

امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين
المعتمدين عبر الإنترنت:
دليل المتعلمين

1. مقدمة

مرحباً بك في دليل المتعلمين لامتحانات عبر الإنترنت الخاص بالمعهد الملكي للجودة. الغرض من هذا المستند هو تزويدك بجميع المعلومات التي تحتاجها لتقديم امتحان المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت. يتضمن تفاصيل لوائحنا ومتطلباتنا بالإضافة إلى نصائح لضمان سير الامتحان بسلاسة في يوم تقديمه. تُقدّم امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت من خلال نظام تقييم عبر الإنترنت يسمى «ساراس». ستتمكن من الولوج إلى بوابتين من بوابات «ساراس»، واحدة لأسئلة التدريب الخاصة بك والأخرى لامتحانك. فيما يلي رابطا البوابتين.

<https://practice.quality.org/TNA/PracticePortal>

<https://assessment.quality.org/TNA/TestPlayer/Login/Login.aspx>

لتسجيل الدخول إلى أسئلة التدريب والامتحان الخاصين بك، ستحتاج إلى اسم مستخدم وكلمة مرور. ستتلقى رسالتين إلكترونيتين من المعهد الملكي للجودة، واحدة تحتوي على تعليمات تسجيل الدخول لبوابة تدريب «ساراس»، والأخرى تحتوي على تفاصيل تسجيل الدخول لبوابة امتحان «ساراس». إذا لم تتلقَ الرسالتين الإلكترونيتين في صندوق الوارد الخاص بك، فيُرجى التأكد من مجلد البريد الإلكتروني المهمل. إذا أعطيت عنوان بريدك الإلكتروني الخاص بالعمل لمزود التدريب الخاص بك، ولم تتلقَ الرسالتين الإلكترونيتين، فيُرجى التحقق أيضاً مع فريق تكنولوجيا المعلومات في شركتك لمعرفة ما إذا كان خادم بريد الشركة قد حظر الرسالتين الإلكترونيتين. إذا لم تتلقَ الرسالتين الإلكترونيتين بحلول نهاية دورتك التدريبية، فيُرجى الاتصال بمزود التدريب الخاص بك.

بمجرد تسجيل الدخول إلى «ساراس»، ستتمكن من الوصول إلى صفحة المتعلم الرئيسية الخاصة بك. سيعرض ذلك إما تفاصيل أسئلة التدريب المجدولة أو الامتحان المجدول الخاصين بك، اعتماداً على البوابة التي سجلت دخول فيها. يُرجى التأكد من صحة هذه التفاصيل. إذا كانت أي معلومة غير صحيحة، فيُرجى الاتصال بمزود التدريب الخاص بك.

2. أقسام الامتحان

امتحان المدقق الرئيسي وامتحان التحويل للتدقيق عبر الإنترنت مهيكلان كالتالي:

امتحان المدقق الرئيسي	
مدة الامتحان	ساعة واحدة و45 دقيقة (40 سؤالاً في المجلد)
المجالات التي يغطيها محتوى الامتحان:	الوقت المقترح لكل قسم:
<ul style="list-style-type: none"> القسم 1: مفاهيم مواصفات الإدارة وأنظمتها ومبادئها القسم 2: مفاهيم التدقيق ومسؤوليات المدقق القسم 3: تخطيط التدقيق القسم 4: إجراء التدقيق القسم 5: تقديم تقرير التدقيق وإغلاقه 	<ul style="list-style-type: none"> 10 دقائق (6 أسئلة) 10 دقائق (6 أسئلة) 10 دقائق (6 أسئلة) 45 دقيقة (14 سؤالاً) 30 دقيقة (8 أسئلة)

امتحان التحويل للتدقيق	
مدة الامتحان	ساعة واحدة و35 دقيقة (34 سؤالاً في المجلد)
المجالات التي يغطيها محتوى الامتحان:	الوقت المقترح لكل قسم:
<ul style="list-style-type: none"> القسم 1: مفاهيم مواصفات الإدارة وأنظمتها ومبادئها القسم 2: التخطيط للتدقيق القسم 3: إجراء التدقيق القسم 4: تقديم تقرير التدقيق وإغلاقه 	<ul style="list-style-type: none"> 10 دقائق (6 أسئلة) 10 دقائق (6 أسئلة) 45 دقيقة (14 سؤالاً) 30 دقيقة (8 أسئلة)

أسئلة الامتحان مزيج من التالي:

- اختيار من متعدد (اختر إجابة صحيحة واحدة)
- إجابات متعددة (اختر عدة إجابات صحيحة)
- ملء الفراغات (اسحب الكلمات الصحيحة وأفلتها في الجملة)
- مطابقة (اسحب وأفلت الإجابات لتطابق العناصر على نحو صحيح)
- تسلسل (اسحب وأفلت الإجابات لتكوّن الترتيب الصحيح)

سيضمن القسمان الأخيران من الامتحان أسئلة سيناريو متعلقة بإجراء عمليات التدقيق وتقديم تقارير عنها وإغلاقها. سيطلب منك تقييم السيناريو المقدم لك واختيار التصرف الصحيح.

سيصحح الحاسب الآلي جميع الأسئلة. بمجرد الإجابة عن سؤال والنقر على "التالي"، لن تتمكن من الانتقال للخلف لمراجعة إجابتك أو تغييرها. هذا هو إجراء أمني لتقليل احتمالية الغش.

تُجرى الامتحانات بطريقة الكتاب المفتوح، لذلك يمكنك الرجوع إلى ملاحظاتك من دورتك التدريبية. ومع ذلك، لا يُسمح لك باستخدام الإنترنت للبحث عن إجابات عن الأسئلة. ستحتاج بين يديك نسخة من المواصفة القياسية آيزو لمتطلبات أنظمة الإدارة المرتبطة بدورك التدريبية للإجابة عن بعض الأسئلة. يمكن أن تكون المواصفة ورقية أو إلكترونية.

لمساعدتك في التحضير لامتحانك، وضعنا 24 سؤالاً تدريبياً لامتحان المدقق الرئيسي و20 سؤالاً لامتحان التحويل للتدقيق. ننصحك بشدة حل أسئلة التدريب قبل تقديم امتحانك عبر الإنترنت للتعرف على أنواع الأسئلة وكيفية عمل «ساراس».

سيكون لديك 30 يوماً ابتداءً من اليوم الأخير من الدورة التدريبية لتقديم امتحانك. قد تكون أسئلة التدريب متاحة مبكراً، اعتماداً على الوقت الذي يرفع فيه مقدم التدريب الخاص بك تفاصيلك إلى المعهد الملكي للجودة.

3. المراقبة عن بعد

تُراقب امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت عن بُعد باستخدام «إيزي بركتر». سيقوم النظام بما يلي:

- أ) التقاط صورة لبطاقة هويتك التي تحمل صورتك وأخرى لوجهك
- ب) تسجيلك طوال مدة الامتحان باستخدام الكاميرا والميكروفون
- ج) تسجيل شاشة جهاز الحاسب الآلي الخاص بك طوال مدة الامتحان

يمكن العثور على تفاصيل أنواع إثباتات الهوية التي تحمل صورتك أدناه في قسم "لوائح الامتحان عبر الإنترنت".

بمجرد الانتهاء من الامتحان، سيقارن «إيزي بركتر» إثبات هويتك الذي يحمل صورتك مع صورة وجهك للتحقق من أنك الشخص نفسه، وسيحلل تسجيل جلسة الامتحان بحثاً عن أي شذوذ مثل الأصوات أو الحركات أو الأشياء أو الأشخاص غير المتوقعة. وسيبلغ بعد ذلك عن هذه الحوادث إلى المعهد الملكي للجودة لمزيد من التحقيق.

4. التعديلات المعقولة

إذا كنت بحاجة إلى دعم أكبر أو وقت إضافي لإجراء الامتحان بسبب إعاقة جسدية أو صعوبة في التعلم أو كنت تطلب مراجعة تسجيل فيديو المراقبة الخاص بك من إحدى موظفات المعهد الملكي للجودة الإناث لأسباب دينية، فيجب عليك إخطار مقدم التدريب الخاص بك في أقرب وقت ممكن وقبل وقت كافٍ من تقديم الامتحان، حتى يتمكنوا من تقديم طلب تعديل معقول إلى المعهد الملكي للجودة نيابة عنك. إذا كنت ستقدم امتحانك باللغة الإنجليزية، ولم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأولى، فيمكنك طلب 30 دقيقة إضافية. إذا لم تتمكن من إجراء الامتحان خلال فترة الثلاثين يوماً المقررة، بسبب المرض مثلا، فيمكنك طلب تمديد جدول امتحانك. يرجى الرجوع إلى الملحق 1 سياسة التعديلات المعقولة للمعهد الملكي للجودة لمزيد من المعلومات.

5. متطلبات المعدات والنظام

لتقديم الامتحان، ستحتاج إلى:

5.1 جهاز حاسب آلي أو حاسب آلي محمول مزود بكاميرا وميكروفون يعملان (تُرجى ملاحظة أنه لا يُسمح باستخدام الهواتف الذكية وأجهزة الآيباد والأجهزة اللوحية وشاشات اللمس وأجهزة الحاسب الآلي المحمولة اللوحية الهجينة المزودة بكاميرتين أمامية وخلفية).

• يمكنك استخدام شاشة ثانية إذا كنت بحاجة للاستعانة بنسخة رقمية من المقاييس أو ملاحظات الدورة التدريبية الخاصة بك

• في حالة استخدام جهاز حاسب آلي محمول، ننصحك بتوصيله بشاشة خارجية لتحسين تجربة الامتحان عبر الإنترنت

5.2 نظام يفي بالحد الأدنى من المتطلبات التالية:

الحد الأدنى لمتطلبات تشغيل «وندوز»	الحد الأدنى لنظام تشغيل «ماك»	العتاد
15 غيغابايت	15 غيغابايت	مساحة القرص المتوفرة
أفضل عرض بدقة 1024 × 1280	أفضل عرض بدقة 1024 × 1280	دقة الشاشة
بطاقة واجهة شبكية بسرعة 1 غيغابت في الثانية	بطاقة واجهة شبكية بسرعة 1 غيغابت في الثانية	مهايئ الشبكة
البرمجيات		
«وندوز» 8.1 أو أعلى (باستثناء «وندوز» 10 إس)	«كاتالينا» (10.15.5 إلى 10.15.7) «موهافي» (10.14 إلى 10.14.6) «سييرا» (10.12 إلى 10.12.6) «بغ سور» (11.0 فقط)	نظام التشغيل
«كروم» الإصدار 85+. يُسمح بـ «فايرفكس» الإصدار 85+ و«مايكروسوفت إدج» الإصدار 91+ ولكن «كروم» هو المتصفح المفضل	«كروم» الإصدار 85+	المتصفحات

5.3 اتصال إنترنت مستمر ومستقر. الاتصال الخلوي والشبكة الخاصة الافتراضية (في بيه إن) غير مناسبين بسبب عدم موثوقيتهما وطبيعتهما غير المستقرة. يُعد الاتصال السلكي مثاليا، ولكن من شأن اتصال الـ «واي فاي» القوي والمستقر أن يكون كافيا.

5.4 لتمكين مراقبة الفيديو، يلزم استخدام عرض النطاق التالي:

عرض النطاق المطلوب	دقة الكاميرا:
5 – 7 ميغابت في الثانية	1 ميغابكسل (720 × 1280)
7 – 10 ميغابت في الثانية	2 ميغابكسل (1080 × 1920)
10 – 12 ميغابت في الثانية	4 ميغابكسل (1440 × 2560)

ملاحظة: تزداد متطلبات عرض النطاق للكاميرات عالية الدقة 10 – 12 ميغابت في الثانية.

تحتوي صفحتنا البداية لبوابتي التدريب والامتحانات على الأدوات التالية:

- أداة التحقق من النظام
- اختبار الكاميرا
- اختبار الميكروفون

تحتوي أداة فحص النظام أيضا على رابط لاختبار تدفق الصوت والفيديو. نوصي بشدة استخدام هذه الأدوات للتحقق من أن جهاز الحاسب الآلي أو الحاسب الآلي المحمول يلبي الحد الأدنى من المتطلبات، وأن كاميرا الويب والميكروفون يعملان بشكل صحيح.

<https://practice.quality.org/TNA/PracticePortal>

<https://assessment.quality.org/TNA/TestPlayer/Login/Login.aspx>

يُرجى اختبار الجهاز الذي ستستخدمه للامتحان. لا تفترض، على سبيل المثال، أنه إذا كان حاسبك الآلي المحمول الخاص بالعمل يلبي متطلبات تكنولوجيا المعلومات، فإن حاسوبك المحمول الشخصي سيلبي ذلك أيضا.

من الجيد إجراء اختبار النظام في نفس الوقت تقريبا من اليوم الذي تتوقع فيه تقديم امتحانك لمعرفة حالة الاتصال بالإنترنت الذي من المحتمل أن تكون لديك. إذا أجريت اختبار النظام في الساعة 10:00 مساءً وقدمت امتحانك في الساعة 2:00 مساءً، فقد يكون عرض النطاق المتاح مختلفا إلى حد ما.

6. لوائح الامتحانات عبر الإنترنت

تُرجى قراءة اللوائح التالية بتمعن. قبل بدء الامتحان، سيطلب منك «ساراس» التأكيد على أنك قد قرأت لوائح المعهد الملكي للجودة الخاصة بالامتحانات عبر الإنترنت وفهمتها وقبلتها. إذا رفضت، فلن تتمكن من تقديم الامتحان.

إثبات الهوية الذي يحمل صورة

في بداية الامتحان، سيطلب منك إظهار إثبات الهوية الذي يحمل صورة حتى تتمكن من التحقق من هوية الشخص الذي يقدم الامتحان. يجب عليك تقديم أحد أنواع إثباتات الهوية الحكومية التالية:

- جواز سفر ساري المفعول
- رخصة قيادة سارية المفعول تحمل صورة
- بطاقة الهوية الوطنية

إذا لم يكن في حوزتك أي مما سبق، فيرجى الاتصال بالمعهد الملكي للجودة من خلال إكمال [نموذج طلب المساعدة عبر الإنترنت](#) في أقرب وقت ممكن لمناقشة الترتيبات البديلة.

قد يُستبعد المتعلمون الذين لا يقدمون إثباتات هوية صالحة تحمل صورة.

شروط الامتحانات

يمكنك تقديم الامتحان في أي مكان، شريطة أن يستوفي المتطلبات التالية:

الهدوء: أن تكون في مكان ما حيث لن يزعجك الآخرون أو الضوضاء الخارجية مثل أعمال البناء أو الضوضاء المرورية.

الإضاءة الجيدة: لا تجلس أمام نافذة أو ضوء ساطع آخر. إذا كنت مضاء من الخلف، ضع أغطية أو ستائر أو أطفئ الأضواء خلفك

الخصوصية: تأكد من عدم تمكن الآخرين من رؤية جهاز الحاسب الآلي أو الشاشة

توفر مقبس الطاقة: وذلك حتى تتمكن من توصيل جهاز الحاسب الآلي المحمول الخاص بك، للتأكد من عدم نفاذ البطارية أثناء الامتحان.

سلوك المتعلمين

يجب أن تتصرف دائما بمهنية وأمانة أثناء الامتحان.

- يجب أن يكون وجهك مكشوفاً طوال مدة الامتحان. إذا كنت ترتدي غطاء رأس أو حجاب، يجب أن تظهر أذنيك. لا يُسمح بارتداء الكنزات ذات القلنسوة والقبعات والنظارات الشمسية
- يجب أن تظل الكاميرا والميكروفون قيد التشغيل طوال مدة الامتحان. عند استخدام الكاميرا، يُرجى التأكد من وضع رأسك في وسط صورة الكاميرا مواجهاً الكاميرا، وأن الكاميرا غير مصوبة إلى الجانب أو أعلى وجهك أو أسفله.
- يجب عليك التزام الصمت طوال مدة الامتحان
- يُسمح لك بأخذ استراحة لمدة 10 دقائق. يجب عليك استخدام زر "أخذ استراحة" بحيث تُسجّل كاستراحة رسمية لأغراض المراقبة. إذا غادرت الغرفة في أي وقت آخر، فسوف يسجل نظام المراقبة غيابك ويضع إشارة للمعهد الملكي للجودة من أجل المزيد من التحقيق.
- لا تحضر أي طعام إلى غرفة الامتحان. يُسمح لك بإحضار مشروب ولكن على مسؤوليتك الخاصة لأن انسكابه قد يضر بوظائف جهاز الحاسب الآلي وبالتالي قدرتك على إكمال الامتحان
- لا يُسمح بالتدخين والتدخين الإلكتروني
- يجب ألا تحاول التواصل شخصياً أو إلكترونياً مع أي شخص داخل غرفة الامتحان أو خارجها
- لا تحضر أي أجهزة إلكترونية غير مصرح بها إلى غرفة الامتحان. يشمل ذلك الهواتف المحمولة وأجهزة الآيباد والأجهزة اللوحية والساعات الذكية وساعات الرأس وسماعات الأذن. الجهاز الإلكتروني الوحيد المسموح لك باستخدامه هو الجهاز الذي تستخدمه لإجراء الامتحان

يجب ألا تفعل أي شيء يمكن أن ينتهك حقوق الملكية الفكرية للمعهد الملكي للجودة أو يضر بسرية ونزاهة امتحانات المعهد الملكي للجودة عبر الإنترنت. تتضمن أمثلة سوء السلوك، على سبيل المثال لا الحصر:

- إتاحة أي سؤال أو جواب أو محتوى للامتحان أو الكشف عنه أو توزيعه أو نسخه أو تصويره أو تسجيله أو تحميله أو نقله بأي صورة أو بأي وسيلة
- تحريف هويتك أو انتحال شخصية شخص آخر أثناء الامتحان
- حيازة أي مواد غير مصرح بها أثناء تقديم الامتحان مثل الهواتف المحمولة والأجهزة الإلكترونية والساعات الذكية وسماعات الرأس وسماعات الأذن
- مساعدة الآخرين في الامتحان أو تلقي المساعدة إما عبر الإنترنت أو شخصياً أثناء الامتحان
- استخدام الإنترنت للبحث عن إجابات عن الأسئلة
- إيقاف تشغيل الكاميرا أو الميكروفون، أو حجب وجهك باستخدام غطاء للوجه، أو وضع الكاميرا بحيث لا تكون هناك دائماً صورة واضحة لوجهك
- النظر باستمرار في أي اتجاه أو النظر إلى معصمك

سيحقق المعهد الملكي للجودة في أي انتهاكات محتملة للوائح الامتحانات عبر الإنترنت وفقاً لسياسة سوء الممارسة وسوء الإدارة الخاصة بنا. إذا تبين أنك ارتكبت سوء تصرف، يحتفظ المعهد الملكي للجودة بالحق في إلغاء نتيجة امتحانك واستبعادك من امتحانات المعهد الملكي للجودة المستقبلية إما لفترة محددة أو إلى أجل غير مسمى.

7. نتائج الامتحانات

بمجرد الانتهاء من امتحانك، سيراجع المعهد الملكي للجودة النتائج من تسجيل المراقبة الخاص بك، وإذا لم تكن هناك أي مشاكل، فستكون النتائج متاحة لمزود التدريب الخاص بك لتحميلها في غضون 10 أيام عمل في المملكة المتحدة. إذا لم تتلق نتائجك في غضون 14 يوم عمل من تقديم الامتحان، يُرجى الاتصال بمقدم التدريب الخاص بك.

8. الاعتبارات الخاصة

يمكنك تقديم طلب للحصول على اعتبار خاص إذا كنت تشعر أن أداءك في الامتحان قد تأثر سلباً بحدث خارج عن سيطرتك إما أثناء تقديم الامتحان أو قبله مباشرة، مثل وفاة أحد الأقارب أو المرض. يرجى الرجوع إلى الملحق 2 سياسة المعهد الملكي للجودة للاعتبارات الخاصة للمزيد من المعلومات.

9. التظلمات

ينظر التظلم فيما إذا كانت السياسات والعمليات الصحيحة قد أثبتت وطُبقت بإنصاف. يمكنك تقديم طلب تظلم فيما يتعلق بالآتي:

- التظلم ضد نتيجة "الرسوب"
 - التظلم ضد قرار سوء تصرف
 - التظلم ضد قرار يخصّ تعديلاً معقولاً أو اعتباراً خاصاً
- يرجى الرجوع إلى الملحق 3 سياسة المعهد الملكي للجودة للتظلم لمزيد من المعلومات.

10. قائمة تحقق الامتحانات

قبل 3 أيام على الأقل من تقديم الامتحان:

- ✓ تحقق من أن لديك معدات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الصحيحة
- ✓ تحقق من أن الكاميرا والميكروفون يعملان على نحو صحيح
- ✓ سجل دخولك في «ساراس» للتأكد من أن اسم المستخدم وكلمة المرور يعملان وأنك مسجل في الامتحان الصحيح
- ✓ تحقق من مدى ملاءمة مكان تقديم الامتحان الذي اخترته
- ✓ تحقق من أن لديك إثبات هوية يحمل صورة والمواصفة القياسية آيزو

- ✓ أبلغ الزملاء وأفراد العائلة والأصدقاء بالتاريخ والوقت الذي تنوي فيه تقديم الامتحان، وأبلغهم أنه لا يمكنهم مقاطعتك أثناء تقديم الامتحان، ولن تكون متاحا للرد على الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية والمكالمات الهاتفية ونحوها
- ✓ أجب عن أسئلة التدريب

في يوم الامتحان:

- ✓ شغل فحص الأنظمة مرة أخرى واختبر الكاميرا والميكروفون للتأكد من أنهما لا يزالان يعملان على نحو صحيح
- ✓ تحقق من أن لديك إثبات هوية عليه صورة والمواصفة القياسية آيزو
- ✓ عطل مانع النوافذ المنبثقة لتمكين إطلاق برنامج الامتحان
- ✓ أوقف تشغيل أي تطبيقات ذات خاصية التحديث التلقائي إن أمكن
- ✓ إذا كنت تستخدم أدوات مكافحة فيروسات مجانية، يرجى إيقاف تشغيلها. إذا حظرت أداة مكافحة الفيروسات امتحانك، يُرجى الانتقال إلى إعدادات مكافح الفيروسات ومكّن تشغيل برنامج الامتحان
- ✓ تأكد من تقديم الامتحان في بيئة هادئة ومضاءة جيدا
- ✓ أزل أي هواتف ذكية أو ساعات ذكية أو كاميرات أو أجهزة لوحية أو سماعات أذن وغيرها من الأجهزة الكهربائية من بيئة الامتحان الخاصة بك
- ✓ ذكر الآخرين بأنك لا تريد أن تُزعج أثناء الامتحان
- ✓ تناول مشروبا

عندما تكون مستعدا، سجل دخولك في صفحة المتعلم الرئيسية خاصتك في «ساراس» وانقر على "بدء الامتحان".

سيطلب منك «ساراس» رفع إثبات هويتك الذي يحمل صورة للكاميرا والتقاط صورة. يجب أن تُظهر صورة إثبات هويتك بوضوح اسمك وصورتك وأن توضع ضمن الإطار الأحمر على الشاشة. ستتاح لك الفرصة لمراجعة الصورة قبل إرسالها إلى «ساراس»، لذا يُرجى التحقق من أن جميع المعلومات المطلوبة ظاهرة وواضحة. بعد ذلك، سيطلب منك «ساراس» التقاط صورة لوجهك. يُرجى التأكد من عدم تغطية رأسك ووجهك بقبعة أو غطاء للوجه، وأنك تنظر مباشرة إلى الكاميرا وأن وجهك يقع داخل الإطار البيضاوي الأحمر على الشاشة.

امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: دليل للمتعلمين الإصدار 1 تشرين الثاني / نوفمبر

عندما تكون راضيا عن جودة كلتا الصورتين، أرسلهما. سترى بعد ذلك تعليمات حول كيفية تصفح الامتحان وتخصيص وقتك. سيطلب منك أيضا قبول لوائح المعهد الملكي للجودة للاختبارات عبر الإنترنت. بمجرد النقر على "أقبل"، يمكنك بعد ذلك بدء الامتحان.

إذا واجهت أي مشاكل أثناء الامتحان، فيرجى الاتصال بالمعهد الملكي للجودة من خلال إكمال [نموذج طلب المساعدة عبر الإنترنت](#). يرجى ملاحظة أن هذا صندوق الوارد هذا لن يُراقب إلا خلال ساعات العمل في المملكة المتحدة. حظا موفقا! ولا تنس إكمال استبيان تجربة المتعلم في نهاية الامتحان.

الملحق 1

امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: سياسة التعديلات المعقولة

التعديل المعقول هو إجراء يساعد على تقليل تأثير إعاقة أو صعوبة ما، من شأنها بخلاف هذا الإجراء، أن تشكّل للمتعلّم عقبة كبيرة في حالة الامتحان عبر الإنترنت. أمثلة التعديلات المعقولة تتضمن ما يلي:

- تمديد مدة الامتحان - على سبيل المثال إذا كان المتعلم يجري امتحاناً باللغة الإنجليزية وهي ليست لغته الأولى أو كان لديه صعوبة تعلم، فيمكن للمعهد الملكي للجودة تمديد مدة الامتحان لفترة 30 دقيقة إضافية
- تقديم المساعدة أثناء الامتحان مثل توفير القارئ - يدعم نظام تقييم المعهد الملكي للجودة عبر الإنترنت برنامج "نفدا" (الوصول إلى سطح المكتب لامرئياً)، وبرنامج "جاوس" (الوصول إلى الوظيفة بالكلام) لقراءة الشاشة
- الترتيب لتوفير مراقبة أنثى للتحقق من هوية المتعلمة المسلمة وتسجيلها
- تمديد جدول الامتحانات - على سبيل المثال، إذا لم يتمكن المتعلم من إجراء امتحانه خلال فترة الامتحان البالغة 30 يومًا بسبب المرض.

لن يُوافق على التعديل إذا كان ينطوي على تكاليف أو أطر زمنية غير معقولة، أو يؤثر على أمن أو نزاهة الامتحان. ذلك لأن التعديل ليس 'معقولاً'. يجب ألا يمنح التعديل المعقول للمتعلّم ميزة غير عادلة على المتعلمين الآخرين الذين يجرون نفس الامتحانات أو امتحانات مماثلة.

قبل بدء الدورة، يجب عليك مناقشة أي احتياجات تعديل معقولة مع مزوّد التدريب الخاص بك. اعتماداً على سبب التعديل، قد يطلب منك مزوّد التدريب الخاص بك تقديم أدلة طبية داعمة لتأكيد صحة طلبك.

إذا كنت تجري امتحانك باللغة الإنجليزية وتحتاج إلى وقت إضافي لأن اللغة الإنجليزية ليست لغتك الأولى، فسيبلغنا مزود التدريب الخاص بك عندما يرسلون لنا تفاصيل تسجيلك. بالنسبة لجميع طلبات التعديل المعقول الأخرى، فسيكمل مزود التدريب الخاص بك نموذج طلب التعديلات المعقولة ويرسل النموذج إلى المعهد الملكي للجودة على البريد الإلكتروني [.training@quality.org](mailto:training@quality.org)

سيقرّ المعهد الملكي للجودة باستلام طلب التعديلات المعقولة وسيعالج الطلب في غضون يوميّ عمل في المملكة المتحدة. سيرسل المعهد الملكي للجودة بريدًا إلكترونيًا إلى مزود التدريب الخاص بك لتأكيد ما إذا وافق على التعديل المعقول وما هو الإجراء الذي اتُّخذ. سيبلغك مزود التدريب الخاص بك بعد ذلك بالنتيجة.

إذا طُلب وقت إضافي، فسُتُزاد مدة امتحانك في جدول الامتحانات الموضح في صفحة المتعلم الرئيسية على بوابة امتحان «ساراس» الخاصة بك. إذا لم يظهر الوقت الإضافي، يرجى التواصل مع المعهد الملكي للجودة على البريد الإلكتروني [.training@quality.org](mailto:training@quality.org)

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة طلب التعديل المعقول الخاص بك، فلديك الحق في التظلم (انظر [امتحانات المعهد الملكي للجودة و السجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: سياسة التظلم](#)).

سيحتفظ المعهد الملكي للجودة بسجلات لجميع طلبات التعديل المعقول ومخرجاتها لمدة خمس سنوات.

الملحق رقم 2

امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: سياسة الاعتبارات الخاصة

قد يتقدم المتعلم إلى المعهد الملكي للجودة بطلب اعتبار خاص إذا شعر أن أداءه أثناء امتحانه قد تأثر على نحو كبير بما يلي:

- مرض غير متوقع أو مؤقت أو إصابة أو أي اضطراب آخر
- حدث خارج عن سيطرته مثل الإصابة بفاجعة قبل الامتحان مباشرة أو وجود اضطراب جدي أثناء الامتحان

لن يولى أي اعتبار خاص للظروف التالية:

- الأحداث الغير متوقعة التي لم تحدث قرابة يوم الامتحان
- المشاكل الناجمة عن تصرفات المتعلم مثل العتاد أو البرمجيات أو مشكلات الإنترنت الناتجة عن عدم امتثال المتعلم لمتطلبات امتحانات المعهد الملكي للجودة عبر الإنترنت
- المشكلات الناجمة عن عدم استعداد المتعلم على نحوٍ كافٍ للامتحان، مثل عدم حضور كل الدورة أو عدم إكمال جميع المتطلبات

بالإضافة إلى ذلك، لن يحق للمتعلمين الذين تلقوا تعديلاً معقولاً تلقي اعتبار خاص لنفس الظروف.

قد يشمل الاعتبار الخاص تعديلاً صغيراً بعد الامتحان لعلامة المتعلم أو عرض إعادة الامتحان مجاناً، اعتماداً على الظروف ومستوى الصعوبة التي واجهها المتعلم. لن تُقدّم إعادة امتحان مجانية للمتعلمين إلا إذا كان أداءهم ضعيفاً بسبب مشكلة فنية كبيرة ناتجة عن نظام تقييم المعهد الملكي للجودة عبر الإنترنت. لن يُنظر في القضايا الناجمة عن فشل معدات المتعلم أو القضايا المتعلقة بالإنترنت.

امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: دليل للمتعلمين الإصدار 1 تشرين الثاني / نوفمبر

يجب ألا يمنح الاعتبار الخاص للمتعلم ميزة غير عادلة ويجب ألا يضل أصحاب المصلحة فيما يتعلق بإنجاز المتعلم. يجب أن تعكس نتيجة المتعلم إنجازه في الامتحان لا قدرته المحتملة. سيكون الحد الأقصى للتعديل المُعطى 5% من إجمالي العلامات المتاحة للامتحان. وذلك لحماية مقاييس ونزاهة امتحانات المعهد الملكي للجودة.

إذا رسبت وشعرت أن أدائك في الامتحان قد تأثر بأحد الأسباب المذكورة أعلاه، فيمكنك التقدم بطلب للحصول على اعتبار خاص. يُنصح المتعلمون بشدة بمناقشة طلبهم مع مزود التدريب الخاص بهم قبل التقديم، حيث أن المتعلم الذي حقق درجة منخفضة لن تُعدّل علاماته إلى الحد الذي ينتقل فيه من الرسوب إلى النجاح وقد لا يكون مؤهلاً للحصول على إعادة مجانية لتقديم الامتحان.

إذا قررت التقدم بطلب للحصول على اعتبار خاص، فيجب عليك إكمال (امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: استمارة تقديم طلب اعتبار خاص) المتاحة من مزود التدريب الخاص بك، وإرسال طلب الاعتبار الخاص المكتمل والأدلة الداعمة باستخدام [استمارة الطلب عبر الإنترنت](#) في غضون 14 يومًا تقويمياً من تاريخ نشر نتيجة الامتحان إلى مزود التدريب الخاص بك.

سيقرّ المعهد الملكي للجودة باستلام البريد الإلكتروني وسيعالج طلب الاعتبار الخاص في غضون 10 أيام عمل في المملكة المتحدة. سيرسل المعهد الملكي للجودة بريدًا إلكترونيًا لك ولمزود التدريب الخاص بك لتأكيد ما إذا قُبل طلب الاعتبار الخاص وما هو الإجراء الذي أُتخذ. إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة، فلديك الحق في التظلم (انظر ملحق امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: سياسة التظلمات).

الملحق 3

امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: سياسة التظلمات

التظلم هو طلب رسمي لمراجعة القرار. ينظر التظلم فيما إذا كانت السياسات والعمليات الصحيحة قد أُتُبعت وطُبقت بإنصاف.

يجوز للمتعلم تقديم تظلم إلى المعهد الملكي للجودة فيما يتعلق بالآتي:

1. التظلم ضد نتيجة "الرسوب"
2. التظلم ضد قرار سوء تصرف
3. التظلم ضد قرار يخصّ تعديلاً معقولاً أو اعتباراً خاصاً

التظلم ضد نتيجة "الرسوب"

يمكن تقديم التظلم إذا اعتبر المتعلم أنه:

- حدث خطأ فيما يتعلق بعملية التصحيح أو وضع الدرجات
- هناك إشكالية في صياغة أو ترجمة سؤال واحد أو أكثر مما أثر سلبيًا على نتيجة المتعلم

يرجى ملاحظة أننا لن نقبل التظلمات ضد نتيجة "الرسوب" فيما يتعلق بمشاكل الاتصال بالإنترنت، أو مشاكل عتاد أو برمجيات الحاسب الآلي أو الحاسب الآلي المحمول. يجب على المتعلمين اتباع عملية الاعتبارات الخاصة إذا واجهوا مشاكل تقنية يشعرون أنها أثرت على أدائهم أثناء الامتحان.

التظلم ضد قرار سوء تصرف

يُقصد بسوء التصرف "أي نشاط متعمد أو إهمال أو تقصير أو ممارسة أخرى تعرض للخطر أو يمكن أن تعرض للخطر عملية التقييم أو نزاهة دورة معتمدة من المعهد الملكي للجودة و السجل الدولي للمدققين المعتمدين أو صحة نتيجة أو شهادة أو سمعة ومصداقية المعهد الملكي للجودة أو الدورات المعتمدة من المعهد الملكي للجودة و السجل الدولي للمدققين المعتمدين".

تتضمن أمثلة سوء التصرف من قبل المتعلم فيما يتعلق بالامتحانات عبر الإنترنت ما يلي:

- حيازة مواد سرية مثل أسئلة وأجوبة الامتحان قبل أو أثناء الامتحان
- توفير الوصول إلى أي أسئلة أو إجابات أو محتوى للامتحان أو الكشف عنه أو توزيعه أو نسخه أو تصويره أو تسجيله أو تحميله أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة
- تحريف هويتك أو انتحال شخصية شخص آخر أثناء الامتحان
- الترتيب لشخص آخر لتقديم الامتحان بالنيابة
- مساعدة الآخرين في الامتحان أو تلقي المساعدة إما عبر الإنترنت أو شخصيًا أثناء الامتحان
- نسخ إجابات متعلم آخر أو السماح لأحد المتعلمين عن علم بالنسخ من عمل الممتحن
- سلوك غير لائق أثناء الامتحان، مثل استخدام لغة مسيئة
- حيازة أي مواد غير مصرح بها أثناء إجراء الامتحان مثل الهواتف المحمولة والأجهزة الإلكترونية والساعات الذكية وسماعات الرأس وسماعات الأذن سَتُعتبر حيازة هذه الأجهزة سوء تصرف سواء استخدمها المتعلم أم لا
- إيقاف تشغيل الكاميرا أو الميكروفون، أو حجب وجهك باستخدام غطاء للوجه، أو وضع الكاميرا بحيث لا تكون هناك دائمًا صورة واضحة للوجه

يمكن تحديد سوء الممارسة أثناء تحليل تسجيل مراقبة المتعلم أو بسبب أي معلومات قد يتلقاها المعهد الملكي للجودة إما قبل الامتحان أو بعده. سيحصل جميع المتعلمين المدانين بسوء الممارسة على نتيجة "مستبعد"، بغض

النظر عما إذا كانوا قد اجتازوا الامتحان أو رسبوا فيه وسيزوّدون بتفاصيل سوء التصرف. يحتفظ المعهد الملكي للجودة بالحق في استبعاد المتعلمين من امتحانات المعهد الملكي للجودة المستقبلية إما لفترة محددة أو إلى أجل غير مسمى.

التظلم ضد قرار تعديل معقول أو اعتبار خاص

يدرك المعهد أن بعض المتعلمين قد يُمنعون من إظهار مستوى إنجازهم بسبب:

- إعاقة دائمة أو طويلة الأجل أو صعوبة تعلم أو حالة طبية
- إعاقة مؤقتة أو مرض أو توقع قريب من وقت الامتحان أو مزامن له.
- الظروف في وقت الامتحان أو أثناءه

الرجاء الاطلاع على سياسات المعهد الملكي للجودة الخاصة بالتعديلات المعقولة والاعتبارات الخاصة لمزيد من التفاصيل. يحق للمتعلمين التظلم على قرار المعهد الملكي للجودة فيما يتعلق بهذه الطلبات.

العملية

إذا كنت ترغب في التظلم، يُنصح بشدة بمناقشة قضيتك مع مزود التدريب الخاص بك قبل تقديم طلب. إذا قررت التظلم، فيجب عليك إكمال "امتحانات المعهد الملكي للجودة والسجل الدولي للمدققين المعتمدين عبر الإنترنت: نموذج تقديم التظلمات" (متاح من موقع المعهد الملكي للجودة ومزوّد التدريب الخاص بك). يجب عليك تقديم التظلم والأدلة الداعمة باستخدام [نموذج الطلب عبر الإنترنت](#) في غضون 14 يومًا تقويميًا من استلام نتيجة الامتحان أو نتيجة طلب التعديل المعقول أو الاعتبار الخاص.

سيقر المعهد الملكي للجودة باستلام البريد الإلكتروني وسيعالج التظلم على النحو التالي:

تظلم التعديل المعقول - في غضون يوميّ عمل (2) في المملكة المتحدة

تظلم الاعتبار الخاص - في غضون 10 أيام عمل في المملكة المتحدة

تظلم نتيجة "الرسوب" - في غضون 10 أيام عمل في المملكة المتحدة

تظلم سوء التصرف - في غضون 10 أيام عمل في المملكة المتحدة

سُتراجع التظلمات من قبل أحد كبار الموظفين في المعهد الملكي للجودة، الذي لم يشارك مسبقًا في القضية وليس لديه مصلحة شخصية في النتيجة.

سيُعيد الشخص الذي يحقق في التظلم فحص الأدلة التي استُخدمت لاتخاذ القرار الأصلي وأي أدلة إضافية يقدمها المتعلم. وسينظرون فيما إذا كان المعهد الملكي للجودة قد طبق عملياته على نحوٍ متنسق وملائم وعادل في التوصل إلى القرار. بالنسبة للتظلمات المتعلقة بسوء الممارسة، سينظر المراجع، بميزان الاحتمالات، فيما إذا كانت هناك أدلة كافية لدعم استنتاج سوء الممارسة ومدى ملاءمة القرار في ضوء السوابق وأي معلومات إضافية يقدمها المتعلم.

سيرسل المعهد الملكي للجودة بريدًا إلكترونيًا لك ولمزود التدريب الخاص بك لتأكيد ما إذا أُيد التظلم أو رفضه، وما هو إجراء المتابعة الذي أُتخذ. لن تُقبل أي تظلمات بعد ذلك.