



هيئة جودة التعليم والتدريب
Education & Training Quality Authority

دليل مراجعة أداء مؤسسات التعليم والتدريب المهني

الإصدار الثاني



الفهرس

3	المصطلحات
5	المقدمة
6	أحكام الفاعلية بوجه عام
6	الكلمات النسبية المستخدمة في الأحكام
7	الإطار العام لمراجعة أداء مؤسسات التعليم والتدريب المهني
9	المجال (1): التقييم وإنجاز المتدربين
14	المجال (2): مشاركة المتدربين ودعم التعلم
19	المجال (3): القيادة والإدارة
25	إرشادات المراجعة
26	أنشطة وعمليات المراجعة
26	التوقعات السنوية
26	نطاق المراجعات
26	مقابل خدمة المراجعات
27	المرحلة (1): ما قبل زيارة المراجعة
27	إشعار المؤسسة
27	اجتماع التخطيط
27	التقييم الذاتي
28	سجل بيانات إنجاز المتدربين
28	البرامج المُقدّمة
28	الاستبانات

الفهرس

28	توزيع المراجعين
29	خطة المراجعة
30	المرحلة (2): أثناء المراجعة
30	المراجعة
30	ملاحظة الحصص التدريبية
30	فحص أعمال المدربين
31	الاجتماعات
31	التغذية الراجعة
32	المرحلة (3): ما بعد المراجعة
32	تقارير المراجعة
32	تقديم التظلمات
32	خطة العمل
33	الجدول الزمني لعملية المراجعة
34	جوانب أخرى مؤثرة في احكام المراجعة
34	عدم الالتزام بعملية المراجعة
34	الأدوار والمسئوليات
34	ممثل المؤسسة
34	قائد فريق المراجعة
34	المراجع
35	ضامن الجودة
35	مدونة قواعد سلوك فريق المراجعة

المصطلحات

عملية قبول المتدرب في برنامج معين، بعد استيفائه جميع متطلبات الالتحاق بهذا البرنامج، مع توافر مبدأ ضمان تكافؤ الفرص والموضوعية.	الالتحاق
المنهجيات والأساليب المُستخدَمة لجمع الأدلة حول معارف المتدربين، ومهاراتهم، وفهمهم طوال عملية التعلم؛ من أجل تعزيز مشاركتهم، وتقديم الدعم المُستهدَفِ والتغذية الراجعة من أجل تعلمهم.	إستراتيجيات التقييم من أجل التعلم
مستوى المعارف، والمهارات، والكفايات التي اكتسبها المتدرب في مجال محدد من الدراسة؛ ويتم قياسه من خلال التقييمات؛ لتحديد مدى إتقان المتدرب لمخرجات التعلم المطلوبة.	التحصيل الدراسي
مجموعة من المهارات، والسمات الشخصية التي تُتيح للمتدربين فرصة أكبر للحصول على وظيفة، وتحقيق النجاح في الوظائف التي يختارونها.	مهارات التوظيف
عبارات تستخدم لوصف ما سيحققه المتدرب من إنجازات أساسية ومهمة خلال برنامج ما في صورة معارف، ومهارات، وكفايات. تُحدد مخرجات التعلم ما سيعرفه المتدرب، أو يستطيع فعله في نهاية وحدة دراسية/مقرر، أو برنامج ما.	مخرجات التعلم المطلوبة
المستند الذي تقوم المؤسسات باستكمالها، ويوضح بالتفصيل أعداد وأداء المتدربين المقيدين لديها.	سجل بيانات إنجاز المتدربين
يُقصد بالاحتياجات الخاصة تقييد قدرة المتدرب من المشاركة في التعلم، أو الانتفاع به بسبب تميز، أو عجز في قدراته الجسدية، أو الفكرية، أو الاجتماعية، أو العاطفية، أو صعوبات في التعلم. وينطبق هذا أيضًا على أيِّ متدرب يعاني من إصابات أو أمراض مؤقتة أو مزمنة/إعاقة صحية.	الاحتياجات التعليمية الخاصة و/أو الإعاقات
عملية التعلم التي تحصل طوال فترة حياة المتدرب، وتُطوّر مستوى المعارف، والمهارات، والكفايات التي يكتسبها في المواقف الشخصية، والمدنية، والاجتماعية، و/أو في سياق العمل.	التعلم مدى الحياة
العملية التي يتم تنفيذها؛ لضمان العدالة، والاتساق، والموضوعية في قرارات التقييم بين مجموعات المتدربين المختلفة؛ وقد تكون عملية التدقيق داخلية (أيّ تُجرىها المؤسسات ذاتها)، أو خارجية (ينفذها مدققون/مُقيّمون/ممتحنون خارجيون).	تدقيق التقييم
هو أداة لتصنيف المؤهلات وفقًا لمجموعة شروط تصف مستويات محددة من التعلم المُنجَز، وتقوم بدمج وتنسيق الأنظمة الفرعية للمؤهلات الوطنية، وتحسين الجودة، وتعزيز الشفافية، ودعم عمليتي الالتحاق والتقدم.	الإطار الوطني للمؤهلات
مجموعة من الوحدات/المقررات الدراسية الجديرة بالاعتراف الرسمي، من خلال شهادة صادرة عن مؤسسة ما.	المؤهل

<p>الاستمارة التي تقوم المؤسسة باستكمالها، وتوضح بالتفصيل الأدلة والأحكام ذات العلاقة بالمجالات والمعايير الواردة في الإطار العام للمراجعة، كما تتضمن معلومات عن المؤسسة.</p>	<p>استمارة التقييم الذاتي</p>
<p>فرد، أو مجموعة، أو مؤسسة؛ ترتبط ارتباطًا مباشرًا أو غير مباشر، أو تتأثر بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسات، وقد تُشير إلى أرباب الأعمال، والمؤسسات المعنية، والجهات الوطنية أو الدولية، والمجتمع المحلي، و/أو أولياء أمور المتدربين.</p>	<p>الأطراف ذات العلاقة</p>
<p>مهام التقييم التي تُستخدَم في تقييم عملية التعلم والإنجاز التي تم تحقيقها في ختام فترة تعليمية محددة (على سبيل المثال؛ الوحدة الدراسية/المقرر، منتصف الفصل الدراسي، البرنامج). ويتم منح الدرجات لعمليات التقييم الختامية بشكلٍ رسميٍّ، وعادةً ما تكون مكونات رئيسة لعملية منح الدرجات.</p>	<p>عمليات التقييم الختامية</p>
<p>العملية المُستخدَمة للتأكد من أن تقييمات المؤسسة صحيحة وموثوقة، وملائمة للغرض، وأنها تتوافق مع مجموعة مخرجات التعلم أو معايير الجهات الوطنية/الجهات المانحة؛ وقد تكون عملية التحقق داخلية (أي تُجرىها المؤسسات ذاتها)، أو خارجية (تنفذها الجهة المانحة، على سبيل المثال).</p>	<p>التحقق من التقييم</p>

المقدمة

تم إعداد الإطار العام لمراجعة أداء مؤسسات التعليم والتدريب المهني من قِبَل هيئة جودة التعليم والتدريب، وفقاً للمرسومين الملكيين رقمي: (83) لسنة (2012)، و(74) لسنة (2016). يتضمن هذا الإطار عناصر عملية التقييم الشاملة لأداء كل مؤسسة، وجودة ما يُقدَّمُ مقابل معايير واضحة. وتُظهرُ إجراءات المراجعات التركيز على المتدرب، إلى جانب الالتزام بالموضوعية والشفافية، كما توفر المعلومات الناتجة عن هذه المراجعات نظرة ثاقبة حول أبرز جوانب القوة في كل مؤسسة، والجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

ويُحدِّدُ الإطار العام للمراجعة متطلبات التقييم التي يجب استخدامها في مراجعة أداء قطاع التعليم والتدريب المهني في مملكة البحرين، ويتضمن المجالات والمعايير، التي يستند إليها فريق المراجعة في إصدار الأحكام المبنية على الأدلة؛ للوصول إلى حكم عام على فاعلية أداء المؤسسة. ويُقسم الإطار العام للمراجعة إلى:

المؤشرات	المعايير	المجالات
تُوضِّحُ العناصر الرئيسة التي سيركز عليها تقييم المعيار، ويُنَبِّئُ عليها حُكْمُه.	تُمثِّلُ جوانب التركيز في كل مجال، والتي يُنَبِّئُ عليها حُكْمُه.	تُمثِّلُ الجوانب الأساسية التي يُنَبِّئُ عليها حُكْمُ الفاعلية بِوَجْهِ عامٍّ للمؤسسة.



ويُوضِّحُ الإطار العام للمراجعة، الأحكام التي يتم التوصل إليها خلال عملية مراجعة أداء مؤسسات التعليم والتدريب المهني (ويُطلَقُ عليها فيما بعد اسم "المؤسسات") وفقاً لسياسات الهيئة وإجراءاتها، وبناءً على معايير المراجعة. كما يُطلَبُ من المؤسسات اتِّباعُ الإطار والأحكام نفسها في تقييمها الذاتي.

أحكام الفاعلية بوجه عام

يتم الحكم على الفاعلية بوجه عام لأداء المؤسسة وفق مقياس مُكوّن من (4) درجات، على النحو التالي:

الحكم	الوصف
ممتاز	يكون أداء المؤسسة "ممتاز" في أغلب المجالات، بما في ذلك "التقييم وإنجاز المتدربين"، على ألا يقل حكم أيّ مجال عن "جيد".
جيد	يكون أداء المؤسسة "جيد" على الأقل في أغلب المجالات، بما في ذلك "التقييم وإنجاز المتدربين"، على ألا يقل حكم أيّ مجال عن "مُرضٍ".
مُرضٍ	يكون أداء المؤسسة "مُرضٍ" على الأقل في أغلب المجالات، مع عدم وجود أيّ مجال "غير ملائم".
غير ملائم	يكون أداء المؤسسة في مجال أو أكثر "غير ملائم"، وهناك حاجة للتحسين بشكل كبير.

الكلمات النسبية المستخدمة في الأحكام

الحكم	الكلمات النسبية	التفسير
ممتاز	الجميع	تدل على الشمول والتمام
	الجميع تقريبًا	تدل على وشك بلوغ الشمول والتمام
	الغالبية العظمى/شامل/رصين/صارم/ فاعلٌ للغاية	تدل على الكثرة والشيوع وتزيد على معظم
جيد	معظم/فَعَّالٌ/هادف/جيد/ملائم للغرض	تدل على الكثرة بما يجاوز حد الأغلب
مُرضٍ	الأغلبية/ملائم للغرض/ملائم/مفيد/مناسب/كافٍ	تدل على تجاوز الحد المتوسط
غير ملائم	أقلية مؤثرة	تدل على ما دون الحد المتوسط، وأكثر من الأقلية
	أقلية	تدل على ما هو أدنى من الأقلية المؤثرة
	محدود/قليل	تدل على ما هو أدنى من الأقلية
	محدود جدًّا	تدل على الندرة والقلّة الشديدة
	معدومًا/ لا يوجد	تدل على انعدام الشيء

الإطار العام لمراجعة أداء مؤسسات التعليم والتدريب المهني

يتألف الإطار العام للمراجعة من ثلاث مجالات: "التقييم وإنجاز المتدربين"، و"مشاركة المتدربين ودعم التعلم"، و"القيادة الإدارية"، وسبعة معايير، كما هو موضح في السرم التوضيحي أدناه:



المجال (1):

التقييم وإنجاز المتدربين



المجال (1): التقييم وإنجاز المدرسين

ترتبط الأحكام المتعلقة بمعايير التقييم وجودة إنجاز المدرسين بمدى موافقة طرق التقييم مع مخرجات التعلم المطلوبة، ومع مدى توظيفها بفاعلية واتساق في تقييم المعارف، والمهارات والكفايات التي يحتاج المدرسون لاكتسابها من أجل الحصول على المؤهلات التي يطمحون إليها.

المؤشر	المعيار
1-1-1 تتواءم طرائق التقييم بشكلٍ هادفٍ مع مخرجات التعلم المطلوبة. 2-1-1 تكون التقييمات عادلة، ومتسقة في قياس إنجاز المدرسين لمخرجات التعلم المطلوبة.	م1-1 معايير التقييم
1-2-1 يطور المدرسون المعارف والمهارات والكفايات وفقاً لمستوى البرنامج. 2-2-1 يمضي المدرسون بنجاح نحو تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.	م2-1 إنجاز المدرسين

من أين يتم الحصول على الأدلة والمعلومات؟

- تقييم تنفيذ السياسات والإجراءات ذات العلاقة.
- تقييم العملية المطبقة فيما يتعلق بالتحقق من التقييمات والخطط وفقاً لمواصفات البرنامج.
- تدقيق عينات من أعمال المدرسين التي تم تقييمها، بما في ذلك تعليمات التقييم المستخدمة (معايير النجاح ونظام منح الدرجات).
- تحليل سجل بيانات إنجاز المدرسين، والتحقق من سجلات الأداء التي تحتفظ بها المؤسسة (نتائج التقييمات الداخلية والخارجية).
- مقارنة نتائج الامتحانات الخارجية مع معدلات النجاح الدولية؛ إن تَوَفَّرَتْ.
- تحليل تقارير التحقق والتدقيق الداخلية والخارجية.
- تحليل ملاحظات حصص التدريب التي أجراها فريق المراجعة
- المناقشة مع المدرسين، والمدرسين، والموظفين المعنيين والأطراف ذات العلاقة.
- تحليل استبانات المدرسين، والمدرسين والأطراف ذات العلاقة.

معايير المجال و مؤشرات

1 1-1 معايير التقييم

- 1-1-1 تتواءم طرائق التقييم بِشَكْلِ هادِفٍ مع مخرجات التعلم المطلوبة.
- 2-1-1 تكون التقييمات عادلة، ومتسقة في قياس إنجاز المتدربين لمخرجات التعلم المطلوبة.

من المتوقع أن:

- أ. تتوافق طرائق التقييم المستخدمة، وخطط البرنامج، وساعات التدريب؛ مع مخرجات التعلم المطلوبة، ويتم تكييفها بما يتناسب مع طريقة تقديم التدريب حسب المنصوص عليه في مواصفات البرنامج.
- ب. يكون لدى المؤسسة عملية تقييم مُمنهجة؛ لقياس مدى إتقان المتدربين للمهارات واكتسابهم التدريجي لمخرجات التعلم المطلوبة بدقة طوال البرنامج، باستخدام طرائق التقييم التي تتم إدارتها بطريقة مناسبة ومتوازنة.
- ج. يتم التحقق من أدوات التقييم الختامية، والتي قد تشمل: الامتحانات، والاختبارات القصيرة، والتقييمات القائمة على الأداء؛ لضمان كونها ملائمة للغرض، وتغطي مخرجات التعلم المطلوبة بدرجة كافية، وتتوافق مع مستوى التعقيد وفقاً للإرشادات المنصوص عليها في سياسة التقييم لدى المؤسسة.
- د. يتم تنفيذ آلية واضحة؛ لمراقبة إدارة عملية التقييم، وضمان نزاهتها. ومتى ما ينطبق ذلك، يتم إجراء التعديلات المعقولة، واتخاذ الاعتبارات الخاصة لأيّ من التقييمات؛ لتمكين المتدربين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة و/أو الإعاقة من إظهار معارفهم، ومهاراتهم، ومستويات التحصيل التي تتطلبها مواصفات البرنامج دون الإخلال بنزاهة التقييم.
- هـ. يتم استخدام معايير منح الدرجات، والتعليمات و/أو نماذج الإجابات النموذجية الواضحة والمحددة مسبقاً؛ لضمان تصحيح أعمال المتدربين بشفافية، وبطريقة منصفة ومتسقة.
- و. يقدم المدربون التغذية الراجعة لاطلاع المتدربين على مستوى أدائهم، والجوانب التي تحتاج إلى تحسين؛ لاستيفاء مخرجات التعلم المطلوبة، في الوقت المناسب وبطريقة بنّاءة ومُناسبة لغرض ونوع التقييم.
- ز. يكون لدى المؤسسة عمليات فاعلة، يتم تنفيذها لمراجعة طرائق التقييم، وتحديثها بِشَكْلِ فَعَّالٍ، وإجراء التعديلات اللازمة عليها؛ لضمان تلبية البرنامج للمتطلبات الناشئة، بما في ذلك متطلبات الجهات المانحة، عند الحاجة.



1 2-1 إنجاز المتدربين

- 1-2-1 يطور المتدربون المعارف، والمهارات، والكفايات وفقاً لمستوى البرنامج.
2-2-1 يمضي المتدربون بنجاح نحو تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.

من المتوقع أن:

- أ. يعكس مستوى التحصيل والفهم لدى المتدربين، المعارف والمهارات المتوافقة مع مستوى البرنامج، التي تُلاحظ أثناء حصص التدريب، من خلال مشاركتهم في الأنشطة الصفية.
- ب. يكون المتدربون قادرين، عند استكمال البرنامج، على استكمال المهام المحددة بإتقان، وفي المواعيد المحددة وفقاً لمستوى البرنامج، كما يُظهرُ المتدربون المهارات المهنية، و/أو مهارات التوظيف التي تدعمهم للحصول على الوظائف في المجالات المهنية التي يقومون باختيارها.
- ج. يتقدم المتدربون بنجاح نحو تحقيق المؤهلات التي يطمحون للحصول عليها في الوقت المحدد، بما يتوافق مع أنظمة الجهة المانحة، حيثما ينطبق ذلك. وتتقارب معدل الإنجاز مع نسب النجاح الدولية، إن توفرت.
- د. تعكس معدلات إنجاز المتدربين بدقة معايير التقييم، حسب ما يظهر في مستوى أعمالهم المنتجة طوال البرنامج.
- هـ. يكون المتدربون راضين عن المهارات المكتسبة، ومدى توظيف هذه المهارات في مكان العمل و/أو الحياة العامة؛ وحيثما ينطبق ذلك، يكون لها تأثير إيجابي في إمكانية التوظيف/الترقية في العمل.
- و. يكون المتدربون ملتزمين، ولديهم سلوكيات إيجابية تجاه خبرة تعلمهم؛ الأمر الذي ينعكس على معدلات الحضور والانضباط لهم بصفة منتظمة، والمشاركة في المناقشات وطرح الأسئلة على المدربين.
- ز. يفكر المتدربون الأكثر كفاءة بطريقة إبداعية، ويحرصون على بيان فهمهم، وعرض أعمالهم وحججهم بثقة، وتحدي ما تعلموه.



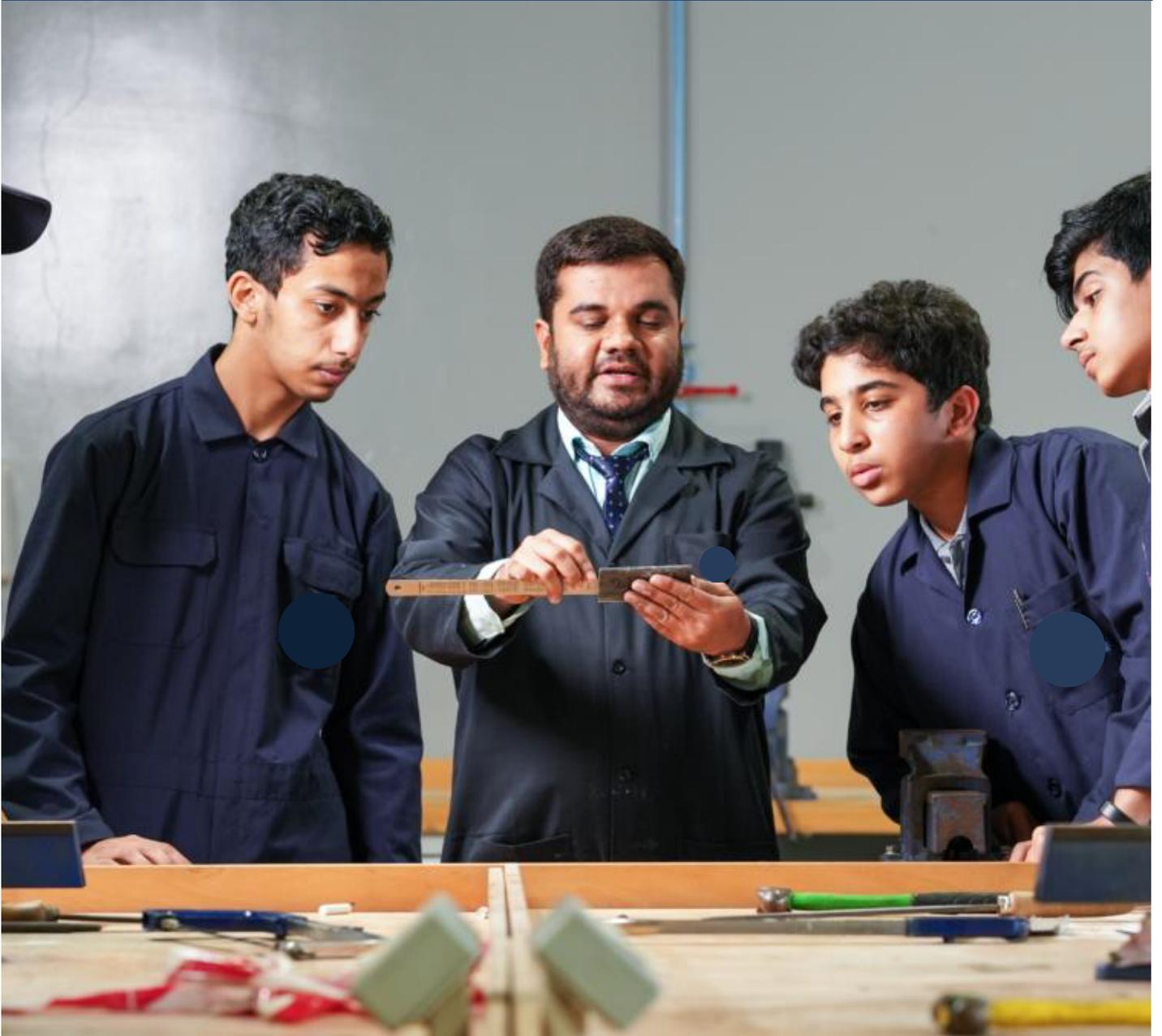
أحكام المجال (1): التقييم وإنجاز المتدربين

يتم الحكم على المجال؛ وفق مقياس مُكوّنٍ من (4) درجات، على النحو التالي:

التفسير	الحكم
يتم تنفيذ التقييمات بدقة، ودعمها بنظام درجات صارم وشامل، كما تُظهرُ الغالبية العظمى من المتدربين المهارات المهنية، و/أو مهارات التوظيف البارزة والمتعلقة بخبرة تعلمهم، ويَمُضون بنجاح نحو تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.	ممتاز
يتم تنفيذ التقييمات بفاعلية، ودعمها في الغالب بتعليمات ومعايير واضحة ومحددة مسبقًا لِأُنحِ الدرجات، كما يُظهرُ معظم المتدربين المهارات المهنية، و/أو مهارات التوظيف الهادفة والمتعلقة بخبرة تعلمهم، ويَمُضون بنجاح نحو تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.	جيد
يتم تنفيذ التقييمات بِشكْلِ مُلائمٍ، ودعمها عادةً بتعليمات ومعايير تفي بالغرض، وهي محددة مسبقًا لِأُنحِ الدرجات، ويكتسب غالبية المتدربين المهارات المهنية و/أو مهارات التوظيف المناسبة، ويَمُضون بنجاح نحو تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.	مُرضٍ
لا يتم تنفيذ التقييمات بِشكْلِ فاعلٍ، كما لا يعكس مستوى أعمال المتدربين المُنتجّة من قِبَلِهِم بدقة مستوى تحصيلهم. وكذلك تواجه أقلية مؤثرة من المتدربين صعوبة في استكمال المهام الموكلة إليهم وفقًا لمستوى البرنامج، ولا يَمُضون بنجاح نحو تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.	غير ملائم

المجال (2):

مشاركة المتدرين ودعم التعلم



المجال (2): مشاركة المدربين ودعم التعلم

تؤدي القيادة والإدارة الفاعلة دورًا مهمًا في ضمان جودة ما يتم تقديمه، والتي تنعكس على مستوى إنجاز المدربين ونجاحهم. وتتعلق الأحكام بشأن هذا المجال، بمدى تنفيذ التخطيط الإستراتيجي لمؤسسة التدريب بِشكْلِ جَيِّدٍ، واستناده إلى عملية التقييم الذاتي الشاملة، وفاعلية مراقبة أداء المدربين والموظفين.

المعيار	المؤشر
1-2م إستراتيجيات التدريب	1-1-2 يوظف المدربون خبراتهم النظرية والعملية بِشكْلِ فاعلٍ، ويستخدمون منهجيات التدريب ومصادر التعلم؛ لمشاركة المدربين بِشكْلِ مُنتِجٍ على مدار الحصة
	2-1-2 يوظف المدربون إستراتيجيات التقييم من أجل التعلم ذات الصلة؛ لتقييم معارف المدربين، ومستوى فهمهم بما يتواءم مع مخرجات التعلم المطلوبة.
	3-1-2 يتم تقديم حصص التدريب بصفة مُمنهجة، وإدارتها بِشكْلِ مُناسبٍ؛ بما يحقق مخرجات التعلم المطلوبة.
	4-1-2 تُحَفِّزُ أساليب التدريب وأنشطته؛ التعلم الذاتي لدى المدربين، ومهارات التفكير العليا والتفكير الناقد لديهم.
2-2م الدعم وبيئة التعلم	1-2-2 تساهم بيئة التعلم المحفزة - بما في ذلك مصادر ومرافق التعلم - في تعزيز عملية التعلم الفاعل ودعمها.
	2-2-2 يتم تنفيذ ترتيبات القبول الفاعلة، ودعمها بالمشورة الهادفة في الوقت المناسب؛ لمساعدة المدربين على متابعة مسارات التعلم التي اختاروها.

من أين يتم الحصول على الأدلة والمعلومات؟

- تقييم تنفيذ السياسات، والإجراءات ذات العلاقة.
- تحليل ملاحظات حصص التدريب التي أجراها فريق المراجعة.
- تحليل سجلات المؤسسة؛ المتعلقة بمراقبة أداء المدربين.
- تقييم مدى فاعلية ترتيبات الدعم المُقدَّمة للمدربين؛ للتغلب على مشكلات التعلم لديهم.
- تقييم بيئة التعلم من حيث السلامة، والأمن، وفاعلية مرافقها ومصادر التعلم فيها، بما يشمل المصادر الإلكترونية، إن تَوَفَّرَتْ.
- تقييم ترتيبات المؤسسة في التعامل مع حالات التمييز، والتنمر، والتحرش (بما في ذلك الحالات المتعلقة بالبيئة الافتراضية)، متى ما ينطبق ذلك.
- تقييم مدى فاعلية عملية القبول المُطبَّقة، بما في ذلك أدوات التقييم المستخدمة.

- تقييم الأنشطة والفرص المتاحة؛ لتعزيز التعلم مدى الحياة، وتحسين القدرات والمهارات الشخصية للمتدربين، وآفاق التقدم في عملية التعلم والإرشاد المهني، حيثما كان ذلك مناسباً.
- تحليل جودة معلومات البرامج المتوفرة للمتدربين، وفعالية ترتيبات التهيئة.
- تقييم إجراءات الشكاوى والتظلم، وحيثما كانت متاحة، تقييم الإجراءات التي يتم اتخاذها حيال ذلك.
- المناقشة مع المتدربين، والمدربين، والموظفين المعنيين والأطراف ذات العلاقة.
- تحليل استبانات المدربين، والمتدربين والأطراف ذات العلاقة.

معايير المجال و مؤشرات

2 1-2 إستراتيجيات التدريب

- 1-1-2 يوظف المدربون خبراتهم النظرية والعملية بشكلٍ فاعل، ويستخدمون منهجيات التدريب ومصادر التعلم؛ لمشاركة المتدربين بشكلٍ مُنتجٍ على مدار الحصة.
- 2-1-2 يوظف المدربون إستراتيجيات التقييم من أجل التعلم ذات الصلة؛ لتقييم معارف المتدربين، ومستوى فهمهم بما يتواءم مع مخرجات التعلم المطلوبة.
- 3-1-2 يتم تقديم حصص التدريب بصفة مُمنهجة، وإدارتها بشكلٍ مُناسبٍ؛ بما يحقق مخرجات التعلم المطلوبة.
- 4-1-2 تُحَقَّقُ أساليب التدريب وأنشطته؛ التعلم الذاتي لدى المتدربين، ومهارات التفكير العليا والتفكير الناقد لديهم.

من المتوقع أن:

- أ. يُظهِرُ المدربون مدى عمق المعارف، والفهم لمجالات تخصصاتهم المهنية أو للمادة التي يقومون بتدريسها، عن طريق تقديم الشروحات الدقيقة، والإجابات على أسئلة المتدربين التي تنم عن المعرفة الواسعة للمدرب. ويعتمد المدربون على الخبرة العملية المباشرة لتوضيح مفاهيم معينة، وتقديم مجموعة من الأمثلة والمواقف الحياتية الواقعية ذات الصلة؛ للربط بين النظرية والتطبيق.
- ب. يقدم المدربون فرصاً لتعلّمٍ هادِفٍ، من خلال استخدام مجموعة من الأساليب والطرائق الفاعلة، وخلق بيئة صافية إيجابية؛ لضمان مشاركة المتدربين بنشاط في عملية التعلم.
- ج. يستخدم المدربون المواد مصادر التعلم المختلفة؛ لتوسيع نطاق اهتمام المتدربين، ودعم احتياجاتهم، وضمان مشاركتهم طوال عملية التعلم. حيثما ينطبق ذلك، يستخدم المدربون أدوات المحاكاة لتوفير خبرة تعلُّمية عملية وتفاعلية، خاصة تقديم الأنشطة العملية.
- د. يتم استخدام إستراتيجيات التقييم من أجل التعلم ذات العلاقة؛ لتقييم مستوى فهم المتدربين وقدراتهم. كما يقدم المدربون التغذية الراجعة الفورية؛ لتسريع أداء المتدربين، وتحسين خيرة تعلمهم.
- هـ. يتم، عند اللزوم، تكييف طرائق التدريب، ومحتوى الحصة والأنشطة، أو حتى تغييرها بالكامل؛ لتلبية الاحتياجات التعليمية، والقدرات المتنوعة للمتدربين.

- و. يتم تقديم حصص التدريب بطريقة تَدْرُجِيَّة ومنهجية، حيث تتم الإدارة الصفية وإدارة الوقت بعناية لتحقيق مخرجات التعلم، وتوفير تجربة تعليمية إيجابية.
- ز. تتضمن أساليب التدريب والأنشطة على تحدي المتدربين؛ لتحفيز وتطوير مهارات التفكير العليا والتفكير الناقد لديهم، مثل: حل المشكلات، والتركيب، ونقل المعارف. كما يتضمن ذلك أيضاً تشجيع المتدربين على تحمل مسؤولية تعلمهم، وتعزيز خبرة تعلمهم الفردية والجماعية.

2 2-2 الدعم وبيئة التعلم

- 1-2-2 تساهم بيئة التعلم المحفزة - بما في ذلك مصادر ومرافق التعلم - في تعزيز عملية التعلم الفاعل ودعمها.
- 2-2-2 يتم تنفيذ ترتيبات القبول الفاعلة، ودعمها بالمشورة الهادفة في الوقت المناسب؛ لمساعدة المتدربين على متابعة مسارات التعلم التي اختاروها.

من المتوقع أن:

- أ. يتم دعم بيئة التعلم بموارد ومرافق كافية وملائمة، ويمكن الوصول إليها بسهولة من قِبَل المتدربين - بمن في ذلك المتدربون ذوو الاحتياجات التعليمية الخاصة و/أو ذوو الإعاقة - لتعزيز خبرة التعلم ودعم مشاركتهم. ومن المتوقع أن تقوم المؤسسة، بإجراء مراجعة منتظمة لفاعلية مصادر التعلم، والمباني، والمرافق؛ لضمان استمرار ملاءمتها وفعاليتها بما تقتضيه البرامج المقدمة.
- ب. تكون بيئة التعلم خالية من المخاطر، وفاعلة؛ لضمان حماية المتدربين، بما في ذلك جوانب البيئة المادية والنواحي الاجتماعية/الثقافية، وذلك من خلال تطبيق تدابير واحتياطات فاعلة، وتعزيز رفاهية المتدربين، وتدريب الموظفين على التعامل مع حالات الطوارئ، حيثما ينطبق ذلك.
- ج. يتم تقديم الإرشاد والمشورة الهادفين للمتدربين طوال فترة تعلمهم في المؤسسة، كما يحصل المتدربون على المعلومات التفصيلية والدقيقة مسبقاً حول البرامج، من خلال قنوات مناسبة.
- د. يتم تنفيذ ترتيبات القبول بِشَكْلٍ مُتسقٍ ومُنْصَفٍ؛ للتأكد من أهلية المتدربين للالتحاق بالبرنامج المطلوب.
- هـ. يتم تنفيذ أدوات تقييم ملائمة للغرض لقبول المتدربين، مثل: الاختبارات الكتابية، والمقابلات، واستعراض المهارات، حيث يتم استخدام النتائج في اتخاذ القرارات المستنيرة بشأن قبول المتدربين، وتسكينهم في المستويات والمجموعات المناسبة لهم؛ وعند الحاجة، يتم تقديم المشورة الشخصية للمتدربين؛ من أجل المساعدة على اختيار البرامج التي تتوافق مع قدراتهم.
- و. يتم، عند اللزوم، دعم المتدربين لتلبية احتياجات البرنامج، والتغلب على مشكلات التعلم لديهم، وتحسين أدائهم.
- ز. يتم تزويد المتدربين بالفرص؛ لتعزيز التعلم مدى الحياة، وتحسين قدراتهم الشخصية ومهاراتهم الحياتية، وحيثما أمكن، يتم تقديم المشورة والإرشاد حول مسارات التعلم، وفرص العمل والتقدم المهني.

أحكام المجال (2): مشاركة المتدربين ودعم التعلم

يتم الحكم على المجال؛ وفق مقياس مُكوّنٍ من (4) درجات، على النحو التالي:

التفسير	الحكم
يتم تقديم التدريب في بيئة محفزة وداعمة؛ لتسهيل التعلم الفاعل، ومشاركة الغالبية العظمى من المتدربين بِشكْلِ مُنتِجٍ طوال عملية التعلم، ويتم دعم التعلم من خلال مجموعة هادفة ومتنوعة من إستراتيجيات التدريب والتقييم من أجل التعلم، وتوجيهات فاعلة للغاية، وفرص وافرة؛ لدعم احتياجات المتدربين، وتعزيز مهاراتهم الحياتية والمهنية طوال فترة تعلمهم.	ممتاز
يتم تقديم التدريب في بيئة إيجابية، وداعمة؛ لتسهيل التعلم الفاعل، ومشاركة معظم المتدربين بِشكْلِ مُنتِجٍ طوال عملية التعلم، ويتم دعم التعلم من خلال إستراتيجيات جيدة للتدريب والتقييم من أجل التعلم، وتوجيهات فاعلة وفرص متنوعة؛ لدعم احتياجات المتدربين، وتعزيز مهاراتهم الحياتية والمهنية طوال فترة تعلمهم.	جيد
يتم تقديم التدريب في بيئة تعليمية ملائمة للغرض؛ لتسهيل التعلم، ومشاركة غالبية المتدربين بِشكْلِ كافي طوال عملية التعلم، ويتم دعم التعلم من خلال إستراتيجيات مناسبة للتدريب والتقييم من أجل التعلم، وتوجيهات وفرص مفيدة؛ لتعزيز خبرة التعلم لدى المتدربين.	مُرضي
إستراتيجيات التدريب والتقييم من أجل التعلم؛ غير فاعلة في دعم عملية التعلم، ومشاركة غالبية المتدربين، كما تُعدُّ بيئة التعلم مناسبة؛ ويتم تزويد المتدربين أحياناً بالإرشاد الكافي بشأن خبرة تعلمهم، في حين أن الفرص المتاحة محدودة أو غير ذات علاقة؛ لمساعدتهم في تعزيز خبرة تعلمهم.	غير ملائم

للجلال (3):

القيادة والإدارة



المجال (3): القيادة والإدارة

تؤدي القيادة والإدارة الفاعلة دورًا مهمًا في ضمان جودة ما يتم تقديمه، والتي تنعكس على مستوى إنجاز المتدربين ونجاحهم. وتتعلق الأحكام بشأن هذا المجال، بمدى تنفيذ التخطيط الإستراتيجي لمؤسسة التدريب بشكلٍ جيّدٍ، واستناده إلى عملية التقييم الذاتي الشاملة، وفاعلية مراقبة أداء المتدربين والموظفين.

المؤشر	المعيار
1-1-3 تعمل المؤسسة وفقًا لِتَوَجُّهِ إِسْتِرَاتِيجِيٍّ وَاضِحٍ، وَمَبْنِيٍّ عَلَى عملية تقييم ذاتي صارمة؛ لتمكينها من تحقيق رسالتها ورؤيتها. 2-1-3 يتم استخدام نتائج عملية التقييم الذاتي؛ لضمان جودة ما يتم تقديمه، وتحسينه.	م3-1 القيادة الإستراتيجية الفاعلة للتحسين المستمر
1-2-3 تمتلك المؤسسة، نظامًا فاعلاً للاحتفاظ ببيانات دقيقة وموثوقة عن أداء المتدربين. 2-2-3 يتم تحليل بيانات أداء المتدربين، والاستفادة من النتائج في التخطيط الإستراتيجي والإجرائي، وعمليات التقييم الذاتي.	م3-2 مراقبة أداء المتدربين
1-3-3 تُوظَّفُ المؤسسة، عددًا كافيًا من الموظفين والمدربين المؤهلين؛ لتحقيق أهداف المؤسسة وأغراضها، ودعم عمليتي التدريب والتعلم. 2-3-3 تتم مراقبة أداء الموظفين والمدربين بِصِفَةِ مُنْتَظِمَةٍ؛ لضمان جودة ما يتم تقديمه، ودفَع عملية التحسين.	م3-3 إدارة الموارد البشرية

من أين يتم الحصول على الأدلة والمعلومات؟

- تقييم تنفيذ السياسات، والإجراءات ذات العلاقة.
- تقييم موضوعية عملية التقييم الذاتي، ودقتها، وفاعلية أدواتها، والاستفادة من نتائجها.
- فحص آراء المتدربين، والأطراف ذات العلاقة؛ التي قامت المؤسسة بجمعها وتحليلها وكيفية الاستفادة من نتائجها
- تقييم فاعلية الخطط الإستراتيجية والخطط التشغيلية/ خطط التحسين، ورصد مستوى التقدم الذي تم إحرازه.
- تقييم الآلية المُطبَّقة؛ للاحتفاظ ببيانات أداء المتدربين، وتحليلها، والإجراءات المُتَّخَذَة بناءً على النتائج.
- تحليل تقارير التحقق والتدقيق الداخلية والخارجية.
- تقييم الهيكل التنظيمي، وأدوار الموظفين ومسئولياتهم، بمن في ذلك أعضاء مجلس الإدارة، حيثما ينطبق ذلك.
- تحليل فاعلية عمليات التوظيف، والتهيئة، والتطوير المهني، وإدارة الأداء لِكُلِّ من الموظفين والمدربين.
- تحليل سجلات المؤسسة؛ المتعلقة بمراقبة أداء المدربين.

- تحليل محاضر اجتماعات الإدارة والموظفين، بالإضافة إلى الاجتماعات الأخرى ذات العلاقة.
- المناقشة مع المتدربين، والمدربين، والموظفين المعنيين والأطراف ذات العلاقة.
- تحليل استبانات المدربين، والمتدربين والأطراف ذات العلاقة.

معايير المجال و مؤشرات

3 1-3 القيادة الإستراتيجية الفاعلة للتحسين المستمر

- 1-1-3 تعمل المؤسسة وفقاً لَتَوَجُّهِ إِسْتِرَاتِيْجِيٍّ وَاضِحٍ، وَمَبْنِيٍّ عَلَى عملية تقييم ذاتي صارمة؛ لتمكينها من تحقيق رسالتها ورؤيتها.
- 2-1-3 يتم استخدام نتائج عملية التقييم الذاتي؛ لضمان جودة ما يتم تقديمه، وتحسينه.

من المتوقع أن:

- أ. يكون لدى فريق الإدارة، رؤية ورسالة واضحتين وطموحتين تركز على رفع إنجاز المتدربين، وتحسين جودة ما يتم تقديمه، والتي يتم مشاركتها مع الموظفين.
- ب. يكون لدى فريق الإدارة مبادرات وأهداف تبعث على التحدي، وتتضمن شعار التحسين المستمر، ويتم ترجمتها إلى تخطيط إستراتيجي واضح، مبني على التقييم الذاتي والفهم الشامل، لما يتم تقديمه.
- ج. يكون لعملية التقييم الذاتي صور متعددة، إلا أن عملية التقييم الذاتي - الأكثر فاعلية - يجب أن تتسم بالصرامة، والتشاركية، والشمولية، والانتظام، وأن تكون جزءاً لا يتجزأ من النهج العام لتحسين الجودة لدى المؤسسة.
- د. يتم استخدام نتائج التقييم الذاتي؛ لضمان الجودة، واتخاذ الإجراءات عندما لا تكون الجودة بالمستوى المطلوب. وبناءً على ذلك، يتم تحديث الخطط التشغيلية و /أو خطط التحسين/ العمل الخاصة بالمؤسسة بصفة منتظمة، وربطها بنتائج التقييم الذاتي، وأن تكون الخطط قابلة؛ لدعم استجابة وجاهزية المؤسسة للتغيير.
- هـ. يكون لدى المؤسسة، آلية لضمان استمرارية الالتزام بسياسات وإجراءات ضمان الجودة الداخلية، واستيفائها لمتطلبات معايير الإطار الوطني للمؤهلات، وكذلك يتم تقييم فاعليتها والاستفادة من النتائج لمراجعتها حسب الحاجة.
- و. تكون الحوكمة، حيثما وُجِدَ ذلك، فاعلة في مساءلة فريق القيادة عن أداء المؤسسة، ومساهمتها في توجهاتها الإستراتيجية واستدامتها.
- ز. تعكس الأحكام الممنوحة، والأدلة المُصنَّعة في استمارة التقييم الذاتي؛ المُقدَّمة لغرض المراجعة، الوعي الذاتي الواضح عن وضع المؤسسة.

3 2-3 مراقبة أداء المتدربين

- 1-2-3 تمتلك المؤسسة، نظامًا فاعلاً للاحتفاظ ببيانات دقيقة وموثوقة عن أداء المتدربين.
- 2-2-3 يتم تحليل بيانات أداء المتدربين، والاستفادة من النتائج في التخطيط الإستراتيجي والإجرائي، وعمليات التقييم الذاتي.

من المتوقع أن:

- أ. تحتفظ المؤسسة ببيانات دقيقة وموثوق بها، بشأن أداء المتدربين في جميع البرامج التي تم عقدها، وتشمل حضور المتدربين وانضباطهم، ومستويات التحصيل والإنجاز للمتدربين، ومعدل الاستبقاء، ونسب النجاح و/أو معدلات الاجتياز على مستوى البرامج والمستوى المؤسسي.
- ب. يتم تنفيذ عملية تدقيق التقييم بشكل متسق؛ لضمان اتساق عملية تصحيح أعمال المتدربين بالصرامة والإنصاف.
- ج. تقوم المؤسسة بتحليل بيانات إنجاز المتدربين؛ لتحديد التوجهات عبر الزمن، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير عن طريق تقييم مدى تحسُّن معدلات الإنجاز، أو انخفاضها، أو بقائها على المستوى نفسه، وإذا ما كانت هناك اختلافات بين البرامج والأفواج.
- د. تقوم المؤسسة، بمناقشة نتائج تحليل أداء المتدربين في اجتماعات الإدارة والموظفين ذات العلاقة، والاستفادة منها في التخطيط الإستراتيجي والإجرائي، وعمليات التقييم الذاتي لها.



3-3 إدارة أداء الموارد البشرية 3

1-3-3 تُوظَّف المؤسسة، عددًا كافيًا من الموظفين والمدربين المؤهلين؛ لتحقيق أهداف المؤسسة وأغراضها، ودعم عمليتي التدريب والتعلم.

2-3-3 تتم مراقبة أداء الموظفين والمدربين بِصِفَةِ مُنْتَظِمَةٍ؛ لضمان جودة ما يتم تقديمه، ودفع عملية التحسين.

من المتوقع أن:

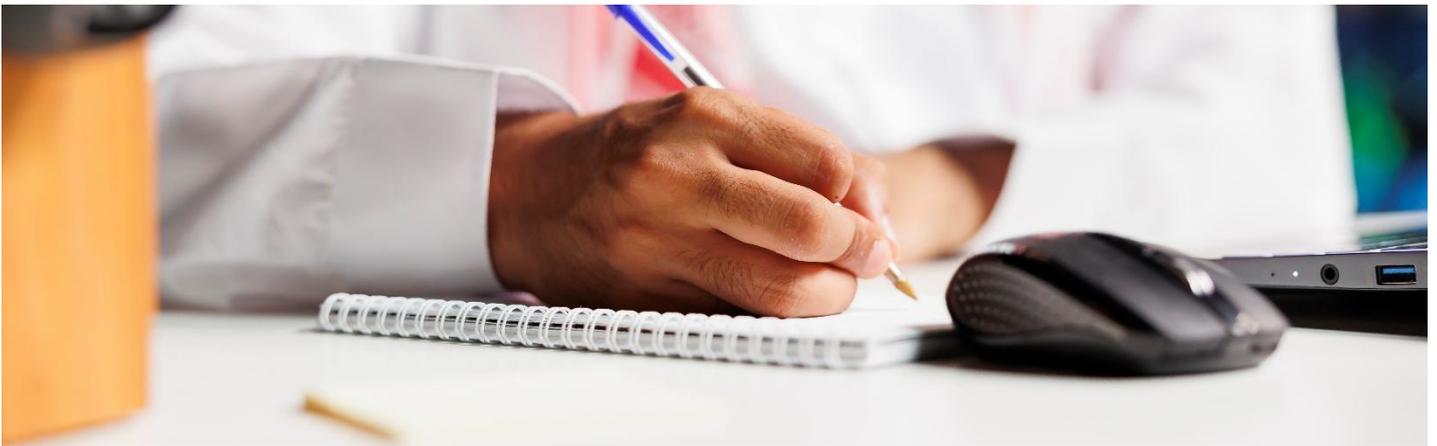
- تمتلك المؤسسة، الموارد البشرية الكافية والملائمة؛ لاستيفاء متطلبات ما يتم تقديمه، وتنفيذ مبادرات التحسين، مع الأخذ في الاعتبار عدد المدربين المسجلين في البرامج، وحجم العمليات التشغيلية ونوع البرامج المُقدَّمة.
- تقوم المؤسسة بتخطيط وتنفيذ عمليات فعَّالة لتوظيف، واستبقاء وتطوير الموظفين والمدربين المؤهلين وذوي الخبرة؛ لضمان جودة ما يتم تقديمه.
- تضمن المؤسسة، وجود توافق وثيق بين مؤهلات المدربين وخبراتهم والمجالات المهنية، أو المواد التي يقومون بتدريسها، مع الأخذ في الاعتبار أن إنجاز المدربين يتأثر بجودة التدريب الذي يتلقونه.
- تُنفَّذ المؤسسة إجراءات التهيئة الرسمية للموظفين المُعيَّنين حديثًا؛ للتأكد من أنهم على علم برؤية المؤسسة، وخططها، وبرامجها، وإجراءاتها بِشَكْلٍ كاملٍ، وأنهم على علمٍ تامٍّ بالأدوار المنوطة بهم فيما يتعلق بضمان جودة ما يتم تقديمه. وعند اللزوم، يتم تزويد الموظفين والمدربين بالدعم الفني المطلوب.
- يتم تحديد أدوار الموظفين ومسئولياتهم بوضوح، وتعديلها؛ لاستيفاء احتياجات ما يتم تقديمه، ويكون هيكل الحوكمة الإدارية للمؤسسة ملائمًا للغرض، عندما ينطبق ذلك.
- تمتلك المؤسسة إجراءات وسجلات رسمية ومنتظمة، ذات العلاقة بمراقبة جودة عملية التدريب، وقياس أداء الموظفين لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. وتتم الاستفادة من النتائج في تقييم احتياجات التطوير المهني للموظفين والمدربين، وتوفير التوجيه بشأن كيفية تعزيز أدائهم، وبالتالي، تحسين الجودة الشاملة لعمليتي التدريب والتعلم.



أحكام المجال (3): مجال القيادة والإدارة

يتم الحكم على المجال؛ وفق مقياس مُكوّنٍ من (4) درجات، على النحو التالي:

الحكم	التفسير
ممتاز	لدى فريق الإدارة توجّه إستراتيجي واضح مُنتبّه من عملية تقييم ذاتي رصينة ومنتظمة، مسترشداً بمراقبة حثيثة للأداء، حيث يتم استخدام النتائج بشكلٍ هادفٍ؛ لضمان التحسين المستمر لما يتم تقديمه.
جيد	لدى فريق الإدارة تخطيط إستراتيجي جيد، مبني على عملية تقييم ذاتي منتظمة وموضوعية، ومسترشد في الغالب بمراقبة فاعلة للأداء، حيث يتم استخدام النتائج الأساسية بشكلٍ جيّدٍ لدفع عملية التحسين المستمر، في حين لا تزال هناك إمكانية لتعزيز الاستفادة من هذه النتائج في وضع الخطط الإستراتيجية وخطط العمل.
مُرضي	ينفذ فريق الإدارة عملية تقييم ذاتي ملائمة، ويراقب الأداء بشكلٍ مُناسبٍ، حيث يتم استخدام النتائج بشكلٍ كافٍ لتوجيه التخطيط للتحسين، في حين لا تزال هناك فرصة للاستفادة بشكلٍ أفضلٍ من هذه النتائج؛ لتعزيز إنجاز المتدربين، ووضع الخطط الإستراتيجية وخطط العمل.
غير ملائم	ينفذ فريق الإدارة ممارسات تقييم ذاتي محدودة، مع مراقبة أداء غير متسقة، وأحياناً غير فاعلة، حيث تكون النتائج إما غير دقيقة، و/أو لا يتم استخدامها بشكلٍ كافٍ لدعم التحسين، ورفع مستوى الأداء بوجهٍ عام.



إرشادات المراجعة



إرشادات المراجعة

يتم إجراء عملية المراجعة لتقييم أداء المؤسسات وفق المجالات الثلاثة الموضحة بالتفصيل آنفًا. يُصدِرُ فريق المراجعة الأحكام المهنية المستندة إلى الأدلة، باستخدام معايير كلِّ مجال، وتشتمل عملية المراجعة عددٍ من الأنشطة، تُنفَّذُ وفقًا لجدول زمني مُحدَّدٍ سلفًا.

أنواع المراجعات

مراجعة : مراجعة أداء مؤسسات التعليم والتدريب المهني

المراجعة هي تقييم شامل لأداء المؤسسة وفق المعايير المعتمدة؛ لتحديد نقاط القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تحسين، والفاعلية بوجهٍ عامٍّ. تتضمن هذه العملية الدقيقة حوارًا مهنيًا بين المراجعين ومنتسبي المؤسسة، تفضي إلى تقرير مراجعة يقدم أحكامًا وتوصيات للتحسين المستمر. يتم إجراء المراجعة بواسطة فريق من المراجعين، وتتطلب عادة ثلاثة أيام لإكمالها.

زيارة المتابعة : تقييم التقدم في المؤسسات ذات الأداء "غير ملائم"

جميع المؤسسات التي تحصل خلال المراجعة على حكم: "غير ملائم" في الفاعلية - بوجهٍ عامٍّ - تخضع لزيارة متابعة ليوم واحد، وفقًا للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة؛ بغرض تقييم مستوى التقدم الذي أحرزته المؤسسة في استيفاء التوصيات الواردة في تقرير المراجعة . يتم التوصل إلى حكم زيارة المتابعة من خلال تقييم مدى تقدم المؤسسة في تنفيذ كل توصية. ثم يعتمد الحكم العام على التقدم الجمل لكافة التوصيات، كما هو موضح أدناه.

الوصف	الحكم
اتخذت المؤسسة إجراءات فاعلة في إحداث تحسينات كافية في جميع التوصيات.	تقدم كافي
اتخذت المؤسسة إجراءات عدة في إحداث تحسينات كافية جزئيًا على الأقل في جميع التوصيات.	قيد التقدم
لم تُحدث المؤسسة تحسينات كافية في توصية واحدة، أو أكثر.	تقدم غير كافي

مراجعة موضوعية: وفقًا للأولويات الوطنية

المراجعة الموضوعية هي مراجعة تستهدف جانبًا معينًا يتعلق بقطاع التعليم والتدريب المهني على المستوى الوطني، وعادة ما يتم إجراء هذا النوع من المراجعات لعينة من المؤسسات.

أنشطة وعمليات المراجعة

التوقعات السنوية

تُعَدُّ مستندات استمارة التقييم الذاتي، وسجل بيانات إنجاز المتدربين؛ مهمة للمراجعة؛ كونها مصادر رئيسة للأدلة حول فاعلية المؤسسة، وتحديد الجوانب التي تحتاج لمزيد من الاستقصاء أثناء المراجعة. في شهر أكتوبر من كل عام، ستقوم الهيئة بإخطار المؤسسات بالزامية تقديم استمارة التقييم الذاتي، وسجل بيانات إنجاز المتدربين خلال (8) أسابيع؛ وبصفة سنوية، إلى جانب الأدلة الداعمة الأخرى ذات الصلة. كما يجب عليها تقديم الجدول الزمني المؤكَّد للبرامج المنعقدة والمُزمَع عقدها خلال العام، وإبقاء الهيئة على عِلْمٍ بأيِّ تحديثات في الجدول بانتظام. ويتعين على المؤسسة إضافة المعلومات المتعلقة باستكمال عملية دفع مقابل خدمات الهيئة في استمارة التقييم المقدمة، لتمكين الهيئة من إصدار فاتورة خدمة المراجعة المقدمة. كما يجب على المؤسسة تعيين ممثل لها؛ ليكون حلقة الاتصال مع الهيئة؛ وذلك من أجل ضمان استعداد المؤسسات بِشَكْلِ جَيِّدٍ لعملية المراجعة عند إجرائها.

نطاق المراجعات

بناءً على المعلومات المقدمة من الجهات التنظيمية والواردة في استمارة التقييم الذاتي وسجل بيانات المتدربين، ستقوم الهيئة بتحديث نطاق المراجعات بانتظام؛ ليشمل المؤسسات النشطة، والتي لم يتم إصدار مخالفة جسيمة عليها من قبل الجهات التنظيمية والجهات الداعمة، وتلك المؤسسات التي تقدم البرامج التي تؤدي إلى المؤهلات.

مقابل خدمة المراجعات

تقوم الهيئة بتحصيل مقابل خدمة المراجعات وزيارات المتابعة المقدمة لمؤسسات التعليم والتدريب المهني، وذلك بحسب آلية الدفع المعتمدة، ويُخْتَسَبُ مقابل كُلِّ خدمةٍ على أساس حجم المتدربين بالمؤسسة خلال الفترة التي تشملها المراجعة، حيث ستقوم الهيئة بإصدار فاتورة للمؤسسة عند إخطارها بموعد المراجعة، وعلى المؤسسة تسوية هذه الفاتورة في الموعد المحدد. في حال عدم تسوية الفاتورة قبل تاريخ المراجعة، وعدم ورود كتاب خطي بهذا الشأن، ستقوم الهيئة بإخطار المؤسسة رسميًا بأن عدم الاستجابة يعد رفضًا للخضوع للمراجعة. وسيتم إخطار الجهات التنظيمية والداعمة بذلك.

مرحلة 1 ما قبل زيارة المراجعة

إشعار المؤسسة

سيتم إخطار المؤسسات قبل أسبوعين من تاريخ بدء المراجعة؛ لإبلاغها بأنه قد تمت جدولتها لعملية المراجعة وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة، وفي هذا الإخطار سيتعين على المؤسسة، تأكيد المعلومات المتعلقة بعملية دفع مقابل الخدمة؛ لتمكين الهيئة من إصدار الفاتورة.

اجتماع التخطيط

عند إشعار المؤسسة بعملية المراجعة، سيتواصل قائد فريق المراجعة المكلف بعملية المراجعة مع المؤسسة؛ لترتيب اجتماع التخطيط ما قبل عملية المراجعة؛ والذي سينعقد في وقت مناسب لممثل المؤسسة وقائد فريق المراجعة، وسيُتيح هذا الاجتماع الفرصة لممثل المؤسسة للقيام بما يلي:

- التأكد من أن قائد فريق المراجعة على إلمام تامّ بالخصائص الأساسية للمؤسسة، ووضعها منذ زيارة المراجعة الأخيرة/ بدء الترخيص للمؤسسة.
- استيضاح أيّ أسئلة أو استفسارات.
- مناقشة مستندات استمارة التقييم الذاتي وسجل بيانات إنجاز المتدربين، بما يشمل السجلات حول أداء المتدربين التي تحتفظ بها المؤسسة.
- مناقشة الأدلة/المستندات المطلوبة قبل بدء عملية المراجعة، استناداً إلى المزيد من الفحص والتدقيق للمعلومات والأدلة المقدّمة.
- التخطيط لأنشطة المراجعة مع قائد الفريق.

التقييم الذاتي

تُعَدُّ عملية التقييم الذاتي من قِبَلِ المؤسسة جزءاً أساسياً في عملية المراجعة. ويُطلَبُ من المؤسسات تقييم أدائها بخصوص المجالات الثلاثة، والمعايير السبعة الواردة في الإطار العام لمراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وأن تُسجَلِ النتائج في استمارة التقييم الذاتي المقدّمة من قِبَلِ الهيئة. ويستخدم فريق المراجعة استمارة التقييم الذاتي، وسجل بيانات إنجاز المتدربين، والأدلة المقدّمة؛ من أجل تكوين فرضيات مبدئية بخصوص أداء المؤسسة فيما يتعلق بالمجالات قبل عملية المراجعة. وتتم مناقشة هذه الفرضيات مع المؤسسة، بالإضافة إلى خطة المراجعة. وسيقوم فريق المراجعة بالتحقق من الأحكام الواردة في استمارة التقييم الذاتي من خلال ملاحظة حصص التدريب خلال

المراجعة، وفحص أعمال المتدربين، وتحليل البيانات، ومراجعة الوثائق، والاجتماع مع فريق المؤسسة، والمتدربين، والأطراف ذات العلاقة.

سجل بيانات إنجاز المتدربين

يُتَوَقَّعُ من المؤسسات جمع البيانات الخاصة بأداء المتدربين، والاحتفاظ بها بصفة منتظمة، حيث تُعَدُّ هذه البيانات، أحد الأدلة الداعمة الرئيسة المطلوبة خلال عملية المراجعة؛ للوصول إلى الحكم حول إنجاز المتدربين، ومستوى تحصيلهم، والفاعلية بوجهٍ عامٍّ للمؤسسة. كما يجب على المؤسسات، تقديم السجلات المتعلقة بتسجيل المتدربين، وإنجازاتهم في نموذج سجل بيانات إنجاز المتدربين الذي تُقَدِّمُهُ الهيئة؛ لتوثيق كافة البيانات ذات العلاقة، بيد أنه يمكن للمؤسسة إعداد سجل البيانات الخاصة بها والذي يحتوي على جميع المعلومات الضرورية.

البرامج المُقَدِّمة

أحد متطلبات اجتماع التخطيط الرئيسة هي تقديم معلومات حول البرامج التي سيتم تقديمها أثناء المراجعة، والتي تم إدراجها في سجل بيانات المتدربين المُقَدِّم. وستُمكنُ هذه المعلومات قائد الفريق من الإعداد والتخطيط لحضور الحصص التدريبية من قِبَلِ أعضاء فريق المراجعة. وفي حال عدم وجود برامج قيد التشغيل أثناء المراجعة، أو تم إلغاء البرامج المُزْمَعِ عقدها أثناء المراجعة لأيِّ سبب من الأسباب، سيواصل فريق المراجعة عمله مع الأخذ في الاعتبار عدم توفر حصص تدريبية لحضورها وملاحظتها، وسيتم إخطار الجهات التنظيمية والداعمة وفقاً لذلك.

الاستبانات

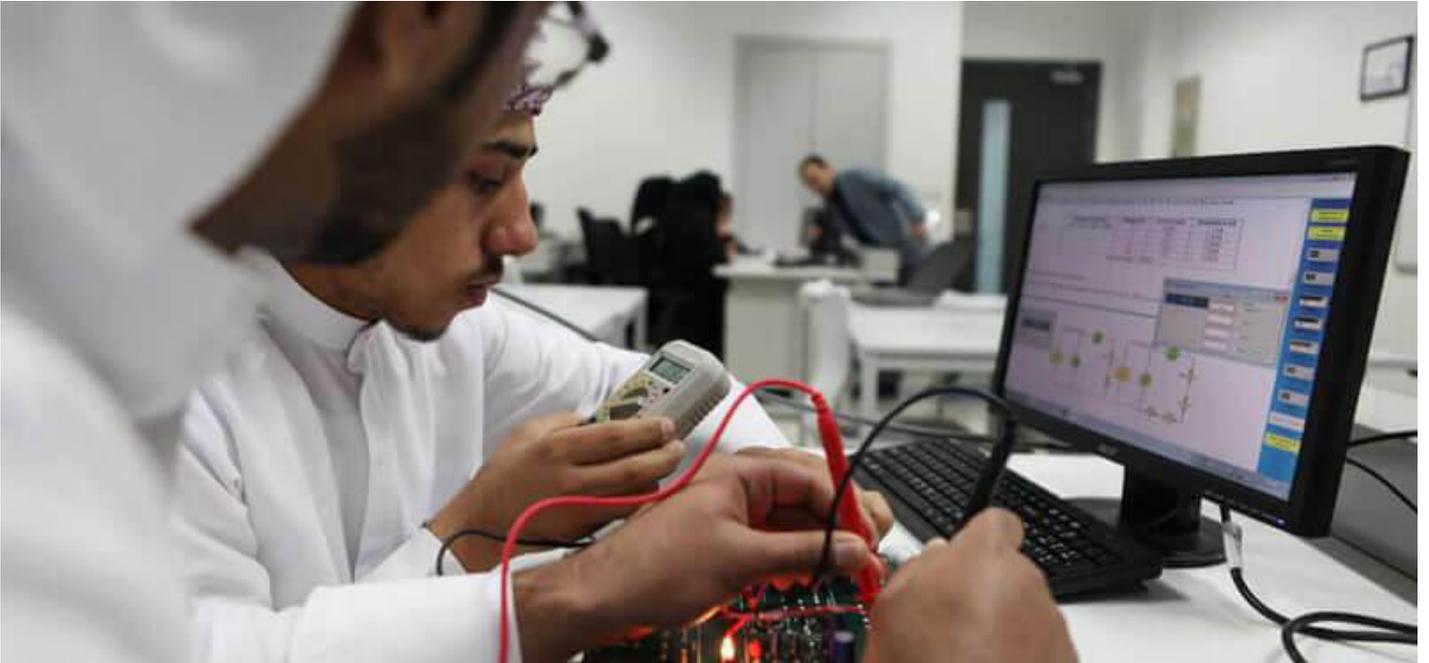
سيتم إرسال استبانات إلكترونية إلى المؤسسة بعد عقد اجتماع التخطيط؛ ليتم مشاركتها مع المتدربين والمدربين والأطراف ذات العلاقة؛ لجمع وجهات نظرهم واقتراحاتهم عن مستوى أداء المؤسسة.

توزيع المراجعين

يتباين عدد فريق المراجعة حسب حجم المؤسسة ونطاق البرامج التي تقدمها؛ إذ سيتضمن فريق المراجعة قائد وأعضاء الفريق وسيتولى الفريق مسؤولية عن المجالات الثلاثة لإطار المراجعة و/أو مجالات مهنية معينة. ولكن جميع الأحكام الصادرة بشأن أداء المؤسسة ستكون تشاركية. ويكون جميع المراجعين في الفريق من المختصين من ذوي الكفاءة والخبرة في إجراءات ضمان الجودة ذات العلاقة، بما فيها استخدام وتفسير الإطار العام للمراجعة.

خطة المراجعة

سيقوم قائد الفريق بإعداد خطة المراجعة لتشمل أنشطة المراجعة مثل الاجتماعات مع الموظفي والمتدربي والأطراف ذات العلاقة، ويجب مشاركة هذه الخطة والاتفاق على تفاصيل مع ممثل المؤسسة قبل بدء المراجعة. وينبغي أن يتم الاتفاق من قبل الطرفين على أي تغييرات مستقبلية في التواريخ والأوقات.



مرحلة 2 أثناء المراجعة

المراجعة

في العادة، تُتَعَدُّ زيارة المراجعة لمدة ثلاثة أيام وسيقوم فريق المراجعة بتنفيذ مجموعة من الأنشطة لجمع الأدلة، والتي تشتمل على ما يلي:

- تحليل وتقييم الأدلة المُقدَّمة.
- فحص وتقييم أعمال المتدربين.
- تحليل البيانات حول أداء المتدربين.
- ملاحظة حصص التدريب.
- عقد الاجتماعات مع موظفي المؤسسة، والمتدربين، والأطراف ذات العلاقة.
- تقييم استيفاء المؤسسة للتوصيات الواردة في تقرير المراجعة السابق عندما ينطبق ذلك.
- الاجتماعات والمناقشة مع ممثل المؤسسة.

ملاحظة الحصص التدريبية

تُعد ملاحظة الحصص التدريبية مصدرًا رئيسًا للأدلة في إصدار الأحكام حول فاعلية المؤسسة، حيث يتم إجراء ملاحظات الحصص خلال المراجعة، وسيُحدَّد قائد فريق المراجعة الحصص التي ستتم ملاحظتها بحسب المعلومات المستلمة. ولن يلاحظ المراجعون الحصص التدريبية بأكملها، غير أنهم عادة ما يلاحظون الحصص لفترة كافية؛ لتقييم حصص التدريب. وسيتم منح حكم للحصص، باستخدام مقياس مُكوَّن من أربع درجات كالمستخدم في الحكم على الفاعلية بوجه عام. وعند الحكم على حصص التدريب، يركز المراجعون على أداء المتدربين بوجه خاص. ولا يُعدُّ أداء المدرب فحسب هو الأمر الحاسم في إصدار الحكم، إنما يستند الحكم الصادر إلى تأثير معارف المدرب وخبراته، والتخطيط للحصص، وجودة إستراتيجيات التدريب والتقييم المتبعة خلال الحصص من أجل التعلم.

فحص أعمال المتدربين

يقوم المراجعون بفحص أعمال المتدربين التحريرية والعملية أثناء ملاحظة حصص التدريب. كما يُطلَب من المؤسسة، تقديم عينة ممثلة من أعمال المتدربين؛ كي يفحصها فريق المراجعة؛ مما يُمكنهم من تقييم المستويات التي يحققها المتدربون، وجودة التقييمات، بما في ذلك عملية التصحيح، ومدى الاستفادة من التغذية الراجعة المُقدَّمة للمتدربين.

الاجتماعات

تُعَدُّ اجتماعات فريق المراجعة مع الموظفين، والمتدربين، والأطراف ذات العلاقة؛ من مصادر الأدلة الرئيسة لإصدار الأحكام عن فاعلية المؤسسة. ويتولى ممثل المؤسسة مسؤولية الترتيب لاجتماعات المراجعة مع الموظفين، وعينة ممثلة من المتدربين والأطراف ذات العلاقة، متى ما لزم ذلك.

التغذية الراجعة

طوال عملية المراجعة، ووفقاً للبروتوكولات المعمول بها في الهيئة، وخطة المراجعة، يقوم المراجعون بمشاركة نتائجهم التي توصلوا إليها مع ممثل المؤسسة. وقد يشمل ذلك أيضًا أيّ ثغرات محتملة في الأدلة، والقضايا التي تحتاج إلى مزيدٍ من الاستقصاء. وفي اليوم الأخير من المراجعة، سيقدم قائد المراجعة التغذية الراجعة الشفهية بخصوص النتائج الرئيسة، والأحكام المرحلية للمؤسسة. ويتم التوصل إلى هذه الأحكام بالإجماع من قِبَلِ فريق المراجعة، ولن يتسنى لممثل المؤسسة مناقشة نتائج المراجعة في هذه المرحلة. ويمكن لبعض النتائج التي تم التوصل إليها أن تخضع للتغيير لاحقاً؛ نتيجة عمليات ضمان الجودة الداخلية للهيئة، كما يمكن ألا تتطابق التغذية الراجعة الشفهية بشكلٍ تامٍّ - من الناحية اللغوية - لما هي عليه في تقرير المراجعة. أما إذا طرأ تغيير على هذه الأحكام، لأيّ سبب كان، فسيتم إبلاغ المؤسسة بهذه التغييرات بأسرع وقت ممكن.



مرحلة 3 ما بعد المراجعة

تقارير المراجعة

ستقوم الهيئة بإصدار تقرير في اللغة التي تمت بها المراجعة، بالإضافة إلى إصدارها تقريرًا مختصرًا باللغتين العربية والإنجليزية، حيث ستتضمن هذه التقارير أحكام المراجعة، وكذلك تفاصيل حول أداء المؤسسة في كل مجال من مجالات المراجعة، فضلًا عن لمحة عامة عن المؤسسة، بما في ذلك جوانب القوة والتوصيات بشأن الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. كما سيخضع التقرير إلى عدَدٍ من أنشطة ضمان الجودة الداخلية، وسيُرسل التقرير إلى المؤسسة؛ لفحص دقة الحقائق الواردة فيه قبل تقديمه إلى مجلس إدارة الهيئة لاعتماده، ومجلس الوزراء الموقر للمصادقة عليه. وبعد ذلك، سَتُنشَرُ تقارير المراجعة على الموقع الإلكتروني للهيئة.

تقديم التظلمات

تسعى الهيئة لتحقيق عملية مراجعة سليمة وفعالة، ولكن في حالات نادرة، قد تكون المؤسسة غير راضية عن عملية المراجعة أو قواعد سلوك فريق المراجعة. في مثل هذه الحالات، يجب على المؤسسة رفع هذه الملاحظات على الفور إلى قائد الفريق وضامن الجودة. وفي حال عدم اتخاذ اللازم، فيمكن للمؤسسة تقديم خطاب رسمي مرفقًا باستمارة التظلم الخاصة بالهيئة إلى مدير الإدارة المعنية. ولا يمكن رفع التظلمات بشأن أحكام المراجعة، بل بشأن العمليات وقواعد السلوك فقط. ويجب أن يتم ذلك وفقًا للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة، وضمن الإطار الزمني المحدد لذلك.

خطة العمل

يجب على جميع المؤسسات، بغض النظر عن أحكام المراجعة، أن تقوم بإعداد خطة عمل ما بعد المراجعة؛ تركز فيها على التوصيات الواردة في تقرير المراجعة. كما يجب تسليمها إلى الهيئة خلال 30 يوم من تسلّم مسودة التقرير لفحص دقة الحقائق الواردة فيه، وستُرَوِّد الجهات المعنية بخطة العمل المعدة للمتابعة.

الجدول الزمني لعملية المراجعة

تتضمن عملية المراجعة عدة خطوات رئيسية يتم جدولتها على مدى جدول زمني محدد. يلخص الجدول أدناه الخط الزمني للإجراءات الرئيسية للمراجعة.

الإجراء	المدة الزمنية
1	ترسل الهيئة إشعارًا لجميع المؤسسات لتحديث استمارة التقييم الذاتي السنوي، وسجل بيانات إنجاز المتدربين، والأدلة الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك المعلومات المتعلقة باستكمال عملية دفع مقابل خدمات الهيئة، ورفعها على نظام إدارة المراجعات.
2	تتلقى المؤسسة إشعار المراجعة مع طلب لتأكيد المعلومات المتعلقة بعملية دفع مقابل الخدمة.
3	تقوم الهيئة بترتيب اجتماع للتخطيط قبل عملية المراجعة بين قائد فريق المراجعة وممثل المؤسسة.
4	تقوم الهيئة بمشاركة استبانة المتدربين والمدربين وأرباب الأعمال وأولياء أمور المتدربين، حيثما ينطبق ذلك، مع المؤسسة لتعميمها على المعنيين.
5	إجراء زيارة المراجعة وفقًا للتاريخ المحدد في الإشعار، على مدى 3 أيام
6	تقوم الهيئة بمشاركة استبانة استطلاع آراء المؤسسة حول عملية المراجعة.
7	تقدم المؤسسة ملاحظاتها على الحقائق الواردة في مسودة تقارير المراجعة من خلال الاستبانة الإلكترونية المرسلة مع التقارير.
8	تقدم المؤسسة خطة عمل تتناول توصيات المراجعة.
9	تستلم المؤسسة رابط إلكتروني لتقارير المراجعة.
10	يوم عمل واحد بعد الاعتماد النهائي
11	مؤعد تقديم التظلم (المرحلة الأولى).
	مؤعد تقديم التظلم (المرحلة الثانية).
	مؤعد تقديم التظلم (المرحلة الأولى من التظلم)

جوانب أخرى مؤثرة في أحكام المراجعة

عدم الالتزام بعملية المراجعة

يمكن أن يصدر على المؤسسة حكم: "غير ملائم"، بسبب عدم الالتزام بمتطلبات المراجعة. وسوف تتم هذه العملية وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة.

الأدوار والمسئوليات

ممثل المؤسسة

يكون نهج وطريقة المراجعة تعاونياً وتشاركياً؛ إذ تُرَشَّحُ كُلُّ مؤسسة قيد المراجعة، أحد موظفيها الرئيسيين الذي يعمل بنظام الدوام الكامل؛ ليكون حلقة اتصال رئيسة تربطها بفريق المراجعة، قبل، وأثناء وبعد عملية المراجعة. ويجب أن يكون لدى ممثل المؤسسة فَهْمٌ متكامل حول برامج المؤسسة وعملياتها، وأن يتمتع الموظف بالصلاحية الكافية؛ لضمان تعاون موظفي المؤسسة الآخرين معه على جميع المستويات، وأن يكون له سلطة للاضطلاع بالدور المنوط به باستقلالية. وتتلخص مهام ممثل المؤسسة فيما يلي:

- تقديم المعلومات الضرورية إلى قائد فريق المراجعة؛ لتساعده في التخطيط لعملية المراجعة.
- تقديم الأدلة/التوضيحات المطلوبة إلى قائد فريق المراجعة قبل وأثناء عملية المراجعة.
- ضمان استيفاء المتطلبات اللوجستية لعملية المراجعة.
- ضمان حضور الموظفين، والمتدربين، والأطراف ذات العلاقة للاجتماعات، حسب خطة المراجعة المُقرَّرة.
- حضور اجتماعات التغذية الراجعة، حسب خطة المراجعة المُقرَّرة.
- إحاطة موظفي المؤسسة علمًا بترتيبات المراجعة، ونتائجها، ومخرجاتها

قائد فريق المراجعة

يقوم قائد فريق المراجعة بقيادة وإدارة الفريق المُكَلَّفِ بتنفيذ عملية المراجعة. وهذا يشمل كافة أنشطة عملية المراجعة، والتواصل مع المؤسسة، وتخطيط وتوجيه أنشطة فريق المراجعة، ورفع التقرير بشأن عملية المراجعة.

المراجع

يعمل المراجع ضمن فريق مُكَلَّفِ بمراجعة المؤسسة؛ وتشمل مهامه تَحَمُّلُ المسؤولية عن مجالات المراجعة، وتنفيذ أنشطة المراجعة الموكلة إليه، ورفع التقرير عنها.

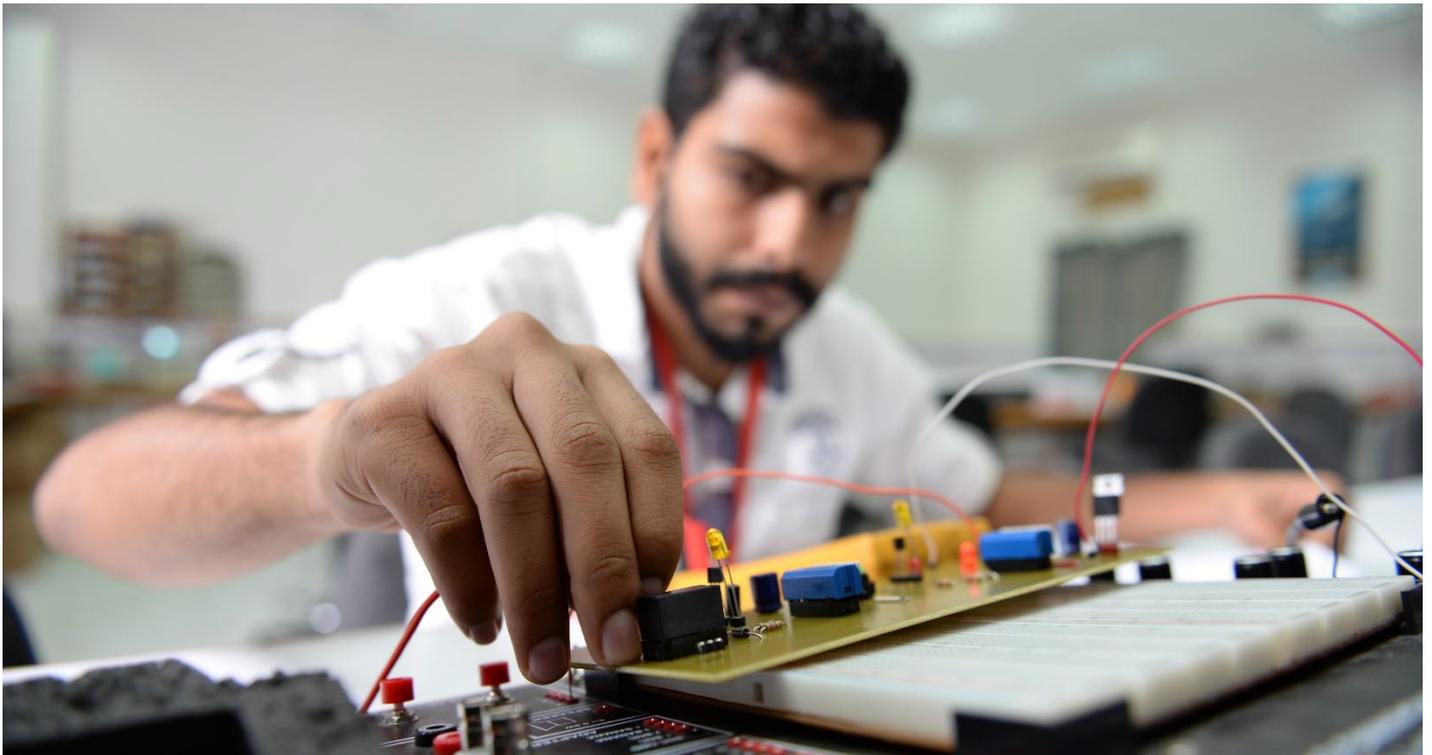
ضامن الجودة

في إطار عملية ضمان الجودة الداخلية للهيئة، سوف يُكَلَّفُ أحد كبار موظفي الإدارة، من غير المشاركين في عملية المراجعة، بأداء دور ضامن جودة عملية المراجعة، وأداء فريق المراجعة وفقاً للسياسات والإجراءات وقواعد السلوك في الهيئة.

مدونة قواعد سلوك فريق المراجعة

يلتزم فريق المراجعة بقواعد السلوك التي تُجسِّدُ قيم الهيئة، ويتقيدون بها في جميع الأوقات. تمثل قواعد السلوك الخاصة بفريق المراجعة، أعلى المعايير المهنية، التي من خلالها يتم ضمان إجراء المراجعات بنزاهة وحياد، واحترام لجميع المؤسسات. وهذه القواعد الأساسية، هي كالتالي:

- **المساءلة:** تحمل المسؤولية الكاملة عن الإجراءات والقرارات، وضمان الشفافية والالتزام بالمعايير الأخلاقية
- **الحس المهني:** إظهار التعاطف والتفهم للاختلافات الاجتماعية في جميع التفاعلات مع الأطراف ذات العلاقة
- **الاحترافية:** التصرف بأقصى درجات الاحترافية، مع الحفاظ على سلوك مهذب ومحترم
- **النزاهة:** التمسك بأعلى المعايير الأخلاقية، والعمل بأمانة وشفافية وإنصاف في جميع جوانب العمل
- **الاحترام:** معاملة جميع الأفراد باحترام، وتقدير وجهات نظرهم، ومساهماتهم في المؤسسة
- **التَّمَيُّز:** السعي الجاد للتميز في جميع جوانب العمل، وتقديم ملاحظات هادفة وقابلة للتنفيذ من قِبَل المؤسسات.





هيئة جودة التعليم والتدريب
Education & Training Quality Authority