



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

## وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

مركز سيلفان التعليمي

السهلة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 2 - 4 مايو 2011

## قائمة المحتويات

---

- 1..... وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
- 2..... المقدمة
- 2 ..... وصف المعهد
- 2 ..... نطاق المراجعة
- 3..... الحكم بوجه عام
- 3 ..... فعالية المعهد
- 4 ..... القدرة على التحسّن
- 6..... ملخص الدرجات الممنوحة
- 7..... الأحكام الرئيسية والتوصيات
- 7 ..... جوانب القوة
- 8 ..... 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 مقر 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

بدأ مركز سيلفان التعليمي، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة التربية والتعليم، في مزاولة أنشطته في شهر يوليو 2009. وتجدر الإشارة إلى أن المركز يُعد اسماً تجارياً ممنوحاً بموجب حقوق امتياز من مركز سيلفان التعليمي، ومقره الولايات المتحدة الأمريكية، ويملك أكثر من ألف فرع منتشرة في جميع أنحاء العالم، ويزاول أنشطته منذ ما يقارب الـ 35 عاماً. وفي البحرين، يُقدم المركز أساساً دورات اللغة الإنجليزية والرياضيات، ودورات اختبار الاستعداد للدراسة (SAT) الأمريكي؛ إضافة إلى المساعدة في حل الواجبات المنزلية.

وبلغ إجمالي عدد الطلبة المسجلين بالمركز الـ 325 طالباً منذ افتتاحه في البحرين، وأغلبيتهم من الطلبة المكفولين ذاتياً، وتبلغ أعمارهم أقل من ثمانية عشر عاماً.

يزاول المركز أنشطته من مقره الوحيد الكائن في منطقة السهلة؛ ويتولى إدارته مدير المركز، والمدير التعليمي، ومساعدان إداريان، إضافة إلى مجموعة من المعلمين بنظام الدوام الجزئي، وفراش.

### نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قبل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات الطلبة، والدورات التي أكملوها؛ والاجتماع مع المدير الإداري، والمعلمين، وموظفي الإدارة والدعم، والطلبة والأطراف ذات العلاقة.

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

#### الدرجة 2: جيد

يعتبر مركز سيلفان التعليمي من المعاهد ذات الفعالية الجيدة بوجه عام، حيث حازت جميع الجوانب في المركز على تقدير "جيد" من قبل فريق المراجعة.

يكتسب معظم الطلبة في مركز سيلفان التعليمي المهارات المطلوبة في اللغة الإنجليزية والرياضيات، كما يتم إعداد أهداف التعلم والخطط التفصيلية للطلبة بشكل جيد على أساس الاختبار التشخيصي الفعال لهم. كذلك، يقوم المركز بمراقبة مستوى تقدم الطلبة على نحو صارم، وإبلاغ أولياء الأمور بمستواهم بصفة منتظمة. علاوة على ذلك، يجد الطلبة التشويق في عملية التعلم، ويلتزمون بالحضور بمعدلات عالية والمواظبة بصفة منتظمة. من ناحية أخرى، لا تحقق قلة معتبرة من الطلبة التحسن المطلوب في قسم القراءة في دورات اختبار الاستعداد للدراسة (SAT) بدرجة كافية.

يوظف المركز معلمين مؤهلين وأكفاء، إذ يستخدمون مجموعة من طرق التدريس حسب المنصوص عليها من الشركة الأم. كذلك، يقوم المعلمون بتقييم الطلبة بشكل جيد، إضافة إلى تدقيق فهمهم بشكل فعال، وتزويدهم بالتغذية الراجعة الشفهية والتحريرية المفيدة. ويقوم المركز بإجراء اختبار تشخيصي متكامل للطلبة عند التسجيل في الدورات، ويتم إعداد خطط الدروس ذات أهداف التعلم المحددة مسبقاً بناءً على نتائج هذا الاختبار. كما يقوم المركز بتعديل خطط الدروس بناءً على عمليات التقييم؛ وتبدأ الدروس في المواعيد المحددة وبمراجعة مفيدة للدروس السابقة، إضافة إلى توظيف المعلمين لمجموعة واسعة من مصادر التعلم. بالنسبة للطلبة في دورات اختبار الاستعداد للدراسة (SAT)، يتقدم معظم الطلبة لعملية التقييم الأولي، ويتم تقديم المنهج وفقاً لمتطلبات الطلبة؛ إلا أنه يتم إعداد خطط الدروس من قبل المزود، ولا تأخذ الاحتياجات المتنوعة للطلبة في الحسبان.

يقدم المركز مجموعة جيدة من دورات اللغة الإنجليزية والرياضيات ذات مستويات التقدم الواضحة، إضافة إلى دورات اختبار الاستعداد للدراسة (SAT) الأمريكي وتقديم المساعدة في حل الواجبات المنزلية، والمهارات الدراسية للطلبة الموهوبين. وقد أعرب أولياء الأمور عن رضاهم عن الدورات التي يقدمها المركز بوجه عام؛ حيث يقوم المركز بتزويد الطلبة وأولياء الأمور بخطط التعلم الفردية ومحتوى الدورات قبل بدء الدورات؛ إضافة إلى تصميم مواد الدورات بشكل جيد وواضح، وتضمينها كافة التفاصيل المطلوبة. وفيما يسعى المركز إلى تحديد احتياجات الأطراف ذات العلاقة من خلال إجراء الاتصالات المنتظمة معهم، فإن قدرته على الاستجابة للاحتياجات المحلية تقيدها المعايير الموحدة للشركة الأم.

يقدم المركز الدعم والإرشاد الفعال للطلبة وبطريقة منظمة، للأداء بشكل أفضل في الدورات؛ ويقوم المركز أيضاً بإجراء الاتصالات المنتظمة مع الأطراف ذات العلاقة؛ إضافة إلى تقديم الحلول عبر الإنترنت للطلبة الراغبين في تعزيز مهاراتهم. كما يُزود الطلبة من ذوي صعوبات التعلم بخبرة التعليم الفردية، وتتضمن جميع الدورات برنامج التعزيز الإيجابي والتحفيزي الذي تتم بموجبه مكافأة الطلبة بكوبونات يمكن استبدالها بهدايا من متجر التحفيز، كما يُمنح الطلبة الذين لا يحققون أهدافهم التعليمية بعد 36 ساعة بناءً على نتائج التقييم، 12 ساعة تعليمية موجهة مجاناً.

يتواصل المعلمون مع الطلبة بطريقة ودية، ويقدمون لهم الدعم. كما يقدم موظفو الإدارة الدعم والإرشاد الأولي والمعلومات اللازمة للطلبة فضلاً عن متابعة الحضور والمواظبة. ويمتلك المركز موقعاً إلكترونياً زاخراً بالمعلومات، ويرتبط بالموقع الإلكتروني للشركة الأم، إضافة إلى مجموعة واضحة من الكتيبات والنشرات. وفيما تتسم بيئة التعلم بالمتعة والأمن، إذ تتوفر لدى المركز إجراءات الصحة والسلامة الأساسية، إلا أنه لا يقوم بإرشاد الطلبة بشأن إجراءات الصحة والسلامة، ولم تتم صيانة طفايات الحريق في وقت إجراء هذه المراجعة.

تقوم إدارة المركز بإجراء الاتصالات المنتظمة مع الأطراف ذات العلاقة، كما يوظف معلمين وموظفين مؤهلين وكفاء، ويوفر فرص التطوير المهني المستمرة للمعلمين، ويقوم بإجراء عمليات التقييم الرسمية للمعلمين والموظفين؛ إضافة إلى ملاحظة الدروس بصفة منتظمة وربطها بعملية تقييم أداء المعلمين. كما تقوم الإدارة بتحليل مستوى أداء الطلبة بطريقة شاملة، واتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على ذلك. كما يتم عقد الاجتماعات الرسمية وتوثيقها في محاضر الاجتماعات، فضلاً عن عقد الاجتماعات غير الرسمية.

وعلى الرغم من جمع التغذية الراجعة من أولياء الأمور في شكل استمارة، إلا أنها تعتبر عملية اختيارية، وتتم عبر الإنترنت حيث تُرسل مباشرة إلى الشركة الأم، وتتم مناقشتها في الاجتماعات الربع السنوية للشركة مما يخلق فجوة زمنية قبل اتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها. وفيما تزخر استمارة التقييم الذاتي للمركز بالمعلومات، وتسلب الضوء على قلة من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، إلا أنها تتسم بالمبالغة الطفيفة في منح الدرجات. فضلاً عن ذلك، يفتقر المركز إلى الخطط الإستراتيجية الخاصة بفرع البحرين، حيث ترتبط أغلبية أهدافه بالميزانية بصفة أساسية، فيما تفتقر الأهداف الأخرى إلى التفاصيل الكافية، فضلاً عن تحديد الإجراءات والمسئوليات الواضحة.

## القدرة على التحسّن

### الدرجة 2: جيد

يعتبر مركز سيلفان التعليمي من المعاهد ذات القدرة الجيدة على التحسّن، حيث تحقق كافة المجموعات مستوى تقدم جيداً باستثناء قسم القراءة في دورات اختبار الاستعداد للدراسة (SAT). كذلك، يمتلك المركز نظاماً فعالاً لقاعدة البيانات يرتبط بالشركة الأم، ويتضمن معلومات عامة متعلقة بالطلبة وأولياء أمورهم ومدارسهم؛ إضافة إلى نتائجهم الأكاديمية ومستوى تقدمهم بشكلٍ تفصيلي.

كما يوفر المركز عدداً من الكتيبات المفيدة من الشركة الأم والتي تتضمن التعليمات الخاصة بالجوانب المختلفة مثل: اعتماد شهادات المعلمين، والتدريب المستمر لهم، وسياسات المبيعات والتسويق، واختبار القبول، وعمليات التقييم، واستخدام الموظفين، وعملية التوظيف، إضافة إلى الاستثمارات المختلفة لاستخدامها من قبل المركز مثل استمارة ملاحظة الدروس. ويتحمل مدير المركز مسئولية ضمان جودة العمليات حسب المنصوص عليه في دليل الإرشادات للمركز.

ويعتمد مركز سيلفان التعليمي اعتماداً كبيراً على الشركة الأم من ناحية البرامج المعتمز طرحتها وتحديثها؛ حيث يقوم المركز بالتحديث المستمر لبرامجه ومواد هذه البرامج، أينما يتم استلامها من الشركة الأم. علاوة على ذلك، فقد خضع مقر المركز لعمليات صيانة عامة وتجديد شاملة، ويعتزم فتح مركز آخر في

البحرين والذي سيتم دعمه من المركز الرئيسي الحالي. كما تقوم الشركة الأم بتحديث برامج المهارات الدراسية والكتابية، وسيتم تطبيقها في البحرين عند استلامها.

يملك المركز الموارد المادية الكافية والموارد البشرية ذات الكفاءة العالية لتنفيذ خطط التحسينات. وتبلغ نسبة معدل تكرار الأعمال للطلبة حوالي 20%؛ وبلغ عدد الطلبة المسجلين بالمركز في العام الأكاديمي (2010/2009) 238 طالباً، بالإضافة إلى 87 طالباً حتى شهر أبريل 2011. وفيما تزخر استمارة التقييم الذاتي للمركز بالمعلومات، وتسلب الضوء على قلة من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، إلا أنها تتسم بالمبالغة الطفيفة في منح الدرجات.

## ملخص الدرجات الممنوحة

الدرجة	الحكم بوجه عام
2: جيد	فعالية المعهد
2: جيد	القدرة على التحسن
	نتائج المراجعة
2: جيد	ما مدى إنجاز الطلبة؟
2: جيد	ما مدى فعالية التعليم؟
2: جيد	ما مدى تلبية الدورات لاحتياجات الطلبة وأولياء الأمور؟
2: جيد	ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم؟
2: جيد	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟

## الأحكام الرئيسية والتوصيات

### جوانب القوة

- يكتسب معظم الطلبة المهارات المطلوبة، ويحققون أهدافهم التعليمية، وتتم مراقبة مستويات التقدم لهم بشكلٍ فاعل: يظهر مستوى الإنجاز الجيد للطلبة في اكتساب المهارات المطلوبة في اللغة الإنجليزية والرياضيات على وجه الخصوص؛ إضافة إلى تحقيق بعضهم لمستويات إنجاز تتجاوز أهداف التعلم المخطط لها.
- إجراء اختبار تشخيصي شامل للطلبة عند التسجيل في الدورات، والتخطيط للدروس على أساس نتائج هذا الاختبار: يحدد هذا الاختبار فجوات المهارات للطلبة، وأساليب التعلم، وجوانب القوة وجوانب الضعف، والاستفادة من هذه المعلومات في إعداد خطط الدروس ذات أهداف التعلم المحددة مسبقاً، والتي يعمل كل طالب على تحقيقها.
- توظيف معلمين أكفاء ومؤهلين يوظفون مجموعة من طرق التدريس وطرق التقييم الفعالة مع تزويد الطلبة بالتغذية الراجعة، إضافة إلى الاستفادة من مجموعة جيدة من مصادر التعلم: بالإضافة إلى ذلك، يوفر المركز فرص التطوير المهني المستمر للمعلمين، ويقوم بتحديث ممارسات التدريس الجديدة في المركز.
- تقديم مجموعة جيدة من الدورات التي تلبي احتياجات الطلبة وأولياء الأمور: يقدم المركز دورات اللغة الإنجليزية والرياضيات ذات مسارات التقدم بصفة أساسية، بالإضافة إلى دورات اختبار الاستعداد للدراسة (SAT). وتتضمن هذه الدورات مهارات القراءة للمبتدئين، ومهارات القراءة الأكاديمية، ومهارات القراءة المتقدمة، ومهارات الكتابة الأكاديمية، وأسس الرياضيات لطلبة المدارس الابتدائية، والرياضيات لطلبة المدارس الثانوية، ومهارات الرياضيات المتقدمة لمركز سيلفان (SAM).

- تقديم الدعم الفعال للطلبة وبطريقة منظمة، للأداء بشكل أفضل في الدورات: ويشمل هذا الدعم تقديم المشورة إلى أولياء الأمور بشأن طريقة العمل مع الطلبة، وتقديم المساعدة لهم على التعلم بطريقة أكثر فعالية وكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، تتوفر الحلول عبر الإنترنت للطلبة الراغبين في تعزيز مهاراتهم أو تعلم الدروس أثناء تواجدهم في الخارج.
- إطلاع أولياء الأمور على مستوى تقدم أبنائهم بصفة منتظمة، ومتابعة مستويات إنجاز الطلبة الفردية مع المعلمين في المدارس: بالإضافة إلى ذلك، يمتلك المركز استمارة لجمع التغذية الراجعة من أولياء الأمور، والتي يتم استكمالها اختياريًا عبر الإنترنت، وترسل مباشرة إلى الشركة الأم.
- نظام فعال لقاعدة البيانات يحتوي على المعلومات العامة والنتائج الأكاديمية: ويرتبط هذا النظام بالشركة الأم، ويحتوي على المعلومات العامة المتعلقة بالطلبة، وأولياء أمورهم، ومدارسهم؛ إضافة إلى النتائج الأكاديمية وبيانات التقدم التي حققها الطلبة.

### الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- لا تحقق قلة معتبرة من الطلبة التحسن المطلوب في اكتساب المهارات المطلوبة في قسم القراءة في دورات اختبار الاستعداد للدراسة (SAT): ويأتي هذا مقارنة بأقسام الكتابة والرياضيات، حيث يكتسب الطلبة المهارات الملائمة في هذه الأقسام.
- لا يقوم المركز بإرشاد الطلبة بشأن إجراءات الصحة والسلامة، فضلاً عن عدم صيانة طفايات الحريق: على الرغم من توافر إجراءات الصحة والسلامة الأساسية في المركز مثل مخارج الطوارئ، وطقم المساعدات الأولية، وتواجد مسعف معتمد، يفتقر المركز إلى بعض إجراءات الصحة والسلامة الأخرى مثل عدم تحديد نقاط التجمع؛ إضافة إلى عدم تبليغ إجراءات الصحة والسلامة إلى الطلبة، وعدم صيانة طفايات الحريق في وقت المراجعة.
- يفتقر المركز إلى الخطط الإستراتيجية الخاصة بفرع البحرين، وتفتقر الأهداف إلى تفاصيل الإجراءات والمسئوليات: بالإضافة إلى ذلك، يفتقر المركز إلى بيان الرسالة الخاص بفرع البحرين؛ حيث يسري بيان الرسالة للشركة المانحة لحق الامتياز فقط.

## التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المركز:

- ضمان اكتساب جميع الطلبة للمهارات المطلوبة في جميع أقسام دورات اختبار الاستعداد للدراسة (SAT)
- ضمان اتخاذ كافة إجراءات الصحة والسلامة، وإبلاغها إلى الطلبة عند بدء الدورات
- وضع وتنفيذ خطة استراتيجية دقيقة خاصة بفرع البحرين.