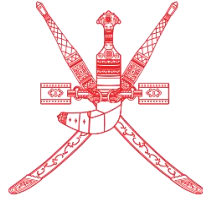


Sultanate of Oman  
Oman Authority for  
Academic Accreditation and  
Quality Assurance of Education

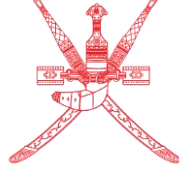


سلطنة عمان  
الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي  
و ضمان جودة التعليم



## سياسة التواصل واللغة

OAAAQA/PDM/03		رقم السياسة
مواضيع التخطيط والتطوير		التصنيف
المديرية العامة للتخطيط والتطوير		الجهة التي تقدمت باقتراح وضع/مراجعة السياسة
مدير عام التخطيط والتطوير ، البريد الإلكتروني: <a href="mailto:dqpd@oaaa.gov.om">dqpd@oaaa.gov.om</a>		الشخص الذي يمكن الاتصال به
لا يوجد		السياسات/الأدلة ذات العلاقة
٢		الإصدار
(الإصدار ٢)	بتاريخ: ١٩ ديسمبر ٢٠٢١ م	اعتمدت السياسة من قبل
(الإصدار ١)	بتاريخ: ٥ أبريل ٢٠١٧ م	
(الإصدار ١)	بتاريخ: ٣٠ مارس ٢٠١٧ م	
داخلي وخارجي		التعميم
مارس ٢٠٢٧ م		تاريخ المراجعة



## سياسة التواصل واللغة

### ١. الغاية

تهدف هذه السياسة إلى تحديد المبادئ التي يجب على الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي و ضمان جودة التعليم اتباعها لضمان التواصل الفاعل، سواء داخليا مع موظفيها ومع المراجعين الخارجيين، أو خارجيا مع مؤسسات التعليم، وغيرها من الجهات ذات العلاقة، وعموم المجتمع. وتضع السياسة كذلك آليات، وضوابط ومبادئ توجيهية تتعلق بلغة التواصل الداخلي والخارجي.

### ٢. نطاق تطبيق السياسة

تنطبق هذه السياسة على جميع استخدامات التواصل واللغة في داخل الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي و ضمان جودة التعليم، وبين الهيئة والجهات الخارجية ذات العلاقة، وعموم المجتمع.

### ٣. البيان الملخص للسياسة

تضع السياسة مبادئ عادلة وعملية للتواصل واللغة تتماشى وروح القوانين والسياسات الوطنية ذات الصلة، مثل المادة 3 من النظام الأساسي للدولة، الصادر بموجب المرسوم السلطاني السامي 96/101، والقاضي بأن اللغة العربية هي اللغة الرسمية للدولة، وقيم الشفافية، والمحاسبة، والتعاون، والتنوع التي تتبناها الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي و ضمان جودة التعليم. وتأخذ السياسة كذلك في الاعتبار استخدام اللغة، ومبادئ العملية، والجدوى، والفاعلية، والظروف السياقية، والموازنة بين موارد الهيئة واحتياجات اللغة والتواصل لموظفيها، والجهات ذات العلاقة، وعموم المجتمع.

## ١. التواصل الداخلي

١-١ اللغتان العربية والانجليزية هما لغتا العمل والتواصل في الهيئة بشكل عام. فالتواصل الكتابي، بما في ذلك المذكرات، والمراسلات الالكترونية، والمقترحات والأدلة التي يتم تداولها داخل التقسيمات وفيما بينها، تكون باللغة العربية أو الانجليزية، مع إمكانية ترجمتها إلى اللغة الأخرى، حسب طبيعة العملية ومستوى اللغة للشريحة المستهدفة، وكذلك مدى الحاجة لترجمة الوثيقة.

٢-١ اللغة العربية هي لغة العمل والتواصل فيما بين جميع التقسيمات الإدارية والمالية، وبينها وبين مكتب الرئيس التنفيذي، ومكتب رئيس مجلس إدارة الهيئة، وموظفي الهيئة الناطقين باللغة العربية.

٣-١ اللغة الانجليزية هي لغة التواصل بين التقسيمات الإدارية والمالية وموظفي الهيئة الناطقين بغير اللغة العربية.

٤-١ تكتب باللغتين العربية أو الانجليزية حسب الفئة المستهدفة جميع التعميمات الداخلية، سواء كانت ورقية أو الكترونية، بما في ذلك قرارات مجلس الإدارة أو اللجنة التنفيذية، والمبادئ التوجيهية واللوائح، والاستمارات الخاصة بالموارد البشرية أو طلبات الخدمات، ونماذج التخطيط التشغيلي، والتغطية الإعلامية الخاصة بأنشطة الهيئة، والإعلانات المتعلقة بالصحة والسلامة والأمن.

٥-١ في حدود الإمكان، ولضمان التوثيق السليم وسهولة العودة إلى الوثائق، يكون استخدام البريد الإلكتروني للهيئة هو الوسيلة المفضلة للتواصل بين الموظفين. إلا أن هذا لا يكون بديلا عن التفاعل الشفوي المباشر مع الموظفين، من خلال الاجتماعات والمكالمات الهاتفية، على سبيل المثال، عند الاقتضاء.

٦-١ تكون جميع اللوحات الإرشادية في مباني الهيئة باللغتين العربية والانجليزية.

٧-١ يجب تنسيق جميع الوثائق، والتقارير، وتوقيعات البريد الإلكتروني، والعروض، والاستمارات، والمراسلات الرسمية، وفقا للنماذج المعتمدة بالهيئة و/أو متطلبات منهجية الهيئة لإعداد الوثائق.

٨-١ كقاعدة عامة، يكون التواصل (الشفوي أو الكتابي) في الهيئة بلغة بسيطة، ومناسبا للشرائح المستهدفة، ويتسم بالوضوح والفاعلية والكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون هذا التواصل دقيقا، ومباشرا، وغير متحيز، وأن يعكس قيم الهيئة، مثل الشفافية والنزاهة.

٩-١ يجب على موظفي الهيئة عادة التأكيد كتابيا على استلام المراسلات الكتابية المرسلة من قبل أطراف داخلية.

١٠-١ تحدد لغة الاجتماعات بناء على مستوى المهارات اللغوية لغالبية المشاركين فيها.

## ٢. التواصل الخارجي

١-٢ اللغة العربية هي لغة التواصل بين مكتب رئيس مجلس إدارة الهيئة ومكتب الرئيس التنفيذي، وسائر الشخصيات أو الجهات الحكومية، ما لم يكن هناك توجيه أو رغبة من الجهة المستهدفة بخلاف ذلك.

٢-٢ يجب أن يكون التواصل الخارجي دقيقا، ومباشرا، وغير متحيز، وأن يعكس قيم الهيئة، مثل الشفافية والنزاهة.

٣-٢ يجب على موظفي الهيئة عادة التأكيد كتابيا على استلام المراسلات الكتابية المرسلة من قبل أطراف خارجية.

٤-٢ تكون باللغتين العربية والانجليزية جميع الوثائق، مثل السياسات المصادق عليها، واللوائح التنظيمية، والأدلة، والملخصات التنفيذية لتقارير وقرارات العمليات الخارجية لضمان الجودة. إلا أنه لاعتبارات عملية، فإن بعض الوثائق التي يتم إطلاع قطاع التعليم عليها، مثل الوثائق المشار إليها أعلاه، والتي يتم تطويرها مبدئيا باللغة الإنجليزية أو العربية في سياق العمليات الخارجية لضمان الجودة التي تقوم بها الهيئة، قد تعمم بداية باللغة الأصلية التي تم تطويرها بها، إلى حين توفر ترجمة معتمدة لها. وفي مثل هذه الحالة، يتم تعيين موظف ثنائي اللغة من التقسيمات الفنية للرد على استفسارات الجهات التي تستهدفها الوثيقة.

٥-٢ يكون موقع الهيئة الإلكتروني باللغتين العربية والانجليزية. إلا أن بعض محتوياته القابلة للتنزيل، مثل الملفات المحملة المتعلقة بالأنشطة الخارجية لضمان الجودة المذكورة أعلاه، قد تنشر باللغة العربية أو الانجليزية فقط، إلى حين توفر ترجمة معتمدة لها.

٦-٢ تكون مشاركات الهيئة وعروضها في الفعاليات المحلية والإقليمية والدولية، ومساهماتها على مواقع جهات حكومية أو خاصة، أو في المنشورات المطبوعة، وفق المتطلبات اللغوية للجهة المستضيفة. ولا تتحمل الهيئة مسؤولية أية معلومات خاطئة أو غير دقيقة في أية ترجمة لوثائقها أو مساهماتها، إذا قامت بترجمتها جهات خارجية، وعلى نحو كامل وأحادي.

٧-٢ في حدود الإمكان، وما لم تكن المراسلات الورقية ضمن ضوابط التواصل، يكون استخدام البريد الإلكتروني للهيئة هو الوسيلة المفضلة للتواصل بين موظفي الهيئة والجهات الخارجية ذات العلاقة. إلا أن هذا لا يكون بديلاً عن التفاعل الشفوي المباشر مع هذه الجهات، من خلال الاجتماعات والمكالمات الهاتفية، على سبيل المثال، عند الاقتضاء.

٨-٢ يكون التواصل مع المراجعين الخارجيين المحليين والدوليين، قبل عمليات المراجعة الخارجية، وخلالها، وبعدها، بما في ذلك عمليات الاعتراض والتظلم، باللغة الانجليزية، إلا إذا كانت وثيقة الدراسة الذاتية أو طلب التقييم مقابل المعايير باللغة العربية، وستجرى عملية المراجعة جزئياً أو كلياً باللغة العربية، ومن قبل فريق مراجعة ناطق بالعربية. وبالمثل، فإن جميع أنشطة التواصل، الإلكترونية والورقية، الشفوية والكتابية، والمداومات بين أعضاء فريق المراجعة، قبل عملية المراجعة وخلالها وبعدها، يجب أن تكون باللغة التي قدمت بها المؤسسة وثيقة الدراسة الذاتية أو طلب التقييم. كما أن مداومات أعضاء فريق المراجعة المتحدثين بالعربية حول الأدلة المساندة التي يتم تقديمها باللغة العربية يمكن أن تكون بالعربية أو الانجليزية، وذلك حسب اللغة التي أعدت بها وثيقة الدراسة الذاتية أو طلب التقييم.

#### ٤. الإجراءات

لا توجد

٥. المختصرات: لا تنطبق على النسخة العربية

#### ٦. التعريفات

الأنشطة الخارجية لضمان الجودة: أنشطة تدقيق الجودة أو التقييم مقابل المعايير التي تقوم بها الهيئة، مثل:

- تدقيق الجودة المؤسسية
- التقييم مقابل المعايير المؤسسية
- التقييم مقابل المعايير البرنامجية
- تدقيق جودة البرامج التأسيسية العامة

- عمليات إعادة التقييم مقابل المعايير المؤسسية
- عمليات إعادة الاعتماد للمؤسسات أو البرامج

## ٧. المراجع

Department of Government Communication and Information System, Republic of South Africa (2016). *Language policy of the government communication and information system*. [Online] Available at: [http://www.gcis.gov.za/sites/www.gcis.gov.za/files/images/resource\\_centre/GCISLanguagePolicyJune2016.pdf](http://www.gcis.gov.za/sites/www.gcis.gov.za/files/images/resource_centre/GCISLanguagePolicyJune2016.pdf). [Accessed 25 Nov. 2016].

Ministry of Legal Affairs (2017). *Royal Decree no. (96/101) Promulgating the Basic Statute of the State*. [Online] Available at: <http://www.mola.gov.om/eng/basicstatute.aspx>. [Accessed 10 Feb. 2017].

Swiss National Science Foundation (2010). *Language policy of the Swiss National Science Foundation*. [Online] Available at: [www.snf.ch/sitecollectiondocuments/dossiers/dos\\_sprachenpolitik\\_snf\\_e.pdf](http://www.snf.ch/sitecollectiondocuments/dossiers/dos_sprachenpolitik_snf_e.pdf). [Accessed 25 Nov. 2016].

Thomas, C. A. (2007). Language Policy in Multilingual Organizations. *Working Papers in Educational Linguistics*, 22(1), pp. 81-104. Available at: [http://www.gse.upenn.edu/sites/gse.upenn.edu/wpel/files/archives/v22/v22n1\\_Thomas.pdf](http://www.gse.upenn.edu/sites/gse.upenn.edu/wpel/files/archives/v22/v22n1_Thomas.pdf). [Accessed 28 Nov. 2016].

8. تاريخ الوثيقة

تاريخ الوثيقة				
الإصدار	تاريخ الاعتماد	تاريخ التعميم	اعتمد من قبل	وصف موجز
١	٣٠ مارس ٢٠١٧ م	لم يعمم هذا الإصدار لكي يتسنى للمستشار القانوني للهيئة الاطلاع عليه وإبداء الملاحظات حوله	مجلس إدارة الهيئة	هذه هي أول سياسة للهيئة فيما يتعلق بالتواصل واللغة
١-١	١١ مايو ٢٠١٧ م	١٥ مايو ٢٠١٧ م	اللجنة التنفيذية للهيئة	بناء على ملاحظات المستشار القانوني للهيئة، تمت إضافة عبارة "باللغة العربية أو" إلى النقطة رقم 5 من الجزء الخاص بالتواصل الخارجي.
٢	١٩ ديسمبر ٢٠٢١	٢٤ ابريل ٢٠٢٢ م	اللجنة التنفيذية للهيئة	بناء على الملاحظات التي تم استلامها من مدراء الدوائر في اجتماع مناقشة تقرير منتصف العام ٢٠٢١ للخطة التشغيلية، تم مراجعة السياسة وإجراء بعض التعديلات الطفيفة للتأكد من عدم تأخر إنجاز بعض المشاريع بسبب عدم توفر الترجمة.