



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 لندن للتدريب

جدحفص

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 16-18 مايو 2016

VO020-C3-R034

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
6	جودة ما يتم تقديمه
10	القيادة والإدارة والحوكمة
12	جوانب القوة الرئيسية
13	التوصيات
14	الملحق
14	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 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 لندن للتدريب (LTC)، 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)

يعدُّ مركز لندن للتدريب من المعاهد ذات الفاعلية الجيدة بوجه عام؛ وكذلك حازت كافة الجوانب الأخرى على نفس الحكم. وتكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات المهنية المفيدة ذات العلاقة بمجالاتهم المختارة. وكشف تحليل عينة توضيحية من نتائج التقييم القبلي والبعدي للدورات إحرار أغلبية المتدربين في الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور مستوى تقدم ملائم مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بهذه الدورات، في حين يحصل جميع المتدربين تقريباً في الدورات المعتمدة من الخارج، وعلى الرغم من أنهم يشكلون قلة من عدد المتدربين المسجلين في المعهد، على الشهادات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد. ويوظف المعهد مدرّبين أكفاء ذوي إلمام نظري وعملي بالمواد التي يقومون بتدريسها، ويوظفون مجموعة تشاركية من طرق التعليم لإشراك المتدربين وتحفيزهم في الدروس بفاعلية. وبينما توظف معايير واضحة لتصحيح أعمال المتدربين وتحديد مستوى تقدمهم، ففي قلة من الحالات، تفنقر عملية تصحيح الأعمال التحريرية للمتدربين بالصرامة الكافية، وعلى الرغم من تزويد المدرّبين المتدربين بالتغذية الراجعة الشفهية المفيدة والمستمرة، لا تتسم التغذية الراجعة المكتوبة المقدمة بالتفاصيل الكافية لدعم الجوانب التي تحتاج إلى تطوير لدى المتدربين.

تقدم الدورات على أساس الفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل، والتحليل الشامل والبناء لاحتياجات التدريب، وأنشطة التسوق المستترة. وتتسم الدورات المقدمة بحُسن الهيكله والملخصات التفصيلية التي تبين مخرجات التعلم المطلوبة، وطرق التعليم والتقييم بوضوح. كما يوظف المركز آلية فعالة لتصميم الدورات وفقاً لاحتياجات العملاء من خلال تحليل احتياجات التدريب المحددة للأطراف ذات العلاقة.

تتوفر آليات الدعم بالمركز، ويمكن لجميع المتدربين الحصول عليها لتحقيق نتائج أفضل. كذلك، يمكن التواصل مع المدربين والموظفين الذين يقدمون الدعم لهم. كما يقوم المركز بالتواصل الفعال مع الأطراف ذات العلاقة لاطلاعهم على مستوى تقدم المتدربين، ويقدم لهم تقرير الأداء التفصيلي بشأن أداء المتدربين عند استكمال الدورات. ومع ذلك، فهناك بعض الفقرات القليلة غير الواضحة في تقرير الأداء. ولدى المركز ترتيبات ملائمة للغرض لتلبية الاحتياجات الخاصة للمتدربين. كما توظف الإدارة خطط إستراتيجية وعمل مفيدة؛ لمراقبة الإنجاز العام لأهدافه سنوياً. كما تنفذ تحليل (سوات SWOT) سنوياً، وتطبق أساليب تقييم المخاطر والحد منها بطريقة مناسبة. كما تتوفر السياسات المتعلقة بالتدقيق والتحقق؛ بيد أن ممارسات التدقيق تفتقر إلى الصرامة الكافية، على الرغم من أنها منتظمة. من ناحية أخرى، تعد ممارسات التدقيق الخارجية فعالة في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. بالإضافة إلى ذلك، يقوم المركز بمراقبة أداء المتدربين عن كثب، وجمع التغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة وتحليلها والتصرف وفقاً لمقتضاها. كما يحتفظ المركز بعلاقات مثمرة مع الأطراف المحلية ذات العلاقة وجهات الزمالة الدولية أيضاً.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

يُعد مركز لندن للتدريب من المعاهد ذات القدرة الجيدة على التحسن والتطور؛ فلدى الإدارة خطة إستراتيجية تفصيلية ذات أهداف محددة تتم مراجعتها من قبل الإدارة، وهناك خطة عمل شاملة وتفصيلية أيضاً. وتعد خطة العمل ذات صلة، ويتسم دليل السياسات والإجراءات بالحدثة، ويستخدم في إدارة ومراقبة جودة ما يتم تقديمه من دورات في المركز. وتتم مراقبة الأداء العام للمركز، وتعديل خطط التطوير وفقاً لذلك. ومن خلال تنظيم عدد من المبادرات، فقد قام المركز باستيفاء معظم التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابقة، في حين تم استيفاء بعضها جزئياً. ويقوم المركز بمراقبة نتائج إنجاز

المتدربين، وتعدُّ نسب النجاح مرتفعة في الدورات المعتمدة من الخارج. كما يقوم المركز بتوفير الموارد البشرية والمادية الملائمة لدعم عملياته.

احتفظ المركز بمعدلات التسجيل منذ عام 2013، مع معدل استبقاء جيد، على الرغم من انخفاضها في عام 2016. كما احتفظ المركز بوضع الزمالة الدولية الحالية مع معهد الإدارة التجارية (ICM)، ومؤسسة هايفيلد المملكة المتحدة **Highfield UK**، كما أنه بصدد إضافة المزيد من الاعتمادات الدولية في مجالات تكنولوجيا المعلومات، والإدارة والسلامة بما في ذلك مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL)، وأدوبي، و**Pearson UK**، والمعهد القانوني للبيئة والصحة (CIEH).

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهر إنجاز المتدربين في مركز لندن للتدريب بشكل جيد؛ إذ تكتسب الغالبية العظمى منهم المهارات والمعارف المهنية المفيدة ذات الصلة بمجالات تخصصاتهم المختارة؛ مما يساهم في تحسين فاعلية مكان العمل، وتشجيع الترقى في المؤسسات كما في حالة المتدربين الذين تمت ترقيتهم في شركاتهم أو المهام الوظيفية المنوطة بهم. وتحقق الغالبية العظمى من المتدربين مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات، كما يحصلون على شهادات الحضور بعد حضور نسبة 75% من ساعات الدورات المطلوبة. ومع هذا، لا تتجح قلة من المتدربين في تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات. من ناحية أخرى، يحصل المتدربون في الدورات المعتمدة من الخارج، وعلى الرغم من أنهم يشكلون عددًا قليلًا من مجموعة المتدربين المسجلين في المركز، على الشهادات التي يطمحون إليها في المواعيد المحددة، وتتجاوز علاماتهم درجات النجاح الدولية. وتعكس بيانات أداء المتدربين ارتفاع نسب النجاح ومعدلات استبقاء الأعمال بواقع 100%؛ وهو أمر متوقع من الدورات القصيرة والقصيرة جدًا.

يحظى المتدربون بمجموعة ملائمة من طرق التقييم التكوينية والختامية الصفية؛ إضافة إلى فرص التدريب العملي، أو مراقبة الأداء في بعض الدورات مثل خدمة العملاء، والدورة الخاصة بقياس استيعاب المفاهيم، وتحديد مستوى تقدمهم. وكشف تحليل عينة توضيحية من نتائج التقييم القبلية والبعديّة للدورات إحرار أغلبية المتدربين في الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور مستوى تقدم ملائم مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، فيما يتعلق بمخرجات التعلم المطلوبة، في حين يحرز عدد قليل فقط مستوى تقدم ضعيف فيما يتعلق باكتساب المعارف والمهارات المطلوبة.

يتسم المتدربون بالتحفيز الذاتي، ولديهم سلوكٌ إيجابيٌّ تجاه خبرة تعلمهم، ويستطيعون العمل بشكل مستقل وتعاوني أثناء الحصة. علاوة على ذلك، تملك قلة معتبرة من المتدربين القدرة على بيان جودة ما تعلموه بشكل ناقد كما في استمارات التقييم الذاتي للدورات، واستمارات المراقبة و"سجلات المتدربين". ويملك المركز سياسات حضور واضحة، وتعدُّ نسبة الحضور مرتفعة، على الرغم من عدم تسجيل عملية المواظبة في عدد قليل من الحالات.

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؛ فالمدرّبون أكفاء ومؤهلون ولديهم إلمام نظري وعملي بالمواد التي يقومون بتدريسها، ويقومون بالرد بفاعلية على أسئلة المتدربين، وتقديم أمثلة من الحياة الواقعية لإثراء خبرة التعليم. ويعدُّ هيكل وإدارة معظم الحصص جيّداً، وتتم مشاركة مخرجات التعلم المطلوبة مع المتدربين بصفة يومية. ويوظف معظم المدرّبين خطط دروس تفصيلية موحدة توضح الموضوعات المعترّمة تغطيتها، وطريقة التقييم التفصيلية المناسبة، والوقت المخصص لها، والموارد المتاحة، وطرق التعليم. ومع ذلك، يوظف عدد قليل من المدرّبين برنامج العمل الأساسي في التخطيط

للحصول. كما يطبق المدربون طرق التحصيل والتقييم القبلي للمدربين بفاعلية لتفعيل جودة تقديم الدورات، والاستفادة من مواد الدعم الإضافية ذات العلاقة.

يوظف المدربون مجموعة واسعة وفعالة من طرق التعليم لإشراك المدربين وتحفيزهم في الحصول بفاعلية، وتشمل العروض التقديمية المتنوعة، وطرح الأسئلة المباشرة، والأنشطة الثنائية والجماعية، ولعب الأدوار. كذلك، يوظف المدربون مصادر ومواد التعلم المتاحة بفاعلية لتعزيز خبرة التعلم وتسهيل تقديم حصص التدريب، بما في ذلك أجهزة عرض البيانات، وعروض الباوربينت الواضحة، ومواد التدريب العالية الجودة، ومقاطع الفيديو ذات العلاقة، ومواد التدريب على الصحة والسلامة، صناديق الإسعافات الأولية. كما يوظف المدربون طرق تقييم تكوينية وختامية حسنة التخطيط لكل حصة تدريبية؛ لمراجعة فهم المدربين وقياس إنجاز مخرجات التعلم المطلوبة طوال الدورة. كما توظف أغلبية المدربين الأنشطة التعليمية؛ لتشجيع مهارات التعلم الذاتي، والتفكير الناقد لدى المدربين مثل توظيف الأسئلة التي تبعث على التحدي ذات الصلة بمكان عمل المدربين السيناريوهات الفرضية، ودراسات الحالة.

لدى المركز معايير واضحة لمنح الدرجات لأعمال المدربين وتحديد مستوى تقدمهم، بيد أنه في عدد قليل من الحالات، لا يتم تصحيح الأعمال التحريرية للمدربين بالصرامة الكافية. ويقوم المدربون بتلبية احتياجات المدربين الأقل قدرة بشكل جيد من خلال تبسيط المفاهيم وتكرار الشرح، في حين يتم تحدي المدربين المتفوقين بطريقة مناسبة من خلال طرح المزيد من الأسئلة. ويحتفظ المدربون دائماً بسجلات أداء المدربين التي تشمل على علامات طرق التقييم التكوينية والختامية؛ إضافة إلى العلامات المخصصة أثناء الحصول. كما يقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية المستمرة للمدربين؛ بيد أن التغذية الراجعة المقدمة لهم لا تتسم بالتفاصيل الكافية لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بغية تحسين خبرة تعلمهم.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت جودة البرامج المقدمة بشكل جيد؛ إذ تقدم الدورات على أساس الفهم الفعال لاحتياجات سوق العمل، والتواصل المستمر مع الأطراف ذات العلاقة، ونتائج تحليل احتياجات التدريب الشاملة والبناءة والمعتمدة من قبل الأطراف ذات العلاقة وأنشطة التسوق المستمر. علاوة على ذلك، فقد شكل المركز لجنة مهنية دائمة تعقد اجتماعاتها بصفة منتظمة لمتابعة احتياجات سوق العمل، وتقديم المقترحات الخاصة بالدورات الجديدة أو الزمالة الدولية كما في حالة دورة أدوبي.

يوظف المركز آلية فعالة لتصميم وإعداد الدورات وفقاً لمتطلبات الأطراف ذات العلاقة، وبناءً على نتائج تحليل احتياجات التدريب الخاصة بالأطراف ذات العلاقة. ومع هذا، ففي عدد قليل من الحالات، تم تغيير لغة المواد التدريسية؛ تلبية لاحتياجات عدد قليل من المتدربين بعد بدء الدورة. وتعدُّ الدورات المقدمة ذات هيكل واضح، ولها ملخصات تفصيلية تبين مخرجات التعلم المطلوبة، وطرق التعليم والتقييم بوضوح، وتتم مراجعة جميع الدورات بصفة دورية؛ لتلبية الاحتياجات المحددة للأطراف ذات العلاقة. كما يحصل المتدربون على مذكرات الدورات الحديثة، ذات التصميم الجيد والمناسبة بصيغة PPT أو مادة الدورة الأصلية، والتي تشتمل على الأنشطة ذات العلاقة، وتدعم بمصادر التعلم مثل مقاطع الفيديو، والأسطوانات المدمجة، ودراسات الحالة، والمواد المرجعية المتنوعة الفريدة من نوعها للأطراف ذات العلاقة. كما تتم مراجعة محتوى الدورات وتحديثه داخلياً، وتحرص مؤسسة التدريب على الحصول على اعتماد عدد من الجهات الدولية الدورات المصممة داخلياً.

يقدم المركز مجموعة مناسبة من الأنشطة الإثرائية للمتدربين مثل أنماط محددة من أماكن العمل، ودراسات الحالة، والواجبات، وإحضر المتحدثين من الضيوف؛ كما يحظى المتدربون بفرص تنفيذ المهام المستندة إلى أماكن العمل، ومناقشة القضايا المتعلقة بالعمل. علاوة على ذلك، فلدى المركز متطلبات وآليات قبول وتسجيل واضحة في مستويات الدورات المختلفة، وتحدد نتائج تحليل احتياجات التدريب مستوى القبول لكل متدرب. كما يملك المركز سياسة تسجيل بصيغة مكتوبة وجيدة؛ لضمان التسجيل السلس والصحيح في كل دورة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

يملك المركز آلية منهجية للدعم والإرشاد تساعد المتدربين على تحقيق نتائج تعليمية أفضل؛ ويتم توضيحها وتوفيرها لجميع المتدربين. وقبل بدء الدورة، يحظى المتدربون والأطراف ذات العلاقة بالإرشاد الواضح والكافي بشأن اختيار الدورات من خلال ملخصات الدورات التفصيلية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني الحديث الزاخر بالمعلومات. كما تتم مشاركة تعليمات الصحة والسلامة، واللوائح العامة، والإرشاد بشأن الحضور في الدورات، والمواظبة، وسلوك العمل، وسياسة التقييم مع المتدربين في اليوم الأول من الدورة. فضلا عن ذلك، يمكن التواصل مع المدربين، والحصول على مساعدتهم والتي تشمل حصص الدعم الإضافية، والروابط الخاصة بالمواقع الإلكترونية والمشاريع ذات العلاقة. كما يحظى المتدربون بالإرشاد المفيد بشأن فرص العمل والفرص التعليمية، أو مسارات التقدم عند الطلب. وتوفر الإدارة الدعم الشخصي للمتدربين؛ مما أثر على أخلاقهم وحفز سلوك العمل الإيجابي لديهم.

يحافظ المركز بقنوات اتصال فعالة مع الأطراف ذات العلاقة بشأن أداء المتدربين، وتقدم لهم تقارير التقدم التفصيلية عند استكمال الدورات. ويتضمن التقرير المعلومات بشأن المهارات التي اكتسبها المتدربون وعلاماتهم؛ إضافة إلى المعلومات بشأن الكفايات التي تم اكتسابها مثل القدرة على العمل بشكل مستقل، وجودة المخرجات التعليمية، واستكمال المهام وأخلاق وسلوك المتدربين. ومع هذا، لم يتم تحديد عدد قليل من النقاط في تقرير التقدم بشكل واضح. من ناحية أخرى، يقدم تقرير تفصيلي إلى تمكين بشأن المتدربين المسجلين في برنامج التطوير الوظيفي (CPP).

تتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة لتتناسب احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؛ وعلى سبيل المثال، تُقدّم مواد الدورات باللغة العربية واللغة الإنجليزية، أو تغيير تاريخ الدورة، ومكانها أو موعدها حسب احتياجات الأطراف ذات العلاقة. ويوفر مقر المركز ومرافقه بيئة تعلم مناسبة، ويضم مكتبة تحتوي على مجموعة واسعة من المواد التعليمية الإلكترونية.

في الآونة الأخيرة، قام المركز بوضع سياسة لقبول المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، كما لدى المركز ترتيب ملائم للغرض لاستيعاب المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة؛ وعلى سبيل المثال، قام المركز بتخصيص مدرب بلغة الإشارة لتدريب مجموعة من المتدربين ذوي الإعاقة السمعية. وفي اليوم الأول من الدورة، يقوم المركز بجمع المعلومات بشأن أية متطلبات للرعاية الخاصة.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

لدى المركز بيانات رؤية ورسالة وقيم محددة يتم إبلاغها جيدا للمتدربين، وتركز على المحافظة على ثقافة التعاون الفعال، واكتساب المتدربين للمعارف والمهارات. كما تستخدم الإدارة الخطط التشغيلية، وخطط العمل منذ عام 2015، في المراقبة الفعالة لتحقيق الأهداف السنوية بوجه عام. كما تزخر خطط العمل بمؤشرات نجاح محددة جيداً، وتخصيص المصادر التعليمية، والإطار الزمني والأفراد المسؤولين عن تنفيذ الأهداف، وتتم مشاركتها مع الموظفين، واتخاذ الخطوات التشغيلية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. بالإضافة إلى ذلك، ينفذ المركز تحليل (سوات SWOT) المفيد بصفة سنوية، وتستخدم نتائجه في وضع الخطة الإستراتيجية، وتحسين أداء المؤسسة التدريبية، ومراقبة فاعلية خطط التطوير. كما ينفذ المركز عمليات تقييم المخاطر والحد منها عند اللزوم.

لدى المركز دليل حديث للسياسات والإجراءات يتم استخدامه في ضمان جودة ما يقدمه، وتيسير ممارساته. كما يقوم المركز بتقييم خبرة التحصيل المسبق للمتدربين في جميع الدورات بدرجة كافية، والاستفادة من نتائجها بطريقة فعالة. كما تتوفر عمليات التدقيق والتحقق المناسبة؛ ولكن لا تتسم عملية التدقيق الداخلي؛ وعلى الرغم من انتظامها، بالصرامة الكافية. من ناحية أخرى، تعد ممارسات التدقيق

الخارجية فعالة في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين بشأن الانحراف في التقييم. وتزخر استمارة التقييم الذاتي بالمعلومات، على الرغم من المبالغة في منح الدرجات.

بالنظر إلى نوع الدورات المقدمة وعدد المتدربين المسجلين، يعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي للمركز ملائماً للغرض لتلبية الأهداف التنظيمية. ويتوفر التوصيف الوظيفي لجميع الوظائف. ويقوم المركز بتوظيف وتوزيع مدربين محترفين وموظفين أكفاء؛ ويتم اختيار المدربين بعد تقديم عرض مباشر للأداء في الحصة، وتتم تهيئتهم بطريقة مناسبة على سياسة التدريب والتوقعات الوظيفية، ومراقبة أدائهم بصفة منتظمة من خلال عملية ملاحظة الدروس من قبل المدققين الداخليين، ومشاركة الملاحظات مع المدربين بخصوص الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. كما تتم مراقبة أداء الموظفين بصفة منتظمة، وتحديد احتياجاتهم التدريبية، وتوفير فرص التدريب ذات الصلة وفقاً لذلك.

يقوم المركز بمراقبة أداء المتدربين عن كثب، وحفظ بيانات الإنجاز وتحليلها لمراقبة التوجهات على مر الزمن، والاستفادة من نتائجها في صنع القرارات بشأن تصميم الدورات، وإعداد تقارير التقدم. كما يحرص المركز على جمع التغذية الراجعة من المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وتحليلها والتصرف وفقاً لمقتضاها، في حين يحتفظ المركز بعلاقات مثمرة مع الأطراف المحلية ذات العلاقة، وجهات الزمالة الخارجية. وتتوفر سياسات وإجراءات الصحة والسلامة الشاملة، ويعدُّ مقر المركز خالياً من الأخطار الظاهرة، ويتم تنفيذ عملية تقييم المخاطر، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند اللزوم.

جوانب القوة الرئيسية

- يوظف معظم المدربين جملة متنوعة من طرق التعليم التي تسهم في إشراك وتحفيز المتدربين بفاعلية.
- تقدم الدورات على أساس الفهم الفعال لاحتياجات ومتطلبات سوق العمل والمتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- يحظى المتدربون بالدعم الفعال؛ لتمكينهم من تحقيق نتائج أفضل.
- توظف الإدارة خطط إستراتيجية، وعمل مفيدة لمراقبة الإنجاز العام لجودة ما يقدمه المركز بفاعلية.

التوصيات

لكي يتحسن مركز لندن للتدريب؛ فيجب:

- ضمان اكتساب المتدربين المهارات والمعارف المطلوبة، وإحراز التقدم الملائم في جميع الدورات.
- ضمان دقة تصحيح أعمال المتدربين، وتزويد المتدربين بالتغذية الراجعة التحريرية الفعالة بشأن تعزيز ما تعلموه في المستقبل.
- ضمان أن تتسم عملية التدقيق الداخلي بالنقد والموضوعية والتجانس في الجودة بشكل أكبر.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز لندن للتدريب، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2001، ويزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة جدحفص، ويقدم الدورات التدريبية محلياً من هذا المقر، ومن مقر أرباب الأعمال وأماكن الضيافة. ويقدم المركز الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور و اكمال في مجالات الإدارة، والمهارات الحياتية، تكنولوجيا المعلومات والصحة الأساسية، ودورات السلامة واللغة الإنجليزية؛ إضافة إلى الدورات المعتمدة دولياً من مؤسسة هايفيلد المملكة المتحدة Highfield UK، ومعهد الإدارة التجارية (ICM).

وحتى يتسنى تلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة والمتدربين، يقوم المركز بتصميم محتوى الدورات وجدولها وفقاً لاحتياجات العملاء، كما يقوم بتصميم الدورات التدريبية في مجال محدد على أساس تحليل احتياجات المتدربين. ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة التي أُجريت في شهر مايو 2013، احتفظ المركز تقريباً بعدد المتدربين المسجلين فيه والبالغ عددهم 580 متدرِّباً في عام 2013، و337 متدرِّباً في عام 2014، و573 متدرِّباً في عام 2015، و7 متدربين في عام 2016 حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. ومعظم المتدربين من المكفولين من قبل أرباب عملهم، أو من خلال برامج تمكين (صندوق العمل).

لدى مركز لندن للتدريب فريق إدارة يتألف من المدير الإداري، ومدير الموارد البشرية والإدارية، ومدير ضمان الجودة، ومنسق التدريب الذين يعملون بنظام الدوام الكامل، في حين يوظف مسئول التسويق، والمسئول الإداري والمدققين الداخليين والخارجيين بدوام جزئي. كما يوظف المركز كوكبة من المدربين المحليين والإقليميين من التخصصات المختلفة الذين يتم التعاقد معهم لتقديم الدورات التدريبية كلما وعندما تطلب الأمر.