



## إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات  
الجفير  
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 25-28 مايو 2015

VO006-C3-R009

## قائمة المحتويات

---

1.....	المقدمة
1.....	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
11.....	القيادة والإدارة والحوكمة
13.....	جوانب القوة الرئيسية
14.....	التوصيات
15.....	الملحق
15.....	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 قِبَل فريق مراجعة مكون من ستة 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 الفاعلية بوجهٍ عام، وكذلك جميع الجوانب الأخرى في المعهد على تقدير: "جيد".

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

## مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرضٍ	2	جيدٌ	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	جيد (2)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	مرضٍ (3)
القدرة على التحسن	مرضٍ (3)
الفاعلية بوجه عام	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 جولدن ترست للتدريب والاستشارات من المعاهد ذات الفاعلية المرضية بوجه عام، وكذلك ظهرت جميع الجوانب الأخرى بشكل مرضٍ أيضاً، باستثناء جانبي جودة البرامج المقدمة، والدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين اللذين حازا على تقدير: "جيد". وتكتسب أغلبية المتدربين المهارات والمعارف المهنية المفيدة ذات العلاقة بمجالات تخصصاتهم. كما يحرز المتدربون مستوى التقدم الملائم بالنظر إلى مستوى تحصيلهم المسبق وخلفياتهم؛ بيد أن قلة منهم لا تحرز مستوى تقدم جيد.

لدى المدربين إلمامٌ بمجالات تخصصاتهم، ويوظفون جملة مناسبة من طرق التدريب والأنشطة التدريبية لتحفيز المتدربين وإشراكهم أثناء الحصص. وفي أغلبية الدورات، يقوم المدربون بتقييم أداء المتدربين من خلال توظيف الاختبارات القبليّة والبعديّة؛ إلا أنّ طرق التقييم ومراجعة فهم المتدربين غير متجانس في جميع الدورات. ويوظف المعهد دراسات سوق العمل بفاعلية في طرح الدورات الجديدة؛ بالإضافة إلى إعداد الدورات وفق متطلبات العميل. كما أنّ هناك سياسة وإجراءات واضحة بخصوص الموافقة على، وتصميم، ومراجعة، وتحديث البرامج، ويتم تنفيذها بفاعلية. كما يملك المعهد آلية فعالة لتقديم الدعم والإرشاد إلى المتدربين والتعامل مع الأمور المتعلقة بالدورات، والأمور الشخصية لمساعدة المتدربين على تحقيق نتائج أفضل. كما يقوم المدربون بتهيئة المتدربين بشأن أهداف الدورات، ونوع التقييم قبل بدء

الدورات، وتُرسل تقارير التقدم إلى أرباب الأعمال في نهاية الدورة، كما يتم إطلاع المتدربين دائماً على مستوى تقدمهم في الدورات كل منهم على حدة.

لدى المعهد خطط إستراتيجية وخطط عمل مركزة تستند إلى الفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل المحلي؛ كذلك يمتلك المعهد الموارد البشرية والمادية الكافية لتحقيق أهدافه وأنشطته. كما يمتلك المعهد سياسات وإجراءات وأدلة ضمان الجودة الواضحة التي تشمل معظم الاحتياجات التشغيلية للمعهد؛ إلا أن ممارسات ضمان الجودة الحالية غير فعالة في ضمان تجانس جودة التعليم والتدريب، وتحسين إنجازات المتدربين في كافة الدورات. كما وضع المعهد آلية فعالة لجمع وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين، ولكنها لا تحرص على جمع وجهات نظر أرباب الأعمال بدرجة كافية.

## القدرة على التحسن

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين جودة التعلم؟

### الدرجة: مرضي (3)

بوجه عام، ظهرت قدرة المعهد على التحسن بشكل مرض، حيث يمتلك المعهد خططاً إستراتيجية وخطط عمل مركزة، ويتم إبلاغ رؤية المعهد ومشاركتها مع الموظفين. وعلى الرغم من المبادرات العديدة التي اتخذها المعهد بشأن استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابقة، فهناك بعض الجوانب الأخرى التي لم يتم استيفاؤها إلى الآن مثل ضمان تقديم التغذية الراجعة الكتابية الفعالة بشأن أعمال المتدربين لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل، وضمان فاعلية آليات وإجراءات المتابعة في تحسين جودة التعليم بعد إجراء ملاحظة الدروس. كما أن المعهد حائز على شهادة الأيزو 9001:2008، ويمتلك مستندات سياسات وإجراءات ضمان الجودة الملائمة.

ومع ذلك، لم يطور المعهد منهجية خاصة بضمان الجودة، والتخطيط العملياتي بشكل كامل. وعلى الرغم من أن المعهد يقوم بمراقبة إنجاز المتدربين في الدورات المعتمدة، فإنه لا يقوم بمراقبة أدائهم في الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور، وكذلك، فالبيانات المقدمة غير متجانسة. وقد انتقل المعهد إلى مقره الجديد الذي يزخر ببيئة تعليمية ملائمة، وموارد بشرية ومادية كافية. وقد احتفظ المعهد بمعدلات التسجيل ومعدل الاستبقاء على مدار الأعوام الثلاثة الماضية، وشهد توسعا في عدد مجالات الزمالة مع الجهات المانحة الخارجية لتوسعة الدورات المقدمة مثل: الزمالة مع معهد القيادة والإدارة (ILM)، والمعهد الإحترافي للجودة (CQI)، ومعهد إدارة المبيعات والتسويق (ISMM)، والمجلس العام للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI).

## إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

### الدرجة: مرضى (3)

تكتسب أغلبية المتدربين المهارات والمعارف المهنية ذات العلاقة بالدورات المقدمة، كما يحرزون مستوى تقدم ملائم بالنظر إلى مستوى تحصيلهم عند التحاقهم بالدورات؛ بيد أن قلة منهم لا تحقق مستوى تقدم جيد أثناء الحصة؛ مما يحد من القيمة المضافة من حضور الدورات. وتسجل نسبة (41%) تقريبا من المتدربين في المعهد في شهادة إحترافي معتمد في الموارد البشرية والتعويضات (CPHRC) الممنوحة من قبل معهد تنمية الموارد البشرية (IHRME)؛ وبوجه عام، تبلغ نسبة نجاح المتدربين الذين يجتازون امتحانات هذه الدورة من المحاولة الأولى (90%)؛ بيد أن المتدربين يجتازون امتحانات شهادتي (CPHRC1 و CPHRC2) من المحاولة الثانية، أو المحاولة الثالثة. وعلى الرغم مما ورد أعلاه، فإن معظم المتدربين في شهادة المصرفي الإسلامي (CIB) الممنوحة من قبل المجلس العام للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI)، والتي تمثل نسبة (2%) من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المعهد، يؤدون بشكل أفضل، ويحصلون على الشهادات بنجاح.

وتمثل الدورات المحلية التي تمنح فيها الشهادات على أساس الحضور نسبة (57%) من إجمالي عدد المتدربين في الدورات في المعهد، وتبلغ نسب النجاح فيها (99%)؛ وهو أمر متوقع من مثل هذا النوع من الدورات، حيث تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال نسبة (80%) على الأقل من ساعات الدورة دون اعتبار لتحقيق المتدرب لأهداف الدورة، أو مستوى التقدم الذي أحرزه فيها. بالإضافة إلى ذلك، فإن ترتيبات المعهد الخاصة بمراقبة مستوى التقدم الفردي للمتدربين وإنجازاتهم في كافة الدورات غير متجانسة. وعلى الرغم من توافر طرق التقييم الأساسية المستخدمة في الدورات والتي تشمل عمليات التقييم القبلي والبعدي المناسبة للدورات، فإنه لا يتم تطبيقها بشكل متجانس في جميع الدورات، بل إن طرق التقييم التكوينية المستخدمة في الحصص لا تتسم بالشمولية دائماً في قياس مستويات التحصيل، أو تقدم المتدربين مقابل أهداف الدورات. كما أنّ ترتيبات المعهد الخاصة بتدقيق ومراقبة عمليات التقييم في الدورات غير متجانسة أيضاً.

تتسم الغالبية العظمى من المتدربين بالتحفيز الذاتي، ويظهرون سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم في المعهد، ويشارك معظمهم في الأنشطة الصفية بدرجة ملائمة مثل العمل الجماعي الذي يتعاون فيه المتدربون بشكل جيد كلما تطلب الأمر، ومثل العمل باستقلالية، ولا سيما عند تقديم النتائج الخاصة بأعمالهم.

وتعكس أغلبية المتدربين ما تعلموه في الدورات بشكل جيد من خلال المناقشات مع المتدربين. بالإضافة إلى ذلك، يعكس المتدربون خبرة تعلمهم في استمارة التقييم التي يقومون بتعبئتها في نهاية كل دورة. ولدى المعهد سياسة واضحة للحضور والمواظبة تتم مشاركتها مع المتدربين، ويحتفظ المعهد بسجلات الحضور والمواظبة، وتعدُّ نسبة الحضور على مدى الأعوام الثلاثة الماضية مرتفعة، وبلغت (97%)؛ بيد أن بعض المتدربين يحضرون متأخرين إلى الحصص بعد مرور 30 دقيقة.



## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

لدى المدربين إلمامٌ جيد بمجالات تخصصاتهم المهنية، ويوظفون الأمثلة المهنية ذات العلاقة لإثراء خبرة التعلم للمتدربين. بل يقوم معظم المدربين بالرد الجيد على استفسارات المتدربين؛ بيد أنهم يوظفون في العادة جدول أعمال الدروس، وجدول الأعمال الأساسي الذي يتم تحديثه في بعض الأحيان؛ ليشمل احتياجات المتدربين. وبوجه عام، تتم مشاركة أهداف الدروس مع المتدربين؛ إلا أن الإدارة الصفية في بعض الحصص تعد محل اهتمام بالنظر إلى أن بعض الأنشطة تستغرق أكثر من الوقت المتوقع لها.

توظف غالبية المدربين جملة مناسبة من طرق التدريب والأنشطة التدريبية التي تحفز المتدربين وتشركهم في الحصص؛ وتشمل أنشطة العمل الجماعي، والمهام، وعرض نتائجها على اللوحات القلابة، والعصف الذهني ولعب الأدوار؛ بيد أنه في قلة من الحصص التي تمت ملاحظتها، يعدُّ المدرب هو محور العملية التدريبية؛ مما يحد من تفاعل المتدربين، ومن ثم لا يبدي بعضهم ساكناً في الحصص. وفي الحصص الأكثر فاعلية، يوظف المدربون طرق طرح الأسئلة لتحفيز التفكير الناقد، ويتم تحدي المتدربين لتقديم المزيد من الشرح. وتلبي غالبية المدربين الاحتياجات الفردية للمتدربين في الحصص التي تمت ملاحظتها بشكل ملائم. كما يوظف المدربون مصادر ومواد التعلم لتسهيل تقديم الدروس وتحفيز عملية التعلم؛ وتشمل الاستخدام الفعال لعرض البيانات، والشرائح عرض معلوماتية مفيدة، واللوحات القلابة والألعاب التعليمية، ومقاطع الفيديو ذات الصلة.

في غالبية الدورات، يقوم المدربون بتقييم المتدربين من خلال الاختبارات القبليّة والبعديّة للدورات. وبوجه عام، يقوم المدربون بمراجعة أجوبة المتدربين في الاختبارات القبليّة لتلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين بدرجة كافية؛ بيد أن بعض طرق التقييم الختامية لا تلبي أهداف الدورات المخطط لها بدرجة كافية، بل في بعض الحالات، لا يتم تصحيح أعمال المتدربين بطريقة صحيحة. ويوظف المدربون الأنشطة

الصفية باعتبارها طريقة من طرق التقييم التكوينية لتقييم مستوى فهم المتدربين؛ إلا أنها غير متجانسة في جميع الدورات. ويوفر المعهد تقرير نهاية الدورة المفيد الذي يتضمن نتائج التقييم القبلية والبعديّة، والدرجات ونسب حضور ومواظبة المتدربين مع ملاحظات عامة حول أداء المتدربين من قبل المدربين. علاوة على ذلك، يحصل المتدربون على التغذية الراجعة الشفهية الفورية أثناء الحصص لإطلاعهم على مستوى تحسنهم في الدورات.

## ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

### الدرجة: جيد (2)

يقدم المعهد الدورات التي تلبي احتياجات سوق العمل المحلي؛ إذ يقدم مجموعة واسعة من الدورات القصيرة والدورات القصيرة جداً التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور بصفة أساسية في مجال الإدارة والمهارات الحياتية؛ إضافة إلى البرامج المعتمدة من الخارج مثل شهادة المصرفي الإسلامي (CIB) الممنوحة من قبل المجلس العام للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI). وفي عام 2012، شرع المعهد في طرح دورات شهادة احترافي معتمد في الموارد البشرية والتعويضات (CPHRC) الممنوحة من قبل معهد تنمية الموارد البشرية (IHRME) باللغتين العربية والإنجليزية، والتي تمثل نسبة (45%) من إجمالي الدورات المقدمة في المعهد. ويستفيد المعهد من المعطيات ذات الصلة من دراسات سوق العمل المحلي والدراسات الدولية في تطوير جودة ما يقدمه من دورات. كما يقوم موظفو التسويق بزيارة أرباب الأعمال، ويتم عمل الإعلانات الشهرية للترويج للدورات المطروحة، وتلمس المتطلبات الخاصة بسوق العمل في الوقت الراهن.

خلال الحصص التي تمت ملاحظتها في الدورات المحلية التي تمنح فيها الشهادات على أساس الحضور، يزود المتدربون بالمعلومات من خلال العروض التقديمية، والمذكرات، بل تقديم المراجع التكميلية لهم عند اللزوم. كما تتوفر مصادر التعلم الجيدة للدورات لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. بالإضافة إلى ذلك، تتوفر بعض الأنشطة اللاصفية القليلة في عدد من الدورات لإثراء خبرة التعلم للمتدربين.

لدى المعهد سياسة واضحة وإجراءات فعالة للموافقة على، وتصميم، ومراجعة، وتحديث البرامج قبل بدء الدورات. علاوة على ذلك، يحتفظ المعهد بخطة سير أعمال بناءة تساهم في التواصل بين المدربين، وموظفي المعهد بشأن الموافقة على مواد الدورات، وتصميم طرق التقييم ذات الصلة بالدورات. كما يحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع الجهات المانحة الخارجية؛ لتحديث الوحدات الدراسية ومواد الدورات. وتتم مراجعة وتحديث مواد جميع الدورات بصفة منتظمة تقريباً. فضلاً عن ذلك، يتم التخطيط والهيكلية الجيدة للدورات بملخصات تفصيلية تتم مشاركتها مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورات.

تصمم الدورات المحلية التي تمنح فيها الشهادات على أساس الحضور في المعهد. وبينما تتوافق الاختبارات القبلية والبعديّة للدورات مع غالبية أهداف الدورات بوضوح، فلا تتوافق الأنشطة المخطط لها - في بعض الحالات - مع أهداف الدورات بدرجة كافية. وفيما يتعلق ببرنامج شهادة احترافي معتمد في الموارد البشرية والتعويضات (CPHRC) الممنوحة من قبل معهد تنمية الموارد البشرية (IHRME)؛ فعلى الرغم من عدم التخطيط والهيكلية الكافية للوحدات الدراسية، فقد استجاب المعهد لعدم رضى المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشأن جودة الترجمة.

لدى المعهد متطلبات دخول وقبول واضحة في الدورات المختلفة؛ إذ تستهدف الدورات المحلية التي تمنح فيها الشهادات على أساس الحضور في المعهد وشهادة المصرفي الإسلامي (CIB) متدربين بعينهم، ويتم إطلاع المتدربين والأطراف ذات العلاقة على هذه المتطلبات بفاعلية عبر العديد من قنوات الاتصال. كما يقوم المعهد بإجراء المقابلات مع المتدربين باعتبارها أحد شروط القبول في برنامج شهادة احترافي معتمد في الموارد البشرية والتعويضات (CPHRC)؛ إضافة إلى التقييم القبلي للدورة الذي يعد ملائماً للغرض.

## ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

### الدرجة: جيد (2)

بالنظر إلى المدة القصيرة للدورات المطروحة، يملك المعهد آلية فعالة لتقديم الدعم والإرشاد الفاعلين إلى المتدربين والتعامل مع الأمور المتعلقة بالدورات والأمور الشخصية لمساعدة المتدربين على تحقيق نتائج أفضل. كما يقوم المدربون بتهيئة المتدربين بشأن أهداف الدورات، ونوع التقييم قبل بدء الدورات؛ إضافة إلى المعلومات الضرورية بشأن إجراءات السلامة. كما يحصل المتدربون وأرباب الأعمال على المعلومات المفيدة بشأن الدورات عبر الإنترنت قبل بدء الدورات، أو في اليوم الأول من الدورة. ويتواصل موظفو المعهد معهم عبر رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة، ووسائل التواصل الاجتماعي بدرجة فعالة. وتتم مشاركة تقارير التقدم المفيدة مع أرباب الأعمال في نهاية الدورة، ويتم إطلاع المتدربين دائماً على مستوى تقدمهم في الدورات؛ كل على حدة. كما يحصل أرباب الأعمال والمتدربين على "تقويم التدريب السنوي" وإعلانات التدريب الشهرية.

لدى المعهد موقع إلكتروني زاخر بالمعلومات، وسهل الاستخدام بشأن الدورات وطرق التقييم. كما تتوفر كتيبات الدورات الزاخرة بالمعلومات الحديثة. كما يمكن لجميع المتدربين التواصل مع المديرين وموظفي الدعم أثناء الدورات وبعدها. كما يحظى المتدربون المتعثرون بحصص الدعم الإضافية وحزم الدراسة الشخصية المفيدة. كذلك، يتم إرشاد المتدربين في شهادة المصرفي الإسلامي (CIB) بشكل جيد، وتزويدهم بإمكانية الدخول إلى موقع الجهة المانحة لاستكمال عملية العضوية والمهام المنوطة بهم. كما يحظى المتدربون ممن هم بحاجة إلى المساعدة في الأمور الشخصية بالدعم الفعال، ويتم التعامل مع مشكلاتهم بكل ثقة. كما يقوم المعهد بتكريم المتدربين المتفوقين خلال حفلات التخرج.

يحتفظ المعهد بعلاقات ودية مع الخريجين، ويتم إطلاعهم على البرامج والفعاليات القادمة. وتتسم ترتيبات تقديم البرامج بالمرونة، ويقوم الموظفون الإداريون بمتابعة المتدربين وأرباب الأعمال بشأن الغياب، أو تغيير مكان انعقاد الدورة. كما يقوم المعهد بتنظيم معظم الدورات في أماكن الضيافة ذات مصادر التعلم

الجيدة، أو في مقار أرياب الأعمال عند الطلب. كما تعدُّ بيئة التعلم جيدة، ويملك المعهد سياسة مفيدة لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة؛ بيد أن ترتيبات التعامل مع هذه الفئة من المتدربين لم تُطور بالكامل.

## القيادة والإدارة والحوكمة

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

يستند المعهد في مزاولته أنشطته إلى خطط إستراتيجية، وخطط عمل مركزة، ومبنية على أساس فهم متطلبات التدريب للقطاعات المحلية، وتتضمن أهدافاً واضحة وجملة من مؤشرات الأداء الرئيسة. ولدى المعهد بيانات رؤية ورسالة واضحة تتم مشاركتها مع الموظفين، وتركز - بشكل ملائم - على رفع إنجاز المتدربين وجودة ما يقدمه من دورات. كما قام المعهد بتطوير سياسات، وإجراءات، وأدلة ضمان الجودة التي تشمل على معظم الاحتياجات التشغيلية، وتستند إلى معايير الأيزو. ومع هذا، لا تتسم ممارسات ضمان الجودة الداخلية بالفاعلية العالية في ضمان تجانس طرق التعليم والتدريب، وتحسين إنجازات المتدربين في الدورات، حيث إنها لا تغطي كافة عمليات المعهد. علاوة على ذلك، فإن ممارسات طرق التقييم والتدقيق الداخلي غير كافية، ولا يتضمن نموذج التصحيح التعليمات الواضحة بشأن توجيه المدربين وإرشادهم. ولدى المعهد إجراء ملائم لتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين؛ بيد أن جميع المتدربين لا يخضعون لاختبارات التقييم القبلي للدورات.

يملك المعهد الموارد البشرية والمادية الكافية التي تلبي احتياجاته بالنظر إلى نوع البرامج المقدمة ومعدلات التسجيل الحالية في المعهد. ومع ذلك، كانت هناك بعض الوظائف شاغرة في وقت إجراء هذه المراجعة، وتعدُّ جميع الأدوار والمسئوليات المنوطة بالموظفين محددة في التوصيف الوظيفي. فضلا عن

ذلك، يقوم المعهد بإعداد التقرير السنوي المفيد بصفة دورية، كما يقرُّ التقرير بالممارسات الداخلية، ويسلط الضوء على بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين مثل عملية التقييم القبلي، وحفظ سجلات تقييم المتدربين. وعلى الرغم من استمارة التقييم المقدمة تتسم بالتفاصيل، وتغطي معظم الجوانب، تتسم الدرجات الممنوحة بالمبالغة، وتفتقر إلى النقد الكافي.

يتم ضمان جودة التدريب من خلال برنامج ملاحظة الدروس أثناء الحصص؛ إذ يتم إجراء الزيارات العشوائية للمدربين من قبل مسئول ضمان الجودة، وتقديم التغذية الراجعة بعد كل زيارة؛ الأمر الذي يتوافق مع معطيات استمارة التقييم الذاتي والتغذية الراجعة من المتدربين بعد نهاية كل دورة. وعلى الرغم من تحديد التوصيات وإجراءات التحسين، لا يضمن المعهد دائماً متابعة هذه الإجراءات بفاعلية، والتصرف وفقاً لمقتضاها في المواعيد المقررة. كما يقوم المعهد بمراقبة إنجاز المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج مثل شهادة المصرفي الإسلامي (CIB)، وبرنامج شهادة احترافي معتمد في الموارد البشرية والتعويضات (CPHRC). من ناحية أخرى، يحتفظ المعهد بنتائج عمليات التقييم القبلي والبعدي للدورات، والنتائج الخاصة بالدورات التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور. ومع ذلك، لا يتم تنفيذ تحليل التوجهات، ولا يتم استيفاء الجوانب التي تحتاج إلى تحسين بشأن إنجاز المتدربين بدرجة كافية.

لدى المعهد سياسة وإجراءات واضحة بخصوص تهيئة الموظفين، والتوظيف والتطوير المهني؛ إذ يتم تعيين المدربين بعد اجتيازهم المقابلة الشخصية، وتقديم حصة استعراضية. كما يحظى الموظفون بفرص التدريب المناسبة داخلياً وخارجياً. وتعدُّ بيئة التعلم آمنة وصحية، وتتوفر سياسة الصحة والسلامة التي يتم مشاركتها مع الموظفين والمتدربين. كما تتم صيانة مقر المعهد بشكل جيد، وكذلك تتوفر طفايات الحريق، وأطقم الإسعافات الأولية المناسبة.

يحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع الجهات المانحة الدولية مثل المعهد الأحترافي للجودة (CQI)، ومعهد إدارة المبيعات والتسويق (ISMM)، ومعهد القيادة والإدارة (ILM)، كما يرتبط بشبكة فعالة مع الأطراف ذات العلاقة في المملكة. كذلك يمتلك المعهد آلية فعالة لجمع وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين بشأن

الدورات المختلفة، وبينما تستجيب الإدارة بشكل مناسب إلى ملاحظات المتدربين؛ بيد أنها لا تحرص على جمع وجهات نظر أرباب الأعمال.

## جوانب القوة الرئيسية

---

- تستند البرامج المقدمة إلى التحليل والفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل المحلي، وتتوافق مع متطلبات الأطراف ذات العلاقة والمتدربين.
- يمتلك المعهد آلية فعالة لدعم المتدربين، ويمكن لجميع المتدربين الحصول على الدعم؛ لتحقيق نتائج أفضل في البرامج.



## التوصيات

لكي يتحسن معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات، يجب:

- ضمان اكتساب المتدربين للمهارات والمعارف، وإحراز مستوى التقدم المطلوب، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات.
- ضمان فاعلية وتجانس طرق تقييم ومراجعة فهم المتدربين.
- تعزيز القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
  - تحسين نظام ضمان الجودة الداخلي لمراقبة أداء المتدربين عن كثب، وتحسين مستوى الأداء العام للمدربين وجودة ما يقدمه المعهد من دورات.
  - ضمان جمع وجهات نظر المتدربين بطريقة منهجية، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يقدمه المعهد من دورات.

### وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات "GT"، وهو أحد المعاهد المرخصة من قِبَل وزارة العمل، في عام 2007، وهو عضو في الاتحاد الدولي لمؤسسات التدريب والتطوير "IFTDO"، ويقدم مجموعة من الدورات في مجال الإدارة والمهارات الحياتية. وتعدُّ معظم الدورات قصيرة. بالإضافة إلى ذلك، يقدم المعهد الشهادات المعترف بها دولياً مثل شهادة المصرفي الإسلامي (CIB) الممنوحة من قبل المجلس العام للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI)، وشهادة احترافي معتمد في الموارد البشرية والتعويضات (CPHRC) الممنوحة من قبل معهد تنمية الموارد البشرية (IHRME). ومع ذلك، فقد أخفقت مؤسسة التدريب في إثبات هذا المعهد باعتباره جهة مانحة للشهادات. علاوة على ذلك، يعدُّ المعهد عضواً وزميراً في العديد من جهات الاعتماد والزمالة مثل: برسج للخرائط الذهنية (PRISM)، والمعهد الأحتترافي للجودة (CQI)، والمجلس العام للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، ومعهد إدارة المبيعات والتسويق (ISMM).

ومنذ إجراء زيارة المراجعة السابقة للمعهد في شهر فبراير 2012، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمعهد 804 متدربين في عام 2012، وعدد 1041 متدرباً في عام 2013، وعدد 641 متدرباً في عام 2014، وعدد 263 متدرباً في عام 2015، حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. ومعظم المتدربين من المكفولين من أرياب عملهم، أو من خلال برامج صندوق العمل (تمكين).

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في منطقة الجفير، ويتولى إدارته رئيسه، كما أنه يعمل مدرباً بنظام الدوام الكامل. ويضم فريق الإدارة كلاً من مسئول الجودة، وموظفي الدعم والتسويق. علاوة على ذلك، يوظف المعهد كوكبة من المدربين المحليين والدوليين المؤهلين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي في الدورات المختلفة.