم إشراك المتدربين في الدروس بدرجة كافية، في حين تفتقر الدروس الأقل كفاءة إلى التخطيط الفعال وإشراك المتدربين فيها لتحقيق أهدافها. وذكر بعض الأطراف ذات العلاقة أنه كلما قام المدربون بالتخطيط لتقديم المزيد من الأنشطة العملية للمتدربين، كانت الدروس أفضل. وعلى الرغم من إعداد خطط الدروس، إلا أنها تفتقر إلى التركيز الواضح على أنشطة المتدربين، وهي عبارة عن بيانات لما يتعين على المدرب تحقيقه من أهداف أو تغطيته في الدروس فحسب. كذلك، لا تستند خطط الدروس على التقييم الأولي لدعم المتدربين من ذوي المستوى الأقل. وبوجه عام، يقوم المدربون بمشاركة أهداف الدروس مع المتدربين، إضافة إلى استرجاع الدروس السابقة. ومع هذا، لا يبدأ جميع المدربين الحصص في الوقت المحدد؛ حيث يصل بعض المدربين إلى الحصص بعد موعدها بحوالي خمسة عشرة دقيقة.

في الدورات القصيرة غير المعتمدة، والتي تشكل معظم الدورات المقدمة في المعهد، يوظف المدربون عمليات التقييم التكوينية لمراجعة فهم المتدربين، إضافة إلى تقديم التغذية الراجعة الشفهية والمفيدة للمتدربين. ويحتفظ المدربون بسجلات ملائمة لمستوى تقدم المتدربين، ويقومون بإعداد تقرير يعكس مستوى التقدم الفردي لكل متدرب في نهاية الدورة. ويعتبر هذا أحد التحسينات التي تم إدخالها في الآونة الأخيرة، ومع هذا لا يطلع المتدربون دائماً على المعلومات الواردة فيها، وكذلك لا يقوم جميع أرباب الأعمال بتقديم التقارير إلى المتدربين كل منهم على حدة. وبينما يوظف المعهد نظام جوائز النجوم الذي يعتبر نظاماً فعالاً في تحفيز المتدربين، بيد أنه غير فعال باعتباره أداة للتقييم. ويوظف المعهد الموارد الكافية لتعزيز خبرة التعلم، وتشمل عروض باوربوينت، واللوحات الورقية (flip chart) والسبورة البيضاء.

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

يقدم المعهد مجموعة من الدورات القصيرة غير المعتمدة في المجالات الإدارية والمهارات الحياتية التي تلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. ويرتبط المعهد والأطراف ذات العلاقة بعلاقات عمل فعالة، وقد أعربت الأطراف ذات العلاقة عن رضاهم عن نوع التدريب والدورات المقدمة. كما يعد تخطيط الدورات فعالاً في الدورات القصيرة، حيث يتبع المعهد أنماط تعلم وتقييم فعالة في هذه الدورات.

خلال عام 2011، قدم المعهد دورتين معتمدين من الخارج، بالتعاون مع قسم الامتحانات الوطنية بجامعة كمبردج ومؤسسة ميدك للإسعافات الأولية، بيد أن إدارة هاتين الدورتين لم تكن فعالةً بدرجة كافية، وقد أثرت بعض الأمور بشأن نظام التقييم، وكذلك لا توجد عملية تحقق داخلي لفحص جودة هاتين الدورتين. كما يوفر المعهد مواد الدورات للمتدربين والأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورات. وفي معظم الحالات، يتم التخطيط لها بشكل فردي لتلبية الاحتياجات المحددة للأطراف ذات العلاقة.

يقوم المعهد بإجراء بحوث سوق العمل الفعالة، وتتوفر معلومات واضحة بشأن نوع الأطراف ذات العلاقة والشركات الجديدة محل البحث. كما يتم تحديث الدورات بعد المناقشة، والبحث مع أرباب الأعمال لتلبية

متطلباتهم. كما قام المعهد باستكمال تحليل احتياجات التدريب مع الأطراف ذات العلاقة، بيد أن المعهد يقوم بإجراء مناقشات غير كافية بشأن مدى ملاءمة مستوى الدورات التي يتم تسجيل المتدربين فيها. فيما تعتبر الموارد ملائمة لتقديم الدورات في المعهد، إلا أن قلة من المدربين أفادت بأنه يتعين عليهم أحياناً استخدام مواردهم الخاصة لتغطية مجموعة أنشطة التعلم وتحسين خبرة التعلم للمتدربين. وتحتوي المكتبة على المراجع الأساسية، وبعض الأقراص المدمجة والتي وضعت في مكان لا يمكن المتدربين من استخدامها والاستفادة منها.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يحظى المتدربون في المعهد بالدعم والإرشاد الملائمين، حيث يمكن التواصل مع المدربين أثناء الدورات وبعدها عند اللزوم، وكذلك يقدم المدربون المشورة بشأن العمل والأمور الشخصية إلى المتدربين. ومع هذا، فإن الدعم المقدم للمتدربين المتفوقين وذوي المستوى الأقل غير منهجي وغير منظم، بل متروك للمبادرات الشخصية للمدربين. ويحتفظ المعهد بدليل المتدرب الواضح والمناسب للغرض، والذي يحتوي على المعلومات المهمة مثل سياسة الحضور، والسلوكيات، وطرق تقييم الصحة والسلامة.

يوفر المعهد بيان ومحتوى الدورات التفصيلي قبل بدء الدورات إلى المتدربين والأطراف ذات العلاقة. كما يوفر الموقع الإلكتروني للمعهد، والذي تم تحديثه مؤخراً، المعلومات المفيدة بشأن الدورات المقدمة، ويمكن تحميل هذه المعلومات إضافة إلى دليل المتدرب والمدرّب. كما يُدعم الموقع الإلكتروني بصفحة التواصل الاجتماعي للاتصال مع المتدربين. كذلك، يوفر المعهد سبل المواصلات عند اللزوم. ومقر المعهد مجهز بالأجهزة والمعدات بدرجة كافية وملائمة، بيد أن بعض المتدربين أفادوا بأن مساحة الفصول صغيرة. وتنظم معظم الدورات إما في مقار أرباب الأعمال وإما في أماكن الضيافة التي تتفاوت جودتها.

يملك المعهد وسائل اتصال جيدة مع الأطراف ذات العلاقة بشأن إنجاز المتدربين، حيث يقدم لهم التقارير الفردية عن المتدربين. ومع هذا، لا يقوم المعهد بإبلاغ المتدربين بشأن مستوى التقدم الفردي لهم

أثناء أو في نهاية الدورات، وقد أفاد بعض المتدربين الذين تم إجراء المقابلات معهم أن هذا الأمر يتم بطريقة غير رسمية أثناء الدروس من خلال تقديم التغذية الراجعة الشفهية لهم بشأن مشاركتهم.

القيادة والإدارة

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

الدرجة: 3 مرضٍ

على الرغم من أن المعهد يحتفظ بعلاقات فعالة مع أرباب الأعمال فيما يتعلق باحتياجاتهم التدريبية وما يفضلون، وعلى الرغم من توافر معظم إجراءات الالتزام بالأنظمة، تفتقر الممارسات الحالية إلى الصرامة لتعزيز عملية التحسن المستمر. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر خطط العمل وطرق المراقبة غير كافيتين لضمان إنجاز الأهداف المحددة في الوقت المقرر، إلا أنه تتم إدارة الأعمال اليومية للمعهد بطريقة جيدة.

يركز بيان الرسالة بدرجة كافية على إنجاز المتدربين، وكذلك تشكل الأهداف الإستراتيجية تحدياً كافياً للإدارة. ومع هذا، يفتقر المعهد إلى خطط العمل التي لم يتم تطويرها إلى الآن لضمان إنجاز الأهداف الموضوعية ومراقبة مستوى التقدم. وبالنظر إلى عدد المتدربين المسجلين بالمعهد ونوع الدورات المقدمة، يعتبر الهيكل التنظيمي الحالي للمعهد مناسباً لتلبية أهداف مؤسسة التدريب وأغراضها. كما يعترف المعهد باستبدال موظفي الشؤون الإدارية الثلاثة بموظفين يعملون بنظام الدوام الكامل، ومن المقرر أن يعمل موظفان منهم كمنسقين/مستشاري تدريب.

على الرغم من أنه يتم جمع بيانات الإنجاز، وتقوم الإدارة بالإشراف على تقارير التدريب التي يقوم المدربون بإعدادها، فإنه لا يتم تحليل هذه التقارير بدرجة كافية لتحسين جودة ما يقدمه المعهد من برامج. وعلى الرغم من تنفيذ عملية التقييم الأولي في جميع الدورات تقريباً، إلا أنه لا يتم الاستفادة من نتائجها في اتخاذ قرارات تحديد مستوى الدورات للمتدربين أو التخطيط للدروس. ويقوم المعهد بتوظيف مدربين أكفاء ومؤهلين مهنيًا، ويقوم بتهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بطريقة مناسبة. وبينما يطبق المعهد نظام ملاحظات الدروس الداخلي لمراقبة أداء المدربين، وبينما تركز الاستمارة المستخدمة لهذا الغرض على المعايير بطريقة ملائمة، بيد أن الاستمارات المستكملة لا تزخر بالمعلومات الكافية، ولا تحدد الجوانب

التي تحتاج إلى تطوير؛ مما يجد من مساهمتها في تحسين جودة ما يقدمه المعهد. ولا تتضمن طريقة تقييم الأداء، رغم توافرها، خطط عمل لمعالجة الجوانب التي تحتاج إلى تطوير لغرض تحسين الأداء. فيما يقوم المعهد بجمع، وتحصيل وتحليل التغذية الراجعة بشأن جودة ما يتم تقديمه من خلال التقييم في نهاية الدورات، إلا أنه يقوم بجمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال بطريقة شفوية تمامًا. ومع هذا، يحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع أرباب الأعمال بشأن احتياجاتهم التدريبية وما يفضلون، ويقوم بإرسال استبانة لأرباب الأعمال لتحديد احتياجاتهم التدريبية مرتين في السنة، ثم يقوم بتحليل هذه الاستبانات والاستفادة منها في تحديث الدورات المقدمة. وتعتبر سياسات، وإجراءات وممارسات الصحة والسلامة ملائمة لضمان توفير بيئة التعلم الآمنة والصحية للمتدربين والموظفين على حد سواء. وفي حالة حاجة المعهد إلى استخدام أماكن الضيافة لأغراض التدريب، تقدم الإدارة اشتراطات واضحة لضمان سلامة المتدربين والموظفين.

جوانب القوة

- يقوم المعهد بتوظيف مدربين أكفاء ومؤهلين مهنيًا وتوزيعهم بشكل جيد على الدورات
- يقوم المعهد بتنفيذ بحوث سوق العمل الفعالة، والاستفادة من نتائجها في تحديث الدورات المقدمة
- لدى المعهد علاقات واتصالات فعالة مع أرباب الأعمال
- تجد أغلبية المتدربين التشويق في الدورات.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- رفع مستوى إنجاز المتدربين في جميع الدورات
- توظيف عملية تقييم أولى أكثر فعالية لضمان تسجيل جميع المتدربين في الدورات الملائمة لمستواهم
- تحسين جودة عمليتي التعليم والتدريب عن طريق ما يلي:
 - توفير مخرجات تعلم واضحة وتقديم المزيد من الأنشطة التي تركز على المتدرب
 - الاستفادة من نتائج عملية التقييم الأولى بطريقة أكثر فعالية في التخطيط للدروس؛ لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين.
- تحسين ممارسات ضمان الجودة الحالية عن طريق ما يلي:
 - إجراء تحليل أفضل لتقارير التدريب
 - ضمان أن يتسم نظام ملاحظات الدروس الداخلي بالمزيد من النقد والمعلومات؛ لتعزيز التحسين المستمر لها
 - ضمان إدارة الدورتين الجديديتين المعتمدين من الخارج بطريقة منظمة وبشكل أفضل.