



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

# إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير زيارة المتابعة

معهد جلوبال للعلوم الإدارية  
المنامة  
مملكة البحرين

تاريخ آخر زيارة: 27-29 نوفمبر 2012

تاريخ زيارة المتابعة الأولى: 23 أكتوبر 2013

VO042-C2-Ma007

## قائمة المحتويات

---

3.....	زيارة المتابعة
8.....	مدى التقدم في التوصيات
16.....	ملخص درجات التقدم العام

## زيارة المتابعة

الغرض من زيارة المتابعة تقييم مستوى التقدم الذي أحرزته مؤسسة التدريب في التعامل مع الجوانب الأساسية، والإجراءات التي اتخذتها المؤسسة بشأن تلك الجوانب التي تم تحديدها في تقرير المراجعة.

### معلومات حول مؤسسة التدريب

تأسس معهد جلوبال للعلوم الإدارية (جلوبال) في عام 1993، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم لتقديم البرامج التعليمية والمهنية في مجموعة من التخصصات التي تشمل برامج شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE) - المستوى (O)، والمستوى التكميلي المتقدم (AS-level)، والمحاسبة، واللغة الإنجليزية، وتقنية المعلومات (البرامج، والوسائط المتعددة، والأجهزة والشبكات). يقدم المعهد كلاً من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات غير المعتمدة. كما أن برامج شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE)، والمستوى التكميلي المتقدم (AS-level)، معتمدة من جامعة كمبردج، فيما تعتبر برامج المحاسبة معتمدة من جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)، أو غرفة لندن للتجارة والصناعة (LCCI)، أما الدورات الأخرى فهي قصيرة وغير معتمدة. وتجدر الإشارة إلى أن المعهد هو الشريك من الفئة الذهبية لجمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)، ومركز معتمد لامتحانات هذه الجمعية، وشريك لغرفة لندن للتجارة والصناعة (LCCI).

يزاول المعهد أنشطته من مقره الكائن في المنامة، والذي يقدم منه جميع دوراته. وفي عام 2013، بلغ عدد الطلبة المسجلين في المعهد 397 طالباً، منهم 34% في دورات تقنية المعلومات، ونسبة 35% في برامج شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE)، والمستوى التكميلي المتقدم (AS-level)، ونسبة 5% في برنامج جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)، وحوالي 16.4% في دورات اللغة الإنجليزية.

## نتائج آخر مراجعة/ زيارة المتابعة:

حصل معهد جلوبال للعلوم الإدارية على تقدير: "غير ملائم"، في الفعالية بوجه عام في زيارة المراجعة الأخيرة، ومن ثم خضع المعهد لزيارة المتابعة؛ لتقييم مدى التقدم الذي أحرزه المعهد في استيفاء التوصيات الواردة بالتفصيل في تقرير المراجعة؛ إذ بينما حازت مجموعة البرامج المقدمة، والدعم والإرشاد المقدمين إلى الطلبة على تقدير: "مرضٍ"، فقد أخفقت جوانب إنجاز الطلبة، وجودة التعليم، والقيادة والإدارة في استيفاء المعايير المطلوبة. وعلى الرغم من أن نسب النجاح في برامج جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)، وغرفة لندن للتجارة والصناعة (LCCI)، تعتبر مماثلة أو أعلى من نسب النجاح الدولية، فإن نسبة لا يستهان بها من الطلبة تبرز مستوى تقدم محدود جداً. ويُعزى السبب الرئيس في ذلك إلى عدم فعالية التعليم بوجه عام، حيث أخفق في حالات كثيرة في تحفيز وتحدي الطلبة. وبوجه عام، تلبى مجموعة الدورات المقدمة احتياجات الطلبة وأولياء الأمور، على الرغم من أنهم أفادوا بأن الموارد غير كافية. من ناحية أخرى، يعتبر الدعم والإرشاد المُقدَّمان إلى الطلبة ملائمين بوجه عام، بل كانا فعَّالين للطلبة في برنامج جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA) على وجه الخصوص. وعلى الرغم من الإدارة الملائمة للأنشطة اليومية، فقد ظهرت مراقبة أداء الطلبة والموظفين بشكل غير فعال، ولم تتسم بيانات الأداء التي تم جمعها بالنقد الكافي، ولم يتم تحليلها تحليلًا شاملاً لإعداد خطط التحسين استناداً إلى نتائجها.

ظهرت قدرة المعهد على التحسن والتطور بشكل غير ملائم؛ نظرًا إلى افتقار المعهد إلى نظام وإجراءات فعالة لضمان الجودة. كما لم يظهر أي أثر إيجابي للممارسات التي قام المعهد بتطبيقها بشأن تحسين جودة ما يقدمه من برامج ودورات وخبرة التعلم بوجه عام.

## تغييرات رئيسة في مؤسسة التدريب منذ تاريخ آخر مراجعة/ زيارة المتابعة:

منذ زيارة المراجعة الأخيرة، قام المعهد بما يلي:

في شهر سبتمبر 2013، قام المعهد بتكليف إحدى شركات الاستشارات المحلية لتحسين الجودة، كما قام بتنفيذ بعض أعمال التجديدات على مقر المعهد، والتي اشتملت على إضافة منطقة استقبال وغرف جديدة للموظفين، إضافة إلى تحسين نظام الإنارة. بالإضافة إلى تحسين الموقع الإلكتروني للمعهد، وتحديث أجهزة الكمبيوتر، وتحسين الوسائل التعليمية، وإضافة أجهزة العرض، وأجهزة اللاب توب إلى الفصول. علاوة على ذلك، فقد قام المعهد بإجراء ورشة عمل السلامة من الحريق، وتمارين إخلاء الطوارئ. كما شرع المعهد في عملية طرح الدورات الجديدة في مجال تقنية المعلومات، والمحاسبة واللغة الإنجليزية استنادًا إلى دراسة سوق العمل.

معايير الحكم على مدى إحراز التقدم في القضايا و/ أو تنفيذ التوصيات والتقدم العام  
لمؤسسة التدريب

جدول 1: الحكم على التقدم في التوصية

وصف المعيار	الحكم
أظهرت مؤسسة التدريب تقدماً ملحوظاً في تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير. وقد حققت الإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب تحسينات مهمة في الجوانب المحددة، ومن ثم في الفعالية بوجه عام للمؤسسة، ولا سيما في مستوى إنجاز المتدربين.	إجراءات كافية
اتخذت مؤسسة التدريب إجراءات إيجابية لتنفيذ التوصيات الواردة في التقرير. وهناك أدلة بأن الإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب قد أدت إلى إجراء التحسينات على المؤسسة، وأن هذه التحسينات مستدامة. وقد كان للإجراءات التي اتخذتها مؤسسة التدريب، على الرغم من عدم استكمالها، أثر إيجابي على جودة ما تقدمه المؤسسة من برامج، لا سيما في مستوى إنجاز المتدربين.	إجراءات كافية جزئياً
لم توفق مؤسسة التدريب في اتخاذ الإجراءات المناسبة لتلبية التوصيات الواردة في التقرير و/أو أن للإجراءات التي تم اتخاذها تأثيراً ضعيفاً أو غير ملموس على جودة ما تقدمه المؤسسة من برامج وعلى مستوى إنجاز المتدربين. وما زالت هناك جوانب ضعف في هذا الجانب في المؤسسة.	إجراءات غير كافية

## جدول 2: معيار الحكم العام

الدرجة	وصف الدرجة	وصف المعيار
أ	تقدم كافٍ	قامت مؤسسة التدريب باستيفاء أغلبية التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/أو تقرير المتابعة السابق بصورة كاملة، وتضمن ذلك تلك التوصيات التي كان لها بالغ الأثر على مستوى إنجاز المتدربين، فيما تم استيفاء بقية التوصيات بصورة جزئية. وعليه فلا توجد حاجة لزيارة متابعة أخرى.
ب	قيد التقدم	قامت مؤسسة التدريب باستيفاء كافة التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/أو تقرير المتابعة السابق بصورة جزئية على الأقل.
ج	تقدم غير كافٍ	أحرزت مؤسسة التدريب تقدماً ضعيفاً أو غير ملموس في استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة و/أو تقرير المتابعة السابق.

## مدى التقدم في التوصيات

### التوصية 1:

- رفع مستوى إنجاز الطلبة في جميع الدورات، ولا سيما مستويات التحصيل في دورات شهادة الثانوية العامة IGCSE والمستوى التكميلي المتقدم As Level.

### الحكم العام: إجراءات غير كافية

#### التعليق:

فيما يعد اكتساب الطلبة للمهارات والمعارف مناسباً، إلا أن قلة معتبرة منهم لا تحقق مستوى التقدم الكافي، ومن ثم لا يستطيعون الحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها؛ الأمر الذي انعكس على الحصص التي تمت ملاحظتها وأعمال الطلبة أيضاً.

وعلى الرغم من اتخاذ المعهد لبعض الإجراءات الإضافية لاستيفاء هذه التوصية، فإنها لا تعد كافية لرفع مستوى تحصيل الطلبة ومساعدتهم على الحصول على مؤهلاتهم. فعلى سبيل المثال، تم توظيف المزيد من الطرق لمراقبة تقدم الطلبة في دورات شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE)، والمستوى التكميلي المتقدم (AS-level). يحقق الطلبة في هذه الدورات بعض التقدم، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بها، مع الأخذ في الاعتبار أنهم قد التحقوا بمعهد جلوبال بمستوى تحصيل ضعيف جداً، إلا أن مستوى التقدم الذي أحرزوه لا يعد كافياً لتمكينهم من الحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها؛ إذ لم تحقق الأغلبية العظمى منهم المعيار الأدنى لهذه المؤهلات، وتمثل هذه الفئة ربع مجموع الطلبة المسجلين في المعهد في عام 2013.

قام المعهد بتحسين الاستمارة التي تستخدم من قبل قسم تقنية المعلومات في تقييم الطلبة، حيث أصبحت تركز بشكل أكبر على الأهداف المحددة للدورات، إلا أن هذه الاستمارة تفتقر إلى المعايير الواضحة بشأن منح الدرجات، ومن ثم تعتبر الدرجات الممنوحة للطلبة شخصية، وتستند إلى تقديرات المعلمين. وفي دورات اللغة الإنجليزية، يركز التقييم أساساً على القواعد النحوية وتركيب المفردات، فيما يعد اكتساب الطلبة للمهارات اللغوية الأخرى محدود، ولا سيما في مهارات القراءة والكتابة.

## 1-2 التوصية:

- تحسين فعالية عملية التعليم من خلال ما يلي:

- تحسين طرق التدريس لإشراك وتحفيز جميع الطلاب.

## الحكم العام: إجراءات كافية جزئياً

### التعليق:

تم تقييم أغلبية الدروس التي تمت ملاحظتها بشكل مرضٍ. وبوجه عام، يوظف المعلمون الأسئلة والأنشطة الصفية والتمارين؛ لإشراك الطلبة وتقييم مدى فهمهم وتقدمهم. وعلى سبيل المثال، ففي حصص تقنية المعلومات التي تمت ملاحظتها، فقد تم إشراك الطلبة - بدرجة كافية - من خلال التمارين العملية، وتزويدهم بالتغذية الراجعة الشفهية المفيدة. وعلى الرغم من إشراك أغلبية الطلبة في الحصص، فما زال المعلم هو محور العملية التعليمية في قلة من الحصص، مع وجود مشاركة ضعيفة من الطلبة. علاوة على ذلك، فإن بعض الطلبة بحاجة إلى دعم المعلمين لاستكمال المهام المنوطة بهم.

## التوصية 2-2:

- تحسين فعالية عملية التعليم من خلال ما يلي:
  - تخطيط الدروس وتقديمها بطريقة تلبي الاحتياجات الفردية للطلبة.

## الحكم العام: إجراءات كافية جزئياً

### التعليق:

بوجه عام، تم تخطيط وتقديم الدروس التي تمت ملاحظتها للطلبة ذوي المستوى المتوسط، الأمر الذي لبي احتياجات أغلبية الطلبة بدرجة كافية. وعلى الرغم من تقديم الدعم المناسب للطلبة ذوي المستوى الضعيف، فإنه لا يتم تحدي الطلبة ذوي القدرات الأعلى بدرجة كافية. كذلك، لم يوظف المعهد الأنشطة التمايزية أثناء الحصص التي تمت ملاحظتها؛ فعلى سبيل المثال، في إحدى الحصص التي تمت ملاحظتها ظل الطلبة ذوي القدرات الأعلى في انتظار الطلبة ذوي المستوى الضعيف لالنتهاء من أعمالهم، ولم يتم تزويدهم بأية أنشطة إضافية. وتعتبر خطط الدروس بسيطة، ولا تستند إلى عمليات التقييم القبليّة أو المستمرة بدرجة كافية.

## التوصية 2-3:

- تحسين فعالية عملية التعليم من خلال ما يلي:
  - تقديم التغذية الراجعة الممنهجة والتفصيلية للطلبة.

## الحكم العام: إجراءات غير كافية

### التعليق:

على الرغم من استخدام جميع المعلمين لاستمارات "التغذية الراجعة للتقييم"؛ لتقديم التغذية الراجعة بشأن أعمال الطلبة التي تم تقييمها، لا تتسم التغذية الراجعة المقدمة إلى الطلبة بالنقد الكافي، ولا تطلع الطلبة على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين لديهم. كما لا يتم توظيف عملية تقديم التغذية الراجعة إلى الطلبة بطريقة منتظمة.

## التوصية 2-4:

- تحسين فعالية عملية التعليم من خلال ما يلي:
  - استخدام مجموعة أشمل من مصادر التعلم والأنشطة الإضافية.

## الحكم العام: إجراءات كافية

### التعليق:

وفقا للحصص التي تمت مراجعتها، يُوظف جميع المعلمين مصادر التعلم بطريقة مناسبة، وتتوافر كافة مصادر التعلم لمختبرات تقنية المعلومات بدرجة كافية. علاوة على ذلك، فقد أعرب الطلبة عن رضاهم عن مصادر التعلم بوجه عام.

### التوصية 3-1:

- تحسين تأثير القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:

- وضع الخطط التي تركز بشكل أكثر وضوحاً على رفع مستويات إنجاز الطلبة، وتستهدف جوانب التحسين ذات الأولوية القصوى.

### الحكم العام: إجراءات كافية جزئياً

#### التعليق:

في الآونة الأخيرة، قام المعهد بوضع خطة إستراتيجية مناسبة تضمنت بعض الجوانب التي تشكل تحدياً للمعهد، مثل توسعة مجموعة البرامج المقدمة، وتحسين سياسات وإجراءات ضمان الجودة، والتحسين المستمر لإداء المعلمين من خلال التدريب المستمر لهم. ومع هذا، لم تتم ترجمة الخطة الإستراتيجية إلى خطة عمل ذات مسؤوليات وأطر زمنية ومؤشرات أداء واضحة؛ لمراقبة مستوى التقدم الذي أحرزه المعهد في استيفاء أولوياته. كما قام المعهد مؤخراً بتكليف إحدى شركات الاستشارات المحلية لدعم المعهد في تحسين جودة ما يقدمه من برامج ودورات. وفي شهر سبتمبر 2013، تم تنظيم ورشة عمل للمعلمين بشأن تقييم الدروس؛ مما كان له الأثر الإيجابي على تحسين طرق التعليم المستخدمة من قبلهم. فضلاً عن ذلك، تقوم الإدارة بمتابعة نتائج الطلبة في برامج شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE)، وجمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)، ومقايستها بنسب النجاح العالمية. ومع هذا، لا يوجد ثمة دليل على تطوير خطة العمل لاستيفاء الجوانب محل الاهتمام.

### التوصية 3-2:

- تحسين تأثير القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:  
- مراقبة أداء الموظفين بطريقة أكثر فعالية ومتابعة تحسنهم.

### الحكم العام: إجراءات غير كافية

#### التعليق:

تعتبر جميع الحصص التي تمت ملاحظتها في دورات وبرامج شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE)، وجمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)، والمستوى التكميلي المتقدم (AS-Level) حديثة، باستثناء دورات تقنية المعلومات. وعلى الرغم من هذه الملاحظات توفر بعض المعلومات بشأن القليل من معايير التعليم، إلا أنها مازالت تفنقر إلى المعلومات الكافية، ولا يحدد معظمها الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

### التوصية 3-3:

- تحسين تأثير القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:  
- ضمان توافر عمليات التقييم الأكثر فعالية لمستويات التحصيل المسبقة للطلبة، والاستفادة من نتائجها في تحديد مستوى القبول المناسب لهم، وفي التخطيط للدروس ومراقبة مستوى التقدم لهم.

## الحكم العام: إجراءات كافية جزئياً

### التعليق:

في الآونة الأخيرة، قام المعهد بإدخال عمليات التقييم القبليّة في دورات تقنية المعلومات، وعلى وجه الخصوص في دورات الوسائط المتعددة، والبرمجيات والأجهزة. وتعتبر هذه التقييمات ملائمة للمستخدمين الجدد في دورات تقنية المعلومات، وليس للمستخدمين المتقدمين. كما قام المعهد بإدخال عمليات التقييم القبليّة لمراد المستوى التكميلي المتقدم (AS-level). وعلى الرغم مما ورد أعلاه، تظهر عينات خطط الدروس للمعلمين الاستفادة غير الملائمة من نتائج عمليات التقييم القبليّة والمستمرة في التخطيط للدروس. وتحتوي معظم خطط الدروس على بيانات عامة جداً بشأن طريقة تلبية المعلمين لاحتياجات الطلبة. علاوة على ذلك، ففي أغلبية الحصص التي تمت مراجعتها، لم تتوافر أنشطة تمايزية أو إضافية تم توظيفها من قبل المعلمين عند اللزوم.

### التوصية 3-4:

- تحسين تأثير القيادة والإدارة عن طريق ما يلي:
  - إدخال طرق المراقبة والتدقيق الفعالة لعملية التقييم.

## الحكم العام: إجراءات غير كافية

### التعليق:

في حين قام المعهد في الآونة الأخيرة، بتشكيل فريق التدقيق ذي المسؤوليات الواضحة، بيد أن تنفيذ العملية غير فعال، حيث إن الاستثمارات المستكملة لا تزخر بالمعلومات، ولا تحدد القضايا المهمة في التقييم. علاوة

على ذلك، تقوم هذه العملية حاليًا بتدقيق أعمال الطلبة المصححة، ولا تشمل طريقة هيكلية التقييم وضمان تقييم كافة مخرجات الدورات.

## الحكم العام والتوصيات الأخرى:

### الحكم العام: تقدم غير كافٍ

#### التعليق:

على الرغم من الجهود التي بذلها المعهد تجاه تحسين جودة ما يقدمه من برامج ودورات، فإن أثر هذه الجهود لا ينعكس على إنجاز الطلبة بالنظر إلى عدم تحقيق قلة معتبرة منهم مستوى التقدم الكافي، وعدم قدرتهم على الحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها؛ وعلى وجه الخصوص الطلبة في دورات شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE) والمستوى التكميلي المتقدم (AS-level). وفي الآونة الأخيرة، قام المعهد بتحسين الخطة الإستراتيجية لتصبح أكثر تفصيلاً، في حين لم تتم ترجمتها إلى خطة عمل تشمل المسؤوليات والمحاسبة والأطر الزمنية ومؤشرات الأداء لمراقبة مستوى التقدم. وتقوم الإدارة بمراقبة نتائج الطلبة في دورات شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE)، والمستوى التكميلي المتقدم (AS-level)، وبرنامج المحاسبة لجمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)، ومقايستها بنسب النجاح العالمية، بيد أنه لم يتم تطوير خطة عمل لاستيفاء القضايا المحددة. تعتبر معظم ملاحظات الدروس الداخلية حديثة التطبيق، وما زالت معلوماتها غير كافية، ولا تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وفي حين تعتبر عملية التقييم القبلية لمواد دورات شهادة الثانوية العامة الدولية (IGCSE)، والمستوى التكميلي المتقدم (AS-level)، ذات صلة، فإن عمليات التقييم القبلية المستخدمة في دورات تقنية المعلومات تعد ملائمة للمستخدمين الجدد، وليس للمستخدمين المتقدمين. كما لا يقوم المعهد بالتوظيف الكافي لنتائج هذه التقييمات في التخطيط للدروس. وتفتقر عملية التدقيق التي تم إدخالها مؤخراً إلى الفعالية، وتغطي تدقيق أعمال الطلبة المصححة بشكل جزئي.

## ملخص درجات التقدم العام

الوصف: تقدم غير كافٍ	الدرجة: ج	درجة التقدم العام لمؤسسة التدريب
الوصف		التوصيات
إجراءات غير كافية		التوصية 1
إجراءات كافية جزئياً		التوصية 2
إجراءات غير كافية		التوصية 3