



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

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير إعادة المراجعة

مركز مهارات اللغة الإنجليزية

تولي

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 24-26 يناير 2011

قائمة المحتويات

- 1..... وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
- 3..... المقدمة
- 3 وصف المركز
- 3 زيارة إعادة المراجعة
- 4..... الحكم بوجه عام
- 4 فعالية المركز
- 5 القدرة على التحسن
- 7..... ملخص الدرجات الممنوحة
- 8..... الأحكام الرئيسية والتوصيات
- 8 جوانب القوة
- 8 الجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- 9 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 إلي 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، وبميزها اتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضي	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 المركز

تأسس مركز مهارات اللغة الإنجليزية (ELSC) في عام 1996، وهو أحد المعاهد التي رخصتها وزارة التربية والتعليم، لتقديم دورات اللغة الإنجليزية، ويستهدف المركز الفئة العمرية ما بين سن 5 - 18 سنة. وتبلغ مدة الدورات 45 ساعة، بمعدل ثلاث ساعات أسبوعياً.

يقدم المركز ثلاث مجموعات من الدورات، تنقسم وفقاً لمستوى قدرات الطلبة إلى: دورات المبتدئين، والدورات المتوسطة، والدورات المتقدمة. وبلغ عدد المسجلين في الدورات المختلفة بالمركز 358 طالباً في عام 2010.

يزاول المركز أنشطته من مقره الكائن في منطقة تولي، ويتولى إدارته كل من مدير المركز والمسئول الإداري؛ وهما شريكان. كما يوظف المركز سكرتيرة، وثلاثة معلمين ومستشاراً للجودة بنظام الدوام الجزئي.

زيارة إعادة المراجعة

تمت مراجعة مركز مهارات اللغة الإنجليزية للمرة الأولى في شهر يناير 2010، وحصل المركز على تقدير "دون المرضي" بوجه عام. وعلى الرغم من تلبية المركز لاحتياجات الطلبة وأولياء أمورهم، فقد ظهرت جودة التعليم، ومستوى الدعم المقدم للطلبة وفعالية القيادة والإدارة بشكلٍ دون المرضي. أما قدرة المركز على التحسّن فقد ظهرت بمستوى ضعيف جداً، كذلك لم تتوفر أدلة لمنح الدرجة الخاصة بإنجاز الطلبة. ومن ثم، خضع المركز لإعادة المراجعة لضمان حدوث التحسّن في هذه الجوانب وصولاً إلى المستوى المطلوب.

تتكون إعادة المراجعة من زيارتين متتابعتين، مدة كل واحدة منهما يوم واحد، وزيارة أخيرة تتم على مدى ثلاثة أيام. وخلال إعادة المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب، وتحليل البيانات الخاصة

بإنجازات الطلبة والدورات التي أكملوها، والاجتماع مع مدير المركز، والمسئول الإداري، والمعلمين بنظام الدوام الجزئي، وموظفي الإدارة والدعم، والطلبة وأولياء أمورهم.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يقدم في مركز مهارات اللغة الإنجليزية، وتوصياته بشأن ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

الدرجة 3: مرضٍ

في الوقت الحاضر، يعتبر مركز مهارات اللغة الإنجليزية من المعاهد ذات الفعالية المرضية بوجه عام، حيث حازت جميع جوانب المراجعة على تقدير "مرضٍ" من قبل فريق المراجعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب.

يكتسب معظم الطلبة مهارات اللغة الإنجليزية الملائمة بعد حضور الدورات بالمركز، حيث تتحسن مهارات الاستماع، والقراءة والكتابة لديهم، ويصبحون أكثر ثقة بأنفسهم عندما يتحدثون باللغة الإنجليزية. ويؤكد على ذلك معظم أولياء الأمور؛ إذ عبّروا عن رضاهم التام عن تحسّن المهارات اللغوية لأبنائهم وتحقيقهم نتائج أفضل في مدارسهم بعد التحاقهم بدورات اللغة الإنجليزية بالمركز. إضافة إلى ذلك، فقد تحسّنت معدلات الاستمرارية ونسب النجاح منذ زيارة المراجعة الأخيرة، ويتم قياس مستوى تقدم الطلبة بطريقة أكثر تنظيماً من خلال الأنشطة الصفية والاختبارات الدورية الثلاثة التي يتم إجراؤها خلال الدورة، ثم النظام الصارم لتصحيح الامتحانات النهائية. أما نظام اختبارات القبول الذي تم إدخاله مؤخراً بالمركز، فساهم في تحقيق الطلبة مستوى مناسباً يتناسب مع قدراتهم. وفي أعقاب الحصة الثالثة، يقوم المعلمون بتعبئة "استمارة النقل" لبيان مستوى التقدم للطلبة، ويتم نقل الطلبة ذوي المستوى الضعيف إلى مستويات تعليمية أخرى في الدورات تتناسب مع قدراتهم بشكل أفضل. يجد معظم الطلبة التشويق في الدورات، ويشاركون في الحصص، على الرغم من عدم إتاحة الفرص الكافية أمامهم للعمل الجماعي في غالبية الحصص التي تمت ملاحظتها. إضافة إلى ذلك، تعتبر تقارير مستويات التقدم التي تُرسل إلى أولياء الأمور ليست واضحة لكي تُبيّن المجالات التي تحتاج إلى تطوير لدى الطلبة، كذلك فإن الجزء الخاص بالسلوك يتسم بعدم الموضوعية، ولا يتضمن معايير واضحة لإصدار الحكم على سلوكيات الطلبة.

على الرغم من التخطيط الجيد لمعظم الدروس ومشاركة أهدافها مع الطلبة، فإن معظم المعلمين لا يولون العناية الكافية بقدرات الطلبة المتنوعة أثناء الحصص، فضلاً عن توفير الدعم المحدود للطلبة ذوي المستوى الأقل. ونجحت غالبية المعلمين في تحفيز وإشراك الطلبة في الحصص عن طريق الاستخدام الفعال للألعاب وأجهزة التلفاز لتشغيل أغاني الأطفال التي تثري خبرة التعلم، على سبيل المثال.

يقدم المركز مجموعة من دورات اللغة الإنجليزية غير المعتمدة تنمّي قدرات الطلبة، وتلبي احتياجات أولياء الأمور بشكل جيد. وتعتبر معظم الدورات ذات مسارات تقدم مناسبة من مستوى لآخر. وعلى الرغم من حصول أولياء الأمور على معلومات كافية عن محتوى الدورات في يوم التسجيل، فإن المركز لا يُقدّم هذه المعلومات إلى الجمهور. وتعتبر النشرات الإعلامية والكتيبات محدودة جداً، ولا يقوم المركز بالترويج والدعاية لدوراته بدرجة كافية.

يقيم المعلمون علاقات ودية للغاية مع الطلبة، ويقدمون لهم الدعم المفيد أثناء الدورات مما يساعدهم على الإنجاز بشكل أفضل في الدورات، كذلك يجري المركز الاتصالات الدائمة مع أولياء الأمور لإحاطتهم علماً بأداء وسلوكيات أبنائهم. فضلاً عن ذلك، يوفر المركز فصول التقوية المجانية لتعويض من تغيب عن الحصص، كما يقدم جدولاً بالحصص الإضافية قبل الامتحانات المدرسية. وقد تحسّنت تصاميم الفصول الدراسية منذ زيارة المراجعة الأخيرة، حيث أصبحت فصولاً محفزة، ومشجعة وتوفر بيئة تعلّم أفضل. كذلك يقوم المركز بصيانة المنشآت بشكل جيد، ويوفر إجراءات الصحة والسلامة المناسبة، لكنه لا يحرص على إبلاغها إلى الطلبة بدرجة كافية، كذلك يفتقر المركز إلى المسعفين المؤهلين.

إن الخطة الإستراتيجية التي تم تطويرها مؤخراً تركز على قياس ومراقبة إنجازات الطلبة بشكل جيد، بيد أنها تفتقر إلى التفاصيل الكافية فيما يتعلق بالجدول الزمني والمسئوليات. ويتم اختيار المعلمين بالمركز استناداً إلى مؤهلاتهم التعليمية وخبراتهم في تدريس اللغة الإنجليزية، رغم عدم موافقة وزارة التربية والتعليم على جميع معلمي المركز. هذا، وقد تحسّنت مراقبة جودة التعليم منذ زيارة المراجعة الأخيرة، حيث تتم ملاحظة كل معلم مرة واحدة على الأقل خلال كل دورة، وتتم مشاركة نتائج زيارات الملاحظة مع المعلمين شفهيّاً وكتابياً. ومع ذلك، لا يتم تجميع المجالات المثيرة للاهتمام، ولا تقوم الإدارة بمتابعتها دائماً لضمان تنفيذ إجراءات التحسين. ويحتفظ المركز بعلاقات ودية فعالة مع أولياء الأمور، ويقوم بدعوتهم لإجراء المناقشات المباشرة بصفة منتظمة. بالإضافة إلى ذلك، يحرص المركز على جمع

التغذية الراجعة من أولياء الأمور من خلال توزيع الاستبانات في نهاية كل دورة، وتقوم الإدارة بدراسة ومتابعة القضايا التي تم طرحها في اجتماع أولياء الأمور بشكلٍ جيدٍ. ولكن، لا يتم جمع وجهات نظر الطلبة بشكلٍ دقيقٍ، إذ يقوم مدير المركز نفسه بمساعدة الطلبة على تعبئة الاستبانات، ولكن الأولى أن يتيح لهم الفرصة لاستكمالها بثقة دون تدخل أو مساعدة خارجية.

القدرة على التحسّن

الدرجة 3: مرضٍ

قام المركز باتخاذ خطوات فعالة تجاه تحسين جودة ما يقدمه منذ زيارة المراجعة الأخيرة، وإدخال نظام مُحسّن لقياس ومراقبة إنجاز الطلبة في قاعدة بيانات الطلبة التي تم تطويرها لجمع كافة الأنشطة والدرجات الخاصة بالطلبة. إضافة إلى تطوير نظام القبول الآلي، وتوظيف مستشار خارجي للجودة لإدخال التحسينات، ويعمل عن كثب مع المجلس الثقافي البريطاني وجامعة كامبردج على تقديم امتحانات اللغة الإنجليزية للطلبة من الشباب. ورغم ذلك فإن نظام الجودة الداخلي مازال في مرحلة التطوير.

كما قام المركز بتحديث المناهج والكتب الدراسية، حيث تم إدخال كتب جديدة مثل كتاب "Primary Colors" للدورات المتوسطة، وكتاب "Kids Box" لدورات المبتدئين، وكتاب "Messages" للدورات المتقدمة. وعلى الرغم من عدم زيادة عدد الدورات المقدمة خلال عام 2010، فإن عدد الطلبة المسجلين قد زاد بنسبة 5 بالمائة خلال السنة الماضية، إضافة إلى التحاق الكثير منهم بالمستويات الأعلى في دورات المركز.

يحافظ المركز بعلاقات جيدة مع أولياء الأمور، ويستجيب لمتطلباتهم المتجددة بشكلٍ فعالٍ. كذلك، كما يعقد الاجتماعات معهم بصفة منتظمة، إضافة إلى عقد اللقاءات للتداول معهم مباشرة، والاستجابة لإدارة المركز الفورية لنتائجها. ومع ذلك، لا يتسم نظام جمع وجهات نظر الطلبة بالصرامة الكافية.

شهدت بيئة التعلم تحسناً منذ زيارة المراجعة الأخيرة للمركز، إذ أصبحت الفصول الدراسية محفزة بفضل استخدام الموارد التعليمية الجديدة والملائمة للعملية التعليمية. كذلك، يوظف المركز الموارد البشرية الكافية لتحقيق المزيد من التحسينات.

وفيما زخرت استمارة التقييم الذاتي بالمعلومات اللازمة للمراجعة، وقدمت الأدلة الجيدة، وحددت الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، إلا أن الدرجات الممنوحة لجميع الأسئلة الرئيسية كانت أعلى من تلك الممنوحة من قبل فريق المراجعة.

ملخص الدرجات الممنوحة

الحكم بوجه عام	الدرجة الأصلية	درجة إعادة المراجعة
فعالية المركز	4: دون المرضي	3: مرضٍ
القدرة على التحسّن	5: ضعيف جداً	3: مرضٍ
نتائج المراجعة		
ما مدى إنجاز الطلبة؟	لم تتوفر أدلة كافية لمنح الدرجة	3: مرضٍ
ما مدى فعالية التعليم؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ
ما مدى تلبية الدورات لاحتياجات الطلبة وأولياء الأمور؟	3: مرضٍ	3: مرضٍ
ما مدى دعم الطلبة وإرشادهم؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ
ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع الطلبة ودعمهم؟	4: دون المرضي	3: مرضٍ

الأحكام الرئيسية والتوصيات

جوانب القوة

- **التوظيف الفعال لاختبارات القبول واستمارات النقل لإلحاق الطلبة بالمستوى المناسب:** يساهم نظام اختبارات القبول الذي تم إدخاله مؤخراً إلى المركز في إلحاق الطلبة بالمستوى المناسب. بالإضافة إلى ذلك، وفي أعقاب الحصة الثالثة، يقوم المعلمون بتعبئة "استمارة النقل" لمراقبة مستوى تقدم الطلبة، كما يتم نقل الطلبة ذوى المستوى الضعيف إلى مستويات تعليمية أخرى في الدورات.
- **الفحص الدقيق لأعمال الطلبة، وتقديم التغذية الراجعة البناءة لهم:** تتم إحاطة الطلبة علماً بمستوى تقدمهم، إضافة إلى تقديم التغذية الراجعة الكتابية المفيدة والبناءة لهم بشأن أعمالهم من قبل المعلمين.
- **الدورات المقدمة تلبي احتياجات أولياء الأمور:** يقدم المركز مجموعة من دورات اللغة الإنجليزية القصيرة غير المعتمدة التي تلبي احتياجات أولياء الأمور بشكل جيد.
- **الدعم المفيد المقدم للطلبة لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل:** يقيم المعلمون علاقات ودية للغاية مع الطلبة، ويقدمون لهم الدعم المفيد أثناء الدورات مما يساعدهم على تحقيق التقدم والإنجاز بشكل أفضل في دوراتهم.
- **المحافظة على روابط فعالة مع أولياء الأمور من خلال عقد الاجتماعات بصفة منتظمة، وتوزيع الاستبانات التي يتم تسجيل نتائجها وتحليلها لغرض التحسين:** يحتفظ المركز بعلاقات فعالة مع أولياء الأمور من خلال عقد اجتماعات "المشاركة" بشكل متكرر، وجمع التغذية الراجعة من أولياء الأمور في نهاية كل دورة، إضافة إلى دراسة الإدارة للقضايا التي تسفر عنها هذه الاجتماعات.

الجوانب التي تحتاج إلى تطوير

- **التعلم التعاوني غير كافٍ:** على الرغم من أن معظم الطلبة يجدون التشويق في الدورات، ويشاركون في الحصص بنشاط، فإن المركز لا يقدم فرصاً كافية للطلبة لتفعيل عملية التعلم التعاوني.
- **تقرير مستوى التقدم الدوري الذي تم تطويره مؤخراً غير واضح بدرجة كافية:** تقرير مستوى التقدم ويسجل أداء الطلبة خلال الدورات حسب أعمالهم الصفية، والمشاركة في الفصل، والاختبارات القصيرة، والاختبارات الدورية وامتحانات نهاية الدورات. ومع ذلك، لم يتم حتى الآن تحليل نتائج هذا التقرير بدرجة كافية لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير.
- **على الرغم من إعداد خطط الدروس، فإنها لا تلبي الاحتياجات المتنوعة لجميع الطلبة بشكلٍ فعال:** على الرغم من إعداد خطط الدروس المنظمة لمعظم المستويات، إلا أنها تقتصر إلى الخطط الخاصة بالأنشطة المعتزم استخدامها مع الطلبة ذوي القدرات المختلفة، بل إنه وفي حالات قليلة، لا يقدم المعلمون الدعم الكافي للطلبة ذوي المستوى الأقل لمساعدتهم على التحسن.
- **عدم مشاركة إجراءات الصحة والسلامة مع الطلبة دائماً، إضافة إلى افتقار المركز إلى مسعفين مؤهلين:** على الرغم من تنفيذ المركز لإجراءات الصحة والسلامة الجديدة، مثل: تحديد نقطة التجمع، وتركيب جهاز جديد لاكتشاف الحريق، لكن المركز لا يقوم دائماً بإبلاغها للطلبة في بداية الدورات.
- **على الرغم من تنفيذ نظام ملاحظة الدروس، فإن العمل لا يتم وفقاً لنتائج هذه الزيارات دائماً:** على الرغم من توافر التفاصيل الكاملة لنظام تقييم أداء المعلمين، إضافة إلى ملاحظة كل معلم مرة واحدة على الأقل في كل دورة، وتقديم التغذية الراجعة الشفهية والكتابية لهم عقب كل زيارة، فإن الإدارة لا تقوم بجمع نتائج هذه الزيارات أو العمل وفقاً لها بصفة دائمة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، يجب على المركز:

- تنفيذ المزيد من الأنشطة التعاونية أثناء الدروس
- تحسين نظام الدرجات لتقارير مستويات التقدم الدورية
- تحسين طرق التعليم لتلبية الاحتياجات المتنوعة للطلبة
- ضمان إبلاغ جميع إجراءات الصحة والسلامة لجميع الطلبة في بداية الدورة
- ضمان صرامة نظام ملاحظة الدروس بفعالية، ومتابعة التغذية الراجعة بشكلٍ مناسب.