



هيئة جودة التعليم والتدريب
Education & Training Quality Authority
مملكة البحرين - Kingdom of Bahrain

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني تقرير المراجعة

أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية
ضاحية السيف
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 28-31 أكتوبر 2019
VO094-C4-R015

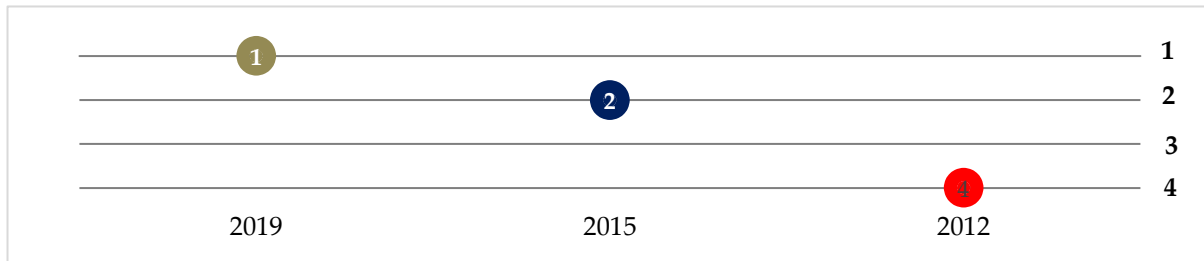
المقدمة

قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني بهيئة جودة التعليم والتدريب، بإجراء هذه المراجعة على مدى أربعة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة الحصص التدريبية والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بالدورات التي أكملوها، والمؤهلات التي حصل عليها المتدربون، وفحص أعمالهم التحريرية، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المعهد؛ فضلا عن التغذية الراجعة التي تم جمعها من المتدربين، وأرباب الأعمال، والمدرسين وموظفي الإدارة والدعم.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على الأكاديمية القيام به لتطوير الأداء.

ملخص أحكام المراجعة		
الحكم	المجال	
1	إنجاز المتدربين	المخرجات
2	فاعلية التعليم/ التدريب والتقييم	البرامج والعمليات
1	جودة الدورات/ البرامج	
1	دعم المتدربين وإرشادهم	
1	فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة	الإدارة والحوكمة
1	القدرة على التحسن والتطور	
1	الفاعلية بوجه عام	

فاعلية المؤسسة بوجه عام خلال المراجعات الثلاث الأخيرة



4	غير ملائم	3	مُرَض	2	جيد	1	ممتاز
---	-----------	---	-------	---	-----	---	-------

مبررات الحكم

التفاعلي. كما يُوظف المدربون مصادر ومواد التعلم المتاحة بفاعلية؛ لزيادة فهم المتدربين، وتحفيزهم، ودعم احتياجاتهم، بما في ذلك استخدام أجهزة العرض الإلكتروني، والعروض التقديمية الزاخرة بالمعلومات، والتطبيقات؛ لتحفيز التعلم التفاعلي والنشط.

- يُوظف المدربون مجموعة من طرائق التقييم التكوينية والختامية الرصينة وذات العلاقة؛ لتقييم معارف المتدربين، ومستوى فهمهم، وقياس مدى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة. وتشمل هذه الطرائق: الأنشطة الصفية واللاصفية، والتدريبات العملية، وأساليب طرح الأسئلة المتنوعة، إضافةً إلى التقييمات الختامية القبلية وفي منتصف الدورات، والبعديّة بما فيها الامتحانات النهائية في الدورات المعتمدة من الجهات الخارجية.
- لدى الأكاديمية فهم عميق، وآلية رسمية شاملة؛ لفهم وتحديد احتياجات المتدربين، ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة، حيث تستند الدورات المقدمّة إلى التحليل الدقيق، والفهم المثمر لاحتياجات ومتطلبات السوق فيما يتعلق بنوع ومستوى الدورات والمهارات المطلوبة، وذلك عن طريق قنوات عديدة، إضافة إلى خبرة إدارة الأكاديمية وعلاقتها مع سوق العمل المحلية. كما تعتمد الأكاديمية

- جاءت الفاعلية العاملة لأكاديمية دلمون بمستوى "ممتاز"، حيث حازت جميع المجالات على تقدير: "ممتاز"، باستثناء مجال فاعلية التعليم/ التدريب والتقييم الذي حصل على تقدير: "جيد".
- تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات المهنية ذات العلاقة بالدورات الملتحقين بها بشكل متجانس، ويطورونها بشكل فاعل، كما أنهم يحصلون على الشهادة التي يطمحون إليها. كذلك يتمكن معظم المتدربين من تنظيم، واستكمال المهام المحددة بإتقان، وفي المواعيد المحددة وفقاً لما هو متوقع منهم، غير أن مستوى إتقان المتدربين للمهارات المطلوبة في مقرر أساسيات الكمبيوتر أقل إذا قُورنَ بالمقررات الأخرى في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي ICDL. ويبيدي المتدربون التزاماً ذاتياً تجاه خبرة تعلمهم، والرغبة في بيان فهمهم، وعرض أعمالهم.
- يُقدّم غالبية المدربين فرصاً لتعلم هادف من خلال توظيف مجموعة واسعة من إستراتيجيات وطرائق التدريب التي تدعم تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة مثل: أسلوب المناقشة والحوار، وأسلوب العصف الذهني، والتطبيقات العملية، والعمل الجماعي

على معرفة شاملة لسوق العمل، واحتياجات المتدربين. كما تمتلك الأكاديمية خطة تشغيلية رصينة وزاخرة بالتفاصيل؛ إذ تحتوي على أهداف واضحة لتحسين ما يتم تقديمه بشكل مستمر، وبآليات مراقبة منظمة.

- تحتفظ الأكاديمية بسجلات دقيقة، ومفصلة، وشاملة عن إنجاز المتدربين، ومستوى تقدمهم، ويتم تحليلها بصورة دقيقة وفعالة على مستوى كل دورة. ومن خلالها، يتم تحديد وجهاتهم المستقبلية على مر الزمن، وتوثق هذه النتائج في تقارير الجودة الشاملة والمتعددة، كما تقوم الأكاديمية بمراقبة أداء الموظفين بعناية من خلال التقييمات الدقيقة والمستمرة من خلال الزيارات الصفية المنظمة، والتي يتم تطبيقها مع جميع المدربين خلال الدورات، ويتم مشاركة نتائج الزيارات مع المدرب، وإعطائه التغذية الراجعة المفيدة والناقدة؛ لتحسين عملية التعليم والتعلم. وكذلك تتم متابعة تنفيذ التوصيات التحسينية بشكل مستمر.

آلية شاملة ومعتمدة لتصميم الدورات، والموافقة عليها، وتحديثها، ومراجعتها بصورة دورية؛ لضمان استيفائها متطلبات معايير ومستويات الإطار الوطني للمؤهلات، إضافة إلى متطلبات ومعايير الشركاء الدوليين، والتي يتم تنفيذها بشكلٍ فاعلٍ ومتجانس.

- يحظى المتدربون بالدعم والإرشاد الفاعلين من خلال آلية واضحة وممنهجة وشاملة؛ يطبقها المدربون طوال فترة الدورات؛ بغية تحقيق نتائج أفضل، حيث يشتمل دليل ضمان الجودة على سياسات وإجراءات واضحة؛ لدعم وإرشاد المتدربين. ويحصل المتدربون على مجموعة مركزة وفعالة للغاية من أنشطة الدعم والإرشاد طوال الدورات؛ والذي يؤثر بشكلٍ إيجابيٍّ على مستويات إنجازهم، وتحسين معارفهم بشكل ملحوظ.
- تسترشد الإدارة ببيانات رؤية ورسالة وقيم واضحة؛ يتم مشاركتها مع الموظفين، وتركز على رفع إنجاز المتدربين، وزيادة خبرة تعلمهم، وقد تمّ ترجمة رؤية الأكاديمية ورسالتها إلى خطة إستراتيجية مبنية أيضًا

مبررات الحكم

الأنظمة الداخلية لمراقبة إنجاز المتدربين وأداء المدربين.

• حافظت الأكاديمية على نسب نجاح المتدربين المرتفعة في معظم الدورات/ البرامج على مدى الثلاث سنوات الماضية، كما أنها احتفظت بمعدلات نسب الاستبقاء العالية في معظم الدورات، وزادت أعداد المسجلين في برنامج (ICDL) بشكل ملحوظ.

• بناءً على دراسة وافية لمتطلبات السوق والمتدربين، زادت الأكاديمية من مجموع الدورات المعتمدة من جهات خارجية، الدورات المرخصة محلياً؛ ففي سنة 2018، طرحت الأكاديمية دورة تخصصية في اللغة الإنجليزية (NCFE Northern Council for Further Education) بمستويات مختلفة، والتي ركزت على المهارات الوظيفية، كما باشرت تقديم مقررات جديدة ومتقدمة لبرنامج (ICDL). وكذلك تم إدراج الأكاديمية على الإطار الوطني للمؤهلات.

• تم الشروع في تطوير البنية التحتية، وتجهيز الأكاديمية بأجهزة حاسوب متطورة؛ لتلبي الاحتياجات المتزايدة من التطبيقات المستحدثة. كما أن هناك خطة لانتقال

• تحسن مستوى أداء الأكاديمية من المستوى الجيد إلى الممتاز في جميع مجالات المراجعة، ماعدا مجال فاعلية التعليم/ التدريب والتقييم، حيث حافظت على الحكم: "جيد".

• قيام إدارة الأكاديمية، منذ آخر زيارة لها من قبل هيئة جودة التعليم والتدريب، باتخاذ مبادرات تحسينية مع التركيز على استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق بشكل كلي، حيث قامت الأكاديمية بوضع خطة إستراتيجية شاملة للأعوام الأكاديمية 2017-2020، مبنية على عمليات تقييم ذاتي دقيقة، ويتم متابعة تنفيذها عن كثب، وقياس مدى تحقق أهدافها الإستراتيجية من خلال مؤشرات الأداء الرئيسة.

• يعدُّ الهيكل التنظيمي للأكاديمية وافيًا للغرض، كما أنها تمتلك الموارد المادية والبشرية الكافية. كما أن معظم المدربين أكفاء وذوو خبرة مهنية، ويتم تحديد أدوارهم ومسئولياتهم حسب تخصصاتهم، ولقد التحق بالعمل مؤخرًا مدربان اثنان يعملان بدوام كامل، ويتم تطويرهما مهنيًا بشكل مستمر، كما شرعت الأكاديمية أيضًا بتحديث

الأكاديمية إلى مقرّ أكبر؛ ليلبي حاجة المتدربين، وكذلك توظيف فريق تسويق مؤهل.

جوانب القوة الرئيسية

- اكتساب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات المهنية ذات العلاقة بشكل متجانس، وتحقيق أهداف الدورات، والحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.
- توظيف المدربين طرائق تقييم تكوينية وختامية رصينة وذات علاقة؛ لتقييم معارف المتدربين، وقياس مدى اكتسابهم مخرجات التعلم المطلوبة، كما يقومون بالتخطيط والتحضير المسبق لحصص التدريب بفاعلية.
- التخطيط البناء للدورات/ البرامج، وهيكلتها بصورة فاعلة، تدعم خبرة التعلم العملية والنظرية، كما تتم مراجعة الدورات والبرامج وتحديثها بصفة منتظمة؛ لتتوافق بدقة مع الاحتياجات الخاصة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة.
- تقديم الدعم والإرشاد الفاعلين للمتدربين من خلال آلية رسمية ممنهجة وشاملة؛ لمساعدتهم على تحقيق نتائج أفضل طوال رحلة تعلمهم.
- التخطيط الإستراتيجي الشامل المستند إلى عملية التقييم الذاتي الدقيق والمستمر.
- مراقبة دقيقة ومنظمة لإنجاز المتدربين وأداء المدربين.

التوصيات

لكي تحافظ الأكاديمية على تميزها؛ فيجب:

- الاستمرار في تطبيق الممارسات المتميزة فيما يتم تقديمه.
- تطوير إستراتيجيات التدريب المستخدمة؛ لتحفيز المتدربين على التفاعل والمشاركة خلال الحصة، وتحدي قدراتهم بشكل أكبر.
- تحسين بيئة التعلم بصورة أكبر، مع توفير مصادر تعلم ذي جودة عالية.

مبررات الحكم

وعلى وتيرة واحدة في الغالبية العظمى من الدورات.

• تحتفظ الأكاديمية بسجلات مفصلة وموثوق فيها عن إنجاز المتدربين، حيث تظهر هذه السجلات أنّ كل المتدربين تقريباً يحققون مخرجات التعلم المطلوبة للدورات ومقياس المهارات (skills standard). كما تتقدم الغالبية العظمى من المتدربين بنجاح إلى الوحدة التالية في البرنامج؛ للحصول على المؤهلات المطلوبة، ويتمكنون من الحصول على الشهادة التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.

• بحسب بيانات أداء المتدربين للفترة من 2016-2019، تبلغ نسب الإنجاز والاستبقاء 98% و99% على التوالي، وتصل إلى معدلات نهائية في البرامج الطويلة مثل الـ ICDL، والتي تشكل نسبة المتدربين المسجلين فيها 87% من مجموع المتدربين المسجلين في الأكاديمية. وتمت المحافظة على معدلات الإنجاز في معظم الدورات، أو البرامج التدريبية بدرجة عالية على مدى الأعوام الأربعة الماضية. كما أنّ هناك قلة من المتدربين الذين يحققون النجاح بعد المحاولة الثانية أو أكثر.

• تعكس معدلات إنجاز المتدربين مستويات عالية من المعرفة والفهم، والتي تبينت خلال معظم الحصص التدريبية التي تمّ ملاحظتها،

• تكتسب الغالبية العظمى من المتدربين المعارف والمهارات المهنية ذات العلاقة بشكل متجانس، ويطورونها بشكل فاعل، حيث يتمكن معظمهم من تنظيم، واستكمال المهام المحددة بإتقان، وفي المواعيد المحددة وفقاً لما هو متوقع منهم، غير أنّ مستوى إتقان المتدربين للمهارات المطلوبة في مقرر: "أساسيات الكمبيوتر" أقل إذا قورنَ بالمقررات الأخرى في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي ICDL.

• تشير التغذية الراجعة المتحصلة من المتدربين والأطراف ذات العلاقة إلى كونهم راضين - بصورة كبيرة - عن مستوى المهارات والكفايات المكتسبة، كما توجد أدلة على توظيف هذه المهارات والكفايات في مكان العمل، والحياة العامة، والشخصية. وتُظهر سجلات وجهات المتدربين، والمتابعة المستمرة للمتدربين الذين أنهوا برامجهم التدريبية بأنّ للدورات/ البرامج أثراً إيجابياً في حصول المتدربين على وظائف بعد استكمال الدورة.

• لدى الأكاديمية عملية تقييم ممنهجة؛ يتم من خلالها قياس مستوى تحصيل، وتقديم المتدربين بدقة طوال مدة الدورة، باستخدام عدد من أدوات التقييم التكوينية والختامية والتي ترتبط بمخرجات التعلم المطلوبة للدورة عن كثب. كما أنّ لدى الأكاديمية نظام تصحيح محددًا للغاية، وبتعليمات واضحة، ويُنفذ بشكل متجانس،

ونماذج أعمال الطلبة التي تم توفيرها أثناء زيارة المراجعة. كما يشارك غالبية المتدربين بصورة فاعلة في الأنشطة والتمارين التي يتم تنفيذها في حصص التدريب، ويتفاعلون بمستويات عالية مع مدربيهم.

- لدى الأكاديمية آلية واضحة؛ لتقييم مستوى التحصيل المبدئي للمتدربين عند تسجيلهم في الدورة وما يحققونه من تقدم عند استكمالها، حيث يتم متابعة مستوى تقدم المتدربين بصورة مستمرة، وتقديم الدعم الشامل لهم؛ لضمان إحرازهم مستوى تقدم عالٍ، وبلوغ كافة إمكاناتهم.

- من واقع سجلات الأداء والتدقيق على أعمال المتدربين يحرز معظم المتدربين مستوى تقدم معتبر طوال الدورة، في حين يحقق الآخرون مستوى تقدم ملائم على الأقل بالنظر إلى مستواهم عند التحاقهم بالدورات. كما يحقق أغلبية المتدربين تقدمًا ملحوظًا عبر المستويات.

- لدى الأكاديمية سياسة حضور ومواظبة تفصيلية؛ يتم تنفيذها بصرامة، ويتم شرحها للمتدربين في بداية كل دورة. ويظهر المتدربون التزامًا وسلوكًا إيجابيًا تجاه خبرة تعلمهم؛ الأمر الذي ينعكس بجلاء على معدلات الحضور والانضباط، حيث تبين من خلال الحصص التي تمت ملاحظتها وسجل الحضور التزام

الغالبية العظمى من المتدربين بالحضور إلى الدورات في المواعيد المحددة، وحتى بعد فترات الاستراحة، ولكن هناك حالات فردية قليلة من التأخير في حضور الحصص.

- تتسم الغالبية العظمى من المتدربين بالتحفيز الذاتي تجاه خبرة تعلمهم، والرغبة في إظهار فهمهم وتقديمهم لأعمالهم. ويعكس أغليبتهم هذا الأمر على خبرة تعلمهم، وبيان مدى ما تعلموه أثناء الحصص التدريبية عن طريق المشاركة في المناقشات، وطرح الأسئلة على مدربيهم وزملائهم.

- يحظى المتدربون بالفرص لبيان ما تعلموه، وقياس أثر التدريب، حيث تعطى للمتدرب الفرصة؛ لتقييم ذاته من عدة جوانب وتقوم الأكاديمية بمراجعتها للاطلاع على ملاحظات المتدرب، والعمل على إنجازها، وانعكاس ذلك على الخطة التنفيذية للأكاديمية عندما يلزم الأمر.

- ومن واقع الحصص التدريبية التي تمت ملاحظتها وتدقيق أعمال المتدربين، يتمكن معظم المتدربين من العمل بشكل مستقل أو بشكل تعاوني عند إتاحة الفرص المناسبة لهم، ويظهر أغليبتهم مستوىً عاليًا من الثقة في استكمال المهام الموكلة إليهم، على الرغم من حاجة عددٍ قليلٍ منهم إلى المزيد من الإيضاحات اللازمة من مدربيهم للمضي قدمًا.

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- نسب الإنفاق في مقرر: "أساسيات الكمبيوتر" في برنامج الـ ICD

مبررات الحكم

وفي قليل من الحصص التي تمت ملاحظتها، تعدُّ طرائق التدريب غير فاعلة لتحفيز المتدربين على التفاعل والمشاركة بدرجة كافية طوال الحصة.

• يقوم المدربون بالتخطيط والتحضير المسبق لحصص التدريب بفاعلية وعناية كبيرة؛ إذ يتم تحديد طرائق التدريب والتقييم بما يشمل الأنشطة الصفية واللاصفية المعتمَر استخدامها؛ لتحقيق مخرجات التعلم المطلوبة. كما يتم رصد وتحليل احتياجات، وتوقعات المتدربين من البرنامج التدريبي، وتوظيفها إلى جانب نتائج التقييم المسبق؛ لتكييف عناصر الخطة التدريبية لتوائم احتياجات المتدربين المختلفة، كما يتم تحديث خطط الدروس بصفة مستمرة بناءً على نتائج التقييم التي تُنفذ طوال الدورة.

• تُقدِّم الغالبية العظمى من الحصص بشكلٍ تدريجي وبطريقةٍ ممنهجة؛ إذ تبدأ الحصص التدريبية في المواعيد المقررة لها بمراجعة ما تم تدريسه في الحصص السابقة، ومشاركة مخرجات التعلم المطلوبة للحصة الحالية مع المتدربين. كما تتم الإدارة الصفية، وإدارة الوقت بصورة فاعلة وبشكلٍ يتيح الوقت الكافي للمتدربين للمشاركة في الأنشطة

• يُقدِّم المدربون فرصًا جيدة لتعلُّم هادف من خلال توظيف مجموعة فاعلة من إستراتيجيات وطرائق التدريب التي تدعم تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة مثل أسلوب المناقشة والحوار، وأسلوب العصف الذهني، والتطبيقات العملية والعمل الجماعي التفاعلي. كما يعتمدون على معارفهم، وخبراتهم العملية في مجالات تخصصاتهم المهنية عند تقديم الشروح الدقيقة المدعمة بالأمثلة ذات الصلة؛ لبيان المفاهيم النظرية المتعلقة بالمادة التدريبية، وربطها بالتطبيقات العملية، وتقديم الإجابات السديدة، والملاحظات البناءة على أسئلة المتدربين.

• يُوظف المدربون مصادر ومواد التعلم المتاحة بفاعلية عالية لزيادة فهم المتدربين، وتحفيزهم ودعم احتياجاتهم، بما في ذلك استخدام أجهزة العرض، والعروض التقديمية الزاخرة بالمعلومات، وتطبيقات لتحفيز التعلم التفاعلي والنشط مثل Kahoot و Class Dojo، وأجهزة الحاسوب المجهزة بالبرامج المراد التدريب عليها. إضافة إلى استخدامهم مجموعة من الأنشطة والتمارين العملية، والألعاب التعليمية؛ لاستقطاب انتباه المتدربين ومشاركتهم في الحصص. بيد أنه،

المختلفة. ومع هذا، ففي عددٍ قليل من الحالات، تستغرق الأنشطة وقتًا أكثر من مما هو مخطط له.

- بناءً على نتائج التقييم المسبق والمستمر للمتدربين، يقوم المدربون بتقسيمهم إلى مجموعات؛ لضمان تقديم الدعم والتحديات لمختلف فئات المتدربين. ففي معظم الحصص التي تمت ملاحظتها، يقوم المدربون بتكليف الإستراتيجيات ومجموعة الأنشطة التدريبية؛ لتوائم أنماط المتدربين المختلفة، ولتلبية احتياجاتهم الفردية أثناء تقديم الحصص، حيث يتم تقديم الدعم الكافي، والفاعل للمتدربين ممن بحاجة إلى المساعدة إضافة إلى تقديم المزيد من المهام التي تبعث على التحدي للمتدربين ذوي القدرات الأعلى وفقًا لمخرجات التعلم المطلوبة، بيد أنه، في عدد من الحصص التي تمت ملاحظتها، لا يتم إعطاء المتدربين الأكثر قدرة فرصًا لتحدي قدراتهم، وتشجيعهم على الاندماج في الحصة بصورة أكبر.

- يقوم المدربون بتحفيز المتدربين على اكتساب، وتطوير مهارات التفكير العليا والتفكير الناقد بصورة متميزة، وذلك من خلال استخدام أساليب طرح الأسئلة المُحفزة، والمناقشات الناقد، وإدراج الأنشطة الصفية واللاصفية ذات العلاقة؛ لبناء ثقة المتدربين، وتعزيز التعلم الذاتي، وخبرة التعلم مدى الحياة. كما يغرس المدربون في المتدربين الرغبة في تحسين معارفهم، وفهمهم،

ومهاراتهم، من خلال ملء استمارة لتقييم أنفسهم خلال الدورات؛ يقومون فيها بتحديد مواطن القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

- يُوظف المدربون بصورة جيدة مجموعة من طرائق التقييم التكوينية والختامية الرصينة وذات العلاقة؛ لتقييم معارف المتدربين، ومستوى فهمهم وقياس مدى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة. وتشمل هذه الطرائق على سبيل المثال، الأنشطة الصفية واللاصفية، والتدريبات العملية، وأساليب طرح الأسئلة المتنوعة، إضافةً إلى التقييمات الختامية القبلية، وفي منتصف الدورات، والتقييمات البعدية بما فيها الامتحانات النهائية في الدورات المعتمدة من الجهات الخارجية.

- تُنفذ عملية تصحيح أعمال المتدربين بطريقة جيدة من حيث الدقة والإنصاف، وذلك باستخدام تعليمات ومعايير واضحة ومحددة مسبقًا لمنح الدرجات، كما أنّ عملية التدقيق القبلية والبعدية لأدوات التقييم الختامية المستخدمة في مختلف الدورات، تتم بطريقة فاعلة ومتجانسة.

- تحتفظ الأكاديمية بسجلات وتقارير مفصلة عن أداء جميع المتدربين والتي يتم تحديثها بصفة منتظمة، حيث يقوم المدربون بتقييم، وتسجيل مستوى الإنجاز الفردي للمتدربين، وتقديمهم طوال الدورة بشكل مستمر وبكل دقة. كما يتم الاحتفاظ بتقارير عن أداء جميع

تزويدهم بالتغذية الراجعة الشفهية البناءة على أعمالهم؛ لإطلاعهم على مستوى أدائهم، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير؛ لتحقيق مخرجات التعلم المطلوبة.

المتدربين في نهاية الدورات توضح أداء كل متدرب في معايير محددة مسبقاً، إضافة إلى الملاحظات عن أداء المتدرب بشكل عام. ويحصل المتدربون على فرص متعددة؛ لمناقشة تقدمهم مع المدربين، حيث يتم

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- إستراتيجيات التدريب المستخدمة؛ لتحفيز المتدربين على التفاعل والمشاركة خلال الحصة، وتحدي قدراتهم بصورة أكبر.
- إدارة الوقت في الحصص التدريبية بصورة أفضل.

جودة الدورات/ البرامج "ممتاز"

مبررات الحكم

الأطراف ذات العلاقة، حيث تستند الدورات المقدمة إلى التحليل الدقيق، والفهم المثمر لاحتياجات ومتطلبات السوق فيما يتعلق بنوع ومستوى الدورات والمهارات المطلوبة، وذلك عن طريق قنوات اتصال عديدة، إضافة إلى خبرة الإدارة الأكاديمية وعلاقتها مع سوق العمل. كما تقوم الأكاديمية بإجراء المسوحات والاستبيانات الدورية، والمتابعة الحثيثة للتقارير الخاصة بمشروع الباحثين عن عمل من قبل الجهات المعنية. وهناك أمثلة على تقديم دورات تخصصية في مجال الإدارة، ومجموعة من الدورات التعاقدية التي تم

• تُقدم الأكاديمية عددًا من الدورات والبرامج التدريبية المعتمدة خارجياً، والتي تشمل برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL)، ومستويات مختلفة من شهادة اللغة الإنجليزية التي تركز على المهارات الوظيفية من (NCFE Northern Council for Further Education) علاوةً على مجموعة من الدورات التي تُمنح فيها شهادة اجتياز محلية كدورات تصميم الجرافيك، والإدارة، واللغة الإنجليزية العامة.

• لدى الأكاديمية آلية رسمية شاملة، لفهم وتحديد احتياجات المتدربين، ومتطلبات

تكييفها وإعدادها بشكلٍ فاعل؛ لتلبية الاحتياجات الخاصة للأطراف ذات العلاقة. وتُظهر التغذية الراجعة من قِبَل المتدربون بأنهم راضون - بشكلٍ عام - عن نطاق الدورات والبرامج المقدمة، ومدى مساهمتها الإيجابية في تحسين مهاراتهم وكفاياتهم، وتحسين إنتاجيتهم في العمل أينما ينطبق ذلك.

- يتم تخطيط، وبناء، وهيكلة الدورات المختلفة بصورة دقيقة، مع وجود توصيف محدث ومفصل وواضح يحدد فيه منهج الدورات، ومخرجات التعلم المطلوبة، وطرائق التدريب والتقييم المتوافقة معها. كما تُصمم الدورات وتخطط مكوناتها بشكلٍ متسلسل يعزز، ويدعم خبرة التعلم العملية والنظرية، ويسهل الاكتساب التدريجي للمعارف، والمهارات. أمّا بخصوص طرائق التقييم، فيتم تصميمها وجدولتها بطريقة فاعلة ومتوازنة؛ بما يضمن حُسن إدارتها في ظل تخصيص ساعات تدريبية كافية تكفل تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة ذات العلاقة بالدورات.

- توجد مسارات تقدّم واضحة ومحددة للبرامج المقدمة، فبرنامج الرخصة الدولية للحاسب الآلي (ICDL) يشتمل على ثلاثة مستويات، في حين أنّ برنامج اللغة الإنجليزية من (NCFE) يُقدم بخمسة مستويات مختلفة.

- تُنفذ الأكاديمية آلية شاملة ومعتمدة لتصميم الدورات، والموافقة عليها، وتحديثها،

ومراجعتها بصورة دورية؛ لضمان استيفائها متطلبات الإطار الوطني للمؤهلات، إضافةً إلى متطلبات ومعايير الشركاء الدوليين، حيث توجد لدى الأكاديمية سياسات وإجراءات مفصلة وشاملة - مع تحديد واضح لأدوار ومسئوليات المعنيين في هذه العمليات - والتي يتم تنفيذها بشكلٍ متسق. ويتم توثيق هذه العمليات في مستندات ومحاضر اجتماعات؛ يتمّ التصديق عليها من الأطراف المعنية.

- تتوافر مصادر وموارد تعلم كافية ومناسبة للدورات، والتي تساهم في تقديم الدورات بصورة فاعلة بما يتناسب مع عدد المتدربين وطبيعة الدورات المقدمة. كما تضم الأكاديمية عددًا كافيًا من المختبرات الملائمة للغرض، والمجهزة بأجهزة الحاسوب والبرامج المطلوبة لعقد الدورات، وتلبية احتياجات المتدربين، بيد أنّ هناك بعض الملاحظات المتعلقة بموارد التعلم المستخدمة في عددٍ من الدورات، كعدم وضوح الشاشات و/أو بطء بعض أجهزة الحاسوب. ويتم تمكين المتدربين من مصادر التعلم والمرافق اللازمة، وعند الحاجة، من وسائل تقنية المعلومات، والمصادر الإلكترونية؛ لإثراء خبرة تعلمهم، وتعزيز اكتسابهم، وتطويرهم للمهارات المقررة في الدورات المختلفة.

- بالنظر إلى طبيعة الدورات المطروحة، تطبق الأكاديمية سياسات القبول والالتحاق بالدورات وفق آليات ومعايير واضحة تضمن تنفيذ

العمليات المستخدمة بالشفافية، والإنصاف،
والتقيد بمتطلبات الجهات المانحة عندما
يقتضي ذلك.

السياسات ذات العلاقة بطريقة فاعلة
وممنهجة ومتسقة. تشمل هذه الآليات
امتحانات القبول وتحديد المستوى، إضافة إلى
مقابلات شخصية؛ لضمان استيفاء متطلبات
القبول، وأن سيرة المتدربين الملتحقين مناسبة
لاحتياجات الدورة أو البرنامج، حيث تتسم

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- جودة مصادر وموارد التعلم.

دعم المتدربين وإرشادهم "ممتاز"

مبررات الحكم

والإرشاد، وبيانات التواصل مع الأكاديمية.
كما يحصل المتدربون على "دليل المتدرب"،
الذي يحتوي على معلومات شاملة عن جوانب
التدريب الرئيسية.

- تساهم "استمارة الدعم" في تحديد نوع الدعم
المطلوب، وقد قامت الأكاديمية بصورة حثيثة
باتخاذ العديد من الإجراءات لدعم المتدربين،
خاصةً ذوي القدرات الأقل، والذين يواجهون
الصعوبات في استكمال المهام المعطاة لهم؛
لتمكينهم من تحقيق نتائج أفضل. ومن ضمن
الممارسات المتبعة في الأكاديمية: تقديم
الحصص التعويضية في حالة الغياب، وإعادة
الشرح عند الحاجة خارج أوقات الحصص
التدريبية، وتوفير الامتحانات التجريبية مع

- لدى الأكاديمية آلية واضحة وممنهجة وشاملة
لدعم المتدربين وإرشادهم طوال خبرة تعلمهم؛
بغية تحقيق نتائج أفضل، حيث يشتمل دليل
ضمان الجودة على سياسات وإجراءات
واضحة؛ لدعم وإرشاد المتدربين، يتم من
خلالها تنفيذ مجموعة مركزة وفعالة للغاية من
أنشطة الدعم والإرشاد طوال الدورات؛ والتي
تؤثر بشكل إيجابي على مستويات إنجاز
المتدربين، وتحسين معارفهم بشكل ملحوظ.
- يحظى المتدربون على برنامج تهيئة شامل في
اليوم الأول من الدورة، يتم خلاله إطلاعهم
على أنظمة الدورة، وسياسة الحضور
والمواظبة، ومحتوى الدورة وطرائق النقييم،
وترتيبات الصحة والسلامة، وإجراءات الدعم

المتابعة الفعالة، وتقديم التغذية الراجعة البناءة للمتدربين.

- هناك آلية واضحة لتحديد ومتابعة المتدربين المعرضين لخطر الإخفاق أو ذوي التحصيل المتدني بعد كل تقييم، حيث يحصل المتدربون الذين يبدون ضعفًا في مهارة معينة عند تشخيصها بناءً على تقييمات تكوينية أو ختامية، على مواد إضافية، أو أنشطة إثرائية توفر لهم المزيد من الدعم. وقد تم تقديم أدلة واضحة وملموسة لمتدربين حققوا نتائج أفضل بعد الدعم المقدم لهم، حيث ساهم هذا الدعم، وبشكل ملحوظ، في رفع إنجازهم وتمكينهم من اجتياز الامتحانات التحصيلية، والحصول على الشهادة المطلوبة بنجاح، وفي بعض الأحيان بعلامات مرتفعة. كما يتم الاحتفاء بالمتفوقين وإنجازاتهم من خلال منحهم شهادات تقديرية، وإضافة أسمائهم على لوحة الشرف، ولوحة المواظبة بالأكاديمية وعلى الموقع الإلكتروني للأكاديمية.

- تقوم الأكاديمية بدعم الغالبية العظمى من الدورات/ البرامج بمجموعة من الأنشطة اللاصفية البناءة باعتبارها وسيلة فاعلة لإثراء وتعزيز خبرة تعلم المتدربين، والتي يتم التخطيط لها بعناية، وتساهم في مشاركة المتدربين. وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، إجراء زيارات خارجية أو أنشطة داخل الأكاديمية ذات الصلة، وكتابة التقارير عليها، وتنظيم المسابقات والمنافسات. وتوفر هذه الأنشطة فرص التواصل مع الآخرين، وجمع المعلومات، وحل المشكلات، وإعداد التقارير، والتعلم الإلكتروني، الأمر الذي

يساهم في تطوير المهارات الحياتية والتقنية المناسبة للمتدربين.

- يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المعلومات المكثفة والحديثة بشأن الدورات/ البرامج المقدمة بالأكاديمية، حيث تقدم الأكاديمية للمتدربين المشورة والإرشاد بشأن اختيار الدورات بشكل مستمر. كما تضمن الأكاديمية توافر توصيف الدورات والكتيبات عبر قنوات مختلفة، مثل: الموقع الإلكتروني السهل الاستخدام، والنشرات الترويجية، والاستخدام الهادف لوسائل التواصل الاجتماعي المتنوعة.

- الموقع الإلكتروني للأكاديمية محدث، ويخزr بالمعلومات التي تعكس ما تقدمه الأكاديمية. كما أنّ هناك معلومات عن متطلبات القبول، وآلية اعتماد المدربين، والعلاقات مع الأطراف ذات العلاقة. وأيضًا يتضمن الموقع الإلكتروني الهيكل التنظيمي للأكاديمية، وتفاصيل المسؤوليات. إلا أن المعلومات المتعلقة بالدورات كانت متفاوتة من ناحية التفصيل والعمق.

- تتسم الأكاديمية بالمرونة في جدولة وتقديم الدورات بما يتناسب مع احتياجات المتدربين ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة. كما أنّ لدى الأكاديمية إجراءات منتظمة ورسمية وواضحة؛ لإطلاع الأطراف ذات العلاقة على أداء المتدربين طوال فترة الدورة بما في ذلك مراقبة الحضور والمواظبة عن كثب، وإطلاعهم على أمور تتعلق بتدريبهم، والأمور المطلوبة لتحقيق نتائج أفضل. وتقوم الأكاديمية بصفة منتظمة بمشاركة تقارير أداء

الحالات تدهور الصحة المؤقت، ضعف البصر والأمراض المزمنة، حيث إنَّ هناك استمارة خاصة بعنوان: "معالجة المتدرب الرعاية الخاصة". وعلى الرغم من توافر ترتيبات خاصة بالمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة إلا أنَّ بعض المرافق بالأكاديمية لا تتناسب مع أشخاص من ذوي الإعاقة الجسدية؛ مثل دورات المياه.

المتدربين الفردية الشاملة مع الأطراف ذات العلاقة، والتي تحتوي على تفاصيل مستوى أداء المتدربين، ومخرجات الدورة.

- لدى الأكاديمية سياسة رسمية متعلقة بتحديد ودعم المتدربين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة و/ أو الإعاقة، وهناك عددٌ من الحالات الخاصة التي تم توثيقها ومتابعتها وتقديم الدعم الفاعل لها. ومن ضمن هذه

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- المرافق المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.

فاعلية القيادة والإدارة والحوكمة "ممتاز"

مبررات الحكم

الشخص المسئول للتنفيذ وإجراءات العمل. وتحتوي كذلك على مؤشرات أداء واضحة، وتحديد زمني لإتمام كل هدف، ومرتبطة بمخرجات التقييم الذاتي بشكل كلي. ويتم قياسها عن كثب من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية.

- تحتفظ الأكاديمية بسجلات دقيقة ومفصلة وشاملة عن أداء المتدربين، ومستوى تقدمهم، ويتم تحليلها بصورة دقيقة وفاعلة على مستوى كل دورة. وتقوم الأكاديمية بتحليل بيانات إنجاز المتدربين، وتحديد الجهات المستقبلية على مر الزمن، ومن خلال تقارير الجودة

- لدى الأكاديمية رؤية ورسالة وقيم واضحة؛ يتم مشاركتها مع الموظفين، وتركز على رفع إنجاز المتدربين، وزيادة خبرات تعلمهم. وقد قامت الإدارة بوضع خطة إستراتيجية شاملة للأعوام الأكاديمية 2017-2020، مبنيةً على عمليات تقييم ذاتي دقيق شمل تحليل (SWOT)؛ لكي تمكنها من تحقيق رسالتها وصولاً إلى رؤيتها. وتستند هذه الخطة إلى معرفة شاملة لسوق العمل واحتياجات المتدربين. وقد تم ترجمة الخطة الإستراتيجية إلى خطط تشغيلية رصينة زاخرة بالتفاصيل، وتحتوي على أهداف واضحة مع بيان

متابعة تنفيذ التوصيات التحسينية بشكل مستمر.

- يعد الهيكل التنظيمي للأكاديمية طموحاً مقارنة بعدد المتدربين والدورات المطروحة، ويلبي أهدافه. ولدى المؤسسة نظام واضح لاختيار وتعيين الموظفين، ينص على الحد الأدنى من المتطلبات فيما يتعلق بالمؤهلات والخبرة المناسبة للموظفين، كما يحدد الخبرات والكفايات المهنية المطلوبة للمدربين. ويتم تهيئة الموظفين الجدد بشكل فاعل؛ يضمن التحقق من درايتهم بسياسات الأكاديمية، وما يناط بهم من أدوار إدارية أو تدريبية.
- يتسم نظام الجودة الداخلية بالشمولية والدقة، والذي تم مراجعته وتطويره مؤخرًا. لدى الأكاديمية عددٌ من السياسات والإجراءات؛ لضمان جودة ما يتم تقديمه من خلال تطبيق دقيق لعدد من الاستثمارات المفصلة ذات العلاقة. ويشتمل نظام الجودة على إجراءات التدقيق والتحقق التي يتم تطبيقها بفاعلية، وبشكل متسق على جميع التقييمات المرتبطة بإنجاز المتدربين وتقدمهم. كما يغطي نظام الجودة الداخلية كافة مجالات التعليم والتعلم من خلال إجراءات توحيد مقاييس الجودة لجميع ملفات الدورات.
- تحتفظ الأكاديمية بعلاقات جيدة للغاية مع الجهات المانحة، والمجتمع المحلي، وأرباب الأعمال، والمؤسسات الحكومية. وتوظف أسلوبًا ممنهجًا لجمع وتحصيل التغذية الراجعة من المتدربين وأرباب الأعمال بعد كل دورة، والتي يتم تحليلها بطريقة شمولية

الشاملة والمتعددة. كما تتخذ الأكاديمية إجراءات مناسبة حيال انخفاض معدلات الإنجاز، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير بعد كل دورة. ويتم مناقشة مخرجات الأداء مع إدارة الأكاديمية؛ للاستفادة منها في القرارات المرتبطة بتحسين الخطط الإستراتيجية والتشغيلية.

- تحتوي استمارة التقييم الذاتي التي سلمت لغرض هذه المراجعة على معلومات مفصلة ومفيدة عن عمل الأكاديمية، وعددٍ كافٍ من الأدلة المساندة لجميع المجالات، كما تم تحديد أولويات التطوير بالأكاديمية بشكل واضح. وكانت جميع الأحكام الممنوحة للمجالات متوافقة مع ما توصل إليه فريق المراجعة باستثناء مجال فاعلية التعليم والتدريب والتقييم الذي اختلف بدرجة واحدة.
- تقوم الأكاديمية بمراقبة أداء الموظفين بصورة منظمة من خلال التقييمات الدقيقة والمستمرة. كما يتم حصر احتياجات الموظفين التطويرية في مجال تخصصاتهم بصورة فاعلة، وتحرص الأكاديمية على توفير فرص التطوير المهني الملائمة من خلال تنظيم مجموعة من ورش العمل الداخلية الفاعلة بشأن ضمان الجودة، وطرائق التدريب. كما تطبق الإدارة نظامًا فاعلاً؛ لمراقبة أداء المدربين، حيث تقوم الأكاديمية بالزيارات الصفية المنظمة، والتي يتم تطبيقها على جميع المدربين، ويتم مشاركة نتائجها مع المدرب، وإعطائه التغذية الراجعة المفيدة والناقدة؛ لتحسين عملية التعليم والتعلم. وتتم

الموظفين مؤخرًا على شهادة في الإسعافات الأولية.

- لدى الأكاديمية مجلس إدارة وفقًا لهيكلة التنظيمي، وهناك سياسة واضحة تحدد صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة. وتشير الأدلة المقدمة إلى فريق المراجعة إلى أن لمجلس الإدارة إسهامات واضحة في دعم التوجه الإستراتيجي للأكاديمية، واتخاذ القرارات المساندة للتحسين والتطوير.

تساهم، وبشكل واضح، في تحديد الجهات المستقبلية للعمل، وخطط التحسين.

- تعد بيئة التعلم صحية وملائمة وخالية من المخاطر، فمقر الأكاديمية مجهزٌ بعدد من الصفوف، ومختبرات الحاسوب الملائمة، إلا أنه توجد بعض الملاحظات عن جودة المرافق والبيئة التعليمية في بعض الصفوف. كما توجد سياسات وإجراءات مطبقة تتصل بالصحة والسلامة، وقد حصل عددٌ من

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- جودة المرافق والبيئة التعليمية.

الملحق (1): معلومات حول المؤسسة

اسم المؤسسة (باللغة الإنجليزية)						Delmon Academy for Computer & Managerial Science											
اسم المؤسسة (باللغة العربية)						أكاديمية دلمون للكمبيوتر والعلوم الإدارية											
جهة الترخيص						وزارة العمل والتنمية الاجتماعية											
سنة التأسيس						2010											
الفئات العمرية للمتدربين						18 سنة فما فوق											
إجمالي عدد المتدربين للفترة من العام 2015، حتى تاريخ إجراء هذه المراجعة						ذكر		102		أنثى		205		المجموع		307	
مجالات التعلم						<ul style="list-style-type: none"> برامج معتمدة من جهة خارجية شهادة الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب. شهادة اللغة الإنجليزية من NCFE 											
<ul style="list-style-type: none"> برامج تمنح شهادة اجتياز محلية برامج محلية في مجال الإدارة واللغة الإنجليزية الأساسية والمهارات الحياتية وبرامج في تقنية المعلومات، ودورات تصميم الجرافيك 						<ul style="list-style-type: none"> برامج محلية تمنح شهادة حضور لا يوجد 											
الإدراج المؤسسي						مدرجة على الإطار الوطني للمؤهلات											
قائمة المؤهلات المسكّنة/ المسندة على الإطار الوطني للمؤهلات (NQF)						<ul style="list-style-type: none"> إلى الآن لم يتم تسكين أي شهادة أو مؤهل. 											