



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 لوجك للتدريب وتنمية الموارد البشرية

ضاحية السيف

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 15-18 فبراير 2016

VO093-C3-R025

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
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 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، وأرياب الأعمال، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حازت جميع الجوانب في معهد لوجك للتدريب وتنمية الموارد البشرية (معهد لوجك)، على تقدير: "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد لوجك للتدريب وتنمية الموارد البشرية، 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

السؤال الرئيس	الحكم
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	جيد (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)

حازت جميع الجوانب في معهد لوجك للتدريب وتنمية الموارد البشرية (معهد لوجك)، على تقدير: "جيد" بوجه عام، حيث يكتسب معظم المتدربين المهارات والمعارف والكفايات ذات العلاقة المفيدة جدا، وتحقق الغالبية العظمى منهم مستوى تقدم ملموس بالنظر إلى مستوى تحصيلهم المسبق، ونسب النجاح المرتفعة لهم ولا سيما في الدورات المعتمدة من الخارج من المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، وهندسة القيم (VE). ويحصل جميع المتدربين تقريبا على المؤهلات، ويحققون أهداف الدورات التي يطمحون إليها؛ بيد أن مستوى تحصيل أقلية منهم أقل من المتوسط.

يتم اختيار المدربين بشكل جيد، كما أن معظمهم مؤهلون وذوو إلمام واطلاع حسن على موادهم، ويوظفون خبرتهم المهنية في إثراء خبرة تعلم المتدربين مع تقديم الأمثلة ذات العلاقة. كما يوظف المدربون مجموعة متنوعة من طرق وأنشطة التدريب الناجحة في إشراك وتحفيز المتدربين. كذلك، يتم استخدام طرق التقييم التكوينية والختامية لتقييم مستوى فهم المتدربين، وقياس مستوى تحقيق أهداف الدورات؛ إضافة إلى حفظ سجلات إنجاز المتدربين وتحديثها بصفة منتظمة.

تُقدم الدورات على أساس الفهم الجيد لاحتياجات ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة. ولدى المعهد آلية فعالة لتصميم، وتطوير، وتحديث الدورات بصفة منتظمة. كما يتم تخطيط، وهيكلية الدورات، وتوفير

مصادر التعلم بشكل جيد لتلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة، كما يتم دعم بعض الدورات بالأنشطة اللاصفية ذات العلاقة.

كما يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الجيدين لتحقيق نتائج أفضل، وعلى وجه الخصوص المتدربون المسجلون في الدورات المعتمدة من الخارج. وتعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض، وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة العالية لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة.

يركز التخطيط الإستراتيجي -بشكل جيد -على تحسين جودة ما يتم تقديمه، كما يتم تحديثه على أساس التقييم المنتظم للممارسات. ويعدُّ الهيكل التنظيمي ملائماً للغرض، وتحدد الأدوار والمسئوليات بوضوح. كذلك، يقوم المعهد بمراقبة وتحليل إنجاز المتدربين عن كثب. وبالرغم من ذلك، يمكن تحسين عملية التحقق من التقييم ومراقبة أداء المدربين.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

يُعد معهد لوجك من المعاهد ذات القدرة الجيدة على التحسن والتطور بوجه عام؛ إذ حافظ على نسب النجاح المرتفعة على مدى الأعوام الثلاثة الماضية، وتضاهي نسب النجاح في الدورات المعتمدة من الخارج نسب النجاح العالمية. كذلك، يعدُّ التخطيط الإستراتيجي فعالاً، ويستند إلى نتائج تحليل (سوات SWOT)، والذي يشارك فيه جميع الموظفين. ويمتلك المعهد الموارد البشرية والمادية الكافية لإمكانية إدخال التحسينات اللازمة. وخلال السنوات الثلاث الماضية، نفذ المعهد تحسينات مهمة بهدف توسعة مجموعة الدورات المعتمدة من الخارج عبر الانخراط في المزيد من التعاون والعلاقات مع الجهات المانحة

مثل جمعية ممارسي إدارة الأعمال (abp)، ومعهد إدارة المشروعات (PMI)، وهيئة إدارة التكلفة الكلية (AACE international).

علاوة على ذلك، قام المعهد بالتواصل مع مجلس الامتحانات الوطنية في مجال الصحة والسلامة المهنية (NEBOSH)؛ ليصبح مركزا معتمدا لدورات، وكذلك قام بتحديث وضعه مع المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، من مركز دورات مسجل إلى مركز معتمد. وتتضمن التحسينات توسعة مقر المعهد من خلال إنشاء قاعة كبيرة ومجهزة تماما، وتطوير الموقع الإلكتروني للمعهد، وإنشاء نظام موحد لتخطيط مصادر المؤسسات (ERP)، وإدارة علاقات العملاء (CRM)، والحصول على شهادة الأيزو 9001 : 2008 في عام 2014. وقد احتفظ المعهد بعدد المتدربين المسجلين فيه ما بين عامي 2013 و2014، إلا أنّ هذا العدد قد انخفض قليلا في عام 2015، في حين يعدّ معدل تكرار الأعمال جيّدًا.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهر إنجاز المتدربين في المعهد بشكل جيد؛ إذ تكتسب أغلبيتهم المهارات، والمعارف، والكفايات المهنية الفعالة ذات العلاقة بخبرة تعلمهم وتطورها؛ بيد أن مستوى تحصيل قلة منهم أقل من المستوى المتوقع. وقد أعرب أرياب الأعمال والمتدربون عن رضاهم العالي عن مستوى المهارات والمعارف المكتسبة، ووجودها مفيدة جدًا عند تطبيقها في العمل. ويقوم المعهد بقياس أداء المتدربين بدقة من خلال توظيف طرق التقييم التكوينية والختامية الفعالة ذات العلاقة. بالإضافة إلى ذلك، يتم تحديد مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بطريقة مناسبة من خلال استمارة يطلق عليها اسم: "تحليل احتياجات التدريب TNA"، والتقييم القبلي التحريري للدورات؛ والتي تستخدم كنقطة انطلاق يتم منها قياس أثر التعلم على المتدربين. في استمارة "تحليل احتياجات التدريب TNA"، يقوم المتدربون بتحديد وترتيب أولويات توقعاتهم من الدورة. وتحرز الغالبية العظمى منهم مستوى تقدم كبير، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم

بالدورات. بالإضافة إلى ذلك، يحرز المتدربون مستوى تقدم في مستويات الدورات المختلفة في نفس المجال بنجاح، وفي الدورات المعتمدة من الخارج مثل المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، والمعهد القانوني للصحة البيئية (CIEH)، كان مسار تقدم المتدربين واضحًا في الوحدات الدراسية والمستويات المختلفة. وتظهر بيانات أداء المتدربين (LPD) على مدى السنوات الثلاث الماضية ارتفاع نسب النجاح ومعدل الاستبقاء في جميع الدورات، حيث يحصل جميع المتدربين تقريبًا على المؤهلات، ويحققون الأهداف من الدورات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد. علاوة على ذلك، تضاهي نسب النجاح في دورات المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، وهندسة القيم، والمعهد القانوني للصحة البيئية (CIEH)، نسب النجاح العالمية أو تتجاوزها؛ الأمر الذي انعكس على نتائج تقييم المتدربين؛ حيث تحقق الغالبية العظمى منهم علامات نجاح مرتفعة. وتشكل هذه الدورات المعتمدة من الخارج نسبة (32%) من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في الدورات على مدى السنوات الثلاث الماضية. ومن واقع ملاحظة الحصص ومراجعة أعمال المتدربين، يظهر المتدربون قدرة على العمل بشكل مستقل وتعاوني بدرجة جيدة عند إتاحة الفرص لهم.

تتسم أغلبية المتدربين بالانتباه والتحفيز الذاتي، كما أنهم يظهرون سلوكًا إيجابيًا تجاه خبرة تعلمهم، واهتمامًا ببيان مستوى فهمهم. وفي الحصص التي تمت ملاحظتها، كانت قلة معتبرة من المتدربين تعكس خبرة تعلمهم، وتوسعة ما تعلموه بجلاء من خلال مشاركة خبرات العمل، وتقديم الأمثلة من الحياة الواقعية. كما يستخدم المعهد استمارة يطلق عليها اسم: "أثر البرنامج"، والتي يقوم المتدربون بتعبئتها بعد شهر من استكمال الدورة. ومع هذا، لا تتسم الاستثمارات المعبأة بالتفاصيل الكافية، حيث أوضح المتدربون ما تعلموه فقط دون بيان مدى استخدامهم أو عزمهم استخدام ما تعلموه من مهارات في أماكن عملهم، أو طريقة تحسين مستواهم بدرجة أكبر.

يظهر المتدربون مستوى عاليًا من الالتزام تجاه خبرة تعلمهم؛ الأمر الذي انعكس في الحضور والمواظبة بصفة منتظمة حتى بعد أوقات الفسحة. ويمتلك المعهد سياسة واضحة للحضور والمواظبة تتم مشاركتها مع المتدربين أثناء التسجيل وحصة التهيئة. كما يتم الاحتفاظ بسجلات جميع الدورات ومراقبتها بصفة منتظمة وبدقة. وبوجه عام، يحتفظ المعهد بنسب حضور ومواظبة مرتفعة. وعلى الرغم من ذلك، هناك بعض حالات عدم الانضباط والتي يقوم المعهد باتخاذ إجراءات المتابعة حيالها.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم في المعهد بشكل جيد؛ إذ يوظف المعهد مدرّبين أكفاء ومؤهلين، كما لديهم إلمامٌ نظريٌّ وعمليٌّ بمجالات تخصصاتهم، ويقدمون الشرح والرد الوافي على أسئلة المتدربين، ويقدمون كذلك الأمثلة المهنية ذات العلاقة لبيان العلاقة بين النظرية التطبيق. وقد أعرب المتدربون عن رضاهم العالي عن جودة التدريب، وأوضحوا أن اختيار المدرّبين من أهم جوانب القوة لدى المعهد. ويوظف المدرّبون خطط دروس تفصيلية ذات أهداف/ مخرجات تعلم مطلوبة واضحة؛ إلا أنها لا تستند إلى مخرجات عمليات التقييم المسبق والمستمر للمتدربين بدرجة كافية. وهناك حالات يوظف فيها المدرّبون التوقعات المحددة من قبل المتدربين في استمارة تحليل احتياجات التدريب في بداية الدورة. كما تتضمن بعض خطط الدروس أنشطة التمايز لتلبية الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين؛ بيد أن هذه الممارسات لا يتم تنفيذها بشكل متجانس.

تتم إدارة وقت الحصص بشكل جيد، كما تتسم الحصص بحُسن الهيكله مع الأهداف/ مخرجات التعلم المطلوبة والواضحة والتي تتم مشاركتها مع المتدربين. كذلك، يتسم تسلسل المهام والأنشطة بالانسيابية، مع استنكار فعّال لما تم تعلمه بعد استكمال كل موضوع. كما يوظف المدرّبون مجموعة من طرق وأنشطة التدريب بفاعلية في إشراك وتحفيز المتدربين مثل طرح الأسئلة، والمناقشات الجماعية، ومقاطع الفيديو ذات العلاقة، ولعب الأدوار، وتقديم العروض، والتعلم من خلال الألعاب والترفيه.

يوظف المدرّبون طرق تقييم تكوينية وختامية فعالة؛ لمراجعة فهم المتدربين وقياس مستوى إنجاز أهداف الدورات/ مخرجات التعلم المطلوبة، وتشمل عمليات التقييم القبليّة والبعديّة، والاختبارات القصيرة، والأنشطة/ التمارين الصفية. بالإضافة إلى ذلك، تنفذ امتحانات المحاكاة في دورات المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS). ويحتفظ المدرّبون بسجلات أداء المتدربين، ويقومون بتحديثها بصفة

منتظمة، كما يقوم المعهد بإعداد التقارير الفردية للمتدربين والتي تبين درجات عمليات التقييم القبلي والبعدي، ونتائج الاختبارات القصيرة، والمشاركة في الصف، ونسب الحضور والمواظبة، والملاحظات العامة على أداء المتدربين. وعلى الرغم مما ورد أعلاه، لا تتسم التعليمات المستخدمة في تقييم مشاركة وأداء المتدربين بالكفاية. وعلى الرغم من تقديم التغذية الراجعة البناءة للمتدربين في الحصة، تُعدّ التغذية الراجعة التحريرية غير كافية.

يقوم المعهد بتلبية الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين بطريقة ملائمة. وتعزز طرق التدريب المستخدمة مستوى فهم المتدربين من خلال المتابعة الفعّالة، وأساليب طرح الأسئلة، بل بتحفيز التعلم الذاتي أحيانا من خلال المهام الحياتية، والأنشطة الواقعية ذات العلاقة. كما توظف مصادر التعلم المتوفرة بفاعلية لتعزيز وإثراء خبرة التعلم للمتدربين، مثل استخدام شرائح العروض الثرية بالمعلومات، واللوحات القلابة، والسبورة البيضاء ومقاطع الفيديو ذات العلاقة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية البرامج في تلبية احتياجات واهتمامات المتدربين، والأطراف ذات العلاقة بشكل جيد؛ إذ يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات غير المعتمدة والدورات المعتمدة من الخارج في المجالات المختلفة مثل: إدارة الأعمال، والإدارة، والمشتريات والتوريد، والصحة والسلامة، والهندسة، واللغة الإنجليزية التجارية. كما يقدم المعهد الدورات المعتمدة من الخارج بالتعاون مع عدد من الجهات المانحة الدولية المعترف بها، والتي تضم المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، وجمعية مهندسي القيمة الأمريكيين بالولايات المتحدة الأمريكية (SAVE International, USA)، والمعهد القانوني للصحة البيئية (CIEH). كما يفوض المعهد تنظيم الدورات من معهد النفط الأمريكي (API)، ومعهد الإدارة التجارية (ICM).

تقدم الدورات استناداً إلى الفهم الفعّال لاحتياجات ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة، والتي يتم تلمسها عن كُتب من خلال دراسة "مسح احتياجات التدريب TNS"، الملائمة للغرض التي يتم تنفيذها عند استكمال الدورات. علاوة على ذلك، يقوم المعهد بتنفيذ عملية "التسوق الخفي" المفيدة لفهم متطلبات التدريب لأرباب الأعمال، وتصميم الدورات التي تلبي الاحتياجات المحددة لهم. كما تستخدم نتائج دراسة "مسح احتياجات التدريب TNS"، إضافة إلى متطلبات الأطراف ذات العلاقة التي تم الحصول عليها من خلال الاجتماعات المتكررة معهم بفاعلية في طرح الدورات في المعهد، وإعداد خطط التدريب السنوية.

تُنفذ آليات فعّالة لتصميم، ووضع، وتحديث الدورات بصفة منتظمة عند الطلب. تصف إجراءات نظام إدارة الجودة (QMS) العملية المتبعة بوضوح، وتوضح الأدوار والمسؤوليات الموكلة إلى الموظفين المنخرطين في المراحل الأساسية لتطوير، وتصميم الدورات. كما يتم تحديث الدورات المعتمدة من الخارج بصفة منتظمة وفق متطلبات ومعايير الجهات المانحة الدولية. إضافة إلى ذلك، يقوم المعهد بتحديث الدورات المصممة من الخارج بصفة منتظمة؛ استجابة للسوق التي تشهد تغيرات متسارعة، واحتياجات الأطراف ذات العلاقة فيما يتعلق بمحتوى الدورة وطرق التقييم. كذلك، يتم تخطيط وهيكله مكونات الدورات المختلفة بفاعلية؛ بغية تعزيز اكتساب المعارف والمهارات بطريقة تدريجية. وتعدّ ملخصات الدورات ذات علاقة، كما أنها تبيّن أهداف الدورات، وطرق التعليم وأدوات التقييم، كما تتوفر مصادر التعلم الجيدة في الدورات لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، والتي تعكس تماماً معايير الصناعة. ويستخدم المعهد مواد دورات أصلية وعالية الجودة من الجهات المانحة، والتي يتم تعزيزها بالرسومات التوضيحية المكثفة، والتمارين العملية والأنشطة ذات العلاقة. كما تتم كتابة مواد الدورات المصممة محلياً بشكل جيد، وتكملتها بالأمثلة ذات العلاقة. بالإضافة إلى ذلك، يُدعم عدد من الدورات بالأنشطة اللاصفية؛ لإثراء خبرة التعلم، والتي تشمل الزيارات الميدانية، وتوجيه الدعوات لحضور المؤتمرات وورش العمل التي يقدمها المتحدثون من الخارج.

يُحدد المتدربون المستهدفون والمتطلبات الرئيسية للتسجيل والقيود في الدورات بوضوح في ملخصات الدورات، ويتم، عند اللزوم، تعديل محتوى الدورة ولغتها؛ لتلبية الاحتياجات المحددة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة. فضلاً عن ذلك، تُنفذ اختبارات القبول وتقييم مستوى اللغة الإنجليزية في بعض الدورات المعتمدة من الخارج مثل دورات هندسة القيمة، ودورات المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)؛ لتقييم قدرات وجاهزية المتدربين لاستيفاء متطلبات هذه الدورات.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

يحظى المتدربون في المعهد بالدعم والإرشاد الجيدين لتحقيق نتائج أفضل، كما يمكن التواصل مع المدربين والموظفين الذين يتسمون بالتعاون، ويقدمون الدعم قبل وأثناء الدورات، بل وعند تواصل المتدربين معهم. كما يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة والإرشاد الزاخرين بالمعرفة بشأن اختيار الدورات من خلال الموقع الإلكتروني للمعهد الزاخر بالمعلومات، ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، وقنوات التواصل المنظمة، ورسائل البريد الإلكتروني. كما يحظى المتدربون بالإرشاد المفيد بشأن القضايا المتعلقة بالعمل والتطور المهني. كما تتوفر ملخصات ومحتويات الدورات قبل بدء الدورات، والتي توفر المعلومات التفصيلية بشأن الدورات. كما يقوم المعهد بإجراء المكالمات الهاتفية التذكيرية، والرسائل النصية القصيرة مع المتدربين قبل بدء الدورة.

في اليوم الأول من الدورة، يحصل المتدربون على حصة التهيئة المفيدة التي تتضمن معلومات عن المعهد، والسياسات والإجراءات ذات العلاقة، وتعليمات الصحة والسلامة؛ إضافة إلى الحصول على الملخصات والنشرات المفيدة، والمواد التعليمية الإضافية، والروابط المفيدة؛ لمساعدتهم على تحسين إنجازهم. كما يحصل المتدربون المسجلون في الدورات المعتمدة من الخارج من المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، وهندسة القيم على الدعم والاستشارات الفعّالة أثناء الدورة وبعدها؛ بل عند اللزوم، على حصص المراجعة الإضافية، والحصص الفردية الخاصة، وامتحانات المحاكاة؛ لضمان

إعدادهم بشكل جيد لأداء الامتحان عبر الإنترنت. وهناك بعض الحالات التي ساهم فيها الدعم المقدم على حصول المتدربين على المؤهلات التي يطمحون إليها بعلامات مرتفعة.

يقوم المعهد بالتواصل الفعال مع أرباب الأعمال؛ لإطلاعهم على مستوى إنجاز المتدربين من خلال تقارير الأداء الملائمة للغرض، والتي تتم مشاركتها مع المتدربين وأرباب الأعمال في نهاية الدورة. وتوفر هذه التقارير المعلومات بشأن نسب الحضور، ودرجات عمليات التقييم التكوينية والختامية، والمعدل العام، بل تحتوي في الأعم الأغلب على ملاحظات عامة على الأداء الفردي للمتدربين. وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة العالية؛ لتناسب احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. ومن أمثلة ذلك، يمكن للمتدربين اختيار مواعيد، وتواريخ، وأماكن الدورات والمدرّب أيضا. كذلك هناك سياسات وإجراءات واضحة بخصوص دعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة. وفي استمارة التسجيل، يمكن أن يحدد المتدربون أية احتياجات خاصة لهم. كذلك، يقوم المعهد بإجراء التعديلات عند اللزوم؛ لتلبية الاحتياجات الخاصة للمتدربين. وتعدّ بيئة التعلم مناسبة، وأماكن التدريب ملائمة للغرض، ويحصل المتدربون على التسهيلات الكافية. فضلا عن ذلك، تتوفر الصفوف الكافية، ومختبر الكمبيوتر، ومكتبة تضم الكتب الدراسية والمجلات ذات العلاقة؛ للاستخدام من قبل المدربين والمتدربين في المعهد.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية القيادة والإدارة بشكل جيد؛ فلدى مؤسسة التدريب بيانات رؤية ورسالة واضحة تتم مشاركتها مع الموظفين والأطراف ذات العلاقة. ويركز بيان الرسالة على تحسين إنجاز المتدربين وجودة التدريب، وتتم مراجعة الخطة الإستراتيجية وتحديثها استنادًا إلى نتائج تحليل (سوات SWOT)؛ ومن ثم يتم وضع خطط العمل السنوية ذات المهام والمسئوليات والأطر الزمنية الواضحة، وكذلك مراقبة

مستوى التقدم بصفة منتظمة. ويعدُّ الهيكل التنظيمي للمعهد ملائماً للغرض، وأعضاء الإدارة العليا والموظفون مؤهلون، ويملكون الخبرة ذات العلاقة، ويتم تحديد أدوارهم ومسئولياتهم بوضوح.

يقوم المعهد بمراقبة إنجاز المتدربين عن كثب، ويحتفظ ببيانات تحصيل وتقدم المتدربين وتحليلها؛ لمراقبة التوجهات عبر الزمن. كما يقوم فريق الإدارة بمراقبة نسب النجاح في الدورات المعتمدة من الخارج، ومقايستها مع متوسط نسب النجاح الدولية، والتي تضاهي أو تتجاوز نسب النجاح الدولية.

تتوفر ترتيبات مناسبة لضمان جودة ما يتم تقديمه؛ وقد طور المعهد سياسات وإجراءات ضمان الجودة التفصيلية. كما تستخدم عمليات التقييم القبلي ذات الصلة لتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين في كافة الدورات. بالإضافة إلى ذلك، يستخدم اختبار القبول العام الملائم للغرض في دورات المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)؛ لضمان استيفاء المتدربين للحد الأدنى من متطلبات اللغة الإنجليزية والدورات. وفي دورة هندسة القيم، يستخدم اختبار القبول باللغة الإنجليزية؛ لضمان استيفاء المتدربين للحد الأدنى من مستوى اللغة المطلوب. ومع ذلك، تُنفذ عملية التحقق من تقييم الدورات بين حين وآخر، إلا أن الاستثمارات المستكملة لا تتسم دائماً بالفاعلية؛ لضمان إدخال التحسينات المستمرة.

يوظف المعهد مدرّبين أكفاء ومؤهلين؛ تتم تهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بفاعلية. وتقوم الإدارة باختيار المدرّبين بشكل دقيق، ويطلب من المدرّبين المرشحين تقديم عرض تقديمي إلى فريق الإدارة العليا؛ لضمان التأكد من كفايتهم التدريبية، كما تقوم الإدارة بمراقبة أدائهم بدرجة كافية من خلال "تقرير إدارة الجودة"، واستمارات "مؤشرات الأداء لضمان جودة التدريب للمدرّبين". ومع ذلك، لا تركز كلتا الاستثمارتان على جوانب جودة التدريب بدرجة كافية، كما لا تزخر الاستثمارات المعبأة بالمعلومات الكافية، أو تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير دائماً. كما يقوم المعهد بتقييم أداء الموظفين، وإتاحة فرص التدريب المتعلقة بعملهم.

وينفذ المعهد عملية التقييم الذاتي بصفة منتظمة، وتتم الاستفادة من نتائجها في تحسين جودة ما يتم تقديمه. علاوة على ذلك، فقد حاز المعهد على شهادة الأيزو 9001:2008 في عام 2014، حيث تم

إجراء عمليات التدقيق الداخلي والخارجي؛ لضمان التنفيذ السليم للإجراءات، وتحديد مواطن عدم المطابقة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية حيالها.

يوظف المعهد عمليات فعّالة في المحافظة على العلاقات مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة، حيث يقوم بجمع، وتحليل وجهات النظر، والتغذية الراجعة منهم لتحسين جودة ما يتم تقديمه. ويحتفظ المعهد بعلاقات مع عدد من الجهات المانحة، وفي بعض الحالات يوظف هذه العلاقات في تحسين جودة ما يتم تقديمه من دورات.

يتخذ المعهد إجراءات فعّالة لضمان صحة وسلامة المتدربين والموظفين، والتي تشمل وضع السياسات والإجراءات الواضحة ذات العلاقة، وتنفيذ تقييم المخاطر بصفة منتظمة، وإجراء تمارين الإخلاء. وتتوفر كافة مستلزمات الصحة والسلامة، ويعد مقر المعهد خاليا من المخاطر الظاهرة.

جوانب القوة الرئيسية

- يكتسب معظم المتدربين المهارات، والمعارف، والكفايات الفعالة وذات العلاقة، ويحقق معظمهم تقريبا جميع المؤهلات/ أهداف الدورات التي يطمحون إليها.
- يوظف المركز مدربين أكفاء يوظفون خبراتهم العملية في إثراء خبرة التعلم. كما يوظفون جملة من طرق التدريب والتقييم الفعالة.
- تقدم الدورات على أساس الفهم الجيد لاحتياجات الأطراف ذات العلاقة، وتتسم بحسن الهيكلة والتخطيط والمصادر؛ لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الجيدين لتحقيق نتائج أفضل.
- تتسم الخطة الإستراتيجية بالتركيز الجيد، ويتم تحديثها على أساس عملية التقييم الذاتي المنتظمة.
- يقوم المعهد بمراقبة وتحليل إنجاز المتدربين عن كثب.

التوصيات

لكي يتحسن معهد لوجك للتدريب وتنمية الموارد البشرية؛ فيجب:

- ضمان استخدام نتائج عمليات التقييم المسبق والمستمر في اعداد خطط الدروس.
- ضمان دعم جميع الدورات بالأنشطة اللاصفية ذات العلاقة والملائمة لإثراء خبرة التعلم.
- تحسين القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:
 - ضمان أن تتسم عملية التحقق من التقييم بالشمولية، وأن تُنفذ بصفة منتظمة.
 - ضمان تنفيذ عملية ملاحظة الدروس الداخلية بصفة منتظمة، وأن تتسم بالنقد، وتحدد بوضوح الجوانب التي تحتاج إلى تطوير؛ لضمان التحسين المستمر للتدريب.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد لوجك للتدريب وتنمية الموارد البشرية (معهد لوجك)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2010، ويقدم الدورات التدريبية في مجالات المشتريات وسلسلة التوريد، وإدارة الأعمال، والمهارات الحياتية، والهندسة والصحة والسلامة. وحوالي ثلث الدورات المقدمة في المعهد هي من الدورات المعتمدة من الخارج من قبل جهات مانحة دولية تشمل المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، والمعهد القانوني للصحة البيئية (CIEH)، وجمعية مهندسي القيمة الأمريكيين بالولايات المتحدة الأمريكية (SAVE International, USA)؛ وجميع الدورات قصيرة أو قصيرة جداً، وتتراوح عدد ساعاتها ما بين 9-40 ساعة.

يزاول معهد لوجك أعماله من مقره الوحيد الكائن في ضاحية السيف بالمنامة، ويتولى إدارته المدير التنفيذي، وهو مدرب أيضاً، ويعاونه مدير تطوير الأعمال. ويعمل المدير الإداري تحت رئاسة رئيس مجلس الإدارة. كما يوظف المعهد رئيس قسم دورات المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، وهو مدرب أيضاً؛ إضافة إلى مراقب الجودة، وموظف العلاقات العامة والاتصالات، وهو المسئول عن الصحة والسلامة في المعهد أيضاً، ومنسق المشروعات، ومحاسباً، وموظف المشتريات، والذين يعملون جميعاً بنظام الدوام الكامل. بالإضافة إلى ذلك، فقد وظف المعهد مؤخراً موظفين إداريين يعملان بنظام الدوام الجزئي؛ هذا بالإضافة إلى مجموعة تتكون من 17 مدرباً يعملون بنظام الدوام الجزئي كلما وعندما تطلب الأمر.

ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة في شهر ديسمبر 2012، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المعهد (1793) متدرباً؛ 652 متدرباً في عام 2013، و(678) متدرباً في عام 2014، و(449) متدرباً في عام 2015 و(14) متدرباً في عام 2016. وتشكل الدورات المعتمدة من الخارج نسبة (31.9%) من إجمالي عدد المتدربين في المعهد، في حين تشكل الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور نسبة (9.6%)، أما الدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات فتشكل نسبة (58.5%).