



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات

عالي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 20 - 23 فبراير 2012

قائمة المحتويات

1	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
2	المقدمة
2	وصف مؤسسة التدريب
3	نطاق المراجعة
5	ملخص الدرجات الممنوحة.....
5	أحكام المراجعة
5	الفعالية بوجه عام
6	إنجاز المتدربين.....
7	جودة ما يتم تقديمه
11	القيادة والإدارة
13	جوانب القوة.....
14	التوصيات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAET)، 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 مزارع 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: مرضي	تصف هذه الدرجة مستوى أولياً من الملاءمة. ويخلو من جوانب الضعف الرئيسية 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 رئيسية في بعض المجالات المؤثرة في نتائج المتدربين، وتفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات، وهو أحد المعاهد المرخصة من قِبَل وزارة العمل، في عام 2007، ويقدم المعهد مجموعة من شهادات الدبلوم المهنية الدولية من كلية كمبردج الدولية (CIC) بالمملكة المتحدة، وشهادة المستوى الثاني من مؤسسة Edexcel BTEC في مهارات التوظيف، إضافة إلى الدورات غير المعتمدة في الإدارة والمجالات التجارية.

ومنذ إجراء زيارة المراجعة السابقة للمعهد في شهر ديسمبر 2008، بلغ عدد الطلبة المسجلين بالمعهد 1225 متدرباً، منهم 487 متدرباً سجلوا في عام 2011 فقط، ومعظم المتدربين أساساً من الموظفين أو الباحثين عن العمل من خريجي الجامعات المكفولين من الفئة العمرية ذات الثامنة عشرة سنة فما فوق. وفي الوقت الراهن، يلتحق 34 متدرباً بشهادات الدبلوم المهنية الدولية من كلية كمبردج الدولية (CIC).

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في منطقة عالي، حيث يقدم الدورات الطويلة، فيما تقدم الدورات الأخرى في الفنادق أو في مقر العملاء عند الطلب. ويتولى إدارة المعهد رئيسه، وهو مالك المعهد ومدرب فيه أيضاً، ويعاونه نائب الرئيس، ورئيس شئون التدريب، ورئيس علاقات العملاء، ونائب مدير شئون التدريب الذي يعمل مدرساً أيضاً، إضافة إلى مسئول القبول والتسجيل، ومنسق التدريب، ومسئول علاقات العملاء، ومسئول إداري، ومحاسب، وحارس وسائق؛ وجميعهم من الموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل. علاوة على ذلك، يوظف المعهد مجموعة من المدربين المحليين والدوليين يعملون بنظام الدوام الجزئي، يشكل عشرة مدربين منهم فريقاً أساسياً، حيث يتم الاستفادة من خدماتهم بصفة منتظمة.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى أربعة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من أربعة 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 فريق الإدارة، والمدربين، والموظفين، والمتدربين وأرباب الأعمال.

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المعهد على تقدير "مرضٍ" في الفعالية بوجهٍ عام، كما ظهرت جميع الجوانب الأخرى بشكل "مرضٍ" أيضاً، أما قدرة المعهد على التحسن، فقد حازت 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.

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة 2: جيد	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة 2: جيد	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة 2: جيد	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة 2: جيد	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة 2: جيد	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة 2: جيد	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 2: جيد

يُعد معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات من المعاهد ذات الفعالية الجيدة بوجه عام، كما ظهرت جميع الجوانب الأخرى بشكل جيد أيضاً، حيث يحقق معظم المتدربين مستوى تقدم جيد، ويكتسبون المهارات المهنية ذات العلاقة في المجموعة الواسعة من الدورات ذات الهيكل التنظيمي الجيد، والمخطط لها بعناية في المعهد. ومع ذلك، يعتبر مستوى التحصيل للدفعات الجديدة المسجلة في برامج الدبلوم المعتمدة من الخارج من كلية كمبردج الدولية (CIC)، أقل من المستوى العالمي. ويركز المعهد بشكل مناسب على احتياجات السوق التي تم تحديدها، وقام بتصميم العديد من الدورات وفقاً للاحتياجات المحددة للعملاء. ويوظف المدربين المؤهلين والدوليون بالمعهد مجموعة من الموارد المناسبة وأساليب التعليم الملائمة، ويشاركون المتدربين خبراتهم المكتسبة من القطاعات المهنية ذات العلاقة. وفيما يتم تقييم أعمال المتدربين وتصحيحها بصفة منتظمة، إلا أنهم لا يحصلون على التغذية الراجعة التحريرية التفصيلية في العادة. من ناحية أخرى، يتلقى المتدربون الدعم والإرشاد الفعالين من قبل المتدربين، والموظفين وفريق الإدارة، ويمكن التواصل معهم بصفة دائمة. وفريق الإدارة رؤية واضحة ومشتركة تركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين، إضافة إلى وجود خطط إستراتيجية وخطط عمل تفصيلية، إلا أن ترتيبات التقييم لخبرة التعلم المسبق لا تتسم بالصرامة بدرجة كافية.

يعتبر معهد جولدن ترست للتدريب والاستشارات من المعاهد ذات القدرة الجيدة على التحسن، ويضم فريق إدارة وموظفين إداريين أكفاء بهيكل تنظيمي جيد، وقد حقق معدل نمو ملموساً منذ زيارة المراجعة السابقة، لا سيما فيما يتعلق بالتسجيل، والبرامج والموارد البشرية. وفيما زاد معدل التسجيل بالمعهد بشكل مطرد من 273 متدرباً في عام 2009، إلى 487 متدرباً في عام 2011، فإن الجانب الجيد هنا يتمثل

في ازدياد تسجيل المتدربين في البرامج المعتمدة من الخارج، إلا أن معدلات الاستمرارية ونسب النجاح قد انخفضت في هذه البرامج. من ناحية أخرى، فقد زاد عدد الموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل بالمعهد من موظفين اثنين في عام 2008، إلى عشرة موظفين في عام 2011، إضافة إلى تأسيس مجلس استشاري. وبالمثل، فقد زاد عدد الدورات المقدمة من 23 دورة قصيرة إلى 73 دورة، وتقديم خمس برامج دبلوم جديدة من كلية كمبردج الدولية (CIC)، منذ زيارة المراجعة السابقة. وفي الآونة الأخيرة، حصل المعهد على شهادة الأيزو 9001 : 2008، وقام بتوسعة قاعدة عملائه بشكل ملحوظ، حيث تكفل العديد من المؤسسات الكبرى المتدربين في أكثر من دورة، إضافة إلى توقيع عقد مع تمكين (صندوق العمل) مؤخراً لتدريب عدد 200 متدرب في دورة الموارد البشرية الجديدة والمعتمدة من الخارج. كما قام المعهد باختيار مقر أوسع وفي موقع أفضل في منطقة الجفير، ومن المقرر الانتقال إليه في غضون شهرين، فيما سينتهي المعهد من المراحل النهائية لتوظيف مدرب للغة الإنجليزية ومسئول إداري.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة 2: جيد

تحقق أغلبية المتدربين مستوى تقدم جيد، ويكتسبون المهارات المهنية ذات العلاقة في مجموعة الدورات المقدمة بالمعهد. كما يجد المتدربون التشويق في خبرة التعلم المُقدّمة لهم، ويتسمون بالتحفيز الذاتي عموماً، وبإمكانهم العمل باستقلالية أو بشكل تعاوني أثناء التفاعل المتبادل في الفصول، والقيام بأدوار مختلفة في هذه المجموعات. وتعتبر نسب النجاح ومعدلات الاستمرارية في الدورات القصيرة مرتفعة في كل منهما، وبلغت نسبة 97% في عام 2011. وفيما تحصل قلة من المتدربين في برامج الدبلوم من كلية كمبردج الدولية (CIC)، على الشهادات بتقدير امتياز مع مرتبة الشرف أو تقدير ممتاز، فإن مستوى التحصيل للمتدربين في الدفعات الجديدة في هذه البرامج يعد أقل من المستوى العالمي. ولدى المعهد سياسة للحضور، ويتم الالتزام بها بطريقة مناسبة، إلا أنه لا يتم تسجيل نسب المواظبة دائماً، وتعتبر نسبة الحضور مرتفعة؛ إذ تبلغ حوالي 95%.

يجد المتدربون من خريجي الجامعات العاطلين عن العمل برامجهم في الدورات القصيرة، وبرنامج مهارات التوظيف من مؤسسة Edexcel، والدبلوم من كلية كمبردج الدولية، والتدريب العملي أثناء العمل أكثر صلة بعالم الأعمال من دراساتهم الأكاديمية السابقة، حيث تتم مساعدة هؤلاء الخريجين ممن ليست لديهم خلفية دراسية بإدارة الأعمال، على المنافسة في سوق العمل بكل ثقة، وإعداد سير ذاتية مناسبة لأنفسهم، وإجراء المقابلات الشخصية بشكل أفضل، ومباشرة البحث عن الوظائف بجدية. ويحصل عدد من المتدربين على الوظائف حتى قبل استكمال البرنامج في المعهد أو مرحلة التدريب العملي. كما ذكر المتدربون الموظفون المزايا التي اكتسبوها من العمل الجماعي المفيد، والأمثلة المهنية ذات العلاقة، ودراسات الحالة، ومشاركة الخبرات مع زملائهم والتفاعل مع المدربين. كما حصل عدد من المتدربين - ممن استكملوا برامج الدبلوم في المعهد - على زيادة في الراتب، في حين أصبح آخرون أكثر تحفيزاً ودقة في العمل، بل ذوو قدرة أفضل على إدارة فرق العمل لهم. كما استطاعت قلة معتبرة من المتدربين - من الموظفين - بيان مدى تقدمهم بدرجة ملائمة عن طريق طرح الأسئلة على المدربين أثناء الحصص ومشاركة خبراتهم في هذه الحصص أيضاً، بل استطاعوا التخطيط لما يجب عليهم القيام به لتحسين حياتهم المهنية، وتطبيق إستراتيجيات جديدة لإدارة الأعمال، إلا أن طريقة التقييم لكلية كمبردج الدولية شكلت تحدياً جدياً أمام المتدربين ممن ليسوا على مستوى كاف في اللغة الإنجليزية، وبالتالي أعاق ذلك تحفيزهم في الحصول على المؤهلات المهنية منها، حيث تخرج بنجاح عدد 88 متدرباً من أصل 150 متدرباً في دورات الدبلوم لكلية كمبردج الدولية إلى الآن.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة 2: جيد

يعتبر مدربي المعهد أكفاء ومؤهلين، ولديهم إلمام جيد بمجالات تخصصاتهم، ويقدمون الأمثلة المهنية الحقيقية في حصص التدريب. كما يقوم المعهد بتوجيه الدعوة إلى المتحدثين ومؤلفي كتب الإدارة والأعمال الدوليين المعروفين لإلقاء المحاضرات ورش العمل الناجحة، التي يتم تنظيمها بالمعهد بغية

مشاركة خبراتهم المهنية مع المتدربين. ويقوم معظم المدربين بإشراك المتدربين في أهداف الحصص في بدايتها، ويتم انخراطهم وتحفيزهم بنجاح على المشاركة فيها من خلال توظيف مجموعة جيدة من طرق التدريس والأنشطة التي تشتمل على جلسات طرح الأسئلة والأجوبة الفعالة، وألعاب التعلم، والعمل الجماعي وتقديم العروض. وبوجه عام، يقوم المدربون بالتخطيط وإدارة وقت الحصص بشكل جيد، كما يتم اتباع خطط الدروس بطريقة مناسبة، بيد أن هذه الخطط لا تستند إلى التقييم المسبق لتلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين، ومن ثم، لا تتم تلبية الاحتياجات الفردية لقلة معتبرة من المتدربين بدرجة كافية.

يقوم المدربون بتقييم أعمال المتدربين وتصحيحها بطريقة مناسبة، حيث يتم تقييم الدورات القصيرة من خلال اختبارات التقييم القبلي والبعدي، فيما تتضمن الدورات الطويلة مثل الدبلوم من كلية كمبردج الدولية، اختبارات للوحدات الدراسية المقررة، واختبارات منتصف الفصل الدراسي، والامتحان النهائي الخارجي. أما دورة مهارات التوظيف من مؤسسة Edexcel فيتم تقييمها من خلال الواجبات. وفيما يحتفظ المعهد بسجلات لمستويات تقدم وتحصيل المتدربين لجميع الدورات، ويحصل المتدربون بوجه عام على التغذية الراجعة المفيدة بصفاتهم جماعات أو أفراداً، إلا أن التغذية الراجعة الكتابية غير متجانسة وتفقر إلى التفاصيل الكافية؛ وهو الأمر الذي ألقى عليه الضوء أحد المراجعين الخارجيين. تتم الاستفادة من الموارد بطريقة فعالة لتعزيز خبرة التعلم، حيث يقدم المدربون أو المتدربون أنفسهم الأمثلة الحياتية ودراسات الحالة المحلية في الغالب؛ لمناقشتها في الفصل. فعلى سبيل المثال، يقوم المتدربون بدراسة الميزانية العمومية لأحد البنوك المحلية المعروفة، وقانون العمل البحريني في القطاع الأهلي، والاستغناء عن العمالة وأنظمة اتحاد العمال. كما يتم تسجيل العروض التي يقدمها المتدربون بالفيديو والاستفادة منها في أغراض التعلم. أما في الحصص الأكثر نجاحاً، فيقوم المدربون بتحدي المتدربين من خلال استنباط مدى فهمهم، عن طريق طرح الأسئلة والتحقق من ذلك قبل عرض أي مفهوم جديد.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة 2: جيد

يقدم المعهد مجموعة واسعة، ومتوازنة من الدورات المعتمدة وغير المعتمدة في مجالات الموارد البشرية، والأعمال التجارية والمهارات الحياتية، استناداً إلى تحليل احتياجات سوق العمل، ومن ثم، فقد أعرب أرباب الأعمال عن رضاهم عن هذه البرامج، والتي تلبي - عموماً - احتياجات المتدربين، وتتوافق مع قدراتهم وطموحاتهم، رغم أن بعض المتدربين قد أعربوا عن صعوبة طرق التقييم للدورات المعتمدة من الخارج. كما يقدم المعهد الدورات المصممة وفقاً للاحتياجات الخاصة لأرباب الأعمال، بيد أنه لا تتم مراجعة الدورات بصفة منتظمة.

يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات المعتمدة بالتعاون مع كلية كمبردج الدولية (CIC)، ومؤسسة Edexcel، ومعهد تعليم إدارة الموارد البشرية (iHRME)، بالولايات المتحدة الأمريكية. كما تم اعتماد المعهد لطرح دورات الخريطة الذهنية المعتمدة من قبل PRISM. يقدم المعهد 12 برنامج دبلوم في اختصاصات الإدارة والأعمال التجارية، وسبع دورات في المستويين الثاني والثالث من مؤسسة Edexcel. ومن أصل أربع دورات لمعهد تعليم إدارة الموارد البشرية (iHRME)، فقد تم الاتفاق مع تمكين (صندوق العمل) على بدء دورة "احترافي موارد بشرية معتمد" بنهاية شهر فبراير 2012 لتدريب عدد 200 بحريني. بالإضافة إلى ذلك، يقدم المعهد 73 دورة قصيرة في المهارات الحياتية تستمر لمدة يوم إلى خمسة أيام، كما ينظم عدداً من ورش العمل سنوياً، يحاضر فيها متحدثون دوليون.

تتم هيكلة البرامج بطريقة ملائمة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وبدعم من مواد دورات عالية الجودة، تقدمها الجهات المانحة للاعتماد أو إحدى شركات دور النشر العالمية. كما تتوفر الموارد الإضافية المناسبة مثل المكتبة ومختبر الكمبيوتر لاستعمال المتدربين الذين تُقدّم لهم أيضاً قائمة بالمراجع والمواقع الإلكترونية الإضافية المفيدة؛ لمساعدتهم على الاطلاع على المزيد من المواد. وتتم الاستفادة من زيارات الشركات، مثل زيارة أحد البنوك المحلية، وتقديم المحاضرات من قبل المتحدثين

الذين تتم دعوتهم من قِبَلِ المعهد، لإثراء هذه البرامج. كما تتم مشاركة نسخ من القوانين والأنظمة المحلية ذات العلاقة باللغتين العربية والإنجليزية مع المتدربين.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة 2: جيد

يتلقى المتدربون في المعهد الدعم والمساعدة الفعالة لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل، وتتضمن توفير فرص التدريب على رأس العمل (OJT)، وفرص التوظيف في المعهد أو مع الشركاء، حيث تمت إتاحة الفرص لعدد 3 متدربين على الأقل ممن درسوا بالمعهد للقيام بالتدريب الفني أثناء العمل بالمعهد، ثم توظيفهم به في وقت لاحق. ويقدم المعهد حصص المراجعة، والإرشاد بخصوص طريقة حل أسئلة الامتحانات إلى المتدربين دائما، إضافة إلى التواصل المستمر مع المدربين من خلال رسائل البريد الإلكتروني أو الهاتف النقال. كذلك، يتم التواصل مع أرباب الأعمال بطريقة مناسبة من خلال الزيارات وعقد الاجتماعات من قبل رئيس علاقات العملاء، وأحد الاستشاريين ورئيس المعهد. علاوة على ذلك، يقوم المعهد بعقد الدورات في أماكن ذات موارد جيدة مثل الفنادق، فيما يتم عقد الدورات الطويلة بمقر المعهد ومنشآته، والتي تعدُّ مناسبة لهذا الغرض. ومع ذلك، تعتبر الإنارة، والشاشة الصغيرة لجهاز العرض والفصول الدراسية التي أنشئت في القاعات التي تم تقسيمها، من الأمور المثيرة للاهتمام في المقر الحالي للمعهد بمنطقة عالي.

يحصل المتدربون وأرباب الأعمال على ملخصات الدورات الحديثة قبل أو في اليوم الأول من بدء الدورات، إضافة إلى تنظيم يوم التهيئة الفعال للدورات الطويلة المعتمدة من الخارج مثل برامج كلية كمبردج الدولية، حيث يُقدَّم كتيبٌ إرشادي تفصيلي إلى المتدربين. وتتسم مواعيد الدورات والامتحانات بالمرونة، ويتم التفاوض بشأنها مع المتدربين وأرباب الأعمال حتى تتناسب وتتلاءم مع مواعيد أعمالهم. أما بالنسبة للحالات الفردية التي تحتاج إلى الدعم في دراساتهم، فيقدم المعهد لهم ملزمة الدراسة الذاتية أو مناقشة النقاط الرئيسية من الحصة التي لم يحضروها. بالإضافة إلى ذلك، يوجد في الدورات الطويلة ممثل عن الفصل، يقوم بمناقشة القضايا المتعلقة بالمتدربين مع الإدارة.

وبوجه عام، يقوم المعهد بإرسال تقارير التقدم للمتدربين إلى أرباب الأعمال، بيد أنه لا يتم بالضرورة إطلاع المتدربين أنفسهم على مستوى التقدم لهم. ويقوم موظفو الإدارة بالرد دائماً على استفسارات المتدربين ومتابعتهم عند الغياب أو إلغاء الفصول الدراسية. كما تقدم لهم المشورة القائمة على حسن الاطلاع، والإرشاد بشأن البرامج، والمعلومات الحديثة عن الدورات من خلال النشرات والكتيبات الإعلانية. كذلك يتسم الموقع الإلكتروني للمعهد بالاستخدام السهل، إلا أنه لا يتضمن التفاصيل الكافية عن الدورات.

القيادة والإدارة

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

الدرجة 2: جيد

للقيادة والإدارة رؤية واضحة تمت مشاركتها مع الموظفين الذين ساهموا في إعداد تحليل (سوات SWOT)، وبلورة الخطة الإستراتيجية وخطة العمل التفصيلية ذات مؤشرات الأداء الرئيسية، التي تركز على تحسين جودة ما يقدمه المعهد. ويتم توجيه العمليات من خلال دليل الجودة الشامل والأدلة الإرشادية، ويتم إطلاع كل من الموظفين والمدربين على الأدوار والمهام والمسئوليات المنوطة بهم. وفي حين يوظف المعهد مجموعة من المدربين المحليين والدوليين الأكفاء والمؤهلين، ويراقب أداءهم من خلال استمارة ملاحظة الدروس المناسبة، إلا أنه لا يقدم لهم التغذية الراجعة التفصيلية لتعزيز التحسين. وفيما تتوافر إجراءات تقييم مستوى التحصيل القبلي، إلا أن كفاءة هذه الإجراءات تختلف من دورة لأخرى.

يقوم المعهد بجمع، وتحصيل وتحليل وجهات نظر المتدربين بطريقة منظمة، إضافة إلى إعداد التقارير التفصيلية لكل دورة ومدرب، ومشاركتها مع أرباب الأعمال، بل في بعض الأحيان يتم تسجيل التغذية الراجعة بخصوص الدورات القصيرة بالفيديو. كما يقوم المعهد بمتابعة التغذية الراجعة من العملاء وأرباب الأعمال من خلال إجراء الزيارات من قبل رئيس علاقات العملاء، وإجراء دراسة عن السوق من خلال التعاقد مع أحد الاستشاريين، فضلاً عن طريق المكالمات الهاتفية الغير رسمية. ومع هذا، فقد تم جمع

وتحليل التغذية الراجعة الرسمية وتوثيقها في مستندات من عينة صغيرة نسبياً من أرباب الأعمال فقط. كما يقوم فريق الإدارة والموظفون بالاستجابة للقضايا الطارئة، واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها. فضلاً عن ذلك، يحتفظ المعهد بسجلات لمستويات إنجاز المتدربين، وجمعها في شكل ملخصات إحصائية. أما الأمور المتعلقة بتحصيل مجموعات معينة من المتدربين مثل دورات الدبلوم من كلية كمبردج الدولية، فنتم متابعتها من قبل الإدارة في الاجتماعات الداخلية، ومن خلال الاتصالات والزيارات مع مسؤولي الكلية في المملكة المتحدة. ومع هذا، لا يقوم المعهد بإجراء تحليل المنحنيات الزمنية لإنجاز المتدربين للاستفادة منها في اتخاذ القرارات الطويلة الأجل.

يحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع مجموعة واسعة من المؤسسات المحلية والدولية مثل المجلس الأعلى للمرأة، وجامعة البحرين، والاتحاد الدولي لمؤسسات التدريب والتطوير (IFTDO)، حيث يعتبر المعهد عضواً مُسجلاً به. وتتوافر لدى المعهد سياسات وإجراءات الصحة والسلامة، كما قام بإجراء تقييم المخاطر الشامل من قِبَل شركة متخصصة في هذا المجال مرتين في عام 2011. وتزخر استمارة التقييم الذاتي للمعهد بالمعلومات، وتُدعمُ بالبيانات والتحليلات الجيدة ذات العلاقة. كما تحدد معظم الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بدقة، لا سيما تلك المتعلقة بتحسين نسب النجاح في دورات الدبلوم المعتمدة من كلية كمبردج الدولية، من خلال إجراء اختبار القبول الأكثر صرامة، وتقديم حصص اللغة الإنجليزية للأعمال التجارية للمتدربين الذين يفتقرون إلى مهارات الكتابة باللغة الإنجليزية. وتعتبر الدرجات الممنوحة في استمارة التقييم الذاتي دقيقة على نحو مناسب.

- تحقق أغلبية المتدربين مستوى تقدم جيد، حيث يكتسب المتدربون في دورات مهارات التوظيف من مؤسسة Edexcel، مهارات البحث عن العمل المفيدة للغاية، إضافة إلى تطوير سلوكياتهم الإيجابية
- المدربون أكفاء ومؤهلون، ولديهم إلمام جيد بمجالات تخصصاتهم، ويقدمون الأمثلة المهنية، ويوظفون مجموعة جيدة من طرق التدريس والأنشطة ذات العلاقة
- يقدم المعهد مجموعة واسعة من البرامج المعتمدة من الخارج والدورات غير المعتمدة، كما يقوم بتصميم الدورات وفقاً للاحتياجات الخاصة لأرباب الأعمال
- يقدم فريق الإدارة، والمدربون والموظفون المساعدة للمتدربين، إضافة إلى الدعم الفعال لمساعدة المتدربين على إحراز مستوى إنجاز أفضل
- لدى المعهد رؤية واضحة تركز على الجودة، وخطة إستراتيجية وخطط عمل ذات مؤشرات أداء رئيسية تم تطويرها استناداً إلى تحليل (سوات SWOT)
- يحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع مجموعة واسعة من المؤسسات المحلية والدولية
- يقوم المعهد بجمع، وتحصيل وتحليل وجهات نظر المتدربين بطريقة منظمة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- تحسين مستوى التحصيل في الدورات المعتمدة من الخارج لتمكين المتدربين من تحقيق أهدافهم والحصول على المؤهلات المرغوب فيها عن طريق ما يلي:
 - تطوير إجراءات قبول فعالة لضمان تحديد الدورات المناسبة للمتدربين، والاستفادة من مستوى التحصيل القبلي للمتدربين في التخطيط للدروس
 - ضمان تقديم التغذية الراجعة الكتابية الفعالة بشأن أعمال المتدربين لمساعدتهم على إحراز مستوى إنجاز أفضل
 - تعزيز مهارات الكتابة باللغة الإنجليزية إلى مستوى يتوافق مع متطلبات الامتحانات الخارجية
- ضمان تقديم التغذية الراجعة الفعالة إلى المدربين لمساعدتهم على إحراز المزيد من التقدم.