

## معايير التقييم لتجديد ترخيص

### مراكز التدريب الخاصة

(36) معيار

المعايير الرئيسية الخمسة هي:

- 1- الحوكمة.
- 2- التدريب والتعليم.
- 3- إدارة البيانات.
- 4- المصادر.
- 5- الصحة والسلامة / المرافق.

وتُقسم نتائج عملية التقييم للمراكز التدريبية على مقياس من ( 1 - 100 ) ويتم حساب مجموع النقاط على النحو التالي:

الدرجة					التقدير
90 ≤ إلى 100	80 ≤ إلى 89	70 ≤ إلى 79	60 ≤ إلى 69	أقل من 60	
ممتاز	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف	

سيتم مراجعة تلك المعايير بناءً على الأدلة المقدمة من خلال:

- 1- التخطيط والتطوير.
- 2- التطبيق والتنفيذ.
- 3- التقييم والمراجعة.
- 4- التحليل.

## أولاً: معيار الحوكمة

المعايير		المؤشرات
1. السياسات		
1.1.1	سياسة حضور المتدربين	1. تتضمن سياسة الحضور والإجراءات ما يلي: أقل نسبة حضور لتجاوز الدورة، إجراءات التأخير أو الإعتذار، ..... إلخ
		2. نموذج الحضور (الالكتروني أو ورقي) يحتوي على: اسم الدورة، التاريخ، الوقت، التوقيع - الحضور والإنصراف -.
		3. نماذج تطبيقية لتسجيل الحضور والإنصراف (الالكتروني أو ورقي)
2.1.1	سياسة استرجاع الرسوم	1. تفاصيل سياسة استرداد الرسوم/ إلغاء الدورة/ التغيير/ نسبة الخصم (وفقاً لفترة الإلغاء)
		2. تحديد اللجنة / الشخص المسؤول عن (قرارات استرداد الرسوم/ الإلغاء/ التغيير)
		3. استمارة / نموذج استرداد الرسوم.
		4. المدة الزمنية التي يستغرقها المركز لأخذ قرارات استرداد الرسوم.
3.1.1	إجراءات تقديم الشكاوى	5. سجل توثيق عمليات الاسترداد وتنفيذها.
		1. إجراءات الشكاوى/ وإجراءات طلب إعادة النظر في الشكوى (إجرائين منفصلين)
		2. تحديد اللجنة / الشخص المسؤول عن (الشكاوى وطلب إعادة النظر فيها)
		3. استمارة/ نموذج (الشكاوى وطلب إعادة النظر فيها)
		4. المدة الزمنية المستغرقة لأخذ قرارات الرد على الشكاوى أو طلب إعادة النظر فيها.
4.1.1	ضوابط السلوكيات والأخلاقيات العامة للمتدربين	5. سجل توثيق عمليات الشكاوى وطلب إعادة النظر فيها.
		1. تفاصيل السلوكيات والأخلاقيات العامة للمتدربين.
		2. الشخص المسؤول عن ضبط السلوكيات والأخلاقيات العامة.
3. إخطار المتدربين بضوابط السلوكيات العامة وتوقيعهم على الإخطار.		
2. التسجيل		
1.2.1	معايير القبول وإجراءات التسجيل (تعاقبات الأفراد أو الشركات أو العقود الحكومية)	1. شروط ومتطلبات القبول للبرامج التدريبية:
		المستوى التعليمي / اللغة / الحد الأدنى للعمر / سنوات الخبرة (إذا تطلب الأمر) .... إلخ
		2. توضيح الرسوم والتكاليف وطرق الدفع وإيصالات الدفع.
		3. قائمة بمتطلبات جميع البرامج أو الدورات.
		4. نماذج تطبيقية لتسجيل المتدربين (مختص بالأفراد). • أو توفير نماذج من التعاقبات - عقود / أوامر التكاليف- وتوفير قائمة بأسماء المرشحين للدورات من الجهة المعنية. (مختص بالتعاقدات مع الجهات الحكومية أو الشركات).
		5. استمارة التسجيل / العقود تتضمن: (ملخص عن: سياسة الحضور / سياسة استرداد الأموال / سياسة الشكاوى/ الضوابط السلوكيات والأخلاقيات العامة للمتدربين).
6. نظام التسجيل والتنفيذ (الالكتروني أو ورقي)		
3. الإدارة		
1.3.1	نظام إدارة الجودة (للتدقيق الخارجي أو الداخلي)	1. توفير شهادة نظام إدارة الجودة، والتقرير، وإكمال التوصيات، وتنفيذها (من مدقق خارجي معتمد) (درجة كاملة)
		• شهادة نظام إدارة الجودة، والتقرير، والتوصيات (من مدقق خارجي معتمد) (درجة أقل)
		• شهادة نظام إدارة الجودة (من مدقق خارجي معتمد) (درجة أقل)
2.3.1	خطة التطوير	• نظام تدقيق داخلي (تقرير التدقيق الداخلي مع التوصيات) (درجة أقل)
		1. خطة كاملة لتطوير أداء المركز مع قائمة بالمقترحات، والجدول الزمني للتنفيذ، والأفراد المسؤولين عن كل خطة.
		2. خطة تنفيذ المقترحات.
3. بيان بتنفيذ جميع الخطط / المقترحات.		
3.3.1	محاضر الاجتماعات الإدارية	1. محاضر الاجتماعات تحتوي على: - أسماء الحضور، التاريخ، الوقت، توقيع الحضور. - بنود ومحاور الاجتماعات ونقاط المناقشة. - المهام والمسؤوليات. - الأفراد المسؤولين عن كل مهمة. - الجدول الزمني للتنفيذ. - تحديد الاجتماع القادم.
		2. عدد الاجتماعات المنعقدة.
		3. الإجراءات المتخذة والمنفذة.
4. المالية		
1.4.1	البيانات المالية	1. البيانات المالية المدققة من مدقق مالي معتمد للسنتين الأخيرتين. (درجة كاملة)
		• البيانات المالية المدققة من مدقق مالي معتمد للسنة الأخيرة. (درجة أقل)
		• البيانات المالية المدققة من مدقق مالي داخلي للسنتين الأخيرتين. (درجة أقل)
		• البيانات المالية المدققة من مدقق مالي داخلي للسنة الأخير. (درجة أقل)
9 معايير		

## ثانياً: معيار التدريب والتعليم

المعايير	المؤشرات
1. المواد التدريبية	
1.1.2 المواد التدريبية الأصلية (للمدرب)	1. توفير مواد تدريبية لجميع الدورات (وفقاً لقائمة الدورات للمركز)
	2. المواد الأصلية للدورات (الكتب، العروض التقديمية، المنشورات، الخ) مزودة بالمراجع.
	3. خطة البرنامج التدريبي تحتوي على: - الأجنحة التفصيلية للدورات مبنية وفقاً لعدد أيام / الجلسات / الساعات. - بيان أهداف الدورة والنتائج التدريبية المتوقعة.
	4. قائمة بالأدوات والمواد التدريبية (فيديو، صوتي، ألعاب، دراسة حالة، أو أي أنشطة أخرى) (ويمكن إثباتها بالصور)
2.1.2 المواد التدريبية الأصلية (للمتدرب) (إذا كانت مادة المدرب ومادة المتدرب واحدة - نفسها - فسيتم اعتمادها)	1. توفير مواد تدريبية أصلية للمتدربين (الكتب، العروض التقديمية، المنشورات، الخ) مزودة بالمراجع.
	2. الأجنحة التفصيلية للدورة (متوافقة مع الجدول الزمني) / بيان أهداف ومخرجات الدورة
	3. محتويات الدورة مشروحة بشكل واضح ومتسلسل وشامل ومتكامل.
	4. تم استخدام أحدث الإصدارات، وأفضل الممارسات التدريبية.
	5. الدورات منفذة خلال مدة زمنية كافية (مقارنة بالدورات المحلية والدولية).
2. لجنة اعتماد البرامج التدريبية	
1.2.2 لجنة مراجعة وتقييم وتدقيق جودة البرامج والمواد والمناهج والحقائب التدريبية	1. وجود خطة دورية منظمة ومتكاملة لتقييم البرامج التدريبية، من أبرز أعمالها: - مراجعة الملاحظات وتحليلها وتقييمها ثم تطوير تلك البرامج أو المواد التدريبية. - مراجعة مستجدات التطور العلمي في المجال التدريبي. - مواكبة احتياجات سوق العمل وتغييرات المستفيدين. ويتم تنفيذها بناءً على نتائج التقييمات والدراسات الحديثة (أعمال اللجنة)
	2. قائمة بأعضاء لجنة مراجعة وتقييم وتدقيق جودة - البرامج والمواد العلمية والمناهج والحقائب التدريبية - المقدمة من المركز مع ذكر مؤهلات وخبرات أعضاء لجنة المراجعة. (أعضاء اللجنة)
	- ملاحظة: اللجنة تتكون عادة من (أعضاء من داخل وخارج المركز، أو خبراء المؤهلين من ذوي التخصص في المجال التدريبي، أو مدراء التدريب والتطوير في الهيئات، أو الخبراء في مجال التدريب من حملة الدكتوراه وغيرها.... الخ)
	3. أدلة على عمليات المراجعة، والاجتماعات التي عقدت (ل مناقشة جودة البرامج وخطط العمل) ، الملاحظات التي خرجت بها لجنة المراجعة دونت ونفذت.
4. اللجنة تجتمع على الأقل مرة واحدة في السنة.	
3. أدوات التدريب	
1.3.2 أساليب/ أنماط التدريب	1. تقديم الأدلة على أساليب/ أنماط التدريب: (اللفظية، البصرية، السمعية، المادية، الحركية، المنطقية أو العقلية،... الخ)
	2. تم استخدام أساليب التدريب الإبداعية / أدوات تدريبية متخصصة في الدورات التدريبية / والمناهج.
	3. طرق دعم المتدربين ذوي صعوبات التعلم الذهنية (المدرب مؤهل ويحمل شهادات متخصصة في مجاله، وجود خطة للتدريب الفردي لهذه الحالات)
2.3.2 تكنولوجيات التدريب	1. شاشة العرض/ كمبيوترات (توفير عدد كافٍ من الكمبيوترات للمراكز التي لها رخصة نشاط تكنولوجيا المعلومات IT / ورخصة نشاط التدريب على الكمبيوتر)
	2. لوحة عرض / شاشة LCD
	3. لوحة تفاعلية / أحدث التقنيات المتطورة والحديثة.
4. تقييم التدريب	
1.4.2 تقييم التحصيل التدريبي / الاختبارات	1. نماذج من التقييمات / الاختبارات (تقييم قبلي / تقييم بعدي / أثناء الدورة / نظري / عملي / اختبارات أخرى).
	2. نماذج من التقييمات / الاختبارات مصححة ومتبعة لنظام الدرجات. (إن وجدت)
	3. الاختبارات بها تحليل البيانات.
2.4.2 قياس فاعلية التدريب (قياس الأثر العائد على التدريب)	1. استطلاعات فاعلية التدريب بعد الانتهاء من الدورة في موقع العمل (لمتابعة وقياس أثر التدريب في تحسين وظيفة المتدرب)
	2. تحليل الاستطلاعات ووضع خطة العمل التحسينية.
3.4.2 نموذج الشهادة	1. الشهادة تتضمن: اسم المركز / اسم المتدرب / مسمى الدورة / تاريخ الدورة.
	2. رقم الشهادة.
	3. رقم رخصة ACTVET
	4. ختم وتوقيع المركز (المدرب / المدير الأكاديمي / المدير العام ..).
8 معايير	

## ثالثاً: إدارة البيانات

المؤشرات	المعايير
	1. المدربين
1. قائمة بجميع المدربين (الذين يعملون بنظام: الدوام الكامل، دوام جزئي، مدرب مستقل). 2. ملف يتضمن: - نسخة من (جواز سفر المدرب، الهوية الإماراتية، التأشيرة، العقد، السيرة الذاتية) - إخطارات التعيين - موافقة ACTVET بممارسة التدريب (-) - المستوى التعليمي: الدكتوراة، الماجستير، البكالوريوس،.. (الشهادات مصدقة) - خطابات الخبرة. 3. مكان آمن لملفات الموظفين.	1.1.3 نظام إدارة بيانات المدربين (البيانات محدثة حتى تاريخه)
1. أسئلة مناسبة ومتعلقة بالجوانب العلمية والفنية لأداء المدرب، نقاط تقييم عادلة،... الخ. (ينبغي أن يتوافر على الأقل تقييم أداء وظيفي واحد لكل مُدرب من قِبَل المدير الأكاديمي) 2. عرض ومراجعة الملاحظات وتوثيقها مع المدير. 3. تحديد التطوير المهني لمناطق الضعف. 4. إكمال التطوير المهني وتوثيقه.	2.1.3 تقييم الأداء
	2. المتدربين
1. قوائم بجميع الدورات التي يقدمها المركز وتحتوي على: - عنوان الدورة، التاريخ، الوقت، المكان، - اسم المدرب، أسماء المتدربين. - عدد الحضور، ونسبة حضور كل متدرب. - نسبة درجات المتدربين. (إن وجدت) - نسبة التقييم الكلي النهائي للمتدربين. 2. ملف لحفظ إستمارات تسجيل المتدربين وإيصالات الدفع. 3. ملف لحفظ شهادات المتدربين (تُحَرَّن جميع الشهادات لمدة 10 سنوات إلكترونياً أو ورقياً). 4. تحليل البيانات.	1.2.3 نظام إدارة بيانات المتدربين (البيانات محدثة حتى تاريخه)
1. أسئلة الاستبيانات دقيقة وواضحة وشاملة وتغطي جميع الجوانب التدريبية - المادة و المدرب وكفاية الوقت والبيئة التدريبية والخدمات التدريبية -. 2. الاستبيانات تم تنفيذها من طرف المركز / من طرف محايد / من طرف أصحاب العمل. 3. الاستبيانات تم تحليلها. 4. تم وضع خطة عمل لتحسين نقاط الضعف والملاحظات المستخرجة منها.	2.2.3 الاستبيانات (تقييم المتدربين للمدربين وللدورات التدريبية)
	4 معايير

## رابعاً: معيار المصادر

المعايير		المؤشرات
1. الرخصة		
1.1.4 رخصة ACTVET ورخصة دائرة التنمية الاقتصادية DED	1. رخصة ACTVET & DED معروضة بشكل لائق وفي مكان ظاهر في منطقة الاستقبال.	3. الأنشطة متطابقة في رخصتي ACTVET & DED
	2. رخصة ACTVET سارية.	
	3. رخصة ACTVET & DED	
2. اتفاقيات الشراكة/ التعاقدات		
1.2.4 التعاقدات مع جهات منح الشهادات الخارجية / أو الجهات المهنية المتخصصة	1. عقود سارية موقعة، مؤرخة، ومختومة من كلا الطرفين. - العقد يتضمن كافة الشروط والاتفاقيات. - العقد متوافق مع أنشطة المركز المرخصة.	2. عرض شهادات المنح الخارجية والجهات المهنية في منطقة الاستقبال.
	2. عرض شهادات المنح الخارجية والجهات المهنية في منطقة الاستقبال.	
3. مواد / أدوات التسويق		
1.3.4 الملف التعريفي للمركز (بروفایل / البروشور)	1. الملف التعريفي للمركز يحتوي على: - الرؤية - الرسالة - القيم - تاريخ المركز (نبذة مختصرة عن المركز التدريبي) - الهيكل التنظيمي للمركز. - أهداف المركز المهنية والفنية، والاستراتيجية التدريبية المتبعة. - إنجازات المركز، نقاط القوة، الابتكارات والإبداعات. - قائمة بجميع الدورات التدريبية المقدمة. - قائمة بشهادات المنح الخارجية أو شعارات الجهات المهنية المتخصصة المتعاقدة مع المركز (إن وجدت) - تفاصيل المركز (الاسم، الشعار، أرقام التواصل، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، العنوان، خريطة العنوان).	1. جدول بجميع الدورات أو البرامج التدريبية، ويحتوي على: - وصف مختصر لكل دورة أو برنامج تدريبي. - مدة كل دورة (أيام / ساعات) - المعنيين بالحضور. - المهارات المطلوبة. - رسوم الدورة.
	2. تفاصيل المركز (الاسم، الشعار، أرقام التواصل، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، العنوان، خريطة العنوان).	
2.3.4 قائمة الدورات / والبرامج التدريبية	1. ساري وموثق من وزارة الاقتصاد. (درجة كاملة) • في إجراءات تسجيل الشعار. (درجة أقل)	1. ساري وموثق من وزارة الاقتصاد. (درجة كاملة) • في إجراءات تسجيل الشعار. (درجة أقل)
3.3.4 الشعار	1. معلومات الموقع الإلكتروني. 2. للمركز بريد إلكتروني. 3. للمركز رقم هاتف أرضي.	1. معلومات الموقع الإلكتروني. 2. للمركز بريد إلكتروني. 3. للمركز رقم هاتف أرضي.
4.3.4 الموقع ومعلومات التواصل	1. جميع الإعلانات تمت الموافقة عليها من ACTVET وموثقة في ملف خاص (إلكتروني أو ورقي). 2. تم استخدام اسم المركز كما في الرخصة، الشعار، كتابة رقم الرخصة التدريبية في جميع الإعلانات (إبراز عقود شراء الصور المعروضة في الإعلانات). (إن وجدت) 3. الإعلانات ضمن نطاق الأنشطة المرخصة من ACTVET ودائرة التنمية الاقتصادية. 4. المعلومات المعلنة دقيقة و واقعية وغير مضللة.	1. جميع الإعلانات تمت الموافقة عليها من ACTVET وموثقة في ملف خاص (إلكتروني أو ورقي). 2. تم استخدام اسم المركز كما في الرخصة، الشعار، كتابة رقم الرخصة التدريبية في جميع الإعلانات (إبراز عقود شراء الصور المعروضة في الإعلانات). (إن وجدت) 3. الإعلانات ضمن نطاق الأنشطة المرخصة من ACTVET ودائرة التنمية الاقتصادية. 4. المعلومات المعلنة دقيقة و واقعية وغير مضللة.
5.3.4 الإعلانات	5. الموظفين	
1.5.4 كشف الموظفين من وزارة العمل (سارية)	1. كشف الموظفين من وزارة العمل محدثة (أقل من شهر) وتتضمن: - جميع الموظفين الحاليين. - مدرب لكل نشاط تدريبي. - عدد كاف من الموظفين (يتناسب مع عدد الأنشطة، وعدد المتدربين... إلخ).	1. كشف ساعات عمل الموظفين (الحضور والإنصراف) (إلكتروني أو يدوي).
	1. كشف ساعات عمل الموظفين (الحضور والإنصراف) (إلكتروني أو يدوي).	
2.5.4 كشف ساعات العمل	9 معايير	

## خامساً: الصحة والسلامة / المرافق

المؤشرات	المعايير
	1. التوثيق
1. تفاصيل سياسة الصحة والسلامة وإجراءاتها.	1.1.5 سياسة الصحة والسلامة (للمركز بشكل عام)
2. التدريب على إجراءات الإخلاء في حالة حدوث حريق:- • التدريب القبلي للإخلاء في حالة حدوث حريق. • تنفيذ التدريب على الإخلاء لحريق وهمي واحد في السنة، مع الأخذ بالاعتبار بإجراءات الدفاع المدني وتسجيل أدلة وشواهد لهذه التجربة (يُفضل أخذ موافقة مسبقة من الدفاع المدني بإجراء التجربة) • إرفاق التقرير (صور، وثائق باليوم والوقت والتاريخ، وعدد الموظفين المشاركين، مدة الإخلاء والتجمع في نقطة التجمع).	
3. تدريب الموظفين للتعامل مع حالات الطوارئ (أدلة).	
1. الإجراءات الطبية الأولية للحالات الطارئة (للموظفين والمتدربين) 2. تم توثيق الحالات الصحية للمتدربين في استمارة التسجيل. (تقديم نموذج)	2.1.5 الإجراءات الطبية (للأفراد)
	2. الموقع / الخدمات
1. القاعات / الغرف التدريبية كافية ونظيفة.	1.2.5 الموقع
2. القاعات / الغرف / المرافق في المركز معنونة.	
3. مكتب للمدير الأكاديمي.	
4. منطقة للاستقبال والانتظار.	
5. الأرضيات مستوية وأمنة وتستوعب الأسلاك بداخلها.	
1. المعدات والتجهيزات التدريبية حديثة وفعالة. 2. عدد كاف من الطاولات / والكراسي (10 تقريباً) 3. الطاولات والكراسي مريحة وأمنة. 4. لكل متدرب مساحة (0.5 م) نصف متر مربع عن المتدرب الآخر (يمكن المدرب أو المتدرب من الحركة بأريحية وأمان). 5. الإضاءة موزعة بشكل جيد والتهوية جيدة، وتوفر الشروط الصحية الأخرى.	2.2.5 بيئة التدريب
1. توفير مخطط كامل للمركز في جميع الغرف والقاعات والمرافق (مزودة بأرقام الطوارئ: الشرطة، الإسعاف، المطافي، ... إلخ). • أو توفير علامات المخارج الخضراء. 2. المخطط يوضح مكان تواجد الشخص وكيفية الخروج منه عبر السلالم والتوجه إلى نقطة التجمع.	3.2.5 خطة الإخلاء
1. موجودة في مكان واضح (منطقة الاستقبال أو أي موقع ظاهر). 2. كافٍ لعدد الموظفين. (حسب حجم المركز وعدد الموظفين وتباعدهم) 3. صالحة وسارية المفعول. 4. تدريب الموظفين على استخدامها.	4.2.5 طفايات الحريق / وحمايات الإسعافات الأولية
	6 معايير