

المواصفة الايزو 21001 - الإصدار الأول 2018/5
نظم الإدارة للمؤسسات التعليمية
المتطلبات مع التوجيه للاستخدام
نسخة مترجمة إلى اللغة العربية

المحتويات:

- تقديم.
- المقدمة.
- 1. المجال.
- 2. المراجع المعيارية.
- 3. المصطلحات والتعريفات.
- 4. سياق المنظمة:
 - 1/4 فهم المنظمة وسياقها.
 - 2/4 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة.
 - 3/4 تحديد نطاق نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية.
 - 4/4 نظام إدارة المؤسسات التعليمية.
- 5. القيادة:
 - 1/5 القيادة والالتزام:
 - 1/1/5 عام.
 - 2/1/5 التركيز علي المتعلمين والمستفيدين الآخرين.
 - 3/1/5 متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - 2/5 السياسة:
 - 1/2/5 تطوير السياسة.
 - 2/2/5 توصيل السياسة.
 - 3/5 الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات.
 - 6. التخطيط:
 - 1/6 إجراءات التعرف على المخاطر والفرص.
 - 2/6 أهداف المنظمة التعليمية والتخطيط لتحقيقها.
 - 3/6 التخطيط للتغيرات.
- 7. الدعم:
 - 1/7 الموارد:
 - 1/1/7 عام.
 - 2/1/7 الموارد البشرية.
 - 3/1/7 البنية التحتية.
 - 4/1/7 بيئة تشغيل العمليات التعليمية.
 - 5/1/7 رصد وقياس الموارد.
 - 6/1/7 المعارف الخاصة بالمنظمة.
 - 2/7 الكفاءة:
 - 1/2/7 عام.
 - 2/2/7 متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.

- 3/7 التوعية.
- 4/7 التواصل:
- 1/4/7 عام.
- 2/4/7 الغرض من التواصل.
- 3/4/7 ترتيبات التواصل.
- 5/7 المعلومات الموثقة:
- 1/5/7 عام.
- 2/5/7 الانشاء والتحديث.
- 3/5/7 ضبط المعلومات الموثقة.

8. التشغيل:

- 1/8 تخطيط وضبط التشغيل:
- 1/1/8 عام.
- 2/1/8 تخطيط ومراقبة تشغيلية محددة للمنتجات والخدمات التعليمية.
- 3/1/8 متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 2/8 متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية:
- 1/2/8 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.
- 2/2/8 توصيل متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.
- 3/2/8 التغييرات في متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.
- 3/8 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية:
- 1/3/8 عام.
- 2/3/8 تخطيط التصميم والتطوير.
- 3/3/8 تصميم وتطوير المدخلات.
- 4/3/8 ضوابط التصميم والتطوير.
- 5/3/8 مخرجات التصميم والتطوير.
- 6/3/8 تغييرات التصميم والتطوير.
- 4/8 التحكم في العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجيا:
- 1/4/8 عام.
- 2/4/8 نوع ومدى التحكم.
- 3/4/8 معلومات لمقدمي الخدمات الخريجين.
- 5/8 تقديم المنتجات والخدمات التعليمية:
- 1/5/8 مراقبة تسليم المنتجات والخدمات التعليمية.
- 2/5/8 تحديد الهوية والتتبع.
- 3/5/8 الملكية العائدة للأطراف المعنية.
- 4/5/8 الحفظ.
- 5/5/8 حماية وشفافية بيانات المتعلمين.
- 6/5/8 التحكم في التغييرات في المنتجات والخدمات التعليمية.
- 6/8 إطلاق المنتجات والخدمات التعليمية.
- 7/8 التحكم في المخرجات التعليمية غير المطابقة.

9. تقييم الأداء:

1/9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم:

1/1/9 عام.

2/1/9 مستوى رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين.

3/1/9 الاحتياجات الأخرى للرصد والقياس.

4/1/9 طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم.

5/1/9 التحليل والتقييم.

2/9 التدقيق الداخلي.

3/9 مراجعة الإدارة:

1/3/9 عام.

2/3/9 مدخلات مراجعة الإدارة.

3/3/9 مخرجات مراجعة الإدارة.

10. التحسين:

1/10 عدم المطابقة والإجراءات الصحيحة.

2/10 التحسين المستمر.

3/10 فرص للتحسين.

الملاحق

- الملحق أ (معياري) متطلبات إضافية للتعليم في مرحلة الطفولة المبكرة.
- الملحق ب (إعلامي) مبادئ نظام إدارة المؤسسات التعليمية.
- الملحق 9 (إعلامي) تصنيف الأطراف المهمة في المنظمات التعليمية.
- الملحق د (إعلامي) المبادئ التوجيهية للاتصال بالأطراف المهمة .
- الملحق هـ (إعلامي) العمليات والتدابير والأدوات في المنظمات التعليمية.
- الملحق و (إعلامي) مثال ع رسم خرائط للمعايير الإقليمية.
- الملحق ز (إعلامي) اعتبارات الصحة والسلامة للمنظمات التعليمية.

تقديم:

- ISO (هى المنظمة الدولية للمواصفات القياسية وتقع فى مدينة جنيف بسويسرا بالإتحاد الوردى) حيث تعتبر اتحاد عالمى لهيئات المعايير الوطنية (الهيئات الأعضاء فى منظمة الـ ISO).
 - يتم عادة عمل إعداد المعايير الدولية من خلال اللجان الفنية للمنظمة الدولية للمواصفات القياسية .
 - يحق لكل هيئة عضو مهتمة بموضوع اللجنة الفنية أن يكون ممثلة فى تلك اللجنة.
 - المنظمات الدولية، الحكومية وغير الحكومية، فى اتصال مع ISO، تشارك أيضاً فى العمل.
 - تتعاون المنظمة الدولية للتوحيد القياسى (ISO) بشكل وثيق مع اللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC) فى جميع المسائل المتعلقة بالتقييس الكهروتقنى.
 - تم وصف الإجراءات المستخدمة لتطوير هذه الوثيقة وتلك التى تهدف إلى مزيد من صيانتها فى توجيهات ISO /IEC، الجزء 1 وعلى وجه الخصوص، **يجب** الإشارة إلى معايير الاعتماد المختلفة المطلوبة لأنواع مختلفة من وثائق ISO. تمت صياغة هذه الوثيقة وفقاً للقواعد التحريرية لتوجيهات ISO /IEC، الجزء 2 انظر (WWW.iso.org/directives).
 - يوجه الانتباه إلى احتمال أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة موضوع حقوق براءات الاختراع. لا تكون المنظمة الدولية لتقييس الاتصالات مسؤولة عن تحديد أى من حقوق براءات الاختراع أو جميعها. تفاصيل أى حقوق براءة اختراع تم تحديدها أثناء تطوير الوثيقة ستكون فى مقدمة و/ أو على قائمة ISO لإعلانات البراءات التى تم استلامها انظر (WWW.iso.org/directives).
 - أى اسم تجارى مستخدم فى هذا المستند هو معلومات مقدمة لراحة المستخدمين ولا يمثل مصادقة.
 - للحصول على شرح حول الطبيعة الطوعية للمعايير، فإن معنى المصطلحات والتعبيرات الخاصة بـ ISO والمتعلقة بتقييم المطابقة، بالإضافة إلى معلومات حول التزام ISO بمبادئ منظمة التجارة العالمية فى شأن الحواجز الفنية أمام التجارة (TBT) عنوان URL التالى:
- www.iso.org/iso/foreword.html
- تم إعداد هذه الوثيقة من قبل لجنة المشروع PC/ 288، أنظمة إدارة المؤسسات التعليمية- المتطلبات مع إرشادات للاستخدام.

مقدمة:

1. عام:

توفر هذه الوثيقة أداة إدارية مشتركة للمنظمات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة علي تلبية متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

2. الصلة:

هناك حاجة ماسة ومستمرة للمنظمات التعليمية لتقييم درجة استيفائها لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين، بالإضافة إلى الأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة وتحسين قدرتها على الاستمرار في القيام بذلك.

ملاحظة: يوجد تصنيف للأطراف المهتمة في المنظمات التعليمية في الملحق ج.

على الرغم من أن المنظمات التعليمية والمتعلمين في جميع أنحاء العالم هم المستفيدون الرئيسيون من هذه الوثيقة، فإن جميع الأطراف المهتمة ستستفيد من أنظمة الإدارة الموحدة في المؤسسات التعليمية.

مثال: يمكن أيضاً لأصحاب العمل الذين يراعون ويشجعون الموظفين على المشاركة في الخدمات التعليمية الاستفادة من هذه الوثيقة.

تتمثل الفوائد المحتملة لمؤسسة تطب نظام إداري للمنظمات التعليمية (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (EOMS) بناءً على هذه الوثيقة في:

- أ. تحسين مواءمة الأهداف والأنشطة مع السياسة (بما في ذلك الرسالة والرؤية).
- ب. تعزيز المسؤولية الاجتماعية عن طريق توفير تعليم جيد شامل ومنصف للجميع.
- ج. المزيد من التعلم الشخصي والاستجابة الفعالة لجميع المتعلمين وخاصة للمتعلمين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة والمتعلمين عن بعد وفرص التعلم مدى الحياة.
- د. عمليات مستمرة وأدوات تقييم لإثبات وزيادة الفعالية والكفاءة.
- هـ. زيادة مصداقية المنظمة.
- و. وسيلة تمكن المؤسسات التعليمية من إظهار التزامها بممارسات الإدارة التعليمية الفعالة.
- ز. ثقافة للتحسين التنظيمي.
- ح. مواءمة المعايير الإقليمية والوطنية والملكية وغيرها في إطار دولي.
- ط. توسيع مشاركة الأطراف المهتمة.
- ي. تحفيز التميز والابتكار.

3. العلاقة بين هذه الوثيقة وغيرها من المعايير الدولية:

هذه الوثيقة عبارة عن معيار نظام إدارة مستقل، متوافق مع ISO 9001، وهو يركز على أنظمة إدارة المنظمات التعليمية وكذلك تأثيرها على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المهمة ذات الصلة. تتوافق هذه الوثيقة مع متطلبات ISO لمعايير نظام الإدارة. تتضمن هذه المتطلبات بنية عالية المستوى ونصاً متطابقاً ومتطابقاً مع تعريفات أساسية، مصممة لتفيد المستخدمين بتنفيذ عدة معايير لنظام إدارة ISO. يمكن تنفيذ هذه الوثيقة إلى جانب المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها من الوثائق ذات الصلة.

ملاحظة: يقدم الملحق F مثالاً لكيفية تنفيذ هذه الوثيقة إلى جانب إطار ضمان الجودة الأوروبي للتعليم والتدريب المهني (EQAVET).

4. مبادئ نظام إدارة المؤسسات التعليمية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS

نظام إدارة المؤسسات التعليمية أساساً يتبع المبادئ الإدارية التالية:

- أ. التركيز على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- ب. القيادة البصيرة.
- ج. إشراك الناس.
- د. نهج العملية.
- هـ. التحسين.
- و. القرارات القائمة على الأدلة.
- ز. إدارة العلاقات.
- ح. المسؤولية الاجتماعية.
- ط. إمكانية الوصول والإنصاف.
- ي. السلوك الأخلاقي في التعليم.
- ك. أمن البيانات والحماية.

ملاحظة: يتم تحليل تفاصيل هذه المبادئ في الملحق ب.

5. نهج العملية:

1/5 عام

تشجع هذه الوثيقة تبني نهج العملية عند تطوير وتنفيذ وتحسين فعالية نظام إدارة (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS)، لتعزيز المتعلمين وغيرهم من رضا المستفيدين من خلال تلبية متطلبات المتعلم والمتطلبات الأخرى. يتم تضمين متطلبات محددة تعتبر أساسية لاعتماد نهج العملية في 4.4 يسهم فهم العمليات المترابطة وإدارتها كنظام في فعالية المنظمة وكفاءتها في تحقيق النتائج المرجوة منها. يمكن هذا النهج المنظمة من التحكم في العلاقات المتبادلة والترابط بين عمليات النظام، بحيث يمكن تعزيز الأداء العام للمنظمة.

يتضمن منهج العملية التعريف المنهجي وإدارة العمليات، وتفاعلاتها، من أجل تحقيق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة المنظمة وأهدافها وخطة عملها الاستراتيجية، يمكن تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة PDCA (انظر 0.5.2) مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على المخاطر (أنظر 0.5.3) بهدف الاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوب فيها.

تطبيق نهج العملية في نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS يمكن من التالي:

- الفهم والاتساق في متطلبات الاجتماعات.
- النظر في العمليات من حيث القيمة المضافة.
- تحقيق أداء عملية فعال.
- تحسين العمليات علي أساس تقييم البيانات والمعلومات.

يمكن وصف دورة PDCA باختصار على النحو التالي:

- **خطت:** تحديد أهداف النظام وعملياته، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات المتعلمين والمتطلبات الأخرى وسياسات المنظمة، وتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها.
- **نفذ:** تنفيذ ما كان مخططاً.
- **افحص:** مراقبة عمليات القياس (عند الاقتضاء) والمنتجات والخدمات الناتجة من السياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخطط لها، والإبلاغ عن النتائج.
- **باشر:** اتخاذ إجراءات لتحسين الأداء، حسب الضرورة.

3/5 التفكير القائم على المخاطر:

التفكير القائم على المخاطر أمر ضروري لتحقيق نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS فعال. للتوافق مع متطلبات هذه الوثيقة، تحتاج المؤسسة إلى تخطي وتنفيذ إجراءات لمعالجة المخاطر والفرص. معالجة كل من المخاطر والفرص ترسي الأساس لزيادة فعالية نظام إدارة الجودة، وتحقيق نتائج محسنة ومنع الآثار السلبية.

يمكن أن تنشأ الفرص نتيجة لحالة مواتية لتحقيق نتيجة مقصودة، على سبيل المثال، مجموعة من الظروف التي تسمح للمنظمة بجذب المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، وتطوير منتجات وخدمات جديدة، والحد من الهدر أو تحسين الإنتاجية. يمكن أن تشمل إجراءات التعامل مع الفرص أيضاً النظر في المخاطر المرتبطة بها. الخطر هو تأثير اللايقين ويمكن أن يكون لأي نوع من اللايقين آثار إيجابية أو سلبية. يمكن أن يوفر الانحراف الإيجابي الناتج عن المخاطرة فرصة، ولكن ليس كل الآثار الإيجابية الناتجة عن المخاطر فرص.

6. مهمة، رؤية، استراتيجية مؤسسة:

يوضح الشكل 3 استراتيجية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS فيما يتعلق بالمهمة والرؤية.

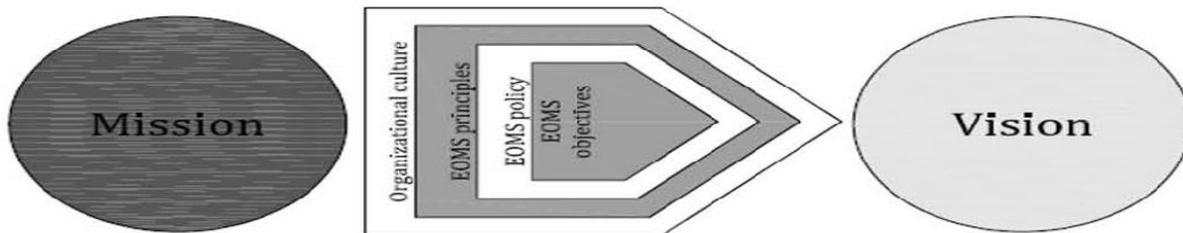


Figure 3 — EOMS strategy as related to mission and vision

يتم تأطير بيانات سياسة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS من خلال ثقافة المنظمة (المجموعة الكاملة من المعتقدات والقيم التي تحافظ علي سلوكها) ومبادئ نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS وفي المقابل، توفر بيانات سياسة إدارة العمليات (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS) إطاراً لوضع أهداف (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS)، والتي يتم مراجعتها دورياً لضمان إنجاز مهمة المنظمة بفعالية وكفاءة أثناء السير علي الطريق المستمر نحو رؤية المؤسسة عادة ما يسمى التعبير عن هذه العناصر باستراتيجية.

7. متطلبات وإرشادات إضافية:

- يحدد الملحق (أ) المتطلبات الإضافية للتعليم في مرحلة الطفولة المبكرة للمؤسسات التي تقدم هذه الخدمة.
- يوضح الملحق (ب) مبادئ (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS).
- يوفر الملحق (ج) تصنيفاً للأطراف المهمة.
- يوفر الملحق (د) إرشادات للتواصل مع الأطراف المعنية.
- يوفر الملحق (هـ) إرشادات بشأن العمليات والتدابير والأدوات في المنظمات التعليمية.
- يقدم الملحق (و) مثالاً على رسم الخرائط للمعايير الإقليمية.
- يوضح الملحق (ز) اعتبارات الصحة والسلامة للمنظمات التعليمية.

نظم الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS

المتطلبات مع الارشاد للاستخدام

1. المجال (Scope):

تحدد هذه الوثيقة متطلبات نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS) عندما تكون هذه المؤسسة:

- أ. تحتاج إلى إثبات قدرتها على دعم اكتساب وتطوير الكفاءة من خلال التعليم أو التعلم أو البحث.
- ب. تهدف إلى تعزيز رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين والموظفين من خلال التطبيق الفعال لنظام (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS)، بما في ذلك عمليات تحسين النظام وضمان المطابقة لمتطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين. جميع متطلبات هذا الوثيقة عامة ويمكن تطبيقها على أي مؤسسة تستخدم منهجاً لدعم تطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعلم أو البحث، بغض النظر عن نوع أو حجم أو طريقة التوصيل. يمكن تطبيق هذه الوثيقة على المؤسسات التعليمية ضمن مؤسسات أكبر لا يتمثل نشاطها الأساسي في التعليم، مثل أقسام التدريب المهني. ولا تنطبق هذه الوثيقة على المنظمات التي تنتج أو تصنع منتجات تعليمية فقط.

2. المراجع المعيارية (Normative references):

لا توجد مراجع معيارية في هذه الوثيقة.

3. المصطلحات والتعريفات (Terms and definitions):

لأغراض هذا المستند، تنطبق المصطلحات والتعريف التالية.

تحتفظ ISO و IEC بقواعد بيانات للمصطلحات لاستخدامها في التوحيد القياسي في العناوين التالية:

- نظام ISO للتصفح الانترنت متوفرة في: <https://www.iso.org/obp>

- IEC Electropedia متاح في: <http://www.electropedia.org/>

1/3 منظمة: -

شخص (3.35) أو مجموعة من الأشخاص لها مهامها الخاصة مع المسؤوليات والسلطات والعلاقات لتحقيق أهدافها (3.8).

الملاحظة 1 للدخول: يشمل مفهوم المنظمة، على سبيل المثال لا الحصر، التاجر، أو الشركة، أو تشاركيه، أو الكيان، أو المؤسسة، أو السلطة، أو الشراكة، أو المؤسسة الخيرية أو المعهد، أو جزء منها أو مزيج منها، سواء أكانت مسجلة أم لا، أو عامة أو خاصة.

2/3 طرف مهتم (أصحاب المصلحة):

الشخص (3.35) أو المنظمة (3.1) التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر أو تعتبر نفسها متأثرة بقرار أو نشاط.

الملاحظة 1 للدخول: يعطي الملحق C تصنيفاً للأطراف المهمة في المنظمات التعليمية (3.22).

3/3 المتطلب: -

حاجة أو توقع التي تم ذكرها، ضمنية أو إلزامية بشكل عام.

الملاحظة 1 للدخول: تعني عبارة "ضمنياً بشكل عام" أنه من العرف أو الممارسة الشائعة للمنظمة (3.1) والأطراف المعنية (3.2) أن الضمنية أو التوقع قيد النظر ضمنياً.

الملاحظة 2 للدخول: المتطلب المحدد هو شرط مذكور، على سبيل المثال في المعلومات الموثقة (3.11).

4/3 النظام الإداري:

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة في منظمة (3.1) لوضع السياسيات (3.7) والأهداف (3.8) والعمليات (3.12) لتحقيق تلك الأهداف.

ملاحظة 1 للدخول: يمكن لنظام الإدارة أن يتعامل مع تخصص واحد أو عدة تخصصات.

الملاحظة 2 للدخول: تشمل عناصر النظام هيكل المنظمة وأدوارها ومسؤولياتها والتخطيط لها وتشغيلها.

الملاحظة 3 للدخول: قد يشمل مجال نظام الإدارة كامل المنظمة، وظائف محددة ومحدودة للمنظمة، أقسام محددة ومحدودة من المنظمة، أو وظيفة واحدة أو أكثر عبر مجموعة من المنظمات.

5/3 الإدارة العليا: -

شخص (3.35) أو مجموعة من الأشخاص الذين يقومون بتوجيه وتنظيم منظمة (3.1) علي أعلي مستوى.

ملاحظة 1 للدخول: تتمتع الإدارة العليا بسلطة تفويض السلطة وتوفير الموارد داخل المؤسسة.

الملاحظة 2 للدخول: إذا كان نطاق نظام الإدارة (3.4) يغطي جزءاً من منظمة فقط، فإن الإدارة العليا تشير إلى أولئك الذين يوجهون ذلك الجزء من المنظمة وسيطرون عليه.

6/3 فعالية:

مدي تحقيق الأنشطة المخطط لها وتحقيق النتائج المخططة.

7/3 سياسات:

نوايا وتوجه منظمة (3.1)، كما تم التعبير عنها رسمياً من قبل الإدارة العليا (3.5).

8/3 الهدف:

النتيجة التي يتعين تحقيقها.

ملاحظة 1 للدخول: يمكن أن يكون الهدف استراتيجي أو تكتيكي أو عملي.

ملاحظة 2 للدخول: يمكن أن ترتبط الأهداف باختصاصات مختلفة (مثل الأهداف التعليمية والمالية والصحية والسلامة والأهداف البيئية) ويمكن تطبيقها على مستويات مختلفة (مثل الاستراتيجية، على المستوي المؤسسة، والمشروع، والمنتج، والعملية (3.12)).

الملاحظة 3 للدخول: يمكن التعبير عن الهدف بطرق أخرى، على سبيل المثال، عائد معين، أو غرض، أو معيار تشغيلي، أو هدف نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS، أو باستخدام كلمات أخرى لها نفس المعني (على سبيل المثال، غاية، هدف يتحقق، أو مستهدف).

ملاحظة 4 للدخول: في سياق نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS، يتم تحديد أهداف نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS من قبل المنظمة، بما يتفق مع سياسة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS (3.7)، لتحقيق نتائج محددة.

9/3 خطر: -

تأثير اللايقين.

ملاحظة 1 للدخول: التأثير هو انحراف عن المتوقع- إيجابي أو سلبي.**ملاحظة 2** للدخول: اللايقين هو حالة، ولو جزئية، لنقص المعلومات المتعلقة بفهم أو معرفة (3.42)،

لحدث وعواقبه، أو احتمال حدوثه.

الملاحظة 3 للدخول: غالباً ما تتميز المخاطر بالإشارة إلي "الأحداث" المحتملة (كما هو محدد في دليل

ISO 73: 2009، 3.5.1.3) و "العواقب" (كما هو في دليل ISO 73: 2009، 3.6.1.3)، أو مزيج من هذه.

الملاحظة 4 للدخول: غالباً ما يتم التعبير عن المخاطر كمزيج من عواقب حدث ما (بما في ذلك

التغيرات في الظروف) و "الاحتمال" المرتبط به.

(كما هو محدد في الدليل الإرشادي ISO 73: 2009، 3.6.1.1) للحدوث.

10/3 الكفاءة: -

القدرة على تطبيق المعرفة (3.42) ومهارات (3.41) لتحقيق النتائج المرجوة.

ملاحظة 1 للدخول: القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات تعني أن المتعلم (3.25) يوصف المواقف

والسلوكيات المناسبة في سياقات أو مواقف مختلفة بمسؤولية واستقلالية.

11/3 معلومات موثقة: -

معلومات مطلوبة مضبوطة ومحافظ عليها من قبل منظمة (3.1) والوسط الذي تم احتوائه عليه.

ملاحظة 1 للدخول: يمكن أن تكون المعلومات الموثقة بأي شكل ووسائط، ومن أي مصدر.**ملاحظة 2** للدخول: يمكن أن تشير المعلومات الموثقة إلي:

- نظام الإدارة (3.4)، بما في ذلك العمليات ذات الصلة (3.12).

- معلومات تم إنشاؤها من أجل تشغيل المنظمة (وثائق).

- دليل علي النتائج المحققة (السجلات).

12/3 عملية:

مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة والتي تحول المدخلات إلي المخرجات.

13/3 أداء: -

نتيجة قابلة للقياس

الملاحظة 1 للدخول: يمكن أن يرتبط الأداء إما بالنتائج الكمية أو النوعية.**الملاحظة 2** للدخول: يمكن أن يرتبط الأداء بإدارة الأنشطة، العمليات (3.12)، المنتجات (بما في ذلك

الخدمات)، الأنظمة أو المنظمات (3.1).

14/3 الاستعانة بمصادر خارجية (الفعل): -

إجراء ترتيب حيث تقوم منظمة خارجية (3.1) بتنفيذ جزء من وظيفة أو عملية تابعة للمنظمة (3.12).

الملاحظة 1 للدخول: تكون المؤسسة الخارجية نطاق نظام الإدارة (3.4)، على الرغم من أن الوظيفة

أو العملية التي يتم الاستعانة بها بمصادر خارجية تقع ضمن المجال للمؤسسة.

15/3 مراقبة: -

تحديد حالة نظام أو عملية (3.12) أو نشاط.

ملاحظة 1 للدخول: لتحديد الحالة، قد تكون هناك حاجة للتحقق من أو الإشراف عليها أو مراقبتها بدقة.**16/3 قياس: -**

عملية (3.12) لتحديد قيمة.

17/3 تدقيق:

عملية منهجية ومستقلة وموثقة (3.12) للحصول على أدلة التدقيق وتقييمها بشكل موضوعي لتحديد

مدي استيفاء معايير التدقيق.

الملاحظة 1 للدخول: يمكن أن يكون التدقيق عبارة عن تدقيق داخلي (طرف أول) أو تدقيق خارجي

(طرف ثان أو طرف ثالث)، ويمكن أن يكون تدقيقاً مشتركاً (يجمع بين اثنين أو أكثر من التخصصات).

الملاحظة 2 للدخول: يجري التدقيق الداخلي بواسطة المنظمة (3.1) نفسها، أو بواسطة طرف خارجي

نيابة عنها.

الملاحظة 3 للدخول: "أدلة المراجعة" و "معايير المراجعة".

محددة في المواصفة القياسية ISO 19011

18/3 مطابقة:

الوفاء بمتطلب (3.3).

19/3 عدم مطابقة:

عدم الوفاء بمتطلب (3.3).

20/3 اجراء تصحيحي:

العمل للقضاء على سبب عدم المطابقة (3.19) ومنع تكرارها.

21/3 تحسن مستمر: -

نشاط متكرر لتحسين الأداء (3.13).

22/3 منظمة تعليمية:

منظمة (3.1) يتمثل نشاطها الأساسي في توفير المنتجات التعليمية (3.24) والخدمات التعليمية (3.23).

ملاحظة 1 للدخول: يمكن أن يشمل ذلك مؤسسة تعليمية داخل منظمة أكبر ليس نشاطها الأساسي هو التعليم، مثل قسم التدريب المهني.

23/3 الخدمة التعليمية: -

عملية (3.12) تدعم اكتساب وتطوير المتعلمين (3.10) من خلال التدريس (3.39)، التعلم أو البحث.

24/3 منتج تعليمي (الموارد التعليمية):-

السلع الملموسة أو غير الملموسة المستخدمة في الدعم التربوي للخدمات التعليمية (3.23).

الملاحظة 1 للدخول: يمكن أن تكون المنتجات التعليمية إما فعلية أو رقمية، ويمكن أن تشمل كتباً مدرسية، وكتب عمل، وأوراق عمل، ومنافع (مثل الكتل، والخزن)، وبطاقات فلاش، ومعلم (3.27) ورش عمل، وغير واقعية، وكتب، وملصقات، وألعاب تعليمية، وتطبيقات والمواقع الإلكترونية والبرامج والدورات عبر الإنترنت (3.33)، وكتب الأنشطة، والروايات المصورة، والكتب المرجعية، وأقراص الفيديو الرقمية، والأقراص المدمجة والمجلات والدوريات، وأدلة الدراسة، وأدلة المعلم، والمختبرات، والنماذج، والأفلام، وبرامج التلفزيون، والبث عبر الإنترنت، والبودكاست، والخرائط والأطالس والمعايير والمواصفات الفنية ودراسات الحالة.

الملاحظة 2 للدخول: يمكن انتاج المنتجات التعليمية من قبل أي أطراف، بما في ذلك المتعلمين (3.25).

25/3 متعلم: -

مستفيد (3.26) يكتسب ويطور الجدارة (3.10) باستخدام الخدمة التعليمية (3.23)

26/3 المستفيد:

شخص (3.35) أو مجموعة من الأشخاص المستفيدين من منتجات وخدمات منظمة تعليمية (3.22) والذين تلتزم المنظمة التعليمية بخدمتهم بموجب رسالتها (3.31).

الملاحظة 1 للدخول: يتضمن الملحق د قائمة بالمستفيدين.

27/3 مرب: -

الشخص (3.35) الذي يقوم بأنشطة تعليمية (3.39).

الملاحظة 1 للدخول: في سياقات مختلفة، يشار أحياناً إلي المعلم كمعلم أو مدرب أو كابتن أو ميسر أو محاضر أو مستشار أو مدرب أو محاضر أو معلم.

28/3 منهاج دراسي: -

معلومات موثقة (3.11) عن ماذا ولماذا وكيف ومدى تعلم المتعلمين (3.25) بطريقة منهجية ومنعمدة.

الملاحظة 1 للدخول: يمكن للمنهج أن يشمل على سبيل المثال لا الحصر، أهداف التعلم أو أهدافه (3.8)، المحتوي، مخرجات التعلم، التعليم (3.39) وطرق التعلم، مؤشرات الأداء (3.13)، طرق التقييم أو خطة البحث التي ترتبط بالتعلم. كما يمكن الإشارة إليه على أنه اختصار (3.10)، أو مرجع اختصاص، أو برنامج دراسي (3.34) أو خطة تدريس.

29/3 مسؤولية اجتماعية: -

مسؤولية منظمة (3.1) عن آثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، من خلال السلوك الشفاف والأخلاقي الذي:

- يساهم في التنمية المستدامة، بما في ذلك الصحة ورفاهية المجتمع.
- يأخذ في الاعتبار توقعات الأطراف المعنية (3.2).
- يمثل للقانون المعمول به ويتسق مع قواعد السلوك الدولية.
- يتم دمجها في جميع أنحاء المنظمة وتمارس في علاقاتها.

الملاحظة 1 للدخول: الأنشطة تشمل المنتجات والخدمات والعمليات (3.12).

ملاحظة 2 للدخول: العلاقات تشير إلى أنشطة المنظمة ضمان مجال تأثيرها.

المصدر ISO 26000: 2010، والمعدلة لعام 2018.

- استيعيب عن كلمة "أصحاب المصلحة" بـ "الأطراف المهمة".

30/3 رؤية:

تطلعات المنظمة (3.1) فيما يتعلق بالتوجه المستقبلي المرغوب فيه ومواءمة على النحو الواجب مع رسالتها (3.31).

31/3 مهمة: -

سبب وجود، وإلزام ومجال منظمة (3.1)، وترجمتها إلى السياق الذي تعمل فيه.

32/3 استراتيجية:

خطة لإنجاز مهمة (3.31) المنظمة (3.1) وتحقيق رؤية (3.30) المنظمة.

33/3 دورة: -

مجموعة محددة من أنشطة التعليم (3.39) والتدريس، مصممة لتلبية أهداف (3.8)، التعلم المحددة أو نتائج التعلم.

ملاحظة 1 للدخول: يشار إلى الدورة التدريبية أحياناً علي أنها مجموعة متكاملة أو موضوع.

34/3 برنامج: -

مجموعة متنسقة من الدورات (3.33)، مصممة لتلبية أهداف (3.8) التعلم المحددة أو مخرجات التعلم، مما يؤدي إلى الاعتراف بها.

الملاحظة 1 للدخول: يمكن أن يأخذ الاعتراف شكل شهادة أو شهادة إتمام أو مشاركة أو إنجاز، وشارة، وشهادة دبلوم، وأشكال أخرى.

35/3 شخص: -

فرد (الإنسان) أي شخص طبيعي، يعمل ككيان متميز غير قابل للتجزئة أو يعتبر كذلك.

المصدر: ISO/IEC 15944-1:2011.3.28

معدلة: أضيف المصطلح المفضل "الشخص" فوق المصطلح "الفرد" المعترف به، وأزيلت عبارة "الشخص الذي هو" قبل "الكائن البشري" عند بداية التعريف.

36/3 العاملين: -

الأشخاص (3.35) الذين يعملون في وضمن منظمة (3.1).

37/3 سهولة الاستخدام:

مدي إمكانية استخدام منتج أو خدمة أو بيئة أو مرفق من قبل مستخدمين محددين لتحقيق أهداف محددة بفعالية (3.6) وكفاءة ورضاء في سياق محدد من الاستخدام.

المصدر: ISO 9241-11: 1998.31

تمت إضافة عبارة "خدمة أو بيئة أو مرفق" بعد "المنتج".

38/3 إمكانية الوصول:

سهولة الاستخدام (3.37) لمنتج أو خدمة أو بيئة أو منشأة من قبل أشخاص ضمن نطاق أوسع من القدرات.

المصدر: ISO/TS 13131: 2014.3.1.1

39/3 تعليم:

العمل مع المتعلمين (3.25)، لمساعدتهم ودعمهم في التعليم.

ملاحظة 1 للدخول: ينطوي العمل مع المتعلمين على تصميم أنشطة التعلم وقيادتها ومتابعتها.

ملاحظة 2 للدخول: يمكن للتدريس الجمع بين الأدوار المختلفة: تقديم المحتوى، والتيسير، والإرشاد،

وبناء المجتمع، وإلى حد ما، المستشار وموفر التوجيه الأكاديمي.

40/3 التعلم مدي الحياة: -

توفير أو الاستفادة من فرص التعلم على مدي حياة الناس من اجل تعزيز تنميتها المستمرة.

41/3 مهارة: -

مجموعة من الدراية تسمح لشخص ما (3.35) بإتقان نشاط ما وتحقيق النجاح في إنجاز مهمة ما.

ملاحظة 1 للدخول: يمكن أن تكون المهارة معرفية أو عاطفية أو اجتماعية أو نفسية.

42/3 المعرفة:

الحقائق أو المعلومات أو المبادئ أو الفهم المكتسب من خلال الخبرة أو البحث أو التعليم.

المصدر: ISO/ IEC TS 17027: 2014.2.56

43/3 التحقق :-

التأكيد، من خلال تقديم دليل موضوعي، أن المتطلبات المحددة قد تم الوفاء بها.

المصدر: ISO 9000:2015.3.8

44/3 التحقق من الصحة (الفاعلية):-

التأكيد، من خلال تقديم دليل موضوعي، علي أنه تم الوفاء بمتطلبات استخدام محدد أو تطبيق محدد.

المصدر: ISO 9000:2015.3.8.13



4. سياق المنظمة (Context of the Organization):

1/4 فهم المنظمة وسياقها:

تحدد المنظمة القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بغرضها، ومسئوليتها الاجتماعية وتوجهها الاستراتيجي، والتي تؤثر علي قدرتها علي تحقيق النتائج المرجوة من نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية

EOMS.

يجب علي المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات حول هذه القضايا الخارجية والداخلية.

ملاحظة 1: يمكن أن تشمل القضايا العوامل أو الشروط الإيجابية والسلبية للنظر فيها.

ملاحظة 2: يمكن تسهيل فهم السياق الخارجي من خلال النظر في القضايا الناشئة عن العوامل التكنولوجية والتنافسية والسوقية والثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية والبيئية، سواء كانت دولية أو وطنية أو إقليمية أو محلية.

ملاحظة 3: يمكن تسهيل فهم السياق الداخلي من خلال النظر في القضايا المتعلقة بالقيم والثقافة والمعرفة وأداء المنظمة.

ملاحظة 4: يمكن التعبير عن الاتجاه الاستراتيجي من خلال معلومات موثقة مثل الرسالة التنظيمية أو

بيان الرؤية.

2/4 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة :-

نتيجة لتأثيرها أو تأثيرها المحتمل على قدرة المؤسسة على توفير المنتجات والخدمات التعليمية بشكل مستمر ومستدام.

يجب على المؤسسة تحديد:

أ. الأطراف المهمة ذات الصلة بنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS

ب. المتطلبات ذات الصلة من هذه الأطراف المهمة

تشمل هذه الأطراف المهمة ما يلي:

- المتعلمين.
- المستفيدون الآخرون.
- موظفي المنظمة.

يجب على المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات حول هذه الأطراف المهمة والمتطلبات ذات الصلة.

ملاحظة: يعطي الملحق ج تصنيفاً للأطراف المهمة في المنظمات التعليمية.

3/4 تحديد مجال نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية: -

تحدد المنظمة حدود وقابلية تطبيق نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS لتحديد مجالها. عند تحديد هذا المجال، **يجب** على المنظمة مراعاة:

أ. القضايا الخارجية والداخلية المشار إليها في 4.1

ب. متطلبات الأطراف المهمة ذات الصلة المشار إليها في البند 4.2

ج. منتجات وخدمات المنظمة.

يجب على المنظمة تطبيق جميع متطلبات هذه الوثيقة إذا كانت قابلة للتطبيق ضمن المجال المحدد لنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS الخاص بها.

يجب أن يكون نطاق نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS متاحاً وأن يتم الاحتفاظ به كمعلومات موثقة. **يجب** أن يحدد النطاق أنواع المنتجات والخدمات التي يتم تغطيتها، ويوفر مبرراً لأي مطلب لهذه تحده المنظمة ولا ينطبق على نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS الخاص بها.

لا يمكن المطالبة بالمطابقة مع هذه الوثيقة إلا إذا كانت المتطلبات المحدد بأنها غير قابلة للتطبيق لا تؤثر على قدرة أو مسؤولية المنظمة لضمان تطابق منتجاتها وخدماتها وتعزيز رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.

يجب تضمين جميع المنتجات والخدمات المقدمة للمتعلمين من قبل مؤسسة تعليمية ضمن مجال نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS.

4/4 نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS): -

1/4/4 **يجب** على المنظمة إنشاء وتنفيذ وصيانة والحفاظ على (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS)، بما في ذلك العمليات اللازمة وتفاعلاتها، وفقاً لمتطلبات هذه الوثيقة.

يجب على المنظمة تحديد العمليات الخاصة بـ نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS وتطبيقاتها في جميع أنحاء المنظمة، **ويجب** عليها:

أ. تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة من هذه العمليات.

ب. تحديد تسلسل وتفاعل هذه العمليات.

- ج. تحديد وتطبيق معايير وأساليب (بما في ذلك رصد وقياس ومؤشرات الأداء ذات الصلة) اللازمة لضمان التشغيل والسيطرة علي هذه العمليات بفعالية.
- د. تحديد الموارد اللازمة لهذه العمليات وضمان توافرها.
- هـ. تعيين المسؤوليات والسلطات لهذه العمليات.
- و. معالجة المخاطر والفرص حسبما تحدد وفقاً لمتطلبات 6.1
- ز. تقييم هذه العمليات وتنفيذ أي تغييرات مطلوبة لضمان أن تحقق هذه العمليات النتائج المرجوة منها.
- ح. تحسين العمليات ونظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS.

2/4/4 إلى الحد الضروري، **يجب** علي المنظمة:

- أ. حفظ معلومات موثقة (وثائق) لدعم تشغيل عملياتها.
- ب. الاحتفاظ بمعلومات موثقة (سجلات) للتأكد من أن العمليات تتم كما هو مخطط لها.

5. القيادة LEADERSHIP:

1/5 القيادة والالتزام:

1/1/5 عام

يجب على الإدارة العليا إثبات القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS من خلال:

- أ. المساءلة عن فعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS.
- ب. ضمان أن سياسة المؤسسة التعليمية وأهداف المؤسسة التعليمية موضوعة ومتوافقة مع السياق والتوجه الاستراتيجي للمنظمة.
- ج. ضمان تكامل متطلبات نظام إدارة المعايير (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS) مع العمليات التجارية للمنظمة.
- د. تشجيع استخدام نهج العملية والتفكير القائم على المخاطر.
- هـ. ضمان توافر الموارد اللازمة لنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS.
- و. توضيح أهمية إدارة المنظمات التعليمية الفعالة ومطابقتها لمتطلبات إدارة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS.
- ز. التأكد من أن نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS يحقق النتيجة (النتائج) المرجوة.
- ح. إشراك وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في فعالية (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS).
- ط. تعزيز التحسين المستمر.
- ي. دعم أدوار الإدارة الأخرى ذات الصلة لإظهار قيادتها كما تطبق على مجالات مسؤولياتها.
- ك. دعم التنفيذ المستدام للرؤية التربوية والمفاهيم التعليمية ذات الصلة.
- ل. وضع وتطوير والحفاظ على خطة استراتيجية للمنظمة.
- م. التأكد من تحديد المتطلبات التعليمية للمتعلمين، بما في ذلك الاحتياجات الخاصة، ومعالجتها.
- ن. النظر في مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

ملاحظة: يمكن تفسير الإشارة إلى "الأعمال" في هذه الوثيقة على نطاق واسع بأنها تعني الأنشطة التي تكون جوهرية لأغراض وجود المنظمة، سواء كانت المنظمة عامة أو خاصة أو طوعية أو من أجل الربح أو غير ربحية.

2/1/5 التركيز علي المتعلمين والمستفيدين الآخرين:

يجب أن تكون الإدارة العليا مسؤولة بشكل مباشر عن ضمان أن:

- أ. يتم تحديد احتياجات وتوقعات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وفهمها واستيفائها باستمرار، كما يتضح من رصد مدي رضاهم والتقدم التعليمي.
- ب. المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات والقدرة علي تعزيز المتعلم وغيره من رضا المستفيدين يتم تحديدها ومعالجتها.

3/1/5 متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة:

متعلم الاحتياجات الخاصة هو شخص لديه احتياجات تعليمية لا يمكن تلبيتها من خلال ممارسات التعليم والتقييم المنتظمة (مثل الاستثناءات مثل السلوكية أو التواصلية أو الفكرية أو المادية أو الموهبة أو غير ذلك من احتياجات المتعلمين للتعليم الخاص؛ يمكن للمتعلمين الحصول علي أكثر من استثناء) وهذا يعني

الحاجة إلي ضمان وجود قنوات اتصال بحيث يمكن للأطراف المهمة الحصول المعلومات التي يحتاجونها لنشاطهم.

يجب على الإدارة العليا التأكد من:

- توفير الموارد والتدريب لدعم إمكانية الوصول في بيئات التعلم.
- توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لتعزيز الوصول العادل إلي المرافق والبيئات التعليمية مثل المتعلمين الآخرين.

2/5 السياسة:

1/2/5 تطوير السياسة:

يجب على الإدارة العليا وضع سياسة المؤسسة التعليمية ومراجعتها والمحافظة عليها بحيث:

- أ. تدعم رسالة المنظمة التعليمية ورؤيتها.

- ب. مناسبة لغرض المنظمة وسياقها.
- ج. توفر إطاراً لوضع أهداف المؤسسة التعليمية.
- د. تتضمن التزاماً لتلبية المتطلبات المعمول بها.
- هـ. تتضمن التزاماً بالتحسين المستمر لـ (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS)
- و. تأخذ في الحسبان التطورات التعليمية والعلمية والتقنية ذات الصلة.
- ز. تشمل الالتزام بالوفاء بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
- ح. تصف وتشمل الالتزام بإدارة الملكية الفكرية.
- ط. تأخذ في الاعتبار احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية ذات الصلة.

2/2/5 توصيل السياسة:

يجب على سياسة المنظمة التعليمية:

- أ. أن تكون متاحة وأن يتم حفظها كمعلومة موثقة.
- ب. إبلاغها وفهمها وتطبيقها داخل المنظمة.
- ج. تكون متاحة للأطراف المهمة ذات الصلة، حسب الاقتضاء.
- ملاحظة:** ترد المبادئ التوجيهية للاتصال بالأطراف المهمة في الملحق د.

3/5 الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات: -

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن المسؤوليات والسلطات للأدوار ذات الصلة يتم تعيينها وإبلاغها داخل المنظمة.

تحدد الإدارة العليا المسؤولية والسلطة عن:

- أ. التأكد من أن نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS يتوافق مع متطلبات هذه الوثيقة.
- ب. ضمان فهم سياسة المنظمة التعليمية وتنفيذها.
- ج. التأكد من أن عمليات نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS تقدم نواتجها المستهدفة.
- د. الإبلاغ عن أداء (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS) وعن فرص التحسين (انظر 10.1) إلى الإدارة العليا (انظر 9.3.2).
- هـ. ضمان تعزيز التركيز على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في جميع أنحاء المنظمة.

- و. ضمان الحفاظ على تكامل (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS) عند التخطيط والتنفيذ لتغييرات في (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS).
- ز. إدارة اتصالات المنظمة (انظر 7.4).
- ح. ضمان أن جميع عمليات التعلم متكاملة، بغض النظر عن طريقة التسليم.
- ط. التحكم في المعلومات الموثقة (7.5)
- ي. إدارة متطلبات المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة.
-



6. التخطيط Planning :-

1/6 إجراءات لتعيين المخاطر والفرص:

1/1/6 عند التخطيط لـ (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS)، **يجب** علي المنظمة النظر

في القضايا المشار موجهه إلي:

أ. التأكيد على قدرة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS علي تحقيق النتيجة (النتائج) المرجوة.

ب. تعزيز التأثيرات المرغوبة.

ج. منع أو تخفيف أو تقليل الأثار غير المرغوبة.

د. تحقيق التحسين المستمر.

2/1/6 **يجب** علي المنظمة أن تخطط:

أ. إجراءات لمعالجة هذه المخاطر والفرص.

ب. كيفية القيام بما يلي:

- دمج وتنفيذ الإجراءات في عمليات (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS) انظر

البند 8.

- تقييم فعالية هذه الإجراءات.

يجب أن تكون الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص متناسبة مع احتمال حدوثها والتأثير

المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات.

ملاحظة 1 يمكن أن تشمل الخيارات لمعالجة المخاطر تجنب المخاطر، والمخاطرة من انتهاز الفرصة

والقضاء على مصدر المخاطر، وتغيير احتمال أو عواقب، وتقاسم المخاطر، أو الاحتفاظ بالمخاطر عن طريق

قرار مستتير.

ملاحظة 2: يمكن أن تؤدي الفرص إلى تبني ممارسات جديدة، وإطلاق منتجات تعليمية جديدة أو

خدمات تعليمية، وفتح أسواق جديدة، والتعامل مع المتعلمين الجدد وغيرهم من المستفيدين، وبناء الشراكات،

واستخدام التكنولوجيا الجديدة وإمكانيات أخرى مرغوبة وقابلة للتطبيق لتلبية احتياجات منظمة أو من المتعلمين

أو من المستفيدين الآخرين.

2/6 أهداف المنظمة التعليمية التخطيط لتحقيقها:**1/2/6 يجب** على المنظمة وضع أهداف منظمة تعليمية في الوظائف والمستويات والعمليات

اللازمة لـ (نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (EOMS).

يجب أن تكون أهداف المؤسسة التعليمية:

أ. أن تكون متنسقة مع سياسة المنظمة التعليمية.

ب. تكون قابلة للقياس (إن أمكن).

ج. مراعاة المتطلبات المعمول بها.

د. تكون ملائمة لمطابقة المنتجات والخدمات ولتعزيز المتعلم والموظفين ورضا المستفيدين الآخرين.

هـ. يتم مراقبتها باستمرار.

و. أن يتم توصيلها.

ز. يتم تحديثها حسب الاقتضاء.

يجب أن تحفظ المنظمة وتحتفظ بالمعلومات الموثقة حول أهداف المؤسسة التعليمية وتحقيقها.**2/2/6 عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، يجب** على المؤسسة أن تحدد،

وأن توجز في خطتها الاستراتيجية:

أ. ما الذي سيتم القيام به.

ب. ما هي الموارد المطلوبة.

ج. من سيكون مسؤولاً.

د. متى تكتمل.

هـ. كيف سيتم تقييم النتائج.

3/6 تخطيط التغييرات:

عندما تحدد المنظمة الحاجة إلي إجراء تغييرات في نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS ، يتم

إجراء التغييرات بطريقة مخططة (انظر 4.4).

يجب على المنظمة النظر في:

أ. الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة.

- ب. سلامة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS
ج. توافر الموارد الداخلية واستعدادها.
د. تخصيص أو إعادة توزيع المسؤوليات والسلطات.
هـ. مدي توفر واستعداد المزودين الخارجيين الذين نحتاجهم لتنفيذ التغيير.
-



7. الدعم:

1/7 الموارد:

1/1/7 عام

1/1/1/7 **يجب** على المنظمة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين

نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS بطريقة تعززها على نحو مستدام:

أ. مشاركة المتعلمين ورضاهم من خلال الأنشطة التي تعمل علي تحسين التعلم وتعزيز تحقيق نتائج التعلم.

ب. إشراك الموظفين ورضاهم من خلال أنشطة لتحسين كفاءات الموظفين لتسهيل التعلم.

ج. رضاء المستفيدين الآخرين، من خلال الأنشطة التي تسهم في الفوائد الاجتماعية للتعلم.

2/1/1/7 تحدد المنظمة وترصد الموارد التي سيتم توفيرها من خلال:

أ. المنظمة.

ب. المزودين الخارجيين.

يجب أن تأخذ المنظمة بعين الاعتبار احتياجات المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة، وتتأكد من أن مجموعة متنوعة من متطلبات التيسير منتظرة.

2/1/7 الموارد البشرية:

1/2/1/7 الموارد البشرية تتضمن كلما كان ممكنا:

أ. الموظفون المعينون من قبل المنظمة.

ب. المتطوعين والمتدربين الذين يعملون مع المنظمة أو يساهمون فيها.

ج. موظفي مقدمي الخدمات الخارجيين الذين يعملون مع المنظمة أو يساهمون فيها.

2/2/1/7 **يجب** على المنظمة:

أ. تحديد وتوفير الموارد البشرية اللازمة للتنفيذ الفعال لنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS ولتشغيل ومراقبة عملياته.

ب. تحديد وتنفيذ ونشر معايير التوظيف أو الاختيار، التي ستكون متاحة للأطراف المهمة ذات الصلة.

ج. حفظ معلومات موثقة عن العملية المستخدمة للتعين أو الاختيار، والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة حول نتائج التوظيف.

3/1/7 التسهيلات: -

1/3/1/7 **يجب** أن تشمل التسهيلات، حسب الاقتضاء، المرافق التالية التي تلبى متطلبات المتعلم:

أ. المباني والأراضي.

ب. المعدات بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات.

ج. المرافق

2/3/1/7 **يجب** على المنظمة:

أ. تحديد وتوفير وصيانة التسهيلات الآمنة:

(1) مناسبة للموارد البشرية لدعم تنمية الجدارة لدى المتعلمين

(2) التي تعزز تنمية الجدارة لدى المتعلمين.

ب. التأكد من أن أبعاد التسهيلات كافية لمتطلبات من يستخدمونها.

3/3/1/7 حسب الاقتضاء، **يجب** أن تكون هناك تسهيلات لـ:

أ. التدريس

ب. التعلم الذاتي

ج. تطبيق المعرفة

د. الراحة والاستجمام

هـ. الاعاشة

ملاحظة 1 يمكن أن تشمل التسهيلات الفضاءات الرقمية

ملاحظة 2 يمكن أن تكون التسهيلات داخلية أو خارجية

4/1/7 بيئة تشغيل العمليات التعليمية:

يجب على المنظمة أن تحدد وتوفر وتصون بيئة مناسبة لتعزيز الرفاهية العامة للأطراف المهمة ذات الصلة، من خلال النظر في:

أ. العوامل النفسية

ب. العوامل المادية

ملاحظة 1 في بيئة العمل، يمكن أن تشمل العوامل النفسية متطلبات العمل، والتأثير في العمل، وإمكانيات التطوير، وتأثير العمل، والالتزام بمكان العمل، والقدرة علي التنبؤ، والمكافآت، ووضوح الدور، ونوعية القيادة، والدعم الاجتماعي من المشرفين، والرضا بالعمل، الصراع العائلي في العمل/التوازن، والقيم في مكان العمل، والإجهاد، والنضوب، والسلوك المهين (مثل التسلط).

ملاحظة 2: في بيئة العمل، يمكن أن، تشمل العوامل المادية: درجة الحرارة والرطوبة والضوء وتدفق الهواء، والنظافة والضوضاء، فضلاً عن مدى ملائمة بيئة العمل للمعدات والأثاث للعاملين.

5/1/7 مراقبة وقياس الموارد:

1/5/17 عام:

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

يجب على المنظمة التأكد من أن الموارد المقدمة:

أ. مناسبة لأنواع المحددة من أنشطة الرصد والقياس التي يجري الاضطلاع بها، أي ما يكفي للهدف ونوع وطريقة تقديم الخدمات التعليمية ومدة الخدمة التعليمية.

ب. يتم الحفاظ عليها لضمان استمراريتها لهدفها **يجب** علي المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل علي الملائمة لغرض مراقبة وقياس الموارد.

ملاحظة: يمكن أن تشمل طرق الإيصال التعليمي الاتصال المنطوق في مكان مادي، أو اتصال عبر الانترنت، أو توزيع مادي او رقمي للمواد، او الاتصال باستخدام وسائط البث، أو مزيج من هذه.

2/5/1/7 تتبع القياسات:

- عندما يكون تتبع القياسات مطلباً، أو تعتبره المنظمة جزءاً أساسياً من توفير الثقة في صحة نتائج القياس، موارد القياس **يجب** أن تكون:
- أ. التحقق أو المعايرة، أو كليهما، تتم على فترات زمنية محددة، أو قبل الاستعمال، في مقابل معايير القياس التي يمكن تتبعها وفقاً لمعايير القياس الدولية أو الوطنية؛ عندما لا توجد مثل هذه المعايير، **يجب** الاحتفاظ بالأساس المستخدم في عملية المعايرة أو التحقق كمعلومات موثقة.
- ب. يتم تحديدها من أجل تحديد حالتها.
- ج. محمي من التعديلات أو التلف أو التدهور الذي من شأنه إبطال حالة المعايرة ونتائج القياس اللاحقة.
- تحدد المنظمة ما إذا كانت صحة نتائج القياس السابقة قد تأثرت سلباً عند اكتشافها أن أجهزة القياس غير صالحة للغرض المحدد لها، وتتخذ الإجراءات المناسب حسب الضرورة.

6/1/7 المعرفة التنظيمية:**1/6/1/7 عام:**

- تحدد المنظمة المعرفة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق المطابقة للمنتجات والخدمات.
- يجب** الحفاظ على هذه المعرفة وإتاحتها بالقدر اللازم.
- عند التعامل مع الاحتياجات والاتجاهات المتغيرة، **يجب** على المنظمة النظر في معارفها الحالية وتحديد كيفية الحصول أو الوصول إلى أي معلومات إضافية ضرورية والتحديثات المطلوبة.
- يجب** على المنظمة تشجيع تبادل المعرفة بين جميع المعلمين والموظفين، علي وجه الخصوص بين الأقران.
- ملاحظة 1** المعرفة التنظيمية هي المعرفة الخاصة بالمنظمة ويتم اكتسابها بشكل عام بواسطة الخبرة والتجربة وهي المعلومات التي يتم استخدامها ومشاركتها لتحقيق أهداف المؤسسة.
- ملاحظة 2:** يمكن أن تستند المعرفة التنظيمية إلى:
- المصادر الداخلية (مثل الملكية الفكرية، المعرفة المكتسبة من التجربة، الدروس المستفادة من الفشل والمشاريع الناجحة التقاط وتبادل المعارف والخبرات غير الموثقة، نتائج تحسينات في العمليات والمنتجات والخدمات).

- المصادر الخارجية (علي سبيل المثال، المواصفات، الأبحاث الأكاديمية، المؤتمرات، جمع المعرفة من المتعلمين، الآخرين المستفيدين أو مقدمي الخدمات).

2/6/1/7 موارد التعلم:

- أ. أن تعكس احتياجات ومتطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين والمربين.
 - ب. أن يتم مراجعتها في فترات زمنية مخطط لها للتأكد من تحديثها.
 - ج. أن تكون مفهومة ومشار إليها.
- يجب** على المنظمة احترام متطلبات الملكية الفكرية وينبغي أن تشجع علي إعادة استخدام الموارد.
- ملاحظة** عند الاقتضاء، يمكن استخدام معيار بيانات التعريف.
- (علي سبيل المثال، ISO 15836 أو ISO/IEC 19788) كمراجع.

2/7 الكفاءة: -

1/2/7 عام

يجب على المنظمة:

- أ. تحديد الكفاءة اللازمة للشخص (الأشخاص) الذين يقومون بعمل تحت سيطرتها والذي يؤثر على أداء المنظمة التعليمية.
 - ب. التأكد من أن هؤلاء الأشخاص مؤهلين علي أساس التعليم المناسب أو التدريب أو الخبرة.
 - ج. وضع وتنفيذ أساليب لتقييم أداء الموظفين.
 - د. عند الاقتضاء، اتخاذ إجراءات للحصول علي الكفاءة اللازمة حتي الآن، وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة.
 - هـ. اتخاذ إجراءات لدعم وضمان التطوير المستمر للكفاءة ذات الصلة بالموظفين.
 - و. الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل علي الكفاءة.
- ملاحظة:** يمكن أن تشمل الإجراءات المطبقة، علي سبيل المثال، توفير التدريب، أو التوجيه، أو إعادة تكليف الأشخاص العاملين حالياً، أو تعيين أو توظيف لأشخاص مختصين.

2/2/7 متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة:

يجب على المنظمة توفير الموارد لدعم المعلمين من خلال:

أ. ضمان أن جميع المعلمين والموظفين الذين لديهم اتصال مع المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة

لديهم التدريب المتخصص المناسب، والذي يمكن أن يشمل:

(1) تلبية الاحتياجات التعليمية للمتعلمين الذين لديهم متطلبات مختلفة.

(2) التمييز بين الإرشاد والتقييم.

(3) سقالة إرشادية

ب. توفير الوصول إلى شبكة من المتخصصين.

ملاحظة 1 يمكن يشمل التدريب المتخصص علي التدريب علي التعليم المتنوع لتلبية احتياجات

المتعلمين مع متطلبات مختلفة.

ملاحظة 2 يمكن أن يشمل المتخصصون علماء النفس ومتخصصون في التعلم والتطوير ومعالجو

النطق.

3/7 التوعية:

تكفل المنظمة أن يكون الأشخاص المعنيون الذين يعملون تحت إشراف المنظمة علي علم بما يلي:

أ. سياسة واستراتيجية منظمة التعليم، وأهداف نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS ذات

الصلة.

ب. مساهمتهم في فعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS، بما في ذلك فوائد تحسين أداء

المؤسسات التعليمية.

ج. آثار عدم التوافق مع متطلبات نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS

4/7 التواصل: -**1/4/7 عام**

تحدد المنظمة الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS، بما في ذلك:

- أ. على ما ستتواصل.
- ب. لماذا التواصل.
- ج. متي التواصل
- د. مع من يجب التواصل
- هـ. كيفية التواصل
- و. من يتصل

2/4/7 أغراض التواصل

يكون التواصل الداخلي والخارجي الغرض منه:

- أ. التماس رأي أو موافقة الأطراف المهمة ذات الصلة.
 - ب. نقل المعلومات ذات الصلة والدقيقة وفي الوقت المناسب إلى الأطراف المهمة، بما يتفق مع رسالة المنظمة ورؤيتها واستراتيجيتها وسياستها.
 - ج. التعاون وتنسيق الأنشطة والعمليات مع الأطراف المهمة ذات الصلة داخل المنظمة.
- ملاحظة:** يمكن أن تتضمن المعلومات المنقولة معلومات حول تقديم البرامج التعليمية، ونتائج التعلم المقصودة، والمؤهلات، والابتكارات، والأفكار الجديدة، بالإضافة إلى النتائج العلمية، والأساليب، والمقاربات، والمنتجات والخدمات التعليمية الأساسية.

3/4/7 ترتيبات التواصل:

1/3/4/7 تحدد المنظمة وتنفذ ترتيبات فعالة للتواصل مع المتعلمين والأطراف المهمة

الأخرى فيما يتعلق بما يلي:

- أ. السياسة التنظيمية والخطة الاستراتيجية.
- ب. تصميم ومحتوي وتسليم المنتجات والخدمات التعليمية.

- ج. الاستفسارات أو الطلبات أو القبول أو التسجيل.
- د. بيانات أداء المتعلمين، بما في ذلك نتائج التقييم التكويني والختامي.
- هـ. تعليقات المتعلمين والمتعلمين من الأطراف المهتمة، بما في ذلك شكاوى المتعلمين واستقصاءات رضا المتعلمين/ الأطراف المهتمة.
- يجب** على المنظمة إبلاغ المتعلمين والمستفيدين الآخرين عن نقاط الاتصال الخارجية في حالة حدوث مشكلات لم يتم حلها.

2/3/4/7 في الفترات المخطط لها، **يجب** علي المنظمة:

- أ. مراقبة تنفيذ جهود الاتصالات الخاصة به.
- ب. تحليل وتحسين خطة الاتصالات بناء علي نتائج الرصد
- يجب** أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة لعملية الاتصال.
- ملاحظة 1** يمكن للمنظمة توثيق خطط الاتصالات والترتيبات ضمن العمليات التي شكل جزءاً منها.
- ملاحظة 2** يمكن للمنظمة تنفيذ طرق لضمان إمكانية تتبع الاتصالات، حيثما كان ذلك مناسباً.
- ملاحظة 3** يمكن أن تكون نقاط الاتصال الخارجية أشخاصاً أو منظمات مثل الوسطاء أو المتقاضين أو الهيئات الحكومية أو أمناء المطالم أو الحماة أو ممثلي المتعلم أو غيرهم من الأطراف الثالثة.

5/7 معلومات موثقة:

1/5/7 عام

يجب أن يتضمن نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS للمنظمة ما يلي:

- أ. المعلومات الموثقة المطلوبة في هذه الوثيقة.
- ب. المعلومات الموثقة التي تحددها المنظمة باعتبارها ضرورية لفعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS

ملاحظة 1 يمكن أن يختلف مدي المعلومات الموثقة الخاصة ب نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS من منظمة إلى أخرى بسبب:

- حجم المنظمة ونوع أنشطتها وعملياتها ومنتجاتها وخدماتها.
- تعقيد العمليات وتفاعلاتها

- اختصاص الأشخاص

ملاحظة 2 يمكن أن تكون الوثائق بأي شكل أو نوع من الوسيط.

ملاحظة 3 يمكن أن تتضمن المعلومات الموثقة ما يلي:

- التقويم الأكاديمي، والوصول إلى السجلات.
- المنهج الأساسي، كتالوج الدورة
- الدرجات والتقدير والتقييم
- مدونة السلوك وقواعد السلوك

2/5/7 انشاء وتحديث

عند انشاء وتحديث المعلومات الموثقة، **يجب** أن تضمن المنظمة ما يلي:

- أ. التعريف والوصف (مثل العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو الرقم المرجعي).
- ب. الصيغة (مثل اللغة وإصدار البرامج والرسومات) والوسائط (مثل الورق والإلكترونية)، مع مراعاة متطلبات إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ج. مراجعة واعتماد الصلاحية والملائمة.

3/5/7 السيطرة على المعلومات الموثقة:

1/3/5/7 يتم التحكم في المعلومات الموثقة التي يطلبها نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية

EOMS وبموجب هذه الوثيقة لضمان:

- أ. أنها متاحة ومناسبة للاستخدام، وأين ومتي يحتاج إليها.
- ب. أنها محمية بشكل كاف (على سبيل المثال من فقدان السرية أو الاستخدام غير السليم أو فقدان السلامة أو التعديلات غير المقصودة).

2/3/5/7 للتحكم في المعلومات الموثقة، المنظمة:

يجب معالجة الأنشطة التالية، حسب الاقتضاء:

- أ. التوزيع، والوصول، والاسترجاع والاستخدام.
- ب. الحماية والأمن، بما في ذلك التكرار

ج. التخزين والحفظ، بما في ذلك الحفاظ على الوضوح.

د. التحكم في التغييرات (مثل التحكم في الإصدار)

هـ. الاسترجاع والتنظيم

و. ضمان السرية

ز. منع الاستخدام غير المقصود للمعلومات الموثقة القديمة.

يجب تحديد المعلومات الموثقة ذات المنشأ الخارجي التي تحددها المنظمة لتكون ضرورية للتخطيط والتنفيذ الفعال لـ نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS، عند الاقتضاء والتحكم فيها.

يجب الحفاظ على الضوابط الموضوعية كمعلومات موثقة.

ملاحظة 1 يمكن أن ينطوي الوصول على قرار يتعلق بالإذن بعرض المعلومات الموثقة فقط، أو الإذن والسلطة لعرض وتغيير المعلومات الموثقة.

ملاحظة 2 يتضمن الحفاظ على الوضوح ضمان السلامة أثناء نقل البيانات بين الوسائط أو التنسيقات.

8. التشغيل: -

1/8 التحكم والتخطيط التشغيلي:

1/1/8 عام

يجب على المنظمة تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات (انظر 4.4) اللازمة للوفاء بمتطلبات توفير المنتجات والخدمات التعليمية، ولتنفيذ الإجراءات المحددة في 6.1 من خلال:

أ. تحديد المتطلبات الخاصة بالمنتجات والخدمات التعليمية.

ب. وضع معايير للعمليات

ج. تحديد الموارد اللازمة لتحقيق المطابقة مع متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.

د. تنفيذ الرقابة على العمليات وفقاً للمعايير.

هـ. تحديد وحفظ المعلومات الموثقة بالقدر اللازم.

(1) أن تكون على ثقة من أن العمليات قد نفذت كما هو مخطط لها.

(2) لإثبات مطابقة المنتجات والخدمات التعليمية لمتطلباتها.

ملاحظة "الحفظ" تعني ضمناً الحفاظ على المعلومات الموثقة والاحتفاظ بها لفترات زمنية محددة.

يجب أن يكون ناتج هذا التخطيط مناسباً لعمليات المؤسسة.

يجب على المنظمة التحكم في التغييرات المخطط لها ومراجعة نتائج التغييرات غير المقصودة، واتخاذ

إجراءات للتخفيف من أي آثار ضارة حسب الضرورة.

يجب أن تضمن المنظمة أن يتم التحكم في العمليات الخارجية (انظر 8.4).

2/1/8 التحكم والتخطيط التشغيلي المحدد للمنتجات والخدمات التعليمية: -

يجب على المنظمة التخطيط لتصميم وتطوير المنتجات المتوقعة من المنتجات والخدمات التعليمية، **بما**

في ذلك:

أ. مخرجات التعلم

ب. تأمين وسائل تعليمية وبيئات تعليمية مناسبة وسهلة المنال

ج. تحديد معايير لتقييم التعلم

د. إجراء تقييم التعلم

ه. تحديد طرق التحسين وإجرائها

و. تقديم خدمات الدعم

إذا كانت المنظمة توفر التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة، تطبق شروط الإضافة المحددة في (الملحق أ).

3/1/8 متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة:

يجب علي المنظمة:

أ. إظهار المرونة لدعم المتعلم في بناء عملية التعلم علي أساس المهارات والقدرات والفوائد، بما في ذلك المنهجيات مثل:

(1) تعليمات تكيفية.

(2) المحتوى المعجل أو الثري.

(3) السماح بالتسجيل في برنامجين مغايرين أو منظمات تعليمية.

(4) تدابير مصممة بشكل فردي.

(5) ضبط المناهج أو تعديل برنامج التعليم ليتناسب مع المتعلم الشخصي المحدد.

فوق أو تحت السن الافتراضي ليناسب توقعات درجة أو مستوى لموضوع أو دورة

محددة؛

(6) الاعتراف بالتعلم والخبرة السابقة.

ب. تيسير بيئة العمل كفريق مزودة بموارد كافية لدعم المتعلمين على مستوى الأفراد لتحقيق

إمكاناتهم المثلي من الإستفادة .

ج. توفير روابط لفرص مكان العمل.

د. 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 علي المنظمة التأكد من تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية، بما في ذلك:

أ. تلك التي تعتبرها المنظمة ضرورية بسبب سياستها وخطتها الاستراتيجية.

- ب. تلك الناتجة عن تحليل الاحتياجات التي يتم تنفيذها لتحديد متطلبات المتعلمين (الحاليين والمستقبلين) وغيرهم من المستفيدين، ولا سيما ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ج. تلك الناتجة عن المطالب والتطورات الدولية.
- د. تلك الناتجة عن سوق العمل.
- هـ. تلك الناتجة عن البحث.
- و. متطلبات الصحة والسلامة المعمول بها.

يجب على المنظمة التأكد من قدرتها على تلبية المطالب المقدمة للمنتجات والخدمات التعليمية التي تقدمها.

ملاحظة 1: يتضمن تحليل الاحتياجات تقيماً شاملاً لقدرات التعلم لدي المتعلمين، ويمكن أن يشمل المعرفة والمهارات السابقة، واستراتيجيات التعلم المفضلة، والاحتياجات الاجتماعية والعاطفية، واحتياجات التغذية الخاصة وإيقاعات التعلم البيولوجي.

ملاحظة 2: في السياق التعليمي، يمكن تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية في عدة أجزاء موزعة في مراحل مختلفة من تدفق العملية التشغيلية. علي سبيل المثال، يتم تحديد متطلبات مثل نتائج التعلم المحددة بموجب القانون قبل تسليم الخدمة التعليمية، بينما لا يمكن تحديد المتطلبات المتعلقة بالاحتياجات المحددة لمتعلم معين إلا بعد بدء تقديم الخدمة والتعرف على مجموعة المتعلمين.

ملاحظة 3: يمكن أن يتضمن تحليل الاحتياجات للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة تحليل اضطرابات القراءة، واضطراب التعبير الكتابي، وعجز الرياضيات، وضعف الحركة، والإعاقة السمعية وضعف البصر. بالنسبة للمتعلمين الموهوبين، يمكن أن يتضمن تحليل الاحتياجات تحليل مستويات الموهبة والتركيز التقويمي والتقييم الأولي لمناطق الموهبة (علي سبيل المثال القدرة الفكرية العامة والقدرة الأكاديمية المحددة وقدرة القيادة والتفكير الإبداعي والإنتاجي والقدرة الحركية والفنون البصرية والمسرحية).

2/2/8 إيصال متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية:

- يبدء مع أو قبل تسليم المنتجات والخدمات التعليمية، **يجب** علي المنظمة إخطار المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة، وعند الاقتضاء، التحقق من فهمهم لما يلي:
- أ. غرض (أغراض) وشكل ومحتوي المنتجات والخدمات التعليمية المقدمة.
 - ب. بما في ذلك الأدوات والمعايير التي ستستخدم في التقييم.
 - ج. الالتزامات والمسئوليات والتوقعات الموضوعية علي المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
 - د. الوسائل التي يتم من خلالها الاعتراف بالتعلم الذي يتم تحقيقه وتقييمه والاحتفاظ به كمعلومات موثقة.
 - هـ. الطرق المستخدمة في حالة عدم الرضا أو عدم موافقة الطرف المعني بين أي من الأطراف المهتمة، ونظام الإدارة للمؤسسات التعليمية **EOMS**.
 - و. من سيدعم التعلم والتقييم، وكيف يتم دعمه.
 - ز. أي تكاليف تنطوي عليها، مثل الرسوم الدراسية ورسوم الدراسة وشراء المواد التعليمية.
 - ح. أي شروط مسبقة، مثل المهارات المطلوبة (بما في ذلك مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) والمؤهلات والخبرة المهنية.

3/2/8 التغييرات في متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية:

- يجب** على المنظمة التأكد من أن المعلومات الموثقة ذات الصلة قد تم تعديلها، وأن الأطراف المهتمة ذات الصلة علي علم بالمتطلبات المتغيرة، عندما يتم تغيير متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.

3/8 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية:**1/3/8 عام:**

- يجب** أن تضع المنظمة وتطبق وتصون عملية تصميم وتطوير مناسبة لضمان توفير المنتجات والخدمات التعليمية لاحقاً.

2/3/8 تخطيط التصميم والتطوير:

عند تحديد المراحل والضوابط الخاصة بالتصميم والتطوير، **يجب** على المنظمة مراعاة:

- أ. المتطلبات المحددة في 8.2.
- ب. طبيعة ومدة وتعدد أنشطة التصميم والتطوير المطلوبة.
- ج. مراحل العملية المطلوبة، بما في ذلك تقييمات التصميم والتطوير.
- د. أنشطة التحقق والتصميم والتطوير المطلوبة.
- هـ. المسؤوليات والسلطات المشاركة في عملية التصميم والتطوير.
- و. الاحتياجات من الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية.
- ز. الحاجة إلي ضبط الترابط بين الأشخاص المشاركين في عملية التصميم والتطوير.
- ح. الحاجة إلي إشراك المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في عملية التصميم والتطوير.
- ط. المتطلبات اللاحقة لتقديم المنتجات والخدمات التعليمية.
- ي. مستوى السيطرة المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل المتعلمين والمستفيدين الآخرين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة.
- ك. المعلومات الموثقة اللازمة لإثبات تلبية متطلبات التصميم والتطوير.
- ل. النهج القائم علي الأدلة.
- م. مدي حاجة المتعلمين إلي مسارات تعلم فردية، استناداً إلي مهاراتهم واهتماماتهم وقدراتهم.
- ن. الحاجة إلي إعادة الاستخدام وإمكانية الوصول وقابلية التبادلية والتحميلية في أدوات التأليف والإنتاج والتسليم.

3/3/8 مدخلات التصميم والتطوير:

تحدد المنظمة المتطلبات الأساسية للأنواع المحددة من المنتجات والخدمات التعليمية التي سيتم تصميمها وتطويرها.

يجب على المنظمة النظر في:

- أ. المتطلبات الوظيفية والأداء.
- ب. المعلومات المستمدة من أنشطة التصميم والتطوير السابقة المماثلة.
- ج. المعايير أو قواعد الممارسة التي التزمت المنظمة بتنفيذها.

- د. العواقب المحتملة للفشل بسبب طبيعة المنتجات والخدمات التعليمية.
- تكون المدخلات كاملة وغير غامضة وكافية لأغراض التصميم والتطوير. **يجب** حل المدخلات المتعارضة في التصميم والتطوير.
- يجب** على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن مدخلات التصميم والتطوير.

4/3/8 ضوابط التصميم والتطوير:

1/4/3/8 عام

1/1/4/3/8 **يجب** على المنظمة تطبيق ضوابط لعملية التصميم والتطوير لضمان:

- أ. أنه يتم تحديد النتائج المراد تحقيقها.
- ب. إجراء استعراضات بتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير على تلبية المتطلبات.
- ج. تجري أنشطة التحقق والصلاحية للتأكد من أن المنتجات والخدمات التعليمية الناتجة عن ذلك تلبى متطلبات التطبيق المحدد أو الاستخدام المقصود.
- د. يتم اتخاذ أي إجراءات ضرورية بشأن المشاكل التي يتم تحديدها أثناء المراجعات أو أنشطة التحقق والصلاحية.

2/1/4/3/8 تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة، حسب الاقتضاء، فيما يتعلق بما يلي:

- أ. نتائج أي مراجعات وأنشطة التحقق والصلاحية.
- ب. أي متطلبات جديدة للمنتجات والخدمات التعليمية.
- ملاحظة:** مراجعات التصميم والتطوير تتم لأغراض محددة. يمكن إجراؤها بشكل منفصل أو في أي مجموعة، كما هو مناسب لعمليات ومنتجات وخدمات المنظمة.

2/4/3/8 التحكم في تصميم وتطوير الخدمات التعليمية:

- يجب** أن تضمن الضوابط المطبقة علي عملية التصميم والتطوير ما يلي:
- أ. يتم تحديد الغرض من الدورة أو البرنامج ومجاله بهدف مراعاة متطلبات المتعلمين لإجراء مزيد من الدراسة أو العمل.
- ب. الشروط الأولية (إن وجدت) تحدد.

- ج. يتم تعريف خصائص المتعلمين.
 د. تعرف متطلبات الدراسة أو العمل الإضافي.
 هـ. يمكن أن تلبى الخدمة التعليمية متطلبات الغرض والنطاق، مع مراعاة خصائص المتعلمين.
 و. تعريف الخصائص لملف الخريج.

ملاحظة: في سياق تعليمي، يمكن أن تكون عملية التصميم والتطوير متكررة، علي سبيل المثال، يمكن تصميم منهج أساسي قبل تقديم الخدمة التعليمية، ولكن قد يلزم تكييف الأساليب 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 أن تضمن الضوابط المطبقة على عملية التصميم والتطوير ما يلي:

أ. مخرجات التعلم:

- (1) تتفق مع مجال الدورة أو البرنامج.
- (2) موصفة في مصطلحات جدارات المتعلمين المطلوب اكتسابها باكتمال المنهج.
- (3) تتضمن إشارة إلى المستوي الذي ستتحقق به الجدارات.
- (4) محددة وقابلة للقياس وقابلة للإنجاز وذات صلة ومحددة زمنياً

ب. أنشطة التعلم:

- (1) تتناسب مع طريقة التقديم التربوي.
- (2) مناسبة لضمان تحقيق نتائج التعلم.
- (3) محددة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وذات صلة ومحددة زمنياً.

ج. يتم تحديد جميع الموارد اللازمة لاستكمال أنشطة التعلم بنجاح.

د. فرص كافية متضمنة في تصميم التعلم:

- (1) أن يقوم المتعلمون بدور نشط في إنشاء عملية التعلم.
- (2) للتقييم التكويني والتغذية المرتدة

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

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

- أ. رابط واضح يمكن أن يكون مشروح (موضح) بين علاقة تصميم التقييم ونتائج التعلم المعنية بالتقييم وكلما كان ممكناً تعتمد على أنشطة التعلم.
- ب. تتم الأنشطة مع مراعاة مبادئ الشفافية وإمكانية الوصول واحترام المتعلم والإنصاف، خاصة فيما يتعلق بالتصنيف (الدرجة).
- ج. يتم تعريف نظام التصنيف والتحقق من صحته.

5/3/8 مخرجات التصميم والتطوير:

يجب على المنظمة ضمان أن مخرجات التصميم والتطوير:

- أ. تلبى متطلبات المدخلات.
- ب. كافية للعمليات اللاحقة لتقديم المنتجات والخدمات التعليمية.
- ج. تشمل متطلبات الرصد والقياس المرجعية (حسب الاقتضاء) ومعايير القبول.
- د. تحديد خصائص المنتجات والخدمات التعليمية الضرورية للغرض المقصود منها وتوفيرها بشكل سليم ومناسب.
- هـ. يتم الاحتفاظ بها كمعلومات موثقة.

6/3/8 تغييرات التصميم والتطوير:

يجب على المنظمة تحديد ومراجعة ومراقبة التغييرات التي تتم خلال أو بعد تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية، بالقدر اللازم لضمان عدم وجود أي تأثير سلبي على المطابقة للمتطلبات أو النتائج. على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة حول:

- أ. تغييرات التصميم والتطوير
- ب. نتائج المراجعات
- ج. الإذن بالتغييرات
- د. الإجراءات المتخذة لمنع الآثار الضارة.

4/8 السيطرة على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً

1/4/8 عام:

- يجب** أن تتأكد المؤسسة من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً تتوافق مع المتطلبات. تحدد المنظمة الضوابط التي يتعين تطبيقها علي العمليات والمنتجات المقدمة خارجياً والخدمات عندما:
- أ. يقصد من المنتجات والخدمات المقدمة من مزودين خارجيين دمجها في منتجات وخدمات المؤسسة نفسها.
- ب. يتم توفير المنتجات والخدمات مباشرة للمتعلمين أو المستفيدين من مزود خارجي نيابة عن المنظمة.
- ج. يتم توفير عملية، أو جزء من عملية، من قبل مزود خارجي كنتيجة لقرار من قبل المنظمة. تحدد المنظمة وتطبق معايير التقييم والاختيار ومراقبة الأداء، وإعادة تقييم المزودين الخارجيين، على أساس قدرتهم على توفير العمليات أو المنتجات والخدمات وفقاً لمتطلبات.
- يجب** على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن هذه الأنشطة وأي إجراءات ضرورية ناشئة عن التقييمات.

2/4/8 نوع ومدى الضبط:

- يجب** على المنظمة التأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً لا تؤثر سلباً على قدرة المؤسسة على تقديم منتجات وخدمات مطابقة باستمرار للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- يجب** على المؤسسة:
- أ. ضمان أن تظل العمليات المقدمة خارجياً تحت سيطرة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS الخاصة بها.
- ب. تعريف كل من الضوابط التي تنوي تطبيقها على مزود خارجي وتلك التي تنوي تطبيقها إلي المخرج الناتج.
- ج. تأخذ بعين الاعتبار:
- (1) الأثر المحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً على قدرة المؤسسة على تلبية متطلبات المتعلم والمتطلبات الأخرى للمستفيد باستمرار.
- (2) فعالية الضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي.

د. تحديد التحقق أو الأنشطة الأخرى اللازمة لضمان أن عمليات ومنتجات وخدمات المزود الخارجي تلبى المتطلبات.

3/4/8 معلومات لمقدمي الخدمات الخارجيين:

يجب على المنظمة التأكد من كفاية المتطلبات قبل إرسالها إلي مزود خارجي.

يجب أن تقوم المنظمة بالاتصال بموفري الخدمات الخارجيين بشأن ما يلي:

أ. العمليات والمنتجات والخدمات المزمع تقديمها.

ب. الموافقة علي:

(1) المنتجات والخدمات

(2) الأساليب والعمليات والمعدات

(3) إطلاق المنتجات والخدمات

ج. الكفاءة، بما في ذلك أي مؤهلات مطلوبة للأشخاص.

د. تفاعل المزود الخارجي مع المنظمة.

هـ. مراقبة ورصد أداء المزود الخارجي الذي يتعين علي المنظمة تطبيقه.

و. أنشطة التحقق أو الصلاحية التي تقوم بها المنظمة أو المتعلمين بها والمستفيدين الآخرين، تنوي القيام بها في مقر المزود الخارجي.

5/8 تقديم المنتجات والخدمات التعليمية:

1/5/8 مراقبة تقديم المنتجات والخدمات التعليمية

1/1/5/8 عام

يجب على المنظمة أن تطبق تقديم للإنتاج والخدمات في ظل ظروف خاضعة للرقابة

تشمل الشروط المتحكم فيها، حسب الاقتضاء:

أ. توفر المعلومات الموثقة التي تحدد:

(1) خصائص المنتجات التعليمية التي سيتم إنتاجها، أو الخدمات التعليمية التي سيتم

توفيرها، أو الأنشطة التي يتعين القيام بها

(2) النتائج المراد تحقيقها.

ب. مدي توافر واستخدام موارد الرصد والقياس المناسبة والمصادق عليها.

- ج. تنفيذ أنشطة الرصد والقياس، بما في ذلك النظر في الشكاوي، وردود الفعل الأخرى ونتائج التقييم التكويني في المراحل المناسبة، للتحقق من أن معايير مراقبة العمليات أو المخرجات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات التعليمية قد تك الوفاء بها.
- د. استخدام البنية التحتية الملائمة والبيئة المناسبة لتشغيل العمليات.
- هـ. تعيين الأشخاص الأكفاء، بما في ذلك أي مؤهلات مطلوبة (انظر 7.2)
- و. التحقق من الصلاحية وإعادة التحقق من الصلاحية الدورية للتحقق من القدرة علي تحقيق النتائج المخططة لعمليات الإنتاج وتقديم الخدمات، عندما لا يمكن التحقق من المخرج الناتج عن طريق الرصد أو القياس اللاحقين.
- ز. تنفيذ إجراءات لمنع الخطأ البشري.
- ح. تنفيذ أنشطة الإطلاق والتسليم وما بعد التسليم.

2/1/5/8 قبول المتعلمين:

1/2/1/5/8 معلومات القبول المسبق:

يجب أن تضمن المنظمة التعليمية أنه قبل قبول المتعلمين، يتم تزويدهم بما يلي:

- أ. معلومات كافية تراعي المتطلبات التنظيمية والمتطلبات المهنية، وكذلك التزام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية.
- ب. معلومات وافية وواضحة حول:

- (1) نتائج التعلم المقصودة، وجهات النظر المهنية، والمنهجية التعليمية.
- (2) مشاركة المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، حسب الاقتضاء، في العملية التعليمية.
- (3) معايير القبول وتكاليف المنتج أو الخدمة التعليمية.

2/2/1/5/8 شروط القبول:

يجب على المنظمة إنشاء عملية لقبول المتعلمين بالإضافة إلي المتطلبات المذكورة في الباب 4.4.1، والخاص بتوصيف العملية سوف تضمن:

أ. وضع معايير القبول التي تتوافق مع:

- (1) المتطلبات التنظيمية.

(2) المتطلبات من المجال المهني.

(3) المتطلبات بسبب محتوى البرنامج و/أو المنهج التربوي.

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

ج. يتم الحفاظ عليها كمعلومات موثقة.

د. تكون متاحة للجمهور.

هـ. ضمان تتبع كل قرار قبول.

و. الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على قرارات القبول.

3/1/5/8 تقديم المنتجات والخدمات التعليمية:

يجب على المنظمة إنشاء عمليات من أجل:

أ. التدريس

ب. تسهيل التعلم

ج. الدعم الإداري للتعلم

4/1/5/8 التقييم الختامي:

يجب على المنظمة:

أ. التأكد من وجود طرق للكشف عن السرقة الأدبية وغير ذلك من الممارسات الخاطئة وإبلاغ

المتعلمين بها.

ب. ضمان إمكانية تتبع التصنيفات، بحيث يمكن تحديد اتصال موضوعي بين المتعلم المقدم

والتصنيف المرصود.

ج. الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن التقييم كدليل علي التصنيف المرصود.

د. جعل هذه المعلومات الموثقة متاحة للجمهور خلال فترة الاحتفاظ.

5/1/5/8 الاعتراف بتقييم التعلم:

يجب على المنظمات التأكد، بعد التقييمات الختامية:

- أ. أنه تم إعلام المتعلمين بنتائج نشاط التقييم والتصنيف.
- ب. تمنح للمتعلمين فرصة الطعن أو طلب تصحيح نتائج نشاط التقييم والتصنيف.
- ج. حصول المتعلمين على إمكانية الوصول الكامل إلى عملهم وتقييمه المفصل، بالإضافة إلى فرص التغذية الراجعة.
- د. يتم إصدار دليل علي نتائج التقييم على المتعلم كمعلومات موثقة.
- هـ. يتم الاحتفاظ بأسباب القرار بشأن التصنيف والتقييم النهائي كمعلومات موثقة.
- و. يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لفترة احتفاظ محددة.
- ز. تكون هذه المعلومات الموثقة متاحة للجمهور طوال مدة حفظها.

6/1/5/8 متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة:

- 1/6/1/5/8** مع مدخلات من المتعلمين والأطراف المهمة الأخرى، يمكن لموظفي الإدارة والتدريس والدعم في المنظمة تحديد الخطوات لتحسين إمكانية الوصول إلي الخدمات التعليمية. **يجب** علي المؤسسة تطبيق حكم معقول بشأن ما قد يكون ممكناً خلال إطار زمني محدد.

2/6/1/5/8 فيما يتعلق بتقديم التعلم، ينبغي للمنظمة:

- أ. توظيف استراتيجيات توعية متباينة تستهدف المتعلمين في الفصل الدراسي.
- ب. استخدام النهج الموصي بها للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لتشجيع تنمية الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي وما وراء المعرفة.
- ج. موازنة احتياجات المتعلم، والمعلم، ومتطلبات الدورة، والسياق (البيئة) ضمن أطر أكبر (مثل متطلبات المناهج الدراسية، والقيم الوطنية).
- د. تنفيذ تدابير فردية بمرور الوقت، حسب الاقتضاء، بما في ذلك:

(1) تعديل المناهج.

(2) تعزيز التوجيه الذاتي والاستقلال.

(3) المعلم والإرشاد.

3/6/1/5/8 فيما يتعلق بتقييم التعلم، ينبغي علي المؤسسة:

- أ. توفير فرص متعددة ومتنوعة للمتعلمين لإثبات إتقانهم لموضوعات التعليم.
- ب. ضمان توفير التعليمات والأنشطة والتقدير التي تسمح للمتعلمين ببناء تعليمهم وإظهاره.
- ج. التنفيذ المرن للتدابير الفردية، حسب الاقتضاء، بما في ذلك أساليب التقييم الكافية.
- 4/6/1/5/8 يجب أن يستوعب المتعلمون الأفراد الذين يحتاجون إلي مساعدة محددة في التعلم من أجل تحقيق نتائج التعلم المتفق عليها، بطريقة توازن متطلبات المتعلم، وسلامة نتائج التعلم، وقدرة المؤسسة التعليمية.**

2/5/8 التميز والتتبع:

يجب أن تضمن المنظمة التعليمية تحديد التميز والتتبع فيما يتعلق بما يلي:

- أ. **تقدم (تحسن)** المتعلمين من خلال المنظمة.
- ب. مسارات الدراسة والتوظيف لأولئك الذين يتخرجون أو يكملون دورة أو برنامج دراسي، حيثما ينطبق ذلك.
- ج. **النتائج من عمل الموظفين من حيث:**
- (1) ما تم القيام به.
 - (2) متي.
 - (3) بواسطة من.

3/5/8 الملكية العائدة للأطراف المهمة:

يجب على المؤسسة التعليمية أن تمارس الرعاية بمتلكات تخص أي طرف مهتم عندما يكون تحت سيطرة أو تستخدم من قبل المؤسسة التعليمية. **يجب** على المؤسسة التعليمية أن تحدد وتحقق وتحمي وتصور أي ممتلكات يتم تقديمها للاستخدام والحصول علي الموافقة، إذا لزم الأمر، إذا تم دمج الممتلك في المنتجات والخدمات التعليمية.

عندما تضيع ممتلكات الطرف المهتم أو تتضرر أو تكون غير ملائمة للاستخدام، **يجب** على المنظمة إبلاغ ذلك إلي الطرف المهتم ذي الصلة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة (انظر 8.5.5 و 10.2) والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة حول ما حدث.

ملاحظة: يمكن أن تشتمل ممتلكات الطرف المهتم علي المواد والمكونات والأدوات والمعدات والمباني المستفيدة والملكية الفكرية والبيانات الشخصية والشهادات والدبومات وغيرها من الوثائق ذات الصلة.

4/5/8 الحفظ:

يجب على المنظمة الحفاظ على المخرجات أثناء الإنتاج وتوفير الخدمة، بالقدر اللازم لضمان التوافق مع المتطلبات.

5/5/8 حماية وشفافية بيانات المتعلمين:

تضع المنظمة طريقة للتعامل مع حماية وشفافية بيانات المتعلمين والحفاظ عليها كمعلومات موثقة. **يجب** لهذه الطريقة تأسيس:

- أ. ما هي بيانات المتعلم التي يتم جمعها وكيف وأين يتم معالجتها وتخزينها.
- ب. من يمكنه الوصول إلي البيانات.
- ج. تحت أي ظروف يمكن مشاركة بيانات المتعلمين مع أطراف ثالثة.
- د. مدة تخزين البيانات.

يجب على المنظمة جمع وتبادل بيانات المتعلمين فقط بموافقتهم الصريحة.

يجب أن تمنح المنظمة المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى إمكانية الوصول إلي بياناتهم الخاصة، والقدرة علي تصحيح أو تحديث البيانات الخاصة بهم.

يجب على المنظمة اتخاذ جميع التدابير المناسبة لضمان أن بيانات المتعلمين لا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الأشخاص المخولين. **يجب** التحقق من تدابير الحماية التكنولوجية.

يجب علي المنظمة إعطاء المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى إمكانية الوصول إلي بياناتهم الخاصة.

6/5/8 التحكم في التغييرات في المنتجات والخدمات التعليمية: -

يجب على المنظمة مراجعة ومراقبة التغييرات في الإنتاج أو تقديم الخدمة، بالقدر اللازم لضمان استمرار المطابقة مع المتطلبات.

يجب أن تحتفظ (الاحتفاظ) المنظمة بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات، والشخص (الأشخاص) الذين يأذنون بالتغيير، وأي إجراءات ضرورية ناشئة عن المراجعة.

6/8 إطلاق المنتجات والخدمات التعليمية:

لا يجوز إطلاق المنتجات والخدمات للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين إلا بعد استكمال الترتيبات المخطط لها بصورة مرضية، ما لم يتم الموافقة علي خلاف ذلك من قبل السلطة المختصة، وعند الاقتضاء، من قبل المتعلم وغيره من المستفيدين.

يجب أن تحتفظ (الاحتفاظ) المنظمة بمعلومات موثقة ع إطلاق المنتجات والخدمات **ويجب** أن تتضمن المعلومات الموثقة ما يلي:

أ. دليل المطابقة مع معايير القبول.

ب. تتبع الشخص (الأشخاص) الذين يأذنون بالإفراج.

ملاحظة: في السياق التعليمي، يمكن أن يحدث إطلاق المنتجات والخدمات خلال مراحل مختلفة علي سبيل المثال يمكن إصدار كتاب لدعم الخدمة التعليمية قبل تقديم الخدمة، يمكن توفير فئة أو تقييم أو تقدير أثناء تقديم الخدمة، يمكن أن تحدث إعادة إصدار الشهادة بعد فترة طويلة من تقديم الخدمة.

7/8 التحكم في المخرجات التعليمية غير المطابقة:

1/7/8 يجب علي المنظمة التأكد من تحديد المخرجات التي لا تتوافق مع متطلباتها والتحكم

فيها لمنع استخدامها أو تسليمها غير المقصود.

تتخذ المؤسسة الاجراء المناسب بناء علي طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها علي توافق المنتجات والخدمات التعليمية.

ينطبق هذا أيضاً علي المنتجات والخدمات التعليمية غير المطابقة التي تم اكتشافها بعد تسليم المنتجات، أثناء أو بعد تقديم الخدمات.

2/7/8 يجب علي المنظمة التعامل مع المخرجات غير المطابقة في واحدة أو لأكثر من

الطرق التالية:

أ. التصحيح.

ب. فصل أو احتواء أو ارجاء أو تعليق تقديم المنتجات والخدمات.

- ج. إبلاغ المتعلمين أو غيرهم من المستفيدين.
 د. الحصول علي تصريح للقبول بموافقة.
يجب التحقق من المطابقة للمتطلبات عندما يتم تصحيح المخرجات غير المطابقة.

3/7/8 تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة التي:

- أ. تصف تسليم البرامج.
 ب. تصف أي مخرجات غير مطابقة.
 ج. تصف الإجراءات المتخذة.
 د. تصف الامتيازات التي تم الحصول عليها.
 هـ. تحدد السلطة التي تقرر الاجراء فيما يتعلق بعدم المطابقة.

9. تقييم الأداء (Performance evaluation)

1/9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم:

1/1/9 عام:

يجب أن تحدد المنظمة:

- أ. ما يجب مراقبته وقياسه.
 ب. طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم، حسب الاقتضاء، لضمان النتائج الصحيحة.
 ج. معايير القبول المراد استخدامها.
 د. متي يتم إجراء الرصد والقياس.
 هـ. متي يتم تحليل وتقييم نتائج الرصد والرصد.

يجب أن تحتفظ (الاحتفاظ) المنظمة بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل علي الرصد والقياس والتحليل والتقييم ونتائجها.

يجب على المنظمة تقييم أداء المؤسسة التعليمية وفعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية **EOMS**.

يجب إعطاء الناس فرصة لمراجعة عملهم بشكل نقدي وبطريقة تأملية وبناءه، كمساهمة في تحسينهم.

2/1/9 رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين:**1/2/1/9** رصد الرضا:

يجب على المنظمة رصد مدي رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين، بالإضافة إلي إدراكهم لدرجة الوفاء باحتياجاتهم وتوقعاتهم تحدد المنظمة طرق الحصول علي هذه المعلومات ورصدها ومراجعتها.

ملاحظة 1: يمكن أن تشمل أمثلة الرصد التصورات للمتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين عمليات مسح المستفيدين، وردود فعل المستفيدين علي المنتجات أو الخدمات المقدمة، والاجتماعات مع المستفيدين، وتحليل حصص السوق والاستجابات.

ملاحظة 2: عند تقييم الرضا، من المهم النظر في كل من التعليقات السلبية (مثل الشكاوي والطمعون) والملاحظات الإيجابية (مثل الإطراءات).

2/2/1/9 التعامل مع الشكاوى والطمعون:

يجب علي المنظمة التعليمية أن تنشئ وتحفظ كمعلومات موثقة طريقة للتعامل مع الشكاوي والطمعون، **ويجب** أن تجعل هذا معروفاً لأطرافها المعنية (انظر 10.2).

يجب أن تتضمن الطريقة مواصفات لـ:

- أ. نقل الطريقة إلى جميع الأطراف المهمة ذات الصلة.
- ب. تلقي الشكاوى والطمعون.
- ج. تتبع الشكاوى والطمعون.
- د. الاعتراف بالشكاوى والطمعون.
- هـ. إجراء تقييم أولي للشكاوى والطمعون.
- و. التحقيق في الشكاوى والطمعون.
- ز. الرد على الشكاوى والطمعون.
- ح. توصيل القرار.
- ط. إغلاق الشكاوى والطمعون.

يجب أن تضمن الطريقة سرية المشتكين والطاعنين وموضوعية المحققين.
يجب أن تحتفظ (الاحتفاظ) المنظمة بالمعلومات الموثقة كدليل علي الشكاوي أو الطعون المستلمة، فضلاً عن حلها.
ملاحظة: توفر ISO10002 إرشادات للتعامل مع الشكاوى في المؤسسات.

3/1/9 حاجات الرصد والقياس الأخرى:

يجب أن تضمن المنظمة أن يتم طلب التغذية المرتدة التالية وإتاحتها، حسب الاقتضاء، للأطراف المهمة ذات الصلة.

أ. ردود الفعل على المنتجات والخدمات التعليمية.

ب. ردود الفعل على فعاليتها في تحقيق نتائج التعلم المتفق عليها.

ج. ردود الفعل على تأثير المنظمة على المجتمع.

يجب على المنظمة مراقبة مستوي التغذية المرتدة التي يتم الحصول عليها واتخاذ الإجراءات اللازمة لزيادتها عندما لا تكون كافية.

ملاحظة: يمكن أن يشمل الرصد والقياس ما يلي:

- محتوى البرنامج في الانضباط المعطي، مما يضمن تحديث البرنامج.
- عبء العمل وتطور المتعلم ومعدلات الإكمال.
- فعالية التقييم.
- رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين فيما يتعلق بالبرنامج.
- بيئة التعلم وخدمات الدعم ومناسبتهم للغرض.

4/1/9 طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم:

1/4/1/9 تحدد المنظمة:

أ. طرق الحصول علي المعلومات المتعلقة بالأداء ورصدها ومراجعتها.

ب. الهدف من وراء قياس هذا الأداء.

ملاحظة: يوفر الملحق (هـ) قائمة بالطرق والتدابير التي يمكن استخدامها لقياس الأداء. يمكن التعبير عن أهداف الأداء كمؤشرات رئيسية للأداء.

2/4/1/9 تضمن المنظمة ما يلي:

- أ. تحديد الأطراف المهمة المشاركة في التقييم أو المتأثرة به.
- ب. الأشخاص الذين يجرون التقييم مختصون وموضوعيون.
- ج. تتسم تقارير التقييم بالشفافية وتصف بوضوح المنتجات والخدمات التعليمية وأهدافها والنتائج التي توصلت إليها، فضلاً عن وجهات النظر والأساليب والأساس المنطقي المستخدم في تفسير النتائج.
- د. دراسة السياق (مثل بيئة التعلم) التي يتم فيها تقديم الخدمة التعليمية بالتفصيل الكافي لتمكين تحديد التأثيرات على الخدمة التعليمية.

5/1/9 التحليل والتقييم:

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

تستخدم نتائج التحليل لتقييم:

- أ. مطابقة المنتجات والخدمات.
 - ب. درجة رضا المستفيدين.
 - ج. درجة رضا الموظفين.
 - د. أداء وفعالية نظام الإدارة للمؤسسات لتعليمية **EOMS**.
 - هـ. ما إذا تم تنفيذ التخطيط بفعالية.
 - و. فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص.
 - ز. أداء مزودي الخدمات الخارجيين.
 - ح. الحاجة إلى إدخال تحسينات على نظام إدارة المنظمات التعليمية.
- ملاحظة:** يمكن أن تشمل طرق تحليل البيانات على تقنيات نوعية وكمية و/أو مختلطة.

2/9 التدقيق الداخلي:

1/2/9 يجب على المنظمة إجراء عمليات تدقيق داخلية في فترات زمنية مخطط لها

لتقديم معلومات حول ما إذا كان نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية **EOMS**:

أ. يتوافق مع:

(1) متطلبات المنظمة الخاصة ب نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS الخاص بها.

(2) متطلبات هذه الوثيقة.

ب. يتم تنفيذها وصيانتها بشكل فعال.

2/2/9 يجب على المنظمة:

أ. تخطيط ووضع وتنفيذ وصيانة برنامج (برامج) التدقيق، بما في ذلك التكرار، والطرق، والمسئوليات، ومتطلبات التخطيط وإعداد التقارير، والتي **يجب** أن تأخذ في الاعتبار أهداف إدارة العمليات، وأهمية العمليات المعنية، وردود الفعل من الأطراف المعنية ذات الصلة. ونتائج عمليات المراجعة السابقة.

ب. تحديد معايير التدقيق ونطاقه لكل مراجعة.

ج. اختيار المدققين وتنفيذ تدقيقات تضمن الموضوعية والحيادية لعملية التدقيق.

د. ضمان الإبلاغ عن نتائج عمليات التدقيق للإدارة ذات الصلة.

هـ. تحديد الفرص للتحسين.

و. اتخاذ التصحيح والإجراءات التصحيحية المناسبة دون تأخير غير مبرر.

ز. الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل علي تخطيط وتنفيذ برنامج التدقيق ونتائج التدقيق.

لا يجوز للمدققين تدقيق أعمالهم الخاصة.

ملاحظة: تقدم ISO 19011 المزيد من الارشادات

3/9 مراجعة الإدارة:

1/3/9 عام

يجب علي الإدارة العليا مراجعة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS في المنظمة والاستراتيجية، علي فترات زمنية محددة، علي الأقل مرة في السنة، وتحديثها وفقاً لذلك لضمان ملاءمتها المستمرة وكفايتها وفعاليتها.

2/3/9 مدخلات مراجعة الإدارة:

تشمل مراجعة الإدارة النظر في:

- أ. حالة الأفعال من مراجعات الإدارة السابقة.
ب. التغييرات في القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة ب نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية
EOMS

ج. معلومات عن أداء وفعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية **EOMS**، بما في ذلك الاتجاهات في:

(1) المتعلم ورضا المستفيد الآخر والتغذية المرتدة المتعلقة بالمتعلم ومتطلبات المستفيد الأخرى.

(2) مدى تحقيق الأهداف.

(3) أداء العملية ومطابقة المنتجات والخدمات.

(4) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.

(5) نتائج الرصد والقياس.

(6) نتائج التدقيق.

(7) أداء المزودين الخارجيين.

(8) نتائج التقييم التلخيصية والختامية.

د. كفاية الموارد.

هـ. فعالية الإجراءات المتخذة للتصدي للمخاطر والفرص (انظر 1-6)

و. فرص التحسين المستمر.

ز. ملاحظات الموظفين المتعلقة بالأنشطة لتعزيز كفاءتهم.

3/3/9 مخرجات مراجعة الإدارة:

يجب أن تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة قرارات تتعلق بما يلي:

أ. فرص التحسين المستمر.

ب. أي حاجة للتغييرات في نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية **EOMS**.

ج. احتياجات الموارد.

يجب أن تحتفظ (الاحتفاظ) المنظمة بالمعلومات الموثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.

10. التحسين (Improvement).

1/10 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية:

1/1/10 عند حدوث عدم مطابقة، يجب علي المنظمة:

أ. التفاعل مع عدم المطابقة، وحسب الاقتضاء.

(1) اتخاذ إجراء للتحكم فيها وتصحيحها.

(2) التعامل مع العواقب.

ب. تقييم الحاجة إلي اتخاذ إجراءات للقضاء علي أسباب عدم المطابقة، بحيث لا تتكرر أو تحدث

في مكان آخر عن طريق:

(1) مراجعة عدم المطابقة.

(2) تحديد أسباب عدم المطابقة.

(3) تحديد ما إذا كانت هناك حالات عدم تطابق مماثلة، أو احتمال حدوثها.

ج. تنفيذ أي إجراء مطلوب.

د. مراجعة فعالية أي إجراءات تصحيحية تم اتخاذها.

هـ. إجراء تغييرات علي نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS، إذا لزم الأمر.

يجب أن تكون الإجراءات التصحيحية مناسبة لتأثيرات عدم المطابقة التي تمت مواجهتها.

2/1/10 تحتفظ (الاحتفاظ) المؤسسة التعليمية بالمعلومات الموثقة كدليل علي:

أ. طبيعة عدم المطابقة وأي إجراءات لاحقة اتخذت.

ب. نتائج أي إجراء تصحيحي.

2/10 التحسين المستمر:

يجب على المنظمة باستمرار تحسين ملاءمة وكفاءة وفعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS، مع

الأخذ في الاعتبار الأبحاث وأفضل الممارسات ذات الصلة.

يجب على المنظمة أن تنتظر في نتائج التحليل والتقييم، والمخرجات من مراجعة الإدارة، لتحديد ما إذا كانت

هناك احتياجات أو فرص يتم تناولها كجزء من التحسين المستمر.

3/10 فرص للتحسين:

يجب على المنظمة تحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ أي إجراءات ضرورية لتلبية متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وتعزيز رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين والموظفين وغيرهم من الأطراف المهمة ذات الصلة، بما في ذلك الجهات الخارجية. ويشمل ذلك:

أ. تحسين المنتجات والخدمات للوفاء بالمتطلبات وكذلك تلبية الاحتياجات والتوقعات المستقبلية.

ب. تصحيح أو منع أو تقليل التأثيرات غير المرغوبة.

ج. تحسين أداء وفعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية **EOMS**.

ملاحظة: يمكن أن تشمل التحسينات التصحيح، والإجراءات التصحيحية، والتحسين المستمر، والتغيير المفاجئ، والابتكار وإعادة التنظيم.

الملاحق

الملحق (أ)

(معياري)

متطلبات إضافية للتعليم في مرحلة الطفولة المبكرة

1/أ عام:

في هذ الوثيقة، من المفهوم أن التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة (ECE) هو التعليم الذي يحدث في المستوي صفر من التصنيف الدولي الموحد للتعليم (ISCED).

التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة (ECE) هو مستوي تعليمي له هويته الخاصة. الهدف الرئيسي في هذا المستوي التعليمي هو المساهمة في النمو البدني والعاطفي والاجتماعي والفكري للأطفال.

2/أ المبادئ:

ينبغي أن تحترم المؤسسة حقوق الأطفال وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل.

يجب أن تعزز المؤسسة اللعب والاستقلالية والمودة والتعاون والابداع والفرح والثقة بالنفس لدي أطفال (ECE).

3/أ التسهيلات:

تشمل التسهيلات التي تضعها المنظمة:

أ. المواد التعليمية لـ (ECE).

ب. مرافق للعب.

ج. مرافق للرعاية النهارية.

وحيثما توفر مؤسسة تعليمية التعليم في المستوي ISCED 1 أو أعلى وكذلك ECE، ينبغي أن توفر مساحة منفصلة ومعلمة مخصصة ومعلمة للتعليم والتعلم لـ (ECE).

4/أ الجدارة:

يجب علي المنظمة توفير تدريب متخصص للمعلمين في (ECE)، حسب الاقتضاء.

أ/5 التواصل:

يجب علي المنظمة إنشاء طريقة للتواصل مع أولياء الأمور والمعلمين وأولياء الأمور حيث يتم ضمان تدفق المعلومات والتحكم في سلامة الأطفال.

أ/6 خطط التعلم الفردية:

يجب علي المنظمة وضع خطط فردية وفقاً لتقييم الاحتياجات وتوقعات الطفل وعائلته، والنظر في مجموعة الأطفال ككل. هذه الخطط يتم وضعها علي فترات منتظمة ويتم الاحتفاظ بها كمعلومات موثقة. تعين المنظمة أشخاص مسؤولين عن التطوير والتنفيذ والتنسيق وتقييم ومراجعة الخطط الفردية. تشمل الخطط الفردية ما يلي:

- أ. الأهداف العامة والخاصة والمؤشرات ذات الصلة.
 - ب. تحديد الأنشطة والاستراتيجيات والموارد اللازمة للمتعلم لتحقيق الأهداف المحددة.
 - ج. تحديد جميع المشاركين في التنفيذ ونطاق مشاركتهم ومسؤوليتهم من الخطط الفردية (مثل الطفل والأسرة والموظفين والشركاء).
 - د. الموعد النهائي لتنفيذ الأنشطة المحددة.
 - هـ. تحديد المخاطر والإجراءات المرتبطة بمعالجتها.
 - و. تحديد فترات التقييم/ المراجعة للخطط الفردية.
- يجب على المنظمة إشراك الطفل وأسرته في وضع الخطة الفردية. يتم الاحتفاظ بنتائج تقييم ومراجعة الخطط الفردية كمعلومة موثقة.

أ/7 الاستقبال والتسليم للطفل:

تضع المنظمة وتنفذ عملية لاستقبال الطفل وتسليمه والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة بهذه الأنشطة.

أ/7/1 استقبال الطفل:

يجب علي المنظمة:

- أ. تعيين شخص مسؤول عن استقبال الطفل ومكان لإقامة هذا النشاط.
- ب. تعزيز تبادل المعلومات بين الشخص المعين وعائلة الطفل.

أ/217 تسليم الطفل:**يجب علي المنظمة:**

- أ. تعيين شخص مسؤول عن تسليم الطفل ومكان لإقامة هذا النشاط.
- ب. تعزيز تبادل المعلومات بين الشخص المعين وعائلة الطفل.
- ج. ضمان تسليم الطفل إلي الأشخاص المصرح لهم فقط.
- د. تحديد القواعد للحالات الاستثنائية التي يحتاج فيها الطفل إلي تسليمه إلي أشخاص غير محددين علي النحو المأذون لهم بذلك في ملف الطفل الفردي.
- هـ. تحديد الشروط الصحية التي يجب أن يتم تسليم الطفل عليها إلي الأشخاص المصرح لهم.

أ/8 الرعاية الصحية:**يجب علي المنظمة:**

- أ. تحديد الرعاية الصحية الكافية لاحتياجات كل طفل علي حدة.
- ب. تعزيز الاستقلالية الذاتية للطفل فيما يتعلق بالنظافة الشخصية.
- ج. ضمان حصول كل طفل علي موارد فردية للنظافة الشخصية.
- د. الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة بالنظافة الشخصية وأنشطة النظافة الشخصية لكل طفل.

أ/9 الرعاية في حالة المرض أو الحوادث:

تحدد المنظمة طريقة التصرف في حالات أمراض الأطفال أو الحوادث وتحتفظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة بهذه الحالات.

- يجب أن تحدد المنظمة التعليمية قواعد إدارة الدواء للطفل. ويدعم هذا النشاط بولاية موقعة من والديه أو أي شخص آخر مرخص له، ومع وصفة طبيب عن الاقتضاء.
- يجب تحديد أي أدوية وتناولها وتخزينها بأمان.
- يجب أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة المتعلقة بالأدوية التي يتم ادارتها، بما في ذلك الجرعة والعرض وطريقة الإدارة ووقت الإدارة.

أ/10 المواد، والمعدات والمساحات التربوية- والمرح

- يجب أن تكون المواد والمعدات والأماكن التربوية المرححة مناسبة لعمر الأطفال وحالتهم.
- تحدد المنظمة التردد والطريقة والأشخاص الكافلين لضمان النظافة لكل من هذه المواد والمعدات والمساحات.
- يجب أن تحتفظ المنظمة بمعلومات موثقة تتعلق بأنشطة النظافة فيما يتعلق بالمواد والمعدات والمساحات.

أ/11 إدارة السلوك ومنع إساءة معاملة الأطفال والإهمال:

يجب على المؤسسة التعليمية إنشاء والحفاظ على معلومات موثقة حول كيفية إدارة سلوك الطفل وتعزيز رفاه الطفل بشكل عام، بما في ذلك:

- أ. إجراءات لمنع إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم، سواء من جانب الموظفين أو الأقران.
 - ب. تحديد القضايا المتعلقة بسوء معاملة الأطفال وإهمالهم.
 - ج. إجراءات للتعامل مع القضايا المحددة المتعلقة بإساءة معاملة الطفل أو إهمالهم، سواء داخل المنظمة التعليمية أو في المنزل، بما في ذلك منهجية للإبلاغ إلي السلطات المختصة.
- ملاحظة 1:** يمكن أن يشمل سوء معاملة الطفل وإهماله العنف الجسدي أو النفسي.
- ملاحظة 2:** يمكن أن تعزز إدارة EOMS الوعي حول منع إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم.
-

الملحق ب

(معلوماتي)

مبادئ لنظام إدارة المؤسسات التعليمية EOMS

ب/1 التركيز علي المتعلمين والمستفيدين الآخرين

ب/1/1 بيان:

التركيز الأساسي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية EOMS هو تلبية المتطلبات الأخرى للمتعلّم والمستفيد وتجاوز توقعاتهم. **يجب** علي المنظمات التعليمية إشراك المتعلمين بنشاط في تعلمهم، مع مراعاة احتياجات المجتمع ورؤية ورسالة المؤسسات التعليمية وأهداف الدورة ونتائجها.

ب/2/1 المبررات:

يتحقق النجاح المستمر عندما تستطيع مؤسسة تعليمية أن تتعامل مع متطلبات كل متعلم، بينما تجتذب في نفس الوقت ثقة المستفيدين الآخرين مثل أصحاب العمل والآباء والحكومات. تعمل المنظمات الناجحة لضمان أن يقوم كل متعلم بالأداء بأعلي إمكاناته.

يوفر كل نشاط يتم إجراؤه مع مؤسسة تعليمية فرصة لخلق قيمة أكبر للمتعلمين والمستفيدين الآخرين. ويسهم فهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين في النجاح المستمر للمنظمة.

ب/3/1 المزايا الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- زيادة القيمة للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- زيادة القدرة علي الاستجابة لمطالب الأطراف المهمة.
- زيادة رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- تعزيز سمعة المنظمة.
- تحفيز المتعلم المتفاعل والمشاركة.
- تحسين اكتساب وتطوير الكفاءات.
- توسيع نطاق الوصول إلي التعليم للمتعلمين الذين لديهم أساليب تعلم مختلفة، مع احتياجات مختلفة، ومن خلفيات مختلفة.
- تطوير شخصية المتعلم والمبادرات والإبداع.

ب/4/1 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- فهم الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- ربط أهداف المنظمة باحتياجات وتوقعات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- توصيل احتياجات وتوقعات المتعلمين والمستفيدين الآخرين في جميع أنحاء المنظمة.
- تخطيط وتصميم وتطوير وإنتاج وتقديم ودعم المنتجات والخدمات التعليمية لتلبية احتياجات وتوقعات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- قياس ورصد المتعلم ورضا المستفيدين الآخرين واتخاذ الإجراءات المناسبة.
- إدارة العلاقات مع المستفيدين بنشاط لتحقيق النجاح المستمر.
- تقسيم الخدمات التعليمية إلى عروض نموذجية، بحيث يتمكن المتعلم من اختيار مساره الخاص.
- تقديم دورات دراسية في عدد من الطرائق المختلفة، مثل دوام كامل، وبدوام جزئي، وعبر التعلم الإلكتروني.
- وضع سياسة المناهج التنظيمية التي تركز على التعلم النشط.
- إنشاء مساحات تعاونية في المرافق.
- تدريب الموظفين على التعلم المتمحور حول التعلم.
- إنشاء بنية للتجارب وتنفيذ تقنيات المناهج الجديدة.

ب/2 القيادة البصيرة:**ب/1/2 بيان:**

القيادة البصيرة هي إشراك جميع المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في إنشاء وكتابة وتنفيذ رسالة المنظمة ورؤيتها وأهدافها.

ب/2/2 الأساس المنطقي:

أن إنشاء وحدة الهدف والتوجيه وإشراك الناس تمكن المنظمة من مواءمة استراتيجياتها وسياساتها وعملياتها ومواردها لتحقيق أهدافها. تضمن مشاركة المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في القيادة التركيز المستمر علي احتياجاتهم، وتجنب الانفصال بين الأشخاص الذين تتعامل معهم المنظمة والذين تخدمهم.

ب/3/2 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- زيادة الفعالية والكفاءة في تحقيق أهداف المنظمة التعليمية.
- تحسين تنسيق عمليات المنظمة.
- تحسين الاتصال بين مستويات ووظائف المنظمة.
- المواءمة بين متطلبات الأشخاص الذين تتعامل معهم المنظمة والذين يعلنون فيها.
- تطوير وتحسين قدرة المنظمة وناسها علي تحقيق النتائج المرجوة.

ب/4/2 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- إبلاغ رسالة المنظمة ورؤيتها واستراتيجيتها وسياساتها وعملياتها في جميع أنحاء المنظمة.
- خلق واستدامة القيم المشتركة والنزاهة والنماذج الأخلاقية للسلوك علي جميع مستويات المنظمة.
- تأسيس ثقافة الثقة والنزاهة.
- تشجيع الالتزام علي مستوي المنظمة بالجودة.
- ضمان أن يكون القادة جميع المستويات أمثلة إيجابية لأفراد المنظمة.
- تزويد الناس بالموارد اللازمة والتدريب والسلطة للعمل مع المساءلة.
- تلهم وتشجع وتعترف بمساهمة الناس.
- ضمان أن يمتلك القادة الاختصاص لإدارة التغيير.

ب/3 إشراك الناس:

ب/3/1 بيان:

من الضروري للمؤسسة أن يكون جميع الأشخاص المعنيين مؤهلين ومفوضين (ومتكئين وممنوحين) ومشاركين في تقديم القيمة.

ب/3/2 الأساس المنطقي:

من أجل إدارة منظمة بفعالية وكفاءة، من المهم احترام وإشراك جميع الناس علي جميع المستويات. الاعتراف وتقوية وتمكين، وتعزيز الجدارة والكفاءة يسهل إشراك الناس في تحقيق أهداف المنظمة.

ب/3/3 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تحسين فهم أهداف المنظمة من جانب الأشخاص في المنظمة وزيادة الدافع لتحقيقها.
- تعزيز مشاركة الناس في أنشطة التحسين.
- تعزيز التنمية الشخصية والمبادرات والإبداع.
- تعزيز رضا الناس.
- تعزيز الثقة والتعاون في جميع أنحاء المنظمة.
- زيادة الاهتمام بالقيم والثقافة المشتركة في جميع أنحاء المنظمة.

ب/3/4 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- التواصل مع الناس لتعزيز فهم أهمية مساهمتهم الفردية.
- تعزيز التعاون في جميع أنحاء المنظمة.
- تسهيل المناقشة المفتوحة وتقاسم المعارف والخبرات.
- تمكين الناس من تحديد القيود والضوابط علي الأداء واتخاذ المبادرات دون خوف.
- الاعتراف والاقرار بمساهمات الأشخاص.
- تخصيص الموارد للأشخاص للتعلم، والتحديث والحفاظ علي تحديث أنفسهم.
- تمكين التقييم الذاتي للأداء في مقابل الأهداف الشخصية.
- إجراء استبيانات لتقييم مدي رضا الناس، وإبلاغ النتائج واتخاذ الإجراءات المناسبة.

ب/4 نهج العملية:**ب/4/1 بيان:**

تتحقق النتائج المتسقة والقابلة للتنبؤ علي نحو أكثر فعالية وكفاءة عند فهم الأنشطة وإدارتها باعتبارها عمليات مترابطة تعمل كنظام مترابط، بما في ذلك المدخلات والمخرجات.

ب/4/2 الأساس المنطقي:

يتكون **EOMS** من العمليات المترابطة إن فهم كيفية إنتاج النتائج بواسطة هذا النظام يمكن المؤسسة من تعظيم وتحسين النظام وأدائه.

ب/4/3 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تعزيز القدرة علي تركيز الجهود علي العمليات الرئيسية وفرص التحسين.
- نتائج متسقة ويمكن التنبؤ بها من خلال نظام من العمليات المصطفة المتناسقة .
- تعظيم وتحسين الأداء من خلال الإدارة الفعالة للعملية والاستخدام الكفئ للموارد والحد من التعارضات الوظيفية.
- تمكين المنظمة من توفير الثقة للأطراف المهمة فيما يتعلق باتساقها وفعاليتها وكفاءتها.
- السماح للمنظمة بإثبات امتثالها للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

ب/4/4 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- تحديد أهداف النظام والعمليات اللازمة لتحقيقها.
- إنشاء السلطة والمسؤولية والمساءلة لإدارة العمليات.
- فهم قدرات المنظمة وتحديد قيود الموارد قبل اتخاذ الاجراء.
- تحديد الاعتمادات المتبادلة في العملية وتحليل أثر التعديلات علي العمليات الفردية علي النظام ككل.
- إدارة العمليات وعلاقتها المتبادلة كنظام لتحقيق أهداف جودة المنظمة بفعالية وكفاءة.
- ضمان توافر المعلومات اللازمة لتشغيل العمليات وتحسينها ورصد وتقييم أداء النظام ككل.
- إدارة المخاطر التي يمكن أن تؤثر علي مخرجات العمليات والنتائج الاجمالية لـ **EOMS**.

ب/5 التحسين**ب/1/5 البيان:**

المنظمات الناجحة لديها تركيز مستمر علي التحسين.

ب/2/5 الأساس المنطقي:

التحسين ضروري للمنظمة للحفاظ علي مستويات الأداء الحالية، للتفاعل مع التغييرات في ظروفها الداخلية والخارجية وخلق فرص جديدة.

ب/3/5 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تحسين أداء العمليات والقدرة التنظيمية ورضا العملاء.
- تعزيز التركيز علي التحقيق في الأسباب الجذرية وتحديدها وتحليلها وتقييمها ، والتي يتبعها الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- تعزيز القدرة علي توقع المخاطر والفرص الداخلية والخارجية والرد عليها.
- تعزيز النظر في كل من التحسين التدريجي والاختراق (التحسين الكلي) .
- تحسين استخدام التعلم من أجل التحسين.
- تعزيز محرك الابتكار.

ب/4/5 إجراءات ممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- ترويج وتشجيع وتعزيز وضع أهداف التحسين علي جميع مستويات المنظمة.
- تثقيف وتدريب الناس علي جميع المستويات حول كيفية تطبيق الأدوات والمنهجيات الأساسية لتحقيق أهداف التحسين.
- ضمان أن يكون الأشخاص مؤهلين للنجاح في تعزيز وإكمال مشاريع التحسين.
- تطوير ونشر العمليات لتنفيذ مشاريع التحسين في جميع أنحاء المنظمة.
- تتبع ومراجعة وتدقيق تخطيط مشاريع التحسين وتنفيذها وإنجازها ونتائجها.
- دمج اعتبارات التحسين في تطوير منتجات وعمليات وخدمات جديدة أو معدلة.
- الاعتراف والتحقق من التحسين.

ب/6 القرارات المبنيّة علي الأدلة:**ب/6/1 بيان:**

القرارات والمناهج المستندة إلي تحليل وتقييم البيانات والمعلومات من المرجح أكثر أن تؤدي إلي النتائج المرجوة.

ب/6/2 الأساس المنطقي:

يمكن أن يكون صنع القرار عملية معقدة ودائماً ينطوي علي بعض عدم اليقين (اللايقين) . غالباً ما تشتمل علي أنواع متعددة من مصادر المدخلات، بالإضافة إلي تفسيرها والتي يمكن أن تكون ذاتية، من المهم فهم العلاقات بين السبب والنتيجة والعواقب المحتملة غير المقصودة، الحقائق والأدلة وتحليل البيانات تؤدي إلي مزيد من الموضوعية والثقة في صنع القرار، وعلي وجه الخصوص فإن اتخاذ قرارات بشأن الحقائق التي يجب تدريسها لها عواقب دائمة علي المتعلمين والمجتمع.

ب/6/3 الفوائد الأساسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تحسين عمليات صنع القرار.
- تحسين تقييم أداء العملية والقدرة علي تحقيق الأهداف.
- تحسين الفعالية التشغيلية والكفاءة.
- زيادة القدرة علي المراجعة والتحدي وتغيير الآراء والقرارات.
- زيادة القدرة علي إثبات فعالية القرارات السابقة.

ب/6/4 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- تحديد وقياس ورصد المؤشرات الرئيسية لإثبات أداء المنظمة.
- إتاحة جميع البيانات اللازمة للأشخاص المعنيين.
- ضمان أن البيانات والمعلومات وموارد التعلم دقيقة وموثوقة وأمنة بما فيه الكفاية.
- تحليل وتقييم البيانات والمعلومات باستخدام الأساليب المناسبة.
- ضمان أن يكون الأشخاص مؤهلين لتحليل البيانات وتقييمها حسب الحاجة.
- اتخاذ القرارات واتخاذ الإجراءات علي أساس الأدلة، متوازنة مع الخبرة والحدس.

ب/7 إدارة العلاقة:**ب/7/1 بيان:**

لتحقيق النجاح المستمر، تدير المنظمات علاقاتها مع الأطراف المهمة، مثل مقدمي الخدمات.

ب/7/2 الأساس المنطقي:

تؤثر الأطراف المهمة ذات الصلة علي أداء المنظمة من المرجح أن يتحقق النجاح المستمر عندما تدير المنظمة العلاقات مع جميع الأطراف المهمة بها لتحسين تأثيرها علي أدائها ، إدارة العلاقة مع مزودها وشبكات الشركاء لها أهمية خاصة.

ب/7/3 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تعزيز أداء المنظمة والأطراف المهمة ذات الصلة من خلال الاستجابة للفرص والقيود المتعلقة بكل طرف مهم.
- الفهم المشترك للأهداف والقيم بين الأطراف المهمة.
- زيادة القدرة علي خلق قيمة للأطراف المهمة عن طريق تقاسم الموارد والاختصاصات وإدارة المخاطر المتعلقة بالجودة.
- سلسلة توريد مدارة بشكل جيد توفر تدفقاً مستقراً للمنتجات والخدمات.

ب/7/4 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- تحديد الأطراف المهمة ذات الصلة (المرفق ج) وعلاقتها بالمنظمة.
- تحديد وترتيب أولويات علاقات الأطراف المهمة التي تحتاج إلي إدارتها.
- إقامة علاقات توازن بين مكاسب قصيرة الأجل واعتبارات طويلة الأجل.
- جمع وتبادل المعلومات والخبرات والوارد مع الطرف المهمة ذات الصلة.
- قياس الأداء وتقديم تعليقات الأداء إلي الأطراف المهمة، حسب الاقتضاء، لتعزيز مبادرات التحسين.
- إقامة أنشطة تعاونية وتطويرية مع مقدمي الخدمات والشركاء والأطراف المهمة الأخرى.
- تشجيع وتكريم التحسينات والإنجازات من جانب مقدمي الخدمات والشركاء.

ب/8 المسؤولية الاجتماعية**ب/1/8 بيان:**

المنظمات المسؤولة اجتماعيا ذات استدامة وتضمن النجاح علي المدى الطويل.

ب/2/8 الأساس المنطقي:

استناداً إلي تعريف المسؤولية الاجتماعية في المواصفة القياسية ISO 26000، تكون المؤسسة التعليمية مسؤولة عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها علي المجتمع والاقتصاد والبيئة، من خلال الشفافية والسلوك الأخلاقي الذي:

- يساهم في التنمية المستدامة، بما في ذلك التعليم الجيد للجميع، والصحة والسلامة، فضلاً عن رفاهية المجتمع.
 - يأخذ في الاعتبار توقعات الأطراف المهمة.
 - يمثل للقانون المعمول به ويتسق مع قواعد السلوك الدولية.
 - تتكامل في جميع أنحاء المنظمة والممارسات في علاقتها.
- وهذا ينطوي علي الرغبة في إدراج الأعمال والاهتمامات الاجتماعية والبيئية في الأنشطة التجارية (الاقتصادية) وعلاقتها مع الأطراف المهمة.

ب/3/8 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تحسين السمعة في المجتمع.
- تعزيز العلاقات مع جميع الأطراف المهمة.
- وفورات في التكاليف نتيجة لاستخدام موارد أكثر مسؤولية وكفاءة.
- تحسين إدارة المخاطر بسبب الممارسات المستدامة.
- القدرة علي جذب الموظفين المعنيين والاحتفاظ بهم والحفاظ عليهم.

ب/4/8 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- زيادة الوعي وبناء الكفاءة والجدارة للمسؤولية الاجتماعية.
- أن تشمل إستراتيجية المنظمة إشارة إلي الطريقة التي تعتمز تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

- تبنى وإعتماد قواعد سلوك أو مبادئ أخلاقية مكتوبة تحدد التزام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية عن طريق ترجمة المبادئ والقيم إلي بيانات عن السلوك الملائم.
- ضمان أن ممارسات الإدارة الراسخة تعكس وتعالج المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
- تحديد الطرق التي تنطبق بها مبادئ المسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا الأساسية علي مختلف أجزاء المنظمة.
- أخذ المسؤولية الاجتماعية في الاعتبار عند القيام بعمليات للمنظمة.
- دمج المسؤولية الاجتماعية في الوظائف والعمليات التنظيمية، مثل ممارسات الشراء والاستثمار، وإدارة الموارد البشرية.

ب/9 إمكانية الوصول والانصاف**ب/9/1 بيان:**

المنظمات الناجحة ذو مسئولية شاملة ومرنة وشفافة وخاضعة للمساءلة، من أجل تلبية احتياجات المتعلمين الفردية والمصالح الخاصة والمصالح والقدرات والخلفيات.

ب/9/2 الأساس المنطقي:

يجب أن تضمن المنظمات التعليمية إمكانية وصول أكبر مجموعة ممكنة من الأشخاص إلى منتجاتها وخدماتها التعليمية، وذلك وفقاً لضوابطها وقيودها ومواردها كما يتعين عليهم التأكد من أن جميع المتعلمين يمكنهم استخدام هذه المنتجات والخدمات والاستفادة منها بطريقة عادلة.

ب/9/3 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- مجموعة أوسع من المتعلمين المحتملين.
- زيادة رضا المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعزيز القدرة علي تلبية متطلبات المستفيدين الآخرين.
- عدد متنوع من المتعلمين الذين من خلال التلاقي بين أفكارهم يتم تحسين الابتكار والتعلم.

ب/9/4 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- إدخال التعلم والتعليم المتمركز حول الطالب والتعليم.
- العمل مع منظمات المجتمع المحلي لتحسين جاذبية المنتجات والخدمات التعليمية.
- جمع البيانات المتعلقة بالوصول إلي المتعلمين ذوي الخلفيات المختلفة ومشاركتهم وإكمالها، واستخدام ذلك لتمكين اتخاذ القرار.
- توفير الثقافة واللغة والنفسية والتربوية وغيرها دعماً للمتعلمين عند الضرورة للمساعدة في أدائهم.

ملاحظة: يعني الوصول إلي المنتجات والخدمات التعليمية أنه سيتم تطبيق نفس الشروط علي جميع الأشخاص الذين يسعون إلي الوصول إلي تلك المنتجات والخدمات، علي الرغم من أنه لن يتم منحها لجميع الأشخاص الذين يطلبون الوصول إليها.

ب/ 10 السلوك الأخلاقي في التعليم:**ب/10/1 بيان:**

يتعلق السلوك الأخلاقي بقدرة المنظمة علي خلق بيئة مهنية أخلاقية حيث يتم التعامل مع جميع الأطراف المعنية بشكل منصف، وتجنب تضارب المصالح، وتوصيل الأنشطة لصالح المجتمع.

ب/10/2 الأساس المنطقي:

لتحقيق النجاح المستمر، تحتاج المنظمات إلي تقديم صورته للنزاهة (الأمانة والنزاهة) في التعامل مع جميع الأطراف المهمة.

يجب أن يلتزم موظفو المنظمة بأعلى معايير الاحتراف في جميع معاملاتهم.

ب/10/3 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تخفيض الخسائر من الأنشطة الفاسدة.
- صورة محسنة للمنظمة.
- تحسين تحفيز الموظفين والروح المعنوية.
- تعزيز العلاقات مع جميع الأطراف المهمة.
- ضمان سلامة عملية البحث والنتائج.

ب/10/4 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- وضع سياسة تنظيمية أخلاقية تنظيمية، يشترك فيها جميع أعضاء المنظمة.
- موازنة جميع السياسات مع المبادئ الأخلاقية.
- تضمين الأخلاقيات كمدخل لمراجعة الإدارة.
- اتباع المبادئ التوجيهية الأخلاقية للبحوث وتنفيذ الهياكل المناسبة للقيام بذلك.
- جلسات توعية حول فوائد السلوك الأخلاقي.
- إنشاء نظام تاديب عند كسر قواعد السلوك الأخلاقي.
- تشجيع الموظفين علي الإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي للمديرين.
- اتخاذ تدابير لتجنب الرشوة وتضارب المصالح.

ملاحظة: تقدم ISO 37001 مزيداً من المعلومات حول مكافحة الرشوة.

ب/11 أمن البيانات والحماية**ب/11/1 بيان:**

تخلق المنظمة بيئة حيث يمكن لجميع الأطراف المهمة المتفاعلين مع المؤسسة التعليمية يكونوا علي ثقة تامة بأنهم يسيطرون علي استخدام البيانات الخاصة بهم، وأن المنظمة التعليمية ستتعامل مع بياناتهم بعناية وسرية مناسبة.

ب/11/2 الأساس المنطقي:

سوف تخلق المنظمات الناجحة الثقة من خلال ضمان سرية ونزاهة وتوافر البيانات من خلال تحديد التهديدات وأوجه ضعف أنشطتها ووضع الضوابط لمنع وتخفيف هذه التهديدات ونقاط الضعف.

ب/11/3 الفوائد الرئيسية:

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- حماية المعلومات الموثقة من الحذف أو التعديل أو الحذف غير المصرح به.
- منع الخسائر بسبب الحاجة إلي استعادة البيانات المحذوفة.
- اكتساب الثقة من المتعلمين وغيرهم من الأطراف المهمة، بسبب سياسات الإفصاح الواضحة.
- تعزيز اتخاذ القرارات القائمة علي الأدلة، بسبب الثقة في مصادر البيانات.
- سهولة استرجاع المعلومات عند الحاجة.
- تحسين الاستجابة لحالات الطوارئ.

ب/11/4 الإجراءات الممكنة:

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- وضع وتنفيذ وسياسة أمن البيانات التي تحدد الأدوار والمسؤوليات والسلطات فيما يتعلق بأمن البيانات.
- وضع وتنفيذ وصيانة القواعد المتعلقة بسرية وسلامة وتوافر البيانات.
- نشر سياسات واضحة للأطراف المهمة حول كيفية تعامل المؤسسة مع بياناتها.
- إنشاء أنظمة احتياطية متعددة المراحل، واستمرار أنظمة التيسر وأنظمة الاستعادة للبيانات.
- تحديد التهديدات وأوجه الضعف فيما يتعلق بأمن البيانات ووضع ضوابط للتخفيف منها.

- تثقيف المتعلمين والموظفين والأطراف المهمة الأخرى حول كيفية ضمان خصوصية البيانات وأمانها، وكذلك كيفية تجنب التهديدات المحتملة لأمن البيانات وكيفية التخفيف منها.

ملاحظة: تقدم ISO/ IEC 20000 و ISO/ IEC 27001 مزيداً من الإرشادات حول أمان البيانات.

.....



الملحق ج
(معلوماتي)
تصنيف الأطراف المهمة في المنظمات التعليمية

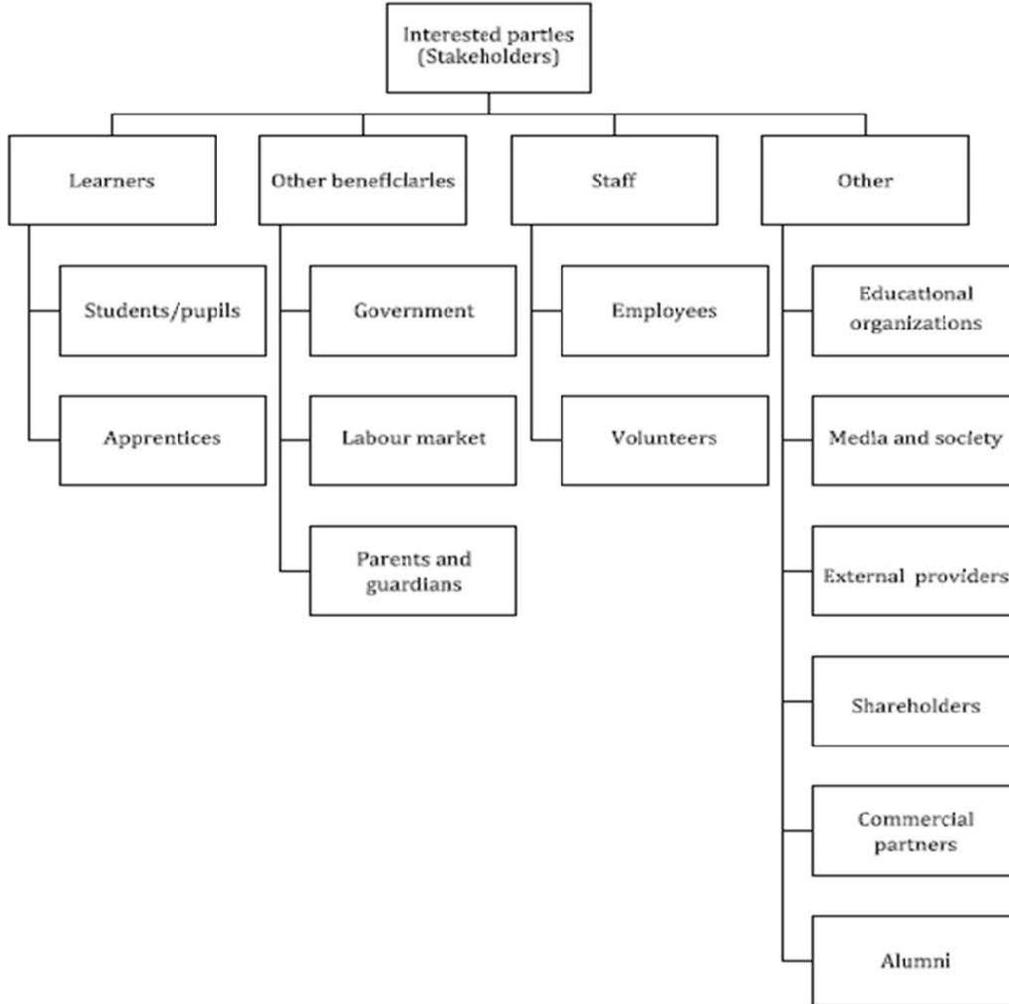


Figure C.1 — Typology of interested parties

• علي سبيل المثال في الشكل: C.1

- يشمل الطلاب/ التلاميذ أي بناء للتعلم وتطوير الكفاءات في المؤسسة التعليمية.
 - يشمل المتدربون المتعلمين الذين يتلقون التعليمات في سياق مكان العمل.
 - تشمل الحكومة وزارات التعليم والسلطات التنظيمية العامة والسلطات الإقليمية.
 - يشمل سوق العمل أرباب العمل وممثلي أصحاب العمل والنقابات.
 - يشمل الوالدين والأوصياء جميع الأشخاص الذين يمكنهم اتخاذ القرارات نيابة عن المتعلمين.
 - يشمل الموظفون، الموظفون الدائمون، والموقتون، والمتعاقدون خارجياً الذين يشغلون مناصب داخل المنظمة.
 - يشمل المتطوعون الأشخاص الذين يقدمون خدمة للمنظمة التعليمية دون مقابل مادي (مثل الأشخاص العاملين في اللجان والمتحدثين الزائرين).
 - تشمل المنظمات التعليمية كلا من المنافسين وكذلك المنظمات المتعاونة.
 - تشمل وسائل الاعلام والمجتمع أولئك الذين لديهم إهتمام عرضي بالمنظمة التعليمية.
 - مزودو الخدمات الخارجيون يشملون الموردين والمنظمات الخارجية الأخرى التي تقدم خدمات الاستعانة بمصادر خارجية.
 - يشمل المساهمون أصحاب الأسهم في المنظمات والمالكين الوحيدين.
 - الشركاء التجاريون يشملون الجهات الراعية والشركات التي تقدم بصورة مشتركة دورة دراسية.
 - يشمل الخريجون طلاباً أو تلاميذ سابقين لمنظمة تعليمية.
- يمكن أن يكون المعلمون موظفين أو متطوعين أو مزودين خارجيين.
- يمكن للأطراف المهمة عقد أكثر من نوع واحد من العلاقة مع مؤسسة تعليمية.
- مثال: يمكن لطالب الدكتوراه داخل المؤسسة أن يكون مستفيداً من تلك المنظمة كمتعلم، بينما يكون في نفس الوقت موظفاً مساعداً أو باحثاً.

الملحق د
(معلوماتي)
إرشادات للتواصل مع الأطراف المهمة

د/1 عام:

يوفر هذا المرفق إرشادات بشأن تنفيذ 7.4 في المنظمات.

د/2 مستويات المشاركة:

عند تحديد ما يتم للتواصل عنه، يجوز للمنظمة الشروع في تحليل الأطراف المهمة، وذلك لتحديد مستوى اهتمام مختلف الأطراف المهمة بنشاط المنظمة، وكذلك اهتمام المنظمة بالتواصل معهم، تمشياً مع سياستها. يقدم الجدول D.1 مثالاً لتحليل الأطراف المهمة بناءً على عدة أنواع مختلفة من المنظمات التعليمية.

Table D.1 — Sample analysis of levels of interest and participation of interested parties in different types of educational organizations

Categories	Interested parties							
	Learners	Staff	Parents and guardians	Government	External providers	Suppliers	Labour market	Competitors
re-primary	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
primary	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
secondary	H I	H R	H R	H I	M C	M Ch	H C	H Ch
university/college	H I	H I	L C	M I	M C	M Ch	H I	H Ch
vocational, including professional higher education and apprenticeships	H R	H R	N	H C	M C	M Ch	H I	M Ch
continuing education (adult education)	H I	N	N	N	N	N	N	N
tutoring, coaching and mentoring	H C	H C	M C	L Ch	M C	L	H Ch	M Ch

Level of interest: High (H); Medium (M); Low(L); None (N)

Level of participation: Involved (I); Consulted (C); Represented (R); Checked (Ch)

These categories can be interpreted differently in different national contexts.

د/3 طرق المشاركة والاتصالات**د/1/3 عام:**

تعتمد طريق التواصل علي هدف التواصل.

د/2/3 الاتصالات للحصول علي موقف أو رأي أو موافقة الأطراف المهمة:

يمكن للمنظمة إنشاء مستويات مختلفة من المشاركة لمختلف الأطراف المهمة. يمكن أن تشمل هذه، حسب الاقتضاء.

أ. المشاركة: تشارك الأطراف المهمة في العملية مباشرة.

مثال 1 يمكن للوالدين وأولياء الأمور المشاركة مباشرة في تقديم الأنشطة التمهيدية داخل المنظمة.

مثال 2 يمكن أن تشارك المنظمات الصناعية مباشرة في توفير التعليم العالي من خلال توفير أماكن التدريب.

ب. التمثيل: يشارك الممثلون المعينون أو المرشحون من قبل الأطراف المهمة في العملية مباشرة

مثال 1 يمكن أن يتم انتخاب ممثلي المتعلمين إلي مجالس الإدارة بالجامعة من قبل هيئة المتعلم.

مثال 2 يمكن اختيار الموظفين من قبل النقابة لتمثيل المصالح ضمن مجلس المؤسسة التعليمية.

ج. التشاور: يتم التشاور مع الأطراف المهمة بشأن هذه العملية، ولكن لا تشارك فيها.

مثال 1 يمكن استشارة مقدمي الخدمات الخارجيين بشأن تصميم الكتب والمواد التعليمية الأخرى.

مثال 2 يمكن استشارة أرباب العمل فيما يتعلق بمتطلبات مهاراتهم، قبل أن تصمم المنظمة دورة تدريبية.

د. التدقيق: تحيط المنظمة علماً بموقف الأطراف المهمة، ولكنها لا تتشاور معها أو تمثلها أو تشاركها.

مثال 1 يمكن التحقق من المنافسين قبل الإعلان عن برنامج جديد أو تعديل برنامج موجود.

مثال 2 يمكن التحقق من أسعار مختلف الموردين قبل اتخاذ قرار بشأن هيكل الرسوم من قبل المؤسسة التعليمية.

يمكن أن تشمل طرق الاتصال، علي سبيل المثال لا الحصر، تلك المشار إليها في الشكل D.1

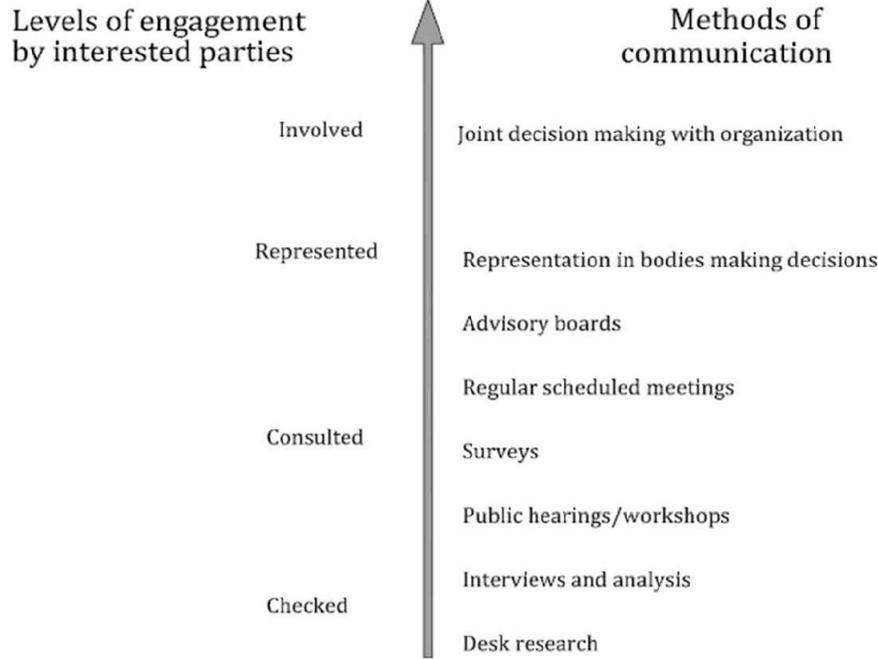


Figure D.1 — Potential methods of communication for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

د/3/3 الاتصالات لنقل المعلومات ذات الصلة والدقيقة وفي الوقت المناسب إلى الأطراف المهمة:

يمكن للمنظمة إنشاء منهجيات اتصال مختلفة تعتمد علي استهداف الأطراف المهمة يجب أن تتضمن هذه، حسب الاقتضاء:

- الاتصالات العامة: يتم توجيه الاتصالات إلى جميع الأطراف المهمة و/ أو العامة.
- الاتصالات المستهدفة: الاتصالات موجهة إلى مجموعات محددة من الأطراف المهمة.
- الاتصالات المخصصة: يحدث الاتصال كعملية ثنائية الاتجاه بين المنظمة والأطراف المهمة المحددة.

يمكن أن تتضمن طرق الاتصال، علي سبيل المثال لا الحصر، تلك المشار إليها في الشكل D.2

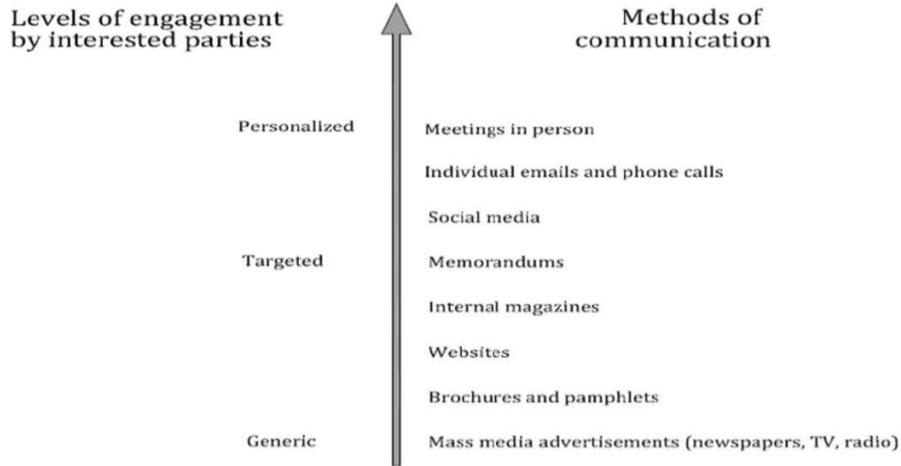


Figure D.2 — Potential methods of communication for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties

د/4 تكرار التواصل مع الأطراف المهمة:

يمكن للمنظمة تحديد وتيرة التواصل مع الأطراف المهمة يمكن إعطاء الاعتبار للعوامل التالية عند تحديد تردد الاتصال:

- قبل إدخال أي برامج جديدة أو منتجات وخدمات جديدة.
- مباشرة بعد الموافقة على أي تغييرات أو إصدارها والتي يمكن أن يكون لها تأثير على الأطراف المهمة.
- على أساس منتظم على النحو المتفق عليه مع الأطراف المهمة أو كما هو محدد بطريقة الاتصال.
- متابعة أي شكاوى من الأطراف المهمة.

د/5 استلام وتلقي الملاحظات من الأطراف المهمة:

يجب على المنظمة تعيين وظيفة لتلقي وتسجيل الاتصالات من الأطراف المهمة. يجب أن تشير طريقة التسجيل إلى:

- هوية المرسل (ما لم يكن مجهولة المصدر)
- تاريخ استلام البلاغ.
- موضوع التغذية الراجعة.
- الحاجة إلى التصرف أو عدم التعليق.

- الشخص المعني (الأشخاص) المعنيون في المنظمة الذين يحتاجون إلي التصرف بناء علي التعليقات.
- الموعد النهائي للرد على الأطراف المهمة، إذا لزم الأمر.

د/6 استعراض تأثير التعليقات من الأطراف المعنية علي نظام الإدارة:

بعد مراجعة التعليقات، يجب على الشخص (الأشخاص) المعنيين اتخاذ الاجراء المطلوب، وإجراء أي تحسينات ضرورية على نظام المؤسسات التعليمية EOMS.

الملحق هـ
(معلوماتي)
العمليات والمقاييس والأدوات في المنظمات التعليمية

1/هـ العمليات:

يمكن أن تشمل العمليات في المنظمات التعليمية تلك الخاصة بـ:

- توفير الموارد الكافية.
- توظيف واختيار وتسجيل المتقدمين.
- إدارة وصيانة البنية التحتية التعليمية الضرورية (بما في ذلك الفصول الدراسية، المختبرات، وأماكن الدراسة، والمكتبات).
- جدولة الدورات وتصميمها وإدارتها وتقييمها.
- تصميم وتطوير المناهج .
- تقييم أداء الموظفين.
- تقييم أداء المتعلمين.
- الاتصالات الداخلية والخارجية.
- الإجراءات التصحيحية.
- إدارة المخاطر والفرص .
- تعيين الموظفين.
- التطوير المهني المستمر للموظفين.
- مراجعة الإدارة.
- الامتثال للأمن والصحة والسلامة.
- نشر المواد التعليمية (بما في ذلك الكتب والمقالات الصحفية).
- المطابقة لمتطلبات الاعتماد.
- إبلاغ الأطراف ذات الصلة بالتغييرات في السياسة أو الاستراتيجية أو التعليمات.
- الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة.
- إصدار وضممان الاعتراف بالتعلم الذي تم التوصل إليه والحصول عليه كمعلومات موثقة.
- الرد على التعليقات والاستفسارات والشكاوى من الأطراف المهمة.

- دعم المتعلم وأنظمة التوجيه.
- دعاوي الشكاوى ومناهضة التمييز.
- المشتريات .
- التداول والحفظ والتخزين .
- جمع المعلومات وتحليلها فيما يتعلق بما يلي:
 - التركيبة السكانية للمتعلم.
 - المشاركة في الدورة التدريبية، والاحتفاظ، والانتها.
 - وجهة المتعلمين بعد الدراسات.
 - رضا المتعلم.
 - أداء المتعلم.
 - نشر معلومات الدورة.

2/هـ المقاييس (المفرد مقياس):

يمكن للمؤسسات التعليمية وضع مقاييس من أجل:

- معدل التسرب.
- معدل معرفة القراءة والكتابة.
- رضا المتعلم.
- حضور و/ أو معدل مشاركة المتعلمين.
- إرضاء المستفيدين الآخرين.
- معدل التخرج (كنسبة مئوية من القبول الاصلي).
- طول الفترة الزمنية لاستكمال البرنامج.
- معدل التنسيب الوظيفي في فترات محددة بعد التخرج.
- المستوي العام لتأهيل الموظفين.
- نشر ونتائج البحوث للموظفين.
- عدد ساعات التطوير المهني المستمر.
- النسبة المئوية للبرامج المعتمدة.

- عدد الشكاوي.
- معدل النجاح في التقييم.
- نسبة الإدارة إلي البحث إلي هيئة التدريس.
- الاستثمار الداخلي الكلي (حسب المصدر)
- درجة تحقيق مخرجات التعلم.

هـ/3 الأدوات:

يمكن أن تتضمن أدوات التقييم في المؤسسات التعليمية ما يلي:

- تحليل التكاليف.
- استطلاعات الرضا.
- خطط الاقتراح.
- أنظمة الشكاوي والاستئناف.
- تقييم الأثر.
- تحليل الاحتياجات.
- تحليل البيانات الإحصائية.
- مجموعات التركيز.
- تقييم ذاتي.
- تقييم الأقران.
- مجالس ولجان لتحليل الأداء.
- تحليل سوات.
- العصف الذهني.
- منهجيات الجودة (علي سبيل المثال TQM، Lean Six Sigma، Kaizen).

الملحق و
(معلوماتي)

مثال علي رسم الخرائط للمعايير الإقليمية

يوضح الجدولان F.1، F.2 كيفية رسم هذه الوثيقة لمعايير إقليمية أخرى في مجال التعليم، مع الأخذ في الاعتبار مثلاً علي رسم الإطار الأوروبي لضمان الجودة للتعليم والتدريب المهني (EQAVET).

Table F.1 — Requirements matrix: EQAVET - ISO 21001

EQAVET	ISO 21001
P1	4.1 ; 5.1.1 b) ; 5.2.1 b) ; 8.2.1 c)
P2	4.2 b) ; 4.3 ; 5.2.1 i) ; 7.4.2 a) ; 8.2.1 a) ; 8.2.2 ; 9.1.4
P3	4.4.1 c) ; 6.2.1 ; 7.1.5.1 ; 8.1.1
P4	4.4.1 e) ; 5.3 ; 7.1.2 ; 8.3.2 e)
P5	7.1.6 ; 7.4.2 a)
P6	5.2.2 ; 5.3 ; 6.2.1 f) ; 7.3 ; 7.4.2 b)
P7	4.2 b) ; 4.3 ; 5.1.1 h) ; 5.2.1 i) ; 7.4.2 a) ; 8.2.2 ; 9.1.4
P8	4.2 b) ; 4.3 ; 7.4.2 a) ; 8.3.2 h) ; 8.2.2
P9	4.4.1 g) ; 9.3.2 ; 9.3.3 ; 10.2 ; 10.3
P10	7.1.5.1 ; 8.1.1 ; 8.3.2 j) ; 9.1.4 ; 9.1.5
I1	4.4.1 d) ; 5.1.1 e) ; 6.2.2 b) ; 7.1.1 ; 7.1.2 ; 7.1.3 ; 7.1.4 ; 8.3.2 f) ; 8.3.4.3 c) ; 8.2.2 e) ; 8.5.1 b) ; 9.3.2 d) ; 9.3.3 c)
I2	7.1.1.1 b) ; 7.2
I3	7.1.1.1 b) ; 7.2
I4	7.1.6
I5	6.3 ; 9.3.3 ; 10.2 ; 10.3
I6	7.1.5.1 ; 8.1.1 ; 8.5.1 c) ; 9.1.4 ; 9.1.5
A1	6.1.1 c) ; 7.1.5.1 ; 8.1.1 ; 8.3.4.1 ; 8.3.4.3 ; 8.3.5 ; 8.5.1 ; 8.7 ; 8.4.1 ; 8.4.2 ; 9.1.1
A2	9.1.3 ; 9.1.4 ; 9.1.5
A3	9.1.1 ; 9.1.3
A4	9.1.1
A5	9.1.2.1 ; 9.3.2 c)1) ; 9.3.2 g)
R1	7.4
R2	9.1.1 ; 9.1.2.1 ; 9.2.2 a)
R3	8.5.6 ; 9.2.2 a) ; 9.3.2 ; 9.3.3 ; 10.2 ; 10.3
R4	8.5.6 ; 9.3.1

Table F.2 — Requirements matrix: ISO 21001 - EQAVET

ISO 21001	EQAVET
<u>4.1</u>	P1
<u>4.2 b)</u>	P2, P7, P8
<u>4.3</u>	P2, P7, P8
<u>4.4.1 c)</u>	P3
<u>4.4.1 d)</u>	I1
<u>4.4.1 e)</u>	P4
<u>4.4.1 g)</u>	P9
<u>5.1.1 b)</u>	P1
<u>5.1.1 e)</u>	I1
<u>5.1.1 h)</u>	P7
<u>5.2.1 b)</u>	P1
<u>5.2.1 j)</u>	P2, P7
<u>5.2.2</u>	P6
<u>5.3</u>	P4, P6
<u>6.1.1 c)</u>	A1
<u>6.2.1</u>	P3
<u>6.2.1 f)</u>	P6
<u>6.2.2 b)</u>	I1
<u>6.3</u>	I5
<u>7.1.1</u>	I1
<u>7.1.1.1 b)</u>	I2, I3
<u>7.1.2</u>	P4, I1
<u>7.1.3</u>	I1
<u>7.1.4</u>	I1
<u>7.1.5.1</u>	P3, P10, I6, A1
<u>7.1.6</u>	P5, I4
<u>7.2</u>	I2, I3
<u>7.3</u>	P6
<u>7.4</u>	R1
<u>7.4.2 a)</u>	P2, P5, P7, P8
<u>7.4.2 b)</u>	P6
<u>8.1.1</u>	P3, P10, I6, A1
<u>8.2.1 a)</u>	P2
<u>8.2.1 c)</u>	P1
<u>8.2.2</u>	P2, P7, P8
<u>8.2.2 e)</u>	I1
<u>8.3.2 e)</u>	P4
<u>8.3.2 f)</u>	I1
<u>8.3.2 h)</u>	P8
<u>8.3.2 j)</u>	P10
<u>8.3.4.1</u>	A1
<u>8.3.4.3</u>	A1
<u>8.3.4.3 c)</u>	I1
<u>8.3.5</u>	A1

Table F.2 (continued)

ISO 21001	EQAVET
8.4.1	A1
8.4.2	A1
8.5.1	A1
8.5.1 b)	I1
8.5.1 c)	I6
8.5.6	R3, R4
8.7	A1
9.1.1	A1, A3, A4, R2
9.1.2.1	A5, R2
9.1.3	A2, A3
9.1.4	P2, P7, P10, I6, A2
9.1.5	P10, I6, A2
9.2.2 a)	R2, R3
9.3.1	R4
9.3.2	P9, R3
9.3.2 c)1)	A5
9.3.2 d)	I1
9.3.2 g)	A5
9.3.3	P9, I5, R3
9.3.3 c)	I1
10.2	P9, I5, R3
10.3	P9, I5, R3

الملحق ز (معلوماتي)

إعتبرات الصحة والسلامة للمنظمات التعليمية

تعتبر قضية الصحة والسلامة ذات أهمية خاصة حيث أن المزيد من المؤسسات التعليمية تقوم بتطوير شراكات مع الصناعة والحكومة لتوفير التعلم التجريبي، والتدريب الداخلي، وتعلم الخدمة، والدراسة في الخارج، والخبرات المتعلقة بالعمل، هذه هي خبرات تعلم مهمة توسع وتعمق التعلم وتساعد على عبور النظرية والممارسة.

يمكن للمنظمات التعليمية أن تنظر في:

- التواصل مع الموظفين والمتعلمين وغيرهم من المستفيدين وتوفير الفرص لهم لممارسة حقوقهم وتحمل مسؤولياتهم فيما يتعلق بالصحة والسلامة.
- إعتداد أساليب وتقنيات عمل وتدريب وتعليم آمنة تراعي المخاطر والمخاطرة من خلال وضع تدابير وقائية للتخلص منها أو تخفيفها.
- الرصد والتكيف من خلال تشجيع مشاركة الأطراف المهتمة في مختلف إستراتيجيات الوقاية التي يتم وضعها.
- يمكن للمنظمات التعليمية أيضاً أن تنظر في كيفية ضمان الصحة والسلامة(بما في ذلك السلامة الجسدية والنفسية) لموظفي المنظمات التعليمية والمتعلمين وغيرهم من المستفيدين أثناء أنشطة التعليم والتعلم من خلال:
 - إعتداد أساليب وتقنيات العمل الآمنة.
 - تحديد مصادر الأخطار، وتقييم المخاطر، وإستخدام تدابير الوقاية للقضاء عليها أو التخفيف منها.
 - تبني ممارسات تقلل من مخاطر الصحة والسلامة بالنسبة لأداء المنظمات التعليمية وحالات التعلم والتعليم.
 - إتاحة الفرص لأصحاب العمل، وكذلك للموظفين، والمتعلمين، وغيرهم من المستفيدين، لممارسة حقوقهم وتحمل مسؤولياتهم فيما يتعلق بالصحة والسلامة.
 - توفير آليات مراقبة لضمان التقييم السليم لعمليات الصحة والسلامة.
 - توفير فرص المشاركة والتغذية المرتدة فيما يتعلق بإستراتيجيات الوقاية المختلفة المنفذة.