



## المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتقييس والتعدين

مركز المواصفات والمقاييس

### مشروع مواصفة قياسية عربية

"المنظمات التعليمية / نظم الإدارة للمنظمات التعليمية / متطلبات مع إرشادات الاستخدام"

**“Educational organizations/ Management systems for Educational Organizations – Requirements with guidance for use”**

**AIDSMO PD IRAQ.....:(2024) TC 13**

**إعداد: "الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية / العراق"**

هذه الوثيقة مشروع لمواصفة قياسية عربية تم عرضها على القاعدة التفاعلية لإبداء الرأي والملاحظات عليها، لذلك فإنها عرضة للتغيير والتبديل ولا يجوز الاعتماد عليها كمواصفة قياسية عربية موحدة إلا بعد اعتمادها من قبل اللجنة الاستشارية العليا للتقييس والمجلس التنفيذي للمنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين

## المحتويات

8	1- المجال.....
8	2-المراجع القياسية .....
8	3-المصطلحات والتعاريف.....
15	4- سياق المنظمة.....
15	1/4 فهم المنظمة وسياقها.....
15	2/4 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية.....
16	3/4 تحديد مجال نظام الإدارة للمنظمات التعليمية.....
16	4/4 نظام الإدارة للمنظمات التعليمية >.....
17	5- القيادة.....
17	1/5 القيادة وتعهدها .....
18	2/5 السياسة .....
19	3/5 الادوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات.....
19	6- التخطيط .....
19	1/6 أفعال للتعامل مع المخاطر والفرص .....
20	2/6 اهداف المنظمة التعليمية والتخطيط لتحقيقها .....
21	3/6 التخطيط للتغييرات .....
21	7- الدعم .....
21	1/7 الموارد .....
25	2/7 الأهلية .....
26	3/7 الوعي .....

26	..... 4/7 التواصل
27	..... 5/7 المعلومات الموثقة
29	..... 8- التشغيل
29	..... 1/8 التخطيط والضبط التشغيلي
30	..... 2/8 متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية
32	..... 3/8 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية
35	..... 4/8 ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية
37	..... 5/8 تقديم المنتجات والخدمات التعليمية
41	..... 6/8 إطلاق المنتجات والخدمات التعليمية
41	..... 7/8 ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة
42	..... 9- تقييم الأداء
42	..... 1/9 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم
45	..... 2/9 التدقيق الداخلي
45	..... 3/9 مراجعة الإدارة
46	..... 10- التحسين
46	..... 1/10 عدم المطابقة والفعل التصحيحي
47	..... 2/10 التحسين المستمر
47	..... 3/10 فرص التحسين
49	..... ملحق المصطلحات الفنية

## مقدمة

### 1/ عام

المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتقييس والتعدين منظمة فنية متخصصة تضم في عضويتها أجهزة التقييس في الدول العربية، ومن مهام المنظمة إصدار المواصفات القياسية العربية الموحدة من خلال لجان فنية عربية متخصصة وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

اقترح الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية في العراق مشروع (المنظمات التعليمية / نظم الإدارة للمنظمات التعليمية / متطلبات مع إرشادات الاستخدام) وتم إعدادها من قبل اللجنة الفنية (TC13) اللجنة الفنية العربية لمواصفات نظم الادارة واعتمدت بقرار اللجنة العربية العليا في اجتماعها.....

### 2/ الصلة

توجد حاجة حرجة ومستمرة للمنظمات التعليمية لتقدير الدرجة التي تُلبي متطلبات المتعلمين وبقية المستفيدين وكذلك بقية الأطراف المعنية ذوي الصلة ولتحسين قدرتهم على مواصلة القيام بذلك. على الرغم من ان المنظمات التعليمية والمتعلمين في انحاء العالم هم المستفيدين الرئيسيين من هذه الوثيقة فإن كل الأطراف المعنية سوف تستفيد من نظم الإدارة الموحدة في المنظمات التعليمية. مثال / أصحاب العمل الذين يراعون ويشجعون الملاك للمشاركة في الخدمات التعليمية ويمكن لهم ايضاً ان يستفيدوا من هذه الوثيقة.

- الفوائد المحتملة للمنظمات من تنفيذ نظام الإدارة في المنظمات التعليمية على أساس هذه الوثيقة هي:
- أ/ توافق أفضل للأهداف والأنشطة مع السياسة (متضمنة الرسالة والرؤيا).
  - ب/ تعزيز المسؤولية المجتمعية بتوفير تعليم ذا جودة شامل وعادل للجميع.
  - ت/ زيادة التعلم الشخصي والاستجابة الفاعلة لجميع المتعلمين وخاصة للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة والمتعلمين عن بعد وفرص التعلم مدى الحياة.
  - ث/ العمليات المتناسقة وأدوات التقييم لإظهار وزيادة الفاعلية والكفاءة.
  - ج/ زيادة مصداقية المنظمة.
  - ح/ الوسائل التي تمكن المنظمات التعليمية من إظهار التزامها بممارسات ادارة تعليمية فاعلة.
  - خ/ الثقافة للتحسين التنظيمي.
  - د/ تناغم المواصفات الإقليمية والوطنية وغيرها من المواصفات ضمن إطار عمل دولي.
  - ذ/ توسيع مشاركة الأطراف المعنية.
  - ر/ تحفيز التميز والابتكار.

### 3/ العلاقة بين هذه الوثيقة والمواصفات الدولية الأخرى

هذه الوثيقة هي مواصفة نظام إدارة قائمة بذاتها، محاذية مع مواصفة المنظمة الدولية للتقييس الأيزو رقم 9001. تركز هذه الوثيقة على نظم الإدارة للمنظمات التعليمية وكذلك أثرها على المتعلمين وبقية الأطراف المعنية ذوي الصلة.

### 4/ مبادئ نظام إدارة المنظمات التعليمية

يستلزم نظام إدارة المنظمات التعليمية مبادئ الإدارة الآتية:

أ/ التركيز على المتعلمين وبقية المستفيدين.

ب/ القيادة الحكيمة.

ت/ اشراك الناس.

ث/ منهج العملية.

ج/ التحسين.

ح/ اتخاذ القرار المبني على الأدلة.

خ/ إدارة العلاقات.

د/ المسؤولية المجتمعية.

ذ/ إمكانية الوصول والإنصاف.

ر/ السلوك الأخلاقي في التعليم.

ز/ امن وحماية البيانات.

### 5/ منهج العملية

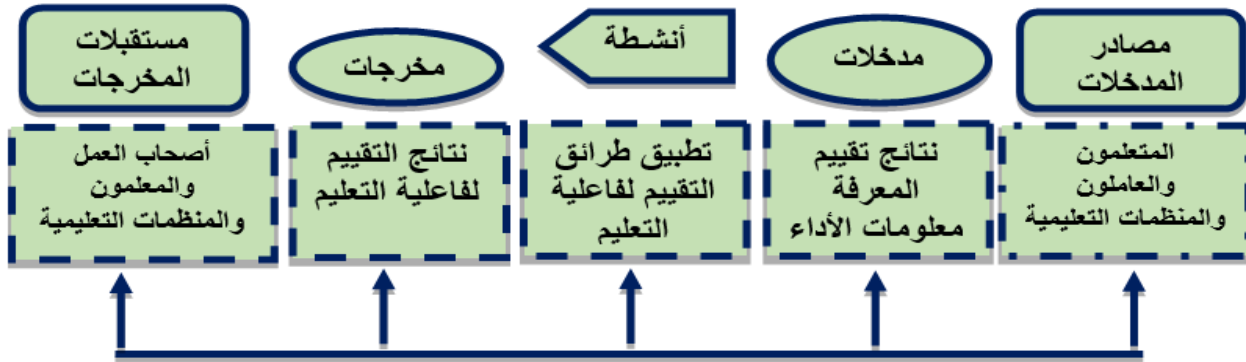
1/5 عام

هذه الوثيقة تعزز تبني منهج العملية عند تطوير وتنفيذ وتحسين فاعلية نظام إدارة المنظمات التعليمية لتعزيز رضا المتعلمين وبقية المستفيدين عن طريق تلبية متطلباتهم. المتطلبات المحددة التي تعتبر ضرورية لتبني منهج العملية متضمنة في البند 4/4.

يساهم فهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام في فاعلية وكفاءة المنظمة في تحقيق النتائج المرجوة. هذا المنهج يمكن المنظمة من ضبط العلاقات الداخلية والاعتماد المتبادل بين عمليات النظام بحيث يمكن تحسين أدائها العام.

يتضمن منهج العملية تحديد منتظم وإدارة للعمليات وتفاعلاتها لتحقيق النتائج المرجوة بموجب سياسة وأهداف المنظمة وخطتها الاستراتيجية. يمكن تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة (PDCA) كما في (2/5) مع التركيز بشكل عام على أساس التفكير المبني على المخاطر كما في (5/3) بهدف الاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوب فيها.

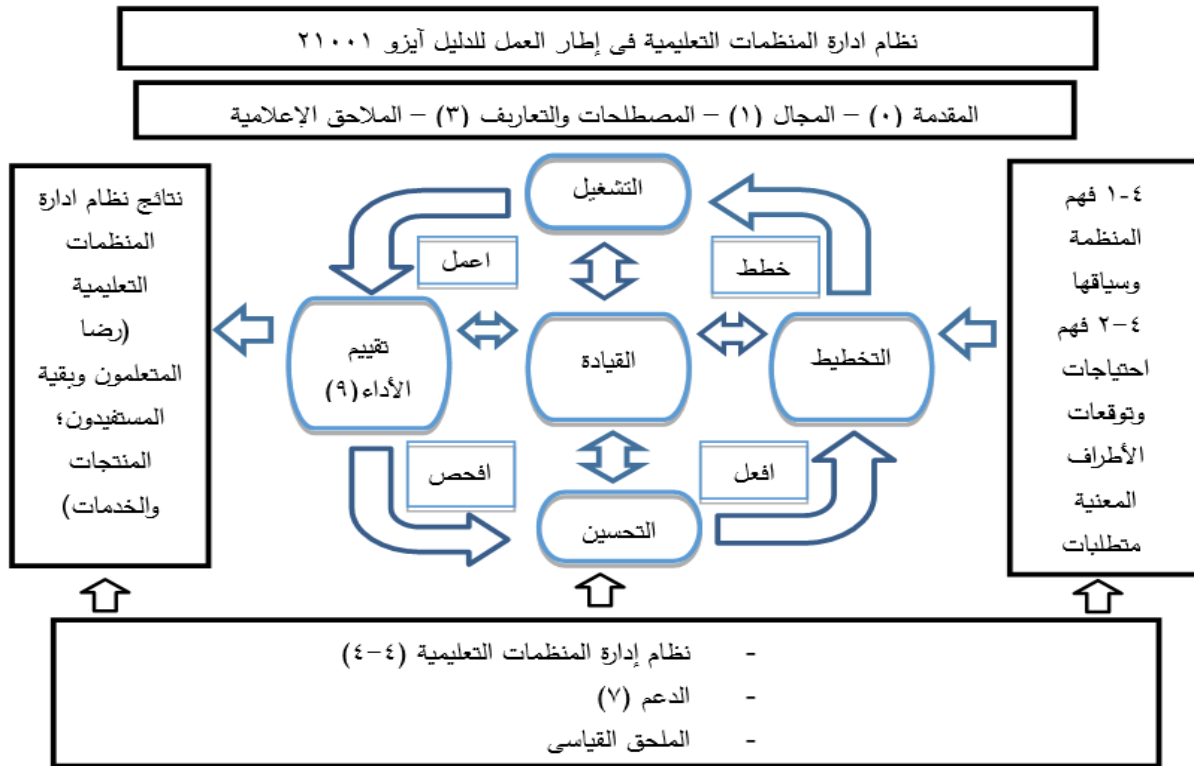
يعطي الشكل رقم (1) التمثيل التخطيطي في أي عملية ويظهر التفاعل بين عناصرها. نقاط التفتيش والمراقبة والقياس التي هي ضرورية للضبط كونها خاصة لكل عملية والتي سوف تختلف اعتماداً على المخاطر ذات الصلة.



شكل رقم 1/ مخطط توضيحي لعناصر العملية الواحدة (تقييم فاعلية العملية التعليمية)

2/5 دورة خطط - اعمل - افحص - اعمل

يمكن لدورة خطط-اعمل/افحص-افعل ان تطبق على كل العمليات وعلى نظام إدارة المنظمات التعليمية ككل. الشكل رقم (2) يوضح كيف ان البنود من (4) الى (10) يمكن جمعها بعلاقة في دورة (خطط - اعمل - افحص - اعمل).



ملاحظة /الأرقام داخل الاقواس تشير الى البنود في هذه الوثيقة

شكل رقم 2/ تمثيل هيكلية هذه الوثيقة في دورة (PDCA)

يمكن وصف دورة (PDCA) باختصار وكما يأتي:

- خطط: انشاء اهداف النظام وعملياته واحتياجات الموارد لتقديم النتائج بموجب متطلبات المتعلمين وبقية المستفيدين وسياسات المنظمة وتعريف ومعالجة المخاطر والفرص.
- اعمل: تطبيق ما تم تخطيطه.
- افحص: مراقبة (أيما كان ممكناً) قياس العمليات والمنتجات والخدمات الناتجة مقابل السياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخططة وكتابة تقرير بالنتائج.
- افعل: اتخاذ إجراءات لتحسين الأداء حسب الاقتضاء.

### 3/5 التفكير القائم على المخاطر

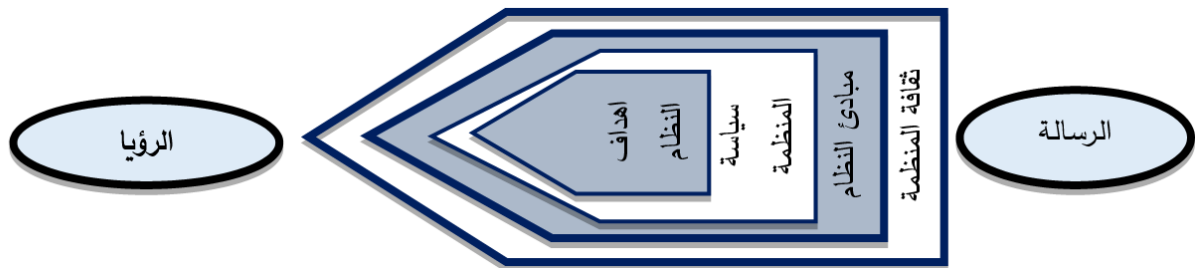
يُعد التفكير على أساس المخاطر أساسياً لتحقيق نظام لإدارة المنظمات التعليمية فاعل. تحتاج المنظمة الى تخطيط وتنفيذ الأفعال لمعالجة المخاطر والفرص لمطابقة المتطلبات في هذه الوثيقة. تتم معالجة كل من المخاطر والفرص بشكل اساسي لزيادة فاعلية نظام إدارة الجودة وتحقيق نتائج محسنة ومنع الآثار السلبية.

يمكن ان تظهر الفرص كنتيجة عن الحالة المناسبة لتحقيق النتيجة المقصودة، على سبيل المثال مجموعة الظروف التي تسمح للمنظمة بجذب المتعلمين وبقية المستفيدين وتطوير منتجات وخدمات جديدة وتقليل الخسائر او تحسين الانتاجية.

تستطيع افعال معالجة الفرص ان تتضمن ايضاً الاخذ بالاعتبار المخاطر المرتبطة بها. تستطيع المخاطر التي هي تأثير اللاتأكدية واي لاتأكدية مماثلة ان تملك تأثيرات ايجابية او سلبية. الانحراف الايجابي الذي يظهر من المخاطر يستطيع ان يقدم فرصة ولكن ليس كل التأثيرات الإيجابية للمخاطر تؤدي إلى فرص.

### 6/ الرسالة والرؤيا والاستراتيجية التنظيمية

الشكل رقم (3) يوضح استراتيجية نظام ادارة المنظمات التعليمية من حيث صلتها بالرسالة والرؤيا.



شكل رقم 3/ استراتيجية نظام ادارة المنظمات التعليمية من حيث صلتها بالرسالة والرؤيا

بيان سياسة ادارة المنظمة التعليمية يؤطر بواسطة ثقافة المنظمة (المجموعة الكاملة من المعتقدات والقيم التي تشكل سلوكها) وبواسطة مبادئ النظام. في المقابل بيان السياسة للنظام يقدم إطار العمل لأنشاء اهداف النظام التي تراجع دورياً للتأكد من كون رسالة المنظمة منجزة بفاعلية وكفاءة بينما السير المستمر على الطريق باتجاه تحقيق رؤيا المنظمة. عادة ما تسمى صياغة هذه العناصر بالاستراتيجية.



## المنظمات التعليمية / نظم الإدارة للمنظمات التعليمية متطلبات مع إرشادات الاستخدام

### 1- المجال

تُحدد هذه الوثيقة المتطلبات لنظام ادارة المنظمات التعليمية عندما تكون المنظمة:  
أ / تحتاج لإظهار قدرتها لدعم اكتساب وتطوير الكفاءة من خلال التعليم او التعلم او البحث.  
ب/ تهدف لتعزيز رضا المتعلمين وبقية المستفيدين والموظفين من خلال تطبيقات فاعلة لنظامها بما فيه من عمليات لتطوير النظام وضمان المطابقة مع متطلبات المتعلمين وبقية المستفيدين الاخرين.  
كل متطلبات هذه الوثيقة عامة ومعدة لتكون قابلة للتطبيق في اي منظمة تستخدم المناهج التعليمية لدعم التطوير للكفاءة خلال التدريس والتعليم والبحث بغض النظر عن النوع والحجم او طريقة التوصيل.  
تُطبق هذه الوثيقة على المنظمات التعليمية بضمنها المنظمات الاكبر والتي جوهر اعمالها ليس التعليم مثل إدارات التدريب المهني.  
لا تُطبق هذه الوثيقة على المنظمات التي تنتج أو تصنع المنتجات التعليمية فقط.

### 2- المراجع

- 1/2 ISO 21001: Educational organizations/Management systems for educational organizations / Requirements with guidance for use.
- 2/2 ISO 73: Risk management.
- 3/2 ISO ISO/IEC 19788: Information technology . بجميع اصداراتها
- 2/4 ISO 19011: Guidelines for auditing management systems
- 2/5 ISO ISO 10002: Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations.

### 3-التعريف

تطبق لأغراض هذه الوثيقة المصطلحات والتعريف الآتية:

1/3 منظمة

شخص او مجموعة من الأشخاص لها وظائفها مع المسؤوليات والصلاحيات والعلاقات لتحقيق أهدافها.

ملاحظة / يشمل مفهوم المنظمة على التاجر الوحيد والشركة والمنظمة والمصنع والمشروع والمسؤولية والسلطة والشراكة والجمعيات الخيرية او المعهد او جزء او مزيج منها سواء مدمجة او غير مدمجة او خاصة او عامة. وليس مقتصرًا على أحدهم.

2/3 أطراف معنية (أصحاب المصلحة)

شخص أو منظمة، يمكن أن يؤثرون أو يتأثرون أو يعتبرون انفسهم متأثرين بقرار أو نشاط.  
3/3 متطلب

حاجة او توقع معن ضمني عموماً او ملزم.  
ملاحظات

أ/ "ضمني عموماً" يعني انه عرف او ممارسة شائعة للمنظمة والأطراف المعنية، أن الحاجة أو توقع قيد الاعتبار فهذا يعني ضمناً.

ب/ المتطلب المحدد هو المتطلب المذكور على سبيل المثال في المعلومات الموثقة.

4/3 نظام الإدارة

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة للمنظمة لوضع السياسات والأهداف والعمليات لتحقيق تلك الأهداف.

ملاحظات

أ/ يمكن لنظام الإدارة ان يتعامل مع تخصص واحد او عدة تخصصات.

ب/ تتضمن عناصر النظام هيكل المنظمة وأدوارها ومسؤولياتها والتخطيط والتشغيل.

ت/ يمكن ان يتضمن مجال نظام الادارة المنظمة بأكملها أو وظائف وأقسام محددة ومُعَرَفَة من المنظمة أو وظيفة واحدة أو أكثر او مجموعة من المنظمات.

5/3 إدارة عُليا

شخص او مجموعة من الاشخاص الذين يقومون بتوجيه وضبط المنظمة من اعلى مستوى.

ملاحظات

أ/ الإدارة العليا لديها القدرة لتفويض الصلاحية وتوفير الموارد في المنظمة.

ب/ إذا كان مجال نظام الادارة يغطي جزء من المنظمة عندها تكون الإدارة العليا اولئك الذين يقومون بتوجيه وضبط هذا الجزء فقط من المنظمة.

6/3 فاعلية

مدى تحقيق الانشطة والنتائج المخطط لها.

7/3 سياسة

نوايا المنظمة واتجاهاتها معبراً عنها رسمياً بواسطة ادارتها العليا.

8/3 هدف

نتيجة يُراد تحقيقها.

ملاحظات

أ / يمكن أن يكون الهدف استراتيجي أو تشغيلي

ب/ يمكن ان تكون الأهداف ذات صلة بتخصصات مختلفة (مثل الأهداف التعليمية والمالية والصحة والسلامة والبيئية) ويمكن تطبيقها على مستويات مختلفة (مثل الاستراتيجية، نطاق المنظمة والمشروع والمنتج والعملية).  
ت/ يمكن التعبير عن الهدف بطرق أخرى على سبيل المثال نتيجة مرجوة أو غرض أو معيار تشغيلي كهدف لنظام ادارة المنظمات التعليمية أو استخدام كلمات أخرى ذات معنى مماثل (مثل الغاية أو الهدف أو المستهدف).  
نظام ادارة المنظمات التعليمية لتحقيق ث/ تحدد المنظمة اهداف هذا النظام بما يتسق مع سياستها في سياق نتائج محددة.

9/3 مخاطرة

تأثير اللاتأكدية.

ملاحظات

أ / التأثير هو انحراف عن المتوقع /إيجابي أو سلبي.

ب/ اللاتأكدية هي حالة جزئية احياناً من نقص المعلومات ذات صلة بالفهم أو المعرفة لحدث أو عواقب أو احتمالية حدوثه.

ت/ المخاطرة غالباً ما تتميز بالإشارة إلى "احداث" محتملة و"عواقب" أو مزيج منهما.  
ث/ غالباً ما يتم التعبير عن المخاطرة على انها مزيج من عواقب الحدث (متضمناً التغيرات في الظروف) والمرتبطة بأحتمالية تكرارها.

10/3 أهلية

القابلية على تطبيق المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المقصودة.

ملاحظة / القابلية على تطبيق المعرفة والمهارات تعني ان المتعلم يُظهر المواقف والسلوكيات المناسبة في سياقات أو مواقف مختلفة بمسؤولية واستقلالية.

11/3 معلومات موثقة

المعلومات المطلوب ضبطها والمحافظة عليها من قبل المنظمة والوسط الذي يحتويها.

## ملاحظات

أ/ يمكن أن تكون المعلومات الموثقة بأي نسق ووسائط ومن أي مصدر.

ب/ يمكن أن تشير المعلومات الموثقة إلى:

- نظام الإدارة متضمناً العمليات ذات الصلة.

- المعلومات التي أنشئت لكي تعمل المنظمة (التوثيق).

- دليل على النتائج المحققة (السجلات).

## 12/3 عملية

مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.

## 13/3 أداء

نتيجة قابلة للقياس.

## ملاحظات

أ / يمكن أن يرتبط الأداء بنتائج اما كمية او نوعية.

ب/ يمكن أن يرتبط الأداء بإدارة الأنشطة والعمليات والمنتجات (متضمناً الخدمات) والنظم أو المنظمات.

## 14/3 الاستعانة بمصادر خارجية (الفعل)

قيام المنظمة بالترتيب مع منظمة خارجية لتنفيذ جزء من وظيفة او عملية للمنظمة.

ملاحظة / المنظمة الخارجية هي خارج مجال نظام الإدارة على الرغم من أن وظيفة أو عملية الإستعانة

بمصادر خارجية تقع ضمن المجال.

## 15/3 مراقبة

تحديد حالة نظام أو عملية كما في البند (١٢/٣) أو نشاط.

ملاحظة / لتحديد الحالة يمكن ان تكون هناك حاجة للفحص او الإشراف أو الملاحظة الحاسمة.

## 16/3 قياس

عملية لتحديد قيمة.

## 17/3 تدقيق

عملية ممنهجة ومستقلة وموثقة للحصول على دليل التدقيق وتقييمه بشكل موضوعي لتحديد مدى استيفاء معايير

التدقيق.

## ملاحظات

أ/ التدقيق يمكن أن يكون داخلياً (الطرف الأول) او خارجياً (الطرف الثاني او الطرف الثالث) ويمكن ان يكون تدقيقاً مشتركاً (مشاركة اثنان او أكثر من الأنظمة).

ب/ يتم اجراء التدقيق الداخلي من قبل المنظمة نفسها او بواسطة طرف خارجي بالنيابة عنها.

18/3 مطابقة

استيفاء للمتطلب.

19/3 عدم المطابقة

عدم استيفاء للمتطلب.

20/3 فعل صحيحي

فعل لإزالة سبب عدم المطابقة ومنع تكرار حدوثه.

21/3 تحسين مستمر

نشاط مُكرر لتحسين الأداء.

22/3 منظمة تعليمية

المنظمة التي يكون اساس عملها هو تقديم المنتجات التعليمية والخدمات التعليمية.

ملاحظة / يمكن لمنظمة اكبر لا يكون اساس عملها التعليم مثل قسم التدريب المهني ان تشمل ضمن المنظمة

التعليمية.

23/3 خدمة تعليمية

العملية التي تدعم اكتساب وتطوير أهلية المتعلمين من خلال التدريس او التعلم او البحث.

24/3 منتج تعليمي (موارد التعلم)

السلع الملموسة او غير الملموسة المستخدمة في الدعم التربوي للخدمة التعليمية.

## ملاحظات

أ/ المنتجات التعليمية يمكن ان تكون اما مادية او رقمية ويمكن ان تتضمن الكتب المنهجية وكُتبيات تعليمات العمل

واستمارات العمل والوسائل اليدوية والبطاقات التعليمية وورش العمل والواقعية والكتب والملصقات والألعاب التعليمية

والتطبيقات والمواقع الإلكترونية والبرمجيات ودورات عبر الإنترنت و كتب أنشطة و روايات مصورة و كتب مرجعية

وأقراص مضغوطة و مجلات ودوريات وأدلة الدراسة وأدلة المعلمين والمختبرات والنماذج و الأفلام والبرامج التلفزيونية

والبث الشبكي والاذاعي والخرائط والأطالس والمواصفات والمتطلبات الفنية ودراسات الحالة.

ب/ يمكن ان تكون المنتجات التعليمية منتجة بواسطة أي طرف بما في ذلك المتعلمين.

25/3 مُتَعَلِم

المُستفيد من استخدام الخدمات التعليمية لإكتساب وتطوير الأهلية.

26/3 مُستفيد

شخص او مجموعة من الأشخاص يستفيدون من منتجات وخدمات منظمة تعليمية والذين تلتزم المنظمة التعليمية بخدمتهم بحكم رسالتها.

27/3 المُعَلِم

شخص يؤدي أنشطة التدريس.

ملاحظة / تكون الإشارة الى المُعلم في سياق مختلف احياناً بالمُدرس او المُدرب او المُدرب الذهني او المُيسر او المعلم الخاص او الاستشاري او المُحاضر او المُرشد.

28/3 منهج تعليمي

معلومات موثقة عن ماذا ولماذا وكيف والى أي مدى ينبغي تعلم المتعلمين بطريقة منهجية ومقصودة.

ملاحظة / يمكن ان يشمل المنهج التعليمي على سبيل المثال أغراض واهداف التعليم والمحتوى

ونتائج وطرائق التعليم والتدريس ومؤشرات الأداء وطرائق التقييم او خطة البحث ذات الصلة بالتعليم.

ويمكن ان يشير الى ملف تعريف الأهلية ومرجعيتها وبرنامج التدريس او خطة التدريس.

29/3 مسؤولية مجتمعية

مسؤولية المنظمة عن تأثيرات قراراتها وانشطتها على المجتمع والبيئة عبر ممارسة الشفافية والسلوك الأخلاقي الذي:

- يساهم بالتنمية المستدامة بما في ذلك الصحة ورفاهية المجتمع.

- الأخذ بالاعتبار توقعات الأطراف المعنية.

- يمتثل للقانون المطبق ومتسقاً مع قواعد السلوك الدولية.

- يتكامل في المنظمة ويمارس في علاقاتها.

ملاحظات

أ / تشمل الأنشطة، المنتجات والخدمات والعمليات.

ب/ تشير العلاقات الى أنشطة المنظمة ضمن مجال تأثيرها.

30/3 رؤية

تطلعات المنظمة المتعلقة بظروفها المستقبلية المرجوة ومتوافقة مع مهمتها (رسالتها).

31/3 مهمة (رسالة)

سبب الوجود والتفويض والمجال للمنظمة، وتعبر عن السياق الذي تعمل فيه.

32/3 إستراتيجية

خطة لإنجاز رسالة المنظمة وتحقيق مهمتها (رسالتها) ورؤيتها.

33/3 منهاج

مجموعة متميزة من أنشطة التدريس والتعليم، المصممة لتلبية أهداف تعليمية محددة أو مخرجاتها.

ملاحظة / يُشير المنهاج أحياناً الى فصل كامل أو موضوع.

34/3 برنامج

مجموعة متسقة من المناهج مصممة لتلبية مخرجاتها أو اهداف تعليمية محددة ويقود الى الاعتراف بها.

ملاحظة / يمكن ان يأخذ الاعتراف صيغة درجة، شهادة إجتياز، مشاركة أو إنجاز أو شارة اودبلوم أو صيغ

أخرى.

35/3 شخص (فرد)

كائن بشري طبيعي مميز يتصرف ككيان مستقل.

36/3 العاملون

اشخاص يعملون لصالح المنظمة.

37/3 سهولة الاستخدام

مدى استخدام منتج أو خدمة أو بيئة أو مرفق بواسطة مستخدمين محددين لتحقيق أهداف محددة بفاعلية وكفاءة

ورضا في سياق لإستخدام محدد.

38/3 إمكانية الوصول

امكانية الاستخدام لمنتج او خدمة او بيئة او مرفق بواسطة الناس ضمن اوسع مدى من القدرات.

39/3 تدريس/ تعليم

العمل مع المتعلمين لمساعدتهم ودعمهم بالتعلم.

ملاحظات

أ / العمل مع المتعلمين يعني التصميم والقيادة ومتابعة أنشطة التعليم.

ب/ يمكن أن يجمع التدريس/ التعليم بين الأدوار المختلفة: تقديم المحتوى والتيسير والإرشاد وبُناة المجتمع،

المستشارون ومزودو التوجيهات الأكاديمية.

40/3 التعليم مدى الحياة (التعليم المستمر)

توفير أو استخدام فرص التعلم طوال حياة الناس لتعزيز تطورهـم المستمر.

41/3 مهارة

مجموعة من المعارف التي تسمح للشخص بإتقان نشاط ما والنجاح في إنجاز مهمة ما.

ملاحظة / يمكن أن تكون المهارة معرفية أو وجدانية أو اجتماعية أو نفسية حركية.

42/3 معرفة

حقائق او معلومات او مبادئ او الفهم المكتسب من خلال الخبرة او البحث او التعلم.

43/3 تحقق

المطابقة من خلال تقديم دليل موضوعي بكون المتطلبات المحددة قد تم الايفاء بها.

44/3 تثبت

مطابقة من خلال تقديم دليل موضوعي بإيفاء متطلبات استخدام او تطبيق محدد.

#### 4- سياق المنظمة

1/4 فهم المنظمة وسياقها

يجب على المنظمة تحديد القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بأغراضها ومسؤوليتها المجتمعية وتوجهها الاستراتيجي والذي يؤثر على قدرتها لتحقيق النتائج المرجوة (المقصودة) لنظام إدارة المنظمات التعليمية لها.

يجب على المنظمة ان تراقب وتراجع المعلومات عن قضاياها الداخلية والخارجية.

ملاحظات

أ / يمكن للقضايا ان تتضمن عوامل إيجابية وسلبية او ظروف تؤخذ بالاعتبار .

ب/ يمكن تيسير فهم السياق الخارجي من خلال الاخذ بالاعتبار القضايا الناشئة عن التكنولوجيا، المنافسة، السوق، الثقافة، المجتمع، السياسة، الاقتصاد والعوامل البيئية سواء كانت دولية، وطنية، إقليمية او محلية.

ت/ يمكن تيسير فهم السياق الداخلي من خلال الأخذ بالإعتبار القضايا ذات الصلة بقيم وثقافة ومعرفة وأداء المنظمة.

ث/ يعبر عن التوجه الاستراتيجي من خلال المعلومات الموثقة مثل المهمة التنظيمية او بيان الرؤية.

2/4 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

نظراً للتأثير المتوقع للأطراف المعنية على قدرة المنظمة توفير منتجات وخدمات تعليمية مستدامة ومتواصلة، يجب على المنظمة تحديد:

أ / الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارة المنظمات التعليمية.

ب/ المتطلبات ذات الصلة للأطراف المعنية.

يجب ان يتضمن هؤلاء الأطراف المعنيون:

- المتعلمون.

- المستفيدون الآخرون.



- العاملون في المنظمة.

يجب على المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات ذات الصلة بالأطراف المعنية ومتطلباتهم.

3/4 تحديد المجال لنظام إدارة المنظمات التعليمية

يجب على المنظمة تحديد الحدود وإمكانية تطبيق نظام الإدارة للمنظمات التعليمية لإنشاء المجال لها.

عند تحديد المجال يجب ان تأخذ المنظمة بالاعتبار:

أ / القضايا الخارجية والداخلية.

ب/ المتطلبات ذات الصلة بالأطراف المعنية.

ت/ منتجات وخدمات المنظمة.

يجب على المنظمة تطبيق جميع متطلبات هذه الوثيقة إذا كانت قابلة للتطبيق ضمن المجال المحدد في نظامها

لإدارة المنظمات التعليمية.

يجب ان يكون مجال نظام إدارة المنظمات التعليمية متاحاً ومحافظاً عليه كمعلومة موثقة. يجب ان يذكر المجال

أنواع المنتجات والخدمات التعليمية التي يغطيها، ويوضح المبررات لأي متطلب في هذه الوثيقة تحدده المنظمة

بكونه لا يمكن تطبيقه في ادارة نظامها التعليمي.

لا يمكن الأذعاء بالمطابقة مع هذه الوثيقة الا اذا كانت المتطلبات المحددة (المستثناة) على انها غير قابلة للتطبيق

لا تؤثر على قدرة المنظمة او مسؤوليتها في ضمان المطابقة لمنتجاتها وخدماتها وتعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين

الآخرين.

يجب ان يتضمن المجال لنظام إدارة المنظمة التعليمية كل المنتجات والخدمات المجهزة للمتعلمين من قبل المنظمة

التعليمية.

4/4 نظام إدارة المنظمات التعليمية

1/4/4 يجب على المنظمة انشاء وتنفيذ والإدامة والتحسين المستمر لنظام إدارة المنظمات التعليمية بما في ذلك

العمليات المطلوبة وتفاعلها وفق المتطلبات في هذه الوثيقة.

يجب على المنظمة تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة المنظمات التعليمية وتطبيقاتها في جميع انحاء المنظمة

ويجب:

أ / تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة من هذه العمليات.

ب/ تحديد تسلسل وتفاعل هذه العمليات.

ت/ تحديد وتطبيق المعايير والطرائق (بضمنها المراقبة والقياس ومؤشرات الأداء ذات الصلة) اللازمة لضمان

التشغيل الفاعل وضبط هذه العمليات.

ث/ تحديد الموارد اللازمة لهذه العمليات وضمان توافرها.

- ج/ تحديد المسؤوليات والصلاحيات لهذه العمليات.
- ح/ معالجة المخاطر والفرص على النحو المحدد وفقاً للمتطلبات.
- خ/ تقييم هذه العمليات وتنفيذ أي تغييرات تحتاجها لضمان إن هذه العمليات تحقق نتائجها المراد تحقيقها.
- د/ تحسين العمليات ونظام إدارة المنظمات التعليمية.
- 2/4/4 بألقدر اللازم يجب على المنظمة:
- أ/ إدامة المعلومات الموثقة لدعم التشغيل لعملياتها.
- ب/ الإحتفاظ بالمعلومات الموثقة لضمان الثقة بكون هذه العمليات تنفذ كما خطط لها.

## ٥ - القيادة

1/5 القيادة والالتزام

1/5/5 عام

يجب ان تُظهر الإدارة العليا القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام الادارة للمؤسسات التعليمية من خلال:

- أ / تحمل المسؤولية عن فاعلية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية.
- ب/ ضمان ان سياسة واهداف المنظمة التعليمية قد تم انشاؤها وانها متوافقة مع السياق والتوجه الاستراتيجي للمنظمة.
- ت/ ضمان تكامل متطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية مع عمليات المنظمة.
- ث/ تعزيز استخدام منهج العملية والتفكير المبني على المخاطر.
- ج/ ضمان توافر الموارد اللازمة لنظام إدارة المنظمات التعليمية.
- ح/ التواصل بخصوص أهمية فاعلية إدارة المنظمات التعليمية ومطابقتها لمتطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية.
- خ/ ضمان ان نظام الادارة للمؤسسات التعليمية يحقق النتائج المرجوة.
- د/ إشراك وتوجيه ودعم الاشخاص للمساهمة في فاعلية نظام إدارة المنظمات التعليمية.
- ذ/ تعزيز التحسين المستمر.
- ر/ دعم ادوار الإدارة الاخرى ذات الصلة لإظهار قيادتها لأنها تنطبق على مواقع مسؤولياتها.
- ز/ دعم التنفيذ المستدام للرؤية والمفاهيم التعليمية ذات الصلة.
- س/ انشاء وتطوير وإدامة الخطة الاستراتيجية للمنظمة.
- ش/ ضمان تحديد المتطلبات التعليمية للمتعلمين، بما في ذلك الإحتياجات الخاصة، ومعالجتها.
- ص/ الأخذ في الاعتبار مبادئ المسؤولية المجتمعية.

ملاحظة/ يمكن تفسير الإشارة الى (الاعمال) في هذه الوثيقة على نطاق واسع بأنها تعني الأنشطة التي تكون جوهرية لأغراض وجود المنظمة، سواء كانت المنظمة عامة أو خاصة أو تطوعية سواء كانت ربحية أو غير ربحية.

2/1/5 التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين

يجب ان تكون الإدارة العليا مسؤولة بشكل مباشر عن ضمان:

أ / تحديد احتياجات وتوقعات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وفهمها وتلبيتها باستمرار، والبرهنة على ذلك من خلال مراقبة مدى رضاهم وتقديمهم التعليمي.

ب/ تحديد ومعالجة المخاطر والفرص التي يمكن ان تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات والقدرة على تعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

3/1/5 متطلبات اضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

المتعلم من ذوي الاحتياجات الخاصة هو شخص لديه احتياجات تعليمية لايمكن تلبيتها من خلال التعليم المنتظم وممارسات التقييم (على سبيل المثال الاستثناءات كأسلوكية أو التواصلية أو الفكرية أو الفيزيائية أو الموهبة أو غير ذلك من احتياجات المتعلمين للتعليم الخاص، يمكن للمتعلمين الحصول على اكثر من إستثناء)، وهذا يعني الحاجة الى ضمان وجود قنوات اتصال بحيث يمكن للأطراف المعنية الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لنشاطهم.

يجب على الإدارة العليا ضمان:

- توفير الموارد والتدريب لدعم إمكانية الوصول في بيئات التعلم.

- توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لتعزيز الوصول العادل الى المرافق والبيئات التعليمية مثل المتعلمين الآخرين.

2/5 السياسة

1/2/5 إنشاء وتطوير السياسة

يجب على الادارة العليا إنشاء ومراجعة وإدامة سياسة المنظمة التعليمية التي:

أ / تدعم رسالة (مهمة) و رؤية المنظمة التعليمية.

ب/ تكون ملائمة لأغراض وسياق المنظمة.

ت/ توفر إطاراً لوضع اهداف المنظمة التعليمية.

ث/ تتضمن التزاماً لتلبية المتطلبات المعمول بها.

ج/ تتضمن التزاماً بالتحسين المستمر ل(نظام ادارة المنظمات التعليمية) .

ح/ تأخذ بالاعتبار التطورات التعليمية والعلمية والتقنية ذات الصلة.

- خ/ تشمل الإلتزام بالوفاء بمتطلبات المسؤولية المجتمعية للمنظمة.
- د/ تصف وتتضمن الإلتزام تجاه إدارة الملكية الفكرية.
- ذ/ تأخذ في الاعتبار إحتياجات وتوقعات الاطراف المعنية ذات الصلة.
- 2/2/5 نشر السياسة
- يجب ان تكون سياسة المنظمة التعليمية:
- أ / متاحة ويتم إدامتها كمعلومة موثقة (وثيقة) .
- ب/ مُعلنة ومفهومة ومُطبقة داخل المنظمة.
- ت/ مُتاحة للأطراف المعنية ذات الصلة، حسب الإقتضاء.
- 3/5 الادوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات
- يجب على الادارة العليا ضمان تحديد المسؤوليات والصلاحيات للأدوار ذات الصلة وإبلاغها داخل المنظمة.
- تحدد الإدارة العليا المسؤولية والصلاحيات الخاصة بالآتي:
- أ / ضمان توافق نظام ادارة المنظمة التعليمية مع متطلبات هذه الوثيقة.
- ب/ ضمان فهم وتنفيذ سياسة المنظمة التعليمية.
- ت/ ضمان إن عمليات نظام ادارة المنظمة التعليمية تنتج مخرجاتها المقصودة.
- ث/ تقديم التقارير عن أداء نظام ادارة المنظمة التعليمية وفرص التحسين الى الادارة العليا.
- ج/ ضمان تعزيز التركيز على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في جميع انحاء المنظمة.
- ح/ ضمان إدامة تكامل نظام ادارة المنظمات التعليمية عند التخطيط والتنفيذ أي تغييرات عليه.
- خ/ إدارة إتصالات المنظمة.
- د/ ضمان تكامل جميع عمليات التعليم ، بغض النظر عن طريقة تقديمها.
- ذ/ ضبط المعلومات الموثقة.
- ر/ إدارة متطلبات المتعلمين من ذوي الإحتياجات الخاصة.

## 6- التخطيط

- 1/6 أفعال للتعامل مع المخاطر والفرص
- 1/1/6 عند التخطيط ل(نظام ادارة المنظمات التعليمية)، يجب على المنظمة مراعاة القضايا المشار اليها في (1/4) والمتطلبات المشار اليها في (2/4 و 4/4) وتحديد المخاطر والفرص التي تهدف الى:
- أ / ضمان قدرة نظام ادارة المنظمات التعليمية على تحقيق النتائج المراد تحقيقها.
- ب/ تعزيز الآثار المرغوب فيها.

ت/ منع او الحد من او تقليل الآثار غير المرغوبة.

ج/ تحقيق التحسين المستمر.

2/1/6 يجب على المنظمة ان تخطط:

أ / أفعال لمعالجة هذه المخاطر والفرص.

ب/ كيفية القيام بما يلي:

- دمج وتنفيذ الأفعال في عمليات نظام ادارة المنظمات التعليمية.

- تقييم فعالية هذه الأفعال.

يجب ان تكون الأفعال المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص متناسبة مع احتمال حدوثها والتأثير المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات.

ملاحظات

أ / يمكن ان تشمل خيارات معالجة المخاطر، تجنب المخاطر والمخاطرة من اجل انتهاز الفرصة، والقضاء على مصدر المخاطر، وتغيير الاحتمالية او العواقب، تقاسم المخاطر او الإبقاء على المخاطر بقرار مدروس.

ب/ يمكن ان تؤدي الفرص الى تبني ممارسات جديدة، واطلاق منتجات تعليمية جديدة او خدمات تعليمية، وفتح اسواق جديدة، والتعامل مع المتعلمين الجدد والمستفيدين الآخرين وبناء شراكات واستخدام تكنولوجيا جديدة وامكانيات اخرى مرغوبة وقابلة للتطبيق لتلبية احتياجات المنظمة او المتعلمين او المستفيدين الآخرين.

2/6 اهداف المنظمة التعليمية والتخطيط لتحقيقها

1/2/6 يجب على المنظمة وضع اهداف منظمة تعليمية على مستوى الوظائف والمستويات والعمليات اللازمة ذات الصلة بأنظمة ادارة المنظمات التعليمية.

يجب ان تكون اهداف المنظمة التعليمية:

أ / متسقة مع سياسة المنظمة التعليمية.

ب/ قابلة للقياس (قدر الامكان).

ت/ تأخذ بالاعتبار المتطلبات المعمول بها.

ث/ تكون ملائمة لمطابقة المنتجات والخدمات ولتعزيز رضا المتعلم والموظفين ورضا المستفيدين الاخرين.

ج/ يتم مراقبتها باستمرار.

ح/ يتم ابلاغها.

خ/ يتم تحديثها حسب الإقتضاء.

يجب ان تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة حول اهداف المنظمة التعليمية وتحقيقها.

2/2/6 يجب على المنظمة عند التخطيط لكيفية تحقيق اهداف المنظمة التعليمية ان تحدد وتوضح في خطتها الاستراتيجية:

أ / ما الذي سيتم القيام به.

ب/ ما هي الموارد المطلوبة.

ت/ من المسؤول.

ث/ متى تكتمل.

ج/ كيفية تقييم النتائج.

3/6 التخطيط للتغييرات

عندما تحدد المنظمة الحاجة الى اجراء تغييرات على نظام ادارة المنظمات التعليمية، يجب ان يتم إجراء ذلك بشكل مخطط له كما في (4/4).

يجب على المنظمة مراعاة:

أ / الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة.

ب/ تكامل نظام ادارة المنظمات التعليمية.

ت/ توافر الموارد الداخلية وجاهزيتها.

ث/ توزيع او اعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات.

ج/ مدى توافر وجاهزية المزودين الخارجيين اللازمين لتنفيذ التغيير.

## 7- الدعم

1/7 الموارد

1/1/7 عام

1/1/1/7 يجب على المنظمة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء وتنفيذ وإدامة وتحسين نظام ادارة المنظمات التعليمية بطريقة لتعزيز الإستدامة:

أ / مشاركة المتعلم ورضاه من خلال الأنشطة التي تعمل على تحسين التعلم وتعزيز تحقيق نتائج التعلم.

ب/ مشاركة الموظفين ورضاهم من خلال أنشطة لتحسين مؤهلات الموظفين لتيسير التعلم.

ت/ رضا المستفيدين الآخرين من خلال الأنشطة التي تساهم في الفوائد الاجتماعية للتعلم.

2/1/1/7 يجب على المنظمة ان تحدد وتراقب الموارد التي يجب توفيرها بواسطة:

أ / المنظمة.

ب/ المزودين الخارجيين.

يجب ان تأخذ المنظمة بعين الاعتبار إحتياجات المتعلمين ذوي الإحتياجات الخاصة، ويجب أن تضمن إن مجموعة متنوعة من متطلبات العمل قد تمت تلبيتها.

2/1/7 الموارد البشرية

1/2/1/7 يجب ان تشمل الموارد البشرية، كلما كان ذلك ممكناً:

أ / الموظفون المُعينون من قبل المنظمة.

ب/ المتطوعون والعاملون تحت التدريب الذين يعملون مع المنظمة او يساهمون فيها.

ت/ مزودي الخدمات الخارجيين الذين يعملون مع المنظمة او يساهمون فيها.

2/2/1/7 يجب على المنظمة

أ / تحديد وتوفير الموارد البشرية اللازمة للتنفيذ الفعال لنظام ادارة المنظمات التعليمية ولتشغيل ومراقبة عملياته.

ب/ تحديد وتنفيذ ونشر معايير التوظيف او الإختيار وإتاحتها للأطراف المعنية ذات الصلة.

ت/ الإحتفاظ بمعلومات موثقة عن العملية المستخدمة للتوظيف او الإختيار، والإحتفاظ بالمعلومات الموثقة عن نتائج التوظيف.

3/1/7 المرافق

1/3/1/7 يجب ان تشمل المرافق التي تلبى متطلبات المتعلم:

أ / المباني والاراضي.

ب/ المعدات بما في ذلك الاجهزة والبرامجيات.

ت/ المرافق.

2/3/1/7 يجب على المنظمة

أ / تحديد وتوفير وصيانة تسهيلات آمنة:

١/ مناسبة للموارد البشرية لدعم تطوير مؤهلات المتعلمين.

٢/ التي تعزز تنمية مؤهلات المتعلمين.

ب/ ضمان ان أبعاد المرافق كافية لمتطلبات مستخدميها.

3/3/1/7 يجب ان تشمل المرافق ،حسب الإقتضاء، الاتي:

أ / التدريس.

ب/ التعلم الذاتي.

ت/ تطبيق المعرفة.

ث/ الراحة والترفيه.

ج/ الإعاشة.

## ملاحظات

أ / يمكن ان تشمل المرافق الفضاءات الرقمية.

ب/ يمكن ان تكون المرافق داخلية او خارجية.

4/1/7 بيئة تشغيل العمليات التعليمية

يجب على المنظمة ان تحدد وتوفر وتحافظ على بيئة مناسبة لتعزيز الرفاهية العامة للاطراف المعنية ذات الصلة، من خلال الأخذ بالإعتبار:

أ / العوامل النفسية.

ب/ العوامل المادية.

ملاحظات/ ضمن البيئة حيث:

أ / يمكن ان تشمل العوامل النفسية متطلبات العمل والتأثير في العمل وامكانيات التطوير وتأثير العمل والالتزام بمكان العمل والقدرة على الإستشراق، والمكافآت ووضوح الدور ونوعية القيادة والدعم الاجتماعي من المشرفين والرضا عن العمل والصراع/ التوازن بين العاملين، والقيم في مكان العمل، والاجهاد والارهاق والسلوك العدواني( مثل التنمر).

ب/ يمكن ان تشمل العوامل المادية كل من درجة الحرارة والرطوبة والضوء وتدفق الهواء والنظافة والضوضاء بالإضافة الى بيئة العمل للمعدات والاثاث.

5/1/7 مراقبة وقياس الموارد

1/5/1/7 عام

يجب على المنظمة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لضمان نتائج صحيحة وموثوق بها عند استخدام المراقبة والقياس للتحقق من مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

يجب على المنظمة ضمان إن تكون الموارد المقدمة:

أ / مناسبة للإنواع المحددة من أنشطة المراقبة والقياس التي يجرى العمل بها، بشكل يكفي لتحقيق الهدف وطريقة تقديم الخدمات التعليمية ومدة الخدمة التعليمية.

ب/ يتم إدامتها لضمان استمرار ملائمتها للغرض المطلوب منها.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل على الملائمة لغرض مراقبة وقياس الموارد.

ملاحظة: يمكن ان تشمل طرق التوصيل التعليمي الاتصال اللفظي في فضاء مادي، او اتصال عبر شبكة المعلومات (الانترنت) او توزيع مادي او رقمي للمواد، او الاتصال بإستخدام وسائط البث، او مزيج منها.



2/5/1/7 تتبع القياس

عندما يكون تتبع القياس مطلباً او تعتبره المنظمة جزءاً اساسياً من توفير الثقة في صحة نتائج القياس، يجب ان تكون موارد القياس :

أ/ تم التحقق منها او معايرتها او كليهما على فترات زمنية محددة، او قبل الاستخدام، مقابل معايير القياس التي يمكن تتبعها وإستناداً الى معايير القياس الدولية او الوطنية، عندما لا توجد مثل هذه المعايير، يجب الاحتفاظ بالأساس المستخدم في المعايرة او التحقق كمعلومات موثقة.

ب/ تم تعريفها لغرض تحديد حالتها.

ت/ محمي من التعديلات او التلف او التدهور الذي قد يُبطل حالة المعايرة ونتائج القياس اللاحقة.

يجب على المنظمة تحديد ما اذا كانت صحة نتائج القياس السابقة قد تأثرت سلباً عندما تبين ان اجهزة القياس غير صالحة للغرض المحدد لها ويتخذ الفعل المناسب حسب الضرورة.

6/1/7 المعرفة التنظيمية

1/6/1/7 عام

يجب على المنظمة تحديد المعرفة الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

يجب الحفاظ على هذه المعرفة واتاحتها بالقدر اللازم.

يجب على المنظمة النظر في معرفتها الحالية وتحديد كيفية اكتساب او الوصول الى اي معرفة اضافية ضرورية وتحديثات مطلوبة عند الحاجة لإجراء تغييرات او توجهات.

يجب على المنظمة تشجيع تبادل المعرفة بين جميع المعلمين والموظفين سيما بين الأقران.

ملاحظات

أ / المعرفة التنظيمية هي المعرفة الخاصة بالمنظمة ويتم اكتسابها بشكل عام من خلال الخبرة. وهي المعلومات التي يتم استخدامها ومشاركتها لتحقيق اهداف المنظمة.

ب/ يمكن ان تستند المعرفة التنظيمية الى :

أ / المصادر الداخلية (مثل الملكية الفكرية، المعرفة المكتسبة من الخبرة، الدروس المستفادة من الخفاقات والمشاريع الناجحة، التقاط وتبادل المعارف والخبرات غير الموثقة، نتائج تحسينات في العمليات والمنتجات والخدمات).

ب/ المصادر الخارجية (على سبيل المثال المواصفات، الاوساط الاكاديمية، المؤتمرات، جمع المعارف من المتعلمين، المستفيدين الاخرين او مقدمي الخدمات).

2/6/1/7 موارد التعلم

يجب على المنظمة توفير موارد التعلم، وحسب الاقتضاء، ويجب اتاحتها حيثما ومتى لزم الامر.

يجب ان تكون موارد التعلم:

- تعكس احتياجات ومتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين والمُربين.
- تتم مراجعتها على فترات زمنية مخططة للتأكد من انها محدثة.
- أن تكون مفهومة وذات مرجعية.

يجب على المنظمة إحتزام متطلبات الملكية الفكرية وينبغي ان تشجع على إعادة استخدام الموارد.  
ملاحظة/ عند الإقتضاء، يمكن استخدام المواصفات، البيانات الوصفية كمرجع كما في (3/2) و(4/2).

2/7 الأهلية

1/2/7 عام

يجب على المنظمة:

- أ / تحديد الكفاءة الضرورية للفرد/ الافراد القائمين بأعمال خاضعة لسيطرتها تؤثر على اداء المنظمة التعليمية.
- ب/ التأكد من أهلية هؤلاء الافراد على اساس مناسب من التعليم او التدريب او الخبرة.
- ت/ إنشاء وتنفيذ طرق لتقييم اداء الموظفين.

ث/ عند الإقتضاء، اتخاذ إجراءات لإكتساب الكفاءة الضرورية المحدثة وتقييم فاعلية الاجراءات المتخذة.

ج/ اتخاذ اجراءات لدعم وضمان التطوير المستمر للأهلية ذات العلاقة بالموظفين.

ح/ الإحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل على الأهلية.

ملاحظة/ يمكن ان تشمل الإجراءات المطبقة، على سبيل المثال توفير التدريب او التوجيه او إعادة تكليف الأشخاص العاملين حالياً او تعيين او التعاقد مع اشخاص مؤهلين.

2/2/7 متطلبات اضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

يجب على المنظمة توفير الموارد لدعم المعلمين من خلال الآتي:

أ / ضمان حصول جميع المعلمين والموظفين الذين يتواصلون مع المُتعلّمين من ذوي الاحتياجات الخاصة لديهم على تدريب متخصص مناسب، والذي يمكن ان يشمل:

- تلبية إحتياجات التعلم للمتعلّمين الذين لديهم متطلبات مختلفة.

- التعليمات المتنوعة والتقييم.

- التعليمات الساندة.

ب/ توفير الوصول الى شبكة من المتخصصين.

ملاحظات

أ / يمكن ان يشمل التدريب المتخصص تدريباً على تعليمات متنوعة لتلبية احتياجات المتعلمين والمتطلبات المختلفة.

ب/ المتخصصون يمكن ان يشملو علماء النفس ومتخصصي التعلم والتطوير ومعالجي النطق.

### 3/7 التوعية

يجب على المنظمة ضمان إن الافراد المعنيين الذين يعملون بمعيتها على دراية بالآتي:

- أ / سياسة المنظمة التعليمية واستراتيجيتها واهداف نظام ادارة المنظمات التعليمية ذات الصلة.
- ب/ مساهمتهم في فاعلية نظام ادارة المنظمات التعليمية بما في ذلك فوائد تحسين اداء المنظمة التعليمية.
- ت/ الآثار المترتبة على عدم التطابق مع متطلبات نظام ادارة المنظمات التعليمي.

### 4/7 التواصل

#### 1/4/7 عام

يجب على المنظمة تحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام ادارة المنظمات التعليمية وتتضمن:

أ / موضوع التواصل.

ب/ اسباب التواصل.

ت/ متى يحدث التواصل.

ث/ مع من سيتم التواصل.

ج/ كيفية التواصل.

ح/ من الذي يتواصل.

#### 2/4/7 اغراض التواصل

يجب ان يكون الغرض من التواصل الداخلي والخارجي ما يلي :

أ/ السعي للحصول على رأي او موافقة الاطراف المعنية ذات العلاقة.

ب/ نقل المعلومات ذات الصلة والدقيقة وفي الوقت المناسب الى الاطراف المعنية (الجهات ذات العلاقة)، بما يتفق مع رسالة المنظمة ورؤيتها واستراتيجيتها وسياستها.

ت/ التعاون وتنسيق الانشطة والعمليات مع الاطراف المعنية ذات الصلة داخل المنظمة.

ملاحظة/ يمكن ان تتضمن المعلومات المنقولة معلومات حول تقديم البرامج التعليمية ونتائج التعلم الموجهة والمؤهلات والابتكارات والافكار الجديدة بالاضافة الى النتائج العلمية والاساليب والمنهجيات ومنتجات وخدمات التعلم الاساسية.

#### 3/4/7 تدابير التواصل

1/3/4/7 يجب على المنظمة تحديد وتنفيذ تدابير فاعلة للتواصل مع المُتعلمين والاطراف المعنية الاخرى فيما

يتعلق بما يلي:

أ / السياسة التنظيمية والخطة الاستراتيجية.

ب/ تصميم ومحتوى وتقديم المنتجات والخدمات التعليمية.

ت/ الاستفسارات او التقديم او طلبات القبول او التسجيل.

ث/ بيانات اداء المتعلمين المتضمنة نتائج التقييم التكويني والتقييم التحصيلي.

ج/ ملاحظات المُتعلّم والاطراف المعنية، بما في ذلك شكاوى المُتعلّمين واستطلاعات رضا المتعلمين/الاطراف المعنية.

يجب على المنظمة إبلاغ المتعلمين والمستفيدين الآخرين حول نقاط الاتصال الخارجية في حالة وجود قضايا لم يتم حلها.

ملاحظات/ يمكن تعريف كل من:

أ / التقييم التكويني بأنه عملية تقييمية منهجية منظمة تحدث اثناء التدريس بهدف مساعدة المعلم والطالب لتحسين عملية التعلم ومعرفة مدى تقدم الطالب.

ب/ التقييم التحصيلي بأنه التقييم التعليمي للمشاركين حيث يتم التركيز على نتائج البرنامج الذي يلخص تطور المشاركين في فترة محددة (تقييم تعلم الطلاب في نهاية الوحدة التعليمية).

2/3/4/7 يجب على المنظمة في فترات زمنية مخطط لها:

- مراقبة تنفيذ جهود التواصل الخاصة بها.

- تحليل وتحسين خطة التواصل بناءً على نتائج المراقبة.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لعملية التواصل.

ملاحظات

أ / يمكن للمنظمة توثيق خطط وتدابير التواصل ضمن العمليات التي تشكل جزءاً منها.

ب/ يمكن للمنظمة تنفيذ طرق لضمان تتبع التواصل حيثما كان ذلك مناسباً.

ت/ يمكن ان تكون نقاط الاتصال الخارجية اشخاصاً او منظمات مثل الوسطاء او الغرماء او الهيئات الحكومية او الرقابة الداخلية او المحامين او مُمثلي المتعلم او غيرهم من الاطراف الثالثة الاخرى .

5/7 المعلومات الموثقة

1/5/7 عام

يجب ان يتضمن نظام ادارة المنظمات التعليمية للمنظمة ما يلي:

- المعلومات الموثقة المطلوبة في هذه الوثيقة.

- المعلومات الموثقة التي تحددها المنظمة وتراها ضرورية لفعالية نظام ادارة المنظمات التعليمية.

ملاحظات

أ / يمكن ان يختلف مدى المعلومات الموثقة الخاصة بـ(نظام ادارة المنظمات التعليمية) من منظمة الى اخرى بسبب:

- حجم المنظمة ونوع انشطتها وعملياتها ومنتجاتها وخدماتها.
- مدى تعقيد العمليات وتفاعلاتها.
- أهلية الاشخاص.

ب/ يمكن ان يكون التوثيق بأي شكل او نوع من الوسائط.

ت/ يمكن ان تتضمن المعلومات الموثقة ما يلي:

- التقويم الاكاديمي ، والوصول الى السجلات.
- المنهج الاساسي، الفصل الدراسي (مفردات المادة).
- الدرجات والنتيجة والتقدير .
- مدونتي قواعد السلوك، الاخلاق.

2/5/7 الانشاء والتحديث

يجب على المنظمة عند انشاء وتحديث المعلومات الموثقة ان تضمن ما يأتي:

أ / التعريف والوصف ( مثل العنوان او التاريخ او المؤلف او الرقم المرجعي).

ب/ الشكل (مثل اللغة ونسخة البرنامج والرسومات) والوسائط (مثل الورق ، الوسائط الالكترونية) مع مراعاة متطلبات امكانية الوصول لذوي الاحتياجات الخاصة.

ت/ المراجعة والمصادقة لملائمتها وكفايتها.

3/5/7 ضبط المعلومات الموثقة

1/3/5/7 يجب ضبط المعلومات الموثقة المطلوبة لنظام ادارة المنظمات التعليمية بموجب هذه الوثيقة لضمان انها:

أ / متاحة ومناسبة للاستخدام، حيث ومتى تكون الحاجة اليها.

ب/ محمية بشكل كافٍ (على سبيل المثال من فقدان السرية او سوء الاستخدام او فقدان النزاهة او التعديلات غير المقصودة).

2/3/5/7 يجب على المنظمة معالجة الانشطة التالية لضبط المعلومات الموثقة وحسب الاقتضاء:

أ / التوزيع والوصول والاسترجاع والاستخدام.

ب/ الحماية والامن بما في ذلك التكرار.

ت/ الخزن والحفظ ، بما في ذلك الحفاظ على الوضوح.

ث/ ضبط التغييرات ( مثل ضبط الاصدار).

ج/ الاسترجاع والتصرف.

ح/ ضمان السرية.

خ/ منع الاستخدام غير المقصود للمعلومات الموثقة الملغاة.  
يجب تحديد المعلومات الموثقة خارجية المصدر وضبطها التي تحددها المنظمة لتكون ضرورية للتخطيط والتنفيذ الفعال لنظام ادارة المنظمات التعليمية، عند الاقتضاء.  
يجب الحفاظ على الضوابط الموضوعية كمعلومة موثقة.  
ملاحظات

أ / يمكن ان يعني الوصول قراراً بمنح الاذن بالاطلاع على المعلومات الموثقة فقط او منح الاذن والصلاحيه للاطلاع والتعديل عليها.  
ب/ يشمل الحفاظ على الوضوح على ضمان النزاهة اثناء نقل البيانات بين الوسائط او الاشكال.

## 8- التشغيل

1/8 التخطيط والضبط التشغيلي

1/1/8 عام

يجب على المنظمة ان تخطط وتنفذ وتضبط العمليات اللازمة لتلبية متطلبات توفير المنتجات والخدمات التعليمية ولتنفيذ الافعال المحددة في (1/6) من خلال:

أ / تحديد المتطلبات الخاصة بالمنتجات والخدمات التعليمية.

ب/ وضع معايير للعمليات.

ت/ تحديد الموارد اللازمة لتحقيق المطابقة لمتطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.

ث/ تنفيذ ضبط العمليات وفقاً للمعايير المحددة.

ج/ تحديد وحفظ المعلومات الموثقة بالقدر اللازم :

- ان تكون على ثقة من ان العمليات قد نفذت كما خطط لها.

- لإظهار مطابقة المنتجات والخدمات التعليمية لمتطلباتها.

ملاحظة/ (الحفظ) يُقصد به ضمناً المحافظة على المعلومات الموثقة والإحتفاظ بها لفترات زمنية محددة.

يجب ان تكون مخرجات هذا التخطيط ملائمة لعمليات المنظمة.

يجب على المنظمة، عند الاقتضاء، ضبط التغييرات المخطط لها ومراجعة نتائج التغييرات غير المقصودة واتخاذ الافعال للتخفيف من أي آثار سلبية.

يجب على المنظمة ضمان ضبط العمليات الخارجية.

2/1/8 التخطيط والضبط التشغيلي المُخصص للمنتجات والخدمات التعليمية

يجب على المنظمة تخطيط التصميم والتطوير ونتائج المخرجات المتوقعة للمنتجات والخدمات التعليمية بما في ذلك:

أ / نتائج مخرجات التعلم.

ب/ توفير طرائق وبيئات تعليمية مناسبة وسهل الوصول لها.

ت/ تحديد معايير تقييم التعلم.

ث/ تنفيذ تقييم التعلم.

ج/ تحديد وتنفيذ طرائق التحسين.

ح/ تقديم خدمات الدعم.

3/1/8 متطلبات اضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

ينبغي على المنظمة:

أ / اظهار المرونة لدعم عملية التعليم في البناء المشترك للمتعلم على اساس المهارات والقدرات والأهتمامات، وبُنْهُج مثل:

1/ تعليمات ملائمة.

2/ المحتوى الرصين والثري.

3/ السماح بالالتحاق ببرنامجين متباينين او منظمتين تعليميتين مختلفتين.

4/ تدابير مصممة ملائمة للفرد.

5/ ضبط المناهج الدراسية أو تعديل برنامج التعليم لمطابقته مع الملف المحدد للمتعلم ، أعلى أو أدنى من الدرجة الافتراضية المناسبة للعمر أو توقعات المستوى لموضوع أو فصل معين.

6/ الاعتراف بالتعلم والخبرة السابقة .

ب/ تسهيل بيئة الفريق بإتاحة الموارد الكافية لدعم المتعلمين الأفراد لتحقيق إمكاناتهم المثلى .

ت/ توفير روابط مع فرص العمل.

ث/ ضمان توفير وجبات صحية ومغذية حسب الضرورة.

2/8 متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية

1/2/8 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية

عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية التي سيتم تقديمها للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين ،

يجب على المنظمة ضمان تعريفها، بما في ذلك:

أ / المتطلبات التي تعتبرها المنظمة ضرورية بسبب سياستها وخطتها الاستراتيجية.

ب/ المتطلبات الناتجة عن تحليل الاحتياجات التي يتم تنفيذها لتحديد متطلبات المتعلمين (الحاليين او المستقبليين) والمستفيدين الآخرين ، سيما ذوي الاحتياجات الخاصة.

ت/ المتطلبات الناتجة عن المطالب والتطورات الدولية.

ث/ المتطلبات الناتجة عن سوق العمل.

ج/ المتطلبات الناتجة عن البحث .

ح/ متطلبات الصحة والسلامة المعمول بها.

يجب على المنظمة ضمان قدرتها على تلبية الطلبات المقدمة للمنتجات والخدمات التعليمية التي تقوم بتقديمها.

#### ملاحظات

أ / يتضمن تحليل الاحتياجات تقييماً شاملاً لقدرات التعلم لدى المتعلمين ، ويمكن أن يشمل المعرفة والمهارات السابقة واستراتيجيات التعلم المفضلة والاحتياجات الاجتماعية والعاطفية واحتياجات التغذية الخاصة واساليب التعلم البيولوجي.

ب/ يمكن تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية في السياق التعليمي في عدة أجزاء موزعة على مراحل مختلفة من سير العملية التشغيلية، على سبيل المثال، يتم تحديد المتطلبات مثل مخرجات التعلم المنصوص عليها بموجب القانون قبل تقديم الخدمة التعليمية، بينما لا يمكن تحديد المتطلبات المتعلقة بالاحتياجات المحددة لمتعلم ما، الا بعد بدء تقديم الخدمة ومعرفة مجموعة المتعلمين.

ت/ يمكن أن يتضمن تحليل احتياجات المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة تحليل اضطرابات القراءة واضطراب التعبير بالكتابة وعجز بالرياضيات وضعف الحركة وضعف السمع وضعف البصر ، أما بالنسبة للمتعلمين الموهوبين فيتضمن تحليل الاحتياجات تحليل مستويات الموهبة وفرط الحركة والتقييم الاولي لمجالات الموهبة مثل (القدرة الفكرية العامة والكفاءة الاكاديمية المحددة والقدرة على القيادة والتفكير الإبداعي والإنتاجي والقدرة الحركية والفنون البصرية والأدائية).

2/2/8 إيصال المتطلبات للمنتجات والخدمات التعليمية

يجب على المنظمة إبلاغ المتعلمين والاطراف المعنية الاخرى ذات الصلة وعند الاقتضاء، بدءاً من تقديم المنتجات والخدمات التعليمية أو قبل ذلك، للتحقق من فهمهم لما يلي :

أ / الغرض (الأغراض) وشكل ومحتوى المنتجات والخدمات التعليمية التي يتم تقديمها بما في ذلك الادوات والمعايير التي سيتم استخدامها للتقييم.

ب/ الإلتزامات والمسؤوليات والتوقعات الموضوعية للمتعلمين والمستفيدين الآخرين.

ت/ الوسائل التي من خلالها سيتم التعرف على التعليم المنجز والمُقيم والإحتفاظ به كمعلومات موثقة.



ث/ الطرائق التي يجب استخدامها في حالة عدم رضا الاطراف المعنية أوالخلاف بين أي طرف معني و نظام إدارة المنظمات التعليمية.

ج/ من سيدعم التعليم والتقييم، وكيف سيتم دعمهما.

ح/ أية تكاليف متضمنة مثل الرسوم الدراسية ورسوم الامتحانات وشراء مواد التعلم.

خ/ أية متطلبات مسبقة مثل المهارات المطلوبة بما في ذلك مهارات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) والمؤهلات والخبرة الاحترافية.

٣/٢/٨ التغييرات في متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية

يجب على المنظمة ضمان إن المعلومات الموثقة ذات الصلة قد تم تعديلها عندما يتم تغيير متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية وإبلاغ الأطراف المعنية ذات الصلة بالمتطلبات التي تم تغييرها.

3/8 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية

1/3/8 يجب على المنظمة انشاء وتنفيذ وإدامة عملية تصميم وتطوير مناسبة لضمان توفير المنتجات والخدمات التعليمية اللاحقة.

2/3/8 تخطيط التصميم والتطوير

يجب على المنظمة عند تحديد مراحل وضوابط التصميم والتطوير مراعاة ما يلي:

أ / المتطلبات المحددة كما في (٨/٢).

ب/ طبيعة ومدة وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير.

ت/ مراحل العملية المطلوبة، بما في ذلك التصميم القابل للتطبيق ومراجعات التطوير.

ث/ أنشطة التحقق والمصادقة المطلوبة للتصميم والتطوير.

ج/ المسؤوليات والصلاحيات المعنية بعملية التصميم والتطوير.

ح/ إحتياجات الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية.

خ/ الحاجة إلى ضبط الترابط بين الأشخاص المشاركين في عملية التصميم والتطوير.

د/ الحاجة إلى إشراك المتعلمين والمستفيدين الآخرين في عملية التصميم والتطوير.

ذ/ المتطلبات لما بعد تقديم المنتجات والخدمات التعليمية.

ر/ مستوى الضبط المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل المتعلمين والمستفيدين الآخرين والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة.

ز/ المعلومات الموثقة اللازمة لإثبات تلبية متطلبات التصميم والتطوير.

س/ النهج القائم على الأدلة.

ش/ مدى حاجة المتعلمين إلى مسارات تعلم فردية استناداً لمهاراتهم واهتماماتهم ومواهبهم.

ص/ الحاجة إلى إعادة الاستخدام وإمكانية الوصول وإمكانية التبادل والمتانة في تأليف الدورات وأدوات الإنتاج والتوصيل.

### 3/3/8 مدخلات التصميم

يجب على المنظمة تحديد المتطلبات الأساسية للأنواع الخاصة من المنتجات والخدمات التعليمية التي سيتم تصميمها وتطويرها ويجب على المنظمة مراعاة ما يلي:

أ / المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء .

ب/ المعلومات المستقاة من أنشطة التصميم والتطوير المماثلة السابقة.

ت/ المواصفات او قواعد الممارسة التي تلتزم المنظمة بتطبيقها.

ث/ العواقب المحتملة للفشل بسبب طبيعة المنتجات والخدمات التعليمية.

يجب أن تكون المدخلات كاملة وواضحة ووافية لعملية التصميم والتطوير.

يجب حل الاراء المتضاربة في مدخلات التصميم والتطوير .

يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن مدخلات التصميم والتطوير .

### 4/3/8 ضوابط التصميم والتطوير

#### 1/4/3/8 عام

أ / يجب على المنظمة تطبيق ضوابط عملية التصميم والتطوير لضمان:

1/ تحديد النتائج المراد تحقيقها.

2/ اجراء مراجعات لتقييم قابلية نتائج التصميم والتطوير على تلبية المتطلبات.

3/ اجراء أنشطة التحقق والصلاحيه لضمان ان المنتجات والخدمات التعليمية الناتجة تلي متطلبات التطبيق المحدد او الاستخدام المقصود.

4/ اتخاذ الإجراءات الضرورية بشأن المشاكل التي تم تحديدها اثناء المراجعات او أنشطة التحقق والصلاحيه.

ب/ يجب ان تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة، حسب الاقتضاء، فيما يتعلق بما يلي:

1/ نتائج أية مراجعات وأنشطة التحقق والصلاحيه.

2/ أي متطلبات جديدة للمنتجات والخدمات التعليمية.

ملاحظة/ مراجعات التصميم والتطوير تتم لإغراض معينة، ويمكن اجراءها بشكل منفصل او ضمن مجاميع،

كما هو مناسب لعمليات ومنتجات وخدمات المنظمة.

### 2/4/3/8 ضبط تصميم وتطوير الخدمات التعليمية

يجب ان تضمن الضوابط المطبقة على عملية التصميم والتطوير ما يلي:

أ / يتم تعريف غرض ومجال المقرر او البرنامج التعليمي بهدف مراعاة متطلبات المتعلمين لمزيد من الدراسة او العمل.

ب/ تحديد المتطلبات المسبقة، ان وجدت.

ت/ تعريف خصائص المتعلمين.

ث/ تعريف المتطلبات الاضافية الدراسة او العمل.

ج/ يمكن ان تلبى الخدمة التعليمية متطلبات الغرض والمجال مع مراعاة خصائص المتعلمين.

ح/ تعريف خصائص ملف الخريج.

ملاحظة/ يمكن ان تكون عملية التصميم والتطوير متكررة في السياق التعليمي، على سبيل المثال يمكن تصميم منهج اساسي قبل تقديم الخدمة التعليمية ولكن قد يحتاج ذلك الى تكييف الاساليب التعليمية وفقاً للاحتياجات المحددة لكل مجموعة من المتعلمين خلال كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمات التعليمية.

3/4/3/8 ضوابط تصميم وتطوير المناهج

يجب ان تضمن الضوابط المطبقة على عملية التصميم والتطوير ما يلي:

أ / مخرجات التعلم:

1/ تتوافق مع مجال المقرر او البرنامج التعليمي.

2/ موصوفة من حيث كفاءة المتعلمين المطلوب اكتسابها باكمال المنهج.

3/ تتضمن إشارة الى المستوى الذي سيتم تحقيق الكفاءات فيه.

4/ محددة وقابلة للقياس وقابلة للتطبيق وذات صلة ومحددة بفترة زمنية.

ب/ أنشطة التعلم:

1/ ملائمة لطريقة التعليم المقدم.

2/ مناسبة لضمان تحقيق نتائج التعلم.

3/ محددة وقابلة للقياس وقابلة للتطبيق وذات صلة ومحددة بفترة زمنية.

ت/ يتم تحديد جميع الموارد اللازمة لإستكمال أنشطة التعلم بنجاح.

ج/ يتم تضمين الفرص الكافية في تصميم التعلم:

1/ قيام المتعلمون بدور نشط في انشاء عملية التعلم.

2/ للتقييم الاساسي والتغذية الراجعة.

4/4/3/8 ضوابط تصميم وتطوير التقييم الختامي

يجب ان تضمن الضوابط المطبقة على عملية تصميم وتطوير التقييم الختامي ما يلي:

أ / يمكن إثبات وجود صلة واضحة بين تصميم التقييم ونتائج التعلم وبين أنشطة التعلم التي يستند إليها، عند الاقتضاء.

ب/ الأنشطة المُنفذة مع مراعاة مبادئ الشفافية، وإمكانية الوصول، واحترام المتعلم، والإنصاف، لاسيما فيما يتعلق بالتصنيف.

ج/ تعريف نظام التصنيف والتحقق من صحته.

5/3/8 مخرجات التصميم والتطوير

يجب على المنظمة ضمان أن مخرجات التصميم والتطوير :

أ / تُلبي متطلبات المدخلات.

ب/ كافية للعمليات اللاحقة لتوفير المنتجات والخدمات التعليمية.

ت/ تتضمن أو تشير إلى متطلبات المراقبة والقياس (حسب الاقتضاء) ومعايير القبول.

ث/ تحدد خصائص المنتجات والخدمات التعليمية الضرورية لغرضها المقصود وتوفيرها الآمن والمناسب.

ج/ الاحتفاظ بها كمعلومات موثقة.

6/3/8 التغييرات في التصميم والتطوير

يجب على المنظمة تحديد ومراجعة وضبط التغييرات التي يتم إجراؤها خلال تصميم وتطوير المنتجات والخدمات

التعليمية أو بعدها، بالقدر اللازم لضمان عدم وجود تأثير سلبي على المطابقة مع المتطلبات أو النتائج.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة حول :

أ / تغييرات التصميم والتطوير.

ب/ نتائج المراجعات.

ج/ الإذن بالتغييرات.

د/ الإجراءات المتخذة لمنع الآثار السلبية.

4/8 ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

1/4/8 عام

يجب على المنظمة ضمان تطابق العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مع المتطلبات.

يجب على المنظمة تحديد الضوابط التي يتعين تطبيقها على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من الخارج

عندما:

أ / تكون المنتجات والخدمات المقدمة من مزودي الخدمات الخارجيين مُدمجة في منتجات المنظمة وخدماتها.

ب/ يتم توفير المنتجات والخدمات مباشرة إلى المتعلمين أو المستفيدين الآخرين من قبل مزودين خارجيين نيابة

عن المنظمة.

ت/ يتم توفير عملية أو جزء من عملية من قبل مزود خارجي كنتيجة لقرار تتخذه المنظمة.  
يجب على المنظمة تحديد وتطبيق معايير التقييم والاختيار ومراقبة الأداء وإعادة تقييم مزودي الخدمات الخارجيين،  
بناءً على قدرتهم على توفير العمليات أو المنتجات والخدمات وفقاً للمتطلبات. ويجب على المنظمة الاحتفاظ  
بمعلومات موثقة عن هذه الأنشطة وأي إجراءات ضرورية تنشأ عن التقييمات.

2/4/8 نوع ومدى الضبط

يجب على المنظمة ضمان إن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من الخارج لا تؤثر سلباً على قدرة المنظمة  
على توفير منتجات وخدمات مطابقة باستمرار للمتعلمين والمستفيدين الآخرين.  
يجب على المنظمة:

أ / ضمان بقاء العمليات المقدمة من الخارج تحت سيطرة نظام ادارة المنظمات التعليمية الخاص بها.

ب/ تعريف كل من الضوابط التي تنوي المنظمة تطبيقها على المزود الخارجي او التي تنوي تطبيقها على المخرج  
النتاج.

ت/ الاخذ بعين الاعتبار:

1/ الأثر المحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من الخارج على قدرة المنظمة على تلبية متطلبات المتعلم  
والمستفيدين الآخرين بشكل مستمر.

2/ فعالية الضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي.

ث/ تحديد أنشطة التحقق او الأنشطة الأخرى الضرورية لضمان ان عمليات ومنتجات وخدمات المزود الخارجي  
تُلبي المتطلبات.

3/4/8 معلومات للمزودين الخارجيين

يجب على المنظمة ضمان كفاية المتطلبات قبل إيصالها الى المزود الخارجي.

يجب على المنظمة إيصال متطلباتها للمزودين الخارجيين حول:

أ / العمليات والمنتجات والخدمات التي سيتم توفيرها.

ب/ الموافقة على:

1/ المنتجات والخدمات.

2/ الاساليب والعمليات والمعدات.

3/ إطلاق المنتجات والخدمات.

ت/ الكفاءة، بما في ذلك أي مؤهلات مطلوبة للأشخاص.

ث/ تفاعل المزود الخارجي مع المنظمة.

ج/ ضبط ومراقبة اداء المزود الخارجي من قبل المنظمة.

ح/ أنشطة التحقق أو الصلاحية للمنظمة أو المتعلمين بها والمستفيدين الآخرين المُراد القيام بها لدى المزود الخارجي.

5/8 تقديم المنتجات والخدمات التعليمية

1/5/8 ضبط تقديم المنتجات والخدمات التعليمية

1/1/5/8 عام

يجب على المنظمة تقديم المنتج والخدمة في ظل ظروف خاضعة للضبط.

يجب ان تتضمن الظروف الخاضعة للضبط وحسب الاقتضاء:

أ / إتاحة المعلومات الموثقة اللازمة لتحديد:

1/ خصائص المنتجات التعليمية التي سيتم انتاجها او الخدمات التعليمية التي سيتم تقديمها او الأنشطة التي يتعين القيام بها.

2/ النتائج المراد تحقيقها.

ب/ توافر واستخدام موارد المراقبة والقياس المناسبة والنافذة الصلاحية.

ت/ تنفيذ أنشطة المراقبة والقياس بما في ذلك الاخذ بالاعتبار الشكاوى والتغذية الراجعة ونتائج التقييم التكويني في المراحل المناسبة للتحقق من ان معايير مراقبة العمليات او المخرجات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات التعليمية قد تم الوفاء بها.

ث/ استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبين لتشغيل العمليات.

ج/ تعيين الافراد المختصين، ضمن المؤهلات المطلوبة كما في (٢/٧)؛

ج/ التحقق وإعادة التحقق الدوري من القدرة على تحقيق النتائج المخططة لعمليات الانتاج وتقديم الخدمات، حيث لا يمكن التحقق من المخرجات الناتجة عن طريق المراقبة او القياس اللاحقين.

ح/ تنفيذ افعال لمنع الخطأ البشري.

خ/ تنفيذ أنشطة الاطلاق والتسليم وما بعد التسليم.

2/1/5/8 قبول المتعلمين

أ / معلومات القبول المسبق

يجب على المنظمة التعليمية ضمان تزويد المتعلمين بما يلي قبل قبولهم:

1/ معلومات كافية تأخذ في الاعتبار المتطلبات التنظيمية والمتطلبات المهنية، وكذلك التزام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية.

2/ معلومات وافية وواضحة حول:

أ / نتائج التعلم المقصودة، وجهات النظر المهنية والنهج التعليمي.

ب/ مشاركة المتعلمين والمستفيدين الآخرين، حسب الاقتضاء، في عملية تعليمهم.  
ت/ معايير القبول وتكاليف المنتج او الخدمة التعليمية.

2/2/1/5/8 شروط القبول

يجب على المنظمة انشاء عملية لقبول المتعلمين بالإضافة الى المتطلبات في (١/٤/٤)، كما يجب للعملية ان تتضمن:

أ / وضع معايير القبول التي تتطابق مع:

1/ المتطلبات التنظيمية.

2/ متطلبات المجال المهني.

3/ المتطلبات بسبب محتوى البرنامج و/او النهج التربوي.

ب/ ضمان تطبيق معايير وعمليات القبول بشكل موحد لجميع المتعلمين.

ت/ يتم الاحتفاظ بها كمعلومات موثقة.

ث/ تكون متاحة.

ج/ ضمان تتبع كل قرار بالقبول.

ح/ الإحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على قرارات القبول.

3/1/5/8 تقديم المنتجات والخدمات التعليمية

يجب على المنظمة إنشاء عمليات من اجل :

أ / التدريس.

ب/ تيسير التعلم.

ت/ الدعم الاداري للتعلم.

4/1/5/8 التقييم الختامي

يجب على المنظمة :

أ / ضمان وجود طرق للكشف عن الإنتحال/الغش والممارسات السيئة الاخرى وابلاغ المتعلمين بها.

ب/ ضمان امكانية تتبع التصنيفات حيث يمكن تحديد صلة موضوعية بين عمل المتعلم المنجز والتصنيف المُعين.

ت/ الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة للتقييم كدليل على التصنيف المُعين.

ث/ جعل هذه المعلومات الموثقة متاحة بشكل عام خلال فترة الاحتفاظ.

5/1/5/8 الاعتراف بالتعلم المُقيّم

يجب على المنظمة، بعد التقييم الختامي، التأكد من:

أ / اعلام المتعلمين بنتائج نشاط التقييم والتصنيف.

ب/ منح المتعلمين فرصة للطعن او طلب تصحيح نتائج التقييم والتصنيف.  
ت/ للمتعلمين امكانية الوصول الكامل الى عملهم وتقييمه التفصيلي اضافة الى فرص الحصول على التغذية الراجعة.

ث/ اصدار دليل بنتائج التقييم للمتعلم كمعلومة موثقة.

ج/ الاحتفاظ بأسباب قرار التصنيف والتقييم النهائي كمعلومات موثقة.

ح/ الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لفترة احتفاظ محددة.

خ/ فترة الاحتفاظ بهذه المعلومات الموثقة متاحة بشكل عام.

6/1/5/8 متطلبات اضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

أ / مع مدخلات من المتعلمين والاطراف المعنية الاخرى يمكن لإدارة المنظمة وموظفي التدريس والدعم تحديد الخطوات لتحسين امكانية الوصول الى الخدمات التعليمية. يجب على المنظمة تطبيق حُكماً معقولاً بناءً على ما قد يكون ممكناً خلال إطار زمني محدد.

ب/ ينبغي على المنظمة فيما يتعلق بتقديم التعلم ما يلي:

1/ توظيف استراتيجيات تعليمية متباينة تستهدف المتعلمين في الفصل الدراسي.

2/ استخدام النهج الموصى بها للمتعلمين من ذوي الاحتياجات الخاصة لتشجيع تنمية الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي وما وراء المعرفة.

3/ تحقيق التوازن بين احتياجات المتعلم والمعلم ومتطلبات المنهاج التعليمي والسياق (البيئة) ضمن أطر اكبر (مثل متطلبات المناهج والقيم الوطنية) .

4/ تنفيذ تدابير فردية بمرونة، حسب الاقتضاء، بما في ذلك:

- تعديل المناهج.

- تعزيز التوجه الذاتي والاستقلالية.

- المحاضر والارشاد.

ت/ ينبغي للمنظمة، فيما يتعلق بتقييم التعلم العمل على:

1/ توفير فرص متعددة ومتنوعة للمتعلمين لإثبات إتقانهم لمواضيع التعليم .

2/ ضمان بأن التعليم يوفر أنشطة مدعمة وتقييمات تسمح للمتعلمين ببناء وإثبات تعلمهم.

3/ تنفيذ التدابير الفردية بمرونة ، حسب الاقتضاء، بما في ذلك طرق التقييم الكافية.

ث/ يجب استيعاب الافراد المتعلمين الذين يحتاجون مساعدة محددة في التعلم من اجل تحقيق نتائج التعلم المنفق عليها، بطريقة توازن بين متطلبات المتعلم وسلامة مخرجات التعلم وقدرة المنظمة التعليمية.

2/5/8 التمييز والتتبع



يجب على المنظمة التعليمية ضمان التمييز والتتبع فيما يتعلق بالاتي:

أ / تقدم المتعلمين من خلال المنظمة .

ب/ مسارات الدراسة والتوظيف لأولئك الذين يتخرجون أو يكملون مقرر أو برنامج دراسي، عند الاقتضاء.

ت/ مخرجات عمل الموظفين من حيث:

1/ ما تم القيام به.

2/ متى.

3/ بواسطة من.

3/5/8 الملكية العائدة للطرف المعنية

يجب على المنظمة التعليمية ان تتوخى الحذر فيما يتعلق بالامتلاكات التي تخص اي طرف مَعْنِي عندما تكون تحت سيطرتها او تستخدم من قبلها. يجب على المنظمة التعليمية ان تحدد وتحقق وتحمي وتؤمن اي ممتلكات يتم تقديمها للاستخدام او استحصال الموافقة، اذا تطلب ذلك، عند دمج الممتلكات في المنتجات والخدمات التعليمية. يجب على المنظمة ابلاغ الطرف المعني عند فقدان ممتلكاته او تضررها او ان تصبح غير مناسبة للاستخدام واتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة كما في (5/5/8) و (2/10) والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة حول ذلك.

ملاحظة/ يمكن ان تتضمن ممتلكات الطرف المعني مواد او تراكيب او ادوات او معدات او مباني او ملكية

فكرية او بيانات شخصية او شهادات او وثائق رسمية او اي وثائق اخرى ذات صلة.

4/5/8 الحفظ

يجب على المنظمة الحفاظ على المخرجات اثناء الانتاج وتقديم الخدمة بالقدر اللازم لضمان التطابق مع المتطلبات.

5/5/8 حماية وشفافية بيانات المتعلمين

يجب على المنظمة إنشاء طريقة للتعامل مع حماية وشفافية بيانات المتعلمين والحفاظ عليها كمعلومات موثقة.

ويجب ان تحدد هذه الطريقة ما يلي:

أ / ما هي بيانات المتعلم التي يتم جمعها وكيف واين يتم معالجتها وتخزينها.

ب/ من يمكنه الوصول الى البيانات.

ت/ بموجب اي ظروف يمكن مشاركة بيانات المتعلمين مع اطراف ثالثة.

ث/ مدة تخزين البيانات.

يجب على المنظمة جمع ومشاركة بيانات المتعلمين بموافقتهم الصريحة فقط.

ينبغي للمنظمة منح المتعلمين والاطراف المعنية الاخرى امكانية الوصول الى بياناتهم الخاصة، والقدرة على

تصحيح او تحديث البيانات الخاصة بهم.

يجب على المنظمة اتخاذ جميع التدابير المناسبة لضمان ان بيانات المتعلمين لا يمكن الوصول اليها الا من قبل الاشخاص المخولين. يجب التحقق من تدابير الحماية التكنولوجية.

يجب على المنظمة منح المتعلمين والاطراف المعنية الاخرى امكانية الوصول الى بياناتهم الخاصة.

6/5/8 ضبط التغييرات في المنتجات والخدمات التعليمية

يجب على المنظمة مراجعة وضبط التغييرات في الانتاج او تقديم الخدمة، بالقدر اللازم لضمان استمرار المطابقة مع المتطلبات.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات ، والشخص (الاشخاص) المخولين بالتغيير واي اجراءات ضرورية ناشئة عن المراجعة.

6/8 اطلاق المنتجات والخدمات التعليمية

يجب عدم اطلاق المنتجات والخدمات للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين الا بعد استكمال الترتيبات المخطط لها بصورة مُرضية، ما لم يتم الموافقة على خلاف ذلك من قبل السلطة المختصة، وعند الاقتضاء، من قبل المتعلم وغيره من المستفيدين.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن اطلاق المنتجات والخدمات، يجب ان تتضمن المعلومات الموثقة ما يلي:

أ / دليل المطابقة مع معايير القبول.

ب/ امكانية تتبع الشخص (الاشخاص) المخولين بالاطلاق.

ملاحظة/ في السياق التعليمي، يمكن ان يحدث اطلاق المنتجات والخدمات خلال مراحل مختلفة، على سبيل المثال، يمكن اصدار كتاب لدعم الخدمة التعليمية قبل تقديم الخدمة، يمكن توفير فئة او تقييم او تقدير اثناء تقديم الخدمة، يمكن اعادة اصدار الشهادة بعد فترة طويلة من تقديم الخدمة.

7/8 ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة

1/7/8 يجب على المنظمة ضمان تحديد المخرجات التي لا تتوافق مع متطلباتها وضبطها لمنع استخدامها او تسليمها غير المقصود.

يجب على المنظمة اتخاذ الفعل المناسب بناءً على طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها على مطابقة المنتجات والخدمات التعليمية.

ويطبق هذا ايضاً على المنتجات والخدمات التعليمية غير المطابقة التي يتم اكتشافها بعد تسليم المنتجات، واثناء تقديم الخدمات او بعدها.

2/7/8 يجب على المنظمة التعامل مع المخرجات غير المطابقة في واحدة او اكثر من الطرق التالية:

أ / التصحيح.

- ب/ فصل او احتواء او ارجاع او تعليق تقديم المنتجات والخدمات.
- ت/ ابلاغ المتعلمين او غيرهم من المستفيدين.
- ث/ الحصول على تصريح للقبول بالموافقة.
- يجب التحقق من المطابقة للمتطلبات عندما يتم تصحيح المخرجات غير المطابقة.
- 3/7/8 يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي:
- أ / تصف تقديم البرامج.
- ب/ تصف اي مخرجات غير مطابقة.
- ت/ تصف الاجراءات المتخذة.
- ث/ تصف الامتيازات التي تم الحصول عليها.
- ج/ تحدد السلطة التي تقرر الفعل المتعلق بعدم المطابقة.

## 9 - تقييم الأداء

1/9 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

1/1/9 عام

يجب على المنظمة ان تحدد:

أ / ما يحتاج الى مراقبته وقياسه.

ب/ طرق المراقبة والقياس والتحليل والتقييم، حسب الاقتضاء ، لضمان نتائج صحيحة.

ت/ معايير القبول التي سيتم استخدامها.

ث/ متى يتم تنفيذ المراقبة والقياس.

ج/ متى يتم تحليل وتقييم نتائج المراقبة والقياس.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل على المراقبة والقياس والتحليل والتقييم ونتائجهم.

يجب على المنظمة تقييم اداء المنظمة التعليمية وفاعلية نظام الادارة للمنظمات التعليمية.

يجب اعطاء الاشخاص فرصة لمراجعة عملهم بشكل نقدي بطريقة تأملية وبنّاءة كمساهمة في تحسينهم.

2/1/9 رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين

1/2/1/9 مراقبة الرضا

يجب على المنظمة مراقبة مدى رضا المتعلمين والمستفيدين الاخرين والموظفين، بالاضافة الى تصوراتهم عن

الدرجة التي تم بها تلبية إحتياجاتهم وتوقعاتهم.

يجب على المنظمة تحديد طرق الحصول على هذه المعلومات ومراقبتها ومراجعتها.  
ملاحظات

أ / يمكن ان تشمل امثلة مراقبة تصورات المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين استبيانات المستفيدين، والتغذية الراجعة على المنتجات او الخدمات المقدمة، والاجتماعات مع المستفيدين وتحليل حصص السوق والاستجابات.  
ب/ من المهم مراعاة كل من التعليقات السلبية (مثل الشكاوى والطعون) والايجابية (مثل المجاملات) عند تقييم الرضا.

2/2/1/9 التعامل مع الشكاوى والطعون

يجب على المنظمة التعليمية انشاء والحفاظ على طريقة التعامل مع الشكاوى والطعون كمعلومات موثقة، ويجب ان يكون هذا متاحاً لإطرافها المعنية كما في (2/10).

يجب ان تتضمن الطريقة مواصفات تختص بالآتي:

أ / إيصال الطريقة الى جميع الاطراف المعنية ذات الصلة.

ب/ تلقي الشكاوى والطعون.

ت/ تتبع الشكاوى والطعون.

ث/ الاعتراف بالشكاوى والطعون.

ج/ تنفيذ تقييم أولي للشكاوى والطعون.

ح/ التحقيق في الشكاوى والطعون.

خ/ الاستجابة للشكاوى والطعون.

د/ ايصال القرار.

ذ/ اغلاق الشكاوى والطعون.

يجب ان تضمن الطريقة سرية المشتكين والطاعنين وموضوعية المحققين.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على الشكاوى او الطعون المستلمة، فضلاً عن حسمها.

ملاحظة/ توفر المواصفة الخاصة كما في (6/2) ارشادات للتعامل مع الشكاوى في المنظمات.

3/1/9 احتياجات المراقبة والقياس الاخرى

يجب على المنظمة ضمان ان يتم طلب التغذية الراجعة التالية من الاطراف المعنية ذات الصلة وإتاحتها، عند الاقتضاء، على:

أ / المنتجات والخدمات التعليمية.

ب/ فاعليتها في تحقيق نتائج التعلم المتفق عليها.

ت/ تأثير المنظمة على المجتمع.

يجب على المنظمة مراقبة مستوى التغذية الراجعة التي تم الحصول عليها واتخاذ الاجراءات اللازمة لزيادتها عندما لا تكون كافية.

ملاحظة/ يمكن ان تشمل المراقبة والقياس ما يلي:

- محتوى البرنامج في تخصص معين مع ضمان تحديث البرنامج.
- عبء العمل وتطور المتعلم ومعدلات الانجاز.
- فاعلية التقييم.

- رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين فيما يتعلق بالبرنامج.
- بيئة التعلم وخدمات الدعم وملائمتها للغرض.

4/1/9 طرق المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

1/4/1/9 يجب على المنظمة تحديد:

أ / طرق الحصول على المعلومات المتعلقة بالاداء ومراقبتها ومراجعتها.

ب/ الاهداف التي سيتم قياس هذا الاداء على اساسها.

2/4/1/9 يجب ان تضمن المنظمة ما يلي:

أ / تحديد الاطراف المعنية المشاركة في التقييم او المتأثرة به.

ب/ الاشخاص الذين يقومون بالتقييم مؤهلون وموضوعيون.

ت/ تقارير التقييم شفافة وتصف بوضوح المنتجات والخدمات التعليمية واهدافها والاستنتاجات، بالإضافة الى وجهات النظر والاساليب والاسباب المنطقية المستخدمة في تفسير النتائج.

ث/ فحص السياق (مثل بيئة التعلم) الذي يتم فيه تقديم الخدمة التعليمية بتفصيل كافٍ للتمكن من تحديد التأثيرات على الخدمة التعليمية.

5/1/9 التحليل والتقييم

يجب على المنظمة تحليل وتقييم البيانات والمعلومات المناسبة الناشئة عن المراقبة والقياس.

يجب استخدام نتائج التحليل لتقييم:

أ / مطابقة المنتجات والخدمات.

ب/ درجة رضا المستفيدين.

ت/ درجة رضا الموظفين.

ث/ اداء وفاعلية نظام الادارة للمنظمات التعليمية.

ج/ اذا ما تم تنفيذ التخطيط بفاعلية.

ح/ فاعلية الاجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص كما في (1/6).

خ/ اداء مزودي الخدمات الخارجيين.

د/ الحاجة الى ادخال تحسينات على نظام ادارة المنظمات التعليمية.

ملاحظة/ من الممكن ان تتضمن طرق تحليل البيانات تقنيات نوعية وكمية و/أو مزيج منهما.

2/9 التدقيق الداخلي

1/2/9 يجب على المنظمة اجراء التدقيقات الداخلية في فترات زمنية مخطط لها لتقديم معلومات حول كون نظام ادارة المنظمات التعليمية:

أ / يتوافق مع:

1/ متطلبات المنظمة الخاصة بنظام الادارة للمنظمات التعليمية.

2/ متطلبات هذه الوثيقة.

ب/ يتم تنفيذها بشكل فعال والمحافظة عليها.

2/2/9 يجب على المنظمة :

أ / تخطيط وانشاء وتنفيذ والمحافظة على برنامج (برامج/ التدقيق بما في ذلك الوتيرة والطرائق والمسؤوليات ومتطلبات التخطيط واعداد التقارير، حيث يجب الاخذ بالاعتبار اهداف نظام ادارة المنظمات التعليمية، واهمية العمليات المعنية والتغذية الراجعة من الاطراف المعنية ذات الصلة. ونتائج التدقيقات السابقة.

ب/ تحديد معايير التدقيق والمجال لكل تدقيق.

ت/ اختيار مدققين وتنفيذ تدقيقات تضمن موضوعية وحيادية عملية التدقيق.

ث/ ضمان الابلاغ عن نتائج عمليات التدقيق للادارة ذات الصلة.

ج/ تحديد الفرص للتحسين.

ح/ اجراء التصحيح المناسب والافعال التصحيحية دون تأخير غير مبرر.

خ/ الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على تخطيط وتنفيذ برنامج التدقيق ونتائجه.

لا يجوز للمدققين تدقيق اعمالهم الخاصة.

ملاحظة / تقدم المواصفة الخاصة كما في (5/2) المزيد من الارشادات.

3/9 مراجعة الادارة

1/3/9 عام

يجب على الإدارة العليا مراجعة نظام ادارة المنظمات التعليمية في المنظمة والاستراتيجية على فترات زمنية محددة على الاقل مرة سنوياً وتحديثها وفقاً لذلك لضمان استمرارية ملائمتها وكفائتها وفعاليتها.

2/3/9 مدخلات مراجعة الادارة

يجب ان تشمل مراجعة الادارة الأخذ بالاعتبار الآتي:

أ / حالة الافعال من مراجعات الادارة السابقة.

ب/ التغييرات في القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بنظام ادارة المنظمات التعليمية.

ت/ معلومات عن اداء وفاعلية نظام ادارة المنظمات التعليمية بما في ذلك الاتجاهات في:

1/ رضا المتعلم وأي مستفيد آخر والتغذية الراجعة المتعلقة بمتطلبات المتعلم والمستفيد الآخر.

2/ مدى تحقيق الاهداف

3/ اداء العملية ومطابقة المنتجات والخدمات.

4/ عدم المطابقة والاجراءات التصحيحية.

5/ نتائج المراقبة والقياس.

6/ نتائج التدقيق.

7/ اداء المزودين الخارجيين.

8/ نتائج التقييم التكويني والتحصيلي .

ث/ كفاية الموارد.

ج/ فاعلية الاجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص كما في ( 1/6 ) .

ح/ فرص التحسين المستمر.

خ/ التغذية الراجعة من الموظفين المتعلقة بالانشطة لتعزيز كفاءتهم.

3/3/9 مخرجات مراجعة الادارة

يجب ان تتضمن مخرجات مراجعة الادارة قرارات تتعلق بالآتي:

أ / فرص التحسين المستمر.

ب/ اي حاجة للتغييرات في نظام ادارة المنظمات التعليمية.

ت/ احتياجات الموارد.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على نتائج مراجعات الادارة.

## 10-التحسين

1/10 عدم المطابقة والفعل التصحيحي

2/1/10 يجب على المنظمة عند حدوث حالة عدم مطابقة:

- أ / الاستجابة لحالة عدم المطابقة، وحسب الاقتضاء:
- 1/ اتخاذ فعل لضبطها وتصحيحها.
- 2/ التعامل مع العواقب.
- ب/ تقييم الحاجة الى اتخاذ فعل لإزالة اسباب عدم المطابقة، بحيث لا تتكرر او تحدث في مكان آخر عن طريق:
- 1/ مراجعة عدم المطابقة.
- 2/ تحديد اسباب عدم المطابقة.
- 3/ تحديد ما اذا كانت هناك حالات عدم مطابقة مماثلة، او احتمال حدوثها.
- ت/ تنفيذ اي فعل مطلوب.
- ث/ مراجعة فاعلية اي فعل تصحيحي تم اتخاذه.
- ج/ اجراء تغييرات على نظام ادارة المنظمات التعليمية، عند الاقتضاء.
- يجب ان تكون الافعال التصحيحية مناسبة لتأثيرات عدم المطابقة التي تمت مواجهتها.
- 2/1/10 يجب ان تحتفظ المنظمة التعليمية بمعلومات موثقة كدليل على:
- أ/ طبيعة عدم المطابقة واي افعال لاحقة تم اتخاذاها.
- ب/ نتائج اي فعل تصحيحي.
- 2/10 التحسين المستمر
- يجب على المنظمة ان تحسن باستمرار ملائمة وكفاية وفاعلية نظام إدارة المنظمات التعليمية مع الاخذ بنظر الاعتبار البحث وافضل الممارسات ذات الصلة.
- يجب على المنظمة الاخذ بالاعتبار نتائج التحليل والتقييم ومخرجات مراجعة الادارة، لتحديد ما اذا كانت هناك احتياجات او فرص يتم التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.
- 3/10 فرص للتحسين
- يجب على المنظمة تحديد واختيار الفرص للتحسين وتنفيذ اي افعال ضرورية لتلبية متطلبات المتعلم والمستفيد الآخر وتعزيز رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين الآخرين والموظفين وغيرهم من الاطراف المعنية ذات الصلة بما في ذلك المزودين الخارجيين.
- ويجب ان يشمل ذلك:
- أ / تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات والاحتياجات والتوقعات المستقبلية.
- ب/ تصحيح او منع او تقليل التأثيرات غير المرغوبة.
- ت/ تحسين اداء وفاعلية نظام ادارة المنظمات التعليمية.



ملاحظة/ يمكن ان تشمل التحسينات التصحيح، والافعال التصحيحية، والتحسين المستمر، والتغيير المفاجئ، والابتكار واعادة التنظيم.

#### ملحق - المصطلحات الفنية

communication  
top management  
interested parties

اتصال  
ادارة عليا  
اطراف معنية

business	اعمال
corrective actions	افعال تصحيحية
continual improvement	تحسين مستمر
audit	تدقيق
complexity	تعقيد
nonconformity	عدم مطابقة
consequences	عواقب
Effectiveness	فاعلية
opportunities	فرص
competence	كفاءة
risk	مخاطرة
management review	مراجعة الادارة
continual	مستمر
conformity	مطابقة
documented information	معلومات موثقة
organization	منظمة
address	يتعامل مع