



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

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد انجلش بلس

المحرق

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 16-18 مايو 2011

## قائمة المحتويات

1.....	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
2.....	المقدمة
2 .....	وصف المعهد
2 .....	نطاق المراجعة
4.....	الحكم بوجه عام
4 .....	فعالية المعهد
6 .....	القدرة على التحسن
7.....	ملخص الدرجات الممنوحة
8.....	الأحكام الرئيسية والتوصيات
8 .....	جوانب القوة
8 .....	الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
10.....	التوصيات

## 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 مقار مؤسسات التدريب بواسطة فرق من المراجعين الذين تم اختيارهم وتدريبهم بعناية. إن جميع مؤسسات التدريب المعنية 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 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: جيد	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: مرضي	تصف هذه الدرجة مستوى أولياً من الملاءمة. يكشف عن بعض الصفات الجيدة، ويخلو من مظاهر الضعف الرئيسية ذات التأثير الملموس على إنجازات عموم الطلبة أو المجموعات الكبيرة منهم.
4: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج الطلبة على جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.
5: ضعيف جداً	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في كل المجالات أو معظمها، مرجعها تلك الخدمة غير الملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

## المقدمة

### وصف المعهد

يعتبر معهد انجلش بلس من المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم، ويزاول أنشطته منذ 12 شهراً تقريباً. ويملك المعهد شريكان أجنيبان بالتزامن؛ أحدهما يتولى منصب مدير التعليم والمدير الإداري، ويعمل أيضاً معلماً بالمعهد، في حين يتولى الشريك الآخر الشؤون المالية والأعمال المكتبية. كما يقوم الشريكان بتنفيذ جميع أعمال الشؤون الإدارية والنظافة والاستقبال والمهام الإدارية الأخرى. ويوظف المعهد حارساً لمقر المعهد، ويسكن فيه أيضاً. وذكر مدير التعليم أن المعهد يركز على التعلم قائلاً: "نحن نركز على التعلم وليس منح الشهادات".

يقدم المعهد مجموعة من دورات اللغة الإنجليزية العامة للطلاب ابتداءً من سن مبكرة والموظفين، وتشمل "القراءة أولاً" ضمن برنامج اللغة الإنجليزية الأمريكية العامة (GAEP)، ودورات الإعداد لامتحانات اختبار اللغة الإنجليزية كلغة ثانية، (TOEFL) ونظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (إيلتس IELTS). وفي وقت المراجعة، كان المعهد ينظم القليل من دورات برنامج اللغة الإنجليزية الأمريكية العامة (GAEP) فقط. بلغ عدد الطلبة المسجلين بالمعهد 27 طالباً يحضرون في الدورات المسائية في أي يوم من أيام الأسبوع.

تنظم جميع البرامج على مدى 40 ساعة على الأقل على شكل عقد يبرم بين المعهد والطالب، ويشمل الكتب والمواد الدراسية الأخرى. وتتراوح الفئة العمرية للطلبة المسجلين ما بين 5 سنوات إلى ما فوق 50 عاماً من العمر. أمّا بالنسبة لدورات القراءة والكتابة، يوجد ثمانية مستويات للمبتدئين والمتقدمين، و12 مستوى للبالغين.

### نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من ثلاثة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص الدروس، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة، والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري، والمعلمين، وموظفي الإدارة والدعم، والطلبة، وأولياء الأمور وأرباب الأعمال.

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

#### الدرجة 4: دون المرضي

يعتبر انجلش بلس من المعاهد ذات الفعالية دون المرضية بوجه عام؛ حيث ظهرت جميع جوانب المعهد بشكلٍ دون المرضي.

على الرغم من أن أغلبية الطلبة يجدون التشويق في حضور الحصص، ولديهم استجابة سريعة للمعلمين في الفصول عموماً، إلا أن عدد لا يستهان به من الطلبة لا يكتسب مهارات اللغة الإنجليزية المناسبة. وبوجه عام، ظهرت مهارات القراءة لدى الطلبة بشكلٍ مرضٍ. ولا يتم قياس ومراجعة مستويات تقدم وإنجاز الطلبة بشكلٍ كافٍ، كما لا يتم إطلاع أولياء الأمور على مستويات التقدم لأبنائهم بشكلٍ واضح. كذلك، لا تتوفر أدلة إرشادية واضحة أو مؤشرات صريحة للمهارات التي اكتسبها الطلبة أو مدى التقدم الذي أحرزوه للحصول على الشهادة. وتعتبر مراجعة مستوى التقدم في الفصول غير موضوعية، ولا تُنفذ بطريقة فعالة. وعلى الرغم من إجراء اختبار القبول المبدئي للطلبة في دورات اللغة الإنجليزية العامة، واختبار اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية (TOEFL)، ونظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (إيلتس IELTS) لتحديد المستوى المناسب للطلبة، إلا أن التقييم الأولي لا يحدد بشكلٍ موثوقٍ به مهارات اللغة الإنجليزية السابقة للطلبة، ومن ثم، يقوم المعلمون بمبادرة شخصية منهم بإعادة التقييم بصورة عشوائية.

المعلمون مؤهلون وأكفاء، ولديهم خبرة التدريس ذات العلاقة، وتوظف قلة منهم أساليب التعليم المناسبة لتحفيز الطلبة ومشاركتهم في الدروس بدرجة كافية. ولا يتسم اختبار التقييم القبلي للدورات بالدقة دائماً في تحديد مستوى القبول المناسب للطلبة في الدورات؛ مما يعد بمثابة مضيعة لوقت الطلبة عند إلحاقهم بمجموعة أخرى. وفيما تبدأ غالبية الدروس التي تمت ملاحظتها بمشاركة أهداف الدروس، إلا أن مدى تغطية الدروس يعتبر سطحياً، ولا يقوم المعلمون بضمان اكتساب الطلبة للمهارات، والمعرفة والفهم من خلال توظيف إستراتيجيات التعليم والتقييم المتنوعة. ولا يعتبر التخطيط للدروس في صدارة أولويات المعلمين، بل لا يتم تشجيع المعلمين على التخطيط للدروس، ومن ثم لا تتم الاستفادة الكاملة من وقت الطلبة لاكتساب خبرة التعلم الفعالة. كما لا يوجد سياسة واضحة للواجبات المنزلية وتعتبر التغذية الراجعة

المقدمة للطلاب غير متجانسة ونادراً ما يتم توزيع موارد التعلم في الدروس التي تمت ملاحظتها لتعزيز خبرة التعلم.

يقدم المعهد مجموعة من دورات اللغة الإنجليزية العامة للطلبة ابتداءً من سن مبكرة إلى الموظفين، وتشمل برنامج اللغة الإنجليزية الأمريكية العامة (GAEP)، باعتباره الأساس لاكتساب مهارات اللغة، إضافة إلى دورات التحضير لامتحانات اختبار اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية (TOEFL)، ونظام اختبار اللغة الإنجليزية الدولي (إيلتس IELTS). كما يقدم المعهد دورات القراءة والكتابة على ثمانية مستويات للمبتدئين والمتقدمين، و12 مستوى للبالغين. وفيما يتم استخدام كتب دراسية مختارة لهذه الدورات، فإنه في ظل عدم توافر مؤشرات إتقان واضحة للمقارنة مع أية مجموعة موحدة من مخرجات التعلم المتوقعة فإن المهارات التي يكتسبها الطلبة لا تتضح بشكل تام. وعلى الرغم من وجود وسائل صوتية ومرئية في كل فصل دراسي، إلا أنه لا يتم استخدام أي منها في الدروس لدعم أو تعزيز احتياجات التعلم للطلاب. هذا ولم يضع المعهد أية إستراتيجية لتطوير المزيد من المناهج، ولا تُنفذ عملية تقييم الدورات بطريقة صارمة، بل يتم الاعتماد أساساً على التغذية الراجعة من أولياء الأمور. كما يقدم المعهد دورات اللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة، ولكن لا يتم إعداد هذه الدورات وفقاً للاحتياجات الدقيقة لهذه المجموعة الخاصة من الطلبة.

بوجه عام، ظهر دعم الطلبة وإرشادهم بشكلٍ دون المرضي؛ فعلى الرغم من إمكانية التواصل مع المعلمين وتقديم الدعم الملائم للطلبة أثناء فترات الاستراحة، إلا أن هذا الأمر يحدث بصفة فردية وبطريقة عشوائية. وفيما يقدم المعهد الإرشاد المبدئي الأساسي للطلبة في مرحلة التسجيل، لا توجد ثمة مرجعيات واضحة وزاخرة بالمعلومات بشأن السياسات والإجراءات والدورات. كما يفتقر المعهد إلى نظام لمكافأة ودعم الطلبة من ذوي المستوى الأقل؛ فالأمر متروك للمبادرات الفردية من المعلمين. وتتوافر الوسائل الأساسية بالمعهد، ولكن، وعلى الرغم من توافر مشغل أسطوانات مدمجة وجهاز التليفزيون في كل فصل، فمن النادر استخدامها. كذلك، يمتلك المعهد المنشآت الأساسية للمعهد، بيد أنه يفتقر إلى غرفة للصلاة. وعلى الرغم من تنفيذ أعمال الصيانة والنظافة العامة بالمعهد حالياً، يفتقر المعهد إلى نظام تقييم مخاطر السلامة الشامل، ولا تتوافر لديه سياسة ملائمة للصحة والسلامة.

لدى الإدارة "رؤية" لتوسعة المعهد في المستقبل، إلا أن معهد انجلش بلس يفتقر إلى التخطيط الإستراتيجي الشامل، وإلى خطط العمل أو مؤشرات الأداء الرئيسية. ولا تملك الإدارة أي بيانات للتحليل

فيما يتعلق بعملية التعليم والتعلم ومستوى إنجاز الطلبة. إضافة إلى ذلك، فلا تتوفر توصيفات وظيفية محددة للمعلمين. وفيما تعقد الإدارة اجتماعات غير منتظمة مع المعلمين في أوقات الاستراحة، إلا أنه لا يتم توثيقها. كما أصدرت الإدارة تعليمات صارمة بعدم استخدام أي من الأنشطة الإثرائية داخل الفصول دون الحصول على موافقتها، مما يحد من فرص المعلمين في الإبداع. فضلاً عن ذلك، لا يملك المعهد إستراتيجية تسويق رسمية، أو نظاماً لدراسة احتياجات الأطراف ذات العلاقة. كذلك، لا تحتوي استمارة التقييم الذاتي للمعهد على المعلومات، ولا تسلط الضوء على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، أو توفر المعلومات بشأن مخرجات الطلبة. كما تتسم استمارة التقييم الذاتي للمعهد بالمبالغة في منح الدرجات بهامش كبير، ولا يوظف المعهد موظفين للدعم، مما يحد من فعالية المعهد بوجه عام.

## القدرة على التحسن

### الدرجة 4: دون المرضي

يعتبر مسار التطوير للمعهد مبهماً؛ إذ يفتقر إلى خطة إستراتيجية، أو قائمة بأولويات التطوير. وكمثال على ذلك، تقر إدارة المعهد بافتقارها إلى إستراتيجيات التسويق، وتعتمد بدلاً من ذلك على الاتصالات القائمة على "التوصيات الشخصية". وعلى الرغم من أن إدارة المعهد تزعم أنها قادرة على التحسن، وترتبط ذلك بالتحديث المستمر لمناهجه، فإنه لا توجد أية وثائق تدل على بذل هذه الجهود. فضلاً عن ذلك، لم تقدم الإدارة أي دليل على تحليل المواد التعليمية أو تطويرها المستمر؛ فالكتب المستخدمة حالياً هي الكتب التي حاز المعهد على الموافقة عليها في الأصل.

ومع ذلك، يعتبر التدريب المنهجي للموظفين الجدد والاجتماعات مع المعلمين لمناقشة أدائهم في الدروس، علامات إيجابية على التحسن. وفيما يتم تدريب المعلمين، وإعادة تدريبهم بصفة مستمرة، إلا أن تأثير هذا التدريب لم ينعكس بشكل جوهري على الدروس التي تمت ملاحظتها. ويظل تطوير الأنظمة والبحث المستمر عن معلمين أفضل هو بؤرة تطوير المعهد.

## ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
4: دون المرضي	فعالية المعهد
4: دون المرضي	القدرة على التحسن
	نتائج المراجعة
4: دون المرضي	ما مدى إنجاز الطلبة؟
4: دون المرضي	ما مدى فعالية التعليم؟
4: دون المرضي	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات الطلبة والجهات المعنية؟
4: دون المرضي	ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم؟
4: دون المرضي	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟

## الأحكام الرئيسية والتوصيات

### جوانب القوة

- يجد معظم الطلبة التشويق في حضور الفصول، إضافة إلى تقديم الدعم غير الرسمي لهم: كما أعرب الطلبة عن تقديرهم لدعم المعلمين لهم بالفصل.
- أولياء الأمور والطلبة راضون عن الدورات المقدمة في المعهد بوجه عام: ذكر بعض أولياء الأمور تحسن مهارات القراءة لدى أبنائهم، على الرغم من عدم حرص المعهد على التعرف على احتياجات أولياء الأمور بشكلٍ نشطٍ، وبطريقة واضحة.

### الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- لا يحرز عددٌ كبيرٌ من الطلبة مستوى التقدم الكافي في اكتساب مهارات اللغة الإنجليزية: في ثلثي الفصول التي تمت ملاحظتها تقريباً، ظهر اعتماد الطلبة على المعلم بشكلٍ جلي؛ ومن ثم، فقد أحرزوا مستوى تقدم بطيء دون اكتساب معارف أو مهارات اللغة الإنجليزية.
- عدم قياس ومراجعة مستويات التقدم والتحصيل للطلبة بدرجة كافية، وعدم إطلاع أولياء الأمور على مستويات التقدم لأبنائهم بشكلٍ واضح: ويُعزى هذا إلى عدم حفظ مخرجات التقييم الأولي؛ لذا، فمن غير الممكن قياس مستوى التقدم الذي يحرزه الطلبة منذ التحاقهم بالدورات بشكلٍ واضح.
- يوظف المعلمون مجموعة غير ملائمة من منهجيات التعليم، وليسوا على دراية بالمهارات الخاصة والمعارف والفهم الواجب تقديمه في الدورات: على الرغم من أن المعلمين في معهد انجلش بلس أكفاء ومؤهلين، ولديهم خبرة التدريس ذات العلاقة، تقوم قلة منهم بتوظيف أساليب التعليم الفعالة لتحفيز ومشاركة الطلبة؛ كما يظهر عدم درايتهم بالمهارات الخاصة الواجب تحضير الدروس وفقاً لها.

- الافتقار إلى التخطيط الفعال للدروس لتلبية الاحتياجات المختلفة للطلبة وإدارة الوقت بشكل أفضل: ويعزى هذا إلى عدم اعتقاد المعهد في التخطيط الفردي للدروس لخلق بيئة تعلم مناسبة وفعالة.
- التوظيف غير الفعال لعملية التقييم والأنشطة الصفية، والتغذية الراجعة غير الكافية/غير الواضحة المقدمة بشأن الواجبات والأنشطة المنزلية: بالإضافة إلى ذلك، تعتبر السياسة الخاصة بالواجبات المنزلية غير واضحة، كما أن تصحيح الواجبات، وتقديم التغذية الراجعة للطلبة غير متجانس، لا سيما في تحديد الأمور الواجب على الطلبة القيام بها لتحسين مستوى أدائهم في الدورات. علاوة على ذلك، تتسم معايير التقييم المستخدمة في تقييم أعمال الطلبة، بعدم الوضوح أيضاً.
- عدم توافر مؤشرات إتقان واضحة للمقارنة مع أية مجموعة موحدة من مخرجات التعلم المتوقعة، والمهارات المطلوبة لإحراز التقدم من مستوى لآخر: بالنظر إلى عدم توافر أدلة إرشادية أو مؤشرات واضحة وصريحة للمهارات المتوقع أن يكتسبها الطلبة في كل مستوى، فمن غير الواضح ما الأسس التي يتم منح الشهادات استناداً إليها.
- عدم الحرص على التعرف على احتياجات الأطراف ذات العلاقة بدرجة كافية، وإعداد دورات اللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة لتلبية الاحتياجات الدقيقة لهذه الفئة من الطلبة: لا يتم إعداد الدورات القليلة المطروحة مثل دورة اللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة لتلبية الاحتياجات الدقيقة لهذه الفئة الخاصة من الطلبة. بالإضافة إلى ذلك، لا يملك المعهد إستراتيجية واضحة لمراجعة وتطوير المنهج.
- عدم توافر إجراءات وسياسات كاملة وفعالة للصحة والسلامة، وعدم إطلاع الطلبة عليها: بالإضافة إلى ذلك، يفتقر المعهد إلى إجراءات تقييم المخاطر الشاملة والمناسبة، كما لا يتم إرشاد الطلبة بشأن إجراءات الصحة والسلامة عند بدء الدورات، على الرغم من عدم السماح للطلبة الصغار بالخروج من مقر المعهد.

- الافتقار إلى خطط إستراتيجية وخطط عمل واضحة وصارمة: لا تتوافر مؤشرات أداء رئيسية واضحة لدى المعهد لقياس مستوى التقدم الذي يحرزه في تحقيق أهدافه الموسوعة.
- عدم مراقبة أداء المعلمين بفعالية (ولا توجد آليات لمشاركة الممارسات الجيدة في المعهد): تعتبر عملية ملاحظة الدروس ومتابعة المعلمين غير رسمية، ولا تتم بترتيب مسبق، كذلك لا يتوافر نظام لتقييم أداء المعلمين بالمعهد.
- المبالغة في التقييم الذاتي، ولا يعكس الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بصرامة وبدقة: لا يملك المعهد آلية أو إجراء واضح لتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

## التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- ضمان إحراز جميع الطلبة لمستوى التقدم المتوقع منهم في اكتساب مهارات اللغة الإنجليزية
- تطوير نظام فعال لقياس مستويات تقدم وتحصيل الطلبة بدقة، وضمان إطلاع أولياء الأمور على مستوى التقدم الذي يحرزه أبنائهم في دورات المعهد
- ضمان توظيف المعلمين لمجموعة من طرق التعليم لتحفيز ومشاركة جميع الطلبة في الدروس
- استخدام طريقة أكثر فعالية وصارمة في التخطيط للدروس، والتي تنص صراحة على المهارات، والمعارف و/أو الفهم الواجب على الطلبة اكتسابه أو تطويره في درس محدد
- توظيف عمليات تقييم وأنشطة صفية أكثر فعالية لتحسين أداء الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة بشأن الواجبات والأنشطة المنزلية بطريقة أكثر شمولية ووضوحاً

- ضمان توافر مؤشرات اتقان واضحة للدورات للمقارنة مع أية مجموعة موحدة من مخرجات التعلم المتوقعة، وتوافر الملخصات الواضحة لكل من الطلبة، والموظفين وأولياء الأمور
- تطوير نظام أكثر فعالية للتعرف على احتياجات الأطراف ذات العلاقة وإعداد دورات اللغة الإنجليزية للأغراض الخاصة لتلبية الاحتياجات الدقيقة لهذه الفئة من الطلبة عن كتب
- ضمان توافر إجراءات وسياسات كاملة وفعالة للصحة والسلامة، ومراقبتها بصفة منتظمة، وإطلاع الطلبة عليها.
- وضع وتنفيذ خطة إستراتيجية نشطة، ومنها يمكن تطوير خطة عمل تفصيلية ومناسبة
- مراقبة أداء المعلمين بطريقة رسمية وأكثر فعالية، وتطوير نظام لمشاركة الممارسات الجيدة في المعهد
- إجراء عملية التقييم الذاتي بطريقة أكثر صرامة لتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والتي تركز بطريقة أكثر وضوحاً على تحسين جودة ما يقدمه المعهد.