



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 فكتوري للتدريب والتطوير

الزنج الجديدة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 8-11 نوفمبر 2015

VO033-C3-R014

قائمة المحتويات

1	المقدمة
1	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 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، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصلت الفاعلية بوجه عام في معهد فكتوري للتدريب والتطوير (VTDI) على تقدير: "جيد"، وكذلك جوانب إنجاز المتدربين، وفاعلية التدريب وفاعلية القيادة والإدارة، في حين حازت جودة البرامج والدعم والإرشاد على تقدير: "ممتاز".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد فكتوري للتدريب والتطوير (VTDI)، 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	مرضٍ (3)
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 فكتوري للتدريب والتطوير (VTDI) من المعاهد ذات الفاعلية الجيدة بوجه عام؛ وبصرف النظر عن فاعلية التدريب والتقييم التي حصلت على تقدير: "مرضٍ"، ظهرت جميع الجوانب الأخرى بشكل "جيد". ويحرز معظم المتدربين مستوى تقدم جيد بالنظر لمستوى تحصيلهم المسبق الذي ساهم في اكتسابهم المهارات والمعارف المهنية ذات العلاقة. وتستكمل الغالبية العظمى من المتدربين دوراتهم بنجاح. ومع هذا، ما زالت قلة من المتدربين تواجه الصعوبات في الحصول على المؤهلات المطلوبة، وعلى وجه الخصوص في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير (CIPD).

يطرح المعهد الدورات على أساس تحليل المعلومات التي تم جمعها من المصادر المختلفة من سوق العمل المحلية؛ وتعدُّ هذه الدورات ذات هيكل وتخطيط ومصادر تعلم فعالة، ويتم تحديثها بصفة منتظمة لتتوافق مع الاحتياجات المحددة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتنفذ هذه الدورات في بيئة تعلم ملائمة للغرض، ومجهزة بمصادر التعلم الجيدة وتقدّم من قبل مدربين أكفاء وذوي إلمام بمجالات تخصصهم، والذين يوظفون نماذج من الحياة العملية، وأمثلة مهنية مفيدة في المواد التي يقومون بتدريسها. كما يقوم المدربون بتقييم أداء المتدربين بطريقة فعالة، وضمان تحقيقهم مخرجات التعلم المطلوبة في الدورات. يحتفظ المدربون بسجلات جيدة، ويقدمون التغذية الراجعة الشفهية الفعالة للمتدربين، ويوظفون طرائق التدريب والأنشطة التعليمية ذات الصلة لإشراك غالبية المتدربين، بيد أن المدرب كان هو محور العملية التعليمية في قلة من الحصص التي تمت ملاحظتها. وعلى الرغم من إدارة الحصص بشكل جيد، فلا تتم الاستفادة من نتائج التقييم المسبق والمستمر للمتدربين لتلبية الاحتياجات الفردية لهم في إعداد خطط

الدروس بدرجة كافية. ويحظى المتدربون بالدعم الجيد لتحقيق نتائج أفضل، وعلى وجه الخصوص في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير.

يتسم التخطيط الإستراتيجي بالتركيز الجيد على تحسين مستوى إنجاز المتدربين وجودة ما يتم تقديمه من دورات. ولدى المعهد نظام ضمان جودة مفيد للغاية، ويقوم بمراقبة نتائج إنجاز المتدربين بشكل جيد، ومتابعتها على مستوى الدورات عن كثب. ومع هذا، لا ينفذ المعهد تحليل الاتجاهات والمقارنة على مر السنين بدرجة ملائمة لتعزيز عمليات التحسين. علاوة على ذلك، لا تنفذ عمليات التدقيق والتحقق بطريقة منهجية ومتجانسة.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

اتخذ المعهد جملة من المبادرات؛ لتحسين جودة ما يقدمه من دورات مثل توسعة نطاق الدورات المعتمدة من الخارج عن طريق إضافة الدورات الجديدة لمجموعة الدورات المقدمة في الوقت الراهن مثل دورة الإسعافات الأولية الأساسية من قبل "ميدك"، والتي تم تنفيذها عدة مرات. إضافة إلى ذلك، قام المعهد بتحسين برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير عن طريق توسعة مسار التقدم ومراجعة خطة الدورات، وذلك من خلال إضافة أسبوع آخر لتنفيذ عملية تقييم الواجبات. وقد قام المعهد بزيادة مجال ارتباطه بعدد من الجهات المانحة والمهنية مثل معهد كيه بي آي (KPI)؛ لتوسعة الدورات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، فقد حسن تطبيق نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) إدارة بيانات العملاء وإستراتيجيات التسويق. كما أن هناك خطة لتطويره ليشمل جميع الأقسام. لدى المعهد الموارد البشرية المؤهلة، والموارد المادية الكافية لتنفيذ خطط التحسين، وقد قام بتوسعة الهيكل الإداري من خلال تقسيم عملياته إلى أقسام لتحسين إدارتها؛ مما زاد من عدد الموظفين، ولا سيما في قسم تطوير الأعمال، وفريق

دعم برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير. كما قام المعهد بتحسين ترتيبات ضمان الجودة من خلال تنفيذ إجراءات اعتماد الأيزو ISO 9000-2008، وإعداد دليل ضمان الجودة المفيد للغاية، والذي يضم السياسات والإجراءات ذات العلاقة بضمان الجودة وخريطة العمليات الواضحة. وهناك أدلة على التنفيذ المتجانس لعمليات ضمان الجودة. كما قام المعهد بمعالجة التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق للهيئة بصورة مناسبة. وعلى الرغم من انخفاض عدد المتدربين المسجلين في المعهد بين عامي 2013 و2014، بسبب انخفاض التسجيل في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، فقد نفذ المعهد عددًا من الدورات المحلية ذات معدلات تكرار أعمال جيدة.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: جيد (2)

تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات والكفايات المهنية المفيدة ذات الصلة بدوراتهم التي اختاروها ومستوياتهم، وقد أعرب معظم المتدربين الذين حضروا الدورات عن مدى الاستفادة من هذه الدورات في المهام الوظيفية المنوطة بهم، ومساهماتها في تحسين معارفهم المهنية وتعزيز تطورهم المهني. ويتم قياس مستوى إنجاز المتدربين في الدورات بشكل جيد من خلال عمليات التقييم التكوينية والختامية. وبينما يعدُّ مستوى أعمال المتدربين مرتفعًا، ما زالت قلة منهم تواجه صعوبات في تحقيق المستوى المطلوب. وعلى مدى الثلاثة الأعوام الماضية، أنجز معظم المتدربين المؤهلات، أو مخرجات التعلم المطلوبة التي يطمحون إليها بنجاح وفي الوقت المحدد. وتعدُّ نسب النجاح ومعدلات الاستبقاء مرتفعة، حيث تبلغ 88% و98% على التوالي. وفي الدورات الخارجية المعتمدة من المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، والتي تشكل نسبة 74% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في الدورات، ينجز المتدربون وحدات المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير بنجاح، وتحصل غالبيتهم على المؤهلات التي يطمحون إليها وفي الوقت المحدد. ومع ذلك، يحقق قلة من المتدربين وحدات برامج

المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير من المحاولة الثانية، الأقلية منهم في انتظار الحصول على المؤهلات؛ إمّا لأنهم لم يقوموا بتسليم واجباتهم أو لأنهم لم يجتازوها وبخاصة في المستوى الخامس والمستوى السابع. كذلك، تعدّ نسب النجاح في دورة الإسعافات الأولية الأساسية المعتمدة من الخارج، والتي تشكل نسبة 2% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في الدورات بالمعهد، مرتفعة بوجه عام، وتبلغ 99%. ويحقق معظم المتدربين مخرجات التعلم المطلوبة في الدورات التي تُمنح فيها الشهادات المحلية عند استكمال الدورات، وتحقق الغالبية العظمى من المتدربين علامات مرتفعة، وتشكل هذه الدورات نسبة 24% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في المعهد. ويحقق المتدربون في الدورات مستوى تقدم جيد مقارنة بمستوى تحصيلهم المسبق، ومستواهم عند القبول في الدورات، حسب ما هو واضح من المقارنة بين نتائج عمليات التقييم القبلي والبعدي للدورات، ومستويات أعمال المتدربين. علاوة على ذلك، تحافظ أغلبية المتدربين في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير على تقدمهم في المستويات المختلفة في الدورات.

من واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، يتسم أغلبية المتدربين بالتحفيز الذاتي، ويظهرون سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم في المعهد؛ وفي الحصص الأكثر فاعلية، يعكس المتدربون الجوانب التي تحتاج إلى تطوير من خلال إشراكهم في المناقشات التي تبعث على التحدي مع المدربين، ومشاركة الأمثلة ذات العلاقة من خبرة عملهم. ومع ذلك، لا تظهر قلة من المتدربين مستوى الحماس العالي. وتكشف أعمال المتدربين في جميع الدورات، وسجل الأعمال الفردي في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير النقاب عن قدرة معظم المتدربين العمل باستقلالية، أو بشكل تعاوني عند إتاحة الفرص لهم. ولدى المعهد سياسة حضور ومواظبة واضحة؛ يتم إطلاع المتدربين عليها، ويتم تسجيل نسب الحضور والمواظبة بشكل جيد، وتلتزم الأغلبية العظمى من المتدربين بالحضور في الوقت المحدد للدورات. ومع ذلك، تعد نسب المواظبة محل اهتمام في بعض الحصص التي تمت ملاحظتها، حيث يحضر بعض المتدربين متأخرين عن حصصهم.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: مُرضٍ (3)

يملك المدربون إماماً نظرياً وعملياً جيداً بمجالات تخصصهم، ويعكسون خبراتهم في المواد التي يقومون بتدريسها، والرد على أسئلة المتدربين بطريقة مهنية، ومشاركة الحالات الحياتية الواقعية، والأمثلة المهنية ذات العلاقة ضمن نطاق الحصص. وتوظف غالبية المدربين في المعهد مجموعة متنوعة من الطرائق والأنشطة التدريبية لإشراك المتدربين في الدروس بطريقة مناسبة. وبصرف النظر عن المناقشات والمحاضرات، تستخدم طرائق لعب الأدوار، والعروض، ومصادر التعلم الأخرى مثل اللوحات القلابة، وعرض البيانات بشكل جيد في تسهيل تقديم الدروس. وبينما يشارك المتدربون ذوو القدرات العليا بنشاط في الدروس، ويتم تحديدهم بدرجة كافية، لا يقوم المدربون بدعم المتدربين الأقل قدرة في قلة من الحصص التي تمت ملاحظتها بدرجة كافية. ويعد المدرب هو محور العملية التعليمية في هذه الحصص، حيث يقوم المتدربون ممن لا يعيرون الحصة أي اهتمام بالرد بشكل موجز، أو الامتناع عن الرد على أسئلة المدربين، ولا يتم إشراكهم أو تحفيزهم أثناء المناقشات، أو فترات الأسئلة والأجوبة بدرجة كافية. وفي العادة يقوم المدربون بمشاركة مخرجات التعلم المطلوبة مع المتدربين، وكذلك إدارة معظم الحصص بشكل جيد؛ إضافة إلى استذكار ما تم تدريسه في الحصة السابقة بصورة مناسبة، والانتقال السلس بين الأنشطة، وتقديم الخلاصة الواضحة على الرغم من عدم إتاحة الوقت الكافي للمتدربين لاستكمال الأنشطة الموكلة إليهم في قلة من الحصص. ويوظف المدربون خطط الدروس البسيطة؛ وعلى الرغم أنه لا يتم فيها تسجيل الوقت المخصص للأنشطة، إلا أن كتابة خطط الدروس قد شهد تحسناً في الآونة الأخيرة. وبينما يؤدي المتدربون الاختبار التشخيصي، ويتم تقييم أدائهم بصفة دورية لمراجعة مستوى فهمهم لمخرجات التعلم المطلوبة من الدورات، لا تعكس غالبية خطط الدروس طريقة الاستفادة من نتائج عمليات التقييم القبلي والبعدي في تلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين. يعزز المدربون مستوى فهم المتدربين، ويطورون مهارات التفكير الناقد وخبرة التعلم مدى الحياة لديهم بين حين وآخر عن طريق استخدام دراسات الحالة، والمناقشات، ومشاركة خبراتهم ذات الصلة.

توظف عمليات التقييم التكوينية والختامية لتقييم مستوى فهم المتدربين لمخرجات التعلم المطلوبة في الدورات. ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، يقوم المدربون بمراجعة مستوى فهم المتدربين بدرجة كافية، حيث يتم طرح أسئلة المتابعة ذات العلاقة مع تقديم الأجوبة والتغذية الراجعة الشفهية الفعالة لهم. وفي برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، تُصمم عمليات التقييم بطريقة فاعلة لقياس مستوى اكتساب المتدربين لمخرجات التعلم المطلوبة، مع منح التعليمات والمعايير الواضحة والمفصلة التي يتم تقديمها للمتدربين؛ لتمكينهم من استكمال واجباتهم، كما تتسم عملية التقييم بالدقة والصرامة. بالإضافة إلى ذلك، يُستخدم نظام واضح وفاعل للتعامل مع حالات الانتحال والسرقة الأدبية. وتزخر التغذية الراجعة المقدمة في هذه الدورات بالمعلومات، وتتسم بالشمولية لتمكين المتدربين من تحسين مهاراتهم، بيد أن هذه الممارسة غير متجانسة بين جميع المدربين. وفي الدورات المحلية، تتسم الواجبات بالمنهجية، ويعدُّ نموذج التصحيح فعّالاً، ويتم تصحيح أعمال المتدربين بدقة. ويحتفظ المدربون ويقومون دائماً بتحديث سجلات أداء المتدربين، ولكن تخضع بعض المعايير في سجلات الأداء لشخص المدرب مثل مشاركة المتدربين في الحصص.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: جيد (2)

يستجيب المعهد لاحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بدرجة عالية، ويتم جمع احتياجات سوق العمل المحلية عن طريق جمع وتحليل المعلومات من المصادر المختلفة لتحديث الدورات والبرامج المقدمة، وتشمل هذه المصادر الاتصال المباشر بأرباب الأعمال، والبرامج المقدمة وجهات الزمالة في مؤسسات التدريب المنافسة؛ بالإضافة إلى اهتمامات المتدربين المستقبلية. وفي حالات خاصة، يقوم المعهد بتنظيم مناقشة مجموعات العمل لمتدربي برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير؛ لجمع وجهات النظر بشأن الوحدات الدراسية محل الاهتمام لترحها في برامج الدفعة القادمة؛ لتتناسب احتياجات سوق العمل المحلية. ومن ثم، يتم تحليل جميع المعلومات، إضافة إلى نتائج بعض دراسات سوق العمل

المحلية مثل دراسات تمكين، والتي تستخدم بفاعلية في طرح الدورات بالمعهد. وتعدُّ المستويات 3، 5 و7 من برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير والتي تتكون من 8 إلى 10 وحدات، من البرامج التي يكثر عليها الطلب، والمعروفة محلياً ودولياً. كذلك، يقدم المعهد الدورات ذات العلاقة التي يتم تكييفها وفقاً لاحتياجات العملاء بصورة جيدة، والتي تلبي الاحتياجات الخاصة للأطراف ذات العلاقة بفاعلية.

يقوم المعهد بتخطيط وهيكلة الدورات بطريقة فاعلة، مع توفير ملخصات الدورات التفصيلية التي تبين نبذة عامة عن الدورات، ومخرجات التعلم وطرائق التقييم النظرية والعملية ذات العلاقة. وتتميز برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير بحُسن الهيكلة والتخطيط مع توافر أدوات التقييم ذات العلاقة التي تتوافق مع إتقان مستوى مخرجات التعلم المطلوبة. بالنسبة للدورات المحلية، يوظف المعهد مقررات دورات المهارات الحياتية عبر الإنترنت من إحدى شركات النشر الدولية ذات السمعة المعروفة، وارشادات مفيدة في حقبة المدرب؛ لتكوين مواد الدورة، والعروض التقديمية والأنشطة ذات العلاقة، وطرائق التقييم المختلفة. كما تتوفر مصادر التعلم الجيدة للدورات المطروحة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. كذلك، يتم استخدام الكتب الأصلية ذات الصلة، وقائمة المراجع المفيدة، ومصادر أخرى عبر الإنترنت في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير. أمّا فيما يتعلق بدورات الصحة والسلامة، يستخدم الكتيب الأصلي مع الحزم التدريبية والدمى. ويقوم المعهد بوضع الكتيبات المصممة داخلياً للدورات المحلية ويتم دعمها بالألعاب وحزم الأنشطة المختلفة. أما البرامج الطويلة مثل برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، وقانون العمل البحريني فيتم إثراؤها بالأنشطة اللاصفية ذات العلاقة والمفيدة مثل المقالات والروابط الخارجية المفيدة، ودراسات الحالة الواقعية التي تؤثر إيجاباً على خبرة التعلم للمتدربين. إلا أنه لا يتم دعم الدورات المحلية الأخرى بالأنشطة الإضافية الكافية.

تُنَفَّذ آلياً رسمية لتصميم الدورات استناداً إلى مجموعة السياسات والإجراءات التي تنظم تطوير الدورات والمواد ذات الصلة. ويتم تنفيذ عمليات المراجعة والتحديث بصفة دورية، وتشمل ملخص الدورات، والمواد وطرائق التقييم لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. كذلك، يقوم المعهد بمراجعة جهات الزمالة الدولية، وتستند التجديدات إلى تنبؤات المعهد. ولدى المعهد سياسة قبول باشتراطات مسبقة لجميع الدورات المتوقعة التي تتضمن متطلبات القبول وتحدد بوضوح الفئة المستهدفة للدورات، ويتم تنفيذ هذه السياسة بفاعلية.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

ينفذ المعهد آلية فاعلة لدعم المتدربين، والتي تساعدهم طوال عملية تعلمهم لتحقيق نتائج أفضل، ولا سيما في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير. ويحصل المتدربون على الإرشاد المركز بدءاً من استفساراتهم الأولية عن الدورات من خلال تقديم المعلومات المطلوبة بشأن الدورات المقدمة. كما يتوفر برنامج التهيئة المفيد الذي يضم عرض مقطع فيديو لمدة عشر دقائق على المتدربين في اليوم الأول من الدورة لإطلاعهم على الجوانب المتعلقة بخبرة تعلمهم في المعهد ويشمل الدورات المقدمة، والمرافق، وعملية التسجيل، وترتيبات الصحة والسلامة، والسياسات والإجراءات ذات العلاقة. كما يحصل المتدربون على حزمة المتدرب في اليوم الأول من التسجيل، والتي تحتوي على المعلومات ذات العلاقة بشأن الدورة، وتشمل النشرات، وملخص الدورة، وخطة العمل. كما تقدم المساعدة إلى المتدربين الراغبين في التسجيل في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، وأن يصبحوا أعضاء نشطين؛ للحصول على كافة مصادر التعلم المتاحة.

يقدم المعهد الدعم الفردي لكل متدرب لتحسين أدائه، وبخاصة أثناء استكمال الواجبات المنوطة بهم، حيث يتم إطلاعهم على أدائهم بصفة منتظمة، وتقديم التغذية الراجعة الفاعلة لهم. ويحصل المتدربون في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، على مصادر التعلم الإضافية ذات العلاقة عبر الإنترنت، ويخصص المعهد جلسة استشارات مجانية للمتدربين غير القادرين على استكمال اشتراطات القبول في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير. ولدى المعهد سياسة ملائمة للغرض لتحديد المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة ودعمهم. وتعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض ومجهزة بالأجهزة اللازمة بشكل جيد. ولدى المعهد مكتبة تحتوي على مئات الكتب والمجلات ذات العلاقة. ويمكن للمتدربين الاطلاع على الكتب الإلكترونية، ومصادر التعلم عبر الإنترنت والتي تتم الاستفادة منها في خبرة تعلمهم.

يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة الزاخرة بالمعلومات بشأن الدورات الحالية والمستقبلية عبر العديد من قنوات الاتصال مثل الموقع الإلكتروني الزاخر بالمعلومات، ووسائل التواصل الاجتماعي المتنوعة، والمخطط السنوي للدورات. وتقدم المشورة والإرشاد الخاصين إلى المتدربين الراغبين في الالتحاق ببرامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير؛ لإطلاعهم على مستويات، وأنواع والمتطلبات الخاصة بهذه البرامج. كما يقوم المعهد، وبصفة منتظمة، بإطلاع الأطراف ذات العلاقة على مستوى أداء المتدربين في الدورات من خلال التقارير المفيدة، وتقرير التقدم الشهري في الدورات الطويلة. ويحتفظ المدرب "باستمارة تقييم المتدرب" التي تحتوي على تقييم أداء المتدرب مع الملاحظات المفيدة بشأن جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير. كذلك، يقوم المعهد بمتابعة وإبلاغ الغياب والتأخير للمتدربين مع أرباب الأعمال بصفة يومية، وإجراء مكالمات المتابعة معهم. ويتسم المعهد بالمرونة العالية في إعداد ترتيبات تقديم الدورات؛ لتتوافق مع احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، كما قام بترجمة مواد دورة "قانون العمل البحريني" إلى اللغة الانجليزية بناءً على طلب أرباب الأعمال.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: جيد (2)

لدى المعهد رؤية ورسالة واضحتان تتم مشاركتها مع الموظفين والمتدربين. ولدى فريق الإدارة توجهات إستراتيجية تركز على تحسين مستوى إنجاز المتدربين ورفع معايير وجودة ما يقدمه المعهد من دورات وبرامج. علاوة على ذلك، فقد وضع المعهد خطة عمل خماسية (2012-2016)، تتضمن تحليل (سوات SWOT) التفصيلي، وعملية التقييم الذاتي الفاعلة ودراسة سوق العمل، حيث تتم الاستفادة من مخرجاتها في طرح ما يقدمه المعهد من دورات. بالإضافة إلى ذلك، لدى المعهد خطة إستراتيجية سنوية، وعلى الرغم من أنها موجزة، فإنها تحتوي على أهداف خاصة، وأغراض واضحة ذات مؤشرات أداء

رئيسة محددة. وتستخدم هذه الخطط في مراقبة أهداف الأقسام من خلال عقد الاجتماعات الشهرية المنتظمة. فضلاً عن ذلك، فقد نُفذ تحليل الفجوات المفيد جداً، والذي نتج عنه إعداد خريطة واضحة وكاملة للعمليات مع دليل ضمان الجودة الموجز، ولكنه ذو علاقة. ولدى المعهد ترتيبات وإجراءات مفيدة للغاية لضمان جودة ما يقدمه من دورات. وعلى سبيل المثال، فإنه في حين تتوفر عمليات التدقيق والتحقق التفصيلية والفعالة لبرامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، لا يتم تنفيذ هذه العمليات بصرامة كافية أو بطريقة متجانسة في الدورات المحلية. كذلك، تتم مراقبة مستوى إنجاز المتدربين بشكل جيد، وحفظ سجلات أداء المتدربين الدقيقة، وجمعها، وتحليلها، ومتابعتها عن كثب على مستوى الدورات. ومع ذلك، لا يتم تنفيذ تحليل ومقارنة التوجهات على مر السنوات لإدخال المزيد من التحسينات.

يعدُّ الهيكل التنظيمي الراهن ملائماً للغرض، ويتم تحديد الأدوار والمسؤوليات الوظيفية لكل موظف، وتعدُّ الاجتماعات الدورية لمتابعة ومراقبة المسؤوليات ومدى استيفائها في المواعيد المقررة. كما يزخر المعهد بموظفين أكفاء ومدربين مؤهلين ذوي خبرة يعملون بنظام الدوام الكامل، ويتم توزيعهم وتجهيزهم بطريقة فاعلة، حيث تتوفر الكتيبات ذات العلاقة التي تتم مشاركتها معهم. علاوة على ذلك، تقوم الإدارة بمراقبة أداء الموظفين من خلال التقييم السنوي، ويحصل الموظفون على فرص التطوير المهني المناسبة. وتقوم الإدارة بمراقبة أداء المدربين بصفة منتظمة من خلال استمارة ملاحظة الدروس المفيدة التي تتم تعبئتها بطريقة مناسبة. كما يُزود المدربون بالتغذية الراجعة الكتابية المفيدة لتطوير الجوانب التي تحتاج إلى تحسين بصورة أفضل، ويتم اتخاذ الإجراءات ومتابعة هذه الجوانب، بيد أنه تم توفير فرص التطوير المهني ذات العلاقة للمدربين في الآونة الأخيرة فقط. ويقوم المعهد بجمع وجهات نظر المتدربين بطريقة منهجية وتحصيلها، وتحليلها بطرائق متنوعة واتخاذ الإجراءات المبنية على أساسها. ويحتفظ المعهد بعلاقات مناسبة مع أرباب الأعمال، ويحرص على جمع وجهات نظرهم بصورة دورية. كما يرتبط بعلاقة طيبة مع الأطراف ذات العلاقة مثل الشركاء والجهات المانحة على الصعيدين الإقليمي والدولي.

لدى المعهد سياسات وإجراءات واضحة وتفصيلية للصحة والسلامة، إضافة إلى توافر معدات الصحة والسلامة التي يقوم المعهد بصيانتها ومراقبتها بصفة منتظمة. وتعدُّ بيئة التعلم آمنة وخالية من المخاطر. ولدى المعهد موظف متخصص ومؤهل، ومدرب على الإسعافات الأولية والتعامل مع حالات الطوارئ. وعلى الرغم مما ورد أعلاه، لا توجد في استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة تفاصيل كافية، كما أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات في معظم جوانبها.

جوانب القوة الرئيسية

- مستوى التقدم الذي يحرزه المتدربون مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، والتي أسهمت في اكتسابهم للمهارات والمعارف المهنية ذات العلاقة.
- توظيف طرائق التقييم الصارمة لتقييم مستوى فهم المتدربين، ولا سيما في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، مع عمليات التدقيق والتحقق الصارمة.
- طرح دورات ذات هيكل وتخطيط ومصادر تعلم فاعلة والتي تتوافق مع الاحتياجات المحددة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- التنفيذ المتجانس والهادف لآلية الدعم التي تساعد المتدربين على تحقيق نتائج أفضل، وعلى وجه الخصوص في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير.
- الخطط الإستراتيجية الفاعلة التي يتم مراقبتها بصورة جيدة والتي تركز على تحسين جودة ما يقدمه المعهد استناداً إلى عمليات التقييم الذاتي الفاعلة.

لكي يتحسن معهد فكتوري للتدريب والتطوير (VTDI)؛ فيجب:

- تحسين جودة عمليتي التعليم والتدريب من خلال:
 - تمكين المتدربين من تطوير معارفهم ومهاراتهم والحصول على المؤهلات في المواعيد المحددة.
 - ضمان أن يقوم المدربون بتوظيف إستراتيجيات التدريب الأكثر فاعلية لإشراك وتحفيز وتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين.
- تحسين فاعلية القيادة والإدارة عن طريق:
 - تعزيز تنفيذ عمليات التدقيق والتحقق لتصبح أكثر انسجامًا وصرامة في جميع الدورات.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد فكتوري للتدريب والتطوير (VTDI)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قِبَل وزارة العمل، في عام 2008، لتقديم مجموعة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات التي تُمنح فيها الشهادات المحلية عند استكمال الدورات في العديد من مجالات التعلم المختلفة مثل: الموارد البشرية، والإدارة والقيادة، والمهارات الحياتية، والصحة والسلامة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT)، ومهارات الاتصال واللغة الإنجليزية، ويتبع المعهد العديد من الجهات المانحة الدولية مثل المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير (CIPD)، وميدك فرست ايد (Medic First Aid of US) بالولايات المتحدة الأمريكية، وكلية هال (Hull College)، ومعهد كيه بي آي (KPI).

ويزاوّل المعهد أنشطته من فرعه الوحيد الكائن في منطقة الزنج الجديدة، حيث يقدم منه معظم دوراته؛ إضافة إلى تنفيذ بعض الدورات إما في مقر أرباب الأعمال، أو في أماكن الضيافة المناسبة. ويتولى إدارته الرئيس، ويعاونه المدير العام. وبالإضافة إلى فريق الإدارة، يوظف المعهد 23 موظفًا، ويُوزعون على مختلف الوظائف؛ وتحديدًا في قسم الشئون الأكاديمية، وقسم رعاية العملاء، وقسم فريق دعم المتدربين في برامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير، وقسم العمليات، وقسم تطوير الأعمال، إضافة إلى أربعة موظفين في الخدمات العامة؛ وجميعهم من الموظفين الذين يعملون بنظام الدوام الكامل. علاوة على ذلك، يضم قسم الشئون الأكاديمية بالمعهد أربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل، إضافة إلى نخبة من المدربين المحليين والدوليين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي كلما اقتضت الحاجة.

ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمعهد 1,727 متدربًا؛ 482 متدربًا في عام 2012، و 551 متدربًا في عام 2013، و 431 متدربًا في عام 2014 و 263 متدربًا في عام 2015، حتى تاريخ هذه المراجعة، ومعظمهم من الموظفين المكفولين من أرباب أعمالهم، أو صندوق العمل (تمكين). وشكلت الدورات المعتمدة من الخارج في المعهد 76% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين على مدى السنوات الثلاث الماضية، في حين يسجل بقية المتدربين في الدورات المحلية التي تُمنح فيها

الشهادات عند استكمال الدورات. وتمثل دورات المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير (CIPD) نسبة 97% من إجمالي عدد المتدربين المسجلين في الدورات المعتمدة من الخارج، في حين تشكل دورات الصحة والسلامة والإدارة النسبة المئوية المتبقية.