



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

# إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

المركز البريطاني للغات

الجنبية

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 6-9 مارس 2017

VO076-C3-R055

## قائمة المحتويات

---

1	المقدمة
1	مقاييس الأحكام
1	جدول الدرجات الممنوحة
2	أحكام المراجعة
2	الفاعلية بوجه عام
3	القدرة على التحسن والتطور
3	إنجاز المتدربين
3	جودة ما يتم تقديمه
8	القيادة والإدارة والحوكمة
10	جوانب القوة الرئيسية
11	التوصيات
12	الملحق
12	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 أربعة أيام من قَبْلِ فريق مراجعة مكون من ستة 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، واولياء الأمور والمعلمين، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصل المركز البريطاني للغات (BLC) على تقدير: "ممتاز" في الفاعلية بوجه عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الرئيسية الأخرى على نفس الحكم ما عدا جانب جودة التدريب الذي حاز على الحكم: "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في المركز البريطاني للغات، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به للمحافظة على الأداء.

## مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرض	2	جيد	1	ممتاز
---	-----------	---	-----	---	-----	---	-------

## جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
إنجاز المتدربين	ممتاز (1)
جودة التعليم والتدريب والتقييم	ممتاز (1)
جودة البرامج المقدمة	ممتاز (1)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	ممتاز (1)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	ممتاز (1)
القدرة على التحسن والتطور	ممتاز (1)
الفاعلية بوجه عام	ممتاز (1)

### الفاعلية بوجه عام

ما مدى فاعلية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

#### الدرجة: ممتاز (1)

يعدُّ المركز البريطاني للغات من المؤسسات التدريبية ذات الفاعلية الممتازة بوجه عام؛ وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى في المركز على نفس الحكم؛ إذ يكتسب المتدربون المهارات، والمعارف والكفايات الفعالة للغاية في دورات اللغة الإنجليزية، ويطبّقونها بكل ثقة واقتدار لتحقيق أهدافهم الأكاديمية. ويتسم المتدربون بالثقة بالنفس، ويظهرون سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم، ويشاركون في الأنشطة الجماعية بشكل جيد للغاية، كما يحققون معدلات إتقان مرتفعة تتوافق مع معايير مستويات التحصيل حسب ما انعكس في الدروس التي تمت ملاحظتها؛ إضافة إلى الأعمال الكتابية والأعمال الأخرى المعدة من قبل المتدربين. ومع هذا، لا يتقن عددٌ قليل من المتدربين مهارات الكتابة والمفردات بشكل جيد مقارنة بنظرائهم. ويستفيد المتدربون استفادة جوهرية من المعلمين الذين يتحدثون لغتهم الأم، وذوي الخبرة في مجال تخصصهم، والذين يقدمون مجموعة من الأنشطة ذات الهيكلة الجيدة التي ترتبط بالحياة الواقعية وثقافة المتدربين. وتتسم خطط الدروس بالوضوح وتغطيتها للموضوعات المراد التطرق لها والتي تقسم بشكل فاعل إلى أنشطة كسر الجمود، والمراجعات، والخاتمة بحيث تغطي كافة المهارات اللغوية. وتستند الدروس إلى نتائج عمليات التقييم القبلي والمستمر للمتدربين. كما يقوم المعلمون بإدارة الحصص بشكل جيد للغاية، وتعدُّ الأهداف شاملة، وتتم مشاركتها مع المتدربين في بداية كل درس، والاستناد إليها، بالإضافة إلى أن أغلبية الدروس تختتم بملخص هادف. ويوظف المعلمون مجموعة واسعة من طرق التعليم التي يعدُّ المتدرب فيها هو محور العملية التعليمية، والتي تتسم بالتحدي والدعم المقدم من قبل المعلمون لضمان مشاركتهم في الحصص بشكل ناجح.

يقدم المركز نطاق من دورات اللغة الإنجليزية ذات المستويات المتعددة المرتكزة على الفهم الشامل للاحتياجات التعليمية للمتدربين، والأطراف ذات العلاقة، ونتائج استبانات احتياجات سوق العمل الموثوق بها. وتتسم الدورات بحُسن الهيكلية والتصميم والتخطيط الصارم، كما تُقدم باستخدام طرق تعليم تفاعلية جداً التي يعدُّ المتدرب فيها هو محور العملية التعليمية. ويمكن للمتدربين وأولياء أمورهم الحصول على المشورة والدعم والإرشاد الشامل بشأن اختيار الدورات، وكذلك طوال خبرة التعلم في المركز. كذلك يوظف المركز آليات دعم ممتازة ذات سياسات واضحة تستهدف جميع المتدربين، وتشمل التهيئة الشاملة، وتوفير المواقع الإلكترونية المفيدة، ودليل المتدرب، وعروض التسجيل. كما يوظف المركز أسلوباً فعالاً في التقييم الذاتي المستمر وضمان الجودة؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في إجراءات التحسين المستمرة التي يتم اتخاذها من قبل إدارة المركز.

## القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

### الدرجة: ممتاز (1)

للمركز البريطاني للغات قدرة ممتازة على تحسين وتطوير جودة ما يتم تقديمه؛ وقد قامت الإدارة باتخاذ خطوات جوهرية تجاه دفع مبادرات التحسين المستمرة؛ ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة، قامت الإدارة بتعديل الخطة الإستراتيجية، وخطة العمل الحالية، وتطبيق التعديلات بشكل موثوق فيه؛ استناداً إلى نتائج المعطيات الناقدة من فريق عمليات التقييم الذاتي، ومستشاري عمليات التدقيق والتحقق؛ لتحديث وتحسين إجراءات ضمان الجودة الداخلية، والتي تشمل تعديل خطط الدروس، ومراقبة أداء المعلمين؛ مما أسفر عن نظام ضمان جودة فعال وصارم؛ لتعزيز وتطوير جودة ما يتم تقديمه. ويعدُّ الهيكل التنظيمي للمركز ملائماً للغرض؛ إذ يوظف المركز موظفين أكفاء ومؤهلين لإحداث الأثر البالغ والإيجابي على خطط التحسين؛ إضافة إلى مجموعة واسعة من المصادر المادية التي يتم استخدامها بفاعلية لتلبية الاحتياجات التعليمية المتنوعة للمتدربين.

تعدُّ سجلات إنجاز وتقدم المتدربين في جميع الدورات متجانسة، كما تتم مراقبتها بشكل صارم؛ وحتى يتسنى تحسينها، فقد قامت الإدارة الآن بإدخال نظام تكنولوجيا معلومات مُحسَّن، والذي يحتوي على قاعدة بيانات زاخرة بالمعلومات، ونظام فعال لإعداد التقارير. ويحتفظ المركز بنسب التسجيل؛ إذ زاد عدد المتدربين ونسبة التسجيل في المركز خلال الأعوام الثلاثة الماضية بشكل منتظم؛ بسبب العلاقات الفعالة مع أولياء الأمور، والمتدربين، ومؤسسات المجتمع المحلي. وتعدُّ استمارة التقييم الذاتي المعدة لغرض هذه المراجعة شاملة وزاخرة بالمعلومات؛ إضافة إلى النقد الذاتي. وتحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بدقة، وتتوافق الدرجات في استمارة التقييم الذاتي في الغالب مع تلك الممنوحة من قبل فريق المراجعة.

## إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: ممتاز (1)

يكتسب المتدربون المهارات، والمعارف، والكفايات الفعالة في اللغة الإنجليزية، كما يطبقون تلك المهارات بكل ثقة واقتدار في سبيل تحقيق أهدافهم الأكاديمية. كذلك يتسم المتدربون بالثقة بالنفس، ويشاركون في الأنشطة الجماعية بشكل جيد للغاية، كما أنهم يتقنون المهام المحددة، ويكتسبون الكفايات من خلال طرق التقييم الصارمة ذات الهيكلية الجيدة؛ والتي تسهم في مشاركتهم بمستوى عال في الأنشطة الصفية. ويحقق نصف المتدربين تقريبا معدلات إتقان مرتفعة جداً تعكس معايير تحصيلهم حسب ما انعكس في الدروس التي تمت ملاحظتها؛ إضافة إلى الأعمال الكتابية والأعمال الأخرى المعدة من قِبلهم. ومع هذا، لا يتقن عددٌ قليلٌ منهم مهارات الكتابة والمفردات بشكل جيد مقارنة بنظرائهم. وقد أعرب جميع أولياء الأمور والمتدربين - تقريبا - عن رضاهم البالغ عن مستوى تطوير المهارات والمعارف الفعالة في المركز، كما أنهم يجدون الدورات مفيدة جداً؛ الأمر الذي انعكس على مستويات إنجاز وتقدم المتدربين مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات.

يحصل جميع المتدربين تقريبا على الشهادات التي يطمحون إليها، وكذلك يحرزون النجاح في الدورات؛ وعلى مدى الأعوام الثلاثة الماضية؛ بلغت نسبة الإنجاز العامة 97% وذات معدلات استمرارية تتراوح ما

بين 95% إلى 100% في جميع الدورات والمستويات تقريباً. وقد طور المركز عملية تقييم فعالة وبهيكل حسن تنصُّ على أنَّ العلامة الدنيا للنجاح هي 67.5% لكل مستوى. وتحرز الغالبية العظمى من المتدربين مستوى تقدم معتبر مقارنة بمستوى تحصيلهم المسبق طوال الدورة، كما يواظب معظمهم على تحقيق التطور المستمر في جميع المستويات؛ الأمر الذي يتضح بجلاء من سجلات علاماتهم في سجلات تقييمهم. كما أنَّ هناك العديد من قصص النجاح ودراسات الحالة لمتدربين نجحوا في مستويات الدورات؛ وعلى وجه الخصوص المتدربين المسجلين في دورات المركز منذ فترة زمنية طويلة.

يظهر المتدربون سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم في المركز، وكذلك يتسمون بالكفاءة العالية؛ كما يتسم معظمهم بالتحفيز الذاتي، ويظهرون مستوى عالياً من الحماس والاهتمام بخبرة تعلمهم في المركز؛ الأمر الذي يتضح جيداً في تفاعلهم الإيجابي مع معلمهم أثناء الحصص. وتظهر غالبية المتدربين جودة ما تعلموه والجوانب التي تحتاج إلى تطوير بشكل ناقد، وقد اتضح هذا الأمر جلياً في الحصص التي تمت ملاحظتها من خلال طريقة الإجابة الدقيقة على أسئلة المعلمين، وطريقة عرض الأعمال أمام زملائهم في الصف والدفاع عن أفكارهم بكل ثقة. كما يطلب المعلمون من المتدربين استكمال استمارة التقييم الذاتي طوال مسيرة تعلمهم في الدورة، والتي تعكس مستوى تقدمهم، ومدى اكتسابهم مهارات اللغة الإنجليزية. ومن واقع عينة الأعمال الفردية والجماعية للمتدربين التي تمت مراجعتها، يستفيد المتدربون استفادة بالغة من المعارف والمهارات المكتسبة، والتي تتيح لهم العمل بشكل فردي أو جماعي بكل ثقة واقتدار، في حين يتولى المتدربون المتفوقون أدوار القيادة عند إتاحة الفرصة لهم.

لدى المركز سياسة واضحة للحضور والمواظبة؛ تتم مشاركتها مع المتدربين وأولياء أمورهم. كما يقوم المركز بمراجعة الحضور والمواظبة بصفة منتظمة، وحفظ سجلات دقيقة لها. ويلتزم معظم المتدربين - عادة - بالحضور بصفة منتظمة، وفي المواعيد المحددة؛ وتبلغ نسبة الحضور 86% بوجه عام، ويقوم المركز بمتابعة حالات الغياب أو التأخير بانتظام من خلال فريق التسجيل المختص بذلك.



## جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: ممتاز (1)

يوظف المركز معلمين يتحدثون لغتهم الأم وذوي خبرة نظرية وعملية في تدريس اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية، والذين يقدمون مجموعة واسعة من الأمثلة والأنشطة المرتبطة بالثقافة المحلية، كما تتسم خطط الدروس بالتفاصيل الكافية، والتي تشتمل على الموضوعات المعتمت تغطيتها، وتُقسَم إلى أجزاء لاستذكار ما تم تدريسه، ثم المراجعة فالخاتمة، والتي بدورها تغطي جميع المهارات اللغوية. وقد تبين بوضوح الأنشطة المراد تغطيتها في تلبية الاحتياجات التعليمية المتنوعة، والأنشطة الصفية، والواجبات المنزلية، وامتحانات المنتصف، والامتحانات النهائية. كما تستند خطط الدروس إلى نتائج طرق التقييم القبلي والمستمرة للمتدربين. وكذلك تتم إدارة جميع الدروس بشكل جيد جداً، وتتسم الأهداف بالشمولية، وتتم مشاركتها مع المتدربين قبل بدء الدرس، والإشارة إليها بصفة مستمرة طوال الدرس. كذلك تنتهي معظم الدروس تقريباً بملخص مفيد للغاية. ويوظف المعلمون مجموعة واسعة من طرق التعليم التي يكون فيها المتدرب هو محور العملية التعليمية، والتي تتسم بالتحدي والدعم المقدم من قبل المعلمون لضمان مشاركتهم في الحصص بشكل ناجح ويتسم معظم المعلمين بالشغف، ومن ثمَّ يقومون بتلبية الاحتياجات التعليمية المختلفة للمتدربين باستخدام مجموعة متنوعة من الأنشطة ذات العلاقة مثل لعب الأدوار، والألعاب التعليمية والمادية للتعلم بالمرح، والسبورات الذكية، والأنشطة التفاعلية باستخدام "Clicker"، والطلب من المتدربين عرض الواجبات بصيغة ملصقات، أو نشرات إعلانية، أو عروض تقديمية. وتُستخدم هذه الطرق بشكل متجانس طوال خبرة التعلم، ويتم ضبطها وفق مستويات والفئات العمرية للمتدربين؛ لتلبية الأهداف التعليمية المحددة لهم.

يوظف المعلمون طرق تقييم صارمة للغاية؛ لتقييم فهم ومستويات إنجاز المتدربين طوال الدورة. وتبدأ عملية التقييم باختبار قبول تحريري وشفهي شامل، يليها عمليات التقييم التكوينية والختامية. وطوال خبرة التعلم، يقوم المتدرب بممارسة الأنشطة التي تغطي كافة المهارات اللغوية باستخدام أساليب طرح الأسئلة الشفهية المتنوعة، والتلوين والرسم، والأنشطة الكتابية في الكراسات والكتب الدراسية، وعمليات التقييم التفاعلية باستخدام السبورة الذكية لإنجاز الأنشطة ذات العلاقة بمتدربين اثنين، أو جماعياً أو فردياً؛ إضافة إلى استخدام أساليب "WALT (We Are Learning To)" و "Big Write". ويجب على المتدربين أداء

أنشطة في المنزل، والتي تعد ذات علاقة بالموضوع الذي تمت دراسته في الحصة. كما يُشجع المتدربون على أن يكونوا مفكرين مبدعين، ومبتكرين، وعرض أعمالهم أمام زملائهم في الصفوف. ويحتفظ المعلمون بسجلات إنجاز المتدربين الشاملة بصفة مستمرة، ويقدمون التغذية الراجعة الشفهية والتحريرية الفعالة للمتدربين أثناء الحصة بخصوص الأنشطة المستكملة، والواجبات المنزلية لتقديم النصائح لهم بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

يقدم المعلمون التغذية الراجعة عن إنجاز المتدربين عبر الإنترنت بعد امتحانات المنتصف، والامتحانات النهائية أو عند الطلب، وكذلك من خلال تقارير التقدم، أو الاجتماعات المنتظمة مع أولياء الأمور. ويتسم المعلمون بالكفاءة في تلبية الاحتياجات المتنوعة للمتدربين، ويقومون بتحدي المتدربين من ذوي التحصيل الأعلى من خلال إسناد الأنشطة الإضافية لهم، والسماح لهم بتولي زمام القيادة في مهمة محددة، أو تولي المسؤوليات الخاصة بعد تلقي التدريب ذي العلاقة من قبل المركز؛ ليغدوا معلمين نظراء بغية دعم زملائهم في تصحيح أعمالهم خلال الدرس. كما يحصل المتدربون الأقل مستوى على أنشطة الدعم التي تتناسب مع مستواهم، والواجبات المنزلية الإضافية؛ لتمكينهم من الأداء بشكل أفضل، أو الحصول على المزيد من الدعم أو الشرح الفردي من قبل المعلم أو المعلم النظير. كما يقوم المعلمون بمحاكاة مهارات التفكير العليا، والتفكير الناقد بعدة أدوات وأساليب مختلفة، وتعزيز خبرة التعلم الذاتي، والتعلم مدى الحياة، وذلك من خلال إتاحة الفرص للمتدربين؛ لتصحيح أخطائهم، وإيضاحها لأقرانهم وعرضها عليهم بكل ثقة. كما يحظى المتدربون بفرص أن يغدوا معلمين نظراء؛ مما يعزز ثقتهم بأنفسهم ومهاراتهم القيادية؛ إذ يتم تشجيعهم على الانخراط في نادي الدراما، وبالتالي استخدام الألفاظ التي يدرسونها في المسرحيات والأغاني. كذلك، يستخدم المعلمون مجموعة واسعة من مصادر التعلم الفعالة؛ لإثراء خبرة التعلم مثل الصور، ومقاطع الفيديو، واللوحات القلابة، والمقاطع الصوتية، واللاب توب، والكتب، والكراسات، والسبورة الذكية مع كافة الأنشطة والألعاب التفاعلية ذات العلاقة، والسبورات، والاستفادة من المناطق المفتوحة في الخارج في تنفيذ الأنشطة التعليمية ذات العلاقة.

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

لدى المركز أنظمة فعالة ومتجانسة جداً لجمع وتحليل التغذية الراجعة من المتدربين، وأولياء الأمور والمعلمين؛ لتحسين جودة ما يتم تقديمه من دورات. كما يقوم المركز باستطلاع آراء مجموعة مركزة من المتدربين وأولياء الأمور بصفة دورية؛ لتحديد الاحتياجات التعليمية المحتملة في اللغات. بالإضافة إلى ذلك، وحتى يتسنى مواكبة المتغيرات السريعة في قطاع التعليم، يوظف المركز الدراسات المسحية عن احتياجات سوق العمل الموثوق بها مثل تقارير مجموعة "Oxford Business Group"، والدراسات المسحية للفجوات في المهارات. واستناداً إلى الفهم الشامل للاحتياجات التعليمية للمتدربين والأطراف ذات العلاقة، فقد نفذ المركز تغييرات مفيدة جداً في دورات اللغة الإنجليزية مثل دورات المستوى الأساسي (1) والمستوى (2) لدورات الكبار، ودورة الصوتيات ذات المستويات الثلاثة للصغار. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بتنظيم دورة لوضع الأهداف ومهارات التفكير التأملي للصغار؛ لتمكينهم من التغلب على صعوبات الدراسة الجامعية في المستقبل، ويعتزم المركز تضمين هذه الدورة في جدول دوراته السنوية.

كما أنّ هناك آلية واضحة ونشطة لتصميم، واعتماد، ومراجعة، وتحديث الدورات، والتي تُنفذ بطريقة فاعلة ومتجانسة في جميع الدورات المقدمة في المركز. كما يقوم المركز بالمراجعة الدورية والمركزة للمناهج، وكذلك تقييم مكونات الدورات مثل خطط الدروس، وطرق التقييم وطرق التعليم بالكامل؛ لضمان فاعليتها مقابل نتائج تحليل بيانات إنجاز المتدربين في كل دورة وفي جميع الدورات؛ وعلى سبيل المثال، فقد وجد المركز أن أداء المتدربين في دورة المبتدئين (ASC) للكبار، والتي اعتاد المركز أن تكون بمثابة دورة المستوى الأول حتى عام 2014، كان أقل من المستوى المطلوب، وتم تقسيم هذه الدورة إلى مستويين وهما: (ASC1 & ASC2) لتخطيط الدروس بشكل أكثر شمولية، وإتاحة المزيد من الوقت للمتدربين للممارسة وتوحيد نتائج التعلم؛ ومن ثم، تحسّن مستوى إنجازهم بشكل جوهري.

تتسم الدورات بحُسن الهيكلية والتخطيط الصارم، ويعدُّ المتدرب هو محور العملية التعليمية في الدورات، كما توظف طرق التعليم التفاعلية للغاية؛ ولكل دورة جدول مهام واضح، وعمليات تقييم ترتبط بطريقة منهجية باللغة مع مخرجات التعلم، وكذلك يتم تدريس المعلومات المطلوبة بتسلسل ليُشجع على إحراز التقدم في

اكتساب المعارف والمهارات اللغوية. وتستند الدورات في المركز إلى الإطار الأوروبي المشترك للغات (CEF)، ويحصل المتدربون وأولياء الأمور على جداول وملخصات الدورات التفصيلية الجاهزة عند التسجيل في الدورات. كذلك يستخدم في تدريس الدورات مجموعة من الكتب المعترف بها دولياً ذات الطباعة الراقية والمناسبة للغاية لمستوى الدورات والفئات العمرية ومتطلبات المتدربين المستهدفين. كما تُعزز هذه الدورات بمجموعة واسعة من مصادر التعليم والتعلم ذات المعايير الدولية والمصممة وفق احتياجات المتدربين، والتي تشمل السبورة الذكية التفاعلية، والألعاب التعليمية، و فقرات من نصوص القراءة القابلة للفهم للمتدربين الأقل مستوى ومقاطع الأفلام.

كما تُدعم الدورات في المركز بمجموعة من الأنشطة اللاصفية ذات التخطيط الجيد مثل نشاطات Crystal Maze، الذي يتم تكييفه وفق الفئات العمرية المختلفة للمتدربين؛ لتعزيز مهارات التفكير الناقد ومهارات تشكيل الفرق، حتى تطور أنشطة "نادي الكتب Book Club"، ووقت المحادثة "Time2Talk"، من مهارات القراءة والمحادثة لدى المتدربين. ومن خلال برنامج المعلم النظير، يقوم المركز بتدريب المتدربين المختارين لإرشاد المتدربين الأقل مستوى في مستويات المبتدئين؛ بغية تحسين مهاراتهم اللغوية، وتعزيز ثقتهم بأنفسهم، وحتى يتسنى للمعلمين النظراء الحصول على فرص العمل بأنفسهم. ويهدف نادي الدراما إلى تعزيز ثقة المتدربين بأنفسهم من خلال التمثيل. أما في برنامج "اكتشف المملكة المتحدة Discover UK"، يُمنح المتدربون فرصة السفر إلى المملكة المتحدة، وممارسة اللغة الإنجليزية في مواقف حقيقية، وتطوير المهارات الحياتية، ومعرفة الثقافات الأخرى.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

## الدرجة: ممتاز (1)

يحظى المتدربون وأولياء الأمور على المشورة والدعم والإرشاد الشامل بشأن اختيار الدورات؛ ولدى المركز آليات مفيدة جداً لدعم التعلم مثل السياسات المتوفرة، وبرامج التهيئة، والموقع الإلكتروني الزاخر بالمعلومات، ودليل المتدرب، وعروض التسجيل، والمعلم النظير، ونادي الدراما، ونادي الكتاب. وقبل اختيار الدورة، يتم عرض عملية التسجيل على أولياء الأمور والمتدربين؛ لإطلاعهم على الدورات المقدمة والدورات المناسبة

لهم. وبعد التسجيل، يحضر المتدربون وأولياء الأمور برنامج التهيئة المفيد جداً. كما يوفر مقر ومنشآت المركز بيئة تعلم ملهمة؛ فالفصول مزينة بالمحفزات والملصقات التعليمية، وأمثلة من أعمال المتدربين، كما أنها واسعة ومجهزة بالسيورات الذكية المتطورة، والسيورات البيضاء، واللوحات الكتابية، وأجهزة العرض (البروجيكتور)، والأدوات التعليمية الأخرى، والقرطاسية. كما تعدُّ الممرات واسعة بدرجة كافية، ومزينة بالملصقات التعليمية، وأعمال المتدربين وجهاز التلفاز لعرض الأفلام. كذلك، تتوفر غرفة انتظار مريحة لأولياء الأمور، وقاعة للدراسة للمتدربين، ويمكن للمتدربين، وأولياء الأمور الحصول على المعلومات الفعالة للغاية والحديثة بشأن الدورات المقدمة عبر قنوات عديدة مثل الموقع الإلكتروني للمركز، وشبكات التواصل الاجتماعي، والكتيبات، ويحصل المتدربون أيضاً على المشورة الفعالة، كما أنهم يحظون بالإرشاد بشأن دراستهم المستقبلية.

يقوم المركز بالتواصل الفعال للغاية مع الأطراف ذات العلاقة؛ لإطلاعهم على نسب الحضور، ونتائج التقييم، والأداء، والدعم المقدم للمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، وإنجازهم طوال مسيرة تعلمهم في المركز عبر قنوات اتصال متعددة؛ إذ يتم التواصل مع الأطراف ذات العلاقة أساساً عبر الهاتف، والاجتماعات المباشرة، ومن خلال الحسابات الشخصية المحمية عبر الإنترنت. ويوفر المركز ترتيبات مرنة للغاية لتقديم الدورات، والتشاور مع أولياء الأمور؛ لتلبية احتياجاتهم فيما يتعلق بأيام ومواعيد الدورات والدعم العام للمتدربين.

لدى المركز سياسة لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة وبترتيبات فعالة؛ إذ يقدم المركز الدعم للمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة كلما تطلب الأمر؛ وتتوفر آلية فعالة لتحديد المتدربين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة سواء قبل بدء الدورة أو أثناءها. ويعقد المركز الاجتماعات مع أولياء الأمور لمناقشة احتياجاتهم والاتفاق على الحلول بشأنها، تليها اجتماعات المتابعة التي تعقد بصفة منتظمة لمراقبة مدى التقدم في تنفيذ هذه القضايا، ويتم إعداد محاضر اجتماعات لجميع هذه الاجتماعات.

## القيادة والإدارة والحوكمة

ما مدى فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة في رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه؟

### الدرجة: ممتاز (1)

تسترشد الإدارة بخطة إستراتيجية وخطة عمل ذات رؤية ورسالة وأهداف محددة بشكل شامل، وتركز على تحسين إنجازات المتدربين، وجودة برامج اللغة الإنجليزية التي تلبي الاحتياجات التعليمية الخاصة للمتدربين وأولياء الأمور. كما تقوم الإدارة بتنفيذ تحليل (سوات SWOT) بصفة مستمرة وناقدة؛ لتحديد أي الإجراءات والتغييرات الإستراتيجية والتشغيلية المطلوبة، وقياس أثرها على جودة ما يتم تقديمه بفاعلية. وقد وضع المركز خطة عمل لكل سنة، حيث تُحدد المهام والمسئوليات والمواعيد الزمنية، ومراقبة التقدم في تنفيذها فيما يتعلق بالخطة الإستراتيجية بوجه عام. كما يقوم المركز بتوزيع الموارد البشرية والمادية لاستيفاء المتطلبات التشغيلية وتحقيق أهدافه. ولدى فريق الإدارة العليا والمعلمين خبرة واسعة في مجال التعليم والتعلم، كما تُحدد الأدوار الوظيفية والمسئوليات المنوطة بالموظفين بدقة بالغة.

لدى المركز جملة متجانسة من سياسات وإجراءات ضمان الجودة الداخلية ذات الصيغة الواضحة لمزاولة أنشطته؛ إذ يتوفر دليل المعلم الشامل لإرشاد عمليتي التعليم والتعلم؛ ويتضمن نظام ضمان الجودة اختبارات القبول المحددة جيدا، وعمليات التقييم الذاتي، وعمليات التقييم، ويبدو أنه يتم تنفيذ ترتيبات التحقق والتدقيق في جميع الدورات بصفة مستمرة. وكذلك تتوفر إجراءات فعالة لتقييم، وتحليل، والاستفادة من مستوى التحصيل المسبق للمتدربين قبل بدء الدورة؛ إضافة إلى مراقبة، وتحليل، والتحقق من نتائج إنجازهم بصرامة لاتخاذ قرارات التحسين. ولدى المركز أسلوب منهجي لتنفيذ عملية التقييم الذاتي المستمر، كما نفذ العديد من تحليل (سوات SWOT) لدعم استمارة التقييم الذاتي، في حين يتم استخدام المعطيات المقدمة من الاستشاريين لتقييم عملياته.

تتسم إجراءات وسياسات الصحة والسلامة في المركز بالمنهجية لضمان رفاهية المتدربين، وتعدُّ جميع الأماكن في المركز نظيفة. كما يجري تقييم المخاطر بصفة منتظمة؛ إضافة إلى تقييمها من أجل التحسين.

ولدى المركز سياسة تفصيلية وواضحة لتوظيف الموظفين. ويعدُّ الموظفون مؤهلين، والمعلمون من المتحدثين بلغتهم الأم، كما يتم توزيعهم بفاعلية حسب تخصصاتهم في المركز. وعند التوظيف، يحصل المعلمون على فرص التطور الشخصي الواسعة بصفة مستمرة؛ لإطلاعهم على منهجية التعليم. كما يوظف المركز برنامج ملاحظة الدروس الشامل لضمان جودة عمليتي التعليم والتعلم بكل حزم. وتقوم الإدارة بمراقبة أداء المعلمين عن كثب من خلال إجراء الزيارات العشوائية، مع مشاركة الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والتي تم تحديدها مع المعلمين؛ إضافة إلى المعطيات من التغذية الراجعة من المتدربين، ويتم جمع نتائج إنجازهم لقياس أدائهم العام.

يرتبط المركز بعلاقات مثمرة جداً مع أولياء الأمور، والمتدربين والمجتمع المحلي. وعلى غرار ذلك، لدى الإدارة أسلوب منهجي لتحصيل وجمع التغذية الراجعة من المتدربين وأولياء الأمور بعد كل دورة وتحليل نتائجها بالكامل، وتحليل التوجهات التي تم تحديدها، واتخاذ إجراءات التحسين بناءً على نتائج هذا التحليل. وتتوفر ترتيبات الحوكمة الملائمة للغرض؛ إضافة إلى الإشراف على أداء المركز من قبل مجلس الاستشاريين الذي يقدم المشورة الفعالة للإدارة بصفة مستمرة، والمساهمة في تطوير جودة ما يتم تقديمه من دورات.

## جوانب القوة الرئيسية

- يكتسب المتدربون المهارات والمعارف والكفايات الفعالة للغاية في دورات اللغة الإنجليزية التي تساعدهم في دراستهم المدرسية؛ ويحقق أكثر من نصفهم تقريبا معدلات إتقان مرتفعة جداً.
- يوظف المركز معلمين أكفاء ومؤهلين يوظفون أساليب تعليم وتعلم مبتكرة، وطرق تقييم صارمة ذات أثر إيجابي على خبرة التعلم للمتدربين.
- يقدم المركز نطاق من دورات اللغة الإنجليزية ذات المستويات المتعددة، ومهارات المحادثة الفعالة المصممة وفقاً لاحتياجات المتدربين، والمستندة إلى الفهم الشامل لمتطلبات سوق العمل المحلي.
- يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الشامل والمنهجي طوال مسيرة تعلمهم في المركز.
- وضع خطة إستراتيجية وخطة عمل شاملة بأهداف ذات علاقة، وتتم مراقبتها عن كثب؛ لضمان أثرها الإيجابي على جودة ما يتم تقديمه.
- يوظف المركز أسلوباً منهجياً للغاية لعمليات التقييم الذاتي التي تُنفذ بطريقة ناقدة وبصفة مستمرة لاتخاذ قرارات التحسين.



## التوصيات

---

لكي يحتفظ المركز البريطاني للغات بتميزه؛ فيجب:

- نشر ممارسات التعليم والتدريب الممتازة ومشروعات المركز الرائدة إلى مؤسسات التدريب الأخرى في مملكة البحرين.
- ضمان إتقان المتدربين مهارات الكتابة والمفردات في جميع الدورات بشكل أكبر.

### وصف مؤسسة التدريب

تأسس المركز البريطاني للغات (BLC)، وهو أحد المؤسسات التدريبية المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم، في عام 2009، ويقدم المركز دورات في اللغة الإنجليزية العامة للمتدربين من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين سن 5 سنوات إلى الكبار، والتي تتوافق مع الإطار الأوروبي المشترك للغات (CEF). وتبلغ مدة جميع الدورات 30 ساعة، ويقدم المركز ثلاث فئات من الدورات حسب الفئات العمرية للمتدربين، وتحديداً للأطفال من الفئة العمرية التي تتراوح من سن 5 سنوات إلى 11 سنة، وتشمل دورات الصوتيات واللغة الإنجليزية العامة، وكذلك دورات اللغة الإنجليزية العامة للصغار من الفئة العمرية التي تتراوح من سن 12 إلى 15 سنة، ودورات اللغة الإنجليزية للكبار من الفئة العمرية التي تتراوح من 16 سنة فما فوق. وتشمل دورات اللغة الإنجليزية للكبار: اللغة الإنجليزية العامة، والمحادثة، واللغة الإنجليزية التجارية، ودورات التحضير لنظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (أيلتس IELTS)، ودورات كتابة التقارير.

يزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة الجنبية، ويتولى إدارته وملكيته مدير الاستراتيجيات ومدير العمليات، ويساندهما كل من منسقي ضمان الجودة والتعليم. كما يوظف المركز ستة معلمين، ومسئول الشؤون المالية، ومدير فريق الشؤون الإدارية، وموظف أمن وعامل، وجميعهم يعملون بنظام الدوام الكامل.