



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

## إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

### تقرير المراجعة

مركز آي إل سي للتدريب

العدلية - المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 27 - 29 مايو 2013

VO097-C2-R048

## 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.....
6	إنجاز المتدربين.....
8	جودة ما يتم تقديمه .....
12	القيادة والإدارة .....
14	جوانب القوة.....
15	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.

## المقدمة

### وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز آي إل سي للتدريب (ILC)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في عام 2011، ويقدم المركز دورات في اللغة الإنجليزية، والإدارة والمهارات الحياتية. وتشمل دورات اللغة الإنجليزية المقدمة دورات اللغة الإنجليزية العامة، واللغة الإنجليزية للأعمال، والمحادثة التي تشمل (Boost)، بالإضافة إلى دورات (Explore) الفردية التي تقدم لتلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين. وتعتبر جميع الدورات المقدمة غير معتمدة، وهي عبارة عن مزيج من الدورات المصممة داخلياً ومن الخارج. ويستخدم المركز مواد جامعة كمبردج في تقديم دورات اللغة الإنجليزية العامة واللغة الإنجليزية للأعمال والمحادثة باللغة الإنجليزية، فيما تعتبر دورات (Boost) دورات مصممة داخلياً.

يزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة العدلية. ويتكون الهيكل التنظيمي للمركز من والذي يتولى إدارة المدربين، ومدير تطوير الأعمال الذي يعمل بنظام الدوام الكامل، ويتولى إدارة فريق تطوير الأعمال بالمركز، والذي يتألف من عضوين يعملان بنظام الدوام الكامل؛ وأحدهما المدير العام. كما يوظف المركز مسئولاً إدارياً يعمل بنظام الدوام الكامل. وفي الوقت الحاضر، يوظف المركز ثلاثة مدربين يعملون بنظام الدوام الكامل؛ أحدهم مدير الشؤون الأكاديمية، والآخر مدير تطوير الأعمال. كما يتألف فريق الإدارة من المدير العام، ومدير الشؤون الأكاديمية، ومدير تطوير الأعمال والمدرّب الثالث الذي يعمل بنظام الدوام الكامل.

بلغ عدد المتدربين المسجلين بالمركز 49 متدرباً و334 متدرباً في عامي 2011 و2012 على التوالي؛ سجل منهم 64% في دورات اللغة الإنجليزية العامة؛ و17% في دورات اللغة الإنجليزية للأعمال، و12% في دورات المحادثة، و6% في دورات (Explore). والمتدربون من الكبار، وغالبيتهم من الباحثين عن العمل، والذين يلتحقون بدورات اللغة الإنجليزية من خلال وزارة العمل.

## نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من خمسة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين، والدورات التي أكملوها، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المركز، والاجتماع مع الموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال والمدربين.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز آي إل سي للتدريب (ILC)، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

## ملخص الدرجات الممنوحة

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

## أحكام المراجعة

### الفعالية بوجه عام

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

#### الدرجة: 2 جيد

بوجه عام، يعتبر مركز أي إل سي للتدريب (ILC)، من المعاهد ذات الفعالية الجيدة، حيث حازت جميع الجوانب الأخرى على نفس الحكم أيضاً. ويحقق معظم المتدربين توقعاتهم من الدورات دون أدنى صعوبة، ويحجزون مستوى التقدم الجيد، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ ولا سيما في دورات المحادثة و(Boost)؛ إذ يطورون مهارات المحادثة، والاستماع والقراءة الجيدة، فضلاً عن مهارات الكتابة المرضية في اللغة الإنجليزية. ويتسم معظم المتدربين بالتحفيز الذاتي، والقدرة على العمل بشكل مستقل وتعاوني، ويجدون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم. كما يوفر المركز خبرة التدريب الفعالة من خلال توظيف مدربين أكفاء ومؤهلين ومن ذوي الخبرة في مجالات تخصصاتهم، والذين يوظفون جملة من الأنشطة التي تركز على المتدربين لإشراكهم وتحفيزهم. كما يقوم المركز بتقييم المتدربين بدرجة ملائمة، وتعتبر أدوات التقييم ذات هيكل جيد، ويحتفظ المركز بسجلات تقدم المتدربين، ويقوم بتحديثها بصفة منتظمة. ومع هذا، فإن تصحيح الجزء الخاص بالكتابة في الامتحانات غير متجانس، ولا تقدم التغذية الراجعة الكتابية الكافية بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. يقدم المركز مجموعة واسعة من الدورات غير المعتمدة المصممة في الخارج في اللغة الإنجليزية ذات مستويات تقدم جيدة، إضافة إلى الدورات المصممة داخلياً، والتي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وفيما تُدعم دورات اللغة الإنجليزية العامة بنشاط "مجتمعي" لتعزيز مهارات المحادثة للمتدربين، والتي تعد جزءاً من هيكل الدورة في دورات (Boost). وقد وجد معظم المتدربين الذين تمت مقابلتهم أن هذا النشاط فعالٌ للغاية في تحسين مهارات المحادثة والثقة في النفس. كما يحظى المتدربون بالدعم الجيد لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل، وبشكل عام يتم إطلاعهم على مستوى تقدمهم. ويمكن التواصل مع المدربين، الذين يقدمون الدعم للمتدربين عند اللزوم. كذلك، يتم إطلاع الأطراف ذات العلاقة على مستوى تقدم المتدربين

بشكل جيد. ولدى قيادة وإدارة المركز رؤية مشتركة تركز على تقديم الدورات ذات الجودة العالية. كذلك، يوظف المركز المدربين الأكفاء والمؤهلين، ويتم توزيعهم على الدورات بشكل مناسب. وبوجه عام، تتم مراقبة الأداء عن كثب، والاستفادة منها في صنع القرار. ومع ذلك، لا تتسم خطة العمل للإنجازات التي وضعها المركز بالهيكلية بشكل كاف، كما أن مراقبة مستوى التقدم للمتدربين تتم بشكل غير رسمي.

ظهرت قدرة المركز على التحسن والتطور بشكل جيد؛ فلدى الإدارة فهم كاف لاحتياجات سوق العمل، وعلى دراية بمواطن القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، ولدى كبار المسؤولين مسؤوليات واضحة، وعلى استعداد تام لتنفيذ إجراءات التحسين. ويعتزم المركز توسعة مجموعة دوراته لتشمل دورات الإدارة والمهارات الحياتية، ودورات الصحة والسلامة الأساسية من ميدك Medic. وفي الآونة الأخيرة، قام المركز بتوقيع مذكرة تفاهم مع مؤسسة تدريب أخرى لتبادل المواد والخدمات؛ لتوسعة الخدمات التدريبية. وتتوفر إجراءات ضمان الجودة الكافية لمراقبة الأداء، وضمان التحسين المستمر. وقد زاد عدد المتدربين المسجلين بشكل ملحوظ في الفترة ما بين عامي 2011 و2012 من 49 متدرِّبًا إلى 334 متدرِّبًا.

## إنجاز المتدربين

### ما مدى إنجاز المتدربين؟

#### الدرجة: 2 جيد

بوجه عام، ظهر إنجاز المتدربين في المركز بشكل جيد، حيث يحقق معظم المتدربين أهداف الدورات، ويحرزون مستوى تقدم جيد، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. كما يتسم المتدربون بالتحفيز الذاتي، ويجدون التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم، مما كان له بالغ الأثر في تحسين مهارات اللغة الإنجليزية للمتدربين وتعزيز ثقتهم في أنفسهم.

يتم قياس إنجاز المتدربين من خلال عمليات تقييم جامعة كمبردج ذات التنظيم الجيد، والتي تركز على مخرجات التعلم من الدورات. ويحرز معظم المتدربين مستوى تقدم جيد نتيجة لتوظيف إستراتيجيات التعليم الفعالة والدعم الجيد المقدم لهم. ومن واقع الدروس التي تمت ملاحظتها، ومقارنة أداء المتدربين في اختبارات القبول، وامتحانات المنتصف، يكتسب معظم المتدربين مهارات القراءة، والاستماع والمحادثة



الجيدة في دورات اللغة الإنجليزية العامة والأعمال. أما اكتساب مهارات الكتابة وقواعد النحو؛ فقد ظهر بشكل مرضٍ، حيث تظهر عينات من أعمال المتدربين عدم اتساق عملية التصحيح دائماً، وعدم تقديم التغذية الراجعة الكتابية الكافية إلى المتدربين. ومن ثم، فإنه وعلى الرغم من اكتساب معظم المتدربين للمهارات، فإنهم يكررون نفس الأخطاء النحوية، والأخطاء في علامات الترقيم والهجاء. وفي دورات (Boost) ودورات المحادثة التي تركز أساساً على مهارات الاتصال، تظهر عينة من عمليات التقييم الشفهية أن معظم المتدربين يكتسبون مهارات المحادثة والاتصال الجيدة، بالنظر إلى مدة الدورة؛ وهي خمسة أيام. لعمليات التقييم الشفهية معايير واضحة ذات صلة حيث تشمل الفهم، وإتقان اللغة، والمفردات، وعلامات الترقيم، والدقة. وفي هذه الدورات، يتوقع من المتدربين المشاركة للأنشطة المختلفة من المحادثة مثل المناظرات، وتحديد الأسماء ومعانيها. ويمكن هذا التركيز المتدربين من تحقيق التقدم الجيد بمرور الزمن؛ بالإضافة إلى الأنشطة "المجتمعية" التي تتاح فيها للمتدرب فرصة ممارسة مهارات المحادثة والاتصال مع الناطقين باللغة الأم خارج الفصول. وقد أعرب معظم المتدربين الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم التام عن أسلوب المركز في تدريس اللغة، وذكروا أن المتدرب هو محور العملية التعليمية؛ مما ساهم في اكتسابهم للمهارات اللغوية. كما وجدوا أن الأنشطة "المجتمعية" فعالة جداً في تحسين مهارات الاتصال وتعزيز ثقتهم في أنفسهم.

حدد المركز نسبة النجاح الأقل بمعدل 64%. ويحقق معظم المتدربين أهداف الدورات؛ إذ يحصل أغلبيتهم على نسبة 85% فما فوق. وبوجه عام، تعتبر نسبة الاستمرارية مرتفعة بمعدل 93% و97% لدورات المحادثة ودورات اللغة الإنجليزية العامة على التوالي. أما دورات (Boost) ودورات اللغة الإنجليزية للأعمال، ودورات (Explore) فتبلغ نسبة الاستمرارية فيها 100%. وبوجه عام، تتراوح نسب النجاح ما بين 94% و95% في دورات اللغة الإنجليزية العامة واللغة الإنجليزية للأعمال، ونسبة 93% لدورات المحادثة، ونسبة 100% لدورات (Boost and Explore).

يتسم المتدربون بالتحفيز الذاتي، ويشاركون بفعالية في الأنشطة الصفية والمناقشات، ويستطيعون العمل في شكل مستقل وتعاوني، من خلال العمل المزدوج أو العمل الجماعي. علاوة على ذلك، تمكن المتدربون في الدروس التي تمت ملاحظتها من بيان مقدرتهم على التفكير بشكل ناقد وانعكاس ذلك على مدى تقدمهم بشكل جيد.

يقوم المركز بتسجيل نسب الحضور والمواظبة بشكل جيد، حيث وضع المركز سياسة واضحة للحضور والمواظبة تتم مشاركتها مع المتدربين. ويلتزم المتدربون بالحضور بصفة منتظمة ويمتوسط 94% على مدى العامين الماضيين. ولكن، من واقع السجلات المحتفظ بها لدى المركز، تعتبر نسبة المواظبة محل اهتمام في قلة من الحالات، حيث يصل المتدربون إلى الحصص بعد مرور 20 إلى 60 دقيقة.

## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: 2 جيد

يوظف المركز مدرّبين أكفاء ومؤهلين من الناطقين باللغة الأم، ولديهم سنوات خبرة في تدريس اللغات، ومعظمهم من الحاصلين على شهادة في تدريس اللغة الإنجليزية إلى الكبار (CELTA)؛ الأمر الذي انعكس بجلاء في الدروس التي تمت ملاحظتها، وتؤكد بشهادة المتدربين. ويظهر المدربون إتقانهم المعرفة بالمواد التي يدرسونها، وفي نفس الوقت يعتبر المتدرب هو محور العملية التعليمية. وتبدأ الحصص في المواعيد المقررة، وتتم مشاركة أهدافها ومناقشتها مع المتدربين في بداية الدرس. وفي الدروس التي تمت ملاحظتها، يشرك المدربون المتدربين في هذه العملية من خلال توظيف عناصر إنعاش الذاكرة أو الأسئلة الاستهلاكية التي تجهزهم للدروس بشكل جيد. كما يوظف المدربون جملة جيدة من الطرق والأنشطة التعليمية لإشراك المتدربين وتحفيزهم. بحسب الدروس التي تمت ملاحظتها، وشهادة المتدربين، يوظف المدربون الكثير من الأنشطة التي تركز على المتدربين، والتي توفر الفرص لكل متدرب للمشاركة والمساهمة في الدروس؛ وتشمل هذه الأنشطة لعب الأدوار، وألعاب المفردات، والمناظرات، وعروض المحادثة، والمناقشات الزوجية والجماعية. وتتوفر خطط الدروس دائماً، وتتضمن التفاصيل الكافية بشأن الأهداف والإجراءات المعتمت استخدامها من قبل المدرب، بل في بعض الأحيان، تخصيص الوقت، بيد أنها لا تتضمن الأنشطة التمايزية لتلبية الاحتياجات الفردية المتنوعة للمتدربين. واتسمت الدروس التي تمت ملاحظتها بحسن التخطيط، وإدارة الوقت، وتلبية الاحتياجات المختلفة للمتدربين بشكل مناسب. وفي الدروس التي تمت ملاحظتها، يمكن المدربون المتدربين من تعزيز فهمهم واكتساب مهارات التفكير العليا باستخدام أساليب الاستنباط والاستدلال.

يقوم المدربون بتقييم المتدربين بشكل ملائم من خلال الأنشطة الصفية، والواجبات، وامتحانات المنتصف والامتحانات النهائية. وتتم في الدروس مناقشة الواجبات والأنشطة مع المجموعة الكاملة من المتدربين، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية المثمرة، بيد أن تصحيح الجزء الخاص بالكتابة في الامتحانات غير متجانس، ولا تقدم التغذية الراجعة الكتابية الكافية بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ومن ثم، فهناك حالات يكرر فيها المتدربون نفس الأخطاء الكتابية. ويحتفظ المدربون بسجلات حديثة ومنظمة لمستوى تقدم المتدربين؛ وتشمل هذه السجلات نسب الحضور والمشاركة ودرجة اختبار القبول، ودرجات امتحانات المنتصف والامتحانات النهائية، والتي تظهر أداء المتدربين في المهارات اللغوية الأربع.

يوظف المدربون مصادر مواد التعلم بطريقة فعالة لتعزيز عملية التعلم؛ وتشمل الاستفادة من مساعدات الصوت والصورة، والنشرات الإضافية، وعروض البيانات، والأسطوانات المدمجة ذات الصلة، والكتب الدراسية الأصلية من جامعة كمبردج.

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

### الدرجة: 2 جيد

يقدم المركز مجموعة واسعة من دورات اللغة الإنجليزية المصممة في الخارج، وغير المعتمدة، إضافة إلى دورات اللغة الإنجليزية المصممة داخلياً، والتي تلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتشمل دورات اللغة الإنجليزية المصممة في الخارج، وغير المعتمدة دورات (Advance)، وهي دورات في اللغة الإنجليزية العامة ذات مستويات تقدم تصل إلى التحضير لاختبار التوفل TOEFL. هذا بالإضافة إلى دورات المحادثة باللغة الإنجليزية، والتي تقدم في ثلاثة مستويات أساسية، ودورات اللغة الإنجليزية للأعمال، التي تقدم في خمسة مستويات رئيسية. أما الدورات المصممة داخلياً، فتشمل دورات (Explore) وهي عبارة عن دورات فردية مصممة لتلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين، ودورات المحادثة باللغة الإنجليزية (Boost)، والتي تقدم في أربعة مستويات أساسية؛ بالإضافة إلى دورات اللغة الإنجليزية المخصصة للقطاعات، والمصممة لتلبية الاحتياجات الخاصة بالأطراف ذات العلاقة. وتُقدم الدورات بنشاط الممارسة العملية للمحادثة باللغة الإنجليزية، والذي يُطلق عليه اسم "المجتمع"، حيث يقوم

المتدربون بالتواصل مع الناطقين باللغة الأم خارج الفصول لتعزيز مهارات الاتصال والمحادثة لديهم. وقد ذكر معظم المتدربين الذين تمت مقابلتهم أن هذا النشاط فعالٌ للغاية في تطوير مهارات الاتصال وتعزيز الثقة في النفس. علاوة على ذلك، تظهر السجلات أن المتدربين الذين يستفيدون من هذا النشاط يحصلون على درجات أفضل.

إن إدارة المركز على دراية باحتياجات سوق العمل، وتستفيد من دراسات سوق العمل الوطنية المتوفرة في طرح دوراته. وفي عام 2010، قام المركز بتقييم جودة ما يقدمه من دورات عن طريق دعوة 20 إلى 30 متدرباً لحضور حصص مجانية، وجمع ملاحظاتهم وتغذيتهم الراجعة بشأن فعالية المركز بوجه عام، والاستفادة من نتائجها في إدخال المزيد من التحسينات على جودة ما يقدمه المركز من دورات وبرامج.

تقوم الإدارة بتخطيط، وهيكلية وتوفير مصادر التعلم الجيدة للدورات لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، حيث يستفيد المركز من الكتب الدراسية، والمواد التعليمية وعمليات التقييم لجامعة كمبردج، مثل: 'Let's Talk'، 'Passage'، 'Interchange'. وتتوفر لدى المركز مصادر التعلم الكافية والمناسبة لطرح دوراته مثل المعاجم، وكتب القواعد النحوية، ومقاطع الفيديو، وشاشات تليفزيون إل سي دي، وأجهزة الأبياد، وأنظمة الصوت لمهارات الاستماع، وملفات الصور، والعديد من الألعاب الجماعية. كما تقوم الإدارة بمراجعة الدورات المقدمة بصفة منتظمة وتحديثها، ولدى المركز سياسة واضحة لضمان إجراء المراجعة الدورية وتحديث دوراته. وتعتبر جميع مواد الدورات حديثة وذات صلة.

**ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟**

**الدرجة: 2 جيد**

يحظى المتدربون في المركز بالدعم والإرشاد الجيدين للإنجاز بشكل أفضل. وتوفر حصص ممارسة المحادثة العملية للمتدربين في دورات اللغة الإنجليزية العامة؛ مما يمكنهم من تحسين مهارات الاتصال وتعزيز ثقتهم في أنفسهم. وتظهر سجلات المركز أن المتدربين الذين يستفيدون من هذا النشاط يحققون نتائج أفضل. وفي بداية الدورة، يُزود المتدربون بملف التهيئة المفيد، والذي يحتوي على الدورات المقدمة من قبل المركز، وطريقة محادثاتها مع الإطار الأوروبي المشترك، والمعلومات الخاصة بالدورة، وطرق التقييم، وسياسة الحضور والمواظبة، ودليل سلوكيات المتدرب وتعليمات الصحة والسلامة العامة.

يقوم المركز بقياس مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بطريقة فعالة، وعليه يتم تحديد المستوى المناسب لهم في الدورات. وكما يقوم المركز بتعويض الحصص الدراسية لمن فاتته أي حصةٍ بموجب تقديم عذر مقبول للغياب. ويتسم المدربون بالتعاون، ويقدمون الدعم للمتدربين، ويمكن التواصل معهم. كما يحظى المتدربون بالإرشاد المناسب بشأن اختيار الدورات؛ وعلى سبيل المثال، يسجل الكثير من المتدربين في المركز في دورات المحادثة، بيد أنه يتم تقديم المشورة لهم للتسجيل في دورات اللغة الإنجليزية العامة، حيث يفتقر معظمهم إلى المهارات اللغوية الأساسية.

يقوم المركز باطلاع المتدربين على مستوى تقدمهم، والجوانب التي تحتاج إلى تحسين. وبالإضافة إلى التغذية الراجعة الشفهية المفيدة المقدمة لهم طوال الدورة، يُزود المتدربون بتقريبي تقدم؛ أحدهما يحتوي على نتائج امتحانات المنتصف، ويبين المهارات المكتسبة في هذه المرحلة من الدورة، مع بعض الملاحظات على أداء المتدربين، كما يتم استلام تقرير التقدم الآخر عند استكمال الدورة. ويحتفظ المركز بعلاقات فعالة مع الأطراف ذات العلاقة لاطلاعهم على نسب حضور وتقدم المتدربين، ويُزودون بتقارير التقدم الفردي لكل متدرب في نهاية الدورة. وتتسم ترتيبات تقديم الدورات بالمرونة العالية لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتحصل الأطراف ذات العلاقة على ملخصات الدورات المفيدة قبل بدء الدورات، وكذلك يمكنهم الحصول على المعلومات العامة عن الدورات من خلال النشرات الإعلامية والموقع الإلكتروني المفيد الذي يقدم المعلومات باللغتين العربية والإنجليزية. كما تُرسل الإعلانات ورسائل التنكير إلى المتدربين من خلال نظام الرسائل النصية القصيرة، ورسائل البريد الإلكتروني.

تعتبر بيئة التعلم في المركز مناسبة للغرض، وتضم أربعة فصول دراسية مجهزة بمصادر التعلم المختلفة مثل أجهزة عرض البيانات (البروجيكتور)، ومشغل الأسطوانات المدمجة، والسبورات البيضاء وأنظمة الصوت. ومع هذا، يفتقر المركز إلى ملصقات التدريب الكافية في الفصول. ولدى المركز مكان واسع لتناول المرطبات والاستقبال، وغرفتان للصلاة؛ إحداهما مصلى للرجال والأخرى مصلى للنساء. ويمكن للمتدربين الاستفادة من أجهزة اللاب توب للمركز والدخول إلى الإنترنت عبر تقنية الواي فاي، إلا أن المتدربين الذين تمت مقابلتهم قد ذكروا أن مساحة مواقف السيارات غير كافية، وأن مقر المركز يقع في منطقة مزدحمة.

## القيادة والإدارة

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

الدرجة: 2 جيد

لدى إدارة المركز فهم واضح لما يتم تقديمه من دورات، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، حيث يقوم بمراقبة إنجاز المتدربين عن كثب، وتسجيل مستوى تقدمهم، وإبلاغ الإدارة بشأن التوجهات والقضايا الناشئة. ويسود شعور بالهدف المشترك بين فريق الإدارة الذي يركز تركيزاً واضحاً على ضمان الجودة وإدخال التحسينات المستمرة استناداً إلى التقييم الدقيق للممارسات الحالية. كما تتوفر سياسات وممارسات الصحة والسلامة، ويتم إبلاغها إلى المتدربين.

لدى المركز بيانات رؤية ورسالة واضحة تركز بشكل مناسب على تقديم التدريب العالي الجودة، ومشاركتها مع كبار الموظفين. كما قام المركز بإجراء تحليل (سوات SWOT) والاستفادة منه في تحديد إنجازات المركز. ومع هذا، تفنقر خطة العمل إلى الهيكل المناسبة، وتتم عملية مراقبة الأداء بشكل غير رسمي من خلال الاجتماعات والمراسلات المنتظمة. ويعتبر الهيكل التنظيمي للمركز مناسباً للغرض؛ بالنظر إلى نوع الدورات وعدد المتدربين المسجلين بالمركز. ويعتبر الموظفين الرئيسيين أكفاء ومؤهلين، والتي يتم الاستفادة منها بشكل فعال.

يقوم المركز بتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين بطريقة فعالة من خلال اختبار القبول، وحسن التنظيم، والذي يشمل المهارات اللغوية الأربع للغة الإنجليزية. وتزداد صعوبة اختبار القبول تدريجياً لقياس وتقييم قدرات المتدربين المختلفة. ومن ثم، تحديد المستوى المناسب لهم في الدورات. علاوة على ذلك، تتم ملاحظة المتدربين بعناية في الأسبوع الأول من الدورة؛ لضمان ملاءمة مستواهم للدورة.

يقوم المركز بمراقبة إنجاز المتدربين عن كثب، وقياس مستوى التحصيل المسبق ومستوى تقدمهم بطريقة ملائمة، والاحتفاظ بالبيانات ذات العلاقة. وتشرف إدارة المركز على تقارير التدريب الفردية، إضافة إلى تقرير التدريب السنوي لمراقبة التوجهات على مر الزمن. ويوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين، ويقوم

بتوزيعهم على الدورات بطريقة مناسبة، وكذلك مراقبة أدائهم بطريقة فعالة من خلال نظام ملاحظة الدروس الداخلي الفعال، والذي يحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والتي تتم متابعتها لضمان استيفاء الأمور الواردة فيها والتحسين المستمر لها. كما يحظى المدربون بفرص التدريب والتطور، ومعظمهم من حملة شهادة في تدريس اللغة الإنجليزية إلى الكبار (CELTA) أو في طريقهم إلى الحصول عليها.

يقوم المركز بجمع التغذية الراجعة من المتدربين بصفة منتظمة من خلال استمارة تقييم الدورات؛ ويتم تحصيل هذه التغذية الراجعة وتحليلها، بل الاستفادة من نتائجها - عند اللزوم - في تحسين جودة ما يتم تقديمه من دورات. ومع هذا، يتم الحصول على التغذية الراجعة من أرباب الأعمال بشأن جودة ما يتم تقديمه من دورات بطريقة غير رسمية. ويحتفظ المركز بعلاقات مناسبة مع الأطراف ذات العلاقة. وقد استكمل المركز عامين من مزاوله أنشطته في السوق إلى الآن، وقدم أغلبية خدماته إلى وزارة العمل، حيث فاز بمناقصة لتدريب 270 شخصاً من الباحثين عن العمل. أما بقية المتدربين فمن الأفراد العاديين. وقد شرع المركز في التواصل مع المزيد من أرباب الأعمال من خلال الزيارات التسويقية والمكالمات الهاتفية، والتي أسفرت عن قرب الانتهاء من التوقيع على بعض عقود التدريب مع أرباب الأعمال.

وتتوخى استمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها إلى فريق المراجعة بالمعلومات عن معظم جوانب الأداء، وتعكس الفهم الكافي لجودة ما يقدمه المركز من دورات.

- يكتسب معظم المتدربين مهارات المحادثة، والاستماع والقراءة الجيدة، ويحرزون مستوى التقدم، ولا سيما في دورات “Boost” ودورات المحادثة باللغة الإنجليزية
- يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين ينجحون في إشراك المتدربين وتحفيزهم
- يقدم المركز مجموعة جيدة من دورات اللغة الإنجليزية التي يتم إثراؤها بالأنشطة الإضافية الفعالة
- وسائل التواصل الجيدة مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشأن مستوى تقدم المتدربين
- تتم مراقبة إنجازات المتدربين وتحليلها عن كثب، والاستفادة من نتائجها في تعريف الإدارة بالتوجهات والقضايا الناشئة
- يتم تنفيذ نظام ملاحظة الدروس التفصيلي والناقد بشكل كافٍ، ومتابعة نتائجه لضمان استيفاء القضايا المحددة التي تم تحديدها والتحسين المستمر.



من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- تطوير مهارات الكتابة لدى المتدربين عن طريق ضمان أن يتوافق تقييم الجزء الخاص بالكتابة من أعمالهم مع نماذج التصحيح الواضحة، وتزويدهم بالتغذية الراجعة الكتابية الكافية عن كيفية زيادة التحسين
- ضمان أن يتم جمع التغذية الراجعة من أرباب الأعمال بشأن جودة ما يقدمه المركز من دورات بطريقة منهجية، والاستفادة من نتائجها في تحسين جودة ما يقدمه المركز
- تطوير خطط العمل المهيكل ذات مؤشرات الأداء الواضحة وآليات المراقبة المحسنة لضمان إنجاز الأهداف والأغراض المنصوص عليها.