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 المستقبل للتدريب والتطوير

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 29–31 أكتوبر 2013

VO013-C2-R061

قائمة المحتويات

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني.....1

المقدمة 2

وصف مؤسسة التدريب 2

نطاق المراجعة 2

ملخص الدرجات الممنوحة.....4

أحكام المراجعة 5

الفعالية بوجهٍ عام..... 5

إنجاز المتدربين..... 6

جودة ما يتم تقديمه 8

القيادة والإدارة 12

جوانب القوة.....14

التوصيات.....15

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2014

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR) هي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، التي تأسست رسميًّا في عام 2008، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء وتخضع لإشرافه. تسعى إدارة 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 إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مقار 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 وفقا لمقياس مكون من أربع درجات:

وصف الدرجة	التفسير
1: ممتاز	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي لا تقل عن المستوى جيّد في جميع الجوانب، وممتازة في غالبيتها.
2: جيّد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون مرضية على الأقل في جميع الجوانب، وجيّدة في غالبيتها. ويميزها اتِّباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكلٍ خاص.
3: مرضٍ	تصف هذه الدرجة مستوىً أوليًّا من الملاءمة. ويخلو من جوانب الضعف الرئيسة ذات التأثير الملموس على إنجاز المتدربين، أو مجموعات معتبرة من المتدربين. وقد تكون هناك بعض الجوانب الجيّدة.
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 المستقبل للتدريب والتطوير (FITD)، في شهر ديسمبر 2007، وهو أحد أقسام مجموعة شركات المير التجارية، ويقدم الدورات التدريبية في الإدارة والمهارات الحياتية، وهي دورات غير معتمدة، وتشمل موضوعات خدمة العملاء، وبناء الفريق، وتحليل النتائج التدريبية (TNA)، والبرمجة العصبية (NLP)، ويتم إعداد برنامج البرمجة العصبية وفقًا للأدلة الإرشادية للجمعية الدولية لمدربي البرمجة العصبية .

ويزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في مدينة عيسى، وتوظف مؤسسة التدريب مجموعة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي لتقديم الدورات التدريبية. في الوقت الحاضر، لا يقوم بإدارة المعهد مدير مُخَصَّصٌ، بل يستند في إدارته إلى المصادر التي تقدمها مجموعة شركات المير التجارية. وخلال عام 2013، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المعهد 18 متدربًا في أربع دورات، وجميعهم من موظفي مجموعة شركات المير التجارية.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَلِ 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 أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المعهد، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين.

في زيارة المراجعة السابقة، حصلت الفعالية بوجه عام وكافة الجوانب الأخرى على حكم: "مرضٍ".

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

ملخص الدرجات الممنوحة

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

أحكام المراجعة

الفعالية بوجهٍ عام

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

الدرجة: 4 غير ملائم

يعتبر معهد المستقبل للتدريب والتطوير، من المعاهد ذات الفعالية غير الملائمة بوجهٍ عام، حيث حازت جميع الجوانب الأخرى على التقدير نفسه، باستثناء جودة البرامج المقدمة التي حازت على الحكم: "مرض". وتطور قلة من المتدربين الذين يحضرون دورات المهارات المهنية المناسبة، ويطورون معرفتهم ذات الصلة بمهنهم وواجباتهم اليومية المنوطة بهم، بيد أن أغلبية المتدربين لا تحقق مستوى التقدم الجيد، مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، ولا تحقق الأهداف الكاملة للدورات. وبوجه عام، يتسم المتدربون بالتحفيز الذاتي أثناء الدورات، ويجدون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم، إلا أن قلة منهم لا تظهر مستوىً عاليًا من الحماس؛ بل ذكر بعض المتدربين أن الدورات المسجلين بها لا تتوافق مع توقعاتهم. وعلى الرغم من أن أغلبية المدربين أكفاء ومن ذوي الخبرة ذات الصلة، ولديهم إلمام بمجالات تخصصاتهم والمادة التي يدرسونها، إلا أن قلة منهم فقط تطبق مجموعة ملائمة من طرق التعليم؛ لاستقطاب جميع المتدربين، وتشجيعهم على تحقيق المزيد من التطور. ويقدم المدربون الحصص بمعلومات قليلة عن نتائج عمليات التقييم القبلية والمستمرة. كما يقدم المعهد مجموعة مناسبة من الدورات المصممة داخليًّا، والتي تلبي احتياجات سوق العمل واحتياجات المتدربين وطموحاتهم. ويضمن المعهد تسلُّم أرباب الأعمال المعلومات المفيدة ذات الصلة قبل بدء الدورات. وبينما تعتبر دورات المعهد ذات هيكل وتخطيط ملائم، فإن المعهد لا يقوم بمراجعة الدورات بصفة منتظمة ومن ثمَّ تحديثها. وعلى الرغم من توافر معظم المدربين لمساعدة المتدربين أثناء تواجدهم في المعهد، إلا أن الدعم والإرشاد المقدميْن من المعهد لا يُقدمان بطريقة منهجية، ولا يتَّسمان بالشمولية. كذلك، لا يتم إطلاع المتدربين على مستوى تقدمهم في الدورات، أو الجوانب التي تحتاج إلى تطوير دائمًا. من ناحية أخرى، قام المعهد بوضع خطة إستراتيجية مفيدة، إلا أنها تفتقر إلى نظام لمراقبة تنفيذها. علاوة على ذلك، لا يملك المعهد نظامًا رسميًّا

لجمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال والمتدربين. كما أن مقر المعهد مُجهزٌ بالمصادر التعليمية الأساسية، ويوفر متطلبات التعلم الدنيا. ولا يقوم المعهد بإبلاغ المتدربين بجوانب الصحة والسلامة قبل بدء الدورات بصفة دائمة.

ظهرت قدرة المعهد على التحسن والتطور بشكل غير ملائم؛ فعلى الرغم من أن استمارة التقييم الذاتي التي تم استكمالها لغرض هذه المراجعة تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، فإنها تفتقر إلى التفاصيل، وتتسم بالمبالغة في منح الدرجات. وفي الآونة الأخيرة، قام المعهد بالارتباط بمؤسسة سيتي آند جيلدز "City & Guilds" لتقديم مجموعة من الدورات. ومع ذلك، تظهر سجلات المعهد على مدى العامين الماضييْن زيادة طفيفة في الدورات المقدمة. وقد انخفض عدد المتدربين المسجلين في الدورات من 141 متدربًا في عام 2012، إلى 18 متدربًا في عام 2013 في أربع دورات فقط. ولا يلبي الهيكل التنظيمي الحالي للمعهد متطلباته، ولا تعتبر الأدوار والمسئوليات المنوطة بالموظفين محددة بشكل جيد. علاوة على ذلك، فإن هناك عددًا من الوظائف الرئيسة الشاغرة. وتفتقر الإدارة إلى التوجهات المناسبة والواضحة تجاه تحسين إنجاز المتدربين وجودة الحصص التدريبية.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 4 غير ملائم

بوجه عام، ظهر جانب إنجاز المتدربين بشكل غير ملائم. ومن واقع عمليات التقييم المتنوعة لسجلات وأعمال المتدربين، لا يحقق عدد كبير منهم مستوى التقدم المتوقع منهم، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، ويواجهون المشكلات في استكمال الواجبات الموكلة إليهم، أو تحقيق أهدافهم من الدورات. فضلا عن ذلك، لا تتسم آليات تقييم مستوى تقدم المتدربين بالصرامة الكافية، ويتم قياس مستوى تقدمهم من خلال عمليات التقييم القبلية والبعدية والأنشطة الصفية الأخرى. ومع هذا، فإنها لا تمت بأهداف الدورات بصلة، ولا تنعكس على مستوى فهم المتدربين. وفي حين أفادت أغلبية المتدربين في أوراق تقييمهم الذاتي أنهم لا يحققون متطلبات الدورات بشكل جيد، وأن الدورات تفتقر إلى القيمة المضافة التي

يطمحون إليها، تظهر سجلات المدربين بأن المتدربين يحققون متطلبات الدورات بنجاح. وعلى الرغم مما ورد أعلاه، تكتسب قلة من المتدربين المهارات الحياتية الملائمة كما في دورة البرمجة العصبية، وبرنامج تطوير أرباب الأعمال، والتي تنعكس على أوراق تقييمهم بشكل مناسب.

وعلى الرغم من تسلُّم معظم المتدربين لشهادات الحضور، وارتفاع نسب النجاح بواقع 98% و100% في عامي 2012 و2013 على التوالي، فإن هذا الأمر لا ينعكس بشكل جيد على مستوى أعمال المتدربين ومستوى إنجازاتهم. وتبلغ نسبة الاستمرارية 100%، وهو أمر متوقع من هذه الأنواع من الدورات. ويحتفظ المعهد بسجلات منظمة للحضور والمواظبة، ويستند حكمه على مستوى إنجاز المتدربين على أساس نسبة الحضور بواقع 85% من مدة الدورة. وفي حالات قليلة، تمنح الشهادات إلى المتدربين من ذوي الحضور الضعيف.

ومن خلال عينات من أعمال المتدربين، وعدد قليل من عينات مقاطع الفيديو المسجلة، فإن أغلبية المتدربين تستطيع العمل بشكل فردي، وفي بعض الأحيان بشكل جماعي. ومع هذا، ووفقًا لسجلات أداء المتدربين، لا تتسم عمليات تقييم المدربين لمجموعة الأعمال بالدقة، ولا تعكس المشاريع الفردية – في بعض الحالات – خبرات المتدربين أو مستوى فهمهم. وتتسم أغلبية المتدربين بالتحفيز الذاتي، ويجدون التشويق في خبرة تعلمهم، بيد أن قلة منهم أفادت بأن الدورات مملة، ولا ترقى إلى مستويات توقعاتهم. وتتاح الفرص لعدد قليل من المتدربين لبيان أعمالهم، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بشكل ناقد.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: 4 غير ملائم

تعتبر أغلبية المدربين أكفاء ومن ذوي الخبرة في مجالاتهم، ومع هذا، توظف قلة منهم فقط مجموعة من الأمثلة المهنية ذات العلاقة لتعزيز خبرة تعلم المتدربين، والربط بين النظرية والمواقف العملية بشكل أفضل. ويوظف بعض المدربون مجموعة من طرق التدريب التفاعلية، والأنشطة العملية في الفصول مثل طرح الأسئلة المباشرة، والأنشطة الزوجية والجماعية والعروض لإشراك وتحفيز المتدربين، وتشجيعهم على المشاركة. وقد تم ملاحظة هذا الأمر في دورات: "تدريب المدرب"، و"كتابة التقارير". ويوظف عدد قليل من المدربين فقط طريقة تدريبية ملائمة؛ لتمكين المتدربين من زيادة الفهم، وحل المشكلات حسب ما ظهر في دورة تجارة التجزئة. كما يستفيد المدربون من المصادر التعليمية المتوفرة بطريقة فعالة؛ لتسهيل خبرة التعلم مثل الألعاب، والاختبارات القصيرة ومواد المطالعة الإضافية.

تحوي مجموعة الدورات المقدمة أهدافًا تعليمية واضحة في ملخصات الدورات، وتتم مشاركتها مع المتدربين في اليوم الأول من بداية التدريب. وفي حالات قليلة، يتم ذكر الأهداف الشخصية ومناقشتها، بيد أنه لا توجد آلية منهجية لضمان ملاءمتها مع أهداف الدورة، ولا يتم قياس مدى تحقيقها. ولا تستند خطط الدروس دائمًا على نتائج عمليات التقييم القبلية أو المستمرة للمتدربين. وفي حالات قليلة فقط، يوظف المدربون المعلومات المتوفرة عن الخلفية التعليمية للمتدربين، وخبرات عملهم في تلبية الاحتياجات المتنوعة لهم، مثل توفير الترجمة العربية للعروض التقديمية لتسهيل خبرة التعلم الفعالة. علاوة على ذلك، لا تقيس عمليات التقييم القبلية للدورات المستخدمة المعارف المسبقة للمتدربين ومهاراتهم بدرجة كافية.

وبينما يقوم المدربون بتقييم أعمال المتدربين من خلال الأنشطة الصفية والتدريب العملي أثناء العمل، والاحتفاظ ببعض سجلات المتدربين، فلا تتسم عمليات التقييم هذه بالصرامة، ولا توجد لها معايير واضحة. بالإضافة إلى ذلك، لا تعتبر نماذج التصحيح المستخدمة موحدة. وبينما تقدم التغذية الراجعة

الكتابية البناءة إلى بعض المتدربين بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، فإنها لا تطبق بطريقة منهجية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: 3 مرضٍ

يقدم المعهد مجموعة مناسبة من الدورات المصممة داخليًّا في مجالات المهارات الحياتية والإدارة التي تلبي بعض متطلبات سوق العمل، واحتياجات قلة من المتدربين وطموحاتهم؛ الأمر الذي ذكرته أغلبية المتدربين وأرباب عملهم، إلا أن قلة من الأطراف ذات العلاقة أفادت بأنه يتعين على المعهد توسعة مجموعة دوراته. وتعتبر معظم الدورات ذات هيكل وتخطيط مناسبيْن، إلا أن المعهد لا يقوم بمراجعة هذه الدورات وتحديثها بصفة منتظمة؛ استجابة للتغييرات الجديدة في سوق العمل. وتزود جميع الدورات بملخصات زاخرة بالمعلومات التي تحتوي على إيجاز عن الموضوعات ومحتويات الدورة. وفي حين يقوم المعهد بمشاركة ملخصات الدورات وأهدافها مع الأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورات، إلا أن هيكل الدورات يصبُّ في قالب واحد فقط في الأغلب، ولا تتسم عملية تقييم اكتساب المهارات بالصرامة الكافية. وتتوفر المصادر التعليمية الكافية لمعظم الدورات لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. ويعزز عدد قليل من المدربين حصصهم باستخدام مصادرهم التعليمية المفيدة مثل بطاقات الذاكرة والألعاب. وتقتصر الترتيبات الخاصة بإثراء خبرة التعلم وتوفير الأنشطة الإضافية على بعض الدورات فقط، مثل برنامج تطوير مهارات أرباب الأعمال، والذي يُدعم بأنشطة التدريب العملي، بيد أنه لا تتم مراقبتها بدرجة ملائمة.

وتعتبر الترتيبات الخاصة بتقييم وقياس احتياجات السوق مقصورة على الاتصال المباشر مع كبار العملاء الحاليين، بالإضافة إلى الاستفادة من تحليل احتياجات التدريب لتقييم المتطلبات الخاصة للعملاء، ولا ينفذ المعهد الدراسات المسحية الوافية عن سوق العمل لتقييم الدورات المقدمة واتخاذ القرار بشأن طرح دورات جديدة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 4 غير ملائم

بينما يمكن التواصل مع الموظفين والمدربين، والذين يقدمون المواد التعليمية الإضافية المطلوبة للمتدربين، فإن الدعم والإرشاد المقدميْن إلى المتدربين غير رسمييْن، ولا يتسمان بالشمولية، ولا يساعدان المتدربين على إحراز التقدم أو الإنجاز بشكل أفضل في الدورات المسجلين بها. ويوفر المعهد المعلومات الموجزة إلى الأطراف ذات العلاقة والمتدربين المستهدفين مثل ملخصات الدورات، وطرق التقييم قبل بدء أية دورة. وفي حين يحصل المتدربون على كتيبات الدورات، إلا أنها لا تزخر بالمعلومات الدقيقة بشأن الدورات المقدمة.

فضلا عن ذلك، فإن الموقع الإلكتروني للمعهد غير نشط. وعلى الرغم من ذلك، يوظف بعض المتدربين وسائل التواصل الاجتماعي الشخصية مثل الفيسبوك "facebook"؛ لتقديم المعلومات بشأن الدورات. وفي حين لا تعتبر بيئة التعلم ملهمة بدرجة كافية، فإنها تستوفي الحدود الدنيا من المتطلبات، ومجهزة بمصادر التعلم الأساسية المطلوبة، بيد أن الفصول الدراسية تحتاج إلى تحسين التهوية فيها. وتتسم الترتيبات الخاصة بتقديم الدورات بالمرونة. وبناءً على طلب الأطراف ذات العلاقة، تعقد الدورات في مقار أرباب الأعمال، وفي أماكن الضيافة المناسبة أيضًا.

كما تجدر الإشارة إلى أن المتدربين ليسوا على دراية بمستوى تقدمهم في الدورات أو الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، كما تعتبر التغذية الراجعة متفرقة. وفي حين يُزود أرباب الأعمال بالمعلومات عن مستوى تقدم موظفيهم، مثل الدرجات ومعدلات الحضور، فإنها لا تعكس صورة دقيقة عن مستوى تقدمهم الفردي، أو المهارات التي اكتسبوها نتيجة لحضور الدورات. علاوة على ذلك، فلا تعكس الدرجات الممنوحة المستوى الحقيقي الذي بلغه المتدرب في الدورة.

القيادة والإدارة

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

الدرجة: 4 غير ملائم

لدى المعهد رؤية ورسالة واضحة تركز بدرجة كافية على رفع إنجاز المتدربين. كما توفر الخطة الإستراتيجية للمعهد التفاصيل المفيدة مع بعض مؤشرات الأداء الرئيسة التي تتم مراجعتها بين الحين والحين، إلا أن الإدارة تفتقر إلى أسلوب المتابعة المناسب لمراقبة وتقييم وتنفيذ هذه الإستراتيجيات. وفي حين يتوفر مستند ضمان الجودة، إلا أن الموظفين ليس لديهم فهم مشترك للمسئوليات المنوطة بهم، ولا تتم مراقبة تنفيذ إجراء ضمان الجودة من قبل الإدارة العليا، ولا يتم تحديث المستندات ذات الصلة بصفة منتظمة. وقد قام المعهد بالاستعانة بمستشار خارجي لمراجعة نظام ضمان الجودة الداخلي، ومن ثم تم تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، إلا أنه لم يتم اتخاذ سوى إجراءات محدودة لاستيفاء هذه التوصيات. كما لا يملك المعهد نظامًا رسميًّا؛ للتحقق من صحة التغذية الراجعة من أرباب الأعمال، ويتم استلام معظم التغذية الراجعة بطريقة عشوائية، ولا يتم التأكد من صرامتها من قبل المعهد. وعلى الرغم من اتصال المعهد ببعض كبار أرباب الأعمال، وإجراء التحليل لاحتياجاتهم، فإنه لا يتم تسجيل نتائج هذه الاجتماعات أو تحليلها.

لا يستوفي الهيكل التنظيمي الحالي للمعهد متطلبات مؤسسة التدريب بالكامل. ويعتمد المعهد بشكل كبير على مجموعة المير التجارية بشأن توفير مصادر التعلم المطلوبة والسياسات التي يتم توظيفها بطريقة غير فعالة. وبينما يقوم المعهد بتقييم والاستفادة من مستوى التحصيل المسبق في بعض الدورات فقط، إلا أنه يتم توظيف نتائجه في قلة من الحصص فحسب، حيث يتم تحديد المستوى الأكثر ملاءمة للمتدربين. كذلك، لا تقوم الإدارة بمراقبة مستوى إنجاز المتدربين بدرجة كافية. وفي حين يقوم المعهد ببعض التحليل الأساسي، فإنه لا يتم استخدام نتائج التحليل الأساسي في تحسين جودة ما يقدمه المعهد من دورات بطريقة فعالة.

وفي حين يقوم المعهد بمراقبة إنجاز المدربين من خلال برنامج ملاحظة الدروس، فإن هذا النظام لا يتسم بالانسياب أو النقد الكافي لتحسين جودة التدريب في المعهد. وتحتوي استمارة التقييم الذاتي المقدمة إلى فريق المراجعة على المعلومات الأساسية بشأن المعهد، وتفتقر إلى التفاصيل الكافية. وفيما تحدد استمارة التقييم الذاتي مجموعة من إجراءات التحسين ذات الصلة، إلا أنه لا تتم ترجمتها إلى خطة تحسين. علاوة على ذلك، تتسم الدرجات بالمبالغة. وفيما تتوفر معظم جوانب الصحة والسلامة في المعهد، بيد أنه لا توجد سياسة خاصة بالصحة والسلامة، ويعتمد المعهد – إلى حد كبير – على سياسات مجموعة المير التجارية في هذا الصدد. كذلك، لا تعتبر الفصول مريحة بالنسبة للمتدربين، وتفتقر إلى نظام التهوية المناسب.

جوانب القوة

- يوفر المعهد ترتيبات مرنة لتقديم دوراته.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- وضع نظام لتقييم مستوى تطور المتدربين وتقدمهم، وضمان تحقيق جميع المتدربين لمستوى التقدم المتوقع منهم في جميع الدورات
- تعزيز عمليتي التدريب والتعليم، وخبرة المتدربين من خلال ما يلي:

- تحسين خطط الدروس، وضمان استنادها إلى عمليات التقييم المسبقة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بشكل أفضل
- الاحتفاظ بسجلات التقدم للمتدربين، وضمان اطلاع كافة المتدربين وأرباب الأعمال عليها بطريقة منتظمة
- ضمان تزويد جميع المتدربين بالدعم والإرشاد المناسبين لمساعدتهم على استغلال إمكاناتهم.

- وضع نظام لضمان مراجعة الدورات وتحديثها بطريقة منتظمة
- تعزيز دور الإدارة في مراقبة جودة ما يقدمه المعهد من خلال ما يلي:

- ضمان جمع بيانات الإنجاز، ومراقبة التوجه بانتظام
- تحسين برنامج ملاحظة الدروس الداخلي ليكون ناقدًا بشكل أكبر وزاخرا بالمعلومات
- ضمان جمع والاستفادة من التغذية الراجعة من أرباب الأعمال والمتدربين؛ لتحسين جودة ما يقدمه المعهد من دورات بصفة منتظمة.