



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 بيرلتز للتدريب
المنامة
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 22-25 أبريل 2013

VO055-C2-R044

قائمة المحتويات

1	إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
2	المقدمة
2	وصف مؤسسة التدريب
2	نطاق المراجعة
4	ملخص الدرجات الممنوحة.....
5	أحكام المراجعة
5	الفعالية بوجه عام
6	إنجاز المتدربين
7	جودة ما يتم تقديمه
11	القيادة والإدارة
13	جوانب القوة
14	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، وتفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.

المقدمة

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز بيرلنر للتدريب (بيرلنر - البحرين) في عام 2001، باعتباره مركزاً للغات؛ معتمداً من قبل وزارة التربية والتعليم، أما في عام 2009، فقد تحول إلى مركز للتدريب مرخص من قبل وزارة العمل؛ إذ يقدم البرامج التدريبية في مجالات اللغات مثل اللغة الإنجليزية، واللغة العربية، واللغة الفرنسية، واللغة الألمانية، واللغة الأردية، واللغة الأسبانية، واللغة الإيطالية، واللغات الأخرى. وبصفته اسماً تجارياً ممنوحاً بحق امتياز من بيرلنر كوربوريشن، تعتبر الغالبية العظمى من الدورات دورات معتمدة من قبل بيرلنر كوربوريشن، التي تقدم عشرة مستويات في اللغة الإنجليزية، ومجموعة من المستويات في اللغات الأخرى. ويقدم المركز التدريب في مجالات اللغات والاتصالات والمهارات الحياتية، التي تساهم في تحسين مهارات الاتصال للمتدربين. ويقدم هذه البرامج مدربون يتحدثون اللغة الأم، والذين يتم تدريبهم على تكييف وتدريب البرامج باللغة الأم وفق منهجيات وأساليب بيرلنر، التي تطبق سياسة عدم الترجمة مطلقاً. كما ينظم المركز الدورات الأخرى التي يتم تصميمها وفق احتياجات الأطراف ذات العلاقة. وتُصنف باعتبارها دورات خاصة للمتدربين من الأفراد، الدورات المتكاملة، والدورات المكثفة للمجموعات الصغيرة والدورات للمجموعات من الشركات. وتُسجل نسبة 75% من المتدربين تقريباً في دورات اللغة الإنجليزية، فيما لا تزيد نسبة المتدربين المسجلين في دورات اللغة العربية عن 11% فقط.

ويعتبر معظم المتدربين في بيرلنر - البحرين من الموظفين البالغين من الفئة العمرية ما بين 18 سنة فما فوق. ومنذ زيارة المراجعة السابقة، سجل 1347 متدرباً في العديد من الدورات في المركز في عام 2011، وعدد 1488 متدرباً في عام 2012، وعدد 179 متدرباً في الربع الأول من عام 2013. ويزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة العدلية، ويتولى إدارته المدير العام الذي يعمل تحت رئاسة مجلس الإدارة. كما يشمل الهيكل التنظيمي للمركز كلاً من مدير المركز، والمشرف على المدربين المحليين، ومستشارين للغات، ومدير علاقات العملاء، وموظفتي استقبال و26 مدرب يعملون بالنظام الكلي ومجموعة أخرى من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي، والذين يتم استدعائهم عند الحاجة.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى أربعة 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.

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المركز على تقدير: "جيد" في الفعالية بوجه عام، وكذلك في جوانب إنجاز المتدربين، وجودة التعليم وجودة القيادة والإدارة، وجودة الدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين، فيما حاز على تقدير: "ممتاز" في جودة البرامج المقدمة.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في مركز بيرلنتز للتدريب، 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: 1 ممتاز	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

احتفظ مركز بيرلتر للتدريب بأدائه الجيد منذ زيارة المراجعة الأخيرة، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى على تقدير: "جيد"، فيما استمر جانب جودة البرامج المقدمة في المحافظة على تقدير: "ممتاز" أيضاً. ويكتسب معظم المتدربين مهارات المحادثة اللغوية الجيدة، ويستطيعون التعبير عن أنفسهم شفهيًا وبكل ثقة. ويتم تقديم الدورات عن طريق مدربين أكفاء يتحدثون اللغة الأم، والذين يقدمون مناهج مهيكلة ومخططة بعناية، ومستويات مناسبة تلبي احتياجات المتدربين. ويقدم المركز مجموعة من البرامج المعترف بها دوليًا، إضافة إلى قلة من دورات المهارات الحياتية. وتتشارك الإدارة، والموظفون والمدربون هدفًا واحدًا يكمن في توفير خبرة التعلم التفاعلية التي تقوم على أساس معايير ومبادئ بيرلتر انترناشيونال، والتي تنعكس على المبادئ المشتركة بين الموظفين، وبيئة التعلم، ومستوى الدعم المقدم إلى المتدربين، والتوظيف الفعال لمجموعة طرق التدريس والأنشطة التعليمية في معظم الدروس. كما يوفر بيرلتر - البحرين بيئة التعلم المناسبة والملائمة ذات المنشآت المناسبة أيضًا، بيد أن هناك بعض الأمور الواجب أخذها في الاعتبار مثل مساحات الفصول، والتجهيزات ومواقف السيارات.

ظهرت قدرة المركز على التحسن والتطور بشكل ممتاز، حيث يحرص فريق الإدارة كل الحرص على تطوير المركز من خلال الخطط والمبادرات الواضحة وذات الصلة، مثل طرح الدورات الجديدة في "المهارات الحياتية"، بالإضافة إلى دورات اللغات المختلفة ومستوياتها. فضلًا عن ذلك، فقد قام المركز مؤخرًا بتصميم وتدشين منفذ إلكتروني لجميع الموظفين، والأطراف ذات العلاقة والمدربين، لتزويدهم برؤية شاملة عن حضور المتدربين، ومستوى تقدمهم، والبيانات ذات العلاقة. ولدى المركز إجراء لمراقبة ضمان الجودة الداخلية، والذي يتم تنفيذه مقابل معايير الأداء الصارم التي تضمن التقييم الذاتي الفعال

والتوجه الواضح لإجراء المزيد من التحسينات. كما يخضع لعمليات التدقيق المنتظمة التي تقوم مؤسسة بيرلنز كوربوريشن بإجرائها مقابل معايير بيرلنز العالمية المحددة مسبقاً. كذلك، لدى المركز خطط طموحة للتوسعة، حيث يعتزم الانتقال إلى مقر جديد يوفر بيئة تعلم أفضل لجميع المتدربين. كما أن المركز يوظف الموظفين المناسبين، ومجموعة من المدربين الذين يعملون بنظام الدوام الكامل، إضافة إلى قواعد البيانات المكثفة المساعدة على توليد مؤشرات الأداء المفيدة جداً لإدخال المزيد من التحسينات.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: 2 جيد

يجد معظم المتدربين في مركز بيرلنز - البحرين التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم، وتحقق الغالبية العظمى منهم أهداف الدورات بفاعلية، وتحرز كذلك مستوى التقدم الجيد، وتكتسب مهارات المحادثة اللغوية بفعالية، ولا سيما مهارة التحدث شفهيًا. وبوجه عام، يكتسب المتدربون مهارات الكتابة، والقراءة والفهم المناسب لمستواهم ايضاً. وفي الدروس الأكثر فعالية، يعكس المتدربون بشكل ناقد مدى تقدمهم في الدورات، بيد أن قلة منهم في مستويات المبتدئين لا تحرز مستوى التقدم المتوقع منهم. ويحتفظ المركز بسجلات الحضور والمواظبة، حيث تلتزم غالبية المتدربين بالحضور في المواعيد المحددة بنسبة تتراوح ما بين 77% إلى 82% في العامين الماضيين. ومع هذا، تعتبر المواظبة من الأمور الباعثة على القلق في الحصص التي تمت ملاحظتها، حيث يصل المتدربون متأخرين عن الحصص بما يقارب الـ 50 دقيقة.

من واقع الدروس التي تمت ملاحظتها، والاجتماع مع مجموعات من المتدربين، يجد معظم المتدربين التشويق في خبرة التعلم المقدمة لهم في المركز، وكذلك يتسمون بالتحفيز الذاتي، ويشاركون في الأنشطة الصفية بفعالية؛ مما ينعكس على ثقتهم في أنفسهم - بشكل جيد - عند ممارسة التحدث باللغة بشكل مستقل وتعاوني في مجموعات مزدوجة. ويبين سجل بيانات أداء المتدربين للعامين الماضيين، والربع

الأول من العام الحالي أن نسب النجاح والاستمرارية في الدورات المعتمدة لمركز بيرلترز تبلغ 80% و90% على التوالي. أما بالنسبة لدورات اللغة العربية واللغة الإنجليزية، فتبلغ نسب النجاح 78.45% و77.54% على التوالي، مع ارتفاع نسب النجاح في المستويات المتقدمة من هذه الدورات. كما يقوم المركز بقياس مستوى إنجاز المتدربين بشكل جيد من خلال إجراء الاختبار النهائي الذي يطلق عليه اسم مراجعة المستوى، إضافة إلى الأنشطة الصفية التي تركز على مخرجات التعلم. وبحسب درجات المتدربين، يحقق المتدربون الأهداف من الدورات بشكل جيد باستثناء قلة منهم في مستويات المبتدئين. وفيما يركز المركز بصفة أساسية على مهارات المحادثة، إلا أنه يطمح إلى تطوير مهارات الكتابة والقراءة والفهم لدى المتدربين. ويكشف تفحص أعمال المتدربين، وكذلك الحصص التي تمت مراجعتها، أن المتدربين يكتسبون مهارات الكتابة والقراءة والفهم بحسب مستواهم. ويقوم المركز بإعداد تقارير التقدم التفصيلية التي تصدر مرتين في الدورة الواحدة، ويظهر تحليل عشوائي لعينات من هذه التقارير مستوى التقدم الجيد الذي يحرزه المتدربون، وكذلك مدى المحافظة على مستويات تقدمهم.

جودة ما يتم تقديمه

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

الدرجة: 2 جيد

يوظف المركز مدربين أكفاء ومؤهلين، ولديهم إلمام عملي بالمواد التي يقومون بتدريسها، فضلاً عن توظيفهم لمجموعة من طرق التدريب والأنشطة التي تتجح في إشراك المتدربين وتحفيزهم على المشاركة بالكامل في معظم الحصص التي تمت ملاحظتها. كما يقوم المدربون بجذب انتباه المتدربين من خلال توظيف الأساليب مثل: طرح الأسئلة المباشرة، والأعمال الجماعية والزوجية، والمناقشات المفتوحة، ولعب الأدوار، وأنشطة المحاكاة المنظمة بعناية التي تقام داخل المركز أو خارجه. علاوة على ذلك، يوظف المدربون مصادر التعلم مثل أسطوانات DVD، والكتب الدراسية الأصلية ومجلة Berlitz passport بطريقة فعالة. وضمن إستراتيجيات بيرلترز، يجب على المدربين الذين يلتحقون بالعمل لديه أتباع طرق بيرلترز للتدريس، ومن ثم يتم تزويدهم بدليل بيرلترز لتدريب المدربين (BIT)، إضافة إلى التدريب عبر

الإنترنت (التدريس المدمج)؛ مما يمكنهم من توفير خبرة التعلم التي تركز على إكساب المهارة الأساسية وهي المحادثة.

تُصمم عملية التدريس لتلبية الاحتياجات اللغوية للمتدربين، وتوفير الدعم الفعال لهم لإتقان المهارات المحددة التي يطمحون إلى تطويرها. وفي الدروس التي تمت ملاحظتها، يتم تقييم المتدربين وتقديم التغذية الراجعة الشفهية لهم. كما يوظف المدربون الأسلوب الذي يعتبر فيه المتدرب هو محور عملية التعلم والمبني على الأنشطة في غالبية الدروس التي تمت ملاحظتها، وكذلك مراجعة فهم مستوى تقدم المتدربين من خلال الأنشطة الجماعية والزوجية المختلفة، والواجبات التي تتم مراجعتها في بداية كل حصة. ومن واقع المستندات المقدمة، تتسم عملية التقييم بالشمولية، وتوفر تقارير التقدم التي يتم إعدادها للتغذية الراجعة البناءة بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ويضمن معظم المدربين استلام المتدربين للتغذية الراجعة الشفهية والكتابية الكافية بشأن الواجبات والأنشطة الصفية، فيما يتم الحصول على التغذية الراجعة البناءة والتفصيلية في تقارير تقدمهم.

يحتفظ جميع المدربين بسجلات التقدم لجميع المتدربين بصفة منتظمة، سواء من خلال تقريرِي التقدم اللذين يصدران أثناء الدورة، أو من خلال سجل يطلق عليه اسم: "بطاقات التدريس". ويقوم المدربون بمتابعة ومراقبة مستوى تقدم المتدربين بشكل جيد، وتقييم مستوى إتقانهم، كذلك مشاركتهم والجوانب الأخرى، وتقديم التغذية الراجعة لهم. علاوة على ذلك، ففي الدروس الأكثر فعالية، يتمكن المتدربون من تعزيز فهمهم من خلال الأسئلة الموجهة لهم التي تبعث على التحدي ومتابعتهم للإسهاب فيها. وتبدأ معظم الحصص في المواعيد المقررة، مع مراجعة ما تم تدريسه في الدرس السابق بشكل مناسب، وربطه بالدروس السابقة، فيما تتم مشاركة أهداف الحصص مع المتدربين، ويوظف المدربون خطط الدروس المدمجة في الكتب الدراسية، ويقوم بعضهم بدمج أنشطته الخاصة. ومع ذلك، ففي قلة من الدروس التي تمت ملاحظتها، لا تتم إدارة الفصول بشكل جيد، وتستخدم اللغة العربية من قبل بعض المتدربين في المحادثات الجانبية على الرغم من تطبيق سياسة عدم الترجمة المطلقة في المركز.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: 1 ممتاز

يقدم مركز بيرلنتز - البحرين مجموعة واسعة من الدورات المعتمدة دولياً ذات المستويات التي تتوافق مع الإطار الأوروبي المشترك. كما يستفيد المركز من الدراسات المسحية لسوق العمل البحريني، واستفسارات العملاء المنتظمين، وتحليل التوجهات باستخدام نظام المعلومات الإدارية للمركز في طرح البرامج وتلبية الاحتياجات الحالية لسوق العمل المحلي بدقة. كما تُدعم البرامج بالمصادر والأنشطة الإضافية مثل أوراق العمل، والأنشطة اللاصفية وحصص المحاكاة ذات التصميم الجيد والتي تعتبر مفيدة وذات علاقة بالدروس. كما يتم التخطيط للبرامج المقدمة وهيكلتها بشكل جيد، بل تكييفها وفق احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة عند اللزوم. كذلك، يتم تحديث برامج اللغة الإنجليزية بصفة منتظمة من قبل بيرلنتز كوربوريشن. من ناحية أخرى، يقوم المركز بتحديث برامج اللغة العربية في الوقت الراهن، وقد قام المركز بنفسه بتصميم برنامج اللغة العربية الكلاسيكية لتلبية احتياجات المتدربين وتتسم مواد الدورات بحُسن التصميم من قِبَلِ بيرلنتز كوربوريشن، ويستلم جميع المتدربين الكتب الدراسية الأصلية.

يقدم المركز برامجه في عشرة مستويات إتقان للغات، وبمجموعة واسعة من اللغات. كما يتم طرح البرامج باستخدام طرق مختلفة مثل الدورات المتكاملة، والدورات الفردية الخاصة والدورات للمجموعات الصغيرة والدورات المكثفة. وفي الوقت الراهن، ما زال مركز بيرلنتز-البحرين يقوم بطرح بعض دورات المهارات الحياتية القصيرة ذات الصلة بشكل تجريبي. كذلك، تتسم جميع دورات اللغات بحُسن التنظيم والهيكلية والمصادر الجيدة لتلبية متطلبات المستويات المحددة. علاوة على ذلك، يقوم المركز بتكليف وموائمة الدورات والبرامج وطرق تدريسها بطريقة تناسب الاحتياجات المحددة لعملائه مثل استخدام قوالب واستمارات محددة ومفردات بعينها. كما تقلد حصص المحاكاة المواقف الحياتية الواقعية مثل التعامل مع البنوك وزيارة المطاعم. وفي المحادثة الصفية وأثناء الاستراحات، لا تسمح برامج اللغات بالترجمة المطلقة لتشجيع المتدربين على ممارسة اللغة.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة: 2 جيد

يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الفعالين في جميع الدورات بالمركز، حيث يُزود المتدربون قبل بدء كل دورة بالتهيئة المفيدة للغاية، إضافة إلى حزمة التهيئة الزاخرة بالمعلومات. علاوة على ذلك، يقوم المركز بمراقبة القضايا مثل: تأخير، وأداء وسلوكيات المتدربين، وتقديم المشورة لهم. كما يقوم الموظفون الإداريون بالمتابعة الجيدة، ويقوم مشرف المدربين المحليين باتخاذ الإجراءات المناسبة للاستخدام الفعال لاستمارة طلب الإجراءات. بالإضافة إلى ذلك، يقدم الموظفون والمدربون الدعم والرعاية لاحتياجات الأفراد والمجموعات. كما يوفر المدربون دائماً بيئة تعلم اجتماعية ودية لتشجيع المتدربين على التواصل والتعبير عن أنفسهم. علاوة على ذلك، يحظى المتدربون بالفرص لممارسة المهارات اللغوية الأربع من خلال الموقع الإلكتروني Berlitzenglish.com مقابل دفع رسوم بسيطة له.

علاوة على ذلك، فقد قام المركز بتطوير وتنفيذ عملية منهجية للوثائق الداخلية وتحديث ملفات المتدربين. كما تستخدم بطاقات التدريس بفعالية في مراقبة مستوى التقدم في الصف، وغياب المتدربين، والمتدربين ممن هم بحاجة إلى عناية خاصة وتبديل المدربين. كذلك، قام المركز بتطوير قنوات تواصل جيدة يتم من خلالها إطلاع الأطراف ذات العلاقة دائماً على مستوى تقدم المتدربين، وما إذا كانت ثمة مشكلات تواجه دراستهم بالمركز. كما يتم إطلاع المتدربين على مدى تقدمهم والجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ويتسم طرح البرامج بالمرونة العالية لتلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة، ويقوم المركز أيضاً بتوثيق ملخصات الدورات، ومحتواها وخططها بشكل واضح، وتوفيرها إلى الأطراف ذات العلاقة قبل بدء الدورات. ويخزr الموقع الإلكتروني للمركز بالمعلومات المفيدة جداً وسهولة الاستخدام، بيد أنه يتوفر باللغة الإنجليزية فقط. كما يوفر المركز بيئة التعلم المناسبة والودية ذات المرافق والتجهيزات الملائمة، على الرغم من وجود بعض القضايا المتعلقة بمساحة الفصول والتجهيزات ومواقف السيارات.

القيادة والإدارة

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

الدرجة: 2 جيد

لدى المركز رؤية تتم مشاركتها مع أعضاء الإدارة، والموظفين والمدربين، وتستند إلى معايير ومبادئ بيرلنز العالمية، وتنعكس على الممارسات المشتركة بين الموظفين والمدربين، وتطوير وتقديم الدورات التي تلبي احتياجات الأطراف ذات العلاقة، وتوفير البيئة التعليمية الآمنة والملهمة. كما تتسم خطة العمل للمركز بالتفاصيل، وتستند إلى أولويات التحسين المنصوص عليها، بيد أن الخطة الإستراتيجية الثلاثية لا تشمل سنة 2013 بالكامل؛ إذ إنها لا تتضمن الإجراءات المخطط لها حالياً للربع السنوي الأخير من السنة. لدى المركز هيكل تنظيمي مناسب ذي أدوار ومسئوليات محددة، ونظام فعال لمراقبة الجودة الداخلية لعمليات وسجلات التعلم من خلال تطبيق دليل ضمان الجودة الشامل والتفصيلي، الذي تم إعداده من قبل بيرلنز كوربوريشن. كذلك، يخضع المركز للتدقيق السنوي من قبل بيرلنز كوربوريشن؛ مما يوفر له وسائل فعالة للتقييم الذاتي والتي تحدد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وتزخر استثمارة التقييم الذاتي للمركز بالمعلومات وتوفر مجموعة جيدة من المراجع، بيد أن الدرجات تتسم بالمبالغة في بعض الجوانب.

يحفظ المركز بسجلات إنجاز المتدربين بشكل جيد، فضلاً عن مراقبتها عن كثب. ومع هذا، يتم التحقق من تنفيذ قرارات التقييم بطريقة غير منهجية في بعض الأحيان. ولامتحان القبول معايير واضحة جداً، ويتم تحديد المستوى المناسب لمعظم المتدربين ووضعهم فيها. ويشتمل امتحان القبول على عمليات التقييم الشفهية، وقرارات الفهم ومهارات الكتابة. بالإضافة إلى ذلك، يتم إعادة تقييم المتدربين في مرحلة مبكرة من الدورة ونقل المتدرب للمستوى المناسب عند اللزوم. كما يتم اختيار المدربين الذين يتحدثون لغتهم الأم بعناية وحرص، فضلاً عن تهيئتهم على منهجية التعليم والتعلم لبيرلنز، والتطوير الفعال لهم من خلال مجموعة من ورش العمل والوحدات التدريبية. فضلاً عن ذلك، يقوم المركز بمراقبة أداء المدربين بصفة منتظمة من خلال نظام مراقبة الدروس التفصيلي والناقد للغاية. كما يُزود المدربون بالتغذية الراجعة الفعالة، وتتم متابعتها أيضاً. ويخضع جميع الموظفين والمدربين لعملية التقييم السنوية المفيدة، ويتم إطلاعهم على نتائجها من خلال عقد الاجتماعات الدورية وإرسال المذكرات لهم.

يحتفظ المركز بعلاقات جيدة مع الأطراف ذات العلاقة المحلية والدولية، وتقوم إدارة المركز دائماً بحضور فعاليات بيرلنتز الإقليمية والدولية لمواكبة آخر التطورات في المجال. كما يقوم المركز بجمع، وتحصيل بيانات التغذية الراجعة من المتدربين بانتظام وتحليلها بصفة سنوية وربع سنوية، وتقوم الإدارة عادة باتخاذ الإجراءات المناسبة عند اللزوم. ومع هذا، لا تبين عمليات التحليل الحالية القضايا والتوجهات الأخرى المتعلقة بالمستوى الصفي، والمدرّب والمجموعة بشكل محدد. علاوة على ذلك، لا يتم جمع التغذية الراجعة من العملاء من الشركات بدرجة كافية. ويعتبر مقر المركز خالياً من المخاطر المحتملة، حيث تؤمن الإدارة إجراء عمليات تقييم المخاطر والصيانة بشكل ملائم. كما تتوفر سياسة ودليل السلامة المناسب، ويتم إبلاغها إلى المتدربين. وقد تم مؤخراً التواصل مع الجهات المختصة للتخطيط لعمل تمرين الإخلاء.

- اكتساب مهارات المحادثة اللغوية المناسبة جدا من قبل جميع المتدربين
- توظيف مدربين أكفاء يوظفون مجموعة جيدة من طرق وأنشطة التدريس بطريقة فعالة لإشراك وتحفيز المتدربين
- إجراء عمليات التقييم الفعالة للمتدربين وتحديث سجلات تقدمهم بصفة منتظمة
- تقديم مجموعة واسعة من البرامج المعتمدة دوليا والتي تتم هيكلتها ودعمها بالأنشطة الإضافية المفيدة وذات الصلة
- تقديم الدعم الفعال، ولا سيما من خلال ضمان اطلاع جميع المتدربين دائما على مستوى تقدمهم، وتمكينهم من التخطيط للجوانب التي تحتاج إلى تحسين
- يتم اختيار المدربين بعناية، وتهيئتهم ومراقبة أدائهم، وتطويرهم المهني الفعال من خلال مجموعة من ورش العمل والوحدات التدريبية
- التواصل والعلاقات الفعالة مع الأطراف ذات العلاقة المحلية والدولية.

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- وضع إجراءات إضافية لتحسين نسب الحضور والمواظبة
- ضمان إحراز جميع المتدربين، ولا سيما في مستويات المبتدئين، لمستوى التقدم المتوقع منهم، وتلبية الاحتياجات المتنوعة لجميع أنواع المتدربين، وبخاصة من ذوي المستوى الأقل في الفصول
- تعزيز المرافق، ولا سيما مواقف السيارات ومساحات الفصول الدراسية
- تعزيز عملية التحقق لضمان جودة قرارات التقييم دائماً.