



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

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

المعهد الأوربي

جدعلي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 22 - 24 فبراير 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 التحسّن
- 6.....ملخص الدرجات الممنوحة
- 7.....الأحكام الرئيسية والتوصيات
- 7..... جوانب القوة
- 7..... الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- 8..... 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 كل مؤسسة من مؤسسات التدريب معنية بترشيح أحد موظفيها 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 إتباع 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 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 المجالات أو جميعها.

## المقدمة

### وصف المعهد

تأسس المعهد الأوروبي باسم مختلف عن اسمه الحالي في عام 2000، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم بتقديم الدورات في اللغة الإنجليزية، وتقنية المعلومات، ودراسات السكرتارية المتقدمة، بالإضافة إلى ذلك، يقدم المعهد مجموعة واسعة من حصص التقوية التي تشمل معظم المواد المقررة بالمدارس والجامعات، فضلاً عن مجموعة الدورات في اللغة الإنجليزية العامة، واللغة الإنجليزية للأعمال التجارية، وتقنية المعلومات. ولا تعتبر أي من الدورات التي يقدمها المعهد دورات معتمدة. خلال عام 2009، بلغ عدد المسجلين بالمعهد 372 طالباً، التحق معظمهم بحصص التقوية.

يزاول المعهد أنشطته من مقره الوحيد الكائن في جدعلي، ويتم تنظيم معظم الدورات في هذا المقر فيما يتم تنظيم دورات اللغة الإنجليزية للأعمال التجارية للموظفين في فصول دراسية منفصلة يتم تأجيرها.

يتكون فريق العمل بالمعهد من المالك، والرئيس التنفيذي، ومنسق الطلبة، والسكرتير التنفيذي ومندوب المبيعات، وفيما يعمل كل من السكرتير التنفيذي ومندوب المبيعات بنظام الدوام الكامل يوظف المعهد مجموعة من المعلمين المؤهلين بنظام الدوام الجزئي.

### نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من ثلاثة من المراجعين، وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريس، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة، والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع موظفي المعهد، والطلبة والجهات ذات العلاقة.

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

## الحكم بوجه عام

### فعالية المعهد

#### الدرجة 4: دون المرضي

يعتبر المعهد الأوربي من المعاهد ذات الفعالية دون المرضية بوجه عام، وفيما ظهرت جودة التدريس، ومجموعة الدورات المقدمة للطلبة، وفعالية دعم الطلبة وإرشادهم جميعاً بشكل مرضٍ، حصل المعهد على تقدير "دون المرضي" في جانب فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم، من ناحية أخرى، لم تمنح الدرجة لمدى إنجاز الطلبة بسبب عدم كفاية بيانات الإنجاز المتوفرة.

يكتسب معظم الطلبة بالمعهد الأوربي المهارات المناسبة في حصص التقوية، حيث يجد الطلبة التشويق في الأنشطة المقدمة لهم بشكل عام، ويظهرون فهماً مرضياً للدروس، ويسجل معظم الطلبة في أكثر من مادة في حصص التقوية، وتتسم بيانات أداء الطلبة في دورات اللغة الإنجليزية وتقنية المعلومات ذات مستوى الإنجاز المرتفع، بسوء التجميع، وعدم الدقة، وهي غير جديرة بالثقة، علاوة على ذلك، يفتقر المعهد إلى نظام تقييم متناسق، ونظام لتسجيل مستويات تقدم وإنجاز الطلبة في حصص التقوية والدورات الخاصة بمناهج المدارس، كما يتم تسجيل نسب حضور الطلبة ومواظبتهم بشكل غير فعال، بل إن نسبة المواظبة ضعيفة في بعض الأحيان.

إن معظم المعلمين بالمعهد أكفاء، ومؤهلين، ومن ذوي الخبرة المتعلقة بمجالات تخصصاتهم. ويوظف المعلمون مجموعة مرضية من أساليب التدريس، والوسائل البصرية المساعدة، ويقومون بتقييم فهم الطلبة بشكل كافٍ، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية والكتابية بشأن الأنشطة الصفية، والواجبات، ومستوى التقدم العام لهم، بطريقة مناسبة، وفيما يتم توظيف خطط الدروس بشكل مرضٍ، يفتقر المعهد إلى تلبية الاحتياجات المختلفة للطلبة في الدروس على نحو كافٍ. كما يتسم امتحان القبول للمعهد بعدم الكفاءة في التعرف على قدرات الطلبة، وتسجيلهم في المستوى المناسب لهم بالدورات.

يقدم المعهد مجموعة واسعة من حصص التقوية التي تشمل معظم المواد التي تدرس في المدارس الحكومية والجامعات الخاصة، إضافة إلى الدورات في اللغة الإنجليزية العامة، ودورات اللغة الإنجليزية للأعمال التجارية وتقنية المعلومات؛ وهي جميعاً دورات غير معتمدة. يوفر المعلمون الأنشطة الإثرائية، والمذكرات المفيدة التي تساعد الطلبة على توسعة مداركهم، إضافة إلى الأنشطة المجتمعية مثل الزيارات والرحلات الترفيهية ومسابقة الخطابة.

يحصل الطلبة على الدعم والإرشاد المرضي قبل الدورة وخلالها، وكذلك، يقدم المعهد برنامج التهيئة بشأن إجراءات الصحة والسلامة بالمعهد، ومنشآت المعهد في بداية كل دورة ويتواصل المعلمون مع الطلبة وأولياء أمورهم، ويحافظ موظفو الشؤون الإدارية ومنسق شؤون الطلبة على الاتصال المرضي مع أولياء الأمور أيضاً. وعلى الرغم من قيام المعهد بتنفيذ عمليات الفحص الدوري لمقره لتحديد المخاطر واحتياجات الصيانة، فإنه لا يقوم بتنفيذ عملية تقييم المخاطر الشاملة، حيث لاحظ فريق المراجعة العديد من الأخطار المحتملة.

يمتلك المعهد الأوروبي رؤية ورسالة وخطط عمل، تركز على تحسين جودة ما يقدمه المعهد، تمت مشاركتها مع الموظفين، ومناقشتها في العديد من الاجتماعات التي عقدت في الآونة الأخيرة، وقد قام المعهد بتنفيذ بعض التحسينات الحديثة، إلا أن الوقت ما زال مبكراً للحكم على مدى فعالية هذه التحسينات وتأثيرها على فعالية المعهد.

وتقوم الإدارة العليا بجمع المعلومات حول إنجاز الطلبة وتحليلها بشكل غير كافٍ، حيث تتسم البيانات بسوء التجميع، كما هو الحال في دورات اللغة الإنجليزية العامة، وكذلك لا يتم قياس أو تسجيل مستوى الإنجاز كما هو الحال في دروس التقوية. وعلى الرغم من تطبيق المعهد الأوروبي لبعض الممارسات الجيدة، لم يتم تحديد هذه الممارسات على نحو كافٍ لتشكّل نظاماً شاملاً للجودة أو لتسهيل مراقبة الأداء.

## القدرة على التحسن

### الدرجة 3: مرض

منذ إعادة التنظيم الإداري في أغسطس 2009، شرع المعهد الأوربي في تنفيذ مهمة تحسين جودة ما يقدمه المعهد بشكلٍ جاد، حيث قام بتطبيق نظام التقييم الداخلي المرضي لجوانب القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، قبل إعداد خطة عمل المعهد لسنة 2009-2010. وقد حضر أعضاء الإدارة مجموعة من الاجتماعات لبحث خطة العمل والأمور المتعلقة بجودة ما يقدمه المعهد، وتشمل الإجراءات التي تم اتخاذها منذ ذلك الوقت، توظيف مندوب مبيعات بنظام الدوام الكامل، ومنسق شئون الطلبة بنظام الدوام الجزئي، وإنشاء نظام قاعدة بيانات التسجيل، والحصول على الموافقة لاختبار التوفل TOEFL (اختبار اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية)، وتحسين الأعمال المكتبية، وحفظ السجلات، وإنهاء إجراءات الانتقال إلى المقر الجديد للمعهد.

ارتفع بشكل ملحوظ عدد المسجلين بالمعهد بين عامي 2008 و2009، وتعتبر نسبة تكرار التسجيل للدورات جيدة عموماً، لا سيما في حصص التقوية، حيث يحضر طلبة المدارس والجامعات في أكثر من حصة للتقوية، بل إن هناك من الطلبة من حضر دروس التقوية لأكثر من ثلاث سنوات بالمعهد.

قامت إدارة المعهد ببحث متطلبات زيارة المراجعة مع الموظفين والمعلمين، واستشارتهم عند استكمال استمارة التقييم الذاتي للمعهد، ومع هذا، تتسم استمارة التقييم الذاتي بالمبالغة في منح الدرجات، وتفقر إلى الموضوعية، وأخفقت في إلقاء الضوء على العديد من الجوانب التي لاحظ فريق المراجعة أنها تحتاج إلى تطوير.

## ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
4: دون المرضي	فعالية المعهد
3: مرضٍ	القدرة على التحسّن
	نتائج المراجعة
لا توجد أدلة كافية لمنح الدرجة	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

- **مجموعة حصص التقوية:** يقدم المعهد الأوربي مجموعة واسعة من حصص التقوية التي تشمل معظم المواد المقررة بالمدارس والجامعات، كما يوفر مجموعة مرضية من الدورات غير المعتمدة في اللغة الإنجليزية العامة، واللغة الإنجليزية للأعمال التجارية، وتقنية المعلومات، ذات مسارات التقدم الجيدة.

### الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **مواظبة الطلاب:** يفتقر المعهد إلى نظام لتسجيل حضور الطلبة ومواظبتهم بطريقة منتظمة ودقيقة أو شاملة على نحو ملائم، حيث تظهر السجلات وملاحظات الدروس المتوفرة تأخر ربع عدد الطلبة عن حضور الدروس لمدة نصف ساعة أو أكثر.
- **التقييم الأولي:** يتسم اختبار القبول بالمعهد بعدم الفعالية، ولا يضمن التحاق الطلبة بالمستوى المناسب لهم في الدورات، وقد شرع المعهد مؤخراً في إجراء المقابلات الشخصية مع الطلبة، وتم نقل بعضهم إلى مستويات أعلى أو أدنى من الدورات بناءً على نتائج هذه المقابلات، ومع ذلك، لم يزل بعض الطلبة في غير مستواهم المناسب، كما لا يتم دعم قدرات الطلبة المختلفة على التعلم في الفصول بشكل كافٍ، حيث لا يشارك بفاعلية ذوو المستويات الأقل في الأنشطة الصفية في الدروس التي تمت ملاحظتها.
- **تحليل بيانات الإنجاز:** يفتقر المعهد إلى نظام فعال لتسجيل مستوى إنجاز الطلبة، وفيما شرع المعهد مؤخراً في جمع البيانات في نظام قاعدة بيانات التسجيل الجديد، تفتقر البيانات إلى الدقة، وللتدليل على ذلك، لا تتطابق بيانات أداء الطلبة المقدمة من قبل المعهد في إطار الاستعداد لعملية المراجعة مع بيانات الحضور والإنجاز المتوفرة بالمعهد، هذا ولا يتم حفظ البيانات الخاصة بحصص التقوية على الرغم من أن الملتحقين بها يتجاوزون ثلثي عدد الطلبة المسجلين بالمعهد، ومن ثم، تفتقر الإدارة إلى بيانات مجمعة وموثوق فيها يمكن تحليلها

لغرض تخطيط التحسينات المزمعة، كما يفتقر المعهد إلى سجل لنسب نجاح بعض دفعات الطلبة، والمجموعات، والمواد أو المعلمين.

- **ضمان الجودة:** يفتقر المعهد الأوربي إلى إجراءات فعالة لضمان جودة عملية التدريس، حيث لا تتم مراقبة أداء المعلمين بشكلٍ ملائم، وعلى الرغم من توظيف المعهد لمعلمين أكفاء ومؤهلين، تنظم عملية التطوير المهني بالكامل من خلال تنظيم ورش العمل الداخلية، والاجتماعات والمناقشات، والتي من شأنها تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتلبيته على نحو غير كافٍ، وفي بعض الأحيان، تقوم الإدارة بملاحظة أداء المعلمين في الحصص، وإلقاء الضوء على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

وفي الآونة الأخيرة، شرعت الإدارة في تسجيل نتائج ملاحظات الدروس، بيد أنه لا يتم توثيق إجراءات متابعة الأمور التي تم إلقاء الضوء عليها حتى الآن، وعلى الرغم من ملاحظة معظم المعلمين لأكثر من مرة، في غضون الشهرين السابقين لعملية المراجعة، لم تتم ملاحظة القليل منهم على الإطلاق، علاوة على ذلك، يفتقر المعهد إلى نظام ملائم لمراقبة الامتحانات والتصحيح، ولم تستند عمليات ضمان الجودة الفعالة إلى إجراءات واضحة.

## التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المعهد:

- مراقبة نسب حضور الطلبة ومواظبتهم بطريقة أكثر فعالية ودراسة حالات تأخر الطلبة.
- ضمان قبول الطلبة في المستوى المناسب لهم في الدورات، وحصولهم على الدعم الفردي في الفصول.
- جمع بيانات الإنجاز وتحليلها والاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه.
- تنفيذ إجراءات صارمة لضمان الجودة.