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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير إعادة المراجعة

معهد البحرين

الرفاع الشرقي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 13- 15 يونيو 2011

قائمة المحتويات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني 1

المقدمة 2

وصف المعهد 2

زيارة إعادة المراجعة 2

الحكم بوجه عام..... 4

فعالية المعهد 4

القدرة على التحسّن 6

الأحكام الرئيسة والتوصيات..... 9

جوانب القوة 9

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير 10

التوصيات 11

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2011

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 مقارّ 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 مكوّن 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: جيّد	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 أوليًّا من الملاءمة. يكشف عن بعض الصفات الجيدة، ويخلو من مظاهر الضعف الرئيسة ذات التأثير الملموس على إنجازات عموم الطلبة أو المجموعات الكبيرة منهم.
4: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسة المؤثرة في نتائج الطلبة على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
5: ضعيف جداً	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسة في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة غير الملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسة في معظم أو جميع المجالات.

المقدمة

وصف المعهد

تأسس معهد البحرين، وهو أحد المعاهد المرخصة من قِبل وزارة التربية والتعليم، في عام 1970، ويُعد من طليعة المعاهد التعليمية الخاصة في المملكة. ويتولى إدارة المعهد، الكائن مقره بمنطقة الرفاع الشرقي، الرئيس التنفيذي، ونائب الرئيس، بمعاونة فريق من الموظفين يتألف من مسؤول التسجيل، وموظفي السكرتارية، ومعلمين يعملون بنظام الدوام الكامل. وهناك عدد من المعلمين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي.

ويقدم المعهد الدورات غير المعتمدة في أنظمة التشغيل، وتطبيقات البرمجيات، والتي تشمل كلا من أنظمة تشغيل ويندوز (Windows)، وبرامج وورد (Word)، وباوربوينت (PowerPoint)، وأكسيل (Excel)، وأكسيس (Access)، وأوتلوك (Outlook)، وفرانتبيدج (Front page)، وفوتوشوب (Photoshop). كما يقدم المعهد دورات اللغة الإنجليزية، وتُنظم الدورات لمدة 15 ساعة، وتُقدم على مدى خمسة أسابيع. وخلال النصف الأول من عام 2010، بلغ عدد الطلبة المسجلين بالمعهد ما يقارب من 316 طالباً، وسجلت نسبة 60% منهم في دورات تقنية المعلومات. ومنذ شهر يونيو 2010 إلى الآن، وبعد تاريخ المراجعة الأولى، بلغ مجموع الطلبة المسجلين بالمعهد 1226 طالباً، وسجلت نسبة 57% منهم في دورات تقنية المعلومات أيضاً. تتراوح أعمار الطلبة ما بين 14عاماً إلى 35 عاماً، ومعظمهم من الطلبة المكفولين ذاتياً من طلبة مدارس وزارة التربية والتعليم، وجامعة البحرين وبعض المؤسسات المحلية.

زيارة إعادة المراجعة

تمت مراجعة أداء معهد البحرين للمرة الأولى في شهر يونيو 2010، وحصل المعهد على تقدير "دون المرضي" بوجهٍ عامٍ. وبينما حازت مجموعة البرامج المقدمة ومستوى الدعم المقدم للطلبة على تقدير "مرضٍ"، ظهرت جودة التعليم وفعالية القيادة والإدارة، بشكلٍ "دون المرضي". ولم تتوفر أدلة كافية لمنح

الدرجة الخاصة بإنجاز الطلبة. ومن ثم، خضع المعهد لإعادة المراجعة لضمان حدوث التحسّن في هذه الجوانب إلى المعيار المطلوب.

تتكون إعادة المراجعة من زيارتي متابعة لمدة يوم واحد لكل زيارة، وزيارة أخيرة على مدى ثلاثة أيام بواسطة فريق مكون من ثلاثة مراجعين. وخلال إعادة المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص الدروس، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة والدورات التي أكملوها، والاجتماع مع المدير التنفيذي، والمعلمين، وموظفي الإدارة والدعم، والطلبة، والأطراف ذات العلاقة الأخرى.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 3: مرضٍ

في الوقت الحاضر، يعتبر معهد البحرين من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجهٍ عامٍ، حيث قدَّم المعهد الأدلة الكافية في زيارة إعادة المراجعة لمنح الدرجة الخاصة بإنجاز الطلبة، وحاز هذا الجانب على تقدير "مرضٍ"، فيما ظهرت جودة التعليم، ومجموعة البرامج المقدمة في المعهد، ودعم الطلبة وإرشادهم، وفعالية القيادة والإدارة جميعاً بشكلٍ "مرضٍ".

يمتلك معظم الطلبة المهارات الأساسية المطلوبة في تقنية المعلومات واللغة الإنجليزية التي تساعدهم على الأداء بشكلٍ جيدٍ في الدورات. ويعتبر معدل الاستمرارية ونسب النجاح مرتفعة حسب المتوقع في الدورات غير المعتمدة بوجهٍ عامٍ. وبينما يتم قياس مستوى إنجاز الطلبة وتسجيله بدقة في دورات تقنية المعلومات، فإنه لا يتم قياسه دائماً بطريقة منتظمة في دورات اللغة الإنجليزية. وفي معظم الدروس التي تمت ملاحظتها، يكتسب ويلبي معظم الطلبة أهداف الدروس مما يساعدهم على إحراز التقدم بشكلٍ جيدٍ في أماكن عملهم أو مدارسهم. ومع ذلك، لا يتمتع جميع الطلبة في دورات تقنية المعلومات بالتحفيز الذاتي بدرجة كافية، فيما ظهر هذا الجانب بشكلٍ أفضل في دورات اللغة الإنجليزية. وفي قلة من الحالات، ما زال الطلبة يحضرون إلى الدروس بعد 15 دقيقة إلى 30 دقيقة تقريباً من بدء الدروس. ويتم تشجيع الطلبة على العمل بشكلٍ تعاوني من خلال إعداد المشاريع النهائية.

ظهرت معظم الدروس التي تمت ملاحظتها بشكلٍ مرضٍ أو أفضل، ويجد الطلبة التحفيز في الدروس الأكثر فعالية، ومن ثم يشاركون في الأنشطة الصفية بشكلٍ جيّد. وبوجهٍ عامٍ، لا تشكل الدورات، وبخاصة في دورات تقنية المعلومات، تحدياً للطلبة بدرجة كافية. ومع ذلك، فقد ركز المعلمون على اكتساب الطلبة للمهارات المناسبة في كل من دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات. وتقدم معظم الدروس بطريقة منظمة، الا أن قلة منها تبدأ في وقت متأخر عن المواعيد المقررة لها، ولا تتم إدارة الوقت فيها بطريقة جيدة دائماً. وفيما يوظف المعلمون أوراق العمل والأنشطة في أحوالٍ كثيرة في تقييم مستوى تعلم الطلبة، فإنه في معظم الحالات يقدم نفس المستوى من الأنشطة، ولا يتم إعدادها لتلبية

القدرات والاحتياجات المختلفة للطلبة. وقد تحسّن مستوى إستراتيجيات التعليم مقارنة بزيارة المراجعة الأولى، حيث توفر هذه الإستراتيجيات للطلبة فرصاً أفضل للمشاركة في الدروس. من ناحية أخرى، يقوم الطلبة بعرض وشرح الأنشطة، وتحمل جانب قيادي في الدرس، ومع ذلك، لا يزال المعلمون هم محور العملية التعليمية في قلة من الدروس. وفيما يتم فحص الأعمال الصفية للطلبة من خلال السجلات الخاصة بهم وتقديم التغذية الراجعة الشفهية المقدمة لهم، فإنه لا يتم تنفيذها بشكلٍ جيدٍ في جميع الدورات، وتفتقر إلى المتابعة الفعالة لمستوى تقدم الطلبة. وتستخدم الموارد لتعزيز خبرة التعلم بدرجة ملائمة.

يقدم المعهد مجموعة مناسبة من دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات، وعلى وجه الخصوص الشهادة المعتمدة في تطبيقات الكمبيوتر (ACCA)، إضافة إلى مجموعة ملائمة من دورات اللغة الإنجليزية ذات مسارات التقدم التي تبدأ من مستوى المبتدئين إلى المستويات المتوسطة العليا. وبينما أعرب معظم أولياء الأمور والطلبة عن رضاهم عن جودة ما يقدمه المعهد من برامج، إلا أنهم ذكروا أنه يمكن للطلبة إحراز مستوى أفضل. وبوجهٍ عامٍ، أعرب جميع الطلبة بوضوح عن ضرورة طرح المزيد من دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات المتقدمة لتلبية احتياجاتهم. من ناحية أخرى، تعتبر الأنشطة الإثرائية محدودة. ويقوم المعهد بقياس الاحتياجات المحلية من خلال إجراء الاتصالات الهاتفية مع الطلبة وأولياء أمورهم، وما زال المعهد يفتقر إلى تقديم ملخصات عن الدورات للطلبة قبل التسجيل.

يقوم المعلمون بالمساعدة والرد على استفسارات الطلبة داخل الفصول وخارجها، كما تغلب سمة الدعم والتعاون على موظفي الإدارة، حيث يقومون بمتابعة حالات غياب الطلبة وحفظ سجلات الحضور لهم. يتوفر لدى المعهد نشرة إعلامية وكتيب يوفران المعلومات الأساسية عن الدورات والرسوم إضافة إلى تعليمات الصحة والسلامة. كما يقوم المعهد بتهيئة الطلبة بطريقة شفهية في اليوم الأول من الدورات بشأن جوانب الصحة والسلامة, وتعد هذه الممارسة من الممارسات التي تم تقديمها في الآونة الأخيرة، ولا يوجد لدى المعهد سياسة رسمية وكتابية للصحة والسلامة. وفيما يتم وضع صندوق الإسعافات الأولية وطفايات الحريق التي تتم صيانتها بطريقة جيدة في مواقع مناسبة، إلا أنه يفتقر إلى أجهزة اكتشاف الحريق، إضافة إلى عدم وجود مصلّى.

يمتلك فريق الإدارة بيان رؤية ورسالة واضح المعالم يركز على تقديم الخدمات العالية الجودة وتحسين مستوى إنجاز الطلبة. وفي حين قام المعهد بوضع خطة إستراتيجية خمسية، إلا أنها لا تستند إلى التقييم

الذاتي الناقد. وفيما تتم مراقبة مستوى إنجاز الطلبة وحفظ البيانات الخاصة به بطريقة ملائمة، إلا أنه لا يتم تجميعها لمراقبة التوجهات على مر الزمن. كما يوظف المعهد معلمين أكفاء ومؤهلين، ويقوم بمراقبة أدائهم بطريقة مناسبة، ومع ذلك لا تتم متابعة الأمور التي تم تحديدها بشأن أدائهم لغرض التحسين في المستقبل بصفة دائمة. ويقوم المعهد بإجراء تقييم للموظفين مرتين سنوياً، إلا أن فرص التدريب والتطور المهني المقدمة لهم قليلة. ومع ذلك، فقد أشاد معظم أولياء الأمور بجودة التعليم ودعم المعلمين وردهم الفوري على استفساراتهم. وفيما يقوم المعهد بتحليل التغذية الراجعة من أولياء الأمور والطلبة، والاستفادة منها في تحسين جودة ما يقدمه من برامج، فقد اشتكى أولياء الأمور من عدم إطلاعهم على مستوى تقدم أبنائهم بصفة دائمة. كذلك، يرتبط المعهد بعلاقات مناسبة مع المجتمع. وتفتقر استمارة التقييم الذاتي إلى الصرامة بدرجة كافية، ولم تحدد الأولويات بشكلٍ جيدٍ، ولا تستند إلى التحليل الناقد لوضع المعهد.

القدرة على التحسّن

الدرجة 3: مرضٍ

يعتبر معهد البحرين من المعاهد ذات القدرة المرضية على التحسّن، حيث قام فريق الإدارة باتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين جودة ما يقدمه المعهد منذ زيارة المراجعة الأخيرة، ومنها على سبيل المثال، زيادة الموارد البشرية والمادية بالمعهد. كما تتسم جميع الفصول الدراسية الآن بالنظافة والأناقة والتكييف، إضافة إلى صيانة مختبرات الكمبيوتر بشكلٍ جيدٍ لدورات تقنية المعلومات المقدمة. كما شرع المعهد في العمل على تدشين موقعه الإلكتروني الجديد. وفيما تبلغ نسبة النجاح 91% ومعدل الاستمرارية 94%، تعتبر نسبة تكرار الأعمال مناسبة، وتبلغ نسبة 20% في الوقت الحاضر. كما زاد مجموع الطلبة المسجلين من 316 طالباً إلى 1226 طالباً.

على الرغم من عدم تنفيذ المعهد لأية عملية تقييم ذاتي رسمية، فقد قام بوضع خطة إستراتيجية خمسية، لكنها لا تحدد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير إضافة إلى أولويات المعهد بدرجة كافية. ومع ذلك، يقوم المعهد بتقييم الاحتياجات المحلية ومتطلبات السوق من خلال إجراء المكالمات الهاتفية مع مختلف العملاء والأفراد، إضافة إلى المعلومات الواردة من الطلبة الحاليين. وللتدليل على ذلك، قام المعهد بطرح دورة في صيانة تقنية المعلومات بناءً على الاحتياجات المحلية التي تم تحديدها.

يمتلك المعهد خططاً مستقبلية مناسبة، وقام بالتوقيع على مذكرة تفاهم مع مؤسسة خدمات الإدارة والتعليم الأسترالية (AMES Educational) لطرح دورات جديدة تلبي احتياجات سوق العمل، كما قام بإجراء المزيد من الاتصالات مع وزارة التربية والتعليم لطرح دورات جديدة في مجالات الإدارة، ومهارات السكرتارية والموارد البشرية.

لا توفر استمارة التقييم الذاتي للمعهد المعلومات الكافية، وتتسم الدرجات بعدم التناسق، ولا تحدد أولويات التحسين بشكلٍ جيدٍ، وتفتقر بعض الجوانب إلى الترابط مع بعضها البعض أو مع السؤال الرئيسي.

ملخص الدرجات الممنوحة

الحكم بوجه عام	الدرجة الأصلية	درجة إعادة المراجعة
فعالية المعهد	**4: دون المرضي**	**3: مرضٍ**
القدرة على التحسّن	4: دون المرضي	3: مرضٍ
نتائج المراجعة		
ما مدى إنجاز الطلبة؟	لا توجد أدلة كافية لمنح الدرجة	3: مرضٍ
ما مدى فعالية التعليم؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ
ما مدى تلبية برامج التدريب لاحتياجات الطلبة وأرباب الأعمال؟	3: مرضٍ	3: مرضٍ
ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم؟	3: مرضٍ	3: مرضٍ
ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ

الأحكام الرئيسة والتوصيات

جوانب القوة

- **استخدام معايير واضحة في قياس مستوى إنجاز الطلبة في دورات تقنية المعلومات:** ويتم هذا أثناء وفي نهاية الدورة من خلال إجراء أنشطة التقييم ذات العلاقة التي تمثل نسبة 30% و50% على التوالي من الامتحان النهائي، فيما تخصص نسبة ال20% المتبقية للحضور والمشاركة والسلوك.

- **تقديم مجموعة مناسبة من دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات التي تلبي احتياجات الطلبة وأولياء أمورهم:** وتشمل دورات اللغة الإنجليزية ذات مسارات التقدم التي تبدأ من مستوى المبتدئين إلى المستويات المتوسطة العليا، إضافة إلى دورات المحادثة الإنجليزية ونظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي أيلتس (IELTS)، ودورات التحضير لامتحانات اختبار اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية (TOEFL).

- **يقدم المعلمون والموظفون الدعم والمساعدة للطلبة:** ويشمل ذلك قيام موظفي الإدارة بمتابعة حالات الغياب للطلبة مع إجراء المكالمات مع أولياء الأمور وحفظ سجلات الحضور للطلبة.

- **الحرص على الحصول على التغذية الراجعة من أولياء الأمور والطلبة مع الاستفادة من نتائجها في تحسين جودة ما يقدمه المعهد:** يقوم المعهد بإجراء التقييم في نهاية الدورة باستعمال استمارة مفيدة وتفصيلية مع التحليل والاستفادة من التغذية الراجعة في تحسين أداء المعهد.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **عدم تحسن مهارات قلة من الطلبة بطريقة مناسبة في دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات:** على الرغم من تملك معظم الطلبة للمهارات الأساسية للأداء بشكلٍ مناسبٍ في أغلبية الدورات، فإن قلة من الطلبة لا تحرز مستوى التقدم المتوقع منهم في هذه الدورات.

- **لا يتم تحصيل بيانات الإنجاز لمراقبة التوجهات على مر الزمن:** على الرغم من مراقبة إنجاز الطلبة بطريقة ملائمة على مستوى الدورات، فإنه لا يتم تحصيل بيانات الإنجاز لمراقبة التوجهات على مر الزمن لغرض تركيز الخطط الخاصة بها على التحسين بطريقة أكثر وضوحاً.

- **عدم إطلاع أولياء الأمور على مستوى التقدم لأبنائهم بدرجة كافية:** على الرغم من إشادة أولياء الأمور بجودة المعلمين وتعاونهم وردهم الفوري على استفساراتهم، فقد اشتكى أولياء الأمور من عدم إطلاعهم على مستوى تقدم أبنائهم أثناء الدورات بصفة دائمة.

- **عدم تلبية الاحتياجات التعليمية المختلفة بصفة دائمة، لا سيما لتحدي الطلبة المتفوقين:** في معظم الدروس، يقدم نفس المستوى من الأنشطة، مما يعني أن الطلبة لا يحققون مستوى التقدم المتوقع منهم دائماً.

- **الافتقار إلى التقييم الذاتي الناقد لتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير:** على الرغم من تحديد استمارة التقييم الذاتي لبعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، فإنها تفتقر إلى الأدلة التفصيلية، ولا تستند إلى التحليل النقدي المناسب لجوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير في المعهد.

- **نسخ وتوزيع المواد المصورة من الكتب إضافة إلى المصادر المطبوعة الأخرى، مما يعد مخالفة لحقوق الطبع والنشر:** في الوقت الحاضر، يقوم المعهد بتوزيع نسخ مصورة من الكتب الأصلية باعتبارها مواد الدورات.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على المعهد:

- ضمان اكتساب جميع الطلبة للمهارات المطلوبة في دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات
- إدخال نظام لتسجيل بيانات الأداء، وضمان تحليل هذه البيانات وتحصيلها لمراقبة التوجهات على مر الزمن
- ضمان تلبية الاحتياجات والقدرات المختلفة للطلبة، لا سيما لتشكل مزيداً من التحدي للطلبة القدرات الأعلى
- ضمان إطلاع أولياء الأمور على مستوى التقدم لأبنائهم
- ضمان إجراء التقييم الذاتي الصارم لتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير في إعداد التخطيط الإستراتيجي
- التوقف عن ممارسة نسخ وتوزيع المواد المصورة من الكتب والمصادر المطبوعة الأخرى.