

دليل صلاحية مقدمي خدمات التأهيل/التدريب في مجالات نظم الجودة والإدارة الأخرى

الإصدار الثالث: يوليه ٢٠١٩

تقديم

إعتماد صلاحية جهات التأهيل/التدريب أحد المهام الرئيسية التي يباشرها المعهد القومي للجودة للإرتقاء بمستويات الجودة التي تحقق تنافسية المنتج المصري في كافة القطاعات الإنتاجية والخدمية. وتنظيماً لأعمال التأهيل والتدريب في مجال نظم الإدارة والجودة والبيئة والصحة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها بكافة أنواعها والأنظمة المرتبطة بنظم الجودة صدر القرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠، حيث يلزم الجهات العاملة في مجال التدريب والتأهيل والاستشارات ونظم الإدارة بالرجوع إلى المعهد القومي للجودة لاستيفاء إجراءات اعتمادها. وقد كان الإصداران الأول والثاني لدليل "صلاحية مقدمي خدمات التأهيل/التدريب في المجالات المرتبطة بنظم إدارة الجودة" اللذين أصدرهما المعهد لتطبيق القرار الوزاري متوافقين مع إصدارات المواصفات القياسية الدولية السارية وقت إعداد الدليلين.

ونظراً للحاجة الماسة لإعتماد صلاحية مراكز التدريب، بصفة عامة، لضمان جودة أحد الركائز الأساسية للعملية التدريبية، ونتيجة لتحديث عدد من المواصفات القياسية الدولية منها المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ "متطلبات نظام إدارة الجودة"، والمواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٠١٢/١٧٠٢٤ "متطلبات عامة لجهات منح شهادات الأفراد"، والمواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٠١٨/١٩٠١١ "إرشادات تدقيق نظم الإدارة"، وإصدار مواصفات قياسية دولية جديدة منها المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٠١٧/٢٠٧٠٠ "إرشادات لإدارة الخدمات الاستشارية"، والمواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٠١٧/٢٩٩٩٣ "خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي - متطلبات الخدمة"، فقد تم إعداد الإصدار الثالث "دليل صلاحية مقدمي خدمات التأهيل/التدريب في مجالات نظم الجودة والإدارة الأخرى". يطبق هذا الدليل علي جميع المنشآت التي تقدم خدمة التدريب أو التأهيل أو كليهما في مجالات نظم إدارة الجودة ونظم الإدارة الأخرى بكافة أنواعها. ويضع المعهد في إعتبره في الإصدار الثالث للدليل، تطوير النظام الإداري بشركات التأهيل والتدريب، ووضع حد أدنى للمعايير اللازمة لتقديم خدمة إستشارية وتدريبية فعالة، ورفع جودة مستوى خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات المقدمة للقطاع الصناعي والخدمي، ووجود آلية للتحسين المستمر وحافز للمنافسة بين الجهات، ومنح الشركة ميزة تنافسية عن غيرها من الشركات غير المتوافقة مع المعايير يزيد من الحصة التسويقية لها، والتحسين والتطوير المستمر للأنشطة المقدمة نتيجة لقياس وتقييم نتائج الأعمال بشكل دائم.

وقفنا الله إلى ما فيه كل خير والحمد لله رب العالمين...

رئيس مجلس الإدارة

أ.د.م. محمد عبد المطلب عثمان

المحتويات

٤.....	التعريف بالمعهد القومي للجودة
٦.....	دليل صلاحية منشآت التأهيل/التدريب
٧.....	أولاً: مجال التطبيق.....
٧.....	ثانياً: المصطلحات والتعاريف.....
٨.....	ثالثاً: أسس ومعايير تحقيق متطلبات الصلاحية للمنشآت المقدمة لخدمات التأهيل/التدريب
١١.....	رابعاً - متطلبات كفاءة الإستشاريين لنظم إدارة الجودة و نظم الإدارة الأخرى
١٣.....	خامساً - متطلبات كفاءة المدربين لنظم إدارة الجودة ونظم الإدارة الأخرى
١٥.....	سادساً - المبادئ الدافعة للثقة لمنشآت التأهيل/التدريب
١٦.....	سابعاً - إجراءات إصدار شهادات الصلاحية للمنشآت المقدمة لخدمات التأهيل/التدريب
١٧.....	ثامناً - تسلسل عمليات تقديم الخدمة
١٨.....	تاسعاً - القواعد العامة للمنشآت التي يتم الترخيص لها بشهادة الصلاحية فى مجال التأهيل/التدريب
٢٢.....	عاشراً - المراجع

الفصل الأول

التعريف بالمعهد القومي للجودة

المعهد القومي للجودة هو بيت الخبرة الوطني المختص بنشر وتحسين ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الإنتاجية والخدمية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية.

الرؤية

أن يكون المعهد القومي للجودة منارة لعلوم الجودة وتطبيقاتها في مصر وأفريقيا والشرق الأوسط.

الرسالة

نشر ثقافة ومفاهيم الجودة وتنمية الوعي بدور الجودة في جميع قطاعات الدولة والرقابة على تطبيقاتها.

الأهداف العامة

رفع جودة المنتجات والخدمات بما يدعم الاقتصاد الوطني والتنمية المستدامة.

القيم

إستند المعهد إلى مجموعة من القيم في أدائه آخذًا في الإعتبار أخلاقيات العمل والتعامل وهي:

- إتقان العمل: الالتزام بمعايير الجودة، والسعي إلى التميز والتطوير المستمر.
- العدالة والنزاهة: معاملة الجميع وفق معايير واحدة دون تحيز أو تمييز أو محاباة.
- المشاركة الفعالة: تشجيع التعاون مع الأطراف المعنية وبناء شراكة فاعلة محلياً وعالمياً.
- الشفافية والمساءلة: توثيق جميع الأنشطة، ونشرها بمصداقية، والرد على كافة الاستفسارات.

الأنشطة

للمعهد طبيعة خاصة حيث يباشر بصورة متميزة ومنفردة الإشراف علي تطبيق نظم إدارة الجودة والإهتمام بنشر وتنمية الوعي بدور أهمية الجودة في كافة القطاعات من خلال إدارته المختلفة والمتمثلة في:

- إدارة التدريب.
- إدارة التأهيل والإستشارات.
- إدارة الدعم الفني.
- الإدارات المعاونة.

المهام والاختصاصات

يختص المعهد بكل ما يلزم لتحقيق أهدافه لنشر ثقافة ومفاهيم الجودة والعمل علي تنمية الوعي بأهمية الجودة بالمجتمع المصري ودعم القدرات للأفراد والوحدات الإنتاجية والخدمية علي أسس من المرجعية الدولية في مجالات الجودة المختلفة، وله في سبيل ذلك أن يباشر المهام التي تحقق الإرتقاء بمستويات الجودة التي تحقق تنافسية المنتج المصري وعلي الأخص مايلي:

- تقديم خدمات التدريب والتأهيل والإستشارات الفنية فيما لا يتوافر في الخدمات التي تقدمها الجهات الأخرى، ومراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية طبقاً للمعايير المحلية والدولية ووضع برامج عمل لدعم القدرات الإنتاجية والخدمية في مجالات الجودة المختلفة.
- إصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة وإعتماد المقررات التدريبية في مجالات الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية والمحلية.
- إقتراح وتطوير وسائل التحفيز والإشراف علي جوائز مسابقات الجودة والتميز وبرامج الخطط القومية.
- التعاون مع الجهات البحثية والمؤسسات التعليمية المحلية والعالمية في الدراسات والبحوث ومنح الدبلومات التخصصية والشهادات العلمية التخصصية المعادلة وتوقيع الإتفاقيات والبروتوكولات في مجالات الجودة المختلفة.
- إقامة المؤتمرات والندوات وحملات التوعية وإصدار المجلات والمطبوعات والدوريات المتخصصة لنشر ثقافة الجودة بما يتيح للمجتمع المعرفة بأحدث المستجدات ونتائج الدراسات والبحوث الجديدة محلياً واقليمياً ودولياً في مجالات الجودة.
- رعاية الجمعيات والمنظمات الأهلية في مجالات الجودة وحماية المستهلك وتشجيع إنشاء الإتحادات الأهلية وجهات منح شهادات قومية في مجال نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المرتبطة بنظم الجودة وتقييم المطابقة طبقاً للمرجعيات الدولية.
- منح الشهادات المهنية ورخصة مزاولة المهنة للعاملين في المجالات الصناعية والجودة وتقييم المطابقة.
- منح الدبلومات التخصصية والشهادات العلمية التخصصية.

الفصل الثاني

دليل صلاحية منشآت التأهيل/التدريب

مقدمة

تضمنت المبادئ الأساسية لإدارة الجودة في سلسلة المواصفات الدولية أيزو ٩٠٠٠ أهمية إدارة الموارد البشرية والحاجة إلى التدريب الملائم للإرتقاء بكفاءة وفاعلية الأفراد حيث أنها المحور الأساسي الذي يدير عجلة الإنتاج وتقديم الخدمات.

إن المنشآت الناجحة التي يحقق إنتاجها الجيد رواجاً في السوق وكذا التي تقدم خدمات مميزة لعملائها تعتمد على كفاءة مواردها البشرية ومقدرتها على إدارة إستراتيجيتها وأهدافها وهذا يأتي عن طريق التدريب والتأهيل لمقابلة إحتياجات العميل وتوقعاته المتزايدة.

تقوم بعض المنشآت بتحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة بها بواسطة أفرادها ويلجأ البعض الآخر إلى الإستعانة بخدمات الجهات الإستشارية، وعليه فإن إختيار الجهة الإستشارية يعتبر من المهام الضرورية للتأكيد على أن نظام الجودة قادر على تحقيق الأهداف المخططة للمنشأة بفاعلية وكفاءة. لذا فإن الحاجة إلى وجود جهات تقدم خدمات التأهيل والتدريب لأنشطة ونظم الجودة بفاعلية وكفاءة وطبقاً لمعايير وأسس تقييم ذات مرجعية معتمدة يعتبر من المحاور الرئيسية للإرتقاء بالمنتجات والخدمات بجانب إلتزام وحرص المنشآت الحاصلة على شهادات التوافق مع نظم الإدارة على تطبيق متطلبات هذه النظم.

صدر القرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠ والمتضمن إلتزام المنشآت التي تقوم بتقديم خدمات التأهيل والتدريب والتي تعمل في مجالات نظم الجودة بالرجوع إلى المعهد القومي للجودة لإستيفاء إجراءات إعتمادها. ويقوم المعهد بمراجعة إمكانيات هذه الجهات على ضوء هذا الدليل الإرشادي الصادر من المعهد والمتوافق مع المرجعيات الدولية حيث يمنح المعهد الجهات المتقدمة شهادة صلاحية للتأهيل/التدريب في أحد أو كل المجالات المرتبطة بنظم الجودة الواردة في القرار المشار إليه وذلك على ضوء إستيفاء الجهة لمتطلبات هذا الدليل.

صدر القرار الوزاري رقم ٣٧ لسنة ٢٠١١ والمتضمن إلتزام الجهات العاملة في مجال التأهيل والتدريب في نظم الجودة والبيئة والسلامة بكافة أنواعها باعتماد المقررات التدريبية التي تقدمها في خدماتها من المعهد، وذلك للإرتقاء بجودة المواد العلمية المقدمة على أن يقوم المعهد بمراجعة المقررات التدريبية على ضوء المرجعيات الدولية ومنح الجهات المتقدمة للمعهد شهادة باعتماد

المقرر. وبناءً على ذلك أصدر المعهد في أكتوبر ٢٠١٨ الدليل الإرشادي لإعتماد الحقائق التدريبية لتوثيق عملية الإعتماد والتحقق من معايير الجودة بالحقيبة التدريبية.

أولاً: مجال التطبيق

يطبق هذا الدليل علي جميع المنشآت التي تقدم خدمة التدريب أو التأهيل أو كليهما في مجالات نظم إدارة الجودة ونظم الإدارة الأخرى بكافة أنواعها.

ثانياً: المصطلحات والتعاريف

المعهد: المعهد القومي للجودة.

المنشأة: الشركة/الجهة التي تقدم خدمات التأهيل أو التدريب أو كليهما.

الإستشاري: الشخص الذي يساعد المنشأة علي تحقيق متطلبات نظم الجودة ونظم الإدارة المختلفة أو تحقيق أجزاء من متطلبات النظم ويعطي توجيهات أو معلومات.

التدريب: عملية تقديم وتنمية المعرفة والمهارات والسلوكيات لتلبية وتحقيق المتطلبات.

التأهيل: تصميم وتنفيذ ومراجعة وتدقيق متطلبات نظم الإدارة.

الكفاءة: تطبيق المعرفة والمهارات والسلوكيات في الأداء.

الحيادية: إنتفاء التضارب في المصالح أو حلها بحيث لا تحدث تأثيراً معاكساً على أنشطة التأهيل/ التدريب.

الإجراء: طريقة موصفة لتنفيذ نشاط أو عملية.

الجهة المستفيدة: الشخص أو المنشأة المستفيد من التأهيل و/أو التدريب.

الشهادة: وثيقة تمنح عند إستيفاء متطلبات محددة.

ثالثاً: أسس ومعايير تحقيق متطلبات الصلاحية للمنشآت المقدمة لخدمات التأهيل/التدريب

١- متطلبات عامة

أ - وجود كيان قانوني لمقدمي خدمات التأهيل/التدريب.

- سجل تجاري وبطاقة ضريبية سارية.
- قرار إنشاء للجهات الحكومية والدبلوماسية.
- قرار إشهار للجمعيات.
- أخرى.

ب- الإلتزام بالحيادية وعدم تضارب المصالح في تنفيذ أنشطة التأهيل/التدريب.

- إدراج أهمية الحيادية في سياسة المنشأة، وعند التعاقد لتنفيذ أنشطة التأهيل/التدريب.
- وجود إجراء لإدارة الحيادية.

٢- متطلبات هيكلية

أ - وجود هيكل تنظيمي موثق ومعتمد ومعلن ومحدث ويتضمن كافة الإدارات الموجودة لدى منشأة التأهيل/التدريب.

ب- وجود وصف وظيفي معن للوظائف الموثقة بالهيكل التنظيمي تتضمن:

- المؤهلات
- المعرفة والمهارات
- المسؤوليات
- الصلاحيات
- التدريب
- الخبرة

٣- متطلبات الموارد

أ - وجود معايير لكفاءة العاملين بالمنشأة طبقاً للوصف الوظيفي لكل وظيفة.

ب- وجود معايير لكفاءة الإستشاريين/المدرسين (بند رابعاً و بند خامساً).

ج- وجود إجراء لتحليل وتقييم الكفاءة طبقاً للمعايير.

٤- متطلبات معلوماتية

أ - إتاحة معلومات عن أنشطة المنشأة في مجال التأهيل/التدريب وكيفية التسجيل بها وتنفيذها وتقييمها (مثل: موقع إلكتروني - وسائل التواصل الإجتماعي - مطبوعات - مواد دعائية أخرى).

ب- وصف مفصل للبرامج التدريبية وخطة التدريب (بند ٨).

٥- الشكاوى والتظلمات

وجود إجراء موثق لدى جهة التأهيل/التدريب للتعامل مع التظلمات والشكاوى يتضمن:

- آلية إستقبال وتحليل الشكاوى/التظلمات.
- آلية دراسة الشكاوى وإتخاذ الفعل التصحيحي بشأنها.
- إخطار العميل بالفعل التصحيحي.
- قياس رضا العميل.
- تقييم الأفعال التصحيحية للشكاوى/التظلمات بهدف التطوير والتحسين.

٦- المعلومات الموثقة لأنشطة التأهيل/التدريب

وجود معلومات موثقة للآتى:

- العملاء.
- عمليات التأهيل المنفذة من قبل المنشأة.
- عمليات التدريب المنفذة من قبل المنشأة.
- قائمة بأرقام الشهادات الصادرة من قبل المنشأة.
- الحقائق التدريبية المعتمدة.
- الإستشاريين والمدربين المعتمدين لدى منشأة التأهيل/التدريب.

٧- متطلبات نظام الإدارة لمنشأة التأهيل/التدريب

نظام إدارة موثق ومُطبق بفاعلية لأنشطة منشأة التأهيل/التدريب يتضمن بصفة أساسية:

- سياسة موثقة ومعلنة
- التحكم فى المعلومات الموثقة
- التدقيق الداخلي
- مراجعة الإدارة
- إدارة المخاطر
- تقييم الأداء
- التحسين

٨- تقديم خدمة التدريب

- وجود إجراء لتحديد الإحتياجات التدريبية طبقاً لمجال عمل المنشأة/الأفراد المستفيدة.

- وجود إجراءات لتصميم وتخطيط البرامج التدريبية وتحديد وسائل التدريب ومعايير إختيارها وتحديد الموارد اللازمة للتنفيذ.
- وجود خطة للتدريب والإعلان عنها.
- وضع إجراء لتنفيذ عملية التدريب.
- مراقبة وتحليل وتقييم نتائج جميع مراحل التدريب.
- وجود سياسات لدي المنشأة للتحكم في تقديم الخدمة (مثل سياسات الحضور والإصراف، وسياسات الإلتزام بقواعد السلوك داخل المحاضرة، وسياسات منح الشهادات، وسياسة التسعير والإسترداد).
- الإلتزام بالتحسين والتطوير للعملية التدريبية.

٩- تقديم خدمة التأهيل

- وجود إجراء موثق لتنفيذ خدمة التأهيل يشمل التعاقد على الخدمة/ تنفيذ الخدمة / مخرجات الخدمة وتقييم النتائج.
- وجود سياسات وإجراءات مطبقة تحكم تنفيذ الخدمة وتشمل ما يلي:
 - منهجيات تنفيذ الخدمة.
 - إلتزامات ومسئوليات الأطراف أثناء تنفيذ الخدمة.
 - مدونة السلوك الأخلاقي والمهني.
 - إدارة الخدمة.
 - مسئولية منشأة التأهيل لتطوير والحفاظ على قدراتها البشرية والمنهجية والتكنولوجية قبل وأثناء تنفيذ الخدمة.
 - التواصل مع العملاء أثناء تقديم الخدمة.
 - حماية وسرية البيانات.
 - حماية الملكية الفكرية.
 - السلامة والصحة المهنية.
 - إدارة المخاطر وقضايا الجودة المرتبطة بالخدمة.
 - الضمانات التي تتعلق بالإلتزام بمخرجات الخدمة طبقا لبنود التعاقد المبرم مع العملاء.

رابعاً - متطلبات كفاءة الإستشاريين لنظم إدارة الجودة و نظم الإدارة الأخرى

١- السمات الشخصية

- خلوق
- واعي ويقظ
- فطن
- حاسم
- تواصلية
- عملي
- مسئول
- متعاون

٢- التعليم

مؤهل عال مناسب

٣- المعرفة و المهارات الخاصة بنظم الإدارة وتشمل:

- فهم وتطبيق المواصفات القياسية الدولية ذات الصلة.
- أنظمة التسجيل/منح الشهادات والإعتماد الوطنية والدولية.
- المبادئ والأساليب والتقنيات العامة لنظم الإدارة.
- ٤- توفر بعض مجالات الخبرات والقدرات ذات القيمة بالنسبة للإستشاري مثل:

أ - مبادئ إدارة الجودة؛

ب - أدوات وتقنيات التحسين المستمر؛

ج - التقنيات الإحصائية المناسبة؛

د - تقنيات وأساليب التدقيق؛

و - تقنيات العمل الجماعي؛

ز - أسلوب "PDCA" (التخطيط - التنفيذ - المراجعة - التصحيح)؛

ح - أسلوب نشر وتطبيق السياسات؛

ط - تقنيات تخطيط العمليات؛

ي - أساليب حل المشكلات؛

ك - أساليب رصد وقياس مستوى رضا العملاء/الموظفين؛

ل - أساليب العصف الذهني.

٥- المعرفة و المهارات ذات الصلة بالمنشأة المراد تأهيلها وتشمل:

- المتطلبات التشريعية والتنظيمية.

- متطلبات المنتجات والعمليات.

- الممارسات الإدارية.

٦- الخبرات العملية

يجب أن يتمتع إستشاري أنظمة الإدارة بالخبرة العملية ذات الصلة بالعناصر الإدارية والمهنية والفنية للخدمات الإستشارية التي سيقدمها.

٧- التعليم المستمر والخبرات المستدامة

إن السعي الدائم لمواكبة التطوير ومعرفة الإصدارات الحديثة في المجال، هو مطلب أساسي للإستشاري، لذا تعتبر المشاركة في المؤتمرات والندوات المتخصصة في المجالات ذات العلاقة أو تقديم أوراق بحثية ضمن نهج التطوير المهني.

خامساً - متطلبات كفاءة المدربين لنظم إدارة الجودة ونظم الإدارة الأخرى

١- الصفات الشخصية

- خلاق
- واعي ويقظ
- فطن
- حاسم
- تواصلية
- عملي
- مسئول
- متعاون

٢- التعليم

- مؤهل عال مناسب.
- مؤهلات تخصصية في إدارة عملية التدريب (مثل: دورة تدريب مدربين ، مهارات تربوية، ... إلخ).

٣- المعرفة والمهارات و الخبرات

أ - المهارات الشخصية

- الإستماع والتواصل الفعال.
- التقديم والعرض.
- التحفيز.
- التوجيه والإرشاد.
- التفاوض وحل المشكلات.
- القدرة علي تبسيط الفكرة/المعلومة وإدارة الوقت.
- القدرة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات ذات الصلة بالبرنامج التدريبي بفاعلية.

ب- المهارات ذات العلاقة بالتدريب

- علي دراية بنظريات التعلم وتطبيق منهجياتها.
- علي دراية بمنهجيات التدريب.

-القدرة على إختيار وإستخدام مواد دعم التعلم (عروض الإيضاح - التدريبات المتعلقة بالبرنامج).

- ذو خبرة في مجالات التدريب المقدم.
- علي دراية بالمرجعيات والقوانين والتشريعات ذات العلاقة بمجال التدريب.
- القدرة على تقييم التدريب.

ج- المهارات الخاصة بقدرة المدرب على ربط التدريب بأعمال العملاء (المستفيدين)

- المعرفة والخبرة في مجال عمل المتدربين/الجهات المستفيدة مما يحقق الإستفادة القصوى في مجال العمل.
- القدرة على الابتكار وإستخدام التكنولوجيا.
- الإلمام بسياسات تنظيم التدريب وحقوق المتدربين وتقييم التدريب.

د - خبرة العمل

- عدد سنوات الخبرة ومجالها.
- الخبرة العملية والممارسات في مجال نظام الإدارة محل التدريب.

سادساً - المبادئ الدافعة للثقة لمنشآت التأهيل/التدريب

١- الحيادية

أن تكون منشأة التأهيل/التدريب محايدة وأن تعطي الإنطباع بحياديتها لإضفاء الثقة فيما تقدمه من خدمات.

٢- الكفاءة

القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات والتي يلزم أن تتوافر في مقدمي خدمات التأهيل/التدريب.

٣- المسؤولية

تتحمل منشأة التأهيل/التدريب المسؤولية كاملة فيما تقدمه من خدمات وأنشطة في مجال التأهيل/التدريب لتحقيق المخرجات المتفق عليها مع المستفيدين قبل بدء الخدمة.

٤- الإنفتاح

تزود منشأة التأهيل/التدريب الجمهور بمعلومات محدثة وواقعية وواقعية عن أنشطتها من أجل كسب ثقتهم فيما تقدمه من خدمات.

٥- السرية

محافظة منشأة التأهيل/التدريب على سرية معلومات المستفيد من خدماتها.

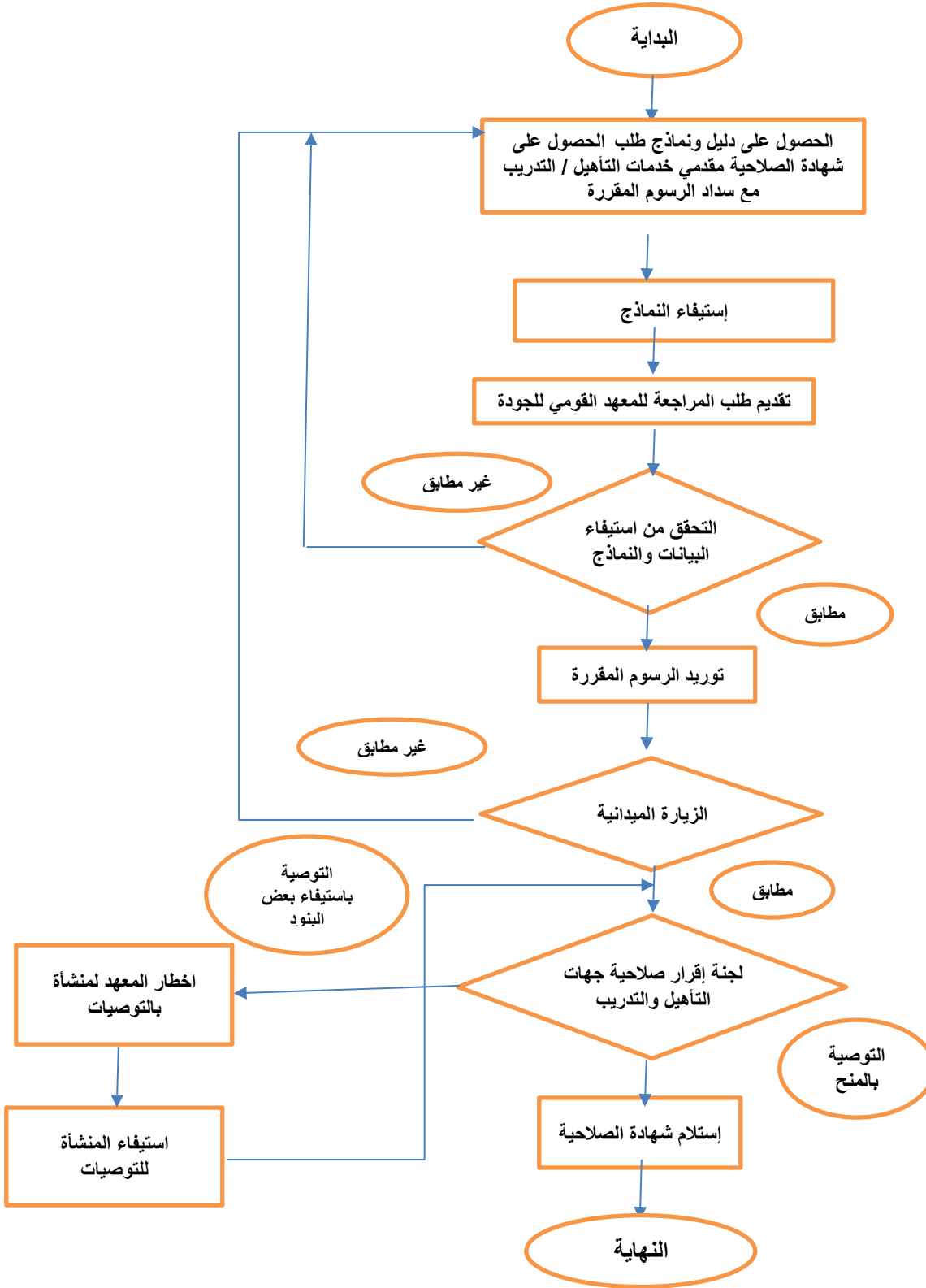
٦- الإستجابة للشكاوى

الإستجابة الفعالة للشكاوى هي وسيلة هامة لإضفاء الثقة في أنشطة المنشأة.

سابعاً - إجراءات إصدار شهادات الصلاحية للمنشآت المقدمة لخدمات التأهيل/التدريب

- ١- تتقدم المنشأة لشراء دليل ونماذج طلب الحصول على شهادة الصلاحية فى مجالات التأهيل/التدريب.
- ٢- تقوم المنشأة بإستيفاء النماذج والمرفقات المطلوبة وتسليمها لإدارة الدعم الفني بالمعهد، حيث تتولى الإدارة الدراسة الفنية للطلب والمرفقات، ويتم الآتي:
 - أ- فى حالة إستيفاء منشأة التأهيل/التدريب لمتطلبات أداء الخدمة يتم إجراء زيارة للمراجعة بمعرفة مراجع معتمد من المعهد.
 - ب- بناءً على نتائج الزيارة وإستيفاء المعايير يتم منح المنشأة شهادة صلاحية فى المجال المستوفى للمتطلبات وذلك بعد العرض والموافقة من قبل لجنة إقرار صلاحية منشآت التأهيل/التدريب المشكلة بالمعهد.
 - ج- فى حالة وجود بنود عدم مطابقة خلال المراجعة (الزيارة) الأولى تلتزم المنشأة بإجراء الأفعال التصحيحية لبنود عدم المطابقة التى ظهرت أثناء المراجعة خلال المدة الزمنية المتفق عليها مع المراجع فى نهاية الزيارة، على أن تقوم المنشأة بإخطار المعهد كتابياً بما يفيد ذلك.
 - د- يقوم المعهد بالتحقق من فعالية الأفعال التصحيحية لبنود عدم المطابقة سواء من الوثائق الدالة على ذلك المرسله من المنشأة، أو القيام بمراجعة للتحقق إذا لزم الأمر (بعد سداد الرسوم المقررة فى هذا الخصوص).
 - هـ - بناءً على نتائج الدراسة أو مراجعة التحقق، وفقاً للحالة، يقوم المعهد بمنح/عدم منح شهادة صلاحية للمنشأة طبقاً لتوصية لجنة إقرار صلاحية منشآت التأهيل/التدريب المشكلة بالمعهد.
 - و- فى حالة عدم وجود سابقة أعمال لمنشأة التأهيل/التدريب فى المجال المراد إصدار شهادة صلاحية بشأنه تمنح لجنة إقرار صلاحية منشآت التأهيل/التدريب المنشأة مهلة زمنية لمدة ستة أشهر بحد أقصى للتطبيق فى المجالات المطلوب الحصول على شهادة صلاحية فيها وإخطار المعهد بذلك.
- ٣- تُمنح شهادة صلاحية لمنشأة التأهيل/التدريب لمدة ثلاثة أعوام، وعلى المنشأة أن تتقدم بطلب لتجديدها قبل إنتهاء فترة سريانها بثلاثة أشهر على الأقل، على أن يتم إقرار سريان صلاحية الشهادة سنوياً بناءً على نتائج المراجعة الدورية السنوية خلال فترة السريان.

ثامناً - تسلسل عمليات تقديم الخدمة



تاسعاً – القواعد العامة للمنشآت التي يتم الترخيص لها بشهادة الصلاحية في مجال التأهيل/التدريب

١- إلتزامات الصادر إليه الترخيص:

أ - الإلتزام بأسس ومعايير صلاحية الجهات العاملة في أنشطة التأهيل/التدريب الواردة في دليل صلاحية هذه الجهات ومتطلبات الكفاءة للإستشاريين/المدرسين وكذا الممارسات المهنية الجيدة في مجال التأهيل/التدريب.

ب - الإلتزام بالحيادية في ممارسة نشاط التأهيل/التدريب.

ج - أن يقتصر إستخدام الشهادة على المجالات الموضحة بها.

د - الإلتزام بنظام المراجعة الدورية الذي يقره المعهد في هذا الشأن (بند-٣).

هـ - توفير كافة التسهيلات اللازمة لمراجعي المعهد لإجراء المراجعة الفنية للتحقق من تطبيق معايير منح شهادة الصلاحية للتأهيل/التدريب وكذا الإطلاع على كافة الوثائق والسجلات والبيانات المطلوبة في هذا الشأن.

و - التقدم للمعهد لإعتماد المقررات التدريبية الخاصة بالمنشأة في مجالات نظم الجودة ونظم الإدارة الأخرى والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية والمحلية.

ز - إخطار المعهد في حالة وجود تعديل/تغيير في مجال منح الشهادة أو الكيان القانوني حتى يتسنى للمعهد مراجعة وتقييم منشأة التأهيل/التدريب طبقاً لما طرأ من تعديل.

٢- مدة شهادة الصلاحية وتحديثها:

أ - مدة سريان الشهادة ثلاثة أعوام على أن يتم إقرار صلاحية الشهادة سنوياً خلال فترة السريان بناءً على نتائج المراجعة الدورية السنوية.

ب- تجدد الشهادة بناء على طلب من المنشأة الصادر إليها الترخيص قبل إنتهاء مدة سريانها بثلاثة أشهر على الأقل.

ج- تلتزم المنشأة الصادر إليها الترخيص بعدم إستخدامها في حالة إنتهاء مدة سريانها دون التجديد.

د- في حالة عدم إلتزام المنشأة الصادر لها الترخيص بالتقدم بطلب التجديد طبقاً للتوقيتات المقررة فإنه لا يحق لها التجديد ويتوجب عليها التقدم بطلب جديد (تطبق الشروط والأحكام).

٣- المراجعة الدورية للمنشأة الصادر لها الترخيص:

أ - يقوم المعهد بإجراء مراجعات دورية بمعدل مرتين خلال فترة سريان الشهادة على أن تخطر المنشأة بنتائج المراجعة في حالة وجود بنود عدم مطابقة.

ب- تلتزم المنشأة الصادر إليها الترخيص بإجراء الأفعال التصحيحية لنبود عدم المطابقة التي قد تظهر أثناء المراجعة الدورية وذلك خلال المدة الزمنية المتفق عليها مع المراجع في نهاية الزيارة، على أن تقوم المنشأة بإخطار المعهد كتابياً بما يفيد ذلك، ويحق للمعهد الإكتفاء بالإطلاع على الوثائق الدالة على تنفيذ الأفعال التصحيحية أو إجراء زيارة ميدانية أخرى إذا إقتضى الأمر.

٤- تعليق وسحب الشهادة:

للمعهد الحق في سحب شهادة الصلاحية للتأهيل/التدريب في الأحوال الآتية:

أ- إذا أخلت المنشأة الصادر لها الترخيص بإحدى القواعد العامة المنصوص عليها في شروط الترخيص بشهادة الصلاحية.

ب- إذا أستخدمت الشهادة بطريقة يرى المعهد أنها لا تحقق الشفافية مع المستفيدين من خدمات المنشأة.

ج - إذا توقفت المنشأة الصادر لها الترخيص عن تنفيذ أنشطة التأهيل/التدريب لأى سبب لمدة عام أو أكثر.

د- يتم تعليق الشهادة في حالة عدم الوفاء بالمتطلبات المذكورة بتقرير المراجعة الدورية لمنشأة التأهيل/التدريب خلال الفترة المحددة بالتقرير وذلك بناءً على توصية لجنة إقرار صلاحية منشآت التأهيل/التدريب.

هـ- لا تتجاوز مدة التعليق ستة أشهر، وفي حالة إستمرار عدم الوفاء بتنفيذ الأفعال التصحيحية خلال مدة التعليق يتم سحب شهادة الصلاحية بناءً على توصية لجنة إقرار صلاحية منشآت التأهيل/التدريب.

٥- إضافة مجال جديد:

أ- في حالة طلب منشأة التأهيل/التدريب إضافة مجال جديد لنشاطها يتم إصدار شهادة لهذا المجال، وتستمر صلاحية هذه الشهادة حتى تاريخ تجديد شهادة الصلاحية السابق صدورهما للمنشأة، على أن يتم إضافة كافة المجالات في الشهادة الجديدة.

ب- فى حالة طلب منشأة التأهيل/التدريب إضافة مجال لم يتم تنفيذه من قبل، يتم إخطارها بالموافقة على تسجيل طلبها ومنحها مهلة تحددتها لجنة إقرار صلاحية منشآت التأهيل/التدريب لحين تنفيذ المجال فعلياً وموافاة المعهد بمخرجات الخدمة.

٦- رفض تجديد الشهادة:

للمعهد الحق فى رفض تجديد شهادة الصلاحية لمنشآت التأهيل/التدريب فى الأحوال الآتية:

أ- إذا أخلت المنشأة الصادر لها الترخيص بإحدى القواعد العامة المنصوص عليها فى شروط الترخيص بشهادة الصلاحية.

ب- إذا لم تمارس المنشأة أنشطة التأهيل/التدريب فى المجالات المذكورة بشهادة الصلاحية خلال فترة صلاحية الشهادة.

ج- إذا إستخدمت الشهادة بطريقة لا تحقق الشفافية مع المستفيدين من خدمات منشأة التأهيل/التدريب.

٧- التظلم من قرار تعليق/ سحب /رفض تجديد الشهادة:

أ - للمنشأة الصادر لها الترخيص الحق فى التظلم من قرار تعليق/ سحب/ رفض تجديد الشهادة وذلك خلال ستين يوماً من تاريخ إخطارها بالقرار.

ب- تنظر لجنة التظلمات بالمعهد التظلم خلال ١٥ يوم من تاريخ تقديمه، وتقوم برفع تقريرها إلى رئيس مجلس إدارة المعهد لإصدار قراراً مسبباً ونهائياً وإخطار المتظلم بالقرار كتابياً.

٨- الإعلان عن الشهادة:

أ - يحق للمنشأة الصادر لها الترخيص الإعلان عن الحصول على الشهادة والنشر فى وسائل الإعلام المختلفة بطريقة واضحة لا تؤدي إلى تضليل المتعاملين على أن يتضمن الإعلان إسم المعهد كجهة مانحة للترخيص وذلك بعد الحصول على موافقة كتابية من المعهد على صيغة و محتوى الإعلان.

ب- لا يحق للمنشأة الصادر لها الترخيص استخدام الشهادة فى أى مواد إعلانية تتضمن حصولها على الشهادة فى حالة تعليق / سحب / رفض تجديد الشهادة.

ج- تلتزم المنشأة الصادر لها الترخيص بتعديل كل المواد الإعلانية عند تغيير مجال الشهادة.

د- تلتزم المنشأة الصادر لها الترخيص بعدم الإشارة بالإعلان لمجالات تخالف المجالات المنصوص عليها بالشهادة.

هـ - لا يحق للمنشأة الصادر لها الترخيص استخدام اسم المعهد أو اللوجو الخاص به فى أنشطتها ومكاتبها وتقاريرها إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من المعهد.

٩- الحيادية:

أ - تلتزم منشأة التأهيل/التدريب بالحيادية فى أنشطتها وما تقدمه من خدمات فى مجال التأهيل/التدريب ولا تسمح لأى ضغوط تجارية أو مالية بتهديد الحيادية.

ب- تتضمن سياسة منشأة التأهيل/التدريب، وكذلك التعاقدات المبرمة مع المستفيدين الإلتزام بالحيادية فى تنفيذ أنشطتها ومعالجتها لتضارب المصالح.

١٠- سرية المعلومات:

أ - على المعهد والمنشأة الصادر لها الترخيص الحفاظ على سرية المعلومات المتبادلة.

ب- يلتزم المعهد بعدم إعطاء معلومات تخص المنشأة الصادر لها الترخيص إلى طرف ثالث بدون موافقة كتابية منها.

ج- يلتزم المعهد بالتعامل مع المعلومات الخاصة بالمنشأة الصادر لها الترخيص (أياً كان مصدرها) بسرية تامة (مثل الشكاوى والتظلمات).

د- تلتزم المنشأة (العاملين، أعضاء اللجان، الإستشاريين/ المدربين الدائمين أو الخارجيين المستعان بهم) الصادر لها الترخيص بالحفاظ على سرية المعلومات المتحصلة أو المستنتجة أثناء أنشطة التأهيل / التدريب والتداول الآمن لها.

رئيس مجلس إدارة المعهد

ممثل المنشأة

الإسم:

الإسم:

التوقيع:

التوقيع:

التاريخ:

التاريخ:

عاشراً – المراجع

- ١- المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٠٠٥/١٠٠١٩ الخاصة بإرشادات إختيار إستشاري نظم إدارة الجودة وإستخدام خدماتهم.
-ISO10019/2005-Guidelines for the Selection of Quality Management System Consultants and use of their services
- ٢- المواصفة القياسية الدولية أيزو ١٧٠٢١-١/٢٠١٥ الخاصة بمتطلبات تقييم المطابقة لجهات تدقيق ومنح شهادات نظم الإدارة.
-ISO/IEC 17021-1/2015 General Requirements Conformity Assessment for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems
- ٣- المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٠٧٠٠ / ٢٠١٧ إرشادات لإدارة الخدمات الاستشارية.
-ISO 20700/2017 Guidelines for Management Consultancy System.
- ٤- المواصفة القياسية الدولية أيزو ١٩٠١١/٢٠١٨ إرشادات تدقيق نظم الإدارة.
-ISO 19011/2018 Guidelines for Auditing Management Systems.
- ٥- المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١/٢٠١٥ متطلبات نظام إدارة الجودة.
-ISO 9001/2015 Quality Management System –Requirements
- ٦- المواصفة القياسية الدولية أيزو ١٩٩٩ / ١٠٠١٥ إرشادات التدريب الخاصة بنظام إدارة الجودة.
-ISO 10015/1999 Guidelines for Training of Quality Management System
- ٧- المواصفة القياسية الدولية أيزو ١٧٠٢٤/٢٠١٢ متطلبات عامة لجهات منح شهادات الأفراد.
-ISO/IEC 17024/2012 General Requirements for Bodies Operating Certification of Persons.
- ٨- المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٩٩٩٣/٢٠١٧ خدمات التعلم خارج التعليم الرسمي - متطلبات الخدمة.
-ISO 29993/2017 Learning Services Outside Formal Education – Services Requirements.

لجنة تطوير دليل شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل/التدريب

أعد هذا الدليل بمعرفة اللجنة المشكلة بقرار رئيس مجلس إدارة المعهد رقم من السادة التالي
أسمائهم:

أ.د.م. محمد عبد المطلب عثمان رئيسا

م/ مدحت فهمي صالح عضوا

د/ عبد السلام عبد السميع علي عضوا

م/ عنايات إبراهيم الديب عضوا

م/ إيزيس ثابت سعيد عضوا

م/ محمد حامد خليفة عضوا

م/ هبة الله محسن سليمان عضوا