



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب

ضاحية السيف - المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 31 أكتوبر - 3 نوفمبر 2016

VO014-C3-R041

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 أربعة أيام من قِبَل 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، وأرباب الأعمال، والمدرّبين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصلت مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب على تقدير: "مرضٍ" في الفاعلية بوجهٍ عام، وكذلك في جميع الجوانب الأخرى.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على الأداء.

مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرض	2	جيد	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 بوجهٍ عام

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

الدرجة: جيد (2)

تعدُّ مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب من المعاهد ذات الفاعلية "الجيدة" بوجهٍ عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم. وتكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف الإدارية، والمعارف ذات العلاقة بالتأمين والمهارات المهنية الفعالة التي تخص مهنتهم بفضل البرامج ذات الهيكلية والتخطيط الجيد التي تلبّي احتياجات سوق العمل واهتمامات المتدربين.

ويحقق معظم المتدربين مستوى تقدم فعلاً مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، كما أنهم يحظون بالدعم الفعال من قبل الموظفين الإداريين والمدربين؛ للحصول على مؤهلاتهم وتحقيق مخرجات التعلم المطلوبة. كما يتم تخصيص حصص مراجعة والكثير من الفرص لمراجعة عينات من أوراق الامتحانات السابقة وامتحانات المحاكاة؛ لإرشادهم في إطار التحضير للجلوس لامتحاناتهم النهائية. وحسب ما تمت ملاحظته في أغلبية الحصص، فقد ظهر مستوى تحصيل المتدربين بشكل جيد، ويشاركون في الحصص، ويجدون التشويق في المناقشات البناءة والمثمرة، ويتم تشجيعهم على تقديم الأمثلة من أماكن عملهم؛ بيد أن عددًا قليلاً منهم لا يكتسب المعارف المطلوبة بدرجة كافية.

تقدم البرامج من قبل مدربين أكفاء ومؤهلين ومعتمدين في المواد التي يقومون بتدريسها، ويوظف معظمهم خطط الدروس المناسبة في تقديم الحصص ومجموعة من طرق التدريب والأنشطة الفعالة لإشراك وتشجيع الغالبية العظمى من المتدربين مثل إلقاء المحاضرات، والعصف الذهني، والمناقشات الصفية، ودراسات

الحالة، والأنشطة الفردية. ومع ذلك، ففي قلة من الحصص التي تمت ملاحظتها، لا يشجع المدربون المتدربين على المشاركة بدرجة كافية، ولا سيما في الجوانب النظرية من الحصة.

تزاوّل الإدارة أنشطتها استرشادًا بخطط إستراتيجية وخطط عمل فعالة ذات أهداف تبعث على التحدي، ولكنها واقعية وتتم مراقبتها عن كثب. كما تحتفظ الإدارة سجلات إنجاز المتدربين وتقدمهم في الدورات والمجموعات المختلفة وتراقبها، وتعدُّ نسب النجاح العالية ثابتة منذ تدشين البرامج الحالية، مع إجراء تحليل فعال لإدخال التحسينات المستمرة على الدورات.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعليم بشكل "جيد" بفضل الحصول على الدعم الفعال من قبل الشركة الأم. وقد انعكست جهود التحسين بجلاء في العديد من المبادرات التي اتخذها فريق الإدارة مثل تحسين منهجية مؤسسة التدريب في جمع وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال. كما أنّ للخطط الإستراتيجية، وخطط العمل أهداف تبعث على التحدي، ولكنها واقعية وتتم مراقبتها عن كثب من قبل المديرين التنفيذيين. وعلى مر السنوات الثلاث الماضية، اتسمت الإدارة بالاستجابة لاحتياجات سوق العمل المحلية من خلال توطيد العلاقات مع الأطراف ذات العلاقة؛ والتي كان من ثمارها طرح مجموعة جديدة من البرامج التي تستهدف قطاع التأمين؛ مما زاد نسبة تسجيل المتدربين في عامي 2014 و2015، والمحافظة على معدل استبقاء غالبية الأطراف ذات العلاقة. كما حافظت مؤسسة التدريب على مستويات إنجاز المتدربين المرتفعة في الغالبية العظمى من الدورات، وكذلك معدل التسجيل على مدى السنوات الثلاث الماضية.

لدى مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب المصادر الكافية لتنفيذ خطط التحسين، كما تعين موظفين ومدربين أكفاء ومؤهلين، وذوي خبرة وخلفيات مهنية مناسبة، ويتم توزيعهم على الدورات بطريقة ملائمة. وفي الآونة الأخيرة، انتقلت المجموعة إلى مقر جديد ذي مرافق ومصادر تعليمية أفضل. وعززت الإدارة من إجراءات ضمان الجودة لتوجيه طرق التدريب، وإدخال التحسينات على جودة ما يتم تقديمه من دورات وبرامج. ولكن، لا تتسم عمليات التدقيق والتحقق بالمنهجية الكاملة، كما وان عملية ضمان جودة طرق التعليم والتعلم لم تكن ناقدة بالشكل الكافي.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف الإدارية والمعارف ذات العلاقة بالتأمين والمهارات المهنية الفعالة التي تخص مهنتهم وتلبي احتياجات سوق العمل المحلية. كما يحقق معظم المتدربين مستوى التقدم الفعال مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. وقد أقر أرباب الأعمال والمجموعات المختلفة بمدى استفادتهم من حضور الدورات في مؤسسة التدريب، والتي ساهمت في تطوير مهاراتهم في أماكن عملهم، وتعزيز مساهمهم المهني. ويعدُّ مستوى تحصيل المتدربين جيداً في أغلبية الحصص التي تمت ملاحظتها، مع مشاركة المتدربين في المناقشات المثمرة، وتشجيعهم على تقديم الأمثلة ذات العلاقة من أماكن عملهم؛ بيد أن عدداً قليلاً منهم لا يكتسب المعارف الكافية، ولا يحققون معايير النجاح في الدورات.

يعدُّ معظم المتدربين في مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب من الاحترافيين والمتخصصين في مجال عملهم، أو من خريجي الجامعات. وبوجه عام، تعدُّ معدلات الاستبقاء ثابتة، حيث بلغت 99%. وأظهر تحليل سجلات المتدربين أن نسبة 74% من المتدربين يسجلون في البرامج المعتمدة من الخارج، وتحقق نسبة 89% منهم متطلبات الدورات من المحاولة الأولى في التقدم للامتحانات، وعدد قليل من يحقق المتطلبات من المحاولة الثانية. ولدى غالبية المتدربين القدرة على استكمال الوحدات الدراسية في البرامج بنجاح

والحصول على مؤهلاتهم التي يطمحون إليها من المعهد القانوني للمحاسبين الإداريين (CIMA)، ومن جمعية (LOMA). وعلى غرار ذلك، ففي الدورات المحلية القصيرة التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات، يحقق معظم المتدربين أهداف الدورات بنجاح، ويحصلون على شهاداتهم بعد استكمال الساعات المعتمدة المطلوبة والتقييم في الدورات. كما تقوم مؤسسة التدريب بقياس مستوى إنجاز المتدربين من خلال استخدام جملة فعالة من عمليات التقييم التكوينية والختامية المتعلقة بالأهداف من الدورات.

وتتسم الغالبية العظمى من المتدربين بالتحفيز الذاتي العالي، وبالسلوك الإيجابي تجاه خبرة التعلم والاهتمام الفعلي بما يدرسون، وكذلك القدرة على العمل بشكل مستقل أو كفريق، وبيان الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بشكل ناقد من خلال طرح المزيد من الأسئلة والمناقشة مع المدربين، ومشاركة معارفهم مع زملائهم؛ الأمر الذي اتضح بجلاء في الحصص التي تمت ملاحظتها وصرامة أعمالهم.

ولدى مؤسسة التدريب سياسة واضحة بشأن الحضور، وتتم مشاركتها مع المتدربين، كما يظهر المتدربون اهتماماً واضحاً لتعلمهم؛ وهو أمر ينعكس على المواظبة في الحضور والرجوع الفوري إلى الحصص، ويتم تسجيل الحضور بصفة منتظمة، وتعدُّ هذه النسب مرتفعة على مدى الأعوام الثلاثة الماضية، وتراوح ما بين 94% - 100% في معظم البرامج. ومع ذلك، لا يتم تسجيل نسب المواظبة بشكل متجانس، وتعد محل اهتمام في عددٍ قليلٍ من الحالات، حيث يصل بعض المتدربين إلى الحصص متأخرين عن مواعيدها.

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 مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب بشكل جيد، حيث توظف المجموعة مدربين مؤهلين وأكفاء ومعتمدين، ويملكون الخبرة الدولية ذات العلاقة في المجالات التي يقومون بتدريسها. ويتضح هذا بجلاء في تقديم الإيضاحات الدقيقة للمتدربين، والأمثلة الحياتية ذات العلاقة، في حين يقومون بتوجيه الدعوة إلى المتدربين لمناقشة خبراتهم مع أقرانهم أثناء الحصص. كما يوظف المدربون خطط الدروس ذات العلاقة في تقديم غالبية الدورات، والتي تتنوع من حيث مستوياتها. ومع هذا، تعدُّ خطط الدروس في الدورات المعتمدة من الخارج أفضل هيكلة من خطط الدروس في الدورات المحلية التي لا يتم تحديثها دائماً؛ استناداً إلى التقييم القبلي أو البعدي المستمر للمتدربين. كما يقوم المدربون بإدارة الغالبية العظمى من الحصص بشكل جيد، وتبدأ معظمها في المواعيد المحددة مع تخصيص الوقت الكافي للأنشطة وعمليات التقييم.

يوظف المدربون مجموعة من طرق التدريب والأنشطة الفعالة لإشراك وتشجيع الغالبية العظمى من المتدربين مثل إلقاء المحاضرات، والعصف الذهني، والمناقشات الصفية، ودراسات الحالة والأنشطة الفردية. ومع ذلك، ففي قلة من الحصص التي تمت ملاحظتها، لا يشجع المدربون المتدربين على المشاركة بدرجة كافية، ولا سيما في الجوانب النظرية من الحصص. وحتى يتسنى تقييم المتدربين وقياس تحقيق أهداف الدورات، يوظف المدربون مجموعة من عمليات التقييم الختامية ذات الصلة من خلال الاختبارات الموجزة ذات الهيكلة الجيدة، والعمل الجماعي والمزدوج، والتمارين، والامتحانات النهائية ومجموعة من دراسات الحالة. كما تُنفذ عمليات التقييم التكوينية، والتي تتضمن التمارين الفردية والجماعية والأنشطة الصفية في معظم الدورات. وفي قلة معتبرة من الحصص، يعزز المدربون التفكير الناقد للمتدربين عن طريق أساليب طرح الأسئلة، وتعزيز خبرة التعلم الذاتي، والتعلم مدى الحياة من خلال المناقشة المثمرة والباعثة على التحدي.

وكما هو واضح من الحصص التي تمت ملاحظتها، يقوم المدربون بتلبية الاحتياجات التعليمية المختلفة للمتدربين بفاعلية أثناء تقديم الحصص. كما يحتفظ المدربون بسجلات أداء المتدربين، ويقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية الفعالة أثناء الحصص. ومع هذا، فقد تمت ملاحظة عدد قليل من التغذية الراجعة الكتابية على أعمال المتدربين، كما لا تتسم سجلات عمليات التقييم التكوينية بالتفاصيل الكافية مع عدد قليل من الملاحظات غير الدقيقة. كما يوظف المدربون المصادر التعليمية المتاحة في التدريب وبما في ذلك السبورات البيضاء، وأجهزة عرض البيانات، واللوحات القلابة، وأجهزة التسجيل ومقاطع الفيديو.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية البرامج المقدمة في تلبية احتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشكل جيد. وتخدم مؤسسة التدريب سوقاً تخصصية بفاعلية عن طريق طرح البرامج المعتمدة من الخارج، وبما في ذلك مجموعة واسعة من برامج التأمين ومؤهل التمويل الإسلامي، والتي تؤدي إلى حصول المتدربين على المؤهلات الدولية من جهات مانحة مرموقة مثل المعهد القانوني للمحاسبين الإداريين (CIMA)، الذي يمنح مؤهل التمويل الإسلامي، وجمعية (LOMA)، التي تمنح مؤهلات مجموعة واسعة في مجال التأمين. كما تقدم المجموعة جملة من دورات المهارات الحياتية والإدارية.

تستند البرامج المقدمة إلى المعرفة الشاملة باحتياجات سوق العمل المحلية، والتي تم الحصول عليها من خلال إجراء عدد من استطلاعات سوق العمل المستقلة ذات الهيكلة الجيدة في عامي 2014 و 2015. كما توظف مؤسسة التدريب نتائج هذه المراجعة في طرح دوراتها أيضاً. بالإضافة إلى ذلك، يقوم فريق الإدارة بعقد الاجتماعات الدورية مع غالبية الأطراف ذات العلاقة، وإجراء تحليل احتياجات التدريب (TNA) التفصيلية لتلبية متطلباتهم المحددة وتصميم الدورات وفقاً لها.

لدى مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب سياسات وإجراءات ذات علاقة لتصميم، والموافقة على، وتحديث ومراجعة البرامج. وللبرامج المعتمدة من الخارج نسخة حديثة من مواد الدورات والمعتمدة والمصادر التعليمية، إضافة إلى دليل الدورات ومقاطع الفيديو الأصلية بدعم من شرائح الـ PowerPoint، وعدد من امتحانات المحاكاة. ويتم تخطيط وهيكل هذه البرامج المعتمدة من الخارج بفاعلية بملخصات الدورات التي توضح مخرجات الدورات الرئيسية وطرق التعلم والتقييم.

تُدعم البرامج بعدد قليل من الأنشطة اللاصفية؛ لإثراء معارف وفهم المتدربين. كما توظف مؤسسة التدريب متطلبات القبول المحددة من قبل الجهات المانحة للبرامج المعتمدة من الخارج. أما الدورات المحلية فتستند إلى متطلبات الفئات المستهدفة، ونتائج تحليل احتياجات التدريب (TNA).

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

يمكن التواصل مع الموظفين الإداريين والمدربين، والذين يتسمون بالتعاون، ويقدمون الدعم للمتدربين. وفي بداية الدورة، تقدم مؤسسة التدريب حصة التهيئة المفيدة للمتدربين، والتي تغطي إجراءات وسياسات المؤسسة برمتها. كما يحصل المتدربون على المستندات التفصيلية التي تطلعهم على الجوانب المتعلقة بالدراسة مثل التعليمات العامة، ومعايير التقييم وسياسة الحضور؛ إضافة إلى المعلومات بشأن الصحة والسلامة. ويتوجب على كل متدرب التوقيع على عقد يقر فيه باطلاعه التام على هذه المعلومات.

يحظى المتدربون بالدعم اللازم لتحقيق نتائج أفضل. كما يحظى المتدربون المسجلون في البرامج المعتمدة من الخارج بالدعم المستمر من الموظفين والمدربين الذين يقومون بترتيب حصص المراجعة، والتحضير للامتحانات النهائية من خلال مجموعة من امتحانات المحاكاة؛ مما كان له أثر إيجابي على رفع إنجاز المتدربين وخبراتهم. بالنسبة لدورات المعهد القانوني للمحاسبين الإداريين (CIMA)، يمكن للمتدربين اللجوء إلى جملة من الاختبارات والمواد عبر منفذ إلكتروني سهل الاستعمال. ولسهولة الاطلاع ومساعدة المتدربين على تجاوز عوائق اللغة المتعلقة بمفردات التأمين، فقط قامت مؤسسة التدريب بإعداد دليل مصطلحات

التأمين المفيد للغاية. وعلى الرغم من جميع هذه الأمور، لا تقوم مؤسسة التدريب بتوثيق آليات الدعم والإرشاد بشكل كافي.

تقوم مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب بالتواصل الفعال مع أرباب الأعمال في الدورات التي تُمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات عن طريق إطلاعهم على أداء الموظفين من خلال تقرير الأداء عند استكمال الدورات، ويتضمن تحليلاً إحصائياً واضحاً لنتائج التقييم والنسبة المئوية لمعدل تقدمهم. ومع هذا، لا تُذكر الملاحظات الخاصة بكل متدرب بوضوح. من ناحية أخرى، يتم إطلاع المتدربين المسجلين في الدورات المعتمدة من الخارج على مستوى تقدمهم من خلال تقرير معد إعداداً جيداً في نهاية الدورات. كما يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المعلومات عن الدورات من خلال الكتيبات والموقع الإلكتروني لمؤسسة التدريب. كما تتسم المؤسسة بالمرونة العالية في جدولة البرامج التي تتوافق مع الاحتياجات المحددة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة.

تعدُّ بيئة التعلم في مؤسسة التدريب مناسبة للغرض، ومجهزة بالمرافق وعدد مناسب من الصفوف الدراسية؛ وكل صف دراسي مجهز بالمصادر التعليمية المناسبة التي تضم شاشات واسعة يمكن الولوج منها إلى الإنترنت، والسبورة البيضاء، واللوحات القلابة. كما توجد صالة انتظار للمتدربين والتي تضم عدداً من الكتب الفنية ومنطقة مفتوحة لتناول المرطبات. كما وضعت مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب سياسة عامة لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي تُنفذ بشكل ملائم؛ بيد أنها تركز على المتدربين المعاقين فقط.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

لدى مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب بيانات رؤية ورسالة واضحة تركز على تحسين جودة عمليات التعليم والتدريب والتعلم، وكذلك لدى المؤسسة خطط إستراتيجية وخطط عمل تفصيلية للأعوام 2014-2018، ذات أولويات واضحة ترتبط بمؤشرات أداء رئيسية، وبأهداف واقعية، وتبعث على التحدي. ولدى الشركة الأم إجراءات وسياسة حوكمة فعالة، وكذلك مدير تدريب إقليمي يقدم التوصيات الخاصة بالتحسين والدعم الإستراتيجي. وحتى يتسنى إدارة العمليات اليومية، توظف مؤسسة التدريب الموارد البشرية والمادية بفاعلية التي تتلاءم مع طبيعة أعمالها وتلبي أهدافها. كما تتسم الأدوار والمسؤوليات الوظيفية لكل موظف بالتفاصيل، ومدمجة في كافة العمليات. وكذلك، فقد وضعت المؤسسة سياسة وإجراءات توظيف تفصيلية تتم الاستفادة منها بفاعلية. كما تعين موظفين مؤهلين ومدربين أكفاء ذوي خبرة مهنية دولية، وتتم تهيئتهم وتوزيعهم على الدورات حسب تخصصاتهم، ويحظى الموظفون العاملون بنظام الدوام الكامل بفرص التطوير المهني.

لدى الإدارة إجراءات وممارسات واضحة تتعلق بأمر الصحة والسلامة؛ لضمان رفاية المتدربين والموظفين، وتقوم بتنفيذ إجراءات تقييم المخاطر وتمارين الإخلاء بصفة دورية؛ بل يحصل المتدربون في بداية كل دورة على الإرشاد الواضح بشأن جوانب الصحة والسلامة. وفيما يتعلق بأماكن التدريب الخارجية، تضمن مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب ملاءمة المكان لإجراء الدورات التدريبية وخلوه من كافة المخاطر.

كما يتسم أسلوب الإدارة بخصوص التقييم الذاتي بالتفصيل والمنهجية، وقد قامت بتنفيذ العديد من المراجعات القائمة على أساس تحليل (سوات SWOT) على مدى السنوات الثلاث الماضية، والاستعانة بشركة استشارات خارجية لتقييم عمليات المؤسسة، وتحديد العديد من مجالات التحسين والتصرف وفقاً لمقتضاها. وتتسم استمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها لغرض هذه المراجعة بالتفاصيل التامة وتقدم المعلومات المفيدة

جدًا بشأن عمليات المؤسسة. كما تتوافق الدرجات الممنوحة تقريبا مع درجات فريق المراجعة باستثناء الحكم العام.

لدى مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب دليل واضح وتفصيلي يضم سياسات وإجراءات التدريب، ويغطي الإجراءات الفرعية المتنوعة لضمان الجودة. كما تقوم بتقييم مستويات التحصيل والخبرات المسبقة للمتدربين في جميع الدورات، استنادًا إلى متطلبات الجهات المانحة، والاستفادة من نتائجها في وضع المتدربين في مستويات الدورات المناسبة لهم؛ بيد أن الترتيب الداخلي الخاص بعمليات التحقق والتدقيق غير متجانس في جميع الدورات. كما يتم ضمان فاعلية جودة التدريب من خلال البرنامج العشوائي لملاحظات الدروس؛ ولكن، وعلى الرغم من الزيارات التي يجريها مسؤول الجودة إلى حصص التدريب، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين لدى المدربين، فإنه تتم مشاركة التغذية الراجعة مع المدربين شفهيًا فقط. كما تحتفظ الإدارة وتراقب سجلات إنجاز وتقدم المتدربين في الدورات والمجموعات المختلفة. وتحتفظ المؤسسة بنسب النجاح المرتفعة منذ طرح برامجها الحالية، وتنفذ التحليل الفعال والاستفادة منه في تحديد مبادرات التحسين المطلوبة.

تحتفظ المؤسسة بعلاقات فعالة مع أرباب الأعمال، والجهات المانحة وقطاعات عريضة من المجتمع في مختلف الصناعات على الصعيدين المحلي والدولي. كما تحرص المؤسسة على جمع وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بصفة دورية، ثم الاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه ودعم برامجها. وعلى سبيل المثال، نفذت المؤسسة العديد من برامج التوعية المجانية للمنظمات غير الربحية ضمن سياسة مسؤوليتها الاجتماعية.

جوانب القوة الرئيسية

- اكتساب أغلبية المتدربين للمعارف والمهارات المهنية الفعالة.
- توظيف مدربين أكفاء ذوي خلفيات مهنية وتعليمية تمكنهم من توظيف جملة من الأمثلة المهنية ذات العلاقة لإثراء خبرة التعلم.
- توظيف أسلوب فعال للغاية في تحديد احتياجات سوق العمل المحلي من خلال إجراء استطلاعات سوق العمل التفصيلية والمستقلة.
- تقديم الدعم والإرشاد المنهجي للمتدربين طوال خبرة تعلمهم في المؤسسة.
- وضع خطط إستراتيجية، وخطط عمل ذات أهداف تبعث على التحدي، ولكنها واقعية وتتم مراقبتها عن كثب.

التوصيات

لكي تتحسن مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب؛ فيجب:

- ضمان تحقيق جميع المتدربين لأهداف الدورات المطلوبة واكتساب المهارات المهنية المطلوبة.
- ضمان توفير الأنشطة اللاصفية لجميع الدورات بغرض إثراء خبرة التعلم.
- تحسين فاعلية القيادة والإدارة عن طريق ضمان ما يلي:
 - تقديم التغذية الراجعة البناءة إلى المتدربين كتابياً لتحسين جودة التعليم والتدريب.
 - توافق جودة عمليات التدقيق والتحقق في جميع الدورات.

وصف مؤسسة التدريب

مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب هي إحدى شركات مجموعة طلال أبو غزالة (TAGorg)، والتي توفر الخدمات في العديد من المجالات؛ مثل: التدريب، والمحاسبة، والاستشارات الإدارية، والخدمات القانونية والترجمة. وقد بدأ مكتب مملكة البحرين مزاوله أنشطته في عام 1976، بترخيص من وزارة العمل، وقدم في بادئ الأمر الدورات القصيرة غير المعتمدة في مجالات التأمين، والمالية، والمحاسبة والإدارة. وفي عام 2014، قامت مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب بإضافة جملة من المؤهلات المعتمدة من الخارج إلى قائمة دوراتها، وهي: برنامج التمويل الإسلامي من المعهد القانوني للمحاسبين الإداريين (CIMA)، وجمعية (LOMA)، وبرنامج مدير الجودة العربي المعتمد (ACQM)، وهو برنامج معتمد من قبل معهد القيادة والإدارة (ILM).

وتوظف مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب مدير التدريب، والذي بالإضافة إلى عمله كمدرّب، فإنه يتولى إدارة مؤسسة التدريب، ويقدم التقارير إلى المدير التنفيذي. كما توظف مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب مسئول جودة أول، ومنسق التدريب، ومحاسباً، وموظف استقبال، ومدرباً يعمل بنظام الدوام الكامل وعامل مكتب؛ ويعمل جميع الموظفين بنظام الدوام الكامل، كما تستعين المؤسسة بمجموعة كبيرة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي من خلال الشركة الأم، عند اللزوم.

خلال السنوات الثلاث الماضية، بلغ عدد المتدربين المسجلين في مجموعة طلال أبو غزالة للتدريب 294 متدرباً، منهم 22 متدرباً و134 متدرباً في عامي 2014 و2015 على التوالي، فيما بلغ عدد المتدربين المسجلين في عام 2016، وحتى تاريخ هذه المراجعة 138 متدرباً. وتسجل نسبة 74% من إجمالي المتدربين في البرامج المعتمدة من الخارج؛ كما يعدّ المتدربون من الموظفين المنتسبين إلى المؤسسات الحكومية والخاصة.