



2024 - 27 نوفمبر



تطوير الأداء البشري



إجمالي عدد المتدربين

642



مجالات التعلم
• القيادة، والإدارة، وتنمية
الموارد البشرية



الموقع
السقيفة



الفاعلية بوجهٍ عام

جيد

المجال (3):

القيادة والإدارة

المجال (2):

مشاركة المتدربين ودعم التعلم

المجال (1):

التقييم وإنجاز المتدربين

ملخص للمراجعة

تُقدّم مؤسسة "تطوير الأداء البشري" تدريباً جيداً في بيئة إيجابية داعمة تشجع على المشاركة الفاعلة بين غالبية المتدربين، حيث يستخدم مدربي المؤسسة إستراتيجيات تدريب وتقييم فاعلة، استناداً إلى خبراتهم العلمية الواسعة، والتي يتم دعمها بمجموعة متنوعة من الفرص الهادفة لدعم احتياجات المتدربين وتعزيز أدائهم طوال رحلة تعلمهم. هذا ويساهم هذا النهج في تعزيز اكتساب غالبية المتدربين المعارف والمهارات المهنية ذات الصلة بما يتوافق مع مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. كما يقوم فريق الإدارة بإجراء ممارسات التقييم الذاتي المناسبة ويراقب عن كثب أداء المتدربين، مما يمكنه من استخدام النتائج بشكلٍ مناسبٍ؛ لتحفيز إجراءات التحسين وتعزيز التوجه الإستراتيجي.



الجوانب الإيجابية العامة

- توافق أدوات التقييم بصورة جيدة مع مخرجات التعلم المطلوبة، وإدارتها بطريقة معقولة ومتوازنة.
- اكتساب غالبية المتدربين المعارف ذات الصلة، وإتقانهم المهارات المهنية والحياتية.
- إلمام المدربين بموادهم العلمية والتوظيف الفاعل لإستراتيجيات التدريب والتقييم من أجل التعلم في معظم حصص التدريب.
- فاعلية مراقبة أداء المتدربين وإثراء تعلمهم مدى الحياة.

التوصيات

- إتقان المتدربين للمعارف والمهارات وتقدمهم التدريجي في اكتساب مخرجات التعلم المطلوبة بصورة أكبر في مختلف البرامج المقدمة
- مراعاة شمولية وفاعلية عمليتي التحقق والتدقيق الداخلية لمختلف التقييمات في الوحدات والبرامج.
- تحسين مستوى دعم المتدربين ذوي القدرات الأقل وتوفير مزيد من الفرص لتطوير مهارات التفكير العليا لذوي القدرات الأعلى في حصص التدريب.
- وضوح التوجه الإستراتيجي وضمان تنفيذ عملية التقييم الذاتي بصورة أكثر صرامة وانتظامًا، والاستفادة من نتائجها بفاعلية في التخطيط الإستراتيجي وتحسين جوده ما يتم تقديمه.

التقييم وإنجاز المتدربين

جيد

- الغالبية العظمى من برامج مؤسسة "تطوير الأداء البشري" هي مؤهلات طويلة الأمد ومعتمدة من جهة مانحة خارجية في مجال القيادة والإدارة وتنمية الموارد البشرية، حيث يشكل برنامج "الشامل" (Work Readiness Programme: Customer Service Secretary Manager Assistant) (51%)، و برنامج "مهارات التوظيف" (NOCN Level 1 Certificate in Employability) (48%) من إجمالي عدد المتدربين. في حين أن النسبة المتبقية التي تمثل (1%) مخصصة لبرامج الإنجاز المحلي.
- عملية التقييم الداخلية المطبقة ملائمة للغرض، حيث تُقيّم مدى اكتساب المتدربين لمخرجات التعلم المطلوبة، باستخدام أدوات تقييم ختامية فاعلة تتوافق بشكل هادف مع مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، وتتم إدارتها بطريقة معقولة ومتوازنة، بما يتماشى ومتطلبات الجهات المانحة.
- تنفيذ المؤسسة إجراءات فاعلة في الغالب لعملية التحقق من أدوات التقييم الختامية الداخلية، وتحديثها متى ما لزم ذلك، التي تشمل الاختبارات البعدية ومجموعة متنوعة من الاختبارات القصيرة والتطبيقات، بخلاف بعض الحالات التي لا يتم تطبيق هذه العمليات فيها بصفة متسقة لتشمل مختلف التقييمات في الوحدات والبرامج، والذي انعكس في تفاوت مستوى التعقيد في عدد من الاختبارات البعدية مقارنة بالتقييمات الأخرى المطبقة.
- بشكلٍ عام، يتم تصحيح أعمال المتدربين بطريقة عادلة استنادًا إلى معايير منح الدرجات والإجابات النموذجية المحددة مسبقًا. وفي قلة من الحالات، يُترك تقييم الأسئلة ذات الطابع المقالي لتقدير المدرب. يُزود المتدربين بتغذية راجعة بناءً على نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، إلا أنها غير متسقة في بعض الأحيان.
- يكتسب غالبية المتدربين المعارف ذات الصلة، وينمون المهارات المهنية الفاعلة في مجال الإدارة والمهارات الحياتية، مما يُمكن معظم المتدربين من المضي بنجاح نحو تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها. الأمر الذي ظهر من خلال مستوى أعمالهم المنتجة طوال البرنامج. كما تتفق نسب النجاح مع مستويات المعرفة والفهم في معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، حيث يشارك المتدربون أثناء الأنشطة الصفية بفاعلية، ويظهرون مستوى تفاعل جيد مع مدربيهم. بخلاف قلة من المتدربين الذين يواجهون صعوبات في إتقان المهارات المطلوبة في الوقت المحدد أسوةً بأقرانهم.
- أعرب المتدربون والأطراف ذات العلاقة عن رضاهم عن مستوى المهارات المكتسبة، وأشادوا بالبرامج وما لها من تأثير إيجابي في تحسين المهارات الحياتية والمهنية للمتدربين. كما تبين التزام معظم المتدربين، من خلال إظهارهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم؛ الأمر الذي انعكس على معدلات الحضور والانضباط لديهم والمشاركة النشطة في المناقشات والأنشطة الصفية. رغم وجود تفاوت الانضباط في حالات قليلة.

مشاركة المتدربين ودعم التعلم

جيد

- يتم تقديم التدريب في مؤسسة "تطوير الأداء البشري" في بيئة آمنة وملائمة تدعم خبرة التعلم، ومزودة بمصادر التعلم الجيدة والمرافق اللازمة التي تلبى متطلبات البرامج التدريبية المختلفة.
- ترتيبات القبول المطبقة ملائمة للغرض؛ حيث يتم توظيفها بصورة هادفة من خلال الاستفادة من نتائج اختبار تحديد المستوى المطبق؛ للتأكد من أهلية المتدربين للالتحاق بالبرنامج المطلوب، وبما يتماشى ومتطلبات الجهات المانحة والتنظيمية. إلى جانب تقديم المشورة المناسبة للمتدربين - عند الحاجة؛ لمساعدتهم في اختيار البرامج التي تتوافق مع مستوياتهم.
- يظهر المدربون عمقاً من المعرفة بمجالات تخصصاتهم، والذي ظهر جلياً من خلال توظيفهم إستراتيجيات التدريب الهادفة، و إثراء حصص التدريب بالأمثلة الحياتية الواقعية ذات الصلة وسيناريوهات تتعلق بواقع العمل. وفي الغالب، يتحدى المدربون ويحفزون مهارات التفكير العليا لدى المتدربين بشكل فاعل. مما يخلق بيئة صافية إيجابية ساهمت في تشجيع معظم المتدربين على المشاركة خلال أنشطة الحصة. إلا أنه في قلة من الحصص، ظهرت أساليب التدريب والأنشطة المقدمة بصورة مناسبة، مع حاجتها لتحدي قدرات المتدربين بصورة أكبر.
- يخطط المدربون لخصص التدريب بشكل جيد، ويقدمون المحتوى بسلاسة. ويتم توظيف إستراتيجيات متنوعة وفاعلة للتقييم من أجل التعلم في معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، ويزود المتدربون بالتغذية الراجعة الفورية والبناءة؛ لتقييم مستوى فهم المتدربين وتحسين خبرة تعلمهم. إلا أن التغذية الراجعة اتسمت بالعمومية في قلة من الحصص؛ مما قلل من اندماج المتدربين ذوي القدرات الأقل خلال الحصة.
- يتلقى المتدربون توجيهاً فاعلاً ودعمًا أكاديميًا عند الحاجة من الموظفين المعنيين. إضافة إلى، يتم منح المتدربين فرصاً هادفة؛ لتعزيز تعلمهم مدى الحياة وتحسين فرصهم في التوظيف من خلال حضور الورش والجلسات التحفيزية، والتجارب العملية في مواقع العمل، إضافةً إلى تمكين بعض من المتدربين من المشاركة بتقديم ورش تدريبية في عدة محافل. تجدر الإشارة، إلى أن هذا الدعم قد مكن عددًا من المتدربين من الحصول على وظائف، والتقدم في مسيرتهم المهنية.
- تتاح للمتدربين في برامج الشامل (Work Readiness) الفرصة لتطبيق مهاراتهم وكفاءاتهم في التوظيف من خلال التدريب على رأس العمل المُدار بصورة ملائمة للغرض. ومتى ينطبق ذلك، تأخذ مؤسسة "تطوير الأداء البشري" المبادرة أيضًا لتقديم التدريب على رأس العمل للمتدربين في برنامج مهارات التوظيف.

القيادة والإدارة

مُرضٍ

- لدى فرق إدارة مؤسسة "تطوير الأداء البشري" رؤية ورسالة واضحتان تركزان على تطوير أداء المتدربين، والتنوع في طرح البرامج المقدمة؛ حيث قامت بتنفيذ عدد من مبادرات التحسين - ذات الصلة - التي تتم متابعتها بصفة دورية خلال اجتماعات فريق الإدارة، مسترشدةً بممارسات التقييم الذاتي المناسبة والتي ساهمت بشكلٍ ملائمٍ في تطوير إجراءات التحسين وتعزيز التوجه الإستراتيجي. كما اتسمت آليات التقييم الذاتي بالتفاوت في الدقة، وفي مراعاتها الرصانة والشمولية والاستمرارية؛ الأمر الذي أدى إلى الاستفادة من نتائجها في تطوير الخطط الإستراتيجية والتشغيلية بصورة مرضية، إضافةً إلى أن بعض مبادرات التحسين لم يتم تنفيذها، والبعض الآخر لم يتم قياس أثرها بعد.
- تنفذ المؤسسة ممارسات ضمان الجودة الملائمة وفقاً لجملة من السياسات والإجراءات التي تناول الجوانب الرئيسة لما يتم تقديمه بما يتماشى ومتطلبات معايير إطار المؤهلات الوطنية. إلا أنه مازال لديها إمكانية لمراجعة بعض الإجراءات لتشمل مزيداً من التفاصيل حول الممارسات المطبقة ذات الصلة، مثل مراقبة أداء المدربين والزيارات الصفية. كما وتبين أن المؤسسة لا تمتلك ترتيبات واضحة لمراجعة السياسات وتحديثها بما يضمن اتساق الممارسات واستدامتها.
- تتم مراقبة أداء المتدربين بصورة فاعلة، حيث يقوم فريق الإدارة بجمع بيانات الإنجاز وتحليلها على مستوى الأفراد ووحدات البرنامج، مصحوبة بإجراءات فاعلة في الغالب لعملية التدقيق الداخلية من التقييمات بعد كل وحدة. ويتم الاستفادة من نتائجها بشكل هادف لتقديم الدعم اللازم للمتدربين، وإرشاد عملية صنع القرار؛ على سبيل المثال اتخاذ فريق الإدارة الإجراءات الملائمة حيال انخفاض معدلات الحضور أو عدم استيفاء المتدربين التقييمات المطلوبة.
- تمتلك المؤسسة الموارد البشرية المناسبة؛ إذ يتم توظيف موظفين ومدربين مؤهلين بدوام جزئي لشغل أدوار ومسؤوليات محددة، بصرف النظر عن كونها - أحياناً - لا تتطابق مع مهامهم الحالية. كما تتم متابعة أداء الموظفين بشكل كافٍ من خلال تقييمات الأداء والمتابعة الدورية للمهام، وتزويدهم بورش عمل تدريبية ملائمة، تتفاوت في ارتباطها باحتياجاتهم التطورية والمهنية.
- تتم مراقبة جودة التدريب بشكل مناسبٍ من خلال أدوات ذات صلة كالنغذية الراجعة من المتدربين، واستمارة متابعة البرنامج التدريبي المعبئة من قِبَل منسق البرنامج، والزيارات الصفية التي يتم تطبيقها في الغالب مع المدربين الجدد. ومع ذلك، لا تتسم نتائج هذه التقييمات، أو تقارير الزيارات الصفية بالنقد البناء أو التفاصيل الكافية، ولا يتم تحديد مجالات تطوير أداء المدرب بدقة بصورة دائمة.

على مؤسسة التدريب تقديم خطة العمل؛ لتنفيذ توصيات المراجعة، وذلك بعد 30 يوم من استلام مسودة التقرير.

الخطوات القادمة