هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

المملكة الأردنية الهاشمية
Hashemite Kingdom of Jordan

ضمان الجودة الأردني
Jordan Quality Assurance

دليل إجراءات ومعايير ضمان جودة

البرامج الأكاديمية

2021

مقدمة الدليل

يمثل دليل معايير ضمان الجوْدة وإجراءاتها بوصلة لمؤسسات التعليم العالي الأردنية التي تتقدم بطلبها لنيل شهادة ضمان الجودة الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الاردنية، حيث يحتوي هذا الدليل معايير ضمان الجوْدة المعتمدة للبرامج، والتعليمات الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص، وشروط الأهلية لنيل هذه الشهادة والاجراءات والخطوات المتبعة لنيلها واختيار لجنة الخبراء وعملية التصحيح وكتابة التقرير، الامر الذي يساعد مؤسسات التعليم العالي في إنجاز دراسة التقييم الذاتي التي تعدّ جزءً مهماً من إجراءات الحصول على شهادة ضمان الجودة للبرامج في مؤسسات التعليم العالي.

بالإضافة الى هذا الدليل، تستطيع مؤسسات التعليم العالي الحصول على مزيدٍ من المعلومات الخاصة بضمان الجودة عن طريق المشاركة في ورش العمل التي تعقدها الهيئة بشكل دوري للقائمين على دراسة التقييم الذاتي في مقر الهيئة، أو من خلال التواصل مع مديرية ضمان الجوْدة في الهيئة.

حضرة صاحب الجلالة الهاشمية

الملك عبدالله الثاني أبن الحسين المعظم

حضرة صاحب السمو الملكي

الأمير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد المعظم

المحتويات

تقديم رئيس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها ب
مقدمة الدليل ج

الجزء الأول: الإرشادات الخاصة لنيل شهادة الجوْدة
المقدمة 2
شروط الأهلية للتقدم إلى شهادة ضمان الجوْدة 4
الإجراءات والخطوات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجوْدة 4
مسؤوليات مؤسسات التعليم العالي والتزاماتها خلال عملية ضمان الجودة 7
الدراسة الذاتية للمؤسسة 7
كتابة التقرير 8
إرشادات حول تنظيم الدراسة الذاتية 10
لجـــنـــة الخـــــــــــبراء 10
التصحيح وإعطاء الدرجات 11
الجزء الثاني: معايير ضمان الجودة
المعيار الأول: الحوكمة
المعيار الثاني: التعليم و التعلم
المعيار الثالث: البحث العلمي والإيفاد والابداعات
المعيار الرابع: الخدمات الطلابية
المعيار الخامس: المصادر المالية والمادية والبشرية
المعيار السادس: العلاقة مع المجتمع والعلاقات الخارجية
المعيار السابع: إدارة نظام الجودة

تقديم:-

انطلاقاً من ان عملية منح شهادة ضمان الجودة احدى مهمات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الرئيسة، وبموجب المادة (4) من قانون الهيئة رقم (20) لسنة (2007) وتعديلاته والتي حددت أهداف الهيئة بتحسين نوعية التعليم العالي في المملكة وضمان جودته وتحفيز مؤسسات التعليم العالي على الانفتاح والتفاعل مع الجامعات ومؤسسات البحث العلمي وهيئات الاعتماد وضبط الجودة الدولية وتطوير التعليم العالي باستخدام معايير قياس تتماشى مع المعايير الدولية، واستناداً للمادة رقم (7) البند (أ) من قانون الهيئة الذي يخول الهيئة وضع معايير ضمان الجودة وتطبيقها ومراجعتها دورياً تحقيقاً لأعلى مستوياتها، واسهاماً من الهيئة في تطوير مخرجات مؤسسات التعليم العالي الأردنية وتعزيز قدراتها التنافسية وطنياً واقليمياً وعالمياً، تم أعداد دليل اجراءات ومعايير ضمان جودة البرامج.

وحرصاً من هيئة الاعتماد على تقديم المساعدة الدائمة والمستمرة إلى مؤسسات التعليم العالي الأردنية ومشاركتها من أجل حصولها على شهادة ضمان الجودة وفقاً لمعايير ضمان الجودة الأردنية، فإنه يسر الهيئة أن تقدم هذا الدليل بمعاييره السبعة التي تحتوي على مؤشرات قياس كمية ونوعية محددة وواضحة.

آملاً أن يكون هذا الدليل الذي أفاد من التجارب السابقة مرجعاً كاملاً ومصدراً وافياً وثمرة ناضجة تقطفها وتستفيد منها مؤسسات التعليم العالي الأردنية التي تتقدم للحصول على شهادة ضمان جودة للبرامج.

وختاماً أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة القيّمة التي قدمها أعضاء لجنة التحديث والتطوير العاملين في الهيئة لجهودهم جميعاً في إصدار هذا الدليل بحلته ومضمونه المتقن.

الأستاذ الدكتور ظافر يوسف الصرايرة

رئيس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها

الجزء الأول

الإرشادات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجوْدة

المقدمة

تعدّ معايير الجوْدة والمرامي التي يتم الحكم في ضوئها على مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالجوْدة، وقد دخلت المعايير مختلف المجالات التجارية والصناعية في العقد الأخير من القرن العشرين، ثم تطور الأمر حتى أصبحت المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات تخضع لتطبيق معايير ومقاييس عالمية لضمان جوْدة التعليم. وقد سارعت مختلف الجامعات في العديد من دول العالم بتبنّي فكر الجوْدة في الأداء وتطبيق معايير الجوْدة على ما تقدمه من خدمات وما تستخدمه من وسائل حتى تؤدى رسالتها كمؤسسات تربوية فاعلة في المجتمع. كما تشيرمعايير الجودة إلى مجموعة مقاييس محددة للمقارنة والحكم تستعمل لوضع أهداف الإنجاز وتقييمه وقد تكون معبرة عن المستويات الحالية للإنجاز في المؤسسة، وقد تكون هذه المعايير أيضاً عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية أو مستويات الإنجاز في المؤسسة.

يعمل النظام التعليمي كأي نظام آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخله، والمناخ التنظيمي، والتقدم التقني، والمصادر المادية والبشرية المتوفرة، وحاجات الجمهور ورغباته لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها.

ومن هذا المنطلق تسعى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الأردنية إلى الإرتقاء بمستوى أداء مؤسسات التعليم العالي في الأردن وتعزيز قدراتها التنافسية على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي وضمان تطبيقها معايير الاعتماد والجوْدة الأردنية ووضع مقاييس تضمن استمرارية جوْدتها وتنافسيتها. وقد أعطيت الهيئة بموجب القانون رقم 20 لعام 2007 وتعديلاته الصلاحية لوضع معايير ضمان الجوْدة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية وتطبيقها عليها، ومن هذا المنطلق تم وضع نظام الجوْدة الذي يتكون من سبعة معايير، وقد تم اتباع نمطية ثابتة لهذا الغرض بحيث تم تقسيم المعايير إلى معايير فرعية تتضمن عناصر ومؤشرات المعيار وتحديد الأدلة والشواهد الخاصة بذلك، وإعطاء المجال للمؤسسة التعليمية لتطوير نفسها خاصة وأن ضمان الجودة يكمن في التحسين المستمر لهذا فقد تم تقسيم شهادة ضمان الجوْدة التي تمنحها الهيئة إلى ثلاثة فئات وهي: شهادة ضمان الجودة لمدّة أربع سنوات أو شهادةَ ضمان الجودة لمدّة ثلاث سنوات أو شهادةَ ضمان الجودة لمدّة سنتين وتم تصميم تدريجات وصفية (Rubrics) خاصة بذلك.

تتطلب إجراءات ضمان الجوْدة قيام مؤسسات التعليم العالي بدراسة أهدافها وعملياتها وإنجازاتها ومراجعتها، ومن ثم قيام لجنة من الخبراء بدراسة البراهين والشواهد التي تقدمت بها المؤسسة بناءً على دراسة التقييم الذاتي التي قامت بها، وما توصلت إليه من ملاحظات وأدلة أثناء زيارتها للمؤسسة، فضلاً عن قراءتها للوثائق التي تقدمت بها المؤسسة، وذلك من أجل صياغة تقرير يبين درجة الجودة المتحققة في هذه المؤسسة ثم رفعه إلى مجلس الهيئة لإصدار قرار منح شهادة ضمان الجودة للبرنامج، اعترافاً بجودتها وتميّزها عن بقية مؤسسات التعليم العالي. ولعل منح شهادة ضمان الجودة للبرنامج ليس نهاية المطاف، إذ لا بد للبرنامج من الاستمرار في المراجعة والتقييم الذاتي لمدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها عند قيام الهيئة بالمراجعات الدورية للبرنامج بعد منح شهادة ضمان الجودة لها.

وتهدف هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الأردنية من وراء تطبيق إجراءات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية إلى الآتي:

تشجيع التحسينات المؤسسية من خلال استمرارية التقييم الذاتي الذي يمارسه البرنامج.

طمأنة متلقي الخدمة بأنّ المؤسسة موضع الاهتمام لديها أهداف محددة وملائمة، وأنها هيأت الظروف المناسبة التي يُمكن من خلالها أن تُحقق أهدافها ورسالتها بفاعلية، وأنها تُحافظ على مستوى ثابت من الإنجازات والأهداف والرسالة، وأنّ لها هياكل تنظيمية تعمل بها كوادر مؤهلة وفعّالة، وأنها تُوفر الدعم المالي والمادي والبشري الذي يجعل المرء يتوقع استمرارية أدائها المتميز والفاعل.

تشجيع روح التنافس الإيجابي بين مؤسسات التعليم العالي الأردنية على التميّز في مُدخلاتها وعملياتها ومُخرجاتها بما ينسجم ومتطلبات المجتمع المحلي والإقليمي والعالمي وروح عصر الجودة والعولمة والاقتصاد المعرفي.

إنّ دليل إجراءات ضمان جودة البرامج هذا قد تم إعداده لبيان أسس منح شهادة ضمان الجودة على مستوى البرنامج. ويتضمن هذا الدليل توضيحاً للإجراءات الخاصة للحصول على شهادة ضمان الجودة الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، بدءاً من تقديم المؤسسة طلب الحصول على شهادة ضمان الجودة للبرنامج ، ومروراً بشروط أهلية التقدم لشهادة ضمان الجودة، والإجراءات والخطوات التي تمر بها عملية منح شهادة ضمان الجودة، ومسؤوليات مؤسسات التعليم العالي والتزاماتها خلال عملية ضمان الجودة، والدراسة الذاتية التقييمية التي تقوم بها المؤسسة (من حيث هدفها وطبيعتها وتنظيمها، والتقرير الخاص بها والتوصيات حول تنظيمها) ولجنة الخبراء (من حيث مفهومها وإجراءات تشكيلها وعضويتها، ودورها في مراجعة البراهين والأدلة والملاحظات والمعلومات الدالة على تحقّق معايير ضمانها، وزيارتها للبرنامج، وإعطاء الدرجات للمؤسسة وفق الأدوات الخاصة بمعايير ضمان الجودة، وكتابة التقرير النهائي لها، واتخاذ قرار منح شهادة ضمان الجودة من قبل مجلس هيئة اعتماد

مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، وشكل القرار ومضمونه، وطرق التصحيح واستخراج درجات معايير ضمان الجودة، وواجبات المؤسسة عند منحها شهادة ضمان الجودة أو منحها مهلة والامتيازات التي يُمكن أن يحصل عليها البرنامج نتيجة منحها هذه الشهادة، والمعايير التفصيلية لضمان الجودة وبنودها ومؤشراتها.

وقد روعي عند تبنّي هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها معايير الجودة ومؤشراتها وبنودها شمولية عمل مؤسسات التعليم العالي جميعها بشكل يتماشى مع المعايير العالمية الخاصة بذلك، سواء أكانت تتصل بمُدخلاتها أم بعملياتها أم بمُخرجاتها؛ إذ اشتملت على سبعة معايير بنمطية موحدّه وتقسيم كل معيار إلى عدد من المعايير الفرعية، وتقسيم كل معيار فرعي إلى عناصر ومن ثم بيان مؤشرات المعيار والأدلة والوثائق المطلوبة، كما جرى وضع تدريج خماسي ليتم بناءً عليه تقدير جودة تصميم ذلك البند وتطبيقه وفاعليته، فضلاً عن وضع المعايير على شكل تدريج وصفي (Rubrics) يتضمن خمسة مستويات وصفية تصف تحقّق المؤشرات مجتمعة للبند الخاص بكل معيار من معايير الجودة بالمؤسسة موضع الاهتمام، الأمر الذي يُعالج قضية عدم الاتساق في الأحكام التي تصدر عن أعضاء لجنة الخبراء التي تستعين بها عادةً هيئات مؤسسات التعليم العالي وضمان الجودة للحكم على جودة المؤسسات، ويُسهم في تحقيق الدقة والشفافية والمعيارية والمؤسسية في الإجراءات التي تقوم بها الهيئة.

فعندما تم بناء التدريجات الوصفية لبنود معايير الجودة روعي أن تكون مستويات الأداء - المتضمنة بها - إجرائية وواضحة وتمثل مستويات متدرجة وفق سلم جوتمان (Guttman Scale)، إذ يُمكن - بناءً عليه – ويدرج البرنامج الواحد حسب ما تحقق له من درجة الجودة على البند أو المعيار موضع الاهتمام، مما يُوفر معلومات تشخيصية معيارية للمرجع ومحكية المرجع لنواحي الضعف والقوة لمؤسسات التعليم العالي عند مقارنة بعضها ببعض، أو عند تقرير الإجراءات والخطط التطويرية التي على البرنامج تبنيها لتُحقق الجودة في برامجها وإجراءاتها الإدارية والأكاديمية. كما ووضعت إجراءات واضحة للتعامل مع معايير الجودة وبنودها وبشكل يضمن مؤسسية هذه الإجراءات وشفافية تنفيذها ونواتجها ومرونتها ومراعاتها لاهتمامات مؤسسات التعليم العالي الأردنية وتبايناتها، سواء تلك التي يتوقع أن تقوم بها المؤسسة موضع الاهتمام أو تلك التي تُمارسها لجنة الخبراء أو حتى تلك الخاصة بمجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، مما يجعل الهيئة شريكاً حقيقياً في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي الأردنية. وبناءً على ما تحصل عليه المؤسسة من نقاط يتم منحها شهادة ضمان الجودة التي تستحقها سواءً سنتين، او ثلاثة، أوربعة أو منحها مهلة للتحسين يمكن أن تتقدم بعدها للحصول على شهادة ضمان الجودة بمدة أقصاها ستة أشهر.

❖ **شروط أهلية التقدم إلى شهادة ضمان الجودة**

- تطلب هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها من المؤسسات عند التقدم لشهادة ضمان الجودة الآتي:
- أن تكون إحدى المؤسسات التعليمية التي تُقدم برامج أكاديمية بمستوى البكالوريوس فما فوق.
- أن تكون معتمدة اعتماداً عاماً وخاصاً للبرامج التي تُقدمها من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الأردنية باستثناء البرامج المستحدثة في آخر ثلاث سنوات.
- أن لا تكون قد وجّهت إليها عقوبة خلال سنة من قبل تقديم الطلب.

❖ **الإجراءات والخطوات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة**

تتلخص الخطوات والإجراءات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة النافذة في الهيئة في الآتي:

- تتقدّم المؤسّسة التّعليميّة أو الكلّيّة أو البرنامج الأكاديميّ بطلب الترشّح لنيل شهادة ضمان الجودة إلكترونيًّا مع ضرورة إرفاق نسخة من دراسة التقييم الذاتيّ، إضافةً الى ما يثبت أهليّتها للحصول على هذه الشّهادة، على ألّا تزيد شهادة الأهليّة على أسبوع من تاريخ التقدّم للهيئة، مع إرفاق إيصال دفع البدلات الماليّة المستحقّة.
- تقوم مديريّة ضمان الجودة والتّصنيف في الهيئة بالتأكّد من مدى تحقيق المؤسّسة شروطَ الأهليّة ضمن النموذج المعتمد لذلك، والاطّلاع المبدئيّ على تقرير الدّراسة الذّاتيّة، وتقوم الهيئة بمخاطبة الجهة المتقدّمة بالطلب لإبلاغها باكتماله أوبالنّواقص إن وُجِدَتْ، وتُعْطَى فرصةً لاستكمالها في مدّة أقصاها أربعة أسابيع من تاريخ تقديم الطّلب.بعد التأكد من شروط الأهلية تخاطب الهيئة المؤسسة بقبول طلب الترشح.

- ترفِق الجهة المتقدّمة بالطلب نسخة إلكترونيّة عن تقرير التّقييم الذّاتيّ النّهائيّ إلى الهيئة وفق التعليمات الخاصّة بذلك مع الوثائق والأدلّة اللّازمة لتقدير أداء البرنامج على كلّ معيار من معايير الجودة. ولا يجوز بعد ذلك إضافةُ أو حذف أوراقٍ أو إجراءُ أيّة تعديلات على التّقرير.

- يُصدر مجلس الهيئة قرارًا بتعيين لجنة الخبراء حسب الأسس المعمول بها في الهيئة لدراسة تقرير التّقييم الذّاتيّ، وتقومُ الهيئة بإخطار الجهة المتقدّمة بالطّلب رسميًّا بأسماء اللّجنة فيما إذا كان لها أيّ ملاحظات أو تحفّظات على اللّجنة، على ألّا يكون لأي من أعضاء اللّجنة أية مصالح لدى الجهة المتقدّمة بالطّلب.

- تقوم لجنة الخبراء بدراسةِ تقرير التّقييم الذّاتيّ النّهائيّ للجهة المتقدّمة بالطّلب وجميع مرفقاته، وبتقييمه تقييمًا أوّليًّا، وتحديد موعد لزيارة المؤسّسة التّعليميّة من خلال أمين سرّ اللّجنة للاطّلاع على بنود الدّراسة الذّاتيّة كافّة، والتّحقّق من مضمونه على أرض الواقع، وطلب أيّة مرفقات أو استفسارات إضافيّة بهدف جمع المزيد من المعلومات والشّواهد التي تُساعدها في القياس والتّقييم الدّقيق للمؤشّرات والبنود وفقًا لمعايير ضمان الجودة وتعليمات الهيئة لتتمكّن من صياغة تقريرها النّهائيّ.

- تقوم لجنة الخبراء بإعداد التّقرير التّقييميّ النّهائيّ متضمِّنًا توصيتها الواضحة، وتُقدِّمُه إلى مديريّة ضمان الجودة؛ ومن ثم يتم عرضه على المديريّة لتدقيقه ورفعه إلى رئيس الهيئة لعرضه على المجلس.
- يطّلع مجلس الهيئة على التّقرير التّقييميّ النّهائيّ بحضور رئيس لجنة الخبراء وأمين السّرّ الذي يقوم بمناقشته، ويصدر المجلس قرارًا إمّا بمنح شهادة ضمان الجودة حسب ما هو مبيّن أدناه، أو مخاطبة الجهة المتقدّمة بالطّلب بالملاحظات الواردة في التّقرير لتطويره ومعالجة الاختلالات والنّواقص الموجودة فيه وإعادته إلى الهيئة.
- يصدر مجلس الهيئة قراره في ضوء المتوسّط الحسابيّ لدرجات الجهة المتقدّمة بالطّلب على النحو الآتي:
- منح المؤسّسة أو الكلّيّة أو البرنامج شهادةَ ضمان الجودة لمدّة أربع سنوات عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين 3.6 ≤ متوسّط حسابيّ ≤ 4 ومتابعتها بعد السّنة الثّالثة.
- منح المؤسّسة أو الكلّيّة أو البرنامج شهادةَ ضمان الجودة لمدّة ثلاث سنوات عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين 2.8 ≤ متوسّط حسابيّ < 3.6 ومتابعتها بعد السّنة الثّانية.
- منح المؤسّسة أو الكلّيّة أو البرنامج شهادةَ ضمان الجودة لمدّة سنتين عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين 2 ≤ متوسّط حسابيّ <2.8 ومتابعتها بعد السّنة الأولى.
- اعتبار الجامعة غيرَ محقِّقة لمتطلّبات شهادة ضمان الجودة عن المؤسّسة التّعليميّة أو البرنامج عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين 0 ≤ متوسّط حسابيّ <2. وتُعطى المؤسسة التعليمية مدّةَ ستّة أشهر للتّقدّم مرّة أخرى.
- تُبلِغ الهيئة المؤسّسةَ بقرار المجلس خطّيًّا، وفي حالة منح المؤسّسة أو الكلّيّة أو البرنامج الشّهادةَ تُدْعى المؤسّسةُ لاستلام شهادة ضمان الجودة في إحدى جلسات المجلس مُرْفَقًا بها ما يترتّب عليها من إجراءات للمتابعة اعتبارًا من تاريخ منحها الشهادة.
- تُقَسَّمُ مؤشّراتُ الأداء إلى فئتين، وتكون درجة القطع حسب العلامة النّهائيّة للمؤسّسة (الوسط الحسابيّ الكلي) وحسب المستوى الذي تحصل عليه: أ- نقاط قوّة ب- مجالات تحسين ج- التوصيات

وفي جميع الأحوال يجب ألّا يقلّ المتوسّط الحسابيّ لأي معيار من المعايير الرّئيسة السبعة عن (2.00).

❖ **تتمّ إجراءات المتابعة وفق الآلية الآتية:**

- تشكيل لجنة من الخبراء لمتابعة المؤسّسة أو الكلية أو البرنامج التّعليميّ، تتكوّن من رئيس وأعضاء، وأمين سرّ.
- تزويد اللّجنة بالتّقرير السّابق الذي أُرْسِلَ للمؤسّسة ويشتمل على نقاط القوّة ومجالات التّحسين، إضافةً إلى تقرير المتابعة المقدَّم من المؤسّسة أوالكلية أو البرنامج.
- بعد دراسة أعضاء اللّجنة للتّقريرين يتمّ الاتّفاق على مجموعة من المؤشّرات (جميع مجالات التّحسين + عدد من نقاط القوّة)، حسب أولويّات التّحسين، ويتم تزويد المؤسسة بها للتّحضير للزّيارة الميدانيّة وجدولها وقائمة الأشخاص المعنيّين بها.
- تُقَيَّمُ المؤشّراتُ المتّفق عليها رقميًّا (جميع مجالات التّحسين + عيّنة من نقاط القوّة)، حسب أولويّات التّحسين بعد الزّيارة الميدانيّة، وتُزَوَّدُ المؤسّسةُ بتقريرٍ مفصّلٍ عن هذه المؤشّرات.
- تقدّم اللّجنةُ تقريرَها وتوصيتها إلى مديريّة ضمان الجودة التي تقوم بتدقيق التّقرير ورفعه إلى رئيس الهيئة لعرضه على المجلس لمنح الجهة المتقدّمة بطلب استمراريّة شهادة ضمان الجودة أو منحها مهلةً لتصويب أوضاعها.

بناءً على ما تقدم يُصدر مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها _ حسب تقديرات الدرجات (الخام) الموضحة في الجدول رقم 3 - قراراً بأغلبية أعضائه يتضمن أحد القرارات الآتية:

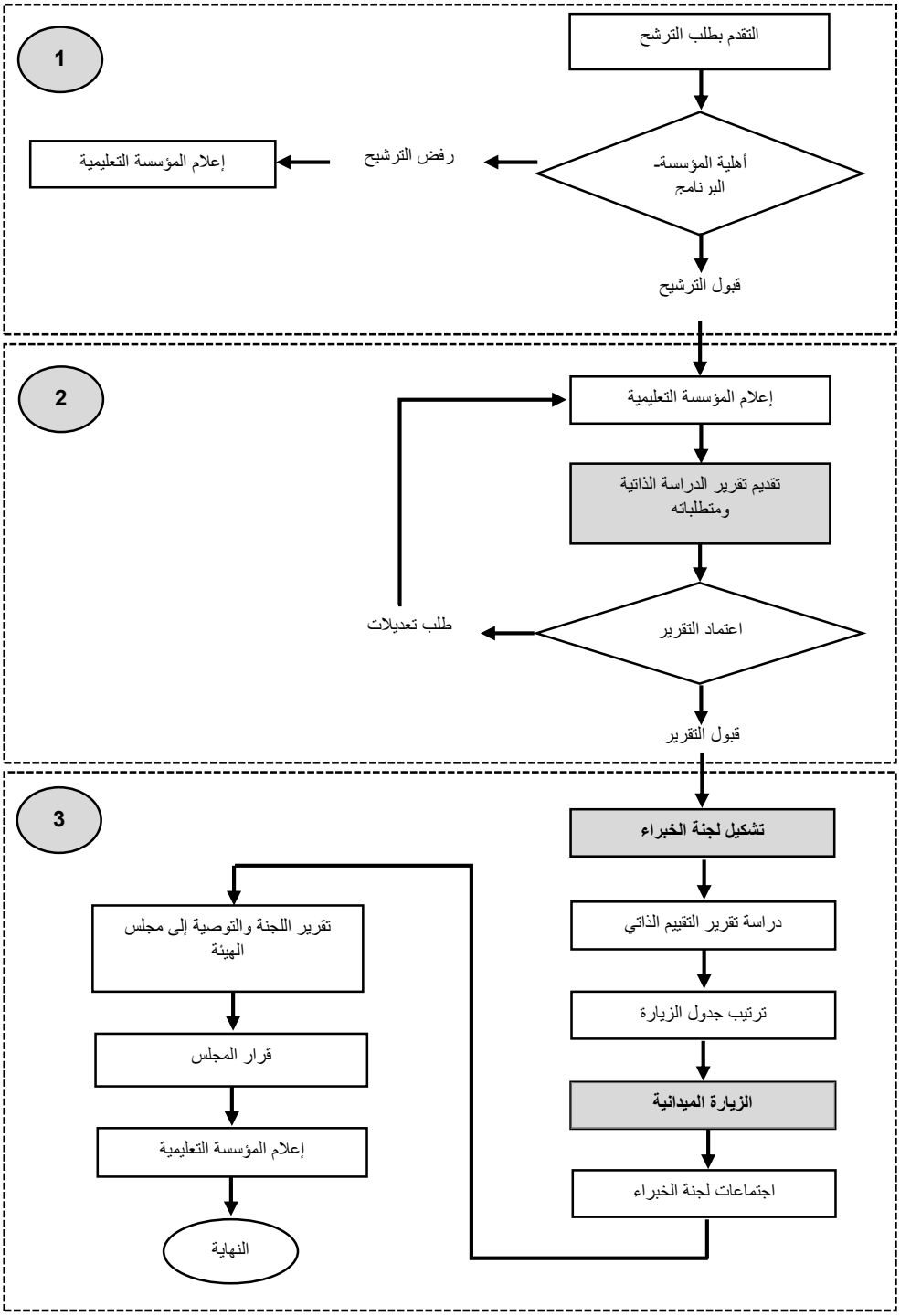
- منح مهلة للمؤسسة عند حصولها على 00 ≤ الدرجة < 60.
- منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة لمدة سنتين عند حصولها على 60 ≤ الدرجة < 84.
- منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة لمدة ثلاثة سنوات عند حصولها على 84 ≤ الدرجة < 108.
- منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة لمدة أربعة سنوات عند حصولها على 108 ≤ الدرجة < 120.

وفي جميع الأحوال يجب أن لا يقل التقدير النهائي لكل المعايير عن (60) .

وأياً كان قرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي يتم إبلاغ المؤسسة به خطياً، إذ يتم إرسال شهادة ضمان الجودة مرفقاً بها ما يترتب عليها من إجراءات للمتابعة من تاريخ منح الشهادة لها؛ حيث يتم متابعة البرنامج الحاصل على شهادة ضمان الجودة لمدة أربعة سنوات بعد السنة الثالثة، أما البرنامج الحاصل على شهادة ضمان الجودة لمدة ثلاثة سنوات فيتم متابعته بعد السنة الثانية، أما البرنامج الحاصل على شهادة ضمان الجودة سنتين فيتم متابعته بعد السنة الأولى. على أن تلتزم المؤسسة بتقديم تقرير سنوي يتضمن خطتها لمعالجة نقاط التحسين الواردة في تقرير اللجنة ودفع رسوم المتابعة السنوية، أما في حالة منح مهلة للبرنامج فيتم تزويد

المؤسسة بتقرير مفصل لنقاط القوة ومجالات التحسين المتحققة لها لمراعاتها عند تقدمها لنيل هذه الشهادة مستقبلاً، إذ لا يُسمح للبرنامج التقدم مرة أخرى لنيل الشهادة قبل مرور(ستة أشهر) على الأقل بعد صدور قرار منح المهلة.

الشكل :- الإجراءات والخطوات الخاصة بنيل شهادة ضمان الجودة:-



❖ **مسؤوليات مؤسسات التعليم العالي والتزاماتها خلال إجراءات عملية ضمان الجودة:-**

يتوقف نجاح إجراءات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها - بدرجة كبيرة - على قبول المؤسسة المتقدمة الالتزامات التي تتطلبها إجراءات ضمان الجودة، إذ يُتوقع من البرنامج القيام بدراسة ذاتية تحليلية خلال المدة الزمنية المخصصة لذلك، وتوفير كافة التسهيلات التي يتطلبها عمل لجنة الخبراء للوقوف على نواحي القوة ومجالات التحسين في المؤسسة، وتوفير المعلومات التي من شأنها أن تُساعد أعضاء اللجنة على الوصول إلى تقديرات دقيقة حول درجة تحقُّق كل معيار من معايير ضمان الجودة - للبرنامج موضع الاهتمام - فضلاً عن التقديرات الخاصة حول جودة مدخلات المعايير وجودة العمليات وجودة النتائج المترتبة عليها.

إذ يُتوقع أن تُغطّي الدراسة الذاتية التي يقوم بها البرنامج جميع مظاهر وحداتها الأكاديمية والإدارية وبرامجها، بما في ذلك أعضاء هيئتها التدريسية وموظفيها وطلبتها وأنظمتها وتعليماتها والإجراءات الإدارية لها ومجلس الحاكمية فيها، بحيث تُقدم تحليلاً شاملاً للبرنامج يقود إلى تحديد نواحي القوة ومجالات التحسين لها. وفيما يلي مجموعة من المسؤوليات والالتزامات التي تترتب على المؤسسة التي تتقدم لنيل شهادة ضمان الجودة:

- أن تلتزم المؤسسة بالتعليمات النافذة من قبل مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها قانون الهيئة رقم 20 لعام 2007 وتعديلاته والأنظمة النافذة الخاصة بالهيئة والمتصلة باعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان الجودة فيها.
- التزام المؤسسة بالقيام بدراسة ذاتية شاملة وفق التعليمات المعتمدة من قبل الهيئة سواء من حيث محتواها وتصميمها أو المدة الزمنية المخصصة لها أو شكل التقرير ومحتواه الذي سُيرسل للهيئة.
- أن تلتزم المؤسسة بدفع جميع ما يترتب عليها من التزامات مالية وقانونية وفق التعليمات الخاصة بذلك.
- توفير كافة المعلومات والوثائق التي تتطلبها معايير ضمان الجودة، على أن تكون دقيقة وخالية من الأخطاء أو التزوير وتتحمّل المؤسسة المسؤولية المترتبة حال ثبوت عكس ذلك.
- الالتزام بتقديم التسهيلات التي تساعد لجنة الخبراء على الوصول إلى المعلومات والتحقُّق من دقتها ومطابقتها الواقع والتعاون معها في كل ما يتطلبه العمل.

❖ **الدراسة الذاتية للبرنامج:-**

عند صدور قرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها المتضمن قبول ترشيح البرنامج للتقدم لنيل شهادة ضمان الجودة للبرنامج، على المؤسسة تقديم دراسة تحليلية شاملة لها. إذ تعدّ الدراسة الذاتية جزءً مهماً من إجراءات ضمان الجودة، تهدف إلى فهم ما هو قائم في المؤسسة وتقييمه وتحسينه وليس فقط التعريف به، وعندما تُجرى هذه الدراسة بفاعلية فإنها تقود إلى تجديد الجهود العامة للمؤسسة من أجل تحسين إجراءاتها وتوثيق ما تم إنجازه.

يختلف مفهوم الدراسة الذاتية المستمرة بشكل كبير من مؤسسة إلى أخرى، فالدراسة الذاتية التي سوف تُقدم إلى مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها - تمهيداً لزيارتها - يجب أن تكون شاملة، وأن يطال التقييم خلالها المؤسسة جميعها، وأن تتناول جميع المعايير الخاصة بالجودة والمعتمدة من قبل الهيئة، وأن يُحدد هدفها بشكل واضح، وأن تكون لها منهجية علمية موضوعة مسبقاً، وأن تُجرى وفق الجدول الزمني الموضوع لها، وأن يكون للقائمين عليها كافة الصلاحيات للاطلاع على جميع البيانات والمواد اللازمة لها، وأن تكون هناك تقارير دورية تبين الإنجاز الذي تم تحقيقه على طريق إنهائها، وأن يكون هنالك متابعة من قبل المؤسسة للإبقاء على مستوى عالٍ من الاهتمام بها.

فعند انتهاء المؤسسة من وضع التصميم التجريبي للدراسة وتحديد المنهجية الخاصة بها عليها أن تُجري مسحاً لاكتشاف البيانات المتوفرة لديها، ويجب عليها تجنّب جمع البيانات غير القائمة وغير المستخدمة وغير المتوقعة لأغراض التوصل إلى براهين عن تحقُّق معايير الجودة بها والتي يمكن استخدامها بشكل مفيد في خضم إجراءات ضمان الجودة للمؤسسة.

❖ **كتابة التقرير**

يُتوقع أن تقوم كل لجنة أو مجموعة جزئية مُكلفة بمسؤولية دراسة بعض مظاهر المؤسسة ذات الصلة بالمعايير السبعة لضمان الجودة، بكتابة تقرير بما كُلِّفت به، في إطار الدراسة الذاتية يُبرز إجابات عن الأسئلة، والبيانات التي جُمعت حولها، والطريقة التي استُخدمت للحصول عليها، والإجراءات والأساليب التي استُخدمت لتحليلها، وذكر نواحي النجاح والاخفاق التي تحققت للمؤسسة، وبيان كيف يمكن استخدام النتائج لتحسين فاعلية المؤسسة. ثم تجمع هذه التقارير في تقرير واحد حول المؤسسة من قبل اللجنة الموجهة أو المشرفة على الدراسة الذاتية، ويُتوقع أن تتم مراجعة التقرير بشكل نهائي من قبل عضو واحد لوضعه بصيغته النهائية.

وعلى الرغم من أن مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها يُدرك خصوصية كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، وما تمليه هذه الخصوصية من مُحددات وتوجيهات للدراسة الذاتية التي تُجريها هذه المؤسسة، إلا أنه يقترح إطاراً يُوضح الاعتبارات الأساسية التي يتوجب مراعاتها في تقرير الدراسة الذاتية الذي سيُعرض على لجنة الخبراء، إذ تُنصح المؤسسة بتصميم تقرير تحليلي يُلائم رسالتها وأن تُدعمِّهُ بالمعلومات التي تم وضعها بشكل دقيق ومقروء، وأياً كان شكل التقرير للدراسة الذاتية فإنه يُتوقع أن يضم النواحي الآتية:

- **صفحة العنوان التي تتضمن المعلومات الآتية:**

اسم المؤسسة والبرنامج وعنوانها البريدي والإلكتروني.

عنوان التقرير (تقرير التقييم الذاتي للبرنامج .....).

الجهة المُرسل إليها التقرير (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها / مديرية ضمان الجودة).

تاريخ إعداد التقرير.

❖ **صفحة المعلومات الأساسية، تضم:**

- اسم رئيس المؤسسة التعليمية.
- اسم المنسق.
- العناوين والهواتف.
- سنة اعتماد المؤسسة التعليمية- البرنامج
- قائمة البرامج التي تطرحها المؤسسة التعليمية وسنة اعتمادها.
- جدول محتويات التقرير.
- قائمة بالمصطلحات الواردة في التقرير والتعريف الإجرائي لها.
- مقدمة تتضمن:
- ملخصاً وصفياً لإجراءات الدراسة الذاتية.
- عملية إشراك الوحدات الإدارية والأكاديمية وممثلي الطلبة وتنظيمهم لإجراء الدراسة الذاتية للمؤسسة.
- الهدف من الدراسة الذاتية ودرجة تحقيقه.

أية معلومات أخرى تعتقد المؤسسة أنها ضرورية ومفيدة لفهم إجراءات دراستها الذاتية.

❖ **ملخص موجز لتقرير الدراسة الذاتية.**

❖ **الفصول:**

يتضمن هذا التقرير سبعة فصول، يتناول كل فصل منها أحد معايير ضمان الجودة، يعرض الفصل الاستنتاجات التحليلية التي تدعم الدرجة التي تحقق بها للمؤسسة المؤشرات الدالة على كل معيار من المعايير السبعة لضمان الجودة. بحيث يتم تضمين كل فصل النتائج التي انتهت إليها الدراسة الذاتية حول المعيار موضوع الفصل، والاستنتاجات، والتعديلات الواجب إدخالها على المؤسسة فيما يتصل بالمعيار الرئيسي موضوع الفصل ومعاييره الفرعية ومؤشراته، والتوصيات الخاصة بالتحسين، والخطة التنفيذية التي تقود إلى التحسين المطلوب.

❖ **الوثائق المراد إبرازها أو تقديمها**

يجب أن يُشار في صفحة منفصلة لملاحق الوثائق الخاصة بهذا المعيار - موضع اهتمام الفصل - أو تلك التي يُمكن أن تُوفرها المؤسسة للجنة الخبراء - خلال زيارة المؤسسة - في غرفة لجنة التقييم في نهاية كل فصل من الفصول الخاصة بكل معيار.

❖ **فصل الملخص**

يتضمن هذا الفصل ملخصاً لما تم التوصل إليه حول معايير ضمان الجودة كلها وأبرز الاستنتاجات التي تشير إليها الدراسة الذاتية، وأبرز التعديلات المطلوب إدخالها إلى المؤسسة والتوصيات بالتحسين والخطط التي تؤدي إلى ذلك.

❖ **التنظيم العام للتقرير**

يُفضل عند كتابة التقرير الالتزام بما يلي:

- أن يكون مطبوعاً على ورق (A4) مع وجود هوامش بمسافة (2.5 سم) من الاتجاهات جميعها.
- أن يكون حجم الخط (11) أو (12) لمحتوى التقرير، وأن تكون العناوين الرئيسية والفرعية مطبوعة بشكل غامق وحجم ما بين (16) للعناوين الرئيسية و(14) للعناوين الفرعية.
- ترقيم الصفحات ما عدا صفحة الغلاف والمحتوى وقائمة المصطلحات والتمهيد.
- أن تكون الطباعة ذات مسافة واحدة (Single Space).
- ترقيم وتسمية الاشكال والجداول بحيث يكون اسم الجدول ورقمه في أعلى الجدول وأن يكون في صفحة واحدة، واسم ورقم الشكل أسفل الشكل وأن يكون في صفحة واحدة.

❖ **إرشادات تنظيم الدراسة الذاتية**

فيما يلي مجموعة من التوصيات التي على المؤسسة مراعاتها عند إجراء الدراسة الذاتية:

- إبراز دور رئيس مجلس الحاكمية بالمؤسسة في توفير الدعم المادي والإداري والأكاديمي للمؤسسة والمشاريع التي من شأنها ان تعمل على إدامة فاعلية المؤسسة واستمراريتها وتنعكس مباشرة على كل من الخطط قصيرة المدى وطويلة المدى للمؤسسة.
- تعيين لجنة للتوجيه والإشراف بحجم ملائم للهيكل التنظيمي في المؤسسة وتوفير آليات فاعلة وخطة عمل جيدة للتنسيق بينها وبين اللجان المكلفة بإجراء الدراسة.
- تزويد أعضاء لجنة التوجيه والإشراف على الدراسة الذاتية بنسخ من مؤشرات ضمان الجودة المعتمدة من قبل مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها.
- تشكيل لجان تضم في عضويتها عدداً كافياً من الأعضاء يمثلون الوحدات الأكاديمية والإدارية بالمؤسسة وتحديد مهمات محددة لهم وعلى رأسها فهمهم العميق والدقيق لمعايير ضمان الجودة المعتمدة من الهيئة.
- تقرير عن كيفية تقييم فاعلية المؤسسة لتحقيق رسالتها، وما المؤشرات والبراهين التي تحتاجها لتدعيم أحكام المؤسسة، وما البيانات التي تحتاج إلى جمعها.
- التركيز على العلاقة بين وحدات المؤسسة والأداء الداخلي لها، إذ يجب أن تتناول الدراسة وحدات المؤسسة جميعها.
- وضع جدول زمني واقعي لإنجاز الدراسة ضمن الحدود الزمنية المحددة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

❖ **لجنة الخبراء**

تُعدّ لجنة الخبراء لجنة فنية غرضها صياغة تقرير يتضمن توصية لمجلس الهيئة حول درجة الجودة المتحققة للبرنامج موضع الاهتمام في المعايير السبعة للجودة المعتمدة من قبل مجلس الهيئة، إذ سيقوم المجلس بناءً على ذلك باتخاذ القرار المناسب بمنح شهادة ضمان الجودة للبرنامج أوإعطاء مهلة. فهي لجنة تقييمية تعمل مع العاملين بالمؤسسة كفريق واحد ينقسم الى قسمين؛ العاملين بالمؤسسة مقيمين داخليين(External Assessments) ولجنة الخبراء مقيمين خارجيين(Internal Assessments)، تكون مهمتهم بيان درجة الجودة المتحققة للبرنامج وفق قواعد ومعايير وإجراءات معيارية محددة.

وتضم اللجنة في عضويتها رئيس اللجنة فضلاً عن اثنين أعضاء من الزملاء المتخصصين ذوي الكفاءة والخبرة، وممن يُشّهد لهم بالنزاهة والموضوعية والمثابرة والدقة في العمل، والذين تلقوا تدريباً من قبل الهيئة على استخدام معايير ضمان الجودة وتوظيفها سواء أكانوا يعملون في مؤسسات التعليم العالي الوطنية أو الإقليمية أو العالمية ذات الصلة بمؤسسات التعليم العالي، والذين لهم نفس سوية أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي، ويُعين للجنة رئيسٌ من

بينهم (أكثرهم خبرة في مجال التخصص والتقييم)، ويُراعى عند اختيار أعضاء لجنة الخبراء أن لا تكون لهم صلة مباشرة بالمؤسسة موضع التقييم (كأن يكون أحد المساهمين أو العاملين فيها أو له قرابة من الدرجة الأولى أو الثانية مع أصحاب المؤسسة أو المساهمين فيها). ويتم تزويد المؤسسة بقائمة أسماء أعضاء اللجنة قبل قيامها بزيارة المؤسسة بثلاثة أسابيع على الأقل ويُطلب من رئيس مجلس حاكمية المؤسسة تزويد هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بأية ملاحظات حول أية تحفُظات على أيٍّ من أعضائها.

كما يجب أن يحتوي كتاب التكليف على المدة الزمنية الممنوحة للجنة لإنهاء أعمالها وعلى المهمات المكلفة بها وحجم المؤسسة موضع الاهتمام، على أن يُراعى في ذلك أيضاً أن يكون ملائماً وكافياً لكل من المؤسسة واللجنة للانتهاء مما يُتوقع منهم القيام به في سياق إجراءات ضمان الجودة النافذة في الهيئة، ومن مهام أمين السر متابعة تطبيق وتسييرالاجراءات حسب الأصول.

❖ **أمين سر اللجنة**

- استلام طلب التقدم من المؤسسة لنيل شهادة ضمان جودة البرامج.
- السير في الاجراءات حسب الأصول .
- السير في اجراءات قبول الترشح من المؤسسة حسب التعليمات النافذة في الهيئة.
- رفع مذكرة لمجلس الهيئة لتشكيل لجنة الخبراء.
- التواصل مع المؤسسة والاستئناس برأيها حول لجنة الخبراء.
- التحضير لاجتماعات اللجنة.
- تقديم عرض مفصل حول مهام وآلية عمل لجنة الخبراء.
- تسليم أعضاء اللجنة الملفات المتعلقة بتقييم المؤسسة أو الكلية أو البرنامج للحصول على شهادة ضمان الجودة.
- توقيع أعضاء اللجنة على نموذج تعهد واستلام الوثائق.
- الاتفاق على آلية عمل اللجنة ومهامها وفقاً لأنظمة وتعليمات الهيئة.
- تحضير ملف توافقي يجمع تقييم لجنة الخبراء، وتقرير الإعداد للزيارة الميدانية، وجدول الزيارة ليتم مناقشته واعتماده من قبل اللجنة.
- إعداد الصيغة الأولية للتقرير النهائي، والتوصية السرية؛ ليتم تدقيقه من قبل أعضاء اللجنة، ليتسنى عرضه على مجلس الهيئة لاتخاذ القرار المناسب.

- الحضور مع رئيس اللجنة في اجتماع مجلس الهيئة لمناقشة التقرير المعد من قبل لجنة الخبراء.

❖ **عملية مراجعة البراهين والشواهد التي تقدمت بها المؤسسة**

تستند عمليه المراجعة التي تقوم بها لجان الخبراء على البراهين التي تُقدمها المؤسسة للبرنامج كما هي واردة في تقرير الدراسة الذاتية والوثائق والملاحق المرفقة بها والملاحظات المتجمعة لها من خلال زيارة المؤسسة واستخدامها سلالم التدريج الوصفية (Rubrics) الواضحة التي صُممت من قبل هيئه اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها للوقوف على تحقُّق معايير الجودة السبعة في المؤسسة، مما يجعل من عمليه تقييم المؤسسة عملية إجرائية ودقيقة وشفافة. وتتضمن الخطوات التي تمر بها عملية التقييم ما يلي:

- مراجعه التقرير الخاص بالدراسة الذاتية التي أجرتها المؤسسة والوثائق والملاحق المدعمة والمرفقة به.
- القيام بزيارة المؤسسة والالتقاء بالقائمين على مجالس الحاكمية فيها وأعضاء هيئتها التدريسية والموظفين والطلبة وأي شيء تراه اللجنة.
- تقدير الدرجات المتحققة للمؤسسة على معايير الجودة السبعة وبنودها وفق التعليمات الخاصة بذلك.
- تقديم توصيه لمجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي لاتخاذ القرار.

❖ **التصحيح وإعطاء الدرجات**

تتضمن الإجراءات النافذة في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها إعطاء درجات للمؤسسة أو الكلية أو البرنامج على كل بند من البنود المتضمنة في المعايير السبعة للجودة إذ يتم تناولها من حيث تحديد مدى انطباق المؤشر على المؤسسة أو الكلية أو البرنامج باستخدام أحد الخيارين:

أولاً: لا ينطبق

أي أن المؤسسة أو الكلية أو البرنامج غير مطالب بتطبيق المؤشر والبنوج الخاصة به؛ لعدم مناسبته لطبيعتها وأنشطتها، وإذا كان الحال كذلك فلا يحسب المؤشر والبنود الخاصة به ضمن المؤشرات المحسوبة في تقييم المعيار.

ثانياً: ينطبق

أي أن المؤشر والبنود الخاصة به؛ له علاقة بطبيعة وأنشطة المؤسسة أو الكلية أو البرنامج ، ومن المهم توفره، وإذا كان الحال كذلك فيتم تقييم المؤشر باستخدام مقياس خماسي من (0 إلى 4)، ويمكن الحكم على جودة الأداء للمؤشر والبنود الخاصة به من خلال ما يلي:

- تشير فئة التقدير (صفر) إلى عدم وجود مدخلات (أو عدم وجود عمليات أو غياب المخرجات) للبند موضع الاهتمام؛ لا يتوفر أي عنصر من عناصر المؤشر أو يتوفر قليل منها، (أو) لا تطبق عناصر المؤشر على الإطلاق، (أو) تطبق بمستوى ضعيف جداً، (أو) تطبق نادراً.

- وتشير فئة التقدير (1) إلى توفر مدخلات بالحدود الدنيا المقبولة من الجودة (أو عمليات بأدنى درجاته أو مخرجات غير واضحة) للبند موضع الاهتمام؛ تتوفر معظم عناصر المؤشر ، (أو) أن عناصر المؤشر تطبق بمستوى ضعيف (أو) تطبق بشكل غير منتظم، (أو) لا يوجد تقييم أو يوجد ولكنه غير منتظم، (أو) لا تتوفر أدلة كافية، وقد توجد بعض الإجراءات المحدودة للتحسين.

- أما فئة التقدير (2) تشير إلى توفر مدخلات جيدة ومقبولة (أو عمليات جيدة أو مخرجات جيدة) للبند موضع الاهتمام؛ تتوفر جميع عناصر المؤشر ، وتطبق جميعها بمستوى جيد، وبشكل منتظم، ويوجد تقييم منتظم، كما تتوفر أدلة كافية، وتوجد إجراءات منتظمة للتحسين ونتائج جيدة.
- وأما فئة التقدير (3) تشير إلى توفر مدخلات جيدة جداً (أو عمليات جيدة جداً أو مخرجات جيدة وبحاجة إلى المزيد من العمل) للبند موضع الاهتمام؛ تتوفر جميع عناصر المؤشر، وتطبق جميعها بمستوى متقن، وبشكل منتظم، ويوجد تقييم منتظم وفعال، كما تتوفر أدلة كافية ومتنوعة، وتوجد إجراءات منتظمة للتحسين ونتائج مرتفعة مقارنة بالنتائج السابقة.
- أما فئة التقدير (4) تشير إلى مدخلات ممتازة (أو عمليات فعالة وممتازة أو مخرجات تامة وعالية) للبند موضع الاهتمام؛ تتوفر جميع عناصر المؤشر، وتطبق جميعها بمستوى متميز، وبشكل منتظم، ويوجد تقييم منتظم وفعال ومتميز، كما تتوفر أدلة متنوعة وشاملة وتراكمية، وتوجد إجراءات منتظمة للتحسين ونتائج متميزة مقارنة بالمؤسسات الأخرى، ويوجد إبداع في ممارسات عناصر المؤشر.

كـذلك تقـوم لجنـة الخبـراء بإعطـاء تقـديرات أيضـاً لكـل بنـد مـن بنـود كـل معيـار مـن معـايير ضـمان الجـودة يمثـل مـدى تحقـق المؤشـرات الخاصـة بـالجودة المتصـلة بـه وفقـاً للتـدريج الوصـفي (Rubrics) لمؤشـرات ضـمان الجـودة الخاصـة بـذلك البنـد لمعـايير الجـودة موضـع الاهتمـام، والتـي تـم تطويرهـا مـن قبـل الهيئـة لمسـاعدة أعضـاء لجنـة الخبـراء علـى التوصـل إلـى تقـديرات دقيقـة وواضـحة ومتسـقة ولإعطـاء هـذه العمليـة المزيـد مـن الشـفافية والمصـداقية. ويـتم ذلـك وفـق تعليمـات وإجراءات محددة، وبناءً على تدريب مكثف مسبق لأعضاء لجنة الخبراء أيضاً.

لقـد تـم تصـميم سـلالم تـدريج وصـفية (Rubrics) للبنـود المتضـمنة فـي المعـايير السـبعة للجـودة، مـن شـأنها مسـاعدة أعضـاء لجنـة الخبـراء علـى إعطـاء تقـديرات لدرجـة تحقـق كـل مـن هـذه البنـود بشـكل دقيق وشفاف، ويوضح الجدول رقم (1) أحد هذه التدريجات الوصفية.

الجزء الثاني

معايير ضمان الجودة

المقدمة

أصـــبح تقييم التعليم العالي (Assessment Of Higher Education) جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية، كما أصبح شرطاً أساسياً تشترطه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي والجودة العالمية. وقد تتعدد مجالات الجودة الشـــاملة في المؤســـســـات التعليمية لتشـــمل جميع مدخلات النظام التعليمي وعملياته ومخرجاته. إن المحاور الرئيسية التي يتطرق إليها ضبط الجودة الشاملة في التعليم تتضمن جودة الإدارة التعليمية، والبرامج التعليمية، واللوائح والتشـــريعات، وجودة طرق التدريس، وكفاية الموارد المالية، وكفاءة الهيئة التعليمية والإدارية، وجودة تقييم الأداء. ولإحداث نقلة نوعية في المؤســـســـات التعليمية الأردنية يجب أن نحدد مجالات الأداء التي تقوم بها المؤسـسـة في المجتمعات المتقدمة كنقطة بداية على الطريق الصحيح.

لقد حدد فليب كروزبي (Crosby)أحد مستشـاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضـمان الجودة الشـــاملة للتعليم تم تأســـيســـها وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشـــاملة Total Quality(T.Q.M.) Managmentوتشـمل التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضـــع تعريف محدد وواضـــح ومنســـق للجودة، ووصـــف نظام تحقيق الجودة للوقاية من الأخطاء ومنع حدوثها من خلال وضـــع معايير الأداء الجيد ومنع حدوث الأخطاء من خلال ضـمان الأداء الصـحيح من المرة الأولى وتقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية الكيفية والكمية.

أما مالكوم بلدرج (M. Baldrige)فقد طوّر نظام ضـــبط الجودة في التعليم، وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لضـــبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤســـســـات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المؤسـسـات التعليمية من مواجهة المنافسـة القاسـية في ضـوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه، ويعتمد نظام (بلدرج) لضـبط جودة التعليم على (11) قيمة أسـاسـية توفر إطاراً متكاملاً للتطوير التعليمي وتتضـمن (28) معياراً ثانوياً لجودة التعليم وتدمج في (7) مجموعات تشـمل (القيادة - والمعلومات والتحليل - والتخطيط الإجرائي - وإدارة القوى البشـــرية وتطويرها - والإدارة التربوية - وأداء المؤسسة التعليمية - ورضا المستفيدين عن النظام).

وانطلاقاً من وجود مجالات محددة ومعلنة لجامعة الحاضـــر والمســـتقبل تحقق تطلعات وطموحات خريجيها والمجتمع والهيئات والمؤسـسـات التى تستقبل هؤلاء الخريجين بنظرة فاحصـة لمجالات الأداء الجامعى نجد أن الجامعات تعمل كمؤسـسـات (تربوية - تعليمية - بحثية - مجتمعية - بيئية - ثقافية)، ولا يمكن تناول أي جانب من جوانب الأداء الســـابقة مســـتقلاً عن الجوانب الأخرى. فلا يمكن أن ننظر للجامعات على أنها مؤســـســـات تعليمية فقط؛ لأن دورها يختلف تماماً عن دور المدارس فالتركيز على الجامعات كمؤسـسـات تعليمية أكثر من الأدوار الأخرى أدى إلى تدني مسـتوى الأداء في كافة الجوانب وغياب دور الجامعة الحقيقي أمام المجتمع، فهي منظومة تهتم بالرقي بالمتعلم وعضـــو هيئة التدريس والإدارة الناجحة، مع تطوير أسـاليب ووسـائل التعليم الجامعى ومحاولة للتغلب على معوقات الأداء. وقد

قامت اللجنة المكلفة بإعداد هذه المعايير - بالأخذ بعين الاعتبار - بكل ما ورد أعلاه. وأما بالنســـبة للمنهجية التي اتبعتها اللجنة فتتمثل في:

1. الانطلاق من أن الجودة هي عملية تحســين مســتمرة، وبناء عليه تم التوجه إلى العمل على منح شــهادة ضمان الجودة:-

- منح المؤسّسـة أو الكلّيّة أو البرنامج شـهادةَ ضـمان الجودة لمدّة أربع سنوات عند حصـولها على متوسّط حسابيّ ما بين 3.6 ≤ متوسّط حسابيّ ≤ 4 ومتابعتها بعد السّنة الثّالثة.
- منح المؤسّسـة أو الكلّيّة أو البرنامج شـهادةَ ضـمان الجودة لمدّة ثلاث سنوات عند حصـولها على متوسّط حسابيّ ما بين 2.8 ≤ متوسّط حسابيّ < 3.6 ومتابعتها بعد السّنة الثّانية.
- منح المؤسّسة أو الكلّيّة أو البرنامج شهادةَ ضمان الجودة لمدّة سنتين عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين 2 ≤ متوسّط حسابيّ <2.8 ومتابعتها بعد السّنة الأولى.
- اعتبار الجامعة غيرَ محقِّقة لمتطلّبات شـهادة ضـمان الجودة عن المؤسّسـة التّعليميّة أو البرنامج عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين 0 ≤ متوسّط حسابيّ <2. وتُعطى المؤسسة التعليمية مدّةَ ستّة أشهر للتّقدّم مرّة أخرى.

2. دراسة معايير ضمان الجودة المعمول بها عالميا.
3. دراسة معايير ضمان الجودة المعمول بها على مستوى الدول الإسلامية والعربية.
4. مقارنة المعايير التي تم دراستها أعلاه بما هو معمول به في المملكة الأردنية الهاشمية ومدى تطبيقها.
5. عمل اجتماعات أخذت طابع العصف الذهني.
6. تم التركيز على وظائف المؤسسات التعليمية الرئيسة وهي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
7. الوصول إلى توافق على سبعة معايير تم تصميمها بنمطية موحدة.
8. عمل تدريج وصفي للمساعدة في التقييم.

بناء على ما سبق فقد تم تضـمين هذا الجزء من الدليل تعريفاً بمعايير الجودة السـبعة المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤســســـات التعليم العالي وضـــمان جودتها، إذ تم إعطاء رقم لكل معيار يندرج تحته أرقام فرعية لكل معيار فرعي، وتحديد مؤشـرات المعيار، وتحديد الأدلة والوثائق المطلوبة، وتم وضـع مقدمة خاصة لكل معيار يُظهر المقصود بالبنود التي تندرج تحته وكما هو مبين تاليا.

معايير ضمان الجودة للبرامج الأكاديمية

1. المعيار الرئيسي الأول: الحوكمة.

1-1. المعيار الفرعي الأول: التخطيط الاستراتيجي.

1-1-1. العناصر

1. الرؤية والرسالة والقيم.
2. المقارنات المرجعية.
3. الأهداف الاستراتيجية.
4. الخطة التنفيذية.
5. خطة إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.

1-1-2. المؤشرات:

1. منهجية إعداد الاستراتيجية.
2. دقة صياغة عناصر الاستراتيجية ووضوحها واتساقها.
3. اتساق التحليل الاستراتيجي وعلاقة نتائجه بغايات البرنامج التعليمية الاستراتيجية ومحاورها وأهدافها.
4. شمولية المقارنات المرجعية للمستوى المحلي والعربي والدولي.
5. دقة الأهداف الاستراتيجية والتنفيذية ووضوحها وقابليتها للقياس.
6. جودة نتائج مؤشرات الأداء.
7. اكتمال عناصر الخطة التنفيذية.
8. اكتمال عناصر خطة إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للتعلم التقليدي والتعلم الالكتروني.
9. سبل التوعية والإعلام والتوثيق للاستراتيجية.
10. توفر آليات المراجعة والتقويم والتطوير والتحسين للاستراتيجية.

1-1-3. الوثائق:

1. منهجية إعداد الاستراتيجية للبرنامج.
2. منهجية إعداد الخطة التنفيذية.
3. محاضر الاجتماعات والقرارات والتوصيات والاستبيانات المتعلقة بصياغة الاستراتيجية.
4. الخطة الاستراتيجية.
5. نتائج المراجعة والتقويم.
6. خطط التحسين بناء على المراجعة والمقارنة والتقويم.
7. محاضر الاجتماعات والقرارات والتوصيات والاستبيانات المتعلقة بمناقشة نتائج مؤشرات الأداء والتوصيات وفقاً لذلك.
8. شواهد نشر الرؤية والرسالة عبر الوسائل المختلفة.

1-2. المعيار الفرعي الثاني: التشريعات والنزاهة.

1-2-1. العناصر

1. التشريعات (القوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات والنماذج).
2. الهيكل التنظيمي ومجالس الحوكمة واللجان للبرنامج.
3. الوصف الوظيفي.
4. تقييم الأداء.
5. مصفوفة النزاهة.

1-2-2. المؤشرات:

1.2.1حداثة وشمولية التعليمات والسياسات المنصوص عليها ضمن القوانين.

.2.2.1توافق الأسس والإجراءات والمعايير مع الأنظمة والتعليمات.

.3.2.1سبل التوعية والإعلام والتوثيق للتشريعات.

.4.2.1الالتزام بآليات ووسائل المراجعة والتقويم والتطوير والتحسين للتشريعات الناظمة للعمل.

.5.2.1وجود تشريعات ناظمة لنتائج تقييم الأداء والمساءلة والنزاهة.

.6.2.1وجود تشريعات ناظمة لنتائج تقييم أداء الطلبة.

.7.2.1فعالية ونزاهة نتائج تقييم أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية

.8.2.1نتائج منح الحوافز وإصدار العقوبات التأديبية

9.2.1. وجود تشريعات ناظمة لمنح الحوافز وايقاع العقوبات التأديبية والتظلم.

1-2-3. الوثائق:

1. الكتيبات الخاصة بالتشريعات.
2. الملفات ومحاضر الاجتماعات الخاصة بتنفيذ وتطوير التشريعات.
3. شواهد نشر التشريعات.
4. الهياكل التنظيمية الكلية والجزئية ومجالس الحوكمة واللجان على مستوى القسم.
5. ملفات (محاضر اجتماعات) مجالس الحوكمة.
6. ملفات الوصف الوظيفي.
7. ملفات الأداء والمساءلة.
8. عملية تقييم أداء الطلبة وإجراءاتها.
9. عملية تقييم أعضاء الهيئة التدريسية وإجراءاتها.
10. ملفات التعيين والترفيع وإنهاء الخدمات للإداريين والفنيين.
11. شواهد متابعة حالات التظلم.
12. ملفات التفرغ العلمي.
13. ملفات الإيفاد والابتعاث والدورات التدريبية.
14. أسس وإجراءات منح الحوافز وإصدار العقوبات التأديبية.
15. إجراءات التظلم ومتابعتها.
16. احصائيات منح الحوافز وإصدار العقوبات التأديبية.
17. احصائيات حالات التظلم ومتابعتها.

2. المعيار الرئيسي الثاني: التعليم والتعلم

2-1. المعيار الفرعي الأول: نتاجات ومخرجات التعلم

2-1-1. العناصر

1. مصفوفة نتاجات التعلم للبرنامج.
2. منهجية قياس نتاجات التعلم.
3. منهجية التحسين المستمر لنتاجات التعلم.
4. موائمة نتاجات التعلم والاطار الوطني للمؤهلات.

2-1-2. المؤشرات:

2-1-1: مصفوفتي نتاجات التعلم ومخرجاته.

2-1-2: منهجية قياس نتاجات التعلم ومخرجات البرنامج .

2-1-3: منهجية التحسين المستمر موثقة ومطبقة لجميع نتاجات التعلم.

2-1-4: موائمة نتاجات التعلم ومخرجات البرنامج مع الاطار الوطني للمؤهلات.

2-1-5: التواصل مع ارباب العمل والنقابات المهنية ان وجدت.

2-1-3. الوثائق:

1. قائمة بنتاجات التعلم على مستوى المساقات التعليمية والبرنامج الأكاديمي.
2. مصفوفة نتاجات التعلم للبرنامج.
3. منهجية قياس نتاجات التعلم مستوى المساقات التعليمية والبرنامج الأكاديمي.
4. منهجية التحسين المستمر لنتاجات التعلم مستوى المساقات التعليمية والبرنامج الأكاديمي.
5. المراجعة الدورية للخطط الدراسية وتطويرها لضمان توافقها مع المستجدات.
6. النماذج المستخدمة في الارشاد الأكاديمي للطلبة.
7. خطط التحسين المستمر للمساقات والبرنامج.

2-2 . المعيار الفرعي الثاني: انتقاء وتعيين اعضاء هيئة التدريس

2-2-1. العناصر

1. تعيين أعضاء هيئة التدريس.
2. تأهيل أعضاء هيئة التدريس.
3. تقييم أعضاء هيئة التدريس.

2-2-2. المؤشرات:

2-2-1: سياسات انتقاء وتعيين اعضاء هيئة التدريس.
2-2-2: خطط للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.
2-2-3: تنوع في مصادر شهادات اعضاء الهيئة التدريسية.
2-2-4: الاستقرار الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.
2-2-5: معايير واضحة ومعلنة لتقييم اعضاء هيئة التدريس.

2-2-3. الوثائق:

1. سياسات وتعليمات واضحة ومطبقة لانتقاء وتعيين اعضاء هيئة التدريس.
2. خطة واضحة لتطوير كفايات ومهارات اعضاء هيئة التدريس وتدريبهم وتأهيلهم.
3. كشف بأسماء اعضاء هيئة التدريس ومناسبتهم لأعداد الطلبة المسجلين في البرنامج.
4. كشوفات تبين مصادر شهادات اعضاء هيئة التدريس.
5. عقود اعضاء هيئة التدريس لا تقل عن ثلاث سنوات وأعداد المثبتين في الخدمة.
6. استبانة تقييم اعضاء هيئة التدريس.

2-3. المعيار الفرعي الثالث: التخطيط للتدريس

2-3-1. العناصر

1. الخطة الدراسية للبرنامج.
2. خطة المادة.

2-3-2. المؤشرات:

1. خطة دراسية ارشادية تفصيلية للبرنامج (المقررات، الساعات، ..الخ).
2. هدف عام للبرنامج يتوافق مع رؤية ورسالة الجامعة.
3. اهداف تفصيلية تغطي المعارف والمهارات والعمليات والقيم والاتجاهات منبثقة عن الهدف العام معروفة للطلبة واعضاء هيئة التدريس
4. مراجعة الاهداف بصورة دورية
5. مقارنات مرجعية مع برامج مناظرة محلياً واقليمياً ودولياً.

2-3-3. الوثائق:

1. خطة دراسية تفصيلية وارشادية للبرنامج.
2. مصفوفة اهداف البرنامج الرئيسية والهدف العام
3. محاضر اجتماعات اللجان المعنية بمراجعة خطة البرنامج

4. الخطة التفصيلية لكل مساق في البرنامج
5. ملف المقارنات المرجعية للبرنامج مع البرامج المناظرة.

2-4. المعيار الفرعي الرابع: تنفيذ التدريس.

2-4-1. العناصر

1. اساليب التدريس.
2. اساليب التقويم.

2-4-2. المؤشرات:

2-4-1: اساليب واستراتجيات التدريس متنوعة وقابلة للتنفيذ.

2-4-2: توظيف تكنولوجيا التعليم والتعلم الالكتروني في التدريس.

2-4-3: تقارير تفصيلية عن المقرر (ما تم انجازه وما لم يتم انجازه، استراتيجيات التدريس المتبعة والمناسبة..... الخ).

2-4-4: اراء الطلبة عن عملية التدريس.

2-4-5: التدريب والتطبيق العملي على مستوى المساق.

2-4-6: اليات تقييم متنوعة وعادلة لتقييم الطلبة مرتبط بنتاجات التعلم.

2-4-7: تحسين مستمر لعمليات التعليم والتعلم.

2-4-3. الوثائق:

1. ملفات المواد الدراسية
2. ملفات انجاز الطلبة
3. استبانة رضا الطلبة عن التدريس
4. عينات من امتحانات الطلبة
5. محاضر اجتماعات القسم لمتابعة التعليم والتدريس والتقويم
6. عمليات التحسين التي تمت بناءً على نتائج الطلبة.

2-5. المعيار الفرعي الخامس: بيئة التعلم

2-5-1. العناصر

1. تجهيزات وادوات التعلم.
2. مصادر التعليم.

2-5-2. المؤشرات:

1. مرافق وتجهيزات كافية لعمليات التعليم والتعلم (اجهزة، مختبرات، مشاغل).
2. كفاية المصادر التعليمية (مكتبة، اجهزة حاسوب، برمجيات)، وسهولة الوصول اليها.
3. مرافق خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة

2-5-3. الوثائق:

1. كشف بالتجهيزات والمختبرات والاجهزة والمشاغل مع بيان المساقات التي تخدمها.
2. اجراءات مساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة والمرافق الخاصة بهم.
3. كشف بالمصادر التعليمية الخاصة بالبرنامج من كتب وبرمجيات ومختبرات حاسوب ووسائل تعليمية توضيحية .....الخ.

2-6. المعيار الفرعي السادس: التعلم الالكتروني.

2-6-1. العناصر

1. توظيف تكنولوجيا التعليم والتعلم الالكتروني في التدريس

2-6-2. المؤشرات:

1. بنية تحتية مناسبة.
2. محتوى الكتروني مطور.
3. برمجيات وروابط تعليمية حديثة.
4. تقييم عملية التعلم الالكتروني
5. رضا الطلبة عن عملية التعلم الالكتروني.
6. نسبة رضا اعضاء هيئة التدريس عن عملية التعلم الالكتروني.
7. تأهيل وتدريب اعضاء هيئة التدريس حول كيفية تطبيق عملية التعلم الالكتروني

2-6-3. الوثائق:

1. خطة توظيف التعلم الالكتروني
2. قائمة بكافة التجهيزات والمختبرات والاجهزة الالكترونيه الخاصة بالتعلم الالكتروني.
3. المادة الالكترونية المطورة.
4. الخطة الدراسية التي تتضمن منهجيات تطبيق التعلم الالكتروني
5. البرمجيات التعليمية المستخدمة في البرنامج
6. استبانات رضا الطلبة عن عملية التعلم الالكتروني
7. استبانات رضا اعضاء هيئة التدريس عن عملية التعلم الالكتروني
8. نتائج رضا اعضاء هيئة التدريس عن الدورات التدريبية الخاصة بعملية التعلم الالكتروني
9. نتائج تقييم منهجيات التعلم الالكتروني للبرنامج
10. خطة تحسينية لعملية التعلم الاالكتروني.

3. المعيار الرئيسي الثالث: البحث العلمي والإيفاد والابداعات

3-1. المعيار الفرعي الأول: البحث العلمي

3-1-1. العناصر

1. استراتيجية البحث العلمي للبرنامج.
2. الشراكات البحثية مع الجهات المانحة والصناعات
3. المؤتمرات والندوات والورش العلمية.
4. نشر البحوث والكتب.
5. دعم البحث العلمي.

3-1-2. المؤشرات:

3.1.1 توافر السياسات والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي تتعلق بدعم ونشر البحث العلمي.

3.1.2 اكتمال عناصر خطة البحث العلمي ومتابعتها وتقييمها.

3.1.3 مدى التعاون مع المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث داخل الأردن وخارجه.

3.1.4 توافر الدعم المالي والمادي والمعلوماتي اللازم لإجراء البحوث وتأليف الكتب ونشرها.

3.1.5 عدد البحوث المنشورة في مجلات ومؤتمرات محكمة ومتخصصة.

3.1.6 مدى توفير البرنامج الحوافز المجزية للنشر في مجلات عالمية محكمة مدرجة في قاعدة بيانات سكوبص لكل عضو هيئة تدريس في البرنامج خلال السنوات الثلاث السابقة.

3.1.7 متوسط عدد الاستشهادات للأبحاث المنشورة في مجلات عالمية محكمة مدرجة في قاعدة بيانات سكوبص للسنوات الثلاث السابقة.

3.1.8 مدى فاعلية لجان البحث العلمي.

3.1.9 مدى استفادة المجتمع المحلي والقطاعات الإنتاجية والخدمية من مشاريع البحث العلمي للبرنامج.

3.1.10 فعالية تسويق البحث العلمي.

3-1-3. الوثائق:

1. خطة البحث العلمي السنوية.
2. المعايير والنماذج المستخدمة في دعم مشاريع البحث العلمي ومتابعة تنفيذها.
3. المعايير والنماذج المستخدمة في دعم نشر البحوث وتأليف الكتب والمخطوطات الأخرى.
4. إحصاءات سنوية حول مشاريع الأبحاث المدعومة ومقدار الإنفاق عليها.
5. إحصاءات سنوية حول عدد وطبيعة ومجالات البحوث المنشورة في مجلات ومؤتمرات محكمة ومتخصصة.
6. إحصاءات سنوية بعدد الأبحاث العلمية المنشورة في مجلات علمية عالمية محكمة ومفهرسة في قاعدة بيانات سكوبص.
7. إحصاءات سنوية بعدد الاستشهادات للأبحاث المنشورة في مجلات عالمية محكمة مدرجة في قاعدة بيانات سكوبص للسنوات الثلاث السابقة.
8. إحصاءات مشاريع البحث العلمي التي تلبي الاحتياجات التنموية والتطويرية للمجتمع المحلي والقطاعات الإنتاجية والخدمية.
9. إحصاءات بعدد المؤتمرات والندوات والورش العلمية التي تعقدها المؤسسة التعليمية سنوياً.
10. الاتفاقيات الموقعة مع المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث داخل الأردن وخارجه.
11. مذكرات التفاهم والاتفاقيات الموقعة مع الجهات المانحة والصناعات في مجال البحث العلمي.
12. احصاءات بالتمويل المتأتي من الشراكات البحثية للبرنامج.
13. نماذج من بحوث وكتب أعضاء هيئة التدريس المنشورة والمقبولة للنشر وآليات توثيقها داخل الجامعة.
14. إحصاءات بالإنفاق السنوي على عناصر البحث العلمي كل على حدة.
15. إحصاءات بالإنفاق السنوي على الجوائز والحوافز التشجيعية.

3-2. المعيار الفرعي الثاني: الايفاد

3-2-1. العناصر

1.2.3. توافر السياسات والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي تتعلق بالإيفاد.

2.2.3. الشفافية والعدالة في اختيار الموفدين.

3.2.3 . متابعة الموفدين في دراساتهم الأكاديمية.

4.2.3. مدى اتساق الدورات التدريبية مع الاحتياجات التدريسية والبحثية لأعضاء الهيئة التدريسية.

5.2.3. الإنفاق على الإيفاد والدورات التدريبية.

3-2-2. المؤشرات:

1.2.3. توافر السياسات والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي تتعلق بالإيفاد.

2.2.3. الشفافية والعدالة في اختيار الموفدين.

3.2.3 . متابعة الموفدين في دراساتهم الأكاديمية.

4.2.3.مدى اتساق الدورات التدريبية مع الاحتياجات التدريسية والبحثية لأعضاء الهيئة التدريسية.

5.2.3. الإنفاق على الإيفاد والدورات التدريبية.

3-2-3. الوثائق:

1. خطة الإيفاد السنوية.
2. المعايير والنماذج المستخدمة في عملية الإيفاد.
3. آليات متابعة الموفدين وتقييم أدائهم.
4. إحصاءات سنوية حول عدد الموفدين وتخصصاتهم الدقيقة والجامعات التي يدرسون فيها.
5. تقارير الإنفاق السنوي على الإيفاد لآخر ثلاث سنوات.
6. الاتفاقيات والشراكات الموقعة مع المؤسسات التعليمية والصناعات للحصول على منح دراسية للموفدين.
7. احصاءات الطلبة المبتعثين من خلال الشراكات البحثية للبرنامج.
8. التعليمات والإجراءات المتعلقة بعقد الدورات التدريبية والمشاركة فيها.
9. إحصاءات سنوية بأعداد المشاركين في الدورات التدريبية داخل وخارج المؤسسة التعليمية تقارير الإنفاق السنوي على الدورات التدريبية لآخر ثلاث سنوات.

3-3. المعيار الفرعي الثالث: الإبداعات

3-3-1. العناصر

1. براءات الاختراع.
2. الإبداعات الفنية والأدبية.
3. المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.

3-3-2. المؤشرات:

1.3.3. توافر واكتمال التعليمات والإجراءات المتعلقة بتسجيل براءات الاختراع وحماية الملكية الفكرية.

2.3.3. توافر واكتمال التعليمات والإجراءات المتعلقة باستحداث وتطوير ومتابعة وتقييم المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.

3.3.3. براءات الاختراع المسجلة وطنياً وعالمياً.

4.3.3. مؤشر الإنفاق على الإبداعات بكافة أنواعها.

3-3-3. الوثائق:

1. التعليمات والإجراءات المتعلقة بدعم الإبداعات الفنية والأدبية وآليات توثيقها ونشرها.
2. المعايير والنماذج المستخدمة في توثيق براءات الاختراع والإبداعات الفنية والأدبية.
3. إحصاءات حول براءات الاختراع المسجلة محلياً وعالمياً خلال السنوات الثلاث السابقة.
4. إحصاءات حول الإبداعات الفنية والأدبية خلال السنوات الثلاث السابقة.
5. إحصاءات حول المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال خلال السنوات الثلاث السابقة.
6. الإنفاق السنوي على جميع عناصر الأعمال الإبداعية كل على حدة خلال السنوات الثلاث السابقة.
7. آليات متابعة تنفيذ وتقييم الإبداعات بكافة أنواعها.
8. نماذج من شهادات براءات الاختراع والإبداعات الأخرى

4. المعيار الرئيسي الرابع: الخدمات الطلابية.

4-1. المعيار الفرعي الأول: التمكين والإرشاد الطلابي

4-1-1. العناصر

1. التوعية الطلابية.
2. الإرشاد الأكاديمي والنفسي والاجتماعي والمهني.

4-1-2. المؤشرات:

4-1-1.السياسات والإجراءات المتعلّقة بإرشاد الطلبة وتمكينهم.

4-1-2 فاعلية لجان الطلبة والأندية الطلابية.

4-1-3. نسبة مشاركة الطلبة في المجالس واللجان في البرنامج.

4-1-4. السياسات والإجراءات المتعلّقة بالإرشاد النفسي والاجتماعي والمهني.

4-1-5. فعالية وحدات الارشاد النفسي والاجتماعي والمهني.

4-1-6. عدد الدورات التدريبية الموجهة للطلبة ودرجة رضاهم عنها.

4-1-7. رضا الطلبة عن نتائج الارشاد النفسي والاجتماعي والمهني.

4-1-3. الوثائق:

1. التعليمات والإجراءات الخاصة بتمكين الطلبة.
2. قائمة الوسائل والأدوات المستخدمة في تمكين الطلبة.
3. التعليمات والإجراءات الخاصة بانتخابات الطلبة.
4. قائمة اللجان والأندية الطلابية.
5. قائمة الطلبة في مجالس الحوكمة.
6. آليات النظر في شكاوى الطلبة واقتراحاتهم والاستفادة منها.
7. محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية بشكاوى الطلبة واقتراحاتهم.
8. الإحصاءات السنوية لشكاوى الطلبة واقتراحاتهم.
9. محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية بالتوجيه والإرشاد الطلابي.
10. الإحصاءات السنوية بوسائل التوعية الطلابية وأعداد المستفيدين.

11. الإحصاءات السنوية بوسائل الإرشاد النفسي والاجتماعي والمهني وأعداد المستفيدين.
12. الإحصاءات السنوية بعدد الدورات التدريبية وأعداد المستفيدين.
13. النماذج المستخدمة في التوجيه والإرشاد الطلابي.
14. نتائج رضا الطلبة للإرشاد النفسي والاجتماعي والمهني.
15. نتائج رضا الطلبة عن الدورات التدريبية.

4-2. المعيار الفرعي الثاني: الخدمات والتسهيلات الطلابية

4-2-1. العناصر

4-2-1: تعليمات الخدمات المساندة وإجراءاتها.

4-2-2: نتائج الخدمات المساندة وتطورها.

4-2-3: السياسات والإجراءات المتعلّقة بالمبادرات والنشاطات اللامنهجية.

4-2-4: المبادرات والنشاطات اللامنهجية وتطورها.

4-2-2. المؤشرات:

4-2-1: تعليمات الخدمات المساندة وإجراءاتها.

4-2-2: نتائج الخدمات المساندة وتطورها.

4-2-3: السياسات والإجراءات المتعلّقة بالمبادرات والنشاطات اللامنهجية.

4-2-4: المبادرات والنشاطات اللامنهجية وتطورها.

4-2-3. الوثائق:

1. تعليمات المنح والقروض للطلبة وإجراءاتها.
2. إحصاءات سنوية بعدد المستفيدين من المنح والقروض الطلابية الداخلية والخارجية.
3. تعليمات الخدمات الرياضية وإجراءاتها.
4. إحصاءات المسابقات والأنشطة الرياضية الداخلية والخارجية.

5. استطلاعات آراء الطلبة بالخدمات (الرياضية، والصحية، والمطاعم، والبنوك، ومراكز بيع الكتب...الخ).
6. الإجراءات المتعلّقة بالمبادرات والنشاطات اللامنهجية.
7. إحصاءات سنوية بالأنشطة اللامنهجية وعدد المشاركين فيها.
8. إحصاءات العوائد المالية من تقديم الخدمات المساندة.
9. محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية بالخدمات المساندة.

4-3المعيار الفرعي الثالث: العلاقة مع الخريجين وأرباب العمل .

4-3-1. العناصر

1. إدارة العلاقة مع الخريجين.
2. إدارة العلاقة مع أرباب العمل وجهات التوظيف.

4-3-2. المؤشرات:

4-3-1: السياسات والإجراءات المتعلّقة بإدارة العلاقة مع الخريجين.
4-3-2: نتائج العلاقة مع الخريجين والتحسين المستمر.
4-3-3: فاعلية وسائل التواصل مع الخريجين.
4-3-4: اكتمال بيانات الخريجين.
4-3-5:السياسات والإجراءات المتعلّقة بإدارة العلاقة مع أرباب العمل وجهات التوظيف.
4-3-6: رضا أرباب العمل عن مستوى الخريجين.
4-3-7: فاعلية وسائل التواصل مع أرباب العمل وجهات التوظيف.

4-3-3. الوثائق:

1. الإجراءات المتعلّقة بإدارة العلاقة مع الخريجين.
2. قائمة تمثيل الخريجين في مجالس الحوكمة.
3. قائمة تمثيل أرباب العمل في مجالس الحوكمة.
4. الإحصاءات السنوية لأيام التوظيف وأعداد المشاركين من أرباب العمل وجهات التوظيف.
5. رضا أرباب العمل عن مستوى الخريجين.
6. الإحصاءات السنوية لاكتمال بيانات الخريجين من حيث وسائل التواصل، ومكان العمل والدراسة.
7. قوائم بيانات أرباب العمل وجهات التوظيف.

8. الإحصاءات السنوية المتعلقة بمشاركة الخريجين في أنشطة المؤسسة التعليمية.
9. استطلاعات الرأي الموجّهة للخريجين وقياس رضاهم.
10. الإحصاءات السنوية لأنشطة نوادي الخريجين وعدد المشاركين فيها.

المعيار الرئيسي الخامس: المصادر المالية والمادية والبشرية

5-1. المعيار الفرعي الأول: المصادر المالية

5-1-1. العناصر

1. التخطيط المالي والموازنة
2. الإدارة المالية والميزانية

5-1-2. المؤشرات:

5.1.1. توافر سياسات وإجراءات مالية مكتوبة ومعتمدة وموثقة.

2.1.5. جودة الخطة المالية للبرنامج.

5-1-3. الوثائق:

1. سجلات التخطيط المالي والمخصصات.
2. شواهد التخصيص المالي والمخصصات.
3. النماذج المالية في التخطيط المالي.
4. مخصصات البرنامج في ميزانية الجامعة للسنوات الخمس السابقة.
5. تقارير التدقيق المالي الخارجي للبرنامج للسنوات الخمس السابقة.

5-2. المعيار الفرعي الثاني: المصادر المادية

5-2-1. العناصر

1. المصادر الاكاديمية
2. المصادر البحثية
3. المصادر الادارية
4. مصادر الخدمات العامة والمعلومات

5-2-2. المؤشرات:

1.2.5. نسبة القاعات التدريسية المجهزة بالتقنيات الحديثة.

2.2.5. نسبة المختبرات المزودة بوسائل السلامة العامة والأمان.

3.2.5. نسبة المختبرات البحثية.

4.2.5 عدد البرمجيات المتاحة للطلبة واعضاء الهيئة التدريسية.

5.2.5. تنوع مصادر التعلم.

6.2.5 رضا أصحاب العلاقة عن المرافق.

5-2-3. الوثائق:

1. ملفات المصادر المادية.
2. ادلة ذوي الاحتياجات الخاصة.
3. المؤشرات الاحصائية السنوية حول الرضا عن المرافق والمنشئات الرياضية والخدمات لمتابعتها وتحسينها.
4. عقود الاشتراك في المكتبات والمجلات العالمية الالكترونية المتخصصة.
5. عقود الاشتراك في خدمة الإنترنت.
6. الاحصاءات السنوية حول استخدام المكتبة ومصادر المعلومات ووسائطها.
7. الاحصاءات السنوية حول استخدام شبكة الانترنت والبوابات الالكترونية.
8. نماذج طالبات الصيانة وسجلاتها لكافة مرافق البرنامج.
9. المختبرات والتجهيزات البحثية المتخصصة للبرنامج.
10. المادة الالكترونية المطورة.

5-3. المعيار الفرعي الثالث: المصادر البشرية

5-3-1. العناصر

1. الكوادر الاكاديمية
2. الكوادر البحثية
3. الكوادر الادارية
4. كوادر الخدمات العامة ومصادر المعلومات

5-3-2. المؤشرات:

1.3.5. التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.

2.3.5. نسبة الكوادر الفنية من مجموع الكوادر.

3.3.5. نسبة الكوادر الادارية الى عدد أعضاء الهيئة التدريسية في البرنامج.

4.3.5. رضا الكوادر البشرية عن الخدمات المقدمة: (التعيين، والتدريب والتأهيل، والخدمات، والامتيازات).

5.3.5. سياسات الاستقطاب والتوظيف والتعيين واجراءاتها.

5-3-3. الوثائق:

1. سجلات الورش التدريبية الخاصة بالتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس والاداريين.
2. نماذج من ملفات اعضاء هيئة التدريس وسيرهم الذاتية.
3. إحصائيات عن اعضاء هيئة التدريس العملين في البرنامج من حيث التخصصات والرتب الأكاديمية والجامعات التي تخرجوا منها وعدد الذكور والإناث وعدد المتفرغين وغير المتفرغين وعدد سنوات الخدمة الاكاديمية والمؤهلات العلمية والانتاج العلمي في السنوات الثلاث السابقة.

6. المعيار الرئيسي السادس: العلاقة مع المجتمع والعلاقات الخارجية

6-1. المعيار الفرعي الأول: العلاقة مع المجتمع

6-1-1. العناصر

1. مجالات تنمية المجتمع المحلي في مجال البرنامج.
2. تمثيل المجتمع في مجالس ولجان الحوكمة في البرنامج.
3. مساهمة المجتمع في دعم البرنامج.

6-1-2. المؤشرات:

6-1-1: مساهمات للبرنامج مع مركز استشاري الجامعة لتقديم خدمة للمجتمع

6-1-2: سياسات واضحة لتوثيق العلاقة بين البرنامج والمجتمع والقطاعات ذات العلاقة

6-1-3: الدراسات اللازمة لتقدير حاجات المجتمع المحلي التمويلية.

6-1-4: كفاية الدراسات والبحوث والدورات والنشاطات التوعوية التي قام بها البرنامج لخدمة المجتمع خلال الثلاث سنوات الأخيرة

6-1-5: اجراءات تشجيع أعضاء هيئة التدريس والطلاب في البرنامج للمشاركة في خدمة المجتمع.

6-1-3. الوثائق:

1. إحصاءات سنوية بأعداد الدراسات والمشاريع والبحوث المتعلقة بالمجتمع المحلي ومدى الاستفادة منها.
2. الدراسات التي قام بها البرنامج لتقدير حاجات المجتمع المحلي والقطاعات المجتمعية المختلفة ذات العلاقة وما تواجهه من مشكلات.
3. جدول يبين الخدمات المقدمة للمجتمع من حيث:
   - نوع النشاط
   - الفئة المستفيدة
   - الجهة المنفذة
4. إحصاءات بأعداد أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والطلبة الذين شاركوا في فعاليات خدمة المجتمع المحلي.

5. إحصائية بمحاضرات التوعية والدورات التدريبية المتعلقة بالخدمة المجتمعية.
6. قائمة بأسماء المنظمات المجتمعية الداعمة وقيمة الدعم المقدم من كل منها.

6-2. المعيار الفرعي الثاني: العلاقات الخارجية.

6-2-1. العناصر

1. العلاقات على المستوى الوطني
2. العلاقات على المستوى الدولي.

6-2-2. المؤشرات:

6-2-1: الاتفاقيات الموقعة بين البرنامج ومنظمات المجتمع المحلي.

6-2-2: الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية المشاركين في الاتفاقيات الوطنية والدولية.

6-2-3: الدعم المادي والمالي المتأتي للبرنامج من الاتفاقيات الوطنية والدولية.

6-2-4: عدد الطلبة الحاصلين على منح ودعم من جهات خارجية.

6-2-3. الوثائق:

1. الوثائق التي تبين السياسات والخطط والإجراءات والموازنة المرتبطة بالتعاون الوطني والإقليمي والدولي.
2. قائمة ممثلي او لجنة التعاون الوطني والإقليمي والدولي في البرنامج.
3. نماذج من مذكرات التفاهم والاتفاقيات الموقعة واليات اعتمادها وتوقيعها.
4. اليات متابعة مذكرات التفاهم والاتفاقيات وتقييمها وتنفيذها.
5. إحصاءات سنوية بالمنح والمساعدات المقدمة للبرنامج من داخل الأردن وخارجها.
6. إحصاءات سنوية بعدد الطلبة والموظفين والهيئة التدريسية في الكلية المستفيدين من أنشطة ذات علاقة بمؤسسات ومنظمات وطنية وإقليمية ودولية.
7. احصائيات بعدد أعضاء الهية التدريسية في الكلية المرتبطة بأنشطة ذات علاقة بمؤسسات ومنظمات دولية وإقليمية ودولية.

7. المعيار الرئيسي السابع: إدارة ضمان الجودة للبرنامج

7-1. المعيار الفرعي الأول: سياسة وإجراءات وثقافة ضمان الجودة

7-1-1. العناصر

1. سياسة ضمان الجودة.
2. إجراءات ضمان الجودة.
3. ثقافة ضمان الجودة.

7-1-2. المؤشرات:

7-1-1: لجنة متخصصة لضمان الجودة للبرنامج الأكاديمي.

7-1-2: انسجام سياسة الجودة مع سياسة ضمان الجودة للجامعة.

7-1-3: نشر ثقافة الجودة لدى أصحاب العلاقة.

7-1-4: حداثة واكتمال وشمولية إجراءات ضمان الجودة للجوانب الأكاديمية والإدارية.

7-1-5: مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في إدارة الجودة ولجانها المختلفة.

7-1-3. الوثائق:

1. سياسة الجودة.
2. الهيكل التنظيمي لمكتب / لجنة ضمان الجودة والعاملين فيه ومؤهلاتهم وخبراتهم.
3. خطة الجودة للبرنامج الأكاديمي.
4. إجراءات ضمان الجودة.
5. النماذج المعيارية المستخدمة.
6. قائمة لجان الجودة والمشاركين فيها.
7. قائمة الندوات والبرامج التدريبية المتعلقة بنشر ثقافة الجودة.

7-2. المعيار الفرعي الثاني: نظام الجودة والتحسين المستمر

7-2-1. العناصر

1. نظام ضمان الجودة.
2. مؤشرات الأداء.
3. الأهداف المعيارية.
4. المقارنات المرجعية.
5. نتائج ومؤشرات تطبيق نظام إدارة الجودة.

6. خطط التحسين.

7-2-2. المؤشرات:

7-2-1: نتائج تطبيق معايير ضمان الجودة المحلية والعالمية.

7-2-2: المقارنات المرجعية.

7-2-3-: نتائج المحافظة على البيئة الصحية ومكافحة التدخين.

7-2--4 نتائج استطلاعات الرأي لجميع أصحاب العلاقة.

7-2-3. الوثائق:

1. نظام الجودة.
2. تقارير تطبيق الجودة ومراجعتها.
3. خطط تحسين إدارة ضمان الجودة في البرنامج.
4. دليل ضمان الجودة للبرنامج.
5. التقارير الدورية لأداء القسم.
6. التعليمات والإجراءات المحافظة على البيئة الصحية ومكافحة التدخين.
7. محاضر اجتماعات مراجعة التقارير الدورية للأداء.
8. استطلاعات الرأي لجميع أصحاب العلاقة.

تم بحمد الله