

# كبير مسؤولي تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001

18 – 22 يناير 2027

لشبونة

AGILE LEADERS
Training Center

# كبير مسؤولي تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001

**المرجع:** 106686_103600579 **التاريخ:** 18 – 22 يناير 2027 **المكان:** لشبونة **الرسوم:** Euro 6500

## نظرة عامة

تواجه المنشآت التعليمية والتدريبية صعوبات متزايدة في مواءمة مخرجات التعلم مع متطلبات سوق العمل ومعايير الجودة المؤسسية، إلى جانب تعقد إدارة مسارات المتعلمين وتوثيق العمليات الأكاديمية. تركز هذه الدورة التخصصية على تأهيل كبير مسؤولي تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001 من خلال تزويد المشاركين بالمهارات الإجرائية لتصميم وتطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية EOMS وفق البنود الدولية. يكتسب الملتحقون أدوات منهجية تشمل تحليل السياق التعليمي، وإدارة المخاطر المؤسسية، وضبط تصميم المناهج، وتدقيق العمليات لتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز المعرفي. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

## الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن قيادة وتطبيق أنظمة الجودة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التعليمية.
- المشرفون على تخطيط المناهج التعليمية وتطوير برامج التدريب المهني المستمر.
- المختصون بإدارة عمليات شؤون المتعلمين والتقييم ومتابعة المخرجات الأكاديمية.
- القائمون على التدقيق الداخلي وإدارة الامتثال للمواصفات الإدارية والتشغيلية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تستهدف الدورة الكوادر الإدارية والفنية المعنية بضبط جودة التعليم عبر بيئات تدريبية وأكاديمية متعددة.

- إدارات الجودة والتطوير الأكاديمي
- مراكز التدريب المهني والتطوير المؤسسي
- عمادات القبول والتسجيل وشؤون الطلاب
- قطاع التعليم العالي والجامعات
- قطاع التعليم التقني والمهني
- أكاديميات التدريب المتخصصة في الشركات

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء نطاق نظام إدارة المؤسسات التعليمية ومواءمته مع المتطلبات المؤسسية.
- تقييم المخاطر الأكاديمية والتشغيلية وفق مبادئ إدارة المخاطر المعيارية.
- تصميم أدوات ضبط ومتابعة تسليم المناهج الدراسية والبرامج التدريبية.
- تطبيق آليات التدقيق الداخلي وتقييم فاعلية العمليات التعليمية.
- تحليل بيانات رضا المتعلمين والمستفيدين وصياغة خطط التحسين المستمر.

## جدول الدورة

### اليوم 1: تحليل السياق وتحديد نطاق نظام الإدارة

- تحديد سياق المؤسسة التعليمية عبر تحليل PESTLE ومطابقته مع بنود معيار ISO 21001
- تحديد خريطة المتعلمين والمستفيدين باستخدام مصفوفة القوة والاهتمام لأصحاب المصلحة
- حوكمة التزام القيادة المؤسسية بالاعتماد على مواثيق السياسة التعليمية
- توزيع الأدوار والصلاحيات المؤسسية عبر مصفوفات الحوكمة RACI
- صياغة نطاق النظام التعليمي وتوثيقه باستخدام وثائق حدود العمليات التشغيلية

### اليوم 2: إدارة المخاطر التعليمية وتخطيط الأهداف

- تقييم المخاطر والفرص المؤسسية بالاعتماد على سجلات المخاطر وفق معيار ISO 31000
- صياغة الأهداف التعليمية وتطبيق أطر مؤشرات الأداء الرئيسية الذكية SMART
- تخصيص الموارد والبنية التحتية باستخدام قوائم التحقق من الجاهزية التشغيلية للمرافق
- تخطيط متطلبات ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة وتيسير الوصول وفق مبادئ Universal Design
- بروتوكولات استبقاء المعرفة المؤسسية وحمايتها عبر سجلات حصر الملكية الفكرية

### اليوم 3: تقديم المناهج وضوابط العمليات التشغيلية

- تصميم واعتماد المناهج التعليمية عبر مصفوفات التوافق البنائي للمخرجات
- تتبع عمليات القبول وتقدم المتعلمين بالاعتماد على خرائط دورة حياة المتعلم
- التحقق من طرق التدريس والوسائل التعليمية باستخدام بروتوكولات مراجعة الأقران للمحتوى
- فحص نزاهة التقييمات الأكاديمية عبر سجلات معايرة معايير التصحيح والتحكيم
- ضبط تسليم الخدمات التعليمية باستخدام إجراءات إدارة المخرجات غير المطابقة

## اليوم 4: تقييم الأداء والتدقيق الإداري

- جمع مرئيات المتعلمين والمستفيدين عبر استطلاعات رضا المستفيدين CSAT ونقاط الترويج NPS
- مراقبة العمليات التعليمية باستخدام مخططات ضبط العمليات الإحصائية SPC
- تخطيط التدقيق الداخلي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية وفق قوائم وجداول معيار ISO 19011
- إدارة حالات عدم المطابقة وتطبيق نماذج تحليل الأسباب الجذرية واستمارة Why-5
- تنظيم اجتماعات مراجعة الإدارة عبر تقارير المراجعة الدورية الموحدة لنظام EOMS

## اليوم 5: التحسين المستمر والتطبيق الختامي المتكامل

- التحقق من فاعلية الإجراءات التصحيحية باستخدام سجلات متابعة CAPA
- بناء مسارات التحسين المستمر بالاعتماد على دورة ديمنج للتحسين المستمر PDCA
- المقارنة المعيارية لأداء المؤسسة عبر مؤشرات الأداء التنافسية مع الأقران
- مراجعة محفظة وثائق نظام إدارة المؤسسات التعليمية وفق القوائم الرئيسية للوثائق
- محاكاة تطبيقية متكاملة لنظام إدارة المؤسسات التعليمية والدفاع عن جاهزية التدقيق

## التمارين التطبيقية

تتضمن الدورة ورش عمل تفاعلية قائمة على دراسات حالة تعليمية واقعية.

- نشاط مقترح: إعداد مصفوفة تحديد أصحاب المصلحة وتوثيق سياق منشأة تعليمية أو تدريبية.
- نشاط مقترح: بناء سجل للمخاطر الأكاديمية وصياغة خطط المعالجة والفرص التطويرية.
- نشاط مقترح: صياغة مصفوفة التوافق البنائي لمنهج تدريبي وتحديد مؤشرات قياس كفاءة التدريس.
- نشاط مقترح: محاكاة جلسة تدقيق داخلي وتوثيق حالات عدم المطابقة في تقرير مراجعة إداري.

## الأسئلة الشائعة

### ما أشكال التعليم التي يغطيها معيار ISO 21001؟

يغطي المعيار جميع بيئات التعليم والتدريب، بما في ذلك التعليم العالي، ومراكز التدريب المهني، والتعليم الإلكتروني، ومراكز التدريب المتخصصة داخل المنشآت المؤسسية.

## كيف يختلف معيار ISO 21001 عن معيار ISO 9001؟

يركز معيار ISO 21001 تحديدا على العمليات التعليمية واحتياجات المتعلمين وتيسير الوصول للمحتوى، بينما يمثل ISO 9001 إطارا عاما لإدارة الجودة لمختلف القطاعات الصناعية والخدمية.

## هل يركز هذا البرنامج على أدوات التدقيق الفني؟

يقدم البرنامج أدوات عملية للتدقيق الداخلي وإعداد قوائم التحقق وتتبع عدم المطابقة، بما يتماشى مع إرشادات التدقيق المعتمدة في معيار ISO 19011.

## هل مؤهلة أكاديميات تدريب الشركات لتطبيق هذا الإطار؟

نعم، تنطبق متطلبات المعيار على الأكاديميات ومراكز التطوير المهني داخل المنشآت لضمان كفاءة مسارات التعلم المؤسسي وتحقيق المخرجات المستهدفة.

## الخاتمة

توفر هذه الدورة المنهجية التطبيقية لتمكين القائمين على المؤسسات التعليمية والتدريبية من ترسيخ معايير الجودة الدولية في كافة مساراتهم التشغيلية. يسهم التطبيق العملي لأدوات النظام في رفع كفاءة البرامج، وتعزيز رضا المتعلمين، وضمان الامتثال المستمر لمتطلبات التطوير والتحسين المؤسسي.