



دليل ضمان الجودة

9-2016

نسخة أولية

عمادة التطوير والجودة

الجزء الثاني

معايير ضمان الجودة

الجزء الثاني: معايير ضمان الجودة

معايير الجودة تضم: التخطيط الاستراتيجي ، الحوكمة ، البرامج الأكاديمية ، البحث العلمي والإيفاد والإبداعات ، المصادر المالية والمادية والبشرية ، الخدمات الطلابية ، خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية ، ضمان الجودة .

1-2 المعيار الأول: التخطيط الاستراتيجي

أحد أهم وظائف الإدارة في مؤسسات التعليم العالي وتضم:

- الرؤية ، والرسالة ، والأهداف
- الخطة الاستراتيجية

المطلوب

- وجود رؤية واضحة ووجود رسالة واضحة وواقعية.
- وجود أهداف محدثة وقابلة للقياس.
- وجود خطة عمل سنوية وخطة تنفيذية واقعية متصلة بالرسالة والأهداف.
- مشاركة كافة أعضاء الكلية (أو الدائرة) في اعداد خطة العمل.
- مشاركة المستفيدين (أعضاء الكلية أو الدائرة، الطلبة والخريجين ، وأفراد من المجتمع المحلي) في اعداد الأهداف.

الأدلة

- نشر الرؤية والرسالة والأهداف على الموقع الالكتروني وعبر كتيبات الكلية (أو الدائرة).
- تحديد مواطن القوة والضعف في بداية كل عام دراسي.
- توفر خطة عمل سنوية تضم خطة تنفيذية وأهداف واضحة قابلة للقياس.
- توافق وانسجام خطة العمل مع رؤية وأهداف القسم.
- توفر تقارير سنوية بخصوص أداء الكلية (أو الدائرة) مبنية على خطة العمل.
- توفر خطط للتطوير والتحسين مبنية على المراجعة والمقارنة والتقييم.
- محاضر الاجتماعات، والآليات، والوسائل المتعلقة بصياغة ومتابعة تنفيذ خطة العمل.
- محاضر الاجتماعات والدراسات التي تم اتباعها من أجل اعداد (أو مراجعة) الرؤية والرسالة

2-2 المعيار الثاني: الحوكمة

مجموعة القوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي تساعد في اتخاذ القرارات وتحديد الأدوار الواضحة والمحددة للعاملين في الكلية (أو الدائرة) على أساس عالٍ من الشفافية والرقابة وتضم :

- القيادة والإدارة
- التشريعات والإجراءات
- النزاهة

المطلوب

- وجود هيكل إداري واضح للكلية (أو الدائرة).
- وجود قيادة ذات سلطة كافية لضمان نجاح الكلية (أو الدائرة).
- وجود قيادة مرنة تستشير أعضاء الكلية (أو الدائرة) عند اتخاذ القرارات.
- الالتزام بتشريعات الجامعة.
- الالتزام بإجراءات الجامعة والكلية.
- الالتزام بالممارسات الأخلاقية بما يضمن الشفافية والعدالة.

الأدلة

- توفر هياكل تنظيمية واضحة تغطي المجالين الأكاديمي والإداري على الموقع الإلكتروني.
- توفر ملفات الوصف الوظيفي لكافة العاملين في الكلية (أو الدائرة).
- وصف لمهام كافة اللجان المعنية في الكلية (أو الدائرة).
- توفر أسماء أعضاء المجالس واللجان على الموقع الإلكتروني.
- الكتيبات الخاصة بتشريعات الجامعة (القوانين والأنظمة والتعليمات)
- الكتيبات الخاصة بالإجراءات المتبعة في الكلية (أو الدائرة).
- محاضر لاجتماعات الأقسام والكلية واللجان.
- توفر معايير وإجراءات واضحة لتقييم الأداء والمساءلة.
- تقارير سنوية حول أداء أعضاء الكلية (أو الدائرة).
- ملفات بخصوص المساءلة ومتابعة حالات التظلم.
- ملفات التعيين.
- ملفات الإيفاد والابتعاث.

3-2 المعيار الثالث: البرامج الأكاديمية

من أهم المعايير التي يتم فيها قياس جودة الأقسام والكليات حيث أنها تعني بمخرجات التعلم التي تشكل أساس هام من رسالة الجامعة ويضم المعيار:

- مخرجات التعلم.
- الخطط الدراسية.
- تقويم أداء الطلبة.

المطلوب

- وجود مخرجات تعلم واضحة وقابلة للقياس (وذلك لكل برنامج أكاديمي في الكلية).
- استخدام اجراءات مناسبة لتقويم البرامج وتحليل مخرجات التعلم.
- وجود خطط تطوير مستمرة.
- وجود اجراءات واضحة لاستحداث وتطوير البرامج.

الأدلة

- توفر مخرجات تعلم واضحة وقابلة للقياس ملائمة للمتطلبات والوطنية والمعايير العالمية.
- ملفات المساقات (تضم وصف المادة والامتحانات والوظائف والمشاريع وتوزيع العلامات)
- سياسات واجراءات واضحة لاعتماد العلامات.
- استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة والخريجين بخصوص المخرجات التعليمية.
- استبانات الطلبة حول تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.
- توفر الخطط الدراسية (وأهدافها) على الموقع الالكتروني وفي كتيبات القسم.
- توفر مصفوفة الارتباط بين أهداف المساقات ومخرجات التعلم.
- دراسات سوق العمل لتحليل انسجام الخطة وأهدافها.
- مقارنة مرجعية محلية وعالمية للخطط الدراسية.
- توفر كتيب القسم (يضم معلومات عن أعضاء القسم والخطة الدراسية ووصف المواد).
- تعليمات واضحة لاستحداث وتطوير الخطط الدراسية وتوفير شواهد على إتباعها.
- توفر وصف دقيق لكافة المساقات Course Syllabus مستحدث وحسب نموذج معتمد.
- وجود تنوع في أدوات تقويم الطلبة لتشمل المعرفة والفهم والتحليل والتركيب.
- تعليمات وإجراءات الاختبارات وتوزيع العلامات.
- احصائيات لنتائج الطلبة في المواد وتحليلها.
- محاضر القسم والكلية الخاصة في تقييم أداء الطلبة وطرح خطط تحسين.
- تحليل نتائج امتحان الكفاءة.

4-2 المعيار الرابع: البحث العلمي والإيفاد والإبداعات

يعتبر هذا المعيار أساس تطور المؤسسة وتميزها حيث أن البحث العلمي هو النشاط الذي يبني المعرفة لمواكبة متطلبات العصر. ويضم هذا المعيار:

- البحث العلمي.
- الإيفاد.
- الإبداع.

المطلوب

- وجود خطة بحث سنوية.
- تطوير البحث العلمي بما يخدم البرنامج.
- وجود الدعم المالي للبحث العلمي.
- المشاركة الفاعلة في المؤتمرات العلمية.
- النشر في مجلات عالمية محكمة.
- سياسات واجراءات واضحة ومطبقة لإيفاد.

الأدلة

- خطة البحث العلمي السنوية للكلية وملاءمتها مع رسالة ورؤية الجامعة.
- تشكيل فرق بحثية وتوضيح مجالات أبحاثهم.
- إحصاءات سنوية حول مشاريع الأبحاث المدعومة ومقدار الإنفاق عليها.
- إحصاءات سنوية حول عدد ومستوى البحوث المنشورة في المجلات والمؤتمرات.
- معلومات إحصائية بخصوص الكلية من مراجع عالمية مثل SCOPUS.
- تسجيل الأبحاث ببوابة البحث العلمي للجامعة.
- نماذج من بحوث وكتب أعضاء هيئة التدريس المنشورة.
- معلومات بخصوص المؤتمرات والندوات والورش العلمية التي تعقدها الكلية سنوياً.
- الاتفاقيات الموقعة مع المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث داخل الأردن وخارجه.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية.
- خطة الإيفاد السنوية.
- المعايير والنماذج المستخدمة في عملية الإيفاد وأدلة على تطبيقها.
- آليات متابعة الموفدين وتقييم أدائهم.
- إحصاءات سنوية حول عدد الموفدين وتخصصاتهم الدقيقة والجامعات التي يدرسون فيها.
- إحصاءات حول براءات الاختراع المسجلة أو الإبداعات الموثقة أو المنشورة سنوياً.
- إحصاءات سنوية حول المشاريع الريادية.
- آليات متابعة تنفيذ وتقييم الإبداعات بكافة أنواعها.

5-2 المعيار الخامس: المصادر المالية والمادية والبشرية

يعتبر هذا المعيار البيئة الحاضنة من حيث توفير المصادر المطلوبة لتحقيق رسالة الجامعة وأهدافها التعليمية والبحثية والخدمية. ويضم هذا المعيار:

- المصادر المالية
- المصادر المادية
- المصادر البشرية

المطلوب

- وجود التخطيط المالي والموازنة المناسبة للاستدامة والتطوير.
- وجود المباني والقاعات والمكاتب والمختبرات المناسبة.
- وجود العدد الكافي من الكوادر التدريسية والإدارية ذات الكفاءة العالية.

الأدلة

- سجلات التخطيط المالي والموازنة.
- شواهد التخصيص المالي والصرف لبنود الموازنة.
- ميزانية الكلية (أو الدائرة) لعدة سنوات سابقة.
- القاعات الدراسية وتجهيزاتها.
- المختبرات والتجهيزات البحثية المتخصصة.
- نماذج طلبات الصيانة وسجلاتها.
- إحصاءات بأعداد أعضاء هيئة التدريس ورتبهم العلمية وتخصصاتهم.
- الوثائق التي تبين سياسات الاستقطاب والتعيين.
- سجلات الورش التدريبية لتطوير الكوادر البشرية.

2-6 المعيار السادس: الطلبة

يشمل معيار الطلبة كافة السياسات والإجراءات المتعلقة بقبول وتسجيل وتخريج الطلبة وتوفير الخدمات اللازمة لتسهيل النجاح العلمي للطلبة . وضم المعيار ما يلي:

- سياسات القبول والانتقال.
- الارشاد الاكاديمي والخدمات الطلابية.
- متطلبات التخرج.
- متابعة الخريجين.

المطلوب

- وجود سياسات واضحة بخصوص قبول وتخرج الطلبة.
- وجود نظام ارشاد أكاديمي فعال.
- وجود النشاطات اللامنهجية الملائمة.
- وجود قواعد بيانات للخريجين.

الأدلة

- توفر دليل الطالب مطبوع ومحدث على الموقع الالكتروني.
- منشورات البرنامج ذات الصلة بالطلبة.
- توفر تعليمات وإجراءات القبول على الموقع الالكتروني.
- ملفات قبول وتخرج وانتقال الطلبة.
- أسس معادلة المواد ونماذج معادلة المواد للطلبة.
- وثائق متطلبات التخرج.
- وثائق اليات تدريب الطلبة.
- تعليمات واجراءات الارشاد الاكاديمي للطلبة.
- شواهد على أنشطة التوجيه والإرشاد الطلابي.
- شواهد على توفر الساعات المكتبية.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية بالتوجيه والإرشاد الطلابي.
- النماذج المستخدمة في التوجيه والإرشاد الطلابي.
- شواهد على نشاطات الطلبة اللامنهجية.
- الإحصاءات السنوية بعدد الطلبة والخريجين.
- نماذج من البيانات المتعلقة بالطلبة الخريجين.
- معلومات واستبانات خاصة بدراسة الواقع الوظيفي للخريجين.
- استطلاعات الرأي الموجهة للخريجين وأرباب العمل.

7-2 المعيار السابع: التفاعل مع المجتمع والعلاقات الوطنية والدولية

تعتبر خدمة المجتمع المحلي وتوثيق العلاقات مع المؤسسات الوطنية والمحلية في مجال التعليم والبحث ركن أساسي من أهداف المؤسسة. ويضم المعيار ما يلي:

- خدمة المجتمع.
- العلاقات على المستوى الوطني والدولي.

المطلوب

- التزام واضح بدعم المجتمع المحلي.
- بناء علاقات وطنية ودولية لرفع مستوى التعليم والبحث في الجامعة.

الأدلة

- الوثائق التي تبين السياسات والخطط والإجراءات المتعلقة بالمجتمع المحلي.
- إحصاءات سنوية بأعداد الدراسات والمشاريع والبحوث المتعلقة بالمجتمع المحلي.
- إحصاءات بأعداد أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة الذين شاركوا في فعاليات خدمة المجتمع .
- آليات وقرارات اختيار أعضاء المجتمع المحلي في المجالس واللجان.
- إحصاءات بمحاضرات التوعية والدورات التدريبية المتعلقة بخدمة المجتمع المحلي.
- تقارير التعاون مع الشركات المحلية.
- الوثائق التي تبين السياسات والخطط المرتبطة بالتعاون الوطني والدولي.
- نماذج من مذكرات التفاهم والاتفاقيات الموقعة وشواهد على تفعيلها.
- إحصاءات بالمشاريع والدورات التدريبية والمؤتمرات وورش العمل المشتركة مع مؤسسات وطنية أو دولية.

8-2 المعيار الثامن: ضمان الجودة

يعتبر معيار ضمان الجودة أساس للمحافظة على برامج مميزة وذلك بالالتزام بمفاهيم متقدمة لضمان الجودة والتطوير المستمر من خلال تحليل النتائج والتغذية الراجعة. ويضم هذا المعيار:

- الالتزام بتحسين الجودة.
- إدارة عمليات الجودة.
- استخدام مؤشرات الأداء والمعايير المرجعية.

المطلوب

- دعم القيادة وإشراك الجميع في عمليات الجودة.
- استخدام عمليات الجودة للتخطيط الاستراتيجي.
- تحليل معلومات الجودة واستخدامها للتطوير.

الأدلة

- تشكيل اللجان المعنية بضمان الجودة ومحاضر اجتماعاتها.
- محاضر اجتماعات الكلية والأقسام تبين مناقشة أمور الجودة.
- شواهد التزام الكلية بدليل ضمان الجودة في المؤسسة.
- تحديد مؤشرات أداء الكلية (والأقسام) أو الوحدات الإدارية.
- التقارير الدورية بخصوص تقييم أداء الكليات (والأقسام) أو الوحدات الإدارية.
- الدراسات المتعلقة بالمقارنات المرجعية لمخرجات التعلم في الكلية (والأقسام).
- استطلاعات آراء الطلبة وأعضاء الهيئة والخريجين وأرباب العمل بخصوص أداء الكلية.
- تحليل معلومات ونتائج الجودة ووضع خطط تحسين.
- توفر التقييم الذاتي للكلية.