



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

## إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

معهد البحرين

الرفاع الشرقي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 3-5 مارس 2014

VO052-C2-R078

## 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 الطلبة                            |
| 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 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 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، وتُفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.                                                |

## المقدمة

### وصف مؤسسة التدريب

تأسس معهد البحرين، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم، في عام 1970، ويقدم المعهد الدورات القصيرة غير المعتمدة في مجال تقنية المعلومات، والتي تشمل مايكروسوفت أوفيس وتصميم الجرافيك، والإدارة والموارد البشرية، بالإضافة إلى برنامج اللغة الإنجليزية العامة الذي يتكون من 30 مستوى، وتبلغ مدة كل مستوى 15 ساعة. كما يقدم المعهد الدورات التحضيرية لاختبار اللغة الإنجليزية كلغة ثانية (التوفل TOEFL)، ونظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (IELTS)، بالإضافة إلى دورات المحادثة باللغة الإنجليزية، ودورات اللغة الفرنسية. وتسجل أغلبية الطلبة (57%) في برنامج اللغة الإنجليزية، في حين تسجل نسبة (35%) في دورات تقنية المعلومات، ونسبة (8%) في دورات الإدارة.

يقدم المعهد معظم دوراته من مقره الكائن في منطقة الرفاع الشرقي، في حين يقدم قلة من دورات تقنية المعلومات في أحد المعاهد الشريكة أو المراكز الاجتماعية، ويتولى الرئيس التنفيذي إدارة المعهد والفريق الإداري الذي يعمل بنظام الدوام الكامل، ويتكون من مدير الشؤون المالية والإدارية، ورئيس التدريب والتطوير، الذي يعمل معلمًا بنظام الدوام الكامل أيضًا. كما يوظف المعهد فريقًا من الموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل، ويتألف هذا الفريق من معلم للغة الإنجليزية، ومعلم لتقنية المعلومات، ومسؤولين إداريين، وسائق، وفراش. كما يوظف المعهد العديد من المعلمين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي. ومنذ زيارة المراجعة الأخيرة التي أجريت في عام 2011، بلغ عدد الطلبة المسجلين في المعهد 4671 طالبًا؛ 2108 طالبًا في عام 2012، و 2182 طالبًا في عام 2013، فيما بلغ عدد الطلبة المسجلين في عام 2014 نحو 381 طالبًا حتى تاريخ هذه المراجعة، ومعظمهم من طلبة المدارس الحكومية المكفولين ذاتيًا، وعدد قليل جدا من الشركات المحلية.

## نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من أربعة 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 المعهد، والاجتماع مع الموظفين، والطلبة، وأولياء الامور والمعلمين.

في زيارة المراجعة السابقة، حصل المعهد على تقدير: "مرضٍ" في الفعالية بوجهٍ عام، وكذلك في جوانب إنجاز الطلبة، وجودة التدريب، وجودة البرامج المقدمة، والدعم والإرشاد المقدمين إلى الطلبة، وجودة القيادة والإدارة التي حازت جميعاً على الحكم: "مرضٍ"، في حين ظهرت قدرة المعهد على التحسن والتطور بشكل مرضٍ أيضاً.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في معهد البحرين، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

## ملخص الدرجات الممنوحة

| الفعالية بوجه عام  |                                                                                                                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الدرجة: 3 مرضٍ     | ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز الطلبة، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للطلبة والأطراف ذات العلاقة؟ |
| إنجاز الطلبة       |                                                                                                                      |
| الدرجة: 3 مرضٍ     | ما مدى إنجاز الطلبة؟                                                                                                 |
| جودة ما يتم تقديمه |                                                                                                                      |
| الدرجة: 3 مرضٍ     | ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟                                                            |
| الدرجة: 3 مرضٍ     | ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات الطلبة والأطراف ذات العلاقة؟                                                |
| الدرجة: 3 مرضٍ     | ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟                                                                       |
| القيادة والإدارة   |                                                                                                                      |
| الدرجة: 3 مرضٍ     | ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟                                                      |

## أحكام المراجعة

### الفعالية بوجه عام

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

#### الدرجة: 3 مرضٍ

يعتبر معهد البحرين من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجه عام، وكذلك حازت كافة الجوانب الأخرى على نفس الحكم أيضاً. فبينما أعرب أولياء الأمور والطلبة الذين تمت مقابلتهم عن استفادتهم من الدورات المسجلين فيها، تحقق أغليبيتهم مستوى مرضياً فقط في دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات، وبمستوى أقل بكثير في دورات الإدارة. وبوجه عام، يقوم المعهد بتحديث دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات التي تشكل جميعاً أكثر من نسبة 90% من أعمال المعهد، حيث تم استخدام سلسلة جديدة من الكتب في دورات اللغة الإنجليزية. ومع هذا، لا تتم هيكلة مواد وطرق تقييم الدورات بشكل جيد، لاسيما دورات الموارد البشرية والإدارة، كما إنها تفتقر إلى أهداف ومخرجات الدورات الواضحة. وبوجه عام، فلدى المعلمين إلمام نظري وعملي بمجالات تخصصاتهم، ولدى معلمي اللغة الإنجليزية - على وجه الخصوص - مهارات اتصال فعالة، وينطقون المفردات بلكنة إنجليزية واضحة، بيد أن وضوح وثناء المعلومات المقدمة في عدد من الدورات الأخرى غير كاف. ومع ذلك، يمكن التواصل مع الموظفين والمعلمين الذين يقدمون الدعم. ويحتفظ المعهد بعلاقات مفيدة ومستديمة مع أولياء الأمور، ويحرص على الحصول على التغذية الراجعة منهم. وفي الآونة الأخيرة، شهدت عملية حفظ السجلات، والتي تشمل سجلات الحضور والإنجاز تحسناً، ولكنها ما زالت تفتقر إلى عملية التدقيق الفعالة. علاوة على ذلك، فقد قامت الإدارة بوضع خطة إستراتيجية مفيدة ذات عدد من الأهداف ذات الصلة التي تركز على تحسين جودة ما يقدمه المعهد، وتقوم بتنفيذها في الوقت الراهن.

يدل نطاق التحسينات التي تم إدخالها منذ زيارة المراجعة الأخيرة، بالإضافة إلى خطة العمل التي تم وضعها من قبل فريق الإدارة على القدرة المرضية للمعهد على التحسن والتطور فقط في ظل غياب السياسات والإجراءات الواضحة وتحليل التوجهات الأكثر دقة. ومع هذا، فقد حافظ المعهد على نسبة التسجيل ونسبة تكرار الأعمال المرتفعة، حيث واصل أولياء الأمور تسجيل أبنائهم في العديد من مستويات الدورات المختلفة. كما زاد نطاق الدورات ليشمل المزيد من الدورات في مجالات الإدارة والتصميم الجرافيكي مشفوعاً بتحديث المرافق ومصادر التعلم بمختبرين مجهزين لتقنية المعلومات وبناء المزيد من الفصول الدراسية. علاوة على ذلك، وظف المعهد العدد الكافي من الموظفين لتنفيذ المهام المطلوبة، كما قام بتوحيد معايير ملفات ووثائق الدورات في الآونة الأخيرة، مع تحديث عملية حفظ السجلات بشكل أفضل، بيد أن الإدارة لا تولي الانتباه الكافي لجودة تصميم الدورات ومراقبتها، وطرق التقييم واتخاذ القرارات.

## إنجاز الطلبة

### ما مدى إنجاز الطلبة؟

### الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، ظهر إنجاز الطلبة بشكل مرضٍ، حيث تجد أغلبية الطلبة المسجلين في دورات اللغة الإنجليزية العامة وتقنية المعلومات التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم، كما إنهم يكتسبون المعارف والمهارات المرضية ويطورونها، في حين تحقق مجموعة معتبرة منهم مستوى التقدم الجيد. كما أعربت أغلبية أولياء الأمور والطلبة الذين تمت مقابلتهم عن استفادتهم من الدورات؛ الأمر الذي انعكس بشكل إيجابي على علاماتهم المدرسية وتلبية الاحتياجات التعليمية الفردية للطلبة، بيد أن قلة منهم لا تحقق مستوى التقدم المتوقع أو الأهداف من الدورات بدرجة كافية، ولا سيما في دورة اللغة الإنجليزية للمبتدئين، والتي تمثل نسبة 15% من مجموع الطلبة المسجلين في المعهد.

يظهر الطلبة التحفيز الذاتي الكافي، ويمكن لأغليبيتهم العمل بشكل مستقل، ويمارسون الأنشطة الصفية. ومع هذا، وفي قلة من الحالات، يحتاج الطلبة إلى دعم المعلمين بصفة مستمرة تقريباً لاستكمال أعمالهم. ومن واقع الدروس التي تمت ملاحظتها، وفحص أعمال الطلبة، يتباين إنجاز الطلبة على كافة المستويات وعلى صعيد المهارات اللغوية المختلفة. وبوجه عام، يكتسب الطلبة مهارات اللغة الإنجليزية المناسبة مع مهارات القواعد اللغوية، ويحققون أهداف الدورات، بيد أنهم يطورون مهارات الكتابة بشكل أقل، حيث يكرر الطلبة نفس الأخطاء الترقيمية والإملائية في الحصوص. ولدى قلة من الطلبة صعوبات في اكتساب المهارات المطلوبة، ولا سيما مهارات الاتصال الأساسية في اللغة الإنجليزية.

يمثل الطلبة المسجلون في دورات الإدارة نسبة 8% من مجموع الطلبة المسجلين في المعهد، وفي نهاية كل دورة يحصلون على شهادة استكمال الدورات. وبينما تظهر بيانات أداء الطلبة والسجلات المتوفرة نسب نجاح مرتفعة في هذه الدورات، يكشف فحص أعمال الطلبة أن قلة منهم فقط تكتسب المعارف الكافية، في حين لا يكتسب معظمهم المهارات المتوقعة منهم بسبب التصميم غير الملائم لهذه الدورات بما في ذلك غموض أهداف الدورات، ومخرجات التعلم وطرق التقييم.

ومن واقع الدروس التي تمت ملاحظتها، تعكس قلة من الطلبة فقط خبرة التعلم المقدمة لهم بشكل ناقد، من خلال طرح الأسئلة على المعلمين للحصول على مزيد من الفهم بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ووفقاً للدروس التي تمت ملاحظتها والسجلات المتوفرة، يلتزم معظم الطلبة بالحضور بصفة منتظمة، وتبلغ نسبة الحضور 94 % على مدى العامين الماضيين. ولدى المعهد سياسة واضحة فيما يتعلق بالمواظبة، ويحتفظ بسجل المتابعة لمكالمات أولياء الأمور بشأن حالات تأخر الطلبة القليلة.

## جودة ما يتم تقديمه

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

### الدرجة: 3 مرضٍ

بوجه عام، يتمتع المعلمون في المعهد بالإلمام نظري وعملي بمجالات تخصصاتهم، ولدى معلمي اللغة الإنجليزية -على وجه الخصوص- مهارات اتصال فعالة أثناء التدريس مثل: استخدام لغة الجسد الملائمة، والنطق الصحيح للمفردات، والشرح الجيد للدروس، بل تزويد الطلبة بالمعلومات الإضافية والأمثلة الحياتية الواقعية عند اللزوم. ومع هذا، وفي قلة من الحالات، يستخدم الطلبة اللغة العربية أثناء دروس اللغة الإنجليزية. وفي الدورات الأخرى مثل دورات تقنية المعلومات والإدارة، لا يعتبر شرح المعلمين كافيًا ومركزًا لمساعدة الطلبة على الفهم الكامل للمفاهيم الجديدة دائمًا. وبوجه عام، يوظف المعلمون مجموعة كافية من طرق التعليم مثل طرح الأسئلة المباشرة والعامة، والأعمال الفردية، والأنشطة المزدوجة، والتكرار لإشراك أغلبية الطلبة وتحفيزهم. علاوة على ذلك، يطبق معلمو اللغة الإنجليزية في الغالب خبرة التعلم المناسبة من خلال أساليب اللعب، وعلى وجه الخصوص مع الطلبة الصغار لإشراكهم وتحفيزهم. وفي قلة من الدروس، يقوم المعلمون بتحدي الطلبة على نحو مرضٍ، من خلال طرح أسئلة المتابعة، وتحدي الطلبة للحصول على الأجوبة الأفضل. ومع ذلك، لا تعتبر الإدارة الصفية فعالة دائمًا في تعزيز خبرة التعلم، ولا سيما مع بعض الأطفال الصغار الذين يتسمون بالحركة المفرطة.

وعلى الرغم من توافر مصادر التعلم المختلفة لأنشطة التمايز لدى المعلمين، فإنه لا يتم توظيفها بفعالية أثناء الحصص. وفي أغلبية الحالات، لا تتم تلبية الاحتياجات التعليمية المختلفة للطلبة على نحو مرضٍ. ومع ذلك، وفي قلة من الحالات، تمكن المعلمون من تلبية الاحتياجات التعليمية للطلبة بدرجة كافية من خلال توفير أوراق العمل الإضافية للطلبة الذين يقومون باستكمال المهام المنوطة بهم قبل زملائهم، وكذلك من خلال عملية التكرار وتكييف تقديم المعلومات وفقًا لاحتياجات الطلبة الأقل مستوى. ولدى المعلمين خطط كتابية لتوجيه الدروس بشكل مرضٍ، بيد أن خطط الدروس هذه لا تستند إلى خبرة التحصيل المسبق وطرق التقويم المستمرة للطلبة لتلبية احتياجاتهم التعليمية المختلفة بطريقة فعالة. وبوجه

عام، يقدم المعلمون الدروس التي تتسم بإدارة الوقت الفعالة، وتبدأ الدروس وتنتهي في المواعيد المقررة بمشاركة الطلبة أهداف الدروس في بدايتها.

يوظف المعلمون -في العادة- مجموعة ملائمة من طرق التقييم التكوينية في دورات اللغة الإنجليزية والإدارة، بالإضافة إلى الأنشطة العملية في دورات تقنية المعلومات. ومع هذا، لا تعكس مخرجات طرق التقييم الختامية دائماً مستويات التحصيل للطلبة بدقة بالنظر إلى افتقار التصحيح إلى الصرامة الكافية. فضلاً عن ذلك، لا تغطي طرق التقييم الختامية كافة أهداف الدورات في مجال الإدارة. ويقدم المعلمون التغذية الراجعة الشفهية الكافية بشأن الأنشطة خلال الحصص، بيد أنه لا يتم تقديم التغذية الراجعة الكتابية الناقدة إلى الطلبة، ولا يتوفر نموذج التصحيح الواضح. ويحتفظ المعهد بسجلات التقدم للطلبة، والتي أصبحت تتسم بالدقة بشكل أكبر في الآونة الأخيرة. ويوظف المعلمون مصادر ومواد التعلم المفيدة لدعم عملية التعلم مثل عرض البيانات من خلال أجهزة (البروجيكتور) وأجهزة اللاب توب بالمحتويات الصوتية والمرئية والألعاب التعليمية.

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

#### الدرجة: 3 مرضٍ

يقدم المعهد مجموعة من الدورات القصيرة جداً المصممة داخلياً في اللغة الإنجليزية ذات مستويات التقدم المتعددة، ودورات تقنية المعلومات الأساسية في مجال تقنية المعلومات، والموارد البشرية، والسكرتارية والإدارة التي تناسب -بشكل عام- احتياجات الطلبة والأطراف ذات العلاقة. وعلى الرغم من استخدام المعهد للاسم التجاري لـ Cambridge Training College Britain، في الشهادات الممنوحة من قبله، فقد أخفق في تقديم الوثائق والأدلة التي تثبت أنها جهة مانحة خارجية معتمدة لهذه الشهادات. ويستخدم فريق التسويق في المعهد الاستبانات وتحليل الاستفسارات الهاتفية لتحديد احتياجات الأطراف المحلية ذات العلاقة بخصوص الدورات المعينة. كما يوظف المعهد وسائل التواصل الاجتماعي

والمجلات المحلية في الإعلان عن دوراته بدرجة كافية. وبوجه عام، تتوفر مصادر التعلم للدورات المقدمة، بالإضافة إلى الأنشطة الملائمة في دورات اللغة الإنجليزية، وتقنية المعلومات ودراسات الحالة ذات الصلة في دورات الموارد البشرية والإدارة. ومع هذا، لا يقدم المعهد الأنشطة الإضافية الكافية لجميع الدورات المقدمة.

لدى المعهد مختبران لتقنية المعلومات يضمنان أجهزة الكمبيوتر وأنظمة التطبيقات الملائمة لدورات تقنية المعلومات المقدمة من قبل المعهد. وفي الآونة الأخيرة، شرع المعهد في استخدام كتب اللغة الإنجليزية للمرحلة التعليمية الأولى لوزارة التربية والتعليم في تقديم دورات اللغة الإنجليزية الأساسية للطلبة، بالإضافة إلى المهارات اللغوية البسيطة في اللغة الإنجليزية. بالإضافة إلى ذلك، يستخدم المعهد سلسلة كتب اللغة الإنجليزية 'New Headway' في المستويات اللاحقة من دورات اللغة الإنجليزية. ومع هذا، تركز هذه الدورات تركيزاً عالياً على اكتساب مهارات القواعد النحوية على حساب المهارات اللغوية الأخرى. ولا تتسم مواد الدورات وطرق التقييم، ولا سيما في دورات الموارد البشرية والإدارة، بحُسن الهيكل بدرجة كافية. كذلك، لا تتسم المواد المخصصة لهذه الدورات بالمنهجية من حيث الهيكل، حيث تتنوع في الشكل وعمق المحتويات بين عروض الباوربوينت، والملخصات المطبوعة من شبكة الإنترنت والمواد المنسوخة المصورة التي تتسم بالطول، أيضاً لا يوجد ربط واضح أو انتقال منطقي بين الموضوعات. بالإضافة إلى ذلك، لا يتم تحديد طرق التقييم ومخرجات الدورات بشكل واضح، ولا تغطي طرق التقييم الختامية في الكثير من الدورات ملخصات الدورات دائماً. وعلى الرغم من تحديث دورات تقنية المعلومات بشكل عام، واستخدام سلسلة جديدة من الكتب في دورات اللغة الإنجليزية، لا يمتلك المعهد إجراءات واضحة بخصوص تحديث الدورات، بل إن بعض مواد دورات الموارد البشرية تعد غير حديثة.

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

### **الدرجة: 3 مرضٍ**

يحظى الطلبة بالدعم والإرشاد الملائمين لتحقيق مستوى إنجاز أفضل. ويقدم المعهد برنامج تهيئة موجز في بداية كل دورة لإطلاع الطلبة على سياسات الحضور والمواظبة، وقواعد السلوك، واللوائح الأخرى من

خلال "اتفاقية الطالب". كما تتم مشاركة نتائج اختبار القبول في اللغة الإنجليزية والمعلومات الموجزة بشأن مستوى الدورة الموصى بها مع أولياء الأمور مقدماً. ومع ذلك، لا تتم مشاركة ملخص الدورة التفصيلي حسب المستوى في برنامج اللغة الإنجليزية مع أولياء الأمور. كذلك، لا يتسم ملخص الدورة بخلاف ملخصات دورات اللغة الإنجليزية بالوضوح، أو يتم توفيره مسبقاً إلى الأطراف ذات العلاقة، بل إن بعضها لا يتضمن أهدافاً واضحة أيضاً. يمكن للأطراف ذات العلاقة الحصول على المعلومات العامة بخصوص الدورات المقدمة من قبل المعهد من خلال كتيبات الدورات المتاحة، ومن خلال الموقع الإلكتروني باللغتين العربية والإنجليزية، ووسائل التواصل الاجتماعي.

يقدم المعهد إلى الطلبة ساعات إضافية عند اللزوم، ويسمح للطلبة الغائبين بعذر مقبول بحضور حصص تعويضية للدروس الفائتة، بل يحتفي المعهد أحياناً بالطلبة المتفوقين؛ حتى يتسنى تشجيع الطلبة الآخرين على أن يحذو حذوهم. كذلك، يتسم المعهد بالمرونة في تقديم الدورات لتناسب احتياجات الأطراف ذات العلاقة. ويمكن للطلبة التواصل مع هيئة التدريس الذين يقدمون الدعم لهم، بل يقدم بعضهم البريد الإلكتروني الخاص به إلى الطلبة لتقديم واجباتهم المنزلية والرد على استفساراتهم. ويقوم المعهد بإطلاع الطلبة على مستوى تقدمهم من خلال مشاركة أوراق عمليات التقييم التكوينية مع الطلبة وأولياء أمورهم. ومع هذا، يكون الأمر منوطاً بكل معلم على حدة بخصوص كمية التفاصيل في التقارير والتغذية الراجعة المقدمة إلى الطلبة. وتحفظ مؤسسة التدريب بدرجة من التواصل المناسبة مع أولياء الأمور، وتقوم بالرد على استفساراتهم. كما يقوم المعهد بإرسال الإعلانات ورسائل التذكير إلى أولياء الأمور من خلال الرسائل النصية القصيرة لإطلاعهم على نسب حضور أبنائهم بصفة منتظمة، مع المتابعة المفيدة بشأن أمور المواظبة. كما تعقد مؤسسة التدريب - من وقت لآخر - الاجتماعات المنفصلة مع بعض أولياء الأمور والطلبة لجمع التغذية الراجعة منهم بشكل عام. وفي الآونة الأخيرة، قامت مؤسسة التدريب بإعداد تقارير الأداء الفردية المفيدة للطلبة.

تعتبر بيئة التعلم في المعهد ملائمة ومجهزة بمصادر التعلم اللازمة التي تشمل جهاز اللاب توب، وجهاز عرض البيانات والسبورة البيضاء في كل فصل دراسي. بالإضافة إلى ذلك، لدى مؤسسة التدريب مختبران للكمبيوتر مجهزان بأجهزة الكمبيوتر الحديثة والبرمجيات المطلوبة. ومع هذا، لا يتسع حجم

الفصول الدراسية للمجموعات الكبيرة من الطلبة، حيث يكتظ الفصل بهم؛ الأمر الذي أكدته التغذية الراجعة من الطلبة.

## القيادة والإدارة

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

### الدرجة: 3 مرضٍ

لدى المعهد خطة إستراتيجية ذات صلة لعامي 2014-2015، تحتوي على عدد من الأهداف التي تركز على تحسين جودة ما يقدمه المعهد بدرجة ملائمة. كما تتوفر خطة عمل مناسبة لمراقبة تنفيذ الأهداف المحددة. كما يتناسب الهيكل التنظيمي ذو التوصيف الوظيفي الواضح وعدد الموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل مع حجم مؤسسة التدريب، بيد أنها لم تقم بوضع السياسات والإجراءات بشكل جيد، ولا سيما بشأن تصميم الدورات، وطرق التقييم، والتصحيح لضمان تطبيق الممارسات المتجانسة بين جميع الدورات. كما تقوم مؤسسة التدريب بعقد الاجتماعات الدورية مع الموظفين والمعلمين لمشاركة أحدث التطورات التشغيلية وتنفيذ عمليات المتابعة بين الفينة والفينة. ويوظف المعهد المعلمين من خلال تطبيق إجراء واضح للاستخدام، ويقدم لهم التهيئة المناسبة من خلال برنامج إشراف الزميل. وتتم مراقبة أداء المعلمين عن طريق زيارات ملاحظة الفصول الدورية بدرجة ملائمة، بيد أن التغذية الراجعة من هذه الزيارات تعد موجزة، وغير محددة، بل تتم مشاركة التغذية الراجعة الشفهية أحياناً مع المعلم فقط. وفي الآونة الأخيرة، قدم المعهد عددًا من فرص التطور المهني ذات العلاقة إلى الموظفين وعدد قليل من المعلمين.

في الآونة الأخيرة، احتفظ المعهد بسجلات إنجاز الطلبة بطريقة منهجية، وقام بجمعها وتحليلها وتوفيرها إلى فريق الإدارة، الذي قام في حالات معينة بمتابعة الأمور الواردة فيها. ومع ذلك، لا يتم تدقيق هذه السجلات وطرق التقييم ونماذج التصحيح بشكل ناقد، وتقوم مؤسسة التدريب بعقد اختبارات القبول للطلبة في دورات اللغة الإنجليزية فقط، ونقل الطلبة الذين تم وضعهم في مستوى غير مناسب لهم إلى الدورة التي تناسب مستواهم بعد اليوم الأول من بدء الدورة؛ استنادًا إلى الاختبار القياسي للدورة. ومع هذا، تظل

قلة من الطلبة في مستويات أعلى أو أقل من قدراتهم. يقوم المعهد بجمع وتحصيل وتحليل التغذية الراجعة من الطلبة وأولياء أمورهم بدرجة ملائمة وبصفة منتظمة. وبوجه عام، يقوم فريق الإدارة بالاستجابة إلى التغذية الراجعة من أولياء الأمور مثل: ضبط كمية الواجبات المنزلية ومواعيد الفصول قرب فترات الامتحانات المدرسية. ويحتفظ المعهد بعلاقات مع أولياء الأمور من خلال الاتصالات الهاتفية المنتظمة أو عند بداية أو نهاية مواعيد الفصول أو عند مرافقة أبنائهم أثناء توصيلهم أو انصرافهم عقب انتهاء الحصص. ويقوم الكثير من أولياء الأمور بإطلاع المعهد على تقرير تقدم أبنائهم في المدارس، ويحتفظ المعهد بعلاقات عمل جيدة مع عدد قليل من مؤسسات التدريب والمنظمات المحلية الأخرى.

يشعر أولياء الأمور بأن أبنائهم في أمان بالمعهد، حيث يعتبر مقره خالياً من أية مخاطر ظاهرة، فضلاً عن توافر إجراءات وتعليمات الصحة والسلامة الأساسية، وإجراء الفحوصات الدورية الأولية بهذا الشأن. ومع هذا، لم يقيم المعهد بإجراء تمرين إخلاء الطوارئ أو تقييم المخاطر بصفة منتظمة، في حين قام بإجراء تحليل SWOT مرة واحدة في عام 2013، واستمر في استخدام استمارة أولية للسماح للموظفين بإجراء التقييم الذاتي بخصوص بعض جوانب المعهد من وقت لآخر. وقد تم استكمال استمارة التقييم الذاتي المستكملة لأغراض هذه المراجعة بشكل تعاوني، وتحديد عددٍ من الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، وتقديم الإشارات إلى مجموعة من الأدلة ذات العلاقة، بيد أنها تتسم بالمبالغة في منح الدرجات.

## جوانب القوة

---

- يمكن التواصل مع الموظفين والمعلمين الذين يقدمون الدعم إلى الطلبة
- يقوم المعهد بجمع وتحصيل وتحليل التغذية الراجعة من الطلبة وأولياء أمورهم بصفة منتظمة، ويقوم فريق الإدارة بمتابعة الجوانب المحددة واتخاذ الإجراءات بشأنها بوجه عام.

## التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان تحقيق الطلبة في دورة اللغة الإنجليزية للمبتدئين مستوى التقدم المتوقع منهم
- إطلاع الطلبة والأطراف ذات العلاقة على مستوى تقدم الطلبة بطريقة منهجية
- تحسين اختبارات القبول وطرق التقييم لمستوى التحصيل المسبق، والاستفادة من نتائجها بطريقة فعالة
- تحسين هيكل الدورات عن طريق ضمان تحديد مخرجات كل دورة بشكل جيد، وتقييمها بطريقة أكثر فعالية، وعلى وجه الخصوص في دورات الإدارة والموارد البشرية والسكرتارية
- تطوير وتنفيذ -بطريقة منهجية- سياسات وإجراءات جودة أكثر فعالية، ولا سيما بخصوص تصميم الدورات وطرق التقييم والتصحيح والتدقيق
- وضع نظام أكثر فعالية لمراقبة مستوى إنجاز الطلبة وتحليل التوجهات والاستفادة من مخرجاته في تحسين جودة ما يقدمه المعهد
- ضمان أن تكون عملية التقييم الذاتي أكثر نقداً، والاستفادة من نتائجها في وضع الخطة الإستراتيجية للمعهد.