الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي

معايير ضمان الجودة والاعتماد

لبرامج التعليم العالي

نوفمبر، ٢٠٠٩

معايير ضمان الجودة والاعتماد
لبرامج التعليم العالي

المحتويات

	الصفحة
مقدمة	٣
معايير ضمان الجودة والاعتماد لبرامج التعليم العالي	١١
١- الرسالة والغايات والأهداف	١١
٢- إدارة البرنامج	١٤
٣- إدارة ضمان جودة البرنامج	١٩
٤- التعلم والتعليم	٢٣
٥- إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة	٣٩
٦- مصادر التعلم	٤٤
٧- المرافق والتجهيزات	٤٠
٨- التخطيط والإدارة المالية	٤٣
٩- عمليات التوظيف	٤٥
١٠- البحث العلمي	٤٨
١١- العلاقات مع المجتمع	٥١

مقدمة

أنشئت الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم من قبل المجلس الأعلى للتعليم في المملكة العربية السعودية لتتحمل مسؤولية وضع المعايير واعتماد المؤسسات والبرامج في مرحلة التعليم ما بعد الثانوي.

وقد صُمم نظام ضمان الجودة والاعتماد لدعم التحسين المستمر للجودة وللاعتراف العلني بالبرامج والمؤسسات التعليمية التي تستوفي معايير الجودة المطلوبة. والهدف هو ضمان توفر المعايير العالمية الجيدة في كل مؤسسات التعليم فوق الثانوي و في جميع البرامج المقدمة في المملكة العربية السعودية.

وينبغي أن يكون لدى الطلاب وأصحاب العمل وأولياء الأمور وأفراد المجتمع الثقة التامة بأن ما تعلمه الطلاب، والأبحاث التي أجريت، والخدمات التي قدمت مساوية في مستواها للممارسات العالمية الجيدة. واعتماد برنامج تعليمي يعطي اعترافاً عاماً بأن هذه المعايير قد تحققت. وينبغي قبول المؤهلات التي تقدمها المملكة العربية السعودية بلا تردد في أي مكان في العالم.

وتتناول هذه الوثيقة معايير برامج التعليم العالي. وتنطبق هذه المعايير على البرامج بجميع الجامعات والكليات الحكومية والأهلية، بما فيها تلك التي تقع تحت مسؤولية وزارة التعليم العالي أو التي أنشأتها أو وضعت نظمها وزارات أو هيئات أخرى. والاستثناء الوحيد هو التعليم العسكري الذي يُدار بموجب إجراءات مختلفة.

وهناك تباين كبير في مستوى التجارب التي مرت بها مؤسسات التعليم العالي في مجال عمليات ضمان الجودة، كما أن نظام التعليم العالي يتوسع بشكل سريع. وبناء على هذا، سيتم تطبيق نظام الاعتماد تدريجيا خلال فترة انتقالية على عدة سنوات. و خلال هذه الفترة، سيتم التركيز أولاً على البرامج بالمؤسسات التي حققت تقدما كبيراً في تطبيق نظم ضمان الجودة لتقويمها واعتمادها، كما سيتم تقويم واعتماد البرامج الأخرى حالما تُوضع أنظمة ضمان جودتها الداخلية موضع التنفيذ.

وقد قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بوضع مجموعة من المعايير لضمان جودة مؤسسات وبرامج التعليم العالي واعتمادها. وتغطي هذه المعايير أحد عشر مجالاً عاماً لأنشطة هذه المؤسسات، وهي:

١- **الرسالة والغايات والأهداف**
٢- **إدارة البرنامج**
٣- **إدارة ضمان جودة البرنامج**
٤- **التعلم والتعليم**
٥- **إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة**

٦- **مصادر التعلم**

٧- **المرافق والتجهيزات**

٨- **التخطيط والإدارة المالية**

٩- **عمليات التوظيف**

١٠- **البحث العلمي**

١١- **العلاقات بالمجتمع**

هذه المعايير مبنية بصورة عامة على تلك الممارسات الجيدة المتعارف عليها في قطاع التعليم العالي على مستوى العالم، وقد تم تكييفها لتتلاءم مع طبيعة الظروف التي تكتنف التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

ووصفت المعايير بمستويات مختلفة من التفصيل كما يلي: أولاً، هناك توصيفات عامة لكل مجال من مجالات النشاط الأحد عشر الرئيسة. ثانياً، تنقسم هذه بدورها إلى معايير فرعية تتناول المتطلبات الخاصة بكل واحد من المجالات الرئيسة. ثالثاً، بداخل كل من هذه المعايير الفرعية هناك عدد من الممارسات الجيدة التي تمارسها المؤسسات التي حققت مستوى عالياً من الجودة. ولتقويم الأداء مقارنة بالمعايير، يجب على الكلية أو القسم الذي يقدم البرنامج التعليمي أن يبحث فيما إذا كانت هذه الممارسات الجيدة تطبق، وبأيّ مستوى من الجودة. وقد أعدت الهيئة مجموعة من مقاييس التقويم الذاتي للمساعدة في هذه العملية عنونتها بـ **"مقاييس التقويم الذاتي لبرامج التعليم العالي"**. وفي تلك الوثيقة تُسأل المجموعات التي تقوم بتنفيذ عمليات تقويم البرنامج عما إذا كانت هذه الممارسات المحددة قد تم اتباعها، وأن تضع تقديراً لجودة هذه الممارسات في البرنامج على مقياس خماسي التقدير. **<u>ويجب أن</u>** تستند أحكامهم على الجودة إلى أدلة مناسبة شاملة بعض المقارنات - على الأقل- مع برامج أخرى مماثلة بمؤسستهم وبمؤسسات أخرى، وذلك على البنود المهمة. ويعتبر تطوير النظم الداخلية التي تساعد في توفير تلك الأدلة متطلباً أساسياً لنظام ضمان جودة أي مؤسسة. وما لم يكن لدى المؤسسة مصادر أدلة كافية، فلا يمكن النظر في اعتماد أي من برامجها.

ولكي يُمنح البرنامج الاعتماد فمن الضروري أن تقدّم أدلة على الأداء الجيد فيما يتعلق بجميع المعايير الأحد عشر العامة وفروعها. وهناك استثناء واحد، وهو أن أي مؤسسة تعليمية يطلق عليها اسم "جامعة" يجب أن تستوفي معيار البحث العلمي، كما يتوقع من الكلية التي بداخل جامعة أن تسهم في تحقيق تلك المتطلبات. و أما الكليات الأهلية التي تقدم برامج بكالوريوس فقط فلا يشترط عليها أن تقوم بإجراء الأبحاث، رغم أن هيئة التدريس ملزمة بأن تشارك باستمرار في الأنشطة العلمية في مجال تخصصاتهم.

ومع ذلك، فمن غير المتوقع أن يحقق أي برنامج تقديرات عالية على كل" الممارسات الجيدة" التي وصفت داخل الأقسام الفرعية للمعايير. فهي ليست مجرد قائمة مراجعة، كما أنها ليست متساوية في الأهمية، إذ أن أهميتها تختلف تبعا لرسالة البرنامج والمؤسسة التي يقدم فيها، وأهدافهما، ومرحلة التطوير التي يمر بها البرنامج. بيد أنه من المستحسن أن يتم استيفاؤها جميعا، وخاصة الأساسية منها. وفي المراحل الأولية من تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد ستحدد الهيئة عدداً من البنود

التي ستوليها اهتماما خاصاً. وسيعتمد القرار بشأن منح الاعتماد على التقييم الشامل الذي يقوم به فريق من المراجعين النظراء من ذوي الخبرة، آخذين في الاعتبار الرسالة والأهداف ومرحلة التطوير التي يمر بها كل من المؤسسة والبرنامج، والأولويات التي حددتها الهيئة في الاعتبار.

وتقدم هذه الوثيقة وصفاً للمعايير الأحد عشر العامة التي تنطبق على البرامج مع مختصر عام عن الأدلة والمؤشرات الممكنة التي يمكن استخدامها في تحديد جودة الأداء على كل معيار من هذه المعايير. وهناك المزيد من الإرشادات حول استخدام المعايير للمتابعة المستمرة للأداء وللإعداد للاعتماد في **"دليل ضمان الجودة والاعتماد في المملكة العربية السعودية"** الذي أعدته الهيئة.

العلاقة بين معايير جودة المؤسسات ومعايير جودة البرامج

قامت الهيئة بوضع معايير عامة لضمان جودة كل من مؤسسات التعليم العالي وبرامجه. ويغطي هذان النوعان من المعايير جوانب النشاطات العامة نفسها، مع وجود بعض الاختلافات التي تعطي فكرة عامة عن المؤسسة التعليمية من جانب، وفكرة خاصة عن البرنامج العلمي المحدد في المؤسسة التعليمية من جانب آخر. إضافة إلى ذلك، هناك بعض الوظائف أو الأنشطة العامة التي تنجز على المستوى المؤسسي ولا تؤخذ في الاعتبار عند تقويم البرنامج.

وتنقسم الأنشطة المتعلقة بالمعايير إلى ثلاث مجموعات:

- أنشطة ذات صفة مؤسسية وليس لها تأثير على الإطلاق، أو لها تأثير ولكن غير مباشر، على البرامج. ومثال ذلك إدارة الأنشطة غير الصفية أو مدى جاذبية مقر المؤسسة التعليمية ومرافقها. ومثل هذه الأشياء لا تؤخذ في الاعتبار عند النظر في تطبيق المعايير على البرامج.
- أنشطة ومهام مؤسسية عامة ذات تأثير كبير على البرامج. ومثال ذلك توفير مصادر التعلم من خلال المكتبة، أو عمليات التوظيف و الترقية لهيئة التدريس. ومثل هذه الأنشطة ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند تقويم البرنامج لأنها تؤثر عليه. فعلى سبيل المثال، ينبغي أن ينظر فيما إذا كانت المكتبة تقدم الخدمات المطلوبة للبرنامج المعني بالتقويم، أو ما إذا كان هناك أعضاء هيئة تدريس وموظفون مؤهلون وذوو خبرة مناسبة متوافرون للتدريس بالبرنامج. فجودة البرنامج تتأثر بهذه الجوانب، بغض النظر عن هو المسؤول عن إدارتها. أما تقويم أداء هذه المهام عند إجراء التقويم المؤسسي فيكون على نطاق أوسع، ويهتم بجودة الإدارة والخدمات المقدمة للمؤسسة كلها، ومدى فعالية دعمها لجميع البرامج بجميع أنحاء المؤسسة.
- أنشطة ذات علاقة مباشرة بتخطيط البرامج وتنفيذها. ومثال ذلك، مدى مناسبة النواتج التعليمية المستهدفة للطلبةِ، وجودة عملية التعليم في البرنامج. ففي التقويم المؤسسي ينبغي أن يتم النظر بصورة شمولية إلى هذه الأنشطة والعناصر في جميع البرامج، ثم يتم الحكم على نقاط القوة والضعف في البرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية بشكل عام. ويتم ذلك عادة من خلال الحصول على صورة أو فكرة عامة (بروفايل) عن الأداء على مستوى الأقسام أو الكليات، ثم إعداد تقرير يحدد بشكل عام جوانب التشابه والاختلاف والأداء العام لكافة البرامج.

وفي هذه الوثيقة تم اختيار مجموعة من الجوانب التي يجب أخذها في الاعتبار عند تقويم البرامج. وهي تتضمن الأمور التي وردت سابقاً في فئات الأنشطة من النوع الثاني والثالث.

المتطلبات الخاصة لتخصصات دراسية محددة

لقد صيغت هذه المعايير بصورة عامة وتنطبق على جميع البرامج التعليمية في مؤسسات التعليم العالي. إضافة إلى ذلك، من الضروري للبرامج التعليمية أن تفي بأي متطلبات خاصة تستوجبها طبيعة التخصص العلمي. وتظهر أهمية هذا الأمر بوضوح في البرامج المهنية التي تستوجب إعداد الطلبة للعمل كمهنيين ماهرين في مجالاتهم. على سبيل المثال، يجب أن ينمي البرنامج التعليمي في المجال الطبي المعارف والمهارات المطلوبة للممارس في المجال الطبي، ويجب أن ينمي البرنامج التعليمي في مجال الهندسة المدنية القدرات والمهارات المطلوبة للمهندس المدني.

وتتطلب هذه المعايير العامة أن لا توضع خطط أي برنامج علمي إلا بعد أخذ المشورة الأكاديمية والمهنية حسب طبيعة التخصص الذي ينتمي إليه ذلك البرنامج. وبناء على ذلك، فإن أي حكم يتم إصداره حول الاعتماد الأكاديمي لبرنامج معين لابد وأن يأخذ في الاعتبار جميع المتطلبات الخاصة التي تنطبق على مجال التخصص الدراسي الذي ينتمي إليه البرنامج.

هذه العملية يمكن أن تشمل النظر فيما تم الأخذ به في مؤسسات تعليمية مرموقة تقدم برامج علمية مشابهة ، أو أخذ المشورة من كبار المسؤولين المعنيين بمثل هذه القضايا في تلك المؤسسات. وفيما يخص البرنامج المهني، يجب أن تتضمن العملية استشارة مهنيين متمرسين في مجال النشاط المرتبط بالبرنامج ممن لديهم معرفة بالمتطلبات الخاصة بالعمل في المملكة العربية السعودية. وتقوم الهيئة حالياً بوضع المتطلبات الخاصة بكل تخصص من التخصصات الدراسية في المملكة، غير أنها ليست متاحة بعد. ولكن يمكن الاستفادة من المعايير التي وضعتها جهات الاعتماد العالمية المتخصصة في عدد من المجالات المهنية المختلفة، والتي تعتبر مصدراً إضافيا مهماً في هذا السياق.

ملاحظات بشأن ما يشكل البرنامج

يُنظر إلى البرنامج التعليمي على أنه مجموعة متكاملة من المقررات والأنشطة في مجال أكاديمي أو مهني تؤدي إلى مؤهل. وتختلف الترتيبات التنظيمية من مؤسسة تعليمية لأخرى، وهناك تساؤلات تبرز أحياناً عما يمكن أن يعتبر برنامجاً.

و يحتوي البرنامج العلمي على جميع المقررات التي يتعين على الطالب دراستها، بما في ذلك متطلبات المؤسسة التعليمية أو الكلية، ومتطلبات القسم العلمي، كما يحتوي على أي مقررات تعليمية عامة، إضافة إلى المقررات التخصصية المهنية أو الأكاديمية. كما يحتوي على مقررات أخرى يمكن أن يتم طرحها كمقررات مساعدة من قبل قسم آخر أو كلية أخرى.

ويعدّ البرنامج الذي يقدم في كل من شطر الطلاب والطالبات برنامجاً واحداً ويجب أن يتم تقويمه على هذا الأساس. ومع ذلك، فنظراً لاحتمال وجود اختلافات جوهرية في المرافق، والموارد، وخبرات أعضاء هيئة التدريس، وتوظيف الخريجين، أو أي أمور أخرى، فيجب الحصول على الأدلة والبراهين حول ما يحدث في كل من شطر الطلاب والطالبات، كما يجب الإشارة إلى أوجه الاختلاف وأخذها في الاعتبار عند التخطيط لما يجب اتخاذه كاستجابة للتعامل مع هذه الأوضاع. ويجب أيضاً أن تُظهر التقارير الخاصة بالبرامج التقويم الخاص بكل شطر على حده، بالإضافة إلى النتائج العامة للتقويم للشطرين معاً.

و حينما يقدم البرنامج العلمي في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية وفي مكان بعيد عن المقر الرئيس في وقت واحد، فإنه يجب أن يتم التعامل معهما بنفس الطريقة عند التقويم، أي أنه ينبغي الحصول على المعلومات والبيانات عن البرنامج في كل مقر، ثم تجمع معاً في تقرير واحد، تحدد فيه أوجه الاختلاف المهمة.

وينطبق المبدأ نفسه على البرامج التي تطرح في مقر المؤسسة (الحرم الجامعي)، بنظام الحضور الفعلي، أو من خلال التعليم عن بعد. أي أنه ينبغي الحصول على المعلومات والبيانات عن البرنامج حسب كل طريقة من طرق تقديمه (بنظام الحضور الفعلي و بطريقة التعليم عن بعد)، وتكتب التقارير بحيث تظهر بوضوح أي اختلافات موجودة بين الطريقتين. كما أن هناك عدداً من الأمور الإضافية المرتبطة بالتعليم عن بعد (سواء ذلك الذي يتم بصورة كاملة، أو الذي يتم بصورة جزئية ضمن البرنامج العلمي) التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار باستخدام معايير الهيئة الخاصة بالتعليم عن بعد.

ويمكن أن يكون للبرنامج مرحلة مبكرة لتخريج الطلبة، على سبيل المثال قد يكون ممكناً منح الطلبة درجة الدبلوم بعد إكمال عامين دراسيين، أو استمرارهم في الدراسة لعدد آخر من السنوات للحصول على درجة البكالوريوس. وفي مثل هذه الحالة، فإنه يجب أن يخطط لدرجة الدبلوم بحيث تشكل بمفردها مؤهلاً كاملاً ونافعاً. على سبيل المثال، يمكن أن تتضمن المقررات –في هذه الحالة- قدراً أكبر من التطبيقات العملية الميدانية مقارنة بما يدرسه الطلبة عادة في العامين الأولين من الدراسة لدرجة البكالوريوس في البرنامج. وليس من المقبول منح درجة الدبلوم للطلبة لمجرد أنهم فشلوا أو توقفوا عن الدراسة في مراحل مبكرة من برنامج أطول (درجة البكالوريوس).

إن التفرقة بين ما يمكن اعتباره برنامجاً واحداً أو مجموعة متقاربة من البرامج أمر يصعب تحديده وقد يكون من الأفضل توضيحه من خلال بعض الأمثلة. فعلى سبيل المثال، يعتبر برنامج البكالوريوس في الهندسة المدنية برنامجاً مختلفاً عن برنامج البكالوريوس في الهندسة الميكانيكية، على الرغم من وجود بعض المقررات المشتركة بينهما. وكذلك، عندما يكمل الطالب برنامجا لدرجة البكالوريوس ويرغب في دراسة برنامج ماجستير أو دكتوراه في المجال نفسه، فإن برنامج الدراسات العليا في هذه الحالة يعتبر برنامجاً منفصلاً. والمحك أو المعيار فيما يمكن اعتباره برنامجاً علميا في هذه الأمثلة يتوقف على انتهاء البرنامج بمؤهل يكون قائماً بحد بذاته، وفي حالة البرنامج المهني فإن المحك هو تأهيل من أكمل البرنامج للممارسة المهنية في حقل التخصص. وهذا التمييز بين البرامج لا يتعلق بالضرورة بتنظيم المؤسسة التعليمية أو الكلية في شكل أقسام علمية تحتوي على هذه البرامج. وفي المثال السابق الذي تمت الإشارة إليه، من الممكن أن يقوم قسم الهندسة المدنية مثلا بطرح برامج في التخصص لمرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا. كما يمكن أيضا أن تقوم المؤسسة التعليمية بوضع هيكلها التنظيمي، إذا رغبت، بحيث يقوم قسم واحد مثلا بطرح برامج في الهندسة المدنية والهندسة الميكانيكية معاً.

إن اسم الدرجة الأكاديمية قد لا يشكل بالضرورة دليلاً جيداً على تصنيف ما يمكن أن يعتبر برنامجاً علميا. وعلى سبيل المثال، فإن درجة البكالوريوس في الآداب، أو الأعمال، أو العلوم يمكن أن تتضمن عدة برامج مختلفة. فدرجة البكالوريوس في الآداب يمكن أن تشمل برامج في التاريخ، أو العلوم الاجتماعية، أو علم النفس، أو الخدمة الاجتماعية، أو العديد من البرامج الأخرى. وكذلك، فإن

درجة البكالوريوس في الأعمال يمكن أن تشمل برامج منفصلة في المحاسبة، أو الاقتصاد، أو الإدارة، وهذه جميعها برامج مختلفة تؤدي إلى مهارات مهنية مختلفة.

إن البرامج التي استخدمت في الأمثلة السابقة هي برامج منفصلة وقائمة بذاتها، ويتم اعتمادها على هذا النحو. غير أن ذلك لا يمنع من قيام فريق مراجعة خارجي واحد بتقويم مجموعة من البرامج المتقاربة أثناء الزيارة و خلال عملية الاعتماد إذا كان الفريق يتضمن الخبرات التي تغطي حقول التخصص المطلوبة. وكذلك يمكن لفريق التقويم أن ينظر إلى برنامج للبكالوريوس وآخر للدراسات العليا في حقل التخصص نفسه وفي الزيارة نفسها. ولكن مع مراعاة أن تكون الدراسات الذاتية التي تقوم بها المؤسسة التعليمية وكذلك تقارير فريق التقويم منفصلة وتتناول كل برنامج على حدة. ومن الممكن أن يتم اعتماد برنامج من هذه البرامج التي يقوم بتقويمها الفريق نفسه وعدم اعتماد برنامج آخر.

وقد تم تقديم إرشادات بشأن تخطيط البرامج الجديدة والقائمة ومراجعتها لتلبية هذه المتطلبات وذلك في الفصل الثاني من الجزء الثاني من **"دليل ضمان الجودة والاعتماد في المملكة العربية السعودية"**.

الأدلة والبراهين على الأداء

يمكن أن تكون الأحكام عن الجودة التي تقوم على الانطباعات العامة دقيقة، كما يمكن أن تكون مشوهة بشدة للعديد من الأسباب. وبالتالي، لا يمكن الاعتماد على الانطباعات العامة بدون أدلة داعمة لها، عند إجراء تقييمات للجودة بناء على المعايير المحددة. ولهذا السبب لا بد من النظر في أشكال مناسبة من الأدلة كلما أريد إصدار حكم على جودة الأداء بناء المعايير. وينبغي أن تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقارير المقررات والبرنامج مصدراً أساسيا لهذه الأدلة.

و يختلف ما هو مناسب من الأدلة اختلافا واسعا باختلاف الأشياء التي يتم تقويمها، ومن العناصر المهمة في أي تقييم للجودة هو أن تقرر أي نوع من الأدلة يعد مناسباً للمسألة التي يجري النظر فيها. وفي كثير من الحالات هناك عدة أشكال مختلفة من الأدلة ينبغي النظر فيها لاتخاذ حكم يُعتمد عليه، كما أن هناك حاجة إلى تفسير الأدلة. على سبيل المثال، فإن ارتفاع متوسط درجات الطلاب في مقرر ما قد يعني أن الطلاب قد حققوا مستويات مرتفعة جدا نتيجة للتدريس المتميز. و قد يعني ذلك أيضاً أن معايير الأداء منخفضة وأن الدرجات قد تضخمت. ولاستخلاص استنتاجات صحيحة، فإنه من الضروري التأكد من أن الاختبارات كانت على درجة كافية من الصعوبة، وأن محكات إعطاء الدرجات كانت مناسبة و طُبِّقت بشكل عادل.

ويمكن أن تكون تفسيرات الأدلة ضعيفة وغير دقيقة، وللحيلولة دون حدوث ذلك يوصى بأن تكون المجموعاتُ التي تجري التقويم بناء على المعايير شاملة لبعض الناس الذين سبق لهم أن شاركوا في النشاط المعني، وبعض المستفيدين من الخدمة المقدمة (مثل الطلاب، أو الخريجين، أو الأعضاء بأقسام أخرى من تلك التي تقدم لها مقررات مساعدة)، إضافة إلى بعض الذين هم على دراية بهذا النوع من البرامج ، ولكنهم لا يرتبطون به مباشرة. وكضمان أخير، فإنه يوصى بأن تراجع الأحكام النهائية من قبل شخص لم يشارك في التقييم الأولي للتحقق مما إذا كانت التفسيرات تبدو معقولة في ضوء الأدلة المقدمة.

مؤشرات الأداء

هناك مجموعة كبيرة من أنواع الأدلة التي يمكن الأخذ بها. ولكن ينبغي اتخاذ القرارات بشأن بعض المعلومات المحددة التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي واستخدامها كمؤشرات للأداء، لتكون جزءاً من الأدلة التي ستستخدم. وهذه ينبغي أن تحدد مقدّما كجزء من عمليات التخطيط. فعلى سبيل المثال، عندما توضع الغايات أو الأهداف الرئيسة ينبغي أن تكون المؤشرات محددة حتى يمكن مراقبة مدى تحقق تلك الغايات والأهداف بشكل مستمر. ومن المهم أيضاً للمؤسسة التعليمية أن تحدد بعض مؤشرات الأداء الرئيسة التي سوف تستخدم باستمرار من قبل الأقسام والكليات بالمؤسسة التعليمية لمراقبة أدائها، ولتوفير مقارنات للأداء بين الأقسام والكليات، وللسماح للجان الجامعة وكبار القيادات الإدارية بمراقبة جودة البرامج بالمؤسسة ككل وبشكل مستمر.

وينبغي جمع البيانات عن هذه المؤشرات بشكل موحد والاحتفاظ بها في القسم وفي قاعدة بيانات مركزية، تمكن من إجراء مقارنات داخل المؤسسة التعليمية وعبر الفترات الزمنية المختلفة. كما ينبغي أن يأخذ تقويم فعالية هذه العمليات في الاعتبار ما إذا كان قد تم تحديد مؤشرات مناسبة، وما إذا كان قد تم جمع البيانات وتسجيلها بشكل مستمر، وما إذا كانت المعلومات مستخدمة في مراقبة جودة الأداء وتحليله.

ويعتبر كل برنامج تعليمي مسؤولاً عن مراقبة أدائه وتخطيط عملية تحسين ذلك الأداء قياساً برسالته وأهدافه. وبالمقابل فقد قامت الهيئة أيضاً بتحديد مؤشرات الأداء الرئيسة التي يجب على كافة المؤسسات التعليمية توفير المعلومات الخاصة بها. ولهذا المتطلب عدة أهداف مهمة. من أبرزها، أنها تقدم مجموعة مشتركة من البيانات الإحصائية التي يمكن أن تستخدمها البرامج لإجراء مقارنات للأداء داخل المؤسسة التعليمية، ولإجراء المقارنة (أو المقايسة) المرجعية مع البرامج الأخرى داخل البلد (و ستنشر الهيئة المعلومات الخاصة بكل مجموعة متماثلة من المؤسسات ، ولكن البيانات المتعلقة بكل مؤسسة أو برنامج ستكون سرية وخاصة بالمؤسسة). كما أنها ستساعد الهيئة وغيرها من الوزارات والمنظمات المعنية في مراقبة جودة أداء نظام التعليم العالي ككل، وستقدم عينة من المعلومات المهمة عن المؤسسات والبرامج التعليمية التي تمكن الهيئة من الاستمرار في اعتماد المؤسسات والبرامج خلال الفترات الواقعة بين المراجعات الخارجية الرئيسة.

وينبغي أن تستخدم هذه المؤشرات التي وضعتها الهيئة من قبل المؤسسات التعليمية، والأقسام التي تقدم البرامج، كجزء من عمليات ضمان الجودة لديها. غير أن الهيئة تشجع المؤسسات والبرامج التعليمية على تبني مؤشرات أداء إضافية تختارها لنفسها، بحيث ترتبط هذه المؤشرات بالرسالة والأهداف وأولويات التحسين لديها.

الممارسات الجيدة المتصلة بأكثر من معيار

لقد وضعت عدة نقاط أو عناصر تحت كل معيار (أساسي أو فرعي)، وذلك عن ما ينبغي فعله لتحقيق المعيار (الأساسي أو الفرعي). ويظهر كثير من هذه العناصر في عدة مواقع مختلفة. ولا ينبغي أن يعد ذلك من قبيل الإعادة غير الضرورية، ولكنه نتيجة لأن هناك عدداً من الممارسات المتصلة بأكثر من معيار في الواقع. على سبيل المثال، فإن التوقع بأن "تكون هيئة التدريس مشاركة بشكل مستمر بالأنشطة البحثية والأكاديمية التي تضمن أن يظلوا مطلعين على ما يستجد" هو وثيق الصلة بمؤهلات الهيئة التدريسية وخبراتها (معيار ٤-٨)، وكذلك بالتطوير الشخصي والوظيفي (معيار ٩- ٢)، والتوقع بأنه "ينبغي فحص مستويات (أو معايير) نواتج التعلم بمقارنتها بالإطار

الوطني للمؤهلات وبالمستويات بالمؤسسات المماثلة" هو وثيق الصلة بمعيار إدارة ضمان جودة البرنامج (معيار ٣) وكذلك بالمعيار الفرعي الخاص بنواتج تعلم الطلبة (معيار ٤-١) و بالمعيار الفرعي الخاص بتقييم الطلبة (معيار ٤-٤).

معايير برامج التعليم عن بعد

تم إعداد هذه الوثيقة للبرامج التي يتم طرحها بالنظام التقليدي من خلال التدريس داخل مقر المؤسسة التعليمية (الحرم الجامعي)، بنظام الحضور الفعلي. أما بالنسبة للبرامج التي تطرح من خلال التعليم عن بعد، فإن لها توقعات مختلفة تتعلق بطريقة التدريس فيها، وقد وضعت في وثيقة أخرى منفصلة المعاييرُ الخاصة ببرامج التعليم عن بعد أو تلك التي يستخدم فيها التدريس بالنظم التقليدية جنباً إلى جنب مع التعليم عن بعد، أو البرامج المزيج التي تجمع بين كل منهما.

مقاييس التقويم الذاتي

إن تحقيق معايير الجودة العالية لا يمكن أن يتم إلا من خلال الأعمال والأنشطة التي يتم تخطيطها وتنفيذها داخل المؤسسة التعليمية التي تطرح البرامج التعليمية. ومسايرة لهذا المبدأ، فإن منهج ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية يعتمد على التقويم الذاتي الذي تقوم به المؤسسة التعليمية لذاتها وفقا لمعايير الممارسات الجيدة المقبولة بشكل عام ، والتحقق من نتائج التقويم عن طريق مراجع خارجي مستقل.

ولمساندة هذا المنهج، فقد تم دعم المعايير بمقاييس للتقويم الذاتي والتي يمكن من خلالها للمؤسسات التعليمية (أو لوحدات فيها تكون مسؤولة عن وظائف أو أنشطة معينة) ولأعضاء هيئة التدريس والموظفين المسؤولين عن البرامج أن يقدروا مستوى الأداء باستخدام " نظام النجوم". وقد قامت الهيئة بوضع مقاييس التقويم الذاتي المرتبطة بهذه المعايير في وثيقتين منفصلتين عنونتهما بـــ **"مقاييس التقويم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي" و "مقاييس التقويم الذاتي لبرامج التعليم العالي "**. ومن المتوقع أن يتم استخدام مقاييس التقويم الذاتي هذه بواسطة المؤسسات التعليمية، وبواسطة أولئك المسؤولين عن البرامج، عند قيامهم بعمليات التقييم الذاتي المبدئي للجودة، وفي المراقبة (المتابعة) المستمرة للأداء، وعند إجرائهم للدراسات الذاتية الدورية الشاملة التي تسبق عمليات المراجعة للاعتماد الفعلي التي تقوم بها الهيئة.

معايير ضمان الجودة والاعتماد
لبرامج التعليم العالي

المعيار الأول: الرسالة والغايات والأهداف

يجب أن تكون رسالة البرنامج متسقة مع رسالة المؤسسة التعليمية، ويتم تطبيق هذه الرسالة على الغايات والمتطلبات الخاصة بالبرنامج المعني. ويجب أن تحدد رسالة البرنامج بوضوح تام وبشكل مناسب الأهدافَ أو الأغراض الأساسية للبرنامج وأولوياته، كما يجب أن تكون مؤثرة في توجيه التخطيط والعمل في البرنامج.

المتطلبات:

١-١ مناسبة رسالة البرنامج

يجب أن تكون رسالة البرنامج مناسبة للمؤسسة التعليمية ولطبيعة البرامج من هذا النوع في المملكة العربية السعودية.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

١-١-١ تتسق رسالة البرنامج مع رسالة المؤسسة التعليمية.

١-١-٢ تحدد الرسالة اتجاهات تطوير البرنامج التي تتناسب مع طبيعة البرنامج، ومع احتياجات الطلبة في المملكة العربية السعودية.

١-١-٣ تتسق الرسالة مع المعتقدات والقيم الإسلامية.

١-١-٤ يتم توضيح الرسالة للمستفيدين من البرنامج بطرق تبين مناسبتها.

١-٢ فائدة صيغة رسالة البرنامج

يجب أن تكون الصيغة (التعريفية) للرسالة مفيدة في توجيه التخطيط وصنع القرارات المتعلقة بالبرنامج.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

١-٢-١ تكون صيغة الرسالة محددة بقدر كافٍ بحيث تكون مؤثرة في توجيه عمليات صنع القرار والاختيار من بين استراتيجيات التخطيط البديلة.

١-٢-٢ تكون صيغة الرسالة ممكنة التحقيق من خلال استراتيجيات فعالة يمكن تطبيقها في حدود مستوى الموارد المتوقع توفرها.

١-٢-٣ تكون صيغة الرسالة واضحة بشكل كاف بحيث تكون محكاً لتقويم التقدم نحو تحقيق غايات البرنامج وأهدافه.

١-٣ وضع الرسالة ومراجعتها

يجب أن يتم وضع رسالة البرنامج من خلال عمليات استشارية، كما يجب أن تُعتمد رسمياً وأن تُراجع دورياً.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

١-٣-١ يتم تحديد الرسالة بالتشاور مع المستفيدين (ذوي العلاقة بالبرنامج) الأساسيين، وبدعم منهم.

١-٣-٢ يتم اعتماد رسالة البرنامج رسمياً بواسطة السلطة المعنية داخل المؤسسة التعليمية.

١-٣-٣ تتم المراجعة الدورية للرسالة وتأكيد اعتمادها أو تعديلها – حسبما يقتضي الأمر– في ضوء الظروف المتغيرة.

١-٣-٤ يتم تعريف المستفيدين برسالة البرنامج، ويتم إخطارهم بأي تغيرات تطرأ عليها.

١-٤ استخدام الرسالة

يجب أن يتم استخدام الرسالة بصورة منتظمة كأساس للتخطيط واتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات الرئيسة.

و لتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

١-٤-١ تستخدم الرسالة كأساس للتخطيط الإستراتيجي على المدى المتوسط (خمس سنوات على سبيل المثال).

١-٤-٢ يتم الإعلان عن الرسالة بشكل واسع النطاق بين من لهم علاقة بالبرنامج، وتُتخذ الإجراءات اللازمة لضمان أن الرسالة معروفة وتحظى بتأييد ودعم هيئة التدريس والموظفين والطلاب.

١-٤-٣ تستخدم الرسالة باعتبارها محكاً للنظر في أي مقترحات رئيسة متعلقة بالبرنامج.

١-٥ العلاقة بين الرسالة، والغايات، والأهداف

يجب أن تستخدم رسالة البرنامج لتوجه عملية وضع غايات البرنامج وأهدافه والخطط الاستراتيجية لتطويره.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

١-٥-١ تتسق غايات تطوير البرنامج مع رسالته وتدعهما.

١-٥-٢ تتم صياغة غايات البرنامج بصورة واضحة تمكن من استخدامها في عمليات التخطيط وصنع القرار، بشكل يتسق مع رسالة البرنامج.

١-٥-٣ تتم مراجعة غايات البرنامج وأهدافه دورياً، ويتم تعديلها إذا لزم الأمر بناء على نتائج المراجعة وفي ضوء الظروف المتغيرة.

١-٥-٤ تكون صياغة الأهداف الرئيسة مصحوبة بتوصيف لمؤشرات محددة بوضوح وقابلة للقياس تستخدم للحكم على مدى تحقق الأهداف.

الأدلة ومؤشرات الأداء

ينبغي الحصول على الأدلة على جودة رسالة البرنامج من خلال فحص صيغة الرسالة نفسها، ونسخ الأوراق التي توثق عملية اقتراح الرسالة وصياغتها أو أي تعديلات أجريت عليها، والمقابلات مع هيئة التدريس والموظفين والطلبة والخريجين وأرباب العمل للتعرف على مدى معرفتهم بالرسالة ودعمهم لها، والنظر في أي تقارير أخرى أو أي مقترحات أو بيانات لفحص مدى استخدام الرسالة كأساس لاتخاذ القرارات. و تتضمن المؤشرات التي يمكن استخدامها في هذا السياق فحص الإجابات عن أسئلة استطلاعات الرأي للتحقق من مدى معرفة المعنيين بالرسالة ودعمهم لها، أو نسبة القرارات المتعلقة بالسياسات التي اعتمدت على الرسالة كأحد المحكات المستخدمة في صنع القرار.

المعيار الثانى: إدارة البرنامج

يجب أن تقوم إدارة البرنامج بقيادة البرنامج قيادة فاعلة تعكس توازناً مناسباً بين تحقيق المساءلة أمام كبار المسؤولين بالإدارة العليا والمجلس الإداري الأعلى (مجلس الجامعة أو مجلس الأمناء) للمؤسسة التعليمية التي تقدم البرنامج، وبين تحقيق المرونة التي تسمح بالوفاء بالمتطلبات الخاصة بالبرنامج المعني. ويجب أن تشمل عملية التخطيط للبرنامج اشتراك ذوي العلاقة (مثل: الطلبة، و الجهات المهنية، و ممثلي الصناعة، وهيئة التدريس) في وضع غايات البرنامج وأهدافه ومراجعتها وتعديلها بناء على نتائج المراجعة. وإذا كان هناك قسمان منفصلان للبنات والأولاد بالبرنامج، فيجب أن تكون الموارد متكافئة في كليهما، ويجب أن يكون هناك اتصال فعال بينهما ومشاركة متساوية في عمليات التخطيط من كل منهما. كما يجب أيضاً أن تكون هنالك مراقبة دورية لجودة تقديم المقررات ولجودة البرنامج ككل، وأن تجرى التعديلات اللازمة بناء على التغذية الراجعة من عملية التقويم، و التطورات في البيئة الخارجية التي تؤثر على البرنامج.

المتطلبات

٢-١ القيادة

يجب على القائمين بإدارة البرنامج أن يقوموا بقيادته بطريقة فعالة ومسؤولة تحقق تطوير البرنامج وتحسينه.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٢-١-١ يتم تحديد مسؤوليات القائمين بإدارة البرنامج بوضوح (رئيس القسم أو غيره من المسؤولين الآخرين) في توصيفات المهام الوظيفية.

٢-١-٢ يتوفر قدر كاف من المرونة على مستوى القسم أو الكلية التي تقدم البرنامج يسمح بالاستجابة السريعة لتقويم المقررات والبرامج والتغيرات في متطلبات نواتج تعلم البرنامج (على سبيل المثال لا بد أن يكون للأقسام الصلاحية في تغيير الكتب المقررة وقوائم المراجع، وفي تعديل استراتيجيات التعليم المخطط لها، وتفاصيل مهام التقييم وتحديث محتوى المقررات).

٢-١-٣ يعمل القائمون بإدارة البرنامج على تصور أو توقع القضايا والفرص المحتملة، ويتخذون المبادرات المناسبة لها.

٢-١-٤ يضمن القائمون بإدارة البرنامج أنه في حالة الحاجة للقيام بإجراءات ما، فإنها تُنجز بفاعلية وفي الوقت المناسب.

٢-١-٥ يمتلك القائمون بإدارة البرنامج سلطات كافية لضمان امتثال من بالبرنامج للسياسات والإجراءات المعتمدة أو المتفق عليها في المؤسسة التعليمية أو البرنامج.

٢-١-٦ يقوم القائمون بإدارة البرنامج بقيادة البرنامج، ويشجعون مبادرات هيئة التدريس والموظفين في البرنامج و يكافئونها.

٢-١-٧ يتحمل القائمون بإدارة البرنامج التعليمي المسؤولية عن فاعلية الأنشطة والأعمال التي تتم في نطاق صلاحياتهم بغض النظر عما إذا كانت هذه الأعمال تنفذ بواسطتهم شخصيا أو بواسطة آخرين يعملون تحت مسؤوليتهم.

٢-١-٨ تقدم التغذية الراجعة، وبشكل دوري، حول أداء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين عن طريق رئيس القسم.

٢-١-٩ يكون تفويض المسؤوليات محدد رسمياً في وثائق موقعة من قبل الشخص المفوِّض ومن الشخص المفوَّض بالصلاحية، ويصف بوضوح حدود المسؤوليات المفوضة ومسؤوليات تقديم التقارير عن القرارات التي اتخذت.

٢-١-١٠ توضع الأنظمة التي تحكم تفويض السلطة بالمؤسسة التعليمية ويوافَق عليها من قبل المجلس الإداري الأعلى (مجلس الجامعة أو مجلس الأمناء). و تبين هذه الأنظمةُ المهامَ الرئيسة التي لا يمكن تفويضها، و توضح أن تفويض السلطة إلى شخص آخر أو منظمة أخرى لا يلغي مسؤولية تحمل الشخص الذي منَح ذلك التفويض للتبعات المترتبة على القرارات المتخذة. كما تتسق التفويضات التي تؤثر على البرنامج مع هذه الأنظمة.

٢-١-١١ يتم توفير النصح والإرشاد لهيئة التدريس والموظفين في البرنامج بشكل يسهم في التطوير الشخصي والمهني لهم.

٢-١-١٢ يتم تقديم مقترحات تطوير البرنامج والتوصيات بشأن القضايا والسياسات إلى الجهات المعنية باتخاذ القرار، بشكل يحدد بوضوح تلك القضايا التي تتطلب إصدار قرارات بشأنها، و ما يترتب على بدائلها.

٢-٢ عمليات التخطيط

يجب أن تتم إدارة عمليات التخطيط بفعالية بشكل يحقق رسالة وأهداف البرنامج، وذلك من خلال العمل الجماعي للفريق القائم بتدريس البرنامج. ويتضمن ذلك إعداد تقارير البرنامج والمقررات واتخاذ القرارات. ويجب أن تجمع عملية التخطيط بين التخطيط الاستراتيجي المنسّق، والمرونة التي تسمح بالتكيف مع النتائج المتحققة والظروف المتغيرة.

و لتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٢-٢-١ يتميز التخطيط بأنه استراتيجي، و يتضمن أولويات للتطوير وتسلسلاً مناسباً لكل عمل يجب القيام به، من أجل الحصول على أفضل النتائج سواء على المدى القريب أم البعيد.

٢-٢-٢ تضع الخطط في الاعتبار، وبشكل كامل وواقعي، العوامل البيئية الخارجية التي تؤثر على مدى الطلب على الخريجين، والمهارات التي يحتاجونها.

٢-٢-٣ تسمح عمليات التخطيط بمشاركة المستفيدين، بما في ذلك هيئة التدريس، والطلبة، وأرباب العمل، وغيرهم من ذوي العلاقة المباشرة بالبرنامج.

٢-٢-٤ تركز عملية التخطيط على نواتج (مخرجات) التعلم المستهدفة للطلاب و محتويات المقررات واستراتيجيات التعليم والتقييم التي تعكس كلاً من خلفية الطلاب والنظريات والأبحاث حول أنماط التعلم المختلفة. (وللحصول على المزيد من المعلومات عن تخطيط البرامج الجديدة ومراجعة البرامج الحالية وتوثيقها راجع القسم ٢-٤-٧ من **"دليل**

ضمان الجودة والاعتماد في المملكة العربية السعودية، الجزء الثاني: الإجراءات الداخلية لضمان الجودة").

٢-٢-٥ يتم إعلام كل من يعنيهم الأمر بخطط البرنامج بشكل جيد، وتوضيح آثار هذه الخطط وما تتطلبه من مختلف الجهات ذات العلاقة بالبرنامج.

٢-٢-٦ تتم مراقبة تطبيق الخطط مع التأكد من مدى تحقق الأهداف قريبة المدى ومتوسطة المدى، كما يتم تقويم النواتج.

٢-٢-٧ تتضمن عملية التخطيط إعداد تقارير بصفة منتظمة عن مؤشرات الأداء الأساسية تُقدم للقيادات العليا بالمؤسسة.

٢-٢-٨ تراجع الخطط وتُطوّر وتعدل مع اتخاذ القرارات التصحيحية حسبما يتطلب الأمر، استجابة للتطورات التي تحدث عند التنفيذ، ولنتائج التقويم البنائي، وللظروف المتغيرة.

٢-٢-٩ يتضمن التخطيط عمليات إدارةَ المخاطر بوصفها مكوناً أساسياً في استراتجيات التخطيط، وتُوضع الآليات المناسبة لتقدير المخاطر والتقليل من آثارها في حالة حدوثها.

٢-٣ العلاقة بين قسمي الطلاب والطالبات

في حالة البرامج التي يتم تقديمها في شطري الطلاب والطالبات، يجب أن يشترك المسؤولون عن إدارة البرنامج (رئيس القسم ووكيلة أو مشرفة القسم أو غيرهم من المسؤولين)، وهيئة التدريس والموظفون في كلا الجانبين، اشتراكاً كاملاً وبشكل تعاوني في عمليات التخطيط، وصنع القرارات، وإعداد التقارير المشتركة عن البرنامج والمقررات الدراسية. كما يجب أن يكون هناك توزيع متكافيء للموارد والتجهيزات، للوفاء بمتطلبات تقديم البرنامج، ، والأبحاث العلمية، والخدمات المرتبطة بكل قسم. ويجب أن تأخذ عمليات تقويم الجودة في الاعتبار الأداء في كل من الجانبين وأداء البرنامج ككل.

و لتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٢-٣-١ تتوافر الموارد والتجهيزات والوظائف بطريقة متكافئة في قسمي الطلاب والطالبات. (وذلك في حالة تقديم البرنامج في قسم للطلاب وآخر للطالبات).

٢-٣-٢ يشارك القائمون بإدارة البرنامج بقسمي الطلاب والطالبات، وهيئة التدريس الذين يدرسون المقررات نفسها بالقسمين، مشاركة كاملة في عمليات التخطيط والتقويم وتقديم التقارير وصنع القرارات، ويتم التواصل بينهما بشكل منتظم فيما يخص البرنامج وباستخدام الطرق الملائمة التي تتفق مع لوائح المجلس الأعلى للتعليم العالي وأنظمته.

٢-٣-٣ يتم تمثيل قسمي الطلاب والطالبات بصورة متكافئة في عضوية اللجان والمجالس ذات العلاقة.

٢-٣-٤ تؤدي عمليات تخطيط البرنامج وتوصيفات البرنامج ومقرراته الدراسية إلى الوصول إلى مستويات متماثلة في كلا القسمين، آخذة في الاعتبار الاختلافات في احتياجات الطلاب لدى كل منهما.

٢-٣-٥ تضمن عمليات التخطيط والتنفيذ أن التقارير الخاصة بالبرنامج والمقررات، والمعلومات الخاصة بمؤشرات الأداء الرئيسة، تظهر النتائجَ الخاصة بقسمي الطلاب والطالبات، بالإضافة إلى نتائج البرنامج بشكل عام.

٢-٤ النزاهة

يجب على هيئة التدريس والموظفين المشتركين في تقديم البرنامج أن يلتزموا بالمستويات الأخلاقية العالية والاستقامة والنزاهة، بما في ذلك تجنب تضارب المصالح والانتحال في التدريس، و البحث العلمي، والأعمال الإدارية والخدمية. ويجب الالتزام بهذه المستويات الأخلاقية في جميع أشكال التعامل مع الطلبة، وهيئة التدريس وغيرهم من الموظفين، وكذلك في علاقتهم مع الجهات الأخرى الداخلية والخارجية، بما في ذلك المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

و لتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٢-٤-١ تلتزم هيئة التدريس والموظفون والطلبة في البرنامج بقواعد السلوك المتعلقة بالممارسات الأخلاقية عند إجراء البحوث، وفي مجال التدريس والتقييم، و تقويم الأداء، وعند اتخاذ اللجان للقرارات، وعند القيام بالأنشطة الإدارية والخدمية.

٢-٤-٢ يتم الإعلان عن المصالح المالية حيثما وجدت، كما يتم تجنب أي تضارب في المصالح في كافة التعاملات التي يقوم بها هيئة التدريس والموظفون في البرنامج.

٢-٤-٣ تعكس الإعلانات والموارد المستخدمة في الترويج للبرنامج صورة صادقة وتتجنب استخدام أي عبارات يمكن أن يساء فهمها أو أي إدعاءات مبالغ فيها، وتتجنب كذلك أي عبارات سلبية حول مؤسسات أو برامج تعليمية أخرى.

٢-٥ السياسات واللوائح التنظيمية الداخلية

يجب أن تُوضع السياسات والتنظيمات التي تحدد بوضوح المسؤوليات الرئيسة والإجراءات التي يتعين أن تتبع عند إدارة البرنامج، وللّجان وهيئة التدريس والموظفين والطلبة، ممن لهم صلة بالبرنامج.

و لتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٢-٥-١ يتم وضع نطاق الصلاحيات (الأدوار والمسؤوليات) والإجراءات التنفيذية الخاصة بالبرنامج والتي تحدد عمل اللّجان الرئيسة، والوظائف الإدارية داخل البرنامج.

٢-٥-٢ تكون أدلة السياسات واللوائح التنظيمية والوثائق ذات العلاقة محفوظة في أماكن يسهل الوصول إليها ومتاحة لجميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة الذين تهمهم هذه الأدلة، بما في ذلك هيئة التدريس والموظفين الجدد، وأعضاء اللجان المختلفة.

٢-٥-٣ تُسجَّل القرارات الصادرة عن اللجان حول المسائل الإجرائية والأكاديمية، وتستعمل كمرجع يُلجأ إليه في القرارات المستقبليةً لضمان الاتساق في القرارات.

٢-٥-٤ تُوضع الأنظمة والإرشادات الخاصة بالقضايا الإجرائية أو الأكاديمية المتكررة الحدوث.

٢-٥-٥ تراجع جميع السياسات واللوائح التنظيمية ونطاق الصلاحيات والمسؤوليات المتعلقة بإدارة البرنامج وتنفيذه دورياً، ويتم تعديلها على النحو المطلوب في ضوء الظروف المتغيرة.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن أن تتضمن الأدلةُ والبراهين الخاصة بالإدارة الفعالة تلك الوثائق التي تحدد السياسات والصلاحيات (الأدوار والمسؤوليات)، والإجراءات التنفيذية للجان الرئيسة والوظائف الإدارية، بالإضافة إلى نتائج استطلاعات أراء أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين حول الإجراءات المطبقة، وكذلك آراء كبار المسؤولين في الإدارة العليا في المؤسسة التعليمية الذين يرجع إليهم مسؤولو البرامج. وينبغي أن تتضمن الأدلةُ والبراهين على نشر السلوكيات الأخلاقية المتوقعة المعلوماتِ التي وضعت على المواقع الإلكترونية، والإعلاناتِ، ومستوى الوعي بهذه المتطلبات لدى الأساتذة والموظفين والطلاب كما توضحه المقابلات و استطلاعات الرأي.

ويمكن أن تعتمد مؤشرات الأداء على نتائج استطلاع أراء هيئة التدريس والموظفين، والطلبة والخريجين، وأرباب العمل، والهيئات المهنية المختصة.

المعيار الثالث: إدارة ضمان جودة البرنامج

يجب أن تقوّم هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين بالبرنامج أداءهم بشكل دوري وأن يلتزموا بتحسين أدائهم وتحسين الجودة في البرنامج ككل. كما يجب أن يتم إجراء عمليات تقويم للجودة بصفة دورية في كل مقرر دراسي بناء على أدلة صحيحة، ونقاط (معايير أو مستويات) مرجعية مناسبة، وأن تعد خطط للتحسين و يتم تنفيذها. ويجب تقييم الجودة بالرجوع إلى الأدلة والبراهين وأن يتضمن النظر في مؤشرات أداء محددة ونقاط (معايير أو مستويات) مرجعية خارجية للمقارنة تحمل طابع التحدي. كما يجب أن يتمركز الاهتمام حول نواتج تعلم الطالب في كل مقرر دراسي والتي تسهم بدورها في تحقيق الأهداف العامة للبرنامج.

المتطلبات:

٣-١ الالتزام بتحسين الجودة في البرنامج

يجب أن يكون القائمون بإدارة البرنامج و هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين ملتزمين بالحفاظ على جودة البرنامج وتحسينها.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٣-١-١ يشارك جميع أفراد هيئة التدريس والموظفين في عمليات التقويم الذاتي، ويتعاونون في عمليات إعداد التقارير وتحسين الأداء وذلك في مجال أنشطتهم.

٣-١-٢ يتم تشجيع الابتكار والإبداع في إطار من السياسات والإرشادات الواضحة وعمليات المساءلة (المحاسبة) .

٣-١-٣ يتم الاعتراف بالأخطاء ونقاط الضعف من قبل المسؤولين، وتستخدم المعلومات الناتجة عن ذلك كأساس لعمليات التخطيط للتحسين.

٣-١-٤ يتم الإشادة بتحسين الأداء، وتقدير الإنجازات المتميزة.

٣-١-٥ تُدمج عمليات التقويم والتخطيط للتحسين في عمليات التخطيط المعتادة وتصبح جزءاً منها.

٣-٢ نطاق عمليات ضمان الجودة

يجب أن يتم تطبيق أنشطة ضمان الجودة ، الضرورية لضمان مستوى عال من الجودة، على كافة جوانب تخطيط البرنامج وتنفيذه، بما في ذلك تقديم الخدمات المرتبطة بالبرنامج، وعلى جميع أفراد هيئة التدريس والموظفين المشتركين في هذه العمليات.

لتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٣-٢-١ تغطي عمليات ضمان الجودة كافة جوانب تخطيط البرنامج وتنفيذه، بما في ذلك الأنشطة والمصادر التي تقدمها أقسام أخرى في المؤسسة التعليمية.

٣-٢-٢ تعطي عمليات تقويم الجودة صورة عامة عن جوانب الجودة في البرنامج ككل وفي كل مكون من مكوناته (يشمل ذلك كل مقرر من المقررات الدراسية، وما يقدمه البرنامج في قسمي الطلاب والطالبات).

٣-٢-٣ يتناول تقويم الجودة المدخلات، والعمليات، والنواتج، مع الاهتمام بنواتج تعلم الطلبة بشكل خاص.

٣-٢-٤ تشمل عمليات ضمان الجودة تقويم الأداء المتعلق بكل من الأنشطة والأعمال المعتادة (الروتينية) المستمرة، والأهداف الاستراتيجية.

٣-٢-٥ تضمن عملياتُ ضمان الجودة استيفاء المعايير المطلوبة، كما تضمن أن هناك تحسيناً مستمراً للأداء.

٣-٢-٦ تُجرى عمليات تقويم دقيقة ومتوازية في كل من قسمي الطلاب والطالبات فيما يتعلق بجميع المعايير، وذلك في حالة تقديم البرنامج لكل من الجنسين، كما توضّح تقاريرُ الجودة الخاصة بهذه المعايير الفروقَ المهمة التي توجد و تقدّم التوصيات الملائمة لما ينبغي أن يُتخذ من إجراءات استجابة لما تم التوصل إليه.

٣-٣ إدارة عمليات ضمان الجودة

يجب أن تفي ترتيبات ضمان جودة البرنامج بجميع المتطلبات الخاصة بهذا البرنامج وأن تفي أيضاً بترتيبات ضمان الجودة اللازمة للمؤسسة التعليمية ككل.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٣-٣-١ يتم دمج عمليات ضمان الجودة في عمليات التخطيط المعتاد للبرنامج وفي ترتيبات تنفيذه، وذلك بشكل كامل (بحيث تصبح جزءاً لا يتجزأ منها) .

٣-٣-٢ تكون عمليات التقويم (أ) مبنية على الأدلة والبراهين، و (ب) مرتبطة بالمعايير المناسبة، و (ج) متضمنة لمؤشرات أداء محددة مسبقاً، و (د) آخذة في الاعتبار التحقق المستقل من تفسير النتائج.

٣-٣-٣ تستخدم عمليات ضمان الجودة في البرنامج النماذجَ الموحدة (المشتركة) وأدوات استطلاع الرأي التي يتم استخدامها في المؤسسة التعليمية، كما تجمع أي بيانات خاصة يتطلبها البرنامج المعني.

٣-٣-٤ تحفظ البيانات الإحصائية الخاصة بالمؤشرات، والمشتملة على توزيع الدرجات ومعدلات تقدم الطلبة في البرنامج وإتمامهم للدراسة، في قاعدة بيانات مركزية يمكن الوصول إليها، وتراجع بانتظام، وترد في تقارير البرامج السنوية والدورية.

٣-٣-٥ يتولى أحدُ أعضاء هيئة التدريس في البرنامج مسؤولَيةَ قيادة ودعم إدارة عمليات ضمان الجودة. ويجب أن يشرك الشخصُ المسؤول هيئة التدريس والموظفين الآخرين في أنشطة مركز ضمان الجودة.

٣-٣-٦ تخضع إجراءات ضمان جودة البرنامج - ذاتها - للتقويم والتحسين بانتظام. ويتم استبعاد المتطلبات غير الضرورية كجزء من هذه المراجعات لتبسيط النظام وتجنب أي عمل غير ضروري.

٣-٣-٧ تكون عمليات تقويم الجودة شفافة مع توضيح المحكات التي تستخدم لإصدار الأحكام، وكذلك الأدلة والبراهين التي تؤخذ في الاعتبار.

٣-٤ استخدام مؤشرات الأداء ونقاط المقارنة المرجعية

يجب أن يتم تحديد مؤشرات خاصة لمراقبة الأداء وأن يتم اختيار نقاط مقارنة (معايير قياسية) مرجعية مناسبة لإجراء تقويم مقارن لمدى تحقيق الغايات والأهداف وجودة الأداء بشكل عام.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن :

٣-٤-١ يتم، بانتظام، توفير معلومات عن مؤشرات الأداء الرئيسة التي تتطلبها المؤسسة التعليمية.

٣-٤-٢ يتم اختيار مؤشرات أداء ونقاط (معايير) مقارنة مرجعية إضافية خاصة بالبرنامج المعني، ويتم استخدامها في تقويم البرنامج وإعداد التقارير الخاصة به.

٣-٤-٣ تتم الموافقة على النقاط (المعايير) المرجعية للمقارنة الخاصة بالبرنامج وذلك من قبل اللجنة العليا أو المجلس المخوّل في المؤسسة التعليمية (مثل اللجنة الأكاديمية العليا، أو مجلس الجامعة)، وذلك بوصفها جزءا من قرارها بالموافقة على البرنامج.

٣-٤-٤ يتم اختيار عدد من النقاط (المعايير) المرجعية، الخاصة بمقارنة جودة الأداء الحالي مع الأداء السابق للبرنامج ومقارنة البرنامج مع برامج أخرى مشابهة في مؤسسات أخرى، وتستخدم في عمليات التقويم وإعداد التقارير.

٣-٤-٥ يتم توحيد صيغة وشكل المؤشرات ونقاط (معايير) المقارنة المرجعية المستخدمة في البرنامج مع تلك المستخدمة في جميع أجزاء المؤسسة التعليمية.

٣-٥ التحقق المستقل من التقويم

ينبغي أن تستند عمليات تقويم الأداء إلى أدلة وبراهين (تشمل – و لا تقتصر على- مؤشرات أداء ونقاط مرجعية للمقارنة محددة مسبقا)، كما يجب أن يتم التحقق بشكل مستقل من النتائج المبنية على تلك الأدلة والبراهين.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٣-٥-١ تعتمد عمليات التقويم الذاتي لجودة الأداء على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، بما في ذلك التغذية الراجعة من خلال استطلاعات رأي المستخدمين وآراء المستفيدين (الأطراف المعنية) مثل الطلبة، وهيئة التدريس والموظفين، والخريجين، وجهات التوظيف (لخريجي البرنامج).

٣-٥-٢ يتم التحقق من صحة تفسيرات الأدلة والبراهين الخاصة بالجودة عن طريق استشارة مستقلة من أشخاص ذوي دراية بنوع النشاط المعني، كما تستخدم آليات غير متحيزة لإزالة التعارض بين الآراء المختلفة.

٣-٥-٣ يتم التحقق من مستويات (معايير) نواتج التعلم التي حققها الطلبة مقارنة بمتطلبات "الإطار الوطني للمؤهلات" والمستويات المتحققة في البرامج المشابهة في المؤسسات التعليمية المماثلة.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على أدلة تبين مدى جودة إدارة عمليات ضمان الجودة من خلال النظر إلى مدى مشاركة هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين في البرنامج في عمليات ضمان الجودة، ومن خلال النظر إلى مدى مناسبة الخطوات التي تم اتخاذها استجابة لعمليات التقويم التي أجريت للبرنامج وللمقررات وغيرها من التقارير التي تم إعدادها. ويمكن أن تقيّم نتائج هذه العمليات من خلال فحص البيانات التراكمية لمعرفة ما إذا كان هناك تحسن مستمر في التخطيط والإدارة وفي نواتج التعلم التي يحققها الطلبة.

ويمكن الحصول على الأدلة حول عمليات ضمان الجودة المتبعة من خلال استطلاعات الرأي أو المناقشات مع هيئة التدريس والموظفين أو الطلبة في البرنامج، ومن خلال جودة التقارير التي يعدها القائمون بإدارة البرنامج، بما في ذلك مدى اعتماد عمليات تقويم الجودة على الأدلة والبراهين، وعلى المقارنات المرجعية المناسبة مع المعايير (المستويات) الخارجية.

كما ينبغي أن تُستخدم مؤشرات الأداء الرئيسة التي حددتها الهيئة. ولكن يمكن أيضاً استخدام مؤشرات إضافية إذا دعى الأمر ترتبط بالرسالة المحددة لكل من المؤسسة التعليمية والبرنامج. وعندما توضع الغايات والأهداف من أجل تطوير البرنامج وتحسينه، فينبغي تحديد مؤشرات الأداء المناسبة بوصفها جزءاً من عملية التخطيط هذه.

المعيار الرابع: التعلم والتعليم

يجب أن تكون نواتج (مخرجات أو حصيلة) تعلم الطلبة محددة بدقة، ومتسقة مع **"الإطار الوطني للمؤهلات"** ومتطلبات التوظيف أو ما تتطلبه ممارسة المهنة. كما يجب أن يتم تقييم مستويات التعلم والتحقق منها من خلال عمليات ملائمة، وأن تتم مقارنتها بنقاط (معايير أو مستويات) مرجعية خارجية مناسبة وذات مستوى رفيع. ويجب أن يكون أفراد هيئة التدريس مؤهلين بصورة مناسبة ولديهم الخبرة اللازمة للقيام بمسؤولياتهم التدريسية، وأن يطبقوا استراتيجيات تدريسية ملائمة للنواتج التعليمية المختلفة، وأن يشتركوا في الأنشطة المناسبة لتحسين كفاءاتهم التدريسية. ويجب أن يتم تقويم جودة التعليم وفاعلية البرنامج من خلال تقييمات الطلبة، ومن خلال استطلاعات آراء الخريجين وأصحاب الأعمال، مع أهمية استخدام الأدلة والنتائج المستخلصة من هذه المصادر كأساس لخطط التحسين. وفي حالة تقديم البرنامج في أقسام مختلفة للطلبة والطالبات، فإنه ينبغي أن تكون المستويات المطلوبة هي نفسها في القسمين، ولا بد من توفير الموارد بشكل متكافيء، كما يجب أن يتضمن التقويم بيانات لكل من أقسام الطلاب والطالبات.

المتطلبات:

٤-١ نواتج تعلم الطلبة

يجب أن تكون نواتج (مخرجات أو حصيلة) تعلم الطلبة المستهدفة متسقة مع "الإطار الوطني للمؤهلات"، ومع المستويات (المعايير) المقبولة في حقل التخصص المعنيّ، بما في ذلك متطلبات المهن التي يتم إعداد الطلبة لممارستها.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٤-١-١ يتم تحديد نواتج (مخرجات) التعلم المستهدفة بعد دراسة آراء الخبراء الأكاديميين والمهنيين ذوي العلاقة.

٤-١-٢ تتسق نواتج التعلم المستهدفة مع "الإطار الوطني للمؤهلات" (تغطي كافة مجالات التعلم بالمستوى المطلوب).

٤-١-٣ تضع البرامجُ التي تؤدي إلى مؤهلات مهنية نواتجَ للتعلم تستوفي متطلبات الممارسة المهنية في المملكة العربية السعودية في حقول التخصصات المعنية. (وتتضمن هذه المتطلبات متطلباتِ الاعتماد الوطني، كما تأخذ في الاعتبار متطلبات الاعتماد العالمي لذلك المجال الدراسي، وأيَّ أنظمة سعودية أو احتياجات إقليمية).

٤-١-٤ يتم تضمين أي خصائص طلابية تحددها المؤسسة التعليمية لخريجيها، أو يحددها البرنامج لهم، ضمن نواتج التعلم المستهدفة في كل المقررات الدراسية ذات الصلة وفي الأنشطة الطلابية المطلوبة، وتستخدم استراتيجيات التعليم وأنواع تقييم الطلبة المناسبة لها.

٤-١-٥ تستخدم آليات مناسبة خاصة بتقويم البرنامج - ويشمل ذلك استطلاعات آراء الطلبة المتخرجين وبيانات توظيف الخريجين وآراء جهات التوظيف والأداء اللاحق للخريجين

– وذلك لتوفير الأدلة والبراهين على مناسبة نواتج التعلم المستهدفة ومدى تحققها (انظر كذلك القسم ٤-٣، و ٤-٤ اللذين يتناولان عمليات تقويم البرنامج والتحقق من مستويات تحصيل الطلبة).

٤-٢ عمليات تطوير البرامج

يجب أن يتم تخطيط البرنامج في شكل حزم متكاملة من الخبرات التعليمية حيث تسهم كل المقررات، وبطرق مخطط لها، في تحقيق نواتج التعلم المستهدفة للبرنامج المعني.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٤-٢-١ يتم وضع خطط لتقديم البرنامج وتقويمه في توصيف البرنامج، وذلك بصورة مفصلة، بحيث تشمل المعارف والمهارات المطلوب اكتسابها، إضافة إلى استراتيجيات التعليم وأساليب التقييم للتقدم التدريجي في التعلم وذلك في جميع مجالات التعلم.

٤-٢-٢ يتم وضع خطط المقررات في توصيفات المقررات، بحيث تتضمن المعارف والمهارات المطلوب اكتسابها، إضافة إلى استراتيجيات التعليم والتقييم المناسبة لمجالات التعلم التي سيتم التركيز عليها في كل مقرر .

٤-٢-٣ يتم التنسيق بين المحتوى والاستراتيجيات التي وضعت في توصيفات المقررات، ويتم تطبيقها في الواقع، لضمان التقدم المتدرج والفعال للتعلم في جميع مجالات التعلم في كل البرنامج.

٤-٢-٤ تتضمن عملية التخطيط (للبرنامج) اتخاذ أي إجراء ضروري لضمان أن لدى هيئة التدريس إلمام بالاستراتيجيات المحددة في توصيفات البرنامج والمقررات، وقادرين على استخدامها.

٤-٢-٥ تتم مراقبة المجالات الأكاديمية أو المهنية أو كليهما، التي يُعدّ الطلبة لها، بصورة مستمرة مع اتخاذ التعديلات الضرورية في البرامج وفي محتوى المقررات وفي المراجع المقرّرة لضمان استمرارية مواءمتها وجودتها.

٤-٢-٦ توجد فرق استشارية دائمة في كافة البرامج المهنية، يشارك في عضويتها ممارسون متميزون من المهن والوظائف ذات العلاقة بالبرامج، للمتابعة ولتقديم المشورة حول محتوى البرامج وجودتها.

٤-٢-٧ يتم تقييم وقبول أو رفض مقترحات البرامج الجديدة أو التعديلات الجوهرية للبرامج من قبل اللجنة الأكاديمية العليا في المؤسسة التعليمية، وذلك باستخدام المحكات التي تكفل إجراء مشاورات مناسبة ومفصلة في عملية التخطيط والقدرة على تنفيذ البرنامج بشكل فعال.

٤-٣ عمليات تقويم البرنامج ومراجعته

يجب أن تتم عملية مراقبة جودة كل من مقررات البرنامج والبرنامج ككل بشكل منتظم من خلال آليات مناسبة للتقويم، كما يجب تعديلها حسبما يتطلب الأمر مع إجراء عمليات مراجعة شاملة بشكل دوري.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٤-٣-١ يتم تقويم المقررات والبرامج وإعداد تقارير عنها بصورة سنوية، وتتضمن هذه التقارير معلومات كافية حول مدى فاعلية الاستراتيجيات التي خطط لها ، ومدى تحقق نواتج التعلم المستهدفة.

٤-٣-٢ يُحتفظ بتفاصيل التعديلات التي أجريت والأسباب التي دعت إليها في ملفات البرنامج والمقررات، وذلك عندما تتم هذه التعديلات نتيجة لعمليات التقويم.

٤-٣-٣ يتم وضع واستخدام مؤشرات للجودة تتضمن مقاييس لنواتج التعلم وذلك لجميع مقررات البرنامج وللبرامج ككل.

٤-٣-٤ يتم الاحتفاظ بسجلات معدلات إكمال الطلبة لجميع المقررات وللبرنامج، وتوضع ضمن مؤشرات الجودة.

٤-٣-٥ تتم مراجعة التقارير عن البرنامج سنوياً من قبل كبار المسؤولين في الإدارة العليا ومن قبل لجان الجودة في المؤسسة التعليمية.

٤-٣-٦ يتم إنشاء نظم مركزية لتسجيل البيانات وتحليلها الخاصة بإتمام المقررات، ومدى تقدم الطلاب في البرامج ومعدلات إتمامهم لها، وتقييمات الطلاب للمقررات والبرامج. كما يتم توزيع تلخيصات للبيانات، والبيانات المقارنة بشكل آلي على الأقسام، والكليات، وكبار القيادات الإدارية، واللجان ذات العلاقة، وذلك مرة في كل عام على الأقل.

٤-٣-٧ تقارن مؤشرات جودة البرنامج مع تلك المستخدمة في برامج أخرى بالمؤسسة التعليمية، وكذلك مع نقاط (معايير) مقارنة مرجعية خارجية مناسبة.

٤-٣-٨ تتخذ الإجراءات المناسبة لعمل التحسينات اللازمة عندما يتم الكشف عن مشكلات من خلال عمليات تقويم البرنامج.

٤-٣-٩ يتم إجراء تقويم شامل للبرنامج مرة واحدة على الأقل كل خمس سنوات، إضافة إلى عمليات التقويم السنوية. كما ينبغي أن تكون الإجراءات اللازمة للقيام بعمليات إعادة التقييم متسقة مع السياسات والإجراءات المعمول بها في المؤسسة.

٤-٣-١٠ تتضمن عمليات مراجعة البرامج الاستعانة بخبراء من القطاعات الصناعية والمهنية ذات العلاقة، إضافة إلى أعضاء هيئة تدريس ذوي خبرة من مؤسسات تعليمية أخرى.

٤-٣-١١ تتم الاستفادة، عند مراجعة البرنامج، من آراء الطلبة والخريجين حول جودة البرنامج المعنيّ من خلال استطلاعات الرأي والمقابلات، ومن خلال المناقشات مع هيئة التدريس ومع غيرهم من المستفيدين (ذوي العلاقة) مثل أرباب العمل.

٤-٣-١٢ يوفر تقويم الطلبة البيانات اللازمة لأقسام الطلاب والطالبات وللبرنامج ككل، وذلك عند تقديم البرنامج في قسمين للطلبة والطالبات، ويتم تناول أي مشكلات في أي من القسمين بطريقة مناسبة عند وضع التوصيات للتنفيذ.

٤-٤ تقييم الطلبة

يجب أن تكون عمليات تقييم الطلبة مناسبة لنواتج التعليم المستهدفة، وأن يتم تطبيقها بفاعلية وعدالة مع التحقق المستقل من المستوى الذي تم تحقيقه.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٤-٤-١ تتناسب آليات تقييم أداء الطلبة مع أنماط التعلم المطلوبة.

٤-٤-٢ توضح إجراءات التقييم للطلبة عند بداية تدريس المقررات.

٤-٤-٣ تستخدم آليات مناسبة، وصادقة ويمكن الاعتماد عليها للتحقق من مستويات (معايير) تحصيل الطلبة مقارنة بالنقاط (المعايير أو المستويات) المرجعية ذات الصلة، سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي. وتكون مستويات العمل المطلوب لإعطاء التقديرات المختلفة متسقة ولا تتغير بتغير الزمن، و متكافئة في المقررات التي تقدم في البرنامج والكلية والمؤسسة كلها، و متماثلة مع ما لدى مؤسسات أخرى مرموقة. (قد تشمل ترتيباتُ التحقق من المستويات قياساتٍ مثل مراجعة التصحيح لعينات عشوائية من أعمال الطلبة بواسطة هيئة تدريس من مؤسسات تعليمية أخرى، وإجراء مقارنات مستقلة لمستويات التحصيل التي حققها الطلبة مع مؤسسات أخرى مكافئة داخل المملكة وعلى المستوى الدولي).

٤-٤-٤ يتم الاستعانة بالمصفوفات أو بأي وسائل أخرى عند تصحيح اختبارات الطلاب وواجباتهم ومشاريعهم لضمان أن كل مجالات نواتج تعلم الطلبة المخطط لها قد تمت تغطيتها.

٤-٤-٥ تتخذ الترتيبات اللازمة لتدريب هيئة التدريس في الجانبين النظري والعملي من تقييم الطلاب.

٤-٤-٦ تتضمن السياساتُ والإجراءاتُ الأعمالَ والأنشطة التي يمكن اتباعها للتعامل مع الحالات التي تكون فيها مستويات تحصيل الطلبة غير ملائمة أو قُيِّمت بشكل غير متسق.

٤-٤-٧ يتم استخدام إجراءات فعالة للتحقق من أن الأعمال التي يقدمها الطلبة هي بالفعل من عمل الطلبة أنفسهم.

٤-٤-٨ تعطى، وبصفة فورية، تغذية راجعة للطلبة حول أدائهم ونتائج تقييمهم خلال كل فصل دراسي، وتكون مصحوبة بآليات للمساعدة عند الضرورة.

٤-٤-٩ يتم تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية.

٤-٤-١٠ تكون محكات وعمليات التظلم الأكاديمي معروفة للطلبة ويتم تطبيقها بكل إنصاف (انظر أيضا البند ٥-٣).

٤-٥ المساعدات التعليمية للطلبة

يجب أن يكون هناك أنظمة فاعلة لمساعدة الطلبة على التعلم من خلال الإرشاد الأكاديمي، والمرافق الدراسية، ومن خلال متابعة التقدم الدراسي للطلبة، وتشجيع الطلبة ذوي الأداء العالي، وتقديم المساعدة للأفراد الذين يحتاجون لها.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٤-٥-١ تتواجد هيئة التدريس في أوقات كافية ومحددة في جدول لتقديم المشورة والإرشاد المناسب للطلبة المنتظمين كلياً والمنتظمين جزئياً (هذا الأمر يجب التحقق منه فعليا وعدم افتراض وجوده لمجرد وجود جداول زمنية مخصصة لذلك).

٤-٥-٢ تكون مصادر التدريس (بما في ذلك توفير الموظفين ومصادر التعلم والتجهيزات والتدريب في العيادات أو في المواقع الميدانية الأخرى) كافية لضمان تحقيق نواتج التعلم المستهدفة.

٤-٥-٣ يتم تقويم فاعلية عمليات الإرشاد والتوجيه الأكاديمي من خلال استخدام الوسائل والبيانات الإلكترونية المتوفرة، مثل تحليل زمن الاستجابة ونتائج تقويم الطلبة، وذلك في حالة اشتمال إجراءات الإرشاد والتوجيه الأكاديمي للطالب على اتصالات الكترونية عن طريق البريد الالكتروني أو غيره من الوسائل الأخرى.

٤-٥-٤ يتم تقديم دروس إضافية (خاصة) مناسبة لمساعدة الطلبة، لضمان فهمهم وقدراتهم على تطبيق ما يتعلمونه.

٤-٥-٥ تتوفر آليات مناسبة لتحضير وتهيئة الطلبة لإعدادهم للدراسة في بيئة التعليم العالي، مع الاهتمام بشكل خاص بإعدادهم للتكيف مع لغة التدريس، والتعلم الموجه ذاتياً، وبرامج التجسير (الانتقال) اللازمة للطلبة المحولين إلى المؤسسة التعليمية ولديهم ساعات معتمدة من دراستهم السابقة. وينبغي عدم احتساب الدراسات التحضيرية ضمن الساعات المعتمدة المطلوبة في البرامج.

٤-٥-٦ يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان أن مهارات الطلبة اللغوية مناسبة، في حالة كون لغة التدريس في البرنامج هي الإنجليزية، وذلك عند بدء الطلبة لدراستهم (هذا الأمر يمكن أن يتم من خلال التدريب اللغوي للطلبة قبل قبولهم في البرنامج. وينبغي أن تتم المقارنة المرجعية لمهارات اللغة المتوقعة، عند البدء في الدراسة، بتلك التي لدى المؤسسات التعليمة المرموقة، مع استهداف أن تكون مهارات اللغة مماثلة للحد الأدنى من متطلبات القبول للطلبة الأجانب في الجامعات بالدول التي تُعدُّ الإنجليزية لغة التعليم لديها. وينبغي أن تتضمن عمليات المقارنة بالمعايير المرجعية اختبار عينة، على الأقل، ممثلة للطلبة على أحد اختبارات اللغة الإنجليزية المعترف بها.

٤-٥-٧ تتحمل المؤسسة التعليمية التي تقدم البرنامج التعليمي مسؤولية ضمان تحقق المعايير المطلوبة ، والمحافظة على شروط القبول بالبرنامج، وذلك في حالة تقديم البرامج التحضيرية من قبل جهات أخرى غير المؤسسة التعليمية.

٤-٥-٨ توجد أنظمة مستخدمة لمراقبة العبء الدراسي للطلبة وتنسيقه عبر المقررات.

٤-٥-٩ يتابع مدى تقدم أداء الطلاب بشكل فردي، وتقدم المساعدة و/ أو الإرشاد إلى أولئك الذين يواجهون صعوبات.

٤-٥-١٠ تتابع معدلات التقدم الدراسي للطلبة من سنة إلى أخرى، ومعدلات إتمامهم للبرنامج بنجاح، وتحلل للتعرف على فئات الطلبة الذين قد يواجهون صعوبات، ولتقديم المساعدة لهم.

٤-٥-١١ يعطى الطلبة تغذية راجعة عن أدائهم، كما يعطون نتائج تقويمهم دون تأخير، مع وجود آليات لتقديم المساعدة لهم عند الحاجة.

٤-٥-١٢ يتم توفير مرافق مناسبة للدراسة الفردية، بشكل يسمح بالخصوصية، مع توفير معامل أو مراكز للحواسيب وغيرها من التجهيزات اللازمة.

٤-٥-١٣ يتوفر لدى هيئة التدريس الإلمام الكافي بالأنواع المختلفة للخدمات المساندة المتوفرة للطلبة في المؤسسة التعليمية، و يقوموا بإحالة الطلبة لمصادر الدعم المناسبة عند الحاجة.

٤-٥-١٤ تُقيَّم كفاية الترتيبات اللازمة لتقديم المساعدة للطلاب بشكل دوري من خلال عمليات تشمل التغذية الراجعة من الطلاب، دون الاقتصار عليها.

٤-٦ جودة التدريس

يجب أن يكون التدريس على درجة عالية من الجودة مع استخدام استراتيجيات مناسبة للفئات المختلفة من النواتج (المخرجات) التعليمية.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٤-٦-١ تقدم برامج فاعلة للتهيئة والتدريب لهيئة التدريس الجدد والذين يعملون بدوام جزئي أو لفترة قصيرة في المؤسسة التعليمية. (ولكي تكون فاعلة ، يجب أن تضمن هذه البرامج حصول هيئة التدريس على فكرة عامة عن نواتج التعلم المطلوبة وعن استراتيجيات التعليم والتقييم المُخطط لها، وعن إسهامات مقرراتهم في البرنامج ككل).

٤-٦-٢ تتناسب استراتيجيات التدريس مع الأنواع المختلفة من نواتج التعلم التي يستهدف البرنامج تطويرها.

٤-٦-٣ يتم الالتزام من قبل هيئة التدريس باستراتيجيات التدريس والتقييم الواردة في توصيفات المقررات والبرنامج، مع وجود المرونة الكافية لتحقيق احتياجات المجموعات المختلفة من الطلبة.

٤-٦-٤ يتم إعلام الطلبة مقدماً وبصورة كاملة بمتطلبات المقررات من خلال توصيفات المقررات والتي تتضمن المعارف والمهارات المستهدفة بالتطوير، والمتطلبات التي ينبغي أداؤها، وعمليات تقييم الطلبة.

٤-٦-٥ يتسق تدريس المقررات مع المفردات المعطاة للطلبة ومع توصيفات المقررات.

٤-٦-٦ تكون الكتب المقررة والمراجع حديثة وتتضمن آخر التطورات في مجال الدراسة.

٤-٦-٧ تتوافر الكتب المقررة وغيرها من المتطلبات الأخرى وبكميات كافية قبل بدء الدراسة.

٤-٦-٨ يتم توضيح متطلبات حضور الطلبة في المقررات، ويلزمون بالحضور، كما تتم مراقبة مدى التزامهم بذلك.

٤-٦-٩ تُستخدم نظم فعالة لتقويم المقررات والتدريس، بما في ذلك استطلاعات آراء الطلاب دون الاقتصار عليها فقط.

٤-٦-١٠ تتم - وبصورة منتظمة- مراجعة فاعلية استراتيجيات التعليم المختلفة المستخدمة، والتي خطط لها من قبل، في تحقيق نواتج التعلم المختلفة، كما يتم إجراء التعديلات المناسبة عليها في ضوء ما يتوافر من الأدلة والبراهين حول فاعلية تلك الاستراتيجيات.

٤-٦-١١ يتم تزويد القائمين بإدارة البرنامج (رئيس القسم أو غيره من المسؤولين) بتقارير عن تدريس كل مقرر من المقررات، على أن تشتمل هذه التقارير على تفاصيل حول محتويات المقرر التي خطط لها ولم يتم تدريسها، وعلى أي صعوبات تمت مواجهتها عند استخدام استراتيجيات التدريس التي خطط لها.

٤-٦-١٢ يتم إدخال التعديلات المناسبة على خطط تدريس المقررات، إذا لزم الأمر، بناء على ما تظهره تقارير المقررات.

٤-٧ دعم التحسين في جودة التدريس

يجب على القائمين بإدارة البرنامج وهيئة التدريس تطبيق استراتيجيات مناسبة لدعم التحسين المستمر في جودة التعليم.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٤-٧-١ يتوفر بالمؤسسة التعليمية برامج تدريبية في مهارات التدريس وذلك لجميع أفراد هيئة التدريس سواءً الجدد أو المستمرين من سنوات سابقة، بما في ذلك الذين يكلفون بأعباء تدريسية بدوام جزئي.

٤-٧-٢ تتضمن البرامج التدريبية في مجال التعليم الاستخدام الفعال للتقنية الجديدة والمتطورة.

٤-٧-٣ تتوفر فرص كافية للتنمية المهنية والأكاديمية الإضافية لهيئة التدريس، مع تقديم مساعدات خاصة لأي من أولئك الذين يواجهون صعوبات.

٤-٧-٤ تتم مراقبة مدى مشاركة هيئة التدريس في أنشطة التطوير المهني لتحسين جودة أدائهم التدريسي.

٤-٧-٥ يتم تشجيع هيئة التدريس على تطوير الاستراتيجيات المناسبة لتحسين أدائهم التدريسي، وعلى الاحتفاظ بملفات توثيقية (بورتفوليو) تحتوي على الأدلة والبراهين على عمليات التقويم واستراتيجيات التحسين التي يقومون بها.

٤-٧-٦ يتم الاعتراف والتقدير الرسمي للأداء المتميز في التدريس، مع تشجيع الإبداع والابتكار.

٤-٧-٧ تشمل استراتيجياتُ تحسين جودة التعليم تحسينَ جودة المواد التعليمية المساعدة واستراتيجيات التعليم التي تتضمنها.

٤-٨ مؤهلات هيئة التدريس وخبراتهم

يجب أن يكون لدى هيئة التدريس المؤهلات والخبرات اللازمة لتدريس المقررات التي يكلفون بها، وأن يكونوا على دراية بالتطورات الأكاديمية و/أو المهنية في مجالات تخصصاتهم.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٤-٨-١ يتوافر لدى هيئة التدريس المؤهلات والخبرات المناسبة للمقررات التي يدرسونها. (تتطلب برامج المرحلة الجامعية والماجستير عادة أن تكون المؤهلات الأكاديمية في التخصص للقائمين بالتدريس أعلى بمستوى واحد على الأقل من المستوى الذي يدرّسون فيه).

٤-٨-٢ تتكون هيئة التدريس من نسبة متوازنة من هيئة التدريس الذين يعملون بنظام الدوام الكامل و أولئك الذين يعملون بنظام الدوام الجزئي، وذلك في حالة الاستعانة بهيئة تدريس بدوام جزئي (في البرامج المهنية التي تتطلب وجود خبرات من سوق العمل، على سبيل المثال). (وكقاعدة عامة، ينبغي ألاّ تقل نسبة هيئة التدريس من الذين يعملون بنظام الدوام الكامل عن ٧٥%).

٤-٨-٣ يشارك جميع أفراد هيئة التدريس، بصفة مستمرة، في الأنشطة العلمية التي تضمن استمرار بقائهم على دراية بأحدث التطورات في حقول تخصصاتهم، بحيث يمكنهم إشراك الطلبة في تعلمٍ يتضمن تلك التطورات.

٤-٨-٤ يشارك أفراد هيئة التدريس، الذين يعملون بدوام كامل ويدرسون مقررات في الدراسات العليا، في الأنشطة العلمية والبحثية في مجالات تخصصاتهم التي يدرسونها.

٤-٨-٥ يضم فريق التدريس في البرامج المهنية بعضَ المهنيين المتخصصين من ذوي الخبرة والمهارة العالية في هذه المجالات.

٤-٩ أنشطة الخبرة الميدانية

في البرامج التي تشمل أنشطة للخبرة الميدانية يجب أن يتم التخطيط لهذه الأنشطة وتطبيقها بوصفها من المكونات المكملة للبرنامج، وأن تكون لها نواتج تعلم محددة، وأن يُعدَّ المشرفون على التدريب ضمن فرق التدريس، و يتم تنفيذ التقويم المناسب و الاستراتيجيات المناسبة لتحسين المقررات. (تتضمن الخبرة الميدانية كل الأنشطة المبنية على العمل مثل فترة الامتياز، والتدريب التعاوني، والتطبيقات العملية، و التدريب في أماكن العمل العيادي أو غيرها من الأنشطة في مكان العمل أو الممارسة العيادية تحت إشراف موظفين في ذلك المكان).

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٤-٩-١ يتم تحديد نواتج التعلم المستهدفة من الخبرة الميدانية بشكل دقيق، وذلك في البرامج التي تشمل خبرات ميدانية، كما يتم اتخاذ الخطوات الفعالة لضمان فهم الطلبة والمشرفين على تدريبهم في الميدان لنواتج التعلم والاستراتيجيات المتبعة لتطوير ذلك التعلم.

٤-٩-٢ يتم إطلاع المشرفين الميدانيين في المواقع، وبشكل دقيق، على طبيعة المهام الموكلة إليهم وعلى علاقة أنشطة الخبرة الميدانية بالبرنامج ككل.

٤-٩-٣ تقوم هيئة التدريس بالبرنامج بزيارات ميدانية لأماكن التدريب للقيام بالملاحظات والاستشارات مع الطلبة ومع المشرفين الميدانيين وذلك لمرات عديدة بما يكفي لتوفير الإشراف و الدعم. (وعادة لا تقل عن مرتين خلال نشاط الخبرة الميدانية).

٤-٩-٤ يتم تهيئة الطلبة بصورة كاملة للمشاركة في أنشطة الخبرة الميدانية من خلال اللقاءات التعريفية والمواد التوضيحية.

٤-٩-٥ يكلف الطلبة بإعداد تقارير عن خبراتهم الميدانية بحيث تتناسب مع طبيعة الأنشطة ونواتج التعلم المتوقعة.

٤-٩-٦ يتم الترتيب لعقد لقاءات أو محاضرات للمتابعة يتمكن الطلبة فيها من إبداء آرائهم حول خبراتهم الميدانية واستخلاص النتائج العامة منها، وربطها بالدراسات التي أخذت سابقاً، وتطبيق تلك الخبرات على المواقف التي يمكن مواجهتها مستقبلاً عند التحاقهم بالوظائف بعد تخرجهم.

٤-٩-٧ يتم اختيار أماكن الخبرة الميدانية التي لديها القدرة على تحقيق نواتج التعلم المستهدفة ويتم تقويم فاعليتها في تطوير ذلك التعلم.

٤-٩-٨ يتم تحديد محكات تقييم أداء الطلبة وتفسيرها بشكل دقيق، وتوضع إجراءات محددة للتوفيق بين الآراء المختلفة، وذلك في الحالات التي يشترك فيها مشرفو التدريب في الميدان مع هيئة التدريس بالمؤسسة في تقييمات الطلبة.

٤-٩-٩ تتاح الفرصة لتقويم أنشطة الخبرة الميدانية بواسطة الطلبة أنفسهم، وبواسطة مشرفي التدريب في الميدان، وهيئة التدريس من المؤسسة، وتتم الاستفادة من نتائج تلك التقويمات عند التخطيط لاحقا.

٤-٩-١٠ يشمل الإعداد لأنشطة الخبرة الميدانية تقييماً دقيقاً للمخاطر التي قد يتعرض لها أي طرف من الأطراف المشتركة، كما يتم وضع خطط لتقليص هذه المخاطر ولطرق التعامل معها عند وقوعها.

٤-١٠ ترتيبات الشراكة مع مؤسسات أخرى

في الحالات التي تقوم فيها المؤسسة التعليمية المحلية بطرح برامج تعليمية من خلال ترتيبات للشراكة (أو التوأمة) مع مؤسسة أخرى، يجب أن تكون هذه الترتيبات محددة بوضوح، وقابلة للتنفيذ وفق قوانين المملكة العربية السعودية، كما يجب أن تلبي كافة متطلبات طرح البرامج العلمية في المملكة.

ويجب ألا تُستخدم البرامج أو المقررات التعليمية التي تقدمها المنظمات الدولية، بما في ذلك التعلم الإلكتروني أو غيره من برامج أو مقررات التعليم عن بعد ، إلا إذا كانت معتمدة أو مضمونة الجودة وتمت الموافقة عليها من قبل وكالة ضمان جودة تعليمية ذات صلة، مصرح لها من الحكومة في بلد المنشأ. ويجب تكييف أي من هذه البرامج حسب الحاجة لتناسب احتياجات الطلاب في هذا البلد، ويجب أن تفي بجميع متطلبات المملكة العربية السعودية بغض النظر عن المكان الذي صممت فيه المواد المقدمة وعن من صممها.

وفي الحالات التي تُقدم فيها المؤسسات برامجَ تستخدم فيها مواد تعليمية وضعتها مؤسسة أخرى، يجب أن تتحمل المؤسسةُ التي تمنح الشهادة الأكاديمية المسؤوليةَ الكاملة عن جودة جميع جوانب هذا البرنامج بما في ذلك المواد المستخدمة، والتعليم، وغير ذلك من الخدمات المقدمة.

ويجب أن تفي المؤسسة الأجنبية، التي مقرها في بلد آخر وتقدم برامجها في المملكة العربية السعودية من خلال وكيل سعودي أو مؤسسة محلية تمنح الشهادة الأكاديمية باسمها، بجميع متطلبات المملكة الخاصة بمعايير تقديم التعليم و الخاصة بتقديم التعليم العابر للحدود لديها.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٤-١٠-١ يتم تحديد مسؤوليات كل من المؤسسة التعليمية المحلية والمؤسسة التعليمية المشاركة بوضوح من خلال اتفاقيات رسمية تسري عليها قوانين المملكة العربية السعودية.

٤-١٠-٢ تتم مراجعة فعالية ترتيبات الشراكة (التوأمة) دورياً.

٤-١٠-٣ تتم عمليات النقاش والتشاور حول متطلبات المقررات والبرامج بشكل كافٍ ومناسب، وتوجد آليات فعالة للتشاور المستمر حول القضايا المستجدة.

٤-١٠-٤ يقوم بعض أفراد هيئة التدريس من المؤسسة التعليمية المشاركة، ممن هم على دراية بمحتوى المقررات التي يتم تقديمها من خلال ترتيبات الشراكة، بزيارة المؤسسة التعليمية المحلية بشكل منتظم للتشاور حول تفاصيل المقررات ومعايير تقييم الطلبة.

٤-١٠-٥ تستخدم المؤسسة التعليمية المحلية إجراءات للتأكد من أن عمليات التقييم النهائية تكتمل بشكل عاجل، وأن النتائج تتاح للطلبة خلال الوقت المحدد وفقاً للوائح التي تنظم ذلك في المملكة العربية السعودية، وذلك في حالة الترتيبات التي تتطلب تقييم أعمال الطلبة بواسطة المؤسسة التعليمية المشاركة، إضافة إلى تقييمات المؤسسة التعليمية المحلية.

٤-١٠-٦ تتوافق المقررات والواجبات والاختبارات مع البيئة المحلية، ويتم تجنب استخدام التعبيرات العامية غير المألوفة، وتستخدم الأمثلة والتوضيحات ذات العلاقة بالبيئة المحلية التي تقدم فيها البرامج، وذلك في حالة كون البرنامج مبنياً على برنامج أعدته مؤسسة تعليمية مشاركة. و قد يتطلب ذلك مواد تعليمية معدلة أو تكميلية أو كليهما، إضافة إلى دروس إضافية (خاصة) للمساعدة في تطبيق التعلم على البيئة المحلية.

٤-١٠-٧ تتفق البرامج والمقررات مع متطلبات "الإطار الوطني للمؤهلات" في المملكة العربية السعودية، كما تتضمن البرامجُ الفنية أو المهنية اللوائحَ والنظم التي تتفق مع بيئة المملكة العربية السعودية.

٤-١٠-٨ تقوم المؤسسة التعليمية المحلية، في حالة تقديم المقررات أو البرامج التي تنفذ في المملكة عن طريق المؤسسة التعليمية المشاركة، باتخاذ الإجراءات المناسبة التي تضمن أن مستويات (معايير) تحصيل الطلبة تساوي على الأقل تلك المستويات المتحققة في أماكن أخرى سواء من قبل المؤسسة التعليمية المشاركة أو من قبل مؤسسات تعليمية مناسبة تم اختيارها للمقارنة المرجعية.

٤-١٠-٩ يتم توفير معلومات كاملة مسبقاً عن أنظمة و لوائح الوزارة ذات الصلة، ومتطلبات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالإطار الوطني للمؤهلات، ومتطلبات توصيف البرامج والمقررات وتقاريرها، في حالة دعوة مؤسسة دولية أو منظمات أخرى لتقديم برامج أو للمساعدة في تطوير البرامج لاستخدامها في المملكة العربية السعودية.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على الأدلة والبراهين على جودة التعلم والتعليم من التقديرات التي يقدمها الطلبة والخريجون وأرباب العمل عن جودة البرامج، ومن إحصاءات إتمام المقررات والبرامج، ونتائج توظيف الخريجين، ونسب الطلبة إلى هيئة التدريس، و إحصاءات مؤهلات هيئة التدريس. ويمكن أن

تشتمل المصادر المهمة للأدلة على نصائح الخبراء المستقلين حول ملاءمة استراتيجيات التدريس وأساليب التقييم المستخدمة لمجالات التعلم المختلفة الواردة في "الإطار الوطني للمؤهلات". كما ينبغي أن تتوفر أدلة حول نتائج المقارنة المرجعية لمستويات (معايير) نواتج التعلم مع النقاط (المعايير أو المستويات) المرجعية الخارجية المناسبة. ويمكن أن يتم ذلك بعدة طرق مختلفة، من بينها مراجعة التصحيح لعينات من أعمال الطلبة، والتقييمات المستقلة لمستوى أسئلة الاختبارات وإجابات الطلبة عليها.

ويتطلب اختيار مؤشرات الأداء لجودة التعلم والتعليم استخدام البيانات في شكل يمكن حسابه كمياً واستخدامه في إجراء المقارنات بين جميع برامج المؤسسة التعليمية، والمقارنات مع مؤسسات أخرى، ومع الأداء السابق.

المعيار الخامس: إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة

يجب أن تكون عمليات قبول الطلبة فعالة، وعادلة، ومتجاوبة مع احتياجات الطلاب المقبولين في البرنامج. ويجب أن تكون المعلومات الخاصة بمتطلبات البرنامج وشروط القبول فيه ومتطلبات إكمال البرنامج متوفرة بسهولة للطلبة الذين سيتقدمون للبرنامج، وعند الاحتياج لهذه المعلومات في مرحلة لاحقة من البرنامج. ويجب أن يتم وصف آليات التظلم والاستئناف وحل النزاعات بوضوح، وأن يتم إعلانها، وتطبيقها بعدالة. ويجب تقديم خدمات الإرشاد المهني المتعلقة بالوظائف المتصلة بمجالات الدراسة في البرنامج.

المتطلبات:

٥-١ قبول الطلبة

يجب أن تكون عمليات قبول الطلبة فعالة، ويمكن الاعتماد عليها، وسهلة الاستخدام على الطلبة.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٥-١-١ يتم تطبيق متطلبات القبول بصورة منتظمة وعادلة على جميع الطلاب.

٥-١-٢ يتم تقديم معلومات عن المهارات الخاصة أو المصادر اللازمة للدراسة بطريقة التعليم عن بعد أو التعلم الإلكتروني وذلك قبل التسجيل، في حالة اشتمال البرامج أو المقررات المقدمة على مكونات تُعطى عن طريق التعليم عن بعد أو باستخدام التعلم الإلكتروني في البرامج المزيج. (هناك مجموعة مستقلة من المعايير لبرامج التعليم عن بعد والتي تشمل متطلبات ذلك النمط في تقديم البرامج، وقد وضعت في وثيقة منفصلة بعنوان **"معايير ضمان الجودة والاعتماد لبرامج التعليم العالي المقدمة بطريقة التعليم عن بعد"**).

٥-١-٣ يتوافر مرشدو الطلبة، الملمون بتفاصيل متطلبات المقررات لمساعدة الطلبة، قبل بدء عمليات التسجيل وأثناءها.

٥-١-٤ يتم التحديد، وبوضوح، للقواعد التي تنظم القبول المشتمل على ساعات معتمدة من دراسات سابقة.

٥-١-٥ يتم تعريف الطلبة بالقرارات المتخذة، المتعلقة بالساعات المحتسبة من دراساتهم السابقة، من قبل أعضاء هيئة التدريس أو الإداريين المخولين وذلك قبل بدء الدراسة.

٥-١-٦ تتاح كافة المعلومات المتعلقة بالبرنامج للجميع، بما في ذلك المعلومات الخاصة بأنواع المقررات التي تقدم ومتطلبات البرنامج والتكاليف المالية والخدمات وغيرها من المعلومات ذات الصلة، بحيث تكون في متناول الطلبة وعائلاتهم قبل تقديم طلبات الالتحاق.

٥-١-٧ يتم تقديم برنامج تهيئة وتوجيه شامل للطلبة الجدد بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم، وواجباتهم ومسؤولياتهم.

٥-٢ سجلات الطلبة

يجب أن يتم حفظ سجلات الطلبة في مكان سري وآمن. كما يجب أن تتوافر البيانات الإحصائية اللازمة لمؤشرات الجودة، ولمتطلبات إعداد التقارير الداخلية والخارجية، ولعمل التقارير حول تقدم الطلبة وتحصيلهم، وذلك من خلال إجراءات مبرمجة أوتوماتيكياً (آلية) تضمن حماية سرية المعلومات الخاصة بكل طالب.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٥-٢-١ توجد إجراءات مبرمجة أوتوماتيكياً (آلية) لمتابعة تقدم الطلبة طوال مدة دراستهم في البرامج.

٥-٢-٢ يوفر نظام سجلات الطلبة، وبشكل منتظم، البيانات الإحصائية اللازمة لعمليات التخطيط، وإعداد التقارير وضمان الجودة.

٥-٢-٣ توجد قواعد، واضحة ويتم الالتزام بها، تحكم سرية المعلومات وتضبط عملية الوصول إلى السجلات الفردية للطلبة.

٥-٢-٤ يتم التحقق رسمياً من أحقية الطلبة في التخرج حسب متطلبات البرنامج والمقررات.

٥-٣ إدارة شؤون الطلبة

يجب أن يتم وضع قواعد وأنظمة تكفل وجود إجراءات إدارية عادلة ومنتظمة لشؤون الطلبة، مع وجود آليات فعالة للنظر في النزاعات والتظلم والاستئناف بواسطة جهات مستقلة.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٥-٣-١ يتم النص صراحة على إجراءات الاستئناف والتظلم ، التي يحق للطلاب اللجوء إليها، وذلك ضمن أنظمة وقواعد تكون منشورة ومعروفة على نطاق واسع في المؤسسة التعليمية. وتوضح هذه الأنظمة والقواعد الأسس التي يمكن أن يقوم عليها الاستئناف والتظلم الأكاديمي، ومحكات اتخاذ القرارات، والحلول الممكنة .

٥-٣-١ تضمن إجراءات الاستئناف والتظلم عدم إضاعة الوقت في قضايا غير مهمة، ولكنها تفسح المجال للتناول العادل للمواضيع التي تهم الطلبة ، ولدعمها بتقديم خدمات الإرشاد الطلابي (لمثل هذه الحالات).

٥-٣-٣ تضمن إجراءات الاستئناف والتظلم تناول القضايا بشكل محايد بواسطة أشخاص أو لجان لا علاقة لها بأطراف القضية، ولا بمن قاموا بإصدار القرار أو بتوقيع العقوبة التي يتم التظلم منها.

٥-٣-٤ توجد إجراءات تضمن حماية الطلبة من التعرض للعقاب أو الظلم أو التمييز ضدهم لاحقاً نتيجة النظر في قضايا التظلم أو الاستئناف التي يقدمونها.

٥-٣-٥ توجد سياسات وإجراءات مناسبة للتعامل مع سوء السلوك الأكاديمي، بما في ذلك انتحال (سرقة) أفكار الآخرين وغير ذلك من أنواع الغش.

٥-٤ خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي

يجب تقديم التوجيه الأكاديمي والخدمات الإرشادية المناسبة لمساعدة الطلاب في التخطيط لمشاركتهم في البرنامج وفي البحث عن العمل لاحقا.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٥-٤-١ يُقدم الإرشاد الأكاديمي والتخطيط المهني والتوجيه الوظيفي في الكلية أو في القسم أو في أي موقع آخر مناسب داخل المؤسسة.

٥-٤-٢ توفر الحماية المناسبة، وتُدعم بالأنظمة أو القواعد السلوكية، لحماية سرية الأمور الأكاديمية والشخصية التي تناقش مع هيئة التدريس أو غيرهم من الموظفين، أو الطلبة.

٥-٤-٣ توجد آليات متابعة فعالة لضمان الرعاية الطلابية ، ولتقويم جودة الخدمات المقدمة لهم.

٥-٤-٤ يتوافر نظام دعم طلابي فعال، يمكّن من تحديد الطلاب الذين يعانون من مشكلات، وتقديم المساعدة في حل المشكلات الشخصية، أو الدراسية، أو المالية، أو العائلية، أو النفسية، أو الصحية.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على دلائل جودة إدارة شؤون الطلبة والخدمات الطلابية من خلال استطلاعات مسحية لآراء الطلبة حول جودة هذه الخدمات ومدى تحقيقها لرغباتهم، ومعدلات استخدام الخدمات المختلفة، والوقت الذي تستغرقه عملية اتخاذ القرارات الخاصة بقبول الطلبة والنتائج، ومعدلات إجراءات التأديب ونتائجها. و يمكن أن تستند مؤشرات الأداء على هذه المعلومات مباشرة، ولكن يمكن الحصول على أدلة إضافية من خلال عمليات المراجعة التي تشمل أشياء مثل زيارات مواقع الخدمات الطلابية والمناقشات مع الطلبة والموظفين.

المعيار السادس: مصادر التعلم

يجب أن تكون مصادر التعلم والخدمات الخاصة بها كافية لتلبية احتياجات البرنامج ومقرراته الدراسية، و يمكن الوصول إليها بسهولة عند حاجة الطلبة لها. كما يجب أن تقوم هيئة التدريس بتقديم معلومات باحتياجات مصادر التعلم قبل استخدامها بوقت كاف ليتم توفيرها، كما يجب أن تشترك هيئة التدريس والطلبة في تقويم ما يتم توفيره من هذه المصادر. وتتباين الاحتياجات الخاصة بالمواد المرجعية وقواعد البيانات الإلكترونية، وبالوصول للحاسب، وبالمساعدة التقنية المطلوبة لتشغيل هذه التجهيزات وفقاً لطبيعة البرنامج وطرق التدريس المتبعة.

المتطلبات:

٦-١ التخطيط والتقويم

يجب أن تتوفر سياسات وإجراءات واضحة تضمن أن مصادر التعلم والخدمات اللازمة لدعم تعلم الطلبة كافية ومناسبة للبرنامج، و يتم تقويمها وتحديثها دورياً حسبما يتطلبه البرنامج.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٦-١-١ تقوم هيئة التدريس المسؤولة عن البرنامج ومقرراته الدراسية بتقديم المشورة، بشكل منتظم، عن المواد المطلوبة لدعم التعليم والتعلم.

٦-١-٢ تشارك هيئة التدريس والطلبة في استطلاعات آراء المستخدمين التي تتناول مدى كفاية مصادر التعلم وخدماتها، ومدى استخدامها، واتساقها مع متطلبات التعليم والتعلم.

٦-١-٣ تستخدم البيانات المتعلقة بمدى استخدام مصادر التعلم الخاصة بالبرنامج في عمليات تقويم التعليم والتعلم في البرنامج.

٦-١-٤ تتاح للقائمين بإدارة البرنامج وهيئة التدريس به الفرصة للإسهام في تقويم عمليات التخطيط المسبق لتوفير المصادر والخدمات، وذلك بالإضافة إلى مشاركتهم في الاستطلاعات المسحية حول البرنامج.

٦-١-٥ تقوم هيئة التدريس بتقديم المشورة، بصورة منتظمة، حول المواد المرجعية (المصادر) والتي يجب حجزها في المكتبة (في أقسام الكتب والمراجع المحجوزة[١]) لضمان وصول المستخدمين للمصادر الضرورية، كما تتم الاستجابة بشكل مناسب لهذه المشورة التي تقدمها هيئة التدريس.

[١] (تكون الكتب والمراجع المحجوزة في غرف مخصصة لذلك عادة، وتشمل المحتويات المتعلقة بالمقررات التي يضعها أعضاء هيئة التدريس بالمكتبة، وتحجز لاستخدام الطلبة والاستعارة القصيرة. وتشمل الكتب والمواد المساعدة الخاصة بالمقرر والقراءات المطلوبة والواجبات وامتحانات سابقة وغيرها، وتكون مفتوحة للدراسة لوقت متأخر عن وقت مبنى المكتبة الأساسية).

٦-٢ التنظيم

يجب أن تتم إدارة المكتبة أو مركز مصادر التعلم بشكل يفي باحتياجات البرنامج من سهولة وصول الطلبة إلى المصادر وتوفر الموارد والخدمات اللازمة.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٦-٢-١ تكون المكتبة ومراكز مصادر التعلم وغيرها من المرافق والخدمات ذات العلاقة متاحة لساعات طويلة وكافية تضمن توفر هذه الخدمات وفق احتياجات المستخدمين.

٦-٢-٢ يتم الاحتفاظ بالمواد والمراجع المطلوبة بكثرة و المطلوبة للقراءة (الخاصة بالمقررات) في قسم الكتب المحجوزة.

٦-٢-٣ يتم تسهيل الوصول - بفاعلية وبشكل يعتمد عليه- إلى قواعد البيانات الإلكترونية والمواد البحثية والمجلات العلمية المتعلقة بالبرامج.

٦-٣ دعم المستخدمين

يجب تقديم الدعم المناسب لمساعدة الطلبة وهيئة التدريس بما يضمن استخدامهم الفعال لمصادر المكتبة وخدماتها.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٦-٣-١ تقدم المكتبة برامج تهيئة إرشادية وتدريب للطلبة وغيرهم من المستخدمين الجدد لتهيئتهم لاستخدام مرافق المكتبة وخدماتها.

٦-٣-٢ يتم تقديم المساعدة لمستخدمي المكتبة في عمليات البحث والوصول إلى المعلومات التي يريدونها وطرق استخدام هذه المعلومات.

٦-٣-٣ تتوفر بالمكتبة "خدمة توفير المراجع" التي تتم من خلالها الإجابة عن الأسئلة المتعمقة بواسطة أمناء مكتبة مؤهلين.

٦-٣-٤ توجد أنظمة إلكترونية و/ أو أوتوماتيكية، ذات إمكانات بحثية، لتساعد في الوصول لمصادر المعلومات داخل المؤسسة التعليمية أو بمجموعات أخرى.

٦-٣-٥ يتم إطلاع هيئة التدريس والطلبة في البرنامج على ما يستجد من تطورات في المكتبة مثل اقتناء مواد مرجعية، أو عقد برامج تدريبية، أو أي تغييرات في خدمات المكتبة أو ساعات العمل فيها.

٦-٤ الموارد والمرافق

يجب أن تتوفر المصادر والمواد المرجعية المناسبة للبرنامج، كما يجب أن تكون المرافق والتجهيزات المتوفرة بالمكتبة أو بمركز المصادر مناسبة لاحتياجات البرنامج.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٦-٤-١ يتوفر العدد الكافي من الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية، بما في ذلك المصادر الإلكترونية، لتلبية احتياجات البرنامج.

٦-٤-٢ تتوافر أجهزة حاسوبية وبرمجيات حديثة وبقدر كاف لتلبية احتياجات البرنامج في دعم عملية الوصول إلكترونيا للمصادر والمواد المرجعية.

٦-٤-٣ تتوافر الكتب، والمجلات العلمية، وغيرها من المواد المرجعية باللغتين العربية والإنجليزية (أو بغيرهما من اللغات)، على النحو الذي يتطلبه البرنامج والأبحاث المتصلة به.

٦-٤-٤ تتوافر مرافق وتجهيزات كافية للدراسة والبحث العلمي، سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة، بما يتلاءم مع حاجة البرنامج.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على الأدلة والبراهين على جودة توفر مصادر التعلم ومؤشرات الأداء الخاصة بذلك من خلال استبانات رضا المستخدمين، ومعدلات نجاح الطلبة في الوصول إلى المواد المرجعية للمقررات، والوثائق التي توضح عمليات تحديد متطلبات المقررات الدراسية وتوفيرها، وتفاصيل الأوقات التي تتاح فيها المرافق لاستخدام الطلبة وهيئة التدريس. وينبغي أن تتوفر المعلومات عن عقد برامج التهيئة والإرشادية للطلبة الجدد وغيرهم من المستخدمين، ومدى الاستجابة لطلبات المجموعات المختلفة من المستفيدين (ذوي العلاقة). كما ينبغي أن تكون المؤسسة التعليمية و/ أو البرنامج قادرين على تقديم معلومات حول المقارنات التي تجريها مع المؤسسات التعليمية المماثلة التي تقدم برامج مشابهة، والمتعلقة بمستوى ما تقوم بتوفيره من خلال الكتب والدوريات والمصادر الإلكترونية (الشبكة العنكبوتية). ويمكن أن يكون مدى مساواة مستوى ما توفره المؤسسة التعليمية مع ما توفره المؤسسات المشابهة، أو تفوقه عليها، مؤشراً مناسباً للأداء.

المعيار السابع: المرافق والتجهيزات

يجب أن تتوفر مرافق وتجهيزات كافية للوفاء باحتياجات التعليم والتعلم في البرنامج. ويجب أن تتم متابعة مدى استخدام المرافق والتجهيزات، وأن يتم التقييم بشكل منتظم لمدى كفايتها من خلال المشاورات مع هيئة التدريس والموظفين والطلبة.

المتطلبات:

٧-١ السياسة العامة والتخطيط

يشارك ممثلو البرنامج في عمليات التخطيط لتوفير المرافق والتجهيزات وصيانتها، وذلك لضمان وضع المواصفات المناسبة لاحتياجات البرنامج. وتحقق عملياتُ توفير المرافق والتجهيزات التوازن بين احتياجات البرنامج وسياسات المؤسسة التعليمية بما يضمن التوافق في الأنظمة والموارد المتاحة.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٧-١-١ تلبي التجهيزاتُ التي يتم شراؤها احتياجاتِ البرنامج، كما أنها تتسق مع السياسات الخاصة بالمؤسسة التعليمية بما يحقق التوافق، قدر الإمكان، في نظم الأجهزة والبرمجيات في كافة أرجاء المؤسسة التعليمية.

٧-١-٢ تتم استشارة هيئة التدريس قبل شراء التجهيزات الأساسية لضمان مناسبتها للاحتياجات الحالية والمتوقعة التي قد تظهر مستقبلاً.

٧-١-٣ تتضمن عمليات التخطيط للتجهيزات وضع الخطط والجداول الزمنية لعمليات الشراء، والصيانة والاستبدال حسب الجدول المحدد.

٧-٢ جودة المرافق والتجهيزات وكفايتها

يجب أن تكون المرافق والتجهيزات على درجة عالية من الجودة، مع استخدام استراتيجيات فعالة لتقويم مدى كفايتها لحاجة البرنامج، وجودتها، والخدمات المتصلة بها.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٧-٢-١ تتحقق في المرافق والتجهيزات متطلبات الصحة والسلامة، مع توفير التدريب المناسب للمستخدمين.

٧-٢-٢ تتضمن عمليات تقييم الجودة التغذية الراجعة من المستخدمين الأساسيين حول كفاية المرافق وجودتها، إضافة إلى آليات محددة للتعامل مع هذه الآراء والاستجابة لها.

٧-٢-٣ تتناسب معايير توفير المرافق، الخاصة بالتدريس والمعامل والبحث، مع البرنامج ويتم مقارنتها مرجعيا مع ما لدى المؤسسات الأخرى المماثلة لها (يشمل ذلك أشياء مثل سعة قاعات التدريس، ومرافق المعامل وتجهيزاتها، وسهولة الوصول لمرافق الحاسب الآلي والبرمجيات اللازمة، وأماكن الدراسة الفردية، وتجهيزات البحث العلمي).

٧-٢-٤ تتوافر مرافق كافية تتيح للطلبة الحصول على الاستشارات الخصوصية من هيئة التدريس.

٧-٢-٥ تتوافر مرافق مناسبة خاصة بالطلبة، و هيئة التدريس، والموظفين من ذوي الإعاقات الجسدية أو غيرها من الاحتياجات الخاصة.

٧-٣ الإدارة والشؤون الإدارية للمرافق والتجهيزات

يجب أن تكون إدارة المرافق والتجهيزات والخدمات المساندة ذات كفاءة وتضمن الاستخدام الفعال للمرافق المتوفرة.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٧-٣-١ تتوافر قوائم كاملة بالتجهيزات المستخدمة في البرنامج والتي تمتلكها أو تديرها المؤسسة التعليمية، بما في ذلك التجهيزات الموجودة في عهدة كل فرد من أفراد هيئة التدريس لأغراض التدريس والبحث العلمي.

٧-٣-٢ يتم تنفيذ كافة الخدمات، مثل أعمال النظافة والتخلص من النفايات والصيانة البسيطة وخدمات السلامة والإدارة البيئية، بصورة كافية وفعالة.

٧-٣-٣ يتم اتباع إجراءات محددة لتقييم حالة التجهيزات بشكل منتظم، مع توفير الصيانة الوقائية والتصحيحية والاستبدال عندما يكون ذلك ضرورياً.

٧-٣-٤ تتوافر إجراءات أمن تتميز بالكفاءة لحماية المرافق والتجهيزات المخصصة للتدريس والبحث العلمي، مع تحديد واضح لمسؤوليات كل من أعضاء هيئة التدريس، و الأقسام والكليات، و الإدارة المركزية.

٧-٣-٥ تتوفر أنظمة ذات كفاءة عالية لضمان السلامة الشخصية لهيئة التدريس والموظفين والطلبة ، مع وجود الترتيبات المناسبة لحماية ممتلكاتهم الشخصية.

٧-٣-٦ توجد إجراءات لتنظيم الاستخدام المشترك للمرافق قليلة الاستخدام، مع توفير آليات مناسبة لحماية التجهيزات.

٧-٤ تقنية المعلومات

يجب أن تكون أجهزة الحاسب والبرمجيات والخدمات المساندة ذات العلاقة مناسبة للبرنامج، وتتم إدارتها بشكل يضمن الاستخدام الأمثل والفعال والآمن لها.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٧-٤-١ تتوافر أجهزة حاسوب وبرمجيات مناسبة، وتكون متاحة لهيئة التدريس والموظفين والطلبة بالبرنامج.

٧-٤-٢ يتم التقيد بالسياسات المؤسسية التي تنظم استخدام الطلاب للحواسيب الشخصية.

٧-٤-٣ يتوفر الدعم الفني اللازم لهيئة التدريس وللموظفين وللطلبة المستخدمين لأجهزة الحاسوب والبرمجيات.

٧-٤-٤ تتاح الفرص لهيئة التدريس لتقديم آرائهم فيما يتعلق بخطط شراء وصيانة واستبدال الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات التي تستخدم في البرنامج.

٧-٤-٥ توجد أنظمة أمنية لحماية خصوصية المعلومات الشخصية والمؤسسية، وللحماية من الفيروسات التي تأتي من الخارج.

٧-٤-٦ يتم التأكد من الالتزام بقواعد السلوك التي تتعلق بالاستخدام غير المناسب للمواد الموجودة على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، ويتم التعامل بطريقة مناسبة مع الحالات التي يثبت فيها الاستخدام غير اللائق.

٧-٤-٧ تقدم دورات تدريبية لهيئة التدريس والموظفين بما يضمن الاستخدام الفعال لأجهزة الحاسوب والبرمجيات المناسبة في مجال التدريس، وتقييم الطلبة، والشؤون الإدارية.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على دلائل جودة توفير المرافق، والتجهيزات، والبرمجيات من وثائق عملية التخطيط، استطلاعات الرأي عن رضا المستخدمين، ومقارنة مدى توفر التجهيزات مع مؤسسات تعليمية أخرى تقدم برامج مماثلة، وكذلك من خلال الملاحظات المباشرة بواسطة مقومين مستقلين.

وتوفر عمليات تقييم حالة التجهيزات وجداول الصيانة معلوماتٍ عن جودة وصيانة المرافق والتجهيزات الأساسية. وتقدم اللوائح التنظيمية وقواعد السلوك الخاصة باستخدام المرافق والأجهزة غالية الثمن أدلة على جودة ممارسات إدارة هذه المرافق والتجهيزات، وترتيبات الأمن. و يمكن أن تشمل مؤشراتُ الأداء عدة أمور من بينها درجات استطلاعات الرأي عن رضا المستخدمين، والإحصاءات المتوفرة عن أعطال الأجهزة، ومقارنة مدى توفر التجهيزات في المؤسسة التعليمية بتلك الموجودة في مؤسسات أخرى شبيهة.

المعيار الثامن: التخطيط والإدارة المالية

يجب أن تكون الموارد المالية كافية لضمان تقديم البرنامج بفعالية. ويجب أن تكون متطلبات البرنامج معروفة مقدماً، وبوقت كاف، يمكّن من إدراجها ضمن خطة ميزانية المؤسسة التعليمية. كما يجب أن تسمح عمليات إعداد الميزانية بالتخطيط على المدى البعيد لفترة لا تقل عن ثلاث سنوات. كما يجب أن تتوفر المرونة الكافية بما يضمن الإدارة الفعالة للميزانية والاستجابة للأحداث غير المتوقعة، كما يجب أن تكون تلك المرونة مصحوبة بدرجة مناسبة من المساءلة وآليات تقديم التقارير.

المتطلبات:

٨-١ التخطيط المالي وإعداد الميزانية

يجب أن يكون التمويل كافياً لمتطلبات البرنامج، ويجب أن تشمل عملية التخطيط كافة تقديرات التكلفة وتوقعات التكلفة على المدى القريب والمتوسط. كما يجب أن تتوفر المرونة الكافية بما يضمن الإدارة الفعالة والاستجابة للأحداث غير المتوقعة، كما يجب أن تكون تلك المرونة مصحوبة بدرجة مناسبة من المساءلة وآليات تقديم التقارير.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٨-١-١ يُرفق مع أي مقترحات إنشاء برامج جديدة، أو تغييرات جوهرية في البرامج أو الأنشطة الأخرى التي تتطلب تمويلاً أو المرافق والتجهيزات، خططَ عمل تتضمن تقديرات تكاليفها - تم التحقق منها بواسطة جهة مستقلة - بالإضافة إلى بيان آثار تكاليفها على الخدمات والأنشطة الأخرى.

٨-١-٢ يتم توضيح الاستراتيجية المتبعة لمشاركة التكلفة كما يتم تقدير التكاليف والعوائد على المدى المتوسط والبعيد، وذلك في حالة الدعم المالي لبرامج أو مشاريع أو أنشطة جديدة من موارد مالية متعددة موجودة حالياً.

٨-١-٣ تكون الموارد المالية المتاحة للبرنامج كافية لتقديم برنامج عالي الجودة وتقارن التكلفة بتكاليف برامج مثيلة في مؤسسات تعليمية أخرى مشابهة.

٨-١-٤ يقوم منسق البرنامج (أو رئيس القسم أو العميد) بتقديم مقترحات سنوية للميزانية يوضح فيها المتطلبات التفصيلية للبرنامج، ويقوم بمتابعتها وإجراء التعديلات اللازمة عليها بعد اعتماد الميزانية المقترحة وتخصيص الموارد المالية اللازمة للبرنامج.

٨-١-٥ تدعم الميزانيات المقترحة الأولويات الاستراتيجية لتطوير البرنامج، وعمليات تحسين الجودة، وصيانة التجهيزات واستبدالها. كما تأخذ هذه الميزانيات المقترحة في الاعتبار إمكانيات الادخار، أو توفير مصادر بديلة للدخل، بالإضافة إلى البحث عن مصادر إضافية للتمويل إذا لزم الأمر.

٨-٢ الإدارة المالية

يجب أن تتم إدارة الشؤون المالية بفعالية تحقق التوازن بين المرونة الممنوحة لمدير مركز حسابات التكاليف (المركز المالي) وبين المساءلة المالية والمسؤوليات بالمؤسسة.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٨-٢-١ تُمنح صلاحيات إنفاق مالي مناسبة للقائم بإدارة البرنامج أو رئيس القسم لتحقيق الإدارة الفعالة للبرنامج.

٨-٢-٢ تحدد الصلاحيات المالية الممنوحة بوضوح، وتكون مصحوبة بإجراءات دقيقة للمساءلة والمتابعة وتقديم التقارير المالية.

٨-٢-٣ يشارك القائم بإدارة البرنامج أو رئيس القسم في عملية تخطيط الميزانية، ويعد مسؤولاً عن الصرف في حدود الميزانية المعتمدة.

٨-٢-٤ يحرص النظام المحاسبي المطبق على المراقبة الدقيقة للإنفاق والالتزام بالميزانية، مع إعداد تقارير دورية عن ميزانية البرنامج أو القسم طوال السنة.

٨-٢-٥ يقوم الأشخاص المعنيون بالإبلاغ عن مصالحهم والامتناع عن المشاركة في اتخاذ القرارات ذات العلاقة، وذلك في حالة وجود تضارب في المصالح أو عند توقع وجودها.

٨-٢-٦ تتسم قواعد "ترحيل الميزانية" بالمرونة الكافية لتفادي الصرف المتسرع الذي يحدث آخر السنة المالية، وعدم إعاقة التخطيط بعيد المدى.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على الأدلة على جودة التخطيط والإدارة المالية من بيانات الميزانية وتقارير التدقيق المالي. ويمكن لاستطلاعات رأي هيئة التدريس أن تقدم معلومات عما إذا كانت الموارد التي يرون أنها ضرورية بالنسبة لجميع البرامج قد تم توفيرها لهم. كما يمكن إجراء مقارنات لما يقدم من ميزانيات للبرامج مع برامج أخرى مماثلة بمؤسسة أخرى بوصفها دليلاً على مدى كفاية الموارد، مع أهمية النظر إلى الاختلافات في إدارة الأنظمة المالية المتبعة. كما ينبغي أن تتوفر تقارير حول تقييم المخاطر بالإضافة إلى استراتيجيات لتقليل المخاطر.

المعيار التاسع: عمليات التوظيف

يجب أن يكون لدى هيئة التدريس والموظفين في البرنامج المعرفة والخبرة واللازمة للقيام بمهامهم التدريسية أو مسؤولياتهم الأخرى، كما يجب التحقق من مؤهلاتهم وخبراتهم قبل تعيينهم. و يجب أن يتم إعطاء هيئة التدريس الجدد فكرة واضحة عن البرنامج وعن مسؤولياتهم التدريسية قبل أن يبدأوا عملهم. ويجب تقويم أداء جميع أفراد هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين بشكل دوري، وتقدير الأداء المتميز، مع تقديم الدعم للتنمية المهنية وتطوير الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس. (ملاحظة : يشير مصطلح هيئة التدريس إلى جميع الأساتذة المسؤولين عن تدريس المقررات الدراسية سواء أكانوا بدوام كامل أم بدوام جزئي، من أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين ومساعدي التدريس).

المتطلبات:

٩-١ التوظيف (والتعيين)

يجب تصميم عمليات التوظيف (والتعيين) بحيث تضمن توافر هيئة تدريس وموظفين قادرين وذوي مؤهلات مناسبة، وذلك لجميع الوظائف التدريسية والإدارية، وأن تتم إدارة هذه العمليات بصورة عادلة، وأن تكفل الإعداد الكامل لهيئة التدريس والموظفين للقيام بمسؤولياتهم.

ولتحقيق هذا المتطلب يجب أن:

٩-١-١ تضمن عمليات التوظيف (والتعيين) أن لدى هيئة التدريس الخبرات المطلوبة في مجالاتهم، والسمات والخصائص الشخصية المناسبة، والخبرة والمهارات التي تفي بمتطلبات التدريس في البرنامج. (انظر أيضاً القسم ٤-٨ الذي يتناول المؤهلات والخبرة في التدريس).

٩-١-٢ يتم تزويد المرشحين للتوظيف ببيانات كاملة عن مواصفات الوظائف وشروط التعيين فيها، إضافة إلى معلومات عامة عن المؤسسة التعليمية ورسالتها وبرامجها، وبيان تفصيلي عن البرنامج الذي سيعينون فيه (تشمل المعلومات التي يتم تقديمها تفاصيل التوقعات المرتبطة بالعمل، ومؤشرات الأداء، وعمليات تقويم الأداء).

٩-١-٣ تُفحص التوصيات المرجعية ويتم التحقق من صحة المؤهلات والخبرات الخاصة بالمرشحين قبل تعيينهم.

٩-١-٤ يتم التحقق من مصداقية مؤهلات المتقدمين للوظائف باستخدام إجراءاتٍ للتأكد من مكانة وسمعة المؤسسات التي حصلوا على مؤهلاتهم منها، ويؤخذ اعتراف وزارة التعليم العالي بهذه المؤهلات في الاعتبار.

٩-١-٥ يتوفر في البرامج المهنية عدد كافٍ من أفراد هيئة التدريس من ذوي الخبرات الناجحة في المهن المعنية لتقديم النصيحة العملية والإرشاد للطلبة حول متطلبات جهات العمل.

٩-١-٦ يتم تقديم تهيئة تعريفية فعالة حول المؤسسة التعليمية لكل فرد في هيئة التدريس والموظفين الجدد لضمان معرفتهم بالمؤسسة التعليمية وإجراءات العمل فيها، والخدمات وأولويات التطوير لديها.

٩-١-٧ يتم تقديم تهيئة تعريفية وتدريباً شاملاً لأفراد هيئة التدريس الجدد عن البرنامج لضمان فهمهم الكامل للبرنامج ككل، ولإسهامات المقررات الدراسية التي سيدرسونها في البرنامج، وللتوقعات بشأن التنسيق فيما يتعلق بالتخطيط للمقررات وتقديمها، ولمتطلبات التقويم وإعداد التقارير.

٩-١-٨ يكون مستوى توفير هيئة التدريس في البرنامج مناسباً (أي نسبة الطلبة لكل فرد في هيئة التدريس محسوباً على شكل مكافيء للعمل بدوام كامل)، وتتم مقارنته بنقاط (معايير) مرجعية لنسب الطلبة لهيئة التدريس في المؤسسات ذات الجودة العالية سواء داخل المملكة أو خارجها.

٩-٢ التطوير الشخصي والوظيفي

يجب أن تكون عمليات التطوير الشخصي والوظيفي المطبقة منصفة لجميع أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين، ومصممة لتشجيع التحسين في الأداء وتعزيزه، ولتقدير الإنجازات المتميزة.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

٩-٢-١ يتم تحديد محكات تقويم الأداء وإجراءاته بوضوح، ويتم تعريف هيئة التدريس والموظفين بها بشكل مسبق.

٩-٢-٢ تتسم المشاورات حول الأداء الوظيفي بالإيجابية والسرية، وتجرى بشكل رسمي مرة واحدة في كل عام على الأقل.

٩-٢-٣ يتم تحديد المتطلبات اللازمة للتحسين بشكل واضح، وذلك في الحالات التي يعتبر الأداء فيها غير مرضي.

٩-٢-٤ تتم المحافظة على سرية تقييم أداء هيئة التدريس والموظفين، مع توثيقها وحفظها. وتتاح الفرص لهيئة التدريس والموظفين لإضافة ملاحظاتهم على تقييم أدائهم إلى الملفات الخاصة بهم، بما في ذلك النقاط التي يختلفون فيها مع التقييم.

٩-٢-٥ يتم تقدير الأداء الأكاديمي أو الإداري المتميز ومكافأته.

٩-٢-٦ يُعطى جميع أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين فرصاً عادلة ومناسبة للتطوير الشخصي والوظيفي.

٩-٢-٧ يتم التعرف على هيئة التدريس والموظفين الجدد (ذوي الرتب الأقل)، الذين تبدو عليهم سمات القيادة، ويتم تزويدهم بمدى واسع من الخبرات لإعدادهم للترقي الوظيفي مستقبلاً.

٩-٢-٨ يتم تقديم المساعدة في تنظيم أنشطة التطوير المهني للعاملين بها لتحسين المهارات والارتقاء بالمؤهلات.

٩-٢-٩ يتم توفير الأنشطة المناسبة للتطوير المهني بهدف المساعدة وذلك عند استحداث برامج جديدة أو مبادرات تتعلق بالسياسات (التعليمية).

٩-٢-١٠ تشمل التوقعات أن تشارك هيئة التدريس في الأنشطة التي تضمن أن يكونوا ملمين بآخر التطورات في مجالات تخصصاتهم، وتتم متابعة مدى ما يقومون به في هذا الصدد.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على الأدلة والبراهين على جودة عمليات التوظيف من خلال الوثائق التي تنظم عمليات التوظيف والترقية و محكاتهما. كما يمكن الحصول عليها من توصيفات برامج التهيئة والتوجيه لهيئة التدريس والموظفين الجدد، ومن إجراءات تقويم الأداء ودعم تطويره. كما يمكن أن يمكن الحصول على أدلةً مهمة من سجلات تقييم جودة التدريس ومشاركات أعضاء هيئة التدريس في أنشطة التطوير المهني ذات العلاقة بمجال عملهم، خاصة عندما تحتوي على نسب المشاركات وتقييم فوائد تلك الأنشطة من قبل المشاركين فيها. ويمكن استخدام معدل استبدال هيئة التدريس في أجزاء المؤسسة التعليمية للإشارة إلى الاستقرار الوظيفي أو عدمه في الهيئة التدريسية. ويمكن أن تقدم الأنظمة والإجراءات الخاصة بحل النزاعات، إضافة إلى سجلات حوادث النزاعات وما يترتب عليها، أدلة عن مدى فعالية هذه الإجراءات .

وكثيراً ما تتضمن مؤشرات الأداء نسبة الطلبة إلى هيئة التدريس، ونسب هيئة التدريس حسب مستويات مؤهلاتهم العلمية. وعلى كل، فهناك مؤشرات أخرى مهمة يمكن تقديرها كمياً مثل نسب المشاركة في أنشطة التطوير المهني والأنشطة العلمية. كما يمكن اختيار مؤشرات أداء أخرى مثل معدلات استبدال هيئة التدريس والموظفين، في حال وجود مشكلات في المؤسسة التعليمية تحتاج للمتابعة.

المعيار العاشر: البحث العلمي

ينبغي وضع استراتيجية للبحث العلمي تتفق مع طبيعة المؤسسة التعليمية ورسالتها. وينبغي على جميع أعضاء هيئة التدريس، الذين يدرسون في برامج التعليم العالي، في أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة بشكل يضمن بقاءهم على دراية بالمستجدات في مجال تخصصاتهم، مع أهمية أن ينعكس ذلك على أدائهم التدريسي. كما يجب أن يساهم أعضاء هيئة التدريس، القائمون بالتدريس في برامج الدراسات العليا أو الإشراف على أبحاث طلبة الدراسات العليا، بشكل نشط في البحث العلمي في مجالات تخصصاتهم. و يجب أيضاً أن تتوفر التجهيزات والمرافق اللازمة لدعم أنشطة البحوث الخاصة بهيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا للوفاء بهذه المتطلبات، في المجالات ذات العلاقة بالبرنامج. كما يجب أن تقدر إسهامات هيئة التدريس البحثية وأن ينعكس ذلك على محكات تقويمهم وترقياتهم.

المتطلبات:

١٠-١ مشاركة هيئة التدريس والطلبة في البحث العلمي

يجب أن تكون التوقعات حول إسهام هيئة التدريس في البحث والأنشطة العلمية واضحةً وتساعد على المشاركة الواسعة. و يجب توفير التشجيع والدعم لتشجيع الأنشطة البحثية التي تقوم بها هيئة التدريس ذوي الرتب العلمية الأقل وطلبة الدراسات العليا.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

١٠-١-١ تحدد التوقعات المتعلقة بإسهامات هيئة التدريس في الأنشطة البحثية والعلمية بوضوح، ويعتبر أداؤهم، مقارنة بتلك التوقعات، ضمن محكات تقويم الأداء والترقية. (بالنسبة للجامعات، تتطلب هذه المحكات من كل أعضاء هيئة التدريس، العاملين بالمؤسسة بنظام الدوام الكامل، المشاركة في البحث العلمي أو أي شكل آخر مناسب من أشكال النشاط العلمي أو كليهما، كحد أدنى) .

١٠-١-٢ توجد لدى المؤسسة التعليمية سياسات واضحة تحدد ما يُعترف به كبحث علمي بشكل يتوافق مع المعايير العالمية، وما هو متعارف عليه في مجال دراسة البرنامج. (ويشمل ذلك عادة كلاً من البحوث الذاتية والأنشطة البحثية المدعومة، على أن تتسم هذه البحوث بالأصالة والابتكار، ويتم تحكيمها بشكل مستقل من قبل نظراء في التخصص، وأن تنشر في وسائل نشر معروفة دولياً في مجال التخصص).

١٠-١-٣ يقدم الدعم لهيئة التدريس الجدد (ذوي الرتب الأقل علمياً) لمساعدتهم في تطوير برامجهم البحثية من خلال آليات متنوعة مثل توفير التوجيه الشخصي لهم عن طريق زملائهم من هيئة التدريس المتمرسين، وإشراكهم في الفرق البحثية، ومساعدتهم في تطوير مشروعاتهم البحثية، وتقديم الدعم المالي اللازم للبدء في مشروعات بحثية جديدة.

١٠-١-٤ تتاح للباحثين من طلبة الدراسات العليا فرص المشاركة في المشروعات البحثية المشتركة.

١٠-١-٥ يتم الاعتراف بشكل مناسب وكامل بإسهامات طلبة الدراسات العليا في المشروعات البحثية المشتركة، وتذكر أسماؤهم في التقارير والأعمال المنشورة ضمن أسماء المؤلفين في حالة وجود إسهامات واضحة لهم.

١٠-١-٦ تُقدم المساعدة لهيئة التدريس للقيام باتفاقيات أبحاث مشتركة مع زملائهم في مؤسسات تعليمية أخرى محلية أو دولية.

١٠-١-٧ يتم تشجيع هيئة التدريس على أن تتضمن مقرراتُهم التي يدرسونها المعلوماتِ المتعلقة بأبحاثهم وأنشطتهم العلمية، ذات الصلة بالمقررات التي يدرسونها، بالإضافة إلى التطورات المهمة في مجال تخصصاتهم.

١٠-١-٨ توجد استراتيجيات لتحديد هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا ذوي الخبرة واستثمار خبراتهم في إجراء البحوث، وتقديم خدمات تطويرية للمجتمع المحلي، وتوفير عائدات مالية للمؤسسة.

١٠-٢ المرافق والتجهيزات البحثية

يجب أن تتوافر المرافق والتجهيزات الكافية والمناسبة لمتطلبات البحث العلمي في مجال تخصص البرنامج، لتستخدمها هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا. كما يجب أن توضع سياسات واضحة تحدد ملكية المرافق والتجهيزات المتخصصة وصيانتها، التي يتم الحصول عليها من خلال المنح البحثية أو اتفاقيات التعاون مع الجهات الصناعية.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

١٠-٢-١ تتوافّر بالمختبرات أماكن ومعدات كافية، كما توجد مكتبات وأنظمة معلومات ومصادر كافية لدعم الأنشطة البحثية لهيئة التدريس والطلبة في مجالات البرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

١٠-٢-٢ توجد أنظمة أمنية تكفل سلامة الباحثين وأنشطتهم البحثية، وكذلك للآخرين داخل مجتمع المؤسسة التعليمية وفي المناطق الجغرافية المحيطة بالمؤسسة.

١٠-٢-٣ توجد لدى المؤسسة التعليمية سياسات أو قواعد عامة تحدد بوضوح ملكية المرافق والتجهيزات ومسؤولية صيانتها، التي تم الحصول عليها عن طريق المنح البحثية لأعضاء هيئة التدريس، أو عن طريق الأبحاث التي كلفتهم بها جهات أخرى، أو عن طريق مشروعات تعاونية مع القطاع الصناعي أو أي مصادر خارجية.

١٠-٢-٤ يتم تقديم ميزانية ومرافق كافية ومناسبة لإجراء الأبحاث بحيث تتناسب مع سياسات المؤسسة، والقسم، والبرنامج.

الأدلة ومؤشرات الأداء

ينبغي أن يتضمن تقويمُ جودة الأبحاث مراجعةً لاستراتيجية البحث العلمي للقسم أو الكلية وغيرها من الوثائق الداعمة بما في ذلك كل ما يتعلق بمدى مخرجات الأبحاث وجودتها لكل عضو من أعضاء هيئة التدريس المنتمين للبرنامج. ويمكن الحصول على الأدلة و البراهين على القيام بأنشطة

البحث العلمي من تقارير أعضاء هيئة التدريس والأقسام العلمية، ومن محكات التقويم والترقيات. وهنالك أدلة إضافية يمكن الحصول عليها من خلال النظر في اتفاقيات التعاون البحثي واتفاقيات الاستخدام المشترك للتجهيزات البحثية الرئيسة. كما يمكن أن تقدم استطلاعات آراء هيئة التدريس والموظفين والطلبة دلائل على مناسبة ما يُوفّر لمرافق البحث وتجهيزاته.

وغالباً ما تعتمد مؤشرات الأداء المستخدمة في البحث العلمي على الإحصاءات الخاصة بعدد البحوث المنشورة لكل عضو هيئة تدريس ، ونسب أعضاء هيئة التدريس الناشطين في مجال البحث (وهذا المفهوم يحتاج إلى تعريف) وعدد البحوث التي تتم الإشارة إليها في بحوث ومراجع أخرى. وينبغي أن تُقارن هذه الأرقام بتلك الخاصة بأقسام ومؤسسات مشابهة. ويمكن أن تشمل المقارنات في المؤسسات التعليمية التي لديها التزامات بحثية مدى تحول تلك الأنشطة العلمية والبحثية إلى تطبيقات في المجالات الأكاديمية أو المهنية ذات العلاقة.

المعيار الحادي عشر: العلاقات مع المجتمع

يجب أن تكون هناك إسهامات جوهرية مناسبة للمجتمع الذي توجد به المؤسسة التعليمية، وتتم الاستعانة بعلم وخبرة أعضاء هيئة التدريس وحاجات المجتمع لتلك الخبرات. وتشمل الإسهامات في خدمة المجتمع كلاً من الأنشطة التي ينفذها الأفراد وتأتي نتيجة مبادرات منهم، و البرامج الرسمية للمساعدة التي تعدها المؤسسة التعليمية أو المسؤولون عن إدارة البرامج. و يجب توثيق هذه الأنشطة وجعلها معروفة داخل المؤسسة التعليمية وفي المجتمع، كما يجب أن يتم تقدير الإسهامات المجتمعية لهيئة التدريس داخل المؤسسة التعليمية.

ولتحقيق هذا المعيار، فإن الإسهامات التي تقدم للمجتمع ينبغي أن تتضمن أنشطة وخدمات لمساعدة الأفراد أو المنظمات أو المجتمعات المحلية خارج المؤسسة التعليمية (وهذا يعني أن هذه الإسهامات لا تتضمن أموراً مثل المساعدات المالية، أو الأنشطة غير الصفية للطلبة المسجلين، أو تقديم برامج أكاديمية تنتهي بمؤهلات)، ويمكن أن تتضمن كذلك المشاركة في المشاريع البحثية والتطويرية، وفي برامج التعليم المجتمعي التي تقدم مجاناً أو بمقابل.

المتطلبات:

١١-١ السياسات حول العلاقات بالمجتمع

يجب يكون التزام البرنامج أو القسم العلمي تجاه خدمة المجتمع محدداً بوضوح، وأن يكون واضحاً في طبيعته ومداه، ومتسقاً مع سياسات المؤسسة التعليمية لخدمة المجتمع ومتناسباً مع المعارف والخبرات الخاصة بهيئة التدريس في البرنامج. ويجب أن يُدعم ذلك الالتزام بسياسات تشجع المشاركة في هذا الجانب، كما يجب إعداد تقارير منتظمة حول الأنشطة التي يتم تنفيذها.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

١١-١-١ يتم تحديد الخدمات التي يلتزم البرنامج بتقديمها بشكل يعبر عن المجتمع أو المجتمعات التي تعمل فيها المؤسسة التعليمية، والمهارات والقدرات التي يملكها أعضاء هيئة التدريس في البرنامج.

١١-١-٢ تقدم تقارير سنوية عن إسهامات خدمة المجتمع التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس.

١١-١-٣ تشتمل معايير ترقية أعضاء هيئة التدريس وتقويم أدائهم على الإسهامات التي يقدمونها لخدمة المجتمع.

١١-١-٤ يتم التنسيق مع الوحدات المعنية في المؤسسة التعليمية بشأن مبادرات خدمة المجتمع التي يقدمها القسم أو البرنامج، وذلك لتفادي التكرار واللبس المحتمل.

١١-٢ التفاعل مع المجتمع

يجب أن يتم بناء علاقات مع المجتمع لتقديم الخدمات التي يحتاج إليها المجتمع، وتتم الاستعانة بالخبرات الموجودة في المجتمع لدعم البرنامج.

ولتحقيق هذه المتطلبات يجب أن:

١١-٢-١ يتم تشجيع هيئة التدريس على المشاركة في الندوات التي تُناقَش فيها القضايا المهمة في المجتمع.

١١-٢-٢ تتم إقامة علاقات مع القطاع الصناعي المحلي وأرباب العمل عند تقديم البرامج المهنية، وذلك للمساعدة في تقديم تلك البرامج. (على سبيل المثال، إلحاق الطلبة ببرامج توفر خبرات العمل، و توفير فرص التوظيف الجزئي، و تحديد القضايا التي تحتاج إلى تحليل في أنشطة مشاريع الطلبة).

١١-٢-٣ تتم دعوة أرباب العمل وأصحاب المهن ذات العلاقة بالبرنامج للانضمام إلى اللجان الاستشارية المناسبة التي تنظر في البرنامج والأنشطة الأخرى للمؤسسة التعليمية.

١١-٢-٤ ترتبط المؤسسة التعليمية بصلات مستمرة مع المدارس في المنطقة، وتقدم لها العون والدعم في مجالات التخصص، وتقدم معلومات عن البرامج والأنشطة و فرص التوظيف المستقبلية، كما تنظم أنشطة إثرائية للمدارس.

١١-٢-٥ تتم المحافظة على التواصل مع الخريجين بشكل منتظم، وعلى إطلاعهم على تطورات البرنامج، ودعوتهم للمشاركة في الأنشطة، وتشجيعهم على تقديم الدعم المالي وغيره من أشكال الدعم للمبادرات الجديدة.

١١-٢-٦ تتم الاستفادة من الفرص المتاحة لطلب الدعم المالي من الأفراد أو من منظمات المجتمع لأغراض البحث العلمي وغير ذلك من عمليات التطوير.

١١-٢-٧ يتم الاحتفاظ بسجلات خدمة المجتمع التي يقوم بها الأفراد والمراكز أو المنظمات التابعة للقسم، وتقدم بانتظام لتسجيلها في قاعدة بيانات مركزية داخل المؤسسة.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على أدلة عن جودة العلاقات مع المجتمع من خلال الوثائق التي تصف سياسات المؤسسة التعليمية نحو خدمة المجتمع، ومن محكات تقويم أداء هيئة التدريس وترقيتهم والتي تتضمن الإسهامات في خدمة المجتمع، ومن الإرشادات التوجيهية والإجراءات المتعلقة بالتصريحات المقدمة لوسائل الإعلام المحلية، وغير ذلك من التعليقات التي تقدم للجمهور باسم المؤسسة. و يمكن الحصول على معلومات مفيدة من التقارير الخاصة بعلاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع التي تشمل قضايا أو مواضيع مثل البيانات حول استخدام أفراد المجتمع لمرافق المؤسسة، ومشاركة هيئة التدريس في لجان المجتمع المختلفة أو في مشروعات التطوير، والتفاعل مع المدارس وغيرها من الهيئات والمؤسسات. وينبغي توثيق جميع أنشطة خدمات المجتمع، بما في ذلك الدورات الرسمية والخدمات الأخرى التي تقدمها الأقسام أو يقدمها الأفراد المنتمون للمؤسسة، كما ينبغي كتابة تقارير عنها بحيث يمكن حفظ سجلاتها في نظام مركزي للمعلومات. كما يمكن الحصول على آراء المجتمع حول جودة المؤسسة ومكانتها بوصفها جزءا يحظى بالتقدير من المجتمع من خلال استطلاعات الرأي.

ويشتمل العديد من أشكال هذه الأدلة والبراهين على التقديرات الرقمية التي يمكن أن تُستخدم مباشرة كمؤشرات للأداء. ومع ذلك، في هذا الجانب خاصة، فإن كلاً من رسالة المؤسسة التعليمية وطبيعة المجتمع الذي تعمل داخله تعد مهمة في تحديد أوجه الأداء التي يجب أن تراقب عن كثب.