



الهيئة الوطنية
للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب
National Authority for Qualifications &
Quality Assurance of Education & Training

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز آي إل سي للتدريب

العدلية

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 7-9 فبراير 2016

VO097-C3-R024

قائمة المحتويات

1	المقدمة
2	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
12	القيادة والإدارة والحوكمة
14	جوانب القوة الرئيسية
15	التوصيات
16	الملحق
16	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 ثلاثة أيام من قبَل فريق مراجعة مكون من أربعة 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، وأرياب الأعمال، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حازت الفاعلية بوجهٍ عام على الحكم: "جيد"، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى في المركز على نفس الحكم.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز آي إل سي للتدريب (ILC)، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على الأداء.

مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرضٍ	2	جيدٌ	1	ممتاز
---	-----------	---	------	---	------	---	-------

جدول الأحكام الممنوحة

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

أحكام المراجعة

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: جيد (2)

يعدُّ مركز أي إل سي (ILC)، من المؤسسات ذات الفاعلية الجيدة بوجه عام؛ وكذلك حازت كافة الجوانب الأخرى على نفس الحكم. ويستكمل معظم المتدربين دوراتهم بنجاح، وتكتسب الغالبية العظمى منهم المهارات والمعارف الجيدة في دورات اللغة الإنجليزية العامة، مما يعزز أداءهم وتفاعلهم اليومي في أماكن عملهم؛ بيد أن المتدربين في دورات المهارات الحياتية، وعلى الرغم من اكتسابهم المهارات والمعارف المفيدة ذات الصلة بمستويات دوراتهم؛ إلا أن قلة منهم لا تحرز مستوى التقدم المتوقع؛ وتتحمل الغالبية العظمى من المتدربين المسؤولية عن خبرة تعلمهم، ولديهم تحفيز ذاتي مرتفع، ويتم إشراكهم في الحصص ويستفيد المتدربون من الدعم والإرشاد الفاعلين المقدمين من قبل المدربين والموظفين أثناء الدورة؛ مما يساعدهم في خبرة تعلمهم. ويقدم الدورات مدربون مؤهلون وأكفاء ذوو معرفة ثرية وسنوات خبرة مهنية طويلة في المواد التي يقومون بتدريسها، ويوظفون جملة واسعة من الأمثلة المهنية أثناء الحصص لتحفيز خبرة التعلم مثل لعب الأدوار، والألعاب التعليمية، والأعمال التفاعلية الفردية والجماعية؛ بيد أنه في الحصص الأقل فاعلية، لا تتسم طرق التعليم بالفاعلية الكافية لإشراك المتدربين وتحفيزهم؛ ومن ثم كانت مشاركتهم محدودة في هذه الحصص. ويقدم المركز مجموعة واسعة من دورات اللغة الإنجليزية العامة، والمهارات الحياتية؛ استناداً إلى الفهم الشامل لاحتياجات سوق العمل المحلية، ويستجيب للاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة وطموحاتهم بدرجة عالية؛ ويتم تخطيط وهيكله الدورات بأهداف ومخرجات تعلم مطلوبة ذات صلة.

لدى فريق الإدارة والقيادة خطط إستراتيجية، وعملية فعالة؛ تدفع إلى تطوير جودة ما يتم تقديمه؛ ويقوم المركز بتنفيذ مراجعات التقييم الذاتي بصفة منتظمة لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين؛ وتتم الاستفادة من نتائجها في تعزيز خطط التشغيل؛ مما كان له أثر إيجابي على مستوى إنجاز المتدربين. ولدى الإدارة دليل سياسات وإجراءات واضح لضمان الجودة، ويشتمل على عمليتي التدقيق والتحقق، وتصميم البرامج الأكاديمية إضافة إلى إجراءات مناسبة لتقييم خبرة التعلم المسبق للمتدربين، والعديد من الإجراءات الفرعية الأخرى. ومع ذلك، لا تُنفذ عمليتا التدقيق والتحقق بفاعلية في جميع الدورات لضمان تحقيق الأثر الإيجابي على خبرة التعلم، ولا سيما في دورات المهارات الحياتية.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

يُعد مركز أي إل سي من المعاهد ذات القدرة الجيدة على التحسن والتطور، ويملك المصادر الجيدة لتوسعة وتحسين جودة ما يقدمه من برامج أيضا. كما قامت الإدارة والقيادة باتخاذ العديد من مبادرات التحسين لاستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق للهيئة مثل تحسين منهجية المركز في جمع وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال، وتطوير خطة عمل فعالة تغطي كافة جوانب عملياته مع ربطها بالخطة الإستراتيجية بشكل ملائم. يملك المركز المصادر الكافية لتنفيذ خطط التحسين، ويستخدم موظفين أكفاء في مجال التدريب، ويوظف مدربين أكفاء ومؤهلين ذوي خبرة مهنية واسعة. وتستخدم الإدارة نظاما فاعلا لضمان الجودة، ذا أسلوب منهجي لتعزيز التحسين المستمر. كما تحتفظ الإدارة بملفات الدورات الفاعلة، والتي تتضمن الاستثمارات الموحدة لمراقبة - عن كثب - مستويات إنجاز وتقديم المتدربين في الدورات المختلفة. وقد ظل مستوى الإنجاز ونسب التسجيل في معظم الدورات على مدى الأعوام الثلاثة الماضية مرتفعا.

لدى فريق الإدارة فهم جيد لاحتياجات سوق العمل المحلية، مع الاستجابة السريعة لمتطلبات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؛ وعلى سبيل المثال، تحتفظ بمعدل استبقاء فاعل مع عدد من كبار العملاء، وقد زادت نسب التسجيل بدرجة معتبرة في عام 2015، مقارنة بعامي 2013 و2014. ويعد مقر المركز الحالي ملائماً للغرض مع توافر مصادر التعلم المناسبة، كذلك تم مؤخراً تأجير مساحة مكتب إضافية؛ لتلبية متطلبات التوسعة في نسب التسجيل. وتتسم استمارة التقييم الذاتي للمركز، والمقدمة إلى فريق المراجعة بالتفاصيل، وتوفر المعلومات المفيدة بشأن عملياته، وتحدد الجوانب ذات الصلة التي تحتاج إلى تطوير؛ بيد أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المهارات والمعارف المهنية الجيدة في دورات اللغة الإنجليزية العامة. وقد أكدت التغذية الراجعة من مجموعات متنوعة من المتدربين وأرباب الأعمال أن التدريب في المركز يتوافق مع احتياجاتهم، وكان له أثر إيجابي على تطوير مهارات الموظفين؛ مما عزز من تفاعلهم اليومي في أماكن عملهم. وتمثل هذه الدورات الغالبية العظمى من نسب التسجيل في المركز. علاوة على ذلك، يكتسب المتدربون في دورات المهارات الحياتية المعارف المفيدة ذات الصلة بأماكن عملهم ومهنتهم؛ بيد أن قلة منهم لا تحقق مستوى التقدم المتوقع.

تحرز غالبية المتدربين مستوى تقدم جيد في اكتساب المهارات الأربع في اللغة الإنجليزية. وقد كشف تحليل لمستوى تقدم عدد متنوع من المتدربين في عدد من دورات اللغة الإنجليزية النقاب عن أن غالبيتهم يحرزون مستوى تقدم جيد في جميع الدورات وفي كافة المستويات فيما يتعلق بتحقيق أهداف الدورات والقدرات اللغوية المتوقعة. ومع ذلك، لا تحرز قلة منهم مستوى التقدم المتوقع. وبينما تحرز غالبية

المتدربين في برنامج اللغة الإنجليزية لرائدات الأعمال مستويات جيدة، لا يستفيد بعض المتدربين في دورات المهارات الحياتية من كافة إمكاناتهم، ولا يحرزون مستوى التقدم المتوقع.

يحصل معظم المتدربين على الشهادات في الوقت المحدد، في حين يتسرب عدد قليل منهم من الدورات. وبحسب نتائج تحليل بيانات أداء المتدربين المقدمة من قبل المركز للسنوات الثلاث الماضية، تعدّ مستويات الإنجاز مرتفعة وتبلغ حوالي 97% في معظم الدورات، في حين يحرز بعض المتدربين النجاح من خلال المحاولة الثانية؛ الأمر الذي انعكس على مستويات المتدربين ومشاركتهم الفاعلة في الحصص التي تمت ملاحظتها.

لدى معظم المتدربين في المركز القدرة على العمل بشكل مستقل أثناء الأنشطة الصفية؛ إضافة إلى قدرتهم على العمل في مجموعات عند الطلب. وخلال الحصص، يتم إشراك المتدربين وتحفيزهم، ولديهم سلوك إيجابي، وتتحمل الغالبية العظمى منهم المسؤولية عن خبرة تعلمهم، ويستطيعون بيان ذلك بشكل ناقد أثناء المناقشات الصفية، والأنشطة والتقييم في نهاية الدورة. وعلى سبيل المثال، يعكس المتدربون في برامج اللغة الإنجليزية لرائدات الأعمال و"ACCESS" مستوى تقدمهم بشكل جيد من خلال بيان الجوانب التي تحتاج إلى تطوير فيما يتعلق بمشروعاتهم وأنشطتهم الاجتماعية. كما يشجع المركز المتدربين على استكمال خطة التطور الشخصي لبيان المهارات المكتسبة وخطط التحسين؛ ولكن لا يقوم المركز بمتابعة هذه الاستثمارات دائما.

لدى المركز سياسات واضحة للحضور والمواظبة تتم مشاركتها مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورة. كما يحتفظ المركز بسجلات الحضور والمواظبة، وتعدّ نسب الحضور مرتفعة عموما على مدى السنوات الثلاث الماضية؛ بيد أن بعض المتدربين يحضرون متأخرين عن مواعيد الحصص حسب ما تبين في الحصص التي تمت ملاحظتها. ويقوم المركز باتخاذ إجراءات المتابعة اللازمة في حالات الغياب والتأخير المتكرر.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية التعليم والتدريب والتقييم بشكل جيد؛ فالمدرسون أكفاء ومؤهلون ولديهم معلومات زاخرة وسنوات خبرة مهنية طويلة في المواد التي يقومون بتدريسها. ولدى الغالبية العظمى من المدرسين في اللغة الإنجليزية "شهادة في تدريس اللغة الإنجليزية للمتحدثين من اللغات الأخرى CELTA" معترف بها دولياً، ويوظفون مجموعة واسعة من الأمثلة المهنية أثناء الحصص، ولديهم القدرة على الرد على أسئلة المتدربين بشكل جيد. كما يوظف المتدربون مجموعة من طرق التعلم الفعالة؛ لإشراك وتحفيز الغالبية العظمى من المتدربين مثل لعب الأدوار، والألعاب التعليمية والعمل الجماعي التفاعلي؛ بيد أن في الحصص الأقل فاعلية، تعدُّ طرق التعليم غير فعالة بدرجة كافية لإشراك وتحفيز المتدربين ومن ثم كانت مشاركتهم محدودة للغاية في هذه الحصص.

من واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، يوظف المدرسون خطط دروس مهيكلة بشكل جيد وذات أهداف واضحة لكل يوم، مستمدة من الأهداف الرئيسية للدورات وتستند إلى نتائج التقييم المسبق للمتدربين. كما تتسم خطط الدروس بالتفاصيل الشاملة مع مواعيد محددة، وبيان دور المدرب والمتدرب؛ إضافة إلى قائمة بالأنشطة ومصادر التعلم المطلوبة لكل حصة. كما تتم إدارة غالبية الحصص التي تمت ملاحظتها بشكل جيد، وتبدأ بمشاركة أهداف الدورات/ الحصص التي ترتبط بمخرجات التعلم المطلوبة والحصة السابقة. علاوة على ذلك، ففي الحصص الأفضل، ينجح المدرسون في تحفيز التعليم الذاتي ومهارات التفكير العليا والناقد للمتدربين من خلال أسلوب طرح الأسئلة الموسعة، والتي تبعث إلى التحدي. كما يوظف المدرسون مواد ومصادر التعلم المتوفرة لاستقطاب انتباه المتدربين أثناء الحصص بطريقة فعالة

مثل عروض الباوربوينت التكوينية، والسبورة البيضاء، وعرض البيانات، واللوحات القلبية، والمقاطع الصوتية والفيديو المناسبة.

حتى يتسنى تقييم المتدربين وقياس مستوى الإنجاز لمخرجات التعلم المطلوبة، يوظف المدربون جملة من طرق التقييم الفعالة. وفي دورات اللغة الإنجليزية، يتم استخدام اختبار قبول ذي بناء جيد في تقييم خبرة التعلم المسبق للمتدربين وخلفياتهم لوضعهم في المستوى المناسب. وأثناء الحصص، تستخدم مجموعة ذات علاقة من طرق التقييم التكوينية والختامية التي تتضمن الاختبار، والمشروعات، والتقييم القبلي للدورات، في تقييم مستوى فهم المتدربين، وترتبط ارتباطاً جيداً بمستوى إنجاز أهداف الدورات، وضمان اكتساب المتدربين للمهارات بطريقة تدريجية. كما ينفذ المركز نموذج تصحيح مفيداً للواجبات، ويستند إلى تعليمات واضحة. على الرغم مما ورد أعلاه، ففي دورات المهارات الحياتية، وعلى الرغم من إجراء اختبارات التقييم القبلي والبعدي للدورات ذات العلاقة، وبالإضافة إلى مجموعة المذكرات الصفية بشأن الأنشطة العملية لتقييم مستويات الإنجاز والتقدم للمتدربين، لا تتسم طرق التقييم بالصرامة الكافية في جميع الدورات، ويتم الاحتفاظ بسجلات محدودة لأداء المتدربين. وفي معظم الدورات، تتم مراجعة مستوى فهم المتدربين بصفة فردية من خلال أسلوب طرح الأسئلة والواجبات وتزويد المتدربين بالتغذية الراجعة الشفهية المفيدة لإرشادهم بشأن تحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، تتم تلبية الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين، ويزودون بتقرير مكتوب عن الأداء في نهاية الدورة بشكل تفصيلي. علاوة على ذلك، يحصل المتدربون على التغذية الراجعة المكتوبة والشفهية والفورية البناءة أثناء الحصص، بل وعند اللزوم أيضاً.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

لدى المركز سياسة وآلية فعالة لتحليل احتياجات سوق العمل؛ لاستطلاع ما يتم طرحه من برامج اللغة الإنجليزية والمهارات الحياتية. كما قامت الإدارة بإجراء بحث شامل من وجهات نظر مختلفة بشأن احتياجات التدريب في البحرين حتى يتسنى تلبية الاحتياجات الحالية في سوق العمل. كما يتم سد الفجوة في مهارات اللغة الإنجليزية الحالية في قطاع العمل بدرجة مناسبة من خلال طرح مستويات مختلفة من دورات اللغة الإنجليزية المقدمة من قبل المركز. علاوة على ذلك، يقوم قسم التسويق بعقد اجتماعات دورية مع الأطراف ذات العلاقة الحالية والجديدة، وينفذ تحليل احتياجات التدريب التفصيلي لتلبية الاحتياجات المحددة للأطراف ذات العلاقة، والقدرة على تصميم دورات تناسب احتياجات موظفي شركاتهم.

يتم تطوير، وتخطيط، وهيكلية جميع دورات اللغة الإنجليزية بشكل جيد بأهداف ذات علاقة، ومخرجات تعلم مطلوبة، وطرق تقييم ومصادر دعم ملائمة للغرض. وفي الوقت الحالي، يقدم المركز أربعة مستويات من دورات اللغة الإنجليزية العامة، وهي: مستوى المبتدئين، والمستوى الأول، والمستوى المتوسط، والمستوى الأعلى من المتوسط. كما تتوفر مصادر التعلم وملخصات الدورات لجميع المستويات. ومع ذلك، لم يتم تسجيل متدربين في دورات المستويات المتقدمة. بالإضافة إلى ذلك، يقدم المركز مستويين في دورات المحادثة باللغة الإنجليزية، في حين أن معظم دورات المهارات الحياتية المقدمة قصيرة، وتعتمد على نسبة الحضور.

تتسم ملخصات الدورات بالتفاصيل الكافية بما تضمنه من مخرجات التعلم المطلوبة للدورات، وطرق التقييم وساعات الدراسة، وتتم مشاركتها مع المتدربين قبل بدء الدورة. بالنسبة لدورات اللغة الإنجليزية، يستخدم المركز مناهج من ناشرين دوليين، وتتم مراقبة مستوى تقدم المتدربين في هذه الدورات من خلال مجموعة ذات صلة من طرق التقييم التكوينية والختمية؛ إضافة إلى عملية التدقيق والتحقق الفعالة

لضمان دقة وملاءمة الاختبارات النهائية؛ بيد أنه تم تطوير منهج دورات المهارات الحياتية محلياً من قبل المدربين، ولا تتسم طرق التقييم في جميع هذه الدورات بالتجانس.

تتوفر مصادر تعلم ملائمة للغرض لتقديم البرامج لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؛ وتُدعم دورات اللغة الإنجليزية بأوراق عمل عملية بدرجة كافية، إضافة إلى مجموعة ذات صلة من الأسطوانات المدمجة، وأسطوانات DVD التعليمية. ومن واقع الأدلة التي تم تلمسها، والحصص التي تمت ملاحظتها، وتسجيلات الفيديو للحصص واستبانات المتدربين، يوفر المدربون مصادر التعلم المفيدة في الحصص، والتي تساعدهم على الربط بين الموضوعات. علاوة على ذلك، يقدم المدربون إلى المتدربين قائمة بالمواقع الإلكترونية المناسبة لدوراتهم. وبينما تُدعم خبرة التعلم في برامج "ACCESS"، واللغة الإنجليزية لرائدات الأعمال والذي يتضمن دورات في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي ووضع الأهداف، واللغة الإنجليزية، والأنشطة اللاصفية المفيدة ذات العلاقة لتوفير فرص تعلم أكبر للمتدربين تتجاوز مواد الدورات، والأنشطة الإثرائية في دورات اللغة الإنجليزية العامة لتعزيز خبرة التعلم، بيد أنها غير كافية.

في جميع مستويات دورات اللغة الإنجليزية المختلفة، يتم الحاق المتدربين في هذه الدورات؛ استناداً إلى نتائج اختبار القبول لهم والذي تتم إدارته تحت إشراف صارم والتزام تام بالمواعيد. بالنسبة لدورات اللغة الإنجليزية، تعدُّ اختبارات القبول ذات مستويات جيدة، ويتم إعدادها من مطبوعات جامعة كمبردج 'Cambridge University Press'. وتتقيد هذه الاختبارات بمتطلبات التسجيل والقبول في دورات اللغة الإنجليزية بالمركز، والتي تتوافق مع الإطار الأوروبي الموحد للغات (CEFR). كما ينص على تعليمات القبول بوضوح، ويتم تطبيقها بفاعلية. فضلاً عن ذلك، ففي دورات المهارات الحياتية، وعلى أساس فترة الدورة، يستكمل المتدربون اختبار التقييم وخطة التطوير الشخصية؛ ومع هذا، لا يتم دائماً تقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بدرجة كافية.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

يحظى المتدربون في المركز بإمكانية الحصول على آليات فاعلة للدعم خلال خبرة تعلمهم، والتي تساعد على تحقيق نتائج أفضل. ويتوفر مستند "دليل قواعد السلوك" الذي يلخص حقوق المتدربين، ومسئولياتهم، ويوضح مصادر الدعم والتعلم المتوفرة. علاوة على ذلك، يتسم المدربون في المركز بالمعاملة الودية مع المتدربين، ويقدمون الدعم اللازم والأساسي لكل متدرب عند اللزوم مثل تقديم مجموعة من الواجبات الإضافية المفيدة لتحسين مهارات القراءة والكتابة للمتدربين. كما يتوفر المدربون لتقديم حصص المراجعة للتحضير للامتحانات، وكذلك الحصص التعويضية للمتدربين الذين فاتهم حضور الحصص.

عند الالتحاق بالدورة، تحرص الإدارة على تزويد المتدربين بحصص التهيئة المناسبة بشأن أهداف الدورات، وترتيبات الصحة والسلامة وإجراءات الدعم المقدم لهم. كما يحصل المتدربون في برامج اللغة الإنجليزية لرائدات الأعمال و"ACCESS" على التفاصيل الشاملة بخصوص تسجيلهم في البرنامج مثل معايير النجاح، وهيكل البرنامج، والملخصات والمشروعات المطلوبة. وعلى الرغم من أن المركز لا يملك سياسة واضحة بشأن تحديد ودعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، إلا أنه يتم تقديم الدعم اللازم عند الحاجة.

تحصل الأطراف ذات العلاقة والمتدربون على المعلومات الواضحة بشأن الدورات ومستويات التقدم من خلال موظفي الدعم. كما تتوفر مستندات ملخصات الدورات، وفترات هذه الدورات ومتطلبات الحضور وتتم مشاركتها مقدما مع الأطراف ذات العلاقة. وعلى الرغم من ذلك، يزخر الموقع الإلكتروني للمركز بالمعلومات الأساسية بشأن الدورات فقط مثل بيانات الاتصال، والدخول إلى بعض الأسئلة المتكررة. من ناحية أخرى، يقوم الموظفون بمتابعة حالات غياب المتدربين عند اللزوم.

يتسم المركز بالمرونة العالية في تقديم البرامج التي تناسب احتياجات الأطراف ذات العلاقة، ويحتفظ بقنوات اتصال فعالة مع الأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورة؛ لضمان تلبية البرامج المقدمة لمتطلبات الأعمال فيما يتعلق باللغة ومواعيد الدورة ومدتها واختيار مكان تنظيم الدورة. علاوة على ذلك، يشارك المركز الأطراف ذات العلاقة تقارير الأداء في نهاية الدورة، والتي تعكس مستويات إنجاز وتقدم المتدربين في الدورة. كما يتم إطلاع كل متدرب على مستوى تقدمه من خلال التغذية الراجعة المفيدة من المدرب بشأن الأعمال الصفية والاختبارات؛ إضافة إلى الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ويعدُّ مقر بيئة التعلم في المركز ملائمة للغرض، ومجهزة بمصادر التعلم الضرورية. ويحتفظ المركز بمكتبة صغيرة تضم الكتب ذات الصلة وقائمة بالمطبوعات الحالية.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

لدى المركز هيكل تنظيمي ملائم للغرض لمزاولة عملياته، ويتم توجيه وإرشاد كل موظف بالوصف الوظيفي، والمسئوليات المنوطة به والمفيدة جداً بما فيها المسائلة. بالإضافة إلى ذلك، فقد طورت الإدارة الخطط الإستراتيجية والعملية ذات الأهداف والأغراض المحددة التي تركز على تحسين مستويات إنجاز المتدربين، وضمان جودة البرامج المقدمة التي تلبى الاحتياجات الخاصة للأطراف ذات العلاقة وتُطرح؛ استناداً إلى عملية التقييم الذاتي للمركز. ولدى المركز بيانات رؤية ورسالة تتوافق بدرجة كافية مع عمليات التحسين المستمرة والموضحة في الخطة الإستراتيجية بشكل جيد.

تتسم خطة العمل بالتفصيل، وتشمل جميع أنشطة المؤسسة والتدريب. ويعدُّ مقر المركز وبيئة التعلم صحية وآمنة، وتتوفر جميع الإجراءات والاحتياجات المطلوبة، وتتم المحافظة عليها وفق المعايير المناسبة؛ كما ينفذ المركز عملية تقييم المخاطر بصفة دورية. علاوة على ذلك، ولغرض تنظيم التدريب في الأماكن الخارجية، يوظف المركز عملية المعاينة المفيدة؛ لضمان ملاءمة المكان للتدريب وخلوه من المخاطر. كما تضمن الإدارة تزويد المتدربين بالتعليمات الخاصة بجوانب الصحة والسلامة في بداية الدورة.

لدى المركز دليل واضح لسياسات وإجراءات ضمان الجودة، والذي يشمل عمليتي التدقيق والتحقق، وتصميم البرامج وتحديثها إضافة إلى الإجراءات المناسبة؛ لتقييم خبرة التعلم المسبق للمتدرب، والعديد من الإجراءات الفرعية. ومع هذا، لا يتم تنفيذ عمليتي التدقيق والتحقق بطريقة فعالة في جميع دورات المهارات الحياتية لضمان تحقيق الأثر الإيجابي بشأن مخرجات التعلم المطلوبة. ولغرض فهم خلفية المتدربين وضمان تصميم وتقديم الدورات على أساس قدراتهم، ينفذ المركز تحليل احتياجات التدريب لتحديد نقطة البداية للمتدربين، وتلبية الاحتياجات التعليمية الفردية لهم.

تتسم عملية التقييم الذاتي للمركز بالتفاصيل والمنهجية، وتُنفذ العديد من عمليات التقييم الذاتي السنوية، وتحدد بدقة مواطن القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، ويقوم فريق الإدارة باتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها في الوقت المحدد. وتعدُّ ترتيبات الإدارة لمراقبة البيانات الخاصة بمستويات إنجاز وتقدم المتدربين فعالة. ويتم تنفيذ تحليل التوجهات الدقيق للدورات المختلفة ومجموعات المتدربين المتنوعة؛ وتتم مشاركة نتائجها في اجتماعات الإدارة الأسبوعية، وتستخدم في اتخاذ مبادرات التحسين.

لدى المركز سياسة وإجراءات توظيف تفصيلية وواضحة، ويوظف المديرين ذوي الخبرة المهنية الدولية، والذين تتم تهيئتهم بدرجة كافية بخصوص منهجية التعليم في المركز، وتوزيعهم على الدورات وفق تخصصاتهم. كما يوفر المركز فرص التطور المهني للموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل. وتنفذ الإدارة عملية ملاحظة الدروس الفعالة والواضحة جدا لضمان جودة ومراقبة - عن كثب - عمليتي التعليم والتعلم بصفة مستمرة. وتنفذ عملية ملاحظة الدروس الصفية العشوائية التي تحدد بدقة الجوانب التي تحتاج إلى

تطوير، وتتم مشاركة التغذية الراجعة الشفهية والمكتوبة مع المتدربين بعد كل زيارة. ويتم اتخاذ إجراءات التحسين فوراً على أساس نتائج هذه الزيارات ومتابعتها.

يحتفظ المركز بعلاقات ملائمة مع الأطراف ذات العلاقة في السوق المحلي وضمن القطاعات ذات العلاقة. كما تقوم الإدارة بجمع وتحصيل وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال بعد كل دورة بطريقة منهجية، ويتم تحليل النتائج بالكامل وتحديد الاتجاهات، كما يقوم المركز باتخاذ بعض الإجراءات الإيجابية للتحسين على أساس هذه الملاحظات.

جوانب القوة الرئيسية

- تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين في دورات اللغة الإنجليزية العامة المهارات والمعارف الفعالة.
- يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين في المواد التي يقومون بتدريسها، ويوظفون جملة واسعة من الأمثلة المهنية أثناء الحصص لإثراء خبرة التعلم للمتدربين.
- توافر سياسة وآلية تفصيلية لقياس احتياجات سوق العمل المحلية، وتتم الاستفادة من نتائجها في تصميم وإعداد الدورات لتلبية الاحتياجات الخاصة بالمتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- توافر الخطط الإستراتيجية والعملية الفعالة ذات الأهداف والتي تبعث على التحدي، وتتم مراقبتها عن كثب.

التوصيات

لكي يتحسن مركز آي إل سي للتدريب؛ فيجب:

- ضمان اكتساب المتدربين في دورات المهارات الحياتية المهارات والمعارف ذات العلاقة بخبرة تعلمهم ومستوى الدورة.
- تحسين القيادة والإدارة عن طريق ضمان أن تتسم عمليتي التدقيق والتحقق بالتجانس في دورات المهارات الحياتية.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز آي إل سي للتدريب (ILC)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، في عام 2011، ويقدم المركز دورات اللغة الإنجليزية، والإدارة والمهارات الحياتية. وتشمل دورات اللغة الإنجليزية المقدمة اللغة الإنجليزية العامة، واللغة الإنجليزية للأعمال والمحادثات بالإضافة إلى مجموعة من دورات المهارات الحياتية القصيرة. ويُقسم كل مستوى من مستويات برامج اللغة الإنجليزية العامة إلى مستويات (أ، ب، ج، د)، ويحدد منهج الدورة وفقاً لذلك، ومدة كل دورة 30 ساعة.

وتعدُّ جميع الدورات المقدمة غير معتمدة، وهي عبارة عن مزيج من الدورات المصممة داخلياً ومن الخارج. ويستخدم المركز مواد جامعة كمبردج 'Cambridge University Press' لدورات اللغة الإنجليزية العامة واللغة الإنجليزية للأعمال، ودورات المحادثة باللغة الإنجليزية. يزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة العدلية. ويتكون الهيكل التنظيمي للمركز من المدير العام، ومدير الشؤون الأكاديمية، ومدير تطوير الأعمال، ومدير ضمان الجودة؛ إضافة إلى الموظفين الإداريين. في الوقت الراهن، يوظف المركز أربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل. وبلغ عدد المتدربين المسجلين بالمركز (84) متدرِّباً في عام 2013، و(155) متدرِّباً في عام 2014، و(625) متدرِّباً في عام 2015؛ وتُسجل الغالبية العظمى منهم في دورات اللغة الإنجليزية العامة؛ وقلة معتبرة تسجل في دورات المهارات الحياتية. والمتدربون من الكبار، ومعظمهم من المكفولين من قبل أرباب عملهم.