

نظام إدارة المؤسسات التعليمية

ISO 21001:2018

الجزء الثاني



أجندة الكورس

Course Agenda

- Item 6: Planning
- Item 7: Support
- Item 8: Operation
- Item 9: Performance evaluation
- Item 10: Improvement

- بند 6: التخطيط
- بند 7: الدعم
- بند 8: التشغيل
- بند 9: تقييم الأداء
- بند 10: التحسين

أجندة الكورس

Course Agenda

- Additional requirements for early childhood education
- Interested Parties Classification
- Communication with interested parties
- EOMS metrics, processes and tools

- متطلبات إضافية للتعليم في مرحلة رياض الأطفال
- تصنيف الأطراف المعنية
- إرشادات التواصل مع الأطراف المعنية
- أمثلة لعمليات ومقاييس وأدوات نظام إدارة المؤسسات التعليمية

أجندة الكورس

Course Agenda

- هرم وثائق نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- مخطط بناء وثائق نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- الإجراءات المقترحة لتطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- خطوات تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- EOMS documentation pyramids
- EOMS documentation map
- EOMS SOP's
- EOMS implementation steps

المحاضرة الأولى

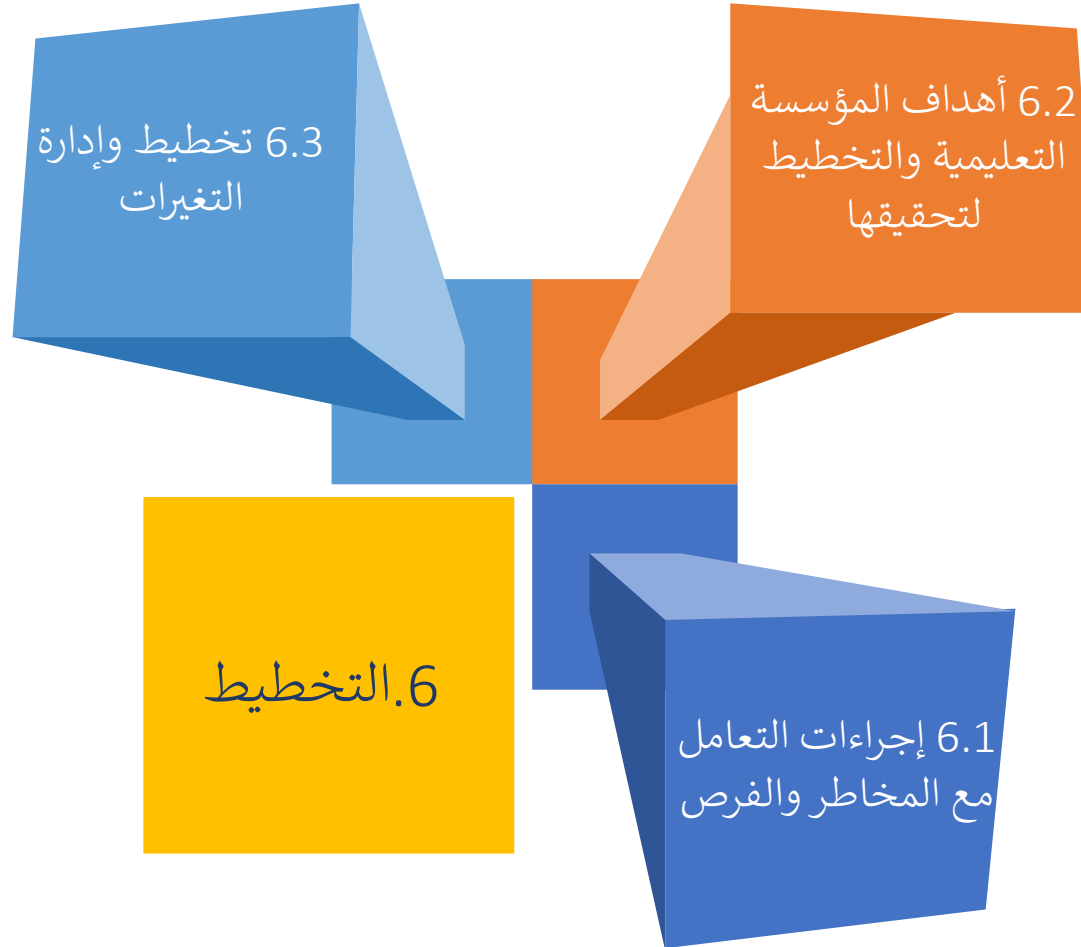
أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- Item 6: Planning
- Item 7: Support

• بند 6: التخطيط

• بند 7: الدعم



6.1 إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص

وضع خطة للتعامل مع المخاطر والفرض

01

يجب على المنشأة

02

دمج وتطبيق إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص ضمن عمليات نظام EOMS

03

تقييم فعالية هذه الإجراءات

6.1 إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص

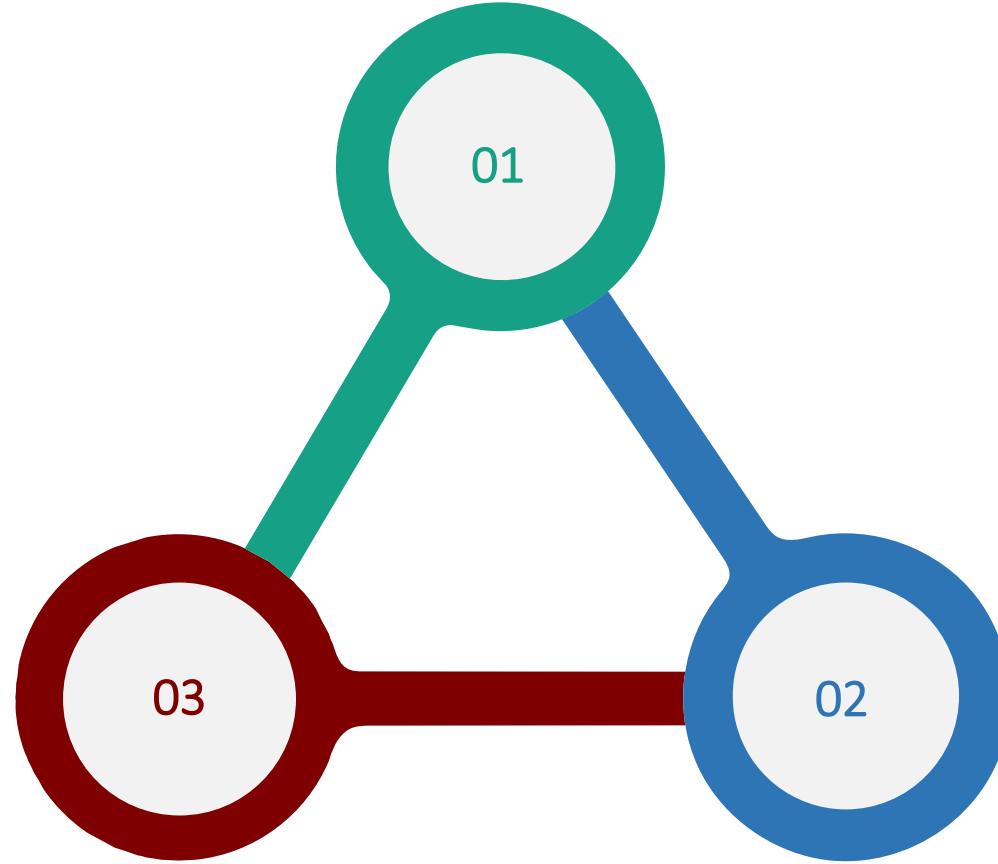
الاستفادة من الفرص قد تؤدي إلى تبني ممارسات جديدة، وإصدار منتجات وخدمات تعليمية جديدة، وفتح أسواق جديدة، والتعامل مع فئة جديدة من المتعلمين والأطراف المستفيدة الأخرى، وبناء الشراكات واستخدام تقنيات جديدة أو أي امكانيات أخرى متاحة من أجل الإيفاء بمتطلبات المؤسسة أو متعلميها أو الأطراف المستفيدة الأخرى



6.2 أهداف المؤسسة
التعليمية والتخطيط
لتحقيقها



ترتبط بتحقيق التوافق مع المنتجات والخدمات وتعزيز
رضا المتعلمين وفريق العمل والأطراف المعنية الأخرى



يتم تحديثها عندما تتطلب
الحاجة لذلك

توصيل هذه الأهداف
إلى جميع المستويات الإدارية



6.2 أهداف المؤسسة
التعليمية والتخطيط
لتحقيقها

6.3 تخطيط وإدارة التغيرات

مراعاة الغرض من التغيرات وتأثيراتها المحتملة

توافر وجاهزية مقدمي الخدمة الخارجيين لتطبيق التغيير

تحديد وإعادة تحديد المسؤوليات والسلطات المرتبطة بهذا التغيير

عدم تأثير التغيرات على نظام EOMS

توافر وجاهزية الموارد الداخلية لهذا التغيير



- تخطيط إجراءات التعامل مع المخاطر والاستفادة من الفرص
- وضع أهداف المؤسسة التعليمية والتخطيط لتنفيذها
- تخطيط وإدارة التغيير

التخطيط

بند 6



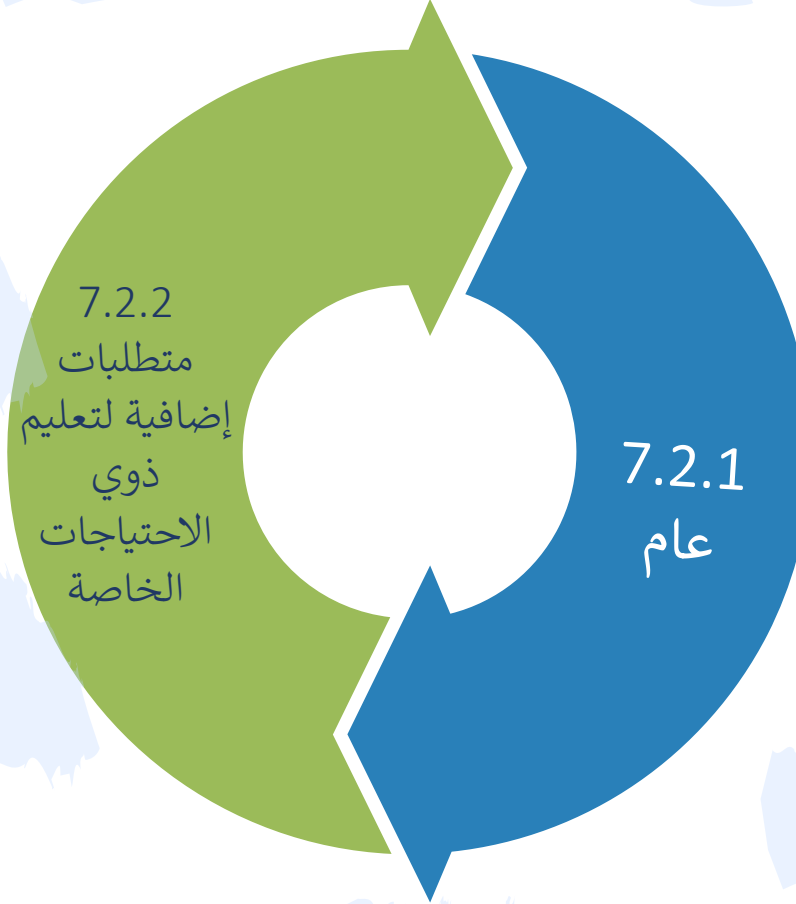
جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

7.1. الموارد



7.2. الكفاءة

تحديد الكفاءات الضرورية للأشخاص الذين يقومون بالعمل
تحت إدارة المنشأة وقد يؤثرون على أداء نظام EOMS



التأكد أن هؤلاء الأفراد قد تلقوا التعليم
والتدريب المناسب ولديهم الخبرة الكافية

تطبيق آليات لتقييم أداء فريق العمل

اتخاذ الإجراء اللازم لدعم فريق العمل
والتحسين المستمر لكفاءاتهم

حفظ المعلومات الموثقة الدالة على الكفاءة

ضمان أن كل المعلمين وكل فريق العمل
الذي يتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة
قد تلقى التدريب اللازم

توفير شبكة من المتخصصين للتعامل
مع ذوي الاحتياجات الخاصة مثل الأخصائيين
النفسيين وأخصائيي التخاطب وأخصائيي التعلم

7.3. التوعية

توعية الأفراد بسياسة واستراتيجية
المؤسسة التعليمية وأهدافها

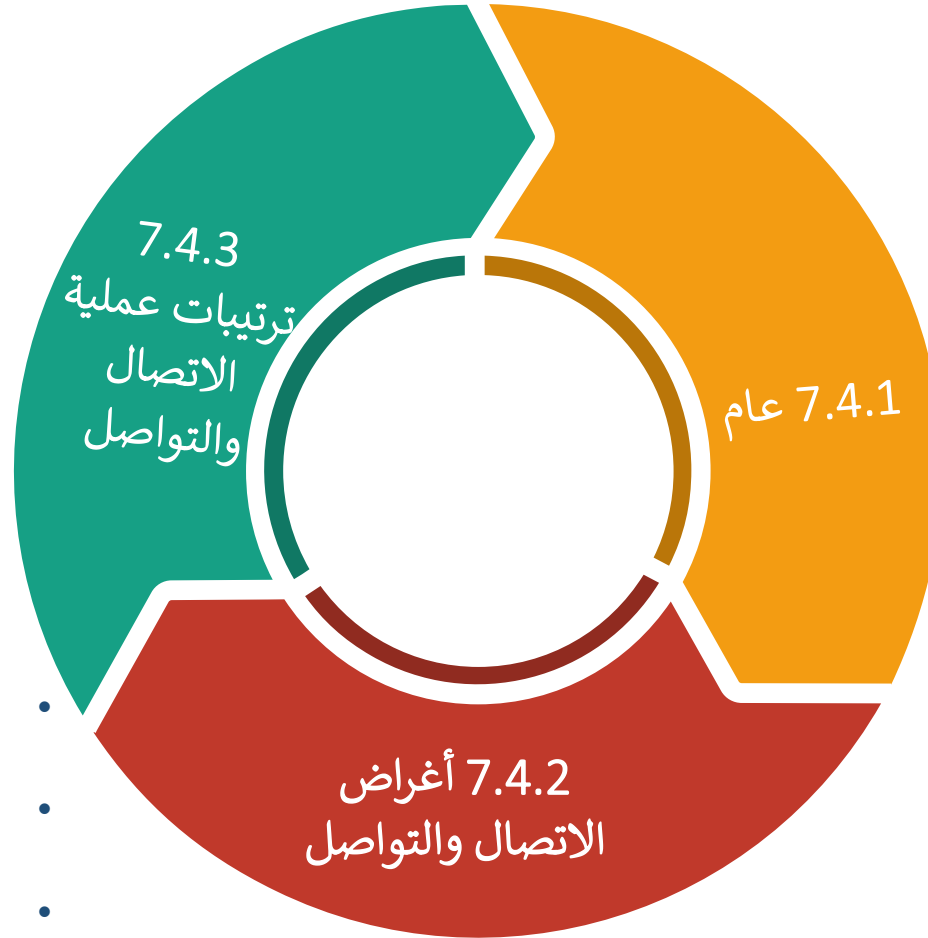


توعية الأفراد بمشاركتهم في فعالية
نظام إدارة المؤسسات التعليمية
وفوائد تحسين أداء النظام

توعية الأفراد بما يترتب
على عدم الإيفاء بمتطلبات نظام
إدارة المؤسسات التعليمية

7.4. الاتصال

- يجب على المنشأة أن تحدد الاتصالات الداخلية والخارجية المتعلقة بنظام EOMS
- ما الذي سيتم توصيله؟
- ما سبب الاتصال والتواصل؟
- متى يتم الاتصال والتواصل؟
- مع من سيتم الاتصال والتواصل؟
- كيف سيتم الاتصال والتواصل؟
- من سيقوم بالاتصال والتواصل؟



- ترتيب التواصل مع المتعلمين والأطراف المعنية فيما يتعلق بسياسة المنشأة والخطوة الاستراتيجية
- تصميم المنتجات والخدمات التعليمية
- البيانات المتعلقة بأداء المتعلمين
- التغذية العكسية (شكاوى - مقترحات)
- التعاون والتنسيق فيما يتعلق بالأنشطة والعمليات مع الأطراف المعنية المتعلقة
- توصيل معلومات دقيقة للأطراف المعنية تتوافق مع رؤية ورسالة واستراتيجية وسياسة المنشأة
- أخذ رأي وموافقة الأطراف المعنية

7.5. المعلومات الموثقة

7.5.1 عام

تمييز المعلومات الموثقة
(العنوان - التاريخ - اسم المعد
- الرقم المرجعي للوثيقة / التكويد)



7.5.2 إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة المراجعة والاعتماد

7.5.3 ضبط المعلومات الموثقة

- التحكم في الوثائق فيما يتعلق بالوثائق المنتهية وآلية التخلص منها
- التحكم في المعلومات الموثقة بأن تكون متوفرة ومتاحة للاستخدام
- سهولة الوصول إليها واسترجاعها وحفظها
- الحفاظ عليها وحمايتها من الاستخدام الخاطئ أو التعديل



- تحديد وتوفير الموارد الضرورية لتشغيل نظام إدارة المؤسسات التعليمية (موارد بشرية - مرافق وبنية تحتية - المعارف المؤسسية)
- الكفاءات والمهارات والتدريب اللازم (تشمل المهارات والكفاءات اللازمة لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة)
- التوعية والاتصال
- الإنشاء والتحديث والتحكم في المعلومات الموثقة

الدعم

بند 7



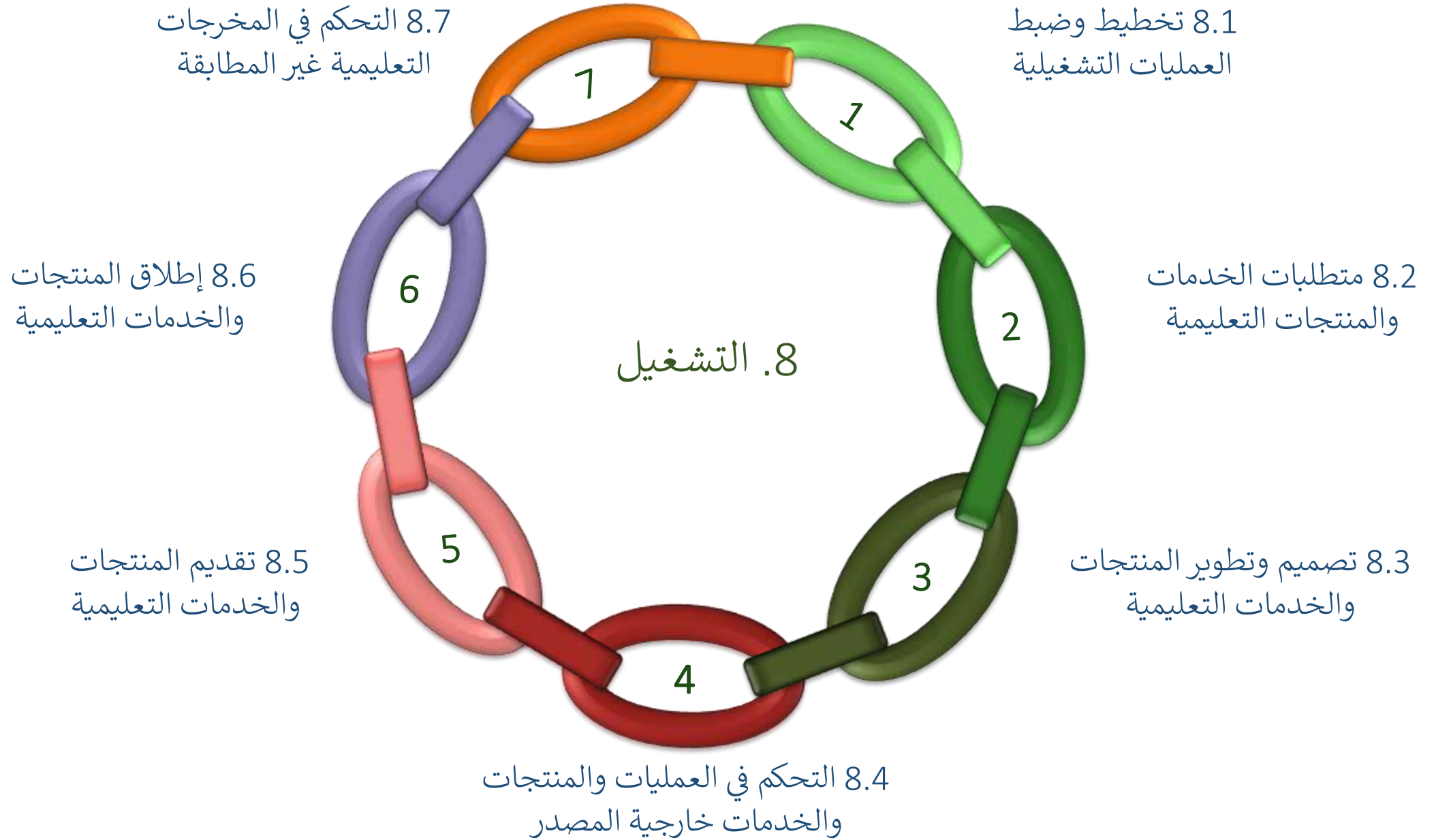
المحاضرة الثانية

أجندة المحاضرة

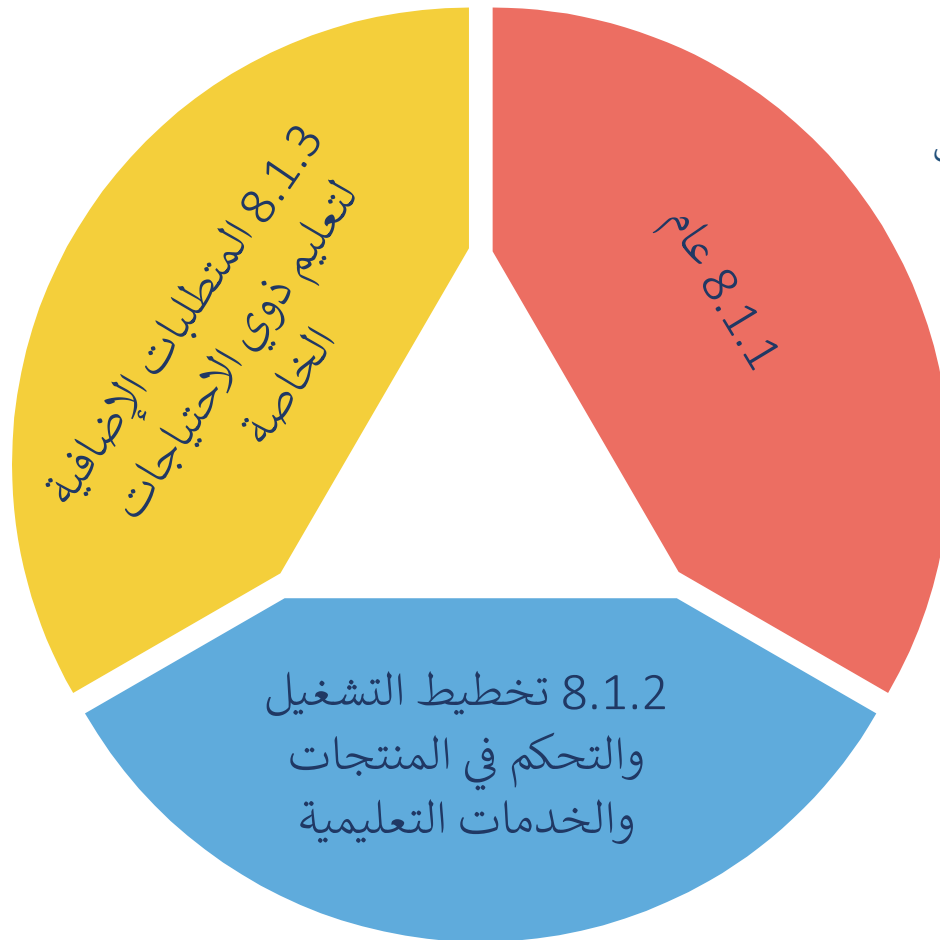
Lecture Agenda

- Item 8: Operation

- بند 8: التشغيل



8.1. تخطيط وضبط العمليات التشغيلية



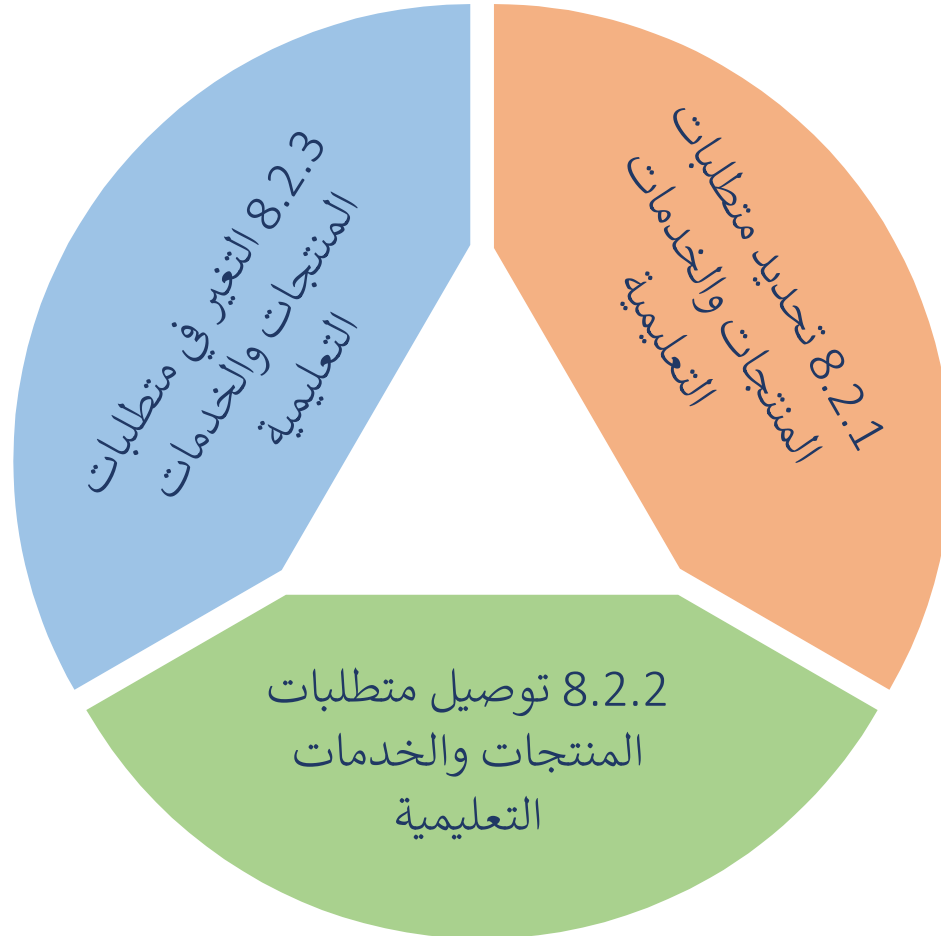
- تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية
- وضع معايير للعمليات التشغيلية والتحكم فيها
- تحديد الموارد اللازمة للإيفاء بالمتطلبات

يجب على المنشأة أن تخطط لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية وذلك يشمل:

- ضمان توافر وسائل ومرافق تعليمية مناسبة ويسهل الوصول إليها
- مخرجات (نتائج) التعلم
- تحديد معايير تقييم التعلم
- توفير خدمات الدعم
- تحديد طرق وآليات التحسين وتنفيذها

8.2. متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية

- المتطلبات الناتجة عن سوق العمل
- متطلبات ضرورية للمؤسسة التعليمية
- متطلبات ناتجة عن تحليل احتياجات المتعلمين (حاليين ومستقبليين)
- والأطراف المستفيدة الأخرى
- المتطلبات الناتجة عن المتطلبات الدولية والتحديات التي تطرأ عليها
- متطلبات الصحة والسلامة المهنية المطبقة



في حالة حدوث تغير في متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية، يجب على المنشأة أن تضمن أنه قد تم تعديل المعلومات الموثقة المتعلقة بهذا التغير، وإحاطة الأطراف المعنية ذات الصلة بهذه التغيرات

8.3. تصميم وتطوير
المنتجات والخدمات
التعليمية



يجب أن تكون المدخلات واضحة وكافية
 لعملية التصميم والتطوير

المتطلبات الوظيفية
 ومتطلبات الأداء للمنتجات
 والخدمات التعليمية

8.3.3. مدخلات التصميم
 والتطوير

المعلومات المستقاة
 من أنشطة التصميم
 والتطوير السابق

المعايير والقواعد السلوكية
 التي يجب أن تلتزم بها
 المؤسسة

احتمالية الفشل وفقاً لطبيعة
 المنتجات والخدمات التعليمية



تصميم وتطوير المنهج التعليمي
8.3.4.3 إجراءات تحكم

8.3.4.2 إجراءات تحكم
تصميم وتطوير الخدمة

8.3.4.4 إجراءات تحكم
تصميم وتطوير التقييم الختامي

عام 8.3.4.1

8.3.4. إجراءات التحكم
في التصميم والتطوير

8.3.5. مخرجات التصميم والتطوير

يجب أن تتوافق
مع متطلبات
المدخلات

تحديد الخصائص
الأساسية
للمنتجات
والخدمات
التعليمية

كافية للعمليات
التي تليها لتقديم
الخدمات
والمنتجات
التعليمية

الاحتفاظ بتلك
المخرجات
كمعلومات موثقة

تشمل متطلبات
المراقبة والقياس
ومعايير قبول
المنتجات
والخدمات
التعليمية

8.3.6. تغيرات التصميم والتطوير

يجب على المؤسسة
تحديد ومراجعة ومراقبة
أي تغيرات خلال أو بعد
عملية التصميم والتطوير

يجب على المؤسسة
الاحتفاظ بمعلومات
موثقة عن اعتماد
التغيرات

يجب على المؤسسة
الاحتفاظ بمعلومات
موثقة عن نتائج
مراجعات عملية التصميم
والتطوير

يجب على المؤسسة
الاحتفاظ بمعلومات
موثقة عن تغيرات
التصميم والتطوير

يجب على المؤسسة
الاحتفاظ بمعلومات موثقة
عن إجراءات لمنع حدوث
آثار ضارة عن تلك التغيرات

8.4. التحكم في العمليات
والمنتجات والخدمات
خارجية المصدر

8.4.1 عام

8.4.3 المعلومات المتعلقة
بمقدمي الخدمة الخارجيين

8.4.2 نوع ودرجة التحكم

جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

8.4.2. نوع ودرجة التحكم
في المنتجات غير المطابقة

تحديد إجراءات التحكم
التي يتم تطبيقها على مُقدمي
الخدمات الخارجيين وتلك
التي يتم تطبيقها على المخرجات

مراعاة فعالية إجراءات
التحكم المطبقة على مقدمي
الخدمة الخارجيين

تحديد أنشطة التحقق للتأكد
وضمن أن العمليات والمنتجات
والخدمات التعليمية التي يقدمها
مقدمو الخدمة الخارجيين قد تم
تلبيةها

يجب على المؤسسة أن تضمن
أن العمليات التي يتم تقديمها
بواسطة أطراف خارجية
تتم تحت سيطرة EOMS

مراعاة الأثر المحتمل لتلك
العمليات على قدرة المؤسسة
على تلبية متطلبات المتعلم
والأطراف المستفيدة الأخرى

8.4.3. المعلومات المتعلقة بمقدمي الخدمة الخارجيين

يجب على المؤسسة التعليمية التأكد من كفاية متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية قبل إرسالها إلى مقدمي الخدمة الخارجيين

2. اعتماد المنتجات والخدمات والطرق والعمليات والأجهزة المستخدمة وإطلاق المنتجات والخدمات التعليمية
3. كفاءة ومؤهلات الأشخاص مقدمي الخدمة

يجب على المؤسسة التعليمية التواصل مع مقدمي الخدمة الخارجيين لتوصيل متطلباتها المتعلقة بـ
1. الخدمات والمنتجات التي سيتم تقديمها

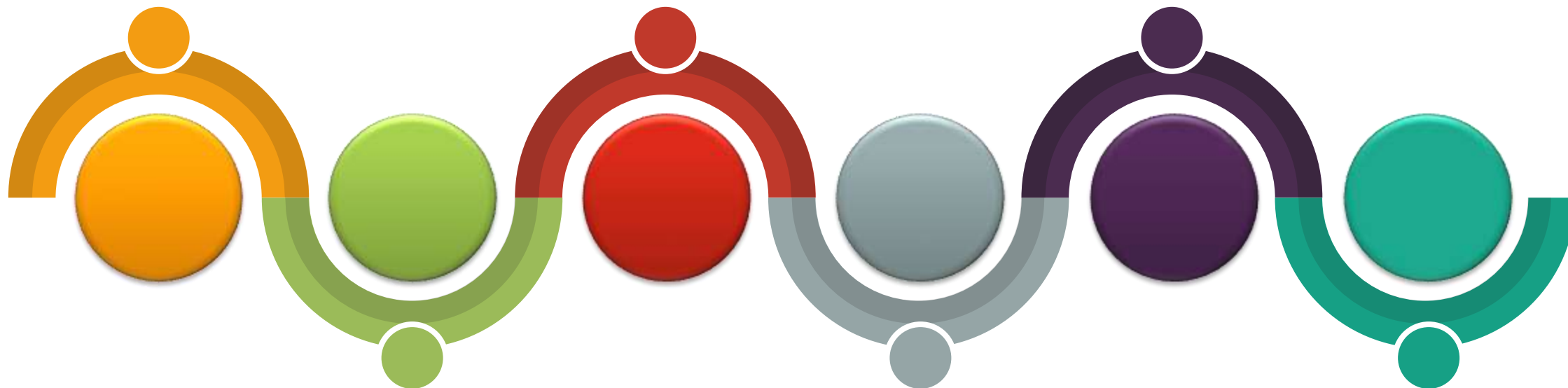
4. تفاعل مقدمي الخدمة الخارجيين
5. التحكم ومراقبة أداء مقدمة الخدمة الخارجيين
6. أنشطة التحقق التي تقوم بها المؤسسة أو المتعلمين أو الأطراف المستفيدة الأخرى في مقر مقدم الخدمة

8.5. تقديم المنتجات
والخدمات التعليمية

8.5.2 التمييز
والمتبع

8.5.4 الحفاظ على مخرجات
عملية تقديم المنتجات والخدمات

8.5.6 التحكم في تغيرات
المنتجات والخدمات التعليمية

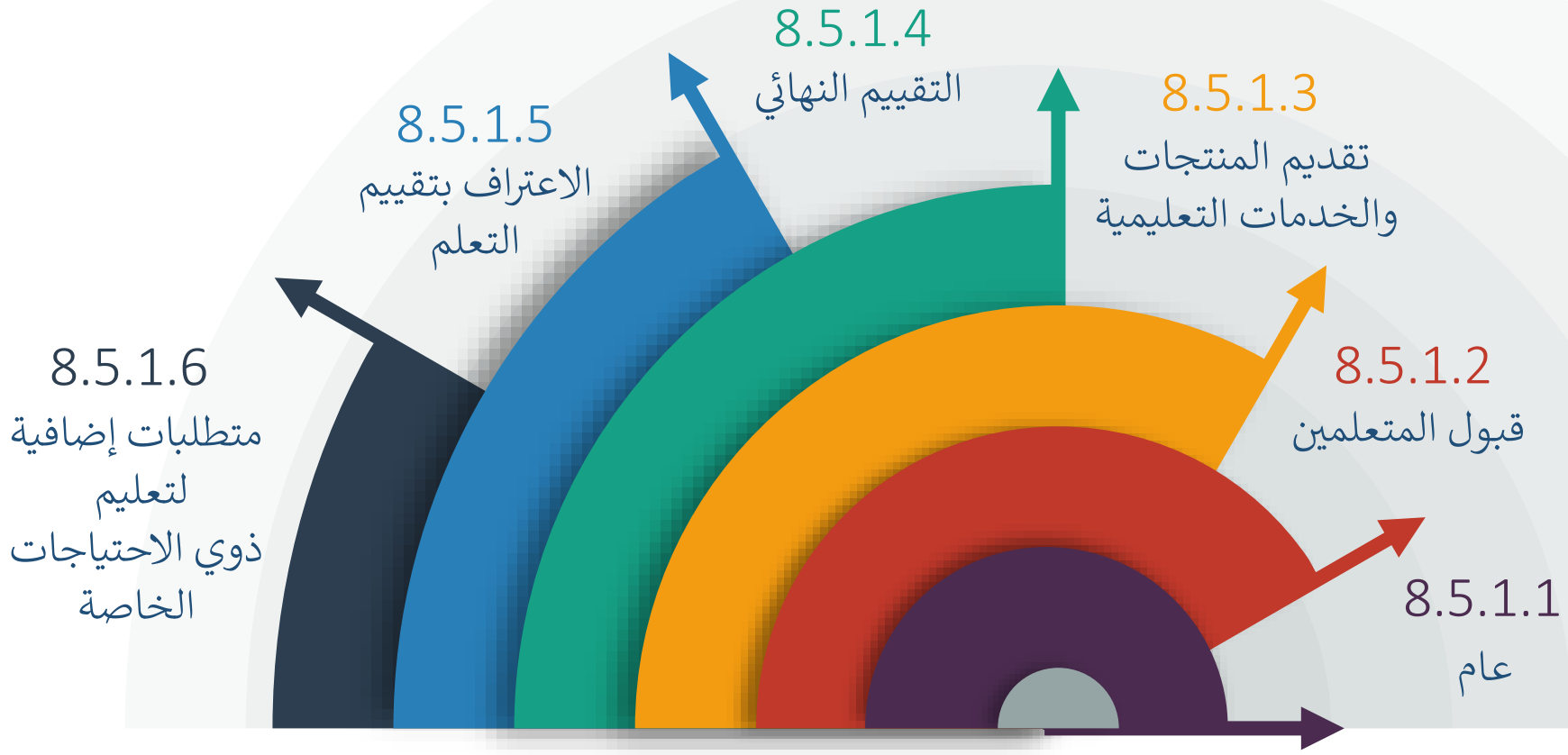


8.5.5 حماية بيانات المتعلمين
والشفافية في التعامل معها

8.5.3 ملكية
الأطراف المعنية

8.5.1 التحكم في تقديم
المنتجات والخدمات التعليمية

8.5.1. التحكم
في تقديم المنتجات
والخدمات التعليمية



8.5.1.1. عام

توافر المعلومات الموثقة
التي تحدد خصائص المنتجات
والخدمات التعليمية والنتائج
التي تم تحقيقها

توافر الموارد اللازمة
والمناسبة والمعتمدة
للمراقبة والقياس

تطبيق أنشطة المراقبة والقياس
بما في ذلك النظر في الشكاوى
والتغذية العكسية

استخدام البنية التحتية المناسبة
والبيئة الملائمة لتشغيل العمليات

جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

يجب على المؤسسة التعليمية
أن تقدم الخدمة في ظروف
خاضعة للمراقبة تشمل:

تطبيق إجراءات لمنع حدوث
خطأ بشري أثناء تقديم المنتج
أو الخدمة التعليمية

التحقق الدوري من القدرة
على تحقيق النتائج المخططة
لعمليات تقديم الخدمات
والمنتجات التعليمية

تعيين أشخاص مؤهلين وأكفاء
وأي مؤهلات أخرى

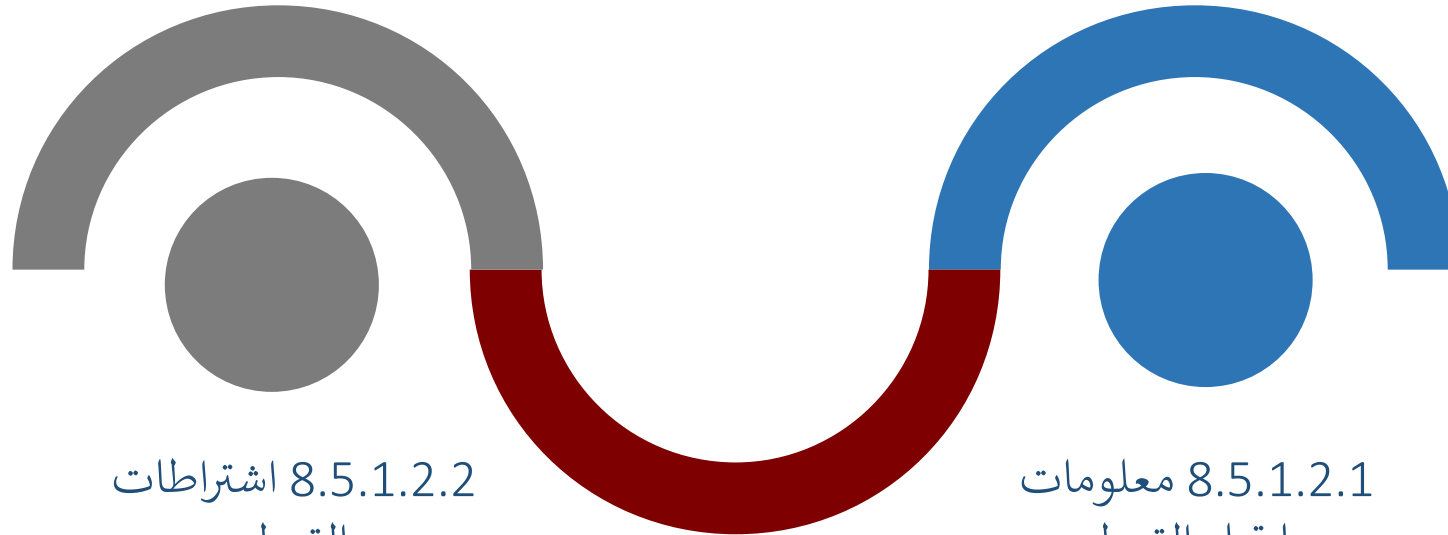


8.5.1.2. قبول المتعلمين

يجب أن تضمن المؤسسة التعليمية قبل قبول متعلميها:
معلومات كافية تراعي المتطلبات التنظيمية والاحترافية
والالتزام المؤسسة بالمسؤولية المجتمعية
معلومات كافية عن:

- مخرجات التعلم المستهدفة
- مشاركة المتعلمين والمستفيدين في العملية التعليمية
- معايير القبول وتكلفة المنتج أو الخدمة

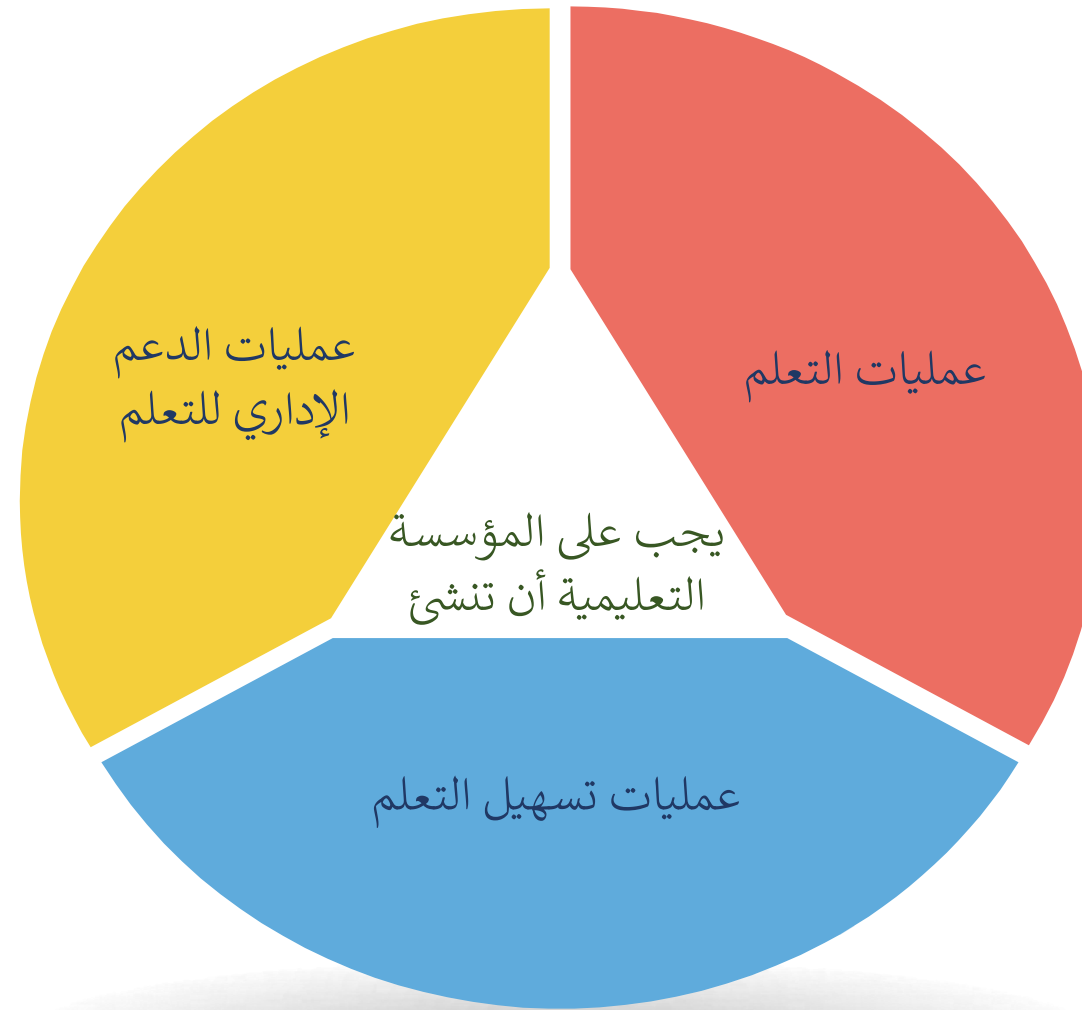
- يجب على المؤسسة التعليمية إنشاء عملية لقبول المتعلمين، وأن تتضمن معايير للقبول تتوافق مع:
- المتطلبات التنظيمية
 - متطلبات المجال الاحترافية
 - متطلبات ترجع لمحتوى البرنامج
 - متطلبات ترجع لمنهجية التعلم المتبعة
 - تطبيق معايير القبول بشكل موحد على كل المتعلمين والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تدل على ذلك
 - أن تكون تلك الاشتراطات متاحة ومعلنة للجمهور
 - الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على قرارات قبول المتعلمين
 - ضمان أن طلبات القبول يمكن تتبعها



8.5.1.2.2 اشتراطات
القبول

8.5.1.2.1 معلومات
ما قبل القبول

8.5.1.3. تقديم المنتجات
والخدمات التعليمية



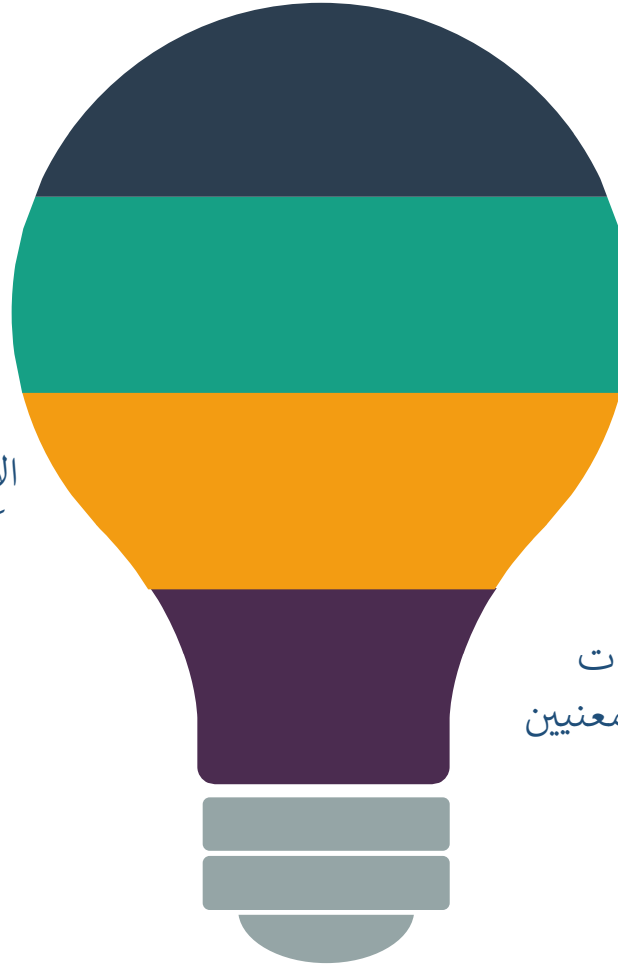
8.5.1.4. التقييم
النهائي \ الختامي

وجود الطرق والآليات للكشف
عن السرقة الأدبية وغير ذلك من الممارسات
الخاطئة وإبلاغ المتعلمين بها

الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة للتقييم
كدليل على التقدير الممنوح للمتعلم

ضمن تتبع التقديرات والدرجات
التي يحصل عليها المتعلم والربط
الموضوعي بين العمل المقدم
من المتعلم والتقديرات التي حصل عليها

خلال فترة حفظ تلك المعلومات
الموثقة، يجب أن تكون متاحة للمعنيين



8.5.1.5. الاعتراف
بتقييم التعلم

إعلام المتعلمين بمخرجات أنشطة
التقييم وما حصلوا عليه من تقديرات

إعطاء المتعلمين الصلاحية كاملة للوصول
لنتائجهم والتقييم المفصل وكذلك فرص
لتقديم آرائهم وتغذيتهم العكسية

الاحتفاظ بأسباب القرارات المتعلقة بالتقديرات
والتقييم الختامي كمعلومات موثقة

إعطاء الفرصة للمتعلمين للطعن أو طلب
إعادة النظر في النتائج ومخرجات التقييم

إصدار نتائج التقييم
كمعلومات موثقة للمتعلمين

الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة
لفترة حفظ محددة وإتاحتها
للمعنيين طوال فترة حفظها

8.5.1.6. متطلبات إضافية
لتعليم ذوي الاحتياجات
الخاصة

تحسين إمكانية الوصول
إلى الخدمات التعليمية

الموازنة بين احتياجات المتعلم
والمعلم ومتطلبات البرنامج
التعليمي وبيئة التعلم

توظيف استراتيجيات تعليمية
متنوعة تستهدف المتعلمين
داخل الفصل الدراسي

إظهار مرونة تتعلق بالمقاييس
الفردية ويشمل:
تعديل المناهج - دعم الاستقلالية
- المعلم والإرشاد

التطبيق المرن للتدابير المتعلقة
بالأفراد، ويشمل ذلك أساليب
كافية للتقييم

استخدام منهجيات خاصة بالمتعلمين
ذوي الاحتياجات الخاصة لتشجيع
تنمية الوعي الذاتي لديهم

توفير فرص متعددة ومتنوعة
للمتعلمين لإثبات إتقانهم
لموضوعات التعلم

ضمان أن التعليم يقدم الأنشطة
الكافية والتقييم الذي يسمح
للمتعلمين ببناء تعلمهم وإظهاره

8.5.2. التمييز والتتبع

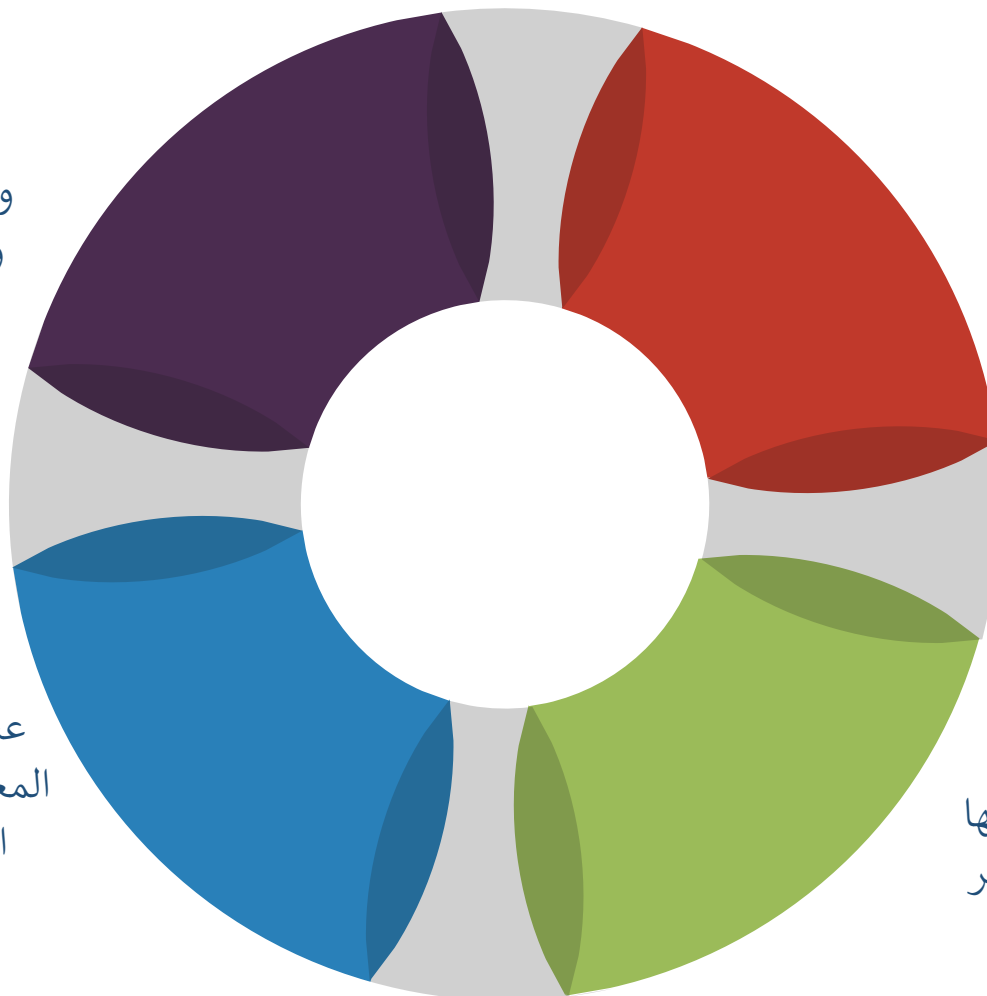


يجب على المؤسسة التعليمية
أن تضمن تحديد التمييز والتتبع
فيما يتعلق بـ

8.5.3. ملكية الأطراف المعنية

يجب على المؤسسة التعليمية الحفاظ
على ممتلكات الأطراف المعنية عندما
تكون تحت سيطرتها أو تستخدمها

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحدد
وتحمي وتتحقق من أي ممتلكات يتم تقديمها
والحصول على موافقة بذلك إذا تطلب الأمر



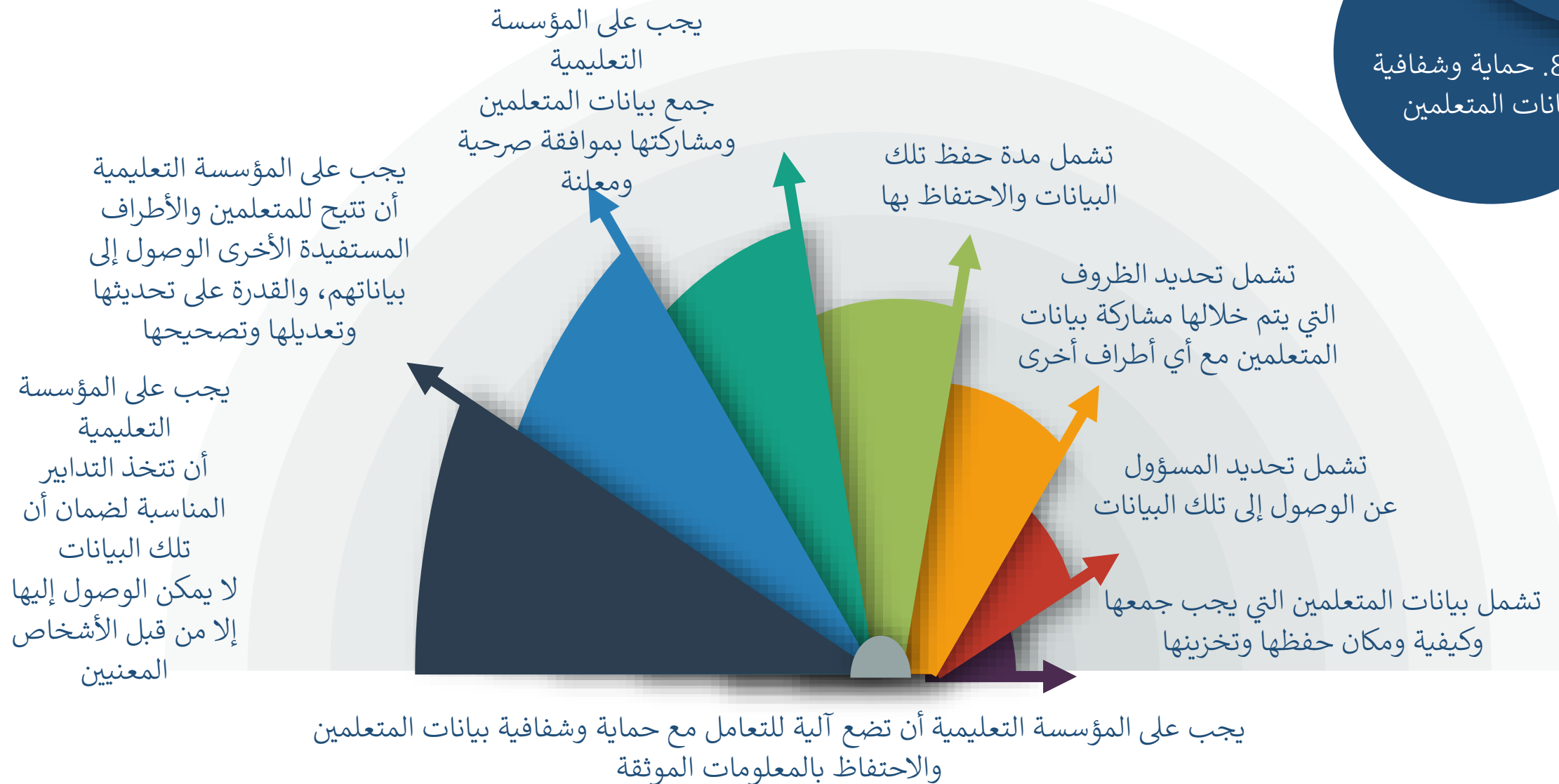
يمكن أن تشمل مواد ومكونات وأدوات
وأجهزة ومباني المستفيد والملكية الفكرية
والبيانات الشخصية والشهادات، وغيرها
من الوثائق
اتخاذ الإجراءات التصحيحية حيال ذلك
والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي
تثبت ذلك

عند تلف أو ضياع ممتلكات الأطراف
المعنية أو تصبح غير ملائمة؛ يجب على
المؤسسة إبلاغ الطرف المعني ذي
الصلة

8.5.4. الحفظ

يجب على المؤسسة التعليمية الاحتفاظ بمخرجات تقديم الخدمة
أو المنتج بالقدر اللازم لضمان التوافق مع المتطلبات

8.5.5. حماية وشفافية بيانات المتعلمين



8.5.6. التحكم
في تغيرات المنتجات
والخدمات التعليمية

يجب أن تحتفظ المؤسسة التعليمية
بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج
مراجعة تلك التغيرات والأشخاص الذين
يأذنون بهذا التغيير، وأي إجراءات ضرورية
تنشأ عن ذلك

يجب على المؤسسة التعليمية أن تراجع
وتتحكم في التغير الذي يحدث للمنتجات
والخدمات التعليمية بالقدر اللازم لضمان
استمرار المطابقة مع المتطلبات

8.6. إطلاق المنتجات والخدمات التعليمية

الاحتفاظ بالمعلومات
الموثقة اللازمة لفترة
استرجاع محددة

الاحتفاظ بالمعلومات
الموثقة التي توضح التوافق
مع معايير القبول

يجب ألا تطلق المنشأة المنتجات
والخدمات التعليمية
إلا بعد التأكد من اعتمادها من الجهة
المختصة وفقاً لمعايير القبول

إعلان وتوضيح فترة استرجاع
هذه المعلومات لجميع
المتعلمين والأطراف
المستفيدة الأخرى

8.7. ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة

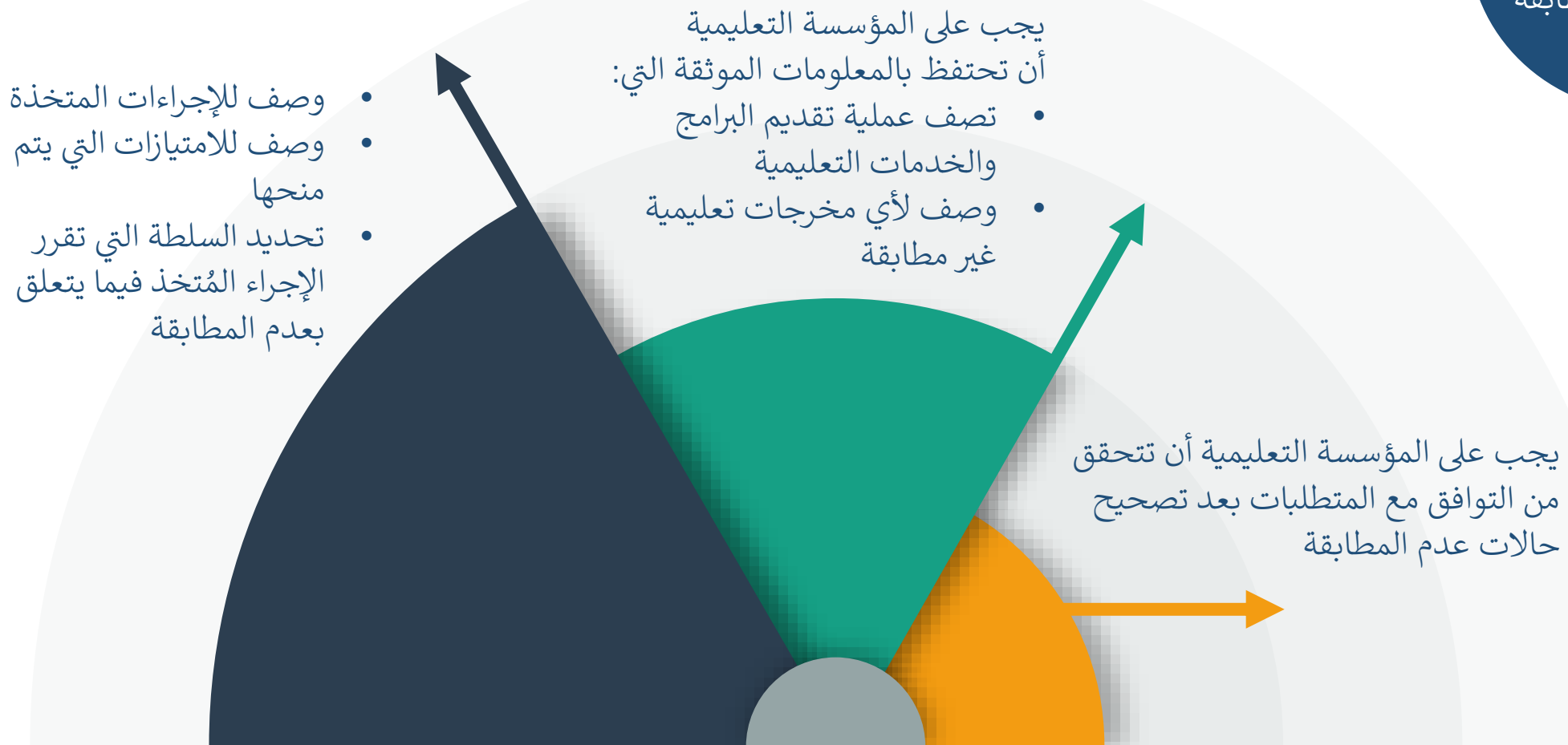
التصحيح

الحصول على تصريح بقبول
تقديم هذه الخدمة

إعلام المتعلمين والأطراف
المستفيدة الأخرى

الفصل أو إعادة أو تأجيل تقديم
الخدمات أو المنتجات التعليمية

8.7. ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة





بند 8	التشغيل	• تخطيط عمليات التشغيل ووضع إجراءات التحكم لها • تحديد وتوصيل متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية وأي تغيير يطرأ عليها • وضع إجراءات التحكم لعمليات التشغيل (تشمل إجراءات التحكم في تصميم وتطوير المنتجات والخدمات) • التحكم في العمليات والمنتجات والخدمات خارجية المصدر • تقديم المنتجات والخدمات التعليمية
-------	---------	---

المحاضرة الثالثة

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- Item 9: Performance evaluation
- Item 10: Improvement

• بند 9: تقييم الأداء

• بند 10: التحسين

9. تقييم الأداء

9.1

المراقبة والقياس
والتحليل والتقييم

9.2

التدقيق الداخلي

9.3

مراجعة الإدارة

9.1. المراقبة والقياس
والتحليل والتقييم

9.1.1 عام

9.1.2 رضا المتعلمين والعاملين
والأطراف المستفيدة الأخرى

9.1.3 الاحتياجات الأخرى
المتعلقة بالمراقبة والقياس

9.1.5 التحليل والتقييم

9.1.4 طرق المراقبة والقياس
والتحليل والتقييم

9.1.1. عام

يجب على المؤسسة التعليمية
أن تحدد ما يجب مراقبته وقياسه

يجب على المؤسسة التعليمية
أن تقيم أداء نظام إدارة المؤسسات
التعليمية EOMS وفعاليتها

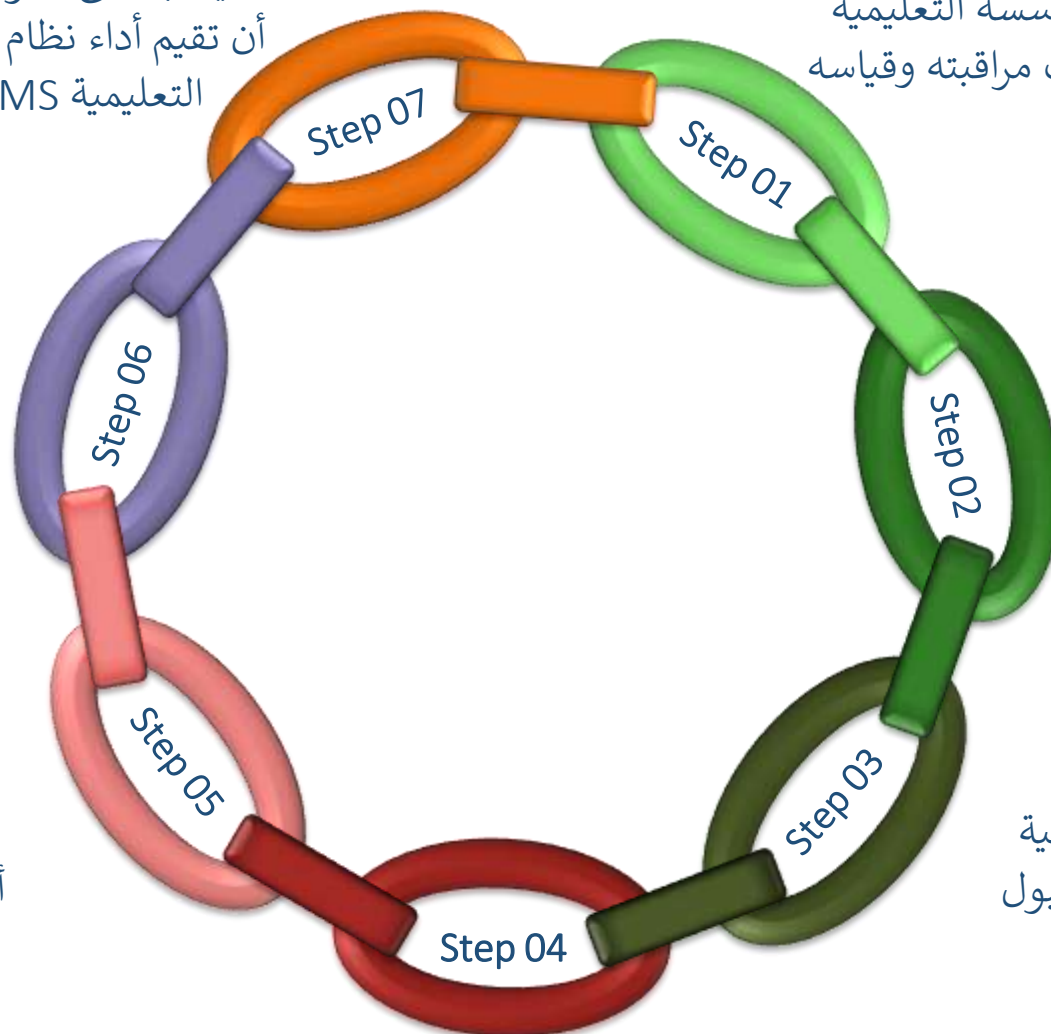
يجب على المؤسسة التعليمية
أن تحدد طرق المراقبة والقياس
والتحليل والتقييم لضمان
مخرجات موثوقة

يجب على المؤسسة التعليمية
أن تحدد المعايير المطبقة لقبول
تلك النتائج والمخرجات

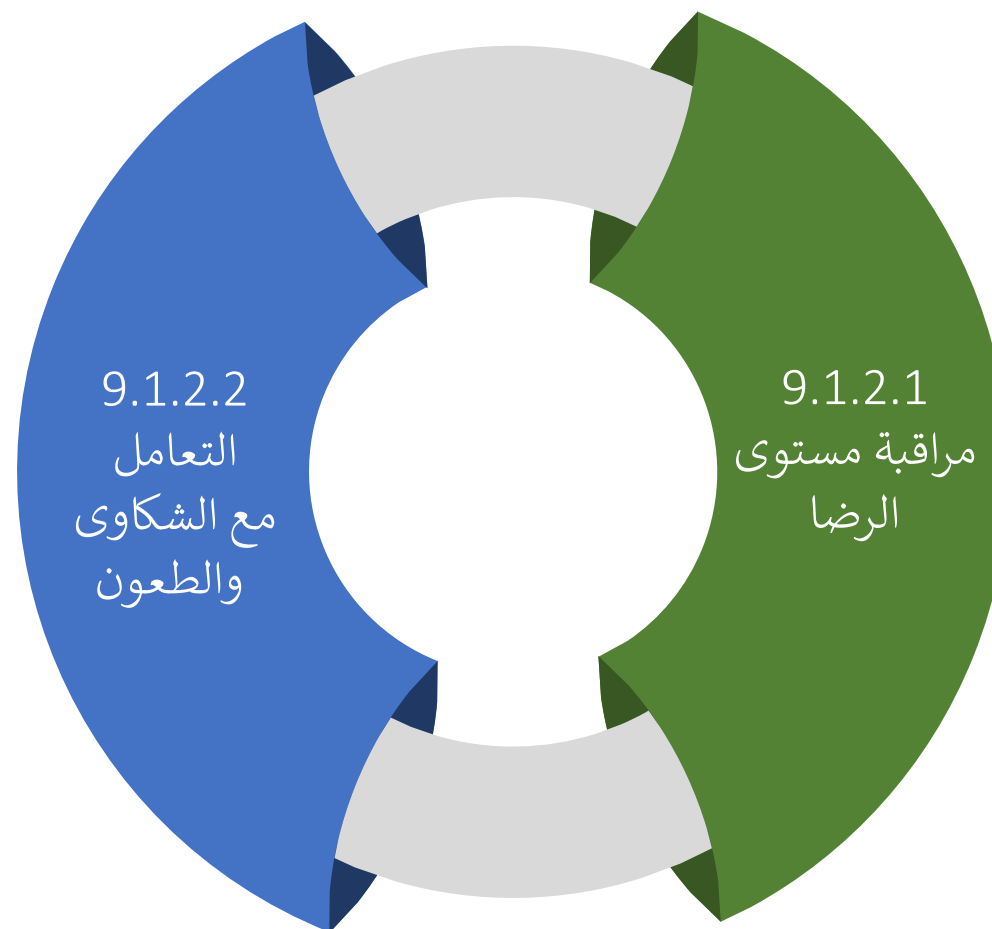
يجب على المؤسسة التعليمية أن تحدد
متى يتم تطبيق عملية المراقبة والقياس

يجب على المؤسسة التعليمية
أن تحتفظ بالمعلومات الموثقة
المناسبة كدليل للمراقبة والقياس
والتحليل ونتائجها

يجب على المؤسسة التعليمية
أن تحدد متى يتم تحليل وتقييم نتائج
عملية المراقبة والقياس



9.1.2. رضا المتعلمين
والعاملين والأطراف
المستفيدة الأخرى



9.1.2.1. مراقبة
مستوى الرضا

يجب على المؤسسة التعليمية أن تراقب
مستوى رضا المتعلمين والعاملين
والأطراف المستفيدة الأخرى

يجب على المؤسسة التعليمية أن تراقب مستوى
الإيفاء بمتطلبات وتوقعات المتعلمين والعاملين
والأطراف المستفيدة الأخرى

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحدد
طرق الحصول على تلك المعلومات
ومراقبتها ومراجعتها

من أمثلة عملية المراقبة لذلك:
استبيانات الأطراف المستفيدة، والتغذية
العكسية حول المنتجات، والخدمات التعليمية
وتحليل حصة السوق، وغيرها

يجب على المؤسسة التعليمية
عند تقييم عملية الرضا
أن تهتم بالتغذية العكسية
الإيجابية والسلبية

9.1.2.2. التعامل
مع الشكاوى والطعون

توصيل الآلية إلى كل
الأطراف المعنية

التحقيق في الشكاوى
والطعون

تلقي الشكاوى
والطعون

يجب على المؤسسة التعليمية
إنشاء وحفظ آلية موثقة
للتعامل مع الشكاوى
والطعون ونشرها، وتشمل:

التقييم الأولي
للشكاوى والطعون

تتبع الشكاوى
والطعون

الاعتراف بالشكاوى
والطعون

9.1.2.2. التعامل
مع الشكاوى والطعون



9.1.3. الاحتياجات الأخرى المتعلقة بالمراقبة والقياس

يجب على المؤسسة التعليمية قياس مستوى التغذية العكسية واتخاذ إجراءات في حالة كونه غير كاف، وقد تشمل المراقبة والقياس:

- محتوى البرنامج التعليمي وضمان تحديثه
- بيئة التعلم والخدمات المساندة

- مدى تقدم المتعلمين ومعدلات إتمامهم للبرامج التعليمية

- معدل رضا المتعلمين والأطراف المستفيدة الأخرى عن البرنامج

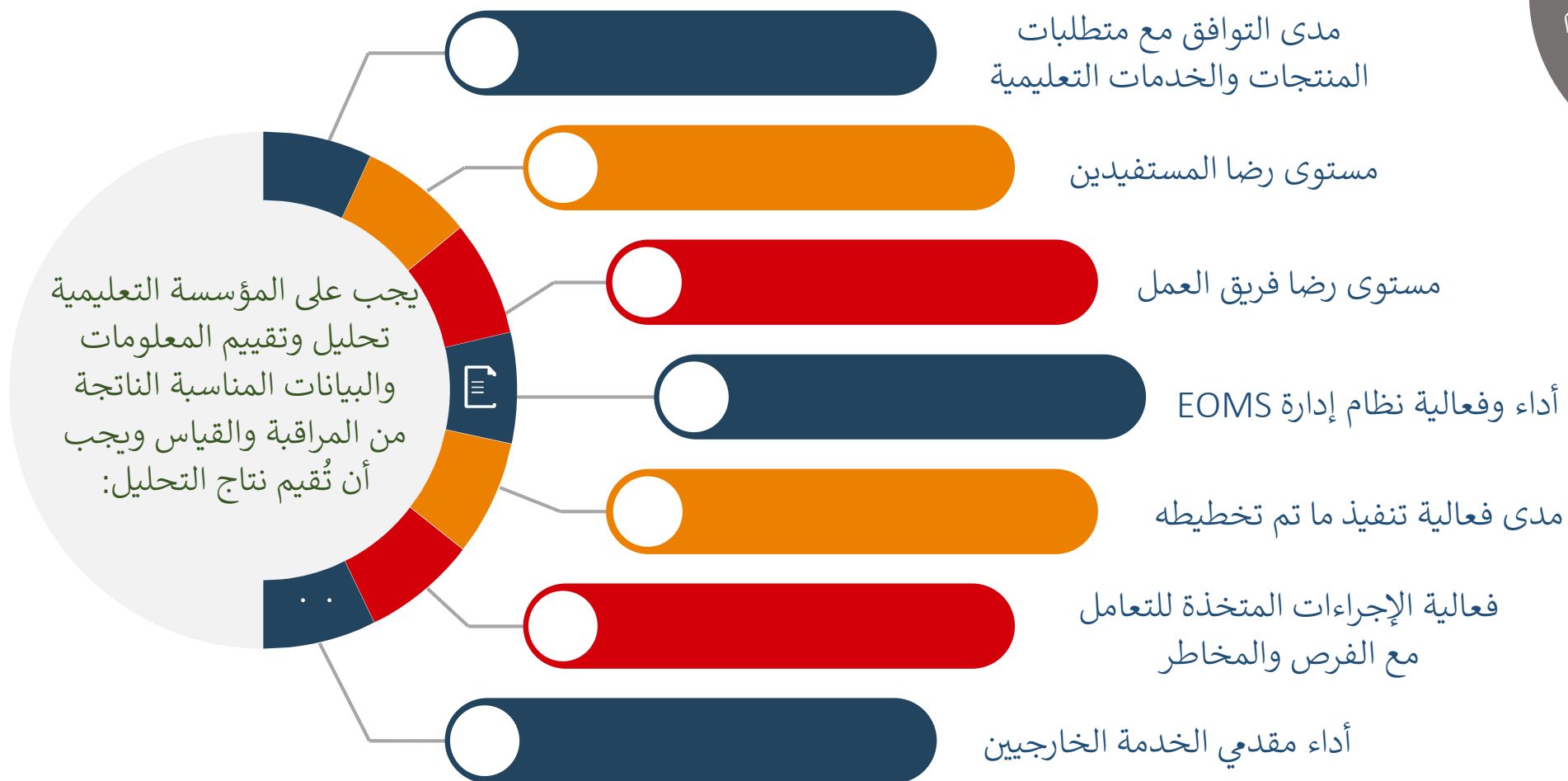
يجب على المؤسسة التعليمية أن تضمن وجود تغذية عكسية مناسبة ومتاحة للأطراف المعنية عن:

- المنتجات والخدمات التعليمية
- الفعالية في تحقيق المخرجات التعليمية المستهدفة
- تأثير المؤسسة التعليمية على المجتمع

9.1.4. طرق المراقبة
والقياس والتحليل والتقييم



9.1.5. التحليل والتقييم



9.2. المراجعة \ التدقيق الداخلي

يجب على المنشأة أن تقوم بعمليات
التدقيق الداخلي على فترات مخططة

للتحقق من التوافق مع متطلبات
EOMS التحقق من فعالية التطبيق

تخطيط برنامج
للمراجعة
وتطبيقه

تحديد معايير
ونطاق
المراجعة

ضمان أن نتائج
عملية التدقيق
يتم نقلها
إلى الإدارات
المعنية

اختيار المدققين
وتنفيذ عمليات
التدقيق

تحديد فرص
التحسين

اتخاذ الإجراءات
التصحيحية
المناسبة

الاحتفاظ بالمعلومات
الموثقة الدالة على
تخطيط وتنفيذ
برنامج المراجعة
الداخلية

يجب على الإدارة العليا أن تراجع نظام إدارة
المؤسسات التعليمية واستراتيجيتها على فترات
مخططة، وعلى الأقل مرة واحدة سنوياً

9.3. مراجعة الإدارة

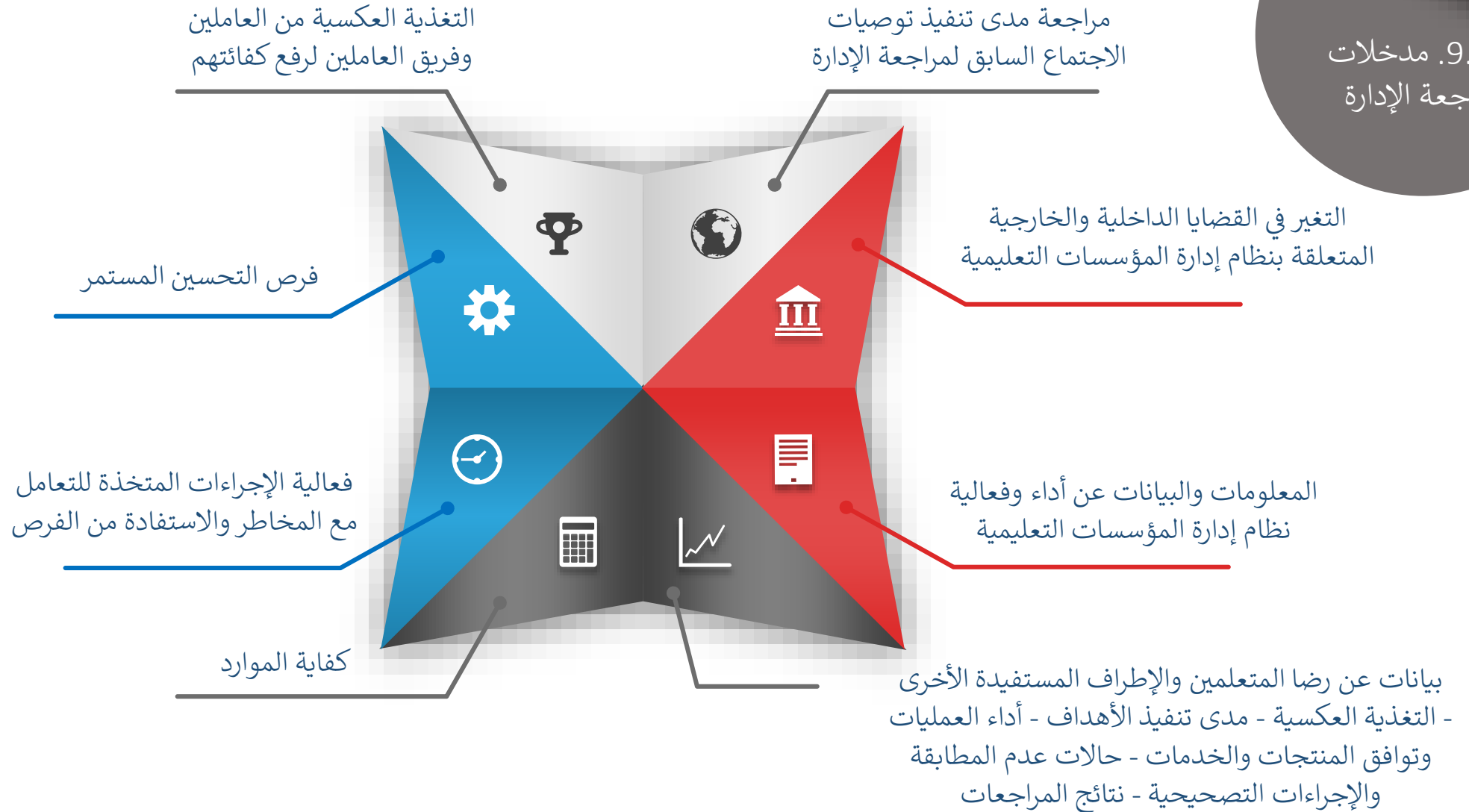
9.3.1 عام

تحديث النظام باستمرار
لضمان فعاليته وكفاءته

9.3.3 مخرجات مراجعة الإدارة

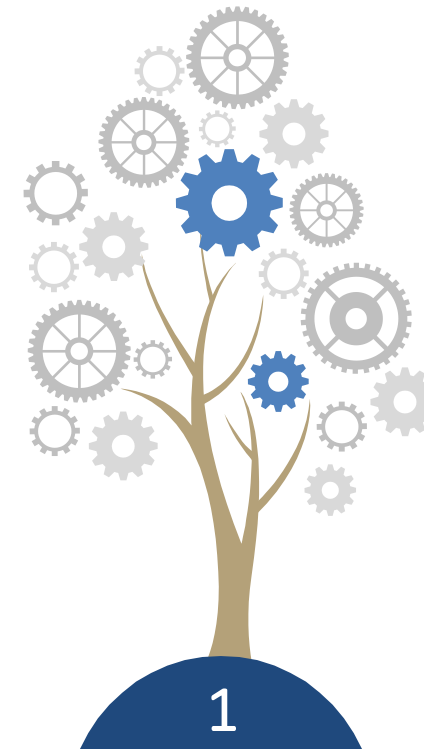
9.3.2 مدخلات مراجعة الإدارة

9.3.2. مدخلات مراجعة الإدارة



9.3.3. مخرجات
مراجعة الإدارة

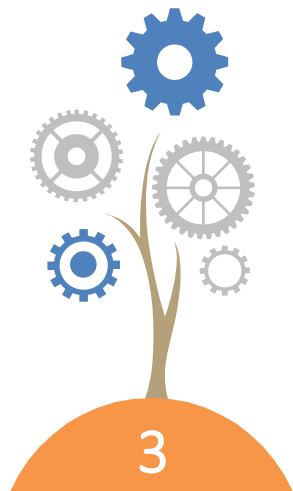
قرارات تتعلق بفرص
التحسين المستمر



قرارات تتعلق بمدى الحاجة لتغيير نظام
إدارة المؤسسات التعليمية EOMS



قرارات تتعلق
باحتياجات الموارد





بند 9	تقييم الأداء	• مراقبة وقياس مستوى رضا المتعلمين والأطراف المستفيدة الأخرى وفريق العمل • تحليل وتقييم المعلومات المتوفرة • تنفيذ المراجعات الداخلية (التدقيق الداخلي) ومراجعة الإدارة
-------	--------------	---



10.1. عدم المطابقة
والإجراء التصحيحي

يجب على المنشأة اتخاذ
الإجراء اللازم للتحكم فيها

التعامل مع النتائج
المتربة عليها

اتخاذ إجراء للتخلص
من سبب حالة عدم المطابقة
وعدم تكرار حدوثها

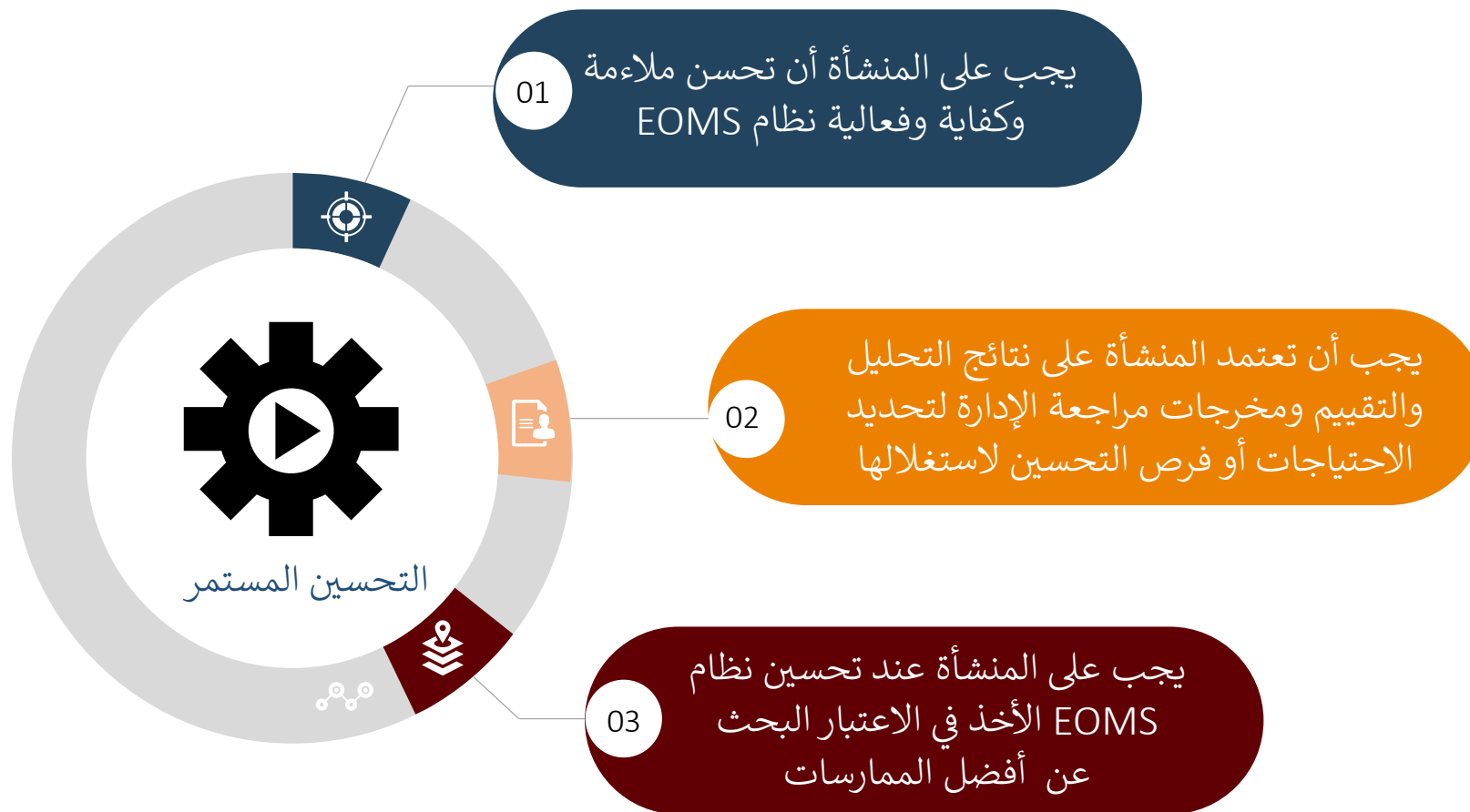
عند حدوث حالة
عدم المطابقة

مراجعة فعالية الإجراء
التصحيحي المتخذ

عمل تغيرات في نظام
EOMS إذا تطلب الأمر ذلك

يجب أن تكون الإجراءات
التصحيحية مناسبة لشدة وتأثير
حالة عدم المطابقة

10.2. التحسين المستمر



10.3. فرص التحسين

تصحيح ومنع وتقليل
التأثيرات غير المرغوب فيها

تحسين المنتجات والخدمات
للإيفاء بالمتطلبات، بالإضافة
إلى تلبية الاحتياجات
والتوقعات المستقبلية

تحسين أداء وفاعلية
EOMS

يجب على المنشأة أن تحدد الفرص للتحسين
وتطبق أي إجراءات ضرورية للإيفاء بمتطلبات المتعلمين
والأطراف المستفيدة الأخرى



- التعامل مع حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية
- التحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية
- تحديد فرص التحسين ووضع خطة لتنفيذها

التحسين

بند 10



المحاضرة الرابعة

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- متطلبات إضافية للتعليم في مرحلة رياض الأطفال
- تصنيف الأطراف المعنية
- إرشادات التواصل مع الأطراف المعنية
- أمثلة لعمليات ومقاييس وأدوات
- Additional requirements for early childhood education
- Interested Parties Classification
- Communication with interested parties
- EOMS metrics, processes and tools

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- هرم وثائق نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- مخطط بناء وثائق نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- الإجراءات المقترحة لتطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- خطوات تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- EOMS documentation pyramids
- EOMS documentation map
- EOMS SOP's
- EOMS implementation steps



متطلبات إضافية لمرحلة
التعليم في رياض الأطفال
Additional requirements
for Early childhood education

ملحق A

المفهوم العام

01 التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة ECE هو تعليم له هوية خاصة، والهدف منه هو المساهمة في التطوير البدني والعاطفي والاجتماعي والفكري للأطفال.

المبادئ

02 يجب على المؤسسة التعليمية أن تحترم حقوق الطفل من خلال التوافق مع ميثاق الأمم المتحدة لحقوق الطفل.

03 يجب على المؤسسة أن تدعم وتركز على تنمية قيم اللعب والاستقلالية والعاطفة والتعاون والإبداع والمرح والثقة بالنسبة خلال تلك المرحلة.

المرافق التعليمية

04 يجب أن تشتمل المؤسسة على:
- موارد للتعليم في مرحلة ECE
- مرافق للعب
- مرافق للعناية بالأطفال أثناء النهار

05 عندما تقدم المؤسسة التعليم لمستويات أعلى من مرحلة التعليم المبكرة ECE يجب أن توفر مكان منفصل ومعلمين مخصصين وموارد التعلم لتلك المرحلة.

الكفاءات

06 يجب على المؤسسة التعليمية توفير معلمين متخصصين ومدرسين في التعليم لمرحلة رياض الأطفال ECE.



ملحق A

الاتصال

خطط التعليم الفردية

يجب أن تشمل على تحديد نطاق المشاركة ومسؤولية كل شخص مشترك في تطبيق تلك الخطط (الطفل - الأسرة - فريق العمل - الشركاء).

يجب أن تشمل تلك الخطط أهداف عامة وخاصة والمؤشرات المرتبطة بذلك.

يجب على المؤسسة التعليمية أن تضع تلك الخطط على فترات منتظمة، ويتم الاحتفاظ بها كمعلومات موثقة.

يجب على المؤسسة التعليمية أن تضع آلية للتواصل مع الوالدين والمعلمين وأولياء الأمور.

يجب أن تشمل كذلك على توقيتات محددة لتطبيق الأنشطة التي تم تحديدها.

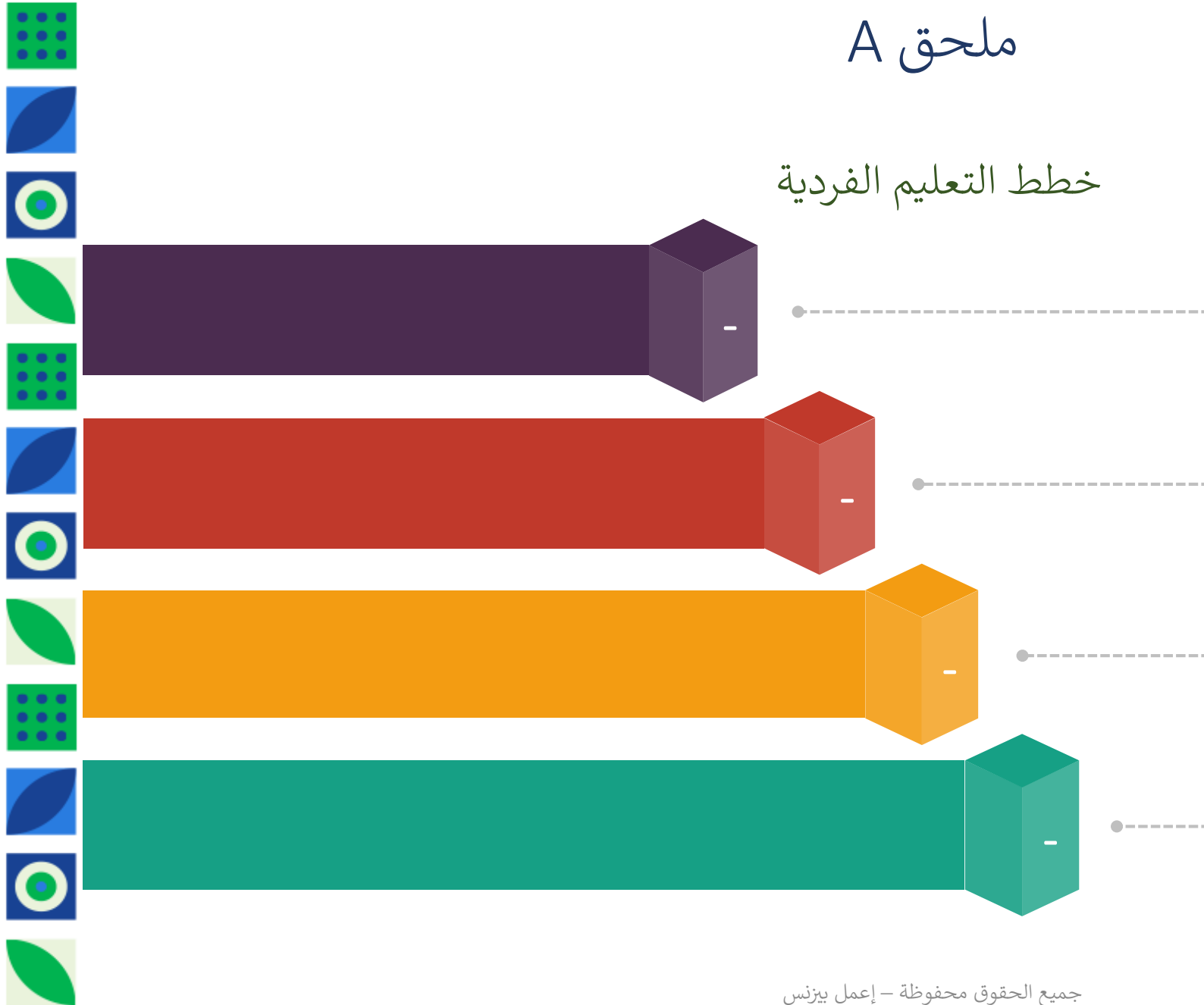
يجب أن تشمل تلك الخطط على الأنشطة والاستراتيجيات والموارد اللازمة للمتعلم لتحقيق الأهداف الموضوعية.

يجب على المؤسسة التعليمية أن تعين وتخصص أفراداً لوضع تلك الخطط وتطبيقها والتنسيق والتقييم والمراجعة.

يجب على المؤسسة التعليمية أن تضع خطط فردية للتعلم تتوافق مع تقييم احتياجات وتوقعات الطفل وأسرته.

ملحق A

خطط التعليم الفردية



تحديد المخاطر المتعلقة بتنفيذ تلك الخطط والتعامل مع تلك المخاطر.

تحديد فترات مراجعة وتقييم الخطط الفردية للتعلم.

يجب على المؤسسة التعليمية أن تضمن الطفل وعائلته في إعداد خطة التعلم الفردية.

يجب على المؤسسة التعليمية الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تثبت ذلك.

ملحق A

استقبال وتسليم الطفل

يجب على المؤسسة
التعليمية أن تعين
شخصاً مسؤولاً
عن تسليم الطفل
إلى عائلته وتخصيص
مكان لذلك

يجب على المؤسسة
التعليمية أن تتيح تبادل
المعلومات
بين الشخص المسؤول
عن استقبال الطفل
وعائلته

يجب على المؤسسة
التعليمية أن تعين
شخصاً مسؤولاً
عن استلام واستقبال
الطفل وتخصيص
مكان لذلك

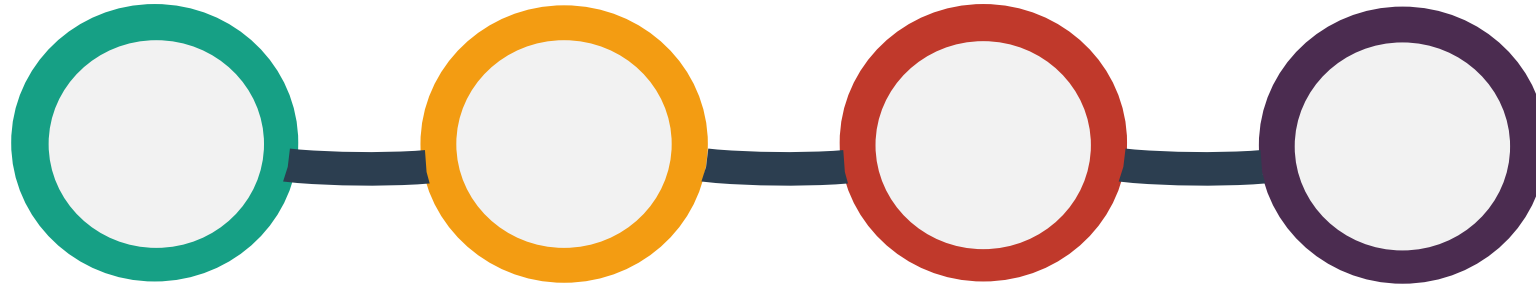
يجب على المؤسسة
التعليمية أن تنشئ
وتطبق عملية لاستقبال
وتسليم الطفل
والاحتفاظ بالمعلومات
الموثقة التي تثبت
تلك الأنشطة

ملحق A

استقبال وتسليم الطفل

يجب على المؤسسة التعليمية أن تتيح تبادل المعلومات بين الشخص المسؤول عن تسليم الطفل وعائلته

تحديد القواعد التي يتم تطبيقها عند الاضطرار لتسليم الطفل إلى شخص ليس معتمد لديهم لاستلامه



يجب أن تضمن المؤسسة التعليمية أن لا يتم تسليم الطفل إلا إلى الشخص المعتمد لديهم لاستلامه

تحديد الحالات المتعلقة بالنظافة الشخصية للطفل والتي يجب عندها تسليمه إلى الشخص المعتمد لاستلامه

ملحق A

النظافة الشخصية للطفل

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحدد مستوى النظام
والرعاية الشخصية المناسبة لاحتياجات الطفل الفردية

01

يجب على المؤسسة التعليمية أن تعمل على تعزيز الاستقلالية
الذاتية لدى الطفل فيما يتعلق بنظافته الشخصية

02

يجب على المؤسسة التعليمية أن تضمن أن الطفل لديه
الموارد الخاصة به للنظافة الشخصية

03

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحتفظ بالمعلومات الموثقة
الدالة على تنفيذ تلك الأنشطة

04

ملحق A

العناية بالطفل في حالة الأمراض أو الحوادث

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحدد طريقة التصرف في حالة مرض الطفل أو حدوث حادث له، والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تثبت ذلك

01

02

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحدد قواعد التعامل مع دواء الأطفال وتدعيم ذلك بتفويض موقع من الوالدين أو من الأشخاص المخولين بذلك وبوجود وصفة طبيب عند اللزوم

03

يجب على المؤسسة التعليمية أن تضمن أن الأدوية اللازمة تم تحديدها ويتم تناولها وتخزينها بطريقة آمنة

04

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحتفظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة بالأدوية وجرعاتها ووقت إعطائها

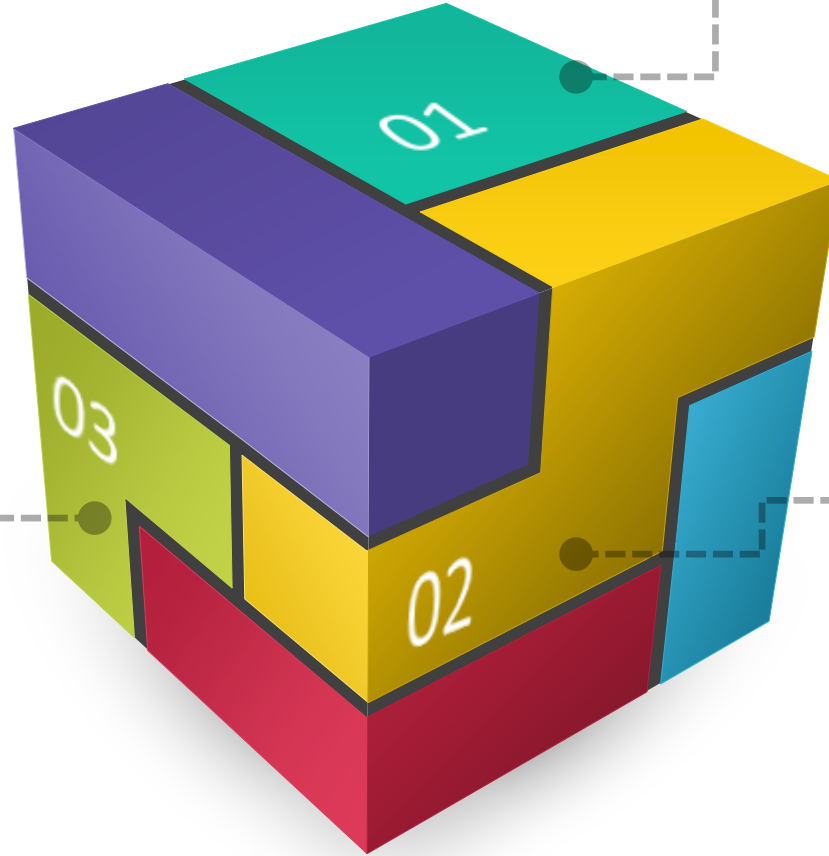
ملحق A

المواد والأجهزة والمساحات المخصصة للعب والتعلم

يجب على المؤسسة التعليمية أن تراعي أن تكون المواد والتجهيزات والمساحات المخصصة للعب والتعلم مناسبة لعمر وظروف الطفل

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحتفظ بالمعلومات الموثقة فيما يتعلق بنظافة المواد والأجهزة والمساحات المخصصة للعب والتعلم

يجب على المؤسسة التعليمية أن تحدد الطريقة والأشخاص وعدد المرات لنظافة هذه المواد والأجهزة والمساحات المخصصة للعب والتعلم



ملحق A

إدارة السلوكيات ومنع إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم

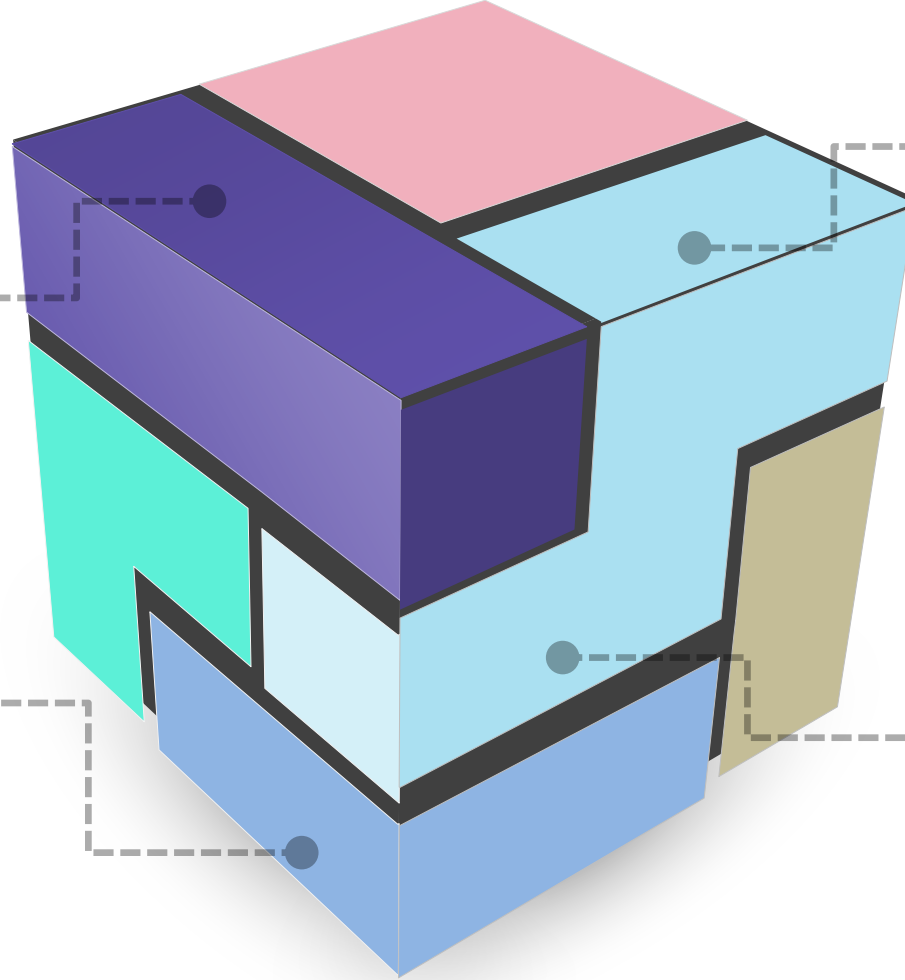
يجب على المؤسسة التعليمية أن تنشئ وتحافظ على معلومات موثقة حول كيفية إدارة سلوك الطفل والحفاظ عليه وتشمل:

إجراءات تتعلق بإساءة معاملة الطفل وإهماله سواء من قبل المعلمين وفريق العمل أو من قبل نظرائه

تحديد القضايا المتعلقة بإساءة معاملة الطفل وإهماله

إهمال الطفل وإساءة معاملته قد يشمل عنف جسدي أو نفسي

إجراءات التعامل مع تلك القضايا عند حدوثها داخل المؤسسات التعليمية أو حتى في المنزل، وآلية إبلاغ السلطات المعنية حيال ذلك





مبادئ إدارة المؤسسات التعليمية

Principles of EOMS

ملحق B



ملحق B





تصنيف الأطراف المعنية
في المؤسسات التعليمية

Classification
of interested parties

ملحق C

الأطراف المعنية (ذوي المصلحة)





إرشادات التواصل
مع الأطراف المعنية
Communication
with interested parties

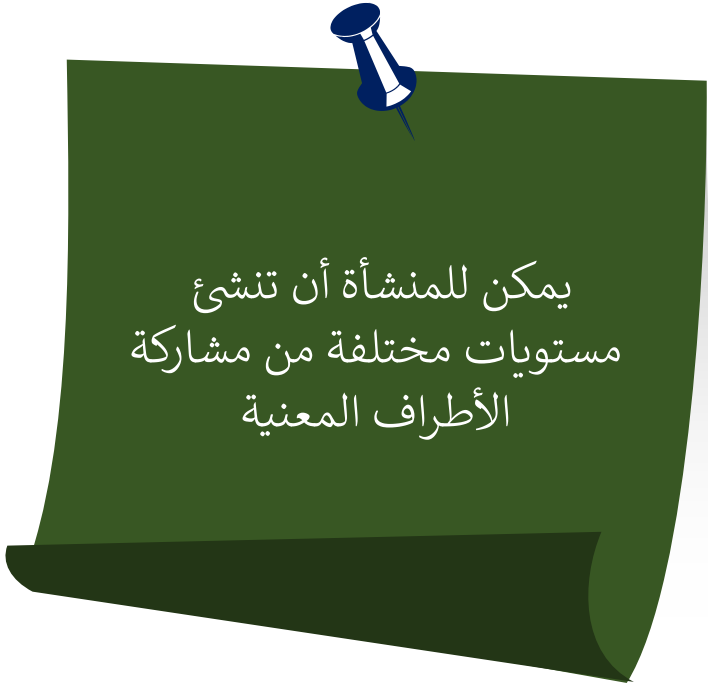
ملحق D

الأطراف المعنية								الفئات
المتعلمين	فريق العمل	الوالدين وأولياء الأمور	الحكومة	مقدمي الخدمة الخارجيين	الموردين	سوق العمل	المنافسون	
عالي	عالي	عالي	عالي	متوسط	متوسط	منخفض	عالي	قبل الأساسي
عالي	عالي	عالي	عالي	متوسط	متوسط	منخفض	عالي	الأساسي
عالي	عالي	عالي	عالي	متوسط	متوسط	عالي	عالي	الثانوي
عالي	عالي	منخفض	متوسط	متوسط	متوسط	عالي	عالي	الجامعي
عالي	عالي	لا شيء	عالي	متوسط	متوسط	عالي	متوسط	المهني
عالي	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء	تعليم الكبار
عالي	عالي	متوسط	منخفض	متوسط	منخفض	عالي	متوسط	التعليم والتوجيه

ملحق D

الأطراف المعنية								الفئات
المتعلمين	فريق العمل	الوالدين وأولياء الأمور	الحكومة	مقدمي الخدمة الخارجيين	الموردين	سوق العمل	المنافسون	
استشارتهم	تمثيلهم	إشراكهم	إشراكهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	قبل الأساسي
استشارتهم	تمثيلهم	إشراكهم	إشراكهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	الأساسي
إشراكهم	تمثيلهم	تمثيلهم	إشراكهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	الثانوي
إشراكهم	إشراكهم	مراجعة وضعهم	إشراكهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	إشراكهم	مراجعة وضعهم	الجامعي
تمثيلهم	تمثيلهم	-	مراجعة وضعهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	يتم إشراكهم	مراجعة وضعهم	المهني
إشراكهم	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء	لا شيء	تعليم الكبار
استشارتهم	استشارتهم	استشارتهم	مراجعة وضعهم	استشارتهم	-	مراجعة وضعهم	مراجعة وضعهم	التعليم والتوجيه

ملحق D



يمكن للمنشأة أن تنشئ
مستويات مختلفة من مشاركة
الأطراف المعنية



طريقة الاتصال والتواصل
تعتمد على هدف الاتصال

ملحق D

توفير الشركات الصناعية
لفرص تدريب طلاب التعليم
العالى والجامعات

مشاركة الأطراف المعنية
المباشرة في تقديم الخدمة
التعليمية

إشراك

ملحق D

انتخاب ممثلين من المتعلمين
في مجلس الجامعة من خلال
اتحاد الطلاب

تعيين ممثلين للأطراف
المعنية يشاركون في العملية
مباشرة

تمثيل

ملحق D

استشارة الشركات وأصحاب
الأعمال في المهارات التي
يحتاجونها قبل تصميم
البرنامج التدريبي

يتم استشارة الأطراف المعنية
في العملية، ولكنهم لا
يشاركون مباشرة في العملية

استشارة

ملحق D

مراجعة المنافسين قبل
طرح برنامج تعليمي جديد
أو تعديل برنامج حالي

مراعاة الأطراف المعنية
دون إشراكهم أو تمثيلهم
أو استشارتهم

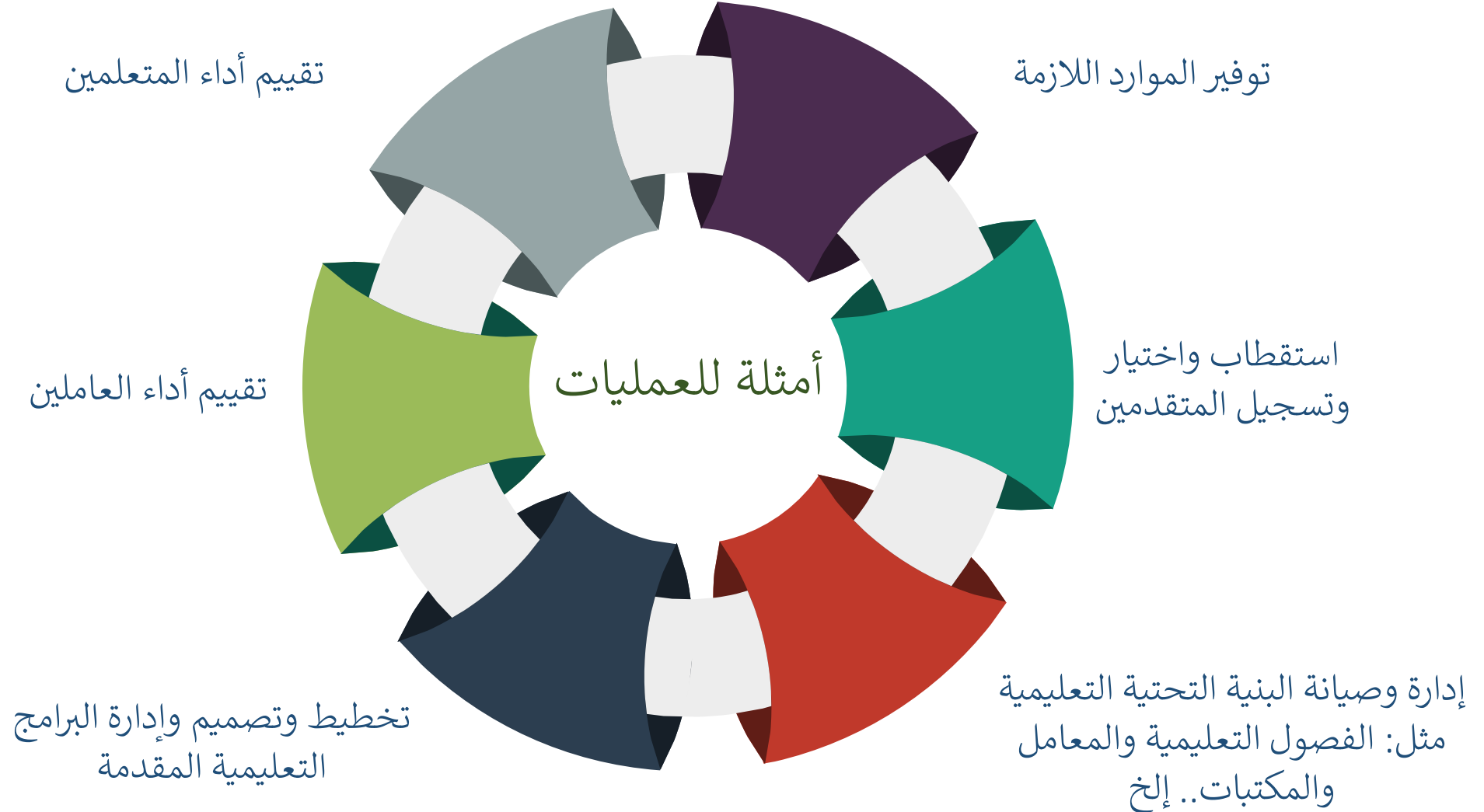
مراجعة وضعهم



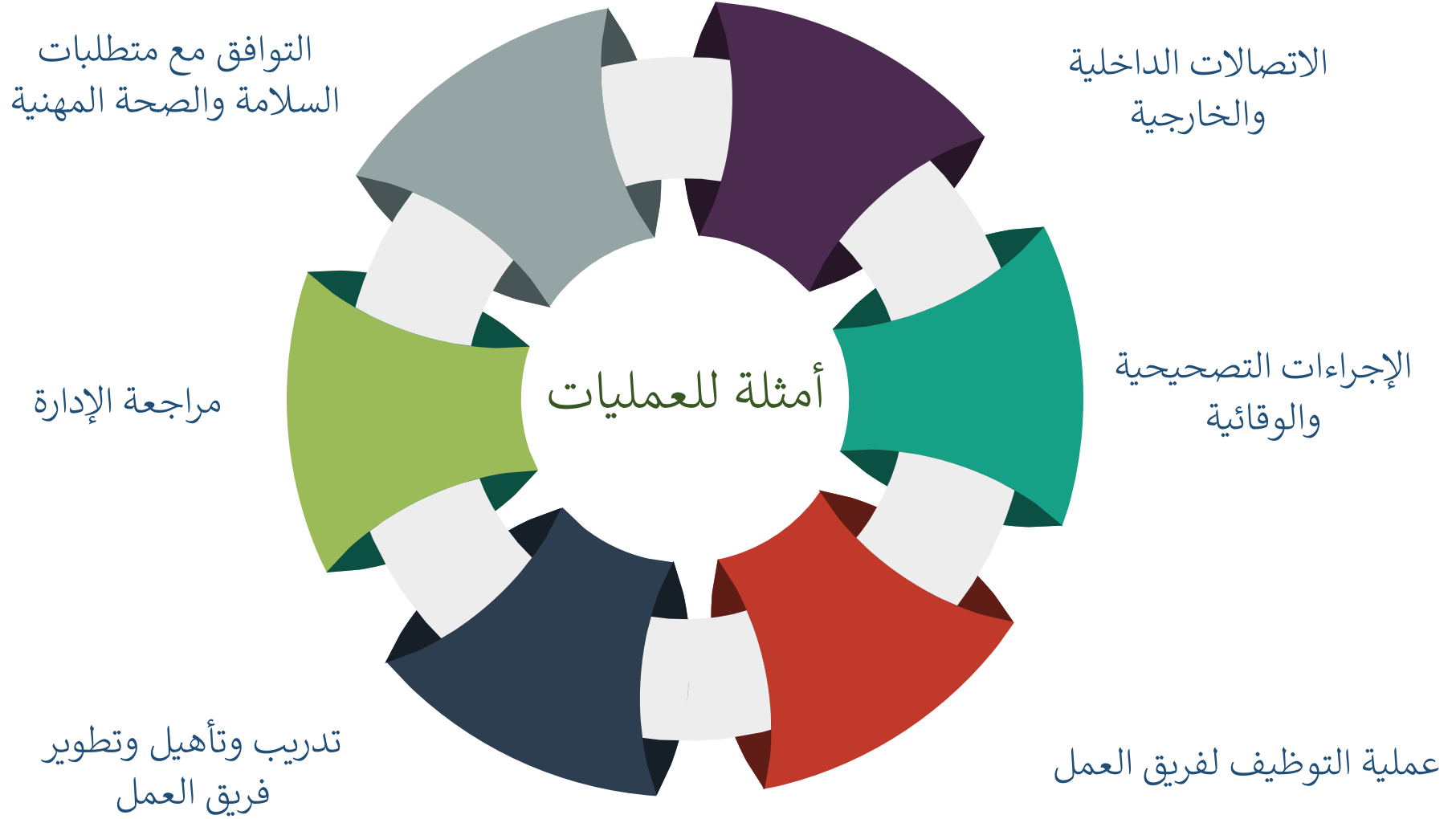
أمثلة لعمليات ومقاييس وأدوات نظام إدارة المؤسسات التعليمية

Processes, measures and tools
In educational organizations

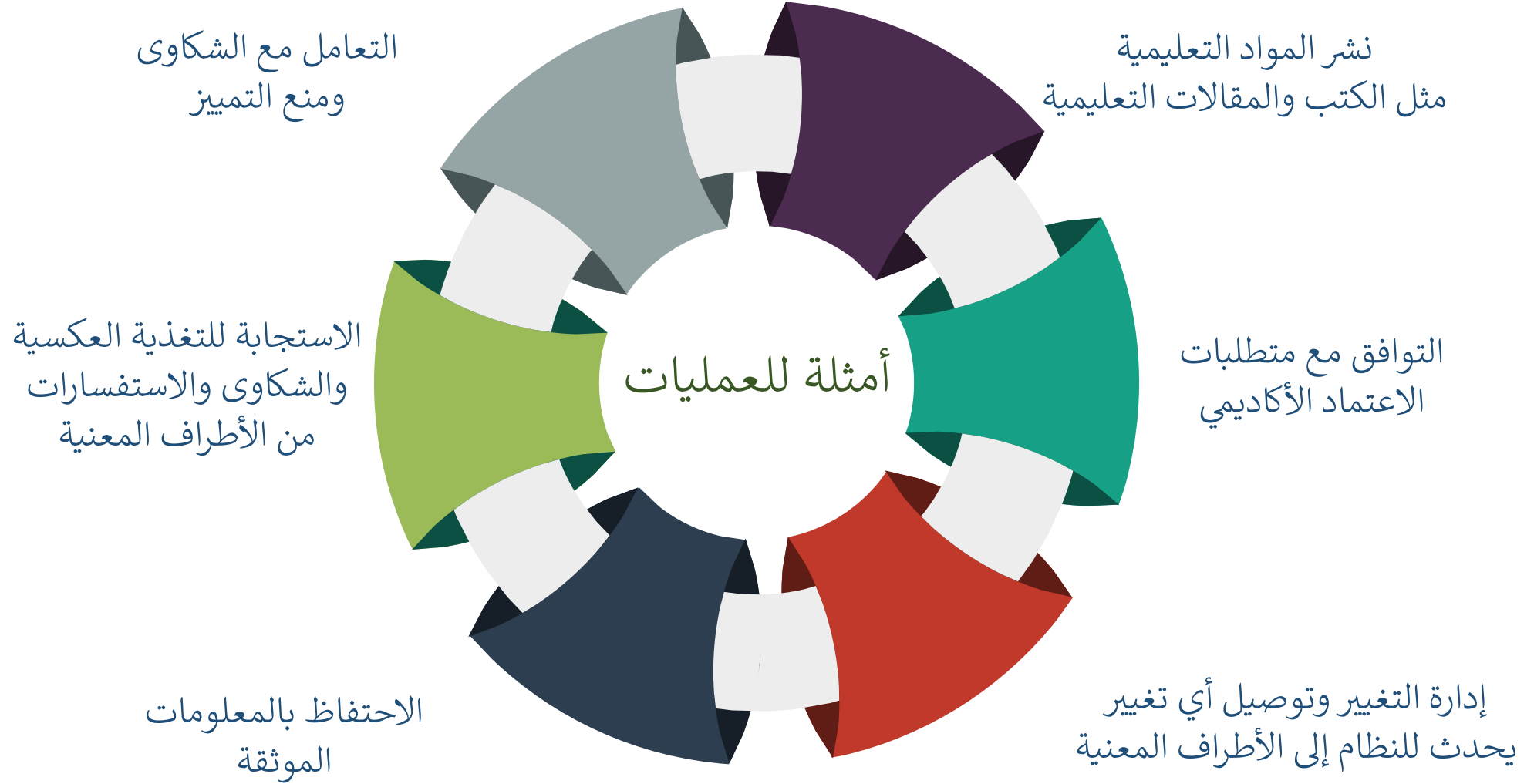
ملحق E



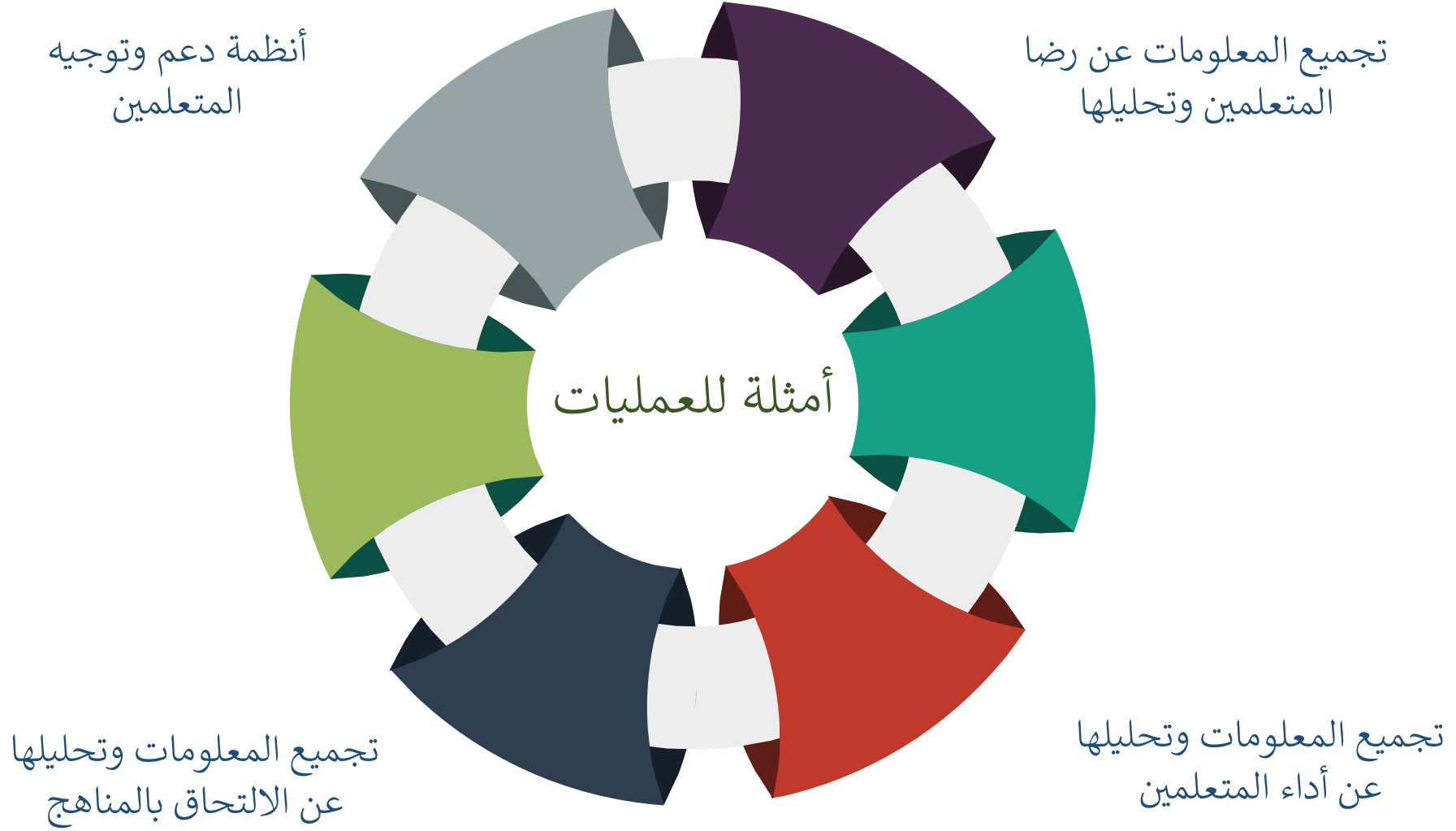
ملحق E



ملحق E



ملحق E



ملحق E

أمثلة للأدوات

1. تحليل التكلفة

3. تحليل الاحتياجات

5. مجموعات التركيز

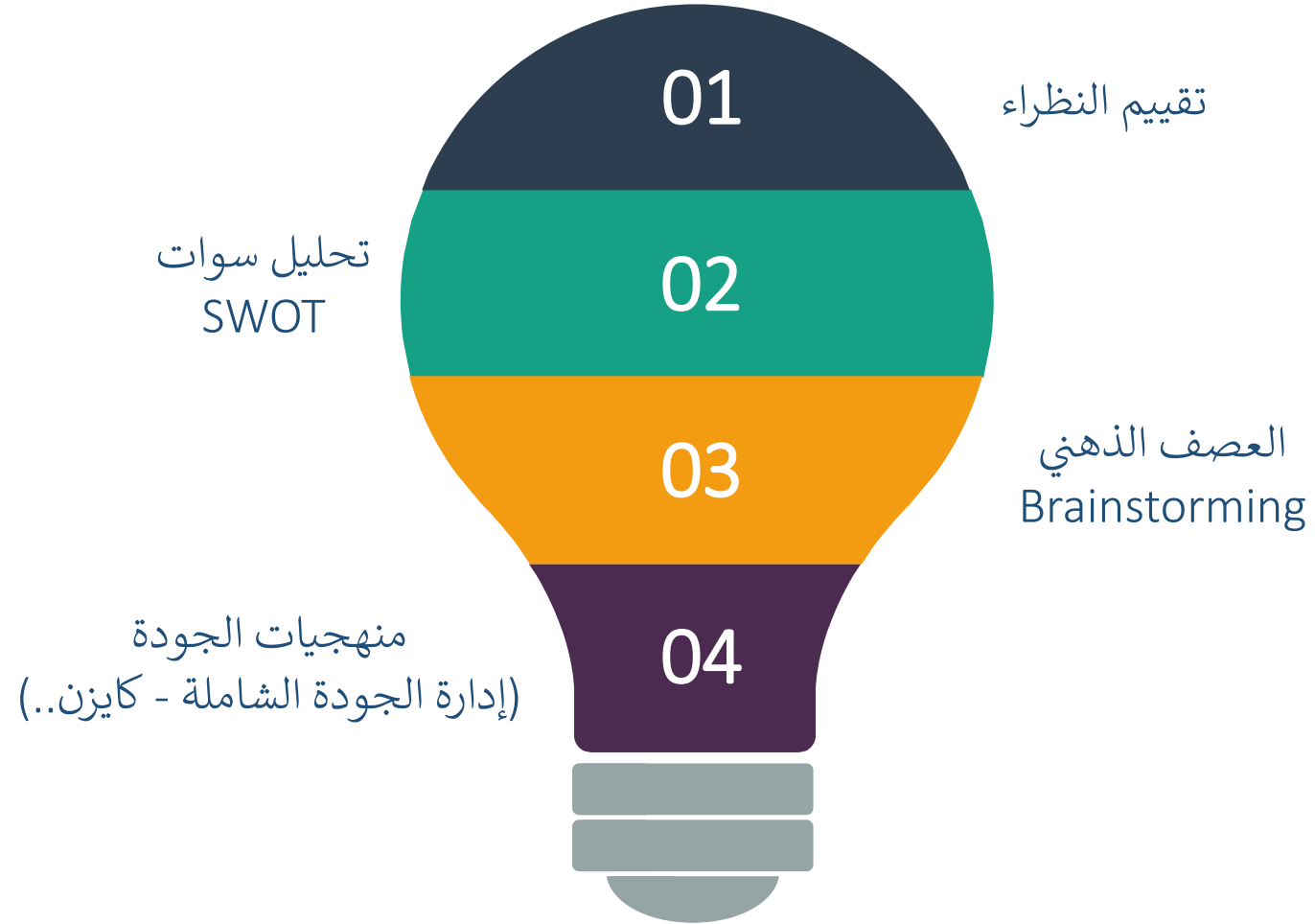
2. استبيانات الرضا

4. تحليل البيانات الإحصائية

6. التقييم الذاتي



ملحق E





هرم وثائق

نظام إدارة المؤسسات التعليمية

EOMS documentation pyramid

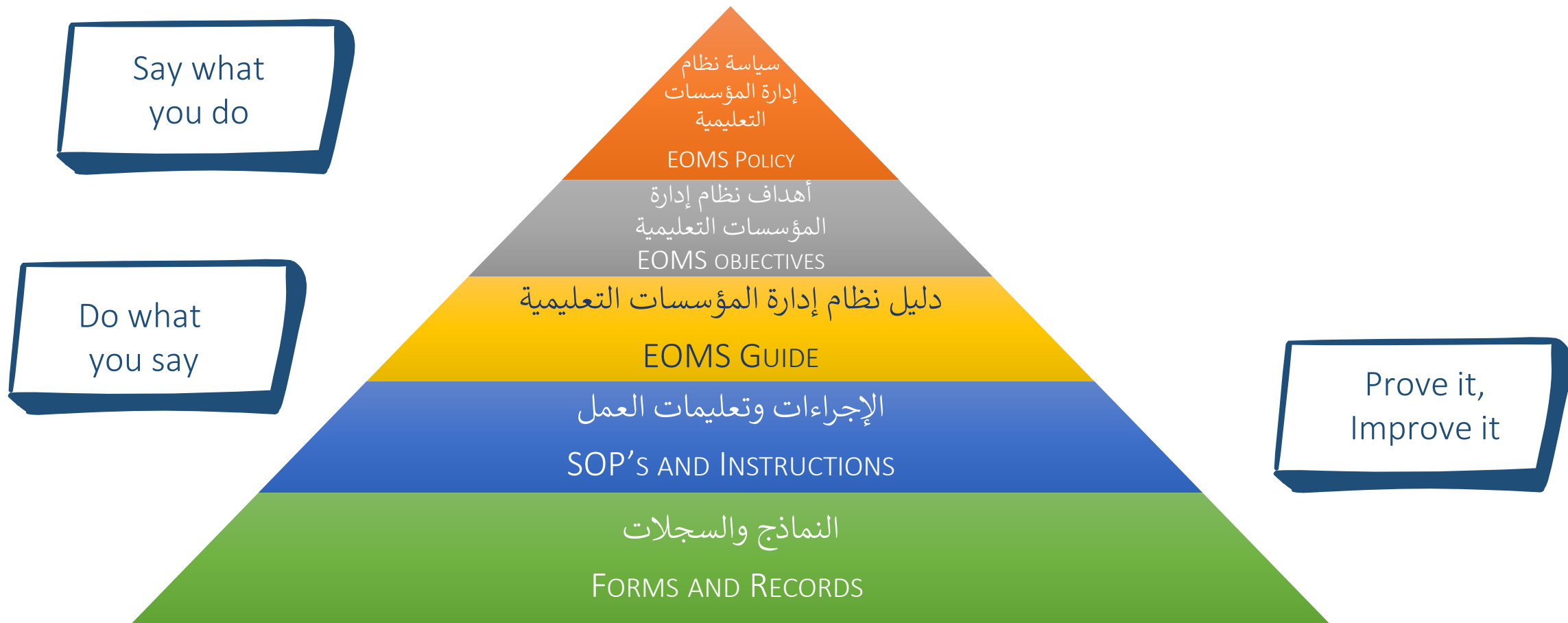
هرم الوثائق

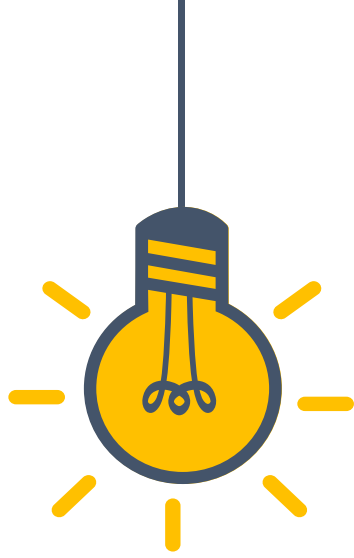
Documentation Pyramid



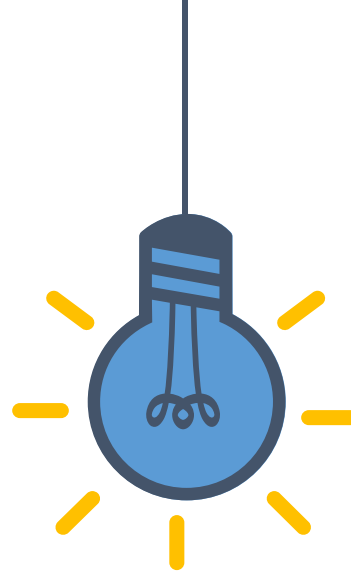
هرم الوثائق

Documentation Pyramid

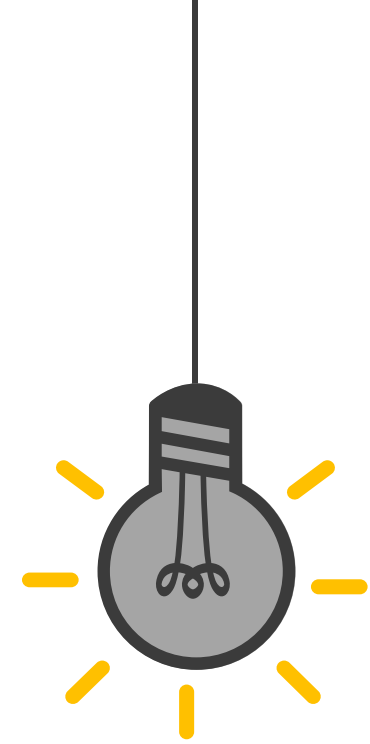




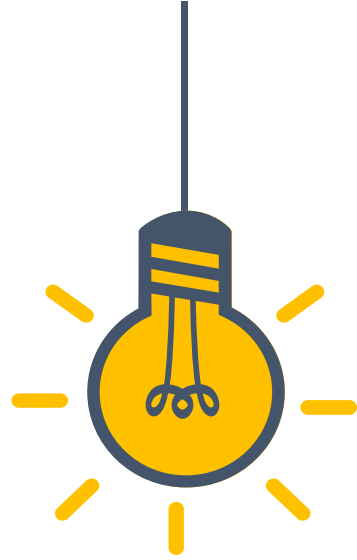
دليل نظام إدارة المؤسسات التعليمية
EOMS Manual
(ماذا ستفعل للإيفاء بمتطلبات
المواصفة؟)



أهداف نظام إدارة المؤسسات التعليمية
EOMS Objectives
(أهداف مقاسة تدعم السياسة)



سياسة نظام إدارة المؤسسات التعليمية
EOMS
(التزام لتطبيق بمتطلبات نظام إدارة
المؤسسات التعليمية)



السجلات
(دليل على أداء نظام إدارة
المؤسسات التعليمية)



الإجراءات والتعليمات
(خطوات تنفيذ العمليات)



مخطط بناء وثائق
نظام إدارة المؤسسات التعليمية
EOMS documentation map

مخطط بناء وثائق نظام إدارة المؤسسات التعليمية

EOMS documentation map



مخطط بناء وثائق نظام إدارة المؤسسات التعليمية

EOMS documentation map

سياق عمل المنشأة

تحديد سياق عمل المنشأة

فهم احتياجات وتوقعات
الأطراف المعنية

تحديد مجال تطبيق نظام
إدارة المؤسسات التعليمية

تحديد سياق عمل المنشأة
يمثل مدخلاً لعملية
التخطيط

خطط

1.1 الأهداف

1.2 المخاطر والفرص

1.3 الموارد والكفاءة

1.4 التوعية والاتصال

1.5 المعلومات الموثقة

نفذ

1.2 تخطيط العمليات

التشغيلية والتحكم فيها
2.2 تصميم وتطوير

المنتجات والخدمات

التعليمية

3.2 التحكم في العمليات

والمنتجات خارجية المصدر

4.2 تقديم المنتجات

والخدمات التعليمية

والتحكم فيها

تحقق

3.1 المراقبة والقياس

3.2 تنفيذ التدقيق

الداخلي

3.3 تنفيذ مراجعة

الإدارة

راجع

4.1 التعامل مع
حالات عدم
المطابقة

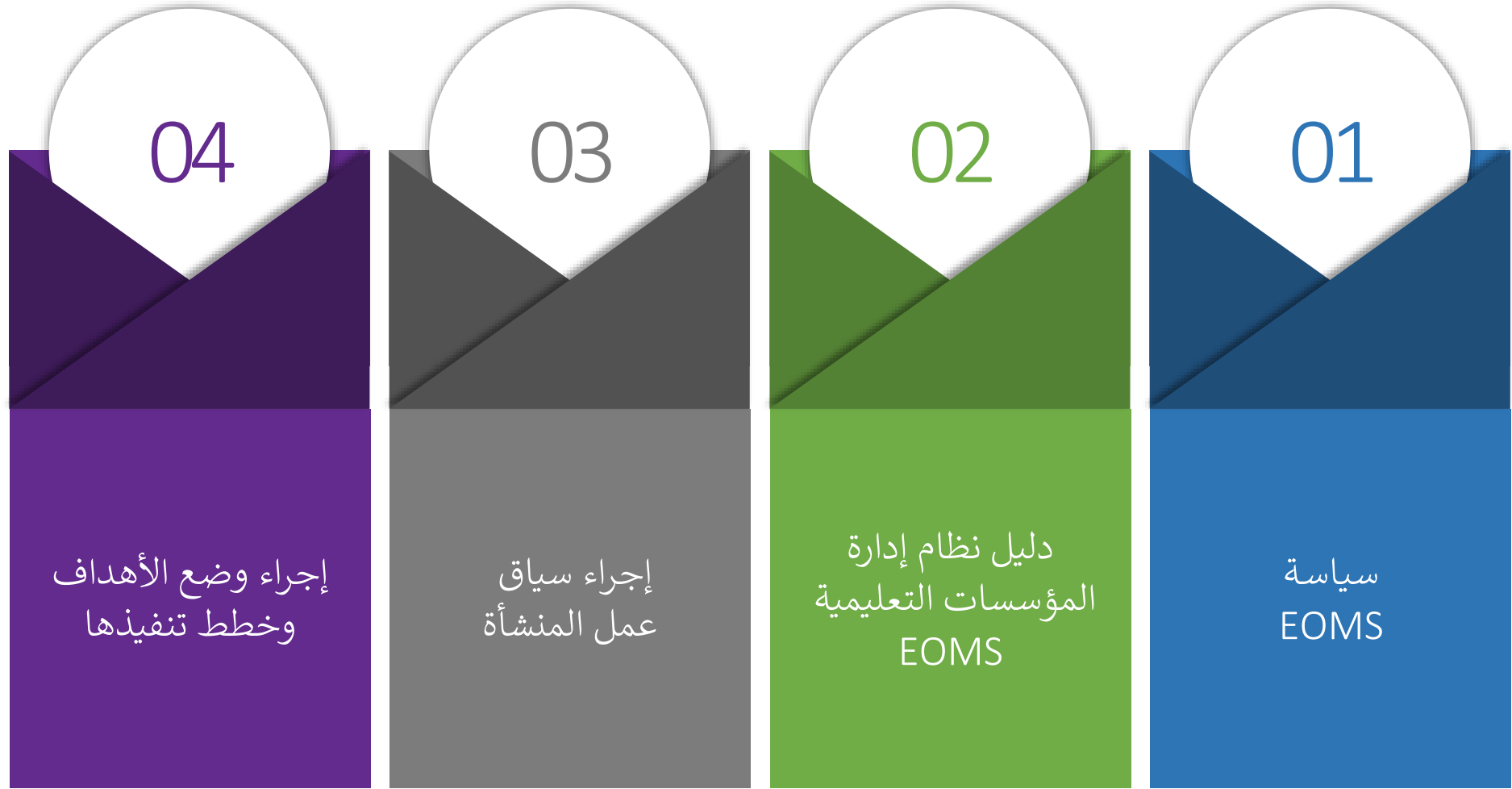
4.2 التحسين
المستمر

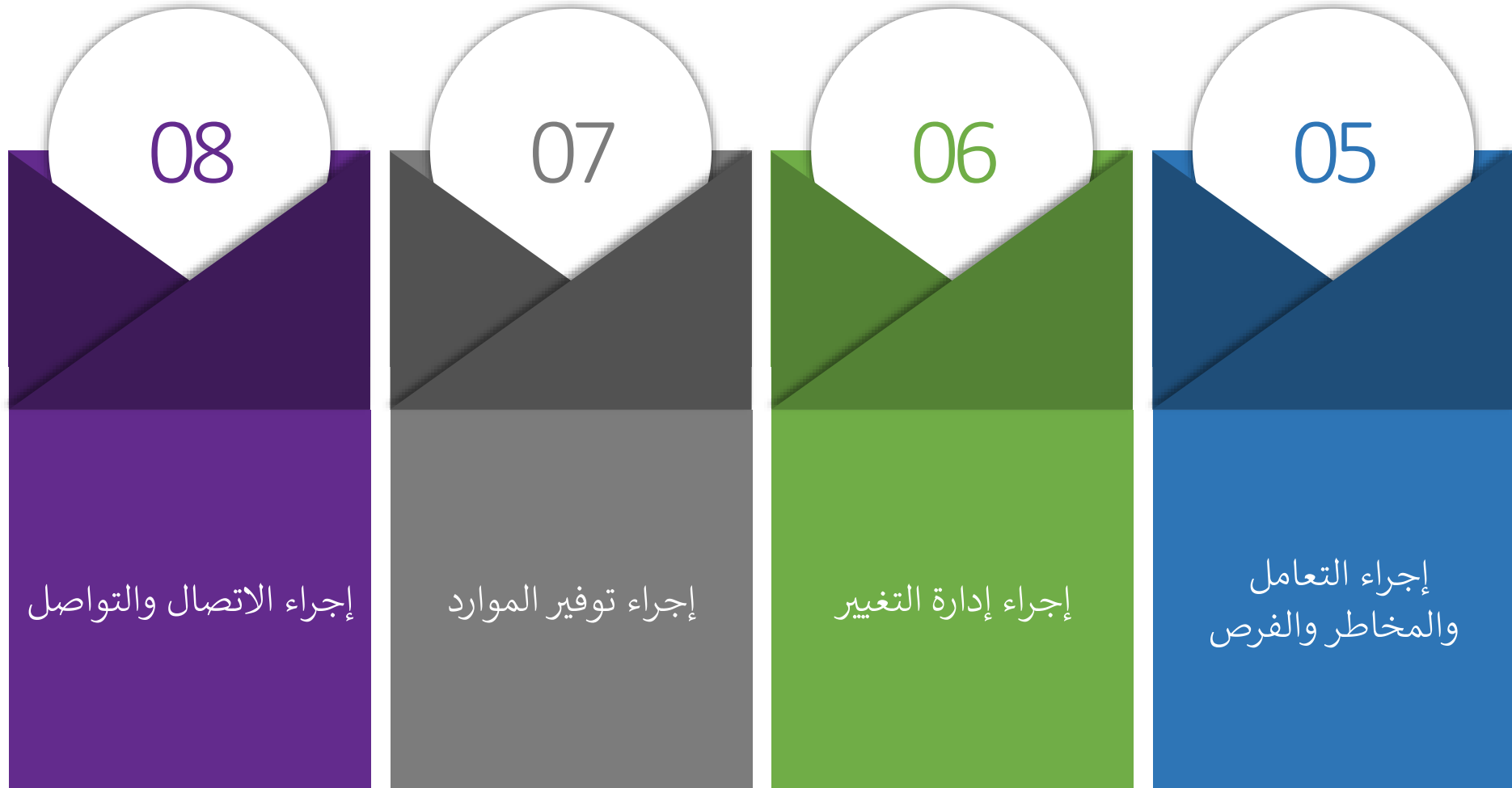
القيادة

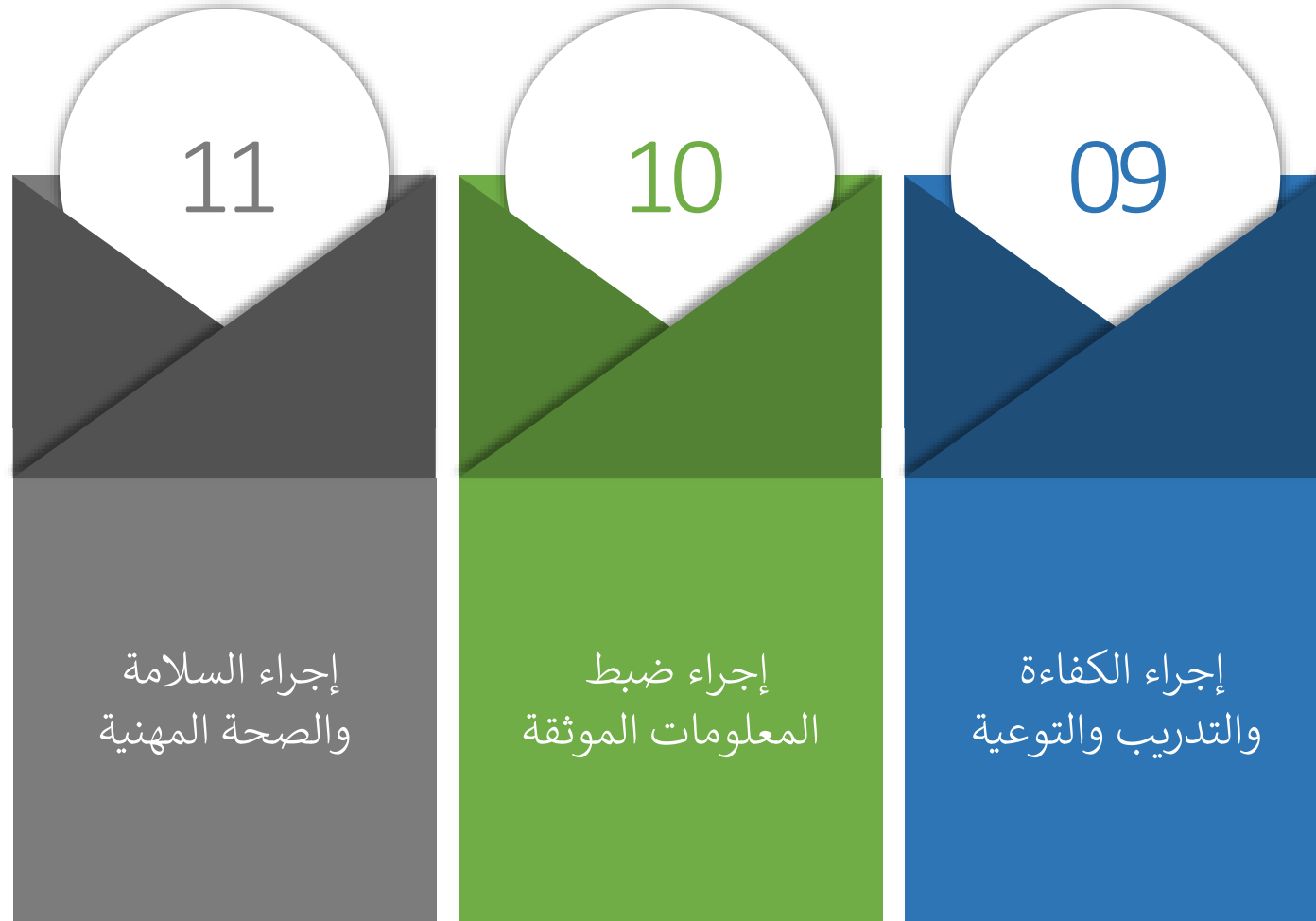
إظهار القيادة والالتزام - تطوير السياسة - تحديد الأدوار والمسؤوليات والسلطات



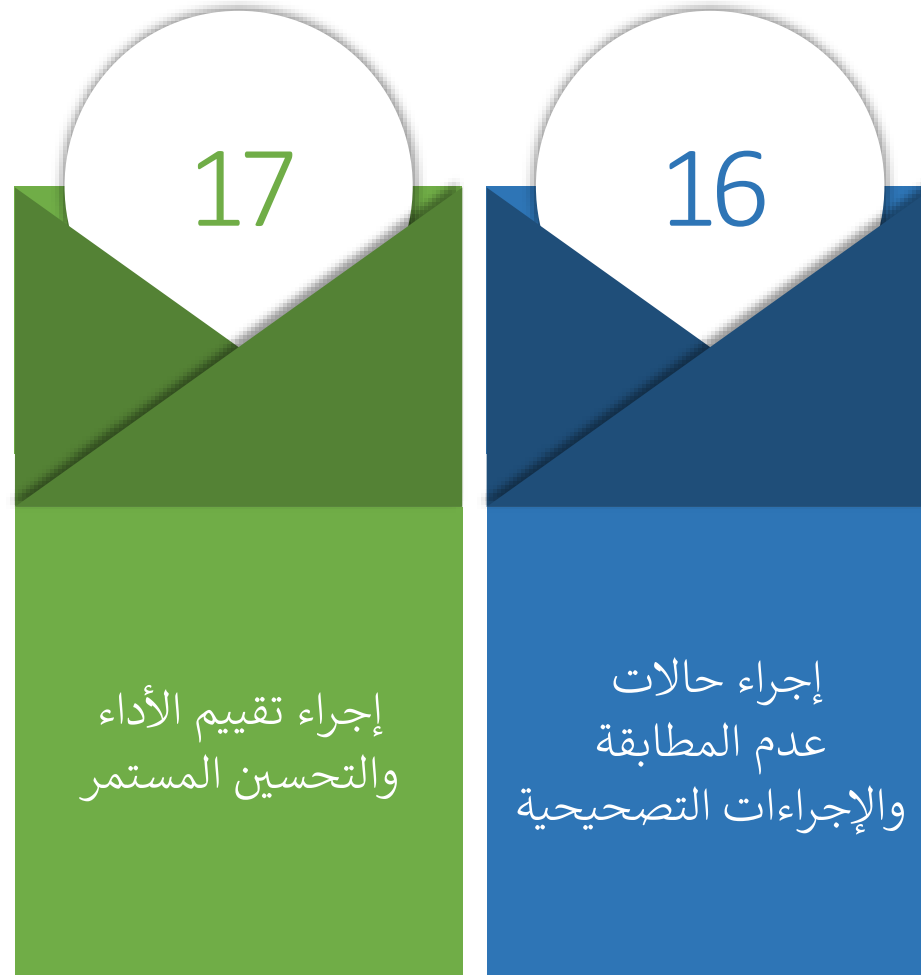
الإجراءات المقترحة للإيفاء بمتطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية EOMS SOP's









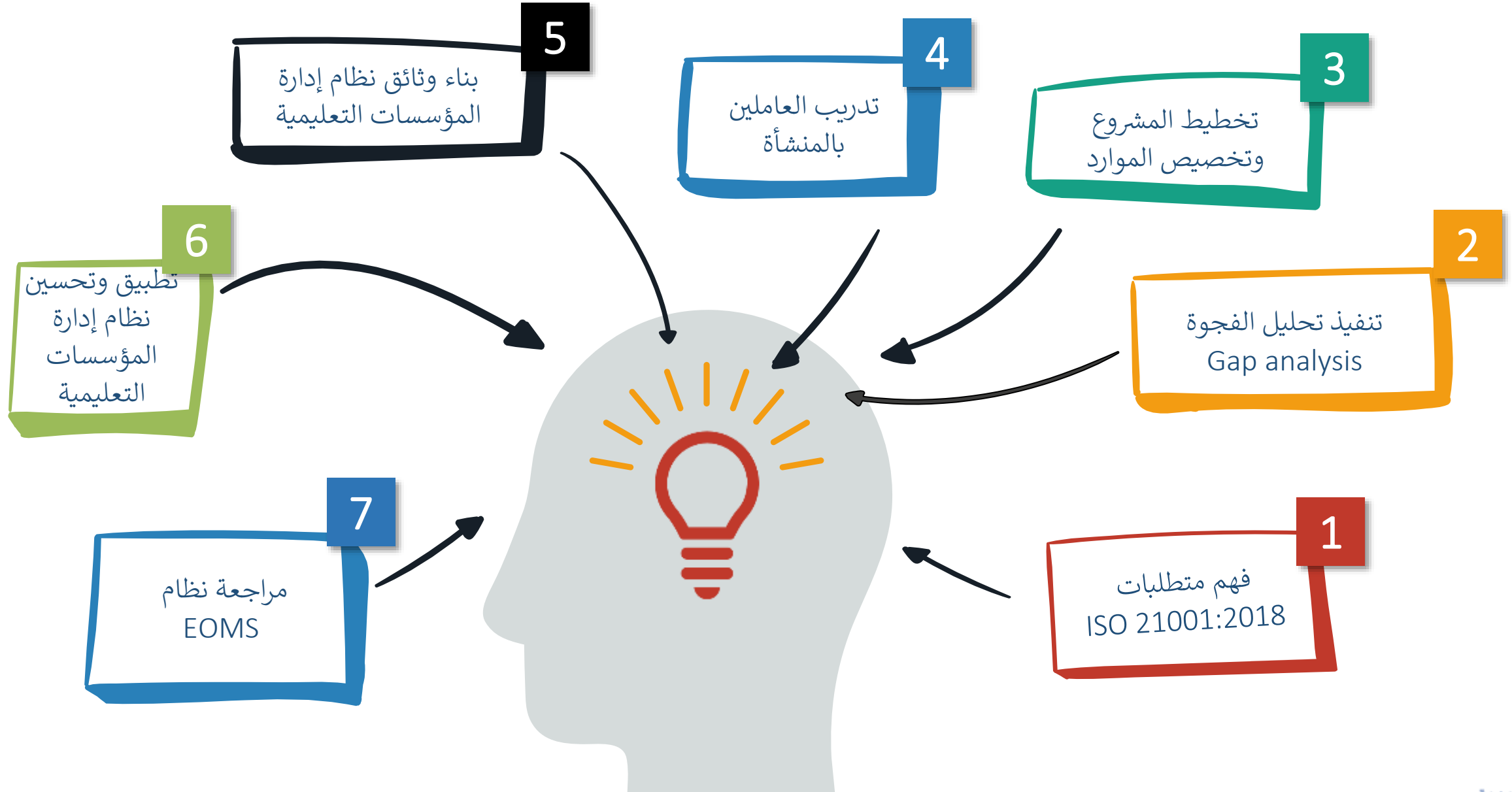


إجراء تقييم الأداء
والتحسين المستمر

إجراء حالات
عدم المطابقة
والإجراءات التصحيحية

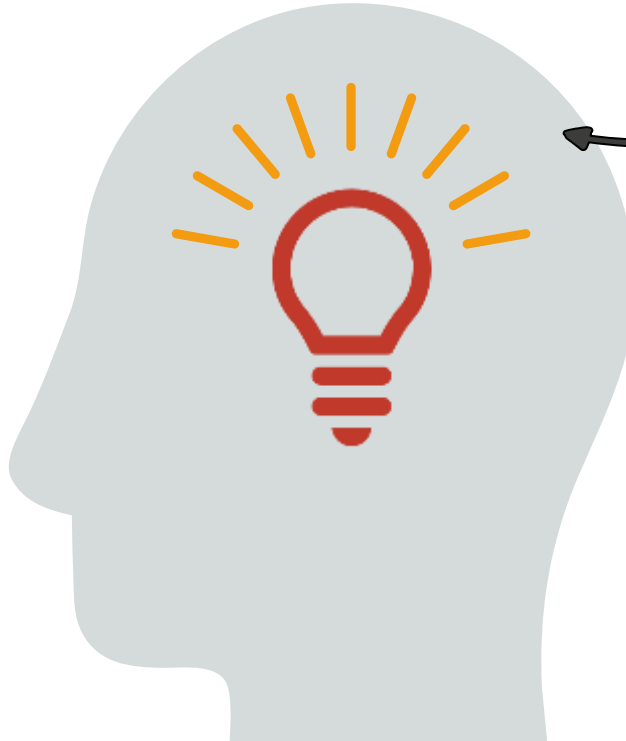


خطوات تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية EOMS implementation steps



تنفيذ تحليل الفجوة
Gap analysis

هو مقارنة ما هو عليه الأداء (الفعلي)
وما يجب أن يكون عليه الأداء (المحتمل)
وننتج هذه التحليل يحدد الأخطاء والفجوات



شكراً لكم