

## سياسة التطوير المهني للمدربين والمقيمين والمدققين الداخليين

### • لمحة عامة عن السياسة:

#### 1. الهدف:

- تهدف هذه السياسة الى وضع إطار عام للمراقبة المستمرة لاداء المدربين والمقيمين والمدققين الداخليين لاسناد عملية التطوير الاحترافي المستمرة لمهاراتهم والتأكد مما يلي:
- أ. ادامة اعلى مستويات التدريب والتقييم والتدقيق لكل الدورات.
  - ب. التأكد من التزام كافة المقيمين بنفس معايير التقييم في كافة الدورات.
  - ج. معالجة اية مسائل او مشاكل تظهر في التدريب او التقييم او التدقيق بالسرعة الممكنة.
  - د. قيام المدربين والمقيمين والمدققين بتنفيذ واجباتهم وادوارهم وفقاً للمتطلبات الخاصة بالمركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة.

#### 2. النطاق والتطبيق:

1. تغطي هذه السياسة كافة جوانب التدريب والتقييم والتدقيق لدى أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية والهادفة لمنح الاعتماد المطلوب ضمن نطاق التسجيل الأولي لأركان.
2. وتنطبق هذه السياسة على كل المدربين والمقيمين والمدققين العاملين لدى أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية او لصالحه، كما تشدد على كافة متطلبات تلك السياسة من اجل تحقيق معايير العمل المعتمدة لدى المركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة.

#### 3. جدول المراجعة:

سيتم مراجعة هذه السياسة سنوياً او استجابة لاي تغيير في التشريعات والقوانين، الملاحظات من العميل او حسب تعليمات مجلس اعتماد ومنح المؤهلات المهنية والمركز الوطني للمؤهلات. إذا كان هناك سبب أو شك بأن هذه السياسة أصبحت قديمة أو لم تعد صالحة فيجب القيام بمراجعتها مراجعة إضافية.

## • بيان السياسة:

### 1. الرقابة:

1. سيتم مراقبة عمل واداء المدربين والمقيمين والمدققين باستمرار للتأكد من التزامهم بالمعايير ولكل دورة معقودة بالمركز او المعهد.
2. سيتسلم المدربون ملاحظات مستمرة من خلال التقييم والتدقيق الداخلي على شكل عينات من عملهم، بالإضافة الى المعلومات التي يتم جمعها من المتعلمين، والملاحظات التي يبديها رؤساء الاقسام بعد حضورهم المحاضرات والتدريب.
3. يقوم المدربون بالمناقشات غير الرسمية مع رؤساء ومسؤولي الاقسام بشكل منتظم، وذلك لمناقشة المعلومات والملاحظات التي يتم جمعها مرتين على الاقل خلال العام مرة في منتصف العام والآخرى نهاية العام.
4. التشديد على حقيقة ان التأكد من حسن اداء المقيمين هو من مسؤولية التدقيق الداخلي، وذلك حسب ما ورد في سياسات مجلس اعتماد ومنح المؤهلات المهنية، وما ورد فيها عن نظام المقيمين والمدققين الداخليين والخارجيين وهذا يسهم في التأكد من ان قرارات التقييم صائبة وسليمة ومحايدة وموحدة وتتنطبق على كافة الدورات المعقودة لدى أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الإدارية.
5. يعمل المدققون الداخليون على اسداء النصح الى المقيمين من خلال مراقبة الاداء وجمع العينات وتوحيد اجراءات التقييم وتنفيذ كافة الاجراءات الخاصة بالتدقيق الداخلي.
6. وبما ان المدقق الداخلي ليس المسؤول المباشر او رئيس القسم بالنسبة الى المقيم، فان المقيمين يتلقون ملاحظات مرتين في السنة من ضمن دائرة تقييم ومراقبة الاداء.
7. يتم تقييم عمل المدقق الداخلي باستمرار من قبل رئيس قسمهم والذي قد يكون المدقق الداخلي الاقدم، كما يتم تقييم عملهم بطريقة رسمية من قبل المدقق الخارجي لدى المركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة الذي يطلع على نماذج من عملهم وكافة السجلات للتأكد من الدقة والجودة. يستلم المدقق الداخلي ايضاً ملاحظات رسمية كجزء من دورة المراجعة السنوية.

## • المدربون:

### 1. أخذ عينات العمل:

1. يقوم المقيمون بمراجعة كامل ملفات المتعلمين ولكل دورة، وعلى الاقل يقوم المدقق الداخلي باخذ عينات من الغرفة الصفية لنشاطات 10 % على الاقل من المتعلمين، و25% من ملفاتهم لكل دورة.
2. تهدف هذه العينات التي يأخذها المقيمون والمدققون الى ما يلي:
  - أ. التأكد من اعطاء المدرب لمحتوى المادة التدريبية بالشكل الصحيح.
  - ب. التأكد من سلامة اجراءات التقييم المتبعة.
  - ج. التأكد من صحة قرارات المقيم ومن انها تتوافق مع المعايير المعتمدة لدى المدقق الداخلي والتي تستند الى المركز الوطني للمؤهلات القسم 8.3 من نظام التسجيل مضمون الجودة.

3. في حالة اخذ العينات لاغراض التدقيق الداخلي وكان عدد المتعلمين اقل من 50 طالب في الدورة، ستتضمن العينات عمل 10 طلاب بما يغطي مدى انجازهم، وإذا كان عدد المتعلمين اقل من 10 في الدورة، يتم اخذ كامل انجازات المتعلمين كعينة.

4. يقوم المقيم والمدقق الداخلي باعداد ملاحظات مكتوبة للطلاب ولمسؤول القسم /رئيس الفرع حول النتائج.

## 2. ملاحظات المتعلمين:

يقوم كل المتدربين المشاركين بالدورة بتعبئة استطلاع الراي في نهاية الدورة (او خلال توقيتات مناسبة خلال الدورة ان كانت طويلة) يبينون فيه مدى رضاهم عن الدورة من حيث المحتوى التدريبي والمواد والمدرسين.

## 3. جلسات المشاهدة المقررة مسبقاً:

1. بالاضافة الى ما تقدم حول المقيمين والمدققين الداخليين، فان مسؤول القسم قد ينفذ برنامجاً للمراقبة يقوم من خلاله بحضور الحصص التدريبية. يجب ان يخضع المدرب الجديد الذي ينضم للعمل لدى أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية للمراقبة وحضور حصة ادائه مرة واحدة على الاقل خلال الثلاثة الاولى لانضمامه الى هيئة التدريس.

2. يتم مراقبة اداء بقية المدرسين إذا اظهرت عينات المراقبة اية ملاحظات حول ادائهم.

3. يجب اعطاء المدرب الذي سيخضع للمراقبة اشعاراً خطياً حول ذلك قبل 5 ايام من المراقبة المبرمجة، كما يتم اعطاؤه ملاحظات خطية حول ادائه بعد الحصة التدريبية.

## 4. اجتماع مراجعة أداء المدرسين:

1. يقوم المسؤول المباشر بالاجتماع مع المدرسين دورياً وبشكل رسمي مرتين سنوياً لمناقشة الاداء وذلك من ضمن دورة ادارة الاداء السنوية.

2. يقدم المدرء ملاحظات للمدرسين عقب كل اجتماع لمناقشة الاداء، تتضمن الملاحظات ولا تقتصر على: الثناء على النجاحات التي حققها المدرب، وتحديد الفرص السانحة للتطوير و/ او المتطلبات.

3. ستستند هذه المراجعات الى نتائج العينات، الملاحظات من المتعلمين وجلسات المراقبة المبرمجة.

## • المقيمون:

### 1. الرقابة:

1. تتمثل المسؤولية الرئيسية للمدقق الداخلي في رصد ومراقبة جودة اداء المقيمين للتأكد من دقته وصحة اجراءاته، وحياديته، وعلاقة التقييم المباشرة بالمادة التدريبية والتأكد من صحة قرارات التقييم وحيادها واتساقها لدى أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية

2. سيستخدم المدقق الداخلي التمارين القياسية السنوية ونماذج التدقيق الخاصة بهم لملفات تعلم المتعلمين لتحديد مواطن الضعف في اداء المقيمين. يقدم المدقق الداخلي الملاحظات والنصح والارشاد للمقيمين من نواحي:

أ. الاداء.

ب. اية فجوات في المهارات المطلوبة او احتياجات للتطوير.

ج. توحيد الاجراءات بين المقيمين.

د. الاستمرار بانشطة التطوير الذاتي الاحترافي.

3. إذا ثبت اخفاق اي مقيم في تلبية المتطلبات والمعايير في اي من نواحي واجباتهم، يقوم المدقق الداخلي بمناقشة ذلك مع مسؤول القسم. قد يقرر مسؤول القسم جلسة اشراف اضافية او اية اجراءات لتطوير المستوى لمساعدة المقيم لتطوير مهاراته وتحقيق المعايير المطلوبة.

## 2. التوحيد:

1. ينفذ المدقق الداخلي اختبارات التوحيد القياسية مرة في السنة لكافة المقيمين وانشطة التقييم المستخدمة في المركز وهذه الاختبارات تهدف الى ما يلي:

- أ. التأكد من صحة القرارات التي يتخذها المقيم.
- ب. يتخذ كافة المقيمون نفس القرار حول المعطيات والادلة نفسها.
- ج. يتم تقييم المتعلمين على اساس العدالة والمساواة.
3. سيتم اجراء الاختبارات القياسية لمجموعات المقيمين الذين يقومون بتقييم نفس الدورة او الدورات المتشابهة. سيطلب من المقيمين كل على حدة تعبئة نفس نموذج التقييم باستخدام نفس معايير التقييم. يجتمع بعدها المقيمون مع المدقق الداخلي لمقارنة قراراتهم مع قرارات المدقق الداخلي.
4. يتأكد عندها المدقق من نواحي الاختلاف في القرار بينه وبين المقيم، ويبين للمقيم الاسس والمعايير التي يجب عليه الالتزام بها وتطبيقها بالوجه الصحيح.
5. إذا كان تقييم الدورة عملياً وليس كتابياً، يقوم المدقق الداخلي بمشاهدة فيديو لجلسات التقييم العملي للمقيمين ومن ثم مناقشتها معهم، وعند تعذر ذلك، يقوم المدقق بمراقبة اداء المقيم خلال التقييم " العملي " شخصياً ومناقشته حول اية ملاحظات تختص بالمعايير القياسية للتقييم والتزام المقيم بها.

## 3. مراجعة مهام التقييم:

1. سيقوم المدقق الداخلي بمراجعة كافة الواجبات التي سينبغي على المتعلم القيام بها للتأكد من سلامتها وعلاقتها بالمادة التدريبية، وهل انها تتيح للمتدربين عرض الادلة على تعلمهم للمادة المطلوبة واحرازهم للمعرفة وتعلمهم للمهارات حسب المعايير المطلوبة.
2. وعند جمع المدقق الداخلي لعينات عمل المتعلمين، فانه يتأكد من صحة عملية التقييم ومن تحقيقها للاهداف الموضوعه لها، ويقوم بمناقشتها مع المقيمين لمعالجة اية ملاحظات او مواطن ضعف تظهر خلال التقييم.

#### 4. التدقيق الداخلي:

1. بنهاية كل مادة /مساءق في الدورة، يقوم المدقق الداخلي بجمع عينات 25 % من ملفات التعلم الخاصة بالمتعلمين المسجلين بالدورة.
2. ويهدف هذا التقييم الى التأكد من تطبيق المقيمين للمعايير المطلوبة بشكل سليم.
3. قد يقرر المدقق الداخلي اخذ عينات تزيد عن 25 % إذا ساوره اي شكوك او قلق حيال اي من المقيمين في احتمال عدم التزامهم المعايير.
4. يحتفظ المقيم الداخلي بسجلات النتائج لكافة عمليات التدقيق الداخلي، بما يتضمن ملاحظاتهم حول مواطن الضعف في عملية التقييم، واية اجراءات لاسناد او تدريب المقيمين لمساعدتهم في رفع مستواهم وتحسين ادائهم نتيجة لعمليات التدقيق.

#### • المدققون الداخليون:

##### 1. الرقابة:

1. اضافة لكافة عمليات المراقبة المستمرة الداخلية والتي تعتبر جزءاً من الدورة السنوية لتقييم الاداء، فان اداء المدقق الداخلي يخضع للمراقبة والتدقيق من قبل المدقق الخارجي العامل لدى المركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة. ومن وجهة نظر المقيم المستقل، يقوم المدقق الخارجي بتقييم كافة اجراءات المدقق الداخلي.
2. حيث يقوم المدقق الخارجي بجمع العديد من الادلة التي تتضمن ولا تقتصر على ما يلي:
  - أ. ادلة على قيام المدقق الداخلي باستخدام التمارين والاختبارات القياسية.
  - ب. عينة من سجلات التدقيق الداخلي متضمنة الملاحظات للمقيمين.
  - ج. سياسة التدقيق الداخلي وسجلات العينات.
  - د. ادلة على ان صحة وسلامة تصميم واعداد عمليات التقييم، وسير اجراءاتها ومراجعتها والملاحظات بعدها.
  - هـ. تفاصيل اية تظلمات والاجراءات المتخذة لمعالجتها وتصحيحها.
  - و. نسب المتعلمين المسجلين الى نسبة المتخرجين بنجاح.
3. من شأن تقديم النصيحة والمشورة الى المدقق الداخلي اسناد مسؤول القسم في ادارته لكل ما يتعلق بالاداء ويساعد المدقق الداخلي في التطوير المستمر.

#### • الوثائق الداعمة:

##### الملاحق:

ليس هناك نماذج مطلوبة لهذا الغرض ضمن هذه السياسة.