



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

# إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز مناهل للتدريب  
كرباباد  
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 20-22 سبتمبر 2016

VO0112-C3-R037

## 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        |
| 10 | 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 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.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز مناهل للتدريب (MTC)، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على الأداء.

## مقاييس الأحكام

|   |           |   |      |   |      |   |       |
|---|-----------|---|------|---|------|---|-------|
| 4 | غير ملائم | 3 | مرضٍ | 2 | جيدٍ | 1 | ممتاز |
|---|-----------|---|------|---|------|---|-------|

## جدول الأحكام الممنوحة

| الحكم         | السؤال الرئيس                    |
|---------------|----------------------------------|
| مرضٍ (3)      | إنجاز المتدربين                  |
| مرضٍ (3)      | جودة التعليم والتدريب والتقييم   |
| مرضٍ (3)      | جودة البرامج المقدمة             |
| مرضٍ (3)      | جودة دعم المتدربين وإرشادهم      |
| غير ملائم (4) | فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة |
| مرضٍ (3)      | القدرة على التحسن والتطور        |
| مرضٍ (3)      | الفاعلية بوجه عام                |

## 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)

يُعد مركز مناهل للتدريب (MTC) من المؤسسات التدريبية ذات الفاعلية المرضية بوجه عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم باستثناء جانب فاعلية القيادة والإدارة الذي حاز على تقدير: "غير ملائم" بسبب الاستقالة المفاجئة لفريق الإدارة السابق ومعظم الموظفين؛ مما أثر سلباً على تنفيذ ترتيبات ضمان الجودة، وخطط التحسين المستمر للمركز. ويقوم فريق الإدارة والموظفون الجدد بإدارة الأعمال اليومية للمركز بمستوى مناسب؛ بيد أن مراقبة أداء المتدربين والمدربين ما زالت غير فاعلة.

بوجه عام، يكتسب المتدربون المهارات والمعارف ذات العلاقة، وتحرز غالبيتهم مستوى التقدم الكافي مقارنة بمستوى تحصيلهم المسبق. كما يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد المناسبين؛ مما يساعدهم على التحسين، إلا أنه ليس بالضرورة إلى حد الاستفادة من كافة إمكانياتهم. وتقوم أغلبية المتدربين بالمشاركة في حصص التدريب التي تتسم بالتفاعل، ويظهرون سلوكاً إيجابياً تجاه خبرة تعلمهم، ويستكملون دوراتهم في المواعيد المحددة؛ بيد أن قلة منهم لا تتقن المهارات المطلوبة عند استكمال الدورات، ويكون مستوى تحصيلهم منخفض، وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بمؤهلات مجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH)، والمعهد القانوني للصحة البيئية (CIEH)، حيث تعدُّ نسب النجاح أقل من نسب النجاح الدولية. علاوة على ذلك، تتسم قلة من المتدربين بالتحفيز الذاتي الكافي، والذي ينعكس على معرفتهم بالجوانب التي ينبغي القيام بها من أجل التحسين بشكل أكبر.

تعدُّ بيئة المركز آمنة، كما تنظم الدورات في بيئة تعلم ملائمة للغرض ومجهزة بشكل مناسب؛ وتتسم غالبية الدورات بحُسن الهيكلة والتخطيط؛ لتلبية الاحتياجات المختلفة للأطراف ذات العلاقة والمتدربين؛ ويُقدم من قبل مدربين مؤهلين وذوي خبرة مهنية تثري عملية التدريب من خلال تقديم الأمثلة الحياتية، ومجموعة فاعلة من طرق التدريب والتوظيف الجيد لمصادر التعلم المتاحة؛ بيد أنه خلال الحصص التي تمت ملاحظتها، وفي قلة من الحالات، لم ينجح المدربون في إدماج المتدربين الذين لا يشاركون في الحصة.

تُوظف طرق التقييم التكوينية والختامية لتقييم مستوى فهم المتدربين، وتُسجل مستويات التحصيل النهائية للمتدربين بشكل مناسب، ولكن لا يتم حفظ سجلات أداء المتدربين بطريقة ملائمة طوال الدورات. وتتم إدارة الحصص بشكل جيد، وتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بطريقة مناسبة على الرغم من أنَّ نتائج عمليات التقييم المسبقة والمستمرة لا تتسم بالتفاصيل الكافية في خطط الدروس. ويقوم المركز بدراسة احتياجات سوق العمل بطريقة عشوائية، كما تتم الاستفادة من نتائجها بدرجة كافية في تحسين جودة ما يتم تقديمه. كذلك يتم إسناد مواد الدورات المعتمدة من الخارج إلى جهات خارجية، وتحديثها بصفة منتظمة، ولكن لا يتسم تحليل احتياجات سوق العمل، وآلية تصميم الدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب بالمنهجية الكافية.

## القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

يُعد مركز مناهل للتدريب من المؤسسات ذات القدرة المرضية على التحسن والتطور؛ ويتسم فريق الإدارة والموظفون الجدد بالقدرة والرؤية التي تركز على تحسين جودة ما يتم تقديمه. ولدى المركز هيكل تنظيمي ملائم للغرض يشتمل على توظيف كوكبة من المدربين المؤهلين وذوي الخبرة في مجال تخصصهم. كما

يملك المركز الموارد المادية الكافية. ومن المعتمد إعادة هيكلة مخطط المبنى لتوفير مختبر تكنولوجيا المعلومات لاستيعاب الدورات القادمة. وقد قام المركز بطرح بعض الدورات الجديدة، وهناك خطط لطرح المزيد من الدورات في مجالات تكنولوجيا المعلومات والمحاسبة واللغات. وفي الآونة الأخيرة، تمت مناقشة مستوى إنجاز المتدربين خلال اجتماعات الإدارة والموظفين، وتم وضع خطة عمل لدورات مجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH). وقد تمت ملاحظة زيادة نسبة النجاح في الدفعة الحالية؛ إلا أنها ما زالت أقل من نسبة النجاح الدولية. وعلى الرغم مما ورد أعلاه، فإن التغييرات الأخيرة في فريق الإدارة والموظفين قد أثرت على تنفيذ إجراءات ضمان الجودة، والتي شهدت تحسناً حيث تم وضع دليل ضمان الجودة؛ إلا أنه لم يتم تطوير نظام ضمان الجودة بالكامل فيما يتعلق بوضع السياسات والإجراءات التفصيلية ذات العلاقة أو تنفيذها بشكل فاعل. وينفذ المركز تحليل (سوات SWOT) المفيد والذي نتج عنه وضع الخطط الإستراتيجية العامة وخطط العمل؛ لاستيفاء مجالات التحسن الرئيسية، ولكن لا تتسم استمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها لغرض هذه المراجعة بالتفاصيل الكافية.

## إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

تكتسب غالبية المتدربين المعارف المناسبة، وتطور المهارات المهنية ذات العلاقة من خلال حضور الدورات المقدمة من قبل المركز؛ الأمر الذي يظهر بجلاء في مساهمة المتدربين في الحصص، ومستوى فهمهم في الحصص التي تمت ملاحظتها، والعينات المتاحة من أعمالهم. وذكر معظم أرباب الأعمال والمتدربين الذين تمت مقابلتهم أن التدريب في المركز يمت بصلة بمجال عمل المتدربين، ويعزز من أدائهم الوظيفي. وبحسب تحليل بيانات أداء المتدربين (LPD) وسجلات التحصيل للأعوام الثلاثة الماضية المقدمة لفريق المراجعة، تحصل الغالبية العظمى من المتدربين على الشهادات و/أو يحققون

أهداف الدورات في المواعيد المحددة، في حين تحصل غالبيتهم على درجات مقبولة في الامتحانات النهائية. ويقوم المركز بقياس مستوى إنجاز المتدربين بطريقة مناسبة من خلال تنفيذ عمليات التقييم التكوينية والختامية، ويعكس مستوى أعمال المتدربين مستوى أداء ملائم. وتعد نسبة النجاح العامة مرتفعة وبلغت 81%، ولكن هناك قلة من المتدربين لا يحققون مستوى الإنجاز المطلوب. كما تعد نسبة النجاح في عدد قليل من الدورات أقل من نسب النجاح الدولية، وعلى وجه الخصوص في دورات مجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH)، والمعهد القانوني للصحة البيئية (CIEH). وتكشف مقارنة عمليات التقييم القبلية والبعديّة النقاب عن أن غالبية المتدربين يحرزون مستوى التقدم الكافي مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ ولكن مستوى تحصيل قلة منهم منخفض، والقيمة المضافة إلى معارفهم السابقة نتيجة لالتحاقهم بالدورات بسيطة جدا.

يتسم المتدربون بالانتباه، وتظهر غالبيتهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم في المركز. ومن ناحية أخرى، يتسم عدد قليل من المتدربين بالتحفيز الذاتي، والقدرة على بيان مستوى فهمهم والمجالات التي تحتاج إلى تحسين أكثر من خلال طرح الأسئلة على المدربين، ومشاركة الحالات ذات الصلة من خبراتهم العملية. وبوجه عام، تتسم أغلبية المتدربين بالقدرة على العمل بشكل مستقل لاستكمال أنشطتهم الصفية. ويتم تسجيل الحضور بصورة فاعلة، في حين لا يتم تسجيل انضباط المتدربين في سجلات الحضور. وتلتزم الغالبية العظمى من المتدربين بالحضور بصفة منتظمة، ولكن، ومن واقع الحصص التي تمت ملاحظتها، هناك حالات قليلة يصل فيها المتدربين متاخرين عن بدء الحصص.



## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: مرضٍ (3)

بوجه عام، ظهرت فاعلية التعليم والتدريب والتقييم في المركز بشكل مرضٍ. ويتسم المدربون بحُسن الاطلاع، ويملكون الخبرة النظرية والعملية بمجالات تخصصاتهم، والقدرة على الرد على أسئلة المتدربين، وتقديم الأمثلة الحياتية والتفاسير ذات العلاقة بأماكن عمل المتدربين. كما يوظف المدربون نطاق واسع من أساليب التدريب والأنشطة التي تتسم بالفاعلية في إشراك أغلبية المتدربين في الحصص وتحفيزهم، والتي تشمل المحاضرات، والمناقشات، والأنشطة الصفية، والتمارين العملية، ولعب الأدوار. ويتم تقييم مستويات فهم المتدربين وقدراتهم على استكمال الأنشطة الصفية بطريقة مناسبة من خلال مجموعة متنوعة من طرق التقييم العملية والنظرية التي تتضمن أساليب طرح الأسئلة الموجهة والمفتوحة والأنشطة العملية وطرق التقييم القبلي والبعدي للدورات والاختبارات القصيرة. ومع ذلك، فقد وجد فريق المراجعة أن العلامات الممنوحة في عملية التقييم لا تتسم بالصرامة في عدد قليل من الحالات، ويفتقر المركز إلى المعايير الكتابية الواضحة.

يقدم المدربون التغذية الراجعة الفورية والمفيدة بصفة منتظمة إلى المتدربين لمساعدتهم على التحسين؛ بيد أن التغذية الراجعة أو الملاحظات الكتابية غير كافية، وعلى وجه الخصوص في الدورات الطويلة. وعلى الرغم من احتفاظ المدربين بسجلات درجات المتدربين في عمليات التقييم القبلي والبعدي لهم، يحتفظ المركز بسجلات محدودة لعمليات التقييم التكوينية المنفذة طوال الدورة. ولدى غالبية الدورات خطط دروس أساسية، في حين تتوفر خطط دروس أكثر تفصيلاً في قلة من الدورات، والتي تلخص بشكل عام الموضوعات المعتمَر شرحها، وطرق التدريب، ومصادر التعلم المعتمَر استخدامها؛ بيد أنها لا تستند إلى نتائج التحصيل المسبق أو طرق التقييم المستمرة للمتدربين بدرجة كافية. وتتم إدارة الغالبية العظمى من الحصص بطريقة مناسبة ومشاركة أهدافها مع المتدربين، وتبدأ الحصص باسترجاع ما تم تدريسه في الحصص السابقة في العادة.

يلبي المدربون الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بطريقة ملائمة من خلال تقديم الأمثلة ذات العلاقة بمكان عملهم، وتقديم الشروح المفيدة. ومع ذلك، لا يتم دعم المتدربين الأقل مستوى بشكل جيد دائماً. ويوظف المدربون - أحياناً - طرق التدريب التي تشجع المتدربين على التعلم الذاتي، وتحفيز مهارات التفكير الناقد؛ وعلى وجه الخصوص في دورات الصحة والسلامة من خلال التوظيف الفاعل لدراسات الحالة ذات الصلة، وتقديم السيناريوهات الواقعية من المنظمات الوطنية والدولية المعروفة. كما يوظف المدربون مواد ومصادر التعلم المتوفرة بطريقة فاعلة؛ لضمان تقديم التدريب بطريقة سلسلة.

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

#### الدرجة: مرضٍ (3)

يقدم المركز أنشطة التدريب في مجالات الصحة والسلامة ومجموعة من دورات المهارات الحياتية لأماكن العمل؛ وغالبية هذه الدورات من الدورات المعتمدة من الخارج، والتي تلبي مع الدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب متطلبات المتدربين وأرباب الأعمال بصورة مناسبة. ولدى المركز ترتيبات غير منتظمة لترجمة احتياجات أرباب الأعمال والمتدربين؛ بيد أنه لا يتم إجراء الأبحاث المستهدفة لتقييم احتياجاتهم. وعلى الرغم مما ورد أعلاه، فقد قامت إدارة المركز مؤخراً بطرح دورات تكنولوجيا بناء على نتائج مسح سوق تكنولوجيا المعلومات.

ويتم تخطيط وهيكله الدورات المعتمدة من الخارج في مجالات الصحة والسلامة بعين خبيرة حسب المحتوى المحدد ومخرجات التعلم المطلوبة من الجهات المانحة. ويتم تصميم المواد التعليمية لهذه الدورات بشكل جيد، ومراجعتها وتحديثها بصفة منتظمة. كما تتم هيكلة وتخطيط دورات المهارات الحياتية، والتي تمثل نسبة 49%، من مجموع المتدربين المسجلين في المركز على مدى الأعوام الثلاثة الماضية، بطريقة مناسبة لتلبية احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؛ بيد أن آلية تصميم وتعديل تفاصيل الدورات المعتمدة من مؤسسة التدريب لا تتسم بالمنهجية. ويوفر المركز مصادر التعلم المناسبة مع

أدوات ومواد التعليم المناسبة مثل الكتب، وعروض الباوربوينت، ومذكرات المدربين. كما يقوم المركز بدعم عدد قليل من الدورات بالأنشطة اللاصفية المحدودة مثل الرحلات الميدانية. وتُصمم الدورات لاستهداف الجمهور المحدد في محتويات الدورة، ويتم تنفيذ عملية فرز كفايات المتدربين لضمان تملكهم للمعارف والخبرة والمهارات المطلوبة للتسجيل في الدورات المحددة؛ بيد أنه في بعض الحالات يتم تسجيل المتدربين الذين لا يملكون المهارات الأساسية للمشاركة في الدورات، ولا سيما في دورات (NEBOSH).

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

### الدرجة: مرضٍ (3)

نظرًا إلى أن الغالبية العظمى من الدورات هي من الدورات القصيرة أو القصيرة جدًا، فلدى المركز ترتيبات مناسبة لدعم المتدربين لتحقيق نتائج أفضل من خلال آلية دعم وإرشاد ملائمة للغرض. ومع ذلك، لم يطور المركز سياسة وإجراءات شاملة لهذا الغرض. كما يتسم المدربون وفريق الإدارة والموظفون الإداريون بالود وإمكانية التواصل معهم. كما يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على التوجيه والإرشاد بشأن الدورات المطروحة من خلال العديد من الوسائل التي تتضمن المكالمات الهاتفية، ورسائل البريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني للمركز، والاعلانات على وسائل التواصل الاجتماعي والنشرات والكتيبات الترويجية. كما يحصل المتدربون على محتويات وكتيبات الدورات مقدما، إضافة إلى المعلومات الضرورية عند الطلب. كما أن المركز في المرحلة الأولية لتطوير الخدمات الإلكترونية. وفي الآونة الأخيرة، تم تقديم جلسات الاستشارة المجانية للمتدربين المهتمين بالتسجيل في دورات (NEBOSH) بينما يتم توفير الدورات التكميلية للمتدربين السابقين، وعلى سبيل المثال المستوى الأول من دورة (HABC).

ويحظى المتدربون الذين يواجهون الصعوبات أثناء التدريب بالدعم المناسب من خلال تقديم الجلسات الإضافية مثل حصص الدعم الفردية والجماعية؛ بيد أنه لا يتم تنفيذ عملية المتابعة، ومن ثم فإن الدعم الأكاديمي المقدم للمتدربين الذين لا يحققون انجازا جيدا في الدورات مثل دورات مجلس الامتحانات

الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH) غير كافٍ. ويقوم المركز بالتواصل مع الأطراف ذات العلاقة بصفة منتظمة من خلال مجموعة من الأساليب المختلفة. وعلى الرغم من مشاركة المركز التقارير التراكمية في نهاية الدورات، تعدُّ التفاصيل عن الأداء الفردي للمتدربين غير كافية.

تعدُّ بيئة التعلم في المركز ودية ومجهزة بمصادر التعلم ذات العلاقة والمنشآت الصحية بدرجة كافية. كما تعدُّ الصفوف الدراسية ملائمة للغرض، ومجهزة بوسائل ومصادر التعلم الضرورية مثل اللوحات القلابة، وأجهزة عرض البيانات وأجهزة اللاب توبا. كما تتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة العالية؛ لتناسب احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. كما يقوم المركز بمناقشة مكان، وتاريخ، ومواعيد ولغة التدريب مع الأطراف ذات العلاقة، ويقدم المدربون الشرح باللغتين العربية والإنجليزية كلما تطلب ذلك. وعلى الرغم من توافر السياسة الكتابية العامة لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، يفتقر المركز إلى ترتيبات التعامل مع هؤلاء المتدربين مثل إجراءات التقييم الأولية للمساعدة على تحديد احتياجاتهم، أو المنشآت المجهزة بمصادر التعلم المناسبة.

## 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 إدارة الأنشطة اليومية للمركز، وإصلاح العمليات، فإن أثر فريق القيادة والإدارة المعين حديثاً لم يظهر على جودة ما يقدمه المركز حتى الآن. ولدى المركز بيانات رؤية ورسالة واضحة تركز على جودة التدريب، وتتم مشاركتها مع الموظفين والمتدربين. ولدى فريق الإدارة عدد من الأهداف الإستراتيجية المناسبة القائمة على أساس تحليل سوات (SWOT) والتي تمت ترجمتها إلى خطة عمل

بروابط وحقوق ملكية مخصصة، ولكن لم يتم تحديد الإجراءات المنصوص عليها دائماً، ومراقبة مدى التقدم المحرز في تحقيق هذه الأهداف بدرجة كافية على الرغم من مناقشة خطة العمل أحياناً خلال عقد الاجتماعات. وكان لدى فريق الإدارة السابق خطة تطوير شخصية مفيدة كانت تتم مراقبتها بصفة منتظمة من خلال عقد الاجتماعات الشهرية؛ بيد أن هذه الممارسة لم تستمر. كما قام المركز بالتعاقد مع إحدى شركات الاستشارات المحلية لتطوير جودة ما يتم تقديمه. ومع ذلك لا تتسم استمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها لغرض هذه المراجعة بالتفاصيل الكافية، وكذلك تتسم بالمبالغة في منح الدرجات لكافة الجوانب.

تتوفر الترتيبات المناسبة لضمان جودة ما يتم تقديمه. كما يعدُّ دليل ضمان الجودة المتوفر مناسباً على الرغم من أن بعض السياسات والإجراءات لا تتسم بالتفاصيل الكافية؛ وعلى وجه التحديد تلك المتعلقة بمراقب أداء المدربين وإنجاز المتدربين. علاوة على ذلك، تعدُّ جودة عمليات التدقيق والتحقق غير فاعلة. ويتم قياس مستوى التحصيل المسبق للمتدربين من خلال تنفيذ عملية تقييم الدورات القبلية الكتابية ذات العلاقة، ولكن لا تتم مراقبة إنجاز المتدربين في الدورات بطريقة فاعلة مع تسجيل البيانات بشأن مستويات الإنجاز النهائية لهم فقط. إضافة لذلك، لا تتم مراقبة توجهات الإنجاز مع مرور الزمن لاتخاذ القرارات أو تحليلها لإدخال التحسينات في المستقبل، فعلى سبيل المثال لم يحقق عدد قليل من المتدربين مستوى الإنجاز المطلوب في دورات مجلس الامتحانات الوطنية للصحة والسلامة المهنية (NEBOSH) على مدى العامين الماضيين، وتمت مناقشة نسب النجاح في الآونة الأخيرة فقط خلال الاجتماعات، مما نتج عنه اتخاذ بعض الإجراءات القليلة لتحسينها. ويحرص المركز على جمع وتحليل وجهات نظر المتدربين والتغذية الراجعة منهم بصفة منتظمة. وعلى الرغم من أن المركز يرتبط بعلاقات مناسبة مع الأطراف ذات العلاقة، فإنه لا يتم جمع التغذية الراجعة منهم بشأن جودة ما يتم تقديمه بطريقة منهجية.

يعدُّ الهيكل التنظيمي الحالي ملائماً للغرض ويلبي الأهداف والأغراض لمؤسسة التدريب. كما يقوم المركز بتوظيف المدربين المحترفين، والذين يتم تهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بشكل مناسب. ومع ذلك،

لا تتم مراقبة أداء المدربين بطريقة فاعلة، ولا تتسم استمارات ملاحظة الدروس الداخلية المستكملة بالنقد أو المعلومات الكافية، في حين أن القلة من الدروس قام الاستشاري الخارجي بمراجعتها وتحديد مواطن القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين. ومن غير الواضح كيفية متابعة المركز للجوانب التي تم تحديدها لضمان تحسين الجودة المستمر. ويعدُّ فريق الإدارة العليا والموظفون العاملون بنظام الدوام الكامل في المركز مؤهلين وذوي خبرة في مجال تخصصهم. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بتنفيذ تقييم الأداء للموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل، وربطه بتوفير فرص التدريب المناسب لهم.

يعدُّ مقر وبيئة التعلم للمركز آمنة وخالية من الأخطار الظاهرة. كما تتوفر إجراءات الصحة والسلامة الأساسية مع الإرشاد ذي العلاقة؛ بيد أن تاريخ الصلاحية لبعض محتويات طقم الإسعافات الأولية قد انتهى منذ عدة أشهر.

## جوانب القوة الرئيسية

---

- توظيف مدربين أكفاء ومؤهلين يوظفون خبراتهم المهنية في إثراء خبرة التعلم للمتدربين؛ إضافة إلى إستخدامهم نطاق واسع من طرق التدريب ومصادر التعلم بفاعلية لإشراك أغلبية المتدربين وتحفيزهم في الدروس.
- تقديم دورات معتمدة من الخارج ذات هياكل وتخطيط جيدة والتي تتم مراجعتها بصفة منتظمة لتتوافق مع الاحتياجات المحددة للمتدربين وأرباب الأعمال.
- بيئة التعلم الملائمة للغرض والمجهزة بشكل مناسب.
- ترتيبات تقديم الدورات بمرونة عالية لتلبية احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال.

## التوصيات

لكي يتحسن مركز مناهل للتدريب؛ فيجب:

- تحسين القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:
  - تحسين نظام ضمان الجودة الداخلي لمراقبة الأداء العام للمدربين وجودة ما يتم تقديمه بطريقة فاعلة.
  - ضمان حفظ سجلات إنجاز المتدربين لجميع الدورات بدقة طوال فترة الدورات، ومراقبتها وتحليلها عن كثب لاتخاذ قرارات التحسين.
- ضمان اكتساب المتدربين لمزيد من المعارف والمهارات المهنية، وإحراز التقدم الكافي حسب المستوى المطلوب للدورة، وتحقيق أهداف الدورة و/أو الحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.
- ضمان تقييم أداء المتدربين بطريقة صارمة مع توافر معايير واضحة، والاستفادة من نتائج التقييم في وضع خطط الدروس لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين بشكل أفضل.



### وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز مناهل للتدريب (MTC)، وهو أحد المؤسسات التدريبية المرخصة من قبل وزارة العمل، في أواخر عام 2013؛ ويقدم أساساً الدورات المعتمدة من الخارج في مجالات الصحة والسلامة؛ إضافة إلى مجموعة من دورات المهارات الحياتية القصيرة والقصيرة جداً المعتمدة محلياً أو من الخارج. وتشكل الدورات المعتمدة من الخارج نسبة 70% من مجموع المتدربين المسجلين في المركز منذ افتتاحه، والبقية في الدورات المعتمدة محلياً. وبلغ عدد المتدربين المسجلين في المركز (976) متدرِّباً في الدورات المختلفة؛ منهم (375) متدرِّباً في عام 2014، وعدد (514) متدرِّباً في عام 2015 وعدد (87) متدرِّباً في عام 2016 حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. وتشكل دورات الصحة والسلامة نسبة 49% من مجموع المتدربين المسجلين في المركز على مدى الأعوام الثلاثة الماضية، والباقي في دورات المهارات الحياتية.

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة كراباد، ويتولى إدارته المدير العام الذي التحق بالمركز مؤخراً ويتولى قيادة فريق يعمل بنظام الدوام الكامل، ويتألف من منسق إداري، وأربعة موظفين بقسم المبيعات والتسويق، وعامل نظافة. كما يوظف المركز كوكبة من المدربين المحليين والدوليين عند اللزوم؛ إضافة إلى المالك الذي يعمل مدرباً، ويتولى رئاسة قسم الصحة والسلامة أيضاً.