



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

معهد الخليج الدولي

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 1 - 3 يونيو 2010

قائمة المحتويات

1	وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني.....
2	المقدمة.....
2	وصف المعهد.....
2	نطاق المراجعة.....
3	الحكم بوجه عام.....
3	فعالية المعهد.....
5	القدرة على التحسن.....
7	ملخص الدرجات الممنوحة.....
8	الأحكام الرئيسية والتوصيات.....
8	جوانب القوة.....
9	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 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 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: مرضٍ	تصف هذه الدرجة مستوى أولي من الملاءمة. يكشف عن بعض الصفات الجيدة، ويخلو من مظاهر الضعف الرئيسية ذات التأثير الملموس على إنجازات عموم المتدربين أو المجموعات الكبيرة منهم.
4: دون المرضي	تصف هذه الدرجة الحالات التي تكشف عن زيادة جوانب الضعف الرئيسية المؤثرة في نتائج المتدربين 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 الغير ملائمة التي تلقاها المتدربون، وتوجد فيها جوانب ضعف كبيرة ورئيسية في معظم أو جميع المجالات.

المقدمة

وصف المعهد

تأسس معهد الخليج الدولي، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم، في عام 1976، كمدرسة للخليج للغات.

يقدم المعهد الدورات في الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي (IGCSE)، والشهادة العامة في التعليم (GCE) المستوى المتقدم التكميلي (AS)، والدبلوم في تقنية المعلومات، والدبلوم في إدارة الأعمال، وهي جميعاً دورات معتمدة من الخارج من مجلس الامتحانات الدولية لجامعة كمبردج، كما يقدم المعهد مجموعة من دورات اللغة الإنجليزية العامة التي تشمل 11 مستوى في اللغة الإنجليزية، وتُقدم هذه الدورات في أوقات مختلفة على مدار اليوم لتلبية احتياجات الطلبة من صغار السن والموظفين على حد سواء. فضلاً عن ذلك، يقدم المعهد الدورات المتخصصة في اللغة الإنجليزية، والشهادة العليا في تطبيقات الكمبيوتر (HCCA)، والعديد من الدورات القصيرة في الكمبيوتر واللغة الإنجليزية، ومجموعة من فصول المراجعة لمواد تقدم كدروس خصوصية لطلبة المدارس والجامعات. سجل المعهد قرابة 506 طالباً خلال عام 2009.

يزاول المعهد أنشطته بمقره الوحيد الكائن في المنامة، والفريق المنوط به إدارة المعهد مسئولاً تجاه مجلس إدارة يتكون من أربعة أعضاء، ويضم الفريق كلا من المدير العام، والمدير التنفيذي، والمسئول الإداري، وموظف استقبال، وتسعة معلمين يعمل أربعة منهم بنظام الدوام الكامل بالمعهد.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من خمسة من المراجعين وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريس، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة، والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع الموظفين، والطلبة، وأولياء الأمور، وأرباب الأعمال.

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

الحكم بوجه عام

فعالية المعهد

الدرجة 3: مرض

يعتبر معهد الخليج الدولي من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجه عام، حيث ظهر إنجاز الطلبة، جودة التدريس، ومجموعة البرامج المقدمة ومدى دعم الطلبة وإرشادهم بشكل مرضٍ، فيما حصل المعهد على تقدير "دون المرضي" في فعالية القيادة والإدارة.

تعتبر نسب النجاح ومعدلات الاستمرارية مرتفعة جداً في دورات الشهادة العليا في تطبيقات الكمبيوتر (HCCA)، بواقع 100% في عامي 2008-2009، وحتى الآن في عام 2010. وقد قامت قلة من الطلبة في دورات الشهادة العليا في تطبيقات الكمبيوتر (HCCA)، التسجيل عبر الإنترنت في دبلوم جامعة كمبردج المعتمد من الخارج في تقنية المعلومات، واجتازوا جميعاً الامتحانات بنجاح، كما تعتبر نسب النجاح ومعدلات الاستمرارية مرتفعة في دورات اللغة الإنجليزية التي تقام بالمعهد، بنسب تربو على 90%، على مدى السنوات الثلاث الماضية. وفيما تعتبر نسب النجاح ومعدلات الاستمرارية مرضية في دورات الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي (IGCSE)، إلا أنها منخفضة في دورات الشهادة العامة في التعليم (GCE) المستوى المتقدم التكميلي (AS).

يستمتع أكثر الطلاب بعملية التعلم بالمعهد، ويكتسبون المعارف والمهارات المناسبة. ويقوم المعهد بمراقبة وتسجيل مستوى التقدم الأكاديمي للطلبة ونسب الحضور بصفة منتظمة في دورات الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي (IGCSE) والشهادة العامة في التعليم (GCE) المستوى المتقدم التكميلي (AS) والموظفين المبتعثين في دورات تقنية المعلومات واللغة الإنجليزية فقط دون بقية الدورات.

وفيما عدا دورات اللغة الإنجليزية العامة التي تعتبر نسب الحضور فيها ضعيفة فإن نسب الحضور عموماً مرضية.

يوظف المعهد معلمين أكفاء ومؤهلين ومن ذوي الخبرة المهنية ذات العلاقة بمجالات تخصصاتهم، ويوظفون مجموعة متنوعة من أساليب التدريس المناسبة، ويجذبون اهتمام الطلبة على نحو مرضٍ، كما يقوم المعلمون بتقييم فهم الطلبة وأعمالهم بالكامل، ويقدمون التغذية الراجعة الكتابية المفيدة لهم. وفيما تعتبر خطط الدروس مرضية، لا تتم تلبية احتياجات الطلبة من ذوي القدرات المختلفة في الفصول بشكلٍ ملائم، كما تتسم عملية التقييم الأولي بعدم الكفاية والفعالية.

يقدم المعهد مجموعة من البرامج التي تلبي احتياجات الجهات ذات العلاقة. وفيما تتوفر مسارات تقدم واضحة في دورات اللغة الإنجليزية العامة، فإن الأنشطة الإثرائية والأنشطة غير الصفية تعد غير كافية، لاسيما في دورات اللغة الإنجليزية والبرامج الأكاديمية الطويلة.

يتواصل معلمو المعهد مع الطلبة وأولياء أمورهم بالفعل، حيث ينظمون حصص التقوية الإضافية للطلبة من ذوي المستوى الأقل مجاناً، كما يقدم المسؤولون الإداريون الدعم للطلبة، ويرتبطون بعلاقات فعالة مع أولياء الأمور وأرباب الأعمال، كما يقدمون الإرشاد المرضي عن اختيار الدورات والأمور العامة الأخرى، علاوة على ذلك، يقدم المعهد الدعم العملي الفعال للطلبة الذين هم بحاجة إليه، بما في ذلك تخفيض الرسوم للطلبة الذين يعانون من مشاكل مالية. وللمعهد موقع إلكتروني زاهر بالمعلومات وأحدث البيانات. منشآت المعهد على قدمها تفي بالغرض من قيامه، غير أن إجراءات الصحة والسلامة والنظافة العامة غير كافية.

يراقب المعهد مستويات إنجاز الطلبة وتقدمهم في بعض الدورات عن كثب، إلا أن هذا الأمر لا يسري على كافة ما يقدمه المعهد من برامج ودورات. وعلى الرغم من قيام المعهد بتنفيذ القليل من التحسينات في الآونة الأخيرة، يفتقر التخطيط الاستراتيجي إلى التفاصيل بشكلٍ كافٍ، وكذلك إلى المعلومات الكافية بشأن الأهداف، والمصادر وترتيبات المراقبة. وفيما يقوم المعهد بتوظيف المعلمين الأكفاء، فإنه لا يقدم لهم فرص التطوير المناسبة، ولا يقوم بمراقبة أدائهم بشكلٍ ملائم. من ناحية أخرى، يفتقر المعهد إلى نظام فعال لجمع وجهات نظر الطلبة، وأولياء الأمور، وأرباب الأعمال، وتحليلها بصفة منتظمة.

القدرة على التحسن

الدرجة 4: دون المرضي

قام المعهد بتنفيذ القليل من التحسينات على مدى السنوات الثلاث الماضية، حيث قام بافتتاح مكتبة، وتحديث تجهيزات تقنية المعلومات، وبرمجة بعض النظم الإدارية، وما زال في انتظار الحصول على موافقة وزارة التربية والتعليم لطرح المزيد من الدورات، إضافة إلى الاتفاق مع تمكين (صندوق العمل) على تقديم دورات خاصة ببرنامج التقدم في السلم المهني على الرغم من عدم بدء التسجيل في هذا البرنامج حتى الآن، وتسعى الإدارة العليا في البحث عن مقر جديد للمعهد، وقد زاد عدد الطلبة المسجلين بنسبة 24% ما بين عامي 2008-2009.

ولكن، وعلى الرغم من هذه المبادرات، يفتقر المعهد إلى العديد من العناصر التي تعد عناصر أساسية لضمان إدخال تحسينات عالية الجودة، حيث تفتقر عملية التخطيط الاستراتيجي إلى الفعالية، ويتم اتخاذ معظم القرارات الرئيسية من قبل مديري المعهد، حيث يقومون ببحث الأمور فيما بينهما، واتخاذ الإجراءات حيالها دون إشراك الموظفين الآخرين بالمعهد. علاوة على ذلك، تفتقر الخطط الإستراتيجية إلى التفاصيل الكافية، حيث لا تتم مناقشتها في الاجتماعات الرسمية مع الموظفين، والتي تعقد بصفة ربع سنوية فقط، ناهيك عن افتقار الموظفين إلى المعلومات الكافية عن خطط المعهد أو الأدوار المنوطة بهم في عملية تنفيذها.

وفيما يحتفظ المعهد بسجلات عن بعض البرامج مثل دورات الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي (IGCSE)، ودورات الشهادة العامة في التعليم (GCE) المستوى المتقدم التكميلي (AS)، ودورات الموظفين من الشركات، يفتقر المعهد إلى نظام إدارة بيانات فعال يشمل كافة ما يقدمه المعهد من برامج ودورات، وفيما يحتفظ بالبيانات في عدة مواضع فإن بعض البيانات لا تحفظ لدى المسؤولين الإداريين بل تبقى لدى بعض المدرسين، كما يفتقر المعهد إلى نظام أرشيفي فعال لحفظ البيانات والمستندات، وكذلك إلى نظام لجمع البيانات وتحليلها والاستفادة من نتائج التحليل في إدخال التحسينات اللازمة على المعهد.

يفتقر المعهد إلى الإجراءات الكافية حيال ضمان تناسق الممارسات به، حيث لا يوجد أي دليل عن ضمان الجودة لتوحيد إجراءات العمل في الجوانب الهامة، مثل: حضور الطلبة، وبرامج التهيئة، والتقييم الأولي والمستمر، أو المراقبة الداخلية، إضافة إلى عدم مراقبة أداء المعلمين بشكل كاف. وفيما تعتبر استمارة التقييم الذاتي للمعهد مرضية من حيث المعلومات الواردة فيها، إلا أنها تتسم بعدم الموضوعية على نحو كافٍ، فضلاً عن المبالغة في منح الدرجات.

ملخص الدرجات الممنوحة

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

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- تقييم مستويات الإنجاز الأكاديمي والتقدم في دورات الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي (IGCSE) ودورات الشهادة العامة في التعليم (GCE) المستوى المتقدم التكميلي (AS): يقوم المعلمون بتقييم مستويات إنجاز الطلبة وتقدمهم أكاديمياً بشكل جيد، وذلك بتوظيف مجموعة متنوعة من الطرق الفعالة التي تناسب مختلف أنواع الدورات التي يقدمها المعهد ومستوياتها. كما يحصل الطلبة على التغذية الراجعة الشاملة والبناءة، وترسل التقارير عن مستوى تقدم الطلبة إلى أولياء الأمور وأرباب الأعمال بصفة منتظمة.
- حصص التقوية الإضافية للطلبة من ذوي المستوى الأقل: يمكن للطلبة من ذوي المستوى الأقل حضور حصص التقوية الإضافية المفيدة مجاناً، حيث ينظم المعهد حصص المراجعة والدعم مرتين أسبوعياً للطلبة في دورات الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي (IGCSE) ودورات الشهادة العامة في التعليم (GCE) المستوى المتقدم (AS)، كما يقوم المعلمون بدعوة الطلبة للبقاء بعد انتهاء الحصص في حالة الحاجة إلى المزيد من المساعدة الإضافية أو الإيضاح، أما الطلبة الذين تفوتهم الدروس، فيمكن لهم حضور حصص الإعادة، كما يقدم المعلمون حصص المراجعة والتدريب قبل الامتحانات.
- العلاقات مع الجهات ذات العلاقة: يحتفظ المعهد بعلاقات وطيدة مع أولياء الأمور وأرباب الأعمال، وإحاطتهم علماً بمستوى تقدم الطلبة، ونسب حضورهم، وسلوكياتهم، والأمور الأكاديمية والإدارية المتعلقة بهم.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **تسجيل نسب الحضور:** فيما يقوم المعهد بتسجيل نسب الحضور في دورات الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي (IGCSE) ودورات الشهادة العامة في التعليم (GCE) المستوى المتقدم التكميلي (AS) إضافة إلى نسب حضور الموظفين من الشركات في برامج تقنية المعلومات وفصول اللغة الإنجليزية بصفة منتظمة، لا يتم تسجيل نسب حضور الطلبة في الدورات الأخرى وتسجيل معدلات المواظبة بنفس الانتظام. علاوة على ذلك، يفتقر المعهد إلى سياسة واضحة للحضور والمواظبة.
- **التقييم الأولي:** فيما يقوم المعهد بإجراء امتحان القبول للطلبة المسجلين في دورات اللغة الإنجليزية، لا يتم إجراء عملية التقييم الأولي للالتحاق بالدورات الأخرى بصفة منتظمة. ويقوم المعهد بإجراء الامتحانات الخاصة بمهارات اللغة في دورات الشهادة الدولية العامة للتعليم الثانوي (IGCSE) ودورات الشهادة العامة في التعليم (GCE) المستوى المتقدم التكميلي (AS) فقط، أما الطلبة المسجلين في الدورات الأخرى فلا تجرى لهم عمليات تقييم أولي على الإطلاق. وإذا حدث ذلك، فإن إجراء التقييم لا يتم بفعالية تناسب إحقاق الطلبة في المستويات التي تناسبهم، أو تضمن تلبية الاحتياجات الفردية المختلفة للطلبة.
- **إجراءات الصحة، والسلامة والنظافة العامة:** لا يولي المعهد العناية الكافية بإجراءات الصحة، والسلامة والنظافة العامة، ومن الظواهر الدالة على ذلك أن المعهد لا يجري عمليات تقييم الأخطار، ويفتقر إلى نظم كشف الحريق، إضافة إلى أن طفايات الحريق قديمة، وتتم صيانتها بشكل ضعيف. كما توجد حواجز أمام باب مخرج الطوارئ، ناهيك عن عدم وضع علامات واضحة دالة عليه، وكذلك لا توجد ثمة نقطة للتجمع في حالة نشوب الحريق - لا قدر الله. علاوة على ذلك، يفتقر طقم الإسعافات الأولية إلى التجهيزات المناسبة، ولا يوجد مسعف مرخص له بمقر المعهد. ولا يقدم المعهد الإرشاد الكافي عن إجراءات الصحة والسلامة للطلبة عند بدء دوراتهم. وتفتقر غرف دورات المياه والفصول الدراسية إلى النظافة بشكل كافٍ.
- **جمع التغذية الراجعة من الطلبة وأولياء أمورهم وتحليلها:** يفتقر المعهد إلى جمع وجهات نظر الطلبة، وأولياء الأمور وأرباب الأعمال وتحليلها بشكل كافٍ، حيث لا يسعى إلى جمع أو تحليل التغذية الراجعة الرسمية منهم بصفة منتظمة. وفيما قام المعهد بجمع آراء مجموعة واحدة من الطلبة المسجلين في دورات اللغة الإنجليزية العامة باستخدام أداة الاستبانة المناسبة،

فإنه لم يتم تفرغ الاستبانات المستوفاة البيانات أو تلخيصها رغم قيام الإدارة العليا بالإطلاع على التعليقات الفردية الواردة في هذه الاستمارات بدقة.

- **ترتيبات ضمان الجودة:** لا يقوم المعهد بمراقبة أداء المعلمين بشكل كافٍ، حيث تقوم الإدارة العليا عموماً بملاحظة المعلمين المعيّنين حديثاً بين الفينة والأخرى، فضلاً عن تسجيل الجوانب الهامة وإلقاء الضوء عليها، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية لهم. ولكن، مع هذا، لا تقوم الإدارة بمراقبة أداء جميع المعلمين. وقد تم مؤخراً إعداد استمارة موحدة ومفيدة لملاحظة الدروس، إلا أنه لم تستخدم حتى الآن. كما لا يوجد نظام أشمل لتسهيل عملية تحسين الجودة عموماً.
- **التخطيط الاستراتيجي:** تفتقر عملية التخطيط الاستراتيجي إلى الفعالية، ويتم اتخاذ معظم القرارات الرئيسية من قبل مديري المعهد، حيث يقومان ببحث الأمور فيما بينهما، واتخاذ الإجراءات حيالها دون إشراك الموظفين الآخرين بالمعهد. علاوة على ذلك، تفتقر الخطط الإستراتيجية إلى التفاصيل الكافية، حيث لا تتم مناقشتها في الاجتماعات الرسمية مع الموظفين، والتي تعقد بصفة ربع سنوية فقط، ناهيك عن افتقار الموظفين إلى المعلومات الكافية عن خطط المعهد أو الأدوار المنوطة بهم في عملية تنفيذها.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- تطوير نظام فعال لتسجيل حضور الطلبة.
- تحسين عملية التقييم الأولي والاستفادة من نتائجها بشكل أفضل.
- تنفيذ عمليات تقييم المخاطر بصفة منتظمة، وضمان تطبيق إجراءات الصحة والسلامة الصارمة وشرحها بشكل وافٍ للطلبة.
- جمع التغذية الراجعة من الطلبة وأولياء أمورهم وتحليلها.
- تنفيذ إجراءات منظمة لمراقبة جودة ما يقدمه المعهد من برامج ودورات.
- تحسين عملية التخطيط الاستراتيجي.