



07 - 09 أبريل 2025



## أكاديمية دلون للكمبيوتر والعلوم الإدارية



إجمالي عدد المتدربين  
922



مجالات التعلم  
• القيادة والإدارة  
• الأعمال والتجارة



الموقع  
الحورة



الفاعلية بوجهٍ عام

**ممتاز**

المجال (3):

القيادة والإدارة

المجال (2):

مشاركة المتدربين ودعم التعلم

المجال (1):

التقييم وإنجاز المتدربين

### ملخص المراجعة

نحت "أكاديمية دلون للكمبيوتر والعلوم الإدارية"، في الحفاظ على مستوى أداء متميز؛ بفضل التزامها بتطبيق نظام الجودة الشامل، واعتماد التقييم الذاتي كركيزة أساسية لنهجها العام الذي يُركز على المراقبة الدقيقة للأداء والتحسين المستمر في مختلف جوانب التعلم والتدريب. وقد ساهم هذا النهج في ضمان اتساق العمليات وجودة قياس المخرجات؛ مما أدى إلى توفير بيئة تعلم إيجابية ومحفزة تُشجع المتدربين على المشاركة النشطة والمنتجة طوال البرنامج. وعزز ذلك تطبيق إستراتيجيات تدريب وتقييم هادفة، إلى جانب تقديم أساليب دعم وفرص تدريب موجهة تلي احتياجات المتدربين الفردية وتعتمد على مراقبة دقيقة لأدائهم. ونتيجة لذلك، تمكن معظم المتدربين من اكتساب معارف متميزة ومهارات مهنية متقنة؛ مما أتاح للغالبية العظمى منهم تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد. وللحفاظ على الأداء المتميز للأكاديمية، يوصي فريق المراجعة باتخاذ إجراءات أكثر فاعلية لضمان استمرارية نشاطها، مع التركيز على تعزيز إتقان المهارات المهنية لدى قلة من المتدربين بطريقة أكثر كفاءة.

## الجوانب الإيجابية العامة

- أصالة التقييمات ورسالتها، مع إدارتها بدقة وصرامة؛ لضمان قياس اكتساب المتدربين لمخرجات التعلم المطلوبة وتقييم مستويات كفاءتهم.
- إتقان معظم المتدربين المعارف والمهارات المهنية، وتحقيق الغالبية العظمى منهم المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد.
- بيئة التعلم المحفزة التي ساهمت في مشاركة معظم المتدربين بشكل منتج طوال البرنامج، من خلال التطبيق المميز لإستراتيجيات (التدريب والتقييم من أجل التعلم)، المتبوعة بالتغذية الراجعة البناءة والمركزة، وتعزيز مهارات التفكير العليا لديهم.
- تنوع أساليب الدعم وتطبيقها بصورة متسقة بما يلي احتياجات المتدربين المختلفة، وتوفير فرص التدريب الهادفة؛ من أجل تعزيز مهارات التوظيف وخبرات التعلم.
- مراقبة أداء المدربين والمتدربين عن كثب، واتخاذ الإجراءات الفاعلة التي ساهمت في تحسين عملية التدريب، والحفاظ على إنجاز المتدربين العالي.
- دقة التقييم الذاتي وشموليته، والاستفادة من نتائجه في بناء توجه إستراتيجي فاعل؛ مما ساهم في الحفاظ على الجودة العالية لما يتم تقديمه.

## التوصيات

- الحفاظ على إنجاز المتدربين المرتفع في كافة البرامج المقدمة، وتعزيز إتقان المهارات المهنية لدى قلة من المتدربين بطريقة أكثر كفاءة.
- ضمان الحفاظ على الأداء المتميز للأكاديمية واتخاذ إجراءات أكثر فاعلية تضمن استمرارية النشاط.

## التقييم وإنجاز المتدربين

### ممتاز

- تقدم "أكاديمية دلون للكمبيوتر والعلوم الإدارية"، مؤهلات طويلة الأمد ومعتمدة دوليًا في مجالات القيادة والإدارة، وريادة الأعمال، والتجارة. وتشكل برامج المستوى الثاني الخمسة 2 (NCFE Level 2 Certificate)، المدرجة تحت برنامج (Work Readiness) نسبة 62% من إجمالي عدد المتدربين، وتركز على مجالات مثل خدمة العملاء، والضيافة، وعمليات البيع بالتجزئة، والترويج الرقمي للأعمال، وعمليات مراكز الاتصال. أما النسبة المتبقية 38%، فتشكلها برامج مهارات التوظيف 1 (NCFE Level 1 Certificate in Employability Skills).
- تتبنى الأكاديمية عملية تقييم ممنهجة؛ لقياس مدى اكتساب المتدربين لمخرجات التعلم المطلوبة بدقة، على مستوى كل وحدة من وحدات البرامج التي تقدمها، حيث يتم التحقق من أدوات التقييم، ومراجعتها، وتحديثها بشكل دوري ومتسق؛ لضمان توافقها مع معايير الجودة الداخلية، وبما يتلاءم مع متطلبات الجهة المانحة.
- تتميز أدوات التقييم بالأصالة والرصانة، وتشمل التقييمات الختامية مثل: الاختبارات القبليّة والبعديّة، وأنشطة كتيب التدريبات الشامل. كما تطبق مجموعة متنوعة من التقييمات التكوينية، المصممة لتعزيز المهارات الشخصية والمهنية للمتدربين، وتنمية مهارات التفكير النقدي لديهم، مثل: التدريبات العملية، والعروض التقديمية، ودراسة الحالات، ومذكرات الأنشطة.
- تقيم الأكاديمية أعمال المتدربين بطريقة عادلة وصارمة، من خلال تطبيق نظام درجات شامل يعتمد على معايير واضحة للتقييم، والتعليمات المحددة، ونماذج الإجابات النموذجية. كما تدار عملية التقييم بشكل ممنهج يضمن النزاهة والدقة في قياس مستويات كفاءة المتدربين. ويزود المتدربون بتغذية راجعة بناءة وحيثية تبرز نقاط القوة وتحدد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين بشكلٍ فردي، والتي ظهرت بشكل أفضل في برامج المستوى الثاني.
- يكتسب معظم المتدربين معارف متميزة، وينمون مهارات مهنية متقنة، مما يمكن الغالبية العظمى منهم من تحقيق المؤهلات التي يطمحون إليها في الوقت المحدد. ويتجلى ذلك في مستوى أعمالهم المنتجة، وارتفاع نسب الإتقان في معظم وحدات البرامج.
- تظهر نسب نجاح واستبقاء المتدربين ارتفاعًا ملحوظًا عبر كافة البرامج المقدمة، بما يعكس مستويات المعرفة والفهم التي تم ملاحظتها خلال معظم الحصص. ومع ذلك، يواجه قلة من المتدربين تحديات في إتقان المهارات المطلوبة مقارنة بأقرانهم.
- أعرب المتدربون عن رضاهم الكبير تجاه مستوى المعارف والمهارات التي اكتسبوها، وأشادوا بالبرامج التي التحقوا بها؛ لدورها الإيجابي في تعزيز المهارات المهنية وتحسين فرص التوظيف. كما أن الغالبية العظمى من المتدربين قد أظهرت التزامًا واضحًا تجاه خبرة تعلمهم؛ الأمر الذي انعكس إيجابيًا على

معدلات حضورهم وتفاعلهم المثمر أثناء المناقشات؛ مما ساهم في دعم تقدمهم. كما برزت الغالبية بمهارات قيادية ومبادرات فاعلة خلال الأنشطة الصفية.

## مشاركة المتدربين ودعم التعلم

### ممتاز

- يبدع المدربون في توفير بيئة تعلم إيجابية وتفاعلية، حيث يوظفون إستراتيجيات تدريب متميزة تركز على المتدرب وتتسم بالتنوع والفاعلية، ويحرصون على ربط التعلم بأمثلة واقعية مستوحاة من بيئة العمل لتعزيز الفهم والتفاعل. وتخطط جلسات التدريب بدقة وتدار بأسلوب يضمن تحقيق مخرجات التعلم المطلوبة، متضمنة أنشطة تفاعلية تشجع النقاش والمشاركة، مع إجراء تعديلات استباقية تلي المستويات المتنوعة للمتدربين؛ مما يعكس مشاركة وانخراط معظمهم بصورة لافتة خلال الحصص. ويستخدم المدربون التكنولوجيا ومصادر التعلم الهادفة بمهارة، بما في ذلك منصة التعلم الإلكتروني، كما تجهز المرافق بمستوى عالٍ يوائم احتياجات المتدربين المختلفة؛ الأمر الذي ساهم في تقديم التدريب ضمن بيئة آمنة ومحفزة وداعمة لتعزيز التعلم.
- يعتمد المدربون على نطاق متنوع وفعال من إستراتيجيات التقييم من أجل التعلم؛ لقياس فهم المتدربين وتطبيقهم للمفاهيم بشكل هادف، مع تعزيز مهارات التفكير العليا لديهم. وتشمل هذه الإستراتيجيات استخدام الأسئلة الموجهة، دراسة الحالات، المسابقات، لعب الأدوار، والعمل ضمن المجموعات. ويستثمر المدربون نتائج هذه الأنشطة في تقديم تغذية راجعة بناءة وفي الوقت المناسب؛ مما يعزز الفهم والإدراك لدى المتدربين.
- تتبنى الأكاديمية نظامًا منهجيًا لتحديد احتياجات المتدربين، حيث تطبق أدوات تقييم فاعلة للقبول؛ تشمل تحليل خلفية المتدرب المتعلقة بالبرنامج، تقييم كفاءة اللغة، وتحديد احتياجات التدريب، ويتبع ذلك إجراء مقابلات شخصية مع كل متدرب. وتستثمر نتائج هذه العملية بشكل هادف للتحقق من أهلية المتدربين للالتحاق بالبرنامج، ولتحديد الاحتياجات الفردية لكل متدرب بشكل مخصص، على الرغم من غياب متطلبات قبول محددة من الجهة المانحة.
- يتلقى المتدربون دعمًا فاعلاً وممنهجًا؛ لضمان استيفائهم متطلبات البرنامج، والتغلب على تحديات التعلم، وتحسين أدائهم. يشمل هذا الدعم جلسات تهيئة ومشورة شاملة، وجلسات تعويضية، بالإضافة إلى دعم تقني متكامل وتقديم تغذية راجعة بناءة وحثيثة على التقييمات التكوينية. كما تتوافر فرص متنوعة وهادفة للمتدربين لتعزيز خبرة تعلمهم، وتحسين قابليتهم للتوظيف من خلال الأنشطة اللاصفية والزيارات الميدانية لمواقع العمل. يضاف إلى ذلك، تخصيص 15 ساعة تدريبية إضافية تركز على تطوير المهارات المهنية لدى المتدربين خلال البرنامج. (أما في برامج Work Readiness)، فإنه متاح للمتدربين فرصة تطبيق مهاراتهم وكفاءاتهم العملية من خلال التدريب على رأس العمل، الذي ينظم وفق آلية اختيار محددة توائم مخرجات البرنامج؛ مما ساهم في تعزيز

اكتساب المتدربين المهارات المهنية ذات العلاقة. وتشير بيانات سجل متابعة الخريجين إلى أن عدد من المتدربين تمكنوا من الانخراط في سوق العمل بنجاح.

## القيادة والإدارة

### ممتاز

- تبرز القيادة والإدارة في الأكاديمية اهتمامًا ملحوظًا بعملية التقييم الذاتي التي تتميز بالدقة، والشمولية، والموضوعية؛ مما يعكس وعيًا مؤسسيًا عاليًا بواقعها. كما تُسهم هذه العملية بفاعلية في تحديد أولويات التحسين الأساسية؛ الأمر الذي يمكن الأكاديمية من التكيف مع المتغيرات المستمرة في سوق العمل، فقامت بإجراء تحسينات نوعية في برامجها، ودراسة طرح برامج جديدة؛ لضمان استمرارية نشاطها. ولا تزال هناك حاجة إلى إجراءات أكثر فاعلية لتعزيز الاستدامة والتأثير طويل الأمد. ومع وجود التحولات الكبيرة في نوعية البرامج، حافظت الأكاديمية على جودة ما تقدمه؛ بفضل التزامها بتطبيق نظام الجودة الشامل، الذي يتضمن سياسات وممارسات متسقة، تراقب وتراجع بانتظام، وتشمل جميع جوانب عمليتي التدريب والتعلم.
- تستند عملية التقييم الذاتي إلى أدوات متنوعة تشمل تقارير التقدم، واستبانات التغذية الراجعة، وتحليل نتائج المتدربين، ومراقبة الأداء، وتقارير التدقيق الصادرة عن الجهة المانحة، والتي توظف نتائجها بشكل هادف في بناء الخطط الإستراتيجية والتشغيلية، وتحديثها بمؤشرات أداء ذات مصداقية يتابع تنفيذها عبر اجتماعات دورية؛ لضمان تطبيق إجراءات تحسين الجودة المستمرة بفاعلية. وقد أثمر هذا النهج تحقيق عدد من المبادرات الناجحة، مثل: توفير بيئة تعلم محفزة تلبى احتياجات البرامج المقدمة، من خلال الانتقال إلى مبنى جديد، وتفعيل استخدام منصة التعلم الإلكتروني؛ لتعزيز خبرة التعلم.
- يراقب فريق القيادة والإدارة أداء المتدربين عن كثب، عبر جمع وتحليل نتائج الأداء بشكل دوري ومعظم. ويستفاد من نتائج هذا التحليل بصورة هادفة وموجهة؛ لتحديث خطط التحسين وربطها بنتائج التقييم الذاتي، مثل: تطوير آلية الدعم المقدمة لتلائم احتياجات المتدربين المختلفة. فضلًا عن ذلك، يجري الفريق عملية تدقيق صارمة لجميع تقييمات البرامج المقدمة، بالإضافة إلى تعزيز التشاركية الفاعلة مع الجهة المانحة؛ الأمر الذي ساهم في تعزيز جودة العمليات والنتائج، وانعكس بصورة لافتة على تطور أداء المتدربين، والحفاظ على إنجازهم المرتفع عبر الوحدات والبرامج المختلفة.
- توظف الأكاديمية عددًا كبيرًا من المدربين والموظفين المؤهلين، وفق آلية واضحة ودقيقة؛ تضمن مساهمتهم الفاعلة في تحقيق أهداف الأكاديمية. وتدار عمليات التوظيف واستبقاء الموظفين وتطويرهم المهني وفقًا لإجراءات شاملة للموارد البشرية، وتنفذ بشكل منتظم.
- تنفذ الأكاديمية عملية مراقبة أداء الموظفين والمدربين بدقة، وفق معايير شاملة وأدوات متنوعة، وترفق بتغذية راجعة مستمرة وموضوعية تضمن تعزيز أدائهم. كما تربط نتائج هذه العملية مباشرة بفرص التطوير المهني المقدمة؛ الأمر الذي ساهم في تحسين الجودة الشاملة لعمليتي التدريب والتعلم.



على مؤسسة التدريب تقديم خطة العمل؛ لتنفيذ توصيات المراجعة،  
وذلك بعد 30 يومًا من استلام مسودة التقرير.

الخطوات القادمة