





هكذا تضمن  
الجهة المانحة  
للمؤهلات في  
دبي (QAD)  
جودة المؤهلات

## ما المقصود بجودة المؤهلات؟

تشتمل جودة المؤهلات على اتساق مخرجات التعلم، وفلاحتها للغرض منها، وسد احتياجات ومتطلبات سوق العمل، وتحقيق عائد استثماري، والمبادرة بالتنوير المستمر، والقدرة على نقل المعارف والمهارات وهي عملية يُقصد بها تعزيز كفاءة المتعلمين أو تطوير معارف جديدة لديهم. ويتم قياس جودة المؤهل بمدى تأثيره على تطوير المتعلمين وتعزيز مهاراتهم الوظيفية وزيادة إنتاجيتهم وتطوير مهاراتهم في الابتكار والإبداع.

## كيف تقوم الجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD) بضمان جودة المؤهلات؟

تقوم الجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD) بضمان جودة المؤهلات عبر تطبيق معايير ضمان جودة مؤهلات التعليم والتدريب المهني والفني، التي توضح مستوى الأداء المطلوب من الأنظمة والمؤسسات التدريبية في كل مما يلي:

- **المدخلات:** تركز على المواءمة مع خطة دبي الاستراتيجية، وحسن السيرة، واستقرار الوضع المالي، والترتيبات، والموارد البشرية والمادية، والمؤهلات، والأنظمة والسياسات.
- **العمليات:** تركز على المظاهر التشغيلية مثل الإدارة، والتوظيف، والتسجيل، والتدريب، والتقييم، وضمان الجودة الداخلي والخارجي، والالتزام، ومستوى رضا المتعلمين، والشهادات.
- **المخرجات:** تركز على فاعلية مؤشرات القياس مثل معدلات نجاح المتعلمين، وعمليات المراجعة والتقييم والتطوير المستمر.
- **التأثير:** يركز على مؤشرات النتائج مثل إنجازات المتعلمين، وتطورهم الوظيفي، ومستوى رضا الشركات والمؤسسات عنهم.

- وتستند القواعد الأساسية التي تعتمد عليها الجهة المانحة للمؤهلات في دبي لضمان جودة المؤهلات إلى معايير، تستفيد مما يلي:
- تطوير واعتماد المعايير المهنية الوطنية (NOSS).
- تطوير واعتماد مؤهلات التعليم والتدريب المهني والفني.
- إصدار وتجديد تصاريح مؤسسات التعليم والتدريب المهني والفني.
- ضمان الجودة الداخلي.
- ضمان الجودة الخارجي وإصدار الشهادات.

وتحظى الجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD) بدعم مجلس ضمان جودة التعليم والتدريب المهني والفني في دبي (QAB)، والذي يعمل بدوره على تزويد جهة منح المؤهلات بإرشادات ومعلومات مستقلة من مصادر محلية ودولية مرموقة حول ضمان جودة التعليم والتدريب المهني في دبي. ويقوم هذا المجلس بالنظر في كافة الطلبات الجديدة لتقديم خدمات التعليم والتدريب المهني والفني، علاوةً على طلبات التجديد، ويصدر بشأنها التوصيات المناسبة. كما يقوم المجلس بالتأكد من تقديم مؤهلات التعليم والتدريب المهني والفني الدولية بالمستويات والمعايير التي تُقدّم بها في بلدها الأم.

## كيف يتم التأكد من جودة تطوير المعايير المهنية الوطنية؟

يتم ضمان جودة المعايير المهنية الوطنية عبر الالتزام بالنزاهة والمعايير العالية في:

- البحث، وفهم سوق العمل، والتشاور مع قطاع الأعمال في توصيف المهن والوظائف، بما يشتمل عليه ذلك من التعهد بإجراء تحليل وظيفي للتعرف على المهام والمسؤوليات الأساسية لكل مهنة ووظيفة.
- عملية تطوير معايير مهنية وطنية (NOSS)، تشتمل على إجراء مقارنات معيارية، وعقد ورش عمل تشاورية، وصياغة المعايير المهنية الوطنية (NOSS) والتحقق من صحتها وتقديمها للموافقة عليها من الجهة المانحة، والمصادقة عليها من مجلس اعتماد ومنح المؤهلات المهنية (VETAC).

## كيف يتم التأكد من جودة تطوير المؤهل واعتماده؟

يتم التأكد من جودة المؤهلات الوطنية والمؤهلات المعتمدة وطنياً عبر المحافظة على النزاهة والمعايير العالية في عملية تطوير المؤهل. ويشتمل ذلك على إجراء مقارنات معيارية، وعقد ورش عمل تشاورية، وصياغة وتطوير المؤهل والتحقق من صحته وتقديمه للموافقة عليه من الجهة المانحة، والمصادقة عليه من مجلس اعتماد ومنح المؤهلات المهنية (VETAC).

وتتطلب الموافقة على المؤهلات الدولية الاعتراف بالجهة المانحة الدولية، والاعتراف بالمؤهل داخل دولة الإمارات من مجلس اعتماد ومنح المؤهلات المهنية (VETAC)، وكذلك موافقة الجهة المانحة على تقديم المؤهل.

## كيف يتم التأكد من جودة الموافقة على مؤسسات التعليم والتدريب المهني والفني وتجديدها؟

يتم التأكد من جودة الموافقة على مؤسسات التعليم والتدريب المهني والفني من خلال عملية الموافقة على تقديم مؤهلات التعليم والتدريب المهني والفني. ويتطلب ذلك استيفاء معايير الجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD) لاعتماد مؤسسات التعليم والتدريب المهني والفني، والتي تشمل:

- دراسة جدوى متكاملة وواضحة.
- رخصة تجارية سارية المفعول أو موافقات الجهات المختصة أو كليهما.
- المكان والترتيبات المناسبة لتوفير الدعم اللازم للمؤهلات التي سيتم تقديمها.
- هيكل تنظيمي واضح، وسياسات وإجراءات مناسبة.
- مؤهلات معتمدة محلياً أو دولياً.
- مدربون ومقيمون ومدققون معتمدون.

- تقرير تقييم ذاتي حول التزام مقدم الطلب بمعايير ضمان الجودة لتسجيل المؤسسات التدريبية (RSAQ) والصادرة عن الهيئة الوطنية للمؤهلات (NQA).
- تفاصيل كل مؤهل من المؤهلات المعتمدة، بما في ذلك وصف المواد الدراسية، ومناهج ومحتوى البرنامج، ونماذج التقييم والامتحانات، وخطة التقييم.
- تصريح خدمات تعليمية لتقديم مؤهلات تعليم وتدريب مهني وفني معتمدة.
- التسجيل في الهيئة الوطنية للمؤهلات (NQA) كمقدم تعليم وتدريب مهني وفني معتمد

وينبغي على كافة مؤسسات التعليم والتدريب المهني والفني في دبي القيام بالتجديد السنوي لتصاريح خدماتها التعليمية، ويتوقف تجديد هذه التصاريح على التزام مؤسسات التعليم والتدريب المهني والفني بتطبيق كافة معايير ضمان الجودة.

## كيف يتم التأكد من ضمان الجودة الداخلي؟

تقوم مؤسسات التعليم والتدريب المهني والفني بدور أساسي في التأكد من جودة خدماتها ومؤهلاتها عبر إجراءاتها الداخلية لضمان الجودة. وتقع المسؤولية الرسمية على مدير أو رئيس مؤسسة التعليم والتدريب المهني والفني في إدارة وتقديم المؤهلات، عبر إيجاد وتطوير أنظمة وعمليات وإجراءات تهدف إلى:

الالتزام الفعال بكافة عمليات ضمان الجودة للجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD)، وإبلاغها عند حدوث أية مخالفة لشروط الاعتماد.

- التأكد من توفير المصادر والموارد اللازمة والمناسبة للمؤهلات.
- استقطاب المتعلمين بأسلوب نزيه.
- توفير دخول كامل وعادل لأدوات التقييم، وحفظ سجلات كاملة ودقيقة لنتائج التقييم.
- التأكيد على أن طلب الشهادات آمن ودقيق.

- التأكيد على إنجاز كافة العمليات بفاعلية
- الاستجابة بفاعلية لتقارير ضمان الجودة الداخلية والخارجية.
- النظر في تطلعات المتعلمين.
- التحقيق في كافة حالات سوء التصرف المتعلقة بالمتعلمين أو الموظفين.
- مراقبة كافة جوانب ضمان الجودة المتعلقة بالسلامة والنزاهة للمؤهلات.
- تعيين مدير جودة داخلي (IQM) ليكون نقطة التواصل مع الجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD).
- يعد مدير الجودة الداخلي (IQM) الشخص المسؤول عن عملية مراجعة وتطوير الجودة، ويتواصل بشكل مباشر مع مدقق الجودة الخارجي (EQV) المعين من الجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD)، وينبغي على مدير الجودة الداخلي (IQM) القيام بما يلي:
- التأكد من أن كافة المؤهلات التي يتم تقديمها قد حظيت بالموافقة، ومن أن عملية التسجيل دقيقة ويتم تحديثها باستمرار.
- التطبيق الفاعل والمستمر لشروط وسياسات ومتطلبات الاعتماد من الجهة المانحة للمؤهلات في دبي (DAQ).
- إبلاغ الموظفين بالدعم والإرشاد الذي يمكن أن يقدمه لهم حتى يمكنهم استيفاء الشروط والمتطلبات.
- التأكد من تطبيق التقييم والتدقيق الداخلي بفاعلية وكفاءة على كافة المؤهلات التي حصلت على الموافقة.
- التأكد من وجود مصادر كافية ومناسبة لتقديم المؤهلات.
- التأكد من حصول جميع المدربين والمقيمين والمدققين الداخليين على التراخيص المطلوبة، وامتلاكهم الخبرات المطلوبة في المواد والمقررات التي يقومون بتدريسها أو تقييمها أو إجراء التدقيق الداخلي عليها.
- حفظ كافة المعلومات الخاصة بالمؤهلات التي يتم تقديمها، ومواعيد بدايتها ونهايتها.



- تسجيل المتعلمين في المؤهلات الصحيحة عن طريق التأكد من مسمى ونسخة المؤهل، وذلك خلال شهر من الالتحاق بالمؤهل.
- مراجعة عملية التسجيل بدقة، للتأكد من صحة جميع البيانات، واتباع الإجراءات الصحيحة عند الحاجة لإجراء تعديلات.
- مراجعة تقارير ضمان الجودة، والتأكد من اتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها.

### كيف يتم التأكد من ضمان الجودة الخارجي؟

نُطبق الجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD) ضمان الجودة الخارجي بهدف:

- التأكد من أن جميع المؤسسات التدريبية تعمل وفق المعايير الوطنية.
- تحديد وتوفير الدعم اللازم لحماية الشهادات، عند اللزوم.
- التأكد من تطبيق عمليات وإجراءات صحيحة متوائمة مع مستويات المؤهلات.
- دعم وتشجيع المؤسسات التدريبية والاعتراف بها لتقديم أفضل الممارسات.
- تقديم تقرير مفصل عن ممارسات التدقيق والتقييم لكل مؤهل.

ويتم تطبيق التدقيق الخارجي لضمان الجودة للتأكد من أن مؤسسات التعليم والتدريب المهني والفني تعمل وتقوم بالتقييم وفقاً للمعايير المناسبة وفي أجواء احترافية. ويقوم مدقق ضمان الجودة الخارجي بمساعدة المؤسسات التدريبية على القيام بعملها وفقاً للمعايير، ومعالجة جوانب الضعف من خلال توفير المعلومات والإرشادات اللازمة. كما يتحقق مدقق ضمان الجودة الخارجي من مدى قيام المؤسسة التدريبية بالتطبيق الفاعل والمستمر للعمليات والإجراءات عند تقديم المؤهل وتطبيق ضمان الجودة عليه.

ويتم تدقيق الجودة الخارجي من خلال زيارة نصف سنوية. ومن الأفضل أن تقوم المؤسسة التدريبية بتحديد وقت الزيارة ليكون متناسباً مع عمليات التقييم التي تجري في آخر العام الدراسي، ولكن ذلك غير إلزامي.

ويتم إبلاغ المؤسسة التدريبية بأسماء مدققي الجودة الخارجيين الذين ستتعامل معهم خلال عملية الموافقة النهائية. ويقوم مدقق الجودة الخارجي بالتواصل مع مدير الجودة الداخلي في المؤسسة التدريبية للاتفاق على موعد وخطة الزيارة. ويقوم مدقق الجودة الخارجي بالعمل والتنسيق مع المؤسسة التدريبية لتقييم ومراجعة جودة خطط التقييم، وصلاحيات أدوات التقييم وتناسق عملية التقييم. كما يقوم مدقق الجودة الخارجي بإعداد تقرير عن مدى فاعلية العمليات وأدوات التقييم. ولا يتم إصدار شهادات المؤهل إلا بعد التأكد من الالتزام الكامل بمعايير ضمان الجودة. وفي حالة وجود أي تحسينات مطلوبة فيما يخص ضمان الجودة، يتم إيقاف إصدار الشهادات حتى تقوم المؤسسة التدريبية باتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح الأوضاع، واستيفاء كافة معايير ومتطلبات ضمان الجودة.

**كيف يمكن الحصول على معلومات إضافية عن عمليات ضمان  
الجودة للجهة المانحة للمؤهلات في دبي (QAD)؟**

**للمزيد من المعلومات، يرجى التواصل مع الجهة  
المانحة للمؤهلات في دبي (QAD) على:**

هاتف: +971 4 364 0000 أو 800 KHDA (5432)

بريد إلكتروني: [qualificationsandawards@khda.gov.ae](mailto:qualificationsandawards@khda.gov.ae)

موقع إلكتروني: [www.khda.gov.ae](http://www.khda.gov.ae)