



إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

دليل المراجعة

للاستخدام في مراجعة أداء مؤسسات
التعليم والتدريب المهني في مملكة البحرين

يسرى اعتباراً من شهر مارس ٢٠١٥ - دورة المراجعة (٣)



إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

دليل المراجعة

للاستخدام في مراجعة أداء مؤسسات
التعليم والتدريب المهني في مملكة البحرين

يسرى اعتباراً من شهر مارس ٢٠١٥ - دورة المراجعة (٣)

المحتويات

مقدمة

١	نبذة عامة عن الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب
١	إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
٢	المبادئ الرئيسية
٤	دليل المصطلحات
٧	المختصرات
٨	القسم الأول
٨	الإطار العام للمراجعة
٨	مقدمة
٩	مقاييس الأحكام
١٠	الأسئلة الرئيسية ووصف الأحكام
١٠	إنجاز المتدربين
١١	جودة ما يتم تقديمه
١٤	القيادة والإدارة والحوكمة
١٦	الحكم المحدد
١٦	الفاعلية بوجه عام
١٧	القدرة على التحسن والتطور
١٨	تقديم التظلمات
١٨	زيارات المتابعة

١٨	عدم الالتزام بعملية المراجعة
١٩	القسم الثاني
١٩	مقدمة
١٩	إصدار الأحكام بشأن الأسئلة الرئيسة ومعاييرها
١٩	إنجاز المتدربين
٢٣	جودة ما يتم تقديمه
٢٣	ما مدى فاعلية التعليم و/ أو التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؟
٢٨	تقييم فاعلية الدروس/ حصص التدريب الفردية
٣٠	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
٣٣	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟
٣٦	القيادة والإدارة والحوكمة
٤٢	الفاعلية بوجه عام
٤٣	القدرة على التحسن والتطور

نبذة عامة عن الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب

تأسست الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب بموجب المرسوم الملكي رقم (٣٢) لسنة (٢٠٠٨)، بوصفها هيئة وطنية مستقلة تتبع مجلس الوزراء في مملكة البحرين، وتخضع لإشرافه. وقد تمت إعادة تسمية هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب بموجب المرسوم الملكي رقم (٨٣) لسنة (٢٠١٢)، ليصبح مسماها الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب. وبموجب المرسوم الملكي الصادر تشمل مهام الهيئة ضمان استيفاء جودة التعليم والتدريب في المملكة لأفضل المعايير والممارسات الدولية، حيث أوكل إليها "مراجعة جودة أداء المؤسسات التعليمية والتدريبية في ضوء المؤشرات الاسترشادية التي تضعها الهيئة"، بما يتوافق مع الرؤية الاقتصادية ٢٠٣٠، لمملكة البحرين.

وللهيئة ثلاثة أعمال رئيسة، وتحديداً هي: مراجعة أداء المؤسسات التعليمية والتدريبية من قبل الإدارة العامة لمراجعة أداء المؤسسات التعليمية والتدريبية؛ وإدارة الإطار الوطني للمؤهلات من قبل الإدارة العامة للإطار الوطني للمؤهلات؛ وإجراء الامتحانات الوطنية من قبل إدارة الامتحانات الوطنية. وتتكون الإدارة العامة لمراجعة أداء المؤسسات التعليمية والتدريبية من أربع إدارات، هي: إدارة مراجعة أداء المدارس الحكومية، وإدارة مراجعة أداء المدارس الخاصة ورياض الأطفال، وإدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، في حين تضم الإدارة العامة للإطار الوطني للمؤهلات كلاً من إدارة عمليات الإطار الوطني، وإدارة التعاون والتنسيق الأكاديمي.

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إن إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني هي الإدارة المنوط بها مراجعة جودة التعليم والتدريب المهني في جميع أنحاء مملكة البحرين، وإعداد التقارير حول ذلك. وتشتمل المراجعة على تقييم مؤسسات التعليم والتدريب المهني على أساس مجموعة من معايير ضمان الجودة.

ويتمثل الغرض من مراجعة مؤسسات التعليم والتدريب المهني فيما يلي:

- تحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير لدى مؤسسات التعليم والتدريب المهني، مع التركيز على إنجاز وخبرة المتدربين

- التوصية بالجوانب التي تحتاج إلى تطوير
- دفع عملية تحسين ونشر ثقافة التقييم الذاتي، والمساءلة بين مؤسسات التعليم والتدريب المهني
- نشر أفضل الممارسات.

تختص وزارة العمل في مملكة البحرين بمنح الترخيص لمؤسسات التدريب المهني، في حين تختص وزارة التربية والتعليم بمنح الترخيص لمعاهد التعليم الخاصة غير الإلزامية. كما أن هناك بعض مؤسسات التدريب المرخصة من قبل الوزارات الأخرى؛ مثل: وزارة التنمية الاجتماعية. ولا يُعدُّ تقديم المشورة بشأن تلك التراخيص جزءاً من الدور الذي تمثله الهيئة بصفتها وسيطاً مستقلاً. وعلى الرغم من ذلك، فإنه من المتوقع أن تسفر نتائج المراجعات المهنية المنشورة عن معلومات واضحة حول جودة المؤسسات وأدائها؛ لمساعدة الوزارات المعنية في التوصل إلى قرارات منح التراخيص، وإرشاد أولئك الذين يحتاجون تعليمًا، أو تدريباً مهنيًا لاختيار المؤسسة التي تلبى احتياجاتهم بأفضل ما يمكن.

أثبتت المراجعات المستقلة لأداء مؤسسات التدريب المهني أنها الحافز للتحسُّن في أماكن أخرى من العالم، ومن ثمَّ تهدف الهيئة من خلال برنامج المراجعات المهنية إلى ضمان أن تكون مؤسسات التدريب المهني في جميع أنحاء مملكة البحرين على المستوى الذي ينشده أرباب الأعمال والأطراف المعنية الأخرى، وأن توفر مجموعة من المعارف والمهارات التي يتطلبها اقتصاد ديناميكي.

المبادئ الرئيسية

وفيما يلي المبادئ الرئيسية لعملية المراجعة:

التركيز على المتدرب: خبرة التعلم وتنمية إنجازات المتدربين ومهاراتهم تقع في صلب عملية المراجعة.

التعليم/ التدريب والتقييم: يقوم فريق المراجعة بالتقييم الشامل لمدى فاعلية طرق التعليم/ التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؛ وتحسين أو المحافظة على مستويات عالية من إنجازات المتدربين.

التحسين المستمر: المراجعة هي المحرك الرئيس في المساعدة على تحسين فاعلية عملية التقييم الذاتي الشاملة، وخطط العمل، والتطوير المستمر لمؤسسة التدريب لغرض رفع جودة ما تقدمه.

مشاركة المؤسسة التدريبية: تشارك المؤسسات التدريبية في جميع مراحل عملية المراجعة، من خلال إجراء عملية التقييم الذاتي، ومن خلال ممثل المعهد، في تخطيط وإدارة عملية المراجعة وتوفير الأدلة لصياغة الأحكام؛ وبهذا تدور عملية المراجعة حول مبدأ: "العمل معك"، وليس "التفتيش عليك".

الانفتاح والشفافية: يتم مشاركة الأحكام الصادرة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير مع ممثل المعهد خلال عملية المراجعة.

قواعد السلوك: يلتزم المراجعون بقواعد السلوك وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة؛ إضافة إلى تقييم المؤسسات التدريبية بموضوعية ونزاهة، وإصدار الأحكام العادلة، والدقيقة والمتجانسة.

نبذة عن إرشادات المراجعة

تُستخدم هذه الإرشادات من قبل المراجعين ومؤسسات التعليم والتدريب المهني.

وتوضح ما يلي:

- منهجية المراجعة
- ترتيبات وإجراءات المراجعة.

دليل المصطلحات

المصطلح	التفسير
الإنجاز	مقياس يتضمن مستويات تحصيل المتدربين وتقدمهم مع وضع اعتبار أكبر لمدى التقدم الذي يحققه المتدربون؛ مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات.
التقييم	عملية تقييم تعلم الفرد، وتشتمل على تحصيل وجمع الأدلة بشأن مدى اكتساب المتدرب للمعارف، والفهم والمهارات المطلوبة، وإصدار الحكم عليها بما يتواءم مع المعايير المحددة.
المُقيّم	الشخص الذي يقوم بإجراء نشاط التقييم (انظر أعلاه)؛ ويقتصر التقييم هنا عادة على السياق المهني.
التحصيل	المستوى الأكاديمي أو المهني الذي يحققه المتدرب، ويُقاس عادة بالحصول على مؤهل علمي مرجعي معترف به، ومعتمد خارجياً.
المؤهل العلمي	درجة تُخول، أو تُمنح أو تُقدّم من قبل جهة مانحة، وتوضح أن المتدرب قد اكتسب المعرفة، والمهارات أو الكفايات المطلوبة؛ للحصول على هذا المؤهل.
الجهة المانحة	الجهة التي تمنح المؤهلات العلمية.
الكفاية	القدرة المثبتة على استخدام المعارف، والمهارات والقدرات الشخصية أو الاجتماعية في العمل أو الدراسة، وفي التطور المهني أو الشخصي.
مقرر/ وحدة دراسية	مجموعة محددة، ومهيكلّة من الدروس أو حصص التدريب التي تشمل محتوى محدد، وتؤدي إلى الحصول على مؤهل أو شهادة.
الأنشطة اللاصفية	نشاط إضافي تقدمه مؤسسة التدريب للمتدربين خارج برنامج الدراسة المقرر؛ لتوفير خبرة أوسع نطاقاً وأكثر تحفيزاً للمتدربين.
عملية التعلم الرسمي	تعلم منظم يتم عادةً في بيئة تعليمية منتظمة، يتمثل فيها هدف المتدرب في اكتساب المعرفة والمهارات والكفايات التي يتم اعتمادها بالحصول على شهادة. ومن الأمثلة على ذلك: التعلم الذي يتم في منظومة التعليم والتدريب الأساسية والتدريب في مكان العمل.
المتدربون الموهوبون والمبدعون	تلك الفئة من المتدربين الذين يُظهرون قدرات تعلم وأداء استثنائية في أحد المجالات التالية أو أكثر: الذهنية، الإبداعية، الاجتماعية، البدنية.

<p>تعلم غير منظم أو غير منهجي، ولا يحتوي على أهداف تعليمية ومخرجات تعلم محددة، ويكون دوماً غير مقصود من وجهة نظر المتعلم. ومن الأمثلة على ذلك: التعلم المكتسب من خلال الخبرات المتعلقة بالعمل، أو المجتمع، أو الأسرة، أو الهوايات، أو الأنشطة الترفيهية.</p>	<p>عملية التعلم غير الرسمي</p>
<p>عملية تضمن من خلالها الإدارة العامة للإطار الوطني للمؤهلات قيام المؤسسات بوضع ترتيبات رسمية مناسبة للحفاظ على معايير مؤهلاتها الوطنية المسكنة في الإطار الوطني للمؤهلات.</p>	<p>الإدراج المؤسسي</p>
<p>هي عبارات تستخدم لوصف ما سيحققه المتعلم من إنجازات أساسية ومهمة خلال برنامج ما في صورة معارف، ومهارات، وكفايات. بمعنى آخر، تحدّد مخرجات التعلم ما سيعرفه المتعلم، أو يستطيع فعله في نهاية وحدة، أو مقرر، أو برنامج ما.</p>	<p>مخرجات التعلم المطلوبة</p>
<p>الأشخاص الذين يكتسبون المعارف، والفهم والمهارات والكفايات، من خلال التعلم الرسمي، وغير الرسمي وغير النظامي.</p>	<p>المتدربون</p>
<p>المستند الذي تقوم مؤسسات التدريب باستكمالها، ويوضح بالتفصيل أعداد وأداء المتدربين المقيدين لديها.</p>	<p>سجل بيانات إنجاز المتدربين</p>
<p>في سياق الإطار الوطني للمؤهلات، يُقصد بالاحتياجات الخاصة تقييد قدرة المتدرب من المشاركة في التعليم، أو الانتفاع به بسبب عجز في قدراته الجسدية، أو الذهنية، أو صعوبات تعلم؛ أو تميز ومن أمثلة ذلك "المتدربون الموهوبون والمبدعون". ويسري هذا الأمر على أي متدرب يكون بحاجة إلى دعم إضافي سواء كان هذا الدعم (١) جسدياً؛ ومن أمثلة ذلك: مستخدمو الكراسي المتحركة، والمتدربون ذوو الحركة المقيدة، أو ذوو الإعاقة البصرية أو السمعية، أو المتدربون ذوو القدرات الجسدية؛ (٢) ذهنياً؛ ومن أمثلة ذلك: المتدربون الموهوبون والمبدعون أو المتدربون ذوو صعوبات التعلم؛ أو (٣) اجتماعياً أو عاطفياً؛ ومن أمثلة ذلك: المتدربون ذوو الحركة المفرطة.</p>	<p>المتدربون ذوو الاحتياجات الخاصة</p>
<p>عملية التعلم التي تحصل طوال فترة حياة المتدرب، وتطور من مستوى المعارف، والمهارات، والكفايات التي يكتسبها في المواقف الشخصية، والمدنية، والاجتماعية و/أو في سياق العمل. ويمكن اكتسابها من خلال عمليات التعلم الرسمي، والتعلم غير الرسمي والتعلم غير النظامي.</p>	<p>التعلم مدى الحياة</p>

<p>أداة لتصنيف المؤهلات وفقاً لمجموعة معايير تصف مستويات محددة من التعلم المنجز، وتقوم بدمج وتنسيق الأنظمة الفرعية للمؤهلات الوطنية، وتحسين الجودة، وتعزيز الشفافية والمدخل والتقدم.</p>	<p>الإطار الوطني للمؤهلات</p>
<p>تعليم أو تدريب منظم يتم خارج منظومة التعليم أو التدريب الرسمية. إلا أن هذا النوع من التعليم يفتقد عناصر التعليم النظامي كالمناهج والخطة الدراسية والاعتماد والشهادات الممنوحة. ويمكن تقييم التعلم غير النظامي، إلا أن ذلك لا يفضي عادةً إلى منح شهادة رسمية - كالأنشطة التعليمية والتدريبية التي تتم في مكان العمل، أو قطاع العمل التطوعي، أو برامج خدمة المجتمع.</p>	<p>التعلم غير النظامي</p>
<p>أي عملية يمكن أن يكتسب المتدربون بموجبها المعارف، والمهارات والفهم والكفايات، وتتضمن مقررًا دراسيًا أو أكثر، أو تعليمات، أو برنامج التلمذة المهنية، أو تدريب يؤدي إلى منح المؤهل العلمي أو شهادة الاستكمال.</p>	<p>البرنامج / برنامج الدراسة</p>
<p>الاكتساب النسبي للمعارف، والمهارات، أو الفهم الذي يحققه المتدرب بسبب عملية التعليم و/أو التدريب، أو نتيجة لمقرر دراسي بوجه عام.</p>	<p>التقدم</p>
<p>العملية التي يمكن للمتدرب بموجبها الانتقال من برنامج تعليمي أو تدريبي إلى برنامج آخر، بحيث يكون كل برنامج أعلى في المستوى من البرنامج السابق، وليس وفقاً لخطوات تدريجية بالضرورة.</p>	<p>مسار التقدم</p>
<p>الأنظمة والإجراءات التي تصممها المؤسسة وتنفذها لضمان توافق منتجاتها وخدماتها مع المعايير المقررة، كذلك لضمان تحسين هذه المنتجات والخدمات بصفة مستمرة.</p>	<p>ضمان الجودة</p>
<p>مصطلح يستخدم في وصف مجموعة معايير الإطار العام للمراجعة. وتتمحور الأسئلة الرئيسة الخمسة حول إنجاز المتدربين، وجودة عمليتي التعليم/التدريب والتقييم، وجودة البرامج المقدمة، وجودة الدعم والإرشاد المقدمين إلى المتدربين، وفاعلية القيادة والإدارة والحوكمة.</p>	<p>الأسئلة الرئيسة للمراجعة</p>

استمارة التقييم الذاتي	الاستمارة التي تقوم مؤسسة التدريب باستكمالها، وتوضح بالتفصيل الأدلة والأحكام ذات العلاقة بالأسئلة الرئيسة الواردة في الإطار العام للمراجعة، كما تتضمن معلومات عن مؤسسة التدريب.
الأطراف ذات العلاقة	شخص، أو مجموعة، أو مؤسسة ترتبط ارتباطاً مباشراً أو غير مباشر، أو تتأثر بالخدمات المقدمة من قبل مؤسسات التعليم والتدريب، وقد تشير إلى أرباب الأعمال، والمؤسسات المعنية، والجهات الوطنية أو الإقليمية، والمجتمع المحلي و/ أو أولياء أمور المتدربين.
تدقيق التقييم	العملية التي يعدُّ بموجبها التقييم صحيحاً، وموثوقاً به، ومناسباً للغرض المخصص له، ومتوافقاً مع مجموعة المعايير الوطنية، أو معايير الجهة المانحة، أو مخرجات التعلم المتفق عليها؛ كما يمكن أن يتم إجراء عملية التدقيق داخلياً (أي تقوم مؤسسات التدريب ذاتها بإجراء عملية التدقيق)، أو خارجياً (أي تقوم مؤسسة خارجية بإجراء عملية التدقيق؛ وهي الجهة المانحة في العادة).

الاختصارات

إدارة مراجعة أداء المدارس الحكومية	DGS
إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي	DHR
إدارة الامتحانات الوطنية	DNE
إدارة مراجعة أداء المدارس الخاصة ورياض الأطفال	DPS
إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني	DVR
استمارة الأدلة	EF
الإدارة العامة للإطار الوطني للمؤهلات	GDQ
الإدارة العامة لمراجعة أداء المؤسسات التعليمية والتدريبية	GDR
مخرجات التعلم المطلوبة	ILOs
سجل بيانات إنجاز المتدربين	LPD
السؤال الرئيس	MQ
الإطار الوطني للمؤهلات	NQF
مستند ملخص ما قبل المراجعة	PRB
الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمن جودة التعليم والتدريب	QQA
سجل أحكام المراجعة	RRJ
استمارة التقييم الذاتي	SEF

القسم الأول

الإطار العام للمراجعة

مقدمة

يُحدد الإطار العام للمراجعة متطلبات التقييم المعتمزم استخدامها لمراجعة أداء مؤسسات التعليم والتدريب المهني في مملكة البحرين، ويتضمن الأسئلة الرئيسية (ويُشار لها بـ "السؤال الرئيس" في الإطار العام للمراجعة)، التي سيتم مراجعتها بغرض إصدار الأحكام حول جودة وفاعلية التعليم والتدريب المقدمين من هذه المؤسسات لتلبية احتياجات المتدربين ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة. وتوضح وثيقة الإطار العام للمراجعة الأحكام التي يتم التوصل إليها خلال عملية مراجعة أداء كل مؤسسة تدريبية وفقاً لسياسات الهيئة وإجراءاتها وبناءً على معايير المراجعة. ويُطلب إلى المؤسسات اتباع نفس الإطار، والأحكام في تقييمها الذاتي.

ويتألف الإطار العام للمراجعة مما يلي:

• إنجاز المتدربين

- السؤال الرئيس ١: ما مدى إنجاز المتدربين؟

• جودة ما يتم تقديمه

- السؤال الرئيس ٢: ما مدى فاعلية التعليم/التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؟

- السؤال الرئيس ٣: ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

- السؤال الرئيس ٤: ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

• القيادة والإدارة والحوكمة

- السؤال الرئيس ٥: ما مدى فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة في رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه؟

ستؤدي الأحكام على الأسئلة الرئيسية الخمسة إلى الحكم على مدى الفاعلية بوجه عام لمؤسسة التدريب، وقدرتها على التحسن والتطور.

مقاييس الأحكام

تُصدر الأحكام المتعلقة بالأسئلة الرئيسة بناءً على مجموعة من المعايير المشار إليها بالحرف "م" في الإطار العام للمراجعة.

ويستخدم المراجعون مقياساً مكوناً من أربع درجات لتقييم المعايير، والأسئلة الرئيسة، والفاعلية بوجه عام لمؤسسة التدريب وقدرتها على التحسن والتطور.

ممتاز (١)

جيد (٢)

مرض (٣)

غير ملائم (٤)

ويتمُّ تقييم كل معيار وفقاً للتفسير الوارد أدناه:

الدرجة	التفسير
ممتاز : (١)	يُمنَح هذا الحكم، إذا جاءت جودة الممارسات المتعلقة بالمعيار أو الغالبية العظمى منها متنوعة وذات إنتاجية عالية، وكانت فاعلية الأداء والمبادرات استثنائية تفوق التوقعات كثيراً، وتعكس بصورة كبيرة التحسن والتطوير، ويمكن اعتبارها نماذج يحتذى بها.
جيد : (٢)	يُمنَح هذا الحكم، إذا جاءت جودة الممارسات المتعلقة بالمعيار متنوعة وذات إنتاجية، وكان الأداء فاعلاً والمبادرات مستمرة وتُفوق التوقعات أحياناً، وتعكس بصورة كبيرة التحسن والتطوير.
مرض : (٣)	يُمنَح هذا الحكم، إذا جاءت جودة الممارسات المتعلقة بالمعيار في المستوى المقبول عموماً، وكان الأداء والمبادرات في المستوى المتوقع، وتعكس بعض التحسن والتطوير.
غير ملائم : (٤)	يمنح هذا الحكم إذا جاءت جودة أغلب الممارسات المتعلقة بالمعيار في مستوى غير مناسب، وكان الأداء في مستوى أقل من المستوى المتوقع، ولا يعكس أي تحسن منشود.

وسيوضح فيما يلي الوصف التفصيلي لتفسير الأحكام لكل سؤال رئيس، والفاعلية بوجه عام لمؤسسة التدريب، وقدرتها على التحسن والتطور.

الأسئلة الرئيسة ووصف الأحكام:

إنجاز المتدربين

السؤال الرئيس ١ : ما مدى إنجاز المتدربين؟

حتى يتسنى إصدار هذا الحكم، سيقوم المراجعون بتقييم مدى إنجاز المتدربين في المعايير التالية:

م١-١ تطوير المهارات والمعارف والكفايات المتعلقة بخبرة التعلم ومستوى الدورات التي تعكس

متطلبات سوق العمل

م١-٢ الحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها و/أو مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات

في الوقت المناسب

م١-٣ إحراز التقدم مقارنةً بمستوى التحصيل المسبق أو مستواهم عند التحاقهم بالدورات،

وأينما وجد، عبر المستويات أو الوحدات

م١-٤ التحفيز الذاتي لدى المتدربين، والتخلي بالسلوك الإيجابي نحو خبرة تعلمهم في مؤسسة

التدريب، وتقييم ما تعلموه بشكل ناقد

م١-٥ القدرة على العمل بشكل مستقل أو بشكل تعاوني كأعضاء أو عند اللزوم، قادة فريق

م١-٦ الحضور والمواظبة بصفة منتظمة.

تقييم إنجاز المتدربين

الدرجة	التفسير
ممتاز: (١)	يكون الإنجاز جيداً على الأقل في جميع المعايير، وممتازاً في أغلبها، بما في ذلك تطوير المهارات، والحصول على المؤهلات و/أو تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة.
جيد: (٢)	يكون الإنجاز مرضياً على الأقل في جميع المعايير، وجيداً في أغلبها، بما في ذلك تطوير المهارات، والحصول على المؤهلات و/أو تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة.
مُرَضٍ: (٣)	يكون الإنجاز مرضياً على الأقل في أغلبية المعايير، بما في ذلك تطوير المهارات، والحصول على المؤهلات و/أو تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة. وقد توجد بعض المعايير الجيدة في المؤسسة.
غير ملائم: (٤)	يصدر هذا الحكم إذا ظهر تطوير المهارات أو الحصول على المؤهلات و/أو مخرجات التعلم المطلوبة بطريقة غير ملائمة.

يتوقع من مؤسسة التدريب الاحتفاظ ببيانات إنجاز كافية، ويمكن الاعتماد عليها. وسوف يأخذ فريق المراجعة في الاعتبار جميع الأدلة الأخرى المتوافرة لتقييم هذا السؤال الرئيس، لا سيما مستويات التحصيل والتقدم التي تمت ملاحظتها في حصص التدريب أو الدروس. وسيكون للحالات التي تحتفظ فيها مؤسسة التدريب ببيانات إنجاز محدودة أو غير دقيقة وغير موثوق بها أثر بالغ على إصدار فريق المراجعة للأحكام المتعلقة بكل من القيادة والإدارة وفاعلية مؤسسة التدريب بوجه عام.

جودة ما يتم تقديمه

السؤال الرئيس ٢: ما مدى فاعلية التعليم / التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؟

حتى يتسنى إصدار هذا الحكم، سيقوم المراجعون بتقييم المعايير التالية:

م٢-١ لدى المعلمين/المدرسين إلمام بالمعرفة النظرية والخبرة العملية في مجالات تخصصاتهم المهنية أو الأكاديمية

م٢-٢ يوظف المعلمون/المدرسون خطط دروس منظمة تشمل مخرجات التعلم المطلوبة بشكل واضح، وتستند إلى التقييم المسبق والمستمر للمدرسين

م٢-٣ يدير المعلمون/المدرسون حصص التدريب بصورة جيدة، وبما يحقق مخرجات التعلم المطلوبة فيها والتي تتم مشاركتها مع المدرسين

م٢-٤ يوظف المعلمون/المدرسون نطاق من طرق التعليم/التدريب والأنشطة التي تناسب مخرجات التعلم المطلوبة، وتنجح في إشراك المدرسين وتحفيزهم طوال حصة التدريب

م٢-٥ توظيف طرق تقييم دقيقة وصارمة للتأكد من مستوى فهم المدرسين، وقياس تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة

م٢-٦ يحتفظ المعلمون/المدرسون بسجلات أداء المدرسين، ويقومون بتحديثها بصفة منتظمة، وتقديم التغذية الراجعة الفاعلة لمساعدة المدرسين على التحسن والتطور

م٢-٧ يقوم المعلمون/المدرسون بمواءمة طرق التعليم/التدريب المستخدمة لتلبية الاحتياجات الفردية للمدرسين وقدراتهم وفقاً لمخرجات التعلم المطلوبة

م٢-٨ يوظف المعلمون/المدرسون طرق التعليم والتعلم التي تشجع المدرسين على التعلم الذاتي، وتتم لديهم مهارات التفكير العليا وتعزز عملية التعلم مدى الحياة

م٢-٩ يوظف المعلمون/المدرسون مصادر ومواد التعلم بصورة فاعلة لتعزيز وإثراء خبرة التعلم.

تقييم فاعلية التعليم / التدريب والتقييم

الدرجة	التفسير
ممتاز: (١)	يكون التعليم/التدريب جيداً على الأقل في جميع المعايير، وممتازاً في أغلبها، بما في ذلك فاعلية طرق التعليم/التدريب، ودقة طرق التقييم.
جيد: (٢)	يكون التعليم/التدريب مرضياً على الأقل في جميع المعايير، وجيداً في أغلبها، بما في ذلك فاعلية طرق التعليم/التدريب، ودقة طرق التقييم.
مُرَضٍ: (٣)	يكون التعليم/التدريب مرضياً على الأقل في الغالبية العظمى من المعايير، بما في ذلك فاعلية طرق التعليم/التدريب، ودقة طرق التقييم. وقد توجد بعض المعايير الجيدة في المؤسسة.
غير ملائم: (٤)	يصدر هذا الحكم إذا ظهرت طرق التعليم/التدريب، أو التقييم بطريقة غير ملائمة.

السؤال الرئيس ٣: ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

حتى يتسنى إصدار هذا الحكم، سيقوم المراجعون بتقييم مدى:

٣م-١ بناء البرامج المقدمة على تحليل وفهم احتياجات سوق العمل فيما يتعلق بالمستويات والمعايير المهنية المطلوبة التي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة ومتطلباتهم

٣م-٢ تنفيذ آلية معتمدة لتصميم البرامج، والموافقة عليها، ومراجعتها بصورة دورية وتحديثها، وضمان استيفائها لمتطلبات الإطار الوطني للمؤهلات، عندما يلزم ذلك

٣م-٣ يتم تخطيط وهيكله البرامج بصورة تضمن توافر ملخصات تفصيلية للدورات والتي توضح مخرجات التعلم المطلوبة وطرق التعليم والتقييم

٣م-٤ توفير مصادر التعلم الكافية للبرامج المقدمة بغية تلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة

٣م-٥ دعم البرامج بمجموعة من الأنشطة اللاصفية ذات الصلة، والتي تثري البرامج المقدمة

٣م-٦ تنفيذ مؤسسة التدريب - وبطريقة فاعلة - متطلبات القبول والتسجيل للبرامج وفق آليات واضحة، والتي يتم مراجعتها وتعديلها عند اللزوم.

تقييم جودة البرامج المقدمة

الدرجة	التفسير
ممتاز: (١)	تكون البرامج المقدمة جيدة على الأقل في جميع المعايير، وممتازة في أغلبها، بما في ذلك تقديم البرامج استناداً إلى تحليل احتياجات سوق العمل التي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة ومتطلباتهم، إضافة إلى تخطيط وهيكله البرامج المقدمة.
جيد: (٢)	تكون البرامج المقدمة مرضية على الأقل في جميع المعايير، وجيدة في أغلبها، بما في ذلك تقديم البرامج استناداً إلى تحليل احتياجات سوق العمل التي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة ومتطلباتهم، إضافة إلى تخطيط وهيكله البرامج المقدمة.
مُرَضٍ: (٣)	تكون البرامج المقدمة مرضية على الأقل في الغالبية العظمى من المعايير، بما في ذلك تقديم البرامج استناداً إلى تحليل احتياجات سوق العمل التي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة ومتطلباتهم، إضافة إلى تخطيط وهيكله البرامج المقدمة.
غير ملائم: (٤)	يصدر هذا الحكم إذا كانت البرامج المقدمة ذات صلة محدودة، أو لا تمت بصلة إلى احتياجات المتدربين ومتطلباتهم، وتوقعات الأطراف ذات العلاقة، أو أن تخطيط وهيكله البرامج المقدمة يتم بطريقة غير ملائمة.

السؤال الرئيس ٤ : ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

حتى يتسنى إصدار هذا الحكم، سيقوم المراجعون بتقييم مدى:

م-٤-١ امتلاك مؤسسة التدريب آلية فاعلة لتقديم الدعم والإرشاد إلى المتدربين؛ لمساعدتهم

على الإنجاز بشكل أفضل

م-٤-٢ توفير مؤسسة التدريب بيئة محفزة على التعلم

م-٤-٣ تقديم المشورة والإرشاد المبنيين على معلومات كافية بشأن البرامج المقدمة، وعند اللزوم،

بشأن فرص التقدم والتطور المهني إلى كل من المتدربين والأطراف ذات العلاقة

م-٤-٤ فاعلية التواصل مع الأطراف ذات العلاقة بغرض إطلاعهم عن إنجاز المتدربين ودعمهم

م ٤-٥ مرونة الترتيبات الخاصة بطرح البرامج وملاءمتها لاحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة

م ٤-٦ توافر الترتيبات الفاعلة لتحديد ودعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة أينما وجد.

تقييم جودة دعم المتدربين وإرشادهم

الدرجة	التفسير
ممتاز: (١)	يكون الدعم والإرشاد المُقدَّمان إلى المتدربين جيدين على الأقل في جميع المعايير، وممتازين في أغلبها، بما في ذلك توافر آلية فاعلة لدعم المتدربين وإرشادهم؛ لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل.
جيد: (٢)	يكون الدعم والإرشاد المُقدَّمان إلى المتدربين مُرضيين على الأقل في جميع المعايير، وجيدين في أغلبها، بما في ذلك توافر آلية فاعلة لدعم المتدربين وإرشادهم؛ لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل.
مُرضٍ: (٣)	يكون الدعم والإرشاد المُقدَّمان إلى المتدربين مُرضيين على الأقل في أغلبية المعايير، بما في ذلك توافر آلية فاعلة لدعم المتدربين وإرشادهم؛ لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل. وقد توجد بعض المعايير الجيدة في المؤسسة.
غير ملائم: (٤)	يصدر هذا الحكم إذا لم تتوافر آلية لدعم المتدربين وإرشادهم؛ لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل. ويُترك المتدربون للتعامل مع مشكلات التعلم بأنفسهم أو لا تكون مؤسسة التدريب على دراية وعلم بالمتدربين الذين يعانون من صعوبات التعلم.

القيادة والإدارة والحوكمة

السؤال الرئيس ٥: ما مدى فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة في رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه؟

حتى يتسنى إصدار هذا الحكم، سيقوم المراجعون بتقييم مدى:

م ٥-١ امتلاك مؤسسة التدريب رؤية ورسالة واضحة ترتبط بالتخطيط الإستراتيجي المرتكز على رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتتم مشاركتها مع الموظفين

م ٥-٢ فاعلية الهيكل التنظيمي في تلبية أهداف وأغراض مؤسسة التدريب

م ٣-٥ فاعلية سياسات، وإجراءات وممارسات الصحة والسلامة في المحافظة على توفير بيئة تعلم آمنة وصحية للمتدربين والموظفين

م ٤-٥ امتلاك مؤسسة التدريب ترتيبات فاعلة لضمان جودة ما تقدمه

م ٥-٥ صرامة، وانتظام ودقة عملية التقييم الذاتي لمؤسسة التدريب، والاستفادة من نتائجها في إدخال التحسينات المستمرة على جودة ما تقدمه بوجه عام

م ٦-٥ مراقبة وتحليل مستوى إنجاز المتدربين عن كثب لصنع القرارات استناداً لذلك

م ٧-٥ توظيف موظفين أكفاء ومؤهلين، وتقديم التهيئة المناسبة لهم وتوزيعهم بطريقة فاعلة

م ٨-٥ مراقبة أداء الموظفين وإرشادهم بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، وتقييم احتياجاتهم التدريبية، واتخاذ الإجراءات اللازمة حيال ذلك بطريقة فاعلة

م ٩-٥ المحافظة على العلاقات الفاعلة مع الأطراف ذات العلاقة، وجمع، وتحليل وجهات نظرهم بما فيهم المتدربين واتخاذ القرارات بناءً على ذلك

م ١٠-٥ حيثما وجد ذلك، فاعلية حوكمة مؤسسة التدريب في مساءلة فريق القيادة عن أداء المؤسسة، ومساهمتها في القيادة الاستراتيجية لها

تقييم فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة

الدرجة	التفسير
ممتاز: (١)	تكون القيادة والإدارة جيدتين على الأقل في جميع المعايير، وممتازتين في أغلبها، وتشمل: التخطيط الاستراتيجي، وعملية التقييم الذاتي لمؤسسة التدريب ومراقبة أداء المتدربين والموظفين.
جيد: (٢)	تكون القيادة والإدارة مرضيتين على الأقل في جميع المعايير، وجيدتين في أغلبها، وتشمل: التخطيط الاستراتيجي، وعملية التقييم الذاتي لمؤسسة التدريب، ومراقبة أداء المتدربين والموظفين.
مُرَضٍ: (٣)	تكون القيادة والإدارة مرضيتين على الأقل في الغالبية العظمى من المعايير، وتشمل: التخطيط الاستراتيجي، وعملية التقييم الذاتي لمؤسسة التدريب، ومراقبة أداء المتدربين والموظفين. وقد توجد بعض المعايير الجيدة في المؤسسة.
غير ملائم: (٤)	يصدر هذا الحكم إذا ظهر أي من هذه المعايير: التخطيط الاستراتيجي، وعملية التقييم الذاتي لمؤسسة التدريب، ومراقبة أداء المتدربين والموظفين، بشكل غير ملائم.

الحكم المحدد

- إذا كانت هناك أمور جوهرية تخص ممارسات الصحة والسلامة أخفقت فيها مؤسسة التدريب، فسوف يحصل جانب القيادة والإدارة على حكم: "غير ملائم"، بصرف النظر عن جميع أحكام المراجعة الأخرى، وكذلك الحكم على جانب "الفاعلية بوجه عام". وخلال المراجعة، وفي حال وجود عوامل جسيمة تشكل خطراً على الصحة والسلامة في مؤسسة التدريب، فسوف يقوم فريق المراجعة بإيقاف عملية المراجعة.
- يتوقع من مؤسسات التدريب التي تقدم طلبات الإدراج المؤسسي، استيفاء كافة معايير الإدراج المؤسسي للإطار الوطني للمؤهلات للحصول على حكم: "ممتاز" في جانب القيادة والإدارة.

الفاعلية بوجه عام

ما مدى فاعلية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

حتى يتسنى إصدار هذا الحكم، يأخذ المراجعون بالاعتبار درجات الأسئلة الرئيسة الخمسة استناداً إلى التفسيرات التالية:

الدرجة	التفسير
ممتاز: (١)	تكون جميع الأسئلة الرئيسة جيدة على الأقل، وأغلبها وممتازة، بما في ذلك إنجاز المتدربين، وأي من جودة التعليم/التدريب، أو القيادة والإدارة. وهناك التزام واضح، ويمكن إثباته لتحسين جوانب المؤسسة كافة. كذلك، تتم تلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بإتقان، وتتوافق بصورة محكمة مع البرامج المقدمة.
جيد: (٢)	تكون جميع الأسئلة الرئيسة مرضية على الأقل، وأغلبها جيدة، بما في ذلك إنجاز المتدربين، وأي من جودة التعليم/التدريب، أو القيادة والإدارة. ومن غير المحتمل أن تقل جودة البرامج المقدمة عن الحكم: "جيد". ولن تكون هناك جوانب ضعف رئيسة في جودة ما تقدمه مؤسسة التدريب، وقد يكون لدى مؤسسة التدريب بعض جوانب القوة.
مُرَضٍ: (٣)	من المرجح أن تظهر جميع الأسئلة الرئيسة بمستوى مُرَضٍ على الأقل، بما في ذلك إنجاز المتدربين وجودة التعليم/التدريب. وتبذل مؤسسة التدريب بعض المحاولات لإعداد برامجها وفقاً لاحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة.

من المرجح أن يصدر هذا الحكم إذا ظهر إنجاز المتدربين، أو جودة التعليم/التدريب، أو جودة البرامج المقدمة بمستوى "غير ملائم"، ولا سيما عندما يقل مستوى إنجاز أعداد مؤثرة من المتدربين عن المستوى المطلوب. كذلك، لا تلبى البرامج المقدمة احتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشكل كاف. ولدى المؤسسة معرفة محدودة، أو تفتقر إلى الدراية بجوانب القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير.	غير ملائم: (٤)
--	----------------

القدرة على التحسن والتطور

ما مدى قدرة مؤسسة التدريب على تحسين وتطوير جودة التعلم؟

حتى يتسنى إصدار هذا الحكم، يأخذ المراجعون بالاعتبار التفسيرات التالية:

الدرجة	التفسير
ممتاز: (١)	يُمنح هذا الحكم، إذا حظيت مؤسسة التدريب بتاريخ حافل من التحسن البارز ذي الأثر الواضح على عملياتها، ولديها مبادرات فاعلة تركز على رفع إنجاز المتدربين ومعدلات الاستمرارية، والتسجيل في برامجها. كما تقوم المؤسسة بقياس أثر إجراءات التحسين على جودة ما تقدمه بطريقة فاعلة. وتظهر جميع خصائص القيادة والإدارة التي تعزز وتساهم في إدخال التحسينات بمستوى جيد، وبمستوى ممتاز في بعض الحالات.
جيد: (٢)	يُمنح هذا الحكم، إذا أثبتت مؤسسة التدريب أنها قادرة على إدخال التحسينات الفاعلة ذات الأثر الجوهري على عملياتها، إضافة إلى تنفيذ العديد من المبادرات التي تركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين، ومعدلات الاستمرارية، والتسجيل في برامجها، وأن قيادتها وإدارتها على دراية كافية بمواطن القوة، وتلك التي تحتاج إلى تطوير، وتعمل على مواصلة التحسين في عملياتها ومخرجاتها، وتقوم بقياس أثر التحسينات المنفذة بطريقة ملائمة.
مُرَضِّ: (٣)	ستكون قدرة مؤسسة التدريب على التحسن والتطور مرضية، إذا أظهر التخطيط لدى المؤسسة توجهها مبنياً على عملية التقييم الذاتي، ولديها ترتيبات كافية لضمان الجودة والتحسين، وتركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين. ولدى مؤسسة التدريب تاريخ من قيامها ببعض التحسينات، على الرغم من أن أثرها لا يزال ضعيفاً أو لم يظهر على الإطلاق إلى الآن.

من المرجح أن يصدر هذا الحكم إذا كان هناك قصورٌ في التخطيط بشأن رفع مستوى إنجاز المتدربين، أو إذا كان التقييم الذاتي ضعيفاً، أو يُنفذ بطريقة غير دقيقة، أو كانت القيادة والإدارة غير فاعلة، والموظفون ليسوا على دراية بالأدوار والمسؤوليات المنوطة بهم بدرجة كافية، وتلتبس عليهم الأمور المتعلقة بالمهام الموكلة إليهم ومسؤوليات تنفيذ الإجراءات المطلوبة لإدخال التحسينات. وقد لا تحفل مؤسسة التدريب بتاريخ من التغييرات الجوهرية، أو بتاريخ من التغييرات التي لا يظهر أثرها على عملياتها.

غير ملائم: (٤)

كما تشمل عملية المراجعة ما يلي:

تقديم التظلمات

إذا لم تكن مؤسسة التدريب راضية عن نتائج المراجعة والأحكام الصادرة بموجبها، فلها أن تقوم بتقديم تظلم كتابي إلى مدير إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني باستخدام الاستمارة المناسبة لهذا الغرض. وسوف تتم هذه العملية وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب.

زيارات المتابعة

سوف تخضع جميع المؤسسات التي حصلت على الحكم: "غير ملائم" في جانب الفاعلية بوجه عام في تقرير زيارة المراجعة، لزيارات متابعة من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم المهني. ويتمثل الغرض من إجراء زيارات المتابعة في تقييم مستوى التقدم الذي أحرزته مؤسسة التدريب في استيفاء الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والتي تم تحديدها بالتفصيل في تقرير المراجعة. وسوف تتم هذه العملية وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب.

عدم الالتزام بعملية المراجعة

يمكن أن يصدر على مؤسسات التدريب حكم: "غير ملائم" بسبب إخفاقها في الالتزام بمتطلبات المراجعة. وسوف تتم هذه العملية وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب.

القسم الثاني

إرشادات حول استخدام الإطار العام للمراجعة

مقدمة

يحدد الإطار العام للمراجعة المجالات التي سيتم استكشافها أثناء مراجعة مؤسسات التعليم والتدريب المهني. وتتبع المؤسسات التدريبية أيضاً هيكل الإطار العام للمراجعة في استمارة التقييم الذاتي لها.

ويركز الإطار العام للمراجعة بشكل عام على نتائج المتدربين، واكتسابهم المؤهلات الخارجية، ومخرجات التعلم المطلوبة، والأهداف الشخصية، بالإضافة إلى قدرتهم على أن يكونوا متدربين فاعلين ولديهم الدافعية الذاتية. وتتمثل أهم العوامل التي تساهم في تحقيق هذه النتائج في جودة ما يتم تقديمه، ومدى فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة في المؤسسة على وجه الخصوص.

يتطلب الإطار العام للمراجعة إصدار أحكام على مستويين كما يلي:

- الأحكام المتعلقة بالأسئلة الرئيسية. ويُرمز لها بالسؤال الرئيس في الإطار العام للمراجعة وإرشادات المراجعة.
- الأحكام المتعلقة بالمعايير التي تقوم عليها الأسئلة الرئيسية. ويُرمز لها بالحرف 'م' في الإطار العام للمراجعة وإرشادات المراجعة.

إصدار أحكام بشأن الأسئلة الرئيسية ومعاييرها

يصف هذا القسم من الإرشادات، ولكلٍّ من المجالات الرئيسية للإطار العام للمراجعة، مصادر الأدلة التي يستند إليها المراجعون في إصدار أحكامهم؛ إضافة إلى الإرشادات الخاصة بتفسير معايير المراجعة. ويحتوي القسم الأول من هذا المستند على جداول منح الدرجات.

إنجاز المتدربين

السؤال الرئيس ١ : ما مدى إنجاز المتدربين؟

تتمثل مصادر الأدلة الرئيسية على سبيل المثال لا الحصر فيما يلي:

- سجل بيانات إنجاز المتدرب.

- نتائج عمليات التقييم الداخلي لأداء المتدربين.
- نتائج الامتحانات الخارجية أينما عُقدت، وإجراء المقايسة المرجعية مع نسب النجاح الدولية والعالمية.
- معدلات تقدم المتدربين في البرامج وعبر المستويات.
- مواد التقييم.
- سجلات الحضور والمعدلات العامة لها.
- تقارير المراجعين والمدققين الخارجيين، أينما وجدت.
- سجلات بيان المتدربين لخبرة تعلمهم في المؤسسة.
- أعمال المتدربين النظرية والعملية المدققة.
- المناقشات مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة التي يجريها فريق المراجعة.
- التغذية الراجعة التي قامت المؤسسة بجمعها من المتدربين والأطراف ذات العلاقة (تقييم الدورات).
- عندما يكون ذلك مناسباً؛ الاطلاع على سجلات مُقيمي ومشرفي أماكن العمل؛ لمعرفة مدى اكتساب المتدربين مهارات العمل.
- السياسات والإجراءات ذات العلاقة.
- ملاحظة الدروس/ حصص التدريب من قبل فريق المراجعة.
- سجلات ملاحظة المعلمين/ المدربين من قبل مؤسسة التدريب.
- استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالمؤسسة.

تفسير المعايير

يتم الحكم على إنجاز المتدربين وفقاً للمستويات التي تم الوصول إليها، وما إذا كانت مرتفعة بما فيه الكفاية فيما يتعلق باكتساب المهارات، والحصول على المؤهلات و/أو تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة؛ والتقدم المُحرَز من قِبَلِ أفراد ومجموعات معينة في البرنامج وعبر المستويات، مع مراعاة مستوى تحصيلهم المسبق، والمدى الذي أصبح به المتدربون أكفاءً، ويتمتعون بالتحفيز الذاتي، ويظهرون الالتزام تجاه خبرة تعلمهم في المؤسسة.

م ١-١ تطوير المهارات والمعارف والكفايات المتعلقة بخبرة التعلم ومستوى الدورات التي تعكس متطلبات سوق العمل

يجب وصف التغطية الأساسية للبرامج المهنية في مناهج كل من الدورات، والامتحانات الخارجية. ويقيم المراجعون مهارات المتدربين العملية، والكفايات، ومدى معرفتهم بالجوانب النظرية لمجالاتهم المهنية أثناء ملاحظاتهم للدروس و/أو الحصص التدريبية. كما تقارن قدرة المتدربين على تنظيم وإنجاز المهام العملية مع ما يمكن توقعه على نحو معقول في تلك المرحلة من الدورة المسجلين فيها. ومع اقتراب نهاية الدورة التدريبية، يجب أن يكون المتدربون أقرب ما يكونون إلى إنجاز المهام الموكلة إليهم بالسرعة المطلوبة. كما يجب أن يعكس العمل الذي ينتجونه المعايير المتوقعة في المجال المهني الذي وقع اختيارهم عليه. ويعد مدى رضا المتدربين والأطراف ذات العلاقة بالمهارات والكفايات المكتسبة ومدى توظيف هذه المهارات والكفايات في مكان العمل و/أو الحياة العملية من العوامل التي تساهم في إصدار الحكم على هذا الجانب. كما سيأخذ المراجعون بعين الاعتبار السجلات التي تحتفظ بها المؤسسة بخصوص توظيف المتدربين بعد استكمال الدورات.

م ١-٢ الحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها و/أو مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات في الوقت المناسب.

يقيم المراجعون إذا ما كانت معدلات الإنجاز تعكس بدقة مستويات المعرفة والفهم التي تلاحظ أثناء الدروس و/أو الحصص التدريبية، والمتجسدة في الأنشطة العملية. كذلك، سوف يأخذ المراجعون في الاعتبار مدى حصول المتدربين على المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد، وأينما وجد، مقارنة بنسب النجاح المنشورة. ومن خلال فحص أعمال المتدربين التحريرية، وملاحظة الأنشطة العملية، والتحدث إلى المتدربين؛ يقيم المراجعون إذا ما كانت معارف المتدربين ومهاراتهم وفهمهم متقدمة كما ينبغي بالنسبة إلى مستوى الأعمال التي يقومون بتنفيذها. وعلى سبيل المثال؛ عند إكمالهم الدورة، أيسطيع المتدربون المضي قدماً بنجاح في دورة أكثر تقدماً، أو إظهار مهارات مهنية و/أو مهارات تكفل لهم الحصول على عمل في المجال الذي يختارونه. كما سيأخذ المراجعون في الاعتبار الطريقة التي يضمنون بها تحقيق المتدربين لأهداف الدورات المخطط لها و/أو مخرجات التعلم المطلوبة من الدورة. وترتبط أدوات التقييم المستخدمة في قياس إنجاز المتدربين بمخرجات التعلم المطلوبة.

١٣-٣ إحرار التقدف ففارفة ففستوى التحصفل المسبق أو مستواهم عند التحاقهم بالفدورات، وأفنا ففد، فبر المستويات أو الوحدات

فقوق من ففمف مؤسسات الترفب فنففذ ففمفة التففمف الأولى لمستوى ففصفل المترفبف ففد ففجلهم فف الفورة أو البرنامف، واستفدافها فف الفكم فف مستوى التقدف الذي أفرزه المترفبف. ففما فوفر ففمفات التففمف التكوينية والفهائية ففمياساً لمستويات ففصفل المترفبف، ففجب النظر ففها فف إطار التقدف الذي أفرزه، ففارنة ففستواهم ففد التحاقهم بالفدورات. فسفكون التقدف الذي أفرزه المترفبف فف الفروس، أو ففص الترفبف الفف فمف ملاحظتها ففملا مساعداً فف إصدار الفكم. كذلك، سفاخذ المراجعف فف الففبار الففغفة الفرفة الوارفة من الأطراف ذات الفلاقة بشأن مستوى التقدف الذي أفرزه المترفبف. كما سفاخذ المراجعف فف الففبار فف التقدف الذي ففرزه المترفبف فبر المستويات، والفحدات الفقرة، فذا كان ذلك قابلا للتففمف.

١٣-٤ الففففز الفذاف فف المترفبف، والففلف بالفوك الففجابف ففو فبرة ففلمهم فف مؤسسة الترفبف، وفففمف ما ففلموه بشكل ففقد

ففد إصدار الفكم فف هذا الفعار، سفرافف المراجعف ملاحظفة الفروس وأفمال المترفبف ووفهات النظر الفف أفربوا ففها أثناء المناقشات. كما سفقوم المراجعف بفففمف ففما فذا فمفلك المترفبف ففجاهات افجابفة ففو ففلمهم، وفمف اسفجابفهم لفمفة الففمف أو الترفبف الفقرة، ومسئوى الفماس والفففمف فف فراسفهم. كذلك، لا ففنظر المترفبف المففزون ذاتياً ففبارهم ففجابات الأسئلة، ولكنهم سفعف فف حل المشكلات بأنفسهم، وبالفؤال والفففكر بفرفة فلاقة، وفرفصهم فف فرف ففهمم وفرفة ففلمهم. بالفضافة فف ذلك، سفقوم المراجعف بفففمف ففمف امفلاك المترفبف الفقرة فف الففكم وإدارة فبرة ففلمهم فون فلقفن، أو ففدل فضا فف من ففبل الففم أو المرفب. فعزز المترفبف ما ففلموه، وفوسعف مدارفهم بفرف الأسئلة فف المفلمن، وإفراء البفوف المسفقلة. كما لا ففشفون ففدم الففف المسفندة فف الأدلة الفف فففدى ما ففلموه، وففقفنوف بوفهات نظر الآخرفن المدمعة بالففف والأدلة. كما سفقفبف المترفبف الأكثر فاعلفة -ففمداً- فففمف موافن الفوة والفوانب الفف فففاج فف ففوفر بكف أمانة، وأن ففضعوا لأنفسهم فرفاً لففسفن أفافهم، لا سفما فف ففمف واقفة وقابلة للفففمف.

١٣-٥ الفقرة فف الففم بشكل مسفقل أو بشكل فعاونف كأعضاء أو ففد الفزوم، فافة فرفق

فف ففسنى الاسفعداد بشكل ففد للولوج فف سوق الففم؛ ففب أن فملك المترفبف الفقرة فف الففم بشكل مسفقل أو كأعضاء فف الفرفق. وسفقوم المراجعف بفففمف ففمف ففلف المترفبف

بالتوجه الذاتي، وتحمل المسؤوليات المنوطة بهم، والقدرة على العمل بشكل فاعل بصفة قيادية، أو عضو فريق، أو مع أقرانهم. كما تعطي ملاحظات الدروس و/أو الحصص التدريبية مؤشرات على قدرة المدربين على العمل بشكل فردي و/أو بشكل جماعي، حيث تبين هذه المؤشرات في العمل الجماعي مدى حسن استماع المدربين بعضهم لبعض، والبناء على مساهمات بعضهم بعضاً، وكيف يوزعون المسؤوليات بينهم أثناء تأدية المهام العملية. كما يضم هذا المعيار مدى إبداء المدربين تفهماً تجاه الآخرين، واحترام قيمهم ومعتقداتهم. كما سيأخذ المراجعون في الاعتبار مدى بيان المدربين لهذه الصفات أثناء التدريب العملي، إذا كان ذلك قابلاً للتطبيق.

١٦-٦ الحضور والمواظبة بصفة منتظمة.

يعدُّ هذا المؤشر من المؤشرات المهمة التي تدل على مدى التزام المدربين تجاه الدورة الدراسية وخبرة تعلمهم، ومدى انضباطهم وامتلاكهم الصفات الشخصية الضرورية للانخراط في سوق العمل. وسوف تغطي الأحكام المستويات الحالية لحضور ومواظبة المدربين؛ إضافة إلى مدى تحسن الحضور والمحافظة عليه في مستوى مرتفع. كما سيأخذ المراجعون في الاعتبار طريقة تعامل المؤسسة مع ضعف نسبة الحضور أو التأخير المتكرر.

جودة ما يتم تقديمه

السؤال الرئيس ٢: ما مدى فاعلية التعليم و/أو التدريب والتقييم في تعزيز عملية التعلم؟

تتمثل مصادر الأدلة الرئيسة على سبيل المثال لا الحصر فيما يلي:

- ملاحظات الدروس و/أو الحصص التدريبية من قبل فريق المراجعة.
- سجلات المؤسسة الخاصة بملاحظات المعلمين/المُدربين؛ كلٌّ على حدة.
- الاطلاع على السير الذاتية للمعلمين/للمدربين.
- عينات من أعمال المدربين التي تم تقييمها من قبل المعلمين أو المدربين.
- خطط الدروس الفردية وخطط العمل، بما فيها خطط تقييم الدورات.
- تقارير المقيمين والمدققين الخارجيين، إذا كان ذلك قابلاً للتطبيق.
- السياسات والإجراءات ذات العلاقة.
- مصادر التعليم/التدريب المتوفرة لدى المؤسسة.

- المناقشات مع المتدربين، والأطراف ذات العلاقة، والمدربين والموظفين المعينين التي يجريها فريق المراجعة.
- التغذية الراجعة التي قامت المؤسسة بجمعها من المتدربين والأطراف ذات العلاقة (تقييم الدورات).
- استمارة التقييم الذاتي للمؤسسة.

تفسير المعايير

تركز الأحكام الخاصة بعملية التعليم والتدريب على مدى تحضير الدروس والحصص التدريبية وتقديمها بشكل جيد؛ لتعزيز خبرة التعلم، ومدى مشاركة المتدربين بطريقة فاعلة في الدروس، وتقييمهم وتزويدهم بالتغذية الراجعة. حيث سيأخذ المراجعون، عند إصدار الحكم على هذا الجانب، مدى تلبية احتياجات المتدربين الفردية ومتطلبات الدورة بشكل جيد، وإذا ما كان المتدربون يكتسبون المهارات التي تعكس مستويات المهن المطلوبة في سوق العمل و/أو يحققون مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج.

٢م-١ لدى المعلمين/المدربين إلمام بالمعرفة النظرية والخبرة العملية في مجالات تخصصاتهم المهنية أو الأكاديمية

تعدُّ المعرفة المهنية الجيدة و/أو المتخصصة شرطاً مسبقاً لتعليم وتدريب فاعلين، ولا بد أن يتم إثبات ذلك من خلال الشرح الدقيق للمدربين/للمعلمين، والإجابات على أسئلة المتدربين بشكل ينمُّ عن معرفة المدرب الواسعة، وقدرته على الاستفادة من الخبرات العملية لتوضيح نقاط معينة، أو طرق مختلفة للتعامل مع المشكلات. كذلك، يُتوقع من المعلمين/المدربين أن يكونوا نموذجاً يحتذى به المتدربون فيما يتعلق بالمهارات الشخصية والاجتماعية، ولا سيما في طريقة التفاعل مع المتدربين، إضافة إلى بيان مدى عمق المعارف والفهم لمجالات تخصصاتهم المهنية، أو للمادة التي يقومون بتدريسها.

٢م-٢ يوظف المعلمون/المدربون خطط دروس منظمة تشمل مخرجات التعلم المطلوبة بشكل واضح، وتستند إلى التقييم المسبق والمستمر للمتدربين

يُتوقع من مؤسسة التدريب تقديم الأدلة على قيام المعلمين/المدربين بالتخطيط والتحضير المسبق للدروس أو حصص التدريب، سواء على مستوى الدروس الفردية، أو ضمن إطار الدورة، أو البرنامج. ومن الأهمية بمكان، تقديم إثبات يفيد بأن خطط الدروس تستند إلى التقييم المسبق لمستوى تحصيل المتدربين، وتكييف ومواءمة حصص التدريب بناءً على مخرجات التقييم طوال

الدورة أو البرنامج. ولا توجد مجموعة من القوالب أو النماذج الخاصة بخطط الدروس، بيد أنها توضح بدقة مخرجات التعلم المطلوبة، وما يتوقع أن يكتسب المتدربون في نهاية حصص التدريب من زيادة في المعارف، والكفايات، والمهارات. كذلك، سوف تبرز خطط الدروس طرق التعليم/التدريب والتقييم المستخدمة في قياس مدى تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة. كما ستشمل خطط الدروس الفاعلة مجموعة من الأنشطة التي تلبى جملة الاحتياجات المتنوعة للمتدربين، وتضمن التحدي المطلوب للمتدربين في الدروس، ومشاركتهم في حصص التدريب بشكل جيد.

٢-٣ يدير المعلمون/المدرّبون حصص التدريب بصورة جيدة، وبما يحقق مخرجات التعلم المطلوبة فيها والتي تتم مشاركتها مع المتدربين

تشكل عملية بدء الدروس في الوقت المحدد نسقاً منضبطاً وهادفاً. كما تُعد مشاركة مخرجات التعلم المطلوبة من الحصص، واستذكار ما تم تدريسه في الدروس/حصص التدريب السابقة، أساساً قوياً تستند إليه حصة التدريب الحالية. بالإضافة إلى ذلك، فمن المهم إدارة الصف والوقت بعناية طوال الحصة بشكل يسمح بإتاحة الوقت الكافي لاستكمال الأنشطة من قبل جميع المتدربين في المجموعة، ومشاركتهم في الدروس، والإجابة على الأسئلة وتقييم مستوى تقدمهم. ومن ثم ضمان تقديم الدروس بطريقة متتالية ومنهجية. كما يجب إتاحة الوقت قبل نهاية الدرس لاختتامه بشكل ملائم بملخص عما تمّ تقديمه، وتقييم مدى تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة من حصص التدريب، والتّطرق لما سيتمّ تقديمه في الدروس القادمة.

٢-٤ يوظف المعلمون/المدرّبون نطاق من طرق التعليم/التدريب والأنشطة التي تناسب مخرجات التعلم المطلوبة، وتنجح في إشراك المتدربين وتحفيزهم طوال حصة التدريب

يجب أن يقدم المعلمون/المدرّبون فرصاً لتعلّم هادف من خلال عملية تعليم/تدريب مرتبة ومنظمة جيداً، وكذلك من خلال تقديم أنشطة قيمة وذات علاقة تركز على مشاركة جميع المتدربين وتحفيزهم على مدار الحصة. كما يتضح نجاح المعلمين/المدرّبين في إشراك المتدربين من خلال جذب انتباههم ومدى مشاركتهم في الأنشطة، والتعامل مع المشكلات التي تواجههم، ومدى استجاباتهم أثناء حصص الأسئلة والأجوبة. إن عملية التعليم/التدريب الفاعلة هي التي لا يكون المعلم/المدرّب فيها محور العملية التعليمية، بل المتدرب، وتشكل تحدياً للمتدربين، ولكن توفر لهم الدعم أيضاً، وتثير حماسهم، وتلبى احتياجاتهم جميعاً، وكذلك يتم استخدام نطاقاً واسعاً من الأساليب والطرق التي تناسب أعمار وخلفيات وتجارب المتدربين والتي تتلائم ومخرجات التعلم المطلوبة.

٢م-٥ توظيف طرق تقييم دقيقة وصارمة للتأكد من مستوى فهم المتدربين، وقياس تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة

يمكن الحصول على مؤشرات جودة التقييم وكيفية استخدامه في الحكم على جودة عمليتي التعليم والتعلم من خلال ملاحظة المراجعين لحصص التدريب، وتفحص أعمال المتدربين، وسياسات المؤسسة، وتقارير التحقق/التدقيق، والمناقشات مع المعلمين/المدرسين، والمتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتتضمن حصص التدريب الأكثر فاعلية قيام المعلمين/المدرسين بتقييم معارف المتدربين، ومستوى فهمهم وقدراتهم بصفة منتظمة؛ إضافة إلى طرح الأسئلة، والرد على أسئلة المتدربين التي تقيس مدى فهمهم، وكذلك الرد على أسئلتهم التي تبعث على المزيد من التحدي لديهم. وتوظف مجموعة من طرق التقييم الصارمة - التكوينية والختامية - لقياس مدى تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة طوال الدورة. كما ستوفر دقة تصحيح أعمال المتدربين وفقاً للمعايير الواضحة، المعلومات بشأن مدى جودة أدائهم، وما إذا كانوا بصدد تحقيق أهداف الدورة، أو مخرجات التعلم المطلوبة.

٢م-٦ يحتفظ المعلمون/المدرسون بسجلات أداء المتدربين، ويقومون بتحديثها بصفة منتظمة، وتقديم التغذية الراجعة الفاعلة لمساعدة المتدربين على التحسن والتطور

يُتوقع من كل المعلمين/المدرسين القيام بمراقبة، وتقييم، وتسجيل مستوى الإنجاز الفردي للمتدربين وتقديمهم طوال الدورة أو البرنامج بكل دقة وعناية. كما يُتوقع من المعلمين/المدرسين تقديم التغذية الراجعة الشفهية والكتابية البناءة التي تتضمن الملاحظات الدقيقة أو عبارات المدح للأعمال إضافة إلى تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بكل دقة. وسوف تبين المناقشات التي يجريها المراجعون مع المتدربين مدى درايتهم الجيدة بأدائهم، ومدى إتاحة الفرص المناسبة لهم لمراجعة مستوى تقدمهم في الدورات، وما إذا كانوا بصدد تحقيق الأهداف، أو مخرجات التعلم المطلوبة من الدورات. إضافة إلى ذلك، يُتوقع من المتدربين معرفة طرق ومواعيد تقييم مستويات تقدمهم وتحصيلهم في الدورات بكل دقة.

٢م-٧ يقوم المعلمون/المدرسون بمواءمة طرق التعليم/التدريب المستخدمة لتلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين وقدراتهم وفقاً لمخرجات التعلم المطلوبة

على المعلمين/المدرسين تعديل عملية التعليم/التدريب لتلبية الاحتياجات والقدرات الفردية للمتدربين وفقاً لمخرجات التعلم المطلوبة؛ لدعم وإرشاد كل من المتدربين الذين بحاجة إلى المساعدة، أو تقديم المزيد من المهام التي تبعث على التحدي للمتدربين ذوي القدرات الأعلى.

ويجب أن توضح بالتفصيل طرق تلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المدربين في المجموعة في خطة الدرس؛ الأمر الذي يتطلب معرفة سليمة بالاحتياجات المختلفة لأعضاء المجموعة، والتي تُكتسب من خلال تنفيذ عمليات التقييم الأولي والمستمر للمدربين. كذلك، يشتمل التعليم/التدريب الفاعل على تكييف، أو حتى التعديل الكامل لخطة الدرس إذا لم تكن تلبية احتياجات المجموعة من خلال تعديل الأنشطة الأصلية المخطط لها، أو محتوى الدروس أو طريقة تقديمها.

٢م-٨ يوظف المعلمون/المدرّبون طرق التعليم والتعلم التي تشجع المدربين على التعلم الذاتي، وتنمي لديهم مهارات التفكير العليا وتعزز عملية التعلم مدى الحياة

يشجع المعلمون/المدرّبون المدربين على تحمل المسؤولية عن خبرة تعلمهم، وتحديد مواطن القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والتصرف بناءً على التغذية الراجعة المقدمة لهم، وتقديم المقترحات بشأن أهداف تعلمهم المستقبلية. كما توجه كافة المهام والأنشطة التعليمية والأسئلة نحو تشجيع المدربين على التفكير الناقد والتحليل الفاعل، وتعزيز خبرة التعلم الفردية والجماعية؛ إضافة إلى التعلم في البيئات المختلفة من خلال عمليات التعلم الرسمي، والتعلم غير الرسمي، والتعلم غير النظامي. كما يوظف المعلمون/المدرّبون الإستراتيجيات المختلفة التي تعزز عملية التعلم مدى الحياة في المواقف الشخصية، والمدنية، والاجتماعية و/أو في سياق العمل. ويُتوقع من المؤسسات توفير الكفايات المطلوبة التي تدعم المدربين طوال فترة عملهم وتعلمهم، وتتضمن القدرة على تحديد، وتنظيم، والتخطيط وتخصيص الموارد؛ فضلاً عن العمل مع الآخرين، واكتساب المعلومات وتقييمها، وفهم العلاقات الشخصية المعقدة، والتعامل مع مجموعة من التقنيات. كما يجب على المعلمين/المدرّبين أن يكونوا قادرين على غرس الرغبة لدى المدربين في تحسين معارفهم، وفهمهم ومهاراتهم بصفة مستمرة.

٢م-٩ يوظف المعلمون/المدرّبون مصادر ومواد التعلم بصورة فاعلة لتعزيز وإثراء خبرة التعلم.

يوظف المعلمون/المدرّبون مصادر ومواد التعلم المتوفرة بطريقة فاعلة لدعم الاحتياجات المختلفة للمدربين، وتوسعة اهتماماتهم وتحفيزهم. وقد تتضمن مصادر التعلم كلاً من أجهزة الكمبيوتر، والوسائل السمعية والبصرية، وعارض البيانات، والكتب، والمجلات، والأجهزة والآلات الصناعية والنشرات. كما يجب استخدام هذه المصادر بشكلٍ مخططٍ، بحيث تسهم إسهاماً كبيراً في تعزيز الفهم، أو تسريع مستوى إنجاز المدربين.

تقييم الدروس / حصص التدريب الفردية

عند تقييم الدروس أو حصص التدريب الفردية، يركز المراجعون - على وجه الخصوص - على أداء المتدربين في الحصة. ولا يعدُّ أداء المعلم/المدرّب الأمر المهم في إصدار الحكم فقط، إنما يُعدُّ تأثير معارفه، وخبراته، والتخطيط للدروس وجودة طرق التعليم/التدريب والتقييم المستخدمة، وجودة تقديمها على التعلّم، أمراً مهماً وحاسماً أيضاً. كما يجب ملاحظة أنه لن تحصل أية حصة تدريب لا تتضمن أي نوع من أنواع تقييم التعلّم على درجة مرض أو أفضل على الأرجح. يرجى الرجوع إلى جدول تقييم الدروس أو حصص التدريب الفردية أدناه.

تقييم فاعلية الدروس / حصص التدريب الفردية

يشكل التخطيط الجيد للغاية، وتقديم المعلم/المدرّب الدروس بحماس، تحدياً ودافعاً لجميع المجموعات والأفراد، وتتطابق مجموعة الأنشطة المحفزة وذات العلاقة على نحو وثيق وببراعة مع احتياجات المتدربين. يتمتع المعلم/المدرّب بمستوى عالٍ من الخبرة والدراية المهنية أو التمكن من المادة العلمية التي يقوم بتدريسها، علاوة على الخبرة في التدريس/التدريب. كما تلهم عملية التعليم/التدريب المتدربين، وتعزز استقلاليتهم ومهارات التفكير العليا لديهم، وتضمن إحراز معظم المتدربين، إن لم يكونوا جميعاً، مستوى تقدم جيد أو أفضل في اكتساب المعارف، والفهم و/أو المهارات ذات العلاقة. توظف الموارد العالية الجودة بشكل فاعل لتعزيز خبرة التعلّم. يستخدم المعلم/المدرّب مجموعة من أنشطة التقييم الفاعلة لقياس مستويات أداء المتدربين، وتحقيق أهداف الحصة/مخرجات التعلّم المطلوبة وعليه يتم تكييف طريقة تقديم الدروس. ويقدم المعلم/المدرّب التغذية الراجعة البناءة إلى المتدربين، ويدرك المتدربون مواطن القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

ممتاز : (١)

<p>يقوم المعلم/المدرّب بالتحضير الجيد لحصة التدريب، وتقديمها بشكل فاعل باستخدام مجموعة من مصادر التعلم والأنشطة التعليمية المناسبة. وتحقق أغلبية المتدربين مستوى تقدم جيد في اكتساب المعارف، والفهم و/أو المهارات ذات العلاقة، ولديهم مواقف إيجابية تجاه عملية التعلم. ولدى المعلم/المدرّب إلمام جيد بالمجالات المهنية/المادة التي يقوم بتدريسها، وثقة في توظيف نطاق من طرق التدريب/التعليم، وبشكل عام يعزز استقلالية المتدربين ومهارات التفكير العليا لديهم، تتم مشاركة معظم المتدربين في الدروس في معظم الوقت. وتوظف المصادر التعليمية بحكمة لدعم عملية التعلم. وتظهر عملية التقييم الفاعل لمستوى تقدم المتدربين في الدروس، وتوظيفها في التخطيط للدروس. كما يحصل المتدربون على التغذية الراجعة الفاعلة بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.</p>	<p>جيد : (٢)</p>
<p>يقوم المعلم/المدرّب بالتخطيط للدروس بطريقة ملائمة، وتقديمها بصورة تلبى احتياجات المتدربين. ولدى المعلمين/المدرّبين إلمام بالمواد/الدورات التي يقومون بتدريسها، ويوظفون طرق التعليم والتدريب لإشراك المتدربين في الدروس بوجه عام. وتحقق أغلبية المتدربين مستوى تقدم مرض في اكتساب المعارف، والفهم و/أو المهارات ذات العلاقة. وتنعكس بعض طرق التقييم في الدروس، وتقدم التغذية الراجعة إلى المتدربين في بعض الأحيان. من ناحية أخرى. تعد مصادر التعلم كافية، وتوظف بطريقة ملائمة في الدروس.</p>	<p>مرض : (٣)</p>
<p>نظرًا للتخطيط و/أو تقديم الدروس بطريقة غير فاعلة، أو عدم إلمام المعلم/المدرّب الكافي بالمواد التي يقوم بتدريسها، أو المجالات المهنية أو خبرات التعليم/التدريب، لا يحرز معظم المتدربين مستوى التقدم المتوقع منهم. كذلك، يفتقر المعلم/المدرّب إلى الحماس، أو يعد هو محور العملية التعليمية بشكل مفرط، وتخفق طريقة تقديم الدروس في إشراك أو تحفيز المتدربين، ومن ثم يشعرون بالملل، والقلق، و/أو عدم الانتباه. إضافة إلى ذلك، قد تقدم أنشطة صافية غير ملائمة سواء من حيث صعوبتها، أو لا تبيح على التحدي بدرجة كافية. ولا يتم تنفيذ عملية التقييم أو تعد عملية صورية، ولا توظف لمساعدة المتدربين على تحسين مستواهم بطريقة مناسبة. كذلك، لا توظف مصادر التعلم، إذا تم استخدامها أصلاً، بطريقة فاعلة لتعزيز خبرة التعلم.</p>	<p>غير ملائم : (٤)</p>

السؤال الرئيس ٣: ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

تتمثل مصادر الأدلة الرئيسة على سبيل المثال لا الحصر فيما يلي:

- خطط وجداول عمل البرامج/الدورات، وتشمل ملخص الدورات وخطط التقييم.
- مبررات طرح البرامج مثل: مسح سوق العمل، والاستفادة من معلومات سوق العمل، وتوافر مسارات التقدم المتجانسة للمتدربين.
- مواد الدورات ومصادر التعلم.
- المناقشات مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة والمدربين والموظفين المعنيين التي يجريها فريق المراجعة.
- التغذية الراجعة التي قامت المؤسسة بجمعها من المتدربين والأطراف ذات العلاقة (تقييم الدورات).
- النشرات الترويجية.
- السياسات والإجراءات ذات العلاقة.
- الأنشطة اللاصفية لمؤسسة التدريب.
- ملاحظات الدروس/حصص التدريب من قبل فريق المراجعة
- التواصل مع الجهات المزودة الخارجية.
- سجلات ملاحظات المعلمين/المدربين الفردية لدى مؤسسة التدريب.
- تقارير الإطار الوطني للمؤهلات، إن وجد.
- الأحكام الواردة في استمارة التقييم الذاتي للمؤسسة.

تفسير المعايير

تتعلق الأحكام بشأن مدى ملاءمة وفاعلية البرامج المقدمة بمدى تصميم، وهيكله والتخطيط للبرامج، وما إذا كانت تقدم استجابة لاحتياجات سوق العمل المحددة، وتلبية متطلبات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، أو سد فجوة محددة في سوق العمل، وإذا ما كانت تتيح الفرص للمتدربين لتحقيق مستوى تقدم في مؤسسة التدريب ذاتها أو في مؤسسة تدريب أخرى. أمّا بالنسبة لمؤسسات التدريب التي تقدم البرامج المهنية، فسوف تتعلق الأحكام أيضاً بمحتوى وملاءمة البرامج لسوق العمل الحالي.

٣-١ بناء البرامج المقدمة على تحليل وفهم احتياجات سوق العمل فيما يتعلق بالمستويات والمعايير المهنية المطلوبة التي تلبى احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة ومتطلباتهم

يجب أن تمتلك مؤسسة التدريب آلية لتحليل احتياجات سوق العمل و/أو الجدوى من طرح برامج معينة من حيث المستويات والمعايير المهنية المطلوبة. وتساعد المناقشات مع أرباب الأعمال أو الأطراف ذات العلاقة الأخرى المراجعين على جمع الأدلة بخصوص هذا المعيار. إذا كان هذا الأمر مناسباً، ستتم مناقشة ما إذا كانت هذه البرامج قد ساهمت في تحسين إنتاجية موظفيهم. ويتوقع من الإدارة العليا جمع وتحليل وجهات نظر الأطراف ذات العلاقة بشأن جودة وملاءمة البرامج المقدمة. كما يتوقع المراجعون حصولهم على أمثلة حول كيفية طرح برامج معينة استجابة لطلبات الأطراف ذات العلاقة، أو تكييفها لتلبية احتياجاتهم المعينة. وتتضمن المناقشات مع المتدربين طرح الأسئلة بخصوص التسجيل في دورة بعينها، وما إذا كانت تلبى احتياجاتهم وتتوافق مع قدراتهم. وإذا كان مناسباً، سوف يأخذ المراجعون في الاعتبار تمكن المتدربون من الاختيار بين مجموعة من الدورات بمختلف المستويات. ومع هذا، يمكن لمؤسسة التدريب طرح وتقديم برامجها في سوق تخصصية بفاعلية عالية، وأن تلبى هذه البرامج احتياجات معينة للمتدربين و/أو الأطراف ذات العلاقة.

٣-٢ تنفيذ آلية معتمدة لتصميم البرامج، والموافقة عليها، ومراجعتها بصورة دورية وتحديثها، وضمان استيفائها لمتطلبات الإطار الوطني للمؤهلات، عندما يلزم ذلك

يتوقع من مؤسسة التدريب أن تمتلك الإجراءات والأنظمة الخاصة بتصميم، واعتماد، وتحديث ومراجعة البرامج المقدمة بصفة منتظمة. وتصف الآلية عملية تصميم واعتماد البرامج، وتنص على الأدوار والمسؤوليات المنوطة بموظفي مؤسسة التدريب و/أو اللجان. ويتوقع من اللجنة تنفيذ عملية المقايسة المرجعية، وإشراك المدققين الخارجيين وخبراء المواد الدراسية في المراحل الرئيسية من تطوير البرنامج. وتُصمم البرامج استناداً إلى الأنظمة الفعالة والموثوق بها، والتي تشمل التخطيط، والتقديم، والتقييم والتدقيق الفعال لإنجاز المتدربين؛ بالإضافة إلى إدارة البرامج وتوفير الموظفين اللازمين، بل، وعند اللزوم، التوافق مع متطلبات الإطار الوطني للمؤهلات. وتتم مراجعة البرامج واعتمادها رسمياً على أساس مجموعة من المعايير المعتمدة، والتي يجب الاتفاق عليها، وتوثيقها في مستندات، والموافقة عليها من قبل مجلس إدارة مؤسسة التدريب/ جهة الاعتماد أو الجهة التنظيمية. كما تقوم مؤسسة التدريب بمراجعة وتحديث البرامج بصفة منتظمة، حيث يُتوقع منها توفير الأدلة بشأن طريقة الاستجابة للتغيرات في احتياجات سوق

العمل، واحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، بل، وعند اللزوم، الاستجابة للمبادرات الوطنية ومتطلبات الإطار الوطني للمؤهلات. كما يجب أن تضمن مؤسسة التدريب حداثة البرامج المعتمدة من الخارج، وأن تتوافق مع متطلبات ومعايير الشركاء الدوليين.

٣-٣م يتم تخطيط وهيكله البرامج بصورة تضمن توافر ملخصات تفصيلية للدورات والتي توضح مخرجات التعلم المطلوبة وطرق التعليم والتقييم

سوف يُقيّم المراجعون إذا ما كان قد تم التخطيط بشكل ملائم وواضح وهيكله المكونات المختلفة للبرامج أو الدورات التي تتكون منها، لتلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة. وتُصمم البرامج بغرض تعزيز ودعم خبرة التعلم العملية والنظرية، وبعمليات تقييم (تكوينية/ ختامية) فاعلة؛ إضافة إلى مراقبة إنجاز المتدربين. وسوف يأخذ المراجعون في الاعتبار إذا ما كان قد تمت جدولة المهام والواجبات بطريقة ملائمة، ومستوى عمليات التقييم، وإذا ما كان يتم تقديم وتعليم المكونات بشكل متدرج يشجع على اكتساب المتدربين للمعارف، والفهم والمهارات؛ بالإضافة إلى توافر مسارات التقدم الواضحة لهذه البرامج. ويكون التركيز في هذا المعيار على تخطيط البرامج؛ إذ يمكن أن تقدم مؤسسة التدريب مجموعة واسعة من البرامج ذات العلاقة، بيد أنها تفتقر إلى التخطيط والهيكل المناسبة. كما سيقوم المراجعون بمراجعة ملخصات، ومحتوى وخطط الدورات بشكل صارم لضمان حداثة، وملاءمتها للغرض، وتضمينها لمخرجات التعلم المطلوبة وطرق التعليم والتقييم المتجانسة. ويُتوقع أن يحظى جميع المتدربين على الأقل بملخص تحريري عن محتوى الدورة قبل التحاقهم بها. إذا كانت الدورات مصممة خصيصاً لموظفين في شركة معينة، فمن المتوقع إرسال ملخص محتوى الدورة إلى مسئول التدريب لدى أرباب الأعمال مسبقاً.

٣-٤م توفير مصادر التعلم الكافية للبرامج المقدمة بغية تلبية احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة

يصدر المراجعون الأحكام فيما يتعلق بمدى كفاية وملاءمة مصادر التعلم المتوفرة لطرح البرامج بطريقة فاعلة للمتدربين، ويكون هذا المعيار مهماً على وجه الخصوص، إذا كانت الدورات تتطلب توفير مصادر تعلم معينة مثل الآلات والمواد التجارية أو الفنية، إضافة إلى أجهزة الكمبيوتر الكافية والبرمجيات ذات العلاقة. كما يتضمن هذا الحكم تقييم مدى ملاءمة ومناسبة مقر مؤسسة التدريب بالنظر إلى عدد ونوع المتدربين؛ إضافة إلى البرامج المقدمة. وكما ورد أعلاه، فيمكن أن تقدم مؤسسة التدريب مجموعة واسعة من البرامج ذات العلاقة، بيد أنها تفتقر إلى المصادر والموارد والمباني المناسبة لتقديمها بشكلٍ فاعل.

ويجب أن تكون مصادر التعلم ذات نوعية وجودة مناسبة، وأن تكون متعلقة بالتخصص الذي يدرس وتعكس المعايير الصناعية والتجارية في هذا المجال، وبمستوى ملائم يركز على الخلفية التعليمية لمجموعة المتدربين. كما يجب أن تكون مؤسسة التدريب على دراية باشتراطات حقوق النسخ والطبع والنشر للمواد التعليمية.

م ٣-٥ دعم البرامج بمجموعة من الأنشطة اللاصفية ذات الصلة، والتي تثري البرامج المقدمة

"الأنشطة اللاصفية" هي تلك الأنشطة التي تقدمها مؤسسة التدريب إلى المتدربين خارج الدروس أو الحصص التدريبية المقررة، باعتبارها وسيلة لإثراء وتعزيز خبرة تعلمهم، وعند اللزوم، تعزز مفهوم التعلم مدى الحياة. ويمكن أن تشمل تنفيذ الأنشطة الداخلية أو الميدانية، مثل إجراء الزيارات إلى أرباب الأعمال، والأماكن محل الاهتمام أو المرافق ذات العلاقة، إضافة إلى الاستماع إلى المحاضرين الخارجيين، وتنظيم المسابقات والمنافسات، وخبرة العمل أو الانتداب. وسيصدر المراجعون الأحكام على مدى ملاءمة وأثر تلك الأنشطة على مستوى التقدم الذي يحرزه المتدربون، وخبرة التعلم التي توفرها مؤسسة التدريب بوجه عام.

م ٣-٦ تنفيذ مؤسسة التدريب - وبطريقة فاعلة - متطلبات القبول والتسجيل للبرامج وفق آليات واضحة، والتي يتم مراجعتها وتعديلها عند اللزوم.

يُتوقع من مؤسسة التدريب وضع وتنفيذ إجراءات فاعلة وواضحة لمتطلبات القبول والتسجيل في البرامج/الدورات المقدمة، والتي تشمل تلك البرامج التي تؤدي إلى الحصول على مؤهلات وطنية. وتحدد هذه الإجراءات الفئة المستهدفة، ومستوى أية متطلبات مسبقة، ومستوى/مستويات القبول أو مسارات التقدم. كما يُتوقع من مؤسسة التدريب قبول كافة المتدربين المستوفين لجميع متطلبات القبول في البرامج/الدورات المحددة، بصرف النظر عن الخصائص ذات الصلة الأخرى مثل جنس المتدرب، ديانته أو جنسيته. كذلك، يُتوقع من مؤسسة التدريب مراجعة وتعديل الإجراءات عند اللزوم مع الأخذ في الاعتبار المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة.

السؤال الرئيس ٤ : ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم؟

تتمثل مصادر الأدلة الرئيسة على سبيل المثال لا الحصر فيما يلي:

- المناقشات مع المتدربين، والأطراف ذوي العلاقة، والمدرّبين والموظفين المعنيين التي يجريها فريق المراجعة.

- التغذية الراجعة التي قامت المؤسسة بجمعها من المتدربين والأطراف ذات العلاقة (تقييم الدورات).
- السياسات والإجراءات ذات العلاقة.
- الترتيبات الخاصة بدعم المتدربين ذوي الاحتياجات التعليمية والتدريبية الخاصة.
- ملاحظة الدروس/حصص التدريب من قبل فريق المراجعة.
- الأمثلة المتعلقة بالدعم المقدم إلى المتدربين للإنجاز بشكل أفضل مثل قصص النجاح.
- سجلات الأداء/التقدم للمتدربين.
- مقار ومرافق مؤسسة التدريب.
- النشرات الترويجية، وملخصات الدورات، والموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.
- استمارة التقييم الذاتي للمؤسسة.

تفسير المعايير

تركز الأحكام المرتبطة بدعم المتدربين وإرشادهم على مدى توافر وفاعلية الدعم المتعلق بالدورة والأمور الشخصية، بما في ذلك تقديم المشورة المبدئية والإرشاد، والمعلومات حول الفرص المتاحة لتطور الدراسة والتوظيف، وجودة وأثر البيئة التعليمية، وغيره من الدعم الإضافي المقدم ليتسنى لجميع المتدربين تحقيق إمكاناتهم.

م ٤-١ امتلاك مؤسسة التدريب آلية فاعلة لتقديم الدعم والإرشاد إلى المتدربين؛ لمساعدتهم على الإنجاز بشكل أفضل

يُتوقع من مؤسسات التدريب أن تكون لديها آلية رسمية، وشاملة وواضحة لدعم المتدربين؛ ويتم مشاركتها مع المتدربين كافة؛ لضمان إتاحة الفرص الممكنة لتحقيق إمكاناتهم، وإحراز النتائج المنشودة من البرنامج أو الدورة. وسوف تشمل هذه الآلية تلقي المتدربين إرشادات أولية بشأن اختيار الدورة، وتنفيذ برنامج تهيئة يُمكنهم من اتخاذ قراراتهم بسرعة وثقة؛ إضافة إلى إمكانية الوصول إلى الموظف المختص في حالة مواجهة أية مشكلات خاصة بدراساتهم، أو الأمور الأخرى التي قد تؤثر على خبرة تعلمهم. كذلك، سيأخذ فريق المراجعة بالأعتبار الأمثلة المقدمة بخصوص دعم المتدربين للتغلب على الصعوبات التي تواجههم أثناء تعلمهم، وتحسين مستويات إنجازهم ونماذج من قصص النجاح. كما يغطي هذا المعيار تقييم فاعلية الدعم والإرشاد المقدمين من قبل موظفي الشؤون الإدارية.

م ٢-٤ توفير مؤسسة التدريب بيئة محفزة على التعلم

تلعب جودة البيئة التي تقدم فيها الدورات، دوراً مهماً في دعم خبرة التعلم. وتتسم بيئة التعلم التي تُلهم وتدعم خبرة التعلم، على الأرجح، بتوافر الوسائل المساعدة ومواد التعليم والتدريب، وعرض أعمال المتدربين، والملصقات التعليمية/التدريبية، والنشرات والمواد ذات العلاقة. كما يُتوقع من مؤسسات التدريب توفير بيئة صحية تشمل فصول دراسية، وأثاث، ووسائل تهوية ووحدات تكييف كافية وملائمة وبحالة جيدة؛ لضمان راحة جميع المتدربين، وقدرتهم على التركيز على عملية التعليم/التدريب. إضافة إلى ذلك، يتمكن المتدربون من الاستفادة من مصادر التعلم المتاحة، ووسائل تقنية المعلومات - عند الحاجة - واستخدام المرافق الأخرى.

م ٣-٤ تقديم المشورة والإرشاد المبنين على معلومات كافية بشأن البرامج المقدمة، وعند اللزوم، بشأن فرص التقدم والتطور المهني إلى كل من المتدربين والأطراف ذات العلاقة

يُتوقع من مؤسسات التدريب أن تكون لديها الإجراءات المناسبة و/أو المواد التي توفر المعلومات للمتدربين والأطراف ذات العلاقة بشأن البرامج المقدمة ومسارات التقدم، سواء في المؤسسة ذاتها أو في أية مؤسسة أخرى بوجه عام. وتتضمن هذه الإجراءات أينما وجد تقديم المشورة والإرشاد بشأن الدراسة المستقبلية، وفرص العمل، والتطور المهني. كما سيأخذ المراجعون في الاعتبار مدى توافر وجودة ملخصات الدورات المقدمة، والنشرات، والموقع الإلكتروني للمؤسسة، والاستخدام الهادف من الوسائل التواصل الاجتماعي. إضافة إلى ذلك، تحتفظ مؤسسات التدريب الفاعلة بسجلات لوجهات ومقاصد المتدربين السابقين، وتستخدمها في وضع الخطط والممارسات المستقبلية.

م ٤-٤ فاعلية التواصل مع الأطراف ذات العلاقة بغرض إطلاعهم عن إنجاز المتدربين ودعمهم

يُتوقع من مؤسسات التدريب إحاطة الأطراف ذات العلاقة علماً مثل أصحاب الأعمال وأولياء الأمور، بمستويات أداء وإنجاز المتدربين طوال فترة الدورة، وإذا ما كانت هناك أية أمور أو مشكلات خاصة بدراساتهم. كذلك، يُتوقع أن تكون لديها إجراءات منتظمة، ورسمية وواضحة لإحاطة الأطراف ذات العلاقة علماً بهذه الأمور، بما فيها توافر السجلات أو التقارير الكتابية الخاصة بمستويات تقدم المتدربين ونتائج الدورات. كما سيأخذ المراجعون في الاعتبار الاجتماعات المنتظمة التي تعقد مع أولياء الأمور مثل تنظيم اليوم المفتوح.

م-٥ مرونة الترتيبات الخاصة بطرح البرامج وملاءمتها لاحتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة

يحتاج الكثير من المتدربين، ولا سيما الموظفين بنظام الدوام الكامل، توفير درجة من المرونة فيما يتعلق بمواعيد وهيكل البرامج. وتراعي مؤسسات التدريب الفاعلة هذا الأمر في التخطيط والتواصل مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة لإجراء الترتيبات الأكثر ملاءمة بغية توفير وزيادة الفرصة المتاحة للمتدربين لتحقيق الأهداف التعليمية المطلوبة، والتي قد تتضمن إمكانية طرح الدورات في أماكن ملائمة، واختيار لغة الدورة، والحصول على مواد التعليم عن بُعد، والدعم القائم على أساس الإنترنت.

م-٦ توافر الترتيبات الفاعلة لتحديد ودعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة أينما وجد. يُتوقع من مؤسسات التدريب أن تكون لديها سياسات وإجراءات لدعم المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة؛ وبالتحديد، توافر الترتيبات الفاعلة للتعامل معهم؛ وتتضمن الإجراءات و/أو عمليات التقييم الأولية للمساعدة على تحديد الاحتياجات الخاصة؛ وإجراءات القبول والتسجيل، والمرافق والمنشآت المناسبة المجهزة بمصادر التعلم الملائمة، وترتيبات التقييم، بل، وعند الحاجة، تزويد المعلمين/المدرسين بالمعرفة والمهارات المهنية لتلبية احتياجات هذه الفئة من المتدربين.

القيادة والإدارة والحوكمة

السؤال الرئيس ٥: ما مدى فعالية القيادة والإدارة والحوكمة في رفع إنجاز جميع المتدربين وتحسين جودة ما يتم تقديمه؟

تتمثل مصادر الأدلة الرئيسة على سبيل المثال لا الحصر فيما يلي:

- الهيكل التنظيمي لمؤسسة التدريب وأدوار الموظفين ومسئولياتهم بالتفصيل.
- بيان رسالة المؤسسة التدريبية ورؤيتها.
- الخطط الإستراتيجية وخطط التطوير وخطط العمل لمؤسسة التدريب.
- تحليل بيانات أداء المتدربين، والاستفادة من نتائجها.
- إجراءات ضمان الجودة والوثائق الأخرى ذات العلاقة.
- سجلات مؤهلات، ومراقبة وتدريب الموظفين.
- محاضر اجتماعات الإدارة والموظفين والاجتماعات ذات العلاقة الأخرى.

- إجراءات ونتائج عملية التقييم الذاتي، بما فيها التحديث السنوي لاستمارة التقييم الذاتي.
- الترتيبات الخاصة بالصحة والسلامة.
- السياسات والإجراءات ذات العلاقة.
- تقارير المراجعين والمدققين الخارجيين، أينما وجد.
- عمليات القبول، وتحديد المستوى والتقييم الخاص بمستوى التحصيل المسبق، والاستفادة من نتائجها.
- العلاقات مع الأطراف ذات العلاقة في الداخل والخارج.
- أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة.
- المناقشات مع المتدربين والأطراف ذات العلاقة والمدربين والموظفين المعنيين التي يجريها فريق المراجعة.
- التغذية الراجعة التي قامت المؤسسة بجمعها من المتدربين والأطراف ذات العلاقة (تقييم الدورات)، والاستفادة من نتائجها.
- تاريخ التحسين/ خطط التحسين للتطوير المستمر.
- معدل الاستبقاء.
- استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالمؤسسة.

تفسير المعايير

تعدُّ جودة القيادة المدعومة بإدارة فاعلة، عنصراً محورياً لنجاح المؤسسة. ومهما يكن نوع هيكل القيادة والإدارة الذي تطبقه مؤسسة التدريب، فإن مسؤولية جودة ما يتم تقديمه (جودة التعليم/ التدريب، ومجموعة البرامج المقدمة وملاءمتها، وفاعلية الدعم والإرشاد المقدمين للمتدربين)، وأثرها على مستوى إنجاز المتدربين ونجاحهم، تقع على عاتق القيادة والإدارة. كما ان إدارة مؤسسة التدريب تتولى مسؤولية ضمان توفير بيئة صحية وأمنة ومزودة بموارد ذات جودة عالية ملائمة للدراسة والعمل للمتدربين والموظفين.

في حال وجود أمور جوهرية متعلقة بالصحة والسلامة أخفقت فيها مؤسسة التدريب بناءً على أحكام فريق المراجعة، فسوف يحصل جانب القيادة والإدارة، وكذلك فاعلية المؤسسة بوجه عام على تقدير: "غير ملائم"، بصرف النظر عن كافة أحكام المراجعة الأخرى. وفي حال وجود مخاطر جسيمة تؤثر على سلامة وصحة الافراد والممتلكات سيتم تعليق عملية المراجعة.

٥م-١ امتلاك مؤسسة التدريب رؤية ورسالة واضحة ترتبط بالتخطيط الإستراتيجي المرتكز على رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتتم مشاركتها مع الموظفين

يتوقع من مؤسسة التدريب أن يكون لديها بيانات رؤية ورسالة وتوجهات إستراتيجية واضحة تركز على رفع مستوى إنجاز المتدربين وتحسين جودة ما تقدمه المؤسسة؛ إضافة إلى إبلاغ هذه الرؤية إلى جميع الموظفين، ومشاركتها معهم. ولا يكفي أن تمتلك مؤسسة التدريب رؤية واضحة فحسب، بل يجب أن يكون لديها أهدافا تبعث على التحدي، وتحمل شعار التحسين المستمر، وترجم إلى خطة إستراتيجية واضحة تستند إلى الفهم الشامل لجودة ما تقدمه المؤسسة. ومن ثم، تقوم المؤسسة بوضع خطة العمل الفاعلة والتفصيلية ذات المهام الواضحة، مع كيفية مراقبة مدى التقدم في إنجازها.

٥م-٢ فاعلية الهيكل التنظيمي في تلبية أهداف وأغراض مؤسسة التدريب

تتنوع الهياكل التنظيمية تنوعاً كبيراً حسب نوع وحجم مؤسسات التدريب. وعلى سبيل المثال، يختلف حجم مؤسسة التدريب وفقاً لعدد المتدربين المسجلين فيها، ونطاق الدورات المقدمة بها، يختلف نوع المؤسسة عما إذا كانت جزءاً من اسم ممنوح بحقوق امتياز، يتم تنظيمها من قبل مؤسسة أكبر أو تكون مؤسسة مستقلة بذاتها. وسوف يصدر المراجعون الأحكام الخاصة بمدى ملاءمة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وهذا يتضمن تحليل حجم، وخبرة ومسئوليات الموظفين، ولا سيما فريق الإدارة العليا، ومدى وضوح هذه الأدوار والمسئوليات، بل مدى فاعلية ترتيبات الحوكمة الإدارية لمؤسسة التدريب، إذا لزم الأمر.

٥م-٣ فاعلية سياسات، وإجراءات وممارسات الصحة والسلامة في المحافظة على توفير بيئة تعلم آمنة وصحية للمتدربين والموظفين

يُتوقع أن تمتلك جميع مؤسسات التدريب سياسات، وإجراءات ومعدات مناسبة وشاملة وحديثة للصحة والسلامة، وأن تولى أولوية قصوى لصحة، وسلامة، ورفاهية وأمن المتدربين والموظفين. يجب أن تنعكس هذه الأمور على الإدارة اليومية للمؤسسة، وفي فهم فريق الإدارة والموظفين للمسئوليات المنوطة بهم تجاه هذه الأمور. كذلك، يُتوقع أن تكون مؤسسات التدريب قد قامت بتنفيذ عمليات تقييم المخاطر المناسبة، إضافة إلى توفير السجلات الرسمية لإجراءات الإخلاء لفحصها من قبل المراجعين، وأن تكون المؤسسة قد قامت بتدريب الموظفين على الإسعافات الأولية والتعامل مع حالات الطوارئ استناداً إلى طبيعة عملها. على الرغم من أن المراجعة لا تتضمن تدقيق تفصيلي لإجراءات الصحة والسلامة، يقوم المراجعون بتدوين الملاحظات عن

أية مخاطر واضحة على المتدربين والموظفين، وتشمل الاستعمال غير الملائم لوسائل التواصل الاجتماعي (الإنترنت)، وإذا لزم الأمر، الإشراف والرعاية المتعلقة بالمتدربين الصغار، وبخاصة أثناء فترات الراحة. وبوجه عام، يُتوقع من مؤسسات التدريب تعزيز مناخ الرعاية، والفهم، والتسامح والاحترام في المؤسسة بشكلٍ فاعل؛ إضافة إلى إيضاح طرق تنفيذ ذلك للمراجعين، على سبيل المثال من خلال توافر السياسات الرسمية التي تتم مراجعتها بصفة منتظمة واتخاذ ما يلزم حيالها، والتي تنص بوضوح على موقفها وإجراءاتها في التعامل مع حالات التمييز العنصري، والاعتداء الجسدي، والتحرش أو السلوكيات غير اللائقة الأخرى.

هـ-٤؛ امتلاك مؤسسة التدريب ترتيبات فاعلة لضمان جودة ما تقدمه

يُتوقع أن يكون لدى مؤسسة التدريب نظام لضمان الجودة يشمل مجموعة العمليات والإجراءات التي تضمن بموجبها المحافظة على جودة كافة مجالات التعلم إلى المستويات التي تلبى احتياجات وتوقعات المتدربين والأطراف ذات العلاقة، وأينما وجد متطلبات الإدراج المؤسسي للإطار الوطني للمؤهلات. وسوف يركز المراجعون على فاعلية الآليات المستخدمة من قبل المؤسسة في مراجعة عمليات التعليم/التدريب والتعلم، وتحسين مستوى إنجاز المتدربين؛ إضافة إلى ضمان تنفيذ عمليات التقييم بكفاءة وفاعلية وتجانس لمختلف مجموعات المتدربين، وكذلك التطبيق الفاعل لعمليات التدقيق والتحقق الداخلية والخارجية للتقييمات. كما يُتوقع أن يكون لدى مؤسسات التدريب إجراءات فاعلة لتقييم مستوى التحصيل المسبق للمتدربين والاستفادة من نتائج التحليل. وسوف يقوم المراجعون بتقييم جودة وملاءمة مواد وطرق التقييم الأولية، ومدى فاعلية الاستفادة من نتائجها في إعداد خطط الدروس، ومدى تلبية الاحتياجات الفردية للمتدربين بشكل جيد.

هـ-٥ صرامة، وانتظام ودقة عملية التقييم الذاتي لمؤسسة التدريب، والاستفادة من نتائجها في إدخال التحسينات المستمرة على جودة ما تقدمه بوجه عام

يمكن إجراء عملية التقييم الذاتي بوسائل كثيرة، بيد أنه يُتوقع من مؤسسات التدريب إجراء التقييم المنتظم والمنهجي لجودة ما يتم تقديمه وقياس أثره على مستوى إنجاز المتدربين. وتتسم عملية التقييم الذاتي الأكثر فاعلية بالصرامة، وشمولية مشاركة المعنيين بالأمر، وإمكانية التحكم فيها، والانتظام وأجرائها بصورة منتظمة، وتشكل هذه العملية جزءاً لا يتجزأ من المنهج العام الذي تتبعه المؤسسة في تحسين الجودة. كذلك، سيناقش المراجعون مع الإدارة العليا فيما إذا كانت نتائج عمليات التقييم الذاتي تستخدم في ضمان الجودة، والإجراءات المناسبة المتخذة في حال تدني مستوى الجودة عن المستوى المطلوب. ومن ثم، يجب أن تكون خطط التطوير/

خطط العمل واضحة، وملائمة، ويتم تحديثها بصفة منتظمة، وأن ترتبط بنتائج عملية التقييم الذاتي للمؤسسة. كما يُتوقع من مؤسسات التدريب إجراء التقييم الواقعي والدقيق لجوانب القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، ويجب أن ينعكس هذا الأمر في الدرجات الممنوحة والأدلة المقدمة في استمارة التقييم الذاتي.

٥-٦ مراقبة وتحليل مستوى إنجاز المتدربين عن كثب لصنع القرارات استناداً لذلك

يُتوقع من جميع مؤسسات التدريب، بصرف النظر عن أنواع البرامج المقدمة، جمع البيانات الخاصة بمستوى إنجاز المتدربين، وتتضمن مستويات التحصيل التي تُقاس بنسبة الاستمرارية ونسب النجاح في الدورات (المصممة داخلياً أو الدورات المعتمدة من الخارج)، والأهم من ذلك، قياس مستوى التقدم الذي يحرزه المتدربون، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات. وسيصدر المراجعون أحكامهم بشأن دقة هذه البيانات، وإذا ما كانت مؤسسة التدريب تمتلك إجراءات التحقق من قرارات التقييم، وعلى سبيل المثال، من خلال نظام تدقيق داخلي صارم. علاوة على ذلك، يُتوقع أن تقوم مؤسسات التدريب بتحليل هذه البيانات باعتبارها وسيلة ومؤثر لتحديد توجهات الانجاز على فترات زمنية معينة، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. كما تناقش مؤسسات التدريب الفاعلة هذه البيانات في اجتماعات الإدارة والموظفين ذات العلاقة وتستخدمها في وضع وتحديث الخطط الإستراتيجية وخطط العمل وتنفيذ عمليات التقييم الذاتي لها. ويُتوقع أن يمتلك الموظفون القدرة على توضيح أسباب تحسن معدلات الإنجاز، أو انخفاضها، أو بقائها على نفس المستوى للمراجعين، وإذا ما كانت هناك اختلافات بين الدورات والمستويات المقدمة.

٥-٧ توظيف موظفين أكفاء ومؤهلين، وتقديم التهيئة المناسبة لهم وتوزيعهم بطريقة فاعلة

بلا ريب، يعتمد مستوى إنجاز المتدربين على جودة التعليم أو التدريب والدعم الذي يحصل عليه المتدربون. وتحدد سياسة التوظيف للمؤسسة المتطلبات الدنيا فيما يتعلق بالمؤهلات والخبرة المناسبة للموظفين، ولا سيما المنخرطين منهم في تصميم، وتقديم وتقييم البرامج. ومن ثم، يجب على مؤسسات التدريب التأكد من وجود انسجام وثيق بين المؤهلات والخبرات والمجالات أو المواد المهنية التي يدرسها المعلمون/المدرّبون. ويُتوقع من مؤسسات التدريب أن تمتلك برامج تهيئة رسمية لضمان فهم رؤية، وخطط، وبرامج وإجراءات المؤسسات بالكامل من قبل الموظفين الجدد. إضافة إلى ذلك، فسوف يقيم المراجعون مدى الانسجام في توزيع المعلمين/المدرّبين بشكلٍ فاعل على مجموعات معينة من المتدربين من حيث العمر، والاحتياجات، بل، وعند اللزوم، مراعاة احتياجات المتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة.

٥-٨ مراقبة أداء الموظفين وإرشادهم بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، وتقييم احتياجاتهم التدريبية، واتخاذ الإجراءات اللازمة حيال ذلك بطريقة فاعلة

يُتوقع أن تمتلك مؤسسات التدريب إجراءات وسجلات رسمية، ومنتظمة وذات علاقة بمراقبة أداء الموظفين، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، لا سيما المنخرطين في عملية التعليم/التدريب. وسوف يأخذ المراجعون في الاعتبار مدى فاعلية نظام ملاحظة الدروس في مراقبة جودة عملية التعليم/التدريب الذي تنتج عنه خطط العمل والتحسين، وقد تشمل، على سبيل المثال، تطوير طرق التعليم والتقييم الأكثر فاعلية، والاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات (ICT) في الحصص التدريبية، وتلبية المجموعة الكاملة من احتياجات المتدربين. إضافة إلى ذلك، يُتوقع أن يكون لدى مؤسسات التدريب الفاعلة برنامج التطوير المهني المستمر لجميع الموظفين، والذي يرتبط عادة بعملية إدارة الأداء بأهداف واضحة لتحسين جودة ما يتم تقديمه.

٥-٩ المحافظة على العلاقات الفاعلة مع الأطراف ذات العلاقة، وجمع، وتحليل وجهات نظرهم بما فيهم المتدربين واتخاذ القرارات بناءً على ذلك

تُعد العلاقات الفاعلة مع الأطراف ذات العلاقة أمراً مهماً إذا كانت مؤسسات التدريب تقوم بجمع المعلومات حول نطاق البرامج المقدمة، وجودتها وملاءمتها، والتأكد من سد الفجوات في جودة ما يتم تقديمه. وتتمتع مؤسسات التدريب المهني بعلاقات راسخة مع أصحاب الأعمال في القطاعات التي تقدم فيها برامجها ويتم إعداد المتدربين فيها. وبالنسبة للأنواع الأخرى من مؤسسات التدريب، كتلك التي تقدم دورات لطلبة المدارس، فسوف يُقيّم المراجعون مدى فاعلية العلاقات مع أولياء الأمور، ومجموعات المجتمع المحلي والمدارس المغذية (الرافدة) للطلبة. كما سيأخذ المراجعون في الاعتبار التواصل مع الشركاء والجهات المانحة المحلية، والإقليمية والدولية. سيقوم المراجعون بتحليل مدى ملاءمة وفاعلية الطرق المستخدمة من قبل المؤسسات في جمع وتحليل وجهات نظر المتدربين والأطراف ذات العلاقة، إضافة إلى تقييم صلة وتغطية هذه الطرق، وإذا ما كان يتم تحليل نتائجها، ومناقشتها والاستفادة منها في تحسين جودة ما يتم تقديمه.

٥-١٠ حيثما وجد ذلك، فاعلية حوكمة مؤسسة التدريب في مساءلة فريق القيادة عن أداء المؤسسة، ومساهمتها في القيادة الاستراتيجية لها

إنما وجد فإنه يُتوقع أن يكون لدى مؤسسات التدريب بعض أنواع ترتيبات الحوكمة الإدارية؛ والتي يجب أن تمكن أعضاء مجلس الأمناء/مجلس الإدارة من المشاركة في دعم مؤسسة التدريب، ومراجعة أدائها ومساءلة فريق القيادة، ووضع التوجه الإستراتيجي للمؤسسة، والتأثير

على اتخاذ القرار. مع أنه قد لا تحظى كل مؤسسة تدريبية بمجلس أمناء أو مجلس إدارة؛ وفي بعض المؤسسات، قد يعتمد المالك على مجموعة استشارية في عملية الحوكمة الإدارية للمؤسسة، والتي تُعدُّ جميعاً ترتيبات مقبولة في الأصل. كما سيقوم المراجعون بتقييم ما إذا كانت الأدوار المهنية ومسئوليات الحوكمة الإدارية منفصلة، حتى يتسنى تنفيذ المهام بفاعلية.

سوف يقيّم المراجعون إذا ما كانت ترتيبات الحوكمة الإدارية توفر الإشراف الفاعل على أعمال المؤسسة بالتوافق مع أهدافها. كما سيقومون مدى تفاعل مجلس الإدارة مع مؤسسة التدريب، واستجابتها للمشورة المقدمة منه.

الفاعلية بوجه عام

ما مدى فاعلية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟

حتى يتسنى إصدار هذا الحكم، سوف يقيّم المراجعون إذا ما كانت القيادة والإدارة تعزز جودة ما يتم تقديمه؛ مما يمكن جميع المتدربين من تحقيق طموحاتهم، إضافة إلى تلبية احتياجات كافة الأطراف ذات العلاقة.

وللتوصل لإصدار الحكم بشأن الفاعلية بوجه عام، سوف يستند المراجعون على أحكام الأسئلة الرئيسية الخمسة، والتركيز على رفع مستوى إنجاز المتدربين، والذي يتضمن مدى التقدم الذي أحرزه المتدربون، مقارنة بمستواهم عند التحاقهم بالدورات، إذا ما كانوا قد حققوا مخرجات التعلم المطلوبة و/أو أهداف الدورات المنشودة.

إضافة إلى ذلك، فلن يقيّم فريق المراجعة الدرجات الممنوحة للأسئلة الرئيسية الخمسة وجانب الفاعلية بوجه عام كل على حدة، ولكن سيقوم بتحليل العلاقة بين الدرجات الممنوحة لضمان الاتساق الكامل بين النتائج التي تم التوصل إليها بشأن هذه الجوانب. فعلى سبيل المثال، إذا حصل جانب إنجاز المتدربين والفاعلية بوجه عام على تقدير: "مرض"، في حين كانت الدرجات الأخرى الممنوحة أعلى أو أقل من هذا الحكم، فسوف يوضح فريق المراجعة أسباب هذه الحالة وتفاصيلها في تقرير المراجعة.

القدرة على التحسن والتطور

سوف يقيّم فريق المراجعة تاريخ التحسين لدى المؤسسة، وأثر المبادرات التي تم اتخاذها من قبل المؤسسة في هذا الصدد. كذلك، سيولي المراجعون عناية خاصة بالمبادرات التي تركز على رفع

مستوى إنجاز المتدربين ومعدلات الاستمرارية والتسجيل في الدورات، ولا سيما تلك المبادرات التي تحسن جودة عمليات التعليم/التدريب والتقييم بصفة مستمرة. بالإضافة إلى ذلك، سيأخذ المراجعون في الاعتبار التحسينات التي طرأت على جودة ما يتم تقديمه من برامج في المؤسسة استجابة لآراء ومقترحات المتدربين أو الأطراف ذات العلاقة، أو معالجة جوانب الضعف التي تم تحديدها من خلال إجراء عمليات التقييم الذاتي لها، و/أو استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق للهيئة. علاوة على ذلك، ستقوم المؤسسة بقياس أثر هذه التحسينات. وكما سيأخذ المراجعون في الاعتبار مدى فاعلية إدارة المؤسسة، وصرامة عمليات التخطيط الإستراتيجي وتحسين الجودة. وتمتلك مؤسسات التدريب الأكثر فاعلية خططاً للتحسين دقيقة، وواضحة وشاملة وذات أهداف واقعية تدفع إلى التحدي. والأهم من ذلك، سيصدر المراجعون أحكامهم عما إذا كان لدى المؤسسة موظفون أكفاء، ومصادر للتعلم وموارد كافية وملائمة لمساعدتها على تنفيذ التحسينات. كما سيأخذ المراجعون في الاعتبار ما إذا كانت المؤسسة تمتلك القدرة على إدخال المزيد من التحسينات على جودة ما تقدمه من برامج، أو المحافظة على الجودة العالية لما تقدمه.