



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

## إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

### تقرير المراجعة

مركز ترين مي للتدريب

تولي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 23-25 أبريل 2018

VO128-C3-R090

## قائمة المحتويات

---

1	المقدمة
2	مقاييس الأحكام
2	جدول الأحكام 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 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، وأرباب الأعمال، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

تجدر الإشارة إلى أن هذه هي المرة الأولى التي تتم فيها مراجعة مركز ترين مي للتدريب. 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	جيدٌ	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	مرضٍ (3)
القدرة على التحسن والتطور	مرضٍ (3)
الفاعلية بوجه عام	مرضٍ (3)

## أحكام المراجعة

### الفاعلية بوجهٍ 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 ترين مي (Train Me)، من المؤسسات التدريبية ذات الفاعلية المرضية؛ وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم.

تكتسب غالبية المتدربين المعارف والمهارات والسلوكيات المناسبة؛ إذ أعرب المتدربون والأطراف ذات العلاقة الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن مخرجات التدريب؛ على الرغم من أن قلة من المتدربين تكتسب القيمة الدنيا من المهارات. وتعدُّ نسب الاستبقاء والنجاح مرتفعة، حيث تبلغ 93%؛ وهو أمر متوقع في مثل هذا النوع من الدورات. وتعكس صرامة أعمال المتدربين مستويات الأداء والفهم الملائمة. ويوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين، لديهم المعرفة بالمواد التي يقومون بتدريسها، وخبرة التدريب الكافية؛ بيد أنه على الرغم من تحقيق أهداف الحصص إلا أنه لا تتم مشاركتها مع المتدربين دائماً. وخلال الحصص التي تمَّ ملاحظتها، لاحظ فريق المراجعة أن إدارة الوقت للحصص ليست فعالة تماماً. وكذلك يستخدم المدربون في بعض الأحيان عددًا من طرائق التدريب ولكن في الأغلب يكون المدرب هو محور عملية التدريب. كما يقوم المدربون بمراجعة فهم المتدربين، وإنجاز أهداف الحصص بطريقة مناسبة من خلال توظيف جملة من طرائق التقييم الختامية والتكوينية. كذلك، يقوم المدربون بتصحيح أعمال المتدربين بدقة باستخدام نموذج التصحيح الملائم؛ إلا أنَّ عمليات التحقق والتدقيق غير متجانسة.

يقدم المركز مجموعة من الدورات القصيرة والقصيرة جداً المصممة داخلياً، وكذلك بعض الدورات المصدقة من قبل مؤسسة بيرسون Pearson، يتم طرح الدورات على أساس فهم احتياجات سوق العمل. كما يحتفظ المركز بمخطط واضح لتحديد خطوات تصميم الدورات واعتمادها.

وتتسم الدورات بهيكلية والتخطيط مناسبين؛ على الرغم من أن عدداً من مخرجات الدورات غير قابلة للقياس. ويقدم فريق الإدارة والمدربون الدعم للمتدربين؛ كما يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المعلومات الأساسية عن الدورات المقدمة. فريق الإدارة والموظفون على دراية بالعمليات اليومية، ويتم عقد الاجتماعات المنتظمة لمناقشة القضايا الراهنة ذات الصلة بالدورات المقدمة ومسئوليات الموظفين. ولدى المركز هيكل تنظيمي إداري ملائم للغرض، ولكن لا تحتفظ المؤسسة بالعديد من السياسات والإجراءات ذات العلاقة. أما المتواجدة فلا تتسم بالتفاصيل الكافية لتشمل جميع الممارسات الحالية. ويقوم فريق الإدارة بمراقبة أداء المتدربين من خلال نظام ملاحظة الحصص بطريقة منتظمة. ويعدُّ مقر المركز آمناً نسبياً؛ رغم افتقاره إلى عدد من جوانب الصحة والسلامة؛ إضافة إلى عدم تجهيز المقر والمرافق بالترتيبات الأساسية لتلبية احتياجات المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة.

## القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

يعدُّ مركز ترين مي من المؤسسات التدريبية ذات القدرة المرضية على التطور والتحسين. وقد تم تأسيس المركز في العام 2014؛ ومنذ ذلك الوقت، يحظى بالدعم من الشركة الأم، ايه ام جي AMG، ويعدُّ الهيكل التنظيمي الإداري الحالي ملائماً، والموظفون على دراية بالأدوار والمسئوليات المنوطة بهم، والأهداف العامة للمركز. كما أن فريق الإدارة قيد توظيف مديريين تنفيذيين للمبيعات، ومديريين، ومدرّبين وموظفين إداريين. وتستند الدورات المقدمة إلى الفهم المناسب لاحتياجات سوق العمل المحلية وخطة العمل. كما

يقدم المركز عدد من الدورات القصيرة المصدقة من قبل مؤسسة بيرسون، وكذلك عدد من الدورات الجديدة المصممة داخلياً لمراكز الاتصال والباحثين عن العمل. وهناك عدد من الدورات والزمالة الجديدة قيد الاعتماد من قبل المعهد القانوني للمشتريات والتوريد (CIPS)، وأتوديسك Autodesk وبرنامج التدريب في مجال العقارات. وقد تحسن مقر المركز بشكل طفيف؛ إذ تقوم الإدارة ببناء مختبر تكنولوجيا معلومات جديد، وصف دراسي إضافي، وغرفة للصلاة. كذلك، شهد معدل التسجيل في المركز تحسناً مع قيام المركز بتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بطريقة مناسبة، ومراقبة أدائهم بطريقة ملائمة. وبوجه عام، تعدّ عمليات ضمان الجودة مناسبة بشكل عام.

## إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهرت فاعلية إنجاز المتدربين في المركز بشكل مرضٍ؛ إذ تكتسب غالبية المتدربين المعارف والمهارات والسلوكيات المناسبة ذات العلاقة بخبراتهم المهنية الحالية؛ وقد أعرب المتدربون والأطراف ذات العلاقة الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم عن مخرجات التدريب؛ إذ يكتسب المتدربون الخبرات الشخصية في الجوانب المهنية مثل مهارات إدارة الوقت والمعارف والسلوكيات التي تعزز بشكل عام من أدائهم المهني؛ ولكن ما زالت قلة منهم تكتسب القيمة الدنيا من المهارات. ويسجل المتدربون في الدورات المحلية القصيرة التي تُمنح فيها الشهادات على أساس الحضور، ولا تتجاوز مدتها (21) ساعة تدريب. وتعدّ نسب الاستبقاء والنجاح مرتفعة، حيث تبلغ 93%؛ وهو أمر متوقع في مثل هذا النوع من الدورات. ويقوم المدربون بقياس مدى اكتساب المتدربين للمعارف والمهارات بطريقة مناسبة عن طريق مجموعة من طرائق التقييم التكوينية والختامية التي تتناسب مع طبيعة الدورات وتغطي أهدافها.

تعكس سجلات أداء المتدربين لدى المركز استكمال غالبيتهم متطلبات الدورات، وحصولهم على الشهادات. كما تؤكد صرامة أعمال المتدربين المتوفرة مستويات التعلم والتقدم للمتدربين في الدورة، وتعكس مستويات الأداء والفهم الملائمة؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في نتائج التقييم للمتدربين ومستوى أعمالهم. كذلك، تظهر ملاحظة الحصص مساهمات المتدربين في خبرة تعلمهم ومستوى تقدمهم المرضي في الدورات. وتكشف مقارنة نتائج التقييم القبلي والبعدي للدورات النقاب عن أن غالبية المتدربين تحرز مستوى التقدم الملائم مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ بيد أن قلة منهم تكتسب مهارات محدودة عند استكمالها.

تتصف غالبية المتدربين بالانتباه، ولديهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم؛ وعلى الرغم من عدم تحفيزهم ذاتياً دائماً للمشاركة في الحصص إلا أنهم يتصفون بالانتباه بوجه عام. ومع ذلك، تستطيع قلة منهم بيان خبرة تعلمهم، والحكم على مستوى فهمهم، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير بشكل ناقد؛ الأمر الذي اتضح بجلاء أثناء المراجعة من خلال تحدي المتدربين لمدرّبهم بطرح الأسئلة، ومشاركة الأمثلة ذات الصلة من واقع خبراتهم المهنية أثناء المناقشات، وتقديم الحلول البديلة للأمور المختلفة. كما تتمكن غالبية المتدربين من العمل بشكل مستقل، وتعاوني في فرق العمل خلال الأنشطة الصفية؛ إلا أنه في عدد قليل من الحالات، يتطلب المتدربون التوجيهات والدعم لإحراز التقدم، واستكمال المهام المحددة. وعلى الرغم من مشاركة سياسة الحضور مع المتدربين ومتابعتها من قبل الإدارة؛ فقد طور المركز مؤخرًا السياسات الكتابية للحضور والمواظبة. ويلتزم المتدربون بالحضور بصفة منتظمة، كما يتم تسجيل حضورهم دائماً؛ إلا أنه لا يتم تسجيل معدل المواظبة بطريقة متجانسة، ولاحظ أعضاء فريق المراجعة عدداً قليلاً من حالات التأخر عن الحضور أثناء عملية ملاحظة الحصص.



## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهرت فاعلية التدريب والتقييم في مركز ترين مي بشكل مرضٍ؛ إذ يوظف مدربين أكفاء ومؤهلين لديهم المعرفة بالمواد التي يقومون بتدريسها وخبرة التدريب الكافية، ويقومون بتقديم الشروح الدقيقة، والرد على أسئلة المتدربين، وعرض الحالات الحياتية الواقعية للربط بين النظرية والتطبيق. كما يستخدم المدربون خطط الدروس الموضوعية في تقديم الدورات التي يقومون بتدريسها؛ على الرغم من أنها أساسية، وتحدد الموضوعات التي سيقوم المدرب بتغطيتها يوميًا ومصادر التعلم المعتمت استخدامها، وطريقة تقديم الدروس بإيجاز. علاوة على ذلك، ففي بعض الحالات، لا تنص هذه الخطط على معايير التقييم المحددة المعتمت استخدامها لقياس مخرجات التعلم؛ إذ يقوم المدربون بتغطية هذه الأمور باستخدام أدوات التقييم التكوينية لاستيفاء احتياجات المتدربين على النحو المرضي؛ إلا أن هذه الممارسة لا تتسم بالتجانس أيضًا. وعلى الرغم من إدارة المدربين للحصص بطريقة ملائمة، لا تتم مشاركة أهداف الدروس دائمًا مع المتدربين. وخلال الحصص التي تمت ملاحظاتها، لاحظ فريق المراجعة أن إدارة الوقت للحصص ليست فعالة تمامًا؛ وعلى سبيل المثال، تستغرق الأنشطة وقتًا أطول من المخطط له، ولا يتم الانتقال من نشاط لآخر بطريقة سلسة، وتمتد المناقشات في الصفوف لوقت طويل.

على الرغم من توظيف المدربين لعدد من طرائق التدريب مثل طرح الأسئلة المباشرة، والمناقشات المفتوحة، والعمل الجماعي، يعدُّ المدرب هو محور العملية التدريبية في الغالب؛ إذ يؤدي المدرب الدور الرئيس في هذه العملية، في حين يتسم المتدربون بمزيد من السلبية، بل التفاعل المحدود جدًا في بعض الحالات بين المتدربين والمدرب. وفي الحصص الأكثر فاعلية، يقوم المدربون بتحفيز عملية التعلم الذاتي عن طريق طرح الأسئلة التي تبعث على التحدي، ومناقشة دراسات الحالة. من ناحية أخرى، يقوم المدربون بقياس مستوى فهم المتدربين وإنجاز أهداف الحصص بطريقة ملائمة من خلال مجموعة من طرائق التقييم التكوينية والختامية، وتشمل عددًا قليلًا من الأنشطة الصفية، وطرائق التقييم القبلي والبعدي؛ إلا أنه في

بعض الحالات، لا يُشجع المتدربون على بيان مستوى فهمهم بشكلٍ ناقِدٍ. ويوظف المدربون موادَّ ومصادر التعلم المتوفرة؛ لضمان تقديم حصص التدريب بشكلٍ سلس، وتعزيز خبرة التعلم بمساعدات تعلم متعددة مثل مقاطع الفيديو، وعروض الباوربوينت، واللوحات القلابة، ومواد الدورات والمراجع الإضافية.

يقوم المدربون بتصحيح أعمال المتدربين بدقة باستخدام نماذج التصحيح المناسبة؛ إلا أنَّ عمليات التحقق والتدقيق غير متجانسة. ويقدم المدربون التغذية الراجعة الشفهية الفورية للمتدربين بشأن أدائهم؛ على الرغم من عدم تجانس التغذية الراجعة الكتابية. وخلال الحصص التي تمت ملاحظتها، يقوم المدربون بتلبية احتياجات المتدربين الفردية بطريقة ملائمة من خلال تقديم المزيد من الشرح، والإيضاح، والأمثلة ذات الصلة، وشرح المفاهيم باللغتين العربية والإنجليزية.

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

### **الدرجة: مرضٍ (3)**

بوجه عام، ظهرت فاعلية البرامج المقدمة لتلبية احتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشكلٍ مرضٍ؛ إذ يقدم المركز مجموعة من الدورات القصيرة والقصيرة جداً المصممة داخلياً، وكذلك الدورات المصدقة من قبل مؤسسة بيرسون في مجالات المبيعات والتسويق، والمهارات الحياتية الأساسية، وتجارة التجزئة، واللغة الانجليزية، ووسائل التواصل الاجتماعي. وتستند هذه الدورات إلى فهم واضح لاحتياجات سوق العمل المحلية، وتحديد الفرص في توجهاتها التي يتم الحصول عليها من خلال وسائل مختلفة، ودراسة عملت مؤخراً لسوق العمل؛ إلا أنَّ المعلومات عن كيفية تضمين نتائج هذه الدراسة في استراتيجية التسويق، أو طريقة مساهمتها في تطوير خطة التسويق للمركز غير واضحة. وقد أعرب المتدربون والأطراف ذات العلاقة عن رضاهم عن دورات المركز، وأنها تُلبي احتياجات المتدربين المهنية على نحو مرضٍ. علاوة على ذلك، يقوم المركز بتقديم الدورات وفق احتياجات الأطراف ذات العلاقة مثل تطوير دورة احترافي تجارة التجزئة في الآونة الأخيرة.

على الرغم من افتقار المركز للسياسات والإجراءات الكتابية والشاملة للاسترشاد بها في تطوير، وتحديث، ومراجعة الدورات، يحتفظ المركز بمخطط واضح في تحديد الخطوات اللازمة لتصميم مواد الدورات المحلية واعتمادها. كما ينفذ المدربون والموظفون هذه الخطوات بطريقة مناسبة. وتتسم الدورات بحُسن الهيكلة والتخطيط وبملخصات توضح الموضوعات المعتمَر تغطيتها، وتتص على طرائق التقييم المناسبة؛ إلا أن عددًا من مخرجات الدورات غير محددة، وغير قابلة للقياس؛ ومن ثم لا يمكن تقييمها بفاعلية خلال المدة القصيرة للدورات.

تتوفر مصادر التعلم المناسبة للدورات مثل الكتب الدراسية ومساعدات التعلم مثل عروض الباوروينت، واللوحات القلابة، ومقاطع الفيديو والألعاب التعليمية. كما يوظف المدربون جملة من الأنشطة اللاصفية لإثراء خبرة التعلم، والتي تتضمن الأنشطة الخارجية، وكتب القراءة الإضافية. كما تحدد ملخصات الدورات المتدربين المستهدفين، كما تتص على المتطلبات للدورات عند اللزوم أيضًا. ومع ذلك، وفي عدد قليل من الحالات، لا تتسم هذه العملية بالفاعلية الكاملة؛ وعلى سبيل المثال، يتعين على المدرب تقديم الدعم للمتدرب بشكل مكثف بسبب الصعوبات في اللغة.

**ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟**

### **الدرجة: مرضي (3)**

بوجه عام، يحظى المتدربون في المركز بالدعم والإرشاد المرضيين؛ لتحقيق نتائج أفضل، ويقدم فريق الإدارة والمدربون الدعم للمتدربين ويمكن التواصل معهم. كذلك يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المعلومات الأساسية عن الدورات المقدمة، وكذلك الإرشادات بشأن اختيار الدورات عبر طرق متعددة تشمل المكالمات الهاتفية، والكتيبات المطبوعة، والموقع الإلكتروني للمركز، ووسائل التواصل الاجتماعي. وقبل بدء الدورة التدريبية، تتم تهيئة المتدربين بخصوص الجوانب المتعددة ذات العلاقة بالدورة مثل الموضوعات المعتمَر تغطيتها والمواعيد الزمنية؛ بل عند اللزوم، تقدم الإدارة دورات مجانية، وحصص تدريب الفردية للمتدربين لتقديم المزيد من الإيضاح بشأن موضوع الدورة.

لا يملك المركز سياسة شاملة للدعم والإرشاد لضمان تجانس الممارسات، وتقديم الدعم الكامل للمتدربين، وتمكينهم من الاستفادة من كافة إمكانياتهم. كما لا يملك المركز سياسة خاصة بتوفير بيئة تعليمية شاملة وجامعة للمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة؛ إلا أنه طور الإرشادات الخاصة بالتعديلات المناسبة، والاعتبارات الخاصة لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة؛ لتتوافق مع متطلبات الجهة المانحة (CIPS). وعلى الرغم من تحديث استمارات التسجيل في المركز في الآونة الأخيرة لتشمل قسمًا خاصًا لذكر الأمراض المزمنة للمتدربين، والإعاقة، أو العجز لبيان وضعهم الصحي، إلا أنّ مقر ومرافق المركز غير مجهزة؛ لتلبية احتياجات المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة بفاعلية.

يتسم تقديم مواعيد الدورات بالمرونة المناسبة؛ لتناسب احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وتشمل مناقشة تاريخ، وموعد، ومكان تنظيم الدورات مع الأطراف ذات العلاقة والاتفاق عليها. كما يصدر المدربون التعليمات باللغتين العربية والإنجليزية، بل الترجمة عند اللزوم. ويقوم المركز بالتواصل مع الأطراف ذات العلاقة بطريقة مناسبة لإطلاعهم على نتائج الدورات، وتقديم لهم تقارير كتابية تفصيلية عن أداء المتدربين عند الطلب. كما تعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض، وتتوفر المرافق المناسبة للمتدربين؛ فلدى المركز قاعتان للتدريب، ومختبر كمبيوتر مجهز بمساعدات ومصادر التعلم الأساسية والمناسبة لتقديم الدورات؛ إلا أن المتدربين الذين تمت مقابلتهم سلطوا الضوء على الحاجة إلى تحسين بعض المرافق مثل المصلى والحمامات. وتنظم جميع الدورات تقريباً في مقر المركز.

## القيادة والإدارة والحوكمة

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهرت فاعلية القيادة والإدارة في رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه بشكل مرضٍ؛ فلدى الإدارة بيانات رؤية ورسالة ومجموعة من القيم التي تركز على تقديم التدريب العالي الجودة للأفراد والمؤسسات. ويقوم فريق الإدارة والموظفون بالإشراف على المهام اليومية، والتعامل مع التحديات، وأداء المهام العملية اليومية الموكلة إليهم. كما يتم عقد الاجتماعات المنتظمة لمناقشة القضايا الراهنة المتعلقة بالدورات المقدمة ومسئوليات الموظفين. وتسلط استمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها لغرض هذه المراجعة الضوء على بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين إلا أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات. وتتابع الإدارة خططها على نحو ملائم، وتقوم بمناقشة التقارير خلال اجتماعات الموظفين. بالنسبة للعام 2018، فقد وضع المركز خطة العمل الجديدة التي تقوم على أساس نتائج تحليل (SWOT) والتي تم استخدامها أيضا في التخطيط لمهام مؤسسة التدريب المستقبلية مثل التسويق، والمالية، وطرح الدورات الجديدة للباحثين عن العمل، والحصول على زمالة الجهات المانحة العالمية. وعلى الرغم من مساهمة الموظفين عن بعض أهداف التخطيط، فإنه تتم متابعة نجاح البعض منها، ومدى التقدم في استيفائها بشكل مرضٍ.

بالنظر إلى نسبة التسجيل وحجم العمليات، يعد الهيكل التنظيمي للمركز ملائما للغرض؛ وهو قيد استخدام المزيد من الموظفين. ويتوفر التوصيف الوظيفي المناسب، والمسئوليات المحددة للموظفين الحاليين. كما تعد إجراءات الحوكمة مناسبة في جعل القيادة مسئولةً عن أداء المركز فيما يتعلق بالقرارات والأمور التشغيلية. وعلى الرغم من توافر بعض الإجراءات لضمان جودة ما يتم تقديمه في المركز، لا يتوفر العديد من السياسات والإجراءات ذات العلاقة، ولا تتسم بالتفاصيل الكافية لتشمل كافة الممارسات الحالية مثل عمليات التدقيق، والتحقق، وتصميم، وتحديث الدورات، والاعتماد، وملاحظة الدروس. ويتم تقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بدرجة كافية، وجمع، ومراقبة مستوى الإنجاز الفردي بطريقة مناسبة.

يقوم المركز بجمع، وتحليل التغذية الراجعة عن الدورات من المتدربين؛ وفي بعض الحالات، يتم إعداد خطط العمل في تحسين جودة ما يتم تقديمه. ومع ذلك، لا يتم استيفاء بعض الأمور المتعلقة بخصوص طريقة جعل الحصص أكثر تشاركية، وتحسين المزيد من المرافق إلى الآن. ويحتفظ المركز بعلاقات ملائمة مع الأطراف ذات العلاقة للحصول على المعلومات بشأن احتياجات التدريب للمتدربين، وتتم مراقبة أداء الموظفين بدرجة كافية، وكذلك تهيئة المدربين المؤهلين وتوزيعهم على الدورات بطريقة مناسبة. كما تقوم الإدارة بمراقبة أداء المدربين من خلال نظام ملاحظة الحصص المنتظم، ومشاركة التغذية الراجعة معهم، بل تقديم التدريب اللازم لهم؛ إلا أن الاستثمارات المستخدمة في تقييم الحصص لا توضح بالتفاصيل الممارسات الغير مرضية.

يعدُّ مقر المركز آمنًا نسبيًا، وتتوفر سياسة الصحة والسلامة؛ إلا أن المركز يفتقر إلى العديد من جوانب الصحة والسلامة مثل لصق خطة إخلاء الطوارئ في حالة الحريق وتقييم المخاطر. وتحتاج المرافق مثل الحمامات، والإنارة، والسُّلم إلى التحسينات.

## جوانب القوة الرئيسية

---

- يوظف المركز مدربين مؤهلين، يستخدمون اللغتين العربية والإنجليزية أثناء الحصص لتلبية احتياجات المتدربين.
- يقدم المركز مجموعة من الدورات المصممة داخلياً، وبعضها مصدق من قبل مؤسسة بيرسون، وتستند الدورات المقدمة إلى الفهم الملائم لاحتياجات سوق العمل المحلية.

## التوصيات

لكي يتحسن مركز ترين مي للتدريب؛ فيجب:

- ضمان تحقيق المتدربين لجميع أهداف الدورات، وتعزيز مستوى التقدم المطلوب مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بها.
- ضمان مشاركة المدربين لأهداف الحصص مع المتدربين، واستخدام طرائق تدريب تشاركية لإشراك المتدربين بفاعلية طوال الحصص، وإدارتها بفاعلية في تحسين عملية التعلم.
- تحسين القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:

- تحسين مرافق مؤسسة التدريب بالكامل؛ لتسمح بدخول جميع المتدربين بسهولة ويسر؛ وضمان استيفاء كافة الجوانب المتعلقة بالصحة والسلامة.
- تحسين ترتيبات ضمان الجودة لضمان أن تتسم كافة السياسات والإجراءات بالتفاصيل الكافية، وتنفيذها بشكل متجانس، والاستفادة من نتائج تحليل مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بطريقة فعالة.



### وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز ترين مي للتدريب (Train Me)، وهو أحد المؤسسات التدريبية المرخصة من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، في البحرين في العام 2014، ويقدم المركز الدورات الداخلية القصيرة والقصيرة جداً، وبعضها مصدقة من قبل مؤسسة بيرسون Pearson في مجالات المبيعات والتسويق، والمهارات الحياتية الأساسية، وتجارة التجزئة، والمحادثة باللغة الإنجليزية، ووسائل التواصل الاجتماعي.

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة توبلي، وفرعه الكائن في المملكة العربية السعودية تحت مظلة الشركة الأم (AMG)، ويتولى إدارته المدير، والمدير العام، وموظفان إداريان، ومنسق، وأربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل. وبلغ مجموع عدد المتدربين المسجلين في المركز (42) متدرِّباً في العام 2018 حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة.