



رئاسة مجلس الوزراء
الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد
في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني
(إتقان)



وثيقة معايير اعتماد
مراكز التدريب المهني

الإصدار الأول
٢٠٢٥م - ١٤٤٧هـ



وثيقة معايير اعتماد مراكز التدريب المهني

الإصدار الأول

٢٠٢٥ م - ١٤٤٧ هـ

كلمة افتتاحية

تعمل مصر جاهدة في رؤيتها ٢٠٣٠م على ترسيخ علاقة التكامل بين التعليم الفني والتدريب المهني، والتي تقوم في الأساس على تلبية احتياجات سوق العمل من خلال توفير تعليم وتدريب ذي جودة عالية يركز على المتعلم المتمكن فنيًا، ومهاريًا، وتكنولوجيًا. وقد امتد هذا المفهوم في تحقيق التكامل إلى منظومة ضمان الجودة والاعتماد لتكون للخدمات التعليمية والتدريبية التي تقدم في هذه القطاعات معايير واضحة تستند عليها لضمان الجودة، ولهذا فقد صدر قرار رئيس الجمهورية بالقانون رقم (١٦٠) لسنة ٢٠٢٢م، بإنشاء الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني (إتقان) لتكون مختصة بضمان جودة واعتماد المؤسسات والبرامج التعليمية الفنية والتقنية ومراكز التدريب المهني، وليكون أحد أدوارها الرئيسية بناء منظومة ضمان الجودة والاعتماد التي تحقق التكامل بين التعليم (بشقيه الفني والتكنولوجي، والتقني) والتدريب المهني.

وقد حظي التدريب المهني في قانون العمل المصري الجديد رقم ١٤ لسنة ٢٠٢٥م باهتمام كبير باعتباره جزءًا لا يتجزأ من استراتيجية التنمية الشاملة وبناء الإنسان، إذ يهدف هذا القانون في الأساس إلى توجيه مخرجات التدريب المهني لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة، من خلال إنشاء وتطوير مراكز التدريب المهني وضمان جودتها، وانتهاج سياسة "التدريب من أجل التشغيل" من خلال إعداد برامج تدريبية تحقق اكتساب المهارات والجدارات المطلوبة. ومن ثم فإن وضع معيار وطني لضمان الجودة في مراكز التدريب المهني يمثل ركيزة أساسية لدعم هذه المؤسسات في توفير خدمة تدريبية تتصف بالجودة العالية، وتواكب النظم والمعايير العالمية.

وفي ضوء التكاليف المنوطة بالهيئة، فقد تم وضع المعايير الوطنية لاعتماد مراكز التدريب المهني استرشادًا بالمواصفات الدولية، والمعايير المطبقة في عدد كبير من الدول الأوروبية، وأطر الجودة المطبقة على مستوى الاتحاد الأوروبي، مع مراعاة المتطلبات الوطنية للاعتماد ومتطلبات أسواق العمل، وبما يخدم خطط وسياسات التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في جمهورية مصر العربية.

والهيئة إذ تقدم وثيقة "معايير اعتماد مراكز التدريب المهني" تشكر كافة الجهات المعنية والسادة الخبراء أعضاء اللجان الوطنية لوضع معايير الاعتماد ممن شاركوا مشاركة جادة وفعالة في وضع هذه المعايير ودراسة مواءمتها مع المعايير الدولية، وتأمل أن تكون هذه المعايير عونًا لمراكز التدريب المهني في تحقيق مستوى الجودة المنشود، واستمرارًا لجهود التطوير المستمر.

أ.د. محمد موسى عماره

رئيس مجلس إدارة
الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد
في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني
(إتقان)

شكر وتقدير

تتقدم الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني (إتقان) بخالص الشكر والتقدير لكافة مؤسسات الدولة وعلى رأسها مجلس الوزراء المصري، ومجلس النواب وكذا الوزارات والجهات المعنية التي شاركت من خلال ممثليها في وضع المعايير الوطنية لاعتماد مراكز التدريب المهني، وتخص بالشكر كلاً من:

وزارة الدفاع.

وزارة الإنتاج الحربي.

وزارة الصناعة.

وزارة العمل.

وزارة التضامن الاجتماعي.

وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة.

وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية.

وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي.

وزارة الري والموارد المائية.

وزارة البترول والثروة المعدنية.

اتحاد الصناعات المصرية.

ممثلو اللجنة الفنية لمعايير نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية التابعة للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة (EOS) .

المجلس الوطني للاعتماد (EGAC) .

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE) .

كما تتقدم الهيئة بخالص الشكر والتقدير للسادة ممثلي أصحاب مراكز التدريب المهني الخاصة، والسادة الخبراء ومستشاري الهيئة والسادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المتخصصة وذوي الخبرة في جودة التدريب المهني، وممثلي الأطراف المجتمعية ذات العلاقة، والمهتمين بجودة التدريب المهني، الذين شاركوا في أعمال اللجنة الوطنية لوضع معايير الاعتماد، وأسهموا بالرأي والفكر البناء في وضع هذه المعايير.

ولا بد من الإشادة بالجهد المتميز الذي بذله جميع العاملين بالهيئة لإعداد وإخراج هذه الوثيقة في صورتها النهائية.

المحتويات

كلمة افتتاحية	٢ -
شكر وتقدير	٣ -
مقدمة	٥ -
١ - الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني (إتقان)	٦ -
١ - ١ التعريف بالهيئة:	٦ -
٢ - ١ رؤية الهيئة:	٧ -
٣ - ١ رسالة الهيئة:	٧ -
٤ - ١ أهداف الهيئة:	٧ -
٢ - ٢ الاعتماد المؤسسي:	٨ -
١ - ٢ مفهوم الاعتماد المؤسسي:	٨ -
٢ - ٢ أهداف الاعتماد المؤسسي:	٨ -
٣ - ٣ منهجية إعداد معايير الاعتماد المؤسسي:	٨ -
٤ - ٤ معايير ومؤشرات اعتماد مراكز التدريب المهني:	١٢ -
٥ - ٥ الملاحق	٢٢ -
ملحق (١) الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء المستهدف لمؤشرات معايير الاعتماد المؤسسي لمراكز التدريب المهني	٢٣ -
ملحق (٢) المصطلحات والمفاهيم	٤١ -

مقدمة

إن بناء منظومة متكاملة لضمان الجودة والاعتماد في مراكز التدريب المهني يمثل ركيزة أساسية لضمان جودة التدريب وتنافسيته في هذه المؤسسات، وقد اهتمت الدولة المصرية في الآونة الأخيرة بتطوير منظومة التدريب المهني، وتنظيم مزاوله عمليات التدريب وتحديد الجهات المسموح لها بتقديم الخدمات التدريبية، وشروط الترخيص لها، بالإضافة إلى المبادرات التي شملت التوسع والتنوع في البرامج التدريبية من أجل التشغيل، لتلبية الاحتياجات المتغيرة لسوق العمل، وتعزيز مشاركة القطاع الخاص، وغيرها من المبادرات التي استندت على تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠م في بناء الإنسان المصري.

ولا شك أن اتجاه الدولة للتركيز على تحسين جودة التدريب المهني، وإعداد الكوادر المؤهلة التي تمتلك الجدارات المطلوبة لسوق العمل، والقادرة على المنافسة في أسواق العمل المحلية والدولية، لهو اتجاه استراتيجي ومتطلب أساسي لمواجهة التحديات والمستجدات التي أثرت على مستقبل الوظائف مما ينعكس إيجاباً على إنتاجية المنشآت وقدرتها التنافسية. واستجابة لهذه المتغيرات والتحديات العالمية والاحتياجات الوطنية لتحسين جودة التعليم الفني والتقني والتدريب المهني، فقد صدر القرار الجمهوري بالقانون رقم (١٦٠) لسنة ٢٠٢٢م بإنشاء الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني.

وفي ضوء التكاليف المنوطة بالهيئة، وعلى رأسها وضع معايير الاعتماد، فقد تم وضع معايير اعتماد مراكز التدريب المهني بالاستعانة بممثلي المستفيدين، والجهات والأطراف المعنية، والخبراء والمهتمين بجودة التدريب المهني، آخذة في الاعتبار المعايير الدولية، والمستجدات العالمية في نظم ضمان الجودة، مع التزامها الكامل بما يتلاءم مع سياق منظومة التدريب المهني في مصر، وما يحفظ الهوية المصرية ويلتزم بالثوابت الوطنية.

وتقدم هذه الوثيقة تعريفاً بالهيئة ودورها المكلفة به بموجب قانون إنشائها، وتعريف بالاعتماد المؤسسي وأهميته، واستعراض تفصيلي للمنهجية المتبعة في إعداد معايير اعتماد مراكز التدريب المهني، والتي تضمنت عدة مراحل متتالية ومتكاملة وركزت على الاسترشاد بالمعايير الدولية وتضمن احتياجات المستفيدين ومراعاة طبيعة منظومة التدريب المهني في مصر، وصولاً إلى إعداد الإصدار الحالي من المعايير الوطنية.

١ - الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني (إتقان)

١ - ١ التعريف بالهيئة:

أنشئت الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني (إتقان) بعد صدور قرار رئيس الجمهورية في (١١ أكتوبر سنة ٢٠٢٢م) بإقرار القانون رقم (١٦٠) لسنة ٢٠٢٢م، بهدف وجود كيان مستقل له الشخصية الاعتبارية العامة، يتبع رئيس مجلس الوزراء، ويستهدف الارتقاء بجودة منظومة التعليم الفني والتقني والتدريب المهني من مؤسسات وبرامج، بما يتوافق مع معايير الاعتماد ومتطلبات أسواق العمل، وبما يخدم خطط وسياسات التنمية المستدامة للدولة، وهي معنية بالمؤسسات الآتية:

- (١) مؤسسات التعليم الفني والتكنولوجي بكل نوعياته وأنظمتها.
- (٢) مؤسسات التعليم التقني (التكنولوجي) من جامعات وكليات ومعاهد عليا وفوق متوسطة.
- (٣) مراكز التدريب المهني النظامية وغير النظامية.

وتهدف الهيئة إلى إنشاء منظومة متكاملة لضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات وبرامج التعليم الفني والتقني والتدريب المهني تدعم هذه المؤسسات وبرامجها في تحقيق مستوى من الجودة يحقق تعليمًا وتعلُّمًا أفضل، ويكون منظرًا لمستويات الجودة المقبولة عالميًا، حيث تضع الهيئة -وفقًا لأحكام قانون إنشائها- الإطار العام ومؤشرات قياس جودة برامج التعليم الفني والتقني والتدريب المهني، وطرق التعليم والتعلُّم، وأساليب التقييم اللازمة، بالإضافة إلى وضع شروط ومعايير اعتماد المؤسسات استرشادًا بالمواصفات الدولية، والمعايير المطبقة في عدد كبير من الدول الأوروبية، وأطر الجودة المطبقة على مستوى الاتحاد الأوروبي، ومع مراعاة المتطلبات الوطنية للاعتماد ومتطلبات أسواق العمل.

وتتم عمليات المراجعة والتقييم للمؤسسات والبرامج من خلال تنفيذ زيارات مراجعة خارجية بمشاركة أكاديميين وخبراء فنيين في مجالات البرامج والتخصصات والمهن، تستهدف قياس مدى استيفاء هذه المؤسسات لمعايير الجودة، وتصدر الهيئة نوعين من شهادات الاعتماد هما:

- شهادة الاعتماد المؤسسي.
- شهادة الاعتماد البرامجي.

ولا تزيد مدة صلاحية أي منهما على ثلاث سنوات، ويجوز للهيئة تجديد الاعتماد أو إيقافه أو إلغاؤه بقرار مُسَبَّب في ضوء ما تسفر عنه عمليات المتابعة والمراجعة الدورية خلال فترة الاعتماد.

٢-١ رؤية الهيئة:

تسعى الهيئة إلى الاعتراف بها محليًا وإقليميًا ودوليًا كهيئة رائدة في ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات وبرامج التعليم الفني والتقني والتدريب المهني، وشريكًا جوهريًا في تطوير التعليم في مصر.

٣-١ رسالة الهيئة:

بناء وتطوير منظومة متكاملة لضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات وبرامج التعليم الفني والتقني والتدريب المهني وفق معايير وطنية محددة وشفافة تتواءم مع المواصفات الدولية، ومعايير وأطر الجودة المطبقة إقليميًا ودوليًا، ومع مراعاة الثوابت والمتطلبات الوطنية وبما يخدم خطط وسياسات التنمية المستدامة في جمهورية مصر العربية.

٤-١ أهداف الهيئة:

- نشر ثقافة الجودة.
- وضع شروط ومعايير اعتماد مؤسسات وبرامج التعليم الفني والتكنولوجي، والتعليم التقني (التكنولوجي)، والتدريب المهني.
- دعم قدرات المؤسسات التعليمية والتدريبية على التقييم الذاتي.
- الارتقاء بجودة منظومة التعليم الفني والتكنولوجي، والتعليم التقني (التكنولوجي)، والتدريب المهني من مؤسسات وبرامج.
- التقييم الشامل لبرامج ومؤسسات التعليم الفني والتكنولوجي، والتعليم التقني (التكنولوجي)، والتدريب المهني طبقاً للمعايير والمؤشرات المعتمدة.
- توكيد الثقة في جودة مخرجات العملية التعليمية والتدريبية على المستوى الوطني والإقليمي والدولي.
- وضع الإطار العام لجودة برامج التعليم الفني والتكنولوجي، والتعليم التقني (التكنولوجي)، والتدريب المهني وطرق التعليم التعلُّم، وأساليب التقييم اللازمة.
- وضع مؤشرات قياس جودة منظومة التعليم الفني والتكنولوجي، والتعليم التقني (التكنولوجي)، والتدريب المهني ومراجعتها دوريًا لضمان توافقها مع المعايير الدولية.

٢- الاعتماد المؤسسي:

١-٢ مفهوم الاعتماد المؤسسي:

الاعتماد المؤسسي هو إقرار الهيئة باستيفاء المؤسسة التعليمية أو التدريبية مستوى معيناً من معايير الجودة التي تحددها، ويتطلب ذلك تطبيق فلسفة ومبادئ الجودة في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة؛ وتحقيق رضا المستفيدين، والأخذ بأساليب العمل الجماعي، وتطبيق نظم المساءلة والمحاسبة بعدالة وشفافية، وجمع البيانات وتوظيفها من خلال نظام موثق وواضح، وتفويض السلطات، والعمل بالمشاركة، والتوظيف الأمثل للموارد البشرية والمادية، والحفاظ على البنية التحتية لها، وتحسين قنوات الاتصال مع المجتمع الخارجي لتوفير فرصٍ للتدريب والتوظيف بما يضمن كفاءة خريجها لينافسوا محلياً ودولياً.

٢-٢ أهداف الاعتماد المؤسسي:

- تشجيع المؤسسات التعليمية أو التدريبية على التخطيط العلمي من أجل تحسين جميع عناصر العملية التعليمية (على مستوى المدخلات، العمليات، المخرجات) بشكل منتظم ومستمر، كما يشجع على خلق روح التنافس بين مؤسسات التعليم/ التدريب، والذي يعمل في صالح تحسين وتطوير الأداء.
- تشجيع المؤسسات التعليمية على الارتقاء بمستوى الممارسات المهنية التي تضمن تحقيق أقصى استفادة من الموارد والمصادر المتاحة، وصولاً إلى مخرجات عالية الجودة.
- تشجيع المؤسسات على وضع أهداف استراتيجية للتطوير والتحسين، وبناء الخطط لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية، والمحافظة على مستوى الأداء الجيد.
- المشاركة الفعالة لكافة أعضاء المؤسسة في عمليات الاعتماد.

3- منهجية إعداد معايير الاعتماد المؤسسي:

استندت الهيئة إلى مجموعة من المرجعيات والركائز الأساسية عند وضع معايير الاعتماد المؤسسي، تمثلت فيما يلي:

- مواكبة المعايير الدولية المناظرة مع الحفاظ على الهوية والثوابت الوطنية.
- صياغة بنية تركيبية للمعايير تتفق مع المعايير الدولية.
- تطبيق مفهوم "العملية"، وقياس المدخلات، والعمليات، مع التأكيد على قياس مخرجات العملية التعليمية.

■ التأكيد على أهمية ما يلي:

- المتدرب هو محور العملية التدريبية، وتنمية جداراته هي نتاج هذه العملية.
- ربط التدريب المهني بسوق العمل.
- تبني التوجهات الجديدة مثل مهارات التوظيف وريادة الأعمال.
- تفعيل الترابط والمشاركة مع المؤسسات الإنتاجية.
- التقييم والتحسين المستمر ركيزة أساسية للجودة والتميز.

وفي ضوء هذه المرتكزات والمرجعيات، قامت الهيئة باتباع الخطوات المنهجية التالية لوضع معايير الاعتماد:

- تحديد الجهات ذات الصلة والمستفيدين من معايير الاعتماد المؤسسي لمراكز التدريب المهني، وتوجيه الدعوة إليهم للمشاركة في لجان وضع معايير الاعتماد.
- قامت الهيئة بدراسات تحليلية ومقارنة للتجارب الدولية في وضع معايير الجودة لمراكز التدريب المهني، واستعانت في ذلك بمجموعة من الخبراء في جودة التدريب المهني، والجهات ذات الصلة، ومقدمي خدمات التدريب المهني، وأساتذة الجامعات لإعداد هذه الدراسات، ومنها:
- ✓ المواصفة الدولية القياسية ISO 21001:2018 الخاصة بنظم إدارة المؤسسات التعليمية والتدريبية.
- ✓ المواصفات الدولية القياسية ذات الصلة بمعايير الاعتماد، ومنها:

ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 (and Amendment of 2024) -

ISO 45001:2018 - ISO 29992:2018

- ✓ أطر الجودة المطبقة على مستوى الاتحاد الأوروبي (EQAVET).
- ✓ الدراسات الخاصة بمعايير ومقاييس الجودة في التعليم الفني والتدريب المهني الصادرة عن مؤسسة التدريب الأوروبية (ETF) والمركز الأوروبي لتنمية التدريب المهني (CEDEFOP).
- ✓ معايير ومقاييس الجودة المطبقة على مقدمي خدمات التدريب المهني في عدد من دول أوروبا.
- ✓ معايير ومقاييس الجودة المطبقة على مقدمي خدمات التدريب المهني في أستراليا ونيوزيلندا.
- ✓ معايير ومقاييس الجودة المطبقة على مقدمي خدمات التدريب المهني في بعض الدول العربية، ومنها: (السعودية - البحرين).

- صدور قرار مجلس إدارة الهيئة بتشكيل اللجنة الوطنية لوضع معايير اعتماد مراكز التدريب المهني، والتي تتكون من مجموعة مختارة من ممثلي الجهات ذات الصلة، والمتخصصين وذوي الخبرة في جودة التدريب المهني، وبعضاً من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية المهتمين بجودة التدريب المهني، وقد قاموا بالآتي:
 - ❖ دراسة التجارب الإقليمية والدولية في وضع معايير ومؤشرات الجودة لمقدمي خدمات التدريب المهني، من المراكز والمؤسسات الأخرى.
 - ❖ تبني أسلوب العمل الجماعي في صورة ورش عمل متصلة لضمان التكاملية والدقة في المخرجات.
- قامت اللجنة الوطنية لوضع معايير الاعتماد بتقسيم العمل في إعداد وثيقة معايير الاعتماد لمراكز التدريب المهني إلى عدة مراحل كالتالي:

المرحلة الأولى:

وضع الإطار العام للوثيقة، في ضوء توجهات الهيئة، والتجارب الدولية والإقليمية.

المرحلة الثانية:

إعداد "النسخة الأولى" لوثيقة معايير الاعتماد (المؤسسي) لمراكز التدريب المهني، من خلال:

- عقد لقاءات تمهيدية، وجلسات عصف ذهني مع مجموعات مختارة من الخبراء وأصحاب المصلحة والمستفيدين لتحديد معايير الاعتماد المؤسسي في ضوء التجارب والخبرات السابقة ووفقاً للمواصفات والمعايير الدولية.
- قام فريق عمل إعداد المعايير، بتحديد وصياغة مُسوِّدة معايير الاعتماد المؤسسي، والمؤشرات الخاصة بكل معيار.

المرحلة الثالثة:

تم عقد اجتماعات دورية للجنة وضع معايير اعتماد مراكز التدريب المهني والتي تضم خبراء الهيئة، والأطراف المعنية والمستفيدين من كل من:

- وزارة الدفاع - إدارة التعليم والتدريب المهني.
- وزارة الإنتاج الحربي.
- وزارة الصناعة - مصلحة الكفاية الإنتاجية.
- وزارة العمل.
- وزارة التضامن الاجتماعي.
- وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة - الشركة القابضة.
- وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية.
- وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي.
- وزارة الري والموارد المائية.

- وزارة البترول والثروة المعدنية، والشركة القابضة للغازات الطبيعية (إيجاس)، وشركة جنوب الوادي المصرية القابضة للبترول.
 - اتحاد الصناعات المصرية.
 - ممثلو اللجنة الفنية لمعايير نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية التابعة للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة (EOS) .
 - المجلس الوطني للاعتماد (EGAC) .
 - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE) - ممثلون عن الإطار الوطني للمؤهلات
 - مقدمو خدمات التدريب المهني الخاص.
 - خبراء ضمان الجودة في التدريب المهني من أساتذة الجامعات.
 - ممثلو سوق العمل من مؤسسات القطاع الخاص في مختلف القطاعات الاقتصادية.
 - منظمات المجتمع المدني المرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالتدريب المهني.
 - كما تمت دعوة ممثلين عن شركاء التنمية - الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)
- وقامت اللجنة بمناقشة المسودة الأولية للمعايير والمؤشرات، ومناقشة نتائج دراسات المقارنة مع المعايير الدولية، وعرض المحددات الوطنية التي يجب أخذها في الاعتبار، وانتهت إلى وضع معايير الاعتماد المؤسسي والمؤشرات الخاصة بكل معيار مع تعريف مستوى الأداء المقبول لكل مؤشر في ضوء التجارب والخبرات السابقة.
- المرحلة الرابعة:
- تم إجراء مناقشات ميدانية لإمكانية تطبيق المعايير والمؤشرات ومستويات الأداء المقترحة من خلال لجان ضمت ممثلين لجميع كوادر الميدان من جميع الجهات والوزارات والهيئات المعنية المذكورة سابقاً، وتم تقييم تلك المعايير والمؤشرات وكذلك مستوى الأداء المقبول لكل مؤشر من حيث شموليتها ووضوحها واتساقها وقابليتها للقراءة وجودة محتواها واتساقها وقابليتها للتطبيق.
- وعُقدت جلسات عمل مع فرق فنية من المؤسسات المستفيدة وممثلي أصحاب المصلحة، وبعد هذه المشاورات تمت مراجعة المعايير وتعزيزها بناءً على الملاحظات الشاملة والتغذية الراجعة التي تم جمعها خلال جلسات ورش العمل.
- المرحلة الخامسة:
- قامت الهيئة بالاستعانة بعدد من الخبراء المتخصصين باللجنة الفنية لمواصفات نظم إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية بالهيئة العامة المصرية للمواصفات والجودة لإجراء دراسات للمقارنة المرجعية بين المعايير الصادرة من الهيئة وبين المواصفات الدولية المناظرة الصادرة من منظمة (ISO).

كما قامت الهيئة بتنفيذ نشاط مدعوم من الاتحاد الأوروبي، من خلال مؤسسة التدريب الأوروبية (ETF) يهدف إلى مراجعة المعايير الصادرة من الهيئة مع المعايير المطبقة في عدد من دول الاتحاد الأوروبي، والدول المدعومة من الاتحاد الأوروبي. وقد قامت الهيئة بتوثيق نتائج دراسات المراجعة والمقارنة المرجعية بين المعايير الوطنية التي تصدرها والمعايير الدولية.

4-معايير ومؤشرات اعتماد مراكز التدريب المهني:

في ضوء المنهجية التي تبنتها الهيئة لوضع معايير الاعتماد المؤسسي، واستنادًا إلى عدد من التجارب العالمية في إعداد هذا النوع من المعايير، ومع الأخذ في الاعتبار طبيعة نظام التعليم الفني والتكنولوجي في جمهورية مصر العربية، فقد انتهت الهيئة إلى وضع (٨) معايير خاصة باعتماد مراكز التدريب المهني، ولكل منها عدد من المؤشرات، بإجمالي (٣٠) مؤشرًا، وذلك على النحو التالي:

المعيار الأول: القيادة والإدارة.

المعيار الثاني: الموارد المادية والبنية التحتية والتسهيلات الداعمة.

المعيار الثالث: إدارة البيانات وإصدار الشهادات.

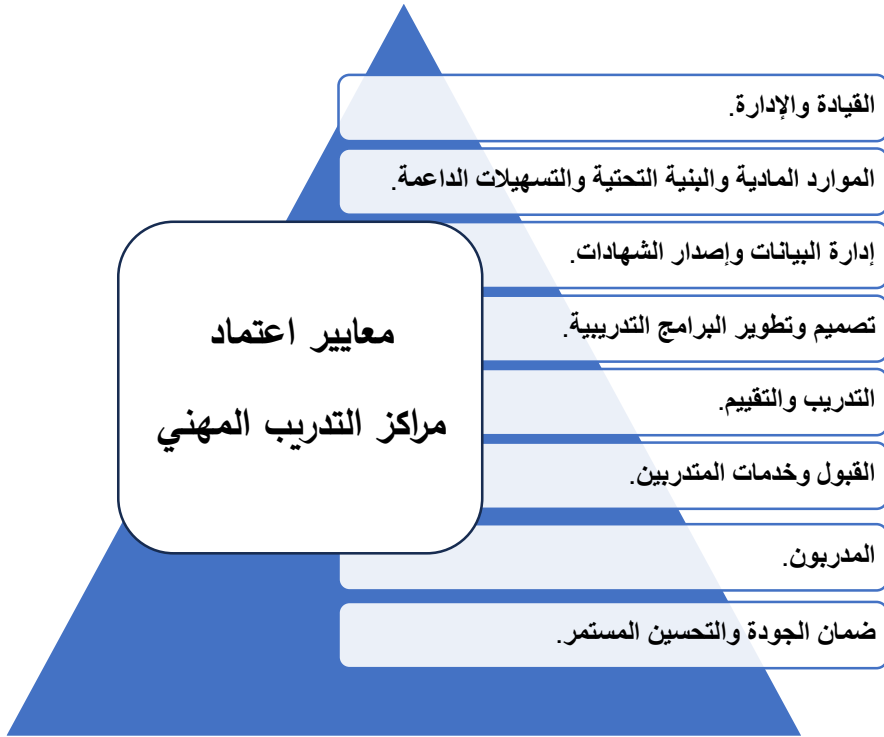
المعيار الرابع: تصميم وتطوير البرامج التدريبية.

المعيار الخامس: التدريب والتقييم.

المعيار السادس: القبول وخدمات المتدربين.

المعيار السابع: المدربون.

المعيار الثامن: ضمان الجودة والتحسين المستمر.



عدد المؤشرات	المعيار
٨	القيادة والإدارة.
٥	الموارد المادية والبنية التحتية والتسهيلات الداعمة.
٣	إدارة البيانات وإصدار الشهادات.
٢	تصميم وتطوير البرامج التدريبية.
٥	التدريب والتقييم.
٢	القبول وخدمات المتدربين.
٢	المدربون.
٣	ضمان الجودة والتحسين المستمر.
٣٠ مؤشراً	إجمالي المؤشرات

١. القيادة والإدارة:

للمؤسسة قيادة فاعلة تتبنى رؤية مستقبلية وتلتزم برسالة وأهداف واضحة تخطط لتحقيقها، وتُطبّق نظامًا للإدارة داعمًا، مبنياً على التخطيط والتنظيم وتوزيع الصلاحيات والمسئوليات، وبما يمكنها من القيام بمسئولياتها وتحقيق أهدافها.

- ١-١ تضع المؤسسة رؤية ورسالة واضحة ومُعلنة تعبر عن دورها والتزاماتها، ويشارك في وضعها الأطراف المعنية.
- ٢-١ تضع المؤسسة أهدافاً واضحة ومُعلنة، تحدثها بصورة دورية، وخططاً تنفيذية ذات مؤشرات أداء محددة لتحقيقها، وإجراءات لإدارة المخاطر والاستفادة من الفرص.
- ٣-١ تُطبّق المؤسسة شروطاً موضوعية مُعلنة لاختيار القيادات، وخططاً دورية لتنمية مهاراتهم، وآليات ذات شفافية تُطبّقها لتقييم أداؤها.
- ٤-١ تُطبّق المؤسسة نظاماً عادلاً للإثابة والمساءلة، وتلتزم بتطبيق الأخلاقيات المهنية وقيم العمل الإيجابية بين أفرادها.
- ٥-١ يوجد بالمؤسسة هيكل تنظيمي مُعتمد ومُعلن ومُحدّث، يسمح بالتنسيق والتواصل في صنع القرار.
- ٦-١ تستعين المؤسسة بالعدد الملائم من العاملين الإداريين المؤهلين لممارسة أعمالهم، ويتم تطبيق خطة دورية لتنمية قدرات ومهارات العاملين ونقل الخبرات في نظام الإدارة، وتعمل على مراجعة وتقييم الأداء بشكل دوري.
- ٧-١ تدير المؤسسة مواردها المالية بكفاءة وفقاً لاحتياجاتها وأهدافها.
- ٨-١ لدى المؤسسة خطة لإدارة العلاقات والتسويق للوصول للعملاء وتعريفهم بخدماتها، وتتابع إنجازها، وتقيمها دورياً.

٢. الموارد المادية والبنية التحتية والتسهيلات الداعمة:

للمؤسسة موارد مادية وبنية تحتية وتكنولوجية ومرافق وتسهيلات داعمة للتدريب، ملائمة لحجمها ولطبيعة البرامج التدريبية التي تقدمها، وتحرص على الحفاظ على تلك الموارد وتنميتها وتحقيق كفاءة الاستخدام، وبما يمكنها من تحقيق رسالتها.

١-٢ يتوفر للمؤسسة المباني، والقاعات، وأماكن التدريب وملحقاتها، والبنية الأساسية الصالحة للاستخدام والملائمة لمتطلبات التدريب، وأعداد المتدربين وطبيعتهم.

٢-٢ يتوفر بالمؤسسة البنية الأساسية التكنولوجية ووسائل الاتصال الكافية والملائمة لطبيعة برامجها التدريبية وأنشطتها الإدارية.

٣-٢ تُطبّق المؤسسة قواعد السلامة والصحة المهنية التي تضمن الحفاظ على الموارد البشرية والمادية، وإجراءات محددة للتعامل مع حالات الطوارئ.

٤-٢ يتوفر بالمؤسسة بيئة تدريبية صحية، وتلتزم بتطبيق إجراءات محددة للمحافظة على البيئة.

٥-٢ تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة ودورية للصيانة.

٣. إدارة البيانات وإصدار الشهادات:

للمؤسسة نظم معلومات موثقة ومؤمنة، تديرها بفاعلية لدعم اتخاذ القرار، وموقع إلكتروني يوفر معلومات متكاملة، مُحدّثة، وذات مصداقية، وتُطبّق آليات وتدابير فاعلة لضمان دقة وأمن عملية إصدار الشهادات.

- ١-٣ تمتلك المؤسسة نظام معلومات موثقا وقواعد بيانات متكاملة ومُحدّثة، وتديره بشكل فعّال وآمن لدعم اتخاذ القرار والتحسين المستمر.
- ٢-٣ يتوافر لدى المؤسسة موقع إلكتروني يوفر معلومات صحيحة ومتكاملة، ويسهل وصول المستخدمين للبيانات والمعلومات، ويتم تحديثه بصورة دورية.
- ٣-٣ تُطبّق المؤسسة نظاما وإجراءات واضحة ومحددة لإصدار شهادات التدريب.

٤. تصميم وتطوير البرامج التدريبية:

للمؤسسة نظام وإجراءات لتصميم البرامج التدريبية المبنية على المعايير المهنية للتخصص، واحتياجات ومتطلبات سوق العمل، وأولويات التنمية الوطنية، وتضمن المؤسسة التقييم والمراجعة الدورية لهذه البرامج بهدف تطويرها المستمر ومواءمتها.

١-٤ تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة ومفعلة لتصميم وتطوير البرامج التدريبية، المبنية على المعايير المهنية، وبما يضمن مشاركة الأطراف المعنية واستيفاء متطلبات واحتياجات سوق العمل.

٢-٤ تُطبّق المؤسسة إجراءات رسمية لتقييم ومراجعة البرامج التدريبية وتطويرها.

٥. التدريب والتقييم:

للمؤسسة آليات فاعلة وإجراءات واضحة ومطبقة لإدارة عمليات التدريب والتقييم في كافة المراحل، وتوفير الموارد ومصادر التعلم الكافية لدعم التقديم الفعّال لبرامجها، وبما يضمن جودتها. وتحرص المؤسسة على المتابعة الدورية لجودة عمليات التدريب والتقييم والاستفادة من نتائج المتابعة في دعم وتحسين التعلم.

- ١-٥ تضع المؤسسة خطة تدريبية مُعتمدة ومُعلنة ومُحدّثة بصورة دورية.
- ٢-٥ تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة لتوفير مصادر التعلّم الملائمة للبرامج التدريبية المُقدّمة.
- ٣-٥ تُطبّق المؤسسة نظامًا وآليات مفعلة لإدارة ومتابعة التدريب في كافة مراحله، وتستخدم نتائج المتابعة في تحسين العملية التدريبية.
- ٤-٥ تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة ومفعلة لتنظيم وإدارة التقييمات والاختبارات وإعلان النتائج.
- ٥-٥ تستخدم المؤسسة نتائج تحليل التقييمات والاختبارات لقياس فاعلية برامجها وخدماتها وتحديد أوجه الدعم المطلوبة لتحسين التعلّم.

٦. القبول وخدمات المتدربين:

للمؤسسة معايير وشروط واضحة ومُعلنة لقبول المتدربين، تتناسب مع طبيعة البرامج التدريبية، وتحقق تكافؤ الفرص، وتُطبَّق بعدالة، مع تقديم خدمات الدعم الفني والإرشاد المهني للمتدربين لمساندتهم في تحقيق التطور المهني والإنجاز.

- ١-٦ تُطبَّق المؤسسة قواعد مُعلنة ونظامًا لقبول وتسجيل المتدربين تديره بعدالة والتزام.
- ٢-٦ تُطبَّق المؤسسة أساليب وطرقًا ملائمة للدعم الفني والإرشاد المهني للمتدربين خلال مدة التدريب.

٧. المدربون:

للمؤسسة العدد الكافي من المدربين المتخصصين وأصحاب الخبرة والكفاءة، لتقديم تدريب فعال يحقق رسالتها، وتعمل المؤسسة على تقييم أداء المدربين، والاستفادة من النتائج في تنمية مهاراتهم وقدراتهم.

١-٧ تُطبّق المؤسسة شروطًا عادلة ومُعلنة لاختيار وتعيين المدربين المؤهلين، وتستعين بالعدد الكافي من المدربين المؤهلين وفقاً لاحتياجات البرامج التدريبية.

٢-٧ تُطبّق المؤسسة برامج لتنمية قدرات المدربين، وآليات محددة للاحتفاظ بأصحاب الخبرات، واستقطاب الكفاءات، والتقييم الدوري لكفاءة الأداء.

٨. ضمان الجودة والتحسين المستمر:

للمؤسسة نظام داخلي لضمان الجودة تدعمه القيادة وتلتزم بتنفيذه، وتعمل من خلاله على نشر ثقافة الجودة، وإجراء التقويم الذاتي الدوري، واستخدام نتائجه في دفع التحسين المستمر للأداء.

- ٨-١ يتوفر بالمؤسسة مقر ملائم ومجهز لوحدة ضمان الجودة، وتضم الوحدة كوادر بشرية مدربة ومحددة المهام.
- ٨-٢ تنفذ المؤسسة خطة سنوية لإجراء المراجعات الداخلية والتقويم الذاتي في ضوء معايير الاعتماد، وتحفظ بالتقارير الدورية للتقويم، وما تم تنفيذه من أنشطة للتحسين.
- ٨-٣ تنفذ المؤسسة خططًا للتحسين المستمر بناءً على نتائج التقويم الذاتي، وتوثقها، وتقيم فاعليتها.

٥- الملاحق

ملحق (١)

الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء المستهدف
لمؤشرات معايير الاعتماد المؤسسي لمراكز التدريب المهني

المعيار الأول: القيادة والإدارة:		
للمؤسسة قيادة فاعلة تتبنى رؤية مستقبلية وتلتزم برسالة وأهداف واضحة تخطط لتحقيقها، وتُطبق نظامًا للإدارة داخليًا، مبنياً على التخطيط والتنظيم وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات، وبما يمكنها من القيام بمسؤولياتها وتحقيق أهدافها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
١-١	تضع المؤسسة رؤية ورؤية واضحة ومعلنة تعبر عن دورها والتزاماتها، ويشارك في وضعها الأطراف المعنية.	- توجد رؤية تمت صياغتها بمفردات واضحة ومفهومة وتكون مُعتمدة من إدارة المؤسسة ومُعلنة. - توجد رسالة تصف المهام الحالية التي تقوم بها المؤسسة والتزامها بتقديم تدريب ذي جودة / مصاغة بمفردات واضحة / تركز على المتدرب، ومُعلنة ومُعتمدة من إدارة المؤسسة. - شارك في إعداد الرؤية والرسالة الأطراف المعنية من الداخل: (القيادات / العاملين / المدربين) ومن الخارج: (ممثلو سوق العمل / المستفيدون الخارجيين....، وتم نشرها بوسائل متنوعة للأطراف المعنية. - توجد إجراءات تضمن المراجعة المنتظمة والتحديث للرؤية والرسالة.
٢-١	تضع المؤسسة أهدافاً واضحة ومعلنة، تحدثها بصورة دورية، وخططاً تنفيذية ذات مؤشرات أداء محددة لتحقيقها، وإجراءات لإدارة المخاطر والاستفادة من الفرص.	- توجد أهداف محددة، قابلة للقياس والتحقق تتضمن ما تستهدفه المؤسسة في مجالات التطوير، العلاقات العامة والتسويق، جودة التدريب، خدمات المتدربين، وغيرها، وشارك في إعدادها الأطراف المعنية، ومُعلنة بطرق ووسائل مختلفة، ويتم التوعية بها. - توجد خطط عمل تفصيلية لتحقيق الأهداف، ذات مؤشرات أداء يمكن قياسها، ويتم تخصيص الموارد بشكل كافٍ يساعد على تنفيذها. - توجد إجراءات لإدارة المخاطر تمكن المؤسسة من الحد من المخاطر التي تعوق تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف، والاستفادة من الفرص

المعيار الأول: القيادة والإدارة:		
للمؤسسة قيادة فاعلة تتبنى رؤية مستقبلية وتلتزم برسالة وأهداف واضحة تخطط لتحقيقها، وتُطبق نظامًا للإدارة داعماً، مبنياً على التخطيط والتنظيم وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات، وبما يمكنها من القيام بمسؤولياتها وتحقيق أهدافها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
		المتاحة، وخطط بديلة للتعامل مع التغيرات الطارئة. تُطبق المؤسسة إجراءات لمراجعة ومتابعة تحقق الأهداف، وتحديثها، أو تعديلها وتطبيق إجراءات تصحيحية إذا دعت الحاجة.
٣-١	تُطبق المؤسسة شروطًا موضوعية معلنة لاختيار القيادات، وخططًا دورية لتنمية مهاراتهم، وآليات ذات شفافية تُطبقها لتقييم أداؤها.	- يتسم التعيين في المناصب القيادية بالشفافية، ويقوم على معايير واضحة ومنشورة. - توجد خطط دورية مفعلة لتنمية مهارات القيادات، وإعداد القيادات المستقبلية، ونظام لتقييم أداء القيادات وفق معايير محددة ومعلنة.
٤-١	تُطبق المؤسسة نظامًا عادلاً للإثابة والمساءلة، وتلتزم بتطبيق الأخلاقيات المهنية وقيم العمل الإيجابية بين أفرادها.	- توجد إجراءات شفافة وعادلة ومُفعلة لنظام المساءلة، لكافة المستويات القيادية والعاملين. - تُطبق المؤسسة قواعد مُعلنة وعادلة للإثابة (المعنوية أو المادية) على المتميزين في أداء المهام الإدارية أو التدريبية، أو الجهود التطوعية. - تعمل المؤسسة على تطبيق الأخلاقيات المهنية وقيم العمل الإيجابية من خلال عدة آليات، مثل: وضع دليل الأخلاقيات المهنية، مكافأة السلوك الأخلاقي الجيد، تشجيع التواصل المفتوح بين جميع المستويات، والمساءلة عن أي انتهاكات لأخلاقيات العمل.
٥-١	يوجد بالمؤسسة هيكل تنظيمي مُعتمد ومُعلن ومُحدّث، يسمح بالتنسيق والتواصل في صنع القرار.	- لدى المؤسسة مخطط للهيكل التنظيمي مُحدّث ومُعلن، يوضح المهام الرئيسة لجميع المستويات الإدارية. - يسمح الهيكل التنظيمي بوجود قنوات واضحة للتواصل بين الإدارة العليا، والعاملين،

المعيار الأول: القيادة والإدارة:		
للمؤسسة قيادة فاعلة تتبنى رؤية مستقبلية وتلتزم برسالة وأهداف واضحة تخطط لتحقيقها، وتُطبّق نظامًا للإدارة داخليًا، مبنياً على التخطيط والتنظيم وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات، وبما يمكنها من القيام بمسؤولياتها وتحقيق أهدافها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
		والمتدربين وأصحاب العلاقة الآخرين بهدف التنسيق والمشاركة في صنع القرار. - يوجد وصف وظيفي موثق ومُعلن للوظائف الموجودة بالهيكل التنظيمي. - يوجد توثيق للوائح والإجراءات والقرارات التي تنظم العمليات الإدارية، التدريبية، والمالية. - تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة لتفويض السلطات والصلاحيات، فيما يتعلق باتخاذ القرارات المالية والإدارية. (إذا انطبق).
٦-١	تستعين المؤسسة بالعدد الملائم من العاملين الإداريين المؤهلين لممارسة أعمالهم، ويتم تطبيق خطة دورية لتنمية قدرات ومهارات العاملين ونقل الخبرات في نظام الإدارة، وتعمل على مراجعة وتقييم الأداء بشكل دوري.	- للمؤسسة نظام وإجراءات محددة للتعين / التعاقد يضمن الحفاظ على الحقوق المالية والقانونية. - بالمؤسسة العدد الكافي من العاملين الإداريين المؤهلين وذوي الخبرات للقيام بكافة الوظائف الإدارية ويتناسب عددهم مع حجم العمل، ويتم الاحتفاظ بسجلات حديثة لمؤهلات ومهارات العاملين (سواء المعيّنين أو العاملين بوقت جزئي). - تُطبّق المؤسسة خطة دورية لتنمية قدرات ومهارات العاملين مبنية على تحديد احتياجاتهم (وبما في ذلك الدورات الخاصة بالتوعية بنظام ضمان الجودة والموضوعات ذات الصلة). ويتم تقييم مدى فاعلية برامج التنمية بصورة دورية وذلك لاتخاذ إجراءات التحسين. - تتم المراجعة وتقييم أداء العاملين بشكل دوري منتظم، والحصول على تغذية راجعة عن أداء كل فرد على حدة، وتستخدم النتائج في وضع خطط وإجراءات تحسين الأداء.

المعيار الأول: القيادة والإدارة:		
للمؤسسة قيادة فاعلة تتبنى رؤية مستقبلية وتلتزم برسالة وأهداف واضحة تخطط لتحقيقها، وتُطبّق نظامًا للإدارة داخليًا، مبنياً على التخطيط والتنظيم وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات، وبما يمكنها من القيام بمسؤولياتها وتحقيق أهدافها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
٧-١	تدوير المؤسسة مواردها المالية بكفاءة وفقاً لاحتياجاتها وأهدافها.	تدوير المؤسسة الموارد المالية المتاحة بفاعلية عن طريق ربطها بالأهداف ومؤشرات الأداء، والاحتياجات والأولويات.
٨-١	لدى المؤسسة خطة لإدارة العلاقات والتسويق للوصول للعملاء وتعريفهم بخدماتها وإنجازاتها، وتتابع إنجازها، وتقيمها دورياً.	- تضع المؤسسة خطة مبسطة لإدارة العلاقات والتسويق للتعرف على احتياجات المستفيدين وآليات التواصل مع المجتمع والتسويق لبرامجها التدريبية وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ هذه الخطة. - تتابع المؤسسة تنفيذ خطة إدارة العلاقات والتسويق، وتقيم ما تم من إنجاز، وتحديثها دورياً.

المعيار الثاني: الموارد المادية والبنية التحتية والتسهيلات الداعمة:		
للمؤسسة موارد مادية وبنية تحتية وتكنولوجية ومرافق وتسهيلات داعمة للتدريب، ملائمة لحجمها ولطبيعة البرامج التدريبية التي تقدمها، وتحرص على الحفاظ على تلك الموارد وتنميتها وتحقيق كفاءة الاستخدام، وبما يمكنها من تحقيق رسالتها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
١-٢	يتوفر للمؤسسة المباني، والقاعات، وأماكن التدريب وملحقاتها، والبنية الأساسية الصالحة للاستخدام والملائمة لمتطلبات التدريب، وأعداد المتدربين وطبيعتهم.	- جميع المباني في حالة إنشائية جيدة ولا تحتاج صيانات إنشائية جسيمة. - يتوافر داخل المبنى / المباني جميع أنواع الفراغات اللازمة للتشغيل، مثل: (قاعات التدريب النظري - أماكن التدريب العملي (الداخلي / الخارجي) - غرف الإدارة - المخازن - دورات المياه - المداخل والمخارج - السلالم - المصاعد - مخارج الطوارئ - تجهيزات المباني التي تلائم ذوي الاحتياجات الخاصة...) وتكون الطاقة الاستيعابية لهذه الفراغات متناسبة مع أعداد العاملين والمتدربين. - جميع الفراغات بالمباني مجهزة بالتجهيزات الأساسية التي تسمح بالتشغيل (المقاعد - المكاتب - الطاولات - السبورات - الإضاءة والتهوية....). - قاعات التدريب، وأماكن التدريب العملي (الداخلي / الخارجي / المكشوف) تلائم نوعية وطبيعة البرامج التدريبية، وطبيعة واحتياجات المتدربين (احتياجات التعلم / الاحتياجات الخاصة / احتياجات النوع) وذلك من حيث: <u>المساحة والتجهيز الأساسي</u>. - إذا كانت بعض أماكن / قاعات التدريب ليست تحت تصرف المباشر للمؤسسة، فيجب عليها أن تُقدم الأدلة على ملائمة أماكن التدريب لأعداد المتدربين وطبيعتهم. (إذا انطبق).

المعيار الثاني: الموارد المادية والبنية التحتية والتسهيلات الداعمة:		
للمؤسسة موارد مادية وبنية تحتية وتكنولوجية ومرافق وتسهيلات داعمة للتدريب، ملائمة لحجمها ولطبيعة البرامج التدريبية التي تقدمها، وتحرص على الحفاظ على تلك الموارد وتنميتها وتحقيق كفاءة الاستخدام، وبما يمكنها من تحقيق رسالتها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
		يتوافر بالمؤسسة شبكات البنية الأساسية (التغذية بالمياه النظيفة - الصرف الصحي والتخلص من المخلفات السائلة - الكهرباء - شبكة الحريق) التي تتناسب مع نوعية برامج التدريب وأعداد المستخدمين وتكون هذه الشبكات مطابقة للأكواد الهندسية وصالحة للاستخدام، ولا تحتاج صيانات هندسية جسيمة.
٢-٢	يتوفر بالمؤسسة البنية الأساسية التكنولوجية ووسائل الاتصال الكافية والملائمة لطبيعة برامجها التدريبية وأنشطتها الإدارية.	- يتوافر بالمؤسسة أجهزة الكمبيوتر / أجهزة الشبكات / الخوادم - البرمجيات المرخصة - أنظمة التشغيل - الشبكات نظم حماية البيانات والشبكات / نظم مكافحة الفيروسات.... إلخ. كما يتوافر أيضاً وسائل الاتصال الأساسية (التليفون / البريد الإلكتروني) والتي تدعم تشغيل العمليات التدريبية والإدارية بالمؤسسة، وتسهل تبادل المعلومات والبيانات. - يتوافر بالمؤسسة البنية الأساسية والموارد التكنولوجية اللازمة للتدريب عن بعد. (إذا انطبق).
٣-٢	تُطبَّق المؤسسة قواعد السلامة والصحة المهنية التي تضمن الحفاظ على الموارد البشرية والمادية، وإجراءات محددة للتعامل مع حالات الطوارئ.	- جميع الفراغات بمباني المؤسسة تحتوي على متطلبات السلامة الأساسية (وسائل الإنذار - وسائل الإطفاء - اللافتات والعلامات الإرشادية...). - يكون الدخول إلى المباني محكماً بشكل فعال وآمن ومناسباً للعاملين والمتدربين وذوي الاحتياجات الخاصة. (إن وجدوا).

المعيار الثاني: الموارد المادية والبنية التحتية والتسهيلات الداعمة:		
للمؤسسة موارد مادية وبنية تحتية وتكنولوجية ومرافق وتسهيلات داعمة للتدريب، ملائمة لحجمها ولطبيعة البرامج التدريبية التي تقدمها، وتحرص على الحفاظ على تلك الموارد وتنميتها وتحقيق كفاءة الاستخدام، وبما يمكنها من تحقيق رسالتها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
		■ متى كانت المرافق التدريبية ليست تحت التصرف المباشر للمؤسسة، فيجب التأكد من تطبيق مواصفات السلامة والصحة المهنية في صورة اتفاقيات، وترتيبات، شهادات. (إذا انطبق). ■ تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة وموثقة للتعامل مع حالات الطوارئ والحفاظ على السلامة العامة، ويشمل ذلك تحديد الحالات الطارئة التي قد تتعرض لها المؤسسة (زلازل، حرائق، حوادث صناعية، انتشار أمراض معدية...) والإجراءات التي يتم تطبيقها، وتقوم المؤسسة بنشر الوعي والإرشادات للتعامل في هذه الحالات. ■ يتوافر بالمؤسسة حقائب / صناديق الإسعافات الأولية المجهزة بالمستلزمات الكاملة والصالحة للاستخدام في إجراء الإسعافات الأولية، وتتم المراجعة الدورية على محتوى تلك الحقائب / الصناديق للتأكد من صلاحية محتوياتها. ■ لدى المؤسسة فريق مدرب (دورات معتمدة) على إجراء الإسعافات الأولية، وتراعي إدارة المؤسسة أن يتواجد (فرد) واحد على الأقل من فريق الإسعافات الأولية يوميًا.

المعيار الثاني: الموارد المادية والبنية التحتية والتسهيلات الداعمة:		
للمؤسسة موارد مادية وبنية تحتية وتكنولوجية ومرافق وتسهيلات داعمة للتدريب، ملائمة لحجمها ولطبيعة البرامج التدريبية التي تقدمها، وتحرص على الحفاظ على تلك الموارد وتنميتها وتحقيق كفاءة الاستخدام، وبما يمكنها من تحقيق رسالتها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
٤-٢	يتوفر بالمؤسسة بيئة تدريبية صحية، وتلتزم بتطبيق إجراءات محددة للحفاظ على البيئة.	- يتوافر بجميع المباني مواصفات البيئة الصحية من حيث التهوية (الطبيعية والصناعية) والإضاءة التي تتناسب مع المساحات وأعداد المستخدمين وكذلك أنظمة معالجة الهواء، مياه الشرب، الصرف الصحي، الحد من الضوضاء، مكافحة القوارض والحشرات. (إذا دعت الحاجة). - تُطبق المؤسسة إجراءات محددة لمراقبة سلامة الغذاء وفقاً للشروط الصحية في منافذ الطعام والشراب (المقصف / المطعم). (إن وجدت). - تُطبق المؤسسة إجراءات محددة وفقاً للنظم والقوانين للحفاظ على البيئة، والتخلص الآمن من المخلفات، والحد من التلوث، وتوفير الموارد اللازمة لحماية البيئة وتصحيح المخالفات البيئية. (إن وجدت).
٥-٢	تُطبق المؤسسة إجراءات محددة ودورية للصيانة.	- تُطبق المؤسسة إجراءات محددة لصيانة المباني والبنية التحتية وتجهيزات السلامة والصحة المهنية، وذلك بعد تحديد عمليات الصيانة اللازمة أو المخططة، والأخذ بنتائج الفحص والتمشيط الدوري للمباني. وتتم المتابعة الدورية لأعمال الصيانة سواء كانت الصيانة تتم بمعرفة المؤسسة أو من خلال جهة خارجية، وتوثق النتائج في سجلات الصيانة. - تتخذ المؤسسة الإجراءات اللازمة لمعايرة أجهزة القياس. (إذا انطبق).

المعيار الثالث: إدارة البيانات وإصدار الشهادات:		
للمؤسسة نظم معلومات موثقة ومؤمنة، تديرها بفاعلية لدعم اتخاذ القرار، وموقع الكتروني يوفر معلومات متكاملة، محدثة، وذات مصداقية، وتُطبَّق آليات وتدابير فاعلة لضمان دقة وأمن عملية إصدار الشهادات.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
١-٣	تمتلك المؤسسة نظام معلومات موثقا وقواعد بيانات متكاملة ومحدثة، وتديره بشكل فعال وآمن لدعم اتخاذ القرار والتحسين المستمر.	- لدى المؤسسة نظام معلومات موثقا يستخدم لتنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات بطريقة تضمن دقتها وتوثيقها بشكل رسمي ومنظم. ويتضمن هذا النظام قواعد للبيانات والإحصاءات تغطي العمليات الأساسية بالمؤسسة. وتستخدم هذه المعلومات في دعم اتخاذ القرار والتحسين المستمر. - تُطبَّق المؤسسة آليات حفظ وتأمين وحماية البيانات والمعلومات من سوء الاستخدام أو الوصول غير المصرح به أو التعطيل أو الإتلاف، والتخلص منها بشكل مناسب. - تُطبَّق المؤسسة إجراءات دورية محددة لضمان دقة وحداثة جميع المعلومات والمواد المنشورة عنها سواء المطبوعة أو الإلكترونية.
٢-٣	يتوافر للمؤسسة موقع إلكتروني يوفر معلومات صحيحة ومتكاملة، ويسهل وصول المستخدمين للبيانات والمعلومات، ويتم تحديثه بصورة دورية.	- لدى المؤسسة (موقع إلكتروني / صفحة على الانترنت) سهل الاستخدام والتصفح، ويوفر المعلومات الصحيحة والمحدثة اللازمة للمستخدمين، ويتم تحديثه بصورة دورية. - لدى المؤسسة إجراءات مناسبة لإدارة واستخدام موقعها الإلكتروني، وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي. (إن وجدت).

المعيار الثالث: إدارة البيانات وإصدار الشهادات:		
للمؤسسة نظم معلومات موثقة ومؤمنة، تديرها بفاعلية لدعم اتخاذ القرار، وموقع الكتروني يوفر معلومات متكاملة، محدثة، وذات مصداقية، وتُطبق آليات وتدابير فاعلة لضمان دقة وأمن عملية إصدار الشهادات.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
٣-٣	تُطبق المؤسسة نظامًا وإجراءات واضحة ومحددة لإصدار شهادات التدريب.	- تُطبق المؤسسة إجراءات نزيهة وشفافة لإصدار شهادات تدريب ذات بيانات دقيقة وصحيحة، وتضمن هذه الإجراءات الوقاية من حدوث أخطاء / الغش / التزوير، وغيره من أشكال التعدي) على أن يتم إصدار الشهادات في الوقت المناسب وبناءً على المواعيد المحددة. - تكون إجراءات استخراج الشهادات واضحة للمتدربين، وتوفر المؤسسة المعلومات حول المستندات المطلوبة والرسوم المقررة. - تعمل المؤسسة على تطوير وتحسين جودة إصدار الشهادات بشكل مستمر، ومواكبة التطورات التكنولوجية.

المعيار الرابع: تصميم وتطوير البرامج التدريبية:		
للمؤسسة نظام وإجراءات لتصميم البرامج التدريبية المبنية على المعايير المهنية للتخصص، واحتياجات ومتطلبات سوق العمل، وأولويات التنمية الوطنية، وتضمن المؤسسة التقييم والمراجعة الدورية لهذه البرامج بهدف تطويرها المستمر ومواءمتها.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
١-٤	تُطبَّق المؤسسة إجراءات محددة ومفعلة لتصميم وتطوير البرامج التدريبية، المبنية على المعايير المهنية، وبما يضمن مشاركة الأطراف المعنية واستيفاء متطلبات واحتياجات سوق العمل.	- تُطبَّق المؤسسة لائحة أو نظام داخلي محدد وموثق لتصميم البرامج والحزم التدريبية وتلتزم بتحديد المعايير المهنية في التخصص لتكون أساساً لتصميم البرنامج التدريبي / تحديد الاحتياجات / وضع آلية لمشاركة أصحاب العمل والأطراف المعنية في عملية التصميم / تعريف مكونات الحزم التدريبية (الأهداف التدريبية - محتوى التدريب النظري والعملي - تقييم التدريب) / طرق ووسائل التدريب ومعايير اختيارها / تحديد المواد والأدوات والتجهيزات ومصادر التعلم اللازمة لتنفيذ التدريب....). - يجب أن تلتزم المؤسسة بالامثال لإجراءات حماية حقوق الملكية الفكرية، وحقوق النشر والتأليف عند تصميم برامج تدريبية خاصة بها، أو عند الاستعانة بحزم وبرامج ومواد تدريب خارجية.
٢-٤	تُطبَّق المؤسسة إجراءات رسمية لتقييم ومراجعة البرامج التدريبية وتطويرها	تُطبَّق المؤسسة إجراءات واضحة ومحددة لتقييم ومراجعة البرامج التدريبية وتطويرها بما يضمن استمرارية تحقيقها للمعايير المهنية، واستيفاء متطلبات واحتياجات سوق العمل، ومشاركة الأطراف ذات العلاقة، وتكون عملية مراجعة وتقييم البرامج التدريبية مبنية كذلك على متابعة مدى ملاءمة تصميم البرنامج لأهدافه الرئيسة، ومدى ملاءمة الأساليب التدريبية المستخدمة لمحتوى وطبيعة البرنامج التدريبي.

المعيار الخامس: التدريب والتقييم:		
للمؤسسة آليات فاعلة وإجراءات واضحة ومطبقة لإدارة عمليات التدريب والتقييم في كافة المراحل، وتوفير الموارد ومصادر التعلم الكافية لدعم التقديم الفعال لبرامجها، وبما يضمن جودتها. وتحرص المؤسسة على المتابعة الدورية لجودة عمليات التدريب والتقييم والاستفادة من نتائج المتابعة في دعم وتحسين التعلم.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
١-٥	تضع المؤسسة خطة تدريبية معتمدة ومعلنة ومُحدّثة بصورة دورية.	لدى المؤسسة خطة معتمدة ومعلنة للدورات / البرامج التدريبية التي سيتم عقدها خلال فترة محددة، ويتم تحديث هذه الخطة بصورة دورية وإعلانها لكافة الأطراف بوسائل مختلفة. وتتضمن هذه الخطة: أسماء البرامج التدريبية - مدة البرنامج - تاريخ البدء والانتها - القائمون بالتدريب - المستفيدون من التدريب - الموضوعات الرئيسية...
٢-٥	تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة لتوفير مصادر التعلم الملائمة للبرامج التدريبية المقدمة.	- تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة لتوفير مصادر التعلم سواء المادية أو الإلكترونية مثل: المواد التدريبية، الكتب، الأدلة، فيديوهات، صور، كاتالوجات....) بما يلائم نوعية البرامج واحتياجات المتدربين. - تُطبّق المؤسسة إجراءات محددة لإدارة استخدام مصادر التعلم والتعامل مع حالات إساءة الاستخدام، ولديها إجراءات مفعلة للتطوير والتحديث الدوري لهذه المصادر طبقاً للمستجدات وبما يلائم احتياجات المستفيدين ومتطلبات برامج التدريب.
٣-٥	تُطبّق المؤسسة نظاماً وآليات مفعلة لإدارة ومتابعة التدريب في كافة مراحله، وتستخدم نتائج المتابعة في تحسين العملية التدريبية.	للمؤسسة لوائح / سياسات وآليات عمل مفعلة يتم تطبيقها لإدارة التدريب في المراحل المختلفة (قبل التدريب، أثناء التدريب، بعد التدريب) وذلك لضمان تحقيق الكفاءة والفاعلية. وقد تتضمن هذه الآليات ما يلي: تحديد الاحتياجات التدريبية- تصميم برنامج تدريبي فعال- اختيار المدربين الأكفاء- المراجعة الدورية على أماكن التدريب-

المعيار الخامس: التدريب والتقييم:		
للمؤسسة آليات فاعلة وإجراءات واضحة ومطبقة لإدارة عمليات التدريب والتقييم في كافة المراحل، وتوفير الموارد ومصادر التعلم الكافية لدعم التقديم الفعال لبرامجها، وبما يضمن جودتها. وتحرص المؤسسة على المتابعة الدورية لجودة عمليات التدريب والتقييم والاستفادة من نتائج المتابعة في دعم وتحسين التعلم.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
		استطلاع رأي المتدربين- استطلاع رأي الجهات المستفيدة...). - تُطبق المؤسسة آليات وإجراءات واضحة لعقد الشراكات واتفاقيات التعاون في التدريب، وتُطبق الآليات الملائمة لمتابعة تنفيذ هذه الاتفاقيات، والمتابعة والإشراف على التدريب الذي يتم خارج المؤسسة. (إذا انطبق). - تُطبق المؤسسة نظاماً لمتابعة التدريبات الجارية والإشراف عليها وذلك لضمان الالتزام بخطة التدريب - المحتوى التدريبي - انتظام حضور المتدربين - استخدام أدوات الوقاية الشخصية، وتعليمات الأمن والسلامة - التأكد من توافر وكفاية الخامات وسلامة المعدات ويتم تحديد توقيتات المتابعة ودوريتها، وتستخدم نتائج المتابعة في التحسين المستمر.
٤-٥	تُطبق المؤسسة إجراءات محددة ومفعلة لتنظيم وإدارة التقييمات والاختبارات وإعلان النتائج.	- لدى المؤسسة نظام أو لائحة داخلية لتنظيم أعمال الاختبارات والتقييمات، وتلتزم بتطبيقها. ويتضمن ذلك: آليات تحديد مواصفات الاختبار - توزيع الدرجات - تصحيح أوراق الإجابة - مراجعة ورصد الدرجات - توثيق نتائج الامتحانات - إعلان النتائج. - تُطبق المؤسسة قواعد العدالة والمساواة وعدم تعارض المصالح مع المدربين والمراقبين والملاحظين.

المعيار الخامس: التدريب والتقييم:		
للمؤسسة آليات فاعلة وإجراءات واضحة ومطبقة لإدارة عمليات التدريب والتقييم في كافة المراحل، وتوفير الموارد ومصادر التعلم الكافية لدعم التقديم الفعال لبرامجها، وبما يضمن جودتها. وتحرص المؤسسة على المتابعة الدورية لجودة عمليات التدريب والتقييم والاستفادة من نتائج المتابعة في دعم وتحسين التعلم.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
		- تُطبّق المؤسسة إجراءات فاعلة لضمان أمن وثائق وسجلات التقييم، وآلية ومدة الاحتفاظ بها. - تُطبّق المؤسسة قواعد محددة ومفعلة للتعامل مع تظلمات المتدربين من نتائج التقويم.
٥-٥	تستخدم المؤسسة نتائج تحليل التقييمات والاختبارات لقياس فاعلية برامجها وخدماتها وتحديد أوجه الدعم المطلوبة لتحسين التعلم.	يتم تحليل نتائج التقييم والاختبارات ومناقشتها ومقارنتها مع النتائج والإحصاءات السابقة والاستفادة منها في تطوير البرامج، وتطوير وتحسين خدمات التدريب، وتطوير وتحسين عمليات التقييم.

المعيار السادس: القبول وخدمات المتدربين:		
للمؤسسة معايير وشروط واضحة ومعلنة لقبول المتدربين، تتناسب مع طبيعة البرامج التدريبية، وتحقق تكافؤ الفرص، وتُطبَّق بعدالة، مع تقديم خدمات الدعم الفني والإرشاد المهني للمتدربين لمساندتهم في تحقيق التطوُّر المهني والإنجاز.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
١-٦	تُطبَّق المؤسسة قواعد مُعلنة ونظامًا لقبول وتسجيل المتدربين تديره بعدالة والتزام.	- تُطبَّق المؤسسة قواعد ومعايير عادلة وشروطًا محددة ومُعلنة لقبول المتدربين في البرامج التدريبية المختلفة. - تعلن المؤسسة عن الرسوم المالية المقررة على البرامج التدريبية وطريقة ومواعيد تحصيلها، وكيفية وشروط استردادها. (إذا انطبق). - تُطبَّق المؤسسة إجراءات رسمية تسمح للمتدربين المحتملين بالتظلم ضد قرارات القبول. - تحتفظ المؤسسة بسجلات المتدربين، وبيانات وإحصاءات عمليات القبول، وتستخدم تحليل هذه المعلومات في التحسين المستمر. - تتم مراجعة معايير القبول بصورة دورية، مع مراعاة التغذية الراجعة من المتدربين والأطراف ذات الصلة، وكذلك نتائج تقييم المتدربين لضمان ملاءمتها وعدالتها في توفير فرص متساوية لجميع المتدربين.
٢-٦	تُطبَّق المؤسسة أساليب وطرقًا ملائمة للدعم الفني والإرشاد المهني للمتدربين خلال مدة التدريب.	- يتم إطلاع المتدربين على طبيعة ومتطلبات البرامج التدريبية. - تُطبَّق المؤسسة ترتيبات وطرق دعم ملائمة للمتدربين ذوي صعوبات التعلم / أصحاب الاحتياجات الخاصة. (إذا انطبق). - تقدم المؤسسة خدمات التوجيه والمشورة المهنية للمتدربين خلال مدة التدريب، وتوفر الفرص لتمكين المتدربين من التواصل مع المدربين والحصول على النصائح والتوجيهات.

المعيار السابع: المدربون:		
للمؤسسة العدد الكافي من المدربين المتخصصين وأصحاب الخبرة والكفاءة، لتقديم تدريب فعال يحقق رسالتها، وتعمل المؤسسة على تقييم أداء المدربين، والاستفادة من النتائج في تنمية مهاراتهم وقدراتهم.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
١-٧	تُطبَّق المؤسسة شروطًا عادلة ومعلنة لاختيار وتعيين المدربين المؤهلين، وتستعين بالعدد الكافي من المدربين المؤهلين وفقًا لاحتياجات البرامج التدريبية.	- تُطبَّق المؤسسة قواعد وشروطًا عادلة ومعلنة لاختيار وتعيين المدربين تراعي مستوى التأهيل والخبرة وبما يضمن جذب الكفاءات. - توفر المؤسسة العدد الكافي من المدربين بما يتفق مع المعدلات المرجعية لنوعية وطبيعة البرنامج التدريبي. - تُطبَّق المؤسسة إجراءات رسمية عادلة للاستعانة بمدربين من الخارج لسد العجز في الأعداد (إن وجد) وتبعًا للوائح والقوانين. - تتناسب مؤهلات وخبرات المدربين مع البرامج التدريبية التي يشاركون فيها.
٢-٧	تُطبَّق المؤسسة برامج لتنمية قدرات المدربين، وآليات محددة للاحتفاظ بأصحاب الخبرات، واستقطاب الكفاءات، والتقييم الدوري لكفاءة الأداء.	- تُطبَّق المؤسسة أنشطة ودورات تدريب للتنمية المهنية المستمرة للمدربين، ونقل المعرفة، وضمان مواكبة التطورات المهنية في التخصص والتطور في طرق وأساليب التدريب. - لدى المؤسسة سياسات وإجراءات محددة للاحتفاظ بأصحاب الخبرات واستقطاب الكفاءات للحفاظ على مستوى جيد في تقديم خدمات التدريب. - تُطبَّق المؤسسة قواعد وإجراءات مُعلنة لتقييم أداء المدربين، وتستخدم النتائج في تحسين الأداء.

المعيار الثامن: ضمان الجودة والتحسين المستمر:		
للمؤسسة نظام داخلي لضمان الجودة تدعمه القيادة وتلتزم بتنفيذه، وتعمل من خلاله على نشر ثقافة الجودة، وإجراء التقويم الذاتي الدوري، واستخدام نتائجه في دفع التحسين المستمر للأداء.		
م	المؤشرات	الوصف الاسترشادي لمستوى الأداء
١-٨	يتوفر بالمؤسسة مقر ملائم ومجهز لوحدة ضمان الجودة، وتضم الوحدة كوادر بشرية مدربة ومحددة المهام.	- يوجد مقر لوحدة ضمان الجودة مناسب من المساحة والتجهيزات المكتبية المناسبة، ومكان آمن لحفظ الوثائق. - تضم الوحدة عدد مناسب من الكوادر البشرية المدربة، ويتم تحديد دور ومهام العاملين بالوحدة. - تتابع إدارة المؤسسة أداء وحدة الجودة وتقيم فاعليتها بصورة دورية.
٢-٨	تنفذ المؤسسة خطة سنوية لإجراء المراجعات الداخلية والتقويم الذاتي في ضوء معايير الاعتماد، وتحفظ بالتقارير الدورية للتقويم، وما تم تنفيذه من أنشطة للتحسين.	- لدى المؤسسة خطة سنوية مفعلة لإجراء المراجعات الداخلية وإعداد التقويم الذاتي السنوي عن مدى استيفاء معايير الاعتماد. - تُطبق المؤسسة أدوات ملائمة لجمع التغذية الراجعة واستطلاع آراء ومقترحات المستفيدين، وقياس رضا المتدربين عن جودة الخدمة، وقياس الرضا الوظيفي للعاملين، وقياس الأداء، وتقارير تقييم جودة الخدمة، وغيره، بغرض التطوير والتحسين المستمر. - تُطبق المؤسسة إجراءات شفافة وعادلة للتحقيق في شكاوى وتظلمات الطلاب والعاملين، والأطراف الخارجية وتقوم بتسجيلها ومتابعتها وتوثيق الإجراءات التي تم اتخاذها. - تُطبق المؤسسة آليات محددة لتقييم الخدمات الخارجية المقدمة من الغير، وتضع لهذه الخدمات الحد الأدنى من متطلبات جودة الخدمة.
٣-٨	تنفذ المؤسسة خطط للتحسين المستمر بناءً على نتائج التقويم الذاتي، وتوثقها، وتقيم فاعليتها.	- يتوافر لدى وحدة ضمان الجودة التقارير السنوية للتقويم الذاتي مدعمة بالبيانات والإحصاءات وأدوات القياس والاستطلاعات، وإجراءات التطوير والتحسين المستمر التي نتجت عنها. - تُعلن وتُناقش نتائج تقرير دراسة التقويم الذاتي، وأهم نقاط القوة والضعف، وأنشطة التحسين في اجتماعات الإدارة العليا للمؤسسة. - تضع المؤسسة خطة التحسين للعام التالي بناءً على نتائج التقويم الذاتي، وتوفر لها الموارد اللازمة، وتوثق ما تم تنفيذه من أنشطة التحسين المستمر.

ملحق (٢)
المصطلحات والمفاهيم

المصطلحات والمفاهيم

١. الاعتماد البرامجي: إقرار الهيئة باستيفاء البرنامج التعليمي أو التدريبي مستوى معينًا من معايير الجودة وفقًا لأحكام قانون إنشاء الهيئة.
٢. الاعتماد المؤسسي: إقرار الهيئة استيفاء المؤسسة التعليمية أو التدريبية مستوى معينًا من معايير الجودة وفقًا لأحكام قانون إنشاء الهيئة.
٣. البرامج التدريبية: مجموعة من الحزم التدريبية والأنشطة التي تكسب المتدرب الجدارات اللازمة لتحقيق متطلبات مهنة معينة.
٤. التقويم الذاتي: تقويم أداء المؤسسة عن طريق المؤسسة ذاتها استنادًا إلى معايير ضمان الجودة والاعتماد، وتحديد مجالات القوة والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.
٥. الجودة: درجة تحقيق مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية والتدريبية.
٦. خطة التحسين: هي تصوّر مستقبلي لمجموعة العمليات والإجراءات، التي يمكن لمجتمع المؤسسة التعليمية أن يقوم بها خلال فترة زمنية معينة، وفيها تستخدم الموارد: المادية والبشرية المتاحة للتغلب على نقاط الضعف، وتعزيز نقاط القوة بالمؤسسة، وهي تدرج ضمن وثائق ملف الاعتماد.
٧. الدراسة الذاتية: الدراسة التي تعدها المؤسسة لتوصيف وضعها الراهن، وتحديد نقاط القوة والضعف ومجالات التحسين كنتيجة لإجراء التقويم الذاتي في ضوء معايير الاعتماد.
٨. الرؤية: بيان وصفي للتطلعات المستقبلية يحدد الطموحات الكبرى التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، وتقدم صورة لما ستكون عليه المؤسسة في المستقبل.
٩. الرسالة: بيان موجز وواضح يحدد الغرض الأساسي لوجود المؤسسة، وكيف تعمل لتقديم منتجاتها أو خدماتها، وتعكس قيم المؤسسة وتوجهاتها الاستراتيجية، وتساهم في توحيد الجهود نحو تحقيق أهدافها المشتركة.
١٠. شهادة الاعتماد: الوثيقة التي تعكس استيفاء المؤسسة أو البرنامج لمنهجية وشروط الاعتماد الصادر من الهيئة والمبنية على المتطلبات

الوطنية والدولية ومواصفات الأيزو ذات العلاقة. وتصدر شهادة الاعتماد بناءً على إقرار من الهيئة بصحة عمليات التصديق التي تقوم بها جهات تقييم المطابقة.

١١ الشاهد / الدليل / مصدر التحقق في المراجعة الخارجية للاعتماد:

مصدر متاح يمكن الاستناد إليه في الحكم على الأداء وتتمثل في: البراهين والأدلة الملموسة والمرئية والمسموعة التي يجب أن يبحث عنها المراجع ويأخذها في اعتباره عند إجراء المراجعة الخارجية للاعتماد، ومن أبرز هذه الشواهد والأدلة: قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات، والتقارير السنوية، ونتائج عقد المقابلات وإجراء الملاحظات وعمليات التقويم، والسجلات المختلفة، مثل: سجلات الحضور، والغياب، والمتابعة... إلخ.

١٢ ضمان الجودة:

الإجراءات التي ترصد استيفاء معايير الجودة لجميع عناصر العملية التعليمية والتدريبية لتلبية احتياجات سوق العمل والمجتمع والأفراد.

١٣ الفراغات التعليمية:

تمثل كل مكان يتم فيه إجراء نشاط تعليمي داخل المؤسسة من فصول دراسية ومعامل، كما تشمل حجرات الإدارة والمدرسين.

١٤ مستوى الأداء المستهدف:

الحد الأدنى المقبول أو المستوى المرغوب للأداء الذي تحدده الهيئة كخط أساس للحكم على كفاءة الأداء وجودته، ولقياس درجة تحقق المؤشرات.

١٥ المؤشرات:

عبارات قابلة للملاحظة والقياس، تستخدم لتوضيح مدى التقدم نحو تحقيق المعيار.

١٦ مخرج تعلم:

جملة تخبر المتدربين بشكل دقيق بما ينبغي أن يكونوا قادرين على القيام به بعد الانتهاء من عملية تعليمية معينة.

١٧ المراجعة:

عملية منظمة ومستقلة وموثقة للحصول على أدلة التحقق الخاصة بنظام جودة مؤسسة أو برنامج وتقييمها بشكل موضوعي لتحديد مدى استيفاء المعايير.

١٨ مراكز التدريب المهني:

جميع مراكز التدريب التابعة للوزارات المختلفة التي لا تشرف عليها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومراكز التدريب التابعة للهيئات الحكومية المختلفة والمجتمع المدني والقطاع الخاص المرخصة من وزارة القوى العاملة،

ومراكز التدريب التابعة للجامعات والكليات التكنولوجية
الخاضعة لقانون إنشاء الجامعات التكنولوجية..

١٩ معايير الاعتماد:

الشروط التي تحددها الهيئة بمشاركة الجهات المعنية
والمستفيدين من الخدمة التعليمية أو التدريبية استرشادًا
بالمعايير الدولية والمتطلبات المحلية.

٢٠ نظم إدارة الجودة
بالمؤسسة:

هي النظم الداخلية في المؤسسة، وما يصاحبها من آليات
وإجراءات لإدارة أنشطة الجودة المتعلقة بالقدرة المؤسسية
والفاعلية التعليمية.

٢١ وحدة ضمان الجودة:

هي الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة
وتقوم بالتخطيط والدعم الفني للمؤسسة بما يحقق ضمان
الجودة، وتتوافر لديها كافة الوثائق والأدلة الخاصة
بالممارسات التطبيقية لتحقيق مستوى الاعتماد.



الهيئة المصرية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم الفني والتقني والتدريب المهني
(إتقان)