



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 تايلوس للتنمية البشرية

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 7-10 ديسمبر 2015

VO007-C3-R018

## 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 الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى أربعة أيام من قبل 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 الفاعلية بوجه عام في معهد تايلوس للتنمية البشرية (THD) على تقدير: "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد تايلوس للتنمية البشرية (THD)، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين 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)

### الفاعلية بوجه عام

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

#### الدرجة: جيد (2)

يُعد معهد تايلوس للتنمية البشرية (THD) من المعاهد ذات الفاعلية الجيدة بوجه عام؛ وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم؛ إذ يكتسب المتدربون المعارف والمهارات العملية الفعالة في جميع الدورات التي تتصف بالهيكلية والتنظيم الجيدين، وتلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة واهتماماتهم. كما يحظى المتدربون بالدعم الجيد للحصول على المؤهلات المطلوبة، وكذلك يحظون بالكثير من فرص التدريب العملي التي تؤدي إلى تثبيتهم في الوظائف في مختلف أنحاء البلاد، بل في المعهد ذاته. ويتسم المتدربون بالسلوكيات الإيجابية تجاه خبرة تعلمهم في المعهد؛ إضافة إلى التحفيز الذاتي، ولدى أغلبيتهم القدرة على بيان مستوى تحصيلهم بشكل ناقد. ويلتزم معظم المتدربين بالحضور بصفة منتظمة، ولكن ما زال معدل المواظبة مدعاة للاهتمام في بعض الحالات. ويوظف المعهد مدرّبين أكفاء ومؤهلين، ويتم تهيئتهم ومراقبتهم بشكل جيد، ويوظفون الأمثلة المهنية العملية والمفيدة ذات العلاقة؛ إضافة إلى مجموعة طرق التدريب الفعالة لإشراك المتدربين وجذبهم في الدروس. كذلك، يوظف المدربون جملة من طرق التقييم التكوينية والختامية الفعالة لتقييم مستوى فهم المتدربين. ومع هذا، لا تتسم عملية التقييم الختامي في دورات اللغة الإنجليزية، والتي تمثل نسبة 10% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المعهد، بالتحدي الكافي، وتقدم التغذية الراجعة الكتابية إلى المتدربين بشكل محدود للغاية.

تعدُّ بيئة التعلم ملائمة، وتتوفر مصادر التعلم المناسبة، كما يعدُّ مقر المعهد خالياً من الأخطار الظاهرة. ولدى القيادة والإدارة رؤية واضحة ومشتركة تركز على عملية التحسين المستمر، والتي تتم ترجمتها إلى خطة إستراتيجية ذات هيكل جيد، وخطة عمل في عدد من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وعلى الرغم

من أن المواعيد المستهدفة غير محددة في السنة الواحدة، تتم مراقبة الخطة بدرجة كافية بشكل ربع سنوي، بل من خلال عقد الاجتماعات بين حين وآخر. ويقوم المعهد بجمع وتحصيل التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بصفة منتظمة، كما يتم إعداد الإحصائيات، والتحليل ذي العلاقة المفيد للغاية؛ لتحسين جودة ما يقدمه المعهد من برامج.

## القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

### الدرجة: جيد (2)

يعدُّ معهد تايلوس للتنمية البشرية (THD) من المعاهد ذات القدرة الجيدة على تحسين وتطوير جودة التعليم؛ إذ يركز فريق الإدارة على تطوير جودة ما يقدمه المعهد من دورات من خلال وضع خطة العمل الملائمة والمراقبة المستمرة لعملياته. وقام المعهد بإجراء عملية التقييم الذاتي المبنية على أساس الخطة الإستراتيجية وخطة العمل؛ إضافة إلى عدد من زيارات التدقيق التي تنفذها الجهات المانحة الخارجية. وتتعكس جهود التحسين الأخيرة من خلال وضع دليل ضمان الجودة الداخلي الذي يضم عددًا من السياسات والإجراءات ذات العلاقة التي تكملها مجموعة من الأدلة الإرشادية التفصيلية من الجهات المانحة الخارجية. ومن ثم، فقد أصبحت معظم العمليات أكثر تجانسًا في جميع البرامج المتنوعة؛ إضافة إلى توحيد معايير ملفات الدورات. علاوة على ذلك، فقد قامت مؤسسة التدريب باستيفاء التوصيات الرئيسية الواردة في تقرير المراجعة السابق، وعلى وجه الخصوص التوصيات المتعلقة بتصميم وتحديث الدورات المحلية، وتحسين طرق التدريب، وتكليف أخصائيين مؤهلين لمراقبة أداء المدربين في الفصول. وفي الوقت الحاضر، تقوم الإدارة بالاطلاع على البيانات المفيدة التي تم تحليلها، بما فيها تحليل التوجهات ذات العلاقة؛ لتحسين جودة ما يقدمه المعهد من برامج. كما قامت الإدارة باتخاذ عدد من المبادرات منذ زيارة المراجعة الأخيرة، بما فيها توسعة العلاقات مع عدد من الجهات المانحة للشهادات، وطرح البرامج الجديدة مثل: Direct English، و Pitman-Training. وفي الوقت الراهن، قامت

مؤسسة التدريب بتدشين الموقع الإلكتروني الجديد، وتطوير نظام المعلومات الإدارية (MIS). وعلى الرغم من أن المعهد يملك هيكلًا تنظيميًا مناسبًا، ويُدعم من جهات خارجية لضمان الجودة والتدقيق الداخلي، إلا أنه يوجد معدل دوران غير ملائم بين الموظفين في الوظائف الإدارية. وبينما انخفض معدل تسجيل المتدربين في الآونة الأخيرة، يعدُّ معدل الاستبقاء مع كبار أرباب الأعمال جيدة.

## إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

### الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهر إنجاز المتدربين في المعهد بشكل جيد؛ إذ يكتسب المتدربون المعارف والمهارات المهنية الفعالة نتيجة حضورهم الدورات في المعهد. ويحصل المتدربون على شهادات الإنجاز عند استكمال تقييم الدورة بنجاح، وحضور نسبة (75%)، من الدورة في كل من الدورات المعتمدة من الخارج، والتي تشكل نسبة (78%) من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المعهد، وفي الدورات المحلية التي تمنح فيها الشهادات عند استكمال الدورات، وتشكل نسبة (22%) من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المعهد. وبوجه عام، يعدُّ معدل الاستبقاء ونسبة النجاح مرتفعين؛ إذ تبرز أغلبية المتدربين مستوى تقدم جيد طوال خبرة تعلمهم في المعهد، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ وهذا الأمر ملحوظ على وجه الخصوص في الدورات الطويلة، حيث يحققون تقدماً في جميع الوحدات الدراسية، ومن دورة إلى أخرى ضمن البرنامج التدريبي المحدد سلفاً مثل تلك الدورات المخصصة لأحد كبار أرباب الأعمال في قطاع تجارة التجزئة.

يحقق معظم المتدربين أهدافهم الشخصية، أو مؤهلاتهم التي يطمحون إليها، ويمكنهم الاستجابة لعمليات التقييم التكوينية والختامية بمستوى عالٍ من التحصيل. وعند استكمال بعض البرامج المحددة، فقد نجح المتدربون العاطلون في الحصول على العمل الذي يطمحون إليه، بل في بعض الحالات حصل عدد من

المتدربين العاملين على ترقية أو زيادة في الراتب وفق العديد من قصص النجاح التي أسفرت عنها نتائج تحليل استبانة المتابعة التي نفذها المعهد. وخلال عامي 2014 و2015، قام المعهد بإعداد أكثر من (80) متدرباً من العاطلين عن العمل بالمهارات والمعارف ذات الصلة بقطاع تجارة التجزئة من خلال التدريب في الفصول والتدريب على رأس العمل أيضاً. وأغلبية هؤلاء المتدربين توظفوا في مجموعة من أكبر شركات تجارة التجزئة. وقد نجح المعهد في استكمال مشروع لوزارة العمل؛ لتأهيل مجموعة مكونة من (40) متدرباً عاطلاً من حاملي الدبلوم بشهادة معتمدة دولياً والتدريب العملي. كما يقوم المعهد بتنظيم مشروع مشترك مع "جمعية البحرين للسكرتارية"، ويتمويل من صندوق العمل "تمكين" لتدريب الباحثين عن العمل بشهادات دولية معتمدة في السكرتارية، وإعدادهم لإيجاد الوظائف المناسبة لهم. وفي إطار هذا المشروع، فقد تم تدريب ما يربو عن (140) متدرباً، وحصلوا على الشهادات الدولية، كما حصل بعضهم على فرص العمل ذات العلاقة.

ويتسم المتدربون بالسلوكيات الإيجابية تجاه خبرة تعلمهم في المعهد؛ إضافة إلى التحفيز الذاتي، ولدى أغليبيتهم القدرة على بيان مستوى تحصيلهم بشكل ناقد. ويستخدم المعهد ورقة بيان مفيدة جداً، حيث يستخدمها المتدربون في بيان خبرة التعلم الخاصة بهم، والتخطيط لما يعتزمون عمله بالمهارات المكتسبة في خطة عمل ذات مواعيد محددة. بالإضافة إلى ذلك، يقوم المتدربون في الدورات الطويلة بإعداد المشروعات الجماعية أو الفردية، تليها عروض هذه المشروعات، والتي تعكس الثقة بالنفس، ومستوى تحصيلهم. وبوجه عام، يتمكن المتدربون من العمل الجيد بشكل مستقل حسب ما تمت ملاحظته من الأنشطة الكتابية، ومشروعات المتدربين، وبشكل تعاوني في المناقشات، والمشروعات وعروض التقديم. ويلتزم معظم المتدربين بالحضور بصفة منتظمة، بيد أن معدل المواظبة ما زال مدعاة للاهتمام في بعض الحالات. ويتم تسجيل وإدارة سجلات الحضور، إلا أنه لا تتم مراقبة معدل المواظبة بدرجة كافية.



## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: جيد (2)

ظهرت جودة التعليم، والتدريب والتقييم في المعهد بشكل جيد بوجه عام؛ إذ يوظف مدربين أكفاء ومؤهلين يقدمون الأمثلة المهنية والعملية المفيدة ذات العلاقة، والتي تربط ما بين المجالات النظرية والحالات الواقعية في مكان العمل؛ ولديهم إلمام بمجالات تخصصهم، ويقدمون الشرح الواضح، ويوظفون خطط الدروس التفصيلية والزاهرة بالمعلومات، والتي تلبى - في العادة - توقعات المتدربين، وتغطي كافة الجوانب الضرورية مثل مخرجات التعلم المطلوبة، والمواعيد، والأنشطة ومصادر التعلم؛ وتتم إدارة الحصص بشكل جيد، ومشاركة أهداف الدروس مع المتدربين.

كما يوظف المدربون عملية طرح الأسئلة الملائمة لتحدي المتدربين؛ وبينما يقوم المدربون بتحدي المتدربين المتفوقين؛ ففي بعض الحالات، لا يقدمون الدعم الملائم إلى المتدربين الأقل مستوى في الفصول. وفي معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، يقوم المدربون بإشراك المتدربين وجذبهم إلى الدروس بطريقة فعالة، حيث تتم مشاركتهم بالكامل في الدروس، وعلى وجه الخصوص في الأنشطة الجماعية. بالإضافة إلى ذلك، يستخدم المدربون الأنشطة الفردية، والألعاب، والعروض، والمناقشات المفتوحة مع الاستخدام الفعال لمصادر ومواد التعلم لتسهيل تقديم الدروس، وتشمل التوظيف الفعال للسطح، واللوحات القلابة، وعرض البيانات، والشرائح الزاهرة بالمعلومات، ومقاطع الفيديو.

يوظف المدربون جملة من طرق التقييم التكوينية والختامية الفعالة مثل استخدام عمليات التقييم القبلي والبعدي المعدة سلفاً، وامتحانات المنتصف، والأنشطة المكثفة، والتي يتم دائماً تصحيحها بطريقة جيدة، وتدقيقها بطريقة ملائمة من قبل طرف ثان. ومع هذا، لا تتسم طرق التقييم الختامية لدورات اللغة الإنجليزية العامة بالتحدي الكافي. ويوظف المدربون جملة من الأنشطة ذات الهيكل الجيد والتوزيع الواضح جداً للدرجات لكل دورة بما فيها الدورات القصيرة جداً. كما يقدم معظم المدربين التغذية الراجعة

الشفهية الفعالة للغاية، إضافة إلى حفظ، وتحديث سجلات أداء المتدربين؛ بيد أن التغذية الراجعة الكتابية المقدمة إلى المتدربين محدودة جداً. كما يقوم المدربون بمشاركة المتدربين في تقرير زاهر بالمعلومات يغطي الحضور، والأنشطة، وامتحانات المنتصف، ونتائج عمليات التقييم البعدية، والمشاركة، والدرجات العامة؛ بيد أن الملاحظات المكتوبة في كل استمارة لا تتسم بالتفاصيل الكافية.

**ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟**

## **الدرجة: جيد (2)**

تقدم مؤسسة التدريب مجموعة جيدة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات المصممة داخلياً، والتي تناسب احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة واهتماماتهم؛ وتقوم بجمع البيانات بشأن احتياجات سوق العمل من خلال مجموعة من الأساليب التي تشمل إجراء مسح احتياجات سوق العمل لكل من الأطراف ذات العلاقة والمتدربين، إضافة إلى مراقبة احتياجات سوق العمل، وتحصيلها من خلال تجميع المكالمات الهاتفية، وسجل الاستفسارات، والاستجابة لمبادرات التدريب لكل من تمكين ووزارة العمل، والاستفادة من العلاقات مع الجمعيات المهنية لمعرفة احتياجات القطاعات المختلفة. علاوة على ذلك، تعمل مؤسسة التدريب عن كثب مع العملاء من الشركات؛ لتنفيذ تحليل احتياجات التدريب ورفع التوصية بمصفوفة الدورات المطلوبة. وقد طورت مؤسسة التدريب برنامجاً شاملاً لأحد عملاء قطاع تجارة التجزئة شمل عدداً من دورات التدريب لمساعدته على توظيف الموظفين الملائمين. فضلاً عن ذلك، قدمت إحدى الجهات المانحة الخارجية عرضاً مشروحاً إلى مؤسسة التدريب، وبعض الوفود المدعوة بخصوص الدورات التي تعتقد أنها ملائمة لاحتياجات سوق العمل البحرينية، وحددت فيه احتياجات سوق العمل في البحرين، إضافة إلى وضع المنافسة الحالية.

يتم تخطيط وهيكل الدورات المعتمدة من الخارج بطريقة خبيرة، في حين تُصمم الدورات المصممة داخلياً باستخدام مواد الدورات المرخصة لمؤسسة التدريب من قبل إحدى شركات النشر ذات السمعة الدولية، ويتم إعداد هذه الدورات بطريقة مهنية وملائمة للغرض، وتحتوي جميع الدورات على بعض أنواع طرق التقييم التي تشتمل على تقييم واحد قبلي وبعدي على الأقل، ومجموعة من الأنشطة ذات العلاقة، والتي

تتوافق مع أنواع الدورات المقدمة. وتتوفر مصادر التعلم الفعالة لجميع الدورات المقدمة من أدلة، والعروض التقديمية، وملاحظات المدرب، وكتاب التمارين للمتدرب. وتقوم مؤسسة التدريب بتحديث المواد التعليمية المقدمة من الجهات المانحة للدورات المعتمدة من الخارج بطريقة فعالة من خلال الحصول على أحدث النسخ منها. أما الدورات المصممة داخليا فتتم مراقبتها ومناقشتها في الاجتماعات الشهرية، ويتم تسليط الضوء على أية تغييرات ومناقشتها مع المدربين. وهناك عملية موضحة بالتفصيل في إجراء محدد لتعديل الدورات. كما قامت مؤسسة التدريب بتوظيف مستشار خارجي لمراجعة مواد الدورات ورفع التوصيات في هذا الشأن؛ إضافة إلى الاحتفاظ بسجل تحديث مواد الدورات الذي يبين الإضافات والتغييرات على النسخ المختلفة لكل دورة.

ويحظى المتدربون بعدد من الأنشطة اللاصفية ذات العلاقة، وتتم مشاركة خبرة ممارسين مؤهلين من الجهات المهنية مثل جمعية البحرين للسكترارية مع المتدربين، وإطلاعهم على الفرص المتاحة في هذا القطاع. وقد أوضح المتدربون أنهم يكتسبون المعارف الجيدة، والفهم العميق من المتحدثين في الموضوعات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، يُنفذ المعهد الزيارات الميدانية لبعض المتدربين لإطلاعهم على أماكن العمل الفعلية. وترتبط مؤسسة التدريب بعلاقات جيدة مع إدارة الدفاع المدني، وتستخدم منشآتها في دورات مكافحة الحريق لحصول المتدربين على مزيد من الممارسات العملية. وتقدم أغلبية الدورات في مستوى المبتدئين، ولا تتطلب طبيعتها ومحتواها الكثير من عملية فحص وانقاء المتدربين، ولكن يتم تنفيذ هذه العملية إذا اقتضى الأمر.

**ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟**

## **الدرجة: جيد (2)**

لدى المعهد آلية فعالة للغاية لدعم المتدربين وإرشادهم، وتسبق حصة التهيئة الفعالة بدء الدورات، وتتضمن ملخصات الدورات، وتزود المتدربين بالمعلومات الواضحة بشأن محتوى الدورة ومتطلبات النجاح. كما يحصل المتدربون على بيانات الاتصال الشخصية، والاستجابة الفعالة لطلبات الحصول على المزيد من الدعم؛ مما أثر على رضا المتدربين وخبرة تعلمهم بشكل إيجابي. وتعد بيئة التعلم

ملائمة، وتتوفر مصادر التعلم الجيدة، وكذلك إمكانية الدخول إلى المرافق المتاحة مثل مركز مصادر التعلم، ومختبر تكنولوجيا المعلومات. كما يتم إطلاع المتدربين والأطراف ذات العلاقة على البرامج المقدمة، ويحظون بالإرشاد الحديث والمفيد للغاية من خلال مجموعة من المصادر مثل وسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني المفيد للمعهد، والنشرات عن الدورات، وكذلك من خلال العروض التقديمية الزاخرة بالمعلومات. كما يحصل المتدربون على العديد من فرص التدريب العملي الذي يؤدي إلى الحصول على الوظائف في مختلف أنحاء البلاد، بل حتى في المعهد نفسه.

وتزخر تقارير الأداء الجماعية والفردية للمتدربين بالمعلومات، وتتم مشاركتها مع الأطراف ذات العلاقة بصفة منتظمة، ولكن لا تقدم تقارير التقدم أثناء مدة الدورات الطويلة. ولدى المعهد ترتيبات ملائمة لتقديم الدورات تلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة وتلائمها مثل اختيار مكان، وموعد، وأيام الدورة، وتحظى برضاهم. كما يتم دعم المتدربين بناءً على طلبهم بحصص التقوية الإضافية، وحصص المراجعة لإعدادهم للامتحانات. كما تتوفر الترتيبات الخاصة لإتاحة الفرص للمتدربين لإعادة الامتحان، أو استكمال الدورات مع مجموعات أخرى في حال عدم حضورهم إلى الحصة لظروف شخصية. ولدى المعهد سياسة تفصيلية لتحديد ودعم المتدربين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، والتي تشمل سهولة الدخول إلى الأماكن، وتعديل مواد التعليم والتدريب. كذلك، يقوم المعهد بعملية الفحص المسبقة لاحتياجات المتدربين، وتلبيتها بصفة منتظمة مثل توفير ترتيبات الجلوس للطلبة ذوي الإعاقة البصرية، أو من يعانون من صعوبة الحركة.

## القيادة والإدارة والحوكمة

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

### الدرجة: جيد (2)

لدى القيادة والإدارة بيانات رؤية ورسالة المعهد ذات تركيز والتي تتم مشاركتها مع المتدربين. بالإضافة إلى ذلك، لدى المعهد خطة إستراتيجية وخطة عمل بهيكل جيد لأعوام 2014-2016، وتتضمن عددًا من مجالات التحسين الأساسية، ومؤشرات الأداء الرئيسة والواقعية. وعلى الرغم من عدم تحديد المواعيد المستهدفة ضمن السنة، فإنه تتم مراقبة الخطة بصفة ربع سنوية؛ إضافة إلى متابعتها أثناء الاجتماعات. ولدى المعهد دليل ضمان الجودة المفيد الذي يضم عددًا من السياسات، والإجراءات ذات العلاقة التي تكملها مجموعة من الأدلة الإرشادية التفصيلية من الجهات المانحة الخارجية، وتغطي الجوانب المختلفة من اجراءات المعهد بشكل جيد. وتتسم معظم الممارسات والوثائق بالتجانس في جميع الدورات. ويتوفر الهيكل التنظيمي الملائم للمعهد مدعوما بنظام التدقيق الداخلي، وتحدد الأدوار المنوطة بالموظفين في التوصيف الوظيفي والأدلة ذات الصلة. ويقوم المعهد بجمع بيانات إنجاز المتدربين بطريقة منهجية، وتدقيقها واعتمادها من قبل مدير التدريب الذي يراقب نتائج كل دفعة؛ وكذلك من خلال تقرير تحليل التوجهات المفيد.

لدى المعهد سياسة توظيف ملائمة، وتتم تهيئة الموظفين والمدربين بشأن السلوك ومستوى جودة الخدمة المتوقعة منهم؛ ويتم توزيع المدربين على الدورات وفقا لتخصصاتهم التعليمية والمهنية بشكل جيد، كما يُلاحظ أدائهم في الفصول باستخدام استمارة مفيدة، ومشاركة التغذية الراجعة التفصيلية معهم. وبينما تُجرى الزيارات الداخلية للمدربين مرة أو مرتين سنويًا، يقوم أحد الإخصائيين الخارجيين بإجراء العديد من زيارات الملاحظة الرسمية الإضافية أيضًا. علاوة على ذلك، تقوم الإدارة بإجراء زيارات الحصر غير الرسمية بين حين وآخر، وتوظف معيارًا واضحًا لمتابعة نتائج هذه الزيارات. ويحظى المدربون والموظفون بمجموعة من فرص التطور المهني ذات العلاقة، ويقوم المعهد بجمع وتحصيل التغذية الراجعة من قبل

المتدربين وأرباب الأعمال بصفة منتظمة، ويتم إعداد الإحصائيات والتحليل ذي العلاقة المفيد للغاية؛ لتحسين جودة ما يقدمه من برامج. بالإضافة إلى ذلك، يرتبط المعهد بعلاقات فعالة مع الأطراف ذات العلاقة، ويتم الاستفادة من هذه العلاقات في تعزيز البرامج المقدمة من خلال جلب المتحدثين إلى المعهد، وإجراء الزيارات الميدانية إلى مقار هذه الأطراف ذات العلاقة.

ويعدُّ مقر المعهد خاليًا من الأخطار الظاهرة، وتتوفر إجراءات السلامة الجيدة، وكذلك تتم مشاركة سياسة وإجراءات الصحة والسلامة والتعليمات ذات الصلة مع المتدربين والموظفين. وينفذ المعهد تمرين الإخلاء مرة واحدة في السنة، كما ينفذ مدرب الصحة والسلامة تقييم المخاطر المناسب والتفصيلي. كما قام المعهد بإجراء عملية التقييم الذاتي المفيدة والتي ساهمت بمعلومات لبناء الخطة الإستراتيجية وخطة العمل. علاوة على ذلك، تتفد الجهات المانحة الخارجية مثل سيتي آند جيلدرز (City & Guilds) عددًا من زيارات التدقيق، ويتم مشاركة التقارير المفيدة مع المؤسسة. وتزخر استمارة التقييم الذاتي للمعهد بالمعلومات مشفوعة بمجموعة ذات صلة من الأدلة، وتحدد الجوانب التي تحتاج إلى تدريب، بيد أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

## جوانب القوة الرئيسية

---

- اكتساب المتدربين للمعارف الفعالة، والمهارات العملية، والحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها.
- توظيف مدربين أكفاء ومؤهلين يوظفون الأمثلة المهنية، ومجموعة جيدة من عمليات التقييم التكوينية.
- تقديم البرامج ذات الهيكلية والتخطيط الجيدين، والتي يتم إثرائها بمجموعة من الأنشطة اللاصفية التي تتضمن التوظيف الفعال للعلاقات مع الأطراف ذات العلاقة لتعزيز البرامج.
- تنفيذ آلية فعالة لدعم وإرشاد المتدربين طوال خبرة تعلمهم في المعهد لتحقيق نتائج أفضل.
- وجود رؤية واضحة وخطة عمل مركزة مقابل أهداف محددة تتم مشاركتها مع الموظفين في المعهد.

## التوصيات

---

لكي يتحسن معهد تايلوس للتنمية البشرية؛ فيجب:

- تحسين إنجاز المتدربين من خلال ما يلي:
  - تحسين عمليات التقييم الختامية لبرنامج اللغة الإنجليزية.
  - تلبية احتياجات المتدربين الأقل مستوى وتوسعة التغذية الراجعة الكتابية بشأن أعمال المتدربين.
- تحسين إجراءات ضمان الجودة الداخلي بشكل أكبر، ولا سيما عملية التدقيق.



### وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد تايلوس للتنمية البشرية (THD) في شهر يونيو 2002، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل لتقديم مجموعة من برامج التدريب المهني في مجالات اللغة الإنجليزية العامة والتجارية، والصحة والسلامة، والقيادة والإدارة والمهارات الحياتية. وأغلبية الدورات المقدمة في المعهد من الدورات المعتمدة من الخارج من جهات الاعتماد مثل مؤسسة Pitman-Training، ومعهد إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA)، وسيتي آند جيلدز في المملكة المتحدة (City & Guilds UK)، ومعهد القيادة والإدارة (ILM)، و Direct English. كما يقدم المعهد الدورات غير المعتمدة القصيرة والقصيرة جداً، والدورات المصممة وفقاً لاحتياجات المتدربين. ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة التي أجريت في شهر أكتوبر 2012، بلغ عدد المتدربين المسجلين في المعهد 1444 متدرِّباً؛ 97 متدرِّباً في عام 2012، و 280 متدرِّباً في عام 2013، و 665 متدرِّباً في عام 2014 و 402 متدرِّباً في عام 2015، حتى تاريخ هذه المراجعة؛ ومعظم المتدربين من المكفولين من أرباب أعمالهم، أو من وزارة العمل، أو صندوق العمل (تمكين).

ويزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في ضاحية السيف بالمنامة، حيث يقوم بتنفيذ معظم دوراته. ويتولى إدارة المعهد المدير الإداري، وهو المالك أيضاً، بمعاونة فريق الإدارة من العاملين بنظام الدوام الكامل والمكوّن من مدير التدريب، ومدير تنفيذي المبيعات والتسويق، ومدير تنفيذي الشؤون المالية والموارد البشرية. كما يوظف المعهد عدد (2) أخصائي تدريب، وعدد (2) موظف خدمة عملاء وعامل نظافة؛ بالإضافة إلى أنه يستعين بمجموعة من المدربين، ومدقق داخلي، ومستشار ضمان الجودة الذين يعملون جميعاً بنظام الدوام الجزئي.