

المواصفة الدولية

الايزو 21001

الاصدار الاول

2018-5

مؤسسات تعليمية-

نظم الإدارة للمؤسسات التعليمية - المتطلبات مع التوجيه للاستخدام

تنويه

هذه النسخة هي ترجمة غير معتمدة للمواصفة  
ولا يعتد بها في الأعمال الرسمية وهي معدة فقط لأغراض التدريب على  
المواصفة

درجة الثقة في الترجمة تكافئ 95 %

قام بالترجمة فريق متخصص من خبراء

مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة ومجلة عالم الجودة

مهندس / مجدى خطاب

صدقنا جاريت لكل المسلمين ولا تنسونا من صالح الدعاء

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

Website1: [www.altaknyia.com](http://www.altaknyia.com)  
Website2: [www.alamefgawda.com](http://www.alamefgawda.com)

E-mail1: [info@altaknyia.com](mailto:info@altaknyia.com)  
E-mail2: [manager@altaknyia.com](mailto:manager@altaknyia.com)

Mob:002-01008415359  
Tel:055-4350822

## المحتويات

\* تقديم

\* المقدمة

1 = المجال

2 = المراجع المعيارية

3 = المصطلحات والتعريفات

4 = سياق المنظمة

1.4 فهم المنظمة وسياقها

2.4 فهم احتياجات وتوقعات الاطراف المعنية

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 على 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 الأنوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات

6 = التخطيط

1.6 اجراءات 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

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

## 8 ▪ التشغيل

- 1.8 تخطيط وظبط التشغيل
- 1.1.8 عام
- 2.1.8 تخطيط ومراقبة تشغيلية محددة للمنتجات والخدمات التعليمية
- 3.1.8 متطلبات اضافية 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 المخلات
- 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 الخرجين
- 5.8 تقديم المنتجات والخدمات التعليمية
- 1.5.8 مراقبة تسليم المنتجات والخدمات التعليمية
- 2.5.8 تحديد الهوية والتنوع
- 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 الاداء

- 1.9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم
- 1.1.9 عام
- 2.1.9 مستوي رضا المتعلمين والمستفيدين الاخرين والموظفين
- 3.1.9 الاحتياجات الاخرى 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

عنوان التقنية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

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

مؤسسة التقنية ومجلة عالم الجودة

## ← تقديم

ISO (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي) هي اتحاد عالمي لهيئات المعايير الوطنية (الهيئات الأعضاء في ISO).

يتم عادة عمل إعداد المعايير الدولية من خلال اللجان الفنية للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي. يحق لكل هيئة عضو مهتمة بموضوع اللجنة الفنية أن تكون ممثلة في تلك اللجنة.

المنظمات الدولية، الحكومية وغير الحكومية، في اتصال مع ISO، تشارك أيضا في العمل. تتعاون المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) بشكل وثيق مع اللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC) في جميع المسائل المتعلقة بالتقييس الكهروتقني.

تم وصف الإجراءات المستخدمة لتطوير هذه الوثيقة وتلك التي تهدف إلى مزيد من صيانتها في 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](http://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 أي من حقوق براءات الاختراع أو جميعها. تفاصيل أي حقوق براءة اختراع تم تحديدها أثناء تطوير الوثيقة ستكون في مقدمة و / أو على قائمة ISO لإعلانات البراءات التي تم استلامها انظر ([www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

أي اسم تجاري مستخدم في 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 في شأن الحواجز الفنية أمام التجارة (TBT) عنوان URL التالي:

[www.iso.org/iso/foreword.html](http://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 على 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 ولتحسين 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 المعنية ستستفيد من أنظمة الإدارة الموحدة في المؤسسات التعليمية.

**مثال:** يمكن أيضًا لأصحاب العمل الذين يرعون ويشجعون الموظفين على المشاركة في الخدمات التعليمية الاستفادة من هذه الوثيقة.

تتمثل الفوائد المحتملة لمؤسسة تطبق 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 والمفتوحة والملكية وغيرها في إطار دولي ؛
- ط. توسيع مشاركة الأطراف المعنية ؛

عنوان التتبعية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

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 المعنية ذات الصلة.

تتوافق هذه الوثيقة مع متطلبات ISO لمعايير نظام الإدارة. تتضمن هذه المتطلبات بنية عالية المستوى ونصًا متطابقًا ومتطابقًا 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 ؛

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

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 الإستراتيجية. يمكن تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة PDCA (انظر 0.5.2) مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على المخاطر (انظر 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 ؛

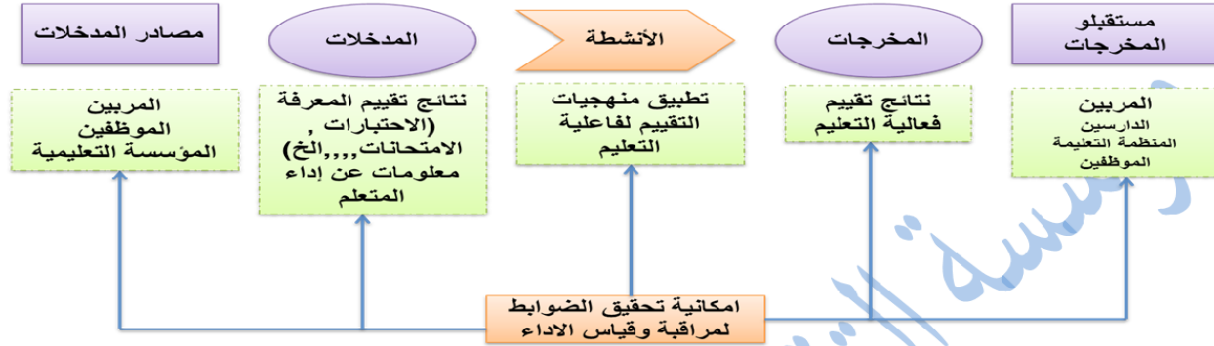
-النظر في العمليات من حيث القيمة المضافة ؛

-تحقيق أداء عملية فعال ؛

- تحسين العمليات على أساس تقييم البيانات والمعلومات.



يقدم **الشكل 1** تمثيلاً تخطيطياً لأي عملية ويظهر التفاعل بين عناصرها. إن نقاط المراقبة والرصد والقياس ، والتي تكون ضرورية للتحكم ، تكون محددة لكل عملية ، وتختلف اعتماداً على المخاطر ذات الصلة.

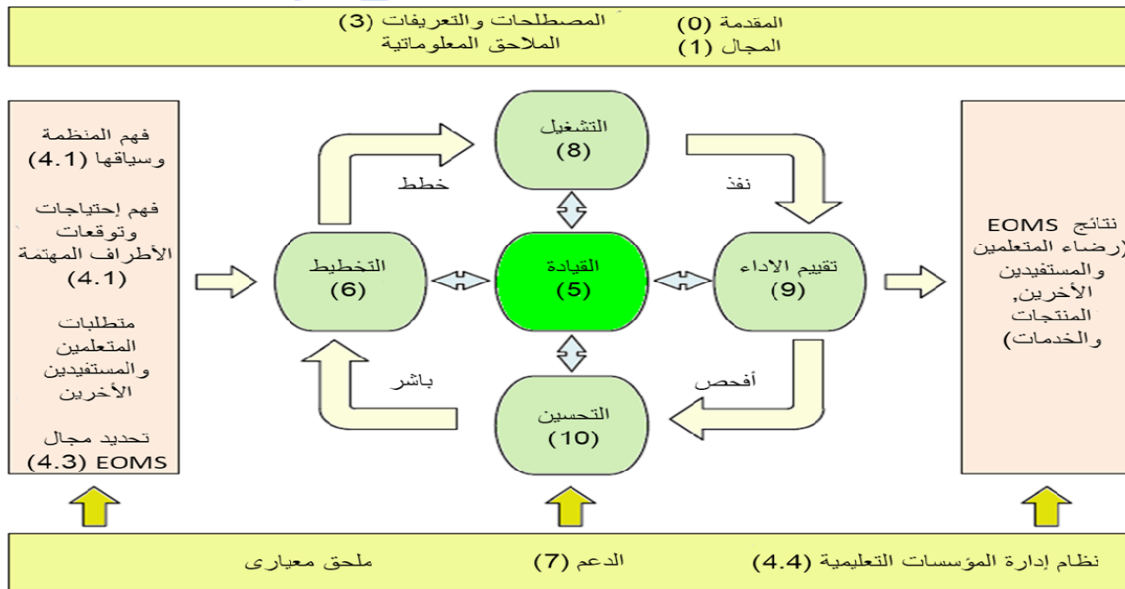


الشكل 1: التمثيل التخطيطي لعملية فردية (عملية تقييم فعالية التعليم)

عملية

## 2.5 دورة خطط - نفذ - أفحص - باشر

يمكن تطبيق دورة خطة إنجاز المهام (PDCA) على جميع العمليات وعلى نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS ككل. يوضح الشكل 2 كيف أن البنود من 4 إلى 10 مجمعة كعلاقة في PDCA.



عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

## الشكل 2 - تمثيل هيكل هذه الوثيقة في دورة PDCA

يمكن وصف دورة PDCA باختصار على النحو التالي:

- خطط: تحديد أهداف النظام وعملياته ، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات المتعلمين والمتطلبات الأخرى وسياسات المنظمة ، وتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها ؛
- نفذ: تنفيذ ما كان مخططاً ؛
- أفحص: 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 تخطيط وتنفيذ إجراءات لمعالجة المخاطر والفرص. معالجة كل من المخاطر والفرص تزيي 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 المستخدمين ، 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, إستراتيجية مؤسسة

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

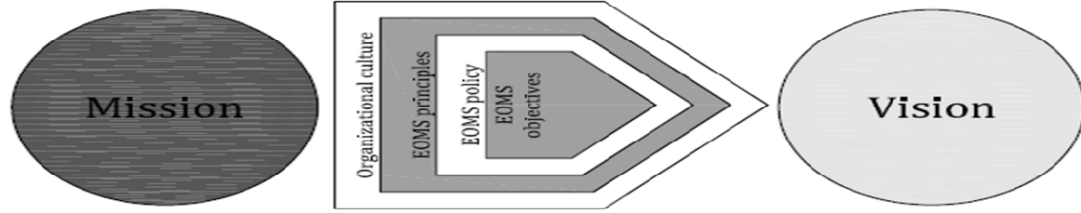


Figure 3 — EOMS strategy as related to mission and vision

يتم تأطير بيانات سياسة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS من خلال ثقافة المنظمة (المجموعة الكاملة من المعتقدات والقيم التي تحافظ على 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 على الطريق المستمر نحو تحقيق رؤية المؤسسة. عادة ما يسمى التعبير عن هذه العناصر بإستراتيجية.

#### 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.

## المنظمات التعليمية - نظم الإدارة للمؤسسات التعليمية – 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 منهجًا 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 والتعاريف التالية.

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

← نظام ISO للتصفح الإنترنت 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 تشاركية، 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.

عنوان التفتية: مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

## 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 تصنيفًا للأطراف المهتمة في المنظمات التعليمية (3.22).

## 3.3 المتطلب :-

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

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

**ملاحظة 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 السياسات (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) على أعلى 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 ويسيطرون عليه.

## 6.3 فعالية :-

مدى 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 إستراتيجي 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 مستوى 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 المعنى (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 و عواقبه ، أو احتمال حدوثه.

**الملاحظة 3** للدخول: غالباً ما تتميز المخاطر بالإشارة إلى "الأحداث" المحتملة (كما هو محدد في دليل ISO 73: 2009، 3.5.1.3) و "العواقب" (كما هو محدد 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) للحدث.

### 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 بالمواقف والسلوكيات المناسبة في سياقات أو مواقف مختلفة بمسؤولية واستقلالية.

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

### 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 إلى:

- ← نظام الإدارة (3.4) ، بما في ذلك العمليات ذات الصلة (3.12) ؛
- ← معلومات تم إنشاؤها من أجل تشغيل المنظمة (وثائق) ؛
- ← دليل على النتائج المحققة (السجلات).

### 12.3 عملية :-

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

### 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 خارج 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.

عنوان التقنيّة : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

### 17.3 تدقيق :-

عملية منهجية ومستقلة وموثقة (3.12) للحصول على أدلة التدقيق وتقييمها بشكل موضوعي لتحديد مدى 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 تدقيقًا مشتركًا (يجمع بين اثنين أو أكثر من التخصصات).

**الملاحظة 2** للدخول: يجرى 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 (3.25) الجدارة (3.10) من خلال التدريس (3.39) ، التعلم أو البحث.

عنوان التتقنية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان



## 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 ، والخرز) ، 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 والنوريات ، وأدلة الدراسة ، وأدلة المعلم ، والمختبرات ، والنماذج ، والأفلام ، وبرامج التلفزيون ، والبيث عبر الإنترنت ، والبودكاست ، والخرائط والأطالس والمعايير والمواصفات الفنية ودراسات الحالة.

**الملاحظة 2** للدخول: يمكن إنتاج 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 ، يُشار أحياناً إلى المعلم كمعلم أو مدرب أو كاتبين 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 و متعمدة.

**الملاحظة 1** للدخول: يمكن للمنهج أن يشمل ، على سبيل المثال لا الحصر ، أهداف التعلم أو أهدافه (3.8) ، المحتوى ، 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 ضمن مجال تأثيرها.

المصدر ISO 26000:2010, والمعدلة لعام 2018

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

### 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، والزام ومجال منظمة (3.1) ، وترجمتها إلى السياق الذي تعمل فيه.

### 32.3 إستراتيجية :-

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 على أنها مجموعة متكاملة أو موضوع.

### 34.3 برنامج :-

مجموعة متسقة 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 :-

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

المصدر : ISO 9241-11:1998, 3.1.

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 التعلم.

**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 مدى الحياة :-

توفير أو الاستفادة من فرص التعلم على مدى حياة الناس من أجل 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 :-

عنوان التقنيّة : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

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

المصدر : ISO/IECTS 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 ، على 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 ، ومسؤوليتها الاجتماعية وتوجهها الاستراتيجي ، والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتائج المرجوة من نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS .

يجب على 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 المعنية :-

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

يجب على المؤسسة تحديد:

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

(أ) الأطراف المعنية ذات الصلة بـ نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS

(ب) المتطلبات ذات الصلة من هذه الأطراف المعنية

تشمل هذه الجهات المعنية ما يلي:

- المتعلمين

- المستفيدون الآخرون ؛

- موظفي المنظمة

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

**ملاحظة:** يعطي الملحق ج تصنيفاً للأطراف المهتمة 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 المعنية 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 متاخماً وأن يتم الاحتفاظ به كمعلومات موثقة. يجب أن يحدد النطاق أنواع المنتجات والخدمات التي يتم تغطيتها ، ويوفر مبرراً لأي مطلب لهذه 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) :-

عنوان التفتيش : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

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

يجب على المنظمة تحديد العمليات الخاصة ب نظام الادارة 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 على هذه العمليات فعالة؛

(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 نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS.

**2.4.4** إلى الحد الضروري ، يجب على 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 ب نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS من خلال:

(أ) المساءلة عن فعالية نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS ؛

(ب) ضمان أن سياسة المؤسسة التعليمية وأهداف المؤسسة التعليمية موضوعة ومتوافقة مع السياق والتوجه الاستراتيجي للمنظمة ؛

عنوان التتبية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

- (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 على 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 مدى رضاهم والتقدم التعليمي ؛
- (ب) المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات والقدرة على 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 على أكثر من إستثناء)، وهذا يعني الحاجة إلى ضمان وجود قنوات اتصال بحيث يمكن للأطراف المهتمة الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لنشاطهم.

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

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 إلى 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 إطارًا لوضع أهداف المؤسسة التعليمية ؛

(د) تتضمن التزامًا لتلبية المتطلبات المعمول بها ؛

(هـ) تتضمن التزامًا 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 المعنية ذات الصلة ، حسب الاقتضاء .

**ملاحظة -** ترد المبادئ التوجيهية للاتصال بالأطراف المهمة في الملحق د.

## 3.5 الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات :-

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان



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 الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS يتوافق مع متطلبات هذه الوثيقة ؛
- (ب) ضمان فهم سياسة المنظمة التعليمية وتنفيذها
- (ج) التأكد من أن عمليات نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS تقدم نواتجها المستهدفة ؛
- (د) الإبلاغ عن أداء (نظام الادارة 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 الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS) عند التخطيط والتنفيذ لتغييرات في (نظام الادارة 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 (انظر 7.5) ؛
- (ي) إدارة متطلبات المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة.

## -6- التخطيط Planning -:

### 1.6 إجراءات لتعيين المخاطر والفرص:

1.1.6 عند التخطيط لنظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS، يجب على المنظمة النظر في القضايا المشار إليها في 4.1 والمتطلبات المشار إليها في 4.2 و 4.4 وتحديد المخاطر والفرص التي يجب أن تكون موجهة الى:

- (أ) التأكيد على قدرة نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS على تحقيق النتيجة (النتائج) المرجوة ؛
- (ب) تعزيز التأثيرات المرغوبة ؛
- (ج) منع أو تخفيف أو تقليل الآثار غير المرغوبة ؛
- (د) تحقيق التحسين المستمر.

عنوان التقية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

**2.1.6** يجب على المنظمة أن تخطط:

(أ) إجراءات لمعالجة هذه المخاطر والفرص ؛

(ب) كيفية القيام بما يلي:

-دمج وتنفيذ الإجراءات في عمليات نظام الادارة 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 أجل انتهاز الفرصة ، والقضاء على مصدر المخاطر ، وتغيير احتمال أو عواقب ، وتقاسم المخاطر ، أو الاحتفاظ بالمخاطر عن طريق قرار مستنير.

**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 والتخطيط لتحقيقها :-

**1.2.6** يجب على المنظمة وضع أهداف منظمة تعليمية في الوظائف والمستويات والعمليات اللازمة ل نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS.

يجب أن تكون أهداف المؤسسة التعليمية:

(أ) أن تكون متسقة 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 وتحفظ 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 ؛

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- (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 إلى إجراء تغييرات في نظام إدارة (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) مدى توفر واستعداد المزودين الخارجيين اللازمين لتنفيذ التغيير.

### 7- الدعم :-

#### 1.7 الموارد :-

##### 1.1.7 عام

**1.1.1.7** يجب على المنظمة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين نظام إدارة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS بطريقة تعززها على نحو مستدام:

(أ) مشاركة المتعلمين ورضاهم من خلال الأنشطة التي تعمل على تحسين التعلم وتعزيز تحقيق نتائج التعلم ؛

(ب) إشراك الموظفين ورضاهم من خلال أنشطة لتحسين كفاءات الموظفين لتسهيل التعلم ؛

(ج) رضا 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 ، وتتاكد من أن مجموعة متنوعة من متطلبات التيسير منتظرة .

## 2.1.7 الموارد البشرية :-

### 1.2.1.7 الموارد البشرية تتضمن كلما كان ممكنا:

- الموظفون المعينون من قبل المنظمة ؛
- المتطوعين والمتدربين الذين يعملون مع المنظمة أو يساهمون فيها ؛
- موظفي مقدمي الخدمات الخارجيين الذين يعملون مع المنظمة أو يساهمون فيها.

### 2.2.1.7 يجب على المنظمة:

- تحديد وتوفير الموارد البشرية اللازمة للتنفيذ الفعال لـ نظام الادارة للمؤسسات التعليمية (EOMS) وتشغيل ومراقبة عملياته ؛
- تحديد وتنفيذ ونشر معايير التوظيف أو الاختيار ، التي ستكون متاحة للأطراف المعنية ذات الصلة ؛
- حفظ معلومات موثقة عن العملية المستخدمة للتحديد 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 تلبي متطلبات المتعلم:

- المباني والأراضي ؛
- المعدات بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات ؛
- المرافق.

### 2.3.1.7 يجب على المنظمة:

- تحديد وتوفير وصيانة التسهيلات الآمنة:
  - مناسبة للموارد البشرية لدعم تنمية الجدارة لدى المتعلمين ؛
  - التي تعزز تنمية الجدارة لدى المتعلمين ؛
- التأكد من أن أبعاد التسهيلات كافية لمتطلبات من يستخدمونها.

### 3.3.1.7 حسب الاقتضاء ، يجب أن تكون هناك تسهيلات لـ:

- التدريس
- التعلم الذاتي ؛
- تطبيق المعرفة ؛
- الراحة والاستجمام ؛
- الإعاشة.

**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 المعنية ذات الصلة ، من خلال النظر في:

(أ) العوامل النفسية ؛

(ب) العوامل المادية.

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

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

#### 5.1.7 مراقبة وقياس الموارد

##### 1.5.1.7 عام :-

يجب على المنظمة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لضمان نتائج صحيحة وموثوق بها عند استخدام المراقبة 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 على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثوقة المناسبة كدليل على الملائمة لغرض مراقبة وقياس الموارد.

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

#### 2.5.1.7 تتبع القياسات :-

عندما يكون تتبع القياسات مطلبًا ، أو تعتبره المنظمة جزءًا أساسيًا من توفير الثقة في صحة نتائج القياس ، موارد القياس يجب أن تكون:

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

أ) التحقق أو المعايرة ، أو كليهما ، تتم على فترات زمنية محددة ، أو قبل الاستعمال ، في مقابل معايير القياس التي يمكن تتبعها وفقا لمعايير القياس الدولية أو الوطنية ؛ عندما لا توجد مثل هذه المعايير ، يجب الاحتفاظ بالأساس المستخدم في المعايرة أو التحقق كمعلومات موثقة ؛  
ب) تم 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 سلبًا عند إكتشافها أن أجهزة القياس غير صالحة للغرض المحدد لها ، وتتخذ الإجراء 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 بالقدس 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 ، على وجه الخصوص بين الأقران.

**ملاحظة 1** المعرفة التنظيمية هي المعرفة الخاصة بالمنظمة ويتم اكتسابها بشكل عام بواسطة تجربة. هي 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 (على سبيل المثال ، المواصفات ، الأكاديميا ، المؤتمرات ، جمع المعرفة من المتعلمين ، الآخرين المستفيدين أو مقدمي الخدمات).

## 2.6.1.7 موارد التعلم

يجب على المنظمة توفير الموارد التعليمية ، حسب الاقتضاء ، وجعلها متاحة أينما وعند الحاجة.

الموارد التعليمية يجب:

أ) أن تعكس احتياجات ومتطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين والمربين ؛

ب) أن يتم مراجعتها في فترات زمنية مخطط لها للتأكد من تحديثها ؛

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

(ج) أن تكون مفهومة ومشار إليها.  
يجب على المنظمة احترام متطلبات الملكية الفكرية وبنبغي أن تشجع على إعادة استخدام الموارد.  
**ملاحظة** عند الاقتضاء ، يمكن استخدام معيار بيانات التعريف  
(على سبيل المثال ، ISO 15836 أو ISO / IEC 19788) للإحالة.

## 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 على أساس التعليم المناسب أو التدريب أو الخبرة؛

(ج) وضع وتنفيذ أساليب لتقييم أداء الموظفين ؛

(د) عند الاقتضاء ، اتخاذ إجراءات للحصول على الكفاءة اللازمة حتى الآن ، وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة ؛

(هـ) اتخاذ إجراءات لدعم وضمان التطوير المستمر للكفاءة ذات الصلة بالموظفين ؛

(و) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل على الكفاءة.

**ملاحظة** : يمكن أن تشمل الإجراءات المطبقة ، على سبيل المثال ، توفير التدريب ، أو التوجيه ، أو إعادة تكليف الأشخاص العاملين حاليا ؛ 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 لتدريب المتخصص المناسب ، والذي يمكن أن يشمل:

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

(2) التمييز بين الارشاد والتقييم ؛

(3) سقالة إرشادية ؛

(ب) توفير الوصول إلى شبكة من المتخصصين.

عنوان التتبية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

**ملاحظة 1** يمكن أن يشمل التدريب المتخصص على التدريب على 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 على 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 ستواصل ؛
- ب) لماذا التواصل
- ج) متى التواصل
- د) مع من يجب التواصل ؛
- د) كيفية التواصل
- هـ) من يتصل.

#### 2.4.7 أغراض التواصل

يكون التواصل الداخلي والخارجي الغرض منه:

- أ) التماس رأي أو موافقة الأطراف المعنية ذات الصلة ؛
- ب) نقل المعلومات ذات الصلة والدقيقة وفي الوقت المناسب إلى الأطراف المعنية ، بما يتفق مع رسالة المنظمة ورؤيتها واستراتيجيتها وسياساتها ؛

(ج) التعاون وتنسيق الأنشطة والعمليات مع الأطراف المعنية 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 المعنية الأخرى فيما يتعلق بما يلي:

- أ) السياسة التنظيمية والخطة الاستراتيجية ؛

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان



- (ب) تصميم ومحتوى 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 المعنية ، بما في ذلك شكاوى المتعلمين واستقصاءات رضا المتعلمين / الأطراف المعنية.  
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 على المنظمة:

- (أ) مراقبة تنفيذ جهود الاتصالات الخاصة به ؛  
(ب) تحليل وتحسين خطة الاتصالات بناء على نتائج الرصد.  
يجب أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة لعملية الاتصال.  
**ملاحظة 1** يمكن للمنظمة توثيق خطط الاتصالات والترتيبات ضمن العمليات التي تشكل 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 المظالم 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 مدى المعلومات الموثقة الخاصة بنظام 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.

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

**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 إنشاء وتحديث

عند إنشاء 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 ومتى 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.

عنوان التقنية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

يجب تحديد المعلومات الموثقة ذات المنشأ الخارجي التي تحددها المنظمة لتكون ضرورية للتخطيط والتنفيذ الفعال لنظام 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 ؛
  - (هـ) تحديد طرق التحسين وإجرائها ؛
  - (و) تقديم خدمات الدعم.
- إذا كانت المنظمة توفر التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة ، تطبق الشروط الإضافية المحددة في (الملحق أ).

## 3.1.8 متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة :-

يجب على المنظمة:

(أ) إظهار المرونة لدعم المتعلم في بناء عملية التعلم على 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 فريق مزودة بموارد كافية لدعم المتعلمين الأفراد لتحقيق إمكاناتهم المثلى ؛
- (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 على المنظمة التأكد من تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية ، بما في ذلك:

(أ) تلك التي تعتبرها المنظمة ضرورية بسبب سياستها وخطتها الاستراتيجية ؛

عنوان التفتيش : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- (ب) تلك الناتجة عن تحليل الاحتياجات التي يتم تنفيذها لتحديد متطلبات المتعلمين (الحاليين والمستقبليين) 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 المطالبات المقدمة للمنتجات والخدمات التعليمية التي تقدمها.

**ملاحظة 1:** يتضمن تحليل الاحتياجات تقييماً شاملاً لقدرات التعلم لدى 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 على 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 وتعرف 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 (على 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 على المنظمة إخطار المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة ، وعند الاقتضاء ، التحقق من فهمهم لما يلي:

- (أ) غرض (أغراض) وشكل ومحتوى المنتجات والخدمات التعليمية المقدمة ، بما في ذلك الأدوات والمعايير التي ستستخدم في التقييم ؛  
(ب) الالتزامات والمسؤوليات والتوقعات الموضوعية على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين ؛  
(ج) الوسائل التي يتم من خلالها الاعتراف بالتعلم الذي يتم تحقيقه وتقييمه والاحتفاظ به كمعلومات موثقة ؛  
(د) الطرق المستخدمة في حالة عدم الرضا أو عدم موافقة الطرف المعني بين أي من الأطراف المعنية ونظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS ؛

عنوان التفتيش : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- هـ) من سيدعم التعلم والتقييم ، وكيف سيتم دعمه ؛  
و) أي تكاليف تنطوي عليها ، مثل الرسوم الدراسية ورسوم الدراسة وشراء المواد التعليمية ؛  
ز) 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 المعنية ذات الصلة على 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 ؛

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 الى ضبط الترابط بين الاشخاص المشاركين في عملية التصميم والتطوير؛

ح) الحاجة إلى 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 ؛

عنوان التفتيشية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

ك) المعلومات الموثقة اللازمة لإثبات تلبية متطلبات التصميم والتطوير ؛

ل) النهج القائم على الأدلة ؛

م) مدى حاجة المتعلمين إلى مسارات تعلم فردية ، استناداً إلى مهاراتهم واهتماماتهم وقدراتهم ؛

ن) الحاجة إلى إعادة الاستخدام وإمكانية الوصول وقابلية التبادلية ، والتحميلية في أدوات التأليف والإنتاج والتسليم.

### 3.3.8 مدخلات التصميم والتطوير :-

تحدد المنظمة المتطلبات الأساسية لأنواع 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.

تتكون 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 لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير على تلبية المتطلبات ؛

ج) تجري أنشطة التحقق والصلاحية للتأكد من أن المنتجات والخدمات التعليمية الناتجة عن ذلك تلبية 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

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

يجب أن تضمن الضوابط المطبقة على 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 تلبي الخدمة التعليمية متطلبات الغرض والنطاق ، مع مراعاة خصائص المتعلمين ؛

(و) تعريف الخصائص لمؤلف الخريج.

**ملاحظة** في سياق تعليمي ، يمكن أن تكون عملية التصميم والتطوير متكررة. على سبيل المثال ، يمكن تصميم منهج أساسي قبل تقديم الخدمة التعليمية ، ولكن قد يلزم تكيف 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 إكتسابها بإكتمال المنهج؛

3) تتضمن إشارة إلى المستوى 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:

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان



أ) رابط واضح يمكن أن يكون مشروح (موضح) بين علاقة تصميم التقييم ونتائج التعلم المعنية بالتقييم وكلما كان ممكنا تعتمد علي 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) كفية 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 خارجيا

#### 1.4.8 عام :-

يجب أن تتأكد المؤسسة من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً تتوافق مع المتطلبات.

تحدد المنظمة الضوابط التي يتعين تطبيقها على 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 الإحتفاظ 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 إلى 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 إلى مزود خارجي.

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

(أ) العمليات والمنتجات والخدمات المزمع تقديمها ؛

(ب) الموافقة على:

عنوان التفتيش : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- 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 على 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) مدى توافر واستخدام موارد الرصد والقياس المناسبة والمصادق عليها ؛
  - ج) تنفيذ أنشطة الرصد والقياس ، بما في ذلك النظر في الشكاوى ، وردود الفعل الأخرى ونتائج التقييم التكويني في المراحل المناسبة ، للتحقق من أن معايير مراقبة العمليات أو المخرجات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات التعليمية قد تم الوفاء بها؛
  - د) استخدام البنية التحتية الملائمة والبيئة لتشغيل العمليات ؛
  - هـ) تعيين الأشخاص الأكفاء ، بما في ذلك أي مؤهلات مطلوبة (انظر 7.2) ؛

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- (و) التحقق من الصلاحية وإعادة التحقق من الصلاحية الدورية للتحقق من القدرة على 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 إلى المتطلبات في 4.4.1 ، 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 تحفظ بها 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 عمل المتعلم المقدم والتصنيف

عنوان التتبية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

المرصود ؛

- (ج) الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن التقييم كدليل على 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) تُمنح 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 على 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 تدخلات من المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى ، يمكن لموظفي الإدارة والتدريب والدعم في المنظمة تحديد الخطوات لتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات التعليمية. يجب على المؤسسة تطبيق حكم محقول 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 الموصى 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 بمرونة ، حسب الاقتضاء ، بما في ذلك:

1) تعديل المناهج

2) تعزيز التوجيه الذاتي والاستقلال ؛

3) المعلم والارشاد.

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

### 3.6.1.5.8 فيما يتعلق بتقييم التعلم ، ينبغي على 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 إلى 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) الناتج من عمل الموظفين من حيث:

1) ما تم القيام به ؛

2) متى

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 على 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 إلى الطرف المهتم ذي الصلة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة (انظر 8.5.5 و 10.2) والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة حول ما حدث.

**ملاحظة:** يمكن أن تشمل ممتلكات الطرف المهتم على المواد والمكونات والأدوات والمعدات والمباني المستفيدة والملكية الفكرية والبيانات الشخصية والشهادات والدبلومات 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 إلى 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 إلى بياناتهم الخاصة ، والقدرة على 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 على المنظمة إعطاء المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى إمكانية الوصول إلى 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 على خلاف ذلك من قبل السلطة المختصة ، وعند الاقتضاء ، من قبل المتعلم وغيره من المستفيدين.

يجب أن تحتفظ (الاحتفاظ) المنظمة بمعلومات موثقة عن إطلاق المنتجات والخدمات, يجب 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. على 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 على المنظمة التأكد من تحديد المخرجات التي لا تتوافق مع متطلباتها والتحكم فيها لمنع استخدامها أو تسليمها غير المقصود.**

تتخذ المؤسسة الإجراء المناسب بناءً على طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها على توافق المنتجات والخدمات التعليمية. ينطبق هذا أيضًا على المنتجات والخدمات التعليمية غير المطابقة التي تم اكتشافها بعد تسليم المنتجات ، أثناء أو بعد تقديم الخدمات.

**2.7.8 يجب على المنظمة التعامل مع المخرجات غير المطابقة في واحدة أو أكثر من الطرق التالية:**

(أ) التصحيح

(ب) فصل أو احتواء أو إرجاع أو تعليق تقديم المنتجات والخدمات ؛

(ج) إبلاغ المتعلمين أو غيرهم من المستفيدين ؛

(د) الحصول على 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 الإجراء فيما يتعلق بعدم المطابقة.

عنوان التفتيش : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان



## 9 - تقييم الأداء (Performance evaluation)

### 1.9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم :-

#### 1.1.9 عام :-

يجب ان تحدد المنظمة:

- أ) ما يجب مراقبته وقياسه ؛
  - ب) طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم ، حسب الاقتضاء ، لضمان النتائج الصحيحة ؛
  - ج) معايير القبول المراد استخدامها ؛
  - د) متى يتم إجراء الرصد والقياس ؛
  - هـ) متى يتم تحليل وتقييم نتائج الرصد والرصد.
- يجب أن تحتفظ (الاحتفاظ) المنظمة بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل على الرصد والقياس والتحليل والتقييم ونتائجها.

يجب على المنظمة تقييم أداء المؤسسة التعليمية وفعالية نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS. يجب إعطاء الناس فرصة لمراجعة عملهم بشكل نقدي وبطريقة تأملية وبناءة، كمساهمة في تحسينهم.

### 2.1.9 رضاء المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين :-

#### 1.2.1.9 رصد الرضا :-

- يجب على المنظمة رصد مدى رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين ، بالإضافة إلى إدراكهم لدرجة الوفاء باحتياجاتهم وتوقعاتهم. تحدد المنظمة طرق الحصول على هذه المعلومات ورصدها ومراجعتها.
- ملاحظة 1:** يمكن أن تشمل أمثلة الرصد التصورات للمتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين عمليات مسح المستفيدين ، وردود فعل المستفيدين على 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 والطعون) والملاحظات الإيجابية (مثل الإطراءات).

### 2.2.1.9 التعامل مع الشكاوى والطعون :-

- يجب على المنظمة التعليمية أن تنشئ وتحفظ كمعلومات موثقة طريقة للتعامل مع الشكاوى والطعون ، ويجب أن تجعل هذا معروفاً لأطرافها المعنية (انظر 10.2).
- يجب أن تتضمن الطريقة مواصفات لـ:
- أ) نقل الطريقة إلى جميع الأطراف المعنية ذات الصلة ؛
  - ب) تلقي الشكاوى والطعون ؛
  - ج) تتبع الشكاوى والطعون ؛
  - د) الاعتراف بالشكاوى والطعون ؛
  - هـ) إجراء تقييم أولي للشكاوى والطعون ؛
  - و) التحقيق في الشكاوى والطعون ؛
  - ز) الرد على الشكاوى والطعون ؛
  - ح) توصيل القرار ؛

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

ط) إغلاق الشكاوى والطعون.

يجب أن تضمن الطريقة سرية المشتكين والطاعنين وموضوعية المحققين.

يجب أن تحتفظ (الاحتفاظ) المنظمة بالمعلومات الموثقة كدليل على الشكاوى أو الطعون المستلمة ، فضلاً عن حلها.

**ملاحظة:** توفر ISO 10002 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 ، لأطراف 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 مستوى 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 المعطى ، 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 على المعلومات المتعلقة بالأداء ورصدها ومراجعتها ؛

ب) الأهداف 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 يجرى 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 ؛

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

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 التعليمية 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

كانت نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS:

(أ) يتوافق مع:

1) متطلبات المنظمة الخاصة بنظام 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 ، والمسؤوليات ، 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 ؛

عنوان التتبية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

هـ) تحديد الفرص للتحسين ؛

و) اتخاذ التصحيح والإجراءات التصحيحية المناسبة دون تأخير غير مبرر ؛

ز) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على تخطيط وتنفيذ برنامج التدقيق ونتائج التدقيق.

لا يجوز للمدققين تدقيق أعمالهم الخاصة.

**ملاحظة:** تقدم ISO 19011 المزيد من الإرشادات.

### 3.9مراجعة الإدارة

#### 1.3.9 عام

يجب على الإدارة العليا مراجعة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EOMS في المنظمة والاستراتيجية ، على فترات زمنية محددة ، على 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 بنظام 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.

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

(د) كفاية الموارد ؛

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

(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 على المنظمة:

(أ) التفاعل مع عدم المطابقة ، وحسب الاقتضاء:

1) اتخاذ إجراء للتحكم فيها وتصحيحها ؛

2) التعامل مع العواقب ؛

(ب) تقييم الحاجة إلى اتخاذ إجراءات للقضاء على 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 على 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 على:

(أ) طبيعة عدم المطابقة وأي إجراءات لاحقة اتخذت ، و

(ب) نتائج أي إجراء تصحيحي.

### 2.10 التحسين المستمر:-

عنوان التفتيشية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

يجب على المنظمة باستمرار تحسين ملاءمة وكفاءة وفعالية نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS، مع الاخذ في الاعتبار الأبحاث وأفضل الممارسات ذات الصلة.

يجب على المنظمة أن تنظر 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 الادارة 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

#### أ.1 عام

في هذه الوثيقة ، من المفهوم أن التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة (ECE) هو التعليم الذي يحدث في المستوى صفر من التصنيف الدولي الموحد للتعليم (ISCED) .  
التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة (ECE) هو مستوى تعليمي له هويته الخاصة. الهدف الرئيسي في هذا المستوى التعليمي هو المساهمة في النمو البدني والعاطفي والاجتماعي والفكري للأطفال.

#### أ.2 المبادئ

ينبغي أن تحترم المؤسسة حقوق الأطفال وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل.  
يجب أن تعزز المؤسسة اللعب والاستقلالية والمودة والتعاون والإبداع والفرح والثقة بالنفس لدى أطفال (ECE).

#### أ.3 التسهيلات

تشمل التسهيلات التي تضعها المنظمة:

(أ) الموارد التعليمية لـ (ECE)؛

(ب) مرافق للعب ؛

(ج) مرافق للرعاية النهارية.

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

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

#### أ.4 الجدارة

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

#### أ.5 التواصل

يجب على 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 على المنظمة وضع خطط فردية وفقا لتقييم الاحتياجات و توقعات الطفل وعائلته ، والنظر في مجموعة الأطفال ككل. هذه الخطط يتم وضعها على 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 على المنظمة:

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

### أ.7.2 تسليم الطفل

يجب على المنظمة:

- تعيين شخص مسؤول عن تسليم الطفل ومكان لإقامة هذا النشاط ؛
- تعزيز تبادل المعلومات بين الشخص المعين وعائلة الطفل ؛
- ضمان تسليم الطفل إلى الأشخاص المصرح لهم فقط ؛
- تحديد القواعد للحالات الاستثنائية التي يحتاج فيها الطفل إلى تسليمه إلى أشخاص غير محددین على النحو المأذون لهم بذلك في ملف الطفل الفردي ؛
- تحديد الشروط الصحية التي يجب أن يتم تسليم الطفل عليها إلى الأشخاص المصرح لهم.

## أ.8 الرعاية الصحية

يجب على المنظمة:

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

عنوان التتبية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

## أ.9 الرعاية في حالة المرض أو الحوادث

تحدد المنظمة طريقة التصرف في حالات أمراض الأطفال أو الحوادث وتحفظ 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 عند الاقتضاء.

يجب تحديد أي أدوية وتناولها وتخزينها بأمان.

يجب أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة المتعلقة بالأدوية التي يتم إدارتها ، بما في ذلك الجرعة والعرض وطريقة الإدارة ووقت الإدارة.

## أ.10 المواد ، والمعدات والمساحات التربوية- والمرح

يجب أن تكون المواد والمعدات والأماكن التربوية المرحية 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 الأطفال أو إهمالهم ، سواء داخل المنظمة التعليمية أو في المنزل ، بما في ذلك منهجية للإبلاغ إلى 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 على المتعلمين والمستفيدين الآخرين

##### ب. 1.1. بيان:-

التركيز الأساسي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية EOMS هو تلبية المتطلبات الأخرى للمتعلم والمستفيد وتجاوز توقعاتهم. يجب على 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 بأداء أعلى 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 على الاستجابة لمطالب الأطراف المهمة ؛
- زيادة رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين ؛
- تعزيز سمعة المنظمة ؛
- تحفيز المتعلم المتفاعل والمشاركة ؛
- تحسين اكتساب وتطوير الكفاءات ؛

عنوان التفتيش : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- توسيع نطاق الوصول إلى التعليم للمتعلمين الذين لديهم أساليب تعلم مختلفة ، مع احتياجات مختلفة ، ومن خلفيات مختلفة ؛
- تطوير شخصية المتعلم والمبادرات والإبداع.

## ب.1.4 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 :-

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

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

## ب.2.2 الأساس المنطقي:-

إن إنشاء وحدة الهدف والتوجيه وإشراك الناس تمكن المنظمة من موازنة استراتيجياتها وسياساتها وعملياتها ومواردها لتحقيق أهدافها. تضمن مشاركة المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في القيادة التركيز المستمر على 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 ؛
- الموازنة بين متطلبات الأشخاص الذين تتعامل معهم المنظمة والذين يعملون فيها ؛
- تطوير وتحسين قدرة المنظمة وناسها على 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 على جميع مستويات المنظمة.
- تأسيس ثقافة الثقة والنزاهة ؛
- تشجيع الالتزام على مستوى المنظمة بالجودة ؛
- ضمان أن يكون القادة على جميع المستويات أمثلة إيجابية لأفراد المنظمة ؛
- تزويد الناس بالموارد اللازمة والتدريب والسلطة للعمل مع المساعلة ؛
- تلهم وتشجع وتعترف بمساهمة الناس ؛
- ضمان أن يمتلك القادة الاختصاص لإدارة التغيير.

### ب. 3. إشراك الناس

#### ب. 1.3. بيان :-

من الضروري للمؤسسة أن يكون جميع الأشخاص المعنيين مؤهلين وممنوحين ومشاركين في تقديم القيمة.

#### ب. 2.3. الأساس المنطقي :-

من أجل إدارة منظمة بفعالية وكفاءة ، من المهم احترام وإشراك جميع الناس على جميع المستويات . ويسهل الاعتراف بالتكامل وتمكينه وتعزيزه 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. 4.3. 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 على الأداء واتخاذ المبادرات دون خوف ؛
- الاعتراف والإقرار بمساهمات الأشخاص ؛
- تخصيص الموارد للأشخاص للتعلم ، والتحديث والحفاظ على تحديث أنفسهم ؛
- تمكين التقييم الذاتي للأداء في مقابل الأهداف الشخصية ؛
- إجراء استبيانات لتقييم مدى رضا الناس ، وإبلاغ النتائج واتخاذ الإجراءات المناسبة.

### ب. 4. نهج العملية

#### ب. 1.4. بيان :-

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

تتحقق النتائج المتسقة والقابلة للتنبؤ على 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 تحسين النظام وأدائه.

## ب.4.3 الفوائد الرئيسية:-

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تعزيز القدرة على تركيز الجهود على العمليات الرئيسية وفرص التحسين ؛
- نتائج متسقة ويمكن التنبؤ بها من خلال نظام من عمليات المصطفة ؛
- تحسين الأداء من خلال الإدارة الفعالة للعمليات والاستخدام الفعال 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 الإجراء ؛
  - تحديد الاعتمادات المتبادلة في العملية وتحليل أثر التعديلات على العمليات الفردية على 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 على مخرجات العمليات والنتائج الإجمالية لـ EOMS .

## ب.5 تحسين

### ب. 1.5 البيان:-

المنظمات الناجحة لديها تركيز مستمر على التحسين.

### ب.2.5 الأساس المنطقي:-

التحسين ضروري للمنظمة للحفاظ على 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 على التحقيق في الأسباب الجذرية وتحديدها ، يليها الوقاية والإجراءات التصحيحية ؛
- تعزيز القدرة على توقع المخاطر والفرص الداخلية والخارجية والرد عليها ؛
- تعزيز النظر في كل من التحسين التدريجي والاختراق ؛
- تحسين استخدام التعلم من أجل التحسين ؛
- تعزيز محرك الابتكار.

### ب.4.5 إجراءات ممكنة:-

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- تعزيز وضع أهداف التحسين على جميع مستويات المنظمة ؛
- تثقيف وتدريب الناس على 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 التحسن.

عنوان التفتيشية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان



## ب.6 القرارات المبنية على الأدلة

### ب.1.6 بيان:-

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

### ب.2.6 الأساس المنطقي:-

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

### ب.3.6 الفوائد الأساسية:-

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

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

### ب.4.6 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 وآمنة بما فيه الكفاية ؛

عنوان التتبية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

- تحليل وتقييم البيانات والمعلومات باستخدام الأساليب المناسبة ؛
- ضمان أن يكون الأشخاص مؤهلين لتحليل البيانات وتقييمها حسب الحاجة ؛
- اتخاذ القرارات واتخاذ الإجراءات على 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 على أداء المنظمة. من المرجح أن يتحقق النجاح المستمر عندما تدير المنظمة العلاقات مع جميع الأطراف المهمة بها لتحسين تأثيرها على 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 على خلق قيمة للأطراف المهمة عن طريق تقاسم الموارد والاختصاصات وإدارة المخاطر المتعلقة بالجودة ؛
- سلسلة توريد مدارة بشكل جيد توفر تدفقاً مستقرًا للمنتجات والخدمات.

### ب.7.4 الإجراءات الممكنة:-

تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:

- تحديد الأطراف المهمة ذات الصلة (انظر المرفق ج ) وعلاقتها بالمنظمة ؛
- تحديد وترتيب أولويات علاقات الأطراف المهمة التي تحتاج إلى إدارتها ؛
- إقامة علاقات توازن بين مكاسب قصيرة الأجل واعتبارات طويلة الأجل ؛

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- جمع وتبادل المعلومات والخبرات والموارد مع الأطراف المهمة ذات الصلة ؛
- قياس الأداء وتقديم تعليقات الأداء إلى 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 إستدامة وتضمن النجاح على المدى الطويل.

### ب.2.8 الأساس المنطقي :-

استناداً إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية في المواصفة القياسية ISO 26000 ، تكون المؤسسة التعليمية مسؤولة عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها على 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 المعنية ؛

- يمثل للقانون المعمول به ويتسق مع قواعد السلوك الدولية ؛

- تتكامل في جميع أنحاء المنظمة والممارسات في علاقتها.

وهذا ينطوي على الرغبة في إدراج الأعمال والاهتمامات الاجتماعية والبيئية في الأنشطة التجارية (الاقتصادية) وعلاقتها مع الأطراف المعنية.

### ب.3.8 الفوائد الرئيسية :-

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

- تحسين السمعة في المجتمع ؛

- تعزيز العلاقات مع جميع الأطراف المهمة ؛

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- وفورات في التكاليف نتيجة لاستخدام موارد أكثر مسؤولية وكفاءة ؛
- تحسين إدارة المخاطر بسبب الممارسات المستدامة ؛
- القدرة على جذب الموظفين المعنيين والاحتفاظ بهم والحفاظ عليهم.

#### ب.4.8 الإجراءات الممكنة :-

- تتضمن الإجراءات المحتملة ما يلي:
- زيادة الوعي وبناء الكفاءة للمسؤولية الاجتماعية ؛
  - بما في ذلك في استراتيجية المنظمة إشارة إلى الطريقة التي تعتمدها تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
  - اعتماد قواعد سلوك أو مبادئ أخلاقية مكتوبة تحدد التزام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية عن طريق ترجمة المبادئ والقيم إلى 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 على 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 والإنصاف

#### ب.1.9 بيان :-

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

#### ب.2.9 الأساس المنطقي :-

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

#### ب.3.9 الفوائد الرئيسية :-

عنوان التفتيش : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

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

## ب.4.9 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 إلى 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 إلى المنتجات والخدمات التعليمية أنه سيتم تطبيق نفس الشروط على جميع الأشخاص الذين يسعون إلى الوصول إلى تلك المنتجات والخدمات ، على الرغم من أنه لن يتم منحها جميع الأشخاص الذين يطلبون الوصول إليها.

## ب.10 السلوك الأخلاقي في التعليم

### ب.10.1 بيان :-

يتعلق السلوك الأخلاقي بقدرة المنظمة على 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 إلى تقديم صورة 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:

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- 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 على الإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي للمديرين ؛
  - اتخاذ تدابير لتجنب الرشوة وتضارب المصالح.
- ملاحظة:** تقدم ISO 37001 مزيدًا 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 يكونو على ثقة تامة بأنهم يسيطرون على استخدام البيانات الخاصة بهم ، وأن المنظمة التعليمية ستتعامل مع بياناتهم بعناية وسرية مناسبة.

### ب.2.11 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.3.11 الفوائد الرئيسية :-

بعض المزايا الأساسية المحتملة هي:

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

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

#### ب.4.11 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 مزيدًا من الإرشادات حول أمان البيانات.

## الملحق ج

(معلوماتي)

تصنيف الأطراف المهمة في المنظمات التعليمية

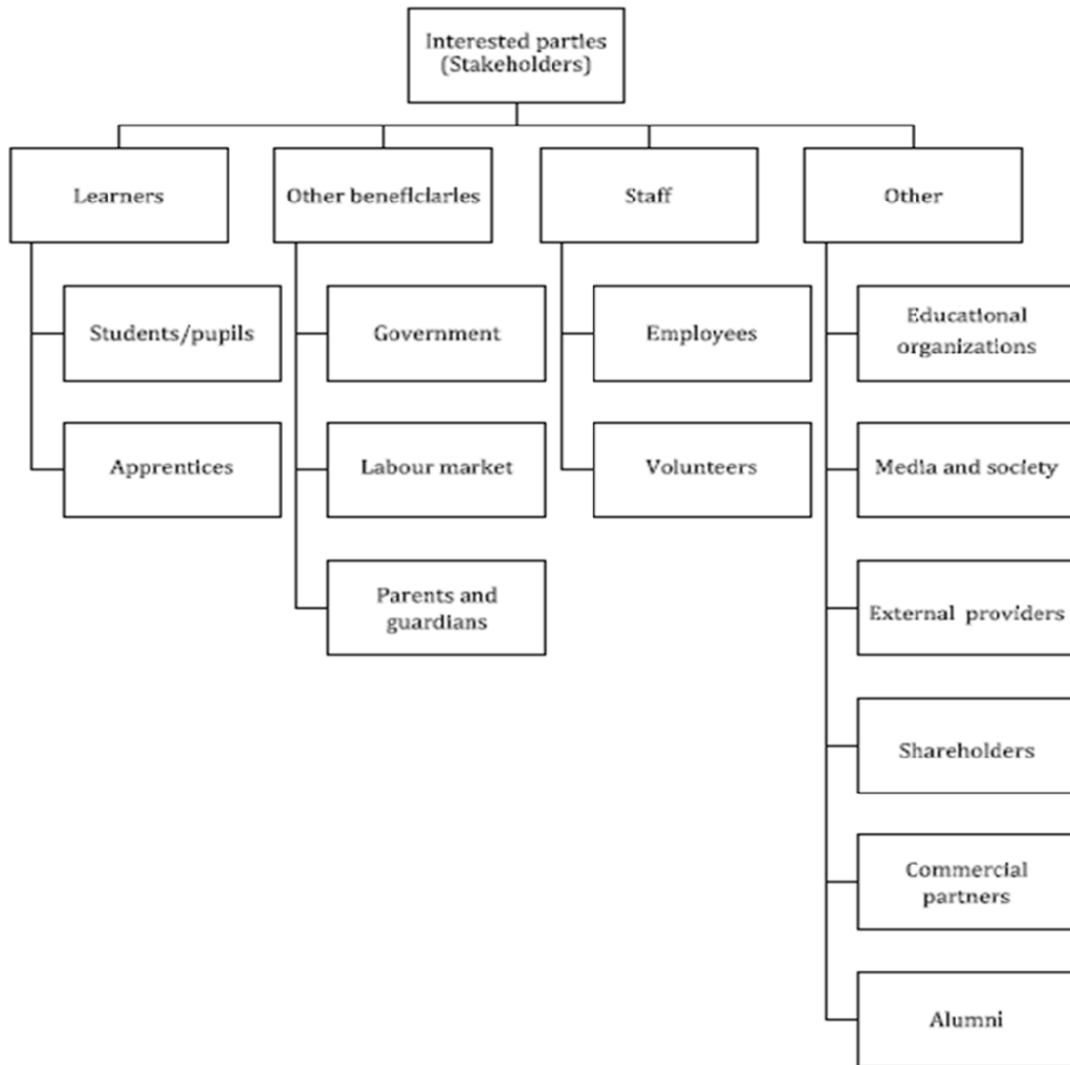


Figure C.1 — Typology of interested parties

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان



## ← على سبيل المثال في الشكل: C.1

- يشمل الطلاب / التلاميذ أي بناء للمتعلم 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 والمؤقتون والمتعاقدون خارجياً الذين يشغلون مناصب داخل المنظمة ؛
  - يشمل المتطوعون الأشخاص الذين يقدمون خدمة للمنظمة التعليمية دون تعويض نقدي (مثل الأشخاص العاملين في اللجان والمتحدثين الزائرين) ؛
  - تشمل المنظمات التعليمية كلا المنافسين وكذلك المنظمات المتعاونة ؛
  - تشمل وسائل الإعلام والمجتمع أولئك الذين لديهم اهتمام 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 موظفًا مساعدًا أو باحثًا.

## الملحق د

### ( معلوماتى )

#### إرشادات للتواصل مع الأطراف المهمة

#### د.1 عام :-

يوفر هذا المرفق إرشادات بشأن تنفيذ 4.7 في المنظمات.

#### د.2 مستويات المشاركة :-

عند تحديد ما يتم التواصل عنه ، يجوز للمنظمة الشروع في تحليل الأطراف المهمة ، وذلك لتحديد مستوى اهتمام مختلف الأطراف المهمة بنشاط المنظمة ، وكذلك اهتمام المنظمة بالتواصل معهم ، متشياً 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							
	Learn-ers	Staff	Parents and guardians	Government	Exter-nal pro-viders	Suppli-ers	Labour market	Compet-itors
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

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

## د.3.1 عام :-

تعتمد طريقة التواصل على هدف التواصل.

## د.3.2 الاتصالات للحصول على 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 إلى 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 ، على سبيل المثال لا الحصر ، تلك المشار إليها في الشكل **D.1**.

عنوان التفتيش : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

Levels of engagement  
by interested parties

Involved

Represented

Consulted

Checked

Methods of  
communication

Joint decision making with organization

Representation in bodies making decisions

Advisory boards

Regular scheduled meetings

Surveys

Public hearings/workshops

Interviews and analysis

Desk research

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 على 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

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

المحددة.

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

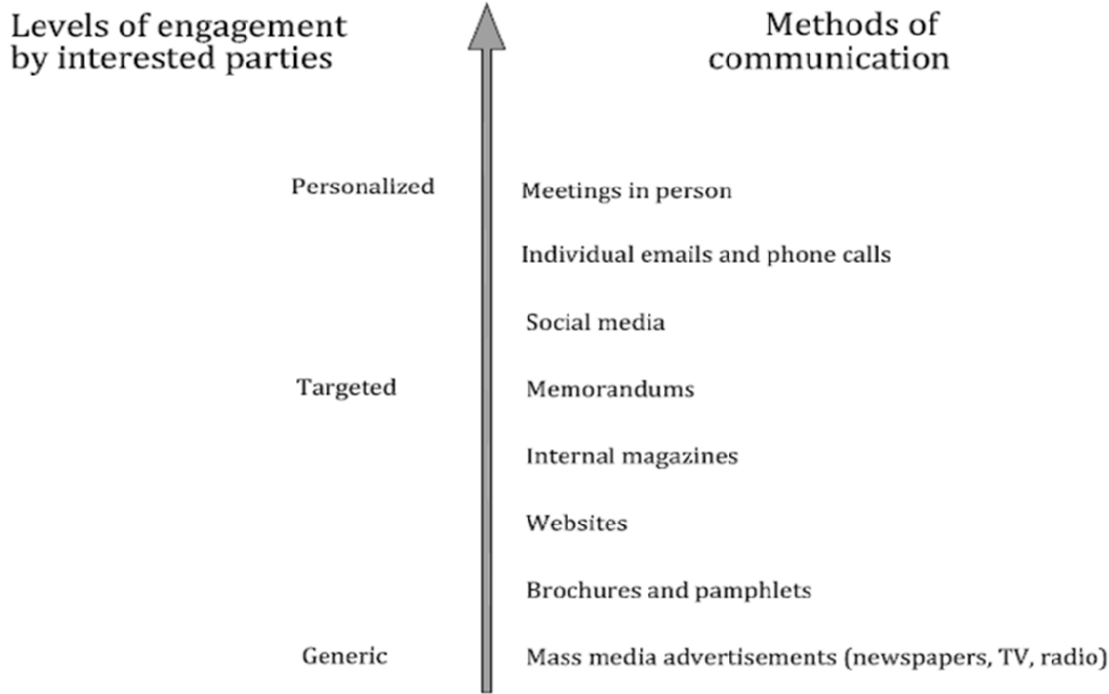


Figure D.2 — Potential methods of communication for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties

د.4 تكرار التواصل مع الأطراف المهمة:-

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

(أ) قبل إدخال أي برامج جديدة أو منتجات وخدمات جديدة ؛

(ب) مباشرة بعد الموافقة على أي تغييرات أو إصدارها والتي يمكن أن يكون لها تأثير على الأطراف المهمة .

عنوان التقنية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

ج) على أساس منتظم على النحو المتفق عليه مع الأطراف المهمة أو كما هو محدد بطريقة الاتصال ؛

د) 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 إلى التصرف بناء على التعليقات ؛

- الموعد النهائي للرد على الأطراف المهمة ، إذا لزم الأمر.

د.6 استعراض تأثير التعليقات من الأطراف المعنية على نظام الإدارة:-

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

## الملحق هـ

### (معلوماتي)

#### العمليات والمقاييس والأدوات في المنظمات التعليمية

##### هـ.1 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 ؛
- تقييم أداء الموظفين ؛
- تقييم أداء المتعلمين ؛
- الاتصالات الداخلية والخارجية ؛
- الإجراءات التصحيحية والوقائية؛
- تعيين الموظفين ؛
- التطوير المهني المستمر للموظفين ؛
- مراجعة الإدارة؛
- الامتثال للأمن والصحة والسلامة ؛
- نشر المواد التعليمية (بما في ذلك الكتب والمقالات الصحفية) ؛
- المطابقة لمتطلبات الاعتماد ؛

عنوان التقنية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- إبلاغ الأطراف ذات الصلة بالتغييرات في السياسة أو الاستراتيجية أو التعليمات ؛
- الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة ؛
- إصدار وضمان الاعتراف بالتعلم الذي تم التوصل إليه والحصول عليه كمعلومات موثقة ؛
- الرد على التعليقات والاستفسارات والشكاوى من الأطراف المهتمة ؛
- دعم المتعلم وأنظمة التوجيه ؛
- دعاوى الشكاوى ومناهضة التمييز ؛
- جمع المعلومات وتحليلها فيما يتعلق بما يلي:
  - التركيبة السكانية للمتعلم
  - المشاركة في الدورة التدريبية ، والاحتفاظ ، والانتهاج ؛
  - وجهة المتعلمين بعد الدراسات ؛
  - رضا المتعلم.
  - أداء المتعلم.
  - نشر معلومات الدورة.

## هـ.2 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 ؛

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان



- معدل التخرج (كنسبة مئوية من القبول الأصلي) ؛
- طول الفترة الزمنية لاستكمال البرنامج ؛
- معدل التنسيب الوظيفي في فترات محددة بعد التخرج ؛
- المستوى العام لتأهيل الموظفين ؛
- نشر ونتائج البحوث للموظفين ؛
- عدد ساعات التطوير المهني المستمر ؛
- النسبة المئوية للبرامج المعتمدة ؛
- عدد الشكاوى ؛
- معدل النجاح في التقييم ؛
- نسبة الإدارة إلى البحث إلى 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 الشكاوى والاستئناف ؛
- تقييم الأثر ؛
- تحليل الاحتياجات ؛

عنوان التفتية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- تحليل البيانات الإحصائية ؛
- مجموعات التركيز؛
- تقييم ذاتي؛
- تقييم الأقران؛
- مجالس ولجان لتحليل الأداء ؛
- تحليل سوات.
- العصف الذهني ؛
- منهجيات الجودة (على سبيل المثال TQM ، Lean Six Sigma ، Kaizen).

مؤسسة التقنية ومجلة عالم الجودة

## الملحق و

### (معلوماتي)

#### مثال على رسم الخرائط للمعايير الإقليمية

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

مؤسسة التقنية ومجلة عالم الجودة

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

Website1: [www.altaknyia.com](http://www.altaknyia.com)  
Website2: [www.alamefgawda.com](http://www.alamefgawda.com)

E-mail1: [info@altaknyia.com](mailto:info@altaknyia.com)  
E-mail2: [manager@altaknyia.com](mailto:manager@altaknyia.com)

Mob:002-01008415359  
Tel:055-4350822

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

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

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

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

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

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

Website1: [www.altaknyia.com](http://www.altaknyia.com)  
Website2: [www.alamefgawda.com](http://www.alamefgawda.com)

E-mail1: [info@altaknyia.com](mailto:info@altaknyia.com)  
E-mail2: [manager@altaknyia.com](mailto:manager@altaknyia.com)

Mob:002-01008415359  
Tel:055-4350822

Table F.2 (continued)

ISO 21001	EQAVET
<a href="#">8.4.1</a>	A1
<a href="#">8.4.2</a>	A1
<a href="#">8.5.1</a>	A1
<a href="#">8.5.1 b)</a>	I1
<a href="#">8.5.1 c)</a>	I6
<a href="#">8.5.6</a>	R3, R4
<a href="#">8.7</a>	A1
<a href="#">9.1.1</a>	A1, A3, A4, R2
<a href="#">9.1.2.1</a>	A5, R2
<a href="#">9.1.3</a>	A2, A3
<a href="#">9.1.4</a>	P2, P7, P10, I6, A2
<a href="#">9.1.5</a>	P10, I6, A2
<a href="#">9.2.2 a)</a>	R2, R3
<a href="#">9.3.1</a>	R4
<a href="#">9.3.2</a>	P9, R3
<a href="#">9.3.2 d1)</a>	A5
<a href="#">9.3.2 d)</a>	I1
<a href="#">9.3.2 g)</a>	A5
<a href="#">9.3.3</a>	P9, I5, R3
<a href="#">9.3.3 c)</a>	I1
<a href="#">10.2</a>	P9, I5, R3
<a href="#">10.3</a>	P9, I5, R3

جودة

عنوان التفتيشية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

Website1: [www.altaknyia.com](http://www.altaknyia.com)  
Website2: [www.alamefgawda.com](http://www.alamefgawda.com)

E-mail1: [info@altaknyia.com](mailto:info@altaknyia.com)  
E-mail2: [manager@altaknyia.com](mailto:manager@altaknyia.com)

Mob:002-01008415359  
Tel:055-4350822

## الملحق ز

### (معلوماتي)

#### اعتبارات 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 ؛
- اعتماد 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 المعنية في مختلف استراتيجيات الوقاية التي يتم وضعها.
- ← يمكن للمنظمات التعليمية أيضًا 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:
- اعتماد أساليب وتقنيات العمل الآمنة ؛
- تحديد مصادر الأخطار ، وتقييم المخاطر ، واستخدام 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 ؛

عنوان التتبية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- توفير آليات مراقبة لضمان التقييم السليم لعمليات الصحة والسلامة ؛
- توفير فرص المشاركة والتغذية المرتدة فيما يتعلق باستراتيجيات الوقاية المختلفة المنفذة.

## مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات

التسجيل الرسمي:	مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة
الدولة:	جمهورية مصر العربية
المقر الرئيسي:	الشرقية – مدينة العاشر من رمضان
تاريخ الإنشاء:	2008
رقم التسجيل التجاري:	8161
البطاقة الضريبية:	5-00108-530-02-35
مجال العمل:	تطوير وتدريب وإستشارات إدارية



## المجموعة الدولية للحلول الادارية المتكاملة

**المحترف  
العربي**  
تصميم واستضافة  
المواقع الالكترونية  
& تصميم الكتب  
والمجلات العملية

**أكاديمية  
برليانس  
العربية للتدريب**  
عن بعد  
تدريب الكتروني

**المكتب  
الدولي للتقييم  
واصدار  
الشهادات**  
IBAC

**مجلة عالم  
الجودة**  
مجلة علمية  
متخصصة بعلوم  
وتطبيقات الجودة

**شركة التقنية**  
للتطوير  
والاستشارات وأنظمة  
الجودة

مصر

السعودية

أبيا

**شركاء  
الاستراتيجيون**  
اليمن  
فلسطين  
السودان  
البحرين  
العراق  
الأردن

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

Website1: [www.altaknyia.com](http://www.altaknyia.com)  
Website2: [www.alamefgawda.com](http://www.alamefgawda.com)

E-mail1: [info@altaknyia.com](mailto:info@altaknyia.com)  
E-mail2: [manager@altaknyia.com](mailto:manager@altaknyia.com)

Mob:002-01008415359  
Tel:055-4350822

## 1. من نحن :

التقنية منظمة عربية تعمل في مجال الاستشارات والتطوير والتدريب للمنظمات والأفراد للمساهمة في تقديم خبرات استشارية متقدمة تساعد المنظمات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية قصيرة وطويلة المدى من خلال استشارات إدارية تقدم من منظور علمي وجانب تطبيقي يعتمد على الخبرة والممارسة السابقة وهو ما يساعد المنظمات على تحقيق أهدافها ورضائها عن خدماتنا الاستشارية المقدمة , كما ننقل كل خبراتنا الإدارية والاستشارية والتطبيقية الى متدربينا والذين نعلم تماما حاجتهم ورغبتهم من حضور برامجنا التدريبية.

## 2. نبذة عن مؤسسة التقنية

التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة , مؤسسة مصرية ذات توجه محلي وإقليمي وعالمي تأسست في عام 2008 بتسجيل رسمي في وزارة التجارة المصرية يوم الخميس الموافق الثالث من يناير لعام 2008 تحت مسمى مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة ومجال عملها الرئيسي تقديم خدمات الاستشارات والتدريب للأفراد والمنظمات على اختلاف توجهاتهم وأعمالهم وتم افتتاح مقرها الأول في مدينة العاشر من رمضان بمحافظة الشرقية والانتقال لاحقا الى المقر الدائم لها في مدينة العاشر من رمضان.

بدأت المؤسسة في تقديم أولى خدماتها التدريبية في العام 2008 بتنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة بالجودة وتقديم أول برنامج تدريبي عن نظام الإدارة المتكامل لصالح مجموعة صافات للطيران بجمهورية السودان لتكون الانطلاقة قوية وتبوء التقنية مباشرة في ممارسة تقديم الأعمال الاستشارية مع العديد من الشركات والمصانع المصرية الكبيرة والبدء في التوجه نحو الجوار العربي بدوله العربية الممتدة من المحيط الى الخليج وبمشاريع كبيرة بدءا بالجمارك السودانية ومرورا بشركات بترولية ومقاولات في ليبيا وصولا الى اليمن بتأهيل مصانع الكبوس للبن والشاي على أنظمة إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 ومواصلة المسير الى المملكة العربية السعودية بتأهيل 6 جهات ضمن القطاع غير الربحي لمشروع البناء المؤسسي ونظام ادارة الجودة وذلك في العام 2013 ميلاديا وغيرها من الجهات المختلفة داخل المملكة وصولا لدخول التقنية الى عالم التعليم وفوز مؤسسة التقنية في منافسة كبيرة لتأهيل واحدة من أعرق الجامعات المصرية وهي جامعة طنطا ونجاح التقنية نجاح منقطع النظير في تأهيل الجامعة لنظام ادارة الجودة ISO 9001

قدمت التقنية ولأول مرة مصريا وعربيا وإقليميا أول مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة والمتقدمة في مجال تأهيل الأفراد لممارسة الأعمال الاستشارية في العام 2011 تحت مسمى إستشارى جودة معتمد لنقدم برنامج في عشرة أيام يختزل خبرة 10 سنوات في ممارسة الاستشارات وتأهيل المنظمات على نظام إدارة الجودة ISO 9001 وتم الانطلاق بالفكرة لتشمل أغلب الأنظمة الإدارية الأخرى مثل استشارى البيئة المعتمد وإستشارى السلامة و الصحة المهنية واستشارى سلامة الغذاء وغيرها من الأنظمة وأصبحنا بيت الخبرة الأول مصريا وعربيا وإقليميا في تنفيذ هذه البرامج التدريبية الاستشارية

على الدرب نمضي وبكل ثقة نسير بخطى ثابتة لتكون المنظمة العربية والشرق أوسطية الأولى في مجال تقديم الاستشارات والتدريب المتخصص في مجالات الجودة ونظم الادارة وكل ما يساعد المنظمات في تطوير أعمالهم والرفق بمهارات وقدرات الشباب العربي ليحقق طموح أمة قطعنا ثقة بالله سنتنهض بين الأمم بالعلم والعمل والطموح المتقد في شبابها.

## 3. رؤيتنا 2025:

أن تكون التقنية الاختيار الأمثل لتقديم حلول ومنتجات استشارية وتدريبية متخصصة تلي احتياجات المجتمع والعملاء محلياً وإقليمياً .

#### 4. رسالتنا:

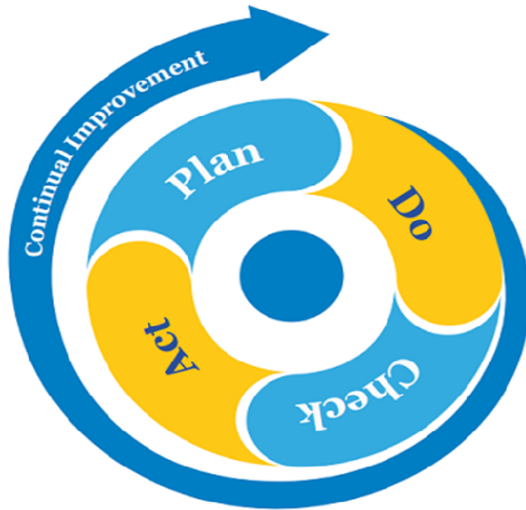
أن تكون التقنية نموذجاً مرجعياً متميزاً في جودة وتنوع خدماتها الاستشارية والتدريبية ، محلياً وإقليمياً ، بشراكات عالمياً ، وأن تحافظ على الريادة وتسبق طموحات عملائها في مستوى خدماتها من خلال نخبة من الخبراء والمستشارين المتخصصين ، و تقديم برامج تدريبية في مجال الجودة و التوعية والتطبيق والتأهيل لممارسة الأعمال المهنية والفنية والادارية معتمدين جانب التفكير المتجدد والابتكار غاية نحقق بها رسالتنا.

#### 5. القيم الجوهرية:

1. الاحترافية **professionalism**: نقدم مستوى متميز و كفاءة عالية من أعمالنا المهنية.
2. المعيارية **Standardize**: نعمل تبعاً لمعايير الجودة وفق منهجيات ومواصفات عالمية.
3. الشفافية **transparency**: نعمل في بيئة فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية متاحة ومنظورة ومفهومة من قبل الجميع.
4. المصداقية **Credibility**: جدية والتزام لتنفيذ ما نعد به عملائنا.
5. العمل الجماعي **Teamwork**: نعمل كفريق بيننا ومع عملائنا.
6. الابداع **creativity**: نرى ما لا يراه الآخرون بطريقة غير مألوفة ابتكارية ، لتوفير حلول للمشكلات المختلفة بأساليب مميزة انطلاقاً من عناصر موجودة.
7. السرية **Confidentiality**: لا طرف ثالث بيننا وإن كان فهو بطلبكم.

#### 6. منهجية مؤسسة التقنية:

تعتمد منهجية مؤسسة التقنية في العمل على منظومة إدارية معروفة وهي دائرة ديمنج للتحسين المستمر:



التخطيط  
Plan

نخطط لتقديم تدريب و استشارات فعالة  
نضمن من ورائها تحقيق قيمة مضافة  
لعملائنا.

التنفيذ  
Do

نفذ برامجنا التدريبية وأعمالنا  
الاستشارية بطرق متطورة وبمنهجيات  
حديثة معتمدين على مجموعة من أفضل  
الكوادر والاستشاريين والخبراء العرب  
والعالمين.

الفحص  
Check

نقيم برامجنا التدريبية وأعمالنا  
الاستشارية ونأخذ التغذية الراجعة من  
عملائنا لتطوير خدماتنا.

التأكي  
Act

#### 7. شعارنا:

عنوان التقنية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

## التقنية مستشارك المؤتمن

### 8. الأنظمة الادارية المطبقة بالمؤسسة:

التقنية تطبق الأنظمة الادارية والمواصفات الارشادية التالية:

- نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015
- نظام خدمات التعلم والتدريب الغير رسمي ISO 29990:2010
- نظام إدارة المكاتب والشركات الاستشارية تبعاً للمواصفة ISO 20700:2017
- المواصفة الارشادية الخاصة بإدارة المشاريع ISO 10006:2003
- المواصفة الارشادية الخاصة بمتطلبات المنظمات فى الاستشاريين ISO 10019:2005
- نظام إدارة المخاطر تبعاً للمواصفة الارشادية ISO 3001:2009

### 9. خدمات مؤسسة التقنية:

1. الاستشارات الادارية والتأهيل للأنظمة الادارية؛
2. التدريب،
3. منتجات الجودة.
4. برمجيات الجودة،



### أولاً: الاستشارات الادارية والتأهيل للأنظمة الادارية

تهدف هذه الخدمة الى تقديم الاستشارات الادارية والفنية للمنظمات من أعمالها الادارية والفنية المختلفة ووضع الحلول الادارية المناسبة لمشاكل العمل التي تواجه المنظمات وكذلك تقديم تأهيل للمنظمات العامة والخاصة بمختلف مجالات العمل والأحجام سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة لأنظمة الادارة المبنية على مواصفات إدارية عالمية مثل مواصفات الأيزو وتتنوع خدماتنا فى هذا المجال لتغطى أهم الأنظمة الادارية الموجودة وذات الارتباط المباشر ببيئة الأعمال العربية وتشمل خدماتنا الاستشارية:

1. دراسات الجدوى
2. دراسات السوق
3. التخطيط الاستراتيجى
4. دراسات الموارد البشرية
5. البناء المؤسسى
6. أنظمة مراقبة الجودة للمنتجات والخدمات للمنظمات
7. دراسات وتقييم الأثر البيئى للمنظمات
8. إدارة المخاطر والأزمات
9. التأهيل للأنظمة الادارية للحصول على شهادات المطابقة

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

ومن أهم الأنظمة الادارية التي تعمل التنقية لتقديم الاستشارات عليها:

الموصفة	النظام الادارى	م
ISO 9001	نظام إدارة الجودة	1
ISO 14001	نظام الإدارة البيئية	2
ISO 45001	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية	3
ISO 22000	نظام إدارة سلامة الغذاء	4
ISO 27001	نظام إدارة أمن المعلومات	5
ISO 20000	نظام إدارة تكنولوجيا المعلومات	6
ISO 17025	نظام إدارة جودة المختبرات	7
ISO 15189	نظام إدارة جودة المختبرات الطبية	8
ISO 13485	نظام إدارة جودة المعدات الطبية	9
ISO/TS 16949	نظام إدارة الجودة في السيارات	10
ISO 20700	نظام إدارة المكاتب والشركات الاستشارية	11
ISO 29990	نظام خدمات التعلم والتدريب الغير رسمى	12
ISO 29993:2017	نظام خدمات التعلم خارج التعليم الرسمى	13
SA 8000	نظام المسائلة المجتمعية	14
WRAP	نظام المسؤولية العالمية للإنتاج المعتمد	15
CE mark	نظام علامة المطابقة للسوق الأوروبية	16
BRC	نظام سلامة مواد التعبئة والتغليف	17
ISO 21001:2018	نظام إدارة المؤسسات التعليمية	18

القيمة المضافة من خدماتنا الاستشارية:

- مساعدة المنظمة في تحقيق توجهاتها الاستراتيجية المستقبلية.
- الاعتراف الدولي عند تطبيق نظم إدارة الجودة.
- الميزة التسويقية للمنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- الكفاءة العالية في أداء المهام المطلوبة.
- تعزيز ثقة العملاء.
- التطوير المستمر في أداء المهام.
- الفهم الواضح للمهام و المسؤوليات لكل موظف.
- توثيق إجراءات العمل.
- وضع أهداف للجودة لكل إدارات وأقسام المنظمة قابلة للقياس.
- وضع مؤشرات قياس الاداء لكل العمليات.
- التعامل مع الهدر في الإنتاج و الخدمات وتقليصه بأقصى درجة ممكنة.
- تفعيل العمل الجماعي و المؤسسي.

عنوان التنقية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

## ثانيا: التدريب:

تقدم مؤسسة التقنية مجموعة من البرامج التدريبية التي تهدف إلى إكساب المستفيد المهارات والجدارات والخبرات التأهيلية المناسبة لرفع قدراته في مجالات العمل المختلفة ولمساعدهه لتحقيق طموحاته في في الترقى والارتقاء الى أعلى المناصب في منظمته , كما تقدم التقنية مجموعة كبيرة من البرامج التدريبية التأهيلية والتي تؤهل الحاصلين عليها لنيل شهادات إحترافية وإجازة لممارسة مهن جديدة وتتنوع البرامج التدريبية والتأهيلية التي تقدمها التقنية لتشمل:

### مسارات التدريب بالتقنية:

1. ورش العمل؛
  2. برامج توعية لإكتساب المعارف في مجال محدد،
  3. برامج التوعية والتطبيق لإكتساب المعارف والمهارات والخبرات العملية لمجالات محددة،
  4. برامج التأهيل لممارسة الأعمال والمهام الوظيفية التخصصية ونيل شهادات ممارسة مهنية،
  5. دبلوم وماجستير ودكتوراه مهنية
- البرامج التدريبية والشهادات الاستشارية والمهنية التي تشملها مجالات التدريب بالتقنية تشمل:
1. توكيد ومراقبة وأنظمة الجودة
  2. الانتاج
  3. الصيانة
  4. الموارد البشرية
  5. التسويق والمبيعات
  6. التخطيط الاستراتيجي
  7. سلسلة الامداد
  8. المستودعات والمخازن
- حقوق المتدرب لدينا:

1. جودة الخدمة
2. القيمة المضافة
3. السعر
4. الإتاحة في كل الأوقات
5. البيئة المناسبة
6. المدرب الكفو
7. الشهادة الموثوق فيها
8. الحفاظ على السرية

## ثالثا: منتجات الجودة :

تقدم التقنية مجموعة من المنتجات التخصصية التي تساهم في مساعدة المنظمات والأفراد في تطبيق الحلول الادارية المختلفة داخل منظماتهم وتشمل :

1. الأنظمة الادارية: والتي تشمل جميع الوثائق الأساسية اللازمة لتطبيق نظام إدارى وتبعاً لمواصفته الدولية والتي تشمل:
  - \* وثيقة مجال النظام وثيقة الأهداف
  - \* دليل النظام
  - \* سياسية الجودة أو النظام
  - \* إجراءات العمل

عنوان التقنية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

- \* تعليمات العمل
- \* النماذج والتقارير والسجلات للنظام
- \* نماذج لخطط الجودة للمنتجات أو الخدمات
- 2. حالات دراسية ومقالات تطبيقية ومواصفات مترجمة.
- 3. مواد تدريبية

## رابعاً: مجال برمجيات الجودة:

إن التطور الذي يشهده العالم في مجال الثورة التكنولوجية و المعلوماتية دعي المنظمات إلى كيفية الاستفادة من هذا التطور باستخدام برامج الكمبيوتر والشبكات سواء (داخلية أو انترنت) في إدارة نظم المعلومات لديها وتبادل التقارير و المعلومات عبر فروع المنظمة الواحدة في أماكن مختلفة وبالتالي فان مؤسسة التقنية توفر خدمة إنشاء وتصميم برمجيات software خاصة بإدارة نظم الجودة و البيئة و السلامة والصحة المهنية و النظام المتكامل (IMS) وغيرها من البرامج المتخصصة التي تيسر وتنظم العمل وتجعل استخدام النظام الورقي محدود بالمنظمة. هذا بالإضافة إلى التدريب على بعض البرامج الجاهزة التي تستخدم في مجال مراقبة الجودة مثل برامج ( Minitab And SPSS )

## المجموعة الدولية للحلول الإدارية التكاملة

شعار المنظمة	الموقع الإلكتروني	أسم الجهة	
	<a href="http://www.lbacinternational.us">www.lbacinternational.us</a>	International Bureau for Assessment & Certification ( IBAC )	1 المكتب الدولي للتقييم وإصدار الشهادات
	<a href="http://www.altaknyia.com">www.altaknyia.com</a>	Altaknyia Institution (TIDTCQ )	2 مؤسسة التقنية للتطوير و الاستشارات وأنظمة الجودة
	<a href="http://www.arabbrillianceacademy.com">www.arabbrillianceacademy.com</a>	Arab Brilliance Academy ( ABA )	3 أكاديمية برليانس للتدريب عن بعد

عنوان التتقنية : مصر – القاهرة – مدينة العاشر من رمضان

	<p><a href="http://www.alamelgawda.com/qt">www.alamelgawda.com/qt</a></p>	<p>Quality World Magazine</p>	<p>مجلة عالم الجودة</p>	<p>4</p>
	<p><a href="http://internationalgroupims.com/ims">http://internationalgroupims.com/ims</a></p>	<p>International Group for Integrated Management Solutions</p>	<p>المجموعة الدولية للحلول الإدارية المتكاملة</p>	

### 1. جهات الاعتماد الدولية للشهادات

شعار المنظمة	الموقع الإلكتروني	أسم الجهة		
	<p><a href="http://www.lbacinternational.us">www.lbacinternational.us</a></p>	<p>International Bureau for Assessment &amp; Certification ( IBAC )</p>	<p>المكتب الدولي للتقييم وإصدار الشهادات</p>	<p>1</p>
	<p><a href="http://www.aips-edu.us">www.aips-edu.us</a></p>	<p>American Institute of Professional Studies (AIPS)</p>	<p>المعهد الأمريكي للدراسات الاحترافية</p>	<p>2</p>

عنوان التفتية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

Website1: [www.altaknyia.com](http://www.altaknyia.com)  
Website2: [www.alamelgawda.com](http://www.alamelgawda.com)

E-mail1: [info@altaknyia.com](mailto:info@altaknyia.com)  
E-mail2: [manager@altaknyia.com](mailto:manager@altaknyia.com)

Mob:002-01008415359  
Tel:055-4350822



	<a href="http://www.usia.us">http://www.usia.us</a>	US Industrial Accreditation (USIA)	الهيئة الأمريكية للصناعة	3
	<a href="http://www.irca.org">www.irca.org</a>	The International Register of Certificated Auditors (IRCA)	منظمة الإركا الدولية لاعتماد المدققين الدوليين لنظم الجودة	4

مع وافر تحيات مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات ومجلة عالم الجودة

المجموعة الدولية للحلول الادارية المتكاملة

مهندس مجدى خطاب

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان

Website1: [www.altaknyia.com](http://www.altaknyia.com)  
Website2: [www.alamefgawda.com](http://www.alamefgawda.com)

E-mail1: [info@altaknyia.com](mailto:info@altaknyia.com)  
E-mail2: [manager@altaknyia.com](mailto:manager@altaknyia.com)

Mob:002-01008415359  
Tel:055-4350822



## مؤسسة التعنية تقدم لأول مرة البرنامج التدريبي

التوعية والتطبيق لنظم الادارة للمؤسسات التعليمية

### EOMS ISO 21001:2018

#### حول حضورك



1. مدة البرنامج : 5 أيام
2. عدد الساعات : 30 ساعة (مباشر وأعمال يومية )
3. المكان : أونلاين
4. شهادة حضور دورة التوعية والتطبيق لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:218 معتمدة من مؤسسة التقنية
5. شهادة التوعية والتطبيق لنظام إدارة المؤسسات التعليمية معتمدة من المعهد الأمريكي (بتكلفة لمن يرغب)

يرجى الاتصال للمواعيد

#### أهداف البرنامج

1. التعرف على أهم عناصر نظم الإدارة للمؤسسات التعليمية ISO 21001:2018
2. إدراك التعاريف والمصطلحات المختلفة لنظم الادارة للمؤسسات التعليمية تبعاً للمواصفة ISO 21001:2018
3. دراسة كاملة ومتعمقة للمواصفة وكيفية تطبيقها على المؤسسات التعليمية
4. تحليل كامل لبنود المواصفة وعمل مصفوفة التطبيق لكل بنود المواصفة وعمل إنعكاس لها على المؤسسات التعليمية.
5. تحديد الادوار والمسؤوليات والصلاحيات في المؤسسات التعليمية تبعاً لمتطلبات المواصفة ISO 21001:2018
6. تحديد الوثائق والسياسة والاجراءات والتعليمات والنماذج المطلوبة لتطبيق النظام على المؤسسات التعليمية.

002-01020346433

manager@altaknyia.com

www.altaknyia.com

التقنية مستشارك المؤتمن

عنوان التقنية : مصر - القاهرة - مدينة العاشر من رمضان