



هيئة جودة التعليم والتدريب
Education & Training Quality Authority
Kingdom of Bahrain - مملكة البحرين

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز أوسيس للتدريب

أبو صبيع

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 21-23 نوفمبر 2017

VO123-C3-R075

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 هيئة جودة التعليم والتدريب (BQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل 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، وأرباب الأعمال، والمدرسين، وموظفي الإدارة والدعم.

تجدر الإشارة إلى أنّ هذه هي المرة الأولى التي تتم فيها مراجعة مركز أوسيس للتدريب (OTC). ويوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في المركز، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على الأداء.

مقاييس الأحكام

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

جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
إنجاز المتدربين	مرضٍ (3)
جودة التعليم والتدريب والتقييم	مرضٍ (3)
جودة البرامج المقدمة	مرضٍ (3)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	مرضٍ (3)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	غير ملائم (4)
القدرة على التحسن والتطور	مرضٍ (3)
الفاعلية بوجه عام	مرضٍ (3)

أحكام المراجعة

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، يعدُّ مركز أوسيس للتدريب (OTC) من المؤسسات التدريبية ذات الفاعلية المرضية. وعلى الرغم من أن جوانب إنجاز المتدربين، وجودة التدريب والتقييم والبرامج، وجودة الدعم والإرشاد حصلت على الحكم: "مرضٍ"، فقد أخفق جانب القيادة والإدارة في استيفاء المعايير المطلوبة.

يكتسب المتدربون المعارف والمهارات المناسبة ذات الصلة بالدورات؛ على الرغم من اكتساب عدد قليل منهم الحد الأدنى من القيمة المضافة لها. وتحقق غالبية المتدربين المسجلين في الدورات المحلية، والتي تشكل نسبة 80% من مجموع المتدربين المسجلين في المركز، أهداف الدورات، كما أنهم يظهرون مستوى مناسباً، ويحززون مستوى تقدم كافٍ بالنظر إلى مستوى تحصيلهم المسبق. ويقوم المركز بإعداد، وتصميم، وتطوير الدورات المحلية وفق الاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة، وتتم هيكلة وتخطيط الدورات بوضوح باستثناء برامج القيادة المتقدمة، حيث تقتصر طرائق التقييم إلى الوضوح، ولا يتم تحديدها في ملخصات الدورات. ويقدم الدورات مدربين أكفاء وذوو اطلاع، حيث يقومون باستخدام مجموعة من طرائق التدريب التي تساهم في إشراك المتدربين وتحفيزهم بفاعلية. وعلى الرغم من أن المدربين يقومون بمراجعة مستوى فهم المتدربين بشكل متكرر أثناء الحصص، تتفاوت جودة طرائق التقييم بين الدورات. لا يتم الاحتفاظ بسجلات إنجاز المتدربين في قلة معتبرة من الدورات. وعلى الرغم من تقديم التغذية الراجعة الشفهية المفيدة للمتدربين أثناء الحصص، فإنه لا يتم تقديم التغذية الراجعة المكتوبة بشأن أعمالهم وطريقة تحسينها في معظم الدورات. ويحظى المتدربون في المركز بالدعم والإرشاد المناسبين. وعلى الرغم من توافر سياسات وإجراءات تفصيلية في المركز، فإنه لا يتم تنفيذها بالكامل، ومن ثم لا تمكن المتدربين من

الاستفادة من كافة إمكانياتهم، وتعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض، ومجهزة بالمساعدات والتجهيزات التعليمية الأساسية.

وفي الآونة الأخيرة، طوّر المركز خطة إستراتيجية ثلاثية، وكذلك تتوفر خطة عمل للعام 2017-2018، والتي تركز على تحسين جودة ما يتم تقديمه بدرجة كافية؛ بيد أنها غير مبنية على نتائج عملية التقييم الذاتي المنتظمة؛ إذ تم تنفيذ هذه العملية مؤخرًا فحسب. وعلى الرغم من استخدام المركز لمدرّبين أكفاء ومؤهلين، ويقوم بمراقبة أدائهم بدرجة كافية إلا أنه لا تتم مراقبة أداء المتدربين بطريقة كافية في برامج القيادة المتقدمة التي تشكل قلة معتبرة من مجموع المتدربين المسجلين في المركز؛ إذ لا يتم حفظ البيانات ذات العلاقة بإنجاز المتدربين.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: مرضي (3)

لدى المركز موارد بشرية ومادية كافية ومناسبة لتمكينه من تنفيذ التحسينات؛ ويعدُّ فريق الإدارة العليا مؤهلاً للغاية، ويمتلك خبرةً واسعةً ذات صلة بما يقدمه، كما يقوم المركز باختيار المدربين بكل دقة وصرامة. وخلال السنة الماضية، نفذ المركز بعض التحسينات، والتي تشمل وضع سياسات وإجراءات تفصيلية وشاملة؛ على الرغم من عدم تنفيذها بالكامل. وفي الآونة الأخيرة، وظف المركز مديرة التعليم وضمان الجودة التي تعمل بنظام الدوام الكامل، وتحرص على تنفيذ السياسات والإجراءات، وتشجيع المدربين على توظيف القوالب المختلفة. والمركز بصدد توظيف موظف آخر لتطوير الأعمال، كما حصل على موافقة وترخيص معهد إدارة المخاطر بالمملكة المتحدة (RMI)؛ لتقديم دورة أساسيات إدارة المخاطر (FoRM)؛ لغرض توسعة مجموعة دوراته. ومن ثم، تم ترشيح مدرّبين لتلقي التدريب مع معهد إدارة المخاطر. كذلك، يعترف المركز طرح دورة "استمرارية الأعمال" من خلال "معهد استمرارية الأعمال" بالمملكة المتحدة (BCI)؛

والتي تم تقديمها بالفعل للحصول على موافقة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ل طرحها. وعلى الرغم من أن عملية التقييم الذاتي مازالت في مراحلها المبكرة، تعدُّ خطة العمل الحالية مناسبة، وتركز على تحسين جودة ما يتم تقديمه، وتتوفر ترتيبات ضمان جودة ملائمة، ويعدُّ معدل تكرار الأعمال في عام 2017 مرتفعاً؛ إلا أنه لا يتم مراقبة إنجاز المتدربين بدرجة كافية في برامج القيادة المتقدمة التي تشكل قلة معتبرة من مجموع المتدربين المسجلين في المركز (44%)؛ إذ لا يتم حفظ البيانات الخاصة بإنجاز المتدربين.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: مرضٍ (3)

يكتسب المتدربون المعارف المناسبة، ويطورون المهارات المهنية والمهارات الحياتية المفيدة ذات الصلة بخبرة تعلمهم في المجالات المختلفة التي تشمل القيادة والإدارة؛ الأمر الذي ينعكس بجلاء من نتائج تقييم المتدربين، ومساهماتهم، ومستوى فهمهم في الحصص التي تمت ملاحظتها. وقد أعربت الغالبية العظمى من المتدربين، والأطراف ذات العلاقة الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم البالغ عن نتائج التدريب المقدم، واعتبروه مفيداً في تحسين أدائهم في العمل؛ على الرغم من اكتساب عدد قليل منهم الحد الأدنى من القيمة المضافة للدورات حسب نتائج التقييم البعدية لهم، وتقييمهم لأدائهم من خلال التغذية الراجعة في نهاية الدورة. كما يقوم المدربون بقياس أداء المتدربين، واكتسابهم المهارات بطريقة مناسبة من خلال استخدام مجموعة من أدوات التقييم التكوينية والختامية. وتضم الدورات المحلية التي تشكل نسبة 80% من مجموع المتدربين المسجلين في المركز، دورات المهارات الحياتية القصيرة، وبرامج القيادة المتقدمة الطويلة. وتتكون هذه البرامج الطويلة من مجموعة من الوحدات الدراسية القصيرة التي يتم تصميمها وفق الاحتياجات الخاصة لأطراف ذات العلاقة. وتحقق غالبية المتدربين المسجلين في الدورات المحلية - التي تُمنح فيها الشهادات على أساس استكمال متطلبات الدورات - أهداف الدورة بنجاح، ويعكس مستوى أعمال المتدربين في هذه الدورات مستويات أداء وتقدم مناسبة طوال الدورة؛ علاوة على ذلك، تكشف المقارنة بين نتائج التقييم القبلي

والبعدية في دورات المهارات الحياتية النقاب عن أنّ الغالبية العظمى من المتدربين تحرز مستوى تقدم ملائماً مقارنةً بمستوى تحصيلهم المسبق. وتسجل بقية المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج في دورات اللغة الإنجليزية المعتمدة من غرفة لندن للتجارة والصناعة (LCCI)، ومؤهل وشهادة المستوى الثالث من دورات معهد القيادة والإدارة؛ وتجدر الإشارة إلى أنّ هذه الدورات غير مكتملة إلى الآن، والمتدربون قيد تقديم المهام الأولى لهم، واستكمال معايير التقييم المطلوبة.

تتسم الغالبية العظمى من المتدربين بالانتباه، ويظهرون سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم؛ بيد أنّ قلة منهم تظهر القدرة على تقييم فهمهم بدرجة كافية من خلال طرح الأسئلة على المدربين، ومشاركة الأمثلة ذات العلاقة. وعلى الرغم من أنّ "استمارة خطة التعلم الفردية"، تزود المتدربين بفرصة بيان ما تعلموه، فقد تم تنفيذها في عدد قليل من الدورات فقط، ولا يحدد المتدربون أهداف التعلم أو يضعون خطط التحسين لأنفسهم بشكل ناقد. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، ومراجعة أعمال المتدربين، تتمكن غالبية المتدربين من العمل بشكل مستقل، أو تعاوني في فرق على نحو جيد أثناء الأنشطة الصفية.

لدى المركز سياسة ذات صلة للحضور والمواظبة التي تتم مشاركتها مع المتدربين، والأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورة. ويقوم المركز بتسجيل الحضور دائماً، وتلتزم الغالبية العظمى من المتدربين بالحضور بصفة منتظمة، بيد أنه لا يتم تسجيل معدل المواظبة، وهناك حالات تأخير قليلة عن الحضور في المواعيد المحددة في الحصص التي تمت ملاحظتها.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: مرضٍ (3)

يوظف المركز مدربين مؤهلين وأكفاء وذوي خبرة في المجالات التي يقومون بتدريسها في الدورات؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في الشروح الدقيقة التي تُدعم بالحالات الواقعية، والأمثلة المهنية، ويوظفون خطط دروس مناسبة تتضمن أهداف الدرس، والمهارات والمعارف المراد اكتسابها، والوقت المخصص، والأنشطة الصفية والواجبات، ويتم إعداد خطط الدروس هذه في الغالب استنادًا إلى احتياجات المتدربين، والأطراف ذات العلاقة التي تُحدد من خلال إجراء المقابلات الأولية، والتعرف على مهارات المتدربين قبل الدورة. ومع ذلك، لا يتم تحديث خطط الدروس دائمًا وفق نتائج عمليات التقييم المستمرة للمتدربين. وفي الغالبية العظمى من الحصص التي تمت ملاحظتها يقوم المدربون بإدارة الحصص بشكل جيد، حيث تبدأ الحصص في المواعيد المقررة في الغالب بأنشطة استهلاكية، ويتم مشاركة أهداف الدروس مع المتدربين بصفة دائمة، وتقديم تعليمات واضحة لهم.

يوظف المدربون جملة من طرائق التدريب التي تساهم في إشراك المتدربين وتحفيزهم بفاعلية، وتشمل المناقشات المفتوحة، ولعب الأدوار، وحصص الأسئلة والأجوبة، والأنشطة الزوجية والجماعية الفعالة. وخلال الحصص يقوم المدربون بمراجعة مستوى فهم المتدربين من خلال أساليب طرح الأسئلة، والأنشطة الصفية المزدوجة والجماعية، والتقييم في نهاية اليوم. وطوال فترة الدورة، ينفذ المدربون طرائق التقييم التكوينية والختامية المناسبة، والتي يتم تصحيحها بطريقة دقيقة؛ بيد أن جودة طرائق التقييم تتفاوت من دورة إلى أخرى. وعلى الرغم من تطبيق تعليمات واضحة لتقييم أعمال المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج، لا ينطبق نفس الشيء على الدورات المحلية. ونفذ المركز مؤخرًا عمليات التحقق والتدقيق في الدورات المعتمدة من الخارج، إلا أنه لم يتم إدخال عمليات التحقق في الدورات المحلية.

يحتفظ المركز بسجلات إنجاز المتدربين في غالبية الدورات، والتي تشمل الدرجات الممنوحة لهم في عمليات التقييم القبلي والبعدي؛ إلا أنه لا يُحتفظ بهذه السجلات في قلة معتبرة من الدورات، خاصةً في دورات برامج القيادة المتقدمة. وعلى الرغم من تقديم التغذية الراجعة الشفهية الفورية للمتدربين بشأن أعمالهم أثناء الحصص، لا تُقدّم لهم التغذية الراجعة المكتوبة والتفصيلية بشأن أعمالهم، والتي توضح لهم بالتفصيل الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في معظم الدورات. ويلبي المدربون الاحتياجات التعليمية الفردية للمتدربين أثناء الحصص بدرجة كافية من خلال تقديم المزيد من الإيضاحات، وتكرار الشرح. كما يقوم المدربون بمحاكاة مهارات التفكير الناقد، والتعلم مدى الحياة بين المتدربين من خلال أساليب طرح الأسئلة، وتقديم سيناريوهات الحالات الواقعية التي تبيّن على التحدي. كما يوظف المدربون مجموعةً من مواد ومصادر التعلم بفاعلية في تعزيز خبرة التعلم، والتي تشمل عروض الباوربوينت، وأجهزة عرض البيانات، واللوحات القلابة، والمذكرات وكتيبات الدورة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: مرضٍ (3)

يقدم المركز مجموعةً واسعةً من الدورات المحلية المصممة داخلياً، كما طور دورات المهارات الحياتية، ودورات اللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة للأسواق المتخصصة جداً مثل قطاع النفط والغاز، والطب، والقانون، والتأمين، وتجارة التجزئة. كما يقدم المركز - بالتعاون مع الشريك المحلي - برامج تدريب القيادة المصممة خصيصاً للقطاعات المختلفة. بالإضافة إلى الدورات المعتمدة من الخارج مثل دورات اللغة الإنجليزية للأعمال المعتمدة من قبل غرفة لندن للتجارة والصناعة (LCCI)، ومؤهلات معهد القيادة والإدارة، ودورات المعهد القانوني للتأمين بالمملكة المتحدة (CII)، والدورات التحضيرية لاختبار اللغة الإنجليزية كلغة ثانية (TOEFL)، وامتحانات نظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (IELTS).

يحتفظ المركز بعلاقات وطيدة مع العملاء، والأطراف ذات العلاقة من خلال قنوات الاتصال الملائمة للغرض، والاستفادة من نتائج هذه العلاقات في تلبية الاحتياجات التدريبية لهذه المنظمات بطريقة فعالة. كما استكمل المركز تحليل احتياجات التدريب التفصيلي لتقييم أداء المتدربين في وظائفهم، وتمت مشاركة الاحتياجات التدريبية الخاصة مع الأطراف ذات العلاقة، إضافة إلى تقديم حلول التدريب المُوصى بها.

ومن خلال تنفيذ عمليات التصميم، والمراجعة والتدقيق المُهيكلية، فقد طور المركز دورات المهارات الحياتية وفق احتياجات المتدربين، واحتياجات القطاع بطريقة فعالة. كما يقدم المركز الدورات لخريجي الجامعات، وحاملي شهادة الدبلوم؛ لصقل مهاراتهم؛ وتمكينهم من الحصول على فرص العمل.

تتسم الدورات بحُسن الهيكلة والتخطيط إضافة إلى ملخصاتها التفصيلية التي تحدد أهداف ومخرجات التعلم، وطرائق التعليم، والأنشطة وطرائق التقييم التكوينية والختامية الرسمية وغير الرسمية ذات العلاقة، إلا أنها غير محددة بوضوح في برامج القيادة المتقدمة. وبالنسبة للدورات المعتمدة من الخارج، ينفذ المركز هيكل الدورة، وطرائق التعليم والتقييم المُوصي بها من قبل الجهة المانحة. كما يوفر المركز كتيب الدورة للمتدربين؛ لإطلاعهم على أهداف الدورة، وبرنامج العمل، والتفاصيل ذات العلاقة الأخرى. وتُدعم دورات المهارات الحياتية بمصادر التعلم ذات العلاقة مثل عروض الباوربوينت المصممة بشكل جيد، ومقاطع الفيديو والرسومات. ولا تدعم الدورات بالأنشطة اللاصفية؛ على الرغم من أنّ المركز ينظم مبادرات التطوير المهني المستمر بصفة دورية من خلال عقد المنتديات المفتوحة للمتدربين، وأي احترافيين في المجالات ذات العلاقة؛ ويكمن الهدف من هذه البرامج في دعم المتدربين في مسار تقدمهم المهني في القطاعات المختلفة. ولدى المركز متطلبات مسبقة للقبول والتسجيل في الدورات المحلية، ويوظف طرائق ملائمة للغرض مثل المقابلات التمهيديّة، أو اختبار القبول لتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين. بالنسبة للدورات المعتمدة من الخارج، فينفذ المركز إرشادات القبول للجهة المانحة بشكل واضح.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: مرضٍ (3)

يحظى المتدربون في المركز بالدعم والإرشاد المناسبين طوال خبرة تعلمهم. وفي بداية الدورة، يحظى المتدربون بحصة التهيئة لإطلاعهم على الجوانب الرئيسة لتعلمهم، والتي تشمل المعلومات التفصيلية بشأن أهداف الدورات ومحتوياتها، وسياسة الحضور والمواظبة، وترتيبات الصحة والسلامة، وإجراءات الدعم والإرشاد. كما يحصل المتدربون على دليل تفصيلي وقائمة مراجعة التهيئة؛ لضمان تغطية جميع المتطلبات الضرورية قبل بدء الدورة. كما يحصل المتدربون المسجلون في الدورات المعتمدة من الخارج، خاصة

مؤهلات معهد القيادة والإدارة، على حصص إضافية لاستكمال ساعات التعلم المطلوبة، كما يمكنهم الحصول على مواد إضافية لمساعدتهم على حل واجباتهم. كذلك، يحصل المتدربون على موجز مفيد بشأن حل الواجبات والتغذية الراجعة على مسودة الواجبات المقدمة. وعلى الرغم من توافر سياسات الدعم الشاملة ذات العلاقة التي تغطي جميع فئات المتدربين، ومنهم المتدربون ذوو الاحتياجات الخاصة، إلا أن هذه السياسات لا يتم تنفيذها بالكامل وبشكل متجانس؛ لتمكين المتدربين من الاستفادة من كافة إمكانياتهم.

يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المعلومات الخاصة بالدورات المقدمة من خلال موقع المركز الإلكتروني الزاخر بالمعلومات، والكتيبات، ومنصات التواصل الاجتماعي. وخلال عملية الاستشارة، وتصميم الدورات وفق احتياجات المتدربين، يحظى المتدربون المتوقعون، والأطراف ذات العلاقة على المشورة المبنية على المعلومات، والإرشاد بشأن اختيار الدورات. وتتسم ترتيبات تقديم وجدولة الدورات بالمرونة العالية؛ لتناسب احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، من حيث التواريخ والمواعيد والأماكن المناسبة للدورات. وتضمن عملية التسجيل تحديد المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يتطلبون ترتيبات خاصة في مراحل مبكرة، وقبل تسجيلهم في الدورات. ولدى المركز اتصالات مناسبة مع الأطراف ذات العلاقة لإطلاعهم على الدورات بوجه عام، من خلال مشاركة نتائج تقييم المتدربين في نهاية الدورة، والتغذية الراجعة منهم. ومع ذلك، لا يتم إطلاعهم على مستوى الأداء الفردي للمتدربين طوال الدورة.

يقدم المركز الغالبية العظمى من الدورات في مقر أرباب الأعمال أو أماكن الضيافة. وتعدُّ بيئة التعلم وأماكن التدريب المختارة ملائمة للغرض، ويتم تجهيزها بمساعدات التدريب والأجهزة الأساسية. ويستخدم المركز قائمة مراجعة؛ لضمان استيفاء أماكن الضيافة الخارجية لمعايير الصحة والسلامة المطلوبة. ويضم المركز ثلاثة فصول، ومكتبة صغيرة تضم مجموعة من الكتب والمراجع المفيدة لاستخدام كل من المتدربين والمدرسين.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: غير ملائم (4)

على الرغم من أن غالبية جوانب القيادة والإدارة تستوفي المعايير المطلوبة، وهناك بعض الممارسات الجيدة، لا تتم مراقبة إنجاز المتدربين في قلة معتبرة من الدورات بدرجة كافية، ولا يتم حفظ بيانات الإنجاز ذات العلاقة فيها.

لدى المركز بيانات رؤية ورسالة تتم مشاركتها مع الموظفين والمتدربين، وتركز رسالة المركز على إنجاز المتدربين. وعلى الرغم من تطوير الخطة الإستراتيجية الثلاثية في الآونة الأخيرة، تتوفر خطة عمل للعام 2017-2018، وتتص على الإجراءات المحددة لكل هدف إستراتيجي؛ إضافة إلى المسؤوليات والمواعيد الزمنية الواضحة لكل هدف. وتعدُّ الأهداف الإستراتيجية ذات صلة بتحسين البرامج؛ بغية اكتساب مهارات ومعارف أفضل، وتطوير المدربين والموظفين، وتوسعة مجموعة البرامج المقدمة. ويقوم المركز بمراقبة مدى التقدم في إنجاز الإجراءات؛ إلا أن عملية التقييم الذاتي تعدُّ جديدة، ولا يتم تنفيذها بالكامل، ومن ثم لم تتم الاستفادة منها في وضع الخطة الإستراتيجية بدرجة كافية. وتزخر استمارة التقييم الذاتي المُعدَّة لهذه المراجعة بالمعلومات الكافية؛ على الرغم من أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات للأداء العام للمركز. ويعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي ملائمًا للغرض بالنظر إلى عدد المتدربين المسجلين، وأنواع الدورات المقدمة في المركز. ولدى المركز موارد بشرية ومادية ملائمة ومناسبة. وفي الآونة الأخيرة، وظَّف المركز مديرة التعليم وضمان الجودة (في شهر أغسطس 2017)، والتي تتولى أمور ضمان الجودة، وتتفد العمليات التدريبية ذات الصلة للموظفين، وقبل شهر أغسطس، كانت تعمل بنظام الدوام الجزئي. من ناحية أخرى، تحدد الأدوار والمسئوليات المنوطة بالموظفين في التوصيف الوظيفي بشكل ملائم.

تتوفر ترتيبات ضمان الجودة، ووضع المركز السياسات والإجراءات التفصيلية منذ شهر يناير 2017؛ على الرغم من عدم تنفيذها بالكامل. ويقوم المركز بتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين في غالبية

الدورات والاستفادة من نتائجها في وضع خطط الدروس بدرجة كافية. كما نفذ المركز عملية التحقق الداخلي في دورات معهد القيادة والإدارة التي تم تقديمها مؤخراً؛ ولكن لم يتم إجراء عملية التحقق في الدورات المحلية. وعلى الرغم من مراقبة إنجاز المتدربين بدرجة كافية في غالبية الدورات، فإنه لا تتم مراقبة إنجاز المتدربين في برامج القيادة المتقدمة، والتي تشكل قلة معتبرة من مجموع المتدربين المسجلين في الدورات (44%) بدرجة كافية، وتنفذ هذه الدورات من قبل شريك التدريب المحلي، ولا يتم الاحتفاظ ببيانات إنجاز المتدربين فيها.

يوظف المركز مدربين مؤهلين تتم تهيئتهم، وتوزيعهم على الدورات بطريقة فعالة، ومراقبة أدائهم بدرجة مناسبة من خلال إجراء ملاحظة الدروس من قبل المدير الإداري للمركز ومديرة التعليم وضمان الجودة. ويحصل المدربون على التغذية الراجعة بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير؛ لضمان التطوير المهني المستمر لهم. ويقوم المركز بتقييم أداء الموظفين، وتوفير فرص التدريب الداخلية ذات الصلة بالمهام الموكلة إليهم. كما يحرص المركز على جمع، وتحصيل، وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين بصفة منتظمة، بل يحرص على الاستفادة من نتائجها في عملية التحسين. ويرتبط المركز بعلاقات وطيدة مع الأطراف والقطاعات ذات العلاقة في المجتمع. ويقوم بتصميم معظم الدورات المحلية وفق احتياجاتهم الخاصة. كما يقوم بجمع وجهات نظر، والتغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة، والاستفادة من نتائجها إضافة إلى أنشطة التطوير المهني التي تُنفذ مع المؤسسات المهنية مثل جمعية البحرين للتدريب، وتنمية الموارد البشرية (BSTD)، وغرفة تجارة وصناعة البحرين، وجمعية البحرين لسيدات الأعمال.

لدى المركز سياسات وإجراءات فعالة لضمان توفير بيئة تعليمية آمنة، ومأمونة وصحية للمتدربين والموظفين على السواء. كما يحصل المدربون على التعليمات الخاصة بالصحة والسلامة عند بدء الدورات. ويقوم المركز بفحص أماكن التدريب، بما فيها أماكن الضيافة، ومقار أرباب الأعمال؛ لضمان توافر بيئة تعليمية آمنة وصحية.

جوانب القوة الرئيسية

- يوظف المركز مدربين أكفاء ذوي خبرة، يستخدمون مجموعة من طرائق التدريب التي تساهم في إشراك المتدربين وتحفيزهم في الحصص بفاعلية.
- تطوير الدورات المحلية التي تلبي الاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- يرتبط المركز بعلاقات جيدة مع الأطراف ذات العلاقة.

التوصيات

لكي يتحسن مركز أوسيس للتدريب؛ فيجب:

- ضمان اكتساب المتدربين للمهارات والمعارف ذات العلاقة بمستويات ومتطلبات الدورات المسجلين فيها بصورة أفضل وإحراز التقدم الكافي مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات.
- تحسين طرائق التقييم في جميع الدورات بصورة أفضل لتصبح أكثر صرامة.
- ضمان اطلاع المتدربين على إنجازهم، وكذلك الأطراف ذات العلاقة، وطريقة تحسينه بشكل أكبر.
- تحسين القيادة والإدارة من خلال ما يلي:
 - ضمان تنفيذ ومتابعة السياسات والإجراءات بالكامل.
 - ضمان إجراء عملية التقييم الذاتي بصفة منتظمة، والاستفادة من نتائجها في وضع خطط التحسين والخطة الإستراتيجية.
 - ضمان حفظ، وجمع، وتحليل بيانات إنجاز المتدربين في جميع الدورات والاستفادة منها في اتخاذ القرارات.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز أوسيس للتدريب (OTC)، وهو أحد المؤسسات التدريبية المرخصة من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، في شهر فبراير 2015، ويقدم الدورات المحلية المصممة داخلياً في مجالات الإدارة، والمهارات الحياتية، واللغة الإنجليزية لأغراض محددة، ويتم تصميم هذه الدورات وفق الاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة. كما يقدم المركز الدورات المعتمدة من الخارج مثل شهادات اللغة الإنجليزية للأعمال المعتمدة من غرفة لندن للتجارة والصناعة (LCCI)، الدورات التحضيرية لاختبار اللغة الإنجليزية كلغة ثانية (TOEFL)، وامتحانات نظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (IELTS)، ودورات معهد القيادة والإدارة بالمملكة المتحدة (ILM)، والمعهد القانوني للتأمين بالمملكة المتحدة (CII).

ويزاوّل المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة أبوصبيح، وتتولى إدارته المدير الإداري، وهي أيضاً مالكة المركز، وتقدم الدورات التدريبية، وتنفذ بعض أنشطة ضمان الجودة مثل ملاحظة الحصص. ويوظف المركز مديرة التعليم وضمان الجودة، وموظفي تطوير أعمال، وموظفاً إدارياً واحداً. ويتم توظيف جميع المتدربين بنظام الدوام الكامل؛ بالإضافة إلى مدرب أول لغة إنجليزية يعمل بنظام الدوام الكامل، يوظف المركز نخبة من المدربين المؤهلين ذوي الخبرة المحلية والدولية الذين تتم الاستعانة بهم كلما تقتضي الحاجة. ويعمل جميع الموظفين تحت رئاسة مديرة التعليم وضمان الجودة التي تعمل تحت رئاسة المدير الإداري.

ومنذ افتتاحه، بلغ عدد المتدربين المسجلين فيه 381 متدرباً؛ منهم 6 متدربين في عام 2015، و375 متدرباً في عام 2017، حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. وتسجل نسبة 44% من المتدربين في الدورات المحلية التي تُمنح فيها الشهادة على أساس الحضور التي تقدم من قبل شريك التدريب، ونسبة 36% في الدورات المحلية الأخرى التي تُمنح فيها الشهادة على أساس الحضور أو الاستكمال، ونسبة 20% في الدورات المعتمدة من الخارج دورات معهد القيادة والإدارة (ILM)، وغرفة لندن للتجارة والصناعة (LCCI).