

KHAWARIZMI ACADEMY

Learner's Handbook

دليل المتعلم

Controlled Copy

## Table of Contents

1.....	Learner's Handbook
1.....	دليل المتعلم.....
7.....	Document Control Template
8.....	مقدمة دليل المتعلم.....
8.....	التزامنا بالجودة والاعتماد الوطني.....
9.....	ماذا نوفر لك كمتعلم في الأكاديمية؟ .....
10.....	2. سياسات القبول والتسجيل .....
10.....	أولاً: متطلبات القبول والوثائق المطلوبة.....
10.....	ثانياً: مسارات القبول المستحدثة.....
11.....	ثالثاً: آلية اتخاذ قرار القبول .....
11.....	3. الالتزامات المالية واسترداد الرسوم.....
13.....	4. نظام التدريب وأنماط التعلم.....
13.....	أولاً: أنماط الدراسة والتعلم وطرق تقديم التدريب.....
13.....	ثانياً: دعم مهارات الحساب واللغة.....
14.....	ثالثاً: نظام إدارة التعلم الذكي (LMS) - دليل المتعلم الرقمي.....
14.....	رابعاً: المصادر والمواد التدريبية والملكية الفكرية .....
15.....	5. التقييم القائم على الجدارة والكفاءة (Competency-Based Assessment).....
15.....	أولاً: مفهوم التقييم ونظام التقديرات (C / NYC).....
15.....	ثانياً: أساليب وأدوات التقييم.....
16.....	ثالثاً: سياسة تسليم التكاليف والمواعيد النهائية.....
16.....	رابعاً: سياسة إعادة التقييم.....
17.....	خامساً: حوكمة التقييم وضمان العدالة (أدوار المقيمين والمدققين الداخليين).....
17.....	سادساً: سياسة حماية البيانات وخصوصية المتعلم.....
18.....	6. قواعد السلوك والنزاهة الأكاديمية.....
18.....	أولاً: ميثاق حقوق ومسؤوليات المتعلم.....
19.....	ثانياً: سياسة النزاهة الأكاديمية وضوابطها.....
20.....	ثالثاً: سياسة تكافؤ الفرص والتنوع.....
20.....	رابعاً: الصحة والسلامة والبيئة.....
21.....	خامساً: مصفوفة الإجراءات التأديبية وتدرج العقوبات.....



22.....	7. سياسة الحضور والغياب .....
22.....	أولاً: نسبة الحضور المطلوبة والأثر الأكاديمي .....
23.....	ثانياً: آلية الإبلاغ عن الغياب والأعذار المقبولة .....
23.....	ثالثاً: الالتزام بالمواعيد وقواعد التأخير عن المحاضرات .....
24.....	رابعاً: آلية المتابعة، والإنذارات، وإجراءات التصعيد .....
24.....	خامساً: إعادة القيد بعد الغياب الطويل .....
24.....	سادساً: حوكمة وأمن سجلات الحضور والغياب .....
25.....	8. خدمات دعم المتعلمين .....
25.....	أولاً: الإرشاد الأكاديمي والتوجيه الذاتي المباشر .....
25.....	ثانياً: التوجيه المهني والتوظيف .....
26.....	ثالثاً: سياسة دعم أصحاب الهمم .....
28.....	9. التظلمات والشكاوى .....
28.....	أولاً: سياسة التظلم الأكاديمي .....
29.....	ثانياً: الشكاوى العامة والإدارية .....
30.....	ثالثاً: مصفوفة التصعيد الزمني للشكاوى العامة .....
31.....	رابعاً: حوكمة الأرشيف والتحسين المستمر .....
32.....	10. التخرج وإصدار الشهادات .....
32.....	أولاً: شروط ومتطلبات التخرج الأساسية .....
32.....	ثانياً: آلية ومراحل إصدار الشهادات والاعتماد الرقمي .....
33.....	ثالثاً: حوكمة البيانات وحفظ سجلات الخريجين .....



## Version Control Table

Version	Date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Description of Changes
1.0	06.12.2021	KTS – Vocational Qualification Dept.	Lead Internal Verifier (IV)  Internal Quality Assurer (IQA)	Chief Executive Officer (CEO)	
2.0	8.6.2026	KA – Vocational Qualification Dept.	Lead Internal Verifier (IV)  Internal Quality Assurer (IQA)	Chief Executive Officer (CEO)	<p>Comprehensive update and alignment of Handbook Sections (5, 6, 7, 8, 9, 10) to meet regulatory requirements.</p> <p>Incorporated dedicated regulatory policies: Addition of Data Protection &amp; Learner Privacy Policy: Ensures strict compliance with the UAE Personal Data Protection Law (Federal Decree-Law No. 45 of 2021). Clarifies the secure handling of student data and formalizes the archiving mandates of 10 years for assessment/IQA portfolios and 50 years for permanent graduation registries. Addition of Equal Opportunity &amp; Diversity Policy: Formalizes the KA's commitment to a fair, inclusive, and tolerant learning environment (in line with UAE national values), ensuring equal access to enrollment, training, assessments, and academic support without discrimination.</p>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Section 5 (CBA):</b> Integrated Competency-Based Assessment framework (C/NYC) and formalized the VARCS evidence methodology to align with external audit expectations.</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Section 6 (Code of Conduct):</b> Embedded UAE national identity expectations (modest attire, customs, and traditions), established a clear disciplinary escalation matrix, and aligned Health, Safety, and Environment (HSE) protocols.</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Section 7 (Attendance):</b> Formalized electronic attendance tracking via LMS\$, reinforced the mandatory <b>80%</b> minimum threshold, and established the automated withdrawal rule after one calendar month of unexcused absence.</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Section 8 (Learner Support):</b> Structured the Learners of Determination policy in strict compliance with UAE Federal Law No. 29 (2006), detailing Individual Support Plans (ISP) and reasonable accommodation frameworks.</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Section 9 (Appeals &amp; Complaints):</b> Formally separated the Academic Appeals pathway (10 working days timeline) from General Complaints, introducing a strict response and escalation matrix.</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Section 10 (Graduation &amp; Certification):</b> Developed a new graduation policy defining competency criteria and clearing financial/administrative liabilities, detailing the three-tier verification process (IV, EV, and digital</li> </ul>

					endorsement via ACTVET/NQC gateways)
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Record Retention (General):</b> Standardized secure data archiving protocols (10 years retention for conduct, appeals, and \$ISP\$ records; 30 years retention for final achievement and certification logs).</li> </ul>

## Document Control Template

<b>Document Title</b>	Learner's Handbook دليل المتعلم
<b>Document Code</b>	<i>KTS-QA-LMN-01</i>
<b>Version No.</b>	2.0
<b>Effective Date</b>	8 June 2026
<b>Next Review Date</b>	7 June 2028
<b>Review Frequency</b>	2 Years
<b>Developed by</b>	Vocational Qualification (VQ) Committee
<b>Reviewed by</b>	IQA
<b>Reviewer Signatory</b>	
<b>Approved by</b>	CEO
<b>Authorized Signatory</b>	
<b>Confidentiality Level</b>	Internal Document
<b>Related Documents</b>	Trainees Code of Conduct & Ethics Policy, Trainee Attendance Policy, Learners of Determination Policy, Complaint Policies and Procedures, Appeal Policy, Health, Safety, and Environment Policy, IQA Manual.
<b>Distribution</b>	Enrolled Learners, Trainers, Assessor, IVs, IQA, Learner Affairs Officer, Vocational Qualification Manager
<b>Supersedes</b>	Ver. 1.0

<b>Version:</b>	2.0
<b>Effective Date:</b>	8 June 2026
<b>Next Review Date:</b>	7 June 2028
<b>Approved by:</b>	CEO
<b>Responsible Department:</b>	Vocational Qualification Department

## مقدمة دليل المتعلم

### مرحباً بكم في أكاديمية الخوارزمي،

يسعدنا انضمامكم إلينا لتبدأوا رحلة مميزة نحو تطوير مهارتكم المهنية والأكاديمية. تلتزم الأكاديمية بتقديم برامج ومؤهلات مهنية وطنية مصممة وفق أعلى المعايير العالمية والمحلية، لتضمن لكم تلبية تطلعاتكم واحتياجات سوق العمل المستقبلي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### التزامنا بالجودة والاعتماد الوطني

تخضع جميع برامجنا ومؤهلاتنا المهنية لمنظومة حوكمة دقيقة وضمان جودة صارم، حيث تلي الأكاديمية بشكل كامل متطلبات واشتراطات:

- مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني (ACTVET) بصفتنا مزود تدريب معتمد (ATP).
- المركز الوطني للمؤهلات (NQC) التابع لوزارة التربية والتعليم، لضمان مواءمة مخرجات التعلم مع منظومة المؤهلات الوطنية. (QFEmirates).
- الاعتماد الدولي والشراكات: منظومة كواليفاي البريطانية: (Qualifi) نتيح للمتعلمين فرصة الحصول على مؤهلات دولية معتمدة من مكتب تنظيم الامتحانات والشهادات في بريطانيا (Ofqual)، مما يمنح شهادتكم اعترافاً عالمياً ويفتح لكم مسارات مرنة لتسريع التعليم (Top-Up) واستكمال دراستكم الجامعية في الخارج، إلى جانب إمكانية مواءمتها واحتسابها محلياً عبر نظام الاعتراف بالتعلم السابق (RPL).

## ماذا نوفر لك كمتعلم في الأكاديمية؟

- بيئة تعلم مرنة ومتطورة: ندمج في برامجنا بين التعليم المباشر، التدريب العملي القائم على الكفاءة والجدارة، والتعلم الذاتي الرقمي لضمان مرونة وجودة التحصيل العلمي.
  - كادر تعليمي مرخص: يشرف على تدريبكم وتقييمكم نخبة من المدربين والمقيمين والمقومين الداخليين المعتمدين والمرخصين رسمياً.
  - نظام الاعتراف بالتعلم والخبرات السابقة: (RPL) إذا كان لديك خبرات عملية سابقة أو شهادات تدريبية في ذات المجال، تتيح لك الأكاديمية فرصة تقييمها واحتسابها ضمن ساعاتك المعتمدة وفقاً للوائح الوطنية المنظمة.
  - مسارات تجسير واضحة: نضمن لك مرونة الانتقال ومواصلة تعليمك بفضل مواءمة مؤهلاتنا مع مسارات التعليم العالي والمهني بالدولة.
- يُعد هذا الدليل مرجعكم الأساسي خلال فترة دراستكم، حيث يوضح حقوقكم، وواجباتكم، والسياسات الأكاديمية والتدريبية (مثل سياسات الحضور، والتقييم، وضمان الجودة) التي نتبعها لضمان تجربة تعليمية عادلة ومتميزة.
- نتمنى لكم رحلة تدريبية ملهمة وموفقة!

المدير التنفيذي لأكاديمية الخوارزمي

## 2. سياسات القبول والتسجيل

تعتمد أكاديمية الخوارزمي سياسة قبول مرنة وعادلة تتيح للمتعلمين الالتحاق بالمؤهلات الوطنية والدولية بناءً على الكفاءة والقدرة على تلبية مخرجات التعلم، وذلك وفقاً للاشتراطات التالية:

### أولاً: متطلبات القبول والوثائق المطلوبة

للقبول في البرامج والمؤهلات المهنية (الوطنية والدولية)، يجب على المتقدم تقديم الوثائق والمستندات التالية:

1. طلبات الالتحاق: استمارة طلب الالتحاق الإلكترونية أو الورقية مستوفاة بالكامل.
2. المؤهل الدراسي: شهادة الثانوية العامة (أو ما يعادلها)، أو شهادة نجاح معتمدة ومصدقة من وزارة التربية والتعليم في دولة الإمارات إذا كانت صادرة من مدرسة خاصة أو من خارج الدولة.
3. إثبات الشخصية:
  - صورة من بطاقة الهوية الإماراتية (سارية المفعول).
  - صورة من جواز السفر والإقامة (لغير المواطنين) سارية المفعول.
  - صورة من خلاصة القيد (للمواطنين).
4. شهادة الميلاد أو مستخرج رسمي منها لتقدير السن.
5. السيرة السلوكية: شهادة حسن سير وسلوك سارية المفعول (لا تتجاوز 3 أشهر من تاريخ الإصدار).
6. الجدارة والمقابلة: اجتياز المقابلة الشخصية المقررة لتقييم مدى ملاءمة المتقدم للمؤهل المهني المختار.

### ثانياً: مسارات القبول المستحدثة

- تماشياً مع النظم اللوائح الحديثة، توفر الأكاديمية مسارات بديلة ومكملة للقبول:
- سياسة الاعتراف بالتعلم والخبرات السابقة (RPL): يُعفى المتقدمون الذين يمتلكون خبرات عمل عملية أو مؤهلات غير رسمية سابقة من بعض شروط القبول أو بعض الوحدات الدراسية، بعد خضوعهم لتقييم محفظة الإنجاز (Portfolio Assessment) واعتمادها من الجهات المانحة حسب الأصول.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 10 of 34	



- الكفاءة اللغوية والمستويات التدريبية: بالنسبة لمؤهلات **Qualifi** الدولية، قد يتطلب القبول إثبات مستوى معين في اللغة الإنجليزية (مثل الحصول على درجة محددة في IELTS أو ما يعادلها) لضمان قدرة المتعلم على استيعاب المادة التدريبية.

### ثالثاً: آلية اتخاذ قرار القبول

1. تتولى الإدارة الأكاديمية مراجعة ودراسة ملفات المتقدمين للتأكد من استيفائهم لكافة شروط الجدارة والقبول المعتمدة.
2. لا يعتمد القبول فقط على النسبة المئوية لشهادة الثانوية العامة، بل يركز على تقييم شامل يتضمن أداء الطالب في المقابلة الشخصية، والقدرات المهنية، ومصفوفة عناصر التقييم الموضوعية مسبقاً من قبل اللجنة الأكاديمية.
3. يُرفع بيان بأسماء الطلاب الموصى بقبولهم إلى المدير الأكاديمي / الإدارة العليا للاعتماد النهائي وإصدار قرار القبول الرسمي.
4. يتم إخطار المتعلمين بقبولهم رسمياً عبر قنوات التواصل المعتمدة (البريد الإلكتروني/نظام إدارة التعلم (LMS)، ويُتاح القرار في مقر الأكاديمية.

### 3. الالتزامات المالية واسترداد الرسوم

تلتزم الأكاديمية بأعلى معايير الشفافية المالية وحماية حقوق المتعلم. يرجى قراءة الأحكام والشروط المالية التالية بعناية، مع العلم أن هذه الفقرة تخضع وتُقرأ بالتكامل مع سياسة استرداد الرسوم الدراسية المعتمدة في الأكاديمية تحت رقم: KTS-QA-POL-7.2.2.

#### أولاً: شروط وجدول استرداد الرسوم الدراسية

1. رسوم التسجيل والقبول: عند قبولك رسمياً، يتم دفع رسوم تسجيل وقدرها 3,500 درهم إماراتي، وهي غير قابلة للاسترداد نهائياً تحت أي ظرف.
2. جدول نسب الاسترداد: في حال رغبتك في الانسحاب، تُحتسب الخصومات من إجمالي رسوم البرنامج (وليس من قيمة القسط الأول) وفقاً لتاريخ تقديم الطلب:

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0 Version No.2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026 Page: 11 of 34	AL KHAWARZMI ACADEMY
--	-----------------------	---	----------------------



- الانسحاب خلال الأسبوع الأول من التسجيل: خصم 25% من الرسوم (استرداد 75%).
- الانسحاب خلال الأسبوع الثاني من التسجيل: خصم 50% من الرسوم (استرداد 50%).
- الانسحاب بعد الأسبوع الثاني (بدءاً من الأسبوع الثالث): خصم 100% (لا يوجد استرداد - 0%).

3. محددات الاسترداد: لا تُقبل أي طلبات استرداد بعد مرور ثلاثة (3) أسابيع من تاريخ التسجيل، أو في حال إصدار أي وثيقة رسمية للمتعلم (مثل شهادة لمن يهمله الأمر)، كما أن الرسوم غير قابلة للتحويل لمتعلم آخر.

#### ثانياً: خطة السداد وإجراءات التعثر المالي

- الأقساط الشهرية: يلتزم المتعلم بسداد الأقساط الشهرية بحد أدنى 1,500 درهم إماراتي شهرياً، وذلك خلال الأيام الخمسة (5) الأولى من كل شهر.
- تبعات عدم السداد: في حال التخلف عن سداد الأقساط، تُطبق الإجراءات التنظيمية المذكورة تفصيلاً في السياسة، والتي تشمل حرمان المتعلم من حضور المحاضرات، أو تقديم أدلة التقييم والتكليفات، أو تقييم أدائه من قبل المقيّم المعتمد.
- طلب التأجيل: يمكنك تقديم طلب كتابي رسمي لإدارة المؤهلات لطلب مراجعة أو تأجيل القسط الشهري ويخضع للموافقة الإدارية.

#### ثالثاً: آلية تقديم طلب الاسترداد والممدد الزمنية

في حال اتخاذ قرار الانسحاب، يتعين عليك تعبئة "نموذج طلب الاسترداد الرسمي" لدى منسق إدارة التدريب وإرفاق إيصال الدفع. تمر المعاملة بـ (7) مراحل تدقيق وضمان جودة داخلية، ويتم صرف المبالغ المستحقة (عبر شيك أو تحويل بنكي) خلال 15 يوم عمل من تاريخ الموافقة النهائية للرئيس التنفيذي أو المدير الأكاديمي.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 12 of 34	

#### 4. نظام التدريب وأنماط التعلم

تلتزم أكاديمية الخوارزمي بتقديم بيئة تعليمية وتدريبية مبتكرة وشاملة تركز على التقييم القائم على الجدارة والكفاءة (**Competency-Based**)، لتأهيلكم وتزويدكم بالمهارات والسمات المهنية التي يتطلبها سوق العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك وفق المبادئ والأنماط التالية:

##### أولاً: أنماط الدراسة والتعلم وطرق تقديم التدريب

تعتمد الأكاديمية نموذج التعلم المدمج والمرن (**Blended Learning**) لضمان تحقيق أفضل مخرجات تعلم ممكنة، ويتكون هذا النموذج من ثلاثة مسارات أساسية:

1. **التعليم المباشر والتفاعلي:** محاضرات وورش عمل تفاعلية داخل الصفوف الدراسية تهدف إلى بناء الأساس المعرفي، وتفعيل التفكير النقدي وربط المفاهيم النظرية بالتطبيقات العملية وسياقات مكان العمل.

2. **الورش والتدريبات العملية:** تدريب عملي تطبيقي يحاكي بيئات العمل الواقعية وسياقات الصناعات التخصصية، لتمكينكم من بناء مهارات حقيقية وأدلة أداء قابلة للتقييم.

3. **التعلم الذاتي الرقمي:** أنشطة تعليمية ومواد إثرائية عبر الإنترنت تتيح لكم التعلم بالسرعة والوقت المناسبين لكم لتوسيع مدارككم المعرفية.

##### ثانياً: دعم مهارات الحساب واللغة (**LLN - Language, Literacy, and Numeracy**)

تدرك الأكاديمية أن التميز في سوق العمل يتطلب مهارات قوية في التواصل والتحليل الرقمي، لذا يلتزم المدربون والمقيمون بدمج وتطوير هذه المهارات ضمن تخصصاتكم المهنية:

• **مهارات القراءة والكتابة (**Literacy**):** تمكينكم من قراءة واستخدام وتحليل المعلومات المكتوبة، وصياغة التقارير الفنية بشكل مهني ومقروء يتناسب مع الجمهور المستهدف في بيئات العمل.

• **المهارات الحسابية (**Numeracy**):** تمكينكم من تطبيق المعارف والمهارات الرياضية والإحصائية بفاعلية لحل المشكلات وإكمال المهام المهنية في سياقات العمل المختلفة.



- **الدعم الفردي المخصص:** يتم استخدام التقييم المستمر لتحديد احتياجاتكم الفردية، وتقديم توجيهات واستراتيجيات مخصصة داخل الفصول الدراسية لضمان وصولكم للكفاءة المطلوبة بكل ثقة.

### ثالثاً: نظام إدارة التعلم الذكي (LMS) - دليل المتعلم الرقمي

- تُعد منصة إدارة التعلم الرقمية الخاصة بالأكاديمية بوابة دخولكم الأساسية لرحلتكم التدريبية، ويتعين عليكم استخدامها لإنجاز المهام التالية:
- **الاطلاع على الجداول والخطط:** متابعة جداول المحاضرات، وتواريخ ورش العمل، والخطط الأسبوعية للبرنامج بانتظام.
- **تسليم التكاليفات وحل الواجبات:** تحميل أدلة الأداء، والمشاريع، وحل التقييمات المعرفية في مواعيدها المحددة لضمان مراجعتها من قبل مقيّم الأداء (Assessor).
- **التغذية الراجعة المستمرة:** الاطلاع على الملاحظات والتغذية الراجعة الدورية الصادرة من المقيمين والمقومين الداخليين (IVS) لتطوير مستواكم ومعرفة إنجازاتكم الفردية.
- **رابعاً: المصادر والمواد التدريبية والملكية الفكرية**  
لضمان بيئة تدريبية عادلة وممتثلة لأفضل الممارسات التنظيمية، يخضع استخدام مصادر التعلم للقواعد التالية:
- **حق الوصول إلى المصادر:** تمنح الأكاديمية لجميع المتعلمين المسجلين حق الوصول الكامل للمواد التدريبية، والمراجع، والمنصات التكنولوجية المتوفرة بمقر الأكاديمية أو عبر المنصة الرقمية.
- **سياسة الملكية الفكرية والنزاهة الأكاديمية:**
  - جميع المواد التدريبية، والمناهج، وحقائب التعلم هي ملكية فكرية محمية خاصة بالأكاديمية أو هيئات المنح الدولية مثل (Qualifi). ويُمنع منعاً باتاً إعادة نشرها أو تداولها خارج النطاق التعليمي المعتمد.



○ يلتزم المتعلم بالأمانة العلمية عند إعداد تكليفاته، ويجب عليه توثيق المراجع والمصادر المستخدمة بدقة. يُعد الانتحال العلمي (النسخ واللصق دون ذكر المصدر) أو تقديم أعمال الآخرين مخالفة صريحة لسياسة الجودة، وتُعرض صاحبها للإجراءات التأديبية والحرمان من التقييم.

### 5. التقييم القائم على الجدارة والكفاءة (Competency-Based Assessment)

تتبع أكاديمية الخوارزمي نظام تقييم متطور ممثل لإطار ضمان الجودة الخاص بمركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني (ACTVET)، ومعايير المركز الوطني للمؤهلات (NQC). يهدف هذا النظام إلى قياس قدرتك الفعلية على الأداء وفقاً للمستويات المعتمدة في بيئات العمل الحقيقية.

#### أولاً: مفهوم التقييم ونظام التقديرات (C / NYC)

على عكس التعليم الأكاديمي التقليدي الذي يعتمد على الدرجات الرمزية أو النسب المئوية (A-\$) \$F أو 0\$% - 100\$%)، فإن التقييم في الدبلومات المهنية يعتمد على إثبات الجدارة، وتكون النتيجة النهائية لكل وحدة دراسية إما:

- **مؤهل (C - Competent):** وتعني أنك نجحت في تقديم أدلة كافية وصحيحة تثبت استيفاءك لجميع مخرجات التعلم ومعايير الأداء المطلوبة في الوحدة.
- **غير مؤهل بعد (Not Yet Competent - NYC):** وتعني أنك بحاجة إلى تطوير بعض المهارات أو استكمال بعض الأدلة والمعارف للوصول إلى المستوى المطلوب، وهي لا تعني الفشل بل فرصة للتطوير وإعادة التقييم.

#### ثانياً: أساليب وأدوات التقييم

لإصدار الحكم بكفاءتك، يقوم مقيّم الأداء بجمع الأدلة باستخدام أساليب متنوعة تراعي الفروق الفردية والمرونة، وتشمل:

1. **الملفات الإنجازية (Portfolios):** ملف رقمي أو ورقي يجمع فيه المتعلم كافة أعماله، وتكليفاته، وتقاريره الفنية عبر نظام إدارة التعلم (LMS).

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0 Version No.2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026 Page: 15 of 34	AL KHAWARZMI ACADEMY
--	-----------------------	---	----------------------



2. المشاريع المهنية: مهام متكاملة يقوم المتعلم بتصميمها وتنفيذها لربط المعارف النظرية بالتطبيق العملي.

3. الملاحظة العملية (Practical Observation): تقييم مباشر لأدائك وسلوكك المهني أثناء تنفيذ المهام في الورش والمختبرات أو محاكاة بيئات العمل.

4. الاختبارات المعرفية: أسئلة تحريرية أو شفوية أو رقمية للتأكد من استيعابك للمفاهيم الأساسية للوحدة.

#### قاعدة ذهبية للمتعلم (معايير الأدلة (VARCS):

يجب أن تكون جميع الأدلة التي تقدمها للمقيّم: صحيحة (مرتبطة بالوحدة)، أصيلة (من مجهودك الشخصي)، كافية (تغطي كل المتطلبات)، موثوقة (ثابتة الجودة)، وحالية (حديثه لم يتجاوز عليها 3 أشهر).

#### ثالثاً: سياسة تسليم التكاليفات والمواعيد النهائية

لضمان سير العملية التدريسية بنجاح، تلتزم الأكاديمية بالضوابط التالية:

- الالتزام بالجدول الزمني: يحدد المقيم جدولاً زمنياً واضحاً لتسليم واستلام كافة المهام والتكاليفات بما يتناسب مع الساعات المعتمدة للوحدة.
- التأخير والتمديد: يجب تقديم التكاليفات في مواعيدها المحددة عبر الـ LMS. في حال وجود ظرف قهري، يجب على المتعلم تقديم طلب تمديد رسمي ومبرر للمقيم قبل الموعد النهائي بـ (48) ساعة على الأقل.
- النزاهة الأكاديمية: يُمنع منعاً باتاً الاقتباس غير القانوني (النسخ واللصق دون ذكر المصدر) أو الغش والتواطؤ (الاستعانة بآخرين لحل التكاليفات). يُعد ذلك إخلالاً بالنزاهة ويترتب عليه حرمان المتعلم من التقييم وإحالتة للجنة التأديبية.

#### رابعاً: سياسة إعادة التقييم (Re-assessment)

في حال حصولك على نتيجة "غير مؤهل بعد (NYC)" في أي تكليف أو وحدة دراسية، تمنحك الأكاديمية الدعم اللازم لاستكمال رحلتك وفق الشروط التالية:

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0 Version No.2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026 Page: 16 of 34	AL KHAWARZMI ACADEMY
--	-----------------------	---	----------------------



1. يقوم المقيم بتقديم تغذية راجعة تفصيلية (Formative Feedback) خلال أسبوعين من تسليمك للعمل موضحاً جوانب النقص.
2. تُتاح للمتعلم فرصة إعادة تقديم الأدلة أو إعادة الاختبار بعد فترة محددة تُخصص للتطوير والإرشاد الأكاديمي.
3. يجب أن تتم الإعادة وفق اللوائح التنظيمية المعتمدة لـ ACTVET و Qualifi وفي إطار المدة الزمنية المسموح بها للبرنامج.
4. **حق التظلم (Appeal):** إذا شعرت أن قرار التقييم الصادر بحقك غير عادل، يحق لك تقديم "طلب استئناف/تظلم أكاديمي" رسمي إلى الإدارة الأكاديمية في غضون 10 أيام عمل من تاريخ استلامك النتيجة.

#### خامساً: حوكمة التقييم وضمان العدالة (أدوار المقيمين والمدققين الداخليين)

تضمن الأكاديمية نزاهة وعدالة عملية التصحيح وعدم تحيزها من خلال نظام حوكمة ثنائي:

- **مقيّم الأداء (Assessor):** هو خبير تخصصي مؤهل يمتلك المهارات العلمية والعملية، يتولى إرشادك، وتحديد مهام التقييم، وإصدار الحكم المبدئي على كفاءتك بناءً على أدلتك فقط.
- **المدقق الداخلي (Internal Verifier - IV):** هو أخصائي مستقل لضمان الجودة لا يشارك في التدريس أو التقييم المباشر للمجموعة. يقوم بالتحقق من جودة المهام قبل طرحها لك، كما يقوم بالتدقيق على عينة لا تقل عن 30% من ملفات المتعلمين لضمان أن المقيم أصدر أحكاماً دقيقة وعادلة ومطابقة لمعايير الجودة الوطنية والدولية.

#### سادساً: سياسة حماية البيانات وخصوصية المتعلم

التزاماً بقانون حماية البيانات الشخصية الإماراتي (المرسوم بقانون اتحادي رقم (45) لسنة 2021)، تضمن الأكاديمية سرية وأمان بياناتك الشخصية والأكاديمية.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0 Version No.2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026 Page: 17 of 34	AL KHAWARZMI ACADEMY
--	-----------------------	---	----------------------



- جمع البيانات: تُجمع بياناتك الأساسية (مثل الهوية، والنتائج، والحضور) لأغراض تعليمية وتسجيلية وتدقيقية رسمية فقط، ولا يتم مشاركتها مع أي جهة خارجية دون موافقة خطية مسبقة.
- أمان السجلات: تُحفظ ملفاتك الرقمية والورقية ضمن أنظمة محمية بصلاحيات وصول محددة.
- مدد الحفظ والأرشفة: يتم الاحتفاظ بأدلة التقييم وملفات التحقق الداخلي الخاصة بك لمدة عشر (10) سنوات، بينما تُحفظ السجلات الدائمة للتخرج وبيانات الشهادات لمدة خمسين (50) سنة لضمان موثوقية مؤهلك ومسيرتك المهنية.

## 6. قواعد السلوك والنزاهة الأكاديمية

تلتزم أكاديمية الخوارزمي بتوفير بيئة تعليمية آمنة، محفزة، وشاملة قائمة على الاحترام المتبادل والمهنية العالية. يخضع هذا الجزء للتكامل والإحالة المرجعية المباشرة مع سياسة قواعد سلوك وأخلاقيات المتدربين رقم: KTS-QA-POL-6.6.2 وسياسة الصحة والسلامة والبيئة رقم: KTS-QA-POL-8.4.3.

يتعين على جميع المتعلمين الاطلاع التام على هذه القواعد، حيث إن الجهل باللوائح والأنظمة لا يُقبل كحجة دفاع عند ارتكاب أي مخالفة.

### أولاً: ميثاق حقوق ومسؤوليات المتعلم

يحق لكل متعلم ممارسة حياته الدراسية والتدريبية متمتعاً بكامل حقوقه الفردية والأكاديمية، والتي يقابلها مجموعة من المسؤوليات والالتزام بالالتزام الأخلاقي:

### • حقوق المتعلم الشاملة:

1. الحصول على تدريب عالي الجودة والتعلم في بيئة محترمة، عادلة، وخالية من أي شكل من أشكال التمييز، التنمر، أو التحرش (سواءً كان واقعياً أو عبر الإنترنت).
2. التعبير عن الرأي بحرية ومسؤولية في إطار التسامح واحترام المعتقدات والآراء الأخرى.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 18 of 34	



3. ضمان تحقيق عادل، حيادي، وموثق من قِبَل إدارة شؤون المتعلمين قبل اتخاذ أي إجراء تأديبي رئيسي بحقه.

4. تقديم التغذية الراجعة والمقترحات والشكاوى عبر القنوات الرسمية المعتمدة للمؤسسة.

#### • مسؤوليات المتعلم الأساسية:

1. الالتزام التام بالقوانين السائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، واللوائح الداخلية للأكاديمية.  
2. التعامل باحترام واحترافية وبمستوى لائق من اللباقة واللغة المهنية مع المدرسين، المقيمين، الموظفين، والزملاء.

3. الالتزام التام بمواعيد المحاضرات والورش التدريبية وتسليم التكاليفات في الأوقات المحددة.

4. الحفاظ على المظهر العام والسمعة المؤسسية للأكاديمية داخل الحرم التدريبي وخارجه (بما في ذلك منصات التعلم الرقمية ومواقع التدريب الميداني).

5. الالتزام التام بكافة التعهدات والمستحقات المالية والأقساط الشهرية في مواعيدها.

6. حماية ممتلكات الأكاديمية، وتجنب التدخين أو تناول الأطعمة والمشروبات داخل القاعات والورش.

#### ثانياً: سياسة النزاهة الأكاديمية وضوابطها

تعتبر الأمانة العلمية ركيزة أساسية لمنظومة التقييم القائم على الجدارة. وتتخذ إجراءات صارمة وحازمة تجاه أي انتهاك للنزاهة الأكاديمية، والتي تُعرّف كالتالي:

• **السرقَة الأدبية والانتحال (Plagiarism):** قيام المتعلم بنسخ أو عرض أعمال، أفكار، أو كتابات شخص آخر ونسبها لنفسه دون الإقرار والتوثيق الصحيح للمصدر الأصلي.

• **الغش والتواطؤ (Collusion & Cheating):** النية المتعمدة للحصول على ميزة أو تقييم غير عادل، ويشمل ذلك نقل أعمال الزملاء، أو الاستعانة بأشخاص آخرين لإنجاز المهام، أو مساعدة متعلم آخر على الغش.

• **الاستخدام غير المسؤول للذكاء الاصطناعي (AI Tools):** يُسمح باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي كأداة مساعدة للاستدلال والتطوير فقط، بشرط الإشارة الصريحة لذلك، ويُمنع منعاً باتاً الاعتماد عليها لإنتاج التكليف الكامل بدلاً عن الجهد الأصيل للمتعلم.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0 Version No.2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026 Page: 19 of 34	AL KHAWARZMI ACADEMY
--	-----------------------	---	----------------------

### ثالثاً: سياسة تكافؤ الفرص والتنوع

تلتزم أكاديمية الخوارزمي بتوفير بيئة تعليمية دامجة، عادلة، وخالية من أي تمييز، تماشياً مع رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة للتسامح والشمول.

- عدم التمييز: تُتاح فرص القبول والتسجيل، والتقييم، والوصول إلى مصادر التعلم والدعم الأكاديمي لج-ميع المتعلمين على قدم المساواة، بغض النظر عن العرق، أو اللون، أو الجنسية، أو الديانة، أو العمر، أو الإعاقة.
- الاحترام المتبادل: يُلزم كافة المتعلمين باحترام التنوع الثقافي والديني لزملائهم وكادر الأكاديمية.
- الدعم والتسهيلات: توفر الأكاديمية الترتيبات والدعم اللازم (وفقاً لسياسة أصحاب الهمم) لضمان حصول جميع الطلبة على فرص متكافئة لإكمال دراستهم بنجاح.

### رابعاً: الصحة والسلامة والبيئة

تماشياً مع تشريعات الجهات الرقابية والدفاع المدني بدولة الإمارات، توفر الأكاديمية بيئة تدريبية وصحية آمنة وفق التدابير التالية التي يجب على المتعلم اتباعها:

- **المسؤولية المشتركة:** يتحمل المتعلم المسؤولية الكاملة عن سلامته الشخصية وسلامة المحيطين به، ويلتزم باستخدام الصحيح لأدوات ومعدات السلامة والوقاية في المختبرات والورش العملية.
- **إدارة الحوادث والمخاطر:** يجب الإبلاغ الفوري والمباشر للمدرب أو لـ "مسؤول الصحة والسلامة" عن أي حادث، أو إصابة، أو خطر محتمل في البيئة التدريبية ليتم توثيقه عبر نموذج تقرير الحوادث المعتمد.
- **حالات الطوارئ والإخلاء المباشر:** يجب على المتعلم التعرف على مخارج الطوارئ، ونقاط التجمع، والاستجابة الفورية لإنذارات الحريق والمشاركة الجدية في تجارب الإخلاء الدورية (التي تُجرى مرتين سنوياً).
- **الإسعافات الأولية:** توفر الأكاديمية حقائب إسعافات أولية متكاملة في كافة المرافق ومسعفين معتمدين طوال ساعات التدريب لحالات الطوارئ الطبية والاتصال المباشر بنجدة الإسعاف (998) عند الضرورة.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 20 of 34	



- **المحظورات القطعية:** يُمنع منعاً باتاً إدخال أي مواد خطيرة، أو عقاقير محظورة، أو أدوات قد تهدد سلامة المنشأة والمتواجدين فيها، وتؤدي المخالفة للفصل المباشر والملاحقة القانونية.

### خامساً: مصفوفة الإجراءات التأديبية وتدرج العقوبات

في حال إخلال المتعلم بقواعد السلوك، أو النزاهة الأكاديمية، أو ضوابط الصحة والسلامة، يخضع ملفه للتحقيق العادل والحيادي من قبل إدارة شؤون المتعلمين لضمان الشفافية، وتدرج العقوبات التأديبية بناءً على حجم وجسامة المخالفة وفق المصفوفة التالية:

مستوى المخالفة	نوع المخالفة (أمثلة)	الإجراء التأديبي المتخذ
مخالفة بسيطة	التأخر المتكرر، إثارة الفوضى البسيطة داخل الصف، تناول الأطعمة في غير الأماكن المخصصة، إتلاف غير متعمد للممتلكات.	<ul style="list-style-type: none"><li>• تنبيه شفهي موثق.</li><li>• التزام مالي بقيمة الإصلاح (في حال الإتلاف).</li></ul>
مخالفة متوسطة	تكرار المخالفة البسيطة، إظهار عدم الاحترام للمدرب أو الزملاء، الغش أو الانتحال العلمي لأول مرة في التكاليفات.	<ul style="list-style-type: none"><li>• إنذار كتابي أول يُحفظ بملف المتعلم.</li><li>• اعتبار التكليف "غير مؤهل بعد NYC" مع الإلزام بالإعادة.</li></ul>
مخالفة جسيمة	تكرار الغش أو الانتحال، التنمر والتمييز، التعدي اللفظي أو السلوكي، تكرار مخالفة ضوابط السلامة والوقاية بالورش.	<ul style="list-style-type: none"><li>• إنذار كتابي نهائي.</li><li>• إيقاف مؤقت عن الدراسة والتدريب.</li><li>• حرمان من تقييم الوحدة الدراسية بالكامل.</li></ul>
مخالفة خطيرة جداً	التزوير، التعدي الجسدي، تعمد تخريب منشآت الأكاديمية، حيازة مواد محظورة، انتهاك قوانين الدولة.	<ul style="list-style-type: none"><li>• الفصل النهائي والقطعي من الأكاديمية.</li><li>• إلغاء قيد المتعلم وإخطار الجهات المانحة ( / ACTVET / Qualifi).</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإحالة للجهات القانونية والقضائية بالدولة.</li> </ul>		
---	--	--

- **حفظ السجلات والخصوصية:** تُحفظ جميع السجلات المتعلقة بالمخالفات السلوكية، والتحقيقات، والإجراءات التأديبية بشكل سري وآمن لدى إدارة شؤون المتعلمين لمدة لا تقل عن **خمس (5) سنوات**، ولا يُسمح بالاطلاع عليها إلا للأشخاص المخولين بذلك ممثلين لمعايير حماية البيانات في دولة الإمارات.

#### 7. سياسة الحضور والغياب

يخضع هذا الجزء للتكامل والإحالة المرجعية المباشرة مع **سياسة الحضور والغياب رقم: KTS-QA-POL-6.2.2**. يُعد الالتزام بالحضور الدائم والمواظبة والدقة في المواعيد ركيزة أساسية لإثبات جدارتك المهنية واكتساب المعارف والمهارات اللازمة للنجاح. تخضع هذه السياسة لرقابة وتدقيق دوري من قبل إدارة ضمان الجودة بالأكاديمية لضمان الامتثال لسلامة البيانات ومؤشرات الأداء المعتمدة.

#### أولاً: نسبة الحضور المطلوبة والأثر الأكاديمي

- **التوقعات المبدئية:** تتوقع الأكاديمية من جميع المتعلمين تحقيق نسبة حضور تبلغ **100%** في جميع المحاضرات الجدولة، والورش العملية، وجلسات التقييم، وجلسات الملاحظة في مكان العمل (سواءً كانت مباشرة بالمقر أو عبر منصات التعلم الافتراضية).
- **الحد الأدنى الإلزامي:** يُشترط ألا تقل نسبة حضور المتعلم عن **80%** كحد أدنى للاستمرار في البرنامج الأكاديمي واعتماد نتائجه وإصدار شهادته بنجاح.
- **تبعات انخفاض النسبة:** إن الفشل في تحقيق الحد الأدنى للحضور (80%) دون تقديم عذر رسمي مقبول يؤدي مباشرة إلى إيقافك أو إلغاء قيدك من البرنامج التدريبي.

## ثانياً: آلية الإبلاغ عن الغياب والأعذار المقبولة

- في حال وجود غياب متوقع أو طارئ، يتعين على المتعلم اتباع الإجراءات والضوابط التالية:
1. **الإخطار المسبق:** يجب إخطار مشرف القسم بالغياب المتوقع قبل موعد المحاضرة أو جلسة التقييم عبر القنوات الرسمية المعتمدة (البريد الإلكتروني الرسمي للأكاديمية أو الواتساب المؤسسي).
  2. **مهلة تقديم المستندات:** يجب تقديم الوثائق والمستندات الداعمة والمثبتة للعدر إلى إدارة شؤون المتعلمين في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ الغياب.
  3. **الأعذار الرسمية المقبولة (تخضع لمراجعة واعتماد الإدارة الأكاديمية):**
    - المواعيد الطبية المعتمدة أو الحالات الصحية الطارئة (بموجب شهادة طبية رسمية/إجازة مرضية صادرة من جهة صحية معتمدة).
    - الاختبارات الرسمية أو الواجبات والمهام الحكومية المكلف بها المتعلم رسمياً.
    - الحالات العائلية الطارئة أو مسؤوليات الرعاية الأسرية الملحة.
    - الأعياد والعطلات الدينية الرسمية المعترف بها في دولة الإمارات.
    - الظروف الصحية الطارئة غير المتوقعة (مثل الإصابات المعدية المؤكدة تقاريرها طبياً).
- ثالثاً: الالتزام بالمواعيد وقواعد التأخير عن المحاضرات**
- تتطلب البيئة المهنية انضباطاً تاماً في الوقت، ولذلك تطبق الأكاديمية القواعد التالية بشأن التأخر:
- يُتوقع من المتعلم التواجد قبل بدء المحاضرة أو ورشة العمل أو جلسة التقييم الخاضعة للإشراف الخارجي.
  - **فترة السماح:** يُسمح للمتعلم بالدخول خلال أول 10 دقائق من بدء المحاضرة، وفي حال تجاوز هذه المدة يكون الدخول خاضعاً لتقدير المدرب وموافقتها بما لا يخل بالعملية التدريبية.
  - **رصد التأخير:** المتعلم الذي يتأخر مدة تتراوح بين 15 إلى 30 دقيقة يُسجل في الكشوفات الرسمية الرقمية (LMS) كـ "غائب جزئياً"، ما لم يقدم مبرراً مقبولاً ومعتمداً من المدرب.



- **التأخير المتكرر:** يؤدي التخلف المتكرر عن مواعيد بدء المحاضرات والورش إلى إصدار إنذار كتابي بحق المتعلم.

#### رابعاً: آلية المتابعة، والإنذارات، وإجراءات التصعيد

تقوم الأكاديمية بمراجعة تقارير الحضور الأسبوعية عبر مشرف التدريب، وفي حال تراجع حضور المتعلم، يتم تفعيل مصفوفة التصعيد التالية لضمان توفير الدعم الأكاديمي اللازم:

1. **المرحلة الأولى (الإنذار الكتابي الأول):** يتم إصداره فوراً للمتعلم الذي تنخفض نسبة حضوره عن 80%.

2. **المرحلة الثانية (جلسة الإرشاد والتوجيه):** يُلزم المتعلم بحضور جلسة إرشاد أكاديمي ونفسي مع مسؤول شؤون المتعلمين لبحث أسباب الغياب ووضع خطة علاجية لتعويض ما فاتته.

3. **المرحلة الثالثة (الإيقاف المؤقت):** في حال غياب المتعلم لثلاثة (3) أيام متتالية دون عذر مقبول، يتم إيقافه مؤقتاً عن الدراسة والنظر في إلغاء قيده.

#### تنبيه هام جداً (إلغاء القيد التلقائي):

إن الغياب المستمر لمدة شهر ميلادي كامل (30 يوماً متتالياً) دون تقديم أي مبرر رسمي أو عذر مشروع، يُعد بموجب اللوائح "انسحاباً تلقائياً وضمينياً" للمتعلم من البرنامج، ويترتب عليه إلغاء القيد نهائياً وفقدان الحق في استرداد أي رسوم مالية مدفوعة.

#### خامساً: إعادة القيد بعد الغياب الطويل

إذا رغب المتعلم في العودة واستئناف التدريب بعد فترة غياب طويلة (بسبب عذر قاهر أو مرضي معتمد)، يتعين عليه تقديم طلب رسمي مرفقاً به كافة الإثباتات والوثائق المصدقة للحصول على موافقة خطية مسبقة من مدير التدريب / مدير إدارة المؤهلات المهنية للتحقق من مدى إمكانية استيفائه للحد الأدنى للحضور وساعات البرنامج المعتمدة قبل السماح له بالانتظام مجدداً.

#### سادساً: حوكمة وأمن سجلات الحضور والغياب

تأكيداً على نزاهة وموثوقية البيانات ومطابقتها للمؤشرات ذات الصلة:

- يتم رصد الحضور يومياً وإلكترونياً وتوثيقه عبر نظام إدارة التعلم الذكي (LMS).

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 24 of 34	



- تلتزم الأكاديمية بالاحتفاظ بكافة سجلات الحضور والغياب (الورقية والرقمية المحمية بكلمات مرور) بشكل آمن ولمدة لا تقل عن عشر (10) سنوات من تاريخ التخرج أو إتمام البرنامج لأغراض الامتثال والتدقيق الحكومي.

## 8. خدمات دعم المتعلمين

تلتزم أكاديمية الخوارزمي بتقديم منظومة متكاملة من الدعم الأكاديمي، المهني، والرعوي لضمان تجربة تعليمية متميزة وبيئة دامجة ومحفزة تساعد كل متعلم على التطور والنمو العلمي والعملية والشعور بأنه جزء فعال من المجتمع.

### أولاً: الإرشاد الأكاديمي والتوجيه الذاتي المباشر

تتيح الأكاديمية عبر "مكتب الدعم الرعوي والأكاديمي" نظاماً مخصصاً للمساندة الفردية المباشرة لمساعدتكم في تخطي التحديات التعليمية:

- **المراجعة الدورية للتقدم:** يقوم الموظفون المختصون بمتابعة ومراجعة تقدمكم الأكاديمي بانتظام وتشجيعكم على التفكير النقدي في مساركم الدراسي.
  - **الدعم الأكاديمي الإضافي (بين الأفراد):** للمتعلمين الذين يحتاجون إلى تمكين معرفي أو مساعدة إضافية لاستيفاء معايير الجدارة، يتم توفير جلسات توجيه وإرشاد فردية مخصصة ومباشرة بالتنسيق مع المديرين والمقيمين.
  - **التعديلات المرنة والمعقولة:** يحق للمتعلم (في الحالات والمواقف المبررة وبما لا يتعارض مع اللوائح الرقابية) طلب تسوية مرنة ومحدودة في مواعيد تقديم التكاليفات أو أوقات المحاضرات بالتنسيق مع إدارة المؤهلات والتدريب.
  - **السرية التامة:** تُعامل كافة استشارتكم الأكاديمية والمهنية وسجلات الدعم بسرية مطلقة وضمن قنوات آمنة ومحددة.
- ثانياً: التوجيه المهني والتوظيف

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 25 of 34	



لا تنتهي رسالة الأكاديمية عند حدود القاعات التدريبية، بل تمتد لمساعدتكم في بناء مستقبلك الوظيفي وتطوركم المهني عبر آليات دعم متخصصة:

- **التأهيل لسوق العمل:** يعقد مكتب الدعم الرعوي ورش عمل دورية لتدريب المتعلمين على المهارات المهنية الأساسية، مثل: كتابة السير الذاتية الاحترافية، واجتياز المقابلات الوظيفية بنجاح.
- **التدريب الميداني والفرص المهنية:** بالتعاون والتنسيق الوثيق مع الشركاء الاستراتيجيين للأكاديمية في قطاع الأمن والسلامة ومختلف القطاعات الحيوية بالدولة، نعمل على توفير فرص تدريب ميداني متميزة تعزز كفاءتكم العملية وتفتح لكم آفاق التوظيف المباشر.
- **مشورة المدربين الفنية:** يقوم المقيمون والمدربون بتقديم نصائح مهنية مستمرة حول كيفية مساهمة البرامج والشهادات التي تدرسونها في تحقيق ترقياتكم وتطلعاتكم الوظيفية المستقبلية.

### ثالثاً: سياسة دعم أصحاب الهمم (Learners of Determination Policy)

يخضع هذا الجزء للتكامل والإحالة المرجعية المباشرة مع سياسة دعم أصحاب الهمم رقم: -KTS- QA-POL-6.5.2 تماشياً مع القوانين الاتحادية لدولة الإمارات ومعايير ضمان الجودة، تلتزم الأكاديمية بالدمج الكامل وتوفير تكافؤ الفرص التعليمية لأصحاب الهمم عبر إزالة كافة العوائق البيئية والتعليمية وتوفير "التسهيلات المعقولة" وفق الإجراءات التالية:

1. **الإفصاح الاختياري والسرية:** نوصي المتعلم بالإفصاح الطوعي عن حالته أثناء التسجيل أو في أي وقت خلال الفصل الدراسي عبر تعبئة "نموذج الإفصاح الخاص بأصحاب الهمم" وإرفاق التقارير الطبية أو التشخيصية المعتمدة، وتُحاط هذه البيانات بسرية تامة ممثلة لقوانين حماية البيانات بالدولة.

2. **لجنة دعم المتعلم والخطط الفردية:** يتم تشكيل لجنة برئاسة المرشد الأكاديمي وعضوية المدرب المختص لتصميم "خطة دعم فردية" تحدد بدقة نوع التسهيلات والتقنيات المساعدة التي يحتاجها المتعلم، وتوقع الخطة من المتعلم وتُحفظ بأمان في ملفه.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 26 of 34	

### 3. تطوير أدوات التقييم والتدريس:

- أدوات التقييم: يحق للمتعلم الحصول على وقت إضافي (يصل إلى 25%) أثناء الاختبارات والتقييمات، أو تغيير نمط التقييم (مثلاً: استبدال الاختبارات الشفهية بكتابية أو العكس)، أو أداء التقييم في قاعات منفصلة ومريحة، ويتم إخطار المقيمين بذلك قبل أسبوعين من تاريخ التقييم دون الإفصاح عن التفاصيل الطبية لحماية خصوصية المتعلم.
  - بيئة التدريس ومنصات التعلم: تلتزم الأكاديمية بتطبيق مبادئ "التصميم الشامل للتعلم، حيث تتوفر المادة التدريبية بصيغ ميسرة (رقمية، صوتية، أو خطوط مكبرة)، كما تتوافق منصة إدارة التعلم الذكية (LMS) مع معايير الوصول الرقمي العالمية لأصحاب الهمم.
- مصنوفة التسهيلات المعتمدة حسب نوع التحدي الصحي:**
- التحديات الحركية والجسدية: توفير قاعات وورش عمل يسهل الوصول إليها بالكراسي المتحركة، مصاعد، طاولات ومقاعد معدلة، وفترات سماح مرنة للانتقال بين القاعات.
  - التحديات البصرية: توفير قارئ الشاشة الرقمية، مصادر ومواد تدريبية مطبوعة بخطوط كبيرة، واختبارات شفهية أو مسجلة.
  - التحديات السمعية وتحديات النطق: توفير مترجم لغة الإشارة (عند الحاجة)، عروض توضيحية وفيديوهات مزودة بنصوص مكتوبة وشروحات توضيحية، واستبدال العروض الشفهية بمهام ومشاريع مكتوبة.
  - صعوبات التعلم (مثل الديسليكسيا): منح وقت إضافي في التقييمات، وتبسيط التعليمات، والسماح بتسجيل المحاضرات صوتياً.
  - الحالات الصحية المزمنة (كالسكري أو الربو): مرونة في شروط الحضور، فترات راحة أثناء التدريب، والسماح بإدخال الأجهزة والمعدات الطبية الشخصية أو الأدوية اللازمة للحرم التدريبي.
  - الحق في التظلم: يحق للمتعلم تقديم طلب استئناف/تظلم رسمي إلى الإدارة الأكاديمية في غضون 10 أيام عمل في حال رفض طلب التسهيلات أو عدم تطبيقها بشكل كافٍ.

## 9. التظلمات والشكاوى (Grievances & Appeals, Complaints)

تلتزم أكاديمية الخوارزمي بتوفير بيئة تدريبية عادلة ونزيهة قائمة على الشفافية والمساءلة المستمرة. تضمن الأكاديمية لجميع المتعلمين والأطراف ذات الصلة حق الوصول الكامل لقنوات مستقلة لرفع التظلمات والشكاوى، مع ضمان الخصوصية والسرية المطلقة، وحمايتهم بشكل قطعي من أي شكل من أشكال التمييز أو ردود الفعل السلبية نتيجة ممارستهم لهذا الحق. لضمان الكفاءة، تفصل الأكاديمية تنظيمياً بين نوعين من الإجراءات: التظلمات الأكاديمية (المرتبطة بنتائج التصحيح)، والشكاوى العامة والإدارية (المرتبطة بالخدمات والبيئة).

### أولاً: سياسة التظلم الأكاديمي

ترتبط هذه السياسة بالاحالة إلى سياسة التظلمات رقم السياسة المرجعي: KTS-QA-POL-6.4.2. إذا شعرت بأن قرار التقييم الصادر بحقك من قبل مقيّم الأداء غير عادل أو لا يتوافق مع معايير الجودة المعتمدة، يحق لك الاعتراض والبدء في إجراءات التظلم وفق المراحل الزمنية المتدرجة التالية:

#### 1. المرحلة الأولى - الحل الودي وغير الرسمي:

- يتعين عليك مناقشة المقيم مباشرة لتوضيح أسباب قرار التقييم وفهم معايير الأداء.
- المدد الزمنية: يجب أن تتم هذه الخطوة في غضون خمس (5) أيام عمل من تاريخ استلامك النتيجة.

#### 2. المرحلة الثانية - التظلم الرسمي للمقيم:

- في حال عدم الوصول لإنصاف ودي، يتم تقديم تظلم كتابي رسمي للمقيم يتضمن (القرار المعارض عليه، أسباب عدم الموافقة، الأدلة الداعمة لوجهة نظرك، والحل المطلوب).
- المدد الزمنية: يُقدم الطلب خلال عشر (10) أيام عمل من تاريخ تسلم النتيجة، ويلتزم المقيم بالرد كتابياً بتأكيد أو تعديل القرار خلال عشر (10) أيام عمل من استلام التظلم.

#### 3. المرحلة الثالثة - التصعيد للمدقق الداخلي للجودة:

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARIZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 28 of 34	



• إذا لم تكن راضياً عن رد المقيم، يحق لك رفع التظلم رسمياً إلى مسؤول التدقيق الداخلي وضمان الجودة (IQA).

• المدد الزمنية: يقوم المدقق الداخلي بمراجعة كافة الأدلة وإصدار قراره الرسمي المستقل في غضون خمس (5) أيام عمل.

#### 4. المرحلة الرابعة - لجنة مراجعة التظلمات العليا :

• في حال استمرار الخلاف، يُصعد الأمر بطلب منك لتشكيل "لجنة تظلمات مستقلة" تضم خبراء تخصصيين وإدارة عليا ممن لم يشاركوا في حالتك مسبقاً، ويحق لك عرض قضيتك أمامهم شخصياً أو كتابياً.

• المدد الزمنية: تجتمع اللجنة وتصدر قرارها النهائي الحاسم على مستوى المؤسسة خلال خمسة عشر (15) يوم عمل.

#### 5. المرحلة الخامسة - التصعيد لجهات الاعتماد والرقابة الخارجية:

○ إذا ظلت النتيجة غير مرضية، يحق للمتعلم رفع الأمر مباشرة إلى الجهات المانحة مثل (Qualifi) أو الجهات المانحة المحلية المعتمدة (NQC / ACTVET) وفق أطرهم ومواعيدهم التنظيمية.

#### ثانياً: الشكاوى العامة والإدارية

ترتبط هذه السياسة بالإحالة إلى سياسة الشكاوى بالرقم المرجعي: KTS-QA-POL-6.3.2، وتغطي هذه السياسة أي عدم رضا أو استياء يتعلق بالبيئة التدريسية، السلوكيات، أو الخدمات الإدارية (مثل: التعامل غير المهني من الموظفين، البيئة التدريسية أو المختبرات غير المناسبة، التأخر في الرد على المعاملات، الإخلال بمواعيد المحاضرات).

#### • قنوات تقديم الشكاوى الرسمية:

1. تعبئة "نموذج الشكاوى الرسمي" المتوفر لدى مكتب الاستقبال الرئيسي.

2. إرسال الشكاوى عبر البريد الإلكتروني الرسمي المخصص للجودة والمتابعة:

arafat.dalya@khawarizmi.com

3. تقديم شكاوى شفوية لمسؤول الاستقبال، ويقوم منسق الشكاوى بتوثيقها رسمياً وتوقيعك عليها.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARIZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 29 of 34	

- المدد الزمنية للتقديم: يجب تقديم الشكوى في غضون خمسة عشر (15) يوم عمل من تاريخ وقوع الحادثة.

### ثالثاً: مصفوفة التصعيد الزمني للشكاوى العامة

تلتزم الأكاديمية بمسار زمني صارم لضمان السرعة والشفافية في معالجة الشكاوى العامة وفق المصفوفة التالية:



ملاحظة جودة رقابية:

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0 Version No.2.0	<b>Learner's Handbook</b>	Date of Issue: 8/6/2026 Page: 30 of 34	AL KHAWARZMI ACADEMY
--	-------------------------------	---	----------------------



في حال كانت الشكوى تتعلق بانتهاك أو إخلال صريح بمعايير وضوابط ACTVET أو NQC، تلتزم الأكاديمية قانوناً بإخطار الجهات الرقابية الحكومية المعنية بملخص الشكوى والحل المتخذ في غضون 10 أيام عمل من تاريخ تسويتها.

رابعاً: حوكمة الأرشيف والتحسين المستمر

- **حفظ السجلات:** تُحفظ وتُؤرشف جميع سجلات التظلمات والشكاوى، ومحاضر التحقيق، والقرارات الصادرة بشأنها بشكل مشفر وسري للغاية لدى إدارة الجودة لمدة لا تقل عن عشر (10) سنوات لأغراض الامتثال والتدقيق الحكومي.
- **التحسين المؤسسي:** تُحلل إدارة الجودة الشكاوى سنوياً برفع تقارير دورية للإدارة العليا لغرض سد الفجوات التشغيلية، وضمان التطوير المستمر لجودة التدريب والخدمات بالأكاديمية.

## 10. التخرج وإصدار الشهادات

تعتبر مرحلة التخرج وإصدار الشهادات ثمرة التزامك الأكاديمي والعملية طوال فترة دراستك بالأكاديمية. ولأن المؤهلات المطروحة هي مؤهلات وطنية ودولية معتمدة، فإن عملية التخرج وخروج الشهادة النهائية تخضع لمنظومة حوكمة دقيقة لضمان جودة المخرجات ومطابقتها للمستويات المهنية المطلوبة في سوق العمل ورؤية دولة الإمارات.

### أولاً: شروط ومتطلبات التخرج الأساسية

لكي يُعتبر المتعلم خريجاً ومستحقاً لنيل المؤهل الوطني أو الدولي المعتمد، يتعين عليه استيفاء الشروط والالتزامات التالية بالكامل:

1. استيفاء معايير الجدارة (Competency %100): تحقيق نتيجة "مؤهل" (Competent - C) في جميع الوحدات الدراسية، والوحدات المعرفية، والمكونات العملية المكونة للمؤهل المقيد به.
2. المناقشة الاحترافية : اجتياز المناقشة الاحترافية مع المدقق الداخلي وكذلك مع خبير في مجال التخصص (SME - Subject Matter Expert) ، وذلك للتحقق من استيعاب المعارف والمهارات التخصصية وقدرة المتعلم على توظيفها عملياً وفقاً لأعلى المعايير المهنية.
3. الحد الأدنى للحضور: الالتزام بنسبة الحضور الإلزامية المقررة رقابياً والتي لا تقل عن 80% من إجمالي الساعات المعتمدة المخصصة للبرنامج.
4. التدريب الميداني والعملي: اجتياز فترات التدريب الميداني المقررة (إن وجدت) بنجاح، وتقديم كافة التقارير المعتمدة من جهة التدريب (خاصة في قطاعات الأمن والسلامة).
5. براءة الذمة المالية والإدارية: سداد كافة الرسوم الدراسية والالتزامات المالية المستحقة للأكاديمية، وإعادة أي عهد أو معدات خاصة بالمختبرات أو الورش، وإتمام إجراءات إخلاء الطرف الإداري.

### ثانياً: آلية ومراحل إصدار الشهادات والاعتماد الرقمي

لا تصدر الشهادات المهنية بشكل تلقائي بمجرد إنهاء التكاليفات، بل تمر بـ ثلاث مراحل تنظيمية متتالية لضمان الجودة والامتثال لأطر الاعتماد، وهي كالتالي:

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	Learner's Handbook	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARIZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 32 of 34	

### 1. مرحلة التدقيق الداخلي (Internal Verification - IV)

- فور انتهاء المقيم من رصد النتائج، يقوم المدقق الداخلي (IV) بالأكاديمية بسحب عينة عشوائية وممثلة بحوالي 30% من ملفات إنجاز المتعلمين.
- الهدف من هذه المرحلة هو التثبت من أن عملية التقييم تمت بعدالة وشفافية كاملة، وأن أدلة الطلاب مستوفية لمعايير الجودة قبل اعتماد النتيجة محلياً.

### 2. مرحلة التدقيق الخارجي والاعتماد الدولي

- بعد الاعتماد الداخلي، يُرفع الملف التدقيقي بالكامل إلى المدقق الخارجي المعتمد من الجهات المانحة ACTVET أو Qualifi أو المقوم الخارجي المعين من قبل.
- يقوم المدقق الخارجي بمراجعة عينات من أعمال الطلاب والتقارير للتأكد من امتثال الأكاديمية التام لمعايير الحوكمة الدولية والوطنية، وبناءً على تقريره الإيجابي يتم منح الموافقة الرسمية والنهائية لإصدار الشهادات وتصديق النتائج.

### 3. الاعتماد الرقمي عبر البوابات الحكومية

- بمجرد صدور موافقة التدقيق الخارجي، تقوم إدارة القبول والتسجيل بالأكاديمية برفع وتوثيق بيانات الخريجين ونتائجهم بشكل رقمي عبر المنصات والأنظمة الإلكترونية التابعة لمركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني (ACTVET) والمركز الوطني للمؤهلات (NQC).
- يتم إصدار المؤهلات والشهادات المهنية الوطنية والدولية وتحميلها رقمياً، وتكون مزودة بترميز أمني ونظام تحقق ذكي لتمكين جهات التوظيف والمؤسسات الحكومية والسيادية في الدولة من التحقق الفوري والآمن من صحة وموثوقية المؤهل.

### ثالثاً: حوكمة البيانات وحفظ سجلات الخريجين

- أمن البيانات: تحفظ سجلات التخرج، وجداول النتائج النهائية المعتمدة، وبيانات تصديق الشهادات بصيغة رقمية مشفرة ومحمية بكلمات مرور وصلاحيات وصول صارمة.
- المدة القانونية للأرشفة: تلتزم الأكاديمية بالاحتفاظ بسجلات نتائج الخريجين وبيانات شهاداتهم بشكل آمن ومحمي لمدة ثلاثين (30) سنة من تاريخ التخرج، وذلك تلبية لمتطلبات التدقيق



والامثال الحكومي، وضماناً لقدرة الأكاديمية على إصدار شهادات بدل فاقد أو التحقق من صحة المؤهلات لخريجها طوال مسيرتهم المهنية المستقبلية.

Document Code: KA-Learner's- HB-2026-V2.0	<b>Learner's Handbook</b>	Date of Issue: 8/6/2026	AL KHAWARIZMI ACADEMY
Version No.2.0		Page: 34 of 34	