



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 كيومان - البحرين

الماحوز

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 22-25 مايو 2016

VO034-C3-R035

قائمة المحتويات

1	المقدمة
2	مقاييس الأحكام
2	جدول الدرجات الممنوحة
3	أحكام المراجعة
3	الفاعلية بوجه عام
4	القدرة على التحسن والتطور
5	إنجاز المتدربين
7	جودة ما يتم تقديمه
12	القيادة والإدارة والحوكمة
14	جوانب القوة الرئيسية
15	التوصيات
16	الملحق
16	وصف مؤسسة التدريب

المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (DVR)، وهي إحدى إدارات الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب (QQA)، بإجراء هذه المراجعة على مدى خمسة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من خمسة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص التدريبية والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بالدورات التي أكملوها، والمؤهلات التي حصل عليها المتدربون، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من مؤسسة التدريب؛ فضلاً عن الاجتماع مع المتدربين، وأرياب الأعمال، والمدربين وموظفي الإدارة والدعم.

في زيارة المراجعة السابقة، حازت الفاعلية بوجهٍ عام على الحكم: "ممتاز"، وكذلك حازت جميع الجوانب الأخرى في المعهد على نفس الحكم باستثناء فاعلية القيادة والإدارة التي حصلت على الحكم: "جيد".

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

مقاييس الأحكام

4	غير ملائم	3	مرضٍ	2	جيد	1	ممتاز
---	-----------	---	------	---	-----	---	-------

جدول الأحكام الممنوحة

السؤال الرئيس	الحكم
إنجاز المتدربين	ممتاز (1)
جودة التعليم والتدريب والتقييم	ممتاز (1)
جودة البرامج المقدمة	ممتاز (1)
جودة دعم المتدربين وإرشادهم	ممتاز (1)
فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	ممتاز (1)
القدرة على التحسن والتطور	ممتاز (1)
الفاعلية بوجه عام	ممتاز (1)

أحكام المراجعة

الفاعلية بوجه عام

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

الدرجة: ممتاز (1)

يعدُّ مركز كيومان البحرين من المراكز ذات الفاعلية الممتازة بوجه عام؛ وكذلك حازت جميع الجوانب في المركز على نفس التقدير. ويكتسب معظم المتعلمون المهارات والمعارف الفعالة جدًا في اللغة الإنجليزية والرياضيات، وتحقق الأغلبية العظمى منهم مستوى تقدم ممتاز، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. كما يكتسب المتعلمون مهارات التعلم الذاتي الفعالة من خلال طرق الدراسة المتكررة والمنهجية، واستكمال مجموعة محددة من الواجبات المنزلية كل يوم، والتي تطور لديهم مهارات التفكير الناقد تدريجيًا، وتعزز أداءهم في المدرسة، كما ينعكس بجلاء في الحصص التي تمت ملاحظتها والتغذية الراجعة من أولياء الأمور.

كما يستفيد المتعلمون من الدعم والإرشاد الشاملين المقدمين من مديري ومساعدتي الفصول الأكفاء للغاية، والذين يوظفون فهمهم الشامل لأسلوب كيومان في إدارة الحصص، وتقديم التغذية الراجعة للمتعلمين كلا على حدة؛ مما يمكّن المتعلمين من الاعتماد على الذات. كما يقوم مديرو الفصول بإطلاع أولياء الأمور على أداء أبنائهم بصفة مستمرة. وقبل بدء البرنامج، يقوم الموظفون في المركز بتقديم برنامج التهيئة الزاخر بالمعلومات إلى أولياء الأمور بشأن مفهوم ومنهجية الدراسة لمركز كيومان؛ والمطبوعة أيضا في دليل أولياء الأمور وكتاب الأجوبة. كما يقدم المركز مجموعة متقدمة من برامج اللغة الإنجليزية والرياضيات للمتعلمين من مرحلة ما قبل المدرسة حتى الالتحاق في الجامعة بهدف تعزيز مهارات التعلم الذاتي التي تلبي احتياجات المتعلمين وأولياء أمورهم. وقد أعرب أولياء الأمور والمتعلمون عن رضاهم البالغ عن البرامج المقدمة في المركز حسب ما جاء في التغذية الراجعة منهم.

لدى المركز خطة إستراتيجية محددة جيداً تركز على تحسين مهارات ومعارف المتعلمين وفق معايير كيومان الدولية. كما يوظف المعهد دليل العمليات الموحد لكيومان للاسترشاد به في مزاولة عملياته اليومية؛ ويتضمن الدليل إجراءات التقييم الصارمة والمراقبة الفعالة لإنجاز وتقديم المتعلمين. ولدى المركز هيكل تنظيمي ملائم للغاية، ويوظف موظفين أكفاء ومعلمين بدرجة عالية؛ مما يناسب طبيعة ما يتم تقديمه في المركز ويلبي أهدافه.

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

الدرجة: ممتاز (1)

يُعد كيومان البحرين من المراكز ذات القدرة الممتازة على التحسن والتطور بوجه عام؛ إذ تطبق القيادة والإدارة أسلوباً فعالاً للغاية في دفع عجلة التحسين وخطط العمل، وتملك خطة إستراتيجية متطورة وفعالة جداً ذات أهداف تبعث على التحدي تتم مراقبتها عن كثب من قبل الإدارة العليا لضمان التحسين المستمر. كما يواصل المركز أخذ مبادرات التحسين مثل إدخال نظام كيومان الجديد الخاص بمعلومات المتعلمين (K-SIS) الذي حل محل نظام قاعدة البيانات F3 الحالي؛ مما يسر المراقبة الأكثر فاعلية على إنجاز المتعلمين وتقديمهم؛ وسرعة إعداد التقارير الشاملة عن كل متعلم على حدة. كما كانت نسب النجاح في جميع البرامج على مدى السنوات الثلاث الماضية مرتفعة جداً ومستقرة، وسجل الكثير من المتعلمين في دراسة المزيد من الدورات في المستويات الأعلى، وأحرزوا تقدماً جيداً؛ ومن ثم فقد تضاعفت نسبة التسجيل على مدى السنوات الثلاث الماضية. واختار الكثير من المتعلمين مواصلة تعليمهم إلى المستويات العليا.

تملك الإدارة نظامًا فعالاً لضمان الجودة ذا طرق تقييم ذاتي ناقدة ومستمرة. كما قامت مؤخرًا بتحديث أوراق عمل الجودة الداخلية مثل دليل التعلم؛ إضافة إلى تحسين إجراءات ملاحظة الدروس. ويتم توجيه نظام الجودة ودعمه من قبل مكتب مركز كيومان أوروبا وأفريقيا (KEA) في المملكة المتحدة.

ووفقاً لمعايير كيومان الدولية، يوظف المركز موظفين أكفاء تتم مراقبة أدائهم بصفة مستمرة وتقديم فرص التطور المهني الممتازة لهم. وتعدُّ الموارد البشرية والمادية كافية لدفع عجلة خطط التحسين. كما يعتزم المركز فتح فرعه الرابع في العام المقبل.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة: ممتاز (1)

بوجه عام، ظهر هذا السؤال الرئيس في مركز كيومان بشكل ممتاز؛ إذ يكتسب معظم المتعلمين المهارات والمعارف الفاعلة للغاية في برنامجي اللغة الإنجليزية والرياضيات، ويطورون مهارات التعلم الذاتي الفعالة التي تساعدهم على تحقيق أهداف التعلم المدرسية باستخدام قدراتهم على حل المشكلات، واكتساب مهارات التفكير الناقد تدريجياً. وتنعكس الطبيعة الصارمة لطرق التقييم المتنوعة المستخدمة في المركز المستوى المرتفع في المعارف المكتسبة من قبل المتعلمين. وقد أعرب جميع أولياء الأمور ممن تمت مقابلتهم عن رضاهم عن مخرجات التعلم لأبنائهم، وأن البرامج المسجلين فيها مفيدة للغاية، وساهمت في تحقيق أبنائهم مستويات تفوق مستويات الصفوف الدراسية لهم في المدرسة.

وتحرز الغالبية العظمى من المتعلمين مستوى تقدم ممتاز مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات؛ الأمر الذي يتضح بجلاء في متابعة درجات المتعلمين ومقارنة أهدافهم عند التحاقهم بالدورات. كما يحرز

المتعلمون تقدماً جيداً جداً في المستويات المختلفة؛ وعلى وجه الخصوص المتعلمون المسجلون في مركز كيومان على مدى فترة أطول.

ينجز معظم المتعلمين أهداف البرنامج في الوقت المحدد. ولا تستوفي أغلبية المتعلمين الأهداف المنصوص عليها فحسب، بل يطورون مستويات ومهارات متقدمة تتجاوز معايير كيومان الدولية التي تعكس متوسط مستوى المتعلمين في كل فئة عمرية على الصعيد الدولي. علاوة على ذلك، يحصل عدد معتبر من المتعلمين على شهادات لائحة الشرف للمتعلّم المتقدم (ASHR)، ولا سيما في الرياضيات التي يحقق فيها المتعلمون في المركز مستوى أعلى بكثير من متوسط معايير كيومان الدولية لنفس الفئات العمرية. كما تتوفر عمليات تقييم فعالة ذات هيكل جيد وذات صلة بمستوى ونوع الدورة. كما يطبق المعهد نظاماً موحداً ومنهجياً لمنح الدرجات في الدورات المختلفة. وهناك العديد من قصص النجاح التي حقق فيها المتعلمون مستويات تماثل المستوى المتقدم في المملكة المتحدة في عمر أصغر من المتوقع. ويعدُّ معدل الاستبقاء مرتفعاً، ويتراوح ما بين 90% إلى 94% في جميع الدورات والمستويات على مدى السنوات الثلاث الماضية.

يتسم المتعلمون بالتحفيز الذاتي المرتفع، والقدرة على العمل بشكل مستقل، ويظهرون مستوى مرتفعاً من الثقة بالذات؛ الأمر الذي انعكس في معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، والأنشطة والتمارين الصفية. ولدى المتعلمين سلوكٌ إيجابيٌّ تجاه خبرة التعلم، ويتولون زمام الأمور، ويظهرون الجوانب التي تحتاج إلى تطوير؛ ويظهر هذا الأمر بجلاء في الطريقة التي يقومون فيها بتحدي مديري ومساعدتي الفصول.

ويملك المركز سياسة حضور واضحة جداً يتم تنفيذها بفاعلية، حيث يقوم بإجراء مكالمات المتابعة الهاتفية مع المتعلمين المتغييبين عن الحصص. ويلتزم معظم المتعلمين بالحضور إلى الحصص بصفة منتظمة، وتعدُّ نسبة الحضور مرتفعة بوجه عام، وتبلغ 86%، على الرغم من أن هذه النسبة تعدُّ أقل خلال فترات الإجازة الصيفية والامتحانات. ولا يسري معدل الانضباط على أسلوب التعلم المطبق في المركز والذي يتسم بالمرونة العالية، ويعتمد أساساً على الوقت المتوفر للمتعلمين.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فاعلية التعليم/ التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؟

الدرجة: ممتاز (1)

يوجه أسلوب التعليم المطبق في مركز كيومان المتعلم إلى الاعتماد على الذات، وأن يكون مسئولاً عن تعلمه الخاص. ولا يوجد أسلوب تعليم رسمي في حد ذاته، ولكن يتم دعم المتعلمين وإرشادهم بشكل فردي من خلال الدراسة بمفهوم التعلم من أمثلة محددة، ثم استكمال أوراق العمل ذات الصلة بموضوع الدراسة بشكل متكرر. وتكون الدراسة على شكل خطوات متزايدة، ولكن صغيرة لبلوغ مستوى الإتقان المطلوب، ثم يحرز المتعلم التقدم إلى مستوى أعلى. ويقوم أسلوب تقديم التعلم في المركز على أساس استكمال الواجبات بطريقة مستقلة في المنزل بصفة يومية، مع الإشراف عليهم من قبل أولياء الأمور الذين يتم إطلاعهم على أسلوب التعلم في كيومان بطريقة شاملة. يحضر المتعلمون حصص الدراسة في المركز مرة واحدة في الأسبوع؛ لممارسة نفس التحديات مع أدنى مستوى من الإرشاد من مديري ومساعدتي الفصول الأكفاء والمؤهلين، ويحفز أسلوب التعلم لكيومان التعلم الذاتي المستقل ومهارات التفكير العليا، وتعزيز خبرة التعلم مدى الحياة؛ وهو أمر يقدره أولياء الأمور بدرجة كبيرة، وأقروا بأن أبناءهم أصبحوا قادرين على التعلم ذاتياً، وأصبحوا مسئولين عن دراستهم بطريقة إيجابية بعد مرور فترة قصيرة من اتباع أسلوب التعلم لكيومان.

يعتمد أسلوب كيومان الرئيس على أساس خطة الدراسة الفردية لكل متعلم وتلبية الاحتياجات، والقدرات والمستويات الخاصة به مع الأخذ في الاعتبار الفروق التعليمية والاجتماعية. وتستند خطة الدراسة المصممة لكل متعلم إلى نتائج التقييم المسبق والمستمر، والتي يتم تحديثها وتعديلها بصفة منتظمة عند اللزوم. واستناداً إلى خطة دراستهم، تتم مشاركة الأهداف مع المتعلمين وأولياء الأمور دائماً قبل بدء الدراسة وطوال فترة التعلم؛ هذا بالإضافة إلى مشاركتهم أهداف التعلم الموحدة المحددة قبل بدء كل مستوى في حال توافرها. ويتم دعم وإرشاد تقديم أسلوب التعلم وطرق التقييم من قبل عدد من مساعدتي الفصول الذين يقومون بالإشراف على مجموعة من المتعلمين أثناء الحصص، وتوجيههم عند اللزوم،

وتصحيح الأعمال الصفية وتقديم التغذية الراجعة الفورية والفعالة للغاية. ومع هذا، وفي حالات قليلة جداً من الحصص التي تمت ملاحظتها، تنتوع قدرات بعض مساعدي الفصول في إدارة مجموعة المتعلمين، والتي لا ترنو إلى التوقعات دائماً. ويقوم مديرو الفصول بالإشراف على سير الأعمال في الصفوف، وتوزيع المتعلمين وأعباء العمل ذات الصلة، وإجراء التعديلات على خطط الدراسة؛ إضافة إلى أية أمور متعلقة بالتعلم. كما يقدمون التغذية الراجعة الدقيقة إلى أولياء الأمور بصفة مستمرة. ويعد كل من مديري ومساعدي الفصول مؤهلين بدرجة عالية، ولديهم خبرة واسعة في تطبيق أسلوب كيومان في التعلم؛ الأمر الذي يتضح بشكل جيد في الدعم الرفيع المستوى المقدم للمتعلمين أثناء رحلة تعلمهم.

يوظف مركز كيومان مجموعة واسعة من طرق التقييم الدقيقة والصارمة لتقييم مستويات فهم المتعلمين، وقياس مدى إنجاز الأهداف، والتي تبدأ بإجراء الاختبار التشخيصي الذي يحدد أسس إعداد خطة الدراسة وفقاً لاحتياجات كل متعلم، ويتم تقييم المعارف والمهارات والكفايات المكتسبة بطريقة فعالة، وفي الوقت المحدد من خلال أوراق العمل اليومية المستكملة من قبل المتعلمين، ومقابل الوقت المتفق عليه دولياً لاستكمال هذه المهام. كما يقوم كيومان البحرين بتقييم المتعلمين من خلال محطات تقييم الاداء لتحديد جاهزية كل متعلم لاختبار الإنجاز، أو تعديل خطة الدراسة عند الحاجة؛ لممارسة المتعلم أوراق عمل أكثر بشأن موضوع معين أو مجموعة تعليمية محددة. ويستخدم اختبار الإنجاز بصفة مستمرة في قياس مدى تحقيق المتعلم لأهداف المستوى، ويخضع المتعلم لهذا الاختبار عند جاهزيته للانتقال إلى مستوى أعلى.

تتم مراقبة أداء المتعلمين بطريقة منهجية عن طريق مديري ومساعدي الفصول داخل الصف، ومع أولياء الأمور عبر جدول زمني متفق عليه. ويحتفظ المركز بسجلات أداء المتعلمين من نقطة انطلاقهم وطوال فترة دراستهم في المركز، بدقة، ويتم تحديثها بصفة مستمرة. كما يقوم مديرو ومساعدي الفصول بكتابة التعليقات في الدفاتر بشأن أداء المتعلم الفردي، ومستوى إتقانه بين وقت وآخر. كما يوظفون مصادر التعلم المتاحة بفاعلية أثناء الحصص، والاختبار التشخيصي، واختبار الإنجاز لإثراء خبرة تعلم المتعلمين.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

الدرجة: ممتاز (1)

يقدم مركز كيومان مجموعة واسعة من برامج اللغة الإنجليزية والرياضيات ذات مستويات التقدم للمتعلمين من مرحلة ما قبل المدرسة إلى مرحلة القبول في الجامعة؛ بهدف صقل مهارات التعلم الذاتي لديهم، ويكتسب المتعلمون المهارات المفيدة من خلال تطبيق طرق الدراسة المتكررة والمنهجية، حيث يجب عليهم استكمال مجموعة محددة من أوراق العمل في المنزل بصفة يومية. ويتكون برنامج اللغة الإنجليزية من 26 مستوى من 7A إلى L (ويتضمن ذلك مستويات فرعية في مراحل معينة) تركز على الجوانب التي تتراوح ما بين تطوير الصوتيات، واكتساب المفردات إلى التحليل الناقد للنصوص الأدبية، في حين يتكون برنامج الرياضيات من 21 مستوى تركز على اكتساب المهارات الأساسية التي تتوافق مع مستويات الصفوف المدرسية، ومن ثم تمتد إلى التفاضل والتكامل، والرياضيات التطبيقية للمتعلمين في المستويات المتقدمة. وقد أعرب أولياء الأمور والمتعلمون عن رضاهم العالي عن البرامج المقدمة في المعهد بحسب ما ورد في التغذية الراجعة من أولياء الأمور وخلال اليوم المفتوح معهم. وضمن جهوده الخاصة بتقصي احتياجات سوق العمل، يتضح أن المركز يوظف شبكات التواصل الاجتماعي والمنصات الأخرى ذات العلاقة للوصول إلى الجمهور المستهدف بطريقة فعالة.

علاوة على ذلك، قدم المركز جائزة الناطقين باللغة العربية ذوي المستوى المتقدم (AASA) من خلال تعديلها إلى مستوى أقل من معايير كيومان الدولية للاعتراف بمستويات المتعلمين من المدارس الحكومية. وبكل تأكيد، يتم إعداد جميع برامج كيومان مركزياً من خلال فريق كيومان الدولي، والتي تصمم لتلبية أهداف المتعلمين بطريقة واضحة وفعالة. كما تتسم مراجعات وتحديث مستويات البرامج والمواد والأدلة الإرشادية لكل من المتعلمين والأطراف ذات العلاقة بالمنهجية الرفيعة، والتي تُنفذ وفقاً لمعايير كيومان. كما يتم تحديث مصادر دعم التعليم، والكتيبات وأدلة أولياء الأمور عند الطلب. كما يقوم المركز بتحديث المعلومات الخاصة بأية تعديلات على البرنامج المستقبلية بصفة منتظمة من خلال مطبوعات كيومان، ومجلات فوكس Focus، و Thinking Face.

تتسم برامج مركز كيومان بحُسن الهيكلية والتخطيط، وهي ذات أهداف محددة للمستويات المختلفة، وذات مواعيد استكمال موحدة، ومعايير نجاح ومجموعة من الاختبارات الفعالة (قوائم التدقيق، والقراءة، والهجاء والإنجاز) التي تستخدم في قياس مستوى تقدم المتعلمين بطريقة منهجية. ولدى برامج اللغة الإنجليزية والرياضيات مصادر تعلم معتمدة، وعلى وجه الخصوص مستويات المبتدئين. وفي الصفوف، يُستخدم عدد من مصادر التعلم كلوحات الأرقام والهجاء والبطاقات التعليمية والقواميس؛ لدعم مواد برامج كيومان. إضافة إلى ذلك، يُشجع المتعلمين على استخدام مصادر التعلم البناءة مثل حلقة مفاتيح جدول الضرب، والأسطوانات المدمجة، وكتب القراءة الموصى بها؛ لتعزيز مهارات التعلم الذاتي. كما يوصى بتصفح المواقع الإلكترونية، وكتب المفيدة للمستويات المختلفة في كلا البرنامجين الخاصة بمركز كيومان.

لا تستوجب طبيعة برامج كيومان الحاجة إلى الأنشطة اللاصفية؛ إذ يحضر المتعلمون إلى المركز مرة واحدة في الأسبوع ولفترة قصيرة. علاوة على ذلك، يلتزم مركز كيومان البحرين بشروط الاسم الممنوح بحق الامتياز، والتي لا تسمح له باستعمال أية أنشطة خارج برامج كيومان. ومع ذلك، وبالنظر إلى أن معظم المتعلمين في برنامج اللغة الإنجليزية من غير الناطقين الأصليين بها، يشجع المركز المتعلمين على القراءة الجهرية يوميا في المنزل؛ لتحسين مفرداتهم اللغوية ومهارات التفكير الناقد لديهم.

يتم وضع المتعلمين في برامج اللغة الإنجليزية والرياضيات في المستويات المختلفة بدقة استنادًا إلى نتائج الاختبارات التشخيصية الفعالة. وتتيح مجموعة الاختبارات الواسعة تقييم المتعلمين في كل من مستويات المهارات الجزئية والكلية، ولمديري الفصول وضع خطط الدراسة والأهداف الفردية لكل متعلم.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

الدرجة: ممتاز (1)

لدى مركز كيومان آلية شاملة ومنهجية لتقديم الدعم والإرشاد للمتعلمين طوال خبرة تعلمهم؛ مما يمكنهم من تحقيق نتائج أفضل والحصول على الشهادات التي يطمحون إليها. وقبل بدء البرنامج، يقدم الموظفون برنامج التهيئة الزاخر بالمعلومات لأولياء الأمور، والذي يتضمن مفهوم ومنهجية كيومان؛ وهي

منهجية موثقة في دليل أولياء الأمور وكتاب الأجوبة أيضا. كما يتضمن نبذة مفيدة جدا عن هيكل البرنامج، ومحتواه، وطرق التقييم، وسياسة الحضور والمواظبة والترتيبات الخاصة بالصحة والسلامة، وطريقة منح الدرجات، وخطة الدراسة الأسبوعية. أثناء الحصص، يقوم مديرو الفصول ومساعدوهم بتقديم الدعم المنهجي لكل متعلم على أساس فردي. كما يُطلب من المتعلمون تكرار عملهم حتى يتقنوا المهارات وفقا لمعايير كيومان. ويحتفي مركز كيومان بين وقت وآخر بنجاح المتعلمين من خلال عقد فعالية توزيع شهادات لائحة الشرف للمتعلم المتقدم (ASHR). كما تشجع الإدارة المتعلمين من خلال منح بطاقات العضوية المجانية وصندوق الهدايا. ويملك المركز موقعا إلكترونيا تفاعليا جيد التصميم؛ إضافة إلى النشرات الإخبارية وشبكات التواصل الاجتماعي المفيدة جدا.

يحتفظ المركز بقنوات اتصال مفيدة مع أولياء الأمور طوال فترة دراسة أبنائهم في المركز، ويتم إبلاغهم بأداء المتعلمين، ونتائج الدورة من خلال لقاءات أولياء الأمور، وسجل المتعلم، ورسائل الواتساب، والمكالمات الهاتفية من قبل مديري الفصول وفريق الإدارة. ومع هذا، لا تتسم التغذية الراجعة المقدمة إلى أولياء الأمور بالتفاصيل الكافية.

تعدُّ بيئة التعلم ملائمة للغرض، ويمكن للمتعلمين استخدام مجموعة جيدة من إلى الوسائل التعليمية. ومع ذلك، ومن واقع التغذية الراجعة لأولياء الأمور الذين اشاروا ان بعض الفصول تعج بالمتعلمين في ساعات الذروة، كما ان تتوفر مواقف سيارات محدودة في بعض الفروع. وتتسم ترتيبات تقديم البرامج بالمرونة البالغة؛ لتناسب احتياجات المتعلمين وأولياء أمورهم. وعلى سبيل المثال، يحظى المتعلمون بفرصة التحويل بين فروع كيومان، وتتم تلبية طلبات التعلم عن بعد عند الطلب. وبالمثل، تتسم مواعيد البرامج بالمرونة، ويتم الاتفاق عليها مع أولياء الأمور وفقا لاحتياجاتهم.

تتوفر تعليمات واضحة للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة. ويُقبل المتعلمون الذين يحتاجون إلى ترتيبات خاصة، ويتم وضع برنامج لهم على أساس متطلباتهم الشخصية.

القيادة والإدارة والحوكمة

ما مدى فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة في رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه؟

الدرجة: ممتاز (1)

لدى فريق الإدارة في مركز كيومان بيانات رؤية ورسالة وقيم أساسية تركز على تحسين مهارات ومعارف المتعلمين. وتستند الخطة الإستراتيجية إلى نتائج تحليل (سوات SWOT)، والتغذية الراجعة المستلمة من مجلس الإدارة. وعلى الرغم من وضع خطة تشغيلية في الآونة الأخيرة، ينفذ المركز، وعلى نحو منهجي، دليل العمليات والإجراءات الموحدة لكيومان في تنفيذ العمليات اليومية للمركز. ولدى المركز هيكل تنظيمي بعدد ملائم من الموظفين الأكفاء والمؤهلين يناسب جودة ما يتم تقديمه ويلبي أهدافه. كما تتوفر الأدوار والمسؤوليات الوظيفية التفصيلية لكل وظيفة. وتُطبق إجراءات وممارسات الصحة والسلامة المناسبة، وتعدُّ بيئة التعلم مناسبة وصحية، وجميع مناطق العمل والصفوف الدراسية نظيفة ومرتبّة.

ووفقاً لمعايير ومبادئ كيومان الدولية، فلدى مركز كيومان البحرين سياسات وإجراءات تدريب شاملة تسترشد بنظم ضمان الجودة المختلفة مثل دليل العمليات، ومبادئ وإرشادات، ودليل أوراق العمل التي يتم تحديثها بصفة مستمرة. كما نفذ المركز العديد من عمليات التقييم الذاتي الداخلي، حيث قام كل مدير ومساعد فصل ببيان الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بشكل ناقد، ومشاركة الممارسات الجيدة مع الآخرين. وتتسم استمارة التقييم الذاتي المقدمة لغرض هذه المراجعة بالنقد والتفاصيل، وتقدم المعلومات المفيدة جداً بشأن عمليات مركز كيومان، والأحكام الواردة فيها مماثلة لأحكام فريق المراجعة.

عند الالتحاق، ينفذ المركز الاختبارات التشخيصية التفصيلية لبرنامجي الرياضيات واللغة الإنجليزية لتحديد المستوى المناسب للمتعلم. وعند القبول، يحتفظ المركز بسجلات تفصيلية لأداء كل متعلم على حدة؛ ويتم التحقق وتحليل هذه السجلات أيضاً. ويتم إصدار تقارير شهرية وسنوية من نظام إدارة

المتعلمين، وتتم متابعة التوجهات عن كثب، ومشاركتها مع فريق الإدارة، واتخاذ إجراءات التحسين استناداً إليها.

يملك المركز سياسة وإجراءات توظيف تفصيلية، ويستخدم موظفين ومديري ومساعدى فصول أكفاء ومؤهلين للغاية؛ يتم توزيعهم وفقاً لتخصصاتهم في البرامج، ويحصلون على فرص التطور المهني النظري والعملية الفعالة بشأن الجوانب المتعلقة بأسلوب كيومان، وتتم تهيئتهم وتدريبهم بصفة مستمرة من خلال عقد ورش العمل الداخلية والتطور الذاتي، وورش التدريب ذات الهيكل الجيد التي يقدمها المدير الإقليمي الذي يتأسس اعتماد معايير الجودة لكيومان. يقوم المركز بمراقبة أداء مديري ومساعدى الفصول من خلال عملية ملاحظة الدروس الفعالة للغاية. ويقوم مديرو الفصول بزيارة أقرانهم، وتقديم التغذية الراجعة البناءة إلى مديري ومساعدى الفصول بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. بالإضافة إلى ذلك، يقوم موظفو قسم التدريب وضمان الجودة بزيارة الدروس بصفة دورية بغرض وضع خطط التحسين استناداً إلى هذه الزيارات. وتنفذ عملية المتابعة؛ إذ يتم الربط الوثيق بين هذه الزيارات والأداء الفردي للموظفين.

يحتفظ مركز كيومان بعلاقات فعالة مع أولياء الأمور والجهات المانحة الخارجية؛ ومع ذلك، وعلى الرغم من أن المركز يحرص على جمع وجهات نظر أولياء الأمور والمتعلمين في العديد من المناسبات إلا أنه لم يتم تحليلها. كما تتوفر سياسات وإجراءات الحوكمة؛ ومجلس الإدارة على اطلاع بمستوى التقدم في إحراز الخطة الإستراتيجية، ويساهم في تطويرها بطريقة فعالة.

جوانب القوة الرئيسية

- يكتسب المتعلمون المهارات والمعارف الفعالة جدًا من خلال برامج اللغة الإنجليزية والرياضيات التي تساعدهم على تحقيق مستويات أعلى من المستويات المدرسية الفعلية.
- يوظف المركز مديري ومساعدى الفصول المؤهلين جدًا ذوي الخبرة المكثفة في عمليات التعلم لمركز كيومان، والذين يوظفون خطط الدراسة ذات الهيكل الحسن والمصممة وفقا لاحتياجات كل متعلم.
- يوظف المركز جملة من طرق التقييم الدقيقة والصارمة؛ لتقييم مستوى فهم المتعلمين، وقياس مدى تحقيق الأهداف من الدورات.
- يقدم المركز مجموعة من برامج اللغة الإنجليزية والرياضيات ذات مستويات التقدم من مرحلة ما قبل المدرسة إلى مرحلة القبول في الجامعة.
- يوظف المركز آليات فعالة و صارمة لتصميم، وتحديث، ومراجعة البرامج استنادًا إلى معايير كيومان الدولية بصفة منتظمة.
- تتوفر آليات دعم وإرشاد منهجية بدرجة عالية لمساعدة المتعلمين أثناء فترة تعلمهم في المركز؛ مما يساعدهم على تحقيق نتائج أفضل، والحصول على شهاداتهم.
- تنفيذ عمليات التقييم الذاتي الفعالة والناقذة بصفة منتظمة لاتخاذ قرارات التحسين.

التوصيات

لكي يحتفظ مركز كيومان البحرين بتميزه؛ فيجب:

- ضمان تزويد المتعلمين وأولياء أمورهم بالتغذية الراجعة المكتوبة الشاملة بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.
- ضمان أن يتم تحصيل وجمع التغذية الراجعة من أولياء الأمور بطريقة منهجية لاتخاذ قرارات التحسين.

الملحق

وصف مؤسسة التدريب

تأسس مركز كيومان البحرين في عام 1999، بموجب حق امتياز، ويعمل تحت إدارة المركز الرئيس لمركز كيومان أوروبا وأفريقيا (KEA)، ومقره المملكة المتحدة. والمركز مرخص من قبل وزارة التربية والتعليم لتقديم برامج التعلم الذاتي الموجهة في الرياضيات واللغة الإنجليزية؛ ولكل من هذه البرامج مسارات تقدم تلبي مستويات القبول من مرحلة ما قبل المدرسة الى مرحلة القبول في الجامعة، وفق معايير كيومان الدولية (KIS)، والتي تمثل متوسط مستوى إنجاز المتعلمين في كل فئة عمرية. يتم الاعتراف بالمتعلمين الذين يحرزون تقدماً بما يعادل ستة أشهر، وسنة واحدة، وأكثر من سنتين فوق معدل معايير كيومان الدولية، باعتبارهم متعلمين مسجلين في سجل لائحة الشرف للمتعليم المتقدم (ASHR). وتتكون برامج الرياضيات من 21 مستوى من المستوى الأساسي الذي يبدأ من الاعداد الأساسية إلى التفاضل والتكامل في المستويات العليا، فيما تتألف برامج اللغة الإنجليزية من 26 مستوى تبدأ بمهارات ما قبل القراءة والحروف الأبجدية إلى عناصر التحليل النقدي وتحليل النصوص.

وتبلغ نسبة المتعلمين المسجلين في برامج الرياضيات حوالي 54%، فيما تسجل النسبة الباقية، 46% في برامج اللغة الإنجليزية. ويحضر معظم المتعلمين الحصص الدراسية مرة أسبوعياً في المركز بيد ان نسبة 14% تقريبا من المتعلمين المسجلين من دول مجلس التعاون الخليجي يدرسون بنظام التعلم عن بعد. وبلغ عدد المتعلمين المسجلين بالمركز في كل من برامج الرياضيات واللغة الإنجليزية حوالي 2284 متعلما بحلول شهر مايو 2016. لمركز كيومان البحرين ثلاثة أفرع؛ وتحديداً في مناطق الماحوز، والجنبيه، وسند. ويتكون مجلس إدارة المركز من خمسة أعضاء، وتتم إدارته من قبل المدير الذي يرأس فريق عمل يعمل بنظام الدوام الكامل، ويتألف من نائب المدير/ ومديري الفروع، ومدير الموارد البشرية، وثمانية مديرين للفصول، ومجموعة من الموظفين الإداريين. كما يوظف مركز كيومان البحرين مجموعة من مساعدي الفصول يعملون بنظام الدوام الجزئي. ويوفر المركز الرئيس لمركز كيومان أوروبا وأفريقيا (KEA)، الدعم الإستراتيجي المستمر، ويقوم بمراقبة جودة ما يتم تقديمه، ويوفر بناء القدرات للموظفين المحليين.