



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 تي يو في نورد للتدريب

الحد

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 2-4 مايو 2016

VO111-C3-R032

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 ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من ثلاثة 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.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز تي يو في نورث للتدريب، 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	مرضٍ (3)
جودة التعليم والتدريب والتقييم	جيد (2)
جودة البرامج المقدمة	جيد (2)
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)

حازت الفاعلية بوجه عام في مركز تي يو في نور للتدريب على الحكم: "مرضٍ". وعلى الرغم من الخلل الإداري الذي حدث لفريق القيادة والإدارة للمركز في الآونة الأخيرة بسبب تبدل الإدارة السابقة المفاجئ ومعظم الموظفين، والذي أعاق بدء مزاوله عملياته بطريقة سلسلة، وأثر على تنفيذ إجراءات الجودة الداخلية، يكتسب غالبية المتدربين - بشكل عام - المهارات المهنية المفيدة ذات العلاقة في جميع الدورات التي تتسم بحسن الهيكلة والتخطيط، وتلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة بشكل جيد. كما يحصل المتدربون الذين يتسمون بالنضوج والتحفيز الذاتي، المؤهلات المرغوب فيها في المواعيد المحددة، وعلى وجه الخصوص في الدورات المعتمدة من الخارج. وتعدُّ بيئة التعلم في المركز آمنة ومحفزة على التعلم من قبل مدربين ذوي خبرة وكفاءة، حيث يوظفون الأمثلة المهنية العملية ومجموعة واسعة من أنشطة وطرق التدريب.

يوظف المدربون جملة من طرق التقييم الصارمة لتقييم مستوى فهم المتدربين، ويتم حفظ سجلات أداء المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج وتحديثها بشكل جيد؛ بيد أنه لا يتم الاحتفاظ بسجلات كافية للدورات غير المعتمدة من الخارج. وبالنظر إلى العدد القليل من الموظفين، وتعيين فريق الإدارة الجديد في الآونة الأخيرة، يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الأساسيين فقط؛ إذ لم يتم الانتهاء من الكثير من العمليات والممارسات التي تعكس الممارسات المنصوصة في الأدلة التفصيلية الزاخرة بالمعلومات على مستوى الشركة (تي يو في الشرق الأوسط). بينما تدار الممارسات اليومية بمستوى مناسب لا يتم إعطاء

الأولية اللازمة للمهام الاستراتيجية ومراقبة الأداء. كذلك، يعد تتبع السجلات السابقة المفقودة مسألة أخرى تواجهها الإدارة الحالية.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: مرضٍ (3)

يُعد مركز تي يو في نور للتدريب ذا قدرة مرضية للتحسن؛ إذ يملك فريق الإدارة الذي تم تعيينه مؤخرًا مجموعة واسعة من الموارد من مكتب الشركة - تي يو في الشرق الأوسط - في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تشمل كوكبة من المدربين المؤهلين، ومجموعة مكثفة من برامج ومواد التدريب الفنية ذات العلاقة، والعلاقات المهنية مع الصناعة والجهات المانحة، والمجموعة المفيدة جدًا من السياسات والإجراءات، مقرونة بأدلة التشغيل التفصيلية. علاوة على ذلك، فقد انتقل المركز إلى مقر مناسب وملئم يقع في منطقة صناعية إستراتيجية، حيث نجح في الحفاظ على معدل استبقاء أعمال جيد مع بعض كبار أرباب الأعمال خلال فترة وجيزة من مزاوله عملياته بوتيرة نشطة.

وعلى الرغم مما ورد أعلاه، فإنَّ التغييرات الأخيرة في فريق الإدارة والموظفين قد أثَّرت على عملية حفظ السجلات، وتنفيذ إجراءات ضمان الجودة والمعايير المنصوص عليها من قبل مكتب الشركة. وفي الوقت الحاضر لا يملك المركز سوى هيكل تنظيمي محدودا نسبيا، وتوجد خطة لتطويره لأجل تنفيذ التوسعة المخطط لها. وعلى الرغم من أن عمليات التدقيق الدورية التي تتم على مستوى الشركة تتسم بالمنهجية، لا تتسم عملية التقييم الذاتي المحلية للمركز بالنقد الكافي.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهر إنجاز المتدربين في المركز بشكل مرضٍ؛ إذ يكتسب غالبية المتدربين - بشكل عام - المهارات والمعارف المهنية المفيدة ذات العلاقة بدورات التدريب المختارة، ويحصلون على المؤهلات، ويحققون الأهداف المطلوبة في الدورات المعتمدة من الخارج، والدورات التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور في المواعيد المقررة. ويقر أرباب الأعمال والمتدربون بأن المعارف النظرية والمهارات المهنية المكتسبة في الدورات ذات علاقة بأماكن عملهم، كما تعزز من مستوى فهمهم للمهام الموكلة إليهم. وعلى سبيل المثال، يظهر المتدربون المسجلون في دورة: "دخول الأماكن الضيقة" للمرة الأولى المزيد من الثقة في العمل بين فرقهم، ويحصلون على الموافقة للعمل في المناطق الضيقة في المواقع الصناعية، في حين يجد المتدربون المسجلون في هذه الدورة باعتبارها دورة انتعاشية أنها قد أضافت بعض الشيء إلى معارفهم السابقة في هذا المجال.

يخضع المتدربون في الدورات المعتمدة من الخارج لنشاط تقييمي مفصل قبل الدورة، يُتبع ذلك في اثناء الدورة بمجموعة من أدوات التقييم المستمرة التي تشمل على أنشطة المحاكاة، ودراسات الحالة، والسيناريوهات المتعلقة بالعمل والامتحان النهائي من قبل الجهة المانحة الدولية، وهي السجل الدولي للمدققين المعتمدين (IRCA)، والتي تظهر بجلاء إحرار المتدربين لمستوى تقدم ملائم، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. وينتقل نصف عدد المتدربين تقريباً في دورة: "مدقق أنظمة إدارة الجودة/ مدقق أول أيزو 9001" المعتمدة من قبل المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، إلى دورة: "أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001" المعتمدة من منظمة خدمات استشارات الصحة والسلامة المهنية؛ كما أنهم يستكملون الدورتين بنجاح. من ناحية أخرى، وفي الدورة المحلية القصيرة جداً التي تُمنح فيها الشهادة على أساس الحضور، تستخدم الأسئلة المفتوحة والأنشطة الصفية العملية ضمن عملية التقييم

المستمرة، ولكن لا يحرز المتدربون مستوى التقدم الواضح في هذه الدورة بدرجة كافية، حيث يعيد الكثير من المتدربين مثل هذه الدورة الانتعاشية كجزء من متطلبات تنظيمات العمل.

تتمكن أغلبية المتدربين من العمل بشكل مستقل أو جماعي عبر الأنشطة الصفية المختلفة أثناء أداء لعب الأدوار، وعمليات المحاكاة والأنشطة العملية. كذلك، يعدُّ جميع المتدربين المسجلين في الدورات من الموظفين العاملين الذين يتسمون بالانتباه والتحفيز الذاتي أثناء الحصص، والسلوك الإيجابي تجاه خبرة تعلمهم، حسب ما انعكس من تفاعلهم مع مدربيهم والأنشطة التدريبية المتنوعة. كما يتمكن المتدربون من بيان مستوى تحصيلهم من خلال "استمارة التغذية الراجعة للمتدرب". وبوجه عام، تبلغ نسب النجاح ومعدل الاستبقاء (100%)، حيث يستكمل جميع المتدربين دوراتهم بنجاح، ويحصلون على شهاداتهم. وبوجه عام، يلتزم المتدربون بالحضور في الصفوف بصفة منتظمة؛ بيد أنَّه، وفي عدد قليل من الحالات، لا يحتفظ المركز بسجلات دقيقة لها، وكذلك لا يتم حفظ معدل المواظبة دائماً.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، حازت جودة التعليم والتدريب والتقييم في المركز على الحكم: "جيد"؛ فالمدربون أكفاء ومؤهلون، ولديهم معلومات زاخرة، ويقدمون الأمثلة المهنية والشروح المتعلقة بأماكن العمل. كما يوظف المدربون مجموعة واسعة من طرق وأنشطة التدريب الفاعلة في إشراك وتحفيز المتدربين. كما يوظف المدربون، وبكثافة، المناقشات المفتوحة والجماعية، ودراسات الحالة، والأنشطة الفردية المتنوعة. كما تُوظف أنشطة لعب الأدوار والمحاكاة، على وجه الخصوص، في الدورات المعتمدة من الخارج، في حين يوظف المدربون في دورة: "دخول الأماكن الضيقة" المحلية، الأنشطة العملية باستخدام أجهزة أرياب

الأعمال في مواقع العمل. كما يتم تقييم مستويات فهم وقدرة المتدربين على استكمال الأنشطة المنوطة بهم من خلال جملة من طرق التقييم العملية والنظرية الصارمة، التي تشمل التقييم القبلي، وطرح الأسئلة المباشرة والمفتوحة والتطبيق العملي للأنشطة، ولا سيما من خلال التقييم الصحيح لأنشطة لعب الأدوار في الدورات المعتمدة من الخارج.

وطوال خبرة تعلمهم في المركز، يقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية المفيدة والمستمرة إلى المتدربين؛ لمساعدتهم على التحسن والتطور؛ الأمر الذي ينظر إليه المتدربون بكل تقدير. ومع هذا، لا تُقدم الملاحظات أو التغذية الراجعة المكتوبة بشأن تصحيح الأنشطة التحريرية. وبينما يحتفظ المركز بسجلات أداء المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج، ويقوم بتحديثها بشكل جيد جداً، لا يحتفظ المركز بسجلات لأعمال أو تقييم المتدربين لدورة: "دخول الأماكن الضيقة". وتتم إدارة الحصص بشكل جيد، كما تغطي جميع الموضوعات، وتستوفي كافة مخرجات التعلم المطلوبة المنصوص عليها؛ إضافة إلى توظيف المدربين لخطط الدروس ذات الهيكل الملائم، والمعلومات الزاخرة والروابط الواضحة بمخرجات التعلم المطلوبة. بالإضافة إلى ذلك، يتوفر للدورات المعتمدة من الخارج دليل المدرب الزاخر بالمعلومات، والذي يسلط الضوء على جميع الجوانب المتعلقة بتقديم كل جزء من الحصة حسب المخطط له، وبالتوافق مع المعايير الدولية للجهة المانحة الخارجية.

يراعي المدربون الخلفيات المتنوعة للمتدربين من خلال توظيف الأمثلة ذات العلاقة بعملهم، والشروح المحددة، ومحاكاة مهارات التفكير التحليلي، والناقد من خلال الاستعمال الفعال لكثير من دراسات الحالة والسيناريوهات الحياتية الواقعية من المنظمات الوطنية والدولية المرموقة. كما يتم إثراء الدورات المعتمدة من الخارج بمزيد من كتب المطالعة، والدخول إلى المواقع الإلكترونية التي تثري معلومات المتدربين ومستوى فهمهم. كما يوظف المدربون مواد ومصادر التعلم المتوفرة التي تشمل مرافق أرياب الأعمال؛ لتعزيز خبرة التعلم بفاعلية.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، حازت جودة البرامج المقدمة في المركز على الحكم: "جيد"؛ إذ يوظف خبرته المهنية وعلاقاته الفعالة مع الأطراف ذات العلاقة من خلال عمليات التدقيق، وخدمات الاستشارات لتحديد الحاجة إلى دورات محددة مثل تلك المتعلقة بالشهادات المعتمدة في أنظمة إدارة الجودة والصحة والسلامة المتنوعة. وفي بادئ الأمر، قام المركز بإجراء دراسة جدوى في عام 2012؛ لتحليل احتياجات سوق العمل فيما يتعلق بالعملاء المحتملين، والمنافسين المتوقعين بالنسبة للدورات ذات الصلة، والمواعيد الزمنية المنصوص عليها لتحقيق الأهداف المتوقعة للدورات التي تم تحديدها. في شهر ديسمبر 2015، نظم المركز ندوة مجانية عامة حول شهادات الأيزو (ISO 9001:2015-ISO 14001:2015)، لإطلاع المتدربين المهتمين على آخر التطورات بشأن هذه الدورات، والتأكد من اهتمام سوق العمل بهذه الدورات. وفي عام 2016، نفذ المركز دراسة جدوى أخرى للتعامل مع التغيرات في سوق العمل، وتحديد الحاجة إلى الشهادات فيما يتعلق بعمليات تدقيق نظم أمن المعلومات. كما يوجد لدى مكتب الشركة - تي يو في الشرق الأوسط سياسة فعالة بشأن دورة تصميم الدورات، وتصف العملية الخاصة بتصميم، وتطوير، ومراجعة الدورات. كما يمكن أن يقوم المدرب بإجراء التعديلات الطفيفة بموجب الحصول على موافقة مكتب الشركة. كما يخضع تحديث الدورات المعتمدة من الخارج لإصدارات الطبقات الجديدة من قبل الجهة المانحة، وتُوزع على مراكز تي يو في نورث للتدريب من قبل مكتب الشركة.

تتسم الدورات المقدمة بحُسن الهيكلة والتخطيط، ويحدد ملخص كل دورة الأهداف الرئيسية ومخرجات التعلم المطلوبة بوضوح؛ إضافة إلى تحديد كافة طرق التدريب، وأدوات التقييم المزمع استخدامها طوال الدورة. كما يوفر مكتب الشركة مجموعة جيدة من الموارد مقرونة بكافة المواد والأدوات اللازمة. كما يتم ضمان استخدام أحدث مواد الدورات لإطلاع المتدربين المستهدفين على أحدث المعايير الدولية في المجال. كما يتم توظيف مواد الدورات الأصلية ودراسات الحالة ذات الصلة أيضاً. كذلك، تُجهز الدورات المحلية بالمعدات والأجهزة؛ لتلبية احتياجات ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة وتقديم مخرجات التعلم المطلوبة بطريقة مناسبة، بما في ذلك استخدام المنشآت الخاصة بأرباب الأعمال. علاوة على ذلك، يتم

إثراء الدورات بالأنشطة اللاصفية مثل توجيه الدعوات إلى الندوات ذات الصلة، أو مشاركة دراسات الحالة الدولية. كما تتضمن دورة: "الدخول إلى الأماكن الضيقة" زيارة ميدانية عملية عند السماح بذلك. وتُصمم الدورات المقدمة لاستهداف جمهور محدد في ملخصات الدورات، والتي تتطلب مهام وظيفته هذا التدريب.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: مرضٍ (3)

بالنظر إلى أن أغلبية المتدربين مسجلون في دورة: "الدخول إلى الأماكن الضيقة" التي تنظم في أماكن عملهم، يحظى المتدربون في المركز بالدعم والإرشاد الكافيين؛ لتحقيق نتائج أفضل من خلال آلية دعم وإرشاد ملائمة للغرض، على الرغم من أن المركز لم يطور سياسة وإجراءات محلية وافية لهذا الغرض. كما يحظى المتدربون والأطراف ذات العلاقة بالمشورة والإرشاد ذات الصلة بشأن البرامج المقدمة من خلال عدد من الطرق مثل رسائل البريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي للمركز، إضافة إلى التهيئة الموجزة والنشرات الإعلانية الترويجية.

ومع هذا، تعدُّ بعض هذه المعلومات أساسية وعامة بطبيعتها، وتتوفر على مستوى الشركة ككل، وليس على الصعيد المحلي بدرجة كافية. وعلى الرغم مما ورد أعلاه، يتم إطلاع المتدربين في الدورات الطويلة المعتمدة من الخارج على هذه البرامج. وفي بادئ الأمر، يتم إبلاغ المتدربين بالدورات عن طريق عقد ندوة ودورات انتعاشية للمتدربين والأطراف ذات العلاقة المتوقعة. وعند تسجيل المتدربين في هذه الدورات، يتم إطلاعهم على التعليمات التفصيلية عن المهمة القبلية للدورة، والتقييم المستمر والامتحان النهائي. وبوجه عام، يتم إطلاع الأطراف ذات العلاقة على أداء المتدربين، حيث تُنظم معظم الدورات التدريبية في مواقع أرباب الأعمال.

تعدُّ بيئة التعلم ملائمة وذات مرافق ومنشآت مناسبة. كما تعدُّ الصفوف الدراسية ملائمة للغرض، ومجهزة جيداً بمساعدات التعليم ومصادر التعلم الضرورية مثل اللوحات القلابة، وأجهزة عرض البيانات، وأجهزة

الكمبيوتر المحمولة (اللاب توب). وعند اللزوم، يتم التخطيط للدخول إلى المرافق لغرض تنفيذ الأنشطة العملية مع الأطراف ذات العلاقة. كذلك، تتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة العالية؛ لتلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة على السواء. وعلى سبيل المثال، تقدم الدورات بثلاث لغات: اللغة العربية، واللغة الإنجليزية، واللغة الهندية. كما يُسمح للمتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج بإعادة الامتحان في مدة أقصاها سنة واحدة. ويملك المركز سياسة لتدريب المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة التي تسلط الضوء على الترتيبات المناسبة للمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، على الرغم من عدم تسجيل أي متدرب من هذه الفئة في الدورات إلى الآن.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: غير ملائم (4)

بصرف النظر عن الإدارة اليومية لمركز تي يو في نور للتدريب، وإعادة صياغة عملياته، لم يظهر بجلاء أثر فريق القيادة والإدارة الذي تم تعيينه مؤخرًا على جودة ما يقدمه المركز إلى الآن. وتتوفر سياسة الحوكمة المناسبة من مكتب الشركة؛ إضافة إلى الإشراف على التنفيذ العام للأهداف ومحاسبة فريق الإدارة. وبينما وضع المركز عددًا من الأهداف الإستراتيجية التي تناسب عملياته الحالية، ورؤية استراتيجية شاملة تم تطويرها على مستوى الشركة، لا تتسم خطط العمل (إن وُجدت) بالتركيز لمتابعة أداء المركز. ويعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي للمركز مناسبًا لحجم عملياته وإدارة شؤون التدريب، مقرونةً بالمسؤوليات المحددة والمبينة بالتفصيل في مخطط سير العمليات الواضح.

ومع هذا، لا يتسم تشغيل مركز التدريب بالانسيابية الكاملة إلى الآن مما انعكس على عدم اتساق الممارسات؛ على الرغم من توافر أدلة المساندة التفصيلية مع الإجراءات ذات الصلة على مستوى

الشركة؛ لضمان أن جودة ما يتم تقديمه تتطابق مع معايير الأيزو. ومع ذلك، تفتقر تنفيذ إجراءات ضمان الجودة الداخلية إلى الفاعلية التامة. وبينما يحتفظ المركز بسجلات إنجاز المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج ويراقبها بشكل جيد، تعد سجلات الدورات غير المعتمدة من الخارج مسألة يجب على المركز التعامل معها بجدية. يعد تتبع السجلات السابقة المفقودة تحدي للإدارة الحالية.

يطبق المركز إجراءات فعالة من مكتب الشركة لتوظيف المدربين الأكفاء الذين تتم تهيئتهم بطريقة مناسبة، وتزويدهم بإرشادات، وأدلة المدرب الزاخرة بالمعلومات. وفي الآونة الأخيرة، وضع المركز استمارة لمراقبة أداء المدربين أثناء حصص التدريب، على الرغم من عدم استعمالها إلى الآن. كما يتم إطلاع المدربين الذين يقدمون الدورات المعتمدة سنوياً على آخر المستجدات من خلال تبادل الخبرات المكتسبة من جميع مراكز تي يو في نور للتدريب؛ لضمان تجانس عملية تقديم الدورات من قبل جميع المدربين. كما لدى مؤسسة التدريب إمكانية الوصول الى كوكبة من المدربين الأكفاء والمؤهلين، ومصادر التعلم من مكتب الشركة، وتحفظ بعلاقات قوية مع الأطراف ذات العلاقة. كما يقوم المركز بجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بطريقة غير رسمية. ومع هذا، لا يتم تحصيل أو تحليل التغذية الراجعة لإدخال التحسينات على جودة ما يتم تقديمه استناداً إلى نتائجها. وينفذ المركز تحليل (سوات SWOT) ضمن دراسة الجدوى وعملية المراجعة الأساسية بصفة دورية من خلال مكتب الشركة. بالإضافة إلى ذلك، فإن للجهة المانحة الدولية، وهي المسجل الدولي للمدققين المعتمدين (IRCA)، الحق في إجراء المراجعات غير المجدولة عند اللزوم. ومع هذا، قدم المركز استمارة التقييم الذاتي له في وقت متأخر جداً، والتي تفتقر إلى التفاصيل الكافية، والنقد البناء، والمبالغة في منح الدرجات. وبعد مقرر المركز خالياً من المخاطر الظاهرة، كما تتوفر إجراءات الصحة والسلامة الشاملة، على الرغم من عدم توطئتها لتلائم بيئة البحرين. وبينما تتوفر إجراءات الصحة والسلامة الضرورية، فقد مرَّ على تاريخ انتهاء صلاحية طفايات الحريق شهراً دون الانتباه لذلك.

جوانب القوة الرئيسية

- يحصل المتدربون على المؤهلات المعتمدة من الخارج في المواعيد المحددة.
- يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين يستخدمون مجموعة واسعة من طرق التدريب وطرق التقييم الصارمة لإشراك المتدربين وتقييمهم.
- تتسم الدورات بحُسن الهيكلية والتخطيط ومزودة بمجموعة جيدة من مصادر التعلم.

التوصيات

لكي يتحسن مركز تي يو في نورده للتدريب؛ فيجب:

- تحسين القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:
 - ضمان التنفيذ الأكثر فاعلية لإجراءات ضمان الجودة الداخلية وتعزيز عملية التقييم الذاتي.
 - ضمان حفظ سجلات إنجاز المتدربين لجميع الدورات بطريقة مناسبة، ومراقبتها عن كثب، وتحليلها لاتخاذ القرارات وفق نتائجها.
 - تنفيذ عملية ملاحظة الدروس لمراقبة أداء المدربين، وإرشادهم بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- ضمان اكتساب المتدربين المهارات والمعارف ذات العلاقة ومستوى التقدم؛ وفقا للمستوى المحدد في الدورة.
- وضع سياسات وإجراءات واضحة لدعم المتدربين لتحقيق نتائج أفضل.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز تي يو في نورده للتدريب في شهر ديسمبر 2013، باعتباره شركة تابعة لمؤسسة تي يو في الشرق الأوسط (TUV Middle East) في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهي عضو مجموعة تي يو في نورده "TUV NORD Group" الألمانية. والمركز مرخص من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لتقديم الدورات في الجودة، والصحة، والسلامة والبيئة. وبينما تقدم الشركة الأم مجموعة مكثفة من الدورات، يقدم مركز التدريب في مملكة البحرين أربع دورات قصيرة وقصيرة جداً فقط في الوقت الحاضر؛ منها دورتان معتمدتان من الخارج؛ هما: دورة تدريب مدقق أول أيزو 9001، ودورة مدقق أول خدمات استشارات الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18001)؛ ودورتان غير معتمدتين؛ هما: مراقبة المواد الخطرة على الصحة (COSHH) ودورة دخول الأماكن الضيقة. كما يعدُّ مركز تي يو في نورده للتدريب مؤسسة تدريب معتمدة من المسجل الدولي للمدققين المعتمدين (IRCA).

منذ افتتاحه في أواخر عام 2013، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمركز 83 متدرِّباً؛ 72 متدرِّباً في عام 2015، و 11 متدرِّباً في عام 2016، حتى تاريخ هذه المراجعة؛ والمتدربون من الموظفين، ومعظمهم من المكفولين من قبل أرباب أعمالهم.

يزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة الحد بمنطقة البحرين العالمية للاستثمار (BIIP)، حيث يقدم بعض دوراته من هذا المقر والبقية في مقرات أرباب الأعمال. ويتولى إدارة المركز المدير العام، وهو مدير التدريب ويعمل مدرساً أيضاً، ويتأخرس فريقاً من الموظفين يعملون بنظام الدوام الكامل، ويتألف هذا الفريق من منسق التدريب ومدرب. كما يوظف المركز كوكبة من المدربين المحليين والدوليين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي من خلال مكتب الشركة، وتنتم الاستعانة بهم في دورات المركز عند اللزوم.