



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد فكتوري للتدريب والتطوير

الزنج

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 5 - 7 مارس 2012

قائمة المحتويات

- 1..... وحدة مراجعة مؤسسات أداء التدريب المهني
- 2..... المقدمة
- 2 وصف مؤسسة التدريب
- 3 نطاق المراجعة
- 4..... ملخص الدرجات الممنوحة
- 5..... أحكام المراجعة
- 5 الفعالية بوجه عام
- 7 إنجاز المتدربين
- 8 جودة ما يتم تقديمه
- 12..... جوانب القوة
- 13..... التوصيات

وحدة مراجعة مؤسسات أداء التدريب المهني

إنَّ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAET)، 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 مقار 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 انبعاث بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضي	تصف هذه الدرجة مستوى أولياً من الملاءمة. ويخلو من جوانب الضعف الرئيسة 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 رئيسة في بعض المجالات المؤثرة في نتائج المتدربين، وتفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد فكتوري للتدريب والتطوير، وهو أحد المعاهد المرخصة من قِبَل وزارة العمل، في يونيو 2008، ويزاول المعهد أنشطته من فرعه الوحيد الكائن في شارع عذارى بمنطقة الزنج الجديدة. وخلال السنة الماضية، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمعهد 698 متدرباً، الأغلبية العظمى منهم من الموظفين المكفولين من أرباب أعمالهم.

يتعاون المعهد مع أربع عشرة جهة مانحة دولية بما في ذلك مؤسسة Archomai Ltd. من المملكة المتحدة، والتي تقدم خدمات الاستشارات الدولية للمعهد أيضاً. أما الجهات المانحة الرئيسة فتضم المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير (CIPD)، ورخصة القيادة الدولية لإدارة الأعمال (IBDL)، وجامعة ولاية ميسوري، ومعهد التطوير الإداري (MDI)، وجامعة هال. وفي عام 2011، بلغت نسبة الدورات المعتمدة من الخارج بالمعهد 18%، والتي شكلت نسبة 14% من إجمالي عدد الطلبة المسجلين بالمعهد أيضاً. أما بقية الدورات فهي من الدورات غير المعتمدة.

تعمل إدارة المعهد تحت رئاسة مجلس الإدارة، ويتولى إدارته الرئيس، ويعاونه نائب الرئيس والمدير العام الذي يعمل مديراً لقسم الشؤون الأكاديمية أيضاً. وبالإضافة إلى فريق الإدارة، يوظف المعهد 19 موظفاً بنظام الدوام الكامل، ويوزعون على مختلف الوظائف؛ وتحديداً في قسم الشؤون الأكاديمية، وقسم التسويق، وقسم المؤهلات الدولية، وقسم رعاية العملاء، وأقسام ضمان الجودة، والشؤون المالية وتقنية المعلومات. علاوة على ذلك، يضم قسم الشؤون الأكاديمية بالمعهد أربعة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل، إضافة إلى مجموعة من المدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من أربعة 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.

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المعهد على تقدير "مرضٍ" في الفعالية بوجهٍ عام، كما ظهرت جوانب إنجاز المتدربين وجودة البرامج المقدمة بشكل "مرضٍ" أيضاً، أما جوانب جودة التدريب، والدعم والإرشاد المُقدَّمة للمتدربين وفعالية القيادة والإدارة، فقد حازت على تقدير "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد فكتوري للتدريب والتطوير، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة 2: جيد	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة 2: جيد	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة 2: جيد	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة 1: ممتاز	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة 1: ممتاز	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة 2: جيد	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

أحكام المراجعة

الفعالية بوجه عام

ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة 2: جيد

يُعد معهد فكتوري للتدريب والتطوير من المعاهد ذات الفعالية الجيدة بوجه عام، حيث ظهرت جوانب إنجاز المتدربين، وجودة التدريب وفعالية القيادة والإدارة بشكل "جيد" أيضاً، أما جوانب جودة البرامج المقدمة والدعم والإرشاد المقدمين للمتدربين، فقد حازت على تقدير "ممتاز". يحقق أغلبية المتدربين مستوى تقدم جيد في الدورات المعتمدة من الخارج والدورات المعتمدة داخلياً، ويعتبر مستوى إنجاز الطلبة في الدورات المعتمدة من الخارج مرتفعاً على نحو ملحوظ. ويوظف أغلبية المدربين طرق تدريب جيدة تتضمن الاستعمال الفعال للأمتلة والحالات المهنية من مكان العمل، ومن ثم يجد المتدربون التشويق في خبرة التعلم. علاوة على ذلك، فقد أعرب كل من المتدربين وأرباب أعمالهم عن رضاهم التام بمجموعة البرامج الواسعة المقدمة من المعهد. ويستفيد المتدربون من الدعم الاستثنائي والمنظم المقدم لهم. كما لا تدخر إدارة المعهد أي جهد في مراجعة وتحديث برامجها استناداً إلى دراسات سوق العمل ذات العلاقة. وتتسم خطة العمل للمعهد بالشمولية والقوة، كما يمتلك المعهد بيان رؤية ورسالة واضحة، إضافة إلى بيئة التعلم المحفزة وإجراءات الصحة والسلامة الفعالة للغاية. بالإضافة إلى ذلك، يمتلك المعهد نظاماً مفيداً لضمان جودة عملياته بشكل فعال.

يعتبر معهد فكتوري للتدريب والتطوير من المعاهد ذات القدرة الممتازة على التحسن، فخلال العامين السابقين، قام المعهد، وبإنجاح، بزيادة مجموعة البرامج والدورات المعتمدة من الخارج، وعدد موظفيه بنظام الدوام الكامل. إضافة إلى هذا، يمتلك المعهد الموارد المادية والإدارة وفرق الموظفين الذين يكرسون جهودهم لتنفيذ المزيد من عمليات التوسعة والتحسينات، حيث إن المزيد من الدورات المعتمدة من الخارج قيد الطرح في عام 2012، والتي تشمل المستوى المتقدم (المستوى 7) من دورات المعهد القانوني لشؤون الموظفين والتطوير (CIPD)، وتعزيز الدراسة في جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)

لتمكين خريجي الجمعية من الحصول على درجة البكالوريوس من جامعة كمبريا University of Cumbria في المملكة المتحدة. وتعتبر نسبة تكرار التسجيل في المعهد جيدة جداً، وفيما زادت نسبة التسجيل بالمعهد في عام 2011، وتم إدخال تقنيات جديدة في التدريب، يقوم المعهد بإنشاء موقع إلكتروني أكثر تفاعلاً. وفي الآونة الأخيرة، أصبح المعهد مركزَ امتحانات مُعتمداً لمؤسسة Prometric/VUE الأمريكية، وهو أيضاً قيد الحصول على اعتماد الأيزو 9000-2008.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟
الدرجة 2: جيد

تعتبر نسب الاستمرارية ومستويات الإنجاز في أغلبية الدورات مرتفعة على نحو ثابت، حيث تتجاوز نسبة الاستمرارية 95% في جميع الدورات، ويعتبر مستوى إنجاز المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج مرتفعاً جداً، وبلغت نسب النجاح في هذه الدورات 92%، ونسبة 99% في عامي 2010 و2011 على التوالي، وشكلت حوالي 7%، ونسبة 14% من عدد المسجلين في الدورات في العامين الماضيين. كما يحرز المتدربون في كل من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات المقدمة من المعهد مستوى تقدم جيد بالنظر إلى مستوى التحصيل وإمكاناتهم السابقة، بيد أنه لا يتم تدقيق عمليات التقييم والتصحيح الداخلي في الدورات غير المعتمدة أو التحقق منها، فيما لم يتم تنفيذ خطط العمل للمتدربين/القائمين على التقييم إلى الآن.

يعتبر أغلبية المتدربين من الموظفين الذين تتوافق مؤهلاتهم مع مؤهلات الدورات المسجلين فيها، ومن ثم تساعدهم هذه الدورات في اكتساب المهارات الجديدة التي تعزز فرص الترقيات لهم. وهناك العديد من المتدربين الذين ذكروا لفريق المراجعة أنهم حصلوا مؤخراً على الترقية في مكان عملهم نتيجة استكمالهم الدورات في المعهد. أما المتدربون في الدورات المعتمدة من الخارج، فتعكس هذه الدورات بشكل ناقد مدى تقدمهم وخططهم الذاتية للجوانب الواجب تحسينها حسب ما ثبت من التقييمات التي تم تصحيحها. وبوجه عام، يتسم المتدربون بالتحفيز الذاتي من أجل تسليم الواجبات في الوقت المحدد، والعمل بشكل مستقل عن المدرب. كما يجد المتدربون التشويق في خبرة التعلم بالمعهد، ويلتزمون بالحضور إلى الدروس بصفة منتظمة. علاوة على ذلك، يمتلك المعهد سياسة للحضور والمواظبة، على الرغم من أن نسبة المواظبة تعد من الأمور التي تثير الاهتمام في الدروس التي تمت ملاحظتها.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة 2: جيد

يعتبر المدربون مؤهلين ومن ذوي الخبرات ذات العلاقة بمجالات تخصصاتهم، مع إلمام نظري وعملي جيد بمجالات تخصصاتهم أيضاً، ويوظف معظمهم الأمثلة والحالات المهنية من أماكن عملهم توظيفاً فعالاً أثناء الدروس، ويقومون بالرد على أسئلة المتدربين بشكل إيجابي. كما يوظف أغلبية المدربين مجموعة متنوعة من طرق وأنشطة التدريب لتحفيز، وإشراك وتعزيز فهم المتدربين، ولكن في قلة من الدروس التي تمت ملاحظتها، لا تلبى طرق التدريب الاحتياجات المختلفة للمتدربين.

يقوم المدربون دائماً بمشاركة خطط وأهداف الدروس مع المتدربين، وكذلك بدء وإنهاء الدروس في الوقت المقرر. كما يقوم المدربون بصيانة وتحديث سجلات مستويات تقدم المتدربين في جميع الدورات بصفة منتظمة، وذلك من خلال استخدام استمارة التقييم أو تقرير مستوى التقدم الشهري للمتدرب في حالة الدورات الطويلة. وعلى وجه الخصوص، تتسم سجلات دورات المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير (CIPD)، بحسن التنظيم مع حفظ ملفات للمتدربين تتضمن الواجبات الخاصة بهم أيضاً. علاوة على ذلك، يوظف المدربون مصادر التعلم المختلفة بدرجة فعالة لتعزيز خبرة التعلم بما في ذلك الاستفادة من نظم تقنية المعلومات والاتصال (ICT) في التعليم التفاعلي.

تتسم عملية التقييم بالصرامة في جميع الدورات مع توظيف المعهد لعمليات التقييم التكوينية والختامية. فأتثناء الدروس، يتم تقييم المتدربين من خلال الواجبات، والأنشطة العملية، والامتحانات القصيرة، والعروض، إذا كان ذلك قابلاً للتطبيق، وتعتبر عمليات التصحيح والتغذية الراجعة للمتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج وقلة من الدورات غير المعتمدة، بناءً، وتسلب الضوء على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير لكل متدرب على حدة. ومع هذا، فلا تعتبر عمليات التصحيح والتغذية الراجعة للمتدربين في أغلبية الدورات غير المعتمدة، بناءً بدرجة كافية. وتعد الملاحظات على هذه الدورات غير موضوعية بشكل عام، ولا توفر التفسير الكافي للدرجات الممنوحة أو تلقي الضوء على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير للمتدربين.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة 1: ممتاز

يقدم المعهد مجموعة شاملة من البرامج التي تعد مزيجاً من الدورات الدولية المعتمدة من الخارج والدورات غير المعتمدة في العديد من المجالات التي تغطي: المحادثة باللغة الإنجليزية، والموارد البشرية، وإدارة الأعمال، وتقنية المعلومات، والقانون، والصحة والسلامة، وضمان الجودة، والمهارات الحياتية. وقد أعرب كل من المتدربين وأرباب الأعمال عن رضاهم التام عن مجموعة البرامج المقدمة من المعهد، حيث ذكر معظمهم أنها تتوافق مع احتياجاتهم وطموحاتهم. علاوة على ذلك، يقوم المعهد بمراجعة وتحديث البرامج بشكل متناسق، إضافة إلى تنويع مواردها بدرجة فعالة لتلبية لاحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. كما قام المعهد بإجراء دراسة سوقية ذات صلة شملت حوالي مائتي رب عمل، وتمحور تركيز خطة العمل لها على احتياجات سوق التدريب البحريني. ومن خلال تعاونه مع مؤسسة Archomai Ltd. من المملكة المتحدة. يقوم المعهد بالتحديث المفيد للغاية لبرامجه. واستناداً إلى طلبات بعض أرباب الأعمال، فقد قام المعهد بإجراء تحليل احتياجات التدريب للموظفين، وتصميم الدورات التي تناسب احتياجاتهم بدرجة فعالة. وللتدليل على ذلك، قام المعهد بالتعاون مع أحد أرباب الأعمال في تصميم إحدى الدورات لتحويل تركيز الموظفين من الجوانب الهندسية إلى التركيز على العملاء.

تتسم البرامج بحُسن التنظيم والهيكلية ويكونها ذات أهداف تعلم واضحة لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. فضلاً عن ذلك، تغطي مواد الدورات المفاهيم المطلوبة للمواد أيضاً، ويقدم المعهد مجموعة مناسبة من الأنشطة الإضافية التي تدعم وتعزز البرامج مثل استضافة كبار المتحدثين وإتاحة الفرص لحضور المؤتمرات في المجالات المختلفة. إضافة إلى ذلك، فقد قام فريق التسويق الكفاء بالمعهد باستضافة فعاليات تسويق في العامين الماضيين تم توجيه الدعوة فيهما إلى متحدثين دوليين، وأرباب الأعمال والأطراف ذات العلاقة في مملكة البحرين. علاوة على ذلك، فقد قام المعهد بالتوقيع على وتنفيذ اتفاقية تعاون مع إحدى الصحف المحلية للدعاية لحملة تسويقية مدتها سنة واحدة نظير تدريب موظفي هذه الجريدة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة 1: ممتاز

يقدم المعهد الدعم المفيد والمنظم للغاية للمتدربين. كما يستفيد المتدربون من الدعم الفعال للغاية المقدم من قبل المتدربين بالإضافة إلى الدعم الإداري والشخصي للمتدربين لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل. ويبدأ جميع المتدربين دوراتهم بحضور برنامج التهيئة الحسن التنظيم بشأن منشآت المعهد وإجراءات الصحة والسلامة المعمول بها، كما يتم إطلاعهم على كافة أنواع الدعم المقدم لهم من خلال كتيب الدعم والإرشاد للمتدربين. علاوة على ذلك، يقدم المعهد الإرشاد المهني والمشورة المفيدة للمتدربين. ومن أمثلة الدعم الإداري المقدم من قبل المعهد: توفير سبل المواصلات المجانية، وخدمات الإنترنت اللاسلكية، وتوفير أجهزة اللاب توب وأجهزة الكمبيوتر ذات الشبكات المشتركة، وتقديم حصص المراجعة قبل تنفيذ عمليات التقييم. كما يمكن للمتدربين الدخول إلى مركز المصادر المفيد، والذي يحتوي على مجموعة واسعة من الكتب والدوريات، بالإضافة إلى إمكانية الدخول إلى قواعد البيانات والمعلومات عبر الإنترنت. فضلاً عن ذلك، يتوفر لدى المعهد عملية لتلقي الشكاوى والتظلمات من المتدربين، ويوفر الترتيبات الخاصة للمتدربين من ذوي الاحتياجات الخاصة، عند اللزوم، في حين يقوم بمكافأة المتدربين المتفوقين، وللتدليل على ذلك، قام المعهد بإتاحة الفرصة لأحد المتدربين لحضور مؤتمر المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير (CIPD)، في المملكة المتحدة، فيما قام بتعيين متدرب آخر بصفة مُقيمٍ بنظام الدوام الجزئي لبرنامج المعهد القانوني لشئون الموظفين والتطوير (CIPD). وفي العادة، ينظم المعهد حفل تخرج للمتدربين بمناسبة تخرجهم.

تحدد ملخصات ومحتويات الدورات كتابياً، ويعمل المعهد على توافرها للمتدربين وأرباب الأعمال قبل بدء الدورات. كما يصدر المعهد نشرات إعلامية حديثة وملونة وزاخرة بالمعلومات حول الدورات المقدمة، ويقوم حالياً بإدخال التحسينات على الموقع الإلكتروني؛ ليصبح أكثر تفاعلاً. كما تتسم برامج المعهد بمرونة المواعيد بحيث تناسب احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال، وتتم الاستفادة من مقر وتجهيزات المعهد بطريقة فعالة، وتعتبر بيئة التعلم بيئة محفزة على التعلم. علاوة على ذلك، يستخدم المعهد الأجهزة التكنولوجية الحديثة. وعلى الرغم من إبلاغ المتدربين في الدورات المعتمدة من الخارج بمدى التقدم في الدورات بشكلٍ متكرر، فلا يحصل كافة المتدربين في الدورات غير المعتمدة على تقارير مستويات التقدم الشاملة.

القيادة والإدارة

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

الدرجة 2: جيد

تمتلك الإدارة بيانات رؤية ورسالة واضحة تركز على رفع إنجاز المتدربين، والاعتماد الخارجي لبرامجهم على وجه الخصوص، وتتم مشاركتها مع المتدربين والموظفين. علاوة على ذلك، يمتلك المعهد خطة عمل شاملة تتضمن تحليل (سوات SWOT)، ودراسة سوق العمل أيضاً. وللمعهد أيضاً هيكل إداري وتنظيمي يلبي أهدافه وأغراضه، إضافة إلى نظام شامل لضمان الجودة يتضمن كافة السياسات، والإجراءات والاستثمارات المطلوبة. فضلاً عن ذلك، يستخدم المعهد موظفين مؤهلين، ويقوم بتوزيعهم على الأقسام بشكل فعال، فيما يقوم بتقديم برنامج التهيئة للمتدربين القادمين من الخارج. كما يقوم المعهد بمراقبة أداء الموظفين بشكل جيد من خلال تقييم أدائهم، وتوفير فرص التقدم المهني المثمرة لهم. ويستند نظام التقييم للمعهد إلى التوصيف الوظيفي ومؤشرات الأداء الرئيسية، وتتم ملاحظة جميع المدربين وتقديم الملاحظات عليهم بطريقة شاملة، على الرغم من أن هذه العملية تعتبر أكثر منهجية للمدربين العاملين بنظام الدوام الكامل. من ناحية أخرى، يقوم المعهد بعقد اجتماعات منتظمة وتدوين محاضر الاجتماعات لها، وتحديد مسؤوليات الموظفين والمواعيد المقررة لتنفيذها بوضوح.

يمتلك المعهد إجراءات شاملة للصحة والسلامة يتم إبلاغها للمتدربين بالكامل. كما يمتلك سياسة تفصيلية للصحة والسلامة، ويقوم بمراجعة كافة الإجراءات بصفة منتظمة. وترتبط الإدارة بعلاقات وثيقة مع أرباب الأعمال والأطراف ذات العلاقة، وتقوم بجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بطريقة منتظمة، وكذلك مناقشتها في الاجتماعات، واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها. وفيما تقوم الإدارة بمراقبة إنجاز المتدربين عن كثب، ومتابعة مستوى الإنجاز الذي تم إحرازه على المستوى الفردي والجماعي، إلا أنها لا تقوم بجمع بيانات الإنجاز لتحليل التوجهات على مر الزمن. تزخر استمارة التقييم الذاتي بالمعلومات المفيدة والنقد الذاتي بدرجة ملائمة. كما يمتلك المعهد سياسة لتقييم خبرة التعلم المسبق للمتدربين. وفي الدورات المعتمدة من الخارج، يتم إجراء عملية التقييم الأولي من خلال إجراء المقابلات التشخيصية الأولية، إضافة إلى إجراء امتحان القبول في دورات اللغة الإنجليزية. ومع هذا، لا يتم تحليل مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بطريقة منظمة والاستفادة منه في الدورات غير المعتمدة.

جوانب القوة

- يحقق المتدربون المؤهلات التي يطمحون في الحصول عليها، ويحرزون مستوى تقدم جيد في الدورات المعتمدة من الخارج
- المدربون مؤهلون، ومن ذوي الخبرات ذات الصلة في مجالات تخصصاتهم، ويوظف معظمهم الأمثلة المهنية والحالات من الحياة الواقعية بدرجة فعالة
- يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات الداخلية من المعهد استناداً إلى دراسات سوق العمل، والتي تلبي كلاً من احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال بشكل فعال
- يستفيد المتدربون من الدعم الشخصي الفعال للغاية من المدربين والموظفين الإداريين لمساعدتهم على الأداء بشكل أفضل، إضافة إلى تقديم المشورة الجيدة لهم بشأن البرامج والتقدم المهني
- سهولة الوصول إلى مقر وتجهيزات المعهد، والاستخدام الفعال لها، إضافة إلى بيئة التعلم المحفزة
- تعتبر خطة العمل قوية وشاملة، ويلتزم فريق الإدارة والموظفون تجاه تحسين جودة ما يقدمه المعهد.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على مؤسسة التدريب:

- تحسين مستوى التقدم في الدورات الداخلية للمعهد، وعلى سبيل المثال، عن طريق ما يلي:
 - تقديم التغذية الراجعة الكتابية البناءة بشكل أفضل للمتدربين
 - زيادة الاهتمام بعملية التدقيق الداخلي للدورات.
- ضمان تحليل مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بطريقة منظمة، والاستفادة منها في تحديد المستويات المناسبة للمتدربين في الدورات الملائمة
- جمع وتحليل بيانات مستويات الإنجاز للمتدربين لمراقبة التوجهات على مر الزمن، وتحسين جودة ما يقدمه المعهد من برامج ودورات وفقاً لذلك.