



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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد العاصمة

الماحوز

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 10-13 ديسمبر 2017

VO067-C3-R078

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.....
7	جودة ما يتم تقديمه.....
12	القيادة والإدارة والحوكمة.....
14	جوانب القوة الرئيسية.....
15	التوصيات.....
16	الملحق.....
16	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 الدروس والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بالدورات التي أكملوها، والمؤهلات التي حصل عليها المتدربون، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المؤسسة التعليمية؛ فضلا عن الاجتماع مع المتدربين، وأولياء الأمور، والمعلمين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حصل معهد العاصمة، على تقدير: "ممتاز" في الفاعلية بوجه عام، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم، باستثناء جانب جودة التعليم والتعلم الذي حاز على الحكم: "جيد".

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد العاصمة، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على المؤسسة التعليمية القيام به للمحافظة على الأداء.

مقاييس الأحكام

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

جدول الأحكام الممنوحة

الحكم	السؤال الرئيس
ممتاز (1)	إنجاز المتدربين
جيد (2)	جودة التعليم والتدريب والتقييم
ممتاز (1)	جودة البرامج المقدمة
جيد (2)	جودة دعم المتدربين وإرشادهم
ممتاز (1)	فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة
ممتاز (1)	القدرة على التحسن والتطور
ممتاز (1)	الفاعلية بوجه عام

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: ممتاز (1)

بوجه عام، يُعدُّ معهد العاصمة من المؤسسات التعليمية ذات الفاعلية الممتازة، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم، ما عدا جانبي فاعلية التعليم والتعلم، والدعم والإرشاد اللذين حصلوا على الحكم: "جيد". وتركز القيادة والإدارة على تحسين إنجاز المتدربين وجودة ما يتم تقديمه، ويوظف المعهد أسلوباً فعالاً للغاية في تقويم وتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين، ووضع المتدربين في المستويات الفرعية المختلفة حسب فئاتهم العمرية وقدرتهم اللغوية. يكتسب معظم المتدربين المهارات والكفايات اللغوية الفعالة ذات الصلة بمستواهم ويطورونها، في حين تحقق غالبيتهم معدلات إتقان مرتفعة. وتظهر أغلبية المتدربين مستوىً عالياً من الثقة بالنفس، والقدرة الإيجابية على استكمال المهام الموكلة إليهم، وينجزون الأنشطة الصفية بشكل ممتاز أثناء الدروس؛ الأمر الذي انعكس جيداً على نتائج تحصيل المتدربين، ومستوى تقدمهم مقارنةً بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ بيد أن قلة منهم تطور مهارات الكتابة بشكل أقل فاعلية مقارنة باكتسابهم المهارات الأخرى بشكل ممتاز. ويُعدُّ نظام تخطيط، وتقديم، وتقييم، وتدقيق، والتحقق من مستوى إنجاز المتدربين فعالاً للغاية، ويقوم المعلمون بتقييم مستوى تقدم المتدربين بطريقة فعالة، مع حفظ بيانات إنجاز المتدربين دائماً وتحليلها بشكل صارم لاتخاذ القرارات الصائبة.

يستفيد المتدربون من الدعم والإرشاد الفاعلين المقدم من معلمين أكفاء ومؤهلين ذوي خبرة، حيث يقوم المعهد باختيار المعلمين بعناية، ومراقبة أدائهم عن كثب؛ لضمان تحسين الجودة المستمر والمستدام. ويقدم المعلمون طرائق تعليمية تفاعلية مع توظيف معظمهم لمجموعة إستراتيجيات تعلم تساهم في إشراك الغالبية العظمى من المتدربين، وتحفيزهم في الدروس الجيدة والممتازة. ومع ذلك، ففي الدروس الأقل فاعلية، يعتمد

عددٌ قليلٌ من المتدربين على توجيهات المعلمين، ولا تُعدُّ طرائق التعلم المستخدمة مناسبة لإشراك المتدربين في الدروس. وتتسم الدورات بحُسن الهيكلية والتخطيط، وتوافر المصادر التعليمية، وتتم مراجعتها وتحديثها بصفة منتظمة، وإثرائها بمجموعة من الأنشطة اللاصفية المفيدة. وتقوم الخطط الإستراتيجية، والتشغيلية على أساس التقييم المنتظم والصارم للممارسات في المعهد، وتتوفر ترتيبات ضمان الجودة الفعالة، وتُطبق بطريقة متجانسة مع توافر سياسات وإجراءات ضمان الجودة الواضحة أيضاً. وتُعدُّ عملية مراقبة الأداء فعالة للغاية في ضمان تحسين الجودة المستمر.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: ممتاز (1)

منذ زيارة المراجعة الأخيرة للهيئة، طور معهد العاصمة ونفذ مجموعة من مبادرات التطوير والتحسين التي تشمل بناء قاعدة بيانات شاملة لإنجاز المتدربين، والمحافظة على نظام الوثائق المنظم بشكل جيد للغاية. كما قام المعهد بتوسعة مجموعة مصادر التعلم المتاحة؛ لتتضمن تطوير حزمة تقييم الاستماع، وتدشين المكتبة الإلكترونية بدلاً من الموقع الإلكتروني الثابت. وتشمل مبادرة التطوير الجوهرية الأخرى إعادة هيكلة برنامج اللغة الإنجليزية للكبار؛ ليتضمن ساعات تعلم إضافية؛ مما كان له بالغ الأثر على معدلات النجاح، وتحقيق معدلات إتقان أكبر منذ العام 2016. وتشمل التحسينات الأخرى توظيف رئيس القسم الذي يتولى مسؤولية عملية التدقيق الداخلي والتي تُنفذ بطريقة متجانسة وفعالة. وهناك خططٌ لتوسعة الدورات التدريبية المقدمة؛ لتشمل شهادات الدورات المعتمدة من الخارج من الجهات المانحة الدولية ذات السمعة الطيبة، وكذلك توسعة مجموعة الدورات المحلية؛ لتشمل المزيد من اللغات، وطرح المزيد من دورات اللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة مثل قطاع السياحة لتلبية الاحتياجات التعليمية للمتدربين والأطراف ذات العلاقة، والحصول على المؤهلات. وهناك خطة للانتقال إلى مقر جديد وبجودة أفضل. ولدى المعهد فريق إدارة كفوٌ ومعلمون متميزون، إضافة إلى توافر الموارد المادية والبشرية المناسبة؛ لدفع عجلة التحسين.

حتى يتسنى ضمان عملية التحسين المستدامة والمستمرة، اتخذ فريق الإدارة عددًا من الخطوات المعتبرة التي تشمل وضع سياسات وإجراءات أكثر شمولية يتم تنفيذها بشكل صارم مثل تلك المتعلقة بضمان جودة أداء المعلمين. وتقوم خطة المعهد الإستراتيجية الفعالة للغاية على أساس الفهم الشامل لجودة ما يتم تقديمه؛ إذ تتم مراقبة الأداء بطريقة متجانسة. وتزخر استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة بالمعلومات، وتحدد مجموعة من إجراءات التحسين. كما قام المعهد باستيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق للهيئة بشكل مناسب. وحافظ المعهد على نسب نجاح المتدربين المرتفعة في معظم الدورات على مدى الثلاث سنوات الماضية، ونجح في المحافظة على معدل استبقاء الأعمال طوال نفس الفترة أيضا؛ إلا أن عدد المتدربين المسجلين في المعهد قد انخفض؛ على الرغم من المحافظة على طرح نفس العدد من الدورات.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: ممتاز (1)

يكتسب معظم المتدربين المعارف ذات الصلة بمستوى الدورات المسجلين فيها ويطورونها، كما يوظفون المهارات اللغوية والكفايات المكتسبة بفاعلية، وتحقق غالبيتهم معدلات إتقان مرتفعة. ووجد جميع المتدربين تقريبًا أن الدورات مفيدة جدًا في دراستهم وحياتهم اليومية، في حين ذكر أولياء الأمور أن الدورات مفيدة بشكل ملحوظ، وساهمت مساهمة إيجابية في تحسين المهارات اللغوية لأبنائهم، ورفع ثقتهم بأنفسهم في المحادثة. ومن واقع الدروس التي تمت ملاحظتها، وصرامة أعمال المتدربين، تظهر الغالبية العظمى من المتدربين مستوىً عاليًا من الثقة بالنفس، ويتمكنون من العمل بشكل مستقل وتعاوني على نحوٍ جيد، ويؤدون الأنشطة الصفية بمستوى يفوق المتوسط بكثير أثناء الدروس؛ على الرغم من أن عددًا قليلًا منهم لا يحقق معايير النجاح و/ أو يتقن المهارات المطلوبة عند استكمال الدورات؛ خاصةً مهارات الكتابة. وفي عدد

قليل من الحالات، مازال عددا من المتدربين بحاجة إلى مزيد من الدعم من المعلمين؛ لإحراز التقدم والتمكن من إنجاز المهام الموكلة إليهم في المواعيد المحددة.

يقوم المعهد بقياس إنجاز المتدربين بشكلٍ دقيقٍ طوال الدورات عن طريق تطبيق مجموعة من طرائق التقييم الواضحة التي ترتبط عن كثب بمخرجات الدورات، ويتم التحقق منها بفاعلية. ولدى المعهد مقياس درجات محدد جيداً، إضافة إلى وجود تعليمات واضحة للمستويات المختلفة من مهارات اللغة الإنجليزية التي تنفذ بشكل صارم. ويحقق معظم المتدربين مخرجات الدورات المطلوبة، ويحصلون على الشهادات بنجاح، وفي المواعيد المحددة، وينتقلون إلى المستوى التالي بكل سهولة ويسر. ويبلغ بشكل عام مستوى الإنجاز ومعدل استبقاء الأعمال 93%، و97% على التوالي. وتقدم دورات اللغة الإنجليزية العامة بثلاثة مستويات تدريجية: الصغار (Junior)، والمتدربون الأكبر سناً (Senior)، والكبار (Adult)، كما حافظ المعهد على معدلات الإنجاز في جميع هذه المستويات، وبمعدل مرتفع على مدى السنوات الثلاث الماضية؛ على الرغم من أن نسب النجاح في مستويات الصغار والمتدربين الأكبر سناً أفضل بشكل طفيف مقارنة بمستوى الكبار. كما ارتفعت هذه المعدلات بشكلٍ كبيرٍ في بعض المستويات الفرعية بعد إعادة هيكلة الدورات على مستوى الكبار. وتتعكس هذه المعدلات المرتفعة في معايير أعمال المتدربين، ومستويات التحصيل المرتفعة، ومشاركاتهم النشطة خلال الأنشطة الصفية، ومستوى التفاعل المرتفع مع المعلمين. ويقوم المعهد بمراقبة مستوى تقدم المتدربين عن كثب، وتقديم الدعم الفعال لهم؛ لضمان تقدمهم بشكل جيد، وبلوغ كافة إمكاناتهم. ويحدد المعهد مستوى التحصيل المسبق للمتدربين من خلال عملية التقييم القبلي للدورات كتابياً، وتظهر سجلات الأداء أن معظم المتدربين يحرزون مستوى تقدم كبير طوال الدورة، حيث تركز غالبيتهم مستوى تقدم فوق المتوسط بكثير مقارنة بمستوى تحصيلهم المسبق ومستويات قبولهم في الدورات. وتحقق أغلبية المتدربين التقدم في جميع المستويات، ويحافظون على أو يحسنون أداءهم بشكل أكبر.

كما أنّ المتدربين متحمسون جداً تجاه خبرة تعلمهم في المعهد، ويشارك معظمهم في الأنشطة الصفية والإثرائية بشكل نشط، حيث تثبت الغالبية العظمى منهم جدارةً عالية. ويحرص معظمهم على بيان مستوى الفهم، وعرض أعمالهم، وبيان مستوى تحصيلهم بشكل ناقد، واكتساب المزيد من المهارات أثناء الدروس من خلال المشاركة في المناقشات، والرد على الأسئلة الصعبة، وتصحيح أعمالهم بأنفسهم وأعمال زملائهم بطريقة بناءة. وتتوافر سياسة واضحة للحضور والمواظبة؛ يتم إطلاع المتدربين عليها، وتنفذ بفاعلية للغاية،

وتتم مراقبتها عن كثبٍ أيضاً. وبناءً على تحليل سجلات الحضور، وملاحظة الدروس، يلتزم معظم المتدربين بالحضور بصفة منتظمة في الدورات، وفي المواعيد المحددة، ويعودون إلى دروسهم فور انتهاء فترة الراحة.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: جيد (2)

يوظف المعهد معلمون مؤهلون لديهم إلمام بالمواد التي يقومون بتدريسها، وخبرة تدريس حسب المستوى الذي يقومون بتدريسه؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في الدروس، حيث يقدم المعلمون، وبشكل مكثف، الشروح الوافية والإيضاحات الدقيقة للنقاط الصعبة. كما يظهر المعلمون عمقاً في معرفتهم بالمواد التي يقومون بتدريسها، والرد على أسئلة المتدربين، إضافةً إلى توظيف خطط الدروس ذات الهيكلة الجيدة التي يتسم معظمها بالتفاصيل، ويتم تعديلها عن طريق إدخال الأنشطة الإثرائية لتلبية الاحتياجات التعليمية المختلفة للمتدربين، والمحافظة على التدرج الزمني لتنفيذ الأنشطة؛ بيد أنه في عدد قليل من الحالات، لا يتم تقسيم الوقت و/ أو الأنشطة المتميزة بشكل واضح دائماً. ويلبي المعلمون اهتمامات واحتياجات المتدربين المختلفة بفاعلية عن طريق نوعية الأسئلة المناسبة، وتنوع الأنشطة المخطط لها لتناسب مستويات المتدربين وفئاتهم العمرية؛ بيد أنه لا يتم تحدي المتدربين، أو تقديم الدعم الفردي لهم بدرجة كافية في قلة من الدروس التي تمت ملاحظتها.

يقوم المعلمون بإدارة الدروس والسيطرة عليها بشكل جيد، مع التركيز على المخرجات الواضحة المحددة مسبقاً والتي تتم مشاركتها مع المتدربين. وتقدم معظم الدروس بطريقة منهجية بجانب تعزيز الموضوعات التي تم تقديمها في الدروس السابقة؛ إضافةً إلى تخصيص الوقت الكافي للأنشطة والتقييم؛ وهناك العديد من الأمثلة على نجاح المعلمين في الربط بين الموضوعات والحياة الواقعية؛ لجذب انتباه المتدربين. وتقوم معظم الدروس على أساس الأنشطة إضافةً إلى استخدام المعلمين مجموعة متنوعة من طرائق التعليم التي

تساهم في إشراك، وتحفيز المتدربين، وتلبي اهتماماتهم بشكل مثمر طوال فترة الدروس، وتشمل توجيه الأسئلة المباشرة، والأنشطة الفردية، والأعمال الزوجية والجماعية المفيدة، وأساليب طرح الأسئلة، والمناقشات، ولعب الأدوار والتعلم من خلال اللعب والغناء. وتساهم هذه الطرائق في توسعة معارف المتدربين، وتحسن بشكل إيجابي مستوى ثقتهم بأنفسهم. ويُعدُّ المتدرب هو محور العملية التعليمية في الغالبية العظمى من الدروس التي تمت ملاحظتها، مع مشاركة قلة معتبرة من المتدربين بشكل مكثف طوال الدروس. ويوظف المعلمون طرائق تعليم وتعلم تبعث على التحدي؛ على الرغم من أنَّها لا تتجح في تحفيز المتدربين بشكل كاف على المشاركة في الدروس الأقل فاعلية. ويستخدم أغلبية المعلمين أساليب طرح أسئلة المتابعة الفعالة، والأنشطة ذات العلاقة لتطوير فهم المتدربين، وبناء ثقتهم بأنفسهم، وتعزيز مهارات التفكير الناقد لديهم، ويوظف المعلمون الأساليب المختلفة - أحيانًا - في تعزيز خبرة التعلم الذاتي، وخبرة التعلم مدى الحياة من خلال طرح المناقشات الناقدة وترتيب الأنشطة، وإعداد وتقديم العروض بشأن الموضوعات المختلفة، ويوظفون مواد ومصادر التعلم المتاحة بفاعلية؛ لضمان تقديم الدروس بشكل سلس، ورفع مستوى فهم المتدربين.

يوظف المعلمون طرائق تقييم تكوينية وختامية فعالة لتقييم مستوى فهم المتدربين، وتعدُّ ذات هيكل جيد في قياس مستوى إنجاز المتدربين لمخرجات الدورات، وتشمل امتحانات المنتصف، والامتحانات النهائية، والأنشطة الصفية، والواجبات، وتقييم الأقران. ويقوم المعلمون بتصحيح الأعمال التحريرية للمتدربين بدقة، وينفذون تعليمات التصحيح الواضحة والجيدة في جميع المستويات؛ على الرغم من عدم تجانس عمليات التصحيح في قلة من الحالات، ولاسيما في القسم الخاص بالكتابة. ويحتفظ المعلمون بسجلات أداء المتدربين طوال فترة الدراسة، ويقومون بتحديثها بصفة منتظمة. وفي الدروس الأكثر فاعلية، يقدم المعلمون التغذية الراجعة الشفهية البناءة، إلا أنَّ التغذية الراجعة المقدمة بشأن الأعمال التحريرية، وتقارير الأداء النهائي للمتدربين تتفاوت بين المعلمين؛ إذ لا تبين على وجه الدقة دائمًا الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وطريقة تحسينها.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: ممتاز (1)

يقدم معهد العاصمة مجموعة من الدورات المعتمدة داخلياً في اللغة الإنجليزية العامة؛ بهدف تطوير المهارات اللغوية للمتدربين، وتقوم هذه الدورات على أساس فهم الإدارة الواضح للمستوى الأكاديمي للمتدربين من خلال التواصل المباشر وغير الرسمي مع أولياء الأمور والمتدربين. بالإضافة إلى ذلك، يستخدم المعهد نتائج الدراسات ذات العلاقة القوية التي تم إجراؤها من قبل الجهات المعنية في مجال التعلم لتعديل مخرجات الدورات في بعض المستويات واستيفاء الفجوة المحددة في مهارات اللغة الإنجليزية بشكل شامل. ومن واقع ملخص "النتائج" للامتحانات الوطنية التي تنفذها هيئة جودة التعليم والتدريب، قام المعهد بإجراء تعديلات كبيرة على مهارات الكتابة والاستماع والقراءة؛ لتمكين المتدربين من تحقيق مستويات أعلى من الاتقان في اللغة الإنجليزية. علاوة على ذلك، فقد طور المعهد مجموعة من دورات اللغة الإنجليزية المتخصصة (ESP)؛ لاستيفاء الحد الأدنى من متطلبات إتقان اللغة الإنجليزية في القطاعات المختلفة في سوق العمل البحرينية.

لدى المعهد إرشادات واضحة وعمليات فعالة لتصميم، واعتماد، وتحديث، ومراجعة، وتعديل دورات اللغة الإنجليزية، حيث قام بإعادة هيكلة برنامج اللغة الإنجليزية للكبار بطريقة فعالة جداً لتشمل ساعات تعلم إضافية في كل مستوى. وتتسم الدورات المختلفة في المعهد بالهيكل العالية، والتخطيط الصارم مع توافر ملخصات واضحة للدورات توضح مدة الدورة، والوحدات الدراسية، ومخرجات التعلم في كل مستوى فرعي في الدورات، والتي يتم تحديدها بشكل واضح. وللدورات جداول مهام واضحة وطرائق تقييم ذات علاقة قوية يتم إسنادها بدقة مع مخرجات الدورات، ودعمها بتعليمات واضحة، وتُقدم هذه المعلومات وتُدرس بصورة متسلسلة؛ بغية تشجيع المتدربين المعارف والمهارات بشكل تدريجي. تُدعم الدورات بمجموعة من الكتب المعترف بها دولياً؛ إضافة إلى الأنشطة الإثرائية المحددة والتفاعلية التي تتناسب مع الفئات العمرية واحتياجات الفئة المستهدفة من المتدربين. وقام المعلمون بتطوير مجموعة من مصادر التعلم الإلكتروني لاكتساب المهارات اللغوية المختلفة، والتي تُعدُّ مكملة لمواد الدورات، وتعزز اكتساب المهارات اللغوية. كما

تعزز خبرة التعلم بالأنشطة اللاصفية مثل: "متعة القراءة"، "ونحل الهجاء"، وآليات مفيدة أخرى؛ على الرغم من تنظيم معظم هذه المبادرات من قبل المعلمين بصورة فردية بناءً على توجيهاتهم الخاصة.

لدى المعهد سياسة واضحة للقبول والتسجيل يتم تنفيذها بصرامة. كما يشترط على المتدربين الجدد إجراء اختبار تحديد المستوى وفقاً لفئتهم العمرية؛ لتعزيز قدرتهم اللغوية، وبالتالي وضعهم في المستويات الفرعية المناسبة. وتتوافق هذه الاختبارات عن كثب مع مخرجات التعلم في المستويات المختلفة، وتستخدم تعليمات واضحة في اختبار القبول للمتدربين. إضافة إلى ذلك، يتم تحديد مسار التقدم الواضح في الدورات المختلفة الذي تتم مقايستها مع نظام الإطار الأوروبي الموحد للغات (CEFR)، وبالتالي السماح للمتدربين بتحقيق التقدم بشكلٍ سلس في جميع المستويات.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: جيد (2)

لدى المعهد آلية فعالة لدعم المتدربين وإرشادهم طوال خبرة تعلمهم؛ بغية تحقيق نتائج أفضل، ويؤثر الدعم المقدم بصورة مباشرة على مستويات إنجاز المتدربين، ويحسن مهاراتهم اللغوية بشكل كبير. ويتسم جميع منتسبي المعهد بالود، وبالعلاقات طيبة مع المتدربين. وقبل بدء الدورة، يحصل المتدربون وأولياء أمورهم على مستندات التعريف بالدورة مثل دليل المتدرب الذي يوفر المعلومات المفيدة جداً بشأن جوانب التعلم الرئيسية، وتشمل محتوى المستويات، ومتطلبات التقدم في الدورة، وطرائق التقييم مع نماذج التصحيح. كما يتم إطلاعهم على الدورات القادمة عبر وسائل مختلفة تتضمن الموقع الإلكتروني للمعهد، والنشرات الإعلامية، والإعلانات في وسائل التواصل الاجتماعي مثل (Instagram)، (Facebook)، وإعلان مواعيد إعادة التسجيل للمتدربين الحاليين. ويحظى المتدربون بالتهيئة المناسبة في اليوم الأول من الدورة لإطلاعهم على الجوانب المتعلقة بخبرة تعلمهم مثل سياسة الحضور والمواظبة، وترتيبات الصحة والسلامة، وإجراءات الدعم والإرشاد وبيانات التواصل مع المعهد.

يحظى المتدربون بفرص الحصول على الاستشارات والإرشاد لتطوير المهارات المحددة أو التغلب على صعوبات التعلم، ويمكنهم الحصول على مصادر التعلم الملائمة للغرض التي تتيح لهم فرصة ممارسة المهارات المتنوعة في المستويات المختلفة. كما يحصل المتدربون على المواد الإضافية، أو الأنشطة الإثرائية للممارسة إذا ما احتاج المتدربون المزيد من الدعم. كما يتم تحفيز المتدربين بصورة أكبر لتحقيق نتائج أفضل من خلال "شهادات تكريم المتميزين" التي تقدم للمتدربين الذين يظهرون اهتمامًا ملحوظًا بخبرة تعلم اللغة، والعمل الجاد والالتزام تجاه خبرة التعلم، وتحقيق مستوى تقدم مناسب، والحصول على شهادات الإنجاز النهائية. كما أنّ المعهد على دراية بالمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي تتم استيفاؤها بطريقة مناسبة. كما تتوفر سياسات وإجراءات السلوك التفصيلية؛ على الرغم من عدم توافر سياسة شاملة لدعم جميع فئات المتدربين بما فيها المتدربون ذوو الاحتياجات الخاصة.

يقوم المعهد بالتواصل الفعال مع أولياء الأمور لإطلاعهم على أداء المتدربين أثناء الدورة، والمتابعة معهم بصفة منتظمة لمناقشة أي قضايا ناشئة تتعلق بسلوكيات أو حضور المتدربين، ويمكن التواصل مع أولياء الأمور عبر قنوات الاتصال المختلفة مثل المكالمات الهاتفية، والتواصل المباشر وجهًا لوجه، وتطبيقات (WhatsApp). كما يقوم المعهد بمشاركة تقرير الأداء المفيد الذي يحتوي على علامات المتدربين، ونسبة الحضور مع أولياء الأمور عند استكمال الدورات.

لدى المعهد ترتيبات مرنة للغاية لتقديم وجدولة الدورات؛ لتتناسب مع احتياجات المتدربين وأولياء أمورهم من حيث أيام ومواعيد الدورات؛ إضافة إلى تقديم الدعم المالي للمتدربين. وتُعدُّ بيئة التعلم ملائمة، والصفوف الدراسية مجهزة بمصادر التعلم، والملصقات التعليمية، ولوحات أعمال المتدربين الملائمة للغرض. ولدى المعهد مكتبة تضم مجموعة من الكتب والقصص تستخدم من قبل المعلمين في إثراء خبرة التعلم بطريقة فعالة؛ بيد أنّ بيئة المعهد غير محفزة بشكل كافٍ، خاصةً فيما يتعلق بالمرافق الصحية الكافية.

القيادة والإدارة والحوكمة

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

الدرجة: ممتاز (1)

لدى المعهد خطة إستراتيجية متجانسة قائمة على أساس بيانات الرؤية والرسالة المحددة سلفاً. وتستند الأهداف الإستراتيجية والأغراض التشغيلية إلى الفهم الشامل لجودة ما يتم تقديمه، وإسنادها مع عملية التحسين المستمر، مع التركيز الواضح للغاية على رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتحسين خبرتهم. وترتبط هذه الخطط ارتباطاً وثيقاً بنتائج عملية التقييم الذاتي التي تمت ترجمتها إلى خطط عمل فعالة، وتفصيلية تنص على المسؤوليات والمواعيد الزمنية لتحقيق أهدافها. وتقوم الإدارة بمتابعة مستوى التقدم في إنجاز هذه الخطط بطريقة شاملة ومنهجية. وتتسم عملية التقييم الذاتي بالشمولية والصرامة في تحديد إجراءات التحسين ذات العلاقة بدرجة عالية. وتستخدم أدوات التقييم الذاتي البناء وأطر إدارة الجودة المختلفة في وضع التوجهات الإستراتيجية للمعهد. كما تستخدم المراجعات الدورية الناقدة والاجتماعات القبلية المهيكلة للدورة في تقييم الأداء العام مع الاستفادة من نتائجها في وضع الخطط الإستراتيجية، واتخاذ القرارات بكل دقة؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة، والتي تزخر بالمعلومات الكافية، وتحدد أولويات التحسين لما يتم تقديمه من دورات.

لدى المعهد ترتيبات وممارسات فعالة لضمان جودة ما يتم تقديمه. وتتسم السياسات والإجراءات بالتفاصيل في الغالب، وتغطي جميع جوانب التعلم في المعهد تقريباً. وتتوفر عملية تدقيق التقييمات الفعالة لضمان إدارة أدوات التقييم بطريقة فعالة ومتجانسة في جميع الدورات والمستويات؛ على الرغم من أن التحقق من عملية التصحيح لا يتم تنفيذها بصرامة دائماً. ويقوم المعهد بقياس مستوى التحصيل المسبق بطريقة مستمرة عن طريق تقييم مهاراتهم اللغوية، ووضع خطط الدروس وفقاً لذلك. كما يقوم المعهد بمراقبة مستويات إنجاز وتقدم المتدربين بعناية، ويحتفظ بسجلات دقيقة لأداء المتدربين، وجمعها، وتحليلها بشكل مكثف، ومتابعتها عن كثب. وينفذ المعهد تحليل التوجهات على مرّ الزمن في مستويات ومجموعات الدورات المختلفة، مع الاستفادة الكبيرة من نتائجه في وضع الخطط الإستراتيجية ودفع عجلة التحسن.

يُعدُّ الهيكل التنظيمي للمعهد ملائمًا للغرض بالنظر إلى طبيعته ما يتم تقديمه، وفعالًا في تحقيق أهداف المعهد وأغراضه. ويستخدم المعهد موظفين ومعلمين مؤهلين بدرجة عالية، وذوي خبرة مهنية وتعليمية، مع تحديد الأدوار والمسئوليات المنوطة بهم بوضوح. وتتسم عمليات اختيار، وتوظيف، وتهيئة، ومراقبة أداء المعلمين بالشمولية، ويتم تنفيذها بعناية من قبل الإدارة. كذلك، تقوم الإدارة بتوزيعهم على الدورات بفاعلية حسب الاحتياجات الخاصة للمتدربين وفئاتهم العمرية. كما يحظى المعلمون بالتهيئة الشاملة، والمكثفة لدعم وتعزيز أدائهم، والذي تتم مراقبته عن كثب من خلال نظام ملاحظة الدروس الدقيقة. وتنفذ عمليات ملاحظة الدروس بمواعيد مجدولة أو بطريقة عشوائية؛ إضافة إلى إجراء الزيارات لفحص أعمال المتدربين. وتتسم استمارات ملاحظة الدروس بالنقد، وتحدد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، وتنفذ عمليات المتابعة فورًا عند اللزوم. وتقوم الإدارة بإجراء تقييم الأداء السنوي للمعلمين والموظفين، والذي تتم من خلاله تقييم احتياجات التدريب لهم، وإرشادهم بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بطريقة منتظمة، وتوفير فرص واسعة من التدريب الداخلي، والتطوير المهني المستمر التي ترتبط بنتائج إدارة أدائهم.

يقوم المعهد بجمع وتحليل التغذية الراجعة، ووجهات نظر المتدربين بشأن جودة ما يتم تقديمه بطريقة منهجية. وعلى الرغم من أنَّ المعهد يحتفظ بعلاقات فعالة مع أولياء الأمور، فقد توقفت ممارسة جمع التغذية الراجعة منهم من خلال الاستبانات، ويتم حاليا الحصول عليها عن طريق المرشد بطريقة غير رسمية، كما يتم استيفاء القضايا الناشئة فورًا، ودمج النتائج في عملية التخطيط الإستراتيجي. وكذلك لدى الإدارة ترتيبات فعالة لضمان صحة المتدربين والموظفين، ويُعدُّ مقر المعهد خاليًا من المخاطر، وتتوفر إجراءات الصحة والسلامة الأساسية، بما فيها مراجعة تقييم المخاطر الشاملة.

جوانب القوة الرئيسية

- اكتساب وتطوير المهارات والكفايات الفعالة التي تحسن مستويات معظم المتدربين، وتحقيق غالبيتهم معدلات إتقان مرتفعة.
- توظيف أدوات تقييم ذات صلة عالية، ويتم تنفيذها والتدقيق عليها بفاعلية.
- تقديم دورات ذات هيكل وتخطيط جيدين للغاية، تتم مراجعتها، وتحديثها بصفة منتظمة، لتتوافق مع احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- تقديم الدعم والإرشاد الفاعلين للمتدربين؛ لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل.
- وضع خطة إستراتيجية فعالة للغاية تركز على تحسين جودة ما يتم تقديمه، وتبنى الخطط التشغيلية ذات الهيكل الجيد على أساس عمليات التقييم الذاتي الناقدة.
- المراقبة الحثيثة جداً لإنجاز المتدربين، حيث يتم تحليل التوجهات، ومقارنة النتائج في جميع الدفعات بشكل ناجح لدفع عجلة التحسن.
- مراقبة أداء المعلمين بطريقة شاملة، وبصفة منتظمة مع إتاحة فرص التدريب الداخلي، والتطور المهني الفعالة التي ترتبط بنتائج أدائهم.

التوصيات

لكي يحتفظ معهد العاصمة بتميزه؛ فيجب:

- تحسين إستراتيجيات التدريب بشكل أكبر، وضمان نشر الممارسات الممتازة في جميع برامج المعهد.
- تحسين المرافق لجعل بيئة التعلم أكثر إلهامًا.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد العاصمة، وهو أحد المؤسسات التدريبية المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم، في عام 1993، ويُقدم مجموعة من دورات اللغة الإنجليزية المعتمدة داخلياً بما فيها دورات اللغة الإنجليزية العامة للمتدربين الدارسين للغة الإنجليزية كلغة ثانية في المدارس، كما يقدم مستوى اللغة الإنجليزية المتقدم لطلبة الثانوية العامة والمتدربين الكبار؛ وللدورات مستويات متسلسلة تلبي الفئات العمرية، والقدرات المتنوعة للمتدربين، وتُقسم إلى ثلاث فئات أساسية: الصغار بثمانية مستويات، والمتدربون الأكبر سناً بتسعة مستويات والكبار بثمانية عشرة مستوى؛ وعند اللزوم، يقدم المعهد دورات التحضير للشهادات الدولية مثل الشهادة الأولى في اللغة الإنجليزية (FCE)، واختبار اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية (TOEFL)، ونظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (IELTS). كذلك، يقدم المعهد دورات اللغة الإنجليزية لقطاعات محددة مثل السياحة، وتقدم الدورات استناداً إلى التغذية الراجعة من المتدربين وأولياء الأمور وتلبي احتياجاتهم بعناية.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة الماحوز بالعاصمة المنامة؛ ويتولى إدارته الرئيس التنفيذي، وبمعاونة المدير الإداري الذي يتولى مسؤولية رئيس ضمان الجودة في المعهد، كما يوظف المعهد رئيس القسم، ومدقق التقييم، ومرشد المتدربين، وموظف استقبال؛ إضافة إلى منسق المواصلات وعدد من السائقين. كما يوظف المعهد مجموعة من المعلمين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي عند الحاجة.

منذ زيارة المراجعة الأخيرة للهيئة، بلغ مجموع المتدربين المسجلين في المعهد 2855 متدرّباً في المستويات المختلفة، وفي الفئات العمرية من سن السادسة فما فوق؛ منهم 579 متدرّباً في العام 2014، و1005 متدرّب في العام 2015، و778 متدرّباً في العام 2016، و493 متدرّباً في العام 2017 حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة. ومعظم المتدربين من المكفولين ذاتياً، وأقل من ثمانية عشر عاماً. وتشكل مستويات المتدربين الصغار نسبة 30% من مجموع المتدربين المسجلين في المعهد على مدى السنوات الثلاث الماضية، في حين تشكل مستويات المتدربين الأكبر سناً نسبة 34%، وتسجل البقية في مستويات المتدربين الكبار.