



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 ليدرز للتدريب والتطوير

ضاحية السيف

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 30 مايو - 01 يونيو 2016

VO048-C3-R036

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
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 ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من خمسة 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 بوجه عام في معهد ليدرز للتدريب والتطوير على الحكم: "مرضٍ"، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى في المعهد على نفس الحكم.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد ليدرز للتدريب والتطوير، 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	جيدٌ (2)
جودة التعليم والتدريب والتقييم	جيدٌ (2)
جودة البرامج المقدمة	جيدٌ (2)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	جيدٌ (2)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	جيدٌ (2)
القدرة على التحسن والتطور	جيدٌ (2)
الفاعلية بوجهٍ عام	جيدٌ (2)

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 معهد ليدرز للتدريب والتطوير من المعاهد ذات الفاعلية الجيدة بوجه عام؛ وكذلك حازت جميع الجوانب في المعهد على نفس التقدير. ويكتسب المتدربون المهارات العملية والمعارف المفيدة جداً، وقد أقرُّ أرباب الأعمال والمتدربون بأن المهارات المكتسبة كانت لها قيمة بالغة في مكان العمل، وقد انعكست على تحسين ممارساتهم العملية بشكل جيد. وعلى سبيل المثال، ذكر المتدربون أنهم اكتسبوا الثقة في التصرف بسرعة في حالات الطوارئ، وفي التواصل والتعامل مع العملاء الذين يصعبُ إرضائهم، والتعرف على طريقة حفظ الأطعمة بأمان. كما تم إسناد المزيد من المسؤوليات لعدد من المتدربين، أو حصولهم على الترقّيات بعد حضور الدورات في المعهد. وتعدُّ نسب النجاح للغالبية العظمى من المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج أعلى من أو مماثلة لمتوسط نسب النجاح العالمية.

توظف الإدارة مدربين أكفاء ومؤهلين يوظفون مجموعة فعالة من طرق التدريب ومصادر التعلم لإشراك المتدربين في الدروس. كما تتسم غالبية الدورات بحُسن الهيكلية والتخطيط، وتلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة بفاعلية. كما يطبق المدربون في الغالب أسلوباً عملياً وتشاركياً لخلق بيئة تعلم ودية، ويقومون بمراجعة مستوى فهم المتدربين وتقديم التغذية الراجعة الفورية لهم. ويوظف المدربون خبرتهم المهنية والزيارات التي يقومون بها إلى أماكن عمل المتدربين؛ لإثراء تقديم الدروس من خلال تقديم دراسات الحالة والأمثلة الواقعية. كما يستفيد المعهد من علاقاته الوثيقة مع كبار العملاء في تجارة التجزئة، والأطراف ذات العلاقة الأخرى، بمن فيهم الجهات المانحة لتحديد احتياجات الأطراف ذات

العلاقة بفاعلية. كما يمكن التواصل مع المدربين والموظفين الذين يقدمون الدعم والإرشاد للمتدربين عند اللزوم.

لدى فريق الإدارة رؤية تشاركية تتم ترجمتها إلى خطط إستراتيجية وعمل ذات هيكل جيد، والتي تركز على أهداف واضحة وتتم مراقبتها بصفة منتظمة. وتتوفر سياسات وإجراءات تفصيلية؛ مما نتج عنها ممارسات وملفات دورات متسقة. ومع ذلك، وبينما تتم مراجعة هذه الملفات لغرض استكمالها بصفة منتظمة، لا تتسم عملية التحقق بالتفاصيل بدرجة كافية. كما تقوم الإدارة بمراقبة أداء المدربين في الفصول مرارًا وتكرارًا وتقدم التغذية الراجعة لهم، على الرغم من أنه لا يتم توثيق المجالات المحددة التي تحتاج إلى تطوير بشكل واضح لأغراض المتابعة. كما يحظى الموظفون والمدربون بمجموعة من فرص التطور المهني. كما يقوم المعهد بجمع، وتحصيل، ومشاركة التغذية الراجعة للمتدربين وأرباب الأعمال مع المدربين بصفة منتظمة.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

يُعد معهد ليدرز من المعاهد ذات القدرة الجيدة على التحسن والتطور بوجه عام؛ إذ تملك الإدارة والموظفون رؤية مركزة وتشاركية تهدف إلى تحسين جودة ما يقدمه المعهد. ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة التي أُجريت في شهر يناير 2013، ومن خلال مشاركة شركة استشارية، قام المعهد بتدشين عدد من مبادرات التحسين. كما نفذ مراجعة الجودة الناقدة في عام 2013، أعقبها بمراجعة تفصيلية أخرى في عام 2014، تم فيهما تحديد الفجوات في جودة ما يتم تقديمه؛ مما أسفر عن وضع خطط إستراتيجية وعمل ذات هيكل جيد لاستيفاء الجوانب الرئيسية للتطوير. كما يقوم المعهد بمراقبة خطط العمل السنوية بصفة دورية مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية. وتتضمن الأهداف التي تم تحقيقها وضع دليل الجودة مع

سياسات وإجراءات تفصيلية، وتوحيد معايير ملفات الدورات لتغطية معظم جوانب عملية التدريب، والتوسعة الواضحة في طرح الدورات المعتمدة من الخارج. كما قام المعهد بإدخال عملية التحقق الداخلي الأساسية، على الرغم من افتقارها إلى التفاصيل الكافية.

يقوم المعهد بجمع، وتحصيل، ومشاركة بيانات الأداء المختلفة مع الإدارة ومناقشتها بصفة ربع سنوية أثناء اجتماعات الإدارة والموظفين. ويملك المعهد الموارد البشرية والمادية المناسبة التي تتضمن كوكبة من المدربين المؤهلين ذوي الخبرة المهنية ذات العلاقة. وبينما انخفض عدد المتدربين المسجلين في المعهد في عامي 2015-2016، مقارنة بعام 2014، فقد حافظ المعهد على معدل تكرار الاعمال مع كبار العملاء منذ زيارة المراجعة الأخيرة. ويرتبط المعهد بعلاقات جيدة مع الأطراف ذات العلاقة والجهات المانحة، وقد قام باستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق على نحوٍ كافٍ مثل إدخال المزيد من طرق التقييم المهيكلة وجمع التغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهر إنجاز المتدربين في معهد ليدرز بشكل جيد؛ إذ تكتسب أغلبية المتدربين المهارات والمعارف المهنية المفيدة جدًا ذات الصلة بالمهام اليومية الموكلة إليهم. وقد أعرب معظم أرباب الأعمال ومجموعات المتدربين الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن خبرة التعلم المقدمة في المعهد، وأكدوا أنهم قد استفادوا من المهارات المكتسبة في أماكن عملهم وتحقيق أهدافهم. وتظهر بيانات أداء المتدربين (LPD) ارتفاع نسب النجاح في كل من الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات، والدورات المعتمدة من الخارج، وأن معدل الاستبقاء بلغ 100% على مدى السنوات الثلاث الماضية حسب ما هو متوقع من الدورات القصيرة جدًا. ويحصل معظم المتدربين في الدورات المحلية التي تُمنح

فيها الشهادات عند استكمال الدورات شهادة استكمال الدورة عند اجتياز عدد من التقييمات التكوينية والختامية.

يحقق معظم المتدربين في دورات Highfield Awarding Body for compliance، أهدافها، كما يحصلون على المؤهلات التي يطمحون إليها في المواعيد المقررة. ومع ذلك، تحصل قلة منهم على هذه المؤهلات بعد اجتياز الامتحانات للمرة الثانية أو الثالثة. وتعدُّ نسبة النجاح في الغالبية العظمى من هذه الدورات، أعلى أو مماثلة لمتوسط نسب النجاح الدولية، في حين تُعدُّ أقل من متوسط نسب النجاح الدولية في بعض المؤهلات. ويحتفظ المعهد بسجلات تقدم المتدربين، وتظهر هذه السجلات والحصص التي تمت ملاحظتها تحقيق المتدربين لمستويات تقدم ملائمة.

تتسم أغلبية المتدربين بالانتباه، والتحفيز الذاتي، ويجدون متعةً في خبرة تعلمهم في المعهد، ولديهم سلوكٌ إيجابيٌّ نحو خبرة تعلمهم، ويستطيعون - بوجه عام - بيان مستوى تحصيلهم وفهمهم بشكل ناقد. كما يتمكن المتدربون من تحديد أخطائهم وتصحيحها بأنفسهم. كما تتمكن أغلبية المتدربين من العمل بشكل جيد وبطريقة مستقلة وبشكل تعاوني أيضاً. ومع ذلك، يحتاج بعض المتدربين إلى دعم المدربين لإحراز التقدم. ويملك المعهد سياسة حضور ومواظبة واضحة والتي تتم مشاركتها مع المتدربين. ويتضح بجلاء من السجلات المحفوظ بها، والحصص التي تمت ملاحظتها أن معظم المتدربين يلتزمون الحضور إلى الحصص بصفة منتظمة وفي المواعيد المقررة.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت جودة التعليم، والتدريب والتقييم في المعهد بشكل جيد. ويوظف المعهد مدربين أكفاء وذوي اطلاع، ولديهم إلمام نظري وعملي مناسب بالمجالات التي يقومون بتدريسها. كما تتعكس الخبرة المهنية والإلمام بالمواد في الشروح والرد الدقيق على أسئلة المتدربين ومجموعة دراسات الحالة الواقعية المفيدة، والأمثلة المهنية التي ترتبط بخبرة مكان عمل المتدربين. ويوظف المدربون خطط الدروس ذات الهيكل الجيد، والتي تعكس العلاقة بين الأنشطة المخطط لها ومخرجات التعلم المطلوبة، وتحدد بوضوح أدوار كل من المدرب والمتدربين. ومع ذلك، لا تستند خطط الدروس هذه إلى عمليات التقييم القبلية أو المستمرة. كما يقوم المدربون بإدارة حصص التدريب بشكل جيد، واستيفاء مخرجات التعلم المطلوبة في الحصص بشكل ملائم، والتي تتم مشاركتها مع المتدربين، وتبدأ معظمها باستذكار مفيد لما تم تدريسه في الحصة السابقة، وتنتهي بملخص موجز لما تم تدريسه.

ويوظف المدربون مجموعة من طرق التدريب التي تشمل على تقديم العروض، والمناقشات، والألعاب التعليمية، ولعب الأدوار، والعروض التوضيحية ومجموعة من الأنشطة الفردية والجماعية والتي تؤدي إلى إشراك أغلبية المتدربين في الحصص بفاعلية. ويقوم المدربون بتلبية الاحتياجات الفردية المختلفة بشكل مناسب عن طريق استخدام الأنشطة الجماعية لإشراك المتدربين الأقل مستوى مع المتدربين المتفوقين، وكذلك عن طريق توجيه الأسئلة التي تبعث على التحدي للمتدربين المتفوقين. كما يُشجع المتدربون على عرض نتائج أعمالهم الجماعية، والرد على الأسئلة التي تطرحها المجموعات الأخرى من المتدربين. كما يعزز المدربون مهارات التفكير العليا للمتدربين بين حين وآخر من خلال مناقشة الموضوعات المفيدة المرتبطة بالعمل، والاستفادة من أساليب حل المشكلات في أماكن العمل. كما يوظف المدربون مصادر التعلم المتاحة بفاعلية في تقديم الدورات وتسهيل خبرة التعلم وبما في ذلك مقاطع الفيديو، وعروض البيانات، واللوحات القلابة، والدمى، ومواد الدورات ذات العلاقة.

يقوم المدربون بتقييم أداء المتدربين من خلال طرق التقييم التكوينية التي تتضمن مجموعة من الأسئلة الموضوعية والمفتوحة التي ترتبط بمخرجات التعلم المطلوبة، ويتم تصحيحها بدقة غالباً. كما يقوم المدربون بمراجعة مستوى فهم المتدربين أثناء الحصص من خلال أساليب طرح الأسئلة المختلفة. ويزود المدربون المتدربين بالتغذية الراجعة الشفهية الفورية والبناءة؛ بيد أنه تقدم التغذية الراجعة المكتوبة عند الحد الأدنى، ولا تعكس بدقة الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ويحتفظ المعهد بسجلات أداء المتدربين بصفة منتظمة، وتنفذ معايير التقييم بشكل واضح في العادة؛ ولكن لا يتم الاحتفاظ بنتائج عمليات التقييم التكوينية بدرجة كافية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

يقدم المعهد مجموعة من الدورات القصيرة والقصيرة جداً المعتمدة من الخارج، والدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات في الفئات المختلفة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة. ويحدد المعهد احتياجات الأطراف ذات العلاقة بفاعلية من خلال عدد من الأساليب، حيث توظف الإدارة علاقتها القوية في الصناعة، ووزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ووزارة الصحة والجهات المانحة، إضافة إلى الاجتماع مع أرباب الأعمال لتلمس احتياجات سوق العمل. وعلى سبيل المثال، فقد تم تدشين دورة عن سلامة الأغذية في عام 2014، من خلال ندوة التوعية التي استضافها معهد ليدرز، وبتمهليل من إحدى الجهات المانحة، واستقطاب الممارسين والمسؤولين من وزارة الصحة. بالإضافة إلى ذلك، فقد عكست عمليات التسوق المستتر، وتقييمات احتياجات التدريب والعلاقات المهنية للمتدربين الحاجة إلى طرح دورات إضافية.

يعتمد المعهد على شركة نشر دولية طيبة السمعة والجهات المانحة مثل Highfield بخصوص مواد ومحتويات الدورات. كما تتسم حزم مواد الدورات بحُسن الهيكلة والتخطيط، وتتضمن ملخصات دورات تفصيلية تعكس بوضوح أهداف ومخرجات التعلم وطرق التقييم. ومع هذا، لا تتسم بعض الدورات التي تم تطويرها محلياً بالهيكل الكافية، وفي عدد قليل من الحالات، لا ترتبط عملية التقييم تماماً بمخرجات

التعلم المطلوبة المحددة سلفاً. وبينما تمت مراجعة عدة دورات من قبل المعهد رسمياً من خلال إحدى اللجان، وتقديم التوصيات الخاصة بالتحسين، لا تتضح طريقة تنفيذ هذه التوصيات؛ إذ لم يتم تطوير سياسة تفصيلية لتصميم، واعتماد، وتحديث والمراجعة الدورية للدورات إلى الآن. ومع ذلك، تقوم الجهات المانحة بإطلاع المعهد باستمرار على أية تعديلات أو إصدارات لنسخ جديدة لمواد الدورات. كما يتم توفير مصادر التعلم الجيدة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. ولدورات الصحة والسلامة مجموعة كافية من مصادر التعلم مثل أطقم الإسعافات الأولية والأصناف القابلة للاستهلاك، والدمى. كما تتوفر مقاطع الفيديو، وعروض الباوربينت المناسبة لجميع أنواع الدورات. كما يوفر المعهد المعدات الملائمة لدورات المهارات الحياتية التي تتضمن أطقم MTA لغرض ممارسة أنشطة التعلم التجريبية. ويقوم المعهد بدعم عدد قليل من الدورات بالأنشطة اللاصفية ذات الصلة لتعزيز البرامج، والتي تشمل المحاضرات التي يلقيها المتحدثون من الخارج.

لدى المعهد سياسة قبول وتسجيل واضحة وفعالة في الدورات، كما أن لبعض الدورات مسارات تقدم وتعليم مستمر أيضاً. ويتم تحديد الجمهور المستهدف في كتيبات الدورات بوضوح، كما يقوم المعهد بغربة المتدربين عند التسجيل استناداً إلى الخبرة المهنية والخلفية التعليمية. ومع هذا، يتم تسجيل بعض المتدربين ممن لديهم صعوبات في لغة الدورة في الدورات المصممة بتقديمها بلغة معينة. وفي هذه الحالات، يقوم المدربون في العادة بترجمة جزء من محتوياتها أثناء تقديمها إلى اللغة العربية أو الهندية عند اللزوم.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

لدى المعهد آلية دعم واضحة يحظى بها جميع المتدربين لتحسين إنجازاتهم. كما يقوم المعهد بتحديث الموقع الإلكتروني الودي والزاهر بالمعلومات، وكذلك تتوفر الكتيبات والنشرات الزاخرة بالمعلومات للأطراف ذات العلاقة. ويتفاعل المعهد بنشاط من خلال وسائل التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك، والتويتير وانستغرام. ويتسم برنامج التهيئة بالشمولية، حيث يحصل المتدربون وأرباب الأعمال على

المعلومات بشأن البرنامج، والشروط المسبقة للجهات المانحة والسياسات والإجراءات ذات العلاقة للمعهد. كما يحصل جميع المتدربين على دليل مفيد عند بدء الدورة، والذي يحتوي على تفاصيل إجراءات التقييم، والتعليقات ذات الصلة وتفاصيل الاتصال بالموظفين. كما يحصل الموظفون على المعلومات عن الخلفيات التعليمية وخبرات المتدربين من خلال عملية غربلة ما قبل التدريب، ويستفيدون من هذه المعطيات في التخطيط أحياناً. ويتحدث المدربون في المعهد اللغتين العربية والإنجليزية، ويقومون بدعم المتدربين عن طريق شرح الدروس باللغتين العربية والإنجليزية، بل في بعض الأحيان باللغة الهندية عند اللزوم. كذلك، يحصل المتدربون الذين لم يجتازوا الامتحان من المرة الأولى على حصص التدريب المجانية كما في دورة الصحة والسلامة - المستوى الأول من Highfield على سبيل المثال.

كما يمكن التواصل مع المدربين ومنسقي الدورات بفاعلية عبر الهاتف، ورسائل البريد الإلكتروني، والواتساب. ويقوم الموظفون الإداريون بالرد على ومتابعة أمور تأخير وغياب، أو المتطلبات الطارئة للمتدربين مثل تعديل تواريخ الامتحانات. وتعدُّ بيئة التعلم وأماكن الضيافة المختارة ملائمة للغرض ومجهزة بشكل جيد بمصادر التعلم والمرافق الصحية. وتستخدم قائمة مراجعة دائماً لضمان استيفاء أماكن الضيافة الخارجية للمعايير المطلوبة. وفي العادة، يقوم المعهد بإنشاء مكاتب صغيرة في أماكن الضيافة لدعم المتدربين بالمواد المرجعية المناسبة.

تتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة العالية، ويناقش المعهد دائماً مع الأطراف ذات العلاقة اختيار أماكن الضيافة، وتاريخ تقديم الحصص، ومواعيدها، ولغة التدريس. ولدى المعهد سياسة رسمية لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة إذا كانت هناك حاجة إلى ذلك. كما يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة المفيدة بشأن اختيار الدورات، ويحصلون على ملخصاتها قبل بدء الدورة. وبعد استكمال كل دورة، وللرجوع إليها في المستقبل، يحصل المتدربون على المواد الدراسية مثل عروض الباوربوينت، والمذكرات، وورقة الملخص التي تسلط الضوء على الدورة. وتعدُّ قنوات الاتصال مع الأطراف ذات العلاقة فعالة، ويطلع المعهد أرباب الأعمال على إنجاز المتدربين عند استكمال الدورات، كما يتم إطلاع كل متدرب دائماً على مستوى تقدمه في الدورات؛ بيد أن الملاحظات على تقرير الأداء الفردي تعدُّ عامة.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

لدى المعهد رؤية تشاركية تمت ترجمتها إلى خطة إستراتيجية ذات هيكل جيد تغطي الفترة من 2013-2016، وترتبط بخطة العمل السنوية التي تتم مراقبتها بصفة منتظمة. وقد تم تطوير هذه الخطة من خلال تنظيم عدد من ورش العمل المنظمة من قبل شركة استشارية. وللمعهد هيكل تنظيمي مناسب ذو أدوار محددة وتوصيف وظيفي واضح. كما تتوفر مهام ضمان الجودة الداخلي بدعم من مصادر خارجية. وضمن نظام ضمان الجودة، تملك مؤسسة التدريب سياسات وإجراءات واضحة باستمارات وقوائم مراجعة مناسبة تستخدم في توحيد المعايير، وضمان تجانس العمليات وملفات الدورات.

ومع ذلك، وبينما يتم إجراء المراجعات الإدارية لملفات الدورات دائماً، لا تتسم عملية التحقق بالتفاصيل الكافية. ومن خلال شركة الاستشارات الخارجية، تم تنفيذ عملية مراجعة ضمان الجودة الناقدة والتفصيلية جداً في عام 2013، تلاها تنفيذ عملية المتابعة في عام 2014، وتم استخدام نتائجها في وضع الخطة الإستراتيجية. وفي بعض الأحيان، يقدم المدربون التغذية الراجعة بشأن الدورات عند استكمالها والتي تتضمن مواطن القوة، وجوانب الضعف، ومقترحات التحسينات. ويحتفظ المعهد بسجلات إنجاز المتدربين في قاعدة بيانات اكسيل المفيدة؛ إضافة إلى البيانات التراكمية الأخرى ذات الصلة. وتقوم الإدارة بمراجعة والتوقيع على سجلات إنجاز المتدربين في كل ملف دورة، وتحصل على ملخصات بصفة ربع سنوية، وتتم مناقشتها في اجتماعات الموظفين.

توظف مؤسسة التدريب سياسة وإجراءات توظيف مناسبة لاختيار الموظفين والمدربين الأكفاء والمؤهلين، والذين يتم توزيعهم على الدورات بفاعلية، ويحصلون على التهيئة المناسبة ودليل الموارد البشرية الزاخر بالمعلومات والإجراءات ذات العلاقة. كما تقوم الإدارة بمراقبة أداء المدرب مراراً وتكراراً من خلال عملية

ملاحظة الدروس، وتُقدم لهم التغذية الراجعة الشفهية في العادة. ومع هذا، لا توثق الجوانب التي تحتاج إلى تطوير والتي تم تحديدها لأغراض المتابعة. كما يحصل الموظفون والمدربون على مجموعة جيدة من فرص التطور المهني والاطلاع على المستجدات المستمرة وحضور جلسات تشارك المعرفة الداخلية. وترتبط مؤسسة التدريب بعلاقات مفيدة جداً مع الأطراف ذات العلاقة والجهات المانحة التي تشارك مؤسسة التدريب في تنظيم فاعليات التوعية أحياناً. ويقوم المعهد بجمع وتحصيل التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بصفة منتظمة، وإعداد الملخصات والجدول المفيدة. وبينما لا تتم متابعة الملاحظات الناقدة أو الدرجات الأقل في التغذية الراجعة للمتدربين في بعض الحالات، تقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات في العادة استناداً إلى التغذية الراجعة المستلمة من الأطراف ذات العلاقة مثل مراجعة مدة أو مواعيد الدورات.

يعدُّ مقرر المعهد خالياً من المخاطر الظاهرة، وتتوفر إجراءات الصحة والسلامة التي يتولى إدارتها موظفون مؤهلون. ويحصل الموظفون على تدريب الإسعافات الأولية المناسب، ويتم إطلاع المتدربين على تعليمات الصحة والسلامة. وتتسم استمارة التقييم الذاتي المقدمة لفريق المراجعة بالمعلومات الزاخرة بمجموعة من الأدلة الثبوتية، ولكنها تحدد بعض أولويات التطوير فقط. ومع ذلك، تزرخ خطة العمل لسنة 2016، بعدد من الجوانب ذات العلاقة التي تحتاج إلى تطوير.

جوانب القوة الرئيسية

- يكتسب المتدربون المهارات العملية المفيدة جدًا في الدورات المعتمدة من الخارج.
- يوظف المعهد مدربين أكفاء ومؤهلين يوظفون مجموعة فعالة من طرق التدريب ومصادر التعلم لإشراك المتدربين.
- دورات معتمدة من الخارج ذات تصميم وهيكل جديدين.
- خطط إستراتيجية وعمل ذات هيكل جيد تركز على أهداف واضحة وتتم مراقبتها بصفة منتظمة.
- يحتفظ المعهد بعلاقات فعالة مع الأطراف ذات العلاقة والجهات المانحة.

التوصيات

لكي يتحسن معهد ليدرز للتدريب والتطوير؛ فيجب:

- ضمان تعزيز اكتساب المتدربين للمهارات والمعارف، وضمان تحقيق التقدم الجيد.
- تحسين طرق التدريب والتقييم بشكل أكبر من خلال ما يلي:
 - ضمان استناد خطط الدروس إلى طرق التقييم القبليّة والمستمرة.
 - ضمان حفظ سجلات طرق التقييم التكوينية، وتزويد المتدربين بالتغذية الراجعة المكتوبة المركزة.
- تحسين تنفيذ نظام ضمان الجودة الداخلي، وعلى وجه الخصوص عملية التحقق وإجراءات المتابعة.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد ليدرز للتدريب والتطوير، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، في عام 2009، لتقديم التدريب في المهارات الحياتية، وإدارة الأعمال، والصحة والسلامة الأساسية. وتعدُّ معظم الدورات المقدمة دورات قصيرة وقصيرة جداً، وتشكل الدورات المعتمدة من الخارج نصف الدورات المقدمة في المعهد تقريباً، ومعظمها مقدمة من Highfield Awarding Body for Compliance، في حين تقدم بعض الدورات المعتمدة من قبل مجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH)، ومعهد السلامة والصحة المهنية (IOSH).

ومنذ زيارة المراجعة السابقة التي أُجريت في شهر يناير 2013، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المعهد 1408 متدرب؛ منهم 318 متدرباً في عام 2013، و646 متدرباً في عام 2014، و425 متدرباً في عام 2015، و19 متدرباً في عام 2016 حتى تاريخ هذه المراجعة؛ ومعظمهم من الموظفين المكفولين من أرباب أعمالهم.

يزاول المعهد أنشطته بمقره الوحيد الكائن في ضاحية السيف، حيث يقدم منه عدداً قليلاً جداً من الدورات؛ إذ تعقد معظم الدورات في مقر أرباب الأعمال أو أماكن الضيافة. ويتكون الهيكل التنظيمي للمعهد من المدير الإداري، وهو مالك المعهد أيضاً، هذا بالإضافة إلى مستشار يعمل بنظام الدوام الكامل والذي يعمل مدرباً رئيساً أيضاً، إضافة إلى ثلاثة مسؤولين للمبيعات والتسويق يعملون بنظام الدوام الكامل، ومنسق التدريب الذي يعمل بنظام الدوام الكامل ويقوم بمهام مسئول ضمان الجودة، وموظف مسئول عن الشؤون المالية والإدارية يعمل بنظام الدوام الكامل أيضاً. كما يوظف المعهد مصمماً وفرادشا يعملان بنظام الدوام الجزئي. كذلك يوظف المعهد مجموعة تتألف من 20 مدرباً محلياً ودولياً يعملون بنظام الدوام الجزئي عند اللزوم.