



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

مركز بيرلتز للتدريب

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 8-11 نوفمبر 2010

قائمة المحتويات

- 1.....وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
- 2.....المقدمة
- 2.....وصف المعهد
- 3.....نطاق المراجعة
- 4.....الحكم بوجه عام
- 4.....فعالية المعهد
- 6.....القدرة على التحسن
- 8.....ملخص الدرجات الممنوحة
- 9.....الأحكام الرئيسية والتوصيات
- 9.....جوانب القوة
- 10.....الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- 11.....التوصيات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب التي تأسست رسمياً، كهيئة 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 خمس درجات:

وصف الدرجة	التفسير
1: ممتاز	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي لا تقل عن المستوى جيد في جميع الجوانب أو غالبيتها وتكون هذه المؤسسة أو النتائج نموذجية أو ممتازة في العديد من الجوانب.
2: جيد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون أفضل من المستوى الأولي مع ممارسة سليمة على الأقل، ويميزها اتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضٍ	تصف هذه الدرجة مستوى أولي من الملاءمة. يكشف عن بعض الصفات الجيدة، ويخلو من مظاهر الضعف الرئيسية ذات التأثير الملموس على إنجازات عموم المتدربين أو المجموعات الكبيرة منهم.
4: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج المتدربين على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
5: ضعيف جداً	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة الغير ملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

وصف المعهد

تأسس مركز بيرلنتز للتدريب في عام 2001، بصفته اسماً تجارياً ممنوحاً بحق امتياز، وكان مرخصاً من قبل وزارة التربية والتعليم، أما في عام 2009، فقد تحول إلى مركز للتدريب مرخص من قبل وزارة العمل، إذ يقدم البرامج التدريبية في مجالات اللغات مثل اللغة العربية، واللغة الفرنسية، واللغة الإنجليزية، واللغة الأسبانية، واللغة الإيطالية، واللغة الألمانية، واللغة الروسية، واللغة الفارسية واللغات الأخرى. وتُدرس جميع الدورات، المعتمدة جميعاً من قبل بيرلنتز انترناشيونال، من المدربين الذين يتحدثون اللغة الأم، وتنظم معظم الدورات حتى المستوى الثامن، ويحتوي كل مستوى على ما يصل إلى 60 وحدة، وتدرس كل وحدة على مدى 45 دقيقة. كما ينظم المركز ورش العمل حول كتابة رسائل البريد الإلكتروني والرسائل التجارية ولغة الجسد عند الطلب. وتقدم الدورات للمتدربين من الأفراد والشركات على حد سواء، والتي تصنف باعتبارها دورات خاصة: للمتدربين من الأفراد، والمتدربين من المؤسسات، والدورات المكثفة وحصص التقوية للمتدربين من الأفراد؛ كما يقدم المركز الدورات المتكاملة، والدورات المكثفة للمجموعات الصغيرة والدورات للمجموعات من الشركات.

ويعتبر معظم المتدربين بالمركز من الموظفين المكفولين من المؤسسات من الفئة العمرية ما بين 18 سنة فما فوق. ومنذ شهر يناير 2010، سجل ما يقارب من 655 متدرباً في العديد من الدورات بالمركز.

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة العدالة، ويتولى إدارته المدير العام بمعاونة مدير المعهد، والمشرف على المدربين المحليين، ومستشارين للغات، ومسئول علاقات العملاء، وموظفة استقبال و26 مدرباً بنظام الدوام الكامل، إضافة إلى 3 مدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي، والذين يتم استدعائهم عند الحاجة.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى أربعة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من ستة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري، والمدربين، وموظفي الإدارة والدعم والمتدربين وأرباب الأعمال.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 2: جيد

يعتبر مركز بيرلنر للتدريب من المعاهد ذات الفعالية الجيدة بوجه عام، حيث ظهر إنجاز المتدربين، وجودة التدريب، والدعم المقدم للمتدربين وفعالية القيادة والإدارة جميعاً بالمستوى الجيد، فيما حاز جانب مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات الأطراف ذات العلاقة على تقدير "ممتاز".

تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين وتطور مهارات الاتصال الجيدة في دورات اللغات التي يسجلون بها. وتجاوزت نسب النجاح بالمركز نسبة 80% في جميع الدورات على مدى السنوات الثلاث الماضية. بل ويحقق المتدربون نتائج أفضل في المستويات الأعلى من الدورات، وتزيد ثقتهم في تطبيق المهارات اللغوية المكتسبة من الدورات. يتبع المركز منهجاً منظماً في مراقبة مستويات تقدم وإنجاز المتدربين منذ البداية، حيث يقوم بإجراء التقييم الأولي وقياس مستوى التحصيل الفردي للمتدربين. وهناك العديد من الأمثلة التي لاحظها فريق المراجعة، حيث يحرص المتدربون مستوى تقدم جيد في جميع المستويات، ويطورون مهاراتهم بشكل ملحوظ. وتعتبر عملية التقييم النهائي (مراجعة "المستوى") متجانسة وموحدة المعايير بالنسبة لجميع اللغات. كما يحتفظ المركز بتقارير التقدم التفصيلية والفعالة التي تُعد مرتين خلال الدورة. ويظهر المتدربون التحفيز الذاتي في الحصص، ويجدون التشويق في الأنشطة التي يقومون بممارستها. وعلى الرغم من مراقبة المعهد لمعدلات الحضور والمواظبة عن كثب، في العادة يصل المتدربون متأخرين عن المواعيد المحددة للحصص.

يوظف معظم المتدربين مجموعة من الأساليب والأنشطة التدريبية الفعالة لإشراك وتحفيز المتدربين أثناء الحصص. وتشمل هذه الأساليب توجيه الأسئلة المباشرة، والعمل الجماعي، والمناقشات المفتوحة، وطرح وجهات النظر واستخدام لغة الجسد. كما يوظف المدربون الأسلوب القائم على المهارات في تقديم حصصهم، والذي يعتمد على مشاركة المتدربين بصفة أساسية.

يقوم معظم المدربين بمراقبة وتقييم مستويات تقدم المتدربين أثناء الحصص؛ حيث تبدأ أغلبية الدروس في المواعيد المحددة، وبمراجعة فعالة وربط جيد لما تم تعلمه في الحصة السابقة. كما توظف الغالبية العظمى من المدربين خطط الدروس المنظمة تنظيمياً جيداً، والتي تحتوي على مجموعة تفصيلية من الأنشطة وطرق التدريب العملية والنظرية. وعلى الرغم من قدرة المدربين على تعديل أسلوب التدريب لتلبية احتياجات المتدربين من ذوي القدرات الأقل، فإنه لا تتم دائماً تلبية احتياجات المتدربين من ذوي المستوى الأعلى بشكل جيد حيث لا تشكل أساليب التدريب تحدياً كافياً لهم باستمرار.

يقدم المركز مجموعة من البرامج التدريبية الجيدة المعتمدة دولياً، والتي توفر مجموعة من مستويات التقدم تتراوح ما بين مستويات الإتقان إلى المستويات العملية والمتقدمة التي تلبي احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال بشكل جيد جداً. وتقوم الغالبية العظمى من أرباب الأعمال بكفالة المتدربين للتقدم إلى مستويات أعلى؛ ومن ثم تبلغ معدلات تكرار الأعمال نسبة 40 بالمائة بالمركز. إضافة إلى ذلك، يقوم المركز بتعزيز مواد الدورات بشكل فعال للغاية، وتوظيف مجموعة واسعة من الأنشطة الإثرائية لتعزيز خبرة التعلم للمتدربين، كذلك إضافة مستويات جديدة إلى ثلاث دورات للغات منها اللغتين العربية والإنجليزية لتلبية الاحتياجات الخاصة للمتدربين. كما يقوم المركز بتنظيم الرحلات الخاصة إلى المجمعات التجارية ضمن إطار الأنشطة اللاصفية.

يستخدم مركز بيرلنتر البطاقات التعليمية استخداماً فعالاً جداً لمتابعة مسار التقدم للمتدرب أثناء دورة التعلم. إضافة إلى ذلك، يحصل المتدربون بالمركز على خدمات الاستشارات الجيدة من مختلف مستويات الموظفين؛ وعلى سبيل المثال، يقوم مشرف المدربين المحليين بالمتابعة الفعالة لكل حالة، وضمان التغلب على الصعوبات التي تواجه كل متدرب، ويتم حفظ تقرير عن كل حالة. كما يحصل المتدربون على المعلومات المفيدة عن مستويات الدورات، ومجموعات الدورات، واختبارات القبول، كذلك تنظم حصة تهيئة مفيدة للمتدربين في بداية كل دورة. ويعمل المركز عن كثب لتلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين مثل توفير المواعيد المرنة والأماكن المناسبة لتنظيم الدورات. وعلى الرغم من توافر إجراءات الصحة والسلامة، وتوافر بيئة التعلم الآمنة والصحية بالمركز، إلا أنه لا يقوم دائماً بإبلاغ هذه السياسات للمتدربين في بداية الدورات.

يوظف المركز مجموعة فعالة من الإستراتيجيات لإدارة الدورات، وتتسم هذه الخطط بالتفصيل، وتُبنى على أساس معايير بيرلنتر انترناشيونال. كما قام المركز بتطوير خطة عمل تشتمل على عملية المراقبة الفعالة التي تركز بشكلٍ ملائمٍ على إنجازات المتدربين. وتحفظ الإدارة بتقارير أسبوعية عن المتدربين من المجموعات والأفراد لمراجعة مدى التقدم والتحصيل لهم.

تعتبر ترتيبات المركز الخاصة باختيار، وتوظيف، وتدريب ومراقبة جودة التدريب فعالة جداً؛ إذ يقوم مشرف المدرسين المحليين في الغالب بملاحظة حصص التدريب، وبحث نتائج هذه الزيارات مع كل مدرب على حده، كذلك وضع خطط العمل لتحسين أدائهم. كما تتوفر إجراءات شاملة لجمع التغذية الراجعة من المتدربين، والتي يتم تحليلها من قبل الإدارة. تتسم استمارة التقييم الذاتي للمركز بالشمولية، وتقدم الكثير من الأدلة الثبوتية المفيدة، كما تقوم الإدارة بقياس جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير بشكلٍ فعالٍ؛ فيما كانت معظم الدرجات الممنوحة في استمارة التقييم الذاتي مماثلة للدرجات الممنوحة من قبل فريق المراجعة.

القدرة على التحسن

الدرجة 2: جيد

يعتبر إنجاز المتدربين جيداً في معظم دورات اللغات على مدى السنوات الثلاث الماضية بنسب 84%، و80% و84% على التوالي. كما تحتفظ الإدارة بالسجلات، وتقوم بمراقبة إنجازات المتدربين عن كثب؛ ويتم تحليل والاستفادة من هذه السجلات في دفع عجلة التحسن.

يقوم المركز بتلبية احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال بطريقة فعالة؛ إذ يسعى للحصول على وجهات نظر المتدربين وأرباب الأعمال بطريقة منظمة، كذلك يتم الاستفادة منها بشكلٍ جيدٍ؛ ولأجل تحسين هذا الأمر، استحدث المركز في عام 2009 وظيفة "مسئول علاقات العملاء". كما يرتبط المركز بعلاقات وطيدة مع أرباب الأعمال والمتدربين، وتسجل الغالبية العظمى من المتدربين في أكثر من مستوى في الدورات بوجهٍ عامٍ؛ وقد زادت معدلات تكرار الأعمال خلال عام 2010 عن نسبة

40 بالمائة على غرار معدلات تكرار الأعمال في عام 2009؛ وهي معدلات أعلى من المعدلات الدولية.

قام المركز بتوسعة مجموعة البرامج المقدمة خلال عام 2010 عن طريق طرح أربع دورات جديدة؛ وهي جميعاً من الدورات المعتمدة من قبل بيرلنتز انترناشيونال؛ ويعتزم المركز إضافة دورة جديدة خلال عام 2010 إلى مجموعة برامجهم.

وتعتبر الموارد المادية للمركز مناسبة للغرض؛ كذلك يوظف المركز موظفين أكفاء لإدارة عملياته؛ كما تعتزم الإدارة افتتاح مركز آخر بمنطقة البديع.

تحتوي استمارة التقييم الذاتي التي تم إعدادها للمراجعة على معلومات وفيرة ومفيدة للغاية، إضافة إلى احتوائها على الأدلة الثبوتية ذات العلاقة لكل سؤال من الأسئلة الرئيسة؛ فيما كانت معظم الدرجات الممنوحة في استمارة التقييم الذاتي مماثلة لتلك الممنوحة من قبل فريق المراجعة.

ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
2: جيد	فعالية المعهد
2: جيد	القدرة على التحسن
	نتائج المراجعة
2: جيد	ما مدى إنجاز المتدربين؟
2: جيد	ما مدى فعالية التدريب؟
1: ممتاز	ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات المتدربين وأرباب الأعمال؟
2: جيد	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟
2: جيد	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- يحقق معظم المتدربين مستويات إجاز وتقدم جيدة في مستويات الدورات؛ إضافة إلى اكتسابهم وتطويرهم المهارات اللغوية الجيدة: تظهر بيانات أداء المتدربين على مدى السنوات الثلاث الماضية أن المتدربين يحققون نسب نجاح واستمرارية جيدة بوجه عام في الدورات المعتمدة دولياً؛ وعلى سبيل المثال، بلغت نسب النجاح والاستمرارية 100% في دورات اللغتين الألمانية والروسية في جميع المستويات؛ فيما يمكن للمتدربين في المستويات الأعلى من الدورات التحدث باللغة التي يتم تعلمها في الدورة، مما يعزز ثقة المتدربين بأنفسهم عند التحدث باللغة المستهدفة.
- يقوم معظم المدربين بإشراك وتحفيز المتدربين، وتزويدهم بالتغذية الراجعة الناقدة: يوظف المدربون مجموعة من الأساليب والأنشطة التدريبية الفعالة لإشراك وتحفيز المتدربين أثناء الحصص. وتشمل هذه الأساليب توجيه الأسئلة المباشرة، والعمل الجماعي، والمناقشات المفتوحة، وطرح وجهات النظر، واستخدام لغة الجسد، ونغمة الصوت وتبسيط اللغة. كما يضمن المدربون توفير التغذية الراجعة الشفهية والتحريرية المناسبة للمتدربين بشأن الواجبات المنزلية والأنشطة الصفية.
- تقديم مجموعة جيدة من دورات اللغات المعتمدة دولياً ذات مسارات التقدم الواضحة، إضافة إلى تعزيز مواد الدورات بالأنشطة الإثرائية المفيدة التي تلبي احتياجات أرباب الأعمال والمتدربين: تلبي دورات المركز المعتمدة دولياً احتياجات المتدربين وأرباب الأعمال تماماً؛ إذ تقدم ثمانية دورات مختلفة للغات الرئيسية و مجموعة واسعة من مستويات التقدم تتراوح ما بين مستويات الإتقان إلى المستويات العملية والمتقدمة.
- التوظيف الفعال للبطاقات التعليمية: يستخدم المدربون البطاقات التعليمية استخداماً فعالاً جداً لمتابعة مسارات التقدم للمتدربين أثناء دورة التعلم؛ كذلك يمكن إرسال هذه البطاقات إلى أي

من مراكز بيرلنز انترناشيونال لتمكين المتدربين من الاستمرار في دراستهم حتى أثناء السفر إلى الخارج.

- **تقديم خدمات الاستشارات الفعالة للمتدربين:** يقدم موظفو المركز خدمات الدعم والمساندة المفيدة للمتدربين قبل وأثناء الدورة؛ حيث يحصل المتدربون من ذوي مستويات الإنجاز والتقدم الأقل على خدمات الاستشارات الجيدة من مشرف المدربين المحليين؛ والذي يقوم أيضاً بالمتابعة الفعالة لكل حالة، وضمان التعامل مع الصعوبات التي تواجه كل متدرب، ويتم حفظ تقرير عن كل حالة بطريقة فعالة.
- **خطة العمل تفصيلية ومبنية على أساس معايير بيرلنز انترناشيونال وتحليل سوات (SWOT) الذي تم إجراؤه محلياً:** تشتمل خطة العمل على عملية المراقبة الفعالة، وتركز على مستويات إنجاز وتقدم المتدربين من مستوى لآخر بشكل ملائم.
- **التغذية الراجعة الفعالة والشاملة من المتدربين:** تتوفر إجراءات فعالة لجمع التغذية الراجعة من المتدربين؛ حيث يتم جمع التغذية الراجعة الأولية من المتدربين بعد مرور أسبوعين على التحاقهم بالدورة، بينما يتم جمع التغذية الراجعة النهائية عند استكمال الدورة. ويقوم المركز بتحليل عمليات التغذية الراجعة، ويتولى مشرف المدربين المحليين وفريق الإدارة معالجة القضايا التي تم تحديدها بناءً على هذا التحليل.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **معدلات المواظبة ضعيفة في حصص التدريب التي تمت ملاحظتها:** تعتبر معدلات المواظبة غير منتظمة في بداية حصص التدريب؛ وفيما تحضر الغالبية العظمى من المتدربين في الموعد المقرر لحصص التدريب، تصل قلة منهم متأخرين عن الحصص لمدة خمس إلى عشر دقائق؛ بيد أن هذا الأمر لا يشكل تحدياً لهم نظراً لعدم تسجيل التأخير عن الحصص.
- **تلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين من ذوي القدرات الأعلى بشكل غير ملائم:** على الرغم من قدرة المدربين على تعديل أسلوب التدريب لتلبية احتياجات المتدربين من ذوي القدرات

الأقل، فإنه لا تتم دائماً تلبية احتياجات المتدربين من ذوي المستوى الأعلى بشكل جيد حيث لا تشكل أساليب التدريب تحدياً كافياً لهم باستمرار.

- **عدم إبلاغ إجراءات الصحة والسلامة بشكل كافٍ:** فيما تتوفر لدى المركز سياسات الصحة والسلامة؛ فإنه لا يتم إبلاغ الأمور المتعلقة بالصحة والسلامة إلى المتدربين بصفة دائمة في بداية الدورة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المركز:

- تطوير طريقة لتحسين معدلات المواظبة في حصص التدريب.
- ضمان تلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين من ذوي القدرات الأعلى.
- ضمان إبلاغ جميع المتدربين بإجراءات الصحة والسلامة بشكل فعال.