



هيئة ضمان جودة التعليم و التدريب
Quality Assurance Authority for Education & Training

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد تطوير الأداء البشري

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 25 - 27 يونيو 2012

قائمة المحتويات

1	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
2	المقدمة
2	وصف مؤسسة التدريب
2	نطاق المراجعة
3	ملخص الدرجات الممنوحة.....
4	أحكام المراجعة
4	الفعالية بوجه عام
6	إنجاز المتدربين.....
6	جودة ما يتم تقديمه
8	القيادة والإدارة
10	جوانب القوة.....
11	التوصيات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAAET)، التي تأسست رسمياً، بوصفها هيئة وطنية مستقلة، بموجب المرسوم الملكي رقم (32) لسنة 2008 والمعدل بالمرسوم الملكي رقم (6) لعام 2009. تسعى وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني للارتقاء بمعايير التعليم والتدريب المهني من خلال مراقبة جودة تقديم مناهج التدريب المهني، وإصدار التقارير بشأنها، وتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتطبيق معايير النجاح، ونشر أفضل الممارسات، وتقديم المشورة للجهات المعنية بما في ذلك وزارة العمل ووزارة التربية والتعليم.

تستند المراجعات إلى "الإطار العام للمراجعة" الذي وضعته وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مزارع مؤسسات التدريب بواسطة فرق من المراجعين الذين تم اختيارهم وتدريبهم بعناية. إن جميع مؤسسات التدريب معنية بترشيح أحد موظفي المؤسسة للمشاركة في الإعداد والتخطيط للمراجعة، وتمثيل المؤسسة خلال اجتماعات فريق المراجعة. يقوم فريق المراجعة بدراسة وتحليل الأدلة قبل إصدار الأحكام ومنح الدرجات حول جودة ما يتم تقديمه في المؤسسة.

تم تحديد الدرجات وفقاً لمقياس مكون من أربع درجات:

وصف الدرجة	التفسير
1: ممتاز	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي لا تقل عن المستوى جيد في جميع الجوانب، وممتازة في غالبيتها.
2: جيد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون مرضية على الأقل في جميع الجوانب، وجيدة في غالبيتها. ويميزها اتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضي	تصف هذه الدرجة مستوى أولياً من الملاءمة. ويخلو من جوانب الضعف الرئيسية ذات التأثير الملموس على إنجاز المتدربين، أو مجموعات معتبرة من المتدربين. وقد تكون هناك بعض الجوانب الجيدة.
4: غير ملائم	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف رئيسية في بعض المجالات المؤثرة في نتائج المتدربين، وتفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.

المقدمة

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد تطوير الأداء البشري (HPI)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2001، باعتباره مكتباً للتدريب والاستشارات. وفي شهر أبريل 2010، تحول إلى مؤسسة تدريبية. ويقدم المعهد الدورات غير المعتمدة في مجالات الإدارة والمهارات الحياتية بصفة أساسية.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في المنامة، ويتولى إدارته المدير العام، وهو مالك المعهد أيضاً، ويعاونه مدير الشؤون الإدارية والمالية، والذي يتولى شؤون التسويق، ويشرف على العلاقات العامة أيضاً، إضافة إلى مشرف التدريب، ومنسق العلاقات العامة والتدريب، ومدير المكتب. كما يوظف المعهد مجموعة من المدربين تتكون من حوالي 15 مدرباً محلياً وإقليمياً يعملون بنظام الدوام الجزئي كلما تطلب ذلك.

وخلال العامين الماضيين، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمعهد 927 متدرباً، من القطاعين العام والخاص؛ الأغلبية العظمى منهم من الموظفين المكفولين من أرباب أعمالهم.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من ثلاثة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين، والدورات التي أكملوها، وفحص الأعمال التحريرية للمتدربين، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المعهد، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد تطوير الأداء البشري (HPI)، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة: 3 مرضٍ	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

الفعالية بوجه عام

ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة: 3 مرضٍ

يُعد معهد تطوير الأداء البشري (HPI) من المعاهد ذات الفعالية المرضية في جميع الجوانب. ويقدم المعهد مجموعة من الدورات القصيرة غير المعتمدة في مجالات الإدارة والمهارات الشخصية، التي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة عموماً، على الرغم من تقديم الأنشطة الإضافية المحدودة لتعزيز هذه الدورات. تحقق أغلبية المتدربين مستوى تقدم ملائم، مقارنة بمستوى التحصيل المسبق لهم، كما يطورون المهارات المناسبة والمعارف المفيدة لأعمالهم وحياتهم الشخصية. وتعتبر نسب النجاح المقدمة من قبل المعهد مرتفعة، بيد أنها لا تعكس معايير المعارف والفهم الذي تمت ملاحظته في الدروس، أو تتعكس في أعمال المتدربين. ومع ذلك، يجد المتدربون التشويق في خبرة التعلم لهم في المعهد، وتتسم الأغلبية العظمى منهم بالتحفيز الذاتي. من ناحية أخرى، يوظف المعهد مدربين أكفاء ومؤهلين من ذوي الخبرات الملائمة في قطاع التعليم والتدريب. وفي الدروس الأكثر فعالية، يحقق المدربون النجاح في إشراك المتدربين وتحفيزهم، فيما يعتبر المدرب هو محور العملية التدريبية في الدروس الأقل فعالية، مع المشاركة الدنيا من قبل المتدربين في هذه الدروس، وعدم تلبية الفروق الفردية لهم بصفة دائمة. ويقوم المدربون بتقييم المتدربين أثناء الدروس بصفة ملائمة، ويقدمون التغذية الراجعة المفيدة لهم، على الرغم من تباين عملية التصحيح للأعمال التحريرية للمتدربين.

يقدم المدربون الدعم اللازم بجانب التواصل مع المتدربين، إضافة إلى حصولهم على المساعدة والرد على استفساراتهم من قبل موظفي الإدارة، كما يحصل المتدربون على المشورة والإرشاد المبنيين على المعلومات الجيدة بشأن الدورات. ومع هذا، فلا يتم إبلاغ المتدربين بمستوى تقدمهم، أو ما يتعين عليهم القيام به لتحسين مستواهم بدرجة كافية، إلا أن التواصل مع الأطراف ذات العلاقة يعتبر فعالاً فيما يتعلق بإبلاغ المتدربين بمستوى إنجازهم. ولدى القيادة والإدارة فهم عام للجوانب التي تحتاج إلى تطوير في

المعهد، ويركز التخطيط الإستراتيجي على هذه الجوانب بشكل مناسب، على الرغم من عدم مراقبة مستوى أداء المدربين بدرجة كافية. وفيما يقوم المعهد بتعزيز العلاقات مع أرباب الأعمال من القطاعين العام والخاص، فإنه لا يحرص على جمع التغذية الراجعة منهم بطريقة منظمة.

يعتبر معهد تطوير الأداء البشري (HPI) من المعاهد ذات القدرة المرضية على التحسن؛ فخلال العامين الماضيين، قامت الإدارة بإدخال بعض التحسينات الحديثة على جميع الجوانب، والتي تتضمن طرح الدورات الجديدة، واعتماده كمركز معتمد للامتحانات الدولية من قبل مؤسسة سيتي آند جيلدز City & Guilds، والحصول على موافقة مؤسسة سيتي آند جيلدز City & Guilds لتقديم دورتين معتمدتين من الخارج، والتنفيذ المخطط لنظام إدارة الجودة القائم على أساس متطلبات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب، وبدعم من تمكين، لتحسين جودة ما يقدمه المعهد. ومع ذلك، لم يظهر تأثير هذه التحسينات إلى الآن. وعلى الرغم من انخفاض عدد المتدربين المسجلين بالمعهد بنسبة 40% ما بين عامي 2010 و 2011، من إجمالي 581 متدرباً إلى 346 متدرباً، فإن نسبة تكرار الأعمال تعد جيدة في كلا العامين. كما يقوم المعهد بتنفيذ العديد من المراجعات الإدارية التي توفر المؤشرات بشأن جودة التدريب المقدم من قبل المعهد. من ناحية أخرى، يعتبر المستوى الحالي للموارد البشرية محدوداً، وهو جانب تم تسليط الضوء عليه في تحليل (سوات SWOT) الذي نفذته المعهد. ومع ذلك، يتعاون المعهد مع الشريك الإقليمي لتقديم الدعم الكافي في تطوير، ومراجعة وتحديث مواد الدورات المقدمة.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 3 مرضٍ

تطور أغلبية المتدربين المهارات والمعارف الملائمة والمفيدة لأعمالهم، بل لحياتهم الشخصية في بعض الأحيان. كما يحقق المتدربون مستوى تقدم كافٍ، مقارنة بمستوى التحصيل المسبق لهم. ومع هذا، فلا يحقق عدد قليل من المتدربين جميع الأهداف المرجوة من الدورات، إذ إنهم يحرزون مستوى التقدم الأدنى فيها، والذي لا يرقى إلى توقعاتهم منها من وجهة نظرهم. من ناحية أخرى، يتم قياس مستوى إنجاز المتدربين بشكل ملائم، وتعتبر عمليات التقييم ملائمة وموثوق بها في قياس مستويات الفهم والتقدم

للمتدربين. وعلى الرغم من ارتفاع مستويات الإنجاز الواردة من قبل الإدارة في جميع الدورات، فإن هذه المستويات لم تنعكس في الدروس التي تمت ملاحظتها أو مستويات أعمال المتدربين. إضافة إلى ذلك، فلا تعكس تقارير الإداء الفردي دائماً الإداء الفعلي للمتدربين، حيث يحصلون جميعاً على درجات عالية، والتي لا تعكس دائماً الدرجات التي حصلوا عليها في عمليات التقييم القبلية للدورات.

تتسم أغلبية المتدربين بالتحفيز الذاتي، ويجدون التشويق في خبرة التعلم بالمعهد. وفي غالبية الدروس التي تمت ملاحظتها، كان بمقدور المتدربين العمل باستقلالية أو بشكل تعاوني، كقادة أو أعضاء في الفريق على التوالي. وفي قلة من الدروس التي تمت ملاحظتها، استطاع المتدربون أن يشكلوا تحدياً لبعضهم البعض، وطرح الأسئلة على المدربين بطريقة فعالة. ويقوم المعهد بتسجيل نسب الحضور والمواظبة دائماً. ومن واقع سجلات الحضور، وبناءً على معظم الدروس التي تمت ملاحظتها، يحضر المتدربين على الوقت بصورة منتظمة على الرغم من وجود اشكالية في وقت الحضور. يصل بعض المتدربين متأخرين إلى الدروس بأكثر من ثلاثين دقيقة على الأقل.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟

الدرجة: 3 مرضٍ

فيما ظهر مستوى معظم الدروس التي تمت ملاحظتها بشكل مرضٍ، ظهر عدد كبير منها بشكل جيد، وقلة منها بشكل غير ملائم. ويوظف المعهد مدربين أكفاء ومؤهلين، ولديهم إلمام جيد بمجالات تخصصاتهم، إضافة إلى سنوات الخبرة الملائمة في قطاع التعليم والتدريب؛ الأمر الذي انعكس بجلاء في إجاباتهم على أسئلة المتدربين وفي شروحهم الدقيقة، والأجوبة التي تتم عن الدراية بمجال التخصص، إضافة إلى تقديم الأمثلة المهنية ذات العلاقة. وفي العادة، تبدأ الدروس في الموعد المقرر، ويقوم المدربون بمشاركة أهدافها مع المتدربين، وبصورة عامة تتم إدارة الوقت بشكل جيد، على الرغم من أن الأنشطة في قلة من الدروس التي تمت ملاحظتها كانت تستغرق وقتاً أكثر من المطلوب لها. وعلى

الرغم من إعداد خطط الدروس من قبل المدربين، فإن هذه الخطط كانت بسيطة، ولا يوجد ثمة دليل على توظيف عمليات التقييم الأولية أو المستمرة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمندربين بشكل أفضل. وقد تأكد هذا الأمر في قلة معتبرة من الدروس التي تمت ملاحظتها.

في الدروس الأكثر فعالية، يتم إشراك المتدربين وتحفيزهم، بل تمكينهم من تعزيز فهم موضوع الدرس، وحل المشكلات ذات الصلة. أما في الدروس الأقل فعالية، فقد كان المدرب هو محور العملية التدريبية مع المشاركة الدنيا للمتدربين في هذه الدروس. ويقوم المدربون بتقييم مستوى فهم المتدربين بطريقة ملائمة من خلال عمليات التقييم التكوينية، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية المفيدة لهم. ومع هذا، فلا يتم تصحيح أعمال المتدربين التحريرية بطريقة منظمة، إضافة إلى عدم توظيف نظام واضح للتصحيح. وعلى الرغم من حفظ المدربين لسجلات التقدم الملائمة للمتدربين، فإنها لا تعكس مستوى الأداء الفعلي لهم. من ناحية أخرى، يتم الاستفادة من المصادر والموارد المتوفرة بطريقة ملائمة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟ الدرجة: 3 مرضٍ

يقدم المعهد مجموعة من الدورات القصيرة غير المعتمدة في مجالات الإدارة والمهارات الشخصية التي تلبي احتياجات كل من المتدربين والأطراف ذات العلاقة بوجه عام. ولبعض الدورات مسارات تقدم ملائمة. وفي شهر أبريل 2011، حاز المعهد على موافقة مؤسسة سيتي آند جيلدز City & Guilds لتقديم دورتين معتمدتين من الخارج في مجال البيع وخدمة العملاء، على الرغم من عدم طرح أو تنفيذ هاتين الدورتين إلى الآن. ويقوم المعهد بإعداد مواد الدورات داخلياً بالتعاون مع الشريك الإقليمي، وتتم مراجعتها وتحديثها بصفة مستمرة لتلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة. ويقوم بعض أرباب الأعمال بالتواصل مع المعهد عبر البريد الإلكتروني بشأن إبداء ملاحظات عن مواد الدورات، ويستفيد المعهد من هذه الملاحظات في تحديثها. من ناحية أخرى، قام المعهد بإعداد بعض الدورات وفقاً لمواصفات الأطراف ذات العلاقة، بيد أن المعهد لا يمتلك آلية رسمية لجمع وتحليل وجهات نظر الأطراف ذات العلاقة بشأن جودة وملاءمة الدورات المقدمة، أو للتعرف على الاحتياجات التدريبية لهم.

أعربت الغالبية العظمى من المتدربين عن رضاهم عن مجموعة الدورات المقدمة، رغم إفادة قلة من الأطراف ذات العلاقة بأن بعض أسماء الدورات لا تعكس مضمونها دائماً. وفيما يقوم المعهد بتخطيط وهيكله الدورات بطريقة مناسبة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، فقد ذكر بعض المتدربين أن مدة الدورات تتفاوت ما بين القصر والطول. كما تعد الأنشطة الإضافية المقدمة لتعزيز الدورات وإثراء خبرة المتدربين محدودة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟ الدرجة: 3 مرضٍ

يتلقى المتدربون في المعهد الدعم والإرشاد المناسبين، بيد أنه لا يتم إبلاغهم بمستوى أدائهم، أو ما يتعين عليهم القيام به لتحسين مستواهم بدرجة كافية. كذلك، يقدم موظفو الإدارة المساعدة لهم، ويقومون بالرد على استفساراتهم، كما يمكن للمتدربين التواصل مع المدربين والحصول على الدعم منهم. كما يزود المدربون المتدربين بعنوانين البريد الإلكتروني وأرقام الاتصال الخاصة بهم للتواصل معهم كلما أمكن وعندما يتطلب الأمر بشأن الأمور المتعلقة بالعمل. ومع هذا، يقدم المدربون هذا الدعم إلى المتدربين بطريقة عشوائية وغير منظمة. كما يحصل المتدربون على المشورة والإرشاد المبنيين على المعلومات الجيدة بشأن الدورات، وتزخر الكتيبات بالمعلومات، ويتم تحديث الموقع الإلكتروني للمعهد الذي يتسم بسهولة الاستخدام. وتحدد ملخصات ومحتويات الدورات كتابياً، وتتسم بالدقة، وتتوافر دائماً للأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورات.

يقوم المعهد بالتواصل الفعال مع أرباب الأعمال لإبلاغهم بمستويات الأداء للمتدربين مع إرسال تقارير أداء فردية تفصيلية عن المتدربين في نهاية كل دورة. وقد أعرب أرباب الأعمال عن رضاهم عن هذه المتابعة والتواصل مع المعهد. ويعتبر مقر المعهد مناسباً للغرض؛ كما يقدم المعهد معظم أنشطته التدريبية في أماكن ضيافة مناسبة، حيث أعرب معظم المتدربين عن رضاهم عن مستويات وتجهيزات هذه الأماكن. وتتسم مواعيد تقديم الدورات بالمرونة بشكل يناسب احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، على الرغم من أن بعض المتدربين أفادوا بأن مواعيد الدورات لا تتناسب دائماً، لا سيما بعد قضاء يوم عمل طويل. ويقوم المعهد بتعويض العملاء الذين يعربون عن عدم رضاهم عن أية فعالية للتدريب لأي سبب، بتنظيم دورة أخرى لهم.

القيادة والإدارة

ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

الدرجة: 3 مرضٍ

إن الإدارة على علم بالجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتقوم بالاستفادة من بعض المراجعات الإدارية باعتبارها مؤشرات لملاحظة جودة ما يتم تقديمه من دورات. كما تقوم الإدارة بتوظيف مدربين ملائمين، بيد أنها لا تقوم بمراقبة أدائهم بدرجة كافية. وعلى الرغم من حرص المعهد على جمع وجهات نظر المتدربين بصفة منتظمة، واتخاذ الاجراءات المناسبة حيالها، إلا أنه لا يقوم بجمع وجهات النظر والتغذية الراجعة من أرباب الأعمال بصفة ممنهجة لاتخاذ القرارات الإدارية بناءً عليها، وتحسين جودة ما يتم تقديمه من دورات.

معهد تطوير الأداء البشري لديه رسالة واضحة تمت مشاركتها مع كبار الموظفين، قام بتطوير خطة إستراتيجية استناداً إلى تنفيذ تحليل (سوات SWOT) المناسب. وتركز الأهداف تركيزاً مناسباً على تحسين جودة الأداء، وفيما تم تحديد بعض الأهداف، إلا أن الأطر الزمنية لتنفيذها تعد واسعة المدى. وفي حين تعتبر عملية مراقبة التقدم ملائمة، إلا أن بعض الأهداف لم يتم تنفيذها إلى الآن، فيما تم تأجيل تنفيذ بعض هذه الأهداف أيضاً. يعتبر الهيكل التنظيمي ملائماً لتلبية أغراض المعهد وأهدافه. ويحافظ المعهد على علاقات التعاون مع الشريك الإقليمي الذي يقوم بتزويده بالمدرسين الأكفاء الذين يطورون ويحدثون مواد الدورات عند الحاجة.

إن جميع المدربين أكفاء ومؤهون، ومن ذوي الخبرة في مجالات تخصصاتهم، وتتم تهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بشكل ملائم. ومع هذا، فإنه لا تتم مراقبة أدائهم بدرجة كافية لضمان التحسين المستمر على جودة التدريب المقدم. وعلى الرغم من أن المعهد يقوم بإجراء بعض المراجعات الإدارية، والتي تزود الإدارة بالمؤشرات بشأن جودة التدريب، فإن المعهد يفتقر إلى نظام ملاحظات الدروس لتقييم وتقديم التغذية الراجعة للمدرسين لضمان تنفيذ التحسين المستمر على التدريب المقدم.

تعتبر مراقبة مستوى إنجاز المتدربين ملائمة، ويقوم المعهد بتنفيذ عملية التقييم الأولي المناسبة للغرض في معظم الدورات، بيد أنه لا يتم تحليلها أو الاستفادة من نتائجها بدرجة كافية. ويقوم المعهد بقياس مستوى إنجاز المتدربين، ويحتفظ بالبيانات ذات الصلة، مع مراجعة الإدارة للنتائج في نهاية كل دورة تدريبية. ومع هذا، فلا تعكس النتائج النهائية المسجلة دائماً مستوى الأداء الفعلي للمتدربين. ويقوم المعهد بجمع، وتحصيل، وتحليل وجهات نظر المتدربين والتغذية الراجعة منهم بصفة منتظمة، وكذلك الاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه من دورات بشكل ملائم. وعلى الرغم من أن المعهد لديه اتصالات ومتابعة فعالة مع الأطراف ذات العلاقة بشأن التخطيط للدورات والأمور الإدارية الأخرى، فإنه لا يحرص على جمع التغذية الراجعة منهم بشأن جودة ما يتم تقديمه من دورات بطريقة منتظمة. وأفادت الأغلبية العظمى من أرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم أن المعهد يقوم بجمع التغذية الراجعة منهم بطريقة شفوية فقط، فيما أفادت قلة معتبرة بأنه لم يتم جمع التغذية الراجعة منهم على الإطلاق.

تتوافر إجراءات الصحة والسلامة الأساسية لضمان توفير بيئة صحية وآمنة للمتدربين والموظفين، ولكن لا يملك المعهد سياسة رسمية ومستندات موثقة للصحة والسلامة. ومع هذا، فقد قام المعهد في الآونة الأخيرة بتقديم الإرشاد إلى جميع المتدربين بشأن إجراءات الصحة والسلامة. ويقوم المعهد بإجراء كافة الفعاليات التدريبية في أماكن الضيافة المناسبة، حيث تؤمن إجراءات الصحة والسلامة الأساسية فيها. وتزخر استمارة التقييم الذاتي للمعهد بالمعلومات، وتحدد الجوانب المهمة للتحسين، ولكنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

جوانب القوة

- يوظف المعهد مدرّبين أكفاء ذوي سنوات خبرة معتبرة في قطاع التعليم والتدريب
- يقدم المعهد مجموعة من الدورات القصيرة ذات الصلة في مجالات الإدارة والمهارات الشخصية، التي تتم مراجعتها وتحديثها بصفة منتظمة
- يرتبط المعهد بعلاقات وطيدة واتصالات فعالة مع أرباب الأعمال، حيث يتم إبلاغهم بمستوى أداء المتدربين.

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- تحسين مستوى إنجاز المتدربين، وضمان إبلاغهم بمستوى تقدمهم بصفة منتظمة
- تحسين جودة التدريب عن طريق ما يلي:
 - توظيف طرق التعليم والأنشطة التدريبية الفعالة لإشراك وتحفيز جميع المتدربين
 - تحسين خطط الدروس عن طريق استخدام عملية التقييم الأولي والمستمر لضمان تلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين
 - ضمان أن تتسم عملية تصحيح أعمال المتدربين بالصرامة مع توفير التغذية الراجعة المنتظمة والفعالة للمتدربين دائماً لمساعدتهم على تحسين مستواهم.
- تحسين ممارسات القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:
 - إدخال نظام داخلي أكثر فعالية لملاحظة الدروس بغية ضمان التحسين المستمر لعملية التدريب
 - ضمان جمع التغذية الراجعة ووجهات النظر لأرباب العمل بشأن جودة ما يتم تقديمه بطريقة ممنهجة، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه.