



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

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

القبة الصفراء للتدريب

السوفية

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 7 - 9 مايو 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 .....
5	إنجاز المتدربين .....
6	جودة ما يتم تقديمه .....
9	القيادة والإدارة .....
11	جوانب القوة .....
12	التوصيات .....

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات 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 اتباع 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.

## المقدمة

### وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد القبعة الصفراء للتدريب، وهو من المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2010. ويزاول المعهد أنشطته من فرعه الوحيد الكائن في منطقة السوفية. وخلال عام 2011، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمعهد 324 متدرياً، وكان عددهم حتى وقت إجراء المراجعة في عام 2012، 204 متدربين وجميع المتدربين من الموظفين المكفولين من أرباب أعمالهم.

يقدم المعهد أساساً دورات اللغة الإنجليزية ومهارات الاتصال في العمل. وتعتبر دورات اللغة الإنجليزية دورات مصممة داخلياً من قبل المعهد، أو دورات تحضيرية لامتحانات جامعة كمبردج. كما يقوم المعهد بتصميم جميع ورش العمل الخاصة بمهارات الاتصال.

يتولى إدارة المعهد الرئيس التنفيذي، ويعاونه مدير الدراسات، ومدير تطوير الأعمال، ومساعدان للتدريب يعملان بنظام الدوام الجزئي. ويعتبر الرئيس التنفيذي ومدير الدراسات هما المدربين الوحيدين بالمعهد.

### نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبيل 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 القبعة الصفراء للتدريب، 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: 2 جيد	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 القبة الصفراء للتدريب من المعاهد ذات الفعالية الجيدة بوجه عام، كما ظهرت جميع الجوانب بشكل "جيد"، باستثناء جانب مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، والذي حاز على تقدير: "ممتاز". تكتسب الغالبية من المتدربين الثقة في استخدام مهارات الاتصال المتعلقة بالعمل، إضافة إلى اكتساب مهارات اللغة الإنجليزية. علاوة على ذلك، يحرز المتدربون مستوى تقدم جيد، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. ويُعزى هذا الأمر إلى طرق التحضير وتقديم الدروس الفعالة من قبل المدربين اللذين على إمام تام بالمواد، ويقومان بإجراء عمليات التقييم المستمر لأعمال المتدربين. فضلاً عن ذلك، تعتبر الدورات ذات هيكل تنظيمي جيد، وتُصمم وفقاً لاحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وكذلك يتم تقديمها بشكل متجانس لضمان اكتساب المتدربين للمعارف، والفهم والمهارات ذات العلاقة. كما يحصل المتدربون على الدعم والإرشاد بطريقة فعالة وممنهجة. علاوة على ذلك، ترتبط الإدارة بعلاقات وطيدة مع الأطراف ذات العلاقة، وتقوم بمراقبة مستوى الأداء الفردي للمتدربين، على الرغم من أنها لم تشرع في تحليل التوجهات، ولم تضع خطط عمل محددة بناءً على الخطط الإستراتيجية للمعهد إلى الآن.

يعتبر معهد القبة الصفراء للتدريب من المعاهد ذات القدرة الجيدة على التحسن، فخلال العام الماضي، قام المعهد بإضافة عشر ورش عمل جديدة في مهارات الاتصال، والتي صممها المعهد خصيصاً لتحسين المهارات اللغوية ومهارات الاتصال في العمل. إضافة إلى ذلك، طرح المعهد الدورة التحضيرية لامتحانات جامعة كمبردج؛ تحديداً وهي: اختبار اللغة الإنجليزية الرئيس (KET). كما يعترف المعهد

تقديم العديد من الدورات المتنوعة، والتي قام بطرحها في الوقت الحاضر مثل خدمات اختبار اللغة للشئون التجارية (BULATS)، ودورات الشهادة الدولية لجامعة كمبردج في التخصصات التالية: الشهادة الدولية في اللغة الإنجليزية للشئون المالية (ICFE)، ودورات الشهادة الدولية في اللغة الإنجليزية للشئون القانونية (ILEC)، واختبار اللغة الإنجليزية للاتصال الدولي (TOEIC). كما يمتلك المعهد الموارد المادية والبشرية الملائمة لتلبية الاحتياجات الحالية، بيد أنه يتعين عليه زيادتها في حالة توسعة أنشطته. كذلك، يمتلك المعهد العديد من اللوائح وقوائم المراجعة المفيدة لضمان جودة ما يتم تقديمه؛ ومع هذا فلا يتوفر مستند ملائم يتعلق بضمان الجودة، بل لم يضع المعهد الخطط الإستراتيجية التفصيلية إلى الآن، ولكن لديه خطة للتعاقد مع أحد المستشارين لتطوير هذه الخطط في المستقبل القريب. علاوة على ذلك، تعتبر نسبة تكرار الأعمال مرتفعة، ويشهد معدل التسجيل زيادة أيضاً. وتعتبر استمارة التقييم الذاتي زاخرة بالمعلومات، وتقدم الأدلة الجيدة، وتتسم بالنقد المناسب.

## إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 2 جيد

تكتسب الغالبية من المتدربين الثقة في استخدام مهارات الاتصال المتعلقة بالعمل، إضافة إلى اكتساب مهارات اللغة الإنجليزية. كما شهد أرباب الأعمال باكتساب المتدربين للمهارات الجيدة في اللغة الإنجليزية، إضافة إلى مهارات الاتصال التي يقوم المتدربون بتطبيقها في أماكن عملهم. علاوة على ذلك، يحرز معظم المتدربين مستوى تقدم جيد، مقارنة بمستواهم عند بدء الدورات. وهناك العديد من الأمثلة على المتدربين الذين التحقوا في الدورات في المستوى الأول، ثم أحرزوا النجاح في اختبار اللغة الإنجليزية الرئيس (KET) في امتحانات جامعة كمبردج. ومن واقع الدروس التي تمت ملاحظتها، فقد أظهر المتدربون مستوى تقدم جيد في مهارات الاتصال في العمل أيضاً، ويتضح هذا بجلاء في الأنشطة والمهام المقدمة لهم. كما يقوم المعهد بإجراء عمليات التقييم القبلي للمتدربين في ورش العمل، والتي تشكل الغالبية من الدورات المقدمة، وقد أثبتت عمليات التقييم فعاليتها في تحديد المعارف المسبقة للمتدربين لغرض تطويرها، وتحديد المهارات المستهدفة. علاوة على ذلك، فقد تمت ملاحظة مجموعة من

المتدربين في مكان العمل لدى أحد أرباب الأعمال في قطاع الخدمات، لضمان اكتساب المهارات ذات العلاقة. وفيما يتعلق بالدورة التحضيرية لاختبار اللغة الإنجليزية الرئيس (KET)، فقد بلغت نسبة النجاح في هذه الدورة 100%، حيث أحرزت مجموعة المتدربين بالكامل، وعددهم 14 متدرّباً، النجاح في الامتحان الخارجي. وتشكل هذه المجموعة نسبة 7% تقريباً من إجمالي عدد المتدربين في عام 2012. وتعتبر نسبة الاستمرارية في جميع الدورات وورش العمل مرتفعة، وهو أمر متوقع في الدورات القصيرة. وباستثناء دورة اختبار اللغة الإنجليزية الرئيس (KET)، فلا تخضع الدورات لعمليات التدقيق أو التحقق الداخلية أو الخارجية بطريقة ممنهجة.

يجد المتدربون التشويق الكثير في الأنشطة الصفية وخبرة التعلم في المعهد. فضلاً عن ذلك، يتسم المتدربون بالتحفيز الذاتي، ويفخرون بأعمالهم. كما يوفر المعهد الفرص لهم لإظهار مدى تقدمهم بشكل ناقد، ويطلب منهم تعبئة استمارة مراجعة التقييم الذاتي (SAC) المفيدة لتقييم مدى تقدمهم في الدورات. كما يُشجع المتدربون على تحليل مستوى أعمالهم، ومدى تحقيق النتائج المرجوة، وتقديم الاقتراحات الناقدة بخصوص طرق التحسن في أداء الأعمال الموكلة إليهم باستخدام الأدوات والأساليب الجديدة المكتسبة في ورش العمل. كما يوظف المعهد الألعاب والمهام الجماعية بطريقة فعالة لحث المتدربين على التفكير الجيد، وحل المشكلات التي تواجههم في العمل. وخلال الدروس التي تمت ملاحظتها، تمكن المتدربون من العمل باستقلالية وبشكل تعاوني أيضاً. ويقوم المعهد بتسجيل نسب الحضور والمواظبة، ويمتلك سياسة خاصة بالحضور. وتعتبر نسبة الحضور مرتفعة، بيد أن نسبة المواظبة كانت مثيرة للاهتمام في قلة من الحالات في الدروس التي تمت ملاحظتها.

## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: 2 جيد

يظهر المدربون إماماً شاملاً بالمواد التي يدرسونها من حيث التحضير وتقديم الدروس. وفي ورش العمل، يعطى المتدربون الأساليب الجديدة التي تساعدهم على حل المشكلات المختلفة المتعلقة بالعمل، وتطوير المهارات "الحياتية". كما يقدم المدربون الإيضاحات والأمثلة الإضافية عند اللزوم، ويقومون بالرد

على استفسارات المتدربين دائماً، وكذلك التخطيط الجيد للدروس استناداً إلى نتائج اختبارات القبول الفعالة، والتي تأخذ في الاعتبار توظيف طرق التعليم التي تساعد على حل المشكلات المتوقعة التي قد تواجه المتدربين. وفي ورش عمل مهارات الاتصال، ينفذ المدربون طرق التقييم القبلية التي تلبي احتياجات التعلم واستكمال المهام المنوطة بالمتدربين بطريقة أكثر فعالية. وتبدأ جميع الدروس في الموعد المحدد، ويقوم المدربون بمشاركة أهداف الدروس ومناقشتها مع المتدربين.

يُعزز التدريب من خلال توظيف العديد من طرق التعليم المختلفة التي تناسب احتياجات المتدربين على أفضل وجه، وتَشجّع معظمهم على المشاركة في الدروس بفعالية. كما يوظف المدربون مصادر التعلم بطريقة فعالة لتعزيز خبرة التعلم، بما في ذلك استخدام عروض البيانات، ومقاطع الفيديو، والألعاب، وبطاقات الاستذكار، والكتب. كما تتوفر مخططات تصحيح واضحة لكل مستوى من مستويات اللغة الإنجليزية، والدورة التحضيرية لاختبار اللغة الإنجليزية الرئيس (KET). ويقوم المدربون بتقييم أعمال المتدربين بصفة مستمرة. وعلى الرغم من تقديم التغذية الراجعة الشفهية المفيدة للمتدربين، تعتبر التغذية الراجعة الكتابية البناءة بشأن الأعمال والأنشطة الصفية للمتدربين غير كافية. وفي دورات اللغة الإنجليزية، يحتفظ المدربون بسجلات مناسبة لمستويات تقدم المتدربين، وتوضح التغذية الراجعة لهم أسباب الحصول على النتائج المختلفة. ومع هذا، ففي ورش العمل لمهارات الاتصال، لا تُظهرُ السجلات مستوى أداء المتدربين وإنجاز المهام الموكلة إليهم بدرجة كافية.

## ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟ الدرجة: 1 ممتاز

يقدم المعهد مجموعة من الدورات الشاملة المصممة داخلياً في مهارات اللغة الإنجليزية، إضافة إلى ورش العمل في مهارات الاتصال، وجميعاً ذات مخرجات تعلم واضحة تلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشكل جيد للغاية. كما يقدم المعهد الدورات التحضيرية في الامتحانات المتنوعة لجامعة كمبردج مثل اختبار اللغة الإنجليزية الرئيس (KET)، وشهادة اللغة الإنجليزية للشؤون التجارية (BEC)، ودورات الشهادة الدولية في اللغة الإنجليزية للشؤون المالية (ICFE)، ودورات الشهادة الدولية في اللغة الإنجليزية للشؤون القانونية (ILEC)، ودورات خدمات اختبار اللغة للشؤون التجارية (BULATS). وتعتبر مواد هذه الدورات مواد أصلية ومحددة، ويتم التخطيط، وتخصيص مصادر التعلم، وتقديم وتقييم هذه

الدورات بعناية، لقياس مستوى تحصيل المتدربين ومخرجات التعلم المختلفة. وتستند الدورات وورش العمل المقدمة في المعهد إلى التحليل الفعال لاحتياجات السوق المحلي والبحث الميداني لاحتياجات أرباب الأعمال.

يقوم المعهد بإعداد الدورات المتخصصة التي تناسب احتياجات العملاء تماماً، وذلك من خلال عقد الاجتماعات والتحليل الفعال لاحتياجات الأطراف ذات العلاقة، مع أخذ طبيعة الأعمال، وظروف العمل، والوثائق المتعلقة بكل طرف من الأطراف ذات العلاقة في الاعتبار. وقد أعرب كل من المتدربين وأرباب الأعمال عن رضاهم التام عن الدورات. ولدورات اللغة الإنجليزية هيكل تنظيمي ذات تخطيط جيد ومهام محددة بوضوح، إضافة إلى الواجبات والتقييمات التي تلبي احتياجات المتدربين. وتقدم جميع الدورات بطريقة متجانسة لضمان اكتساب المتدربين للمعارف، والفهم والمهارات ذات العلاقة. كما يقدم المعهد الأنشطة اللاصفية المناسبة لإثراء المهارات المكتسبة في دورات اللغة الإنجليزية والمهارات "الحياتية". فعلى سبيل المثال، يمنح المتدربون فرصة المشاركة في الألعاب مثل "جريمة العشاء الغامض Dinner Mystery Murder"، حيث يقوم المتدربون بلعب الشخصيات المختلفة لحل لغز الجريمة، مما يعد وسيلة ناجحة في تحسين مهارات اللغة الإنجليزية بطريقة مسلية. كما تقدم إلى المتدربين المراجع المتعلقة بالمواقع الإلكترونية والكتب الإضافية للاطلاع عليها.

**ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟**

**الدرجة: 2 جيد**

يقدم المدربون والموظفون في المعهد الدعم الفعال والمنظم للمتدربين لتحقيق نتائج أفضل، إضافة إلى المحافظة على قنوات الاتصال المفتوحة مع المتدربين خلال وبعد الدورات، وتقديم المشورة الشخصية لهم بشأن أعمالهم. بالنسبة لدورات اللغة الإنجليزية، ينظم المعهد للمتدربين من ذوى المستوى الأقل "عيادات التدريب" لمساعدتهم على تحسين مستواهم في الدورات. علاوة على ذلك، يوفر المعهد للمتدربين الخط الساخن للواجبات أثناء ساعات محددة من اليوم في حالة الحاجة إلى مساعدة بشأن دراساتهم. كما يقدم المعهد جوائز المواظبة للمتدربين المواظبين في الدورات، وينظم للمتدربين في الدورات التحضيرية لاختبار اللغة الإنجليزية الرئيس (KET)، الحصص الإضافية لممارسة ومراجعة نماذج الامتحانات. ويمتلك

المعهد بيئة تعلم محفزة، وملهمة ومجهزة بالمعدات المناسبة، إضافة إلى مكتبة زاخرة بالكتب في مجالات اللغة الإنجليزية، وتدريب المعلمين، ومهارات الاتصال في العمل.

يمكن للمتدربين الحصول على المشورة والإرشاد الزاخر بالمعلومات الجيدة عن الدورات من خلال المدربين والموظفين أساساً، حيث أن النشرة الإعلامية تحتوي على معلومات بسيطة، والموقع الإلكتروني قيد الإنشاء في الوقت الراهن. كذلك، يوفر المعهد الترتيبات المرنة لتقديم الدورات وفقاً لاحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتتوفر المحددات الوصفية للدورات ذات أهداف التعلم والمحتويات التفصيلية للمتدربين وأرباب الأعمال قبل بدء الدورات. ويحتفظ المعهد بقنوات اتصال فعالة مع الأطراف ذات العلاقة بشأن مستوى إنجاز المتدربين، ويقوم بإرسال تقارير الأداء التفصيلية لهم. كما يقوم بإطلاع المتدربين على مستوى التقدم لهم أثناء الدورات من خلال تقديم التغذية الراجعة الشفهية بالإضافة إلى استلام التقارير الخاصة بدرجات اللغة الإنجليزية في نهاية الدورات.

## القيادة والإدارة

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

الدرجة: 2 جيد

يمتلك المعهد رؤية واضحة تركز على رفع إنجاز المتدربين وخبرة التعلم مدى الحياة. كما قام بوضع مجموعة من القيم الأساسية ومؤشرات النجاح الرئيسية، بيد أنه لم يضع خطط عمل محددة ذات مسؤوليات ومواعيد نهائية استناداً إلى الخطط الإستراتيجية للمعهد. وتحتفظ إدارة المعهد بعلاقات وطيدة مع أرباب الأعمال الرئيسيين، وتقوم بالزيارات لهم. علاوة على ذلك، يرسل المعهد التقارير الواضحة إلى أرباب الأعمال في نهاية الدورات بشأن أداء المتدربين فيها، وتشتمل على الأمور المطلوبة للمرحلة التالية. ويوظف المعهد مدربين وموظفين أكفاء ومؤهلين، ويقوم بتوزيعهم بشكل جيد، إضافة إلى توفير الفرص الملائمة لهم لحضور المؤتمرات. كما يشارك الموظفون معارفهم من خلال حصص "تعليم الأقران". وفي الوقت الحاضر، يلبي الهيكل التنظيمي احتياجات مؤسسة التدريب وأهدافها. كذلك، يقوم المعهد بتنفيذ ملاحظات الدروس المنظمة، وتتوفر استمارة تفصيلية لهذا الغرض تتم مشاركة التغذية الراجعة لها مع المدرب. كما يقوم المدرب باستكمال "استمارة الرؤية الشخصية" قبل مناقشة التغذية

الراجعة. فضلاً عن ذلك، يمتلك المعهد التوصيف الوظيفي لكل موظف، إضافة إلى نظام التقييم المناسب للغرض. وتعد الإدارة اجتماعات شهرية منظمة، وتقوم بتسجيل محاضر الاجتماعات لها، والتي تظهر المسؤوليات والمواعيد النهائية.

لدى المعهد سياسة للصحة والسلامة ذات إجراءات مناسبة يقوم بإبلاغها إلى المتدربين. كما يقوم المعهد بإجراء اختبارات القبول الفعالة لدورات اللغة الإنجليزية، إضافة إلى الاختبارات الأولية المفيدة لورش عمل مهارات الاتصال بغية تقييم، وتحليل وتوظيف مستوى التحصيل المسبق للمتدربين. وبينما يقوم المعهد بجمع وجهات نظر المتدربين في نهاية الدورات، ومناقشتها، واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها عند اللزوم، إلا أنه يقوم بجمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال بطريقة شفوية فقط بعد الدورات. وتجدر الإشارة إلى أن المعهد قام بتوزيع استبانة بسيطة على أرباب الأعمال الرئيسيين في نهاية عام 2011، للحصول على وجهات نظرهم بشأن جودة ما يتم تقديمه بالمعهد. وعلى الرغم من مراقبة الإدارة لنتائج الأداء الفردية للمتدربين عن كثب، وتقديم الإرشاد لهم بشأن مدى تقدمهم في الدورات، فما زال تحصيل البيانات على مستوى الإدارة لغرض تحليل التوجهات يعتبر يسيراً.

## جوانب القوة

---

- تطوير المتدربين لمهارات الاتصال الفعالة في العمل، واكتساب الثقة في أنفسهم، وإتاحة الفرص لهم لإظهار مدى تقدمهم في الدورات بشكل ناقد
- المدربون على إلمام تام بالمواد التي يدرسونها؛ الأمر الذي ينعكس على طريقة التحضير وتقديم الدروس ذات التخطيط الجيد والمبنية على أساس التقييم الأولي الفعال
- تنظيم ورش عمل ودورات مصممة وفقاً لاحتياجات العملاء بشكل مكثف، مع أخذ الاحتياجات المحددة للمتدربين وأرباب الأعمال وظروف عملهم في الاعتبار
- تقديم الدعم الفعال والمنظم للمتدربين لتحقيق نتائج أفضل، إضافة إلى المحافظة على قنوات الاتصال المفتوحة معهم أثناء الدورات وبعدها
- ترتبط الإدارة بعلاقات وطيدة مع الأطراف ذات العلاقة الرئيسة من خلال الزيارات الشخصية، وإرسال التقارير الواضحة والمفيدة إلى أرباب الأعمال في نهاية الدورات.

من أجل تحسين الأداء، يجب على مؤسسة التدريب:

- تقييم، وتسجيل مستويات أداء وإنجاز المهام في ورش عمل الاتصال، وتقديم التغذية الراجعة الكتابية البناءة للمتدربين، عند تصحيح أعمالهم في جميع الدورات
- ضمان توظيف أسلوب أكثر تنظيماً للإستراتيجيات الإدارية، بحيث تشمل ما يلي:
  - تطوير ووضع خطط عمل محددة ذات مسؤوليات ومواعيد نهائية استناداً إلى الخطط الإستراتيجية للمعهد
  - جمع البيانات على مستوى الإدارة لأغراض تحليل التوجهات
  - توثيق إجراءات ضمان الجودة.