



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز بيرلتز للتدريب
المنامة
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 17-20 أكتوبر 2016

VO058-C3-R039

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
6	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 أربعة 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.

في زيارة المراجعة السابقة، حصل مركز بيرلنتز للتدريب على تقدير: "جيد" في الفاعلية بوجه عام، وكذلك حازت جميع الأسئلة الرئيسية الأخرى على نفس الحكم باستثناء جودة البرامج المقدمة الذي حاز على الحكم: "ممتاز".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز بيرلنتز للتدريب، 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
ممتاز (1)	إنجاز المتدربين
جيد (2)	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

أحكام المراجعة

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 مركز بيرلنز للتدريب من المعاهد ذات الفاعلية "الممتازة" بوجه عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى في المركز على نفس الحكم باستثناء جودة التعليم والتدريب والتقييم الذي حصل على الحكم: "جيد". ويقدم المركز نطاق واسع من دورات اللغات والاتصال التي يتم إعدادها والتخطيط لها بشكل جيد، وتتسم بهيكلية واضحة أيضاً. كما أنَّ جميع الدورات معتمدة من قبل شركة بيرلنز، والتي تتوافق تماماً مع احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؛ وجميع المدربين تقريباً من المدربين المؤهلين والأكفاء ذوي الإلمام بمجال تخصصهم والذين يتحدثون بلغتهم الأم، ويوظفون جملةً من طرق التدريب لإشراك معظم المتدربين في الحصص. ومع ذلك، ففي قلة من الحالات يشجع المدربون المتدربين على المشاركة بدرجة غير كافية. ومن خلال الحصص التي تمت مراجعتها، يكتسب معظم المتدربين طلاقة ودقة مهارات الاتصال الشفهي التي تسهم تدريجياً في تحسين قدرات المحادثة والتفكير الناقد لدى المتدربين طوال الدورة. كما تحرزُ الغالبية العظمى من المتدربين مستوى التقدم الجيد جداً مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالدورات وفي جميع المستويات. علاوةً على ذلك، يحرز المتدربون الذين يواصلون التسجيل في دورات المركز مستوىً معتبراً من التقدم، ويحققون مستويات متقدمة أيضاً.

لدى المركز آلية دعم فاعلة مما يمكنهم من تحقيق نتائج أفضل وذلك من خلال توظيف سياسات الاستشارات المنهجية والتي تتم بموجبها متابعة مستويات إنجاز وتقدم المتدربين أثناء الدورة. كما يقدم المشرف على المدربين المحليين (LIS) الإرشاد الشامل والفاعل الذي يمكّن المتدربين من تحسين إنجازاتهم والاستفادة من كافة إمكانياتهم. وتوظف قيادة وإدارة المركز نظام ضمان جودة شاملاً يركز على

رفع مستوى إنجازات المتدربين؛ مما أدى إلى تحسين جودة ما يقدمه المركز بصفة مستمرة، ومراقبة وتقييم الأداء من كافة جوانبه بصورة منتظمة. كما يرتبط المركز بعلاقات فاعلة جداً مع الشركاء الدوليين والأطراف المحلية ذات العلاقة؛ مما يمكنه من تنفيذ خطته.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: ممتاز (1)

بوجه عام، ظهرت قدرة مؤسسة التدريب على التحسين والتطوير بشكل "ممتاز"؛ وهي الدرجة التي احتفظت بها مؤسسة التدريب منذ زيارة المراجعة السابقة؛ وقام فريق الإدارة باستيفاء معظم جوانب التحسين التي تم تسليط الضوء عليها في زيارة المراجعة السابقة بفاعلية، مثل إدخال عمليات التحقق والتدقيق الفاعلة في جميع الجوانب. كما شهد مستوى تقدم المتدربين في مستويات المبتدئين تحسناً، في حين تم تقديم الدعم الخارجي إلى كافة المتدربين، وتحسن مستوى إنجازهم، وحافظ المركز على نسبة التسجيل فيه على مدى الأعوام الثلاثة الماضية.

يملك المركز هيكلًا تنظيميًا فاعلاً للغاية يغطي الموارد البشرية والمادية. يختار المركز وبعناية موظفين أكفاء ومؤهلين يعملون بنظام الدوام الكامل، ويتم توظيفهم بطريقة فاعلة. كما تقوم الإدارة بمراقبة ومناقشة إنجاز المتدربين عن كثب، ويتم اتخاذ إجراءات التحسين بناءً على هذه المتابعة. وتطبق الإدارة أسلوباً فاعلاً لعمليات التقييم الذاتي المستمر، مع إجراء عمليات التقييم الداخلي السنوية؛ لضمان التوجه الواضح نحو إدخال المزيد من التحسينات. وتنفذ السياسات والإجراءات المكثفة بفاعلية استناداً إلى المعايير الدولية لبييرلتز. وتتسم استمارة التقييم الذاتي للمركز بالتفاصيل الكافية، وتحدد مجالات التحسين الناقدة بدقة. وتحرص مؤسسة التدريب على الجمع المستمر، والمنهجي للتغذية الراجعة من المتدربين والمدربين، واتخاذ الإجراءات اللازمة مثل مراجعة وتحديث منهج دورة المستوى التأهيلي في اللغة الإنجليزية. ولدى

المركز منفذ إلكتروني مفيد جداً على الشبكة لجميع الموظفين والأطراف ذات العلاقة والمتدربين، ويقدم لهم التفاصيل عن نسب الحضور ومستوى تقدم المتدربين. وفي الآونة الأخيرة، نفذ المركز استبانة سوق العمل، واستناداً إلى نتائج هذه الاستبانة، قام المركز بإدخال دورات جديدة مثل دورات تحسين المبيعات وخدمة العملاء.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: ممتاز (1)

ظهر مستوى إنجاز المتدربين في مركز بيرلنز للتدريب بشكل ممتاز؛ إذ يحقق معظم المتدربين وبصورة منتظمة مستويات عالية من الإتقان ومهارات الاتصال الفاعل في اللغتين الإنجليزية والعربية. وتعدُّ المهارات والمعارف التي يتم اكتسابها فاعلةً في تعزيز اتقان ودقة الاتصال الشفهي للمتدربين، والتي تُحسن تدريجياً من مهارات المحادثة والتفكير الناقد للمتدربين طوال الدورة. وتعكس المهارات المكتسبة معايير الفهم والمعارف المكتسبة بشكل جيد. ويتضح، ومن خلال الحصص التي تمت ملاحظتها، أنَّ المتدربين ينتجون أعمالاً ويحققون نتائج في نهاية الدورات تعكس مستوى تقدم معتبر خلال الدورة. ولدى المركز طرق تقييم معيارية وصارمة تستخدم في جميع دورات اللغات وعلى كافة المستويات، بما في ذلك مستويات المبتدئين أيضاً. وتقوم مؤسسة التدريب بقياس مستوى إنجاز المتدربين من خلال ربط عمليات التقييم التكوينية والختامية بمخرجات الدورة.

لدى المركز نظام صحيح واضح مزوّد بمعايير واضحة تماماً لقياس المهارات المختلفة، ويتم تنفيذه بانتظام وبشكل متماثل من جميع المدربين. ويحقق جميع المتدربين تقريباً أهداف الدورات بنجاح، ويحصل معظمهم على شهادات الدورات التي يطمحون إليها في المواعيد المحددة. وقد شهدت معدلات الإنجاز في الغالبية العظمى من الدورات تحسناً ملحوظاً وواضحاً على مدى الأعوام الثلاثة الماضية.

علاوة على ذلك، يحقق عددٌ معتبرٌ من المتدربين معدل إتقانٍ عاليًا في المستوى المتقدم، على الرغم من أن قلة من المتدربين الأقل قدرة لا يستفيدون من كافة إمكاناتهم، ولا سيما في مستويات المبتدئين. كما يتسم المتدربون في المركز بالتحفيز الذاتي المرتفع، والقدرة على العمل بكل ثقة سواء بشكل فردي أو جماعي؛ الأمر الذي يتضح بجلاء من المناقشات الصفية المفعمة بالحيوية، وأنشطة المحاكاة المباشرة التي تمت ملاحظتها. كذلك، يتسم المتدربون بالسلوكيات الإيجابية تجاه تعلمهم، وتعكس غالبيتهم الجوانب التي تحتاج إلى تطوير والقدرة على تصحيح أخطائهم.

وتحرز الغالبية العظمى من المتدربين مستوى تقدم جيد جدًا مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، وطوال الدورة وفي المستوى ذاته؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في تحليل تقارير المستوى الفردي للمتدربين، والتي تصدر مرتين في كل دورة. كما يحرز المتدربون المسجلون في المستويات المتقدمة تقدمًا هائلًا، وهم من المسجلين في المركز منذ فترة زمنية طويلة. وقد أعرب جميع المتدربين تقريبًا وأرباب الأعمال الذين تمت مقابلتهم عن استفادتهم البالغة من الدورات ومساعدتها على تحسين مهارات الاتصال، وتعزيز ثقتهم بأنفسهم. وتلتزم الأغلبية العظمى من المتدربين بالحضور في المواعيد المحددة، وتراوحت نسبة الحضور ما بين 80% - 90% بشكل عام على مدى الأعوام الثلاثة الماضية. ومع ذلك، يصل عدد قليل من المتدربين إلى الحصص متأخرين عن مواعيدها.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فاعلية التعليم والتدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؟

الدرجة: جيد (2)

بوجه عام، ظهرت فاعلية التعليم والتدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم في المركز بشكل جيد. ويوظف المركز مدربين مؤهلين وأكفاء ذوي إلمام بمجالات الدورات التي يقومون بتدريسها، وتقريبًا جميعهم من الذين يتحدثون بلغتهم الأم ويقومون بتدريسها في الدورات، ويتم تدريبهم على منهجية التعليم في بيرلنتز قبل التحاقهم بالمركز، وتزويدهم بكتاب تدريب المدرب لبيرلنتز (BIT)، ويحضرون تدريبًا مصممًا بهيكل

جيد عبر الإنترنت بصفة دورية؛ بهدف إثراء خبرة التعليم والتدريب. وتقدم أغلبية الحصص التي تمت ملاحظتها بطريقة تقدمية ومنهجية مع إدارة وقتية جيدة، وكذلك إعداد خطط الدروس الجيدة. تبدأ الحصص دائماً بمشاركة أهداف الدروس مع المتدربين، أو تحديد موضوع الوحدة، ومناقشة الواجبات المنزلية. ويستخدم المدربون خطط دروس المتضمنة في الكتب الدراسية بحيث يتم إعداد هذه الخطط بهيكلية وبشكل تفصيلي للغاية، والاستفادة من نتائج خبرة التعلم المسبق، والتقييم المستمر في إعداد خطط الدروس هذه بدرجة كافية.

يوظف المدربون طرق تقييم صارمة ومنهجية ويتم قياس مستوى تقدم المتدربين بصفة مستمرة، وتقييم إنجاز المتدربين ومستوى فهم أهداف الدورات أيضاً. كما يوظف المدربون طرق التدريب متنوعة وفاعلة؛ لإشراك المتدربين وتحفيزهم مثل طريقة: (النطق والممارسة والأداء PPP)، ولعب الأدوار، والألعاب، والأنشطة الصفية الثنائية والجماعية. وخلال الحصص التي تمت مراجعتها، يوظف المدربون طرق التقييم التكوينية والختامية، ويقدمون التغذية الراجعة الشفهية البناءة للمتدربين. ومع ذلك، ففي الحصص الأقل فاعلية، لا تفلح طرق التعليم في إشراك المتدربين بدرجة كافية.

يحتفظ المدربون في المركز بسجلات زاخرة بالمعلومات عن أداء وتقدم المتدربين طوال الدورة، ويتم إصدار تقريرين لتقدم المتدربين أثناء الدورة باستخدام معايير واضحة ومتماثلة، ويقدم المدربون التغذية الراجعة البناءة إلى المتدربين بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين؛ بيد أن بعض من التغذية الراجعة المكتوبة المتعلقة بتقارير التقدم لا تتسم بالتفاصيل الكافية. كما يحتفظ المدربون بسجلات خاصة بتقدم المتدربين أثناء الدورة في سجل تفصيلي بعنوان: "بطاقات التدريس". كما ينجح المدربون في تحفيز التعلم الذاتي ومهارات التفكير الناقد للمتدربين من خلال أساليب طرح الأسئلة الممتدة، وتحدي قدرات المتدربين، وتلبية الاحتياجات التعليمية الفردية لهم طوال الحصص بفاعلية. كما يوظف المدربون مصادر ومواد التعلم المتاحة بفاعلية بما في ذلك أجهزة تشغيل الأسطوانات المدمجة، والكتب الدراسية الأصلية، ومجلة Passport لبييرلتر؛ لتسهيل وتعزيز خبرة التعلم.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: ممتاز (1)

بوجه عام، ظهرت جودة البرامج المقدمة في المركز بشكل ممتاز، وتتوافق - بصورة دقيقة - مع احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتعدُّ مجموعة كبيرة من دورات اللغات الدولية من الدورات المعتمدة من قبل شركة بيرلنتر. وبينما تطور دورات اللغات المهارات المختلفة للمتدربين، يتمثل الهدف الرئيس من دورات بيرلنتر في تعزيز طلاقة ودقة مهارة الاتصال الشفهي للمتدربين. ويوظف المركز آليات ناجحة للغاية مثل استبانة سوق العمل، والاستفسارات المباشرة من العملاء وتحليل التوجهات، وتتم الاستفادة من نتائجها في تعزيز جودة ما يتم تقديمه بفاعلية. واستنادًا إلى نتائج دراسة تحليل السوق الأخيرة، قام المركز بإدخال دورات جديدة في المهارات الحياتية مثل دورات تحسين المبيعات وخدمة العملاء.

تقوم بيرلنتر الدولية بتصميم، وتحديث الدورات؛ لتلبية أهداف المتدربين بفاعلية، وتتم مقايسة دورات اللغة الإنجليزية ذات المستويات العشرة بإطار العمل الأوروبي المشترك للغات. كما قام بيرلنتر - البحرين بطرح دورة المستوى التأهيلي لمعرفة القراءة والكتابة في اللغة الإنجليزية للمتدربين غير القادرين على استيفاء متطلبات المستوى الأول في اللغة الإنجليزية لمؤسسة بيرلنتر الدولية، وكذلك قام المركز بتصميم، وتحديث مستويات دورات اللغة العربية من المستوى الأول إلى المستوى الرابع. ويقدم المركز دورات ذات هيكل وتصميم جيدين، ويقوم بتصميم الدورات وفق احتياجات المتدربين إذا اقتضى الأمر. وفي دورات اللغة الإنجليزية والمهارات الحياتية، يقوم المركز بتعديل، أو تكييف محتوى الدورات عن طريق استخدام مفردات أو قوالب خاصة بالصناعة في تقديم الأهداف التعليمية.

يستخدم المركز مواد دورات أصلية مصممة من قبل شركة بيرلنتر. بالإضافة إلى ذلك، يُزود المدربون بمجموعة فاعلة جدًا من مصادر التعلم ذات العلاقة (مثل كتب القواعد النحوية، ودليل المعلم، والأسطوانات المدمجة، وكتب الرسومات التوضيحية)، في حين يحصل المتدربون على (الموقع

الإلكتروني لبيزلتز، وتطبيقات الهواتف النقالة، ومجلة (Passport)؛ لتعزيز خبرات التعليم والتعلم. كما يعزز المدربون خبرة تعلم المتدربين عن طريق تطبيق أنشطة المشاركة مثل تنظيم الرحلات الميدانية إلى السوبرماركت، أو المقهى، أو المحاكاة الصفية، أو لعب الأدوار؛ لإتاحة الفرصة للمتدربين لممارسة استخدام اللغة في مواقف حياتية واقعية.

ينفذ مركز بيزلتز-البحرين مستوى القبول والالتحاق لجميع دورات اللغة الإنجليزية بفاعلية عن طريق استخدام أدوات التقييم المختلفة مثل اختبار الاستماع عبر الأنترنت، والاختبار التحريري، وإجراء المقابلة، ويعدُّ الاختبار التحريري إجبارياً لجميع المتدربين. وتستخدم نتائج عمليتي تقييم على الأقل في تقييم القدرات اللغوية للمتدربين، ووضعهم في المستويات المناسبة لهم بكل دقة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: ممتاز (1)

تتوفر آلية دعم فاعلة جداً في مركز بيزلتز للتدريب، والتي تتوفر للمتدربين؛ لتمكينهم من تحقيق أفضل النتائج. وخلال يوم التهيئة، تتم مشاركة السياسات والإجراءات الشاملة مع المتدربين، وتقديم كتيب التهيئة الزاخر بالمعلومات للمتدربين؛ لتمكينهم من أن يصبحوا على دراية كافية بالمركز، والتعرف على واجباتهم وحقوقهم. وقبل بدء الدورة، يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المشورة والإرشاد والمعلومات الوافية بشأن اختيار الدورات من خلال الكتيبات والنشرات، والدليل الواضح عن اختيار مستويات الدورات ومقارنتها مع إطار العمل الأوروبي المشترك للغات. كما يعدُّ الموقع الإلكتروني للمركز سهل الاستعمال، ويخزن بالمعلومات، على الرغم من عدم توافر بعض الروابط. ويوظف المركز سياسة استشارات ممنهجة ومتابعة ومساعدة المتدربين غير الناجحين عن كثب، والأقل مستوى، وغير المنتظمين في الدروس، ويقدم الإداريون المتابعة الجيدة جداً، ويتم اتخاذ الإجراءات الصحيحة من قبل المشرف على المدربين المحليين (LIS) من خلال الاستخدام الفاعل لنموذج طلب الأجراء. وبالتنسيق مع المشرف على المدربين المحليين، يقوم المدربون بترتيب حضور المتدربين الخاضعين للاستشارات للحصص التعويضية بغية تمكينهم من تحسين مستواهم، ونتم متابعتهم بصفة مستمرة؛ وعلى سبيل المثال، حقق أحد المتدربين تقدماً

كبيراً في إتقان اللغة الإنجليزية، وحقق تميزاً ملحوظاً في الاتصال بثقة أثناء العرض التقديمي. كما يحظى المتدربون بفرصة ممارسة مهارات الاتصال من خلال الموقع الإلكتروني: Berlitzenglish.com بعد دفع رسوم رمزية؛ لمساعدتهم على تحسين مهاراتهم اللغوية. كما تتوفر بعض فرص مسارات التقدم والتطور المهني، ومن أمثلة ذلك، فقد تمت ترقية عددٍ من المتدربين بسبب اكتسابهم مهارات الاتصال في اللغة الإنجليزية.

يقوم المركز بالتواصل الفاعل للغاية مع الأطراف ذات العلاقة؛ لإطلاعهم على أداء المتدربين. كما يقوم بإعداد تقرير تقدم تفصيلي إضافي بشأن أداء المتدربين وإرساله إلى أرباب الأعمال، على الرغم من أن مؤسسة بيرلتز الدولية تطلب إعداد تقرير واحد فقط. ويتسم المركز بالمرونة الكبيرة في دعم احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة فيما يتعلق بمواعيد، وأماكن، وإتاحة الدورات التي تلبي احتياجاتهم. كما يلعب مركز بيرلتز البحرين دور الوسيط بخصوص التسجيل في فروع بيرلتز الأخرى في دورات اللغات غير المتوفرة في مركز بيرلتز-البحرين مثل اللغة التركية واللغة الصينية. ويوفر المركز بيئة تعلم ودية وملائمة للغرض ومجهزة بمرافق كافية، إلا أن أحجام بعض الصفوف الدراسية صغيرة.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: ممتاز (1)

تركز القيادة والإدارة الممتازة في مركز بيرلتز للتدريب على التطور المستمر ورفع مستويات إنجاز المتدربين. ولدى الإدارة رؤية إستراتيجية وفهم لطريقة تطوير وتحسين جودة ما يتم تقديمه في المركز. ويسترشد فريق الإدارة والموظفون برؤية مركزة ورسالة واضحة؛ تخضع لها تنفيذ المهام اليومية. كما قامت الإدارة بوضع خطة سنوية شاملة وتفصيلية تحتوي على أهداف واضحة ومحددة ترتبط بإنجاز المتدربين

وتطوير الدورات، وتقوم بتقييم هذه الخطط ومراجعتها بصفة منتظمة. كما تُستخدم إجراءات شاملة في مراقبة إنجاز المتدربين عن كثب، مع بيان الإجراءات والترتيبات الفاعلة في هذا الصدد. تنفذ الإدارة سياسات وإجراءات شاملة بفاعلية استناداً إلى معايير بيرلنتر الدولية. كما قام المركز بتطوير نظام إدارة ضمان الجودة الشامل؛ لتمكينه من مراقبة جودة ما يتم تقديمه بصفة مستمرة، وتعدُّ طرق التقييم المستخدمة في كافة الجوانب فاعلة، ويتم تنفيذها بفاعلية وبطريقة متسقة. كما تُنفذ إجراءات التدقيق الداخلي والخارجي بصرامة وفاعلية، وتُطبق عملية التدقيق بطريقة متجانسة أيضاً. ويتبع المركز إجراءً فاعلاً في تقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين في بداية الدورة، وبحلول الحصة الرابعة، تتم إعادة تقييم مستوى المتدربين، ووضعهم في مستويات أكثر ملائمة عند اللزوم.

يعدُّ الهيكل التنظيمي لمؤسسة التدريب فاعلاً، ويتضمن الأدوار والمسؤوليات الواضحة التي تمكن مؤسسة التدريب من تحقيق أهدافها، وأغراضها المنصوص عليها. كما يتم اختيار وتوظيف مدربين مؤهلين بعناية، وتوزيعهم على الدورات بفاعلية. كما يوظف المركز مدربين يتحدثون بلغتهم الأم وفقاً لمتطلبات شركة بيرلنتر. كما يقوم المركز بتهيئة المدربين على طرق التعليم والتعلم لمؤسسة بيرلنتر الدولية، وتزويدهم بمجموعة من ورش التدريب والوحدات الدراسية عبر الإنترنت، وكذلك مراقبة أدائهم بصفة منتظمة من خلال نظام ملاحظة الدروس الناقد باستخدام نموذج محدد، ودرجات تقييم تفصيلية تتم مشاركتها مع المدربين، واتخاذ الإجراءات استناداً إلى هذه الزيارات بما في ذلك تنظيم ورش التدريب والتطور المهني الفوري. ولدى المركز توصيف وظيفي واضح يبين المسؤوليات الرئيسة لكل موظف، وكذلك يتوفر نظام التقييم السنوي المفيد للموظفين ويتم إطلاعهم دائماً على نتائجه.

في إطار جهود تطوير المركز، تقوم شركة بيرلنتر بإجراء زيارة التدقيق السنوية والتي تتبع إرشادات مركز بيرلنتر للتدريب بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير والمحافظة على الأداء. وتتسم استمارة التقييم الذاتي بالتفاصيل الكافية، وتحدد بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين بدقة. كما تنفذ عملية المتابعة المستمرة لخطة العمل من خلال عقد المناقشات المتكررة، والاجتماعات المنتظمة بين الموظفين وفريق الإدارة.

تتوفر سياسة تتعلق بإجراءات الصحة والسلامة في المركز، ويتم إطلاع المتدربين على التعليمات في بداية الدورات. ويعدُّ مقر المركز مناسباً، وودياً وخالياً من الأخطار الظاهرة، ويتم اتخاذ الإجراءات

الملائمة. كما يحرص المركز على تحصيل، وجمع التغذية الراجعة من المتدربين والأطراف ذات العلاقة بطريقة منهجية، مع اتخاذ الإجراء الفوري عند اللزوم. ويرتبط المركز بعلاقات فاعلة جداً مع الشركاء الدوليين والجهات المانحة للشهادات؛ إلا أنه يتم جمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال بطريقة عشوائية.

جوانب القوة الرئيسية

- اكتساب المتدربين لمستويات التطور والتقدم المتجانسة من مهارات الاتصال الفاعل في اللغتين الإنجليزية والعربية.
- استخدام طرق التقييم الصارمة والدقيقة من قبل المدربين، وتقديم التغذية الراجعة البناءة للمتدربين بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.
- تقديم دورات ذات هيكلية وتصميم جيدين تلبي احتياجات المتدربين والأطراف المختلفة ذات العلاقة.
- تقديم تقارير الإنجاز المنتظمة والدعم والإرشاد الفاعلين إلى المتدربين؛ لتحسين مستواهم وتحقيق نتائج أفضل في الدورات.
- تطبيق نظام فاعل وشامل؛ لمراقبة وتقييم أداء جودة ما يتم تقديمه عن كثب وبصفة مستمرة.
- العلاقات الفاعلة جداً مع الأطراف ذات العلاقة على الصعيدين المحلي والدولي.

التوصيات

لكي يحتفظ مركز بيرلتز للتدريب بتميزه؛ فيجب:

- تحسين مستويات إنجاز وتقدم المتدربين في مستويات المبتدئين بشكل أكبر.
- ضمان مشاركة المتدربين بالكامل طوال الحصص من خلال استخدام طرق التعليم والتدريب الفاعلة.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز بيرلنز للتدريب في البحرين في عام 2011، كمركز للغات بموجب حقوق امتياز ممنوحة، ويقدم الدورات في اللغة الإنجليزية، واللغة العربية، واللغة الفرنسية، واللغة الألمانية، واللغة الروسية، واللغة الإسبانية، واللغة الإيطالية واللغات الأخرى. عند بداية مزاوله أنشطته، كان المركز مرخصاً من قبل وزارة التربية والتعليم، ثم، واعتباراً من العام 2009، أصبحت وزارة العمل والتنمية الإجتماعية هي جهة الترخيص له. ويقدم المركز - أساساً - التدريب على المهارات الحياتية في الاتصال؛ لمساعدة المتدربين على تحسين مهارات الاتصال باللغات المختلفة. وتتكون معظم الدورات من ثمانية مستويات؛ كل مستوى يتألف من 45 ساعة للمجموعات، و 35 ساعة في التدريب الخاص. وجميع الدورات معتمدة من قبل شركة بيرلنز .

ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة التي أجريت في شهر أبريل 2013، بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمركز 4222 متدرباً؛ منهم 1326 متدرباً في عام 2013، و 1038 متدرباً في عام 2014، و 1371 متدرباً في عام 2015، و 487 متدرباً في عام 2016، حتى تاريخ هذه المراجعة. وتسجل حوالي نسبة 71% من المتدربين في دورات اللغة الإنجليزية، ونسبة 9% في دورات اللغة العربية؛ وأغلبية المتدربين من كبار الموظفين في المؤسسات الحكومية والخاصة.

ويتولى إدارة المركز المدير العام الذي يعمل تحت رئاسة مجلس الإدارة، ويسانده المشرف على المدربين المحليين (LIS)، ويوظف أيضاً مستشارين للغات، ومساعد المشرف على المدربين المحليين، و 16 مدرباً من المدربين الذين يتحدثون بلغتهم الأم، ويعملون بنظام الدوام الكامل، ومدير علاقات العملاء، وموظفين استقبال، ومدير المكتب. ويزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة العدلية بالعاصمة المنامة.