



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

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد جنوبال للعلوم الإدارية

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 22 - 25 فبراير 2010

## قائمة المحتويات

---

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

## المقدمة

### وصف المعهد

تأسس معهد جلوبال للعلوم الإدارية (جلوبال) في عام 1993، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم. للمعهد ستة أقسام، هي: المحاسبة، واللغة الإنجليزية، المستويات (O&A)، والوسائط المتعددة، والأجهزة والشبكات، والبرامج. يقدم المعهد البرامج القصيرة والطويلة، وفيما تعتبر برامج المستويات (O&A) والمحاسبة من البرامج المعتمدة من الخارج، فإن برامج: الوسائط المتعددة، والأجهزة والشبكات، ومن الدورات غير المعتمدة، أما دورات اللغة الإنجليزية فتمنح الشهادات على أساس نسبة الحضور.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الوحيد الكائن في المنامة، وقد قام بتدريب 6815 طالباً منذ عام 1993، ويعمل بالمعهد كل من مدير العمليات، والعميد الأكاديمي، والمنسق الأكاديمي، وستة رؤساء للأقسام، و27 معلماً (بمن فيهم رؤساء الأقسام و10 معلمين يعملون بنظام الدوام الجزئي)، والمراقب المالي، ومدير الشؤون الإدارية، وموظفي المكاتب الأمامية والاستقبال والمواصلات.

### نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى أربعة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريس، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة، والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري، والمعلمين، وموظفي الشؤون الإدارية والدعم، والطلبة والجهات ذات العلاقة.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يقدم في معهد جلوبال للعلوم الإدارية، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على المؤسسة القيام به لتحسين الأداء.

## الحكم بوجه عام

### فعالية المعهد

#### الدرجة 3: مرض

يعتبر معهد جلوبال للعلوم الإدارية من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجه عام، حيث ظهر إنجاز الطلبة وفعالية التعليم، ومجموعة الدورات المقدمة للطلبة، وفعالية دعم الطلبة وإرشادهم جميعاً بشكل مرضٍ، فيما حصل المعهد على تقدير "دون المرضي" في جانب فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة.

يحقق الطلبة المؤهلات المطلوبة في برامج جمعية المحاسبين القانونيين (ACCA) وفني محاسبة معتمد (CAT) بشكل جيد، كما يحقق الطلبة مستويات إنجاز مرضية في دورات المستويات (O&A)، والدورات غير المعتمدة في البرامج والوسائط المتعددة. وفيما يقوم المعهد بقياس مستويات تقدم الطلبة على نحو صارم في دورات المستويات (O&A)، فإنه لا يتم قياسها بشكل كافٍ في دورات الأجهزة والشبكات واللغة الإنجليزية.

يكتسب الطلبة المهارات الأساسية المناسبة للدورات، كما يكتسبون المعارف الكافية في هذه الدورات. يحفز المعلمون الطلبة بشكل ملائم، غير أنهم لا يتيحون لهم الفرص الكافية للعمل الجماعي، علاوة على ذلك، تعتبر نسب الحضور والمواظبة مرضية، ويقوم المعهد بتسجيلها بشكل جيد.

يوظف المعهد معلمين أكفاء، مؤهلين بشكل مناسب، من ذوي الخبرة في مجالات تخصصاتهم. تبدأ وتنتهي معظم الدروس في الموعد المحدد، ويشجع المعلمون الطلبة على المشاركة، كما يستفيد المعلمون من الموارد المتاحة بشكل مرضٍ، ويقدمون للطلبة خلال الدروس التغذية الراجعة المناسبة شفاهة، أما التغذية الراجعة الكتابية فهي دون المطلوب، كما تفتقر خطط الدروس إلى التفاصيل، ولا تلبي الاحتياجات المختلفة للطلبة، من ناحية أخرى، يتم تنفيذ التقييم الأولي للدورات غير المعتمدة بشكل غير ملائم.

يقدم المعهد باقاة واسعة من الدورات في مجموعة متنوعة من المواد، وفي العادة، تتوفر البيانات الخاصة بمحتويات الدورات قبل بدء الدورة، وفيما توفر معظم الدورات مسارات التقدم المناسبة للطلبة، إلا أنها تفتقر إلى الأنشطة الإثرائية.

يقدم المعهد الدعم للطلبة بشكلٍ مرضٍ، حيث ينظم الحصوص الإضافية، ويوفر للطلبة نماذج من الامتحانات السابقة، إضافة إلى ذلك، ينظم المعهد حفلاً سنوياً لتكريم الطلبة المتفوقين، ويتيح موقع المعهد الإلكتروني إمكانية الحصول على المعلومات المناسبة، والنشرات والكتيبات المفيدة التي يصدرها المعهد. وعلى الرغم من إعداد المعهد لإجراءات الصحة والسلامة المناسبة، فإنه لا تتم إحاطة الطلبة علماً بهذه الإجراءات عند بدء الدورات.

توظف الإدارة العليا للمعهد موظفين أكفاء، وتوفر لهم فرص التطور المرضية، كما يتم عقد الاجتماعات المنتظمة وتوثيقها في محاضر الاجتماعات. علاوة على ذلك، تتم إحاطة أولياء الأمور علماً بمستويات تقدم أبنائهم، وترسل النتائج إلى أرباب الأعمال في نهاية الدورة.

من ناحية أخرى، تفتقر رؤية المعهد ورسالته إلى التركيز على رفع إنجاز الطلبة، ولا يقوم المعهد بتنفيذ ملاحظات الدروس، أو إدارة أداء الموظفين بطريقة منتظمة. فضلاً عن ذلك، لا يقوم المعهد بجمع التغذية الراجعة من الطلبة وتحليلها بطريقة شاملة، كما لا يتم جمع التغذية الراجعة من أولياء الأمور أو أرباب الأعمال.

## القدرة على التحسّن

### الدرجة 3: مرضٍ

في عام 2007، أصبح معهد جلوبال للعلوم الإدارية شريكاً معتمداً في تعليم برامج جمعية المحاسبين القانونيين (ACCA)، كما أصبح مركزاً لامتحانات الكمبيوتر، والشريك الذهبي للجمعية في عام 2009. وكذلك، أصبح شريكاً لغرفة تجارة وصناعة لندن (LCCI) في العام ذاته، حيث قام بطرح

دوراتها اعتباراً من أكتوبر 2009. كما أن المعهد معتمد من قبل معهد المحاسبين الماليين (IFA) ولكنه لم يقدم دوراته حتى الآن في هذا المجال وعلى مدى العامين الماضيين، قام معهد جلوبال بإضافة دورات الوسائط المتعددة إلى مجموعة دوراته، وتشمل مقدمة في الرسوم المتحركة التقليدية الثنائية الأبعاد، وإنموذج شخصية مايا، والتصوير الفوتوغرافي الرقمي، والفنون الجميلة وتصميم البرامج.

يعتزم المعهد تنظيم البرامج التدريبية وفقاً لاحتياجات العملاء من الشركات، والترويج للدورات في معارض المهن إضافة إلى برامج تطوير المعلمين. يمتلك المعهد الموارد البشرية والمادية الكافية لتنفيذ الخطط المستقبلية التي يطمح إليها.

يشهد المعهد زيادة مطردة في أعداد المسجلين، حيث زاد عدد الطلبة من 494 طالباً في عام 2007 إلى 529 طالباً في عام 2008، وإلى 688 طالباً في عام 2009، إضافة إلى نسب تكرار التسجيل المرضية من جانب الطلبة وأرباب الأعمال.

وفي الآونة الأخيرة، قام المعهد بإعداد مجموعة مناسبة من إجراءات ضمان الجودة. ولكن تتسم استمارة التقييم الذاتي للمعهد بالمبالغة في منح الدرجات، ولا تلقي الضوء على الجوانب الرئيسية التي تحتاج إلى تطوير.

## ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
3: مرضٍ	فعالية المعهد
3: مرضٍ	القدرة على التحسّن
	نتائج المراجعة
3: مرضٍ	ما مدى إنجاز الطلبة؟
3: مرضٍ	ما مدى فعالية التدريس؟
3: مرضٍ	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات الطلبة والجهات المعنية؟
3: مرضٍ	ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم؟
4: دون المرضي	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟

## الأحكام الرئيسية والتوصيات

### جوانب القوة

- **قياس مستويات تقدم الطلبة في المستويات (O & A):** يقوم جلوبال بقياس مستويات تقدم الطلبة في دورات المستويات (O & A) على نحو صارم، حيث تتم مشاركة أولياء الأمور في التقرير الأكاديمي للطلّاب، والذي يحتوي على درجات كل مادة، وبيانات حضور الحصص والغياب.
- **إنجاز المؤهلات المطلوبة في دورات جمعية المحاسبين القانونيين (ACCA) وفني محاسبة معتمد (CAT):** يحقق الطلبة بالمعهد مؤهلات جيدة في دورات جمعية المحاسبين القانونيين (ACCA) وفني محاسبة معتمد (CAT)، وتعتبر نسب النجاح في معظم أوراق هذه الدورات أعلى قليلاً من نسب النجاح الدولية.
- **مجموعة الدورات المقدمة:** يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات، حيث يطرح دورات البرامج المعتمدة في برامج مايكروسوفت أوفيس، وتطبيقات الكمبيوتر، وفيجوال بيسك والبرامج الهندسية. كما يقدم الدبلوم، والدبلوم المتقدم في الأجهزة والشبكات، والشهادات في أجهزة الكمبيوتر والشبكات الأساسية، وشهادة زميل شبكات معتمد من سيسكو (CCNA). وتشمل دورات قسم الوسائط المتعددة على برامج فوتوشوب، وتصميم مواقع الإنترنت والأوتوكاد. كما يقدم جلوبال برامج المحاسبة لكل من جمعية المحاسبين القانونيين (ACCA) وفني محاسبة معتمد (CAT) وغرفة تجارة وصناعة لندن (LCCI). إضافة إلى ذلك، يقدم المعهد دورات المستويات (O & A) ودورات اللغة الإنجليزية.

### الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **قياس مستويات إنجاز الطلبة في بعض الدورات:** لا يقوم معهد جلوبال بقياس مستويات إنجاز الطلبة في دورات الأجهزة والشبكات واللغة الإنجليزية بطريقة صارمة وبشكل كافٍ. وتستند امتحانات دورات الأجهزة والشبكات إلى أسئلة نظرية بسيطة، وتفنقر إلى الامتحانات العملية

لهذه الأنواع من الدورات، علاوة على ذلك، يقاس النجاح في دورات اللغة الإنجليزية على أساس نسب الحضور فقط.

- **تخطيط الدروس وتلبية الاحتياجات المتنوعة للطلبة:** تفتقر خطط الدروس إلى التفاصيل الملائمة، وتحتوي على قائمة الموضوعات المعتمزم شرحها فقط. كما لا تحدد خطط الدروس طريقة تلبية احتياجات الطلبة المتنوعة في الفصول.
- **إدارة أداء الموظفين وملاحظات الدروس:** يفتقر المعهد إلى نظام ملاحظات منتظم للدروس؛ كما لا تتم ملاحظة أداء المعلمين في الفصول، أو إرشادهم بشأن تحسين جودة ما يتم تقديمه. فضلاً عن ذلك، يفتقر المعهد إلى نظام لإدارة و تقييم أداء الموظفين.
- **التقييم الذاتي:** تتسم استمارة التقييم الذاتي للمعهد بالمبالغة في منح الدرجات بواقع درجتين على الأقل لكل سؤال رئيسي من أسئلة الاستمارة. كما لا تلقي استمارة التقييم الذاتي الضوء على جوانب التحسين الرئيسية.

## التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المركز:

- تطوير إجراءات صارمة لمستويات الإنجاز في دورات الأجهزة والشبكات ودورات اللغة الإنجليزية.
- تحسين خطط الدروس لتشمل تفاصيل كافية عن الدروس والتركيز على تلبية الاحتياجات المتنوعة للطلبة.
- وضع نظم مناسبة لقياس أداء الموظفين وملاحظة الدروس.
- ضمان موضوعية استمارة التقييم الذاتي وحيادها.