



هيئة جودة التعليم والتدريب  
Education & Training Quality Authority

# دليل مراجعة احتياجات التربية الخاصة

سبتمبر 2025





## فهرس المحتويات



3	المقدمة.....	
3	مبادئ معايير التقييم.....	
4	التعليم في مراجعة مؤسسات التربية الخاصة كركيزة لهذا الدليل.....	
5	دليل مراجعة احتياجات التربية الخاصة.....	
7	المجال (1): جودة التعليم والتعلم.....	
11	المجال (2): جودة القيادة والإدارة.....	
16	إرشادات للمراجعة.....	

تقوم هيئة جودة التعليم والتدريب بأداء دور رئيسي في ضمان تقديم تعليم عالي الجودة لجميع المتعلمين في كافة أنحاء مملكة البحرين؛ وتقوم الهيئة حالياً بمراجعة أداء رياض الأطفال، والمدارس الحكومية والمدارس الخاصة والتعليم الذي يلي المرحلة الثانوية، سواء مهنيًا أو أكاديميًا. وقد شرعت الآن في بدء تنفيذ عملية مراجعة احتياجات التربية الخاصة؛ حيث قامت الهيئة بإعداد دليل مُخصَّص لذلك. ويهدف هذا الدليل، بما يتضمنه من معايير ومؤشرات، إلى تقييم جودة البرامج والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات. يعد هذا الدليل ملحقًا لأدلة مراجعات هيئة جودة التعليم والتدريب.

وضعت الهيئة معايير محددة لتحديد أهلية هذه المؤسسات للتقييم من قبل موظفي الهيئة، حيث يجب أن تكون مخصصة للأشخاص ذوي المشكلات التعليمية و/أو الإعاقة، وأن تزاوُل أنشطتها في مملكة البحرين. كما يتعين عليها الحصول على ترخيص نشط من جهة أو أكثر من الجهات المانحة للتراخيص، مثل: وزارة التربية والتعليم، ووزارة التنمية الاجتماعية، والهيئة الوطنية لتنظيم المهن والخدمات الصحية.

### مبادئ معايير التقييم

تستند معايير التقييم إلى مجموعة من المبادئ الأساسية، وهي كالتالي:

- يتماشى الدليل مع التوجهات العامة واستراتيجيات مملكة البحرين، حيث يسعى إلى تعزيز وحماية وضمن حقوق الأشخاص ذوي المشكلات التعليمية و/أو الإعاقة، وتمتعهم بشكل كامل بجميع حقوق الإنسان، فضلاً عن ضمان حصولهم على كافة الخدمات، وإتاحة فرص متساوية لهم مع الآخرين.
- الامتثال للقوانين البحرينية ذات العلاقة بالطفل والأشخاص ذوي الإعاقة، كقانون الطفل رقم (37) لسنة 2012، وقانون رقم (74) لسنة 2006 بشأن رعاية وتأهيل وتشغيل المعاقين، والالتزام باتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والموقعة من قبل حكومة مملكة البحرين.
- تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات التربية الخاصة بمملكة البحرين، تجاه جودة الخدمات والبرامج التعليمية المقدمة للأطراف ذات العلاقة.



03

### تفريد التعليم/التدريب وتلبية الاحتياجات الفردية

يتباين المتعلمون في احتياجاتهم التربوية الخاصة بشكل كبير. فقد يعاني مجموعة من الأشخاص من نفس المشكلة التربوية الخاصة، لكن تختلف احتياجاتهم التعليمية. إن مجال التربية الخاصة يقوم على مبدأ "تفريد التعليم"، الذي يعني تعديل المناهج وتكييف أساليب التعليم؛ لتلبية الاحتياجات الفردية لكل متعلم، بناءً على قدراته، والتحديات التي يواجهها، واهتماماته؛ بما يضمن تمكين المتعلمين كافة، من تحقيق أقصى إمكانياتهم.

02

### التشخيص والتقييم متعدد الأبعاد

يُعتبر التشخيص الطبي أمرًا مهمًا؛ للتعرف على نوع ودرجة المشكلة، التي يعاني منها الفرد؛ مما يحدد مدى حاجته لبرامج وخدمات التربية الخاصة. كما يُعد التقييم النفسي- التربوي متعدد الأبعاد أساسًا هامًا للتعرف على نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير لدى الأشخاص ذوي الاحتياجات التربوية الخاصة، وتُوظف نتائج التشخيص والتقييم في عمليات التخطيط، والتنفيذ، والتقويم للبرامج والخدمات التعليمية/التدريبية المُقدّمة لهم، بالإضافة إلى تقديم خدمات الإرشاد والتوجيه اللازمة لأولياء الأمور/ الأوصياء. كما يتم الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة حول المتعلمين في إعداد برامجهم التعليمية الفردية، تلبيةً لاحتياجاتهم الفردية المختلفة.

01

### بيئة تتسم بالأمان والحماية

توفر البيئات التي تتسم بالأمن النفسي، بعيدًا عن التهديد أو الخوف الذي يعيق النمو الانفعالي والاجتماعي للأشخاص ذوي احتياجات التربية الخاصة، وتهيئتها لتكون بيئة ملائمة وحاضنة للمتعلمين. كما تلي مقار مؤسسات التربية الخاصة ومرافقها، كافة متطلبات الحماية اللازمة، لصحة الأفراد وسلامتهم بعيدًا عن الأذى الجسدي، وهو ما يتحقق أيضًا من خلال الاختيار المناسب للمعدات والأجهزة والأدوات اللازمة لتشغيل عمليات المؤسسة.

## دليل مراجعة احتياجات التربية الخاصة

يحدد دليل احتياجات التربية الخاصة متطلبات التقييم استناداً إلى المعايير المعتمدة لتقييم جودة الأداء في مؤسسات التربية الخاصة التي تزاوُل أنشطتها في مملكة البحرين. كما يسلط الدليل الضوء على جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير؛ بهدف تقديم توصيات تسهم في رفع مستوى جودة خبرات المتعلمين.

تم تنظيم دليل احتياجات التربية الخاصة وفقاً لما يلي:

المؤشرات	المعايير	المجالات
هي الأدلة التي تدل على تحقيق معيار معين. وتكون المؤشرات قابلة للقياس أو الملاحظة، وهي تساعد في تقييم مدى تحقيق المعايير.	هي المبادئ أو التوقعات العامة التي تحدد الجودة المطلوبة أو المستوى المقبول داخل كل مجال. فهي توفر توجيهات حول ما ينبغي ملاحظته في كل مجال.	هي الأقسام أو النطاقات الرئيسية التي يتم تقسيم الدليل وفقاً لها. عادةً ما تكون هذه المجالات شاملة وتمثل الأبعاد الكبيرة للعمل أو التقييم.

جدول (1) هيكل دليل احتياجات التربية الخاصة

يتكون دليل احتياجات التربية الخاصة من مجالين رئيسيين: المجال (1): "جودة التعليم والتعلم" و المجال (2): "جودة القيادة والإدارة"، كما هو موضح في الشكل (1).



شكل (1): مجالات ومعايير دليل احتياجات التربية الخاصة

المجال (1):

# جودة التعليم والتعلم



## المجال (1): جودة التعليم والتعلم

يلعب مجال جودة التعليم والتعلم دورًا محوريًا في تحقيق التقدّم الشخصي والأكاديمي للمتعلّمين، حيث يعتمد على معايير أساسية تشمل "التقييم والتخطيط"، و"تقدم المتعلمين"، و"التعليم". حيث يهدف معيار "التقييم والتخطيط" إلى متابعة أداء المتعلمين بشكل دوري، لإعداد خطط تعليمية فردية تلبّي احتياجات كل متعلم. بينما يُعنى معيار "تقدم المتعلمين" بقياس مدى تحقيق المتعلمين لأهداف التعلم الفردية، بما يتناسب وقدراتهم واحتياجاتهم الخاصة. كما يعتمد معيار "التعليم" على توظيف أساليب تعليمية متنوعة وفعّالة، تراعي تنوع قدرات المتعلمين؛ مما يساهم في توفير بيئة تعليمية مشجّعة وداعمة، تساعد جميع المتعلمين على تحقيق أقصى إمكانياتهم من التقدّم.

يتم مراجعة مجال (1): "جودة التعليم والتعلم" بناءً على جودة المعايير التالية:

المؤشر	المعيار
1.1.1 عملية التقييم 2.1.1 الدعم التعليمي	1.1 التقييم والتخطيط
1.2.1 السلوك الإيجابي 2.2.1 برامج التعلم الفردية	2.1 تقدم المتعلمين
1.3.1 البيئة التعليمية 2.3.1 التعليم	3.1 التعليم

### 1 1. التقييم والتخطيط

يقيّم هذا المعيار فاعلية عمليتي التقييم والتخطيط، اللتين تعدان عمليتين متلازمتين، وتشكلان أساسًا مهمًا لتقديم البرامج الأساسية والمساندة للمتعلمين. كما يركز هذا المعيار على كيفية توظيف نتائج عملية التقييم في عمليات التخطيط الفعّال.

#### 1.1 1.1 عملية التقييم

يركز هذا المؤشر على قياس فاعلية عمليات التقييم، التي تهدف إلى التعرف على مستوى المتعلم الحالي من خلال تحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير سواء النمائية (مثل المهارات المعرفية، ومهارات التواصل، والمهارات الانفعالية- الاجتماعية، والمهارات الحركية، ومهارات العناية بالذات، والمهارات الاستقلالية، والمهارات الانتقالية) والأكاديمية منها لدى المتعلمين. بالإضافة إلى التعرف على الطرق والأساليب التي تستخدمها المؤسسة في جمع المعلومات حول المتعلم، ومدى تنوعها وتعددتها، ومدى ملاءمتها لقدرات المتعلمين، علاوة على مدى انتظام عمليات التقييم واستمراريتها (قبل وأثناء وبعد عمليات التعليم).

#### 1.1 2.1 الدعم التعليمي

تعد خطط الدعم والخطط التربوية الفردية عناصر مهمة للتخطيط للبرامج والخدمات التي ستقدمها المؤسسة للمتعلمين، حيث تتضمن الخطط الأهداف التعليمية، وكافة المعلومات الأخرى ذات الصلة بتقديم تلك البرامج والخدمات، مع مراعاة شمولية كافة أنواع الخطط على العناصر الأساسية، والتي يتم تحديثها ومراجعتها بشكلٍ دوري.

## 1 2. تقدم المتعلمين

يقيم هذا المعيار فاعلية جودة التعليم والتعلم، اللتين تعدان عنصرين أساسيين في تطوير المتعلمين. وتعتبر جودة وتنوع التجارب والنتائج التي يشارك فيها المتعلمون ويتفاعلون معها، هي محور التطور التعليمي لهم. وتُعد مراقبة التغيرات في سلوك المتعلمين مؤشرًا مهمًا على تفاعلهم مع البيئة التعليمية، بالإضافة إلى أن استخدام إستراتيجيات وأساليب تعليمية تراعي خصائص المتعلمين؛ يسهم في اكتسابهم المهارات التعليمية المطلوبة بناءً على احتياجاتهم.

### 2.1 1. السلوك الإيجابي

يُعد تعزيز المشاركة الإيجابية لدى المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة أمرًا ضروريًا لتطورهم الشامل واندماجهم. ومن خلال تشكيل بيئات تعليمية داعمة وشاملة، يمكن للمعلمين/الاختصاصيين تحفيز السلوكيات الإيجابية التي تعزز التفاعلات الاجتماعية، والإنجازات الأكاديمية. إن تشجيع المهارات الاجتماعية، والاستقلالية، والتنظيم الذاتي من خلال إستراتيجيات منتقاة يساعد المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة على بناء الثقة والمرونة، مما يؤدي في النهاية إلى مشاركة أكثر في مجتمعاتهم، والانتقال السلس إلى مرحلة البلوغ.

### 2.1 2. برامج التعلم الفردية

يركز هذا المؤشر على التقدّم الذي يحرزه المتعلمون في برامج التعلم الفردية الخاصة بهم. ويقوم المعلمون/الاختصاصيون بتقييم المتعلمين في بداية انضمامهم للمؤسسة، وإعداد الخطط التربوية الفردية، وتنفيذها بناءً على احتياجاتهم، مع التركيز على جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير لديهم. ومن خلال عملية التقييم الدورية والمستمرة، سيتمكن المعلمون/الاختصاصيون من تعديل الخطط التربوية الفردية؛ لضمان تحقيق المتعلمين أفضل النتائج الممكنة.

## 1 3. التعليم

يقيم هذا المعيار فاعلية توفر البيئة التعليمية التي تتناسب واحتياجات المتعلمين، علاوة على التخطيط السليم لعملية التعلم، وتوظيف إستراتيجيات وأساليب تعليمية تتناسب ودمج المتعلمين في المواقف التعليمية وتحفيزهم. كما أن حُسن إدارة وقت التعلم، وتوظيف أنشطة ترتبط بمهارات المتعلمين بشكلٍ مباشر، يضمن تطورهم، ومشاركتهم، وتوفير فرص النجاح لهم.

### 3.1 1. البيئة التعليمية

تلعب البيئات التعليمية دورًا كبيرًا في توفير بيئة شاملة وداعمة لخبرات المتعلمين. يتضمن التصميم توفير مساحات داخلية وخارجية مريحة، مجهزة بأثاث ومواد ووسائل تعليمية وتدريبية وألعاب ملائمة لاحتياجات المتعلمين الشخصية المختلفة، بحيث يكون ترتيب الفصول بشكلٍ يسهل الوصول إليها والتنقل داخلها، علاوة على ذلك، تشمل الترتيبات أيضًا توفير منحدرات ومصاعد (إن وجدت)؛ لضمان سهولة التنقل بين الطوابق المختلفة؛ تسهيلًا لحركة المتعلمين، إضافة إلى تجهيز المصادر والمرافق التعليمية، مثل: المكتبة، ومساحات اللعب المجهزة بأدوات ومواد يسهل استخدامها من قبل جميع المتعلمين. إن هذه التدابير مجتمعة تسهم في توفير بيئة تعليمية تحقق تكافؤ الفرص بين جميع المتعلمين، وتحفزهم على التفاعل الإيجابي.

يحتاج المتعلمون إلى تعليم متخصص يتناسب واحتياجاتهم المختلفة، ويتوافق مع أهداف الخطط التربوية الفردية الخاصة بهم. من المهم أن يتمكن المعلمون/الاختصاصيون من التخطيط الفعّال لعمليتي التعليم والتعلم من حيث حُسن استثمار وقت التعلم، وإدارة المواقف التعليمية بكفاءة، وتوزيع فرص التعليم بشكلٍ متكافئ بين جميع المتعلمين، سواء كانت فردية أو في مجموعات صغيرة. كما يقوم المعلمون/الاختصاصيون بتوظيف الأنشطة الصفية على اختلاف أنواعها في الحصص/الجلسات والتي تضمن تطورهم النمائي (مثل المهارات المعرفية، ومهارات التواصل، والمهارات الانفعالية- الاجتماعية، والمهارات الحركية، ومهارات العناية بالذات، والمهارات الاستقلالية، والمهارات الانتقالية) والأكاديمي، وتسمح لهم بالمشاركة، وتوفر لهم فرص النجاح والشعور بالإنجاز.

سيقوم موظفو الهيئة بتنفيذ عدد من الأنشطة؛ للتعرف على فاعلية المجال (1): "جودة التعليم والتعلم"، ومن هذه الأنشطة، على سبيل المثال لا الحصر:

- **ملاحظة المتعلمين:** يشمل متابعة تفاعل المتعلمين في المواقف والأنشطة التعليمية المتنوعة، سواء كانت داخلية أو خارجية، بالإضافة إلى ملاحظتهم أثناء اللعب والمحدثات.
- **تقييم الخطط التعليمية:** يتضمن تحليل الأنواع المختلفة من الخطط التعليمية، مثل الخطط السلوكية، والخطط التربوية الفردية، والخطط التعليمية الفردية.
- **تحليل الوثائق والإجراءات:** يتضمن استعراض السجلات والوثائق المتعلقة بالمؤسسة، وتحليلها بشكلٍ شامل.
- **تحليل بيانات المقابلات واستطلاعات الرأي:** يشمل إجراء المقابلات والاستبيانات مع الموظفين في المؤسسة وأولياء الأمور/الأوصياء.
- **مراجعة نماذج من أعمال المتعلمين:** سواء كانت هذه الأعمال فردية أو ضمن مجموعات.

#### أمثلة على مصادر الحصول على المعلومات والأدلة:

- مراجعة الخطط التربوية الفردية.
- ملاحظة الحصص/الجلسات.
- تحليل خطط الحصص وفعاليتها، ومرونة تنفيذها.
- مراجعة أعمال المتعلمين، وملفات أعمالهم وإنجازاتهم.
- ملاحظة البيئة التعليمية.
- مقابلة المعلمين/الاختصاصيين.
- مقابلة أولياء الأمور/الأوصياء.
- المناقشات مع المتعلمين (حيثما كان ذلك مناسبًا).

المجال (2):

# جودة القيادة والإدارة



## المجال (2): جودة القيادة والإدارة

يقيّم هذا المجال الأدوار المهمة التي تلعبها القيادة والإدارة في المؤسسات في توفير بيئة تعليمية شاملة وداعمة للمتعلمين؛ حيث يطبق القادة إستراتيجيات تضمن جودة ما يتم تقديمه، ومشاركة فعالة للمتعلمين، والإشراف على التطوير المهني للموظفين، وتحديد المبادئ والأساليب المؤسسية الشاملة. وتُعد القيادة الفعالة ضرورية لتوجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها. ويتضمن ذلك وضع رؤية واضحة، وتكوين ثقافة شاملة وداعمة، ودفع عجلة التحسين المستمر. كما تضمن القيادة أن جميع أعضاء فريق العمل على اطلاع تام برسالة وأهداف المؤسسة؛ مما يعزز سعيهم نحو تحقيق أهدافها وتوجهاتها. كما أن اتخاذ القيادة القرارات الإستراتيجية، والتواصل الفعال، والقدرة على التكيف مع التغييرات، يساعد على تهيئة بيئة تشجع على الابتكار، فضلاً عن تمكين جميع الموظفين من المساهمة في تحقيق الأهداف بأقصى إمكاناتهم؛ والذي من شأنه أن يعزز الأداء التنظيمي العام للمؤسسة وإحراز النجاح.

يتم مراجعة مجال (2): "جودة القيادة والإدارة" بناءً على جودة المعايير التالية:

المؤشر	المعيار
1.1.2 العمليات 2.1.2 توفير الرعاية والعناية	1.2 القيادة
1.2.2 المستندات والسجلات 2.2.2 الإجراءات	2.2 السياسات/السجلات
1.3.2 التواصل مع الأطراف ذات العلاقة 2.3.2 مشاركة الأطراف ذات العلاقة	3.2 التواصل ومشاركة الأطراف ذات العلاقة

### 2. 1. القيادة

يُقيّم هذا المعيار أثر القيادة، والذي يُعد عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات. وتلعب القيادة الفعالة دورًا فاعلاً في تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك من خلال جودة تسيير عملياتها اليومية، وتفعيل السياسات والإجراءات الداخلية بما يضمن تحقيق الكفاءة والفاعلية. إضافة إلى ذلك، تشمل القيادة الفعالة توفير الرعاية والعناية الصحية، والجسدية، والاجتماعية، والنفسية لكل من المتعلمين والموظفين.

### 1.2. 1. العمليات

يقيّم هذا المؤشر قدرة الإدارة على صياغة رؤية واضحة تعكس غرضها الأساسي وقيمها الجوهرية. وتساعد هذه المعلومات في تحديد التوجه الإستراتيجي للمؤسسة، وتوفير إطار مرجعي لاتخاذ القرارات. كما يقيّم المؤشر قدرة المؤسسة على إعداد خطة تشغيلية تتضمن العناصر الرئيسية، والتي تشمل الإجراءات الرئيسية، وخطوات العمل التالية، وتنفيذها بتوفير المناهج والبرامج التعليمية - سواء المُعدّة داخليًا أو خارجيًا- وتقييم هذه البرامج وتحديثها داخليًا بانتظام؛ لضمان ملاءمتها وفعاليتها؛ إضافة إلى توفير الخدمات الأساسية والمساندة المتنوعة؛ وذلك لتلبية متطلبات المؤسسة والمتعلمين.

تقوم القيادة بمتابعة أداء الموظفين بشكل دوري، وتحديد مجالات تطويرهم وتقديم الدعم اللازم لهم، وتوفير فرص التدريب المهني المستمر والمتوافق مع أهداف تطوير المؤسسة.

علاوة على ذلك، يتم تقييم وتخصيص وتوظيف الموارد البشرية والمادية؛ لضمان تسيير عمليات التشغيل اليومية بكفاءة واقتدار، مما يعزز التجربة التعليمية الشاملة.

## 1.2. 2. توفير الرعاية والعناية

يقيم هذا المؤشر قدرة الإدارة على إعداد سياسات شاملة للصحة والسلامة وتنفيذها، والتي تهدف إلى ضمان توفير بيئة آمنة وصحية لجميع المتعلمين والموظفين. تتضمن هذه السياسات تدابير وقائية، وإجراءات الاستجابة للطوارئ؛ بهدف حماية المتعلمين والموظفين من المخاطر المحتملة. كما تركز الإدارة على تقديم الرعاية الصحية والجسدية والاجتماعية والنفسية المناسبة للمتعلمين والموظفين على حد سواء. وتشمل الرعاية الجسدية توفير بيئة تعليمية مجهزة بأحدث وسائل الأمان والراحة، وتطبيق معايير السلامة في كافة المرافق والمعدات المستخدمة. كما تقوم الإدارة بتوفير الدعم النفسي اللازم من خلال تقديم الدعم النفسي وبرامج الاستشارة النفسية.

## 2. 2. السياسات/ السجلات

يقيم هذا المعيار قدرة المؤسسة على الاحتفاظ بالمستندات والسجلات، والتي تتضمن سجلات الحضور، وتقييمات المتعلمين، وخططهم الفردية، وسجلات التقدم السلوكي والنمائي والأكاديمي. كما تساهم هذه السجلات في تقديم الدعم المناسب والمتابعة المستمرة لكل متعلم؛ مما يضمن تحقيق الأهداف السلوكية والنمائية (مثل المهارات المعرفية، ومهارات التواصل، والمهارات الانفعالية- الاجتماعية، والمهارات الحركية، ومهارات العناية بالذات، والمهارات الاستقلالية، والمهارات الانتقالية) والتعليمية. كما تُظهر قدرة المؤسسة على إعداد ومراجعة وتحديث ومتابعة تنفيذ سياسات شاملة لضمان تلبية احتياجات المتعلمين.

## 2.2. 1. المستندات والسجلات

يقيم هذا المؤشر عملية الاحتفاظ بملفات المتعلمين، وهي عملية أساسية لضمان دقة المستندات. ويتضمن ذلك أيضاً الانتظام في تحديث الملفات؛ لتشمل جميع المعلومات الشخصية، والتقييمات، والمستندات المهمة الأخرى. فضلاً عن ذلك، يقيم هذا المؤشر توافر المستندات والسجلات التي تحتفظ بها المؤسسة ودقتها، واستيفاء محتواها، مثل سجلات حضور المتعلمين، وخططهم السلوكية (إن وجدت)، وخططهم التربوية، والسجلات الخاصة بأعمالهم وتقديمهم. ويُعدُّ توافر هذه المستندات ودقتها أمراً أساسياً؛ لضمان جودة العملية التعليمية، وتقديم الدعم المناسب للمتعلمين، فهي تساهم في توفير رؤية شاملة عن تقدم المتعلمين وأدائهم، مما يتيح للمعلمين/ الاختصاصيين اتخاذ قرارات مدروسة؛ بهدف تحسين العملية التعليمية، وضمان تلبية احتياجات المتعلمين بشكلٍ فعّال. يقوم هذا المؤشر بتقييم مدى كفاءة عملية الاحتفاظ بملفات الموظفين وتحديثها بشكل دوري، لضمان تضمين جميع المعلومات الشخصية، وسجلات الحضور، والمؤهلات الأكاديمية، ومستندات تقييم الأداء، بالإضافة إلى شهادات التدريب والتطوير المهني.

## 2.2 2. الإجراءات

يقيم هذا المؤشر قدرة المؤسسة على توفير السياسات والإجراءات ذات الصلة بالمؤسسة ومراجعتها. ويشمل ذلك السياسات المتعلقة بالجوانب الإدارية، والتنظيمية، والتعليمية، التي تعمل كإطار مرجعي لعمل المؤسسة، وضمان التزامها بسياساتها الداخلية. تُعدُّ هذه السياسات والإجراءات أداة مهمة؛ للحفاظ على جودة الأداء داخل المؤسسة، فهي توضح المهام والمسؤوليات المختلفة لكل فرد أو قسم؛ مما يساهم في تجنب التداخل والتضارب في الأدوار. كما أن مراجعة هذه السياسات بشكل دوري، يتيح للمؤسسة التكيف مع التغيرات والتحديات المستجدة في البيئة التعليمية.

## 2 3. التواصل ومشاركة الأطراف ذات العلاقة

يقيم هذا المعيار الأدوار التي تلعبها قيادة المؤسسة في التواصل والمشاركة مع الأطراف ذات العلاقة، مثل: أولياء الأمور/الأوصياء، والجهات المانحة للتراخيص، والمعلمين/الاختصاصيين، والمجتمع المحلي. وتساهم هذه الجهود في تعزيز الدعم المتكامل والشامل للمتعلمين، وضمان تلبية احتياجاتهم الاجتماعية والنفسية والتعليمية. إن امتلاك المؤسسة إستراتيجيات فعّالة؛ لبناء جسور التواصل المفتوح والمستمر مع هذه الأطراف، يُعزِّز من فهمهم وتعاونهم في تقديم الدعم المناسب للمتعلمين. علاوة على ذلك، تساهم هذه المشاركة في تحقيق أفضل المخرجات التعليمية، وتعزز المشاركة المجتمعية للمتعلمين بشكلٍ فعّالٍ ومستدامٍ.

## 3.2 1. التواصل مع الأطراف ذات العلاقة

يُعد مؤشر الحفاظ على التواصل المستمر مع الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك أولياء الأمور/الأوصياء، والمعلمين، والجهات المانحة للتراخيص، أمرًا حيويًا لتعزيز التعاون والمشاركة. ومن خلال تنفيذ آليات التغذية الراجعة، وتقديم المستجبات بشكل منتظم، تضمن المؤسسة التعرف على آراء جميع الأطراف ذات العلاقة وتقديرها. ويُساعد هذا النهج المتقدّم في التواصل في بناء الثقة، وتعزيز التجربة التعليمية لجميع الأطراف ذات العلاقة.

## 3.2 2. مشاركة الأطراف ذات العلاقة

يعتبر إشراك أولياء الأمور/الأوصياء في تنظيم الأنشطة والمشاركة في عملية التعلم بجميع مراحلها، أمرًا مهمًا لتعزيز بيئة تعليمية تعاونية. وتساهم مشاركتهم النشطة في دعم المتعلمين؛ مما يعزز من شعورهم بأنهم جزءٌ من العملية التعليمية.

كما تُقوي هذه المشاركة الروابط المجتمعية؛ مما يُعزز الشعور بالانتماء بين الأسرة والمؤسسة، وبالتالي، تؤدي هذه الجهود المشتركة إلى تحسين التجربة التعليمية الشاملة، وتعزيز المخرجات التعليمية.

سيقوم موظفو الهيئة بتنفيذ عددٍ من الأنشطة للتعرف على فاعلية المجال (2): "جودة القيادة والإدارة"، ومن هذه الأنشطة، على سبيل المثال لا الحصر:

- **تقييم وعي القيادة:** يهدف إلى تقييم فهم القادة لآليات التقييم الذاتي وفعاليتها في تقييم الوضع الحالي وتحديد الأولويات للمؤسسة. ويتضمن ذلك تحليل قدرتهم على اتخاذ القرارات الإستراتيجية، وتعزيز ثقافة التعاون والشمولية. علاوة على ذلك، يتناول مدى إدراك القادة للتحديات التي تواجه المتعلمين وفعاليتها الطرق المعتمدة لتحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة.

- **تحليل الخطط:** يتضمن تحليل خطط عمل المؤسسة للتعرف على فاعليتها في تحسين جودة التعليم وتوفير بيئة تعلم شاملة. كما يساهم في الكشف عن الفرص والتحديات التي يمكن استثمارها لتعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف المرجوة. ويهدف أيضًا إلى تقييم شمولية الخطط ودقتها في التركيز على أولويات التحسين.
- **تقييم الموارد:** يشمل التأكد من توافر، وملاءمة، وفاعلية الموارد البشرية والمادية.
- **المقابلات واستطلاع الآراء وتحليل المستندات:** يتضمن تحليل المقابلات، والاستبيانات مع الموظفين في المؤسسات والشركاء، ومراجعة المستندات المتعلقة بالأداء.

### أمثلة على مصادر الحصول على المعلومات والأدلة:

- رؤية المؤسسة.
- خطط عمل المؤسسة، كالخطة التشغيلية وغيرها.
- السياسات الإدارية، والتنظيمية، والتعليمية.
- ملفات المتعلمين.
- ملفات الموظفين.
- مستندات وسجلات المؤسسة، كسجلات حضور المتعلمين ومتابعة انضباطهم، والسجلات الخاصة بتقدمهم.
- الموارد البشرية والمادية وتوظيفها.
- بيئة تعليمية آمنة وصحية ومجهزة بالأثاث والأدوات والوسائل التعليمية اللازمة.
- البرامج التعليمية (سواء المُعدَّة داخليًا أو خارجيًا).
- متابعة أداء الموظفين.
- التدريب والتطوير المهني.
- الخدمات الأساسية والمساندة.
- التواصل والمشاركة مع الأطراف ذات العلاقة.
- مقابلة أعضاء الهيئة الإدارية.
- مقابلة أولياء الأمور/ الأوصياء.

توضح إرشادات المراجعة عمليات وأساليب تقييم فاعلية أداء المؤسسات التي يستخدمها موظفو هيئة جودة التعليم والتدريب في تقييم فاعلية أداء المؤسسة.

### منهجية المراجعة

يُعد التقييم الذاتي الذي تُجره المؤسسة بشكلٍ مستمرٍ ومنتظمٍ، أمرًا بالغ الأهمية لتحسين أدائها وتطويره. ويُعتبر هذا المبدأ الأساسي في منهجية عملية المراجعة؛ حيث يُطلب من المؤسسة تسجيل نتائجها في استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالهيئة، وتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وذلك وفقًا للمعايير الموضحة في الدليل الذي يستخدمه المراجعون لتقييم الجودة في جميع المجالات الرئيسية.

يقوم المراجعون بتقييم جودة ما يتم تقديمه في المؤسسات من خلال تنفيذ مجموعة من الأنشطة، مثل ملاحظة الحصص/الجلسات، وعقد المقابلات، واستطلاع الآراء، والمشاركة في المناقشات، وتحليل المستندات، وتفقد البيئة، والاطلاع على أعمال المتعلمين. وتضمن هذه المنهجية الشاملة إجراء تقييم شامل للأداء العام للمؤسسة. استنادًا إلى الأدلة التي تم جمعها أثناء عملية المراجعة، يُصدر المراجعون التوصيات العامة فيما يتعلق بجودة ما يتم تقديمه في المؤسسة. وتُعد التغذية الراجعة لإدارة المؤسسة جزءًا لا يتجزأ من عملية المراجعة؛ لضمان فهم منتسبيها لكيفية إعداد مُسوّدة تقرير المراجعة من قبل مراجعي الهيئة.



## مراحل وإجراءات المراجعة

تخضع عملية المراجعة في جميع مراحلها المختلفة لإجراءات تضمن جودتها. وتنقسم عملية المراجعة إلى ثلاث مراحل رئيسية، وهي كالتالي:

### المرحلة (1): إجراءات ما قبل المراجعة

- قبل أسبوعين من موعد المراجعة، تقوم هيئة جودة التعليم والتدريب بإخطار المؤسسة بموعد المراجعة واسم قائد فريق المراجعة.
- سيتم تزويد المؤسسة برابط استطلاع رأي أولياء الأمور/الأوصياء لمشاركته معهم.
- تُرسل المؤسسة استمارة التقييم الذاتي بعد تعبئتها في الموعد المحدد إلى الإدارة المعنية بهيئة جودة التعليم والتدريب، مع المستندات التالية:
  - قائمة توزيع الموظفين بالمؤسسة.
  - خطط عمل المؤسسة - إن وجدت - مثل: الخطة التشغيلية.
  - الجداول الأسبوعية، مع تسليط الضوء على جلسات الخدمات الأساسية والمساندة والأنشطة المختلفة التي يقوم بها المتعلمون على مدار اليوم.
- قبل أسبوع من بداية المراجعة، يقوم قائد فريق المراجعة بالتواصل مع قيادة المؤسسة عبر الهاتف لمناقشة الأمور التنظيمية للمراجعة.
- يقوم قائد فريق المراجعة بتحليل استمارة التقييم الذاتي المقدمة من المؤسسة، وتحليل استطلاع رأي أولياء الأمور/الأوصياء، وأية مستندات أخرى مقدمة من قبل المؤسسة.

### المرحلة (2): إجراءات أثناء المراجعة

- تستمر زيارة المراجعة الميدانية عادةً يومين، ويقوم المراجعون خلالها بما يلي:
    - ملاحظة أنشطة المؤسسة.
    - التحقق من ملفات المتعلمين وأعمالهم الأخرى لمتابعة التقدم الذي يحرزونه.
    - مراجعة أية مستندات إضافية تتعلق بمجالات المراجعة.
    - النقاش مع المتعلمين والموظفين في المؤسسة وأولياء الأمور/الأوصياء.
    - التحدث مع المتعلمين داخل الفصول وخارجها (حيثما كان ذلك مناسبًا).
    - ضمان توافر الموارد وتوظيفها بطريقة ملائمة وفاعلة.
    - تقديم قائد فريق المراجعة التغذية الراجعة النهائية مع توصيات المراجعة إلى إدارة المؤسسة.
  - يلتزم المراجعون بأعلى معايير المهنية في أعمالهم.
- ومن الجدير بالذكر أن المراجعين سيقومون بملاحظة الحصص/الجلسات الأساسية والمساندة؛ لتقييم فاعليتها من خلال تحليل مستوى مشاركة المتعلمين وتفاعلهم، إلى جانب خطط البرامج والخدمات، وترتيبات البيئة التعليمية، وطرق التقييم والتعليم. كما سيتم تقييم معدل التغذية الراجعة المقدمة للمتعلمين وفعاليتها.

### المرحلة (3): إجراءات ما بعد المراجعة

- تقوم هيئة جودة التعليم والتدريب بإرسال مسوِّدة تقرير المراجعة إلى المؤسسة، وذلك خلال موعد أقصاه 4 أسابيع من تاريخ المراجعة.
- يحق للمؤسسة مراجعة التقرير والتحقُّق من الحقائق الواردة فيه، خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلامه.
- يجب على جميع المؤسسات تقديم خطط العمل الخاصة بها لتنفيذ أية توصيات مقدمة، وذلك في غضون أربعة أسابيع من استلام تقرير المراجعة.



### مدونة قواعد السلوك للمراجعين

- تُمثِّل مدونة قواعد السلوك الخاصة بمراجعة احتياجات التربية الخاصة أعلى المستويات المهنية التي تضمن إجراء المراجعات بنزاهة وحيادية، مع احترام جميع الأطراف ذات الصلة. وتتمثل القيم الأساسية فيما يلي:
- **المساءلة:** تحمل المسؤولية الكاملة عن الإجراءات والقرارات المتخذة، مع ضمان الشفافية والالتزام بالمعايير الأخلاقية.
  - **الحس المهني:** بيان القدرة على إدراك المواقف العملية واتخاذ القرارات المناسبة استناداً إلى الفهم الشامل بمجالات العمل.
  - **الاحترافية:** التصرف بمستوى عالٍ من الكفاءة والمهارة أثناء أداء المراجعة، مع الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية المتعارف عليها. وتعكس الاحترافية سلوكيات ومواقف تعزز الجودة.
  - **النزاهة:** الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية، والعمل بأمانة وشفافية وإنصاف في جميع جوانب أعمال المراجعة.

- **الاحترام:** معاملة جميع الأفراد بكرامة واحترام، وتقدير وجهات نظرهم ومساهماتهم في مجتمع مؤسسات التربية الخاصة.
- **التميز:** السعي الدائم نحو تحقيق التميز في جميع جوانب أعمال المراجعة، وتقديم تغذية راجعة شاملة ودقيقة وقابلة للتنفيذ من قبل مؤسسات التربية الخاصة.

يجب على جميع المراجعين الالتزام بأعلى معايير السلوك المهني، والامتثال للمبادئ الموضحة في هذه المدونة. من خلال تمسكهم بها بشكل مستمر، يمكن للمراجعين المساهمة في تنفيذ نظام مراجعة احتياجات التربية الخاصة بشكلٍ عادلٍ وفعالٍ، مما يحمي مصالح جميع الأطراف ذات العلاقة، وخاصة المتعلمين. وفي حال رغبة المؤسسة في تقديم التظلم بشأن قواعد السلوك، يجب عليها اتباع التعليمات المتاحة لهذا الغرض على الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.

## مخرجات المراجعة

يتضمن تقرير مراجعة أداء المؤسسات جوانب القوة، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والتوصيات.

## تعطل/عدم استكمال عملية المراجعة

في حال تعطلت عملية المراجعة لأي ظروف استثنائية، مثل: الكوارث الطبيعية أو الأوبئة، فسيتم تقييم الحالة، وفقاً لسياسات وإجراءات هيئة جودة التعليم والتدريب.



**هيئة جودة التعليم والتدريب**  
**Education & Training Quality Authority**