



الهيئة الوطنية  
للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب  
National Authority for Qualifications &  
Quality Assurance of Education & Training

## إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

المركز البريطاني للغات  
الجنبية  
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 25 - 27 فبراير 2014

VO076-C2-R077

## قائمة المحتويات

---

1	إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني.....
2	المقدمة.....
2	وصف مؤسسة التدريب .....
3	نطاق المراجعة .....
4	ملخص الدرجات الممنوحة.....
5	أحكام المراجعة .....
5	الفعالية بوجه عام.....
7	إنجاز الطلبة.....
9	جودة ما يتم تقديمه .....
13	القيادة والإدارة .....
17	جوانب القوة.....
18	التوصيات.....

## إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR) هي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، التي تأسست رسمياً في عام 2008، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء وتخضع لإشرافه. تسعى إدارة 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 إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مقر 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.

### وصف مؤسسة التدريب

تأسس المركز البريطاني للغات، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم، في عام 2009، ويقدم المركز دورات في اللغة الإنجليزية العامة للطلبة من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين سن 5 سنوات فما فوق. وتبلغ مدة الدورات في العادة 30 ساعة، ويقدم المركز ثلاث فئات من الدورات حسب الفئات العمرية للطلبة، وتحديداً للأطفال من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين سن 5 سنوات إلى 11 سنة، وتشمل دورات الصوتيات واللغة الإنجليزية العامة، وكذلك دورات اللغة الإنجليزية العامة للصغار من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين سن 12 سنة إلى 15 سنة، ودورات اللغة الإنجليزية للكبار من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 16 سنة فما فوق. وتشمل دورات اللغة الإنجليزية العامة 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 شريكان؛ أحدهما يشغل منصب المدير الإستراتيجي والآخر مدير العمليات، ويساندهما كل من منسقي ضمان الجودة والتعليم الذين يؤلفان فريق ضمان الجودة مع مدير العمليات. كما يوظف المركز ستة معلمين، ومسئول الشؤون المالية، ومدير فريق الشؤون الإدارية الذي يتولى الإشراف على موظفي خدمة العملاء أيضاً؛ وأحد أعضاء هذا الفريق يتولى مسؤولية دعم تقنية المعلومات. كما يوظف المركز مسئول عن الأمن وفرش، ويعمل جميع الموظفين بنظام الدوام الكامل.

خلال العامين الماضيين، بلغ إجمالي عدد الطلبة المسجلين بالمركز 5685 طالباً؛ تم تسجيل عدد 2656 طالباً منهم في عام 2012، وعدد 3029 طالباً في عام 2013. وقد شكلت دورات اللغة الإنجليزية العامة للأطفال نسبة 29% تقريباً من إجمالي عدد الطلبة المسجلين بالمركز في عامي 2012 و 2013، وتمثل دورات الصغار نسبة 31% تقريباً، في حين تشكل دورات الكبار، وبما فيها

دورات التحضير لاختبار الأيلتس نسبة 31%، ودورة الصوتيات نسبة 7.76%، ودورة اللغة الإنجليزية التجارية نسبة 1% تقريبا (وقد تم تنفيذها في عام 2012 فقط).

## نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبيل فريق مراجعة مكون من خمسة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة، والدورات التي أكملوها، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المركز، والاجتماع مع الموظفين، والطلبة، وأولياء الأمور والمعلمين.

في زيارة المراجعة السابقة، حصل المركز على تقدير: "جيد" في الفعالية بوجه عام، انجاز الطلبة، وجودة التعليم والدورات المقدمة، فيما حصل على تقدير: "ممتاز" في الدعم والارشاد، فعالية القادة والإدارة والقدرة على التحسن والتطور.

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 لتحسين الأداء.

## ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز الطلبة، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للطلبة والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز الطلبة	
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى إنجاز الطلبة؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة: 2 جيّد	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات الطلبة والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة: 1 ممتاز	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟

### الفعالية بوجه عام

ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز الطلبة، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للطلبة والأطراف ذات العلاقة؟

#### الدرجة: 1 ممتاز

يعتبر المركز البريطاني للغات من المعاهد ذات الفعالية الممتازة بوجه عام، حيث حازت جوانب إنجاز الطلبة، الدورات المقدمة، جودة الدعم والإرشاد المقدمين إلى الطلبة، وفعالية القيادة والإدارة على تقدير: "ممتاز"، في حين حاز جانب جودة عملية التعليم والتدريب على تقدير: "جيد". يحقق معظم الطلبة مستوى تقدم جيد على الأقل مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، ويحقق عدد لا يستهان به منهم مستوى تقدم ممتاز، ويطورون المعارف والمهارات المفيدة جداً، بالإضافة إلى الثقة بالذات ومهارات التفكير الناقد.

يتسم طلبة المركز البريطاني بالحماس ولديهم القدرة على تقييم مستوى تقدمهم بشكل ناقد والتخطيط لتحقيق المزيد من التحسن. يقدم المركز الدعم إلى الطلبة من خلال عملية التعليم الفعالة التي تقدم من قبل معلمين معتمدين من الناطقين باللغة الأم، والذين يمثلون نموذجاً ممتازاً يحتذى به جميع الطلبة، وكذلك يوظفون مجموعة واسعة من إستراتيجيات التعليم لإشراك وتحفيز الطلبة. كما يوظف المعلمون نتائج خبرة التحصيل المسبق للطلبة وعمليات التقييم المستمرة بفعالية في التخطيط للدروس والتي تلبى - بشكل عام - الاحتياجات التعليمية المتنوعة للطلبة. وتتسم عمليات التقييم بالصرامة، ويزود الطلبة بالتغذية الراجعة الشفهية والكتابية الفعالة بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. ويحتفظ المركز بسجلات مفصلة لتقدم الطلبة، وتعد مصادر التعلم جيدة، وتوظف بفعالية في تعزيز عملية التعلم.

يقدم المركز مجموعة واسعة من دورات اللغة الإنجليزية ذات التخطيط والهيكلية الجيدة للفئات العمرية المختلفة من الطلبة، وذات مسارات التقدم والصلة بالطلبة والأطراف ذات العلاقة، ويقوم بمراجعة الدورات وتحديثها بصفة منتظمة ودعمها بالأنشطة الإضافية الفعالة لإثراء خبرة التعلم. ويقدم المركز الدعم والإرشاد الفعالين إلى الطلبة لتحقيق نتائج أفضل والوصول لقدراتهم الكاملة. كما يقوم المركز بتحديد الفئات المختلفة من الطلبة، وتزويدهم بالدعم المطلوب، ومراقبة أثر ذلك على الأداء عن كثب. كما يقدم المركز المشورة والإرشاد الشاملين إلى الطلبة وأولياء أمورهم بشأن اختيار الدورات والتعليم المستمر، كما يتم إطلاعهم بمستوى التقدم المنجز بصفة منتظمة.

لدى موظفي المركز شعور قوي بالانتماء إلى المركز وتحقيق الغرض المشترك له، ويتم إصدار التعليمات الفعالة إلى الموظفين والفرق، والاستفادة منهم في إدخال التحسينات. وتتسم عملية التقييم الذاتي والتخطيط الإستراتيجي بالصرامة، والمنهجية، والدقة. تركز الإدارة على إدخال التحسينات المستمرة، ولا سيما رفع إنجاز الطلبة وتقييم الممارسات التي توظف نتائجها في إدخال المزيد من التحسينات على جودة ما يقدمه المركز من دورات. كما يحتفظ المركز بكافة البيانات الخاصة بإنجاز الطلبة، وتحليلها بغرض تحديد التوجهات والقضايا ذات الصلة. ويوظف المركز موظفين مؤهلين، ويتم توزيعهم بشكل مناسب ومراقبة أدائهم عن كثب. وتتسم إجراءات الصحة والسلامة بالشمولية، ويولي المركز الأولوية لسلامة وصحة الطلبة والموظفين.

ظهرت قدرة المركز على التحسن والتطور بشكل ممتاز، حيث احتفظ المركز بنسبة نجاح مرتفعة بلغت 94%، على مدى السنوات الثلاث الماضية، ويمتلك إجراءات فعالة لضمان الجودة تشمل عملية التقييم والمراجعة المنتظمة لجميع العمليات؛ لضمان التحسين المستمر لعملياته. وتتضمن عملية التقييم المدخلات من كافة الأطراف المعنية بمن فيهم الموظفون والطلبة وأولياء الأمور. وهناك التزام واضح من قبل جميع الأطراف لتحسين كافة الجوانب بالمركز. وقام المركز بطرح الدورات الجديدة خلال العام الماضي والتي تضمنت مهارات الدراسة، والصوتيات للأطفال الأقل من ست سنوات من العمر، والدورات التأسيسية للطلبة الصغار والكبار. كما يحتفظ المركز بالبيانات الشاملة لإنجاز الطلبة، الأمر الذي يمكن الإدارة من تكوين صورة واضحة عن تقدم الطلبة، والاستفادة من هذه البيانات في اتخاذ القرارات.



تشمل التحسينات التي تم إدخالها استخدام نظام تفاعلي لجمع تقييم الدورات من الطلبة، وتوظيف منسقي ضمان الجودة العاملين بنظام الدوام الكامل، وتجهيز جميع الفصول الدراسية بالسبورات الذكية. كما شرع المركز في التواصل مع مؤسسة أدكسيل لضمان جودة جميع الدورات، وبدأ في الشراكة مع إحدى الجامعات البريطانية لتزويد الطلبة بفرص التعليم المستمر في المملكة المتحدة. علاوة على ذلك، يعتزم المركز إدخال برنامج لتعزيز خبرة التعلم التفاعلي، ويسعى إلى تطوير نظام المعلومات الإدارية الشامل أيضاً. ويملك المركز الموارد المادية والبشرية الكافية والملائمة لتمكينه من تنفيذ التحسينات. كما شهد المركز زيادة في عدد الطلبة المسجلين ما بين عامي 2011 و2012، بواقع 59.29%؛ وكذلك شهد زيادة معقولة في عدد الطلبة المسجلين ما بين عامي 2012 و2013 بواقع 14.64%، واحتفظ بنسبة تكرار أعمال جيدة بلغت 73% على مدار العامين الماضيين.

## إنجاز الطلبة

### ما مدى إنجاز الطلبة؟

#### الدرجة: 1 ممتاز

يحقق معظم الطلبة مستوى تقدم كبير مقارنة بمستواهم عند التحاقهم في جميع الدورات؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في الدروس التي تمت ملاحظتها، ومستويات أعمال الطلبة ونتائج الدورات. كما يحرز عدد معتبر من الطلبة مستوى تقدم ممتاز، ويكتسبون الثقة بالذات والسلوكيات الإيجابية تجاه خبرة التعلم. بالإضافة إلى ذلك، يحرز الطلبة مستوى تقدم جيد من مستوى إلى آخر في الدورات. وتتابع الإدارة والمعلمون إنجاز الطلبة عن كثب، ويقدمون الدعم الفعال للفئات المختلفة من الطلبة؛ لضمان تقدمهم والوصول إلى ذروة إمكاناتهم.

تحقق الغالبية العظمى من الطلبة معدلات إتقان مرتفعة تنعكس في مستويات المعارف والفهم الواضح في الدروس التي تمت ملاحظتها والأعمال الكتابية للطلبة. كما يكتسب الطلبة ويطورون كافة المهارات

اللغوية في اللغة الإنجليزية بشكل متسق، بالإضافة إلى تحسين المهارات الحياتية المفيدة مثل مهارات تقديم العروض والتفكير الناقد. يحصل معظم الطلبة على الشهادات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد مع نسب إنجاز واستمرارية تبلغ 98%، و95% على التوالي. كما يتم قياس مستوى إنجاز الطلبة بفعالية من خلال الأنواع المختلفة من عمليات التقييم الختامية والتكوينية التي ترتبط عن كثب بأهداف الدورات. ولدى المركز سياسة تصحيح واضحة، حيث تحدد نسبة النجاح بواقع 67.5%. وقد أعرب أولياء الأمور والطلبة عن رضاهم البالغ عن خبرة التعلم، وذكر عدد منهم أن الدورات قد حسنت من مستوى أبنائهم في المدارس، بالإضافة إلى ثقتهم بأنفسهم. كما ذكر معظم الطلبة المسجلين في دورات التحضير لاختبار الأيلتس أنهم نجحوا في الحصول على الدرجة المطلوبة للتسجيل في الجامعات الراغبين في التسجيل بها.

يحرص الطلبة على بيان فهمهم وفخرهم بأعمالهم. وتبين أغلبية الطلبة مدى تقدمهم في الدورات بشكل ناقد؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في الدروس التي تمت ملاحظتها من خلال طريقة الرد على الأسئلة والشرح المقدمة. علاوة على ذلك، يطلب من الطلبة تعبئة استمارة التقييم الذاتي التي يعكسون فيها مستوى مهاراتهم اللغوية، وتحديد مواطن القوة وجوانب الضعف، ووضع الخطط لتحسين أدائهم عن طريق اختيار الأهداف الواقعية والقابلة للتحقيق. كما يظهر الطلبة قدراتهم على العمل بشكل مستقل وتعاوني أيضاً، في حين ما زال عدد قليل منهم بحاجة إلى مزيد من الدعم من المعلمين داخل الفصل.

تظهر الغالبية العظمى من الطلبة مستوى مرتفعاً من الحماس والالتزام تجاه خبرة التعلم، والتي تنعكس على الحضور والمواظبة بانتظام، والعودة الفورية إلى الفصول بعد انتهاء فترات الاستراحة. ولدى المركز سياسة واضحة خاصة بالحضور والمواظبة تتم مشاركتها مع أولياء الأمور والطلبة وتنفيذها بفعالية. كما يقوم المركز بإجراء المتابعة في حالات التأخير أو الغياب عن الحصص، ويحتفظ بنسب حضور ومواظبة مرتفعة على مدار السنوات الثلاث الماضية، بيد أن عدداً قليلاً من الطلبة يصلون إلى الدروس بعد مرور أكثر من 10 دقائق.

## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: 2 جيد

بوجه عام، تعتبر عملية التعليم جيدة، حيث يوظف المركز معلمين من الناطقين باللغة الإنجليزية الأم، والحاصلين على شهادات اعتماد في تدريس اللغة الإنجليزية، ويوظفون مجموعة من أساليب التدريس، ويعتبرون نموذجًا يحتذي به الطلبة. كما يقوم المعلمون بإعداد خطط الدروس بشكل جيد استنادًا إلى أهداف الدروس التي تتوافق مع مستويات تطور الطلبة. كما تقوم أنشطة التمايز على أساس عمليات التقييم القبلية لخبرة تحصيلهم، وتحديد المتوقع من الطلبة بشكل واضح. كما يوظف المركز نظام المعلومات الإدارية الذي يشمل الملفات الخاصة بكل دورة، ويتضمن التخطيط للدورات، ومصادر التعلم والأنشطة. كما يوظف المعلمون هذه المصادر باعتبارها نقاطًا مرجعية لكل حصة، ويقومون بإدخال التعديلات المطلوبة بناءً على الحصص السابقة.

تبدأ الحصص في المواعيد المقررة من خلال الربط الملائم بالدروس السابقة، ويقوم معظم المعلمين بمشاركة أهداف الدروس مع الطلبة في بداية الحصص. كما تدمج مخرجات التعلم الواضحة ومعايير النجاح في الدروس، ويوظف المعلمون إستراتيجيات تشجيع إيجابية مثل منح الجوائز "نجم اليوم"، "نجم الأسبوع"، "بطاقات جوائز القراءة"؛ لتحفيز الطلبة. ويعتبر الطالب في الأغلب هو محور العملية التعليمية؛ مما يعزز التفاعل والمشاركة الحماسية من خلال لعب الأدوار، وحصص طرح الأسئلة والأجوبة والعمل الجماعي. يوظف المعلمون جملة من مصادر التعلم مثل مقاطع الفيديو، والنشرات والسبورة الذكية بفعالية لغرض دعم خبرة التعلم النشطة للطلبة. كما يوظفون التقنية في معظم الدروس لجذب انتباه الطلبة وضمان الفهم الكامل لأهداف الدروس؛ وعلى سبيل المثال، توظيف القصص على شبكة الإنترنت بالإضافة إلى الأنشطة التي تعزز الصوتيات ومهارات القراءة للطلبة؛ ولا سيما الصغار منهم. علاوة على ذلك، يُشجع الطلبة في معظم الدروس التي تمت ملاحظتها على العمل بشكل مستقل، وفي قلة معتبرة من الدروس، يقوم المعلمون بتسهيل عملية التفكير الناقد للطلبة، بيد أنه لا يتم تقديم

الدعم الكافي إلى قلة من الطلبة، ولا سيما الطلبة ذوي المستوى الأقل، وذلك في عدد قليل من الدروس التي تمت ملاحظتها. وبالمثل، لم تتم عملية تحدي الطلبة في الدروس التي تمت ملاحظتها بشكل متسق لغرض تعزيز فهمهم.

يقوم المعلمون بتصحيح أعمال الطلبة بطريقة منتظمة، ويقدمون التغذية الراجعة الشفهية والكتابية الفعالة إلى الطلبة بشأن واجباتهم المنزلية، والأنشطة الصفية وتقارير التقدم في الدورات. كما تتسم طرق التقييم بالصرامة، وتقوم على أساس معايير محددة، وكذلك يتم تدقيق هذه العملية من قبل فريق ضمان الجودة. علاوة على ذلك، يحتفظ المعلمون "ببيانات أداء الطلبة" التي تعتبر ورقة نتائج واضحة لمختلف عمليات التقييم المستندة إلى مخرجات التعلم، ويتم إطلاع الطلبة عليها أيضا. كما يوظف المعلمون البيانات المشفرة بألوان لتحديد القدرات المختلفة للطلبة، والتخطيط الفعال للدروس والأنشطة التعليمية والواجبات المنزلية وفقا للاحتياجات التعليمية الفردية للطلبة.

## ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات الطلبة والأطراف ذات العلاقة؟

### الدرجة: 1 ممتاز

يقدم المركز مجموعة واسعة من دورات اللغة الإنجليزية ذات مسارات التقدم لثلاث فئات من الطلبة؛ وتحديدًا هم: الأطفال، والطلبة الصغار والطلبة الكبار. وتشمل دورات اللغة الإنجليزية للطلبة الكبار دورات اللغة الإنجليزية العامة، والمحادثة واللغة الإنجليزية التجارية، والتحضير لاختبار الأيلتس، وكتابة التقارير باستخدام مناهج منشورة من قبل Cambridge University Press، وتتم محاذاة مستويات كافة الدورات مع الإطار الأوروبي المشترك. وتستند مناهج دورات اللغة الإنجليزية للأطفال ومستويات الدورات من المستوى الأول إلى الرابع للطلبة الصغار على نسخ الكتب الخاصة بمنطقة الشرق الأوسط؛ لضمان توافق مواد الدورات مع الثقافة السائدة في المنطقة.

يقوم المركز بإجراء تحليل فعال للبيئة المحيطة ومتطلبات المجتمع الذي يزاول أنشطته فيه، بالإضافة إلى تحليل احتياجات سوق العمل وفجوات المهارات المتوفرة، والاستفادة من هذه التحليلات في طرح الدورات. كما قام المركز بطرح دورات مهارات الدراسة والصوتيات استجابة للاحتياجات الخاصة بالأطراف ذات العلاقة، بالإضافة إلى تحليل إنجاز الطلبة والتغذية الراجعة من المعلمين. كما تم طرح دورات الصوتيات للأطفال البالغين من العمر خمس سنوات؛ بناء على طلب الأطراف ذات العلاقة لتسجيل أبنائهم الصغار في هذه الدورات. ويكمن الهدف الرئيس لهذه الدورات في تحسين مهارات القراءة والهجاء قبل الانتقال إلى مستويات المبتدئين. علاوة على ذلك، فقد تم تطوير دورة مهارات الدراسة للطلبة الصغار لتطوير مهارات اللغة الإنجليزية العامة، ومهارات الدراسة للطلبة في المستوى الأول.

يقوم المركز بالتخطيط للدورات المطروحة بصرامة، وتتسم بهيكل ومصادر تعلم كافية لتلبية احتياجات وقدرات الطلبة. كما أن الفصول الدراسية مجهزة بمصادر التعلم المطلوبة لتقديم الدورات مثل الكتب، والقصص والألعاب التعليمية. فضلا عن ذلك، تقدم الأنشطة الإضافية الفعالة وذات الصلة إلى الطلبة لإثراء خبرة التعلم وتعزيز مهارات الاتصال؛ وعلى سبيل المثال، يقوم المركز باستضافة المتحدثين لإلقاء المحاضرات، وكذلك الطلبة البحرينيين الحاليين الدارسين في المملكة المتحدة، وتتاح الفرصة للطلبة الصغار والكبار للسفر إلى المملكة المتحدة ضمن مشروع "اكتشف المملكة المتحدة" الذي يهدف إلى إثراء خبرة التعلم والمهارات الحياتية للطلبة.

يقوم المركز بمراجعة الدورات بصفة مستمرة، وذلك ضمن عملية التدقيق الداخلي بالمركز. وتتضمن عملية المراجعة إجراء التغييرات والتعديلات لتحسين جودة طرق التقييم. فضلا عن ذلك، يقوم المركز بتحديث مواد الدورات بصفة منتظمة، ومناقشة فرص تطويرها في المستقبل مع Cambridge University Press.

## ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

### الدرجة: 1 ممتاز

يطبق المركز آلية شاملة لدعم الطلبة وإرشادهم، حيث يحظى الطلبة بالدعم السلوكي والعاطفي والأكاديمي دائماً لتحقيق نتائج أفضل في الدورات. وهناك أدلة على تقديم الدعم الفردي الذي يمكن عدداً كبيراً من الطلبة من تحقيق مستوى التقدم الممتاز. علاوة على ذلك، تتوفر مجموعة من الأنشطة لإثراء خبرة التعلم بالمركز، وتحسين مهارات الطلبة وقدراتهم؛ وتشمل هذه الأنشطة برامج "اكتشف المملكة المتحدة"، ودكتور اللغة الإنجليزية لدعم الطلبة ذوي المستوى الضعيف، وحكاية الصباح، ونادي القراءة ومسابقات الرسم. كما يتوفر نظام المكافآت التحفيزية مثل نجم اليوم أو نجم الأسبوع، بالإضافة إلى تلقي أولياء الأمور لمكالمات ورسائل المديح بشأن تقدم أبنائهم وسلوكهم.

يقدم المركز ملخصات، ومحتويات وخطط الدورات التفصيلية والمحدثة إلى الأطراف ذات العلاقة مقدماً. كما ينظم المركز حصص التهيئة التي تشمل الإرشاد بشأن جوانب الصحة والسلامة بالإضافة إلى جولة في مقر المركز لكل من الطلبة وأولياء الأمور قبل بدء أية دورة. كما يقدم المركز المعلومات بشأن منهج المركز وقواعد الفصول الدراسية أثناء حصص التهيئة. فضلاً عن ذلك، تنظم اجتماعات عروض التقييم لتوفير المعلومات بشأن هيكل الدورات، ومخرجات التعلم وعمليات وسياسات التقييم المتعلقة بالمركز.

يقوم المركز بمراقبة مستوى تقدم الطلبة عن كثب، وإطلاعهم عليه بصفة منتظمة. كما يقوم المركز بإطلاع الطلبة على الجوانب التي تحتاج إلى تحسين من خلال تقديم التغذية الراجعة البناءة بشأن أعمالهم وطرق التقييم. كما يصدر تقارير المنتصف بعد انتهاء طرق التقييم الخاصة بالمنتصف، حيث يتم تشجيع الطلبة على بيان خبرة التحصيل لهم وإعداد خطط العمل لتحسين مواطن الضعف لديهم. وفي نهاية الدورة، يقدم المركز تقارير التقدم بشأن خبرة التحصيل للطلبة ومستوى تقدمهم في الدورات. علاوة على ذلك، يحتفظ المركز بتقارير التقدم لإطلاع أولياء الأمور والطلبة عليها طوال الدورة. وتظهر هذه التقارير مواطن القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والتوصيات، والأمور السلوكية، ونسب الحضور والمواظبة لكل طالب. كما يحتفظ المركز بعلاقات فعالة للغاية مع أولياء الأمور من خلال عقد

الاجتماعات معهم ومع الطلبة لمشاركة ومناقشة تقارير التقدم، بالإضافة إلى التواصل المستمر معهم عبر المكالمات الهاتفية طوال مدة الدورة.

يقدم المركز المشورة والإرشاد الشاملين بشأن اختيار الدورات إلى الطلبة وأولياء الأمور. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر الموقع الإلكتروني لمؤسسة التدريب سهل الاستعمال، وتزخر الكتيبات الإعلانية بالمعلومات. كما يقدم المركز خدمات الدعم الأكاديمي والإرشاد بشأن الدراسات المستمرة إلى الطلبة الطامحين إلى أداء اختبار الأيلتس للدراسة في الجامعات البريطانية. كما يتسم ترتيب تقديم الدورات وجدولها بالمرونة العالية لتلبية الاحتياجات المختلفة للأطراف ذات العلاقة. وتوفر مرافق المركز خبرة التعلم الملهمة، ويعد مقره بيئة تعليمية محفزة تثريها الملصقات التعليمية والتحفيزية.

## القيادة والإدارة

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

### الدرجة: 1 ممتاز

تركز القيادة والإدارة على تعظيم إنجاز الطلبة وتحسين ضمان الجودة بصفة مستمرة. كما يقوم بمراقبة الأداء العام عن كثب، وتقييمه بدقة، ولدى الإدارة فهم واضح لما يقدمه المركز من دورات والجوانب التي تحتاج إلى تحسين. كما تتوفر السياسات والإجراءات التي تتم مشاركتها مع الموظفين وتحديثها عند اللزوم. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر كافة الممارسات ذات العلاقة متجانسة. وقد نجحت القيادة والإدارة في نشر ثقافة المناقشة وتقييم الممارسات المستمرة التي تضم جميع الأطراف المعنية، والاستفادة من نتائجها في تعزيز التطور.

لدى المركز بيانات رؤية ورسالة واضحة تركز على تحسين إنجاز الطلبة، وتتم مشاركتها مع الموظفين. كما يقوم المركز بإجراء تحليل (سوات SWOT) المفيد الذي يأخذ التغذية الراجعة من الطلبة وأولياء

الأمر في الاعتبار بشأن جودة ما يقدمه المركز من دورات، وذلك بالتعاون مع الموظفين. ومن ثم، تحدد جملة من الأهداف الإستراتيجية والموضوعية ذات العلاقة لفترة خمس سنوات من عام 2013 إلى 2018، ثم تحدد الأولويات الخاصة بكل سنة، وتتوفر خطة عمل واضحة لعام 2014 بمهام لكل هدف، بالإضافة إلى المسئوليات والجدول الزمنية والملاحظات بشأن التقدم المنجز في هذا الصدد. كما تتم متابعة خطة العمل من خلال المناقشة المستمرة وعقد الاجتماعات المنتظمة بين الموظفين والإدارة.

تحدد مؤشرات الأداء الرئيسة لإنجاز الطلبة، والمعلمين والموظفين. ويعتبر الهيكل التنظيمي للمركز مناسباً للغرض، ويمتلك المركز الموارد البشرية الكافية والملائمة لتمكينه من تحقيق جملة الأهداف والأغراض منه. ويعتبر أعضاء فريق الإدارة العليا مؤهلين ومن ذوي الخبرة المهنية ذات العلاقة. كما يوظف المركز منسقي ضمان الجودة والتعليم اللذين يؤلفان فريق ضمان الجودة برئاسة مدير العمليات، ويتولى فريق ضمان الجودة مهام مراجعة برنامج ملاحظة الدروس وعملية التدقيق الداخلي لطرق التقييم. كما يوظف المركز معلمين من الناطقين باللغة الأم؛ وجميعهم معلمون معتمدون لتدريس اللغة الإنجليزية. كما أن جميع الموظفين يعملون بنظام الدوام الكامل، ويتم توزيعهم بفعالية، ويقدم لهم التوصيف الوظيفي الواضح الذي يبين المسئوليات الرئيسة لكل موظف.

يقوم المركز بمراقبة وتحليل وتدقيق إنجاز الطلبة عن كثب، ويحتفظ بسجلات مفصلة لإنجاز الطلبة التي يتم تحديثها بشكل منتظم. كما يقوم المركز بجمع بيانات الأداء وإجراء التحليل التفصيلي، بل الأهم من ذلك إجراء المقارنة بين نسب النجاح لنفس السنة مع السنوات الأخرى لمراقبة توجهات الإنجاز. كما يستخدم هذا النظام في تحديد الطلبة ذوي المستوى الضعيف أو الطلبة المتفوقين لتقديم الدعم المطلوب لهم داخل الفصول وخارجها. يظهر التحليل انخفاض عدد الطلبة ذوي المستوى الأقل في نهاية الدورة، كنتيجة للدعم المقدم من قبل المركز. كما يقوم المركز بتدقيق طرق التقييم المستخدمة بفعالية؛ لضمان التجانس والتصحيح العادل. كذلك يقوم فريق ضمان الجودة بتدقيق أعمال الدورات واختبارات المنتصف، والامتحان النهائي لكل مجموعة في الدورة، حيث تتم الاستفادة من النتائج والتغذية الراجعة من المعلمين لإدخال التحسينات. كما تتم الاستفادة من نتائج تحليل إنجاز الطلبة في اتخاذ القرار، وعلى سبيل المثال، تم إدخال دورات الصوتيات للأطفال أقل من ست سنوات من العمر ومستويات التأسيس للطلبة الصغار والكبار استناداً إلى تحليل مستويات الإنجاز، والمناقشة مع المعلمين وأولياء الأمور.



يوظف المركز معلمين أكفاء، وتتم تهيئتهم وتوزيعهم على الدورات بطريقة مناسبة، بالإضافة إلى مراقبة أدائهم عن كثب من خلال نظام ملاحظة الحصص، وسجلات الدعم والإشراف، والتغذية الراجعة من الطلبة. كما تزرخ التغذية الراجعة المقدمة في أغلبية ملاحظة الدروس بالمعلومات وتحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. علاوة على ذلك، تقدم الإدارة التغذية الراجعة العالية الجودة إلى المعلمين بواسطة مستند يقدم التقييم الشامل لأداء كل معلم في كل دورة. كما يقدم المركز فرص التدريب والتطور المهني للموظفين والمعلمين مثل دورات تدريس اللغة الإنجليزية من كمبردج عبر شبكة الإنترنت.

تتوفر إجراءات فعالة لتقييم، وتحليل والاستفادة من خبرة التحصيل المسبق للطلبة. كما يقوم المركز بإجراء اختبارات القبول والمقابلات الشخصية الملائمة للغرض؛ لتقييم خبرة التحصيل المسبق للطلبة لتحديد المستوى المناسب لهم في الدورات، وتتم مشاركة نتائجها وملاحظات المعلمين بشأن أداء الطلبة في الدورات السابقة مع معلم الدورة الحالية للتخطيط للدروس وفقا لذلك.

تتوفر سياسات وإجراءات وممارسات الصحة والسلامة الفعالة لضمان سلامة وصحة الطلبة والموظفين على السواء. كما ينفذ المركز تمرين الإخلاء بصفة منتظمة مع تقديم الإرشادات المناسبة للطلبة. كما يقوم المركز بمراقبة الأطفال والطلبة الصغار عن كثب خلال وجودهم في المركز لضمان سلامتهم.

يرتبط المركز بعلاقات وطيدة مع أولياء الأمور، ويحرص على الحصول على التغذية الراجعة بشأن جميع العمليات مثل فعالية برنامج التهيئة وطرق التقييم المقدمة من قبل فريق خدمة العملاء، وكذلك التغذية الراجعة بشأن جودة ما يقدمه المركز من دورات بصفة منتظمة.

كما يحرص المركز على جمع وجهات نظر والتغذية الراجعة من الطلبة بصفة منتظمة، وكذلك يقوم بجمع وتحليل التغذية الراجعة من كل من الطلبة وأولياء الأمور، بل الاستفادة منها في تحسين جودة ما يقدمه من دورات قدر المستطاع. ومن المقترحات التي قام المركز بتنفيذها بناء على التغذية الراجعة من أولياء الأمور إيقاف الدورات أثناء فترة الامتحانات المدرسية، وجدولة مواعيد بدء الدورات على أساس

الفئة العمرية للطلبة، وطرح الدورات الجديدة مثل دورة الصوتيات للأطفال أقل من ست سنوات من العمر، والتي تم الاستفادة فيها من التغذية الراجعة من المعلمين أيضا.

ينفذ المركز عملية التقييم الذاتي الفعالة والمنتظمة، وتزخر استمارة التقييم الذاتي المستكملة لغرض هذه المراجعة بالتفاصيل والمعلومات، وتتسم بالنقد أيضا، كما تعكس الفهم الواضح لجودة ما يقدمه المركز من دورات وفرص التحسين.

## جوانب القوة

- يكتسب الطلبة المعارف والمهارات اللغوية والحياتية المفيدة، ويحقق معظمهم مستوى تقدم كبير مقارنة بمستوى تحصيلهم عند التحاقهم بالدورات، وتحتفظ أغليبيتهم بمستواها على مدار المستويات المختلفة للدورات
- يوظف المركز معلمين مؤهلين يوظفون مجموعة واسعة من إستراتيجيات التعليم والأنشطة التعليمية لإشراك الطلبة في الدروس
- تتسم عملية التقييم بالصرامة والدقة ويزود الطلبة بالتغذية الراجعة البناءة بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين
- يقدم المركز مجموعة واسعة من دورات اللغة الإنجليزية ذات مسارات التقدم والتي تلبي الاحتياجات المتنوعة للطلبة والأطراف ذات العلاقة
- يتم إثراء الدورات ودعمها بالأنشطة الفعالة جدا والإضافية ذات العلاقة
- يتم إطلاع الطلبة على مستوى أدائهم بصفة منتظمة، ويحظون بالدعم والإرشاد الفاعلين للغاية؛ مما يساهم في تحسين مستواهم وإحراز نتائج أفضل
- توفر تخطيط استراتيجي فعال يركز على إنجاز الطلبة وتحسين جودة ما يقدمه المركز من دورات
- يوظف المركز نظاما رصيناً لمراقبة وتقييم الأداء في جميع دورات المركز.

## التوصيات

---

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان تحدي جميع الطلبة بشكل متجانس لتعزيز فهمهم، وتقديم الدعم للطلبة ذوي المستوى الأقل داخل الفصول.