



DJS ISO 21001:2026

First draft

First edition

ع ت أيزو ٢١٠٠١/٢٠٢٦

النسخة الأولى

الإصدار الأول

مشروع تصويت

(تتين مماثل)

المنشآت التعليمية – أنظمة إدارة المنشآت التعليمية – المتطلبات مع الإرشادات للاستخدام
Educational organizations — Management systems for educational organizations
— Requirements with guidance for use

هذه الوثيقة مشروع تصويت تم توزيعه لإبداء الرأي والملاحظات على ذلك في التفسير والتعديل، ولا يجوز الرجوع إليه كموصفة قياسية أردنية إلا بعد اعتماده من قبل مجلس الإدارة.

مؤسسة المواصفات والمقاييس

المملكة الأردنية الهاشمية

Contents

Foreword	i	المقدمة
Introduction	i	المدخل
1- Scope	١	١- المجال الموضوعي
2- Normative references	١	٢- المراجع التأسيسية
3- Terms and definitions	١	٣- المصطلحات والتعريفات
4- Context of the organization	١٢	٤- سياق المنشأة
5- Leadership	١٤	٥- القيادة
6- Planning	١٧	٦- التخطيط
7- Support	١٩	٧- الدعم
8- Operation	٢٧	٨- التشغيل
9- Performance evaluation	٤٣	٩- تقييم الأداء
10- Improvement	٤٣	١٠- التحسين
Annex A (normative) Additional requirements for early childhood education	٥١	الملحق أ (تقسي) متطلبات إضافية لتعليم الطفولة المبكرة ..
Annex B (informative) Principles for an educational organization management system	٥٥	الملحق ب (إعلامي) مبادئ نظام إدارة المنشأة التعليمية ..
Annex C (informative) Classification of interested parties in educational organizations	٦٨	الملحق ج (إعلامي) تصنيف الأطراف المهتمة في المنشآت التعليمية
Annex D (informative) Guidelines for communication with interested parties	٧٠	الملحق د (إعلامي) توجيهات للتواصل مع الأطراف المهتمة ..
Annex E (informative) Processes, measures and tools in educational organizations	٧٦	الملحق هـ (إعلامي) العمليات والتدابير والأدوات في المنشآت التعليمية
Annex F (informative) Example of mapping to regional standards	٧٩	الملحق و (إعلامي) مثال على رسم الخرائط وفقاً للمواصفات القياسية الإقليمية
Annex G (informative) Health and safety considerations for educational organizations ..	٨٧	الملحق ز (إعلامي) اعتبارات الصحة والسلامة للمنشآت التعليمية
Annex H (informative) Bibliography	٨٨	الملحق ح (إعلامي) المراجع البيبليوغرافية

هذه الوثيقة مشروع تصويت تم توزيعه لإبداء الرأي والملاحظات. لذلك فهو عرضة للتغيير والتعديل، ولا يجوز الرجوع إليه كمواد صفة قلمية أردنية إلا بعد اعتماده من قبل مجلس الإدارة.

•- Introduction

•-1 General

This document provides a common management tool for organizations providing educational products and services capable of meeting learners' and other beneficiaries' requirements.

•-2 Relevance

There is a critical and continuous need for educational organizations to evaluate the degree to which they meet the requirements of learners and other beneficiaries, as well as other relevant interested parties and to improve their ability to continue to do so.

Note: A classification of interested parties in educational organizations is provided in Annex C. Although educational organizations and learners worldwide are the main beneficiaries of this document, all interested parties will benefit from standardized management systems in educational organizations.

Example: Employers who sponsor and encourage staff to participate in educational services can also benefit from this document.

The potential benefits to an organization of implementing an educational organizations management system (EOMS) based on this document are:

- a) better alignment of objectives and activities with policy (including mission and vision);
- b) enhanced social responsibility by providing inclusive and equitable quality education for all;
- c) more personalized learning and effective response to all learners and particularly to learners with special education needs, distance learners and lifelong learning opportunities;
- d) consistent processes and evaluation tools to demonstrate and increase effectiveness and efficiency;
- e) increased credibility of the organization;
- f) a means that enables educational organizations to demonstrate their commitment to effective educational management practices;
- g) a culture for educational organization improvement;

•- المدخل

•- 1 عام

توفر هذه الوثيقة أداة إدارة مشتركة للمنشآت التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية متطلبات المتعلمين وغيرهم من هذه الوثيقة المستفيدين.

•- 2 الصلة

هناك حاجة عالمية ومستمرة للمنشآت التعليمية لتقييم مدى تلبيةها لمتطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، بالإضافة إلى الأطراف المهمة الأخرى ذات الصلة، وتحسين قدرتها على الاستمرار في ذلك.

ملاحظة: يرد تصنيف للأطراف المهتمة في المنشآت التعليمية في الملحق ج. على الرغم من أن المنشآت التعليمية والمتعلمين في جميع أنحاء العالم هم المستفيدون الرئيسيون من هذه الوثيقة، إلا أن جميع الأطراف المهتمة ستستفيد من أنظمة الإدارة التقييمية في المنشآت التعليمية. مثال: يمكن لأصحاب العمل الذين يرون ويشجعون طاقم العمل للمشاركة في الخدمات التعليمية الاستفادة من هذه الوثيقة أيضًا.

تتمثل الفوائد المحتملة للمنشأة من تطبيق نظام إدارة المنشآت التعليمية (EOMS) استنادًا إلى هذه الوثيقة في:

- أ) تحسين موازنة الأهداف والأنشطة مع السياسة (بما في ذلك الرسالة والرؤية).
- ب) تعزيز المسؤولية المجتمعية من خلال توفير تعليم شامل وعادل وعالي الجودة للجميع.
- ج) تعلم أكثر تخصيصًا واستجابة فعالة لجميع المتعلمين، وخاصة ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، والمتعلمين عن بُعد، وفرص التعلم مدى الحياة.
- د) عمليات وأدوات تقييم متسقة لإظهار وزيادة الفعالية والكفاءة؛
- هـ) زيادة مصداقية المنشأة.
- و) وسيلة تمكن المنشآت التعليمية من إثبات التزامها بممارسات إدارة تعليمية فعالة.
- ز) ثقافة لتحسين المنشآت التعليمية.

- h) harmonization of regional, national, open, proprietary and other standards within an international framework;
- i) widened participation of interested parties;
- j) stimulation of excellence and innovation.
- k) continual improvement of the design and development of study programs to ensure the development of the competencies of learners to meet the needs of all interested parties

•-3 Relationship between this document and other International Standards

This document is a stand-alone management system standard, aligned with ISO 9001. It focuses on the management systems of educational organizations as well as the impact of these on learners and other relevant interested parties.

This document conforms to ISO's requirements for management system standards. These requirements include a high level structure, identical core text, and common terms with core definitions, designed to benefit users implementing multiple ISO management system standards.

This document can be implemented alongside regional, national, open, proprietary and other standards or related documents.

Note: Annex F provides an example of how to implement this document alongside the European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training (EQAVET).

•-4 Principles for an EOMS

The EOMS entails the following management principles:

- a) focus on learners and other beneficiaries;
- b) visionary leadership;
- c) engagement of people;
- d) process approach;
- e) improvement;
- f) evidence-based decisions;
- g) relationship management;

ح) موازنة المواصفات القياسية الإقليمية والوطنية والمتاحة للعموم وذات الملكية الخاصة وغيرها ضمن إطار دولي.

ط) توسيع مشاركة الأطراف المهتمة.

ي) تحفيز التميز والابتكار.

ك) التحسين المستمر لتصميم وتطوير برامج الدراسة لضمان تطوير الكفاءات المتعلمين لتلبية احتياجات جميع الأطراف المهتمة.

•-3 العلاقة بين هذه الوثيقة والمواصفات القياسية الدولية الأخرى

هذه الوثيقة مواصفة مستقلة لنظام إدارة، متوافقة مع المواصفة القياسية الدولية 9001. وهي تركز على أنظمة إدارة المنشآت التعليمية، بالإضافة إلى تأثيرها على المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى ذات الصلة.

تتوافق هذه الوثيقة مع متطلبات المنظمة الدولية لتأسيس مواصفات أنظمة الإدارة. تتضمن هذه المتطلبات إطار هيكلي للتعهد، ونصاً أساسياً متطابقاً، ومصطلحات مشتركة مع تعريفات أساسية، مصممة لفائدة المستخدمين الذين يطبقون مواصفات قياسية دولية متعددة لأنظمة الإدارة.

يمكن تطبيق هذه الوثيقة بالتزامن مع المواصفات القياسية الإقليمية والوطنية والمتاحة للعموم وذات الملكية الخاصة وغيرها من المواصفات أو الوثائق ذات الصلة.

ملاحظة: يقدم الملحق "و" مثلاً على كيفية تطبيق هذه الوثيقة بالتزامن مع الإطار الأوروبي لضمان الجودة في التعليم والتدريب المهني (EQAVET).

•-4 مبادئ نظام إدارة التعليم

يتضمن نظام إدارة التعليم مبادئ الإدارة التالية:

- أ) التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين.
- ب) القيادة الاستشرافية.
- ج) إشراك الأفراد.
- د) نهج العملية.
- هـ) التحسين.
- و) القرارات القائمة على الأدلة.

h) social responsibility;

i) accessibility and equity;

j) ethical conduct in education;

k) data security and protection.

Note 3: The details of these principles are analysed in Annex B.

•-5 Process approach

•-5-1 General

This document promotes the adoption of a process approach when developing, implementing and improving the effectiveness of an EOMS, to enhance learner and other beneficiary satisfaction by meeting learner and other beneficiary requirements. Specific requirements considered essential to the adoption of a process approach are included in clause 4-4.

Understanding and managing interrelated processes as a system contributes to the educational organization's effectiveness and efficiency in achieving its intended results. This approach enables the educational organization to control the interrelationships and interdependencies among the processes of the system, so that the overall performance of the educational organization can be enhanced.

The process approach involves the systematic definition and management of processes, and their interactions, so as to achieve the intended results in accordance with the policy, objectives and strategic plan of the educational organization. Management of the processes and the system as a whole can be achieved using the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle (see clause •-5-2) with an overall focus on risk-based thinking (see clause •-5-3) aimed at taking advantage of opportunities and preventing undesirable results. The application of the process approach in an EOMS enables:

- understanding and consistency in meeting requirements;
- the consideration of processes in terms of added value;
- achievement of effective process performance;

ز) إدارة العلاقات.

ح) المسؤولية المجتمعية.

ط) إمكانية الوصول والإنصاف.

ي) السلوك الأخلاقي في التعليم.

ك) أمن البيانات وحمايتها.

ملاحظة: تم تحليل تفاصيل هذه المبادئ في الملحق ب.

•-5-1-1 العملية

•-5-1-1-1 عام

تشجع هذه الوثيقة اعتماد نهج العملية عند تطوير وتنفيذ وتحسين فعالية نظام إدارة المنشآت التعليمية، وذلك لتعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين من خلال تلبية متطلباتهم. وترد المتطلبات المحددة التي تُعتبر أساسية لاعتماد نهج العملية في البند 4-4.

فهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام يساهم في فعالية وكفاءة المنشأة التعليمية في تحقيق نتائجها المرجوة. ويمكن هذا النهج المنظمة التعليمية من التحكم في العلاقات المتبادلة والترايطات بين عمليات النظام، مما يُحسن الأداء العام للمنشأة التعليمية.

يتضمن نهج العملية التعريف والإدارة المنهجية لعمليات وتفاعلاتها، بما يحقق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة المنشأة التعليمية وأهدافها وخطتها الاستراتيجية. يمكن إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة التحسين المستمر "خطط - نفذ - تحقق - طور (PDCA)" (انظر البند •-5-2) مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على المخاطر (انظر البند •-5-3) بهدف اغتنام الفرص وتجنب النتائج غير المرغوبة. يُمكن تطبيق نهج العمليات في نظام إدارة المنشآت التعليمية من:

- فهم المتطلبات والاتساق في تبييتها.

- مراعاة العمليات من حيث القيمة المضافة.

- تحقيق أداء فعال للعمليات.

- تحسين العمليات بناءً على التقييم المستمر لبيانات والمعلومات.

- improvement of processes based on continuous evaluation of data and information. Figure 1 gives a schematic representation of any process (such as assessment of the educational effectiveness process) and shows the interaction of its elements. The monitoring and measuring check points, which are necessary for control, are specific to each process and will vary depending on the related risks.

يوضح الشكل ١ تمثيلاً تحصيلياً لأي عملية (مثل عملية تقييم فعالية التعليم) ويوضح تفاعل عناصرها. نقاط المراقبة والقياس الضرورية للمراقبة خاصة بكل عملية وتختلف باختلاف المخاطر هذه العناصر ضرورية لتصميمها.

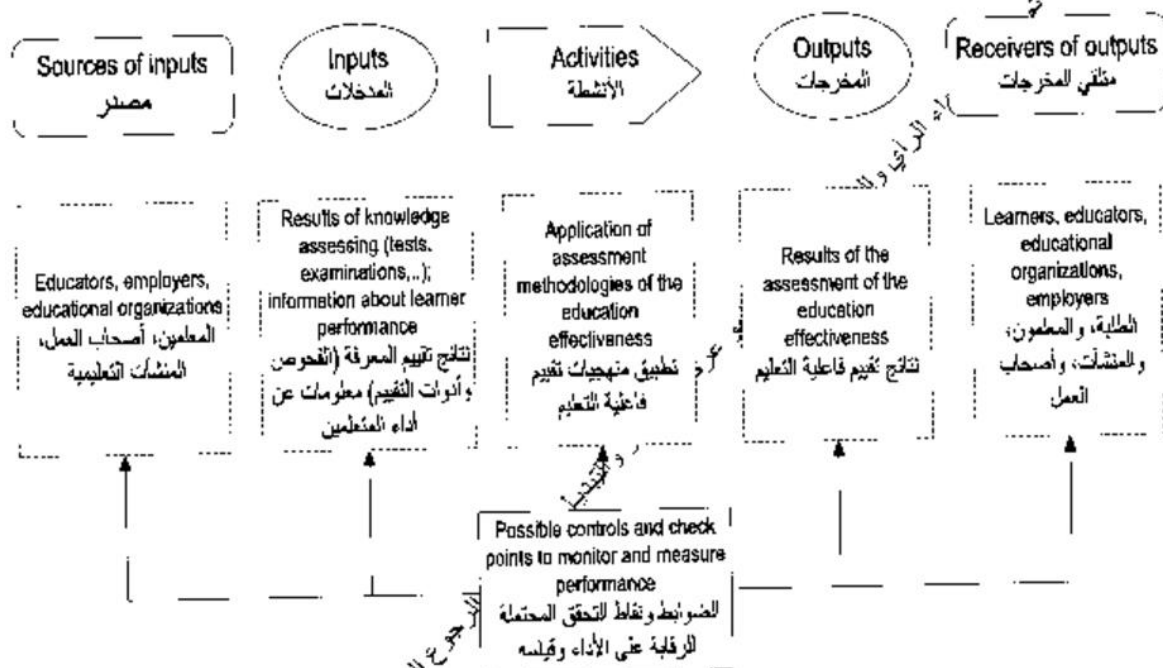


Figure 1 — Schematic representation of the elements of a single process (assessment of the educational effectiveness process)

الشكل ١ - مخطط تقني لعناصر عملية واحدة (تقييم فعالية عملية التعليم)

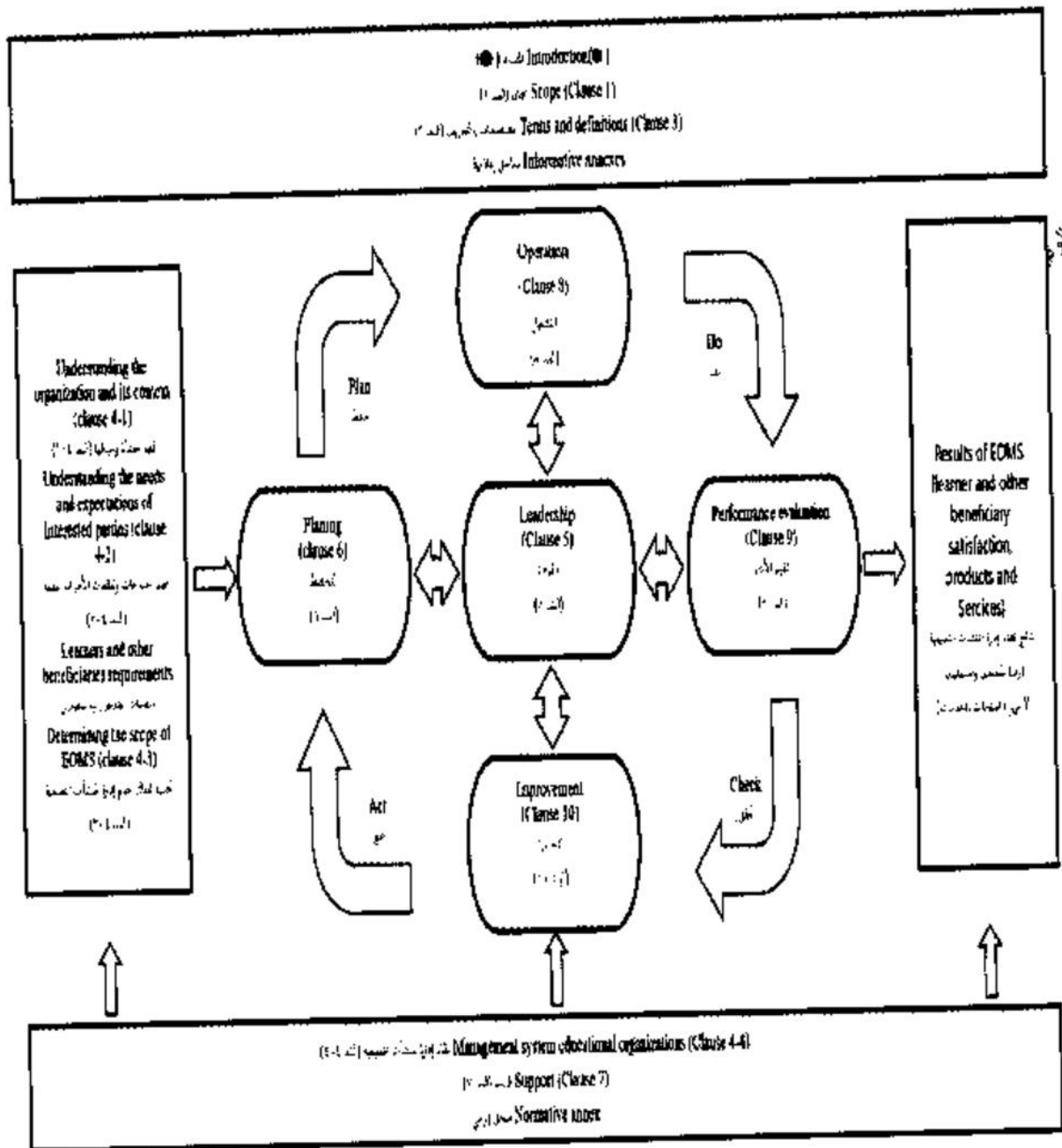
•-5-2 Plan-Do-Check-Act cycle

The Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle can be applied to all processes and to the EOMS as a whole. Figure 2 illustrates how Clauses 4 to 10 can be grouped in relation to the PDCA cycle.

•-5-2 دورة التحسين المستمر خطط - نفذ - تحقق - طور

يمكن تطبيق دورة خطط - نفذ - تحقق - طور (PDCA) على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الموارد التعليمية ككل. يوضح الشكل ٢ كيفية تجميع البنود من ٤ إلى ١٠ وفقاً لدورة التحسين

المستمر.



Note: Numbers in brackets refer to clauses in this document.

ملاحظة: تشير الأرقام الموجودة بين قوسين إلى البنود الواردة في هذه الوثيقة.

Figure 2 — Representation of the structure of this document in the PDCA cycle
 الشكل ٢ - تمثيل هيكل هذه الوثيقة في دورة التحسين المستمر PDCA

The PDCA cycle can be briefly described as follows:

- Plan: establish the objectives of the system and its processes, and the resources needed to deliver results in accordance with learners' and other beneficiaries' requirements and the educational organization's policies, and identify and address risks and opportunities;
- Do: implement what was planned;
- Check: monitor and (where applicable) measure processes and the resulting products and services against policies, objectives, requirements and planned activities, and report the results;
- Act: take actions to improve performance, as necessary.

•-5-3 Risk-based thinking

Risk-based thinking is essential for achieving an effective EOMS. To conform to the requirements of this document, an educational organization needs to plan and implement actions to address risks and opportunities. Addressing both risks and opportunities establishes a basis for increasing the effectiveness of the quality management system, achieving improved results and preventing negative effects.

Opportunities can arise as a result of a situation favourable to achieving an intended result, e.g. a set of circumstances that allow the educational organization to attract learners and other beneficiaries, develop new products and services, reduce waste or improve productivity. Actions to address opportunities can also include consideration of associated risks. Risk is the effect of uncertainty and any such uncertainty can have positive or negative effects. A positive deviation arising from a risk can provide an opportunity, but not all positive effects of risk result in opportunities.

•-6 Educational organization mission, vision and strategy

Figure 3 illustrates EOMS strategy as related to mission and vision.

يمكن وصف دورة التحسين المستمر بإيجاز على النحو التالي:

- خطط: إنشاء أهداف النظام وعملياته، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وسياسات المنشأة التعليمية، وتحديد المخاطر والفرص والتعامل معها.
- نفذ: تنفيذ ما تم التخطيط له.
- تحقق: مراقبة وقياس (حيثما ينطبق) العمليات والمنتجات والخدمات المقترحة عنها مقارنة بالسياسات والأهداف والنتائج والأنشطة المخطط لها، ورفع التقارير عن النتائج.
- طور: اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء، حسب الضرورة.

•-5-3 التفكير القائم على المخاطر

يعد التفكير القائم على المخاطر أمراً أساسياً لتحقيق نظام فعال لإدارة الموارد التعليمية. وللامتثال لمتطلبات هذه الوثيقة، يحتاج التعليم إلى التخطيط للتعليمية وتنفيذ إجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص. ينبغي التعامل مع كلٍّ من المخاطر والفرص أساساً لزيادة فعالية نظام إدارة الجودة، وتحقيق نتائج أفضل، ومنع الآثار السلبية. قد تنشأ الفرص نتيجة ظروف مواتية لتحقيق النتيجة المرجوة، مثل مجموعة من الظروف التي تمكن المنشأة التعليمية من جذب المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، أو تطوير منتجات وخدمات جديدة، أو تقليل الهدر، أو تحسين الإنتاجية. كما يمكن أن تشمل إجراءات معالجة الفرص مراعاة المخاطر المصاحبة. فالمخاطر هي تأثير اللاحق، وأي لابقين من هذا القبيل قد يكون له آثار إيجابية أو سلبية. ويمكن أن يتيح الانحراف الإيجابي الناتج عن خطر ما فرصة، ولكن ليست كل الآثار الإيجابية للمخاطر تُفضي إلى فرص.

•-6 رسالة ورؤية واستراتيجية المنشأة التعليمية

يوضح الشكل 3 استراتيجية نظام إدارة الموارد التعليمية فيما يتعلق بالرسالة والرؤية.

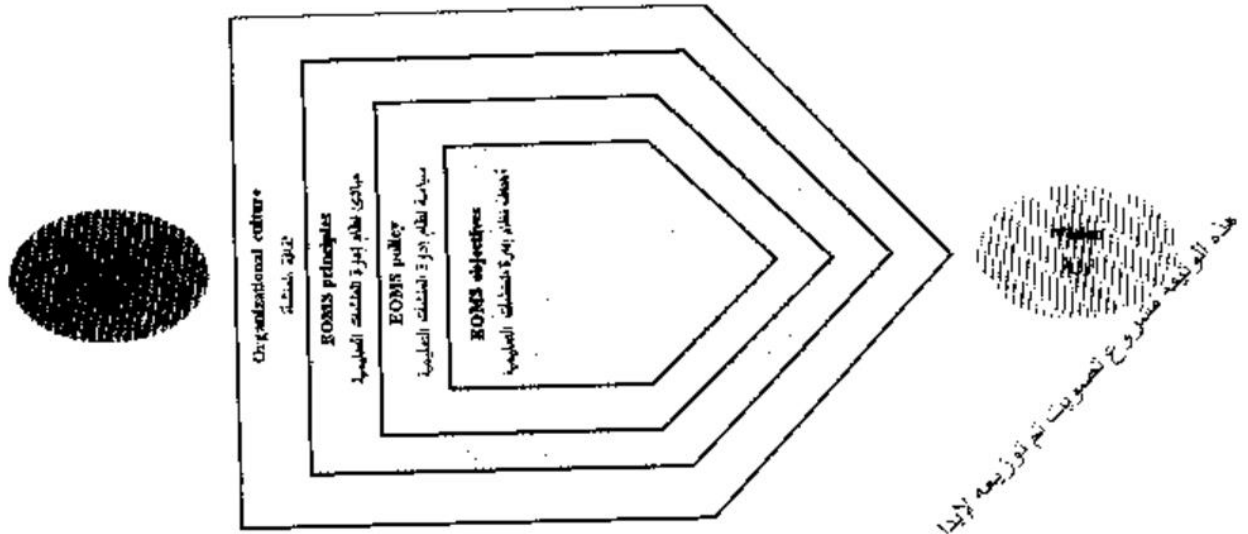


Figure 3 — EOMS strategy as related to mission and vision

الشكل ٣ — استراتيجية نظام إدارة الموارد التعليمية فيما يتعلق بالرسالة والرؤية

The EOMS policy statements are framed by the educational organization's culture (the complete set of beliefs and values that condition its behaviour) and by the EOMS principles. In turn, the EOMS policy statements provide the framework for the establishment of the EOMS objectives, which are periodically revised to ensure the educational organization's mission is effectively and efficiently accomplished while walking the continuous path towards the achievement of the educational organization's vision.

تصاغ نصوص سياسة نظام إدارة الموارد التعليمية بما يتواءم مع هذا النظام والثقافة المؤسسية للمنشأة التعليمية (المجموعة الكاملة من المعتقدات والقيم التي تُعتمد سلوكها). بدورها تُوفّر نصوص السياسة نظام إدارة الموارد التعليمية الإطار اللازم لإنشاء أهداف إدارة التعليم، والتي تُراجع دورياً لضمان تحقيق رسالة المنشأة التعليمية بفعالية وكفاءة، مع مواصلة السير على درب تحقيق رؤيتها.

•-7 Additional requirements and guidance

Annex A specifies additional requirements for early childhood education for educational organizations that provide this service.

Annex B outlines the principles for an EOMS. Annex C provides a classification of interested parties.

Annex D provides guidelines for communication with interested parties.

Annex E provides guidance on processes, measures and tools in educational organizations.

Annex F gives an example of mapping to regional standards.

Annex G outlines health and safety considerations for educational organizations.

•-٧ متطلبات وإرشادات إضافية

الملحق أ يحدد متطلبات إضافية للتعليم في مرحلة الطفولة المبكرة

للمنشآت التعليمية التي تقدم هذه الخدمة.

الملحق ب يوضح مبادئ نظام إدارة الموارد التعليمية.

الملحق ج يقدم تصنيفاً للأطراف المهتمة.

الملحق د يقدم إرشادات للتواصل مع الأطراف المهتمة.

الملحق هـ يقدم إرشادات حول العمليات والتدابير والأدوات في

المنشآت التعليمية.

الملحق و يقدم مثالاً على مطابقة المواصفات الإقليمية.

الملحق ز يوضح اعتبارات الصحة والسلامة للمنشآت التعليمية.

هذه الوثيقة مشروع تصويت تم توزيعه لإبداء الرأي والملاحظات. إنك فهم عرضة للتغيير والتعديل، ولا يجوز الرجوع إليه كموصفة قياسية أردنية إلا بعد اعتماد من قبل مجلس الإدارة.

Educational organizations - Management systems for educational organizations - Requirements with guidance for use

المنشآت التعليمية - أنظمة إدارة المنشآت التعليمية - المتطلبات مع إرشادات الاستخدام

1- Scope

This document specifies requirements and provides guidance for a management system for educational organizations (EOMS) when such an organization:

- needs to demonstrate its ability to support the acquisition and development of competence through teaching, learning or research;
- aims to enhance satisfaction of learners, other beneficiaries and staff through the effective application of its EOMS, including processes for improvement of the system and assurance of conformity to the requirements of learners and other beneficiaries.

All requirements of this document are generic and intended to be applicable to any educational organization that uses a curriculum to support the development of competence through teaching, learning, training or research, regardless of the type, size or method of delivery.

This document can be applied to educational organizations within larger organizations whose core business is not education, such as professional training departments.

This document also provides guidance for the use of a EOMS.

This document does not apply to organizations that only produce or manufacture educational products.

2- Normative references

There are no normative references in this document.

3- Terms and definitions

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.

١- المجال

تحدد هذه الوثيقة المتطلبات وتقدم إرشادات لنظام إدارة المنشآت التعليمية عندما:

- تحتاج هذه المنشأة إلى إظهار قدرتها على دعم اكتساب وتطوير الكفاية من خلال التعليم أو التعلم أو البحث.
- تهدف إلى تعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين وطاقم العمل من خلال التطبيق الفعال لنظام إدارة المنشآت التعليمية، بما في ذلك إجراءات تحسين النظام والهيكل المتوافق مع متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

جميع متطلبات هذه الوثيقة عامة وقابلة للتطبيق على أي منشأة تعليمية تستخدم منهاجاً دراسياً لدعم تطوير الكفاية من خلال التعليم أو التعلم أو التدريب أو البحث؛ بغض النظر عن نوع حجم أو طريقة تقديمه.

يمكن تطبيق هذه الوثيقة على المنشآت التعليمية داخل المنشآت الأكبر التي لا يمتثل نشاطها الأساسي في التعليم، مثل أقسام التدريب المهني.

كما تقدم هذه الوثيقة إرشادات لاستخدام نظام إدارة المنشآت التعليمية.

لا تنطبق هذه الوثيقة على المنشآت التي تُنتج أو تُصنع المنتجات التعليمية فقط.

٢- المراجع التقييمية

لا توجد مراجع تقييمية في هذه الوثيقة.

٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة، تُطبق المصطلحات والتعاريف التالية. تحتفظ كل من المنظمة الدولية للتقييس (ISO) والهيئة

ISO and IEC maintain terminology databases for use in standardization at the following addresses:

- ISO Online browsing platform: available at <https://www.iso.org/obp>

- IEC Electropedia: available at <https://www.electropedia.org/>

3-1

organization

person or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its objectives (clause 3-6)

Note 1: The concept of organization includes, but is not limited to, sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

Note 2: If the organization is part of a larger entity, the term "organization" refers only to the part of the larger entity that is within the scope of the educational organization management system (clause 3-4).

3-2

interested party

stakeholder

person or organization (clause 3-1) that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity

3-3

top management

person or group of people who directs and controls an organization (clause 3-1) at the highest level

Note 1: Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

Note 2: If the scope of the management system (clause 3-4) covers only part of an organization, then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

3-4

management system

set of interrelated or interacting elements of an organization (clause 3-1) to establish policies (clause 3-5) and objectives (clause 3-6), as well as processes (clause 3-8) to achieve those objectives

الكهروتقنية الدولية (IEC) بقواعد بيانات المصطلحات لاستخدامها في التقييس على العناوين التالية:

- منصة التصفح عبر الإنترنت الخاصة بالمنظمة الدولية للتقييس:

متوفرة على الرابط <https://www.iso.org/obp>

- موسوعة الهيئة الكهروتقنية الدولية: متوفرة على الرابط

<https://www.electropedia.org/>

حجم الوثيقة

٣-١

المنشأة

شخص أو مجموعة من الأفراد لها وظائفها الخاصة ومسؤولياتها وصلاحياتها وعلاقتها لتحقيق أهدافها (البند ٣-٦)

ملاحظة ١: يشمل مفهوم المنشأة، ولكن لا يقتصر على، التاجر الفرد أو الشركة أو الشركة المساهمة أو المكتب التجاري أو المشروع أو السلطة أو الشراكة أو الجمعية الخيرية، أو المؤسسة، أو أي جزء منها أو مزيج منها، سواء أكانت منسجة أم لا، عامة أم خاصة.

ملاحظة ٢: إذا كانت المنشأة جزءاً من كيان أكبر، فإن مصطلح "منشأة" يشير فقط إلى الجزء من الكيان الأكبر الذي يقع ضمن نطاق نظام إدارة المنشأة التعليمية (البند ٣-٤).

٣-٢

الطرف المهتم

أصحاب المصلحة

الشخص أو المنشأة (البند ٣-١) التي يمكن أن تؤثر على قرار أو نشاط، أو تتأثر به، أو ترى نفسها متأثرة به

٣-٣

الإدارة العليا

الشخص أو مجموعة الأفراد الذين يوجهون ويضبطون المنشأة (البند ٣-١) على أعلى مستوى

ملاحظة ١: للإدارة العليا سلطة تفويض الصلاحيات وتوفير الموارد داخل المنشأة.

ملاحظة ٢: إذا كان نطاق نظام الإدارة (البند ٣-٤) يغطي جزءاً فقط من المنشأة، فإن الإدارة العليا هم أولئك الذين يوجهون ويضبطون ذلك الجزء من المنشأة.

٣-٤

نظام الإدارة

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة في منشأة (البند ٣-١) لإنشاء السياسات (البند ٣-٥) والأهداف (البند ٣-٦)، بالإضافة إلى العمليات (البند ٣-٨) لتحقيق تلك الأهداف

Note 1: A management system can address a single discipline or several disciplines.

Note 2: The management system elements include the organization's structure, roles and responsibilities, planning and operation.

Note 3: The scope of a management system may include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

3-5

policy

intentions and direction of an organization (clause 3-1) as formally expressed by its top management (clause 3-3)

3-6

objective

result to be achieved

Note 1: An objective can be strategic, tactical, or operational.

Note 2: Objectives can relate to different disciplines (such as finance, health and safety, and environment). They can be, for example, organization-wide or specific to a project, product or process (clause 3-8).

Note 3: An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended result, as a purpose, as an operational criterion, as an educational organization objective or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).

Note 4: In the context of educational organization management systems (clause 3-4), educational organization objectives are set by the organization (clause 3-1), consistent with the policy (clause 3-5) of the educational organization (clause 3-22) management system, to achieve specific results.

3-7

risk

effect of uncertainty

Note 1: An effect is a deviation from the expected — positive or negative.

Note 2: Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of information related to, understanding or knowledge of, an event, its consequence, or likelihood.

Note 3: Risk is often characterized by reference to potential events (as defined in ISO 31073) and consequences (as defined in ISO 31073), or a combination of these.

ملاحظة ١: يمكن لنظام الإدارة أن يتناول تخصصًا واحدًا أو عدة تخصصات.

ملاحظة ٢: تشمل عناصر نظام الإدارة هيكل المنشأة، وأدوارها ومسؤولياتها، وتخطيطها وتشغيلها.

ملاحظة ٣: قد يشمل مجال نظام الإدارة المنشأة بأكملها، أو وظائف محددة ومعرفة للمنشأة، أو أقسامًا محددة ومعرفة للمنشأة، أو وظيفة واحدة أو أكثر عبر مجموعة من المنشآت.

السياسة

نوايا واتجاه المنشأة (البند ٣-١) كما تم التعبير عنها رسميًا من قبل إدارتها العليا (البند ٣-٣)

٣-٦

الهدف

النتيجة المراد تحقيقها

ملاحظة ١: يمكن أن يكون الهدف استراتيجيًا أو تشغيليًا.

ملاحظة ٢: يمكن أن تتعلق الأهداف بتخصصات مختلفة (مثل المالية، والصحة والسلامة، والبيئة). يمكن أن تكون، على سبيل المثال، على مستوى المنشأة أو خاصة بمشروع أو منتج أو عملية (البند ٣-٨).

ملاحظة ٣: يمكن التعبير عن أهداف بطرق أخرى، مثلًا كنتيجة مرجوة، أو غرض، أو معيار تشخيصي، أو هدف للمنشأة التعليمية، أو باستخدام كلمات أخرى ذات معنى مماثل (مثل: غاية، أو مقصد، أو مستهدف).

ملاحظة ٤: في سياق أنظمة إدارة المنشآت التعليمية (٣-١)، تُحدد المنشأة (البند ٣-١) أهدافها التعليمية، بما يتوافق مع سياسة (البند ٣-٥) نظام إدارة المنشأة التعليمية (البند ٣-٢٢)، لتحقيق نتائج محددة.

٣-٧

الخطر

تأثير اللايقين

ملاحظة ١: التأثير هو انحراف عن المتوقع — إيجابيًا كان أم سلبيًا.

ملاحظة ٢: اللايقين هو حالة، حتى لو كانت جزئية، من نقص للمعلومات المتعلقة بفهم أو معرفة حدث ما، أو عواقبه، أو احتمالية وقوعه.

ملاحظة ٣: غالبًا ما يوصف الخطر بالإشارة إلى الأحداث المحتملة (كما هو مُعرَّف في المواصفة القياسية الدولية ٣١٠٧٣) والعواقب (كما هو مُعرَّف في المواصفة القياسية الدولية ٣١٠٧٣)، أو مزيج منهما.

Note 4: Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated likelihood (as defined in ISO 31073) of occurrence.

3-8

process

set of interrelated or interacting activities that uses or transforms inputs to deliver a result

Note: Whether the result of a process is called an output, a product or a service depends on the context of the reference.

3-9

competence

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

Note: The ability to apply knowledge and skills means that the learner (clause 3-25) demonstrates appropriate attitudes and behaviour in different contexts or situations with responsibility and autonomy.

3-10

documented information

information required to be controlled and maintained by an organization (clause 3-1) and the medium on which it is contained

Note 1: Documented information can be in any format and media and from any source.

Note 2: Documented information can refer to: the management system (clause 3-4), including related processes (clause 3-8); information created in order for the organization to operate (documentation); evidence of results achieved (records).

3-11

performance measurable result

Note: Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

Note 2: Performance can relate to managing activities, processes (clause 3-8), products, services, systems or organizations (clause 3-1).

3-12

continual improvement

recurring activity to enhance performance (clause 3-11)

ملاحظة ٤: غالبًا ما يُعبر عن الخطر بأنه مزيج من عواقب حدث ما (بما في ذلك التغييرات في الظروف) واحتمالية وقوعه (كما هو مُعرَّف في المواصفة القياسية الدولية ٣١٠٧٣).

٨-٣

العملية

مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تستخدم أو تتحول

المدخلات لتحقيق نتيجة

ملاحظة: يعتمد تسمية نتيجة العملية كمخرجات أو منتج أو خدمة على سياق المرجع.

٩-٣

الكفاية

القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة

ملاحظة: تعني الكفاية على تطبيق المعرفة والمهارات أن يظهر المتعلم (البند ٣-٢٥) لتواقف والسلوكيات الفعالة في سياقات أو مواقف مختلفة بمسؤولية واستقلالية.

١٠-٣

المعلومات الموثوقة

المعلومات المطلوب من المنشأة (البند ٣-١) ضبطها والحفاظ عليها والوسيط الذي يحتويها

ملاحظة ١: يمكن أن تكون للمعلومات الموثوقة بأي صيغة أو وسيط ومن أي مصدر.

ملاحظة ٢: يمكن أن تشير المعلومات الموثوقة إلى: نظام الإدارة (البند ٣-٤)، بما في ذلك العمليات ذات الصلة (البند ٣-٨)؛ المعلومات التي أنشئت لتشغيل المنشأة (التوثيق)؛ دليل على النتائج المتحققة (السجلات).

١١-٣

الأداء

نتيجة قابلة للقياس

ملاحظة ١: يمكن أن يرتبط الأداء إما بنتائج كمية أو نوعية.

ملاحظة ٢: يمكن أن يرتبط الأداء بإدارة الأنشطة، أو العمليات (البند ٣-٨) أو المنتجات أو الخدمات أو الأنظمة أو المنشآت (البند ٣-١).

١٢-٣

التحسين المستمر

نشاط متكرر لتعزيز الأداء (البند ٣-١١)

3-13 effectiveness
 extent to which planned activities are realized and planned results are achieved

١٣-٣

الفعالية

مدى تنفيذ الأنشطة وتحقيق النتائج المخططة لكل منهما

3-14 requirement
 need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

١٤-٣

المطلوب

حاجة أو توقع مصرح به، ضمني عادةً، أو إلزامي

Note 1: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the organization (clause 3-1) and interested parties (clause 3-2) that the need or expectation under consideration is implied.

ملاحظة ١: "ضمني عادةً" تعني أنه من العرف أو الممارسة الشائعة للمنشأة (البند ٣-١) والأطراف المهتمة (البند ٣-٢) أن تكون الحاجة أو التوقع قيد النظر ضمنياً.

Note 2: A specified requirement is one that is stated, e.g. in documented information (clause 3-10).

ملاحظة ٢: المطلوب المحدد هو ما يُصرح به، على سبيل المثال في معلومات موثقة (البند ٣-١٠).

3-15 conformity
 fulfilment of a requirement (clause 3-14)

١٥-٣

المطابقة

استيفاء مطلب (البند ٣-١٤)

3-16 nonconformity
 non-fulfilment of a requirement (clause 3-14)

١٦-٣

عدم المطابقة

عدم استيفاء مطلب (البند ٣-١٤)

3-17 corrective action
 action to eliminate the cause(s) of a nonconformity (clause 3-16) and to prevent recurrence

١٧-٣

الإجراء التصحيحي

إجراء لإزالة سبب (أسباب) عدم المطابقة (البند ٣-١٦) ومنع تكرارها

3-18 audit
 systematic and independent process (clause 3-8) for obtaining evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the audit criteria are fulfilled

١٨-٣

التدقيق

عملية (البند ٣-٨) منهجية ومستقلة للحصول على الأدلة وتقييمها بموضوعية لتحديد مدى استيفاء معايير التدقيق

Note 1: An audit can be an internal audit (first party), an external audit (second party or third party), and it can be a combined audit (combining two or more disciplines).

ملاحظة ١: يمكن أن يكون التدقيق داخلياً (طرف أول) أو خارجياً (طرف ثانٍ أو طرف ثالث)، ويمكن أن يكون تدقيقاً مدمجاً (يجمع بين تخصصين أو أكثر).

Note 2: An internal audit is conducted by the organization (clause 3-1) itself, or by an external party on its behalf.

ملاحظة ٢: تُجرى عملية التدقيق الداخلي من قبل المنشأة (البند ٣-١) نفسها، أو من قبل طرف خارجي نيابة عنها.

Note 3: "Audit evidence" and "audit criteria" are defined in ISO 19011.

ملاحظة ٣: تعرف المواصفة القياسية الدولية ١٩٠١١ "أدلة التدقيق" و"معايير التدقيق".

3-19

measurement

process (clause 3-8) to determine a value

١٩-٣

القياس

عملية (البند ٣-٨) لتحديد قيمة

3-20

monitoring

determining the status of a system, a process (clause 3-8) or an activity

٢٠-٣

المراقبة (المتابعة)

تحديد حالة النظام أو العملية (البند ٣-٨) أو النشاط

3-21

outsource

make an arrangement where an external organization (clause 3-1) performs part of an organization's function or process (clause 3-12)
Note: An external organization is outside the scope of the management system (clause 3-4).

٢١-٣

الاستعانة بالمصادر الخارجية

وضع ترتيب حيث تقوم منظمة خارجية (البند ٣-١) بأداء جزء من وظيفة أو عملية المنظمة (البند ٣-١٢)
ملاحظة: المنشأة الخارجية خارج نطاق نظام الإدارة (البند ٣-٤).

3-22

educational organization

organization (clause 3-1) whose core business is the provision of educational products (clause 3-24) and educational services (clause 3-23)

Note: An educational organization can be included within a larger organization whose core business is not education, such as a professional training department.

٢٢-٣

المنشأة التعليمية

منشأة (البند ٣-١) يتمثل نشاطها الأساسي في توفير المنتجات التعليمية (البند ٣-٢٤) والخدمات التعليمية (البند ٣-٢٣)
ملاحظة: يمكن إدراج المنشأة التعليمية ضمن منشأة أكبر لا يتمثل نشاطها الأساسي في التعليم، مثل دائرة التدريب المهني.

3-23

educational service

process (clause 3-12) that supports acquisition and development of learners' (clause 3-25) competence (clause 3-10) through teaching (clause 3-38), learning or research

٢٣-٣

الخدمة التعليمية

عملية (البند ٣-١٢) تدعم اكتساب وتطوير كفاية (البند ٣-٢٥) المتعلمين (البند ٣-١٠) من خلال التعليم (البند ٣-٣٨) أو التعلم أو البحث

3-24

educational product**learning resource**

tangible or intangible goods used in pedagogical support of an educational service (clause 3-23)

٢٤-٣

المنتج التعليمي

المورد التعليمي

سلع مادية أو غير مادية تُستخدم في الدعم التربوي لخدمة تعليمية (البند ٣-٢٣)

Note 1: Educational products can be either physical or digital and can include textbooks, workbooks, worksheets, manipulatives (e.g. blocks, beads), flashcards, educator (clause 3-27) workshops, non-fiction, books, posters, educational games, applications, websites, software, online courses (clause 3-33), activity books, graphic novels, reference books, magazines and periodicals, study

ملاحظة ١: يمكن أن تكون المنتجات التعليمية مادية أو رقمية، وتشمل الكتب الدراسية، ودفاتر التمارين، وأوراق العمل، والأدوات التعليمية التفاعلية (مثل المكعبات والحلزون)، والبطاقات التعليمية، وورش العمل التربوية (البند ٣-٢٧)، والكتب غير الخيالية، والملصقات، والألعاب التعليمية، والتطبيقات، والمواقع الإلكترونية، والتسجيلات، والمساقات عبر الإنترنت (البند ٣-٣٣)، وكتب الأنشطة، والروايات القصيرة، والكتب المرجعية، والمجلات والدوريات، و

guides, educator guides, laboratories, models, movies, television shows, webcasts, podcasts, maps and atlases, standards, technical specifications, and case studies.

Note 2: Educational products can be produced by any parties, including learners (clause 3-25).

3-25

learner

beneficiary (clause 3-26) acquiring and developing competence (clause 3-9) using an educational service (clause 3-23)

3-26

beneficiary

person (clause 3-35) or group of people benefiting from the products and services of an educational organization (clause 3-22) and whom the educational organization is obliged to serve by virtue of its mission (clause 3-31)

Note: Annex C includes a list of beneficiaries.

3-27

educator

person (clause 3-35) who performs teaching (clause 3-38) activities

Note 1: In different contexts, an educator is sometimes referred to as a teacher, a trainer, a coach, a facilitator, a tutor, a consultant, an instructor, a lecturer or a mentor.

Note 2: Educators can be employees, volunteers or external providers.

3-28

curriculum

competence profile

competence referential

study programme

teaching plan

documented information (clause 3-10) of what, why, how and how well learners (clause 3-25) should learn in a systematic and intentional way

وأدلة الدراسة، وأدلة المعلمين، والمختبرات، والنماذج، والأعلام، والبرامج التلفزيونية، والبيث عبر الإنترنت، والبودكاست، والخرائط والأطالس، والمواصفات القياسية، والمواصفات الفنية، ودراسات الحالة.

ملاحظة ٢: يمكن لأي طرف، بما في ذلك المتعلمون، إنتاج المنتجات التعليمية (البند ٣-٢٥).

٢٥-٣

المستفيد

المستفيد (البند ٣-٢٦) الذي يكتسب ويطور الكفاية (البند ٣-٩) باستخدام الخدمة التعليمية (البند ٣-٢٣)

٢٦-٣

المستفيد

الشخص (البند ٣-٢٥) أو مجموعة الأفراد المستفيدين من منتجات وخدمات منشأة تعليمية (البند ٣-٢٢) والذين تلتزم المنشأة التعليمية بخدمتهم بموجب رسالتها (البند ٣-٣١)

ملاحظة: يتضمن النسخ ج قائمة بالمستفيدين.

٢٧-٣

التربوي

شخص (البند ٣-٢٥) يمارس أنشطة تعليمية (البند ٣-٣٨)

ملاحظة ١: في سياقات مختلفة، يُشار إلى التربوي أحياناً باسم معلم أو مُدرِّب أو موجه أو مُبَيِّن أو مدرس مُتخص أو مُستشار أو مدرس أو مُحاضِر، أو مُرشد خبير.

ملاحظة ٢: يُمكن أن يكون المعلمون موظفين، أو متطوعين، أو مزودي

خدمات خارجيين.

٢٨-٣

المناهج الدراسي

ملف الكفاية

مرجع الكفاية

برنامج دراسي

خطة تدريسية

معلومات موثقة (البند ٣-١٠) حول ماذا، وماذا، وكيف، ومدى

الجودة التي ينبغي أن يتعلم بها المتعلمون (البند ٣-٢٥) بطريقة

منهجية ومقصودة

Note: A curriculum can include, but is not limited to, the learning aims or objectives (clause 3-6), content, learning outcomes, teaching (clause 3-38) and learning methods, performance (clause 3-11) indicators, assessment methods or research plan that are related to learning.

3-29

social responsibility

responsibility of an organization (clause 3-1) for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behaviour that

- contributes to sustainable development, including health and the welfare of society;
- takes into account the expectations of interested parties (clause 3-2);
- is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behaviour; and
- is integrated throughout the organization and practised in its relationships

Note 1: Activities include products, services and processes (clause 3-8).

Note 2: Relationships refer to an organization's activities within its sphere of influence.

[SOURCE: ISO 26000:2010, clause 2-18, modified — The word "stakeholders" has been replaced by "interested parties".]

3-30

vision

aspirations of an organization (clause 3-1) in relation to its desired future condition and duly aligned with its mission (clause 3-31)

3-31

mission

reason for being, mandate and scope of an organization (clause 3-1), translated into the context in which it operates

3-32

strategy

plan to accomplish the organization's (clause 3-1) mission (clause 3-31) and achieve the organization's vision (clause 3-30)

ملاحظة: يمكن أن يشمل المنهاج الدراسي، ولكن لا يقتصر على، غايات أو أهداف (البند ٣-٦) التعلم ومحتواه ونتائجته أو طرق التعليم (البند ٣-٣٨) والتعلم أو مؤشرات الأداء (البند ٣-١١) أو طرق التقييم، أو خطة البحث المتعلقة بالتعلم.

٣-٢٩

المسؤولية الاجتماعية

مسؤولية المنشأة (البند ٣-١) عن آثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة من خلال سلوك شفاف وأخلاقي الذي

- يساهم في التنمية المستدامة، بما في ذلك صحة المجتمع ورفاهيته؛
- يُراعي توقعات الأطراف المهتمة (البند ٣-٢)؛
- يتوافق مع القانون المعمول به ويتسق مع معايير السلوك الدولية؛
- مُدمج في جميع أنحاء المنشأة ويُمارس في جميع عملياتها.

ملاحظة ١: تشمل الأنشطة المنتجات والخدمات والعمليات (البند ٣-٨).

ملاحظة ٢: تشير العلاقات إلى أنشطة المنشأة ضمن نطاق تأثيرها.

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية ٢٦٠٠٠/٢٠١٠، البند ٢-١٨، مُعدّل - استُبدلت كلمة "أصحاب المصلحة" بكلمة "الأطراف المهتمة".]

٣-٣٠

الرؤية

تطلعات المنشأة (البند ٣-١) فيما يتعلق بوضعها المستقبلي المنشود ومتوافقة بشكل مناسب مع رسالتها (البند ٣-٣١)

٣-٣١

الرسالة

سبب وجود المنشأة (البند ٣-١) وصلاحتها ومجالها، مترجماً من خلال السياق الذي تعمل فيه

٣-٣٢

الإستراتيجية

خطة لإنجاز رسالة (البند ٣-٣١) المنشأة (البند ٣-١) وتحقيق رؤيتها (البند ٣-٣٠)

3-33

course
credit-unit
subject

distinct set of teaching (clause 3-38) and learning activities, designed to meet defined learning objectives (clause 3-6) or learning outcomes

مجموعة مميزة من أنشطة التعليم (البند ٣-٣٨) والتعلم، مصممة لتحقيق أهداف التعلم المحددة (البند ٣-٦) أو نتائج التعلم

3-34

programme
consistent set of courses (clause 3-33) designed to meet defined learning objectives (clause 3-6) or learning outcomes, and leading to recognition

مجموعة منسقة من المقررات (البند ٣-٣٣) مصممة لتحقيق أهداف تعلم محددة (البند ٣-٦) أو نتائج تعلم محددة، وتؤدي إلى الاعتراف

Note: Recognition can take the form of a degree, a certificate of completion, participation or achievement, a badge, a diploma and other forms.

ملاحظة: يمكن أن يتخذ الاعتراف شكل درجة علمية وشهادة إكمال أو شهادة مشاركة أو شهادة اجتياز، وشارة ودبلوم وأشكال أخرى.

3-35

person
individual
human being, i.e. a natural person, who acts as a distinct indivisible entity or is considered as such

الشخص
الفرد

إنسان، أي شخص طبيعي يتصرف ككيان مستقل غير قابل للتجزئة أو يُعتبر كذلك

[SOURCE: ISO/IEC 15944-1:2023, clause 3-28, modified -- "person" has been added as the preferred term, "individual" has become an admitted term and "person who is a" has been removed before "human being" at the start of the definition.]

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية/آي إس إي ١٥٩٤٤-١:٢٠٢٣، البند ٣-٢٨، مُعدّل - أُضيفت كلمة "شخص" كمصطلح مُفضل، وأصبح مصطلح "فرد" مُعتمدًا، وحُذفت عبارة "الشخص الذي هو" قبل "كائن بشري" في بداية التعريف.]

3-36

staff
persons (clause 3-35) who work for and within an organization (clause 3-1)

طاقم العمل
الأشخاص (البند ٣-٣٥) الذين يعملون لصالح منشأة (البند ٣-١) أو داخلها

3-37

accessibility
usability of a product, service, environment, or facility by people within the widest range of capabilities

إمكانية الوصول
قابلية استخدام منتج أو خدمة أو بيئة أو مرفق من قِبل أفراد يتمتعون بأكبر قدر من الإمكانيات

[SOURCE: ISO 13131:2021, clause 3-1-1, modified — the example has been removed.]

[المصدر: المواصفة القياسية الدولية ١٣١٣١:٢٠٢١، البند ٣-١-١، مُعدّل - تمت إزالة المثال.]

3-38

teach, verb

work with learners (clause 3-25) to assist and support them with learning

Note 1: Working with learners implies designing, leading and following up on learning activities.

Note 2: Teaching can combine different roles: content delivery, facilitation, mentorship, community builder and, to a certain extent, counsellor and academic guidance provider.

3-39

lifelong learning

provision or use of learning opportunities throughout people's lives in order to foster their continuous development

3-40

skill

set of know-how that allows a person (clause 3-35) to master an activity and succeed in accomplishing a task

Note: A skill can be cognitive, emotional, social or psychomotor.

3-41

knowledge

facts, information, principles or understanding acquired through experience, research or education

[SOURCE: ISO/IEC TS 17027:2014, clause 2-56, modified — the word "truths" has been removed after "information" and the word "research" has been added after "experience" in the definition.]

3-42

verification

confirmation, through the provision of objective evidence, that specified requirements have been fulfilled

[SOURCE: ISO 9000:2015, clause 3-8-12, modified — Notes 1, 2 and 3 to entry have been removed.]

علم، (فعل)

العمل مع المتعلمين (البند ٣-٢٥) لمساعدتهم ودعمهم في التعلم
ملاحظة ١: العمل مع المتعلمين يعني تصميم أنشطة التعلم وتبنيها
ومتابعتها.

ملاحظة ٢: يمكن أن يجمع التعليم بين أدوار مختلفة: تقديم المحتوى والتيسير والتوجيه وبناء المجتمع، وإلى حد ما، المستشار ومقدم التوجيه الأكاديمي.

التعلم مدى الحياة

توفير أو استخدام فرص التعلم طوال حياة الأفراد من أجل تعزيز
تطورهم المستمر

٤٠-٣

المهارة

مجموعة من المعارف العملية التي تمكن الشخص (البند ٣-٣٥)
من إتقان نشاط ما والنجاح في إنجاز مهمة ما
ملاحظة: يمكن أن تكون المهارة معرفية أو عاطفية أو اجتماعية أو نفسية
حركية.

٤١-٣

المعرفة

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

المصدر: المواصفة الفنية الدولية/آي إس سي ١٧٠٢٧/١٧٠٢٧:٢٠١٤، البند ٢-٥٦،
مُعدّل - حُذفت كلمة "الحقائق" بعد كلمة "المعلومات"،
وأضيفت كلمة "البحث" بعد كلمة "الخبرة" في التعريف.

٤٢-٣

التحقق

تأكيد، من خلال تقديم أدلة موضوعية، على استيفاء المتطلبات
المحددة

المصدر: المواصفة القياسية الدولية ٩٠٠٠/٢٠١٥، البند ٣-٨-١٢،
مُعدّل - تمت إزالة الملاحظات ١ و ٢ و ٣ من المدخل.

٤٣-٣

التثبيت

3-43**validation**

confirmation, through the provision of objective evidence, that the requirements for a specific intended use or application have been fulfilled

[SOURCE: ISO 9000:2015, clause 3-8-13, modified — Notes to entry have been removed.]

تأكيد، من خلال تقديم أدلة موضوعية، على استيفاء متطلبات استخدام أو تطبيق محدد مقصود
[المصدر: المواصفة القياسية الدولية ٢٠١٥/٩٠٠٠، البند ٣-٨-١٣، مُعدّل - تمت إزالة للملاحظات.]

3-44**assessment**

activity designed to measure a learner's (clause 3-25) knowledge (clause 3-41), understanding or skills (clause 3-40) against specific reference points or/and standards (educational or professional)

نشاط مصمم لقياس معرفة (البند ٣-٤١) المتعلم (البند ٣-٢٥) أو فهمه أو مهاراته (البند ٣-٤٠) مقابل نقاط مرجعية محددة أو/أو مواصفات (أكاديمية أو مهنية)

3-45**formative assessment**

activity which demonstrates that learners are acquiring the knowledge and skills of the programme implanted by the educational or training professional during the learning process

نشاط يُظهر اكتساب المتعلمين للمعارف والمهارات التي يتضمنها البرنامج الذي يقدمه المختص التعليمي أو التدريسي خلال عملية التعلم

3-46**summative assessment**

activity which demonstrates the extent of a learner's success in meeting the assessment criteria used to gauge the intended learning outcomes of a module or programme, and which contributes to the final grade given for the module or programme

Note: Summative assessment is normally, though not always, used at the end of a unit of teaching. It is used to quantify achievement, to reward achievement, to provide data for selection (to the next stage in education or employment).

نشاط يُظهر مدى نجاح المتعلم في استيفاء معايير التقييم المستخدمة لقياس نجاحات التعلم المرجوة من وحدة أو برنامج، ويساهم في تحديد الدرجة النهائية الممنوحة للوحدة أو البرنامج ملاحظة: يُستخدم التقييم التجميعي عادةً، وإن لم يكن دائماً، في غاية الوحدة التعليمية. ويُستخدم لقياس مقدار الإنجاز، ومكافأة الإنجاز، وتوفير بيانات الاختبار (المتنقل إلى المرحلة التالية في التعليم أو العمل).

3-47**learner with special needs**

learner who has educational needs that cannot be met through regular instruction and assessment practices

Example: Behavioural, communications, intellectual, physical, gifted or other additional needs for learners who are gifted or who have other special educational needs.

Note: Learners can have more than one special need.

متعلم ذو احتياجات خاصة
متعلم لديه احتياجات تعليمية لا يمكن تلبيتها من خلال التدريس والتقييم الاعتياديين
مثال: احتياجات سلوكية أو تواصلية أو فكرية أو بدنية أو موهوبة، أو غيرها من الاحتياجات الإضافية لمتعلمين الموهوبين أو الذين لديهم احتياجات تعليمية خاصة أخرى.
ملاحظة: يمكن أن يكون لدى المتعلمين أكثر من احتياج خاص واحد.

4- Context of the organization

4-1 Understanding the organization and its context

The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose, and that affect its ability to achieve the intended result(s) of its educational organization management system.

The organization shall determine whether climate change is a relevant issue.

The organization shall monitor and review information about these external and internal issues.

Note 1: Issues can include positive and negative factors or conditions for consideration.

Note 2: Understanding the external context can be facilitated by considering issues arising from technological, competitive, market, cultural, social, political, economic and environmental factors, whether international, national, regional or local.

Note 3: Understanding the internal context can be facilitated by considering issues related to values, culture, knowledge and performance of the organization.

Note 4: Strategic direction can be expressed through documented information such as the organizational mission or vision statement.

4-2 Understanding the needs and expectations of interested parties

The organization shall determine:

- the interested parties that are relevant to the educational organization management system;
- the relevant requirements of these interested parties;
- which of these requirements will be addressed through the educational organization management system.

Interested parties that can affect, or potentially affect, the organization's ability to consistently and sustainably provide educational products and services, shall be taken into account.

Interested parties include:

- a) learners;
- b) other beneficiaries;
- c) staff of the organization.

The organization shall monitor and review information about these interested parties and their relevant requirements.

٤ - سياق المنشأة

٤-١ فهم المنشأة وسياقها

يجب على المنشأة تحديد القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بغرضها، والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتيجة (النتائج) المرجوة من نظام إدارة مؤسستها التعليمية.

يجب على المنشأة تحديد ما إذا كان تغير المناخ قضية ذات صلة يجب أخذها في الاعتبار. يجب على المنشأة مراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بهذه القضايا الخارجية والداخلية.

ملاحظة ١: يمكن أن تشمل القضايا عوامل أو شروط إيجابية وسلبية لأخذها بالاعتبار.

ملاحظة ٢: 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 ٣: يمكن تسهيل فهم السياق الداخلي من خلال النظر في القضايا المتعلقة بقيم المنشأة وثقافتها ومعرفة وأدائها.

ملاحظة ٤: يمكن التعبير عن التوجه الإستراتيجي من خلال معلومات مؤلفة مثل بيان رسالة المنشأة أو رؤيتها.

٤-٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة

يجب على المنشأة تحديد ما يلي:

- الأطراف المهمة ذات الصلة بنظام إدارة المنشأة التعليمية.
- المتطلبات ذات الصلة لهذه الأطراف المهمة.
- أي من هذه المتطلبات سيتم تناولها من خلال نظام إدارة المنشأة التعليمية.

يجب الأخذ بعين الاعتبار الأطراف المهمة الذين يمكن أن يؤثر، أو يحتمل أن يؤثر، على قدرة المنشأة على تقديم منتجات وخدمات تعليمية بشكل متنسق ومستدام.

تشمل الأطراف المهمة:

(أ) المتعلمين.

(ب) المستفيدين الآخرين.

(ج) طاقم العمل للمنشأة.

يجب على المنشأة مراقبة ومراجعة المعلومات المتعلقة بهذه الأطراف المهمة ومتطلباتها ذات الصلة.

Note 1: Relevant interested parties can have requirements related to climate change.

Note 2: Annex C gives a classification of interested parties in educational organizations.

4-3 Determining the scope of the educational organization management system

The organization shall determine the boundaries and applicability of the educational organization management system to establish its scope.

When determining this scope, the organization shall consider:

- the external and internal issues referred to in clause 4-1;
- the requirements referred to in clause 4-2;
- the educational products and services of the organization.

The scope shall be available as documented information.

The organization shall apply all the requirements of this document if they are applicable within the determined scope of its EOMS.

The scope shall state the types of products and services covered, and provide justification for any requirement of this document that the organization determines is not applicable to its EOMS.

Conformity to this document may only be claimed if the requirements determined as not being applicable do not affect the organization's ability or responsibility to ensure the conformity of its educational products and services and the enhancement of learners' and other beneficiaries' satisfaction.

All products and services provided to learners by an educational organization shall be included within the scope of its EOMS.

4-4 Educational organization management system

4-4-1 General

The organization shall establish, implement, maintain and continually improve an educational organization management system, including the processes needed and their interactions, in accordance with the requirements of this document.

The organization shall determine processes for the EOMS and their application throughout the organization and shall:

ملاحظة ١: قد تكون لدى الأطراف المهمة متطلبات تتعلق بتغير المناخ.

ملاحظة ٢: يقدم الملحق ج تصنيفاً للأطراف المهمة في المنشآت التعليمية.

٣-٤ تحديد نطاق نظام إدارة المنشأة التعليمية

يجب على المنشأة عند إنشاء النطاق أن تحدد حدود نظام إدارة المنشأة التعليمية وقابليته للتطبيق.

عند تحديد هذا النطاق، يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- القضايا الخارجية والداخلية المشار إليها في البند ٤-١.
- المتطلبات المشار إليها في البند ٤-٢.
- المنتجات والخدمات التعليمية للمنشأة.

يجب أن يكون النطاق متاحاً كمنظومات موثقة.

يجب على المنشأة تطبيق جميع متطلبات هذه الوثيقة إذا كانت تنطبق ضمن النطاق المحدد لنظام إدارة المنشأة التعليمية الخاص بها.

يجب أن يوضح النطاق أنواع المنتجات والخدمات المشمولة ويقدم مبرراً لأي مطلب من هذه الوثيقة تراه المنشأة غير قابل للتطبيق على نظام إدارة المنشأة التعليمية الخاص بها.

المطالبة بالمطابقة مع هذه الوثيقة لا تجوز إلا في حال كانت المتطلبات التي تم تحديدها غير قابلة للتطبيق لا تؤثر على قدرة المنشأة أو مسؤوليتها عن ضمان مطابقة منتجاتها وخدماتها التعليمية وتعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

يجب أن يشمل نطاق نظام إدارة المنشأة التعليمية جميع المنتجات والخدمات التي تقدمها المنشأة التعليمية للمتعلمين.

٤-٤ نظام إدارة المنشأة التعليمية

٤-٤-١ عام

يجب على المنشأة إنشاء نظام إدارة المنشأة التعليمية، وتنفيذه، والحفاظ عليه، وتحسينه باستمرار، بما في ذلك العمليات اللازمة وتفاعلاتها، وفقاً لمتطلبات هذه الوثيقة.

يجب أن تحدد المنشأة عمليات نظام إدارة المنشأة التعليمية وتطبيقها في جميع أنحاء المنشأة، ويجب عليها:

- a) determine the inputs required and the outputs expected from these processes;
- b) determine the sequence and interaction of these processes;
- c) determine and apply the criteria and methods (including monitoring, measurement and related performance indicators) needed to ensure the effective operation and control of these processes;
- d) determine the resources needed for these processes and ensure their availability;
- e) assign the responsibilities and authorities for these processes;
- f) address the risks and opportunities as determined in accordance with the requirements of clause 6-1;
- g) evaluate these processes and implement any changes needed to ensure that these processes achieve their intended results;
- h) improve the processes and the EOMS.
- 4-4-2 To the extent necessary, the organization shall:**

- a) maintain documented information to support the operation of its processes;
- b) retain documented information to have confidence that the processes are being carried out as planned.

5- Leadership

5-1 Leadership and commitment

5-1-1 General

Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to the educational organization management system by:

- a) ensuring that the educational organization policy and educational organization objectives are established and are compatible with the strategic direction of the organization;
- b) ensuring the integration of the educational organization management system requirements into the organization's business processes;
- c) ensuring that the resources needed for the educational organization management system are available;
- d) communicating the importance of effective educational organization management and of conforming to the educational organization management system requirements;

(أ) تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة من هذه العمليات.

(ب) تحديد تسلسل هذه العمليات وتفاعلها.

(ج) تحديد وتطبيق المعايير والطرق (بما في ذلك المراقبة والقياس ومؤشرات الأداء ذات الصلة) اللازمة لضمان التشغيل والتحكم الفعالين لهذه العمليات.

(د) تحديد الموارد اللازمة لهذه العمليات وضمان توافرها.

(هـ) تحديد المسؤوليات والصلاحيات لهذه العمليات.

(و) التعامل مع المخاطر والفرص المحددة وفقاً لمتطلبات البند ٦-١.

(ز) تقييم هذه العمليات وتنفيذ التغييرات اللازمة لضمان تحقيق هذه العمليات لنتائجها المرجوة؛

(ح) تحسين العمليات ونظام إدارة المنشآت التعليمية.

٤-٤-٢ إلى الحد الضروري، يجب على المنشأة أن:

(أ) الحفاظ على المعلومات الموثقة لدعم تشغيل عملياتها.

(ب) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لتوفير ثقة بأنه تنفيذ العمليات وفقاً للتخطيط.

٥- القيادة

٥-١ القيادة والالتزام

٥-١-١ عام

يجب على الإدارة العليا إظهار القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة المنشأة التعليمية من خلال:

(أ) ضمان إنشاء سياسة المنشأة التعليمية وأهدافها وتوافقها مع التوجه الإستراتيجي للمنشأة.

(ب) ضمان دمج متطلبات نظام إدارة المنشأة التعليمية في عمليات أعمال المنشأة.

(ج) ضمان توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة المنشأة التعليمية.

(د) إيصال أهمية الإدارة الفعالة للمنشأة التعليمية والامتثال لمتطلبات نظام إدارة المنشأة التعليمية.

- e) ensuring that the educational organization management system achieves its intended result(s);
- f) directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the educational organization management system;
- g) promoting continual improvement;
- h) supporting other relevant roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility;
- i) ensuring that educators and staff maintain, update and improve their competence;
- j) promoting the use of the process approach and risk-based thinking;
- k) being accountable for the effectiveness of the FOMS;
- l) supporting the sustainable implementation of the educational vision and related educational concepts;
- m) establishing, developing and maintaining a strategic plan for the organization;
- n) ensuring that learners' educational requirements, including special needs, are identified and addressed;
- o) considering principles of social responsibility;
- p) promoting fairness, transparency and ethical behaviour at all levels of the organization.

Note: Reference to "business" in this document can be interpreted broadly to mean those activities that are core to the purposes of the organization's existence.

5-1-2 Focus on learners and other beneficiaries

Top management shall be directly responsible for ensuring that:

- a) the needs and expectations of learners and other beneficiaries are determined, understood and consistently met, as evidenced by monitoring their satisfaction and educational progress;
- b) the risks and opportunities that can affect conformity of products and services and the ability to enhance learner and other beneficiary satisfaction are determined and addressed.

هـ) ضمان تحقيق نظام إدارة المنشأة التعليمية للنتائج المرجوة.

و) توجيه ودعم الأفراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة المنشأة التعليمية.

ز) تعزيز التحسين المستمر.

ح) دعم الأدوار الأخرى ذات الصلة لإظهار قدرتهم على القيادة فيما يتعلق بمجالات مسؤوليتهم.

ط) ضمان الحفاظ على كفاية المعلمين وطاقم العمل وتحديثها وتحسينها.

ي) تعزيز استخدام نهج العملية والتفكير القائم على المخاطر.

ك) تحمل المسؤولية عن فعالية نظام إدارة المنشأة التعليمية.

ل) دعم التنفيذ المستدام للرؤية التعليمية والمفاهيم التعليمية ذات الصلة.

م) إنشاء خطة استراتيجية للمنشأة وتطويرها وتحسينها.

ن) ضمان تحديد وتلبية الاحتياجات التعليمية للمتعلمين، بما في ذلك الاحتياجات الخاصة.

س) مراعاة مبادئ المسؤولية المجتمعية.

ع) تعزيز العدالة والشفافية والسلوك الأخلاقي على جميع مستويات المنشأة.

ملاحظة: يمكن تفسير الإشارة إلى "الأعمال" في هذه الوثيقة على نطاق واسع لتعني تلك الأنشطة التي تُعدُّ جوهرية لأهداف وجود المنشأة.

5-1-2-5 التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين

يجب أن تتحمل الإدارة المعنية المسؤولية المباشرة عن ضمان ما يلي:

أ) تحديد احتياجات وتوقعات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وفهمها وتلبيتها باستمرار، المعزز بالأدلة من خلال مراقبة رضاهم وتقديمهم التعليمي.

ب) تحديد المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات والقدرة على تعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والتعامل معها.

5-1-3 Additional requirements for special needs education

If the educational organization provides educational products and services to learners with special needs, top management shall ensure that:

- resources and training are in place to support accessibility in learning environments;
- reasonable accommodation is provided for learners with special needs to promote an equitable access to facilities and the educational environments as other learners.

5-2 Educational organization policy

Top management shall establish educational organization policy that:

- a) is appropriate to the purpose of the organization;
- b) provides a framework for setting educational organization objectives;
- c) includes a commitment to meet applicable requirements;
- d) includes a commitment to continual improvement of the educational organization management system;
- e) supports the educational organization mission and vision;
- f) takes into account relevant educational, scientific and technical developments;
- g) includes a commitment to satisfy the organization's social responsibility;
- h) includes a commitment towards managing intellectual property;
- i) considers the needs and expectations of relevant interested parties.

The educational organization policy shall:

- be available and be maintained as documented information;
- be communicated within the organization;
- be available to interested parties, as appropriate.

Note: Guidelines for communication with interested parties are provided in Annex D.

5-3 Roles, responsibilities and authorities

Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned and communicated within the organization.

Top management shall assign the responsibility and authority for:

٥-١-٣ متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

إذا قدمت المنشأة التعليمية منتجات وخدمات تعليمية للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة، فيجب على الإدارة العليا ضمان ما يلي:

- توافر الموارد والتدريب لدعم إمكانية الوصول في بيئات التعلم.
- توفير أماكن إقامة معقولة للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لتعزير الوصول العادل إلى المرافق والبيئات التعليمية مثل المتعلمين الآخرين.

٥-٢ سياسة المنشأة التعليمية

يجب أن تنشئ الإدارة العليا سياسة للمنشأة التعليمية بحيث تكون:

- أ) مناسبة لغرض المنشأة.
- ب) توفر إطاراً لتحديد أهداف المنشأة التعليمية.
- ج) تتضمن التزاماً بتلبية المتطلبات المعمول بها.
- د) تتضمن التزاماً بالتحسين المستمر لنظام إدارة المنشأة التعليمية.
- هـ) تدعم رسالة المنشأة التعليمية ورؤيتها.

و) تأخذ في الاعتبار التطورات التكنولوجية والعلمية والتقنية ذات الصلة.

ز) تتضمن التزاماً بتلبية المسؤولية المجتمعية للمنشأة.

ح) تتضمن التزاماً بإدارة الملكية الفكرية.

ط) تراعي احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة.

يجب أن تكون سياسة المنشأة التعليمية:

- متاحة ويحفظ بها كمعلومات موثقة.

- يتم التواصل بشأنها داخل المنشأة.

- متاحة للأطراف المهمة، حسب الاقتضاء.

ملاحظة: ترد إرشادات التواصل مع الأطراف المهمة في الملحق د.

٥-٣ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

يجب على الإدارة العليا ضمان توزيع المسؤوليات والصلاحيات

المتعلقة بالأدوار ذات الصلة وتعيينها داخل المنشأة.

يجب على الإدارة العليا إسناد المسؤولية والصلاحيات لما يلي:

- a) ensuring that the educational organization management system conforms to the requirements of this document;
- b) reporting on the performance of the educational organization management system to top management;
- c) reporting on opportunities for improvement (see clause 10-1) to top management (see clause 9-3-2);
- d) ensuring that the educational organization policy is understood and implemented;
- e) ensuring that the processes of the educational organization management system deliver their intended outputs;
- f) ensuring the promotion of a focus on learners and other beneficiaries throughout the organization;
- g) ensuring that the integrity of the EOMS is maintained when changes to the EOMS are planned and implemented;
- h) managing the organization's communications (see clause 7-4);
- i) ensuring that all learning processes are integrated, regardless of method of delivery;
- j) control of documented information (see clause 7-5);
- k) where applicable, managing the requirements of learners with special needs.

6- Planning

6-1 Actions to address risks and opportunities

When planning for the educational organization management system, the organization shall consider the issues referred to in clause 4-1 and the requirements referred to in clauses 4-2 and 4-4 and determine the risks and opportunities that need to be addressed to:

- give assurance that the educational organization management system can achieve its intended result(s);
- prevent or reduce undesired effects;
- achieve continual improvement.
- enhance desirable effects;

The organization shall plan:

- a) actions to address these risks and opportunities;

أ) ضمان توافق نظام إدارة المنشأة التعليمية مع متطلبات هذه الوثيقة.

ب) رفع تقارير عن أداء نظام إدارة المنشأة التعليمية إلى الإدارة العليا.

ج) رفع تقارير عن فرص التحسين (انظر البند ١٠-١) إلى الإدارة العليا (انظر البند ٩-٣-٢).

د) ضمان فهم سياسة المنشأة التعليمية وتنفيذها.

هـ) ضمان تحقيق عمليات نظام إدارة المنشأة التعليمية للمخرجات المرجوة.

و) ضمان تعزيز التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين في المنشأة.

ز) ضمان الحفاظ على سلامة نظام إدارة المنشأة التعليمية عند تخطيط وتنفيذ التغييرات عليه.

ح) إدارة اتصالات المنشأة (انظر البند ٧-٤).

ط) ضمان تكامل جميع عمليات التعلم، بغض النظر عن طريقة تقديمها.

ي) ضبط المعلومات الموثقة (انظر البند ٧-٥).

ك) حيثما ينطبق ذلك، إدارة متطلبات المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة.

٦- التخطيط

٦-١ الإجراءات اللازمة للتعامل مع المخاطر والفرص

عند التخطيط لنظام إدارة المنشأة التعليمية، يجب على المنشأة

مراعاة القضايا المذكورة في البند ٤-١ والمتطلبات المذكورة في

البندين ٤-٢ و ٤-٤، وتحديد للمخاطر والفرص التي يجب التعامل معها من أجل:

- ضمان قدرة نظام إدارة المنشأة التعليمية على تحقيق النتيجة (النتائج) المرجوة.

- منع أو تقليل الآثار غير المرغوبة.

- تحقيق التحسين المستمر.

- تعزيز الآثار المرغوبة.

يجب على المنشأة التخطيط لما يلي:

أ) إجراءات للتعامل مع هذه المخاطر والفرص.

b) how to:

- integrate and implement the actions into its educational organization management system processes;
- evaluate the effectiveness of these actions.

Actions taken to address risks and opportunities shall be proportionate to the probability of occurrence and potential impact on the conformity of products and services.

Note 1: Options to address risks can include avoiding risk, taking risk in order to pursue an opportunity, eliminating the risk source, changing the likelihood or consequences, sharing the risk, or retaining risk by informed decision.

Note 2: Opportunities can lead to the adoption of new practices, launching new educational products or educational services, opening new markets, addressing new learners and other beneficiaries, building partnerships, using new technology and other desirable and viable possibilities to address the needs of the organization or of its learners or of other beneficiaries.

6-2 Educational organization objectives and planning to achieve them

The organization shall establish educational organization objectives at relevant functions and levels.

The organization shall establish objectives for relevant processes which require active quality management over specified periods of time.

The educational organization objectives shall:

- a) be consistent with the educational organization policy;
- b) be measurable (if practicable);
- c) take into account applicable requirements;
- d) be monitored;
- e) be communicated;
- f) be updated as appropriate;
- g) be available as documented information;

h) be relevant to conformity of products and services and to the enhancement of learner, educator, academic administration and staff and other beneficiary satisfaction;

The organization shall also maintain and retain documented information on achievement of the educational organization objectives.

(ب) كيفية:

- دمج وتنفيذ هذه الإجراءات في عمليات نظام إدارة المنشأة التعليمية.

- تقدير فعالية هذه الإجراءات.

يجب أن تكون الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص متناسبة مع احتمالية حدوثها وتأثيرها المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات.

ملاحظة ١: يمكن أن تشمل خيارات التعامل مع المخاطر تجنب المخاطر أو المخاطرة من أجل تحقيق الفرصة، أو القضاء على مصدرها، أو تغيير احتمالية حدوثها أو عواقبها، أو مشاركة المخاطر، أو الاحتفاظ بها بقرارات مدروسة.

ملاحظة ٢: يمكن أن تؤدي الفرص إلى تغيير ممارسات جديدة، وإطلاق منتجات تعليمية جديدة أو خدمات تعليمية، وفتح أسواق جديدة، والتعامل مع متعلمين جدد ومستفيدين آخرين، وبناء شراكات، واستخدام التكنولوجيا الجديدة وغيرها من الاحتمالات المرغوبة والقابلة للتطبيق للتغلب مع احتياجات المنشأة أو متعلميها أو المستفيدين الآخرين.

٦-٢ أهداف المنشأة التعليمية والتخطيط لتحقيقها

يجب أن تُشتمل المنشأة أهدافاً تعليمية على مستوى الوظائف والمستويات ذات الصلة.

يجب أن تُشتمل المنشأة أهدافاً للعمليات ذات الصلة التي تتطلب إدارة جودة فاعلة على مدى فترات زمنية محددة.

يجب أن تكون أهداف المنشأة التعليمية:

(أ) متوافقة مع سياسة المنشأة التعليمية.

(ب) قابلة للقياس (إن أمكن).

(ج) تأخذ في الاعتبار المتطلبات المعمول بها.

(د) يتم مراقبتها.

(هـ) يتم نشرها.

(و) يتم تحديثها حسب الاقتضاء.

(ز) متاحة كمعلومات موثقة.

(ح) ذات صلة بمطابقة المنتجات والخدمات، وتعزيز رضا المتعلمين والمعلمين والإدارة الأكاديمية وطاقم العمل وغيرهم من المستفيدين.

كما يجب على المنشأة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة

بتحقيق أهداف المنشأة التعليمية والحفاظ عليها.

When planning how to achieve its educational organization objectives, the organization shall determine:

- what will be done;
- what resources will be required;
- who will be responsible;
- when it will be completed;
- how the results will be evaluated.

6-3 Planning of changes

When the organization determines the need for changes to the educational organization management system, the changes shall be carried out in a planned manner.

The organization shall consider:

- a) the purpose of the changes and their potential consequences;
- b) the integrity of the educational organization management system;
- c) the availability and readiness of internal resources;
- d) the allocation or reallocation of responsibilities and authorities;
- e) the availability and readiness of external providers needed to implement the change.

7- Support

7-1 Resources

7-1-1 General

The organization shall determine and provide the resources needed for the establishment, implementation, maintenance and continual improvement of the educational organization management system.

The organization shall ensure that resources sustainably enhance:

- a) learner engagement and satisfaction through activities that improve learning and promote the achievement of learning outcomes;
- b) staff engagement and satisfaction through activities to improve staff competences to facilitate learning;
- c) other beneficiary satisfaction, through activities that contribute to the social benefits of learning.

The organization shall determine and monitor which resources shall be provided by:

عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف المنشأة التعليمية، يجب على المنشأة تحديد ما يلي:

- ما الذي سيتم إنجازه.
- ما هي الموارد المطلوبة.
- من سيكون مسؤولاً.

كيفية سيتم تقدير النتائج.

٦-٣ التخطيط للتغيرات

عندما تُقرر المنشأة ضرورة إجراء تغييرات على نظام إدارة المنشأة التعليمية، يجب أن تُنفذ هذه التغييرات بطريقة مُخطّط لها.

يجب على المنشأة أن تُراعي:

- (أ) الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة.
- (ب) سلامة نظام إدارة المنشأة التعليمية.
- (ج) توافر وجاهزية الموارد الداخلية.
- (د) توزيع أو إعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات.
- (هـ) توافر وجاهزية مزودي الخدمات الخارجيين اللازمين لتنفيذ التغيير.

٧- الدعم

٧-١ الموارد

٧-١-١ عام

يجب أن تُحدد المنشأة وتوفر الموارد اللازمة لإنشاء نظام إدارة المنشأة التعليمية وتنفيذه والمحافظة عليه وتحسينه المستمر.

يجب أن تضمن المنشأة أن الموارد تُعزز بشكل مستدام ما يلي:

- (أ) مشاركة المتعلمين ورضاهم من خلال أنشطة تُحسّن التعلم وتُعزز تحقيق نتائجه.

- (ب) مشاركة طاقم العمل ورضاهم من خلال أنشطة تُحسّن كفاءتهم لتسهيل التعلم.

- (ج) رضا المستفيدين الآخرين، من خلال أنشطة تُساهم في تحقيق الفوائد الاجتماعية للتعلم.

يجب أن تُحدد المنشأة وتُراقب الموارد المقدمة من قبل:

- the organization;

- external providers.

The organization shall take into account the needs of learners with special needs, where applicable, and shall ensure that a variety of accessibility requirements are anticipated.

7-1-2 Human resources

Human resources shall include as applicable:

- staff employed by the organization;

- volunteers and interns working with or contributing to the organization;

- staff of external providers working with or contributing to the organization.

The organization shall:

a) determine and provide the human resources necessary for the effective implementation of its educational organization management system and for the operation and control of its processes;

b) determine, implement and publish recruitment or selection criteria, which shall be available to relevant interested parties;

c) maintain documented information on the process used for recruitment or selection, and retain documented information on the results of the recruitment.

Note: Recruitment criteria can consider professional experience, teaching experience, updating knowledge, research experience and academic publication.

7-1-3 Facilities

The facilities shall include, as applicable, the following facilities that meet learner requirements:

- buildings and grounds;

- equipment, including hardware and software;

- utilities.

The organization shall determine, provide and maintain safe facilities that are suitable for human resources to support learners' development and enhancement of competence. The organization shall ensure that the dimensions of the facilities are adequate to the requirements of those using them.

- المنشأة.

- مُزودو الخدمات الخارجيون.

يجب أن تأخذ المنشأة بالاعتبار احتياجات المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة، عند الاقتضاء، ويجب أن تضمن توفير مجموعة متنوعة من متطلبات إمكانية الوصول.

٢-١-٢ الموارد البشرية

يجب أن تشمل الموارد البشرية، حسب الاقتضاء، ما يلي:

- طاقم الموظفين العاملون لدى المنشأة.

- المتطوعون والمتكلمون العاملون مع المنشأة أو المساهمون في أنشطتها.

- طاقم عمل المزودون الخارجيون العاملون مع المنشأة أو المساهمون في أنشطتها.

يجب على المنشأة ما يلي:

(أ) تحديد وتوفير الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ النظام إدارة المنشأة التعليمية، وتشغيل عملياتها وضبطها.

(ب) تحديد معايير التوظيف أو الاختيار وتطبيقها ونشرها؛ على أن تكون هذه المعايير متاحة للأطراف المهتمة ذات الصلة.

(ج) الحفاظ على معلومات موثقة حول عملية التوظيف أو الاختيار، والاحتفاظ بمعلومات موثقة حول نتائج التوظيف.

ملاحظة: يمكن معايير التوظيف أن تأخذ في الاعتبار الخبرة المهنية، والخبرة في التعليم، وتحديث المعرفة، والخبرة البحثية، والنشر الأكاديمي.

٣-١-٧ المرافق

يجب أن تشمل المرافق، حسب الاقتضاء، مرافق التالية التي تلبى احتياجات المتعلمين:

- المباني والأراضي.

- المعدات، بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات.

- المرافق الخدمية.

تحدد المنشأة وتوفر وتحافظ على مرافق آمنة ومناسبة للموارد

البشرية لدعم تطوير المتعلمين وتعزيز كفاءاتهم.

يجب أن تضمن المنشأة أن تكون أبعاد المرافق مناسبة لاحتياجات مستخدميها.

As appropriate, the organization shall ensure facilities for:

- teaching;
- self-learning;
- implementing knowledge;
- rest and recreation;
- subsistence.

Note 1: Subsistence can include facilities for lodging, dining, health and safety.

Note 2: Facilities can include digital spaces.

Note 3: Facilities can be indoor or outdoor.

7-1-4 Environment for the operation of educational processes

The organization shall determine, provide and maintain a suitable environment to promote the overall wellbeing of relevant interested parties, by considering:

- psychosocial factors;
- physical factors.

Note 1: Within an environment, psychosocial factors can include work demands, influence at work, possibilities for development, meaning of work, commitment to the workplace, predictability, rewards, role clarity, quality of leadership, social support from supervisors, satisfaction with work, work family conflict/balance, values in the workplace, stress, burnout and offensive behaviour (e.g. bullying).

Note 2: Within an environment, physical factors can include temperature, heat, humidity, light, airflow, hygiene and noise, as well as the ergonomics of equipment and furniture.

7-1-5 Monitoring and measuring resources

7-1-5-1 General

The organization shall determine and provide the resources needed to ensure valid and reliable results when monitoring or measuring is used to verify the conformity of products and services to requirements.

The organization shall ensure that the resources provided:

- are suitable for the specific type of monitoring and measurement activities being undertaken, i.e. adequate to the target, the type, method of educational delivery and duration of the educational service;

حسب الاقتضاء، يجب أن تضمن المنشأة مرافق لما يلي:

- التعليم.
- التعلم الذاتي.
- تطبيق المعرفة.
- الراحة والاستجمام.
- الإعاشة.

ملاحظة ١: يمكن أن تشمل الإعاشة مرافق الإقامة والطعام والصحة والسلامة.

ملاحظة ٢: يمكن أن تشمل المرافق مساحات رقمية.

ملاحظة ٣: يمكن أن تكون المرافق داخلية أو خارجية.

٧-١-٤ بيئة تشغيل العمليات التعليمية

تحدد المنشأة وتوفر وتحافظ على بيئة مناسبة لتعزيز الرفاهية العامة للأطراف المهتمة ذات الصلة، من خلال مراعاة:

- العوامل النفسية والاجتماعية.
- العوامل المادية.

ملاحظة ١: يمكن أن تشمل العوامل النفسية والاجتماعية في بيئة العمل متطلبات العمل، والتأثير في العمل، وإمكانيات التطوير، ومعنى العمل، والانتماء لبيئة العمل، والقدرة على التنبؤ، واللكافات، ووضوح الأدوار، وجود القيادة، والدعم الاجتماعي من المشرفين، والرعاية عن العمل، وأعباء الأسرة والعمل، والقيم في مكان العمل، والتوتر، والإرهاق، والسلوك العدواني (مثل التنمر).

ملاحظة ٢: يمكن أن تشمل العوامل المادية في بيئة العمل درجة الحرارة، والتدفئة، والرطوبة، والإضاءة، وتدفق الهواء، والنظافة، والضوضاء، بالإضافة إلى ملائمة المعدات والأثاث لتعامل بشري.

٧-١-٥ مراقبة وقياس الموارد

٧-١-٥-١ عام

يجب على المنشأة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لضمان صحة وموثوقية نتائج المراقبة أو القياس للتحقق من مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

يجب على المنشأة ضمان أن الموارد المقدمة:

- مناسبة لنوع محدد من أنشطة المراقبة والقياس التي تم تنفيذها، على سبيل المثال كفاية لمستهدف ونوع وطريقة تقديم التعليم، ومدى الخدمة التعليمية.

b) are maintained to ensure their continued fitness for their purpose.

The organization shall retain appropriate documented information as evidence of fitness for purpose of monitoring and measurement resources.

Note: Methods of educational delivery can include spoken communication in a physical space, online communication, physical or digital distribution of material, communication using broadcast media, or a combination of these.

7-1-5-2 Measurement traceability

When measurement traceability is a requirement, or is considered by the organization to be an essential part of providing confidence in the validity of measurement results, measuring resources shall be:

- verified or calibrated, or both, at specified intervals, or prior to use, against measurement standards traceable to international or national measurement standards; when no such standards exist, the basis used for calibration or verification shall be retained as documented information;
- identified in order to determine their status;
- safeguarded from adjustments, damage or deterioration that would invalidate the calibration status and subsequent measurement results.

The organization shall determine if the validity of previous measurement results has been adversely affected when measuring equipment is found to be unfit for its intended purpose, and shall take appropriate action as necessary.

7-1-6 Organizational knowledge

7-1-6-1 General

The organization shall determine the knowledge necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services. This knowledge shall be maintained, and made available to the extent necessary.

When addressing changing needs and trends, the organization shall consider its current knowledge and determine how to acquire or access any necessary additional knowledge and required updates.

The organization shall encourage exchange of knowledge between all educators and staff, particularly amongst peers.

ب) تُحافظ عليها لضمان استمرار ملاءمتها للغرض المخصص لها.
يجب على المنشأة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل على ملاءمة موارد المراقبة والقياس للغرض المقصود منها.

ملاحظة: يمكن أن تشمل طرق تقديم التعليم التواصل الشفهي في فضاء افتراضي، أو التواصل عبر الإنترنت، أو توزيع المواد مادياً أو رقمياً، أو التواصل باستخدام وسائل البث، أو مزيج من هذه الطرق.

٧-١-٥-١-٧ تتبع القياسات

عندما تكون إمكانية تتبع القياسات مطلباً، أو تعتبرها المنشأة جزءاً أساسياً من ضمان صحة نتائج القياس، يجب أن تكون موارد القياس:

- مُتحققة أو مُعايرة، أو كليهما، على فترات زمنية محددة، أو قبل الاستخدام، وفقاً لمعايير قياس قابلة للتتبع وفقاً للمواصفات القياسية الدولية أو الوطنية؛ وفي حال عدم وجود مثل هذه المعايير، يجب الاحتفاظ بالأساس المستخدم للمعايرة أو التحقق كمعلومات موثقة.
- معرفة لتحديد حالتها.
- محمية من أي تعديلات أو تلف أو تدهور قد يُبطل حالة المعايرة ونتائج القياس اللاحقة.

يجب أن تُحدد المنشأة ما إذا كانت صحة نتائج القياس السابقة قد تأثرت سلباً عندما يتبين أن معدات القياس غير صالحة للغرض المخصص لها؛ وتتخذ الإجراءات المناسبة حسب الضرورة.

٧-١-٦-١-٧ المعرفة المؤسسية

٧-١-٦-١-٧ عام

يجب أن تُحدد المنشأة المعرفة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق توافق المنتجات والخدمات.

يجب الحفاظ على هذه المعرفة وإاحتاحتها بالقدر اللازم.

عند التعامل مع الاحتياجات والاتجاهات المتغيرة، يجب على المنشأة مراعاة معرفتها الحالية وتحديد كيفية اكتساب أو الوصول إلى أي معرفة إضافية ضرورية والتحديثات المطلوبة.

يجب على المنشأة تشجيع تبادل المعرفة بين جميع المعلمين وطاقم العمل، وخاصة بين الأقران.

Note 1: Organizational knowledge is knowledge specific to the organization and is generally gained by experience. It is information that is used and shared to achieve the organization's objectives.

Note 2: Organizational knowledge can be based on:

- internal sources (e.g. intellectual property; knowledge gained from experience; lessons learned from failures and successful projects; capturing and sharing undocumented knowledge and experience; the results of improvements in processes, products and services);
- external sources (e.g. standards, academia, conferences, gathering knowledge from learners, other beneficiaries or providers).

7-1-6-2 Learning resources

The organization shall provide learning resources, as appropriate, and shall make them available where and when needed.

The learning resources shall:

- a) reflect the needs and requirements of learners, other beneficiaries and educators;
- b) be reviewed at planned intervals to ensure they are up to date;
- c) be catalogued and referenced.

The organization shall respect intellectual property requirements and should encourage reusability of resources.

Note: Where appropriate, a meta-data standard (e.g. the ISO 15836 series or the ISO/IEC 19788 series) can be used for referencing.

7-2 Competence

7-2-1 General

The organization shall:

- a) determine the necessary competence of person(s) doing work under its control that affects its educational organization performance;
- b) ensure that these persons are competent on the basis of appropriate education, training, or experience;
- c) where applicable, take actions to acquire the necessary competence, and evaluate the effectiveness of the actions taken;
- d) establish and implement methods for evaluating the performance of staff.

Appropriate documented information shall be available as evidence of competence.

ملاحظة ١: المعرفة المؤسسية هي معرفة خاصة بالمنشأة، وتكتسب عادة من خلال الخبرة، وهي معلومات تُستخدم وتُشارك لتحقيق أهداف المنشأة.

ملاحظة ٢: يمكن أن تستند المعرفة المؤسسية إلى:

- مصادر داخلية (مثل الملكية الفكرية؛ المعرفة المكتسبة من الخبرة؛ الدروس المستفادة من الإخفاقات والمشروعات الناجحة؛ جمع وتبادل المعرفة والخبرة غير الموثقة؛ نتائج التحسينات في العمليات والمنتجات والخدمات)؛
- مصادر خارجية (مثل المواصفات القياسية، والأوساط الأكاديمية، والمؤتمرات، وجمع المعرفة من المتعلمين، والمستفيدين الآخرين أو مزودي الخدمات).

٧-١-٦-٢ موارد التعلم

يجب أن توفر المنشأة موارد التعلم في حسب الاقتضاء، وتبنيها أينما ووقتها دعت الحاجة.

يجب أن تراعي موارد التعلم ما يلي:

- أ) أن تعكس احتياجات ومتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين والمتعلمين.
- ب) أن تُراجع على فترات مُخططة لها لضمان تحديثها.
- ج) أن تُفهرس ويُشار إليها كمرجع.

يجب على المنشأة احترام متطلبات الملكية الفكرية وتشجيع إعادة استخدام الموارد.

ملاحظة: يمكن، عند الاقتضاء، استخدام مواصفة بيانات وصفية للمراجع (مثل سلسلة مواصفة القياسية الدولية 15836 أو سلسلة المواصفة القياسية الدولية آي سي 19788).

٧-٢ الكفاية

٧-٢-١ عام

يجب على المنشأة:

- أ) تحديد الكفاية اللازمة للشخص (الأشخاص) الذي يقوم بعمل تحت سيطرتها ويؤثر على أداء منشأتها التعليمية.
 - ب) ضمان تمتع هؤلاء الأشخاص بالكفاية بناءً على التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة.
 - ج) اتخاذ الإجراءات اللازمة، حيثما كان ذلك قابلاً للتطبيق، لاكتساب الكفاية اللازمة، وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة.
 - د) إنشاء وتنفيذ طرق لتقييم أداء طاقم العمل.
- يجب توفير المعلومات الموثقة المناسبة كدليل على الكفاية.

Note: Applicable actions can include, for example: the provision of training to, the mentoring of, or the re-assignment of currently employed persons; or the hiring or contracting of competent persons.

7-2-2 Additional requirements for special needs education

The organization shall supply resources to support educators by:

a) ensuring that all educators and staff having contact with learners with special needs have appropriate specialized training, which can include:

- meeting the learning needs of learners who have different requirements;
- differentiated instruction and assessment;
- instructional scaffolding;

b) providing access to a network of specialists.

Note 1: Specialized training can include training in differentiated instruction so as to meet the needs of learners with different requirements.

Note 2: Specialists can include psychologists, learning and development specialists and speech therapists.

7-3 Awareness

Persons doing work under the organization's control shall be aware of:

- a) the educational organization policy;
- b) their contribution to the effectiveness of the educational organization management system, including the benefits of improved educational organization performance;
- c) the implications of not conforming with the educational organization management system requirements;
- d) the organization's strategy, and relevant educational organization management system objectives.

7-4 Communication

7-4-1 General

The organization shall determine the internal and external communications relevant to the educational organization management system, including:

- a) on what it will communicate;
- b) when to communicate;
- c) with whom to communicate;

ملاحظة: يمكن أن تشمل الإجراءات المطبقة، على سبيل المثال: توفير التدريب للأشخاص العاملين حالياً، أو توجيههم، أو إعادة تعيينهم أو توظيف أو التعاقد مع أشخاص مؤهلين.

٧-٢-٢ متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

يجب أن تلتزم المنشأة بتوفير الموارد اللازمة لدعم المعلمين من

هذه الوظيفة:

أ) ضمان حصول جميع المعلمين وطاقم العمل الذين يتعاملون مع المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة على تدريب متخصص مناسب، والذي قد يشمل:

- تلبية الاحتياجات التعليمية للمتعلمين ذوي الاحتياجات المختلفة.

- التعليم والتقييم المتمايز.

- دعم صقالات التعليم.

ب) توفير الوصول إلى شبكة من المتخصصين.

ملاحظة ١: يمكن أن يشمل التدريب المتخصص التدريب المنظم للتعليم المتمايز لتلبية احتياجات المتعلمين ذوي الاحتياجات المختلفة.

ملاحظة ٢: يمكن أن يشمل المتخصصون علماء النفس، وأخصائيي النطق والتطوير، ومعالجي النطق.

٧-٣ الوعي

يجب على الأشخاص العاملين تحت إشراف المنشأة أن يكونوا على وعي بما يلي:

أ) سياسة المنشأة التعليمية.

ب) مساهمتهم في فعالية نظام إدارة المنشأة التعليمية، بما في ذلك فوائد تحسين أداء المنشأة التعليمية.

ج) تبعات عدم الامتثال لمتطلبات نظام إدارة المنشأة التعليمية.

د) إستراتيجية المنشأة، وأهداف نظام إدارة المنشأة التعليمية ذات الصلة.

٧-٤ التواصل

٧-٤-١ عام

يجب أن تحدد المنشأة التواصل الداخلي والخارجي ذو الصلة بنظام إدارة المنشأة التعليمية، بما في ذلك:

أ) ما الذي سيتم التواصل بشأنه.

ب) متى يتم التواصل.

ج) مع من يتم التواصل.

d) how to communicate;

e) why it communicates;

f) who communicates.

7-4-2 Communication purposes

Internal and external communication shall have the purpose of:

a) seeking the opinion or consent of relevant interested parties;

b) conveying to interested parties relevant, accurate and timely information, consistent with the organization's mission, vision, strategy and policy;

c) collaborating and coordinating activities and processes with relevant interested parties within the organization.

Note: The information conveyed can include information about the delivery of educational programmes, intended learning outcomes, qualifications, innovations, new ideas, as well as scientific results, methods, approaches and the underlying learning products and services.

7-4-3 Communication arrangements

The organization shall determine and implement effective arrangements for communicating with learners and other interested parties in relation to:

a) organizational policy and strategic plan;

b) design, content and delivery of educational products and services;

c) enquiries, application, admission or registration;

d) learners' performance data, including results of formative and summative assessment;

e) learner and interested parties' feedback, including learner complaints and learners and interested parties' satisfaction surveys.

The organization shall inform their learners and other beneficiaries about external contact points in case of unresolved issues.

At planned intervals, the organization shall:

monitor the implementation of its communication efforts;

- analyse and improve the communication plan based on the results of monitoring.

The organization shall retain documented information of the communication process.

(د) كيفية التواصل.

(هـ) سبب التواصل.

(و) من الذي سيتواصل.

٧-٤-٢ أغراض التواصل

يجب أن يكون الغرض من التواصل الداخلي والخارجي ما يلي:

(ب) توفير معلومات ذات صلة ودقيقة وفي الوقت المناسب إلى الأطراف المعنية، بما يتوافق مع رسالة المنشأة ورؤيتها واستراتيجيتها وسياساتها.

(ج) التعاون وتنسيق الأنشطة والعمليات مع الأطراف المعنية ذات الصلة داخل المنشأة.

ملاحظة: يمكن أن تشمل المعلومات المقدمة معلومات حول تقديم البرامج التعليمية ونواتج التعلم المرجوة والمؤهلات والابتكارات والأفكار الجديدة بالإضافة إلى النتائج العلمية والطرق والمنهجيات ومنتجات وخدمات التعلم الأساسية.

٧-٤-٣ ترتيبات التواصل

يجب على المنشأة تحديد وتنفيذ ترتيبات فعالة للتواصل مع المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية فيما يتعلق بما يلي:

(أ) السياسة التنظيمية والخطة الاستراتيجية.

(ب) تصميم ومحتوى وتقديم المنتجات والخدمات التعليمية.

(ج) الاستعلام أو التقديم أو القبول أو التسجيل.

(د) بيانات أداء المتعلمين، بما في ذلك نتائج التقييم التكويني والتشخيصي.

(هـ) التغذية الراجعة من المتعلمين والأطراف المعنية، بما في ذلك شكاوى المتعلمين واستطلاعات رضى المتعلمين والأطراف المعنية.

يجب على المنشأة إبلاغ المتعلمين وغيرهم من المستخدمين بجهات الاتصال الخارجية في حال وجود أي قضايا لم تُحل.

على فترات زمنية مخطط لها، يجب على المنشأة ما يلي:

- مراقبة تنفيذ جهودها في مجال التواصل.

- تحليل خطة التواصل وتحسينها بناءً على نتائج المراقبة.

يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن عملية التواصل.

Note 1: The organization can document communication plans and arrangements within the processes they form part of.

Note 2: The organization can implement methods to ensure traceability of communications, where appropriate.

Note 3: The external contact points can be persons or organizations such as mediators, litigators, governmental bodies, ombudsmen, protectors, learner representatives or other third parties.

7-5 Documented information

7-5-1 General

The organization's educational organization management system shall include:

- documented information required by this document;
- documented information determined by the organization as being necessary for the effectiveness of the educational organization management system.

Note 1: The extent of documented information for an educational organization management system can differ from one organization to another due to:

- the size of organization and its type of activities, processes, products and services,
- the complexity of processes and their interactions,
- the competence of persons.

Note 2: The documented information can be in any form or type of medium.

Note 3: Documented information can include:

- academic calendar, access to records,
- core curriculum, course catalogues,
- grades, scoring and evaluations,
- code of conduct and code of ethics.

7-5-2 Creating and updating documented information

When creating and updating documented information, the organization shall ensure appropriate:

- identification and description (e.g. a title, date, author, or reference number);
- format (e.g. language, software version, graphics) and media (e.g. paper, electronic);
- review and approval for suitability and adequacy.

ملاحظة ١: يمكن للمنشأة توثيق خطط وترتيبات التواصل ضمن العمليات التي تشكل جزءاً منها.

ملاحظة ٢: يمكن للمنشأة تطبيق طرق لضمان إمكانية تتبع التواصل، عند الاقتضاء.

ملاحظة ٣: يمكن أن تكون نقاط التواصل الخارجية أشخاصاً أو منشآت مثل الوسطاء أو المحامين أو الهيئات الحكومية أو أمناء المظالم أو الحماية أو ممثلي المتعلمين أو أطراف ثالثة أخرى.

٧-٥ المعلومات الموثقة

٧-٥-١ عام

يجب أن يشمل نظام إدارة المنشأة التعليمية في المنشأة ما يلي:

- المعلومات الموثقة المطلوبة بموجب هذه الوثيقة.
- المعلومات الموثقة التي تحددها المنشأة على أنها ضرورية لفعالية نظام إدارة المنشأة التعليمية.

ملاحظة ١: قد يختلف نطاق المعلومات الموثقة لنظام إدارة المنشأة التعليمية من منشأة لأخرى نظراً لما يلي:

- حجم المنشأة ونوع أنشطتها وعملياتها ومنتجاتها وخدماتها،
- تعقيد العمليات وتفاعلاتها،
- كفاءة الأشخاص.

ملاحظة ٢: يمكن أن تكون المعلومات الموثقة بأي شكل أو نوع من الوسائط.

ملاحظة ٣: يمكن أن تشمل المعلومات الموثقة ما يلي:

- التقويم الأكاديمي، والوصول إلى السجلات؛
- المناهج الأساسية، وفهرسات قرارات الدراسة؛
- الدرجات، وتسجيل النفاذ، والتقييم؛
- مذبذبة قواعد السلوك ومذبذبة الأخلاقيات.

٧-٥-٢ إنشاء المعلومات الموثقة وتحديثها

عند إنشاء المعلومات الموثقة وتحديثها، يجب على المنشأة التأكد مما يلي:

- التعريف والوصف (مثل العنوان، التاريخ، المؤلف، أو رقم المرجع).
- التنسيق (مثل اللغة، رقم إصدار الترجمة، الرسومات) والوسائط (مثل الورق، الإلكتروني).
- المراجعة والموافقة على الملاءمة والكفاية.

7-5-3 Control of documented information

Documented information required by the educational organization management system and by this document shall be controlled to ensure:

- it is available and suitable for use, where and when it is needed;

- it is adequately protected (e.g. from loss of confidentiality, improper use, or loss of integrity).

For the control of documented information, the organization shall address the following activities, as applicable:

- distribution, access, retrieval and use;
- storage and preservation, including preservation of legibility;
- control of changes (e.g. version control);
- retention and disposition;
- protection and security, including redundancy;
- ensuring confidentiality;
- prevention of the unintended use of obsolete documented information.

Documented information of external origin determined by the organization to be necessary for the planning and operation of the educational organization management system shall be identified, as appropriate, and controlled.

The controls established shall be maintained as documented information.

Note 1: Access can imply a decision regarding the permission to view the documented information only, or the permission and authority to view and change the documented information.

Note 2: The preservation of legibility includes ensuring integrity during transfer of data between media or formats.

8- Operation**8-1 Operational planning and control****8-1-1 General**

The organization shall plan, implement and control the processes needed to meet requirements and to implement the actions determined in clause 6, by:

- establishing criteria for the processes;
- implementing control of the processes in accordance with the criteria;
- determining requirements for the educational products and services;

٧-٥-٣ ضبط المعلومات الموثقة

يجب ضبط المعلومات الموثقة المطلوبة من قبل نظام إدارة المنشأة التعليمية، وبموجب هذه الوثيقة؛ للتأكد مما يلي:

- أن تكون متوفرة ومناسبة للاستخدام، أينما ووقتها يكون هناك حاجة لها.

أن تكون عمية بشكل كافٍ (مثلاً، من فقدان السرية، أو الاستخدام غير السليم، أو فقدان النزاهة).

لضبط المعلومات الموثقة، يجب على المنشأة القيام بالأنشطة التالية، حيثما يكون ذلك قابلاً للتطبيق:

- التوزيع، والوصول، والاسترجاع، والاستخدام.
- التخزين والحفظ، بما في ذلك الحفاظ على وضوح القراءة.
- التحكم في التغييرات (مثلاً، التحكم في الإصدارات).
- الاحتفاظ والتخلص.
- الحماية والأمان، بما في ذلك المعلومات والوثائق المكررة؛
- ضمان السرية.

ز) منع الاستخدام غير المقصود للمعلومات الموثقة الملغية. يجب تحديد المعلومات الموثقة ذات المصادر الخارجي المحددة من قبل المنشأة أنها ضرورية لتخطيط وتشغيل نظام إدارة المنشأة التعليمية، وضبطها؛ حسب الاقتضاء.

يجب الحفاظ على الضوابط التي تم إنشاؤها كمعلومات موثقة. ملاحظة ١: السماح بالوصول قد يعني قرأاً بشأن الإذن بالاطلاع على المعلومات الموثقة فقط، أو الإذن والصلاحيات للاطلاع على المعلومات الموثقة وتغييرها.

ملاحظة ٢: يشمل الحفاظ على الوضوح ضمان زمامة البيانات أثناء نقلها بين الوسائط أو التنسيقات.

٨- التشغيل**٨-١ التخطيط التشغيلي والضبط****٨-١-١ عام**

على المنشأة تخطيط وتنفيذ وضبط العمليات اللازمة لتلبية المتطلبات وتنفيذ الإجراءات المحددة في البند ٦، وذلك من خلال:

- إنشاء معايير للعمليات.
- تطبيق ضبط العمليات وفقاً للمعايير.
- تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.

d) determining the resources needed to achieve conformity to the educational product and service requirements;

c) determining and keeping documented information to the extent necessary:

- to have confidence that the processes have been carried out as planned;

- to demonstrate the conformity of educational products and services to their requirements.

Documented information shall be available to the extent necessary to have confidence that the processes have been carried out as planned.

The organization shall control planned changes and review the consequences of unintended changes, taking action to mitigate any adverse effects, as necessary.

The organization shall ensure that externally provided processes, products or services that are relevant to the educational organization management system are controlled.

The output of this planning shall be suitable for the organization's operations.

The organization shall ensure that externally provided processes are controlled (see clause 8-4).

Note: "Keeping" implies both the maintaining and the retaining of documented information for specified time periods.

8-1-2 Specific operational planning and control of educational products and services

The organization shall plan the design, development and expected results of the educational products and services, including:

- learning outcomes;
- ensuring appropriate and accessible teaching methods and learning environments;
- conducting learning;
- defining criteria for assessment;
- conducting assessment;
- defining and conducting improvement methods;
- providing support services.

If an organization provides early childhood education, the additional requirements specified in Annex A shall apply.

د) تحديد الموارد اللازمة لتحقيق المطابقة مع متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.

هـ) تحديد المعلومات الموثقة والاحتفاظ بها بالقدر اللازم لما يلي:

- ضمان تنفيذ العمليات وفقاً للمخططة.

- إثبات مطابقة المنتجات والخدمات التعليمية مع متطلباتها.

يجب توفير المعلومات الموثقة بالقدر اللازم لضمان تنفيذ العمليات وفقاً لما هو مخطط له.

يجب على المنشأة مراقبة التغييرات المخطط لها ومراجعة عواقب التغييرات غير المقصودة، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحقيق من أي آثار سلبية، حسب الضرورة.

يجب على المنشأة التأكد من ضبط العمليات أو المنتجات أو الخدمات المقدمة خارجياً والمتعلقة بنظام إدارة المنشأة التعليمية.

يجب أن تكون مخرجات هذا التخطيط مناسبة لعمليات المنشأة.

يجب على المنشأة التأكد من ضبط العمليات المزودة خارجياً والتأكد من ذلك عن طريق التخطيط والتحكم.

(انظر البند 8-4).

ملاحظة: "الحفظ" يعني الحفاظ على المعلومات الموثقة والاحتفاظ بها لفترات زمنية محددة.

8-1-2-1 التخطيط التشغيلي المحدد والمضبوط في المنتجات والخدمات التعليمية

يجب أن تخطط المنشأة لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية والنتائج المتوقعة منها، شاملاً ما يلي:

- نتائج التعلم.
- التأكد من أن طرق التعليم وبيئات التعلم مناسبة ومسموح الوصول إليها.
- تنفيذ عملية التعلم.
- تحديد معايير التقييم.
- تنفيذ التقييم.
- تحديد طرق التحسين وتطبيقها.
- تقديم خدمات الدعم.

في حال تقديم المنشأة تعليماً في مرحلة الطفولة المبكرة، يجب أن تُطبق المتطلبات الإضافية المحددة في الملحق أ.

8-1-3 Additional requirements for learners with special needs

The organization should:

a) show flexibility to support the learner co-construction of the learning process based on skills, abilities and interest, including approaches such as:

- 1) adaptive instruction;
 - 2) accelerated or enriched content;
 - 3) allowing enrolment in two distinct programmes or educational organizations;
 - 4) individually tailored measures;
 - 5) curriculum adjustment or modification of the education programme to match the learner specific profile, above or below the default age-appropriate grade or level expectations for a particular subject or course;
 - 6) recognition of prior learning and experience;
- b) facilitate a team environment with adequate resources to support individual learners to meet their optimal potential;
- c) provide linkages to workplace opportunities;
- d) ensure the provision of healthy and nutritious meals as necessary.

8-2 Requirements for the educational products and services

8-2-1 Determining the requirements for the educational products and services

When determining the requirements for the educational products and services to be offered to learners and other beneficiaries, the organization shall ensure that the requirements for the educational products and services are defined, including:

- a) those considered necessary by the organization due to its policy and strategic plan;
- b) those resulting from needs analysis that is performed to determine requirements of (current and potential future) learners and other beneficiaries, in particular those with special needs;
- c) those resulting from international demands and developments;
- d) those resulting from the labour market;
- e) those resulting from research;
- f) applicable health and safety requirements.

The organization shall ensure it can meet the claims made for the educational products and services it offers.

٨-١-٣ متطلبات إضافية للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة

ينبغي على المنشأة:

أ) إظهار المرونة لدعم المتعلم في بناء عملية التعلم بناءً على مهاراته وقدراته واهتماماته، بما في ذلك اتباع مناهج مثل:

- ١) التعليم التكيفي.
- ٢) المحتوى المُسرَّع أو المُثري.
- ٣) السماح بالتسجيل في برنامجين أو منشأتين تعليميتين مختلفتين.
- ٤) إجراءات مُصنَّمة خصيصاً لكل طالب.
- ٥) تعديل المنهج الدراسي أو البرنامج التعليمي ليتناسب مع ملف المتعلم الخاص، بما يتجاوز أو يتفوق عن توقعات الصف أو المستوى الدراسي المناسبة لعمره في مادة أو موضوع مُعينة.
- ٦) الاعتراف بالتعلم والخبرة السابقة.

ب) توفير بيئة عمل جماعية بموارد كافية لدعم المتعلمين الأفراد لتحقيق إمكاناتهم المثلى.

ج) توفير روابط لفرص العمل.

د) ضمان توفير وجبات صحية ومغذية حسب الحاجة.

٨-٢ متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية

٨-٢-١ تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية

عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية المقدمة

للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين، يجب على المنشأة ضمان تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية، بما في ذلك:

أ) تلك التي تعتبرها المنشأة ضرورية نظراً لسياستها وخطتها الاستراتيجية.

ب) تلك الناتجة عن تحليل الاحتياجات الذي يُجرى لتحديد

متطلبات المتعلمين (الحاليين والمحتملين في المستقبل) وغيرهم من

المستفيدين، وخاصةً ذوي الاحتياجات الخاصة.

ج) تلك الناتجة عن المتطلبات والتطورات الدولية.

د) تلك الناتجة عن سوق العمل.

هـ) تلك الناتجة عن البحث.

و) متطلبات الصحة والسلامة القابلة للتطبيق.

يجب على المنشأة ضمان قدرتها على الإيفاء بالاستحقاقات المعلنة

للمنتجات والخدمات التعليمية التي تقدمها.

Note 1: Needs analysis involves a comprehensive assessment of learning abilities of learners, and can include prior knowledge and skills, preferred learning strategies, social and emotional needs, special nutrition needs and biological learning rhythms.

Note 2: In an educational context, the requirements for educational products and services can be determined in several parts distributed in different stages of the operational process flow. For example, requirements such as learning outcomes defined by law are identified before the educational service is delivered, whereas requirements regarding the specific needs of a given learner can only be determined after the service delivery has started and the cohort of learners is known.

Note 3: Needs analysis for learners with special needs can include analysis of reading disorders, disorder of written expression, maths disability, motor impairment, auditive impairment and visual impairment. For gifted learners, needs analysis can include analysis of levels of giftedness, hyperlexia and preliminary assessment for areas of giftedness (e.g. general intellectual ability, specific academic aptitude, leadership ability, creative and productive thinking, psychomotor ability, visual and performing arts).

8-2-2 Communicating the requirements for the educational products and services

Commencing with, or prior to the delivery of the educational products and services, the organization shall notify the learners and other relevant interested parties and where appropriate, check their understanding of:

- the purpose(s), format and content of the educational products and services being provided, including the instruments and criteria to be used for evaluation;
- the commitments, responsibilities and expectations placed on the learners and other beneficiaries;
- the means by which the learning achieved and assessed will be recognized and retained as documented information;
- the methods to be used in case of interested party dissatisfaction or disagreement between any interested party and the EOMS;
- who will support learning and evaluation, and how it will be supported;

ملاحظة ١: يتضمن تحليل الاحتياجات تقييمًا شاملاً لقدرة المتعلم لدى المتعلمين، ويمكن أن يشمل المعرفة والمهارات السابقة، واستراتيجيات التعلم المفضلة، والاحتياجات الاجتماعية والعاطفية، والاحتياجات الغذائية الخاصة، وأنماط التعلم الجيوية.

ملاحظة ٢: في السياق التعليمي، يمكن تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية في عدة أجزاء موزعة على مراحل مختلفة من سير العملية التعليمية. على سبيل المثال، تُحدد متطلبات مثل نتائج التعلم التي يحددها القانون قبل تقديم الخدمة التعليمية، بينما لا يمكن تحديد المتطلبات المتعلقة بالاحتياجات الخاصة لكل متعلم إلا بعد بدء تقديم الخدمة ومعرفة مجموعة المتعلمين.

ملاحظة ٣: يمكن أن يشمل تحليل الاحتياجات للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة تحليل اضطرابات القراءة، واضطراب التعبير الكتابي، وصعوبات الرياضيات، والاضطرابات الحركية، والإعاقات السمعية، والإعاقات البصرية. أما بالنسبة للمتعلمين الموهوبين، فيمكن أن يشمل تحليل احتياجاتهم تحليل مستويات الموهبة، وفرط القراءة، والتقييم الأولي لمجالات التميز (مثل القدرة الفكرية العامة، والكفاءة الأكاديمية المحددة، والقدرة القيادية، والتفكير الإبداعي والإنتاجي، والقدرة الحركية النفسية، والفنون البصرية والأدائية).

٨-٢-٢ التواصل بخصوص متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية

ابتداءً من تقديم المنتجات والخدمات التعليمية أو قبله، تُخطَر المنشأة المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى ذات الصلة، وعند الاقتضاء، تتحقق من فهمهم لما يلي:

- غرض (أغراض) وشكل ومحتوى المنتجات والخدمات التعليمية المقدمة، بما في ذلك الأدوات والمعايير المستخدمة في التقييم.
- الالتزامات والمسؤوليات والتوقعات الملقاة على عاتق المتعلمين والمستفيدين الآخرين.
- الوسائل التي من خلالها سيتم التعرف على ما تم تحقيقه وتقييمه من تعلم والاحتفاظ به كمعلومات موثقة.
- الطرق المستخدمة في حالة عدم رضا الطرف المهتم أو وجود خلاف بينه وبين نظام إدارة المنشأة التعليمية.
- من سيدعم التعلم والتقييم، وكيف سيتم دعمه.

- f) any costs involved, such as tuition fees, examination fees and the purchase of learning materials;
- g) any prerequisites, such as required skills (including ICT skills), qualifications and professional experience.

8-2-3 Changes to requirements for the educational products and services

The organization shall ensure that relevant documented information is amended, and that relevant interested parties are made aware of the changed requirements, when the requirements for educational products and services are changed.

8-3 Design and development of the educational products and services

8-3-1 General

The organization shall establish, implement and maintain a design and development process that is appropriate to ensure the subsequent provision of educational products and services.

8-3-2 Design and development planning

In determining the stages and controls for design and development, the organization shall consider:

- a) the requirements defined in clause 8-2;
- b) the nature, duration and complexity of the design and development activities;
- c) the required process stages, including applicable design and development reviews;
- d) the required design and development verification and validation activities;
- e) the responsibilities and authorities involved in the design and development process;
- f) the internal and external resource needs for the design and development of educational products and services;
- g) the need to control interfaces between persons involved in the design and development process;
- h) the need for involvement of learners and other beneficiaries in the design and development process;
- i) the requirements for subsequent provision of educational products and services;

و) أي تكاليف مُتضمنة، مثل رسوم الدراسة ورسوم الامتحانات وشراء مواد التعلّم.

ز) أي متطلبات مسبقة، مثل المهارات المطلوبة (بما في ذلك مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، والمؤهلات، والخبرة المهنية.

٣-٢-٣ تغييرات في متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية يجب أن يضمنها المنشأة التأكد من تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة، والتأكد من إشراك الأطراف المهتمة ذات الصلة تم إعلامها بالمتطلبات التي تم تغييرها، على أنها يتم تغيير متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية.

٣-٨ تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية

٣-٨-١ عام

يجب على المنشأة إنشاء وتنفيذ والحفاظ على عملية تصميم وتطوير مناسبة لضمان توفير المنتجات والخدمات التعليمية اللاحقة.

٣-٨-٢ تخطيط التصميم والتطوير

عند تحديد مراحل وضوابط التصميم والتطوير، يجب على المنشأة أن تأخذ بالاعتبار ما يلي:

- أ) المتطلبات المحددة في البند ٣-٨-٢.
- ب) طبيعة ومدة وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير.
- ج) مراحل العملية المطلوبة، بما في ذلك مراجعات التصميم والتطوير القابلة للتطبيق.
- د) أنشطة التحقق والتثبيت من صحة التصميم والتطوير المطلوبة.
- هـ) المسؤوليات والصلاحيات المشاركة بعملية التصميم والتطوير.
- و) احتياجات الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية.
- ز) الحاجة إلى ضبط التداخلات بين الأشخاص المشاركين في عملية التصميم والتطوير.
- ح) الحاجة إلى إشراك المعلمين والمستفيدين الآخرين في عملية التصميم والتطوير.
- ط) متطلبات التوفير اللاحق للمنتجات والخدمات التعليمية.

j) the level of control expected for the design and development process by learners, other beneficiaries and other relevant interested parties;

k) the documented information needed to demonstrate that design and development requirements have been met;

l) the evidence-based approach;

m) the extent to which learners require individualized learning pathways, based on their skills, interests and aptitudes;

n) the need for reusability, accessibility, interchangeability and durability in course authoring, production and delivery tools.

8-3-3 Design and development inputs

The organization shall determine the requirements essential for the specific types of educational products and services to be designed and developed. The organization shall consider:

- functional and performance requirements;
- information derived from previous similar design and development activities;
- standards or codes of practice that the organization has committed to implement;
- potential consequences of failure due to the nature of the educational products and services.

Inputs shall be complete, unambiguous and adequate for design and development purposes.

Conflicting design and development inputs shall be resolved.

The organization shall retain documented information on design and development inputs.

8-3-4 Design and development controls

8-3-4.1 General

The organization shall apply controls to the design and development process to ensure that:

- the results to be achieved are defined;
- reviews are conducted to evaluate the ability of the results of design and development to meet requirements;

ي) مستوى الضبط المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل المتعلمين والمستفيدين الآخرين والأطراف المهتمة الأخرى ذات الصلة.

ك) المعلومات الموثقة اللازمة لإثبات تلبية متطلبات التصميم والتطوير.

ل) النهج القائم على الأدلة.

م) مدى حاجة المتعلمين إلى مسارات تعليمية فردية، بناءً على مهاراتهم واحتياجاتهم واستعداداتهم.

ن) الحاجة إلى إمكانية إعادة الاستخدام وإمكانية الوصول والتبادل والمتانة في أدوات التعلم المقررات الدراسية وإنتاجها ونقلها.

٨-٣-٣-٣ مدخلات التصميم والتطوير

يجب أن تحدد المنشأة المتطلبات الأساسية لمختلف أنواع محددة من المنتجات والخدمات التعليمية المراد تصميمها وتطويرها. يجب على المنشأة أن تأخذ بالاعتبار ما يلي:

- المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء.
- المعلومات المستمدة من أنشطة تصميم وتطوير مماثلة سابقة.
- المواصفات القياسية أو قواعد الممارسة التي التزمت المنشأة بتطبيقها.
- العواقب المحتملة للفشل الناتج عن طبيعة المنتجات والخدمات التعليمية.

يجب أن تكون المدخلات كاملة وواضحة ومناسبة لأغراض التصميم والتطوير.

يجب حل أي تضارب في مدخلات التصميم والتطوير.

يجب أن تحتفظ المنشأة بمعلومات موثقة حول مدخلات التصميم والتطوير.

٨-٣-٤-٣ ضوابط التصميم والتطوير

٨-٣-٤-٣-١ عام

يجب على المنشأة تطبيق ضوابط على عملية التصميم والتطوير لضمان ما يلي:

- تحديد النتائج المرجوة تحقيقها.
- إجراء مراجعات لتقييم مدى قدرة نتائج التصميم والتطوير على تلبية المتطلبات.

c) verification and validation activities are conducted to ensure that the resulting educational products and services meet the requirements for the specified application or intended use;

d) any necessary actions are taken on problems determined during the reviews, or verification and validation activities.

The organization shall retain documented information, as applicable, on:

- the results of any reviews, and verification and validation activities;
- any new requirements for the educational products and services.

Note: Design and development reviews, verification and validation have distinct purposes. They can be conducted separately or in any combination, as is suitable for the processes, products and services of the organization.

8-3-4-2 Educational service design and development controls

The controls applied to the design and development process shall ensure that:

a) the purpose and scope of the course or programme is defined with a view to learners' requirements for further study or work;

b) the prerequisites (if any) are specified;

c) the characteristics of the learners are defined;

d) the requirements of further study for work are known;

e) the educational service can meet the requirements of the purpose and scope, taking into account the characteristics of the learners;

f) the characteristics of the graduate profile are defined.

Note: In an educational context, the design and development process can be iterative. For example, a base curriculum can be designed before the educational service is delivered, but the educational methods can require adaptation to the specific needs of each given cohort of learners during each educational service delivery.

8-3-4-3 Curriculum design and development controls

The controls applied to the design and development process shall ensure that:

a) learning outcomes:

1) are consistent with the scope of the course or programme;

ج) إجراء أنشطة التحقق والتثبيت لضمان استيفاء المنتجات والخدمات التعليمية الناتجة لمتطلبات التطبيق المحدد أو الاستخدام المقصود.

د) اتخاذ أي إجراءات ضرورية بشأن المشكلات التي تم تحديدها أثناء المراجعات أو أنشطة التحقق والتثبيت.

يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة، حيثما كان ذلك قابلاً للتطبيق، حول:

- نتائج أي مراجعات وأنشطة التحقق والتثبيت.
- أي متطلبات جديدة للمنتجات والخدمات التعليمية.

ملاحظة: لمراجعات التصميم والتطوير والتحقق والتثبيت أغراض مختلفة ويمكن إجراؤها بشكل منفصل أو بالتزامن، بما يتناسب مع عمليات إنشاء ومنتجاتها وخدماتها.

8-3-4-3-2 ضوابط تصميم وتطوير الخدمات التعليمية

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

أ) تحديد غرض ونطاق المقرر الدراسي أو البرنامج الدراسي بما يتناسب مع متطلبات المتعلمين لمواصلة الدراسة أو العمل.

ب) تحديد المتطلبات المسبقة (إن وجدت).

ج) تحديد خصائص المتعلمين.

د) معرفة متطلبات مواصلة الدراسة أو العمل.

هـ) قدرة الخدمة التعليمية على تلبية متطلبات الغرض والنطاق، مع مراعاة خصائص المتعلمين.

و) تحديد خصائص ملف الخريج.

ملاحظة: في السياق التعليمي، يمكن أن تكون عملية التصميم والتطوير تكرارية. على سبيل المثال، يمكن تصميم منهج دراسي أساسي قبل تقديم الخدمة التعليمية، ولكن قد تتطلب الطرق التعليمية تكييفاً مع الاحتياجات المحددة لكل مجموعة معينة من المتعلمين أثناء كل تقديم خدمة تعليمية.

8-3-4-3-2 ضوابط تصميم وتطوير المناهج الدراسية

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

أ) نتائج التعلم:

١) أن تكون متسقة مع نطاق المقرر الدراسي أو البرنامج.

- 2) are described in terms of the competences learners should acquire by completing the curriculum;
- 3) include an indication of the level to which the competences will be achieved;
- 4) are specific, measurable, achievable, relevant and time-bound;

b) learning activities:

- 1) are suitable to the method of educational delivery;
- 2) are appropriate for ensuring achievement of the learning outcomes;
- 3) are specific, measurable, achievable, relevant and time-bound;

c) all resources necessary to successfully complete the learning activities are defined;

d) adequate opportunities are included in the learning design:

- 1) for learners to take an active role in creating the learning process;
- 2) for formative assessment and feedback.

8-3-4-4 Summative assessment design and development controls

The controls applied to the design and development process of summative assessment shall ensure that:

- a) a clear link can be demonstrated between the assessment design and the learning outcomes it is intended to assess, and where appropriate, the learning activities it is based on;
- b) activities are conducted taking into account the principles of transparency, accessibility, respect to the learner and fairness, especially with respect to grading;
- c) the grading system is defined and validated.
- Note: See ISO 29992.

8-3-5 Design and development outputs

The organization shall ensure that design and development outputs:

- a) meet the input requirements;
- b) are adequate for the subsequent processes for the provision of educational products and services;
- c) include or reference monitoring and measuring requirements (as appropriate) and acceptance criteria;

(٢) أن تكون موصوفة من حيث الكفايات التي ينبغي أن يكتسبها المتعلمون بإكمال المنهاج الدراسي.

(٣) أن تتضمن مؤشراً لمستوى الكفايات التي سيتم تحقيقها.

(٤) أن تكون محددة، وقابلة للقياس، وقابلة للتحقيق، وذات صلة، ومحددة زمنياً.

أنشطة التعلم:

(١) أن تكون مناسبة لطريقة تقديم التعليم.

(٢) أن تكون مناسبة لضمان تحقيق نتائج التعلم.

(٣) أن تكون محددة، وقابلة للقياس، وقابلة للتحقيق، وذات صلة، ومحددة زمنياً.

ج) أن يتم تحديد جميع الموارد اللازمة لإكمال أنشطة التعلم بنجاح.

د) أن يشمل تصميم التعلم فرص كافية لما يلي:

(١) للمتعلمين للقيام بدور فعال في بناء عملية التعلم.

(٢) للتقييم التكويني والتغذية الراجعة.

٨-٣-٤-٤ ضوابط تصميم وتطوير التقييم التجميعي

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

أ) إمكانية إثبات وجود صلة واضحة بين تصميم التقييم ونتائج التعلم التي يهدف إلى تقييمها، وعند الاقتضاء أنشطة التعلم التي يستند إليها.

ب) إجراء الأنشطة مع مراعاة مبادئ الشفافية، وإمكانية الوصول، واحترام المتعلم، والإنصاف، وخاصة فيما يتعلق بالدرجات.

ج) تحديد نظام الدرجات والثبت من صحته.

ملاحظة: انظر المواصفة القياسية الدولية 29992.

٨-٣-٥ مخرجات التصميم والتطوير

يجب على المنشأة ضمان أن مخرجات التصميم والتطوير:

أ) تلبى متطلبات المدخلات.

ب) كافية للعمليات اللاحقة لتوفير المنتجات والخدمات التعليمية.

ج) تتضمن أو تشير إلى متطلبات المراقبة والقياس (حسب

الاقتضاء) ومعايير القبول.

d) specify the characteristics of the educational products and services that are essential for their intended purpose and their safe and proper provision;

e) are retained as documented information.

8-3-6 Design and development changes

The organization shall identify, review and control changes made during, or subsequent to, the design and development of educational products and services, to the extent necessary to ensure that there is no adverse impact on conformity to requirements or results.

The organization shall retain documented information on:

- design and development changes;
- the outcomes of reviews;
- the authorization of the changes;
- the actions taken to prevent adverse impacts.

8-4 Control of externally provided processes, products and services

8-4-1 General

The organization shall ensure that externally provided processes, products and services conform to requirements.

The organization shall determine the controls to be applied to externally provided processes, products and services when:

- products and services from external providers are intended for incorporation into the organization's own products and services;
- products and services are provided directly to the learners or other beneficiaries by external providers on behalf of the organization;
- a process, or part of a process, is provided by an external provider as an outcome of a decision by the organization.

The organization shall determine and apply criteria for the evaluation, selection, monitoring of performance and re-evaluation of external providers, based on their ability to provide processes or products and services in accordance with its requirements. The organization shall retain documented information of these activities and any necessary actions arising from the evaluations.

(د) تحدد خصائص المنتجات والخدمات التعليمية الأساسية للفرض المقصود منها وتوفرها بشكل آمن وسليم.

(هـ) يتم الاحتفاظ بها كمعلومات موثقة.

٨-٣-٦ تغييرات التصميم والتطوير

يجب على المنشأة تحديد التغييرات التي تجرى أثناء تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية أو بعدها، ومراجعتها، وضبطها، بالقدر اللازم لضمان عدم وجود أي تأثير سلبي على المطابقة مع المتطلبات أو النتائج.

يجب أن تحتفظ المنشأة بمعلومات موثقة حول:

- تغييرات التصميم والتطوير؛
- نتائج المراجعات.
- صلاحيات إجراء التغييرات.
- الإجراءات المتخذة لمنع الآثار السلبية.

٨-٤-١ عام

يجب على المنشأة التأكد من مطابقة العمليات والمنتجات والخدمات المزودة من الخارج مع المتطلبات.

يجب على المنشأة تحديد الضوابط التي سيتم تطبيقها على العمليات والمنتجات والخدمات المزودة من الخارج عندما:

- يقصد دمج المنتجات والخدمات المقدمة من الموردين الخارجيين في منتجاتها وخدماتها.
- يتم توفير المنتجات والخدمات مباشرة للمتعلمين أو المستفيدين الآخرين من قبل الموردين الخارجيين نيابة عن المنشأة.
- يتم توفير العملية، أو جزء منها، من قبل مزود خارجي كنتيجة لقرار من المنشأة.

تحدد المنشأة وتطبق معايير لتقييم واختبار ومراقبة أداء وإعادة تقييم الموردين الخارجيين، بناءً على قدرتهم على توفير العمليات أو المنتجات والخدمات وفقاً لمتطلباتها. وتحتفظ المنشأة بمعلومات موثقة عن هذه الأنشطة وأي إجراءات ضرورية ناشئة عن التقييمات.

8-4-2 Type and extent of control

The organization shall ensure that externally provided processes, products and services do not adversely affect the organization's ability to consistently deliver conforming products and services to its learners and other beneficiaries. The organization shall:

- ensure that externally provided processes remain within the control of its EOMS;
- define both the controls that it intends to apply to an external provider and those it intends to apply to the resulting output;
- take into consideration:

- the potential impact of the externally provided processes, products and services on the organization's ability to consistently meet learner and other beneficiary requirements;
- the effectiveness of the controls applied by the external provider;
- determine the verification or other activities necessary to ensure that the externally provided processes, products and services meet requirements.

8-4-3 Information for external providers

The organization shall ensure the adequacy of requirements prior to their communication to the external provider.

The organization shall communicate to external providers its requirements for:

- the processes, products and services to be provided;
- the approval of:
 - products and services;
 - methods, processes and equipment;
 - the release of products and services;
- competence, including any required qualification of persons;
- the external provider's interactions with the organization;
- control and monitoring of the external provider's performance to be applied by the organization;

٢-٤-٨ أ-٢ نوع ومدى الضبط

يجب على المنشأة التأكد من عدم تأثير العمليات والمنتجات والخدمات المزودة من الخارج سلبًا على قدرتها على تقديم منتجات وخدمات مطابقة باستمرار لتعليمها وغيرهم من المستفيدين.

يجب على المنشأة:

- التأكد من بقاء العمليات المزودة من الخارج تحت سيطرة نظام إدارة التعليم الخاص بها.
- تحديد الضوابط التي تنوي تطبيقها على المزود الخارجي وتلك التي تنوي تطبيقها على المخرجات الناتجة.
- الأخذ بالاعتبار ما يلي:

- التأثير المحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المزودة من الخارج على قدرة المنشأة على استمرارية تلبية متطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- فعالية الضوابط التي يطبقها المزود الخارجي.
- تحديد إجراءات التحقق أو غيرها من الأنشطة اللازمة لضمان استيفاء العمليات والمنتجات والخدمات المزودة من الخارج للمتطلبات.

٢-٤-٨ ب-٣ معلومات للمزودين الخارجيين

يجب على المنشأة التأكد من كفاية المتطلبات قبل إبلاغها للمزود الخارجي.

يجب على المنشأة إبلاغ المزودين الخارجيين بمتطلباتها المتعلقة بما يلي:

- العمليات والمنتجات والخدمات المراد التوريد بها.
- الموافقة على:
 - المنتجات والخدمات.
 - الطرق والعمليات والتمعدات.
 - الإفراج عن المنتجات والخدمات.
- الكفاية، بما في ذلك أي مؤهلات مطلوبة للأشخاص.
- تفاعل المزود الخارجي مع المنشأة.
- ضبط ومراقبة أداء المزود الخارجي الذي سيتم تطبيقه من قبل المنشأة.

f) verification or validation activities that the organization, or its learners and other beneficiaries, intend to perform at the external provider's premises.

8-5 Delivery of the educational products and services

8-5-1 Control of delivery of the educational products and services

8-5-1-1 General

The organization shall implement production and service provision under controlled conditions.

Controlled conditions shall include, as applicable:

a) the availability of documented information that defines:

1) the characteristics of the educational products to be produced, the educational services to be provided, or the activities to be performed;

2) the results to be achieved;

b) the availability and use of suitable and validated monitoring and measuring resources;

c) the implementation of monitoring and measurement activities, including the consideration of complaints, other feedback and the results of assessments at appropriate stages,

in order to verify that criteria for control of processes or outputs and acceptance criteria for educational products and services have been met;

d) the use of suitable infrastructure and environment for the operation of processes;

e) the appointment of competent persons, including any required qualification (see clause **Error! Reference source not found.**);

f) the validation and periodic revalidation, of the ability to achieve planned results of the processes for production and service provision, where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement;

g) the implementation of actions to prevent human error;

h) the implementation of release, delivery and post-delivery activities.

8-5-1-2 Admission of learners

8-5-1-2-1 Pre-admission information

The educational organization shall ensure that before learners are admitted, they are provided with:

و) أنشطة التحقق أو التثبيت التي تنوي المنشأة، أو متعلميها والمستفيديها الآخرين، القيام بها في مقر المزود الخارجي.

٨-٥ تقديم المنتجات والخدمات التعليمية

٨-٥-١-١-٥-١ ضبط تقديم المنتجات والخدمات التعليمية

٨-٥-١-١-٥-١ عام

يجب على المنشأة تنفيذ الإنتاج وتقديم الخدمات في ظل ظروف مضبوطة.

تشمل هذه الظروف، حسب الاقتضاء، ما يلي:

أ) توافر معلومات موثقة تُحدد:

١) خصائص المنتجات التعليمية المراد إنتاجها، أو الخدمات التعليمية المراد تقديمها، أو الأنشطة المراد تنفيذها.

٢) النتائج المراد تحقيقها.

ب) توافر واستخدام موارد مناسبة ومعتمدة للمراقبة والقياس.

ج) تنفيذ أنشطة المراقبة والقياس، بما في ذلك الأخذ بالاعتبار

الشكاوى، والتغذية الراجعة الأخرى، ونتائج التقييمات في المراحل

المناسبة، وذلك للتحقق من استيفاء معايير ضبط العمليات أو

المخرجات ومعايير قبول المنتجات والخدمات التعليمية.

د) استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبين لتشغيل العمليات.

هـ) تعيين أشخاص أكفاء، بما في ذلك أي مؤهل مطلوب (انظر

البند ٧-٢).

و) التثبيت، وإعادة التثبيت الدوري من القدرة على تحقيق النتائج

المخطط لها لعمليات الإنتاج وتقديم الخدمات، عندما لا يمكن

التحقق من المخرجات الناتجة عن طريق المراقبة أو القياس اللاحق.

ز) تنفيذ إجراءات لمنع الخطأ البشري.

ح) تنفيذ أنشطة الإفراج والتسليم وما بعد التسليم.

٨-٥-١-٢-١ قبول المتعلمين

٨-٥-١-٢-١-٥-١ معلومات ما قبل القبول

يجب على المنشأة التعليمية التأكد من تزويد المتعلمين، قبل قبولهم،

بما يلي:

a) adequate information that takes into account organizational requirements and professional requirements, as well as the organization's commitment to social responsibility;

b) adequate and clear information about:

1) the intended learning outcomes, career perspectives, educational approach;

2) the participation of learners, and other beneficiaries as appropriate, in their educational process;

3) the admission criteria and costs of the educational product or service.

8-5-1-2-2 Conditions for admission

The organization shall establish a process for the admission of learners. In addition to the requirements in clause 4-4-1, the process shall:

a) establish admission criteria that conform to:

1) organizational requirements;

2) requirements from the professional field;

3) requirements due to the content of either the programme or the pedagogical approach, or both;

b) ensure that admission criteria and processes are applied uniformly for all learners;

c) be maintained as documented information;

d) be publicly available;

e) ensure the traceability of each admission decision;

f) retain documented information as evidence of admission decisions.

8-5-1-3 Delivery of educational products and services

The educational organization shall establish processes for:

a) teaching;

b) facilitation of learning;

c) administrative support of learning.

8-5-1-4 Summative assessment

The educational organization shall:

a) ensure that adequate assessment security measures to prevent and detect plagiarism and other malpractices are implemented and communicated to learners, proctors and other interested parties;

(أ) معلومات كافية تأخذ في الاعتبار المتطلبات التنظيمية والمهنية، بالإضافة إلى التزام المنشأة بالمسؤولية الاجتماعية.

(ب) معلومات كافية وواضحة حول:

(١) نتائج التعلم المرجوة، والآفاق المهنية، والنهج التعليمي.

(٢) مشاركة المتعلمين، والمستفيدين الآخرين حسب الاقتضاء، في العملية التعليمية.

(٣) معايير القبول وتكاليف المنتج أو الخدمة التعليمية.

٨-٥-١-٢-٢ شروط القبول

يجب أن تضع المنشأة عملية قبول للمتعلمين. بالإضافة إلى

المتطلبات الواردة في البند ٤-٤-١، يجب على العملية:

(أ) وضع معايير قبول تتوافق مع:

(١) المتطلبات التنظيمية.

(٢) متطلبات المجال المهني.

(٣) المتطلبات المتعلقة بمحتوى البرنامج أو المنهج التربوي، أو كليهما.

(ب) التأكد من تطبيق معايير وإجراءات القبول بشكل موحد على جميع المتعلمين.

(ج) الاحتفاظ بما كـمعلومات موثقة.

(د) إتاحتها للعامة.

(هـ) التأكد من إمكانية تتبع كل قرار قبول.

(و) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على قرارات القبول.

٨-٥-١-٣ تقديم المنتجات والخدمات التعليمية

يجب على المنشأة التعليمية أن تضع عمليات من أجل:

(أ) التعليم.

(ب) تسهيل التعلم.

(ج) الدعم الإداري للتعلم.

٨-٥-١-٤ التقييم التجميعي

يجب على المنشأة التعليمية:

(أ) التأكد من تطبيق تدابير أمنية تقييمية كافية لمنع وكشف

الاتصال والممارسات غير السليمة الأخرى، وإبلاغها للمتعلمين

والمراقبين والأطراف المهمة الأخرى.

b) ensure the traceability of grades, such that an objective connection can be identified between a learner's assessment results and the grade assigned;

c) retain documented information of the assessment as evidence of the grades assigned;

d) make the retention period of such documented information publicly available.

8-5-1-5 Recognition of assessed learning

The educational organization shall ensure that, after summative assessments:

a) learners are informed of their assessment score and grade;

b) learners are given the opportunity to appeal or ask for rectification of their assessment score and grade;

c) learners have full access to their work and its assessment score detail, as well as opportunities for feedback;

d) evidence of their assessment score is issued to the learner as documented information;

e) the reasons for the decision on grading and final assessment score are retained as documented information;

f) the documented information is retained for a specified retention period;

g) the retention period of such documented information is publicly available.

8-5-1-6 Additional requirements for special needs education

8-5-1-6-1 With input from learners and other interested parties, an educational organization's management, teaching and support staff can identify steps to improve accessibility of educational services. The organization shall apply reasonable judgment as to what can be possible during a specific time frame.

8-5-1-6-2 With respect to delivery of learning, the educational organization should:

a) employ differentiated instruction strategies that are targeted to learners in the classroom;

ب) التأكيد من إمكانية تتبع الدرجات، بحيث يمكن تحديد صلة موضوعية بين نتائج تقييم المتعلم والدرجة المخصصة له.

ج) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة للتقييم كدليل على الدرجات المخصصة.

د) إتاحة فترة الاحتفاظ بهذه المعلومات الموثقة للجمهور.

٥-١-٥ الاعتراف بالتعلم المقيم

يجب على المنشأة التعليمية التأكيد مما يلي، بعد التقييمات التجميعية:

أ) إبلاغ المتعلمين بتسجيل نقاط تقييمهم ودرجاتهم.

ب) منح المتعلمين الفرصة للاعتراض أو طلب تصحيح بتسجيل نقاط تقييمهم ودرجاتهم.

ج) حصول المتعلمين على حق الوصول الكامل إلى عملهم وتفصيل تسجيل نقاط التقييم الخاصة به، بالإضافة إلى فرص للتغذية الراجعة.

د) إصدار دليل على تسجيل نقاط تقييمهم للتعلم كـ معلومات موثقة.

هـ) الاحتفاظ بأسباب قرار التصنيف وتسجيل النقاط للتقييم كـ معلومات موثقة.

و) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لفترة احتفاظ محددة.

ز) أن تكون فترة الاحتفاظ بهذه المعلومات الموثقة متاحة للجمهور.

٨-١-٥-٦ متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

٨-١-٥-٦-١ بناءً على آراء المتعلمين وغيرهم من المهتمين، يمكن لإدارة المنشأة التعليمية وهيئة التعليم وطاقم العمل الداعم لها تحديد خطوات لتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات التعليمية. يجب على المنشأة أن تطبق حكم منطقي فيما يمكن تحقيقه خلال فترة زمنية محددة.

٨-١-٥-٦-٢ فيما يتعلق بتقديم التعلم، ينبغي على المنشأة التعليمية:

أ) استخدام استراتيجيات تعليمية متميزة تستهدف المتعلمين في الفصل الدراسي.

b) use approaches recommended for learners with special needs to encourage development of self-awareness, self-regulation and metacognition;

c) balance the needs of the learner, the educator, the requirements of the course, the context (environment) within larger frameworks (e.g. curricular requirements, national values);

d) flexibly implement individualized measures, as applicable, including:

- 1) curriculum modification;
- 2) fostering self-directedness and independence;
- 3) tutor and mentorships.

8-5-1-6-3 With respect to assessment of learning, the educational organization should:

a) provide multiple and diverse opportunities for learners to demonstrate their mastery of the topics of instruction;

b) ensure instruction provides scaffolded activities and assessments that allow learners to build and demonstrate their learning;

c) flexibly implement individualized measures, as applicable, including adequate evaluation methods.

8-5-1-6-4 Individual learners who require specific assistance with learning in order to achieve the agreed upon learning outcomes, shall be accommodated in a manner that balances learner requirements, the integrity of the learning outcomes and the capacity of the educational organization.

8-5-2 Identification and traceability

The educational organization shall ensure identification and traceability with respect to:

- a) the progress of learners through the organization;
- b) the study and employment paths of those who graduate or complete a course or programme of study, where applicable;
- c) output from the work of staff in terms of:
 - 1) what was done;
 - 2) when;
 - 3) by whom.

ب) استخدام الأساليب الموصى بها للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لتشجيع تنمية الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي والإدراك فوق المعرفي.

ج) الموازنة بين احتياجات المتعلم والمعلم ومتطلبات المقرر الدراسي والسياق (البيئة) ضمن أطر أوسع (مثل متطلبات المناهج الدراسية والقيم الوطنية).

د) التطبيق المرن للتدابير الفردية مرنة، حيثما ينطبق ذلك، شاملاً:

- ١) تعديل المناهج الدراسية.
- ٢) تعزيز التوجيه الذاتي والاستقلالية.
- ٣) التدريس المخصص والإرشاد.

٨-٥-١-٦-٣ فيما يتعلق بتقييم التعلم، ينبغي للمنشأة التعليمية:

أ) توفير فرص متعددة ومتنوعة للمتعلمين لإظهار إتقانهم لمواضيع التدريس.

ب) التأكد من أن يوفر التدريس أنشطة وتقييمات داعمة تسمح للمتعلمين ببناء وإظهار تعلمهم.

ج) التنفيذ المرن للتدابير الفردية، حسب الاقتضاء، بما في ذلك طرق التقييم المناسبة.

٨-٥-١-٦-٤ يجب توفير سبل الراحة للمتعلمين الأفراد الذين يحتاجون إلى مساعدة محددة في التعلم من أجل تحقيق نتائج التعلم المتفق عليها، بطريقة تحقق التوازن بين متطلبات المتعلمين، ونزاهة نتائج التعلم، والقدرة الاستيعابية للمنشأة التعليمية.

٨-٥-٢ التعريف والتتبع

يجب على المنشأة التعليمية التأكد من تحديد هوية وتتبع ما يلي:

- أ) تقدم المتعلمين عبر المنشأة.
- ب) مسارات الدراسة والتوظيف للخريجين أو الذين يكملون دورة أو برنامجاً دراسياً، عند الاقتضاء.
- ج) مخرجات عمل طاقم العمل من حيث:
 - ١) ما تم إنجازه.
 - ٢) متى تم إنجازه.
 - ٣) من قام به.

8-5-3 Property belonging to interested parties

The educational organization shall exercise care with property belonging to any interested party while it is under the control of, or being used by, the educational organization. The educational organization shall identify, verify, protect and safeguard any property provided for use and obtain consent, where required, if the property is incorporated into educational products and services.

When the property of an interested party is lost, damaged or otherwise found to be unsuitable for use, the educational organization shall report this to the relevant interested party and take appropriate corrective actions (see clauses 8-5-5 and 10-2) and retain documented information on what has occurred.

Note: An interested party's property can include material, components, tools and equipment, beneficiary premises, intellectual property and personal data, assessment scores, certificates, diplomas and other relevant documents.

8-5-4 Preservation

The educational organization shall preserve the outputs during production and service provision, to the extent necessary to ensure conformity to requirements.

8-5-5 Protection and transparency of learners' data

The educational organization shall establish a method to deal with the protection and transparency of learners' data and maintain it as documented information. The method shall establish:

- what learner data is collected, and how and where it is processed and stored;
- who has access to the data;
- the conditions under which learner data may be shared with third parties;
- how long the data is stored for.

The educational organization shall only collect and share learners' data with their explicit consent.

٣-٥-٨ الممتلكات المملوكة للأطراف المهتمة

يجب على المنشأة التعليمية توخي الحذر الشديد في التعامل مع الممتلكات التابعة لأي طرف مهتم أثناء خضوعها لسيطرتها أو استخدامها من قبلها. يجب على المنشأة التعليمية تحديد أي ممتلكات مخصصة للاستخدام والتحقق منها وحمايتها وصونها، وللحصول على الموافقة، عند الحاجة، إذا كانت الممتلكات مدمجة في المنتجات والخدمات التعليمية.

في حالة فقدان ممتلكات أي طرف مهتم أو تلفها أو عدم صلاحيتها للاستخدام، يجب على المنشأة التعليمية إبلاغ الطرف المهتم بذلك واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة (انظر البندين ٨-٥-٥ و ١٠-٢) والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة حول ما حدث.

ملاحظة: يمكن أن تشمل ممتلكات الطرف المهتم المواد والمكونات والأدوات والبيانات ومباني المستفيدين والملكية الفكرية والبيانات الشخصية وتسجيل نقاط التقييم والشهادات والديبلومات وغيرها من الوثائق ذات الصلة.

٤-٥-٨ الحفظ

يجب على المنشأة التعليمية الحفاظ على مخرجاتها أثناء الإنتاج وتقديم الخدمة، بالقدر اللازم للتأكد من المطابقة مع المتطلبات.

٥-٥-٨ حماية بيانات المتعلمين وشفافيتها

يجب على المنشأة التعليمية وضع طريقة لحماية بيانات المتعلمين وشفافيتها، وحفظها كمعلومات موثقة. يجب أن تؤسس هذه الطريقة ما يلي:

- ما هي بيانات المتعلمين التي تُجمع، وكيفية ومكان معالجتها وتخزينها.
- من يحق له الوصول إلى البيانات.
- الشروط التي يجوز بموجبها مشاركة بيانات المتعلمين مع طرف ثالث.
- مدة تخزين البيانات.

يجب على المنشأة التعليمية فقط جمع بيانات المتعلمين ومشاركتها مع التصريح بموافقتهم.

The educational organization should give learners and other interested parties access to their own data, and the ability to correct or update their own data.

The educational organization shall take all appropriate measures to ensure that learners' data can only be accessed by authorized persons. Technological protection measures shall be validated.

The educational organization shall give learners and other interested parties access to their own data.

8-5-6 Control of changes in the educational products and services

The educational organization shall review and control changes for production or service provision, to the extent necessary to ensure continuing conformity with the requirements.

The educational organization shall retain documented information describing the results of the review of changes, the person(s) authorizing the change, and any necessary actions arising from the review.

8-6 Release of the educational products and services

The release of products and services to learners and other beneficiaries shall not proceed until the planned arrangements have been satisfactorily completed, unless otherwise approved by a relevant authority and, as applicable, by the learner and other beneficiaries.

The educational organization shall retain documented information on the release of products and services.

The documented information shall include:

- evidence of conformity with the acceptance criteria;
- traceability to the person(s) authorizing the release.

Note: In an educational context, the release of products and services can occur during different phases. For example, a book to support the educational service can be released before the delivery of the service; a class, an assessment or a grade can be provided during the service delivery; the re-issue of a diploma can occur long after the service was delivered.

ينبغي على المنشأة التعليمية منح المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى حق الوصول إلى بياناتهم الخاصة، وإمكانية تصحيحها أو تحديثها.

يجب أن تتخذ المنشأة التعليمية جميع التدابير المناسبة لضمان عدم

إمكانية الوصول إلى بيانات المتعلمين إلا من قبل الأشخاص المصرح لهم. ويجب تثبيت من صحة تدابير الحماية التكنولوجية.

يجب أن تمنح المنشأة التعليمية المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى حق الوصول إلى بياناتهم الخاصة.

٨-٥-٦ ضبط التغييرات في المنتجات والخدمات التعليمية

يجب على المنشأة التعليمية مراجعة ومراقبة التغييرات المتعلقة بالإنتاج أو تقديم الخدمات، بالقدر اللازم لضمان استمرارية الالتزام بالمتطلبات.

يجب أن تحتفظ المنشأة التعليمية بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات، والشخص (أو الأشخاص) الذي أقر التغيير، وأي إجراءات ضرورية ناشئة عن المراجعة.

٨-٦ الإفراج عن المنتجات والخدمات التعليمية

يجب عدم الإفراج عن المنتجات والخدمات للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين إلا بعد إتمام الترتيبات المخطط لها على نحو مرضي، ما لم توافق الجهة المختصة على خلاف ذلك؛ وحسب الاقتضاء، من قبل المتعلم والمستفيدين الآخرين.

يجب أن تحتفظ المنشأة التعليمية بمعلومات موثقة حول الإفراج عن المنتجات والخدمات.

يجب أن تتضمن هذه المعلومات الموثقة ما يلي:

- دليل على المطابقة مع معايير القبول.
- إمكانية التتبع إلى الشخص (أو الأشخاص) الذي لديه صلاحية الإفراج.

ملاحظة: في السياق التعليمي، يمكن الإفراج عن المنتجات والخدمات خلال مراحل مختلفة. على سبيل المثال، يمكن إصدار كتاب لدعم الخدمة التعليمية قبل تقديمها؛ ويمكن تقديم فصل دراسي أو تقييم أو درجة أثناء تقديم الخدمة؛ ويمكن إعادة إصدار الشهادة بعد فترة طويلة من تقديم الخدمة.

8-7 Control of the educational nonconforming outputs

8-7-1 The educational organization shall ensure that outputs that do not conform to their requirements are identified and controlled to prevent their unintended use or delivery.

The educational organization shall take appropriate action based on the nature of the nonconformity and its effect on the conformity of educational products and services. This shall also apply to nonconforming educational products and services detected after delivery of products, during or after the provision of services.

8-7-2 The educational organization shall deal with nonconforming outputs in one or more of the following ways:

- correction;
- segregation, containment, return or suspension of provision of products and services;
- informing the learners or other beneficiaries;
- obtaining authorization for acceptance under concession.

Conformity to the requirements shall be verified when nonconforming outputs are corrected.

8-7-3 The educational organization shall retain documented information that:

- describes the delivery of the programmes;
- describes any non-conforming outputs;
- describes the actions taken;
- describes the concessions obtained;
- identifies the authority deciding the action in respect of the nonconformity.

9- Performance evaluation

9-1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation

9-1-1 General

The organization shall determine:

- what needs to be monitored and measured;
- the methods for monitoring, measurement, analysis and evaluation, as applicable, to ensure valid results;

٧-٨ ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة

٧-٨-١ يجب على المنشأة التعليمية ضمان تحديد المخرجات غير المطابقة لمطالباتها وضبطها لمنع استخدامها أو تقديمها بشكل غير مقصود.

يجب أن تتخذ المنشأة التعليمية الإجراءات المناسبة بناءً على طبيعة ونطاق المطابقة وتأثيره على مطابقة المنتجات والخدمات التعليمية. وينطبق هذا أيضًا على المنتجات والخدمات التعليمية غير المطابقة التي يتم اكتشافها بعد تسليم المنتجات، أو أثناء تقديم الخدمات أو بعدها.

٧-٨-٢ يجب على المنشأة التعليمية التعامل مع المخرجات غير المطابقة بواحدة أو أكثر من الطرق التالية:

- التصحيح.
- الفصل، أو الاحتواء، أو الإرجاع، أو التخلص من المنتجات والخدمات.
- إعلام المتعلمين أو المستفيدين الآخرين.
- الحصول على إذن بالقبول بموجب امتياز.

ويتم التثبت من مطابقة المتطلبات عند تصحيح المخرجات غير المطابقة.

٧-٨-٣ يجب على المنشأة التعليمية الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي:

- تصف تقديم البرامج.
- تصف أي مخرجات غير مطابقة.
- تصف الإجراءات المتخذة.
- تصف الامتيازات التي تم الحصول عليها.
- تحدد السلطة التي تقرر الإجراء فيما يتعلق بعدم المطابقة.

٩- تقييم الأداء

٩-١ المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

٩-١-١ عام

يجب أن تُحدد المنشأة ما يلي:

- ما يلزم مراقبته وقياسه.
- أساليب المراقبة والقياس والتحليل والتقييم، حسب الاقتضاء، لضمان نتائج صحيحة.

c) when the monitoring and measuring shall be performed;

d) when the results from monitoring and measurement shall be analysed and evaluated.

e) the acceptance criteria to be used.
Documented information shall be available as evidence of the results.

The organization shall evaluate the performance and the effectiveness of educational organization management system. Staff shall be given an opportunity to critically review their own work in a reflective and constructive manner, as a contribution to their improvement.

9-1-2 Satisfaction of learners, other beneficiaries and staff

9-1-2-1 Monitoring of satisfaction

The educational organization shall monitor the satisfaction of learners, other beneficiaries and staff, as well as their perceptions of the degree to which their needs and expectations have been fulfilled. The educational organization shall determine the methods for obtaining, monitoring and reviewing, this information.

Note 1: Examples of monitoring perceptions of learners, other beneficiaries and staff can include beneficiary surveys, beneficiary feedback on delivered products or services, meetings with beneficiaries, market-share analysis and responses.

Note 2: When evaluating satisfaction, it is important to consider both negative (e.g. complaints, appeals) and positive (e.g. compliments) feedback.

9-1-2-2 Handling of complaints and appeals

The educational organization shall establish and maintain as documented information a method for handling complaints and appeals, and shall make this known to its interested parties (see clause 10-2).

The method shall include specifications for:

- communicating the method to all relevant interested parties;
- receiving complaints and appeals;
- tracking complaints and appeals;
- acknowledging complaints and appeals;
- performing initial assessment of complaints and appeals;
- investigating complaints and appeals;

ج) متى تُجرى المراقبة والقياس.

د) متى تُحلل وتُقيم نتائج المراقبة والقياس.

هـ) معايير القبول المستخدمة.

يجب توفير معلومات مُوثقة كدليل على النتائج.

يجب أن تُقيم المنشأة أداء وفعالية نظام إدارة المنشأة التعليمية.

يجب أن يُتاح لطواقم العمل فرصة مناسبة لمراجعة أعمالهم بطريقة

انعكاسية وبناءة كمساهمة في تحسينهم.

٩-١-٢-١ رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين وطواقم العمل

٩-١-٢-١-١ المراقبة والرضا

يجب على المنشأة التعليمية مراقبة الرضا المتعلمين والمستفيدين

الآخرين وطواقم العمل، بالإضافة إلى تصوراتهم حول مدى تلبية

احتياجاتهم وتوقعاتهم. ويجب على المنشأة التعليمية تحديد طرق

الحصول على هذه المعلومات ومراقبتها ومراجعتها.

ملاحظة ١: تشمل أمثلة مراقبة تصورات المتعلمين والمستفيدين الآخرين

وطواقم العمل استطلاعات رأي المستفيدين، والتغذية الراجعة حول المنتجات

أو الخدمات المقدمة، والاجتماعات معهم وتحليل حصة السوق، والردود.

ملاحظة ٢: عند تقييم الرضا، من المهم مراعاة كل من التغذية الراجعة

السلبية (مثل الشكاوى والاستئنافات) والإيجابية (مثل الثناء).

٩-١-٢-١-٢ التعامل مع الشكاوى والاستئنافات

يجب على المنشأة التعليمية أن تُنشئ وتُحافظ على توثيق معلومات

طريقة التعامل مع الشكاوى والاستئنافات، وأن تُطلع الأطراف

المهتمة عليها (انظر البند ١٠-٢).

يجب أن تشمل الطريقة خصائص ما يلي:

أ) التواصل مع جميع الأطراف المهتمة حول هذه الطريقة.

ب) استقبال الشكاوى والاستئنافات.

ج) تتبع الشكاوى والطعون.

د) استلام الشكاوى والاستئنافات.

هـ) إجراء تقييم أولي للشكاوى والاستئنافات.

و) التحقيق في الشكاوى والاستئنافات.

g) responding to complaints and appeals;

h) communicating the decision;

i) closing complaints and appeals.

The method shall ensure the confidentiality of complainants and appellants, and the objectivity of investigators.

The educational organization shall retain documented information as evidence of the complaints or appeals received, as well as of their resolution.

Note: ISO 10002 provides guidelines for complaints handling in organizations.

9-1-3 Other monitoring and measuring needs

The educational organization shall ensure that the following feedback is requested from and made available as appropriate to relevant interested parties:

- feedback on the educational products and services;
- feedback on their effectiveness in achieving the agreed learning outcomes;
- feedback on the educational organization's influence on the community.

The educational organization shall monitor the level of feedback obtained and take actions to increase it where it is not sufficient.

Note: Monitoring and measuring can include:

- the content of the programme in the given discipline, ensuring that programme is up to date;
- the workload, progression of learner and completion rates;
- effectiveness of evaluation;
- learners' and other beneficiaries' satisfaction in relation to the programme;
- learning environment and support services and their fitness for purpose.

9-1-4 Methods for monitoring, measurement, analysis and evaluation

9-1-4-1 The educational organization shall determine:

- the methods for obtaining, monitoring and reviewing information on performance;
- targets against which this performance will be measured.

Note: Annex E provides a list of methods and measures which can be used to measure performance. Performance targets can be expressed as key performance indicators.

ز) الرد على الشكاوى والاستئنافات.

ح) الإعلام بالقرار.

ط) إغلاق الشكاوى والاستئنافات.

يجب أن تضمن الطريقة سرية المشتكين والمستأنفين، وموضوعية المحققين.

يجب أن تحتفظ المنشأة التعليمية بالمعلومات الموثقة كدليل على الشكاوى أو الاستئنافات الواردة، وكذلك على حلها.

ملاحظة: تُقدّم المواصفة القياسية الدولية 10002 إرشادات للتعامل مع الشكاوى في المنشآت التعليمية.

9-1-3-1 احتياجات أخرى للمراقبة والقياس

يجب على المنشأة التعليمية ضمان طلب التغذية الراجعة من الجهات المهتمة وإتاحتها لها حسب الاقتضاء:

- التغذية الراجعة حول المنتجات والخدمات التعليمية.
- التغذية الراجعة حول فعاليتها في تحقيق نتائج التعلم المتفق عليها.

ج) التغذية الراجعة حول تأثير المنشأة التعليمية على المجتمع يجب أن تراقب المنشأة التعليمية مستوى التغذية الراجعة الذي يتم الحصول عليه وتتخذ الإجراءات اللازمة لزيادته عند عدم كفايته.

ملاحظة: يمكن أن تشمل المراقبة والقياس ما يلي:

- محتوى البرنامج في التخصص المعني، والتأكد من تحديثه.
- عبء العمل، وتقديم المعلم، ومعدلات إتمامه.
- فعالية التقييم.
- رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين عن البرنامج.
- بيئة التعلم وخدمات الدعم وملاءمتها للفرص.

9-1-4 طرق المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

9-1-4-1 يجب أن تحدد المنشأة التعليمية ما يلي:

- طرق الحصول على معلومات الأداء ومراقبتها ومراجعتها.
- المستهدفات التي سيتم قياسها بهذا الأداء.

ملاحظة: يُقدّم الملحق ه قائمة بالطرق والتدابير التي يمكن استخدامها لقياس الأداء. ويمكن التعبير عن مستهدفات الأداء كمؤشرات أداء رئيسية.

9-1-4-2 The educational organization shall ensure that:

- the interested parties involved in or affected by the evaluation are identified;
- the persons conducting the evaluation are competent and objective;
- evaluation reports are transparent and clearly describe the educational products and services and their objectives, the findings, as well as the perspectives, methods and rationale used to interpret the findings;
- the context (e.g. learning environment) in which the educational service is provided is examined in enough detail to enable influences on the educational service to be identified.

9-1-5 Analysis and evaluation

The educational organization shall analyse and evaluate appropriate data and information arising from monitoring and measurement. The results of analysis shall be used to evaluate:

- conformity of educational products and services;
- the degree of beneficiary satisfaction;
- the degree of staff satisfaction;
- the performance and effectiveness of the EOMS;
- if planning has been implemented effectively;
- the effectiveness of the actions taken to address risks and opportunities;
- the performance of external providers;
- the need for improvements to the educational organization management system.

Note: Methods to analyse data can include either qualitative, quantitative or mixed-method techniques, or all of them.

9-2 Internal audit

9-2-1 General

The organization shall conduct internal audits at planned intervals to provide information on whether the education organization management system:

- conforms to:
 - the organization's own requirements for its educational organization management system;
 - the requirements of this document;
- is effectively implemented and maintained.

٩-١-٤-٢ يجب على المنشأة التعليمية ضمان ما يلي:

- تحديد الأطراف المهتمة بالمشاركة في التقييم أو المتأثرة به.
- أن يكون الأشخاص الذين يجرون التقييم مؤهلين وموضوعيين.

(ج) أن تكون تقارير التقييم شفافة وتصف بوضوح المنتجات والخدمات التعليمية وأهدافها، والنتائج، بالإضافة إلى وجهات النظر والطرق والأساس المنطقي المستخدم لتفسير النتائج.

(د) دراسة السياق (مثل بيئة التعلم) الذي تُقدم فيه الخدمة التعليمية بتفصيل كافٍ لتمكين تحديد التأثيرات على الخدمة التعليمية.

٩-١-٥ التحليل والتقييم
يجب أن تقوم المنشأة التعليمية بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات المناسبة الناتجة عن المراقبة والقياس.

يجب أن تُستخدم نتائج التحليل لتقييم:

- مطابقة المنتجات والخدمات التعليمية.
- درجة رضا المستفيدين.
- درجة رضا طاقم العمل.
- أداء وفعالية نظام إدارة المنشأة التعليمية.
- مدى فعالية التخطيط.

(و) فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.

(ز) أداء مزودي الخدمات الخارجيين.

(ح) الحاجة إلى تحسينات على نظام إدارة المنشأة التعليمية.

ملاحظة: يمكن أن تشمل طرق تحليل البيانات إما طرق نوعية أو كمية أو طرق مختلطة، أو جميعها.

٩-٢ التدقيق الداخلي

٩-٢-١ عام

يجب على المنشأة إجراء عمليات تدقيق داخلية على فترات زمنية مخططة لتوفير معلومات حول ما إذا كان نظام إدارة المنشأة التعليمية:

(أ) يتوافق مع:

- متطلبات المنشأة الخاصة بنظام إدارة المنشأة التعليمية.
- متطلبات هذه الوثيقة.

(ب) يتم تنفيذه والحفاظ عليه بشكل فعال.

9-2-2 Internal audit programme

The organization shall plan, establish, implement and maintain (an) audit programme(s), including the frequency, methods, responsibilities, planning requirements and reporting.

When establishing the internal audit programme(s), the educational organization shall consider the importance of the processes concerned and the results of previous audits. The audit programme shall take into consideration the organization management system's objectives and feedback from relevant interested parties.

The educational organization shall:

- define the audit objectives, criteria and scope for each audit;
- select auditors and conduct audits to ensure objectivity and the impartiality of the audit process;
- ensure that the results of audits are reported to relevant managers;
- identify opportunities for improvement;
- take appropriate correction and corrective actions without undue delay;

Documented information shall be available as evidence of the implementation of the audit programme(s) and the audit results.

Auditors shall not audit their own work.

Note: ISO 19011 provides further guidance on auditing management systems.

9-3 Management review**9-3-1 General**

Top management shall review the organization's educational organization management system, at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness. The review shall take place at least once each year and the strategy and the management system shall be updated as necessary.

9-3-2 Management review inputs

The management review shall include:

- the status of actions from previous management reviews;
- changes in external and internal issues that are relevant to the educational organization management system;

٢-٢-٩ برنامج التدقيق الداخلي

يجب على المنشأة تخطيط وإنشاء وتنفيذ والمحافظة على برنامج (برامج) تدقيق، بما في ذلك التكرارية والطرق والمسؤوليات ومتطلبات التخطيط، وإعداد التقارير.

عند وضع برنامج (برامج) التدقيق الداخلي، يجب على المنشأة التعليمية مراعاة أهمية العمليات المعنية ونتائج عمليات التدقيق السابقة.

يجب أن يأخذ برنامج التدقيق في الاعتبار أهداف نظام إدارة المنشأة والتغذية الراجعة من الأطراف المهتمة ذات الصلة.

يجب على المنشأة التعليمية اتخاذ ما يلي:

- تحديد أهداف ومعايير ونطاق لكل عملية تدقيق.
- اختيار المدققين وإجراء عمليات التدقيق لضمان موضوعية ونزاهة عملية التدقيق.
- ضمان رفع التقارير للمديرين المعنيين بنتائج عمليات التدقيق؛
- تحديد فرص التحسين.
- اتخاذ التصحيحات والإجراءات التصحيحية المناسبة دون تأخير غير مبرر.

يجب توفير المعلومات الموثقة كدليل على تنفيذ برنامج (برامج) التدقيق ونتائجه.

يجب ألا يقوم المدققين بتدقيق أعمالهم بأنفسهم.

ملاحظة: توفر المواصفة القياسية الدولية 19011 إرشادات إضافية حول تدقيق أنظمة الإدارة.

٣-٩ مراجعة الإدارة**٣-٩-١ عام**

يجب على الإدارة العليا أن تراجع نظام إدارة المنشأة التعليمية في المنشأة، على فترات تخطط لها، لضمان استمرار ملاءمته وكفاءته وفعالته. تُجرى هذه المراجعة مرة واحدة على الأقل سنويًا، ويُجرى تحديث الإستراتيجية ونظام الإدارة عند الضرورة.

٢-٣-٩ مدخلات مراجعة الإدارة

يجب أن تشمل مراجعة الإدارة ما يلي:

- حالة الإجراءات المتخذة من المراجعات الإدارية السابقة.
- التغيرات في القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بنظام إدارة المنشأة التعليمية.

c) changes in needs and expectations of interested parties that are relevant to the educational organization management system;
d) information on the educational organization performance, including trends in:

- nonconformities and corrective actions;
- monitoring and measurement results;
- audit results;
- learner and other beneficiary satisfaction and feedback related to learner and other beneficiary requirements;
- the extent to which the educational organization's objectives have been met;
- process performance and conformity of educational products and services;
- the performance of external providers;
- formative and summative assessment scores;

e) opportunities for continual improvement.

f) the adequacy of resources;

g) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities (see clause 6-1);

h) opportunities for continual improvement;

i) staff feedback related to activities to enhance their competence.

9-3-3 Management review result

The results of the management review shall include decisions related to continual improvement opportunities, and any need for changes to the educational organization management system.

Documented information shall be available as evidence of the results of management reviews.

10- Improvement

10-1 Continual improvement

The organization shall continually improve the suitability, adequacy and effectiveness of the educational organization management system.

The educational organization shall take into account relevant research and best practices.

ج) التغييرات في احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة ذات الصلة بنظام إدارة المنشأة التعليمية.

د) معلومات عن أداء المنشأة التعليمية، بما في ذلك الاتجاهات في:

- حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.

- نتائج المراقبة والقياس.

- نتائج التدقيق.

- رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والتغذية الراجعة المتعلقة

بمتطلباتهم.

- مدى تحقيق أهداف المنشأة التعليمية.

- أداء العمليات ومطابقة المنتجات والخدمات التعليمية.

- أداء مزودي الخدمات الخارجية.

- تسجيل نقاط التقييم التكويني والشمولي.

هـ) فرص التحسين المستمر.

و) كفاية الموارد.

ز) فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص (انظر

البند 6-1).

ح) فرص التحسين المستمر.

ط) التغذية الراجعة من طاقم العمل فيما يتعلق بالأنشطة لتعزيز

كفائتهم.

٩-٣-٣ نتائج مراجعة الإدارة

يجب أن تتضمن نتائج مراجعة الإدارة القرارات المتعلقة بفرص

التحسين المستمر، وأي حاجة لإجراء تغييرات على نظام إدارة

المنشأة التعليمية.

يجب توفير معلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.

١٠-١ التحسين

١٠-١ التحسين المستمر

يجب على المنشأة التعليمية أن تحسن باستمرار ملاءمة نظام إدارتها

وكفائته وفعالته.

يجب أن تأخذ المنشأة التعليمية في الاعتبار الأبحاث ذات الصلة

وأفضل الممارسات.

The educational organization shall consider the results of analysis and evaluation, and the outputs from management review, to determine if there are needs or opportunities that shall be addressed as part of continual improvement.

10-2 Nonconformity and corrective action

When a nonconformity occurs, the organization shall:

a) react to the nonconformity, and as applicable:

- take action to control and correct it;
- deal with the consequences;

b) evaluate the need for action to eliminate the cause(s) of the nonconformity, in order that it does not recur or occur elsewhere, by:

- reviewing the nonconformity;
- determining the causes of the nonconformity;
- determining if similar nonconformities exist, or can potentially occur;

c) implement any action needed;

d) review the effectiveness of any corrective action taken;

e) make changes to the educational organization management system, if necessary.

Corrective actions shall be appropriate to the effects of the nonconformities encountered. Documented information shall be available as evidence of:

- the nature of the nonconformities and any subsequent actions taken;
- the results of any corrective action.

10-3 Opportunities for improvement

The educational organization shall determine and select opportunities for improvement and implement any necessary actions to meet learner and other beneficiary requirements and enhance satisfaction of learners, other beneficiaries, staff and other relevant interested parties, including external providers.

These shall include:

- a) improving educational products and services to meet requirements as well as to address future needs and expectations;
- b) correcting, preventing or reducing undesired effects;

يجب أن تنظر المنشأة التعليمية في نتائج التحليل والتقييم، ومخرجات مراجعة الإدارة، لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو فرص ينبغي التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.

١٠-٢ عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

عند حدوث حالة عدم مطابقة، يجب على المنشأة:

أ) التفاعل مع حالة عدم المطابقة، وحسب الاقتضاء:

- اتخاذ إجراءات لضبطها وتصحيحها.

ب) تقييم الحاجة إلى اتخاذ إجراءات لإزالة سبب (أسباب) عدم المطابقة، حتى لا يتكرر في مكان آخر، من خلال:

- مراجعة حالة عدم المطابقة.
- تحديد أسباب عدم المطابقة.
- تحديد ما إذا كانت هناك حالات عدم مطابقة مماثلة موجودة، أو من المحتمل أن تحدث.

ج) تنفيذ أي إجراء لازم.

د) مراجعة فعالية أي إجراء تصحيحي متخذ.

هـ) إجراء تغييرات على نظام إدارة المنشأة التعليمية، إذا لزم الأمر.

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

يجب توفير معلومات موثقة كدليل على:

- طبيعة حالات عدم المطابقة وأي إجراءات لاحقة تم اتخاذها.
- نتائج أي إجراء تصحيحي.

١٠-٣ فرص التحسين

يجب على المنشأة التعليمية تحديد واختيار فرص التحسين، وتنفيذ أي إجراءات ضرورية لتلبية متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين، وتعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين، وطاقم العمل، والأطراف المهمة الأخرى، بما في ذلك المزودون الخارجيون.

يجب أن يشمل ذلك:

- أ) تحسين المنتجات والخدمات التعليمية لتلبية المتطلبات، بالإضافة إلى تلبية الاحتياجات والتوقعات المستقبلية.

ب) تصحيح التأثيرات غير المرغوبة أو منعها أو الحد منها.

c) improving the performance and effectiveness of the educational organization management system.

Note: Improvements can include correction, corrective action, continuous improvement, sudden change, innovation and reorganization.

ج) تحسين أداء وفعالية نظام إدارة المنشأة التعليمية.

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

هذه الوثيقة مشروع تصويت تم توزيعه لإبداء الرأي والملاحظات. لذلك فهو عرضة للتغيير والتعديل، ولا يجوز الرجوع إليه كمرآة قياسية أرثوذكسية إلا بعد اعتمادها من قبل مجلس الإدارة.

Annex A (normative)

Additional requirements for early childhood education

الملحق - أ (تقييسي)

متطلبات إضافية لتعليم الطفولة المبكرة

A-1 General

In this document, early childhood education (ECE) is understood to be education occurring at Level 0 of the International Standard Classification of Education (ISCED). ECE is an educational level with its own identity. The main objective in this educational level is to contribute to the physical, emotional, social and intellectual development of children.

في هذه الوثيقة، يُفهم تعليم الطفولة المبكرة على أنه تعليم يُنفذ على المستوى ٠ من التصنيف الدولي الموحد للتعليم.

يُعد تعليم الطفولة المبكرة مستوى تعليميًا له هويته الخاصة. الهدف الرئيسي منه هو المساهمة في النمو البدني والعاطفي والاجتماعي والفكري للأطفال.

A-2 Principles

The educational organization should respect children's rights in accordance with the UN Convention on the Rights of the Child. The educational organization shall foster play, autonomy, affection, cooperation, creativity, joy and self-confidence amongst ECE children.

ينبغي على المنشأة التعليمية احترام حقوق الطفل وفقًا لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل. كما ينبغي عليها تعزيز اللعب والاستقلالية والمودة والتعاون والإبداع والفرح والثقة بالنفس لدى أطفال تعليم الطفولة المبكرة.

A-3 Facilities

Facilities established by the educational organization shall include:

- learning resources for ECE;
- facilities for play;
- facilities for day care.

Where an educational organization offers education at ISCED 1 or higher as well as ECE, it shall provide a separate space, dedicated educator, teaching and learning resources for ECE.

تشمل المرافق التي تُنشئها المنشأة التعليمية ما يلي:
(أ) موارد تعليمية لتعليم الطفولة المبكرة؛
(ب) مرافق للعب؛
(ج) مرافق للرعاية اليومية.

في حال تقديم منشأة تعليمية تعليميًا وفقًا لمعايير التصنيف الدولي الموحد للتعليم ١ أو أعلى، بالإضافة إلى تعليم الطفولة المبكرة، يجب عليها توفير مساحة منفصلة، ومعلم مخصص، وموارد تعليمية وتعلمية لتعليم الطفولة المبكرة.

A-4 Competence

The educational organization shall provide educators specialized training in ECE, as appropriate.

يجب على المنشأة التعليمية أن تقدم للمعلمين تدريبًا متخصصًا في مجال التعليم في تعليم الطفولة المبكرة، حسب الاقتضاء.

٢-١ المبادئ

٣-١ المرافق

٤-١ الكفاية

A-5 Communication

The educational organization shall establish a method for communication with parents, educators and guardians where the flow of information and control of child safety are ensured.

أ-٥ التواصل

يجب على المنشأة التعليمية إنشاء طريقة للتواصل مع الآباء والمعلمين والأولياء بحيث يتم ضمان تدفق المعلومات ومراقبة سلامة الطفل.

A-6 Individual learning plans

The educational organization shall elaborate individual plans in accordance with the evaluation of needs and expectations of the child and its family, and considering the group of children as a whole. These plans shall be elaborated at regular intervals and be maintained as documented information. The educational organization shall appoint responsible people for the elaboration, implementation, coordination, evaluation and review of individual plans.

The individual plans shall include:

- general and specific objectives and respective indicators;
- identification of activities, strategies and resources needed for the learner to achieve the defined objectives;
- identification, scope of participation and responsibility of everyone involved in the implementation of the individual plans (e.g. child, family, staff, partners);
- deadline for the implementation of the activities defined;
- identification of the associated risks and actions to address them;
- identification of evaluation/review intervals of the individual plans.

The educational organization shall involve the child and its family in the elaboration of the individual plan.

The results of the evaluation and review of individual plans shall be retained as documented information.

أ-٦ خطط التعلم الفردية

يجب أن تُعد المنشأة التعليمية خططاً فردية وفقاً لتقييم احتياجات وتوقعات الطفل وأسرته، مع مراعاة مجموعة الأطفال ككل. تُعد هذه الخطط على فترات منتظمة، وتحفظ كمعلومات موثقة.

يجب أن تُعين المنشأة التعليمية أشخاصاً مسؤولين عن إعداد وتنفيذ وتنسيق وتقييم ومراجعة الخطط الفردية.

تشمل الخطط الفردية ما يلي:

- الأهداف العامة والخاصة والمؤشرات ذات الصلة.
- تحديد الأنشطة والاستراتيجيات والموارد اللازمة للتعلم لتحقيق الأهداف المحددة.
- تحديد نطاق مشاركة ومسؤولية كل من شارك في تنفيذ الخطة الفردية (مثل الطفل، الأسرة، طاقم العمل، الشركاء).
- الموعد النهائي لتنفيذ الأنشطة المحددة.
- تحديد المخاطر المرتبطة بها وإجراءات التعامل معها.
- تحديد فترات تقييم/مراجعة الخطط الفردية.

يجب أن تُشرك المنشأة التعليمية الطفل وأسرته في إعداد الخطة الفردية.

يجب أن يتم المحافظة على نتائج تقييم ومراجعة الخطط الفردية كمعلومات موثقة.

أ-٧ استقبال الطفل وتسليمه

أ-٧-١ عام

A-7 Reception and delivery of the child

A-7-1 General

The educational organization shall establish and implement a process for the reception and

يجب على المنشأة التعليمية إنشاء وتنفيذ عملية لاستقبال وتسليم

delivery of the child and retain documented information regarding these activities.

A-7-2 Reception of the child

The educational organization shall:

- appoint a person responsible for the reception of the child and a location for this activity to take place;
- promote the exchange of information between the appointed person and the family of the child.

A-7-3 Delivery of the child

The educational organization shall:

- appoint a person responsible for the delivery of the child and a location for this activity to take place;
- promote the exchange of information between the appointed person and the family of the child;
- ensure that the child is only delivered to authorized people;
- define the rules for exceptional situations where the child needs to be delivered to people not identified as authorized to do so on the child's individual file;
- define the hygiene conditions in which the child shall be delivered to authorized people.

A-8 Hygiene care

The educational organization shall:

- define the hygiene care adequate to each child's individual needs;
- promote the progressive autonomy of the child regarding personal hygiene;
- ensure each child has individual resources for personal hygiene;
- retain documented information regarding personal hygiene and care activities of each child.

A-9 Care in situation of illness or accident

The educational organization shall define the way of acting in situations of child illness or accident and shall retain documented information regarding these situations.

The educational organization shall define the rules for administration of medicine to the child. This activity shall be supported by a

الطفل والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة بهذه الأنشطة.

٢-٧-٢ استقبال الطفل

يجب على المنشأة التعليمية:

- تعيين شخص مسؤول عن استقبال الطفل ومكان إجراء هذا النشاط.

ب) تعزيز تبادل المعلومات بين الشخص المعين وعائلة الطفل.

٣-٧-٣ تسليم الطفل

يجب على المنشأة التعليمية:

- تعيين شخص مسؤول عن تسليم الطفل وتحديد مكان إجراء هذا النشاط.

ب) تعزيز تبادل المعلومات بين الشخص المعين وعائلة الطفل.

ج) ضمان تسليم الطفل للأشخاص المصرح لهم فقط.

د) تحديد قواعد الحالات الاستثنائية التي تتطلب تسليم الطفل لأشخاص غير مذكورين في ملف الطفل الشخصي المصرح لهم بذلك.

هـ) تحديد شروط النظافة التي يجب أن يُسلم فيها الطفل للأشخاص المصرح بهم.

٨-١ العناية بالنظافة

يجب على المنشأة التعليمية:

أ) تحديد الرعاية الصحية المناسبة للاحتياجات الفردية لكل طفل.

ب) تعزيز الاستقلالية التدريجية للطفل فيما يتعلق بالنظافة الشخصية.

ج) ضمان حصول كل طفل على موارد فردية للنظافة الشخصية.

د) الاحتفاظ بمعلومات موثقة بشأن النظافة الشخصية وأنشطة الرعاية لكل طفل.

٩-١ العناية في حالة المرض أو الحادث

يجب أن تُحدد المنشأة التعليمية كيفية التصرف في حالات مرض الطفل أو تعرضه لحادث، وتحتفظ بمعلومات موثقة بشأنها.

يجب أن تُحدد المنشأة التعليمية قواعد إعطاء الدواء للطفل. ويُدعم هذا الإجراء بتقويض موقع من والدي الطفل أو أي شخص

mandate signed by the child's parents or other authorized persons, and with a physician's prescription where required.

Any medicines shall be identified and safely handled and stored.

The educational organization shall retain documented information regarding the medicines administered, including dose, presentation, administration route and time of administration.

A-10 Pedagogical-playful materials, equipment and spaces

The pedagogical-playful materials, equipment and spaces shall be suitable to the children's age and situation.

The educational organization shall define the frequency, method and people adequate to ensure the hygiene of each of these materials, equipment and spaces.

The educational organization shall maintain documented information regarding hygiene activities regarding materials, equipment and spaces.

A-11 Behaviour management and prevention of child abuse and negligence

The educational organization shall establish and maintain documented information on how to manage child behaviour and to promote the child's overall wellbeing, including:

- actions to prevent child abuse and negligence, either by staff or peers;
- identification of issues related with child abuse and negligence;
- actions to deal with the identified issues on child abuse or negligence, either within the educational organization or at home, including a methodology to report the identified issues to the relevant authorities.

Note 1: Child abuse and negligence can include physical or psychological violence.

Note 2: The EOMS can promote awareness on the prevention of child abuse and negligence.

مُصرح له، وبوصفة طبية عند الاقتضاء.

يجب تحديد الأدوية المستخدمة والتعامل معها وتخزينها بأمان.

يجب أن تحتفظ المنشأة التعليمية بمعلومات موثقة بشأن الأدوية والمعدات، بما في ذلك الجرعة، وطريقة التقديم، وطريقة الإعطاء، ووقت الإعطاء.

أ-١٠ المواد والمعدات والمساحات التربوية-الترفيهية

يجب أن تكون المواد والمعدات والمساحات التعليمية والترفيهية مناسبة لأعمار الأطفال وظروفهم.

يجب أن تحدد المنشأة التعليمية التكرار والطريقة والأشخاص المناسبين لضمان نظافة كل من هذه المواد والمعدات والمساحات.

يجب أن تحتفظ المنشأة التعليمية بمعلومات موثقة حول أنشطة النظافة المتعلقة بالمواد والمعدات والمساحات.

أ-١١ إدارة السلوك والوقاية من إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم

يجب على المنشأة التعليمية إنشاء معلومات موثقة وإحفاظها عليها حول كيفية إدارة سلوك الطفل وتعزيز رفاهيته العامة، بما في ذلك:

(أ) إجراءات لمنع إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم، سواء من قبل طاقم العمل أو الأقران.

(ب) تحديد المشكلات المتعلقة بإساءة معاملة الأطفال وإهمالهم.

(ج) إجراءات للتعامل مع المشكلات المحددة المتعلقة بإساءة معاملة الأطفال أو إهمالهم، سواء داخل المنشأة التعليمية أو في المنزل، بما في ذلك منهجية للإبلاغ عن المشكلات المحددة إلى الجهات المختصة.

ملاحظة ١: قد تشمل إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم العنف الجسدي أو النفسي.

ملاحظة ٢: يمكن لنظام إدارة المنشأة التعليمية تعزيز الوعي بشأن منع

إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم.

Annex B (informative)

Principles for an educational organization management

الملحق . ب (إعلامي)

مبادئ نظام إدارة المنشأة التعليمية

B-1 Focus on learners and other beneficiaries

B-1-1 Statement

The primary focus of the EOMS is to meet learner and other beneficiary requirements and to exceed their expectations. Educational organizations should actively engage learners in their own learning, with consideration of the community needs, educational organization vision and mission, and course objectives and outcomes.

B-1-2 Rationale

Sustained success is achieved when an educational organization can address the requirements of every learner, while at the same time attracting and retaining the confidence of other beneficiaries such as employers, parents and governments.

Successful educational organizations work to ensure that every learner performs to their highest potential.

Every activity conducted with an educational organization provides an opportunity to create more value for learners and the other beneficiaries.

Understanding current and future needs of learners and other beneficiaries contributes to the sustained success of the educational organization.

B-1-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- increased value for learners and other beneficiaries;
- increased ability to respond to demands of interested parties;
- increased satisfaction of learners and other beneficiaries;
- enhanced reputation of the organization;
- improved learner motivation and engagement;
- improved acquisition and development of competences;

ب-١ التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين

ب-١-١ البيان

ينصب التركيز الأساسي لنظام إدارة المنشأة التعليمية على تلبية متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وتجاوز توقعاتهم. ينبغي على المنشآت التعليمية إشراك المتعلمين بفعالية في عملية تعلمهم، مع مراعاة احتياجات المجتمع، وروايات المنشأة التعليمية ورسالتها، وأهداف المساقات ونتائجها.

ب-١-٢ الأساس المنطقي

يتحقق النجاح المستدام عندما تتمكن المنشأة التعليمية من التعامل مع احتياجات كل متعلم، مع استقطاب ثقة المستفيدين الآخرين، كأصحاب العمل وأولياء الأمور والحكومات، والحفاظ عليها.

تعمل المنشآت التعليمية الناجحة على ضمان تحقيق كل متعلم لأقصى إمكاناته.

يوفر كل نشاط يُفقد مع المنشأة التعليمية فرصةً لخلق قيمة أكبر للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين.

إن فهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين يُساهم في النجاح المستدام للمنشأة التعليمية.

ب-١-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

- زيادة القيمة للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- زيادة القدرة على الاستجابة لمتطلبات الأطراف المهتمة.
- زيادة رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- تعزيز سمعة المنشأة.
- تحسين دافعية المتعلمين ومشاركتهم.
- تحسين اكتساب وتطوير الكفايات.

- wider access to education for learners with different learning styles, with different needs and from different backgrounds;
- enhanced learner personal development, initiatives and creativity.

B-1-4 Possible actions

Possible actions include:

- understand the current and future needs and expectations of learners and other beneficiaries;
- link the educational organization's objectives to the needs and expectations of learners and other beneficiaries;
- communicate needs and expectations of learners and other beneficiaries throughout the educational organization;
- plan, design, develop, produce, deliver and support educational products and services to meet the needs and expectations of learners and other beneficiaries;
- measure and monitor learner and other beneficiary satisfaction and take appropriate actions;
- actively manage relationships with beneficiaries to achieve sustained success;
- breakdown educational services into modular offerings, with the learner being able to choose their own path;
- offer courses in a number of different modalities, such as full-time, part-time and via e-learning;
- create an educational organization curricular policy that emphasizes active-learning;
- create collaborative spaces in facilities;
- train staff in teaching-centred learning;
- create a structure for experimenting with and implementing new curricular techniques.

B-2 Visionary leadership

B-2-1 Statement

Visionary leadership is to engage all learners and other beneficiaries in creating, writing and implementing the organization mission, vision and objectives.

- توسيع نطاق الوصول إلى التعليم للمتعلمين ذوي أنماط التعلم المختلفة، واحتياجاتهم، وخلفياتهم المتنوعة.
- تعزيز التنمية الشخصية للمتعلم، ومبادراته، وإبداعه.

ب-١-٤ الإجراءات الممكنة

هذه الإجراءات الممكنة ما يلي:

- فهم الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- ربط أهداف المنظمة التعليمية باحتياجات وتوقعات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- التواصل بشأن احتياجات وتوقعات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في جميع مستويات المنظمة التعليمية.
- تخطيط وتصميم وتطوير وإنتاج وتقديم ودعم المنتجات والخدمات التعليمية لتلبية احتياجات وتوقعات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين.
- قياس ومراقبة رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين واتخاذ الإجراءات المناسبة.
- إدارة العلاقات مع المستفيدين بفعالية لتحقيق نجاح مستدام.
- تقسيم الخدمات التعليمية إلى وحدات تعليمية نموذجية، بحيث يتمكن المتعلم من اختيار مساره الدراسي الخاص.
- تقديم مقررات دراسية تدريبية بأنماط مختلفة، مثل الدوام الكامل والجزئي وعبر التعلم الإلكتروني.
- إنشاء سياسة مناهج تعليمية للمنشأة التعليمية تركز على التعلم النشط.
- إنشاء مساحات تعاونية في المرافق.
- تدريب طاقم العمل على التعلم المتمركز حول التعليم.
- إنشاء هيكل للتجريب وتطبيق التقنيات الدراسية الجديدة.

ب-٢ القيادة الاستشرافية

ب-٢-١ البيان

القيادة الاستشرافية هي إشراك جميع المتعلمين والمستفيدين الآخرين في إنشاء وكتابة وتنفيذ رسالة المنشأة ورؤيتها وأهدافها.

B-2-2 Rationale

Creation of unity of purpose and the direction and engagement of people enable an educational organization to align its strategies, policies, processes and resources to achieve its objectives. Involvement of learners and other beneficiaries in the leadership ensures a continuous focus on their needs and avoids a disconnect between people engaged by the organization and those served by it.

B-2-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- increased effectiveness and efficiency in meeting the educational organization objectives;
- better coordination of the educational organization's processes;
- improved communication between levels and functions of the educational organization;
- alignment between the requirements of the people engaged by the educational organization and those served by it;
- development and improvement of the capability of the educational organization and its people to deliver desired results.

B-2-4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate the educational organization's mission, vision, strategy, policies and processes throughout the organization;
- create and sustain shared values, fairness and ethical models for behaviour at all levels of the educational organization;
- establish a culture of trust and integrity;
- encourage an educational organization-wide commitment to quality;
- ensure that leaders at all levels are positive examples to people in the educational organization;
- provide people with the required resources, training and authority to act with accountability;
- inspire, encourage and recognize the contribution of people;
- ensure leaders have the competence to manage change.

ب-٢-٢ الأساس المنطقي

إن إنشاء وحدة في الغاية والتوجيه والمشاركة للأفراد يُمكن المنشأة التعليمية من موازنة استراتيجياتها وسياساتها وعملياتها ومواردها لتحقيق أهدافها. إن إشراك المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في القيادة يضمن تركيزاً مستمراً على احتياجاتهم، ويتجنب الانفصال بين الأشخاص المنخرطين في المنشأة وأولئك الذين تخدمهم.

ب-٢-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

- زيادة الفعالية والكفاءة في تحقيق أهداف المنشأة التعليمية.
- أفضل تنسيق لعمليات المنشأة التعليمية.
- تحسين التواصل بين مستويات ووظائف المنشأة التعليمية.
- الموازنة بين متطلبات الأفراد العاملين في المنشأة التعليمية وأولئك الذين تخدمهم.
- تطوير وتحسين قدرة المنشأة التعليمية وأفرادها على تحقيق النتائج المرجوة.

ب-٢-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- التواصل بشأن رسالة المنشأة التعليمية ورؤيتها واستراتيجيتها وسياساتها وعملياتها في جميع أنحاء المنشأة.
- إنشاء واستدامة القيم والعدالة والنماذج الأخلاقية المشتركة للسلوك والحفاظ عليها على جميع مستويات المنشأة التعليمية.
- ترسيخ ثقافة الثقة والنزاهة.
- تشجيع الالتزام بالجودة على مستوى المنشأة التعليمية.
- التأكد من أن يكون القادة على جميع المستويات فة حسة لعمانين في المنشأة التعليمية.
- تزويد الموظفين بالموارد والتدريب والصلاحيات اللازمة للعمل مع المسألة.
- إلهام وتشجيع وتقدير مساهمات الموظفين.
- التأكد من امتلاك القادة للكفاية اللازمة لإدارة التغيير.

B-3 Engagement people**B-3-1 Statement**

It is essential for the educational organization that all involved people are competent, empowered and engaged in delivering value.

B-3-2 Rationale

In order to manage an educational organization effectively and efficiently, it is important to respect and involve all people at all levels. Recognition, empowerment and enhancement of competence facilitate the engagement of people in achieving the educational organization's objectives.

B-3-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved understanding of the educational organization's objectives by people in the organization and increased motivation to achieve them;
- enhanced involvement of people in improvement activities;
- enhanced personal development, initiatives and creativity;
- enhanced people satisfaction;
- enhanced trust and collaboration throughout the educational organization;
- increased attention to shared values and culture throughout the educational organization.

B-3-4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate with people to promote understanding of the importance of their individual contribution;
- promote collaboration throughout the educational organization;
- facilitate open discussion and sharing of knowledge and experience;
- empower people to determine constraints to performance and to take initiatives without fear;
- recognize and acknowledge people's contributions;
- allocate resources for people to learn, improve and keep themselves updated;
- enable self-evaluation of performance against personal objectives;
- conduct surveys to assess people's satisfaction, communicate the results and take appropriate actions.

ب-٣ إشراك الأفراد**ب-٣-١ البيان**

من الضروري للمنشأة التعليمية أن يكون جميع الأفراد المعنيين مؤهلين ومتمكنين ومنخرطين في تقديم القيمة.

ب-٣-٢ الأساس المنطقي

لإدارة منشأة تعليمية بفعالية وكفاءة، من الضروري احترام جميع الأفراد على جميع المستويات وإشراكهم. فالاعتراف بالكفاءة وتمكينها وتجهيزها يُسهّل مشاركة الأفراد في تحقيق أهداف المنشأة التعليمية.

ب-٣-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

- تحسّن فهم أهداف المنشأة التعليمية من قبل العاملين فيها وزيادة الدافع لتحقيقها.
- تعزيز مشاركة الأفراد في أنشطة التحسين.
- تعزيز التطور الشخصي والمبادرات والإبداع.
- تعزيز رضا الموظفين.
- تعزيز الثقة والتعاون في جميع أنحاء المنشأة التعليمية.
- زيادة الاهتمام بالقيم والثقافة المشتركة في جميع أنحاء المنشأة التعليمية.

ب-٣-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- التواصل مع الأفراد لتعزيز فهم أهمية مساهماتهم الفردية.
- تشجيع التعاون في جميع أنحاء المنشأة التعليمية.
- تسهيل النقاش المفتوح وتبادل المعرفة والخبرة.
- تمكين الأفراد من تحديد معوقات الأداء واتخاذ المبادرات دون خوف.
- تقدير مساهمات الأفراد والاعتراف بها.
- تخصيص الموارد للأفراد للتعلم والتحسين والبقاء على اطلاع دائم.
- تمكين التقييم الذاتي للأداء مقارنة بالأهداف الشخصية.
- إجراء استطلاعات رأي لتقييم رضا الأفراد، وإبلاغ النتائج واتخاذ الإجراءات المناسبة.

B-4 Process approach**B-4-1 Statement**

Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently when activities are understood and managed as interrelated processes that function as a coherent system, including input and output.

B-4-2 Rationale

The EOMS consists of interrelated processes. Understanding how results are produced by this system enables an organization to optimize the system and its performance.

B-4-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced ability to focus effort on key processes and opportunities for improvement;
- consistent and predictable results through a system of aligned processes;
- optimized performance through effective process management, efficient use of resources and reduced cross-functional barriers;
- enabling the educational organization to provide confidence to interested parties related to its consistency, effectiveness and efficiency;
- allowing the educational organization to demonstrate its compliance with legal and regulatory requirements.

B-4-4 Possible actions

Possible actions include:

- define objectives of the system and processes necessary to achieve them;
- establish authority, responsibility and accountability for managing processes;
- understand the educational organization's capabilities and determine resource constraints prior to action;
- determine process interdependencies and analyse the effect of modifications to individual processes on the system as a whole;
- manage processes and their interrelations as a system to achieve the educational organization's quality objectives effectively and efficiently;
- ensure the necessary information is available to operate and improve the processes and to monitor, analyse and evaluate the performance of the overall system;
- manage risks which can affect outputs of the processes and overall results of the EOMS.

ب-٤-١ نهج العملية**ب-٤-١-١ البيان**

يتم تحقيق نتائج متسقة وقابلة للتنبؤ بها بشكل أكثر فعالية وكفاءة عندما يتم فهم الأنشطة وإدارتها كعمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك، بما في ذلك المدخلات والمخرجات.

ب-٤-٢ الأساس المنطقي

يتألف النظام من إدارة المنشأة التعليمية من عمليات مترابطة. إن فهم كيفية إنتاج النتائج من خلال هذا النظام يمكن المنشأة من تحسين النظام وإدائه.

ب-٤-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية التي يمكن توقعها ما يلي:

- تعزيز القدرة على تركيز الجهود على العمليات الرئيسية وفرص التحسين.
- تحقيق نتائج متسقة وقابلة للتنبؤ من خلال نظام عمليات متماسك.
- تحقيق الأداء الأفضل من خلال الإدارة الفعالة للعمليات، والاستخدام الكفؤ للموارد، وتقليل الحواجز بين الوظائف.
- تمكين المنشأة التعليمية من منح الثقة للأطراف المهتمة فيما يتعلق باتساقها وفعاليتها وكفاءتها.
- تمكين المنشأة التعليمية من إثبات امتثالها للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

ب-٤-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- تحديد أهداف النظام والعمليات اللازمة لتحقيقها.
- تحديد السلطة والمسؤولية والمساءلة لإدارة العمليات.
- فهم قدرات المنشأة التعليمية وتحديد قيود الموارد قبل اتخاذ أي إجراء.
- تحديد الترابطات بين العمليات وتحليل تأثير التعديلات على كل عملية على حدة على النظام ككل.
- إدارة العمليات وعلاقتها المتبادلة كنظام لتحقيق أهداف الجودة في المنشأة التعليمية بفعالية وكفاءة.
- التأكد من توافر المعلومات اللازمة لتشغيل العمليات وتحسينها، ومراقبة وتحليل وتقييم أداء النظام ككل.
- إدارة المخاطر التي قد تؤثر على مخرجات العمليات والنتائج الإجمالية لنظام إدارة المنشأة التعليمية.

B-5 Improvement**B-5-1 Statement**

Successful educational organizations have an ongoing focus on improvement.

B-5-2 Rationale

Improvement is essential for an educational organization to maintain current levels of performance, to react to changes in its internal and external conditions and to create new opportunities.

B-5-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved process performance, educational organization capability and customer satisfaction;
- enhanced focus on root cause investigation and determination, followed by prevention and corrective actions;
- enhanced ability to anticipate and react to internal and external risks and opportunities;
- enhanced consideration of both incremental and breakthrough improvement;
- improved use of learning for improvement;
- enhanced drive for innovation.

B-5-4 Possible actions

Possible actions include:

- promote establishment of improvement objectives at all levels of the educational organization;
- educate and train people at all levels on how to apply basic tools and methodologies to achieve improvement objectives;
- ensure people are competent to successfully promote and complete improvement projects;
- develop and deploy processes to implement improvement projects throughout the educational organization;
- track, review and audit the planning, implementation, completion and results of improvement projects;
- integrate improvement considerations into development of new or modified products and services and processes;
- recognize and acknowledge improvement.

ب-٥ التحسين**ب-٥-١ البيان**

المنشآت التعليمية الناجحة لديها تركيز مستمر على التحسين.

ب-٥-٢ الأساس المنطقي

يعد التحسين ضرورياً للمنشأة التعليمية للحفاظ على مستويات الأداء الحالية، والتفاعل مع التغيرات في ظروفها الداخلية والخارجية وخلق فرص جديدة.

ب-٥-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

- تحسين أداء العمليات وفعالية المنشأة التعليمية، ورضا العملاء.
- زيادة التركيز على التحقيق في الأسباب الجذرية وتحديد، متبوعاً باتخاذ إجراءات وقائية وتصحيحية.
- تحسين القدرة على توقع المخاطر والفرص الداخلية والخارجية والتعامل معها.
- زيادة مراعاة التحسينات التدريجية والابتكارية.
- تحسين استخدام التعلم للتحسين.
- تعزيز الدافع للابتكار.

ب-٥-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- تشجيع وضع أهداف التحسين على جميع مستويات المنشأة التعليمية.
- تعليم وتدريب الأفراد على جميع المستويات حول كيفية تطبيق الأدوات والمنهجيات الأساسية لتحقيق أهداف التحسين.
- التأكد من كفاءة الأفراد في الترويج لمشاريع التحسين وإتمامها بنجاح.
- تطوير ونشر عمليات لتنفيذ مشاريع التحسين في جميع أنحاء المنشأة التعليمية.
- تتبع ومراجعة وتدقيق تخطيط وتنفيذ وإكمال ونتائج مشاريع التحسين.
- دمج الأمور التي أخذت بالاعتبار أثناء التحسين في تطوير المنتجات والخدمات والعمليات الجديدة أو المعدلة.
- تقدير التحسين والاعتراف به.

B-6 Evidence-based decisions**B-6-1 Statement**

Decisions and curricula based on the analysis and evaluation of data and information are more likely to produce desired results.

B-6-2 Rationale

Decision-making can be a complex process and it always involves some uncertainty. It often involves multiple types and sources of inputs, as well as their interpretation, which can be subjective. It is important to understand cause and effect relationships and potential unintended consequences. Facts, evidence and data analysis lead to greater objectivity and confidence in decision making. In particular, decisions on which facts to teach have lasting consequences on learners and society.

B-6-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved decision-making processes;
- improved assessment of process performance and ability to achieve objectives;
- improved operational effectiveness and efficiency;
- increased ability to review, challenge and change opinions and decisions;
- increased ability to demonstrate the effectiveness of past decisions.

B-6-4 Possible actions

Possible actions include:

- determine, measure and monitor key indicators to demonstrate the educational organization's performance;
- make all data needed available to the relevant people;
- ensure data, information and learning resources are sufficiently accurate, reliable and secure;
- analyse and evaluate data and information using suitable methods;
- ensure people are competent to analyse and evaluate data as needed;
- make decisions and take actions based on evidence, balanced with experience and intuition.

ب-٦ القرارات المبينة على الأدلة**ب-٦-١ البيان**

إن القرارات والمناهج المبينة على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات من المرجح أكثر أن تنتج النتائج المرجوة.

ب-٦-٢ الأساس المنطقي

عملية اتخاذ القرار عملية معقدة، ودائمًا ما ينطوي على بعض اللايقين. غالبًا ما يتضمن أنواعًا ومصادر متعددة من المدخلات، بالإضافة إلى تفسيراتها التي قد تكون غير موضوعية. من المهم فهم علاقات السبب والنتيجة والعواقب المحتملة غير المقصودة. تعود الحقائق والأدلة وتحليل البيانات إلى مزيد من الموضوعية والثقة في اتخاذ القرار. وعلى وجه الخصوص، فإن القرارات المتعلقة بتحديد الحقائق التي يجب تدريسها لها آثار دائمة على المتعلمين والمجتمع.

ب-٦-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

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

ب-٦-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- تحديد وقياس ومراقبة المؤشرات الرئيسية لإثبات أداء المنشأة التعليمية.
- إتاحة جميع البيانات اللازمة للأفراد المعنيين.
- التأكد من دقة البيانات والمعلومات ومواردها وموثوقيتها وأمانها بشكل كافٍ.
- تحليل البيانات والمعلومات وتقييمها باستخدام الطرق المناسبة؛
- التأكد من كفاءة الأفراد لتحليل البيانات وتقييمها حسب الحاجة.
- اتخاذ القرارات والإجراءات بناءً على الأدلة، بشكل متوازن مع الخبرة والحس.

B-7 Relationship management**B-7-1 Statement**

For sustained success, educational organizations manage their relationships with interested parties, such as providers.

B-7-2 Rationale

Relevant interested parties influence the performance of an organization. Sustained success is more likely to be achieved when the educational organization manages relationships with all of its interested parties to optimize their impact on its performance. Relationship management with its provider and partner networks is of particular importance.

B-7-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced performance of the educational organization and its relevant interested parties through responding to the opportunities and constraints related to each interested party;
- common understanding of objectives and values among interested parties;
- increased capability to create value for interested parties by sharing resources and competence and managing quality related risks;
- a well-managed supply chain that provides a stable flow of products and services.

B-7-4 Possible actions

Possible actions include:

- determine relevant interested parties (see Annex C) and their relationship with the educational organizations;
- determine and prioritize interested party relationships that need to be managed;
- establish relationships that balance short-term gains with long-term considerations;
- gather and share information, expertise and resources with relevant interested parties;
- measure performance and provide performance feedback to interested parties, as appropriate, to enhance improvement initiatives;
- establish collaborative development and improvement activities with providers, partners and other interested parties;

ب-٧ إدارة العلاقات**ب-٧-١ البيان**

لتحقيق النجاح المستدام، تعمل المنشآت التعليمية على إدارة علاقاتها مع الأطراف المهتمة، مثل المزودين.

ب-٧-٢ الأساس المنطقي

الأطراف المهتمة ذات الصلة على أداء المنشأة. ويبدأ احتمال تحقيق نجاح مستدام عندما تُدير المنشأة التعليمية علاقاتها مع جميع الأطراف المهتمة لتحقيق أفضل أثر على أدائها. إن إدارة العلاقات مع شبكات المزودين والشركاء تعتبر ذات أهمية خاصة.

ب-٧-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

- تحسين أداء المنشأة التعليمية والأطراف المهتمة ذات الصلة بها من خلال الاستجابة للفرص والقيود ذات الصلة بكل طرف مهتم.
- فهم مشترك للأهداف والقيم بين الأطراف المهتمة.
- زيادة القدرة على خلق قيمة للأطراف المهتمة من خلال مشاركة الموارد والكفاءة وإدارة المخاطر المتعلقة بالجودة.
- سلسلة توريد مُدارة جيدًا توفر تدفقًا مستقرًا للمنتجات والخدمات.

ب-٧-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- تحديد الأطراف المهتمة ذات الصلة (انظر الملحق ج) وعلاقتها بالمنشأة التعليمية.
- تحديد وترتيب أولويات علاقات الأطراف المهتمة التي تحتاج إلى إدارة.
- إقامة علاقات توازن بين المكاسب قصيرة الأجل والاعتبارات طويلة الأجل.
- جمع المعلومات والخبرات والموارد ومشاركتها مع الأطراف المهتمة ذات الصلة.
- قياس الأداء وتقديم التغذية الراجعة حول الأداء للأطراف المهتمة، حسب الاقتضاء، لتعزيز مبادرات التحسين.
- إقامة أنشطة تطوير وتحسين تعاونية مع المزودين والشركاء وغيرهم من الأطراف المهتمة.

- encourage and recognize improvements and achievements by providers and partners.

- تشجيع التحسينات والإنجازات التي يحققها المزودين والشركاء وتقديرها.

B-8 Social responsibility

ب-٨ المسؤولية الاجتماعية

B-8-1 Statement

ب-٨-١ البيان

Socially responsible educational organizations are sustainable and ensure long-term success.

إن المنشآت التعليمية التي لديها مسؤولية مجتمعية هي منشآت مستدامة وتضمن النجاح على المدى الطويل.

B-8-2 Rationale

ب-٨-٢ الأساس المنطقي

Based on the definition of social responsibility in ISO 26000, an educational organization is responsible for the impacts of its decisions and activities on society, economy and the environment, through transparency and ethical behaviour that:

استناداً إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية في المواصفة القياسية الدولية ٢٦٠٠٠، تتحمل المنشأة التعليمية مسؤولية آثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والاقتصاد والبيئة، من خلال الشفافية والسلوك الأخلاقي الذي:

- contributes to sustainable development, including quality education for all, health and safety, as well as the welfare of society;

- takes into account the expectation of interested parties;

- is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behaviour;

- يسهم في التنمية المستدامة، بما في ذلك التعليم الجيد للجميع، والصحة والسلامة، بالإضافة إلى رفاه المجتمع.

- يأخذ بالاعتبار توقعات الأطراف المهمة.

- يتوافق مع القانون المعمول به ويتوافق مع معايير السلوك الدولية.

- is integrated throughout the organization and practices in its relationship.

- يدمج في جميع أنحاء المنشأة وممارس في علاقاتها.

This implies the willing inclusion by businesses of social and environmental concerns in their commercial (economic) activities and their relation with their interested parties.

يعني هذا إدماجاً طوعاً من جانب قطاع الأعمال للقضايا الاجتماعية والبيئية في الأنشطة التجارية (الاقتصادية) وعلاقتها مع الأطراف المهمة.

B-8-3 Key benefits

ب-٨-٣ الفوائد الرئيسية

Some potential key benefits are:

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

- improved reputation across society;

- enhanced relationships with all interested parties;

- cost-savings due to more responsible and efficient resource use;

- improved risk-management due to sustainable practices;

- ability to attract, retain and maintain satisfied staff.

- تحسين السمعة في المجتمع.

- تعزيز العلاقات مع جميع الأطراف المهمة.

- توفير التكاليف بفضل استخدام الموارد بطريقة أكثر مسؤولية وكفاءة.

- تحسين إدارة المخاطر بفضل الممارسات المستدامة.

- القدرة على استقطاب طاقم العمل والحفاظ على رضاهم.

B-8-4 Possible actions

ب-٨-٤ الإجراءات الممكنة

Possible actions include:

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- raising awareness and building competence for social responsibility;

- زيادة الوعي وبناء الكفاية في مجال المسؤولية الاجتماعية.

- including in the educational organization's strategy a reference to the way in which it intends to apply social responsibility;
- adopting written codes of conduct or ethics that specify the educational organization's commitment to social responsibility by translating the principles and values into statements on appropriate behaviour;
- ensuring established management practices reflect and address the educational organization's social responsibility;
- identifying the ways in which the principles of social responsibility and the core subjects and issues apply to the various parts of the educational organization;
- taking account of social responsibility when conducting operations for the educational organization;
- incorporating social responsibility into educational organization functions and processes, such as purchasing and investment practices and human resources management.

- شمول استراتيجية المنشأة التعليمية مرجعاً إلى الطريقة التي تنوي من خلالها تطبيق المسؤولية المجتمعية.

- تبني مدونات سلوك أو أخلاقيات مكتوبة تحدد التزام المنشأة التعليمية بالمسؤولية المجتمعية من خلال ترجمة المبادئ والقيم إلى البيانات سلوكية مناسبة.

- التأكيد من أن ممارسات الإدارة المتبعة تعكس وتتعامل مع المسؤولية المجتمعية للمنشأة التعليمية.

- تحديد طرق تطبيق مبادئ المسؤولية المجتمعية والمواضيع والقضايا الأساسية على مختلف أجزاء المنشأة التعليمية.

- أخذ المسؤولية المجتمعية في الاعتبار عند إدارة عمليات المنشأة التعليمية.

- دمج المسؤولية المجتمعية في وظائف وعمليات المنشأة التعليمية، مثل ممارسات الشراء والاستثمار وإدارة الموارد البشرية.

B-9 Accessibility and equity

B-9-1 Statement

Successful educational organizations are inclusive, flexible, transparent and accountable, in order to address learners' individual and special needs, interests, abilities and backgrounds.

ب-٩ إمكانية الوصول والمساواة

ب-٩-١ البيان

إن المنشآت التعليمية الناجحة هي تلك التي تنضم بالشمول والمرونة والشفافية والمساواة، وذلك من أجل التعامل مع الاحتياجات الفردية والخاصة للمتعلمين واهتماماتهم وقدراتهم وخلفياتهم.

B-9-2 Rationale

Educational organizations need to ensure that the widest possible pool of people can have access to their educational products and services, subject to their constraints and resources. They also need to ensure that all learners can use and benefit from those products and services in an equitable manner.

ب-٩-٢ الأساس المنطقي

يجب على المنشآت التعليمية التأكد من وصول أكبر عدد ممكن من الناس إلى منتجاتها وخدماتها التعليمية، مع مراعاة قيودها ومواردها. كما يجب عليها التأكد من استفادة جميع المتعلمين من هذه المنتجات والخدمات على نحو منصف.

B-9-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- wider pool of potential learners;
- increased satisfaction from learners with special needs;
- enhanced ability to meet the requirements of other beneficiaries;
- a diverse learner population which through cross-fertilization of ideas improves innovation and learning.

ب-٩-٣ الفوائد الرئيسية

- من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:
- مجموعة أوسع من المتعلمين المحتملين.
- زيادة رضا المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعزيز القدرة على تلبية متطلبات المستفيدين الآخرين.
- تنوع مجموعة المتعلمين، مما يحسن الابتكار والتعلم من خلال الإثراء المتبادل للأفكار.

B-9-4 Possible actions

Possible actions include:

- introducing learner-centred learning and teaching;
- working with community organizations to improve attractiveness of educational products and services;
- collecting data on access, participation and completion of learners with different backgrounds, and using this to empower decision-making;
- providing cultural, linguistic, psychological, educational and other support to learners as necessary to aid their performance.

Note: Access to educational products and services implies that the same conditions will be applied to all persons seeking access to those products and services, even though not all persons who seek access will be granted it.

ب-٩-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- إدخال التعلم والتعليم المتمحور حول المتعلم.
- العمل مع منشآت المجتمع المحلي لتحسين جاذبية المنتجات والخدمات التعليمية.
- جمع البيانات حول الوصول والمشاركة وإتمام الدراسة للتعلمين من خلفيات مختلفة، واستخدام هذه البيانات لتمكين عملية صنع القرار.
- تقديم الدعم الثقافي واللغوي والنفسي والتعليمي وغيره للتعلمين حسب الحاجة لتحسين أدائهم.

ملاحظة: يعنى الوصول إلى المنتجات والخدمات التعليمية تطبيق نفس الشروط على جميع الأشخاص الذين يسعون للوصول إليها، حتى وإن لم يُمنح جميعهم ذلك.

B-10 Ethical conduct in education**B-10-1 Statement**

Ethical conduct relates to the ability of the educational organization to create an ethical professional environment where all interested parties are dealt with equitably, conflicts of interest are avoided, and activities are conducted for the benefit of society.

B-10-2 Rationale

For sustained success, educational organizations need to project an image of integrity (honesty and fairness) in dealing with all interested parties. Staff of the organization should hold themselves up to the highest standards of professionalism in all their dealings.

B-10-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- reduced losses from corrupt activities;
- enhanced image of the educational organization;
- improved staff motivation and morale;
- enhanced relationships with all interested parties;
- ensure integrity of research process and results.

ب-١٠ السلوك الأخلاقي في التعلم**ب-١٠-١ البيان**

يرتبط السلوك الأخلاقي بقدرة المنشأة التعليمية على خلق بيئة مهنية أخلاقية حيث يتم التعامل مع جميع الأطراف المهتمة بشكل عادل، وتجنب تضارب المصالح، وإجراء الأنشطة لصالح المجتمع.

ب-١٠-٢ الأساس المنطقي

لتحقيق نجاح مستدام، ينبغي على المنشآت التعليمية أن تُظهر صورة من النزاهة (الصدق والإنصاف) في تعاملها مع جميع الأطراف المهتمة. وينبغي على طاقم العمل في المنشأة الالتزام بأعلى معايير الاحترافية في جميع تعاملاتهم.

ب-١٠-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

- تقليل الخسائر الناجمة عن أنشطة الفساد.
- تحسين صورة المنشأة التعليمية.
- تحسين دافعية طاقم العمل ومعنوياتهم.
- تعزيز العلاقات مع جميع الأطراف المهتمة.
- التأكد من نزاهة عملية البحث ونتائجها.

B-10-4 Possible actions

Possible actions include:

- institute an educational organization ethical conduct policy, to which all members of the organization subscribe;
- align all policies with ethical principles;
- include ethics as a management review input;
- follow ethical guidelines for research and implement appropriate structures to do so;
- awareness sessions on benefits of ethical conduct;
- establish measures to ensure the protection of consumer interests;
- institute a system of discipline for breaking ethical conduct rules;
- encourage staff to report unethical conduct to managers;
- institute measures for avoiding bribery and conflicts of interest.

Note: ISO 37001 provides further information on anti-bribery.

B-11 Data security and protection**B-11-1 Statement**

The educational organization creates an environment where all interested parties can interact with the educational organization in full confidence that they maintain control over the use of their own data, and that the educational organization will treat their data with appropriate care and confidentiality.

B-11-2 Rationale

Successful educational organizations will create confidence by ensuring confidentiality, integrity and availability of data by identifying threats and vulnerabilities of their activities, and setting controls to prevent and mitigate those threats and vulnerabilities.

B-11-3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- protecting documented information from deletion or unauthorized modification or deletion;
- preventing losses due to a need to reinstate deleted data;
- gaining confidence from learners and other interested parties, due to clear disclosure policies;

ب-١٠-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- إنشاء سياسة سلوك أخلاقي للمنشأة التعليمية، يلتزم بها جميع أعضاء المنشأة.
 - مواءمة جميع السياسات مع المبادئ الأخلاقية.
 - إدراج الأخلاقيات كمدخلات لمراجعة الإدارة.
 - اتباع المبادئ التوجيهية الأخلاقية للبحث وتنفيذ الهياكل المناسبة لذلك.
 - جلسات توعوية حول فوائد السلوك الأخلاقي.
 - تأسيس تدابير لتأكيد من حماية مصالح المستهلكين.
 - إنشاء نظام تأديبي يهدف إلى منع قواعد السلوك الأخلاقي.
 - تشجيع طاقم العمل على الإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي للمدراء.
 - إنشاء تدابير لتجنب الرشوة وتضارب المصالح.
- ملاحظة: توفر المواصفة القياسية الدولية 37001 مزيداً من المعلومات حول مكافحة الرشوة.

ب-١١ أمن البيانات وحمايتها**ب-١١-١ البيان**

تعمل المنشأة التعليمية على خلق بيئة حيث يمكن لجميع الأطراف المهتمة التفاعل مع المنشأة التعليمية بثقة تامة بأنهم يحتفظون بالسيطرة على استخدام بياناتهم الخاصة، وأن المنشأة التعليمية ستعامل مع بياناتهم بعناية وسرية متناسبتين.

ب-١١-٢ الأساس المنطقي

ستعمل المنشآت التعليمية الناجحة على خلق الثقة من خلال التأكد من سرية البيانات ونزاهتها ونوافرها من خلال تحديد التهديدات والثغرات في أنشطتها، ووضع الضوابط اللازمة لمنع وتخفيف تلك التهديدات والثغرات.

ب-١١-٣ الفوائد الرئيسية

من بين الفوائد الرئيسية المحتملة ما يلي:

- حماية المعلومات الموثقة من الحذف أو تعديل أو حذف بدون صلاحية.
- منع الخسائر الناتجة عن الحاجة إلى استعادة البيانات المحذوفة.
- اكتساب ثقة المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى، بفضل سياسات الإفصاح الواضحة.

- enhanced evidence-based decision making, due to confidence in data sources;
- ease of retrieval of information when needed;
- improved response to emergency situations.

B-11-4 Possible actions

Possible actions include:

- establishing, implementing and maintaining a data security policy which outlines roles, responsibilities and authorities with respect to data security;
- establishing, implementing and maintaining rules regarding confidentiality, integrity and availability of data;
- publish clear policies to interested parties as to how the organization handles their data;
- establish multi-stage backup systems, continued availability systems and recovery systems for data;
- identify threats and vulnerabilities regarding data security and establish controls to mitigate them;
- educate learners, staff and other interested parties as to how to ensure data privacy and security, as well as on how to avoid potential threats to data security and how to mitigate these.

Note: ISO/IEC 20000 and ISO/IEC 27001 provide further guidance on data security.

- تحسين عملية اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة، بفضل الثقة في مصادر البيانات.
- سهولة استرجاع المعلومات عند الحاجة.
- تحسين الاستجابة لحالات الطوارئ.

ب-١١-٤ الإجراءات الممكنة

تشمل الإجراءات الممكنة ما يلي:

- وضع وتنفيذ والحفاظ على سياسة لأمن البيانات تُحدد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بأمن البيانات.
- وضع وتنفيذ والحفاظ على قواعد تتعلق بسرية البيانات ونزاهتها وتوافرها.
- نشر سياسات وأنظمة للأطراف المهتمة حول كيفية تعامل المنشأة مع بياناتها.
- إنشاء أنظمة نسخ احتياطي محددة المراحل، وأنظمة توافر مستمر، وأنظمة استرداد للبيانات.
- تحديد التهديدات والثغرات المتعلقة بأمن البيانات ووضع ضوابط لتخفيف منها.
- تثقيف المتعلمين وطاقم العمل والأطراف المهتمة الأخرى حول كيفية التأكد من خصوصية البيانات وأمنها، بالإضافة إلى كيفية تجنب التهديدات المحتملة لأمن البيانات وكيفية التخفيف منها.

ملاحظة: تُقدم المواصفة القياسية الدولية/آي إس سي ٢٠٠٠٠ ومواصفة القياسية الدولية/آي إس سي ٢٧٠٠١ إرشادات إضافية حول أمن البيانات.

يجوز الرجوع إليه كمرادف لقياسية أردنية إلا بعد اعتمادها من قبل مجلس الإدارة.

Annex C
(informative)

الملحق - ج
(إعلامي)

Classification of interested parties in educational organizations

تصنيف الأطراف المهمة في المنشآت التعليمية

Figure C-1 gives a classification of interested parties in educational organizations.

الشكل ج - ١ تصنيف الأطراف المهمة في المنشآت التعليمية.

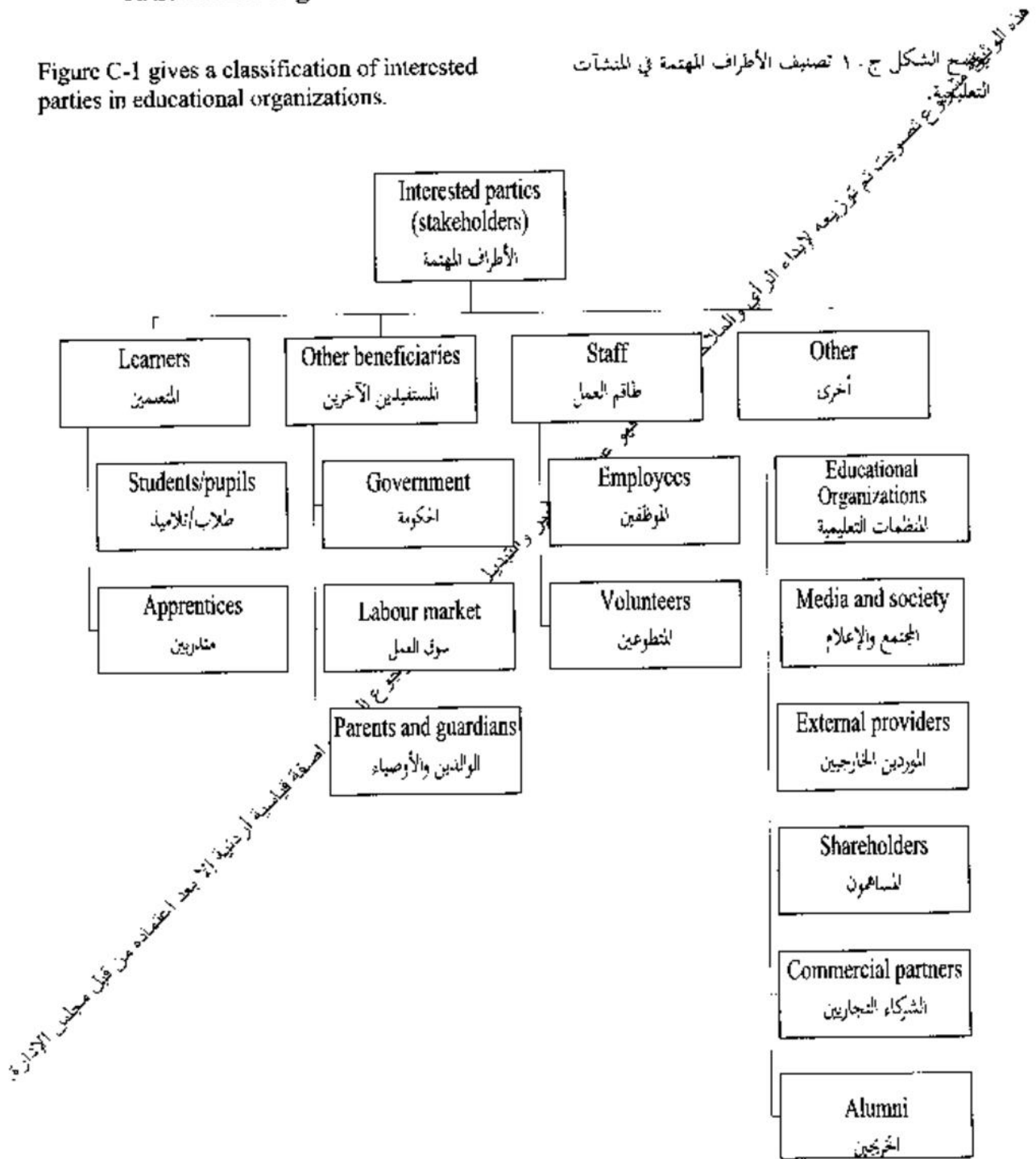


Figure C - 1 - Typology of interested parties

الشكل ج - ١ - التصنيف النوعي للأطراف المهمة

In the examples given in Figure C-1:

- students and pupils include any learner building and developing competence at the educational organization;
- apprentices include learners receiving instruction in the context of the workplace;
- government include ministries of education, public regulatory authorities and regional authorities;
- labour market includes employers, employer-representatives and unions;
- parents and guardians include all persons who can make decisions on behalf of learners;
- employees include permanent, temporary staff and externally contracted persons who hold a position within the educational organization as well as permanent, adjunct, and visiting faculty and academic administrators such as heads of departments, teachers in charge, principals, deans and other titles;
- volunteers include persons who provide a service to the educational organization without monetary recompense (e.g. persons serving on committees, visiting speakers);
- educational organizations include both competitors as well as collaborating organizations;
- media and society include those with a tangential interest in the educational organization;
- external providers include suppliers and other external organizations providing outsourced services;
- shareholders include owners of shares in organizations and sole owners;
- commercial partners include sponsors and enterprises who jointly offer a course;
- alumni include former students or pupils of an educational organization.

Educators can be employees, volunteers or external providers.

Interested parties can hold more than one type of relationship with an educational organization.

Example: A doctoral student within an organization can be a beneficiary of that organization as a learner, while at the same time be an employee as a teaching-assistant or researcher.

في الأمثلة الواردة في الشكل ج-١:

- يشمل الطلاب والتلاميذ أي متعلم يبنّي كفاءته ويطورها في المنشأة التعليمية.
- يشمل المتدربون المتعلمين الذين يتلقون تعليمهم في بيئة العمل.
- تشمل الحكومة وزارات التعليم والهيئات التنظيمية العامة والمؤسسات الإقليمية.
- يشمل سوق العمل أصحاب العمل وممثلهم والاتحادات.
- يشمل الوالدين والأوصياء جميع الأشخاص الذين يمكنهم اتخاذ القرارات نيابة عن المتعلمين.
- يشمل الموظفون طاقم العمل الدائمون والمؤقتون والأشخاص المتعاقدون خارجيًا الذين يشغون مناصب داخل المنشأة التعليمية، بالإضافة إلى أعضاء هيئة التدريس الدائمين والمؤقتين والزائرين والإداريين الأكاديميين مثل رؤساء الأقسام والمعلمين المسؤولين ومديري المدارس والعمداء وغيرهم من المناصب.
- يشمل المتطوعون الأشخاص الذين يقدمون خدماتهم للمنشأة التعليمية دون مقابل مادي (مثل: الأعضاء في اللجان والمتحدثين الزائرين).
- تشمل المنشآت التعليمية كلاً من المنشآت المنافسة والمتعاونة.
- يشمل الإعلام والمجتمع أولئك الذين لديهم الاهتمام غير مباشر بالمنشأة التعليمية.
- يشمل المزودون الخارجيون الموردون والمنشآت الخارجية الأخرى التي تقدم خدمات خارجية.
- يشمل المساهمون مالكي الأسهم في المنشآت والمالكين الفرديين.
- يشمل الشركاء التجاريون الرعاة والشركات التي تقدم بصورة مشتركة مقرر دراسي ما.
- يشمل الخريجون الطلاب أو التلاميذ السابقين في منشأة تعليمية.
- يمكن أن يكون المعلمون موظفين أو متطوعين أو مزودين خدمات خارجيين.
- يمكن للأطراف المهتمة أن تربطها أكثر من علاقة بمنشأة تعليمية.
- مثال: يمكن لطلاب الدكتوراه في منشأة أن يكون مستفيداً من تلك المنشأة كمتعلمين، وفي الوقت نفسه يكون موظفًا كمساعد تعليم أو باحث.

Annex D (informative)

Guidelines for communication with interested parties

D-1 General

This annex provides guidance on the implementation of clause **Error! Reference source not found.** in educational organizations.

D-2 Levels of engagement

In determining what to communicate and with whom, the educational organization may embark upon an analysis of interested parties, so as to determine the level of interest of various interested parties in the activity of the organization, as well as the educational organization's interest in communicating with them, in line with its policy.

Table D-1 presents an example of an analysis of interested parties based upon several different types of educational organizations.

الملحق - د

(إعلامي)

توجيهات للتواصل مع الأطراف المهمة

هذا الملحق - د يقدم إرشادات بشأن تنفيذ البند ٧-٤ في المنشآت التعليمية.

١-٢ مستويات المشاركة

لتحديد ماهية التواصل ومع من قد تُجرى المنشأة التعليمية تحليلاً للأطراف المهمة، وذلك لتحديد مستوى اهتمام مختلف الأطراف المهمة بنشاط المنشأة، وكذلك بمدى اهتمام المنشأة التعليمية بالتواصل معهم، بما يتماشى مع سياستها.

١-٢-٣ يقدم الجدول ١-٣ مثالاً على تحليل للأطراف المهمة الشهادتها إلى أنواع مختلفة من المنشآت التعليمية.

لا يجوز الرجوع إليه كموافقة قياسية أو تنبيه إلا بعد اعتماده من قبل مجلس الإدارة.

D-3 Methods of engagement and communications

D-3-1 General

The method of communication depends on the objective of communication.

D-3-2 Communications for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

The educational organization can establish different levels of participation for different interested parties.

These can include, as appropriate:

a) involvement: the interested parties participate in the process directly;

Example 1: Parents and guardians can participate directly in the delivery of pre-primary activities within the organization.

Example 2: Industry organizations can be involved directly in the provision of higher education through the supply of places for internships.

b) representation: nominated or appointed representatives of the interested parties participate in the process directly;

Example 3: Representatives of learners can be elected to university governing boards by the learner body.

Example 4: Staff can be chosen by a union to represent the interests on the board of an educational organization.

c) consultation: interested parties are consulted on the process, but do not participate in it;

Example 5: External providers can be consulted on the design of books and other educational materials.

Example 6: Employers can be consulted as to their skill requirements, before the educational organization designs a course.

d) checking: the educational organization takes note of the position of the interested parties, but does not consult, represent or involve them.

Example 7: Competitors can be checked before announcing a new educational programme or amending an existing one.

Example 8: The prices of various suppliers can be checked before deciding on a fee structure by the educational organization.

Methods of communication can include, but are not limited to, those indicated in Figure D-1.

د-٣ طرق المشاركة والتواصل

د-٣-١ عام

تعتمد طريقة التواصل على هدف التواصل.

د-٣-٢ التواصل للحصول على موقف أو رأي أو موافقة الأطراف المهتمة

يمكن للمنشأة التعليمية إنشاء مستويات مختلفة للمشاركة لمختلف الأطراف المهتمة.

يمكن أن يشمل ذلك، حسب الاقتضاء، ما يلي:

أ) المشاركة: تشارك الأطراف المهتمة في العملية بشكل مباشر.

مثال ١: يمكن للوالدين والأوصياء المشاركة بشكل مباشر في تقديم أنشطة ما قبل الابتدائي داخل المنشأة.

مثال ٢: يمكن للمؤسسات الصناعية للمشاركة بشكل مباشر في توفير التعليم العالي من خلال توفير أماكن لتدريب المهنيين.

ب) التمثيل: يشارك الممثلين المرشحين أو المعيّنين من الأطراف المهتمة في العملية بشكل مباشر.

مثال ٣: يمكن انتخاب ممثلي المعلمين في مجالس أمناء الجامعة من قبل هيئة المعلمين.

مثال ٤: يمكن اختيار طاقم العمل من قبل نقابة لتمثيل مصالحهم في مجلس إدارة المنشأة التعليمية.

ج) التشاور: تستشار الأطراف المهتمة بشأن العملية، ولكن لا يشاركون فيها.

مثال ٥: يمكن استشارة الموردين الخارجيين بشأن تصميم الكتب والمواد التعليمية الأخرى.

مثال ٦: يمكن استشارة أصحاب العمل بشأن متطلبات مهاراتهم، قبل أن تصمم المنشأة التعليمية أي مقرر دراسي.

د) التدقيق: تُحيط المنشأة التعليمية علماً بموقف الأطراف المهتمة، لكنها لا تشاورهم أو تُمثلهم أو تُشركهم.

مثال ٧: يمكن التحقق من المنافسين قبل الإعلان عن برنامج تعليمي جديد أو تعديل برنامج قائم.

مثال ٨: يمكن التحقق من أسعار مختلف الموردين قبل أن تُقرر المنشأة التعليمية هيكل الرسوم.

تشمل طرق التواصل، على سبيل المثال لا الحصر، تلك الموضحة في الشكل د-١.

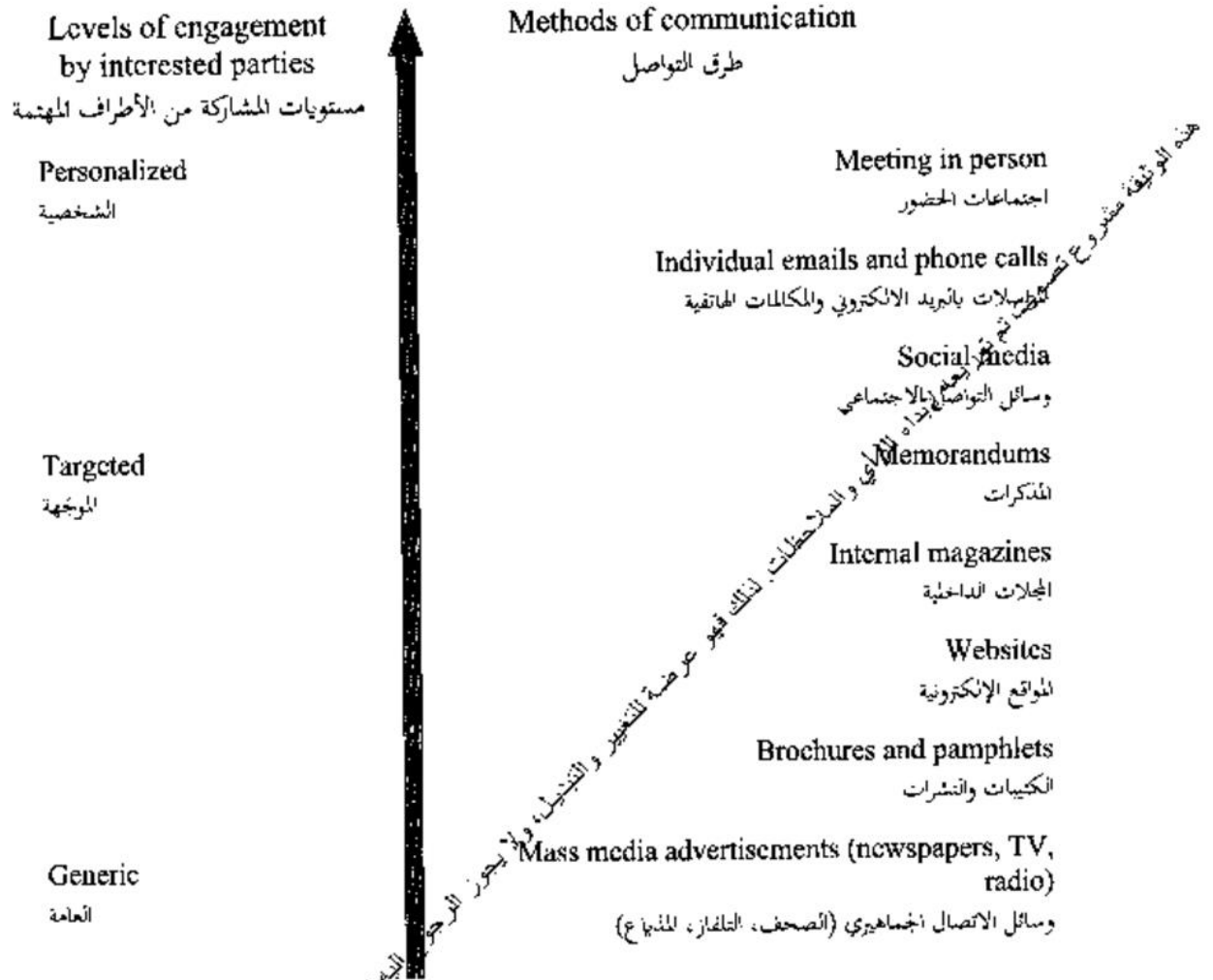


Figure D - 1 - Potential methods of communication for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

الشكل د - ١ - طرق الاتصال المحتملة للحصول على موقف أو رأي أو موافقة الأطراف المهتمة

D-3-3 Communications for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties

The educational organization can establish different communication methodologies depending upon the interested parties being targeted. These should include, as appropriate:

- a) generic communications: the communications are directed at either all interested parties or the general public, or both;
- b) targeted communications: the communications are directed at specific groups of interested parties;

د-٣-٣-٣ التواصل لنقل المعلومات ذات الصلة والدقيقة في الوقت المناسب للأطراف المهتمة
يمكن للمنشأة التعليمية وضع منهجيات اتصال مختلفة تبعاً لأطراف المهتمة المستهدفة. وينبغي أن تشمل هذه المنهجيات، حسب الاقتضاء، ما يلي:

- أ) اتصالات عامة: تُوجّه هذه الاتصالات إما إلى جميع الأطراف المهتمة أو إلى عامة الجمهور، أو كليهما؛
- ب) اتصالات موجهة: تُوجّه هذه الاتصالات إلى مجموعات محددة من الأطراف المهتمة؛

c) personalized communications: communication happens as a two-way process between the educational organization and specific interested parties. Methods of communication can include, but are not limited to, those indicated in Figure D-2.

ج) اتصالات شخصية: تتم هذه الاتصالات كعملية ثنائية الاتجاه بين المنشأة التعليمية وأطراف مهتمة محددة.

تشمل طرق الاتصال، على سبيل المثال لا الحصر، تلك الموضحة في الشكل د-٢.

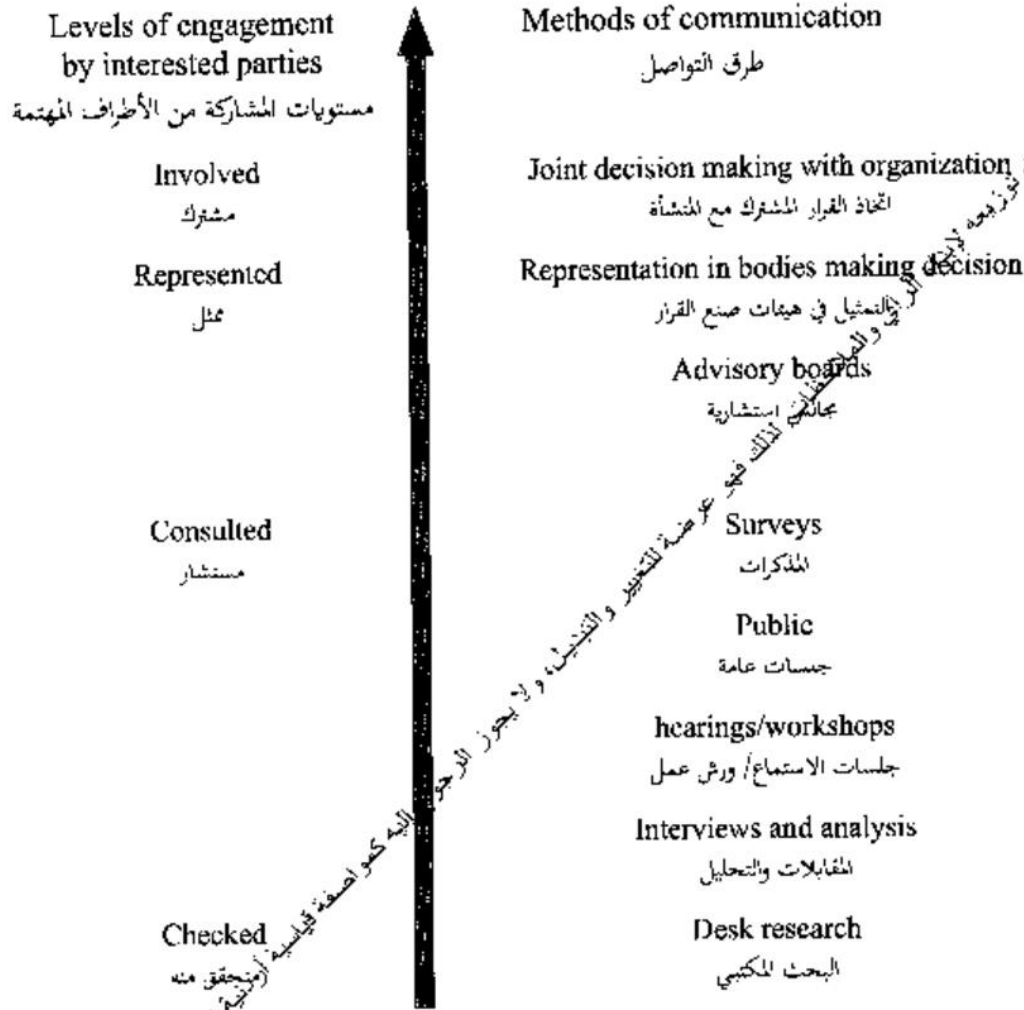


Figure D-2 - Potential methods of communication for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties

الشكل د - ٢ - طرق الاتصال المحتملة لنقل المعلومات ذات الصلة والدقيقة وفي الوقت المناسب للأطراف المهتمة

D-4 Frequency of communication with interested parties

The educational organization can define the frequency of communication with the interested parties. Consideration can be given to the following factors when determining the frequency of communication:

د-٤ تكرارية التواصل مع الأطراف المهتمة

يمكن للمنشأة التعليمية تحديد تكرارية التواصل مع الأطراف المهتمة. ويمكن مراعاة العوامل التالية عند تحديد تكرارية التواصل:

- a) before introducing any new educational programmes or new products and services;
 b) immediately after any changes are approved or issued that can have an impact on the interested parties;
 c) on a regular basis as agreed with interested parties or as set by the communication method;
 d) following any complaints by interested parties.

أ) قبل طرح أي برامج تعليمية جديدة أو منتجات أو خدمات جديدة.

ب) فور اعتماد أو إصدار أي تغييرات قد تؤثر على الأطراف المهتمة.

ج) بشكل منتظم وفقاً للاتفاق مع الأطراف المهتمة أو وفقاً لطريقة التواصل المتبعة.

د) بعد تلقي أي شكاوى من الأطراف المهتمة.

D-5 Receipt and handling feedback from interested parties

The educational organization should assign a function to receive and record communication from interested parties.

The method of recording should indicate:

- the identity of the sender (unless anonymous);
- the date of receipt of the communication;
- the subject of the feedback;
- the need to act or not on the feedback;
- the concerned person(s) in the organization that needs to act on the feedback;
- the deadline for answering the interested parties, if needed.

د-٥ استقبال ومعالجة التغذية الراجعة من الأطراف المهتمة

ينبغي على المنشأة التعليمية تعيين وظيفة لاستقبال وتسجيل الاتصالات من الأطراف المهتمة.

ينبغي أن توضح طريقة التسجيل ما يلي والملاحظات لذلك فهو عرضة للتغيير والتعديل ولا ينبغي الرجوع إليها:

- هوية المرسل (إلا إذا كان مجهول الهوية).
- تاريخ استلام المراسلة.
- موضوع التغذية الراجعة.
- ضرورة اتخاذ إجراء بشأن الملاحظات من عدمه.
- الشخص (أو الأشخاص) المعينون في المنشأة الذين يتعين عليهم اتخاذ إجراء بشأن التغذية الراجعة.
- الموعد النهائي للرد على الأطراف المهتمة، إن لزم الأمر.

D-6 Review of impact of feedback from interested parties on the management system

Following a review of the feedback, the person(s) concerned should take action as required and make any necessary improvements to the EOMS.

د-٦ مراجعة تأثير التغذية الراجعة من الأطراف المهتمة على نظام الإدارة

بعد مراجعة التغذية الراجعة، يجب على الشخص (الأشخاص) المعينين اتخاذ الإجراء اللازم وإجراء أي تحسينات ضرورية على نظام إدارة المنشأة التعليمية.

مراجعة من قبل مجلس الإدارة.

Annex E (informative)

Processes, measures and tools in educational organizations

E-1 Processes

Processes in educational organizations can include those for:

Note: Each process begins with a reference to the relevant clause in this document.

- clause 5-2 informing relevant parties of changes to policy, strategy or instruction;
- clause 6-1 actions to address these risks and opportunities;
- clause 7-1 providing adequate resources;
- clause 7-1 recruitment of staff;
- clause 7-1 recruiting, selecting and registering applicants;
- clause 7-1 managing and maintaining the necessary educational infrastructure (including classrooms, laboratories, study-spaces, libraries);
- clause 7-2 continuing professional development of staff;
- clauses 7-2 and 9-1 evaluation of staff performance;
- clause 7-4 internal and external communications;
- clause 7-5 retaining documented information;
- clauses 8-1 through 8-5 scheduling, designing, managing and evaluating courses;
- clauses 8-5 and 7-5 security, health and safety compliance;
- clause 8-5 issuing and securing recognition of learning achieved and accessed as documented information;
- clause 8-5 publication of educational materials (including books, journal articles);
- clause 8-5 operating learner support and orientation systems;
- clause 9-1 evaluation of learners' performance;
- clause 9-3 management review;
- clause 9-1 conforming to requirements for accreditation;

الملحق - هـ

(إعلامي)

العمليات والتدابير والأدوات في المنشآت التعليمية

١-١ العمليات

- يمكن أن تشمل العمليات في المنشآت التعليمية ما يلي:
- ملاحظة: تبدأ كل عملية بالإشارة إلى البند ذي الصلة في هذه الوثيقة:
- البند ٥-٢ إبلاغ الأطراف المعنية بالتغييرات في السياسة أو الاستراتيجية أو التعليمات؛
- البند ٦-١ إجراءات لتتواءم هذه المخاطر والفرص.
- البند ٧-١ توفير الموارد الكافية.
- البند ٧-١ توظيف طاقم العمل.
- البند ٧-١ توظيف واختيار وتسجيل المتقدمين؛
- البند ٧-١ إدارة وصيانة البنية التحتية التعليمية اللازمة (بما في ذلك الغرف الدراسية والمختبرات وقاعات الدراسة والمكتبات).
- البند ٧-٢ التطوير المهني المستمر لطاقم العمل.
- البند ٧-٢ والبند ٩-١ تقييم أداء طاقم العمل.
- البند ٧-٤ الاتصالات الداخلية والخارجية.
- البند ٧-٥ الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة.
- البند ٨-١ إلى ٨-٥ جدولة وتصميم وإدارة وتقييم المقررات الدراسية.
- البند ٨-٥ والبند ٧-٥ الامتثال للأمن والصحة والسلامة.
- البند ٨-٥ إصدار وضمان الاعتراف بالتعلم المنجز والمتاح كمعلومات موثقة.
- البند ٨-٥ نشر المواد التعليمية (بما في ذلك الكتب والمقالات العلمية).
- البند ٨-٥ تشغيل أنظمة دعم وتوجيه المتعلمين.
- البند ٩-١ تقييم أداء المتعلمين.
- البند ٩-٣ مراجعة الإدارة.
- البند ٩-١ المطابقة مع متطلبات الاعتماد.

- clause 9-1 responding to feedback, queries and complaints from interested parties;
- clause 9-1 complaints appeals and anti-discrimination;
- clause 9-1 information collection and analysis on:

- learner demographics;
- course participation, retention and completion;
- destination of learners after studies;
- learner satisfaction;
- learner performance;
- publication of course information;

- clause 10-1 determining the needs or opportunities that shall be addressed as part to of continual improvement;
- clause 10-2 corrective and preventive actions;
- clause 10-2 nonconformity treatment;
- clause 10-2 reviewing the effectiveness of any corrective action taken;
- clause 10-3 determining and selecting opportunities for improvement; this shall include:

- improving products and services to meet requirements as well as
- to address future needs and expectations;
- correcting, preventing or reducing undesired effects;
- improving the performance and effectiveness of the EOMS.

E-2 Measures

Educational organizations can implement measures for:

- dropout rate;
- literacy rates;
- learner satisfaction;
- either attendance or engagement rate of learners, or both;
- satisfaction of other beneficiaries;
- graduation rate (as percentage of original admissions);
- length of time for completion of programme;
- job placement rate at specified intervals after graduations;
- overall level of qualification of staff;

- البند ٩-١ الرد على التغذية الراجعة والاستفسارات والشكاوى من الجهات المهتمة.

- البند ٩-١ الشكاوى والاستئنافات ومكافحة التمييز.

- البند ٩-١ جمع وتحليل المعلومات حول:

- التركيبة السكانية للمتعلمين.

- المشاركة في المقرر الدراسي، والاحتفاظ به، وإتمامه.

- وجهة المتعلمين بعد الدراسة.

- رضا المتعلمين.

- أداء المتعلمين.

- نشر معلومات المقرر الدراسي.

- البند ١٠-١ تحديد الاحتياجات أو الفرص التي يجب التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.

- البند ١٠-٢ الإجراءات التصحيحية والوقائية.

- البند ١٠-٢ معالجة حالات عدم المطابقة.

- البند ١٠-٣ مراجعة فعالية أي إجراء تصحيحي متخذ.

- البند ١٠-٣ تحديد واختيار فرص التحسين؛ ويجب أن يشمل ذلك:

ذلك:

- تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات، بالإضافة إلى

- التعامل مع الاحتياجات والتوقعات المستقبلية.

- تصحيح الآثار غير المرغوب فيها أو منعها أو الحد منها.

- تحسين أداء وفعالية نظام إدارة المنشأة التعليمية.

٢-٥ التدابير

يمكن للمنشآت التعليمية تطبيق تدابير لقياس:

- معدل التسرب.

- معدل الإلمام بالقراءة والكتابة.

- رضا المتعلمين.

- معدل حضور المتعلمين أو مشاركتهم، أو كليهما.

- رضا المستفيدين الآخرين.

- معدل التخرج (كنسبة مئوية من القبول الأصلي)؛

- مدة إكمال البرنامج.

- معدل التوظيف على فترات محددة بعد التخرج.

- المستوى العام لمؤهلات طاقم العمل.

- publication and research output of staff;
- number of hours of continuing professional development;
- percentage of accredited programmes;
- number of complaints;
- assessment pass rate;
- ratio of administrative to research to teaching staff;
- overall inward investment (by source);
- degree of achievement of learning outcomes.

- مخرجات النشر والبحث لطاقتهم العمل.

- عدد ساعات التطوير المهني المستمر.

- نسبة البرامج المعتمدة.

- عدد الشكاوى.

- معدل النجاح في التقييم.

- نسبة الاستثمار الإداري إلى طاقم العمل.

- إجمالي الاستثمار الداخلي (حسب المصدر).

- درجة تحقيق نتائج التعلم.

E-3 Tools

Tools for evaluation in educational organizations can include:

- cost analysis;
- satisfaction surveys;
- suggestion schemes;
- complaint and appeal systems;
- impact evaluation;
- needs analysis;
- statistical data analysis;
- focus groups;
- self-assessment;
- peer assessment;
- boards and committees to analyse performance;
- SWOT;
- brainstorming;
- quality methodologies (e.g. Total Quality Management (TQM), Lean Six Sigma, Kaizen).

يمكن أن تشمل أدوات التقييم في المنشآت التعليمية ما يلي:

- تحليل التكاليف.

- استبيانات الرضا.

- أنظمة الاقتراحات؛

- أنظمة الشكاوى والاستئناف.

- تقييم الأثر.

- تحليل الاحتياجات.

- تحليل البيانات الإحصائية.

- مجموعات التركيز.

- التقييم الذاتي.

- تقييم الأقران.

- مجالس ولجان لتحليل الأداء.

- تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.

- العصف الذهني.

- منهجيات الجودة (مثل إدارة الجودة الشاملة، Lean Six

(Sigma, Kaizen).

أعطائه من قبل مجلس الإدارة.

Annex F (informative)

Example of mapping to regional standards

Table F-1 is based on the VET21001¹⁾ Toolkit and illustrates how to map this document to other regional standards in the field of education, taking as an example a mapping to EQAVET, the European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training (VET)^[24].

To facilitate the mapping, this is organized by thematic cluster. Each cluster lists the ISO 21001:2018 requirements as well as EQAVET criteria and its indicative descriptors at VET-provider level, that are related to the theme.

In the case of EQAVET, the full text of the criteria and indicative descriptors are provided and to add clarity, the EQAVET criteria and its indicative descriptors were numbered. The rationale used for the numbering was top-down both for the criteria (first digit) and its indicative descriptors (second digit), following the order in which they appear in the European recommendation. In the case of this document, the number and title of the clauses are provided.

الملحق - و

(إعلامي)

مثال على رسم الخرائط وفقاً للمواصفات القياسية الإقليمية

هذا الوثيقة تبين الجدول و-١ إلى مجموعة أدوات VET21001^{١)} ويوضح كيفية ربط هذه الوثيقة بالمواصفات القياسية الإقليمية الأخرى في مجال التعليم. مع أخذ ربطها بـ EQAVET، الإطار الأوروبي لضمان الجودة للتعليم والتدريب المهني (VET) [24] كمثال. لتسهيل الربط، تم تنظيمه بحسب مجموعة مواضيعية. تسرد كل مجموعة متطلبات المواصفة القياسية الدولية ٢٠١٨/٢١٠٠١ بالإضافة إلى معايير الإطار الأوروبي لضمان الجودة للتعليم والتدريب المهني وأوصافها الإرشادية على مستوى مقدمي التعليم والتدريب المهني، والتي تتعلق بالموضوع. في حالة الإطار الأوروبي لضمان الجودة للتعليم والتدريب المهني، يتم توفير النص الكامل للمعايير والأوصاف الإرشادية، بالإضافة إلى الوضوح، تم ترقيم معايير الإطار الأوروبي لضمان الجودة للتعليم والتدريب المهني وأوصافها الإرشادية. كان الأساس المنطقي المستخدم للتقييم من أعلى إلى أسفل، سواء بالنسبة للمعايير (الرقم الأول) أو أوصافها الإرشادية (الرقم الثاني)، باتباع الترتيب الذي تظهر به في التوصية الأوروبية. في حالة هذه الوثيقة، يتم توفير رقم وعنوان البند.

¹⁾ VET21001 is an example of a suitable product available commercially. This information is given for the convenience of users of this document and does not constitute an endorsement by ISO of this product.

^{١)} يعد VET21001 مثالاً على منتج مناسب متوفر تجارياً. هذه المعلومات مقدمة لراحة مستخدمي هذه الوثيقة، ولا تشكل مصادقة من قبل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) على هذا المنتج.

Table F - 1 - Matrix ISO 21001-EQAVET, by cluster

الجدول و - ١ - مصفوفة المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET، حسب المجموعة

EQAVET criteria and indicative descriptors at VET provider level معايير EQAVET وأوصافها الإرشادية على مستوى مزودي التعليم والتدريب المهني	ISO 21001 requirements متطلبات المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١	Cluster المجموعة
<p>1. Planning reflects a strategic vision shared by the relevant stakeholders and includes explicit goals/objectives, actions and indicators.</p> <p>1.1 European, national and regional VET policy goals/objectives are reflected in the local targets set by the VET providers</p> <p>1.2 Explicit goals/objectives and targets are set and monitored, and programmes are designed to meet them</p> <p>١. يعكس التخطيط رؤية استراتيجية مشتركة بين الجهات المعنية، ويتضمن أهدافاً وإجراءات ومؤشرات معلنة.</p> <p>١.١ تنعكس أهداف سياسات التعليم والتدريب المهني الأوروبية والوطنية والإقليمية على المستهدفات المحلية التي يحددها مزودو خدمات التعليم والتدريب المهني.</p> <p>٢.١ تحديد الأهداف والغايات والمستهدفات المعلنة ومراقبتها، وتصميم البرامج لتحقيقها</p>	<p>clause 4-1 Understanding the organization and its context</p> <p>clause 4-2 Understanding the needs and expectations of interested parties</p> <p>clause 4-3 Determining the scope of the management system for educational organizations</p> <p>clause 5-1 Leadership and commitment</p> <p>clause 5-2 Policy</p> <p>clause 6-2 Educational organization objectives and planning to achieve them</p> <p>clause 6 Determining the requirements for the educational products and services</p> <p>clause 8-3-4 Design and development controls</p> <p>البند ٤-١ فهم المنشأة وشيئها</p> <p>البند ٤-٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة</p> <p>البند ٤-٣ تحديد نطاق نظام إدارة المنظومة التعليمية</p> <p>البند ٥-١ القيادة والالتزام</p> <p>البند ٥-٢ السياسة</p> <p>البند ٦-٢ أهداف المنشأة التعليمية والتخطيط لتحقيقها</p> <p>البند ٨-٣-٤ تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية</p> <p>البند ٨-٣-٤ ضوابط التصميم والتطوير</p>	<p>Leadership and strategy القيادة والإستراتيجية</p>
<p>1.8. VET providers have an explicit and transparent quality assurance system in place</p> <p>2. Implementation plans are devised in consultation with stakeholders and include explicit principles</p> <p>3.4 Early warning systems are implemented</p> <p>١.٨. لدى مزودي خدمات التعليم والتدريب المهني نظام ضمان جودة معنٍ وشفاف من قبل الجهات المعنية، وتتضمن مبادئ معلنة.</p> <p>٢. تُوضع خطط التنفيذ بالتشاور مع الجهات المعنية، وتتضمن مبادئ معلنة.</p> <p>٣.٤ تطبيق أنظمة الإنذار المبكر</p>	<p>clause 4-4 Management system for educational organizations</p> <p>clause 5-1-2 Focus on learners and other beneficiaries</p> <p>clause 6-1-1 Actions to address risks and opportunities</p> <p>clause 6-3 Planning of changes</p> <p>clause 8-1-1 Operational planning and control - General</p> <p>clause 8-7 Control of the educational nonconforming outputs</p> <p>البند ٤-٤ نظام إدارة المنشآت التعليمية</p> <p>البند ٥-١-٢ التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين</p> <p>البند ٦-١-١ إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص</p> <p>البند ٦-٣ تخطيط التغييرات</p> <p>البند ٨-١-١ التخطيط والرقابة التشغيلية - عام</p> <p>البند ٨-٧ ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة</p>	<p>Quality and risk management إدارة الجودة والمخاطر</p>

Table F - 1 - Matrix ISO 21001-EQAVET, by cluster (con.)

الجدول و - ١ - مصفوفة المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET، حسب المجموعة (تمة)

EQAVET criteria and indicative descriptors at VET provider level معايير EQAVET وأوصافها الإرشادية على مستوى مزودي التعليم والتدريب المهني	ISO 21001 requirements متطلبات المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١	Cluster المجموعة
1.9. Measures are designed to ensure compliance with data protection rules ١. ٩. صُممت التدابير لضمان الامتثال لقواعد حماية البيانات	clause 7-5 Documented information clause 8-5-5 Protection and transparency of learners' data البند ٧-٥ المعلومات الموثقة البند ٨-٥-٥ حماية بيانات المتعلمين وشفافيتها	Data protection and control حماية البيانات وضبطها
1.4. Responsibilities in quality management and development have been explicitly allocated 1.5. There is an early involvement of staff in planning, including with regard to quality development 2.2 Relevant and inclusive partnerships, including those between teachers and trainers, are explicitly supported to implement the actions planned 2.3 The strategic plan for staff competence development specifies the need for training for teachers and trainers 2.4 Staff undertake regular training and develop cooperation with relevant external stakeholders to support capacity building and quality improvement, and to enhance performance ١. ٤. تم تعريف مسؤوليات إدارة الجودة والتطوير بشكل معلن ١. ٥. هناك إشراك مبكر لطاقم العمل في التخطيط، بما في ذلك ما يتعلق بتطوير الجودة ٢. ٢. دعم الشراكات ذات الصلة الشاملة، بما في ذلك الشراكات بين المعلمين والمدربين بشكل معلن لتنفيذ الإجراءات المخطط لها ٢. ٣. تحدد الخطة الاستراتيجية لتطوير كفاية طاقم العمل الحاجة إلى تدريب المعلمين والمدربين ٢. ٤. يخضع طاقم العمل لتدريب منتظم ويطورون التعاون مع الأطراف المهتمة الخارجية ذات الصلة لدعم بناء القدرات وتحسين الجودة، وتحسين الأداء.	clause 5-3 Organizational roles, responsibilities and authorities clause 6-2-1 clause 7-1-1-2 clause 7-1-6 Organizational knowledge clause 7-2 Competence clause 7-3 Awareness البند ٥-٣ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية البند ٦-٢-١ البند ٧-١-١-٢ البند ٧-١-٦ المعرفة المؤسسية البند ٧-٢ الكفاية البند ٧-٣ التوعية	Knowledge and human resources المعرفة والموارد البشرية

Table F - 1 - Matrix ISO 21001-EQAVET, by cluster (con.)

الجدول و - ١ - مصنوفة المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET، حسب المجموعة (تتمة)

EQAVET criteria and indicative descriptors at VET provider level معايير EQAVET وأوصافها الإرشادية على مستوى مزودي التعليم والتدريب المهني	ISO 21001 requirements متطلبات المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١	Cluster المجموعة
<p>1.3. Ongoing consultation with social partners and all other relevant stakeholders takes place to identify specific local/individual needs</p> <p>1.7. The relevant stakeholders participate in the process of analysing local needs</p> <p>3.3. Evaluation and review includes the collection and use of data, and adequate and effective mechanisms to involve internal and external stakeholders</p> <p>١. ٣. تُجرى مشاورات مستمرة مع الشركاء الاجتماعيين وجميع الأطراف المهتمة الأخرى لتحديد الاحتياجات المحلية/الفردية المحددة</p> <p>١. ٧. تُشارك الأطراف المهتمة في عملية تحليل الاحتياجات المحلية.</p> <p>٣. ٣. يشمل التقييم والمراجعة جمع البيانات واستخدامها، ووضع آليات كافية وفعالة لإشراك الأطراف المهتمة الداخلية والخارجية.</p>	<p>clause 4-2 Understanding the needs and expectations of interested parties</p> <p>clause 5-1-1 m) ensuring that learners' educational requirements, including special needs, are identified and addressed</p> <p>clause 7-4-2 Communication purposes</p> <p>clause 8 Determining the requirements for the educational products and services..... b) those resulting from needs analysis that is performed to determine requirements of (current and potential future) learners and other beneficiaries, in particular those with special needs</p> <p>clause 8-3-2 Design and Development planning... m) the extent to which learners require individualized learning pathways, based on their skills, interests and aptitudes;</p> <p>clause 9-1-2 Satisfaction of learners, other beneficiaries and staff</p> <p>clause 9-1-3 Other monitoring and measuring needs</p> <p>البند ٤-٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة</p> <p>البند ٥-١-١ م) ضمان تحديد وتلبية المتطلبات التعليمية للمتعلمين، بما في ذلك الاحتياجات الخاصة</p> <p>البند ٧-٤-٢ أغراض التواصل</p> <p>البند ٨-٢-٢ تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية... (ب) تلك الناتجة عن تحليل الاحتياجات الذي ينفذ لتحديد متطلبات المتعلمين (الحاليين والمستقبليين المحتملين) وغيرهم من المستفيدين، وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>البند ٨-٣-٢ تخطيط التصميم والتطوير... م) مدى حاجة المتعلمين إلى مسارات تعليمية فردية، بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم واستعداداتهم؛</p> <p>البند ٩-١-٢ رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين وطاقم العمل</p> <p>البند ٩-١-٣ احتياجات أخرى للمراقبة والقياس</p>	<p>Involvement of stakeholders إشراك الأطراف المهتمة</p>

هذا النموذج هو مواصفة قياسية أجنبية إلا بعد اعتمادها من قبل مجلس الإدارة.

Table F - 1 - Matrix ISO 21001-EQAVET, by cluster (con.)

الجدول و - ١ - مصفوفة المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET، حسب المجموعة (تتمة)

EQAVET criteria and indicative descriptors at VET provider level معايير EQAVET وأوصافها الإرشادية على مستوى مزودي التعليم والتدريب المهني	ISO 21001 requirements متطلبات المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١	Cluster المجموعة
<p>1.6. Providers plan cooperative initiatives with relevant stakeholders</p> <p>2.2. Relevant and inclusive partnerships, including those between teachers and trainers, are explicitly supported to implement the actions planned</p> <p>١. ٦. يخطط المزودون لمبادرات تعاونية مع الأطراف المهمة</p> <p>٢. ٢. دعم الشراكات ذات الصلة والشاملة، بما في ذلك تلك بين المعلمين والمدرسين، بشكل صريح لتنفيذ الإجراءات المخطط لها.</p>	<p>clause 7-1-1-2</p> <p>clause 7-1-6 Organizational knowledge</p> <p>clause 8-4 Control of externally provided processes, products and services</p> <p>البند ٢-١-١-٧</p> <p>البند ٦-١-٧ المعرفة التنظيمية</p> <p>البند ٤-٨-٤ ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المزودة خارجيًا</p>	<p>Partnerships and providers الشراكات والمزودين</p>
<p>2.1. Resources are appropriately internally aligned/ assigned with a view to achieving the targets set in the implementation plans</p> <p>2.8. VET providers use valid, accurate and reliable methods to assess individuals' learning outcomes</p> <p>٢. ١. تخصيص مواومة الموارد داخليًا بشكل مناسب</p> <p>تحقيق الأهداف المحددة في خطط التنفيذ</p> <p>٨. ٨. يستخدم مزودو التعليم والتدريب المهني طرق صحيحة ودقيقة وموثوقة لتقييم نتائج تعلم الأفراد</p>	<p>clause 7-1 Resources</p> <p>clause 7-1-1 General</p> <p>clause 7-1-3 Facilities</p> <p>clause 7-1-4 Environment for the operation of educational processes</p> <p>clause 7-1-5 Monitoring and measuring resources</p> <p>البند ١-٧ الموارد</p> <p>البند ١-١-٧ عام</p> <p>البند ٣-١-٧ المرافق</p> <p>البند ٤-١-٧ بيئة تشغيل العمليات التعليمية</p> <p>البند ٥-١-٧ مراقبة الموارد وقياسها</p>	<p>Infrastructure and work environment البنية التحتية وبيئة العمل</p>

هذا الجدول هو جزء من المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET، ولا يجب استخدامه من قبل منظمات الإدارة.

Table F - 1 - Matrix ISO 21001-EQAVET, by cluster (con.)

الجدول و - ١ - مصفوفة المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET، حسب المجموعة (تمة)

EQAVET criteria and indicative descriptors at VET provider level معايير EQAVET وأوصافها الإرشادية على مستوى مزودي التعليم والتدريب المهني	ISO 21001 requirements متطلبات المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١	Cluster المجموعة
<p>2.5. VET providers' programmes enable learners to meet the expected learning outcomes and become involved in the learning process</p> <p>2.6 VET providers respond to the learning needs of individuals by using a learner – centred approach which enable learners to achieve the expected learning outcomes</p> <p>2.7. VET providers promote innovation in teaching and learning methods, in school and in the workplace, supported by the use of digital technologies and online-learning tools</p> <p>2.8. VET providers use valid, accurate and reliable methods to assess individuals' learning outcomes</p> <p>٢. ٥. تمكن برامج مزودي التعليم والتدريب المهني المتعلمين من تحقيق نتائج التعلم المتوقعة والانخراط في عملية التعلم</p> <p>٢. ٦. يستجيب مزودو التعليم والتدريب المهني لاحتياجات التعلم لدى الأفراد باتباع نهج يركز على المتعلمين مما يمكنهم من تحقيق نتائج التعلم المتوقعة</p> <p>٢. ٧. تشجع مزودو التعليم والتدريب المهني الابتكار في طرق التعليم والتعلم في المدرسة ومكان العمل، بدعم من استخدام التقنيات الرقمية وأدوات التعلم عبر الإنترنت</p> <p>٢. ٨. يستخدم مزودو التعليم والتدريب المهني طرق صحيحة ودقيقة وموثوقة لتقييم نتائج تعلم الأفراد.</p>	<p>clause 8-3 Design and development of the educational products and services</p> <p>clause 8-5 Delivery of the educational products and services</p> <p>clause 8-6 Release of the educational products and services</p> <p>البند ٨-٥ تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية</p> <p>البند ٨-٥ تسليم المنتجات والخدمات التعليمية</p> <p>البند ٨-٦ الإفراج عن المنتجات والخدمات التعليمية</p>	<p>Design and delivery of services</p> <p>تصميم وتقديم الخدمات</p>

اعتماده من قبل مجلس الإدارة.

Table F - 1 - Matrix ISO 21001-EQAVET, by cluster (con.)

الجدول و - ١ - مصفوفة المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET، حسب المجموعة (نممة)

EQAVET criteria and indicative descriptors at VET provider level معايير EQAVET وأوصافها الإرشادية على مستوى مزودي التعليم والتدريب المهني	ISO 21001 requirements متطلبات المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١	Cluster المجموعة
<p>3. Evaluation of outcomes and processes is regularly carried out and supported by measurement</p> <p>3.1. A methodology for evaluation has been devised, covering internal and external evaluation</p> <p>3.2. Stakeholder involvement in the monitoring and evaluation process is agreed and clearly described</p> <p>٣. تقييم النتائج والعمليات بانتظام، ودعمها بالقياس</p> <p>٣. ١. تصميم منهجية للتقييم، تشمل التقييم الداخلي والخارجي</p> <p>٣. ٢. الاتفاق على مشاركة الأطراف المهتمة في عملية المراقبة والتقييم، ووصفها بوضوح</p>	<p>clause 9-1-1 General</p> <p>clause 7-2-1 c)</p> <p>clause 9-1-2-1 Monitoring of satisfaction</p> <p>clause 9-1-3 Other monitoring and measuring needs</p> <p>clause 9-1-4-2 c)</p> <p>clause 9-1-5 Analysis and evaluation</p> <p>clause 9-2 Internal audit</p> <p>clause 9-3-2 Management review inputs</p> <p>البند ٩-١-١ عام</p> <p>البند ٧-٢-١ ج) والتحليل والتقييم</p> <p>البند ٩-١-٢-١ مراقبة الرضا</p> <p>البند ٩-١-٣ احتياجات المراقبة والقياس</p> <p>البند ٩-١-٤-٢ ج)</p> <p>البند ٩-١-٥ التحليل والتقييم</p> <p>البند ٩-٢ التدقيق الداخلي</p> <p>البند ٩-٣-٢ مدخلات مراجعة الإدارة</p>	<p>Analysis and evaluation</p> <p>التحليل والتقييم</p>

هذا الجدول هو جزء من المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET، ولا يجوز الرجوع إليه كموصفة قياسية أردنية إلا بعد اعتماده من قبل مجلس الإدارة.

Table F - 1 - Matrix ISO 21001-EQAVET, by cluster (con.)

الجدول و - ١ - مصفوفة المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١-EQAVET: حسب المجموعة (تمة)

EQAVET criteria and indicative descriptors at VET provider level معايير EQAVET وأوصافها الإرشادية على مستوى مزودي التعليم والتدريب المهني	ISO 21001 requirements متطلبات المواصفة القياسية الدولية ٢١٠٠١	Cluster المجموعة
<p>4. Review</p> <p>4.1. Learners' feedback is gathered on their individual learning experience and on the learning and teaching environment. Together with teachers', trainers' and all other relevant stakeholders' feedback this is used to inform further actions</p> <p>4.2. Information on the outcomes of the review is widely and publicly available</p> <p>4.3. Procedures on feedback and review are part of a strategic learning process in the organization, support the development of high quality provision, and improve opportunities for learners</p> <p>4.4. Results/outcomes of the evaluation process are discussed with relevant stakeholders and appropriate action plans are put in place</p> <p>٤. المراجعة</p> <p>٤.١. تُجمع التغذية الراجعة للتعلمين حول تجربتهم التعليمية الفردية وبيئة التعلم والتعليم. وتستخدم هذه التغذية الراجعة، إلى جانب التغذية الراجعة للمعلمين والمدرسين وجميع الأطراف المهتمة الأخرى، لتوجيه الإجراءات اللاحقة</p> <p>٤.٢. تُتاح معلومات نتائج المراجعة على نطاق واسع للعامة</p> <p>٤.٣. تُعدّ إجراءات التغذية الراجعة والمراجعة جزءًا من عملية التعلم الإستراتيجية في المنشأة وتدعم تطوير خدمات تعليمية عالية الجودة، وتحسّن فرص التعلمين</p> <p>٤.٤. تُناقش نتائج/إنجازات عملية التقييم مع أصحاب المعنية، وتوضع خطط العمل المناسبة</p>	<p>clause 7-4 Communication</p> <p>clause 8-5-2 b)</p> <p>clause 9-1-2-1 Monitoring of satisfaction</p> <p>clause 9-1-3 Other monitoring and measuring needs</p> <p>clause 9-3 Management review</p> <p>clause 10-1 Nonconformity and corrective action</p> <p>clause 10-2 Continual improvement</p> <p>البند ٧-٤ التفاصيل البند ٨-٥-٢-١ البند ٩-١-٢-١ مراقبة الرضا البند ٩-١-٣ احتياجات المراقبة والقياس البند ٩-٣ مراجعة الإدارة البند ١٠-١ عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية البند ١٠-٢ التحسين المستمر</p>	<p>Review and improvement المراجعة والتحسين</p>

Annex G (informative)

Health and safety considerations for educational organizations

The issue of health and safety is particularly relevant as more and more educational organizations are developing partnerships with industry and government to provide experiential learning, internships, service learning, study abroad and work-related experiences. These are important learning experiences that broaden and deepen learning and help to bridge theory and practice.

Educational organizations can consider:

- communicating with and providing opportunities for the staff, learners and other beneficiaries to exercise their rights and to assume their responsibilities with respect to health and safety;
- adopting safe working, teaching and learning methods and techniques that take hazards and risks into account by setting up prevention measures to eliminate or mitigate them;
- monitoring and adapting by encouraging the participation of interested parties in the various prevention strategies that are put in place.

Educational organizations can also consider how they will ensure the health and safety (including physical and psychological integrity) of educational organization staff, learners and other beneficiaries during teaching and learning activities through:

- adoption of safe working methods and techniques;
- identification of sources of hazards, assessment of risks and use of prevention measures to eliminate or mitigate them;
- adoption of practices that reduce health and safety risks for educational organization work, learning and teaching situations;
- allowing opportunities for employers, as well as for staff, learners, and other beneficiaries, to exercise their rights and to assume their responsibilities with respect to health and safety;

الملحق - ز

(إعلامي)

اعتبارات الصحة والسلامة للمنشآت التعليمية

تكتسب قضية الصحة والسلامة أهمية خاصة مع تزايد عدد المنشآت التعليمية التي تُطور شراكات مع قطاع الصناعة والحكومة لتوفير التعليم التجريبي، والتدريب الداخلي، والتعلم الخدمي، والدراسة في الخارج، والخبرات المتعلقة بالعمل. تُمدّد هذه التجارب التعليمية مهمة لتوسيع نطاق التعلم وتعميقه، وتساعد على ربط النظرية بالتطبيق.

يمكن للمنشآت التعليمية الأخذ بالاعتبار ما يلي:

- التواصل مع طاقم العمل والمتعلمين وغيرهم من المستفيدين، وتوفير الفرص لهم لممارسة حقوقهم وتحمل مسؤولياتهم فيما يتعلق بالصحة والسلامة؛
- تبني طرق وتقنيات عمل وتعليم وتعلم آمنة، تأخذ في الاعتبار الأخطار والمخاطر، من خلال وضع تدابير وقائية للقضاء عليها أو التخفيف منها؛
- المراقبة والتكيف من خلال تشجيع مشاركة الأطراف المهتمة في استراتيجيات الوقاية المختلفة الموضوعية.

يمكن للمنشآت التعليمية أيضًا أن تأخذ في الاعتبار كيفية التأكد من صحة وسلامة طاقم العمل في المنشأة التعليمية والمتعلمين وغيرهم من المستفيدين (بما في ذلك السلامة البدنية والنفسية) أثناء أنشطة التعليم والتعلم من خلال:

- تبني طرق وتقنيات عمل آمنة؛
- تحديد مصادر الأخطار، وتقييمها، واستخدام تدابير الوقاية للقضاء عليها أو التخفيف منها؛
- تبني ممارسات تقلل من مخاطر الصحة والسلامة في عمل المنشآت التعليمية، وفي مواقف التعلم والتعليم؛
- إتاحة الفرص لأصحاب العمل، وكذلك لطاقم العمل والمتعلمين والمستفيدين الآخرين، لممارسة حقوقهم وتحمل مسؤولياتهم فيما يتعلق بالصحة والسلامة؛

- providing control mechanisms to ensure the proper assessment of health and safety processes;
- provision of opportunities for involvement in, and feedback regarding, the various prevention strategies implemented.

- توفير آليات الرقابة لضمان التقييم السليم لعمليات الصحة والسلامة؛
- توفير فرص للمشاركة في استراتيجيات الوقاية المختلفة المطبقة، وتقديم التغذية الراجعة بشأنها.

هذه الوثيقة مشروعة تصويبات تم توزيعه لإبداء الرأي والملاحظات. لذلك فهي عرضة للتغيير والتعديل، ولا يجوز الرجوع إليه كمواد صفة فإلية أردنية إلا بعد ائتمانه من قبل مجلس الإدارة.

Annex H

(informative)

Bibliography

- [1] UNESCO2011, International Standard Classification for Education. Retrieved 2018 February 20 from <https://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-isced>
- [2] ISO 15836 (all parts), Information and documentation — The Dublin Core metadata element set.
- [3] ISO 26000:2010, Guidance on social responsibility.
- [4] W3C, 2008, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Retrieved 2015 September 21 from <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- [5] ISO/IEC/TS 17027:2014, Conformity assessment — Vocabulary related to competence of persons used for certification of persons
- [6] ISO/IEC 27001, Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements
- [7] ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.
- [8] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems.
- [9] ISO 29993, Learning services outside formal education — Service requirements.
- [10] ISO 9001, Quality management systems — Requirements.
- [11] ISO 37001, Anti-bribery management systems — Requirements with guidance for use.
- [12] ISO 9241-11:2018. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability.

الملحق - ح

(إعلامي)

المراجع البليوغرافية

- [١] اليونسكو ٢٠١١، التصنيف الدولي الموحد للتعليم. تم استرجاعه في ٢٠ شباط ٢٠١٨ من <https://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-isced>
- [٢] المواصفة القياسية الدولية ١٥٨٣٦ (جميع الأجزاء)، المعلومات والتوثيق مجموعة عناصر بيانات دبلن كور الوصفية.
- [٣] المواصفة القياسية الدولية ٢٦٠٠٠/٢٠١٠، إرشادات حول المسؤولية المجتمعية.
- [٤] W3C, 2008, إرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) 2.0. تم الاسترجاع في ٢١ أيلول ٢٠١٥ من <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- [٥] المواصفة القياسية الدولية/آيسبي/مواصفة فنية ١٧٠٢٧/٢٠١٤، تقييم المطابقة - المفردات المتعلقة بكمية الأشخاص المستخدمة في منح شهادات الأشخاص.
- [٦] المواصفة القياسية الدولية ٢٧٠٠١، أمن المعلومات والأمن السيبراني وحماية الخصوصية - أنظمة إدارة أمن المعلومات - المتطلبات.
- [٧] المواصفة القياسية الدولية ٩٠٠٠/٢٠١٥، أنظمة إدارة الجودة - الأساسيات والمفردات.
- [٨] المواصفة القياسية الدولية ١٩٠١١، إرشادات لتدقيق أنظمة الإدارة.
- [٩] المواصفة القياسية الدولية ٢٩٩٩٣، خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي - متطلبات الخدمة.
- [١٠] المواصفة القياسية الدولية ٩٠٠١، أنظمة إدارة الجودة - المتطلبات.
- [١١] المواصفة القياسية الدولية ٣٧٠٠٠، أنظمة إدارة مكافحة الرشوة - المتطلبات مع إرشادات الاستخدام.
- [١٢] المواصفة القياسية الدولية ٩٢٤١-١١/٢٠١٨، متطلبات هندسة العوامل البشرية لبيئة العمل المكتبية مع محطات العرض المرئي (VDTs)، الجزء ١١: إرشادات حول قابلية الاستخدام.

[13] Casey K.M.A. Shore B.M. Roeper Review, 2000, Mentors' Contributions to Gifted Adolescents' Affective, Social, and Vocational Development. Vol. 22 Issue 4, pp. 227-230.

[١٣] Casey K.M.A. Shore B.M. Roeper ،مراجعة،

٢٠٠٠، مساهمات المرشدين في التنمية العاطفية والاجتماعية والمهنية للمراهقين الموهوبين. المجلد ٢٢، العدد ٤، الصفحات

٢٢٧-٢٣٠.

[14] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations.

[١٤] المواصفة القياسية الدولية ١٠٠٠٢، إدارة الجودة - رضا العملاء - إرشادات للتعامل مع الشكاوى في المنشآت.

[15] UNIQUE Guidelines, 2011.

[١٥] إرشادات UNIQUE, 2011.

[16] <https://help.ebsco.com/>.

[١٦] https://help.ebsco.com

[17] ISO 13131:2021, Health informatics — Telehealth services — Quality planning guidelines.

[١٧] المواصفة القياسية الدولية ١٣١٣١/٢٠٢١، المعلوماتية الصحية - خدمات الرعاية الصحية عن بعد - إرشادات تخطيط الجودة.

[18] ISO/IEC 19788 (all parts), Information technology for learning, education and training — Metadata for learning resources.

[١٨] المواصفة القياسية الدولية/آي إس إي ١٩٧٨٨ (جميع الأجزاء)، تكنولوجيا المعلومات للتعلم والتعليم والتدريب - البيانات الوصفية لموارد التعلم.

[19] UNIVERSITY OF GUELPH. 2003, Universal Instructional Design. Retrieved 2018 February 20 from <https://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design>.

[١٩] جامعة جيلف ٢٠٠٣، التصميم التعليمي الشامل - الاسترجاع في ٢٠ شباط ٢٠١٨ من <https://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design>

[20] <https://education.jhu.edu/>.

[٢٠] <https://education.jhu.edu>

[21] ISO/IEC 15944-1:2025, Information technology — Business operational view — Part 1: Operational aspects of open-edi for implementation.

[٢١] المواصفة القياسية الدولية/آي إس إي ١٥٩٤٤-١/٢٠٢٥، تكنولوجيا المعلومات - منظور تشغيلي للأعمال، الجزء ١: الجوانب التشغيلية لتحرير المفتوح لتنفيذ.

[22] ISO/IEC 20000 (all parts), Information technology — Service management.

[٢٢] المواصفة القياسية الدولية/آي إس إي ٢٠٠٠٠ (جميع الأجزاء)، تكنولوجيا المعلومات - إدارة الخدمات.

[23] MINISTRY OF EDUCATION. 2013, An introduction to special needs education in Ontario. Retrieved 2018 February 20 from <http://www.edu.gov.on.ca/eng/general/elemsec/speced/ontario.html>

[٢٣] وزارة التعليم، ٢٠١٣، مقدمة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في أونتاريو. تم الاسترجاع في ٢٠ شباط ٢٠١٨ من <http://www.edu.gov.on.ca/eng/general/elemsec/speced/ontario.html>

[24] EUROPEAN PARLIAMENT AND COUNCIL. (2020). ANNEX II – The EQAVET Framework. In Council Recommendation of 24 November 2020 on vocational education and training (VET) for sustainable competitiveness, social fairness and resilience 2020/C 417/01. Available at:

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32020H1202\(01](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32020H1202(01)

[25] VET21001 CONSORTIUM. (2022). VET21001 Toolkit. Available at: <https://www.vet21001.eu/vet21001-toolkit/>

[26] ISO 29992, Assessment of outcomes of learning services — Guidance.

[٢٤] البرلمان والمجلس الأوروبي (٢٠٢٠). الملحق الثاني - إطار عمل الإطار الأوروبي لضمان الجودة للتعليم والتدريب المهني. في توصية المجلس الصادرة في ٢٤ نوفمبر ٢٠٢٠ بشأن التعليم والتدريب المهني (VET) لتحقيق القدرة التنافسية المستدامة والعدالة الاجتماعية والمرونة، ٢٠٢٠، C 417/01 / متوفر على

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32020H1202\(01](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32020H1202(01)

[٢٥] تحالف التعلّم المهني ٢١٠٠١، (٢٠٢٢)، أدوات التعليم والتدريب المهني متاحة على

<https://www.vet21001.eu/vet21001-toolkit>

[٢٦] المواصفة القياسية الدولية ٢٩٩٩٢، تقييم نتائج خدمات التعلّم - الإرشادات.

هذا الوثيقة محفوظة للتغيير والتعديل، ولا يجوز الرجوع إليه كموافقة قياسية أردنية إلا بعد اعتباره من قبل مجلس الإدارة.