



جَامِعَةُ الْعُلُومِ وَالتَّكْنُولُوجِيَا

دليل ضمان الجودة الأكاديمية

Academic Quality Assurance manual (AQAM)

إعداد

أ. د. نعمان قائد النجار

مدرب وخبير في الجودة الأكاديمية

مراجعة

أ. د. عبداللطيف مصلح

أستاذ الجودة في الجامعة



صنعا 2022

الفهرس

الصفحة	المحتويات
4	المقدمة.
5	كلمة العمادة
6	لمحة عن نشأة الجودة في الجامعة
7	الفصل الأول: الجانب التنظيمي والمؤسسي لعمادة التطوير وضمان الجودة
8	1-1. المتطلبات المؤسسية والتنظيمية
	1.1-1. رسالة وأهداف عمادة التطوير وضمان الجودة
9	1.2-1. الهيكل التنظيمي لعمادة التطوير وضمان الجودة
	1.3-1. الوحدات الإدارية في العمادة .
10	1.4-1. المهام والصلاحيات
14	1.5-1. اللجان والمجالس
18	2-1. مقومات نجاح ضمان الجودة والتطوير
	2- الفصل الثاني: آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي
23	1-2. أهداف آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي
24	2-2. متطلبات نجاح آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي
24	3-2. محاور آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي
26	3.1-2. المحور الأول - التقييمات والاستبانات الدورية
28	3.2-2. المحور الثاني - التقييمات والتقارير السنوية
34	3.3-2. المحور الثالث - التقييمات المنتظمة
35	4-2. نتائج تطبيق آلية (MQAAP)
35	1. آليات التحسين المستمر والمراجعة الدورية للبرنامج
40	2. تطوير البرنامج- Program development
42	5-2. معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي
	الفصل الثالث: ضمان جودة عمليات التعليم والتعلم والتقييم
43	3- - آلية ضمان الجودة في عمليات التعليم والتعلم والتقييم
44	1-3. تحقيق مؤشرات ضمان الجودة أثناء تصميم البرنامج الأكاديمي
45	2-3. تحقيق مؤشرات ضمان الجودة أثناء تنفيذ البرنامج الأكاديمي
53	3-3. إجراءات إضافية مساندة لضمان جودة عملية التعليم والتعلم والتقييم
55	4-3. التحسين والتطوير الدوري بناء على نتائج المراحل والإجراءات السابقة
56	تعريف المصطلحات الواردة في الدليل
60	المراجع
61	قائمة الملاحق

المقدمة

بدأت الجامعة منذ وقت طويل في تطبيق مفاهيم الجودة وحيث تم إعداد وتهيئة كل المتطلبات الإدارية والتنظيمية لإدارة ضمان الجودة حتى تحولت إلى عمادة التطوير وضمان الجودة لها فروعها في الكليات والفروع ولديها الكادر والأدبيات المساعدة على تنفيذ مهامها من الأنظمة والأدلة والنماذج وكما أن للجامعة نظام داخلي للجودة يتضمن العديد من الإجراءات والأدوات التي تشمل المدخلات والعمليات والمخرجات منذ 2003.

واستكمالاً لمقومات الجودة في الجامعة كان لا بد من تطوير وتوفير آليات ووسائل حديثة لضمان تنفيذ وتقويم إجراءات جودة العمليات الإدارية، والتعليمية والذي يعد حالياً مطلباً أساسياً وفقاً للمعايير التي تتطلبها هيئات الاعتماد الأكاديمي، وبناءً على هذه الأسس يأتي هذا الدليل الذي يوضح طرق وآليات متابعة تحقيق وتأكد الجودة، مراقبتها في عملية التعليم والتعلم والممارسات الإدارية، والأكاديمية المتصلة بها، وما يتعلق بالخدمة المجتمعية، وذلك لضمان إعطاء انطباع وصورة مشرفة لبرامج الجامعة داخلياً وخارجياً.

وقد شمل الفصل الأول من هذا الدليل توضيحاً للمتطلبات الإدارية والتنظيمية لعمادة التطوير وضمان الجودة من أهداف ومهام وصلاحيات وكذلك الهيكل والوحدات واللجان التي تضمن التطوير والتحسين والمراقبة والمتابعة لأداء البرنامج. كما احتوى **الفصل** على مقومات نجاح ضمان الجودة والتطوير من خطط وآليات ومعايير ونماذج وأدلة.

احتوى **الفصل الثاني** على آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي والمكونة من ثلاثة محاور أساسية، حيث قسمت مكونات هذه المحاور على أساس نوع النشاط ووقته وعلاقته بالتطوير الكلي والجزئي للبرنامج ومكوناته. كما اشتمل **الفصل** على أهم نتائج تطبيق آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي. بينما احتوى **الفصل الثالث** على آليات مفصلة لضمان جودة عمليات التعليم والتعلم والتقييم. وقد تم الإشارة إلى معايير الاعتماد الأكاديمي في **الفصل الرابع**، كون تحقق هذه المعايير في مؤسسات التعليم العالي عامل من العوامل المهمة في ضمان جودة البرامج الأكاديمية. وختم هذا النظام بتعريف لبعض المصطلحات الواردة فيه أو ذات العلاقة.

كلمة العمادة

الجودة عمل ضروري ومستمر ومطلب أساس يتمثل في العمل بكفاءة وفعالية مع متغيرات العصر والتطور المتسارع، فيجب تكريس الجهود والطاقات لتطوير ممارسات وأنشطة الجودة من قبل الوحدات الإدارية في المؤسسة التعليمية وذلك وفقا معايير قياسية، وتحقيقاً للتحسين المستمر وهذا كله بهدف تقديم خدمة تعليمية أرقى، ورفع مستوى الخريج بشكل يواكب التطور المعرفي السريع.

وعليه يطرح هذا الدليل من باب تطوير النظام الداخلي للجودة وكذلك تجويد الممارسات في العملية التعليمية عن طريق المتابعة والتقييم والتفويض المستمر من المستفيدين، ويقدم هذا الدليل أفضل ممارسات الجودة والتطوير في التعليم الجامعي لتحقيق مستويات أعلى في تطوير التعليم الجامعي بما يضمن اعتماد البرامج الأكاديمية وتحقيق السمعة التنافسية الأفضل وتحقيقاً لرؤية ورسالة الجامعة في الريادة محليا وإقليميا وتميزها عالميا.

لمحة عن نشأة الجودة في الجامعة

تم تأسيس وحدة خاصة بالجودة وبمسمى "وحدة ضبط الجودة" في شهر إبريل عام 2000م، وفي عام 2002م تم إنشاء ثلاثة فروع تابعة لها في كليات الجامعة (كلية العلوم الطبية، كلية العلوم والهندسة، كلية العلوم الإدارية والإنسانية) ثم توسعت أعمال الجودة فأصبحت إدارة تحت مسمى " إدارة ضمان الجودة والتطوير" ليصبح للإدارة وحدة في كل كلية في الجامعة ومرافقها الإدارية.

وتعبيراً عن الاهتمام بالجودة كأسبقية تنافسية ضمن أولويات رئاسة الجامعة فقد تم تشكيل مجلس أعلى للجودة في الجامعة في شهر يناير 2004م برئاسة رئيس الجامعة وعضوية عمداء الكليات وفرع الطالبات وعدد من المختصين. وفي شهر فبراير من العام 2010م تم تغيير الهيكل في إدارة ضمان الجودة والتطوير ليشمل أربعة أقسام وهي (وحدة الاعتماد – وحدة الترجمة – وحدة التدقيق الداخلي – وحدة الإحصاء والمعلومات). وبناءً على المتغيرات وتأسيس مجلس الاعتماد الأكاديمي اليمني في 2013م تم تغيير مسمى الإدارة إلى "إدارة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي"، ثم تحويلها إلى عمادة بحسب معايير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي "عمادة التطوير وضمان الجودة" في 19 يوليو 2020م.

الفصل الأول

الجانب التنظيمي والمؤسسي

لعمادة الجودة

1- الفصل الأول: الجانب التنظيمي والمؤسسي لعمادة الجودة**1.1- المتطلبات المؤسسية والتنظيمية****1.1-1. رسالة وأهداف عمادة التطوير وضمان الجودة****• الرؤية:**

الريادة المحلية والتميز الإقليمي في مجال جودة التعليم العالي.

• الرسالة:

تسعى عمادة التطوير وضمان الجودة في جامعة العلوم والتكنولوجيا إلى التحسين

المستمر لمستوى الجودة في برامج الجامعة الأكاديمية وخدماتها المساندة، ووحداتها

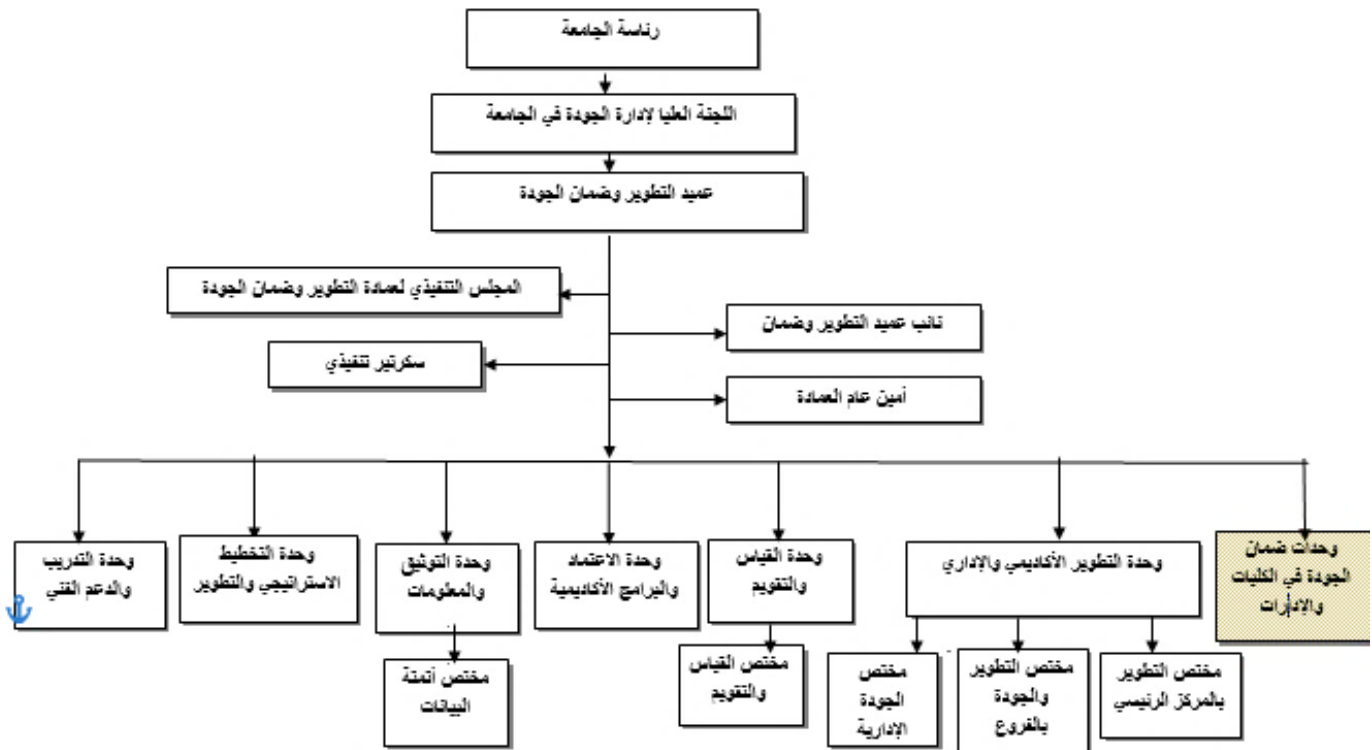
الإدارية وفقاً لمعايير الجودة التعليمية الشاملة محلياً وإقليمياً ودولياً.

• الأهداف:

1. تطوير نظام الجودة على مستوى الجامعة.
2. تعزيز ثقافة الجودة في الجامعة.
3. الحصول على الاعتماد الأكاديمي والمؤسسي من الجهات ذات العلاقة.
4. تقديم الدعم والتدريب والاستشارات لمختلف وحدات الجامعة ومنتسبيها، بما يخص الجودة.
5. إقامة علاقات مهنية وشراكات مجتمعية بين الجامعة والمؤسسات الأخرى المتميزة في نظم الجودة.

1.2-1. الهيكل التنظيمي لعمادة التطوير وضمان الجودة

يوضح الشكل (1-1) أن أعمال ومهام عمادة التطوير وضمان الجودة تبدأ من رئاسة الجامعة، وهذا الهيكل يوضح المسؤوليات بحسب المستوى والموقع الوظيفي وكذلك يلزم القيادات العليا بالتعاون مع العمادة لتنفيذ رسالتها وأهدافها.



الشكل (1-1)- الهيكل التنظيمي لعمادة التطوير وضمان الجودة

1.3-1. الوحدات الإدارية في عمادة التطوير وضمان الجودة

• الوحدات والأقسام في العمادة

تحتوي العمادة عدد من الوحدات المساندة التي تتولى تنفيذ المهام اللازمة لتحقيق أهداف العمادة في حدود اختصاصاتها المحددة والمنصوص عليها في اللائحة التنظيمية للعمادة لكل وحدة وبحسب الشكل (1-1)، والوحدات هي:

1. وحدة التخطيط الاستراتيجي
2. وحدة القياس والتقويم
3. وحدة الاعتماد والبرامج الأكاديمية
4. وحدة التطوير الأكاديمي والإداري
5. وحدة التوثيق والمعلومات
6. وحدة التدريب والدعم الفني

7. وحدات التطوير وضمان الجودة في الكليات والفروع

• الوحدات في الكليات والفروع

يتم تعيين مسئول التطوير وضمان الجودة في الكلية / الفرع بناءً على التنسيق بين العمادة وعميد الكلية المعنية والفروع ويصدر قرار بذلك من قبل رئاسة الجامعة على أن تتوفر في المرشح المواصفات المنصوص عليها في هذا النظام، كما يقوم مسئول التطوير وضمان الجودة في الكلية أو الفرع بالمهام المنصوص عليها بحسب اللائحة التنظيمية لعمادة التطوير وضمان الجودة.

1.4-1 . المهام والصلاحيات

أ- مهام ومسئوليات عمادة التطوير وضمان الجودة- تتولى العمادة المهام والمسئوليات التالية:

- نشر ثقافة الجودة والاعتماد لجميع منتسبي الجامعة.
- استكمال الطلبات الخاصة بالاعتماد الأكاديمي والمؤسسي الداخلي والخارجي.
- المساهمة في تطوير منظومة التعليم في الجامعة، وفق معايير معتمدة محلياً ودولياً.
- التقييم المستمر للأداء في كافة الجوانب ومتابعة عمليات تحسين الجودة.
- تأسيس قاعدة بيانات شاملة ومتكاملة للجامعة.
- إعداد وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للجامعة.
- تزويد متخذي القرار بوثائق ومعلومات من شأنها الإسهام في اتخاذ القرارات المناسبة للتحسين المستمر.
- مساعدة كليات الجامعة في استيفاء متطلبات مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة.
- إجراء البحوث ذات العلاقة بضمان الجودة والاعتماد.
- تكوين علاقة مع المؤسسات والهيئات والمنظمات المحلية والعربية والدولية المعنية بالجودة.
- تحسين مخرجات التعلم ودعم قدراتها التنافسية.
- زيادة ثقة المجتمع المحلي والإقليمي والدولي في مخرجات الجامعة.
- الإسهام في تحقيق النمو المهني المستمر لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والإداريين في الجامعة.
- إعداد التقارير السنوية عن قضايا التطوير وضمان الجودة بالجامعة ومدى التطور والتحسين في الأداء الأكاديمي والإداري.

- تدريب الأكاديميين وتطوير قدراتهم المهنية وفق أسس علمية.
- تمثيل الجامعة في المؤتمرات والندوات ذات الطبيعة المتعلقة بالتطوير والجودة والاعتماد الأكاديمي.
- وضع معايير ومؤشرات الأداء الأكاديمي والإداري ومتابعة تنفيذها من قبل الكليات ووحدات الجامعة المختلفة.

ب- مهام وصلاحيات العميد:

- الموقع الوظيفي كعميد لعمادة التطوير وضمان الجودة يلزم الإدارات العليا في الجامعة عمل ما يأتي:
- منح صلاحيات للعميد تمكنه من أداء عمله بإتقان، ويكون هو مسؤولاً عن أنشطة الجودة أمام الإدارة العليا في الجامعة.
- تعيين نائب للعميد من أعضاء هيئة التدريس يراعى في اختياره ما يراعى في العميد.
- وبحسب اللائحة التنظيمية لعمادة التطوير وضمان الجودة، فإن مهام العميد هي:
 1. رئاسة المجلس التنفيذي لعمادة التطوير وضمان الجودة واللجان التابعة له.
 2. تمثيل العمادة في جميع المجالس والمؤتمرات والندوات وورش العمل الخاصة بالتطوير وضمان الجودة داخل الجامعة وخارجها.
 3. دعوة المجلس التنفيذي لعمادة التطوير وضمان الجودة واللجان التابعة له للاجتماع متى اقتضت الحاجة وعرض ما يراه مناسباً من موضوعات في إطار تخصص العمادة.
 4. إدارة الشؤون العلمية والمالية والإدارية بما يكفل تحقيق رؤية ورسالة وأهداف العمادة.
 5. الإشراف على إعداد الخطط التنفيذية ومدى تنفيذها في مختلف الكليات والوحدات في الجامعة.
 6. إعداد الخطة التنفيذية وموازنة العمادة واعتمادها من رئيس الجامعة، ورفع تقرير سنوي لرئاسة الجامعة واللجنة العليا.
 7. الإشراف على أعمال رؤساء الوحدات في العمادة واللجان التابعة لها.
 8. الإشراف على سير عملية التقييم الأكاديمي في الجامعة ورفع تقرير عن ذلك إلى رئيس الجامعة.

9. الإشراف على تصميم وتنفيذ الدورات والبرامج التدريبية للأكاديميين والبرامج الأكاديمية وفقاً لاحتياجات الجامعة والمجتمع المحلي والخارجي.
10. الإشراف على عملية توثيق المعلومات وأتمتها.
11. الإشراف على تطوير الأداء من خلال تطوير الأدوات والمعايير الخاصة بضمان الجودة.
12. ترشيح نائب واحد للعميد وأمين عام العمادة ورؤساء الوحدات في العمادة والرفع بذلك إلى رئيس الجامعة.
13. التنسيق مع عمداء الكليات بخصوص اقتراح مسؤولي وحدات ضمان الجودة في الكليات ومتابعة أعمالهم على ضوء المهام والاختصاصات المحددة باللائحة والخطط المقدمة من مسؤولي الوحدات في الكليات.
14. اقتراح جوائز وحوافز التميز في مجال تحسين الجودة.
15. مساعدة رئيس الجامعة في المهام المكلف بها، لا سيما الأمور ذات العلاقة بالتطوير وضمان الجودة.
16. الاستعانة بمن يرى من خبراء ولجان لإنجاز المهام الموكلة للعمادة.
17. تنفيذ أي مهام أخرى نص عليها قانون التعليم العالي وقانون الجامعات الأهلية ولائحته التنفيذية.

ت- مهام وحدة الجودة في الكلية /الفرع

تتولى وحدة الجودة في الكلية /الفرع إدارة التطوير وضمان الجودة في الأقسام العلمية، ومتابعة وتنفيذ المهام وإجراءات التقويم، وتوفير متطلبات الاعتماد الأكاديمي، وتطوير مستوى الأداء في كافة الجوانب، ونشر ثقافة الجودة على مستوى الكلية، وتتمثل مهام هذه الوحدة، واختصاصاتها فيما يلي:

- 1- المساهمة والإشراف في المراجعة الدورية للبرامج.
- 2- الإشراف على عمليات التطوير لتصنيف البرامج، ومدى ملاءمته لمخرجات التعلم ذات العلاقة في التخصص.
- 3- المساهمة في ورش صياغة مخرجات التعلم للبرنامج.

- 4- قياس مؤشرات الأداء الرئيسة ذات العلاقة بالكلية، والمساهمة في تحليل النتائج، وصياغة خطط التحسين، ومتابعة مدى تنفيذها.
- 5- إعداد التقرير السنوي للكلية فيما يخص التطوير وضمان الجودة.
- 6- متابعة إعداد دراسات التقويم الذاتي من خلال تشكيل فرق عمل من أعضاء هيئة التدريس.
- 7- إعداد الخطط التشغيلية الخاصة بالجودة في الكلية.
- 8- متابعة تطبيق نظام متابعة ومراقبة ضمان جودة العملية التعليمية.
- 9- متابعة تنفيذ خطط الأقسام العلمية.
- 10- توفير الدعم والمساندة للعاملين في الجودة.

1.5-1. . اللجان والمجالس الخاصة بالعمادة

❖ المجلس التنفيذي لعمادة التطوير وضمان الجودة

يعمل المجلس التنفيذي للعمادة وفقاً للمهام والاختصاصات المنصوص عليها في اللائحة التنظيمية لعمادة

التطوير وضمان الجودة، ويتكون مجلس التطوير وضمان الجودة على النحو الآتي:

1. عميد التطوير وضمان الجودة رئيساً
2. نائب عميد التطوير وضمان الجودة نائباً
3. أمين عام العمادة عضواً
4. مسؤولي وحدات ضمان الجودة في الكليات أعضاء
5. رؤساء الوحدات الداخلية للعمادة أعضاء
6. سكرتير إدارة ضمان الجودة والاعتماد

❖ لجنة الجودة في الكلية/ الفرع

تشكل لجنة على مستوى الكلية /الفرع بقرار من رئاسة الجامعة وتكون برئاسة عميد الكلية/ مدير الفرع

ويكون مسئول التطوير وضمان الجودة نائباً لرئيس اللجنة بالإضافة إلى الآتي:

- رؤساء الأقسام العلمية

- مسؤولي البرامج

- مسؤولي الجودة في الأقسام العلمية

❖ مهام لجنة الجودة على مستوى الكلية - هي نفسها المهام التي تناقش وتقر في مجلس الكلية وذات

العلاقة بأعمال الجودة، كون لجنة الجودة جزء من مجلس الكلية إن لم تكن نفسها وهذه المهام على

النحو الآتي:

- إعداد الخطة السنوية الكلية للجودة بالاتساق مع خطة عمادة التطوير والخطة التنفيذية

للجامعة.

- متابعة تطبيق التطوير الدوري على مستوى البرنامج بناءً على توصيات تقارير العام

السابق.

• دراسة واعتماد تقارير لجان متابعة البرامج ورفعها سنوياً من خلال مجلس الكلية إلى الجهات العليا.

• الإشراف على عملية المراجعة الدورية للبرامج ورفع التقارير إلى الجهات العليا.

• متابعة تنفيذ ضمان الجودة في عمليات التعليم والتعلم والتقييم.

• متابعة ترشيح لجان التطوير والتوصيف والمتابعة واعتمادها ورفع إلى الجهات العليا.

• الإشراف والمتابعة لعمليات ضمان الجودة القبلية والبعدية للامتحانات.

• الإشراف والمتابعة لكل الأعمال المتعلقة بالجودة.

❖ لجنة الجودة في القسم العلمي - يتم تشكيل اللجنة في القسم من:

- رئيس القسم
- مسؤول البرنامج
- منسق الجودة في القسم /مسؤول لجنة متابعة البرنامج
- بالإضافة إلى من يراه رئيس القسم

❖ مهام لجنة الجودة على مستوى القسم على النحو الآتي:

- عكس السياسات العامة لعمادة التطوير وضمان الجودة في القسم والإشراف على تنفيذها.
- دعم الجهود المبذولة لتطبيق الجودة في القسم والتعاون مع الجهات الخارجية ذات العلاقة.
- مواءمة خطط القسم مع خطط العمادة والعمل على تطبيقها.
- تشجيع التميز على مستوى البرنامج والأفراد في تطبيق الجودة واقتراح المكافأة للمتميزين بالقسم.
- إقرار التقرير السنوي للجودة بالقسم.
- ترسيخ مفهوم الجودة ونشر ثقافتها على مستوى القسم.
- متابعة نتائج تقويم الأداء في القسم.
- متابعة عمليات تنفيذ خطط التقويم والاعتماد الأكاديمي ببرامج القسم.
- تحديد الاحتياجات التدريبية التخصصية لأعضاء هيئة التدريس والتنسيق مع الكلية وعمادة التطوير في تنفيذها.

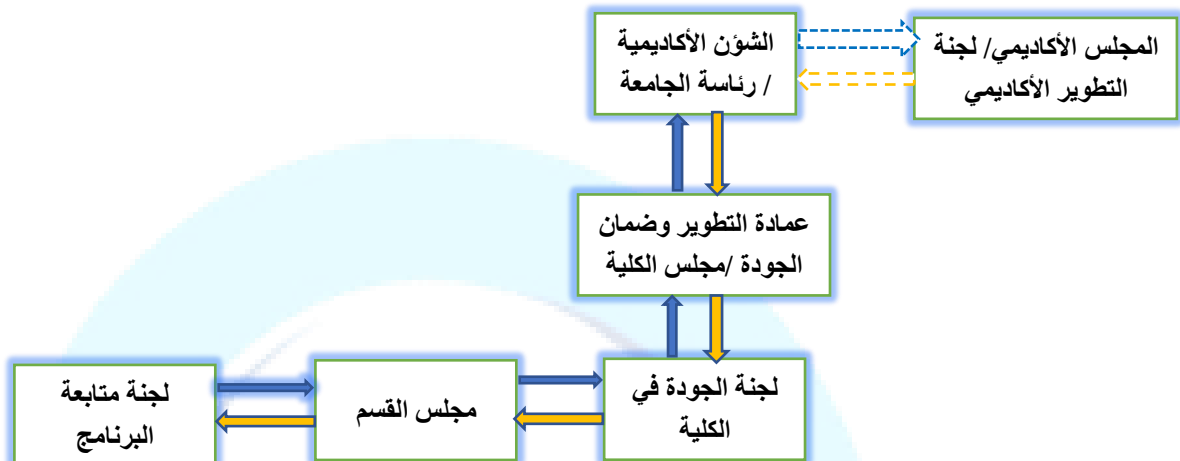
- تشجيع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في حضور الدورات والبرامج التدريبية وورش العمل.

- تنفيذ ما يحال إليها من مواضيع ذات اختصاص بالتطوير والجودة.

❖ **لجنة البرنامج/ لجنة متابعة ضمان جودة البرنامج** – تعد أحد لجان البرنامج، كما هي لجنة فرعية من القسم العلمي ويتم تشكيلها على مستوى البرنامج في حال كان هناك أكثر من برنامج في القسم، وتقوم اللجنة بمتابعة أداء البرنامج وتطويره على مستوى البرنامج بالاشتراك مع لجان الجودة في القسم وتقوم بالمهام الآتية:

- توصيف البرنامج والمقررات بحسب الآليات المتبعة.
- مراجعة ورفع تقرير البرنامج والمقررات.
- توصيف التدريب والإشراف على إجراءاته.
- متابعة تنفيذ التقييمات واستطلاعات الرأي.
- إعداد دراسة التقويم الذاتي ورفع التقارير .
- إعداد التقارير الفصلية والسنوية.
- إعداد وسائل وأدوات التقييم المباشر وغير المباشر للمقررات والبرنامج.
- إعداد تقرير سنوي عن الإنجازات المتعلقة بالتطوير وضمان الجودة والصعوبات والمقترحات ورفعها إلى الجهات الأعلى.
- مراجعة الأهداف والمخرجات للمقررات والبرنامج.
- مراجعات تقييمات الطلبة بشكل مباشر وغير مباشر.
- المشاركة في إعداد قياس الأداء الأكاديمي للطلبة.
- الإعداد والمشاركة في تنفيذ التوصيات بالتحسينات في تقارير المقررات والبرنامج.
- متابعة تنفيذ التحسينات في بداية كل فصل.
- عقد اللقاءات الدورية للجنة وكذلك للعاملين في البرنامج والمنسقين والمرشدين الأكاديميين.
- التنسيق بين كل مكونات البرنامج لضمان عدم التكرار وضمان الشمولية والتكامل.

❖ يتم عمل اللجنة بشكل متسق ومتصل مع اللجان والإدارات العليا وبحسب المخطط في الشكل (1-2)



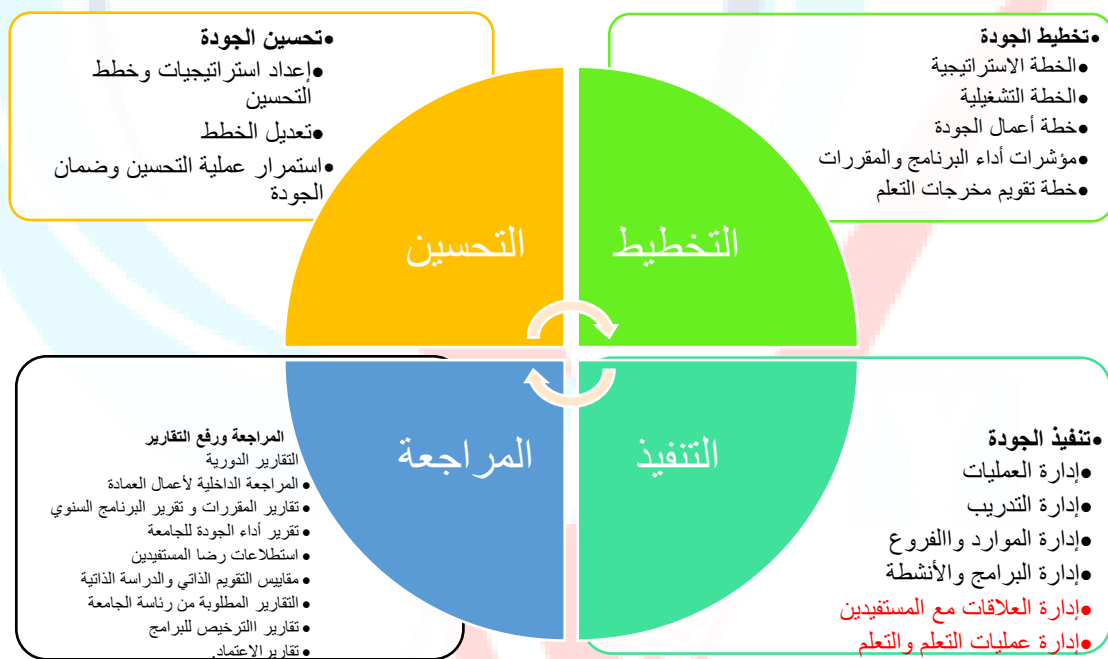
الشكل (1-2) اتساق عمل لجنة متابعة البرنامج مع اللجان والإدارات العليا

2-1. مقومات نجاح ضمان الجودة والتطوير

يحتوي هذا الجزء على أهم مقومات وموجهات نجاح أعمال الجودة وهي على النحو الآتي:

2.1-1. توفر خطط وآليات عمل واضحة

تعمل الجامعة على تحقيق أهدافها ورسالتها في الجودة من خلال دورة تكاملية مستمرة رباعية الأركان هي التخطيط، التنفيذ، المراجعة والتحسين/التطوير، وهذا هو النموذج الديناميكي (نموذج إدوارد ديمينغ) الذي يستخدم لتحقيق التحسين المستمر والتخطيط المنهج لكل عمليات الجودة، وبناءً على هذا النموذج يتم وضع الخطط من قبل عمادة التطوير وضمان الجودة واقتراح الآليات المناسبة والواضحة، وتخضع هذه الخطط للتطوير أثناء التنفيذ الدوري لمكونات النموذج وبنفس الطريقة يتم تطور معايير ووسائل القياس وتقييم فاعليتها لكل مرحلة من مراحل تنفيذ الدورة في النموذج وذلك لضمان الفاعلية والكفاءة لخطط الجودة ويوضح الشكل (1-3) المراحل المذكورة.



الشكل (1-3) مراحل تنفيذ خطط الجودة

التخطيط: التخطيط هو أول مراحل التحسين وضمان الجودة لكل مهام ومتطلبات الجودة، ولكي يكون التخطيط ناجحاً يجب أن يكون على المدى القريب والبعيد، وشاملاً لكل مكونات وموارد التعليم والتعلم مع الأخذ بالمتغيرات والظروف الداخلية والخارجية، وملبياً لتوقعات المستفيدين ومتطلبات الحاضر والمستقبل، ويجب أن تعتمد عملية التخطيط لعمادة التطوير وضمان الجودة على تحديد مستوى الإنجاز المستهدف بناءً على الآتي:

- تحديد الأهداف الموضوعية في ضوء الرسالة والمؤشرات المحددة لمستوى التحقق.
- توفر اتساق التخطيط مع معايير الأداء الواقعية.

وهذه المحددات تعكس على خطط الجودة مثل: الخطة الاستراتيجية، الخطة التشغيلية، خطة أعمال الجودة، مؤشرات أداء البرنامج والمقررات وغيرها، ويتم التخطيط باشر ك الجهات المسؤولة عن التنفيذ وأصحاب المصلحة، وكما يجب في التخطيط مراعاة متطلبات جهات الاعتماد.

التنفيذ: في هذه المرحلة يتم إدارة كل العمليات ذات الصلة بالبرنامج مثل: عمليات التعلم والتعلم، التطوير، التقييم، التدريب وغيرها.

المراجعة: مرحلة متصلة بعملية التنفيذ، حيث يتم متابعة ومراقبة سير تنفيذ البرنامج من خلال الملاحظات الفورية، عمل استطلاعات، رفع تقارير، جمع بيانات ومعلومات، كما يتم مراجعة التقارير المرفوعة من لجان البرامج.

التحسين: هي المرحلة الأخيرة من كل دورة والتي على أساسها يبنى التخطيط للدورة التالية من مراحل التخطيط في ضوء ضوابط وأهداف أعلى مما كانت عليه في الدورة الأولى.

2.2-1. توفر معايير وموصفات لاختيار العاملين في وحدات العمادة

معايير اختيار العاملين في الجودة تبدأ من اختيار العميد والذي ينبغي أن يكون عضو هيئة تدريس، ولا تقل درجته العلمية عن أستاذ مساعد، كما يراعى عند الاختيار للعميد ورؤساء الوحدات ومسؤولي الجودة امتلاك الصفات الآتية:

- التميز في أدائه الإداري.
- متبنياً لثقافة الجودة.
- لديه مهارة الاتصال والحوار.
- لديه معرفة وخبرة في ضمان الجودة.
- لديه القدرة على تولي زمام القيادة الفاعلة.
- لديه القدرة على إدارة فرق العمل، والاجتماعات بفعالية.
- أن يكون عمله في الجودة له الأولوية.

2.3-1. تنفيذ العوامل المساعدة لتحقيق رسالة ومهام العمادة وهي على النحو الآتي:

- الالتزام الشامل من الجامعة، والبرنامج بتحقيق الريادة والتميز.
- دعم الإدارات العليا لعمادة الجودة وكذلك الدعم المتواصل من العميد لكل منتسبي العمادة.
- وجود فريق عمل في العمادة ذو خبرة ومعرفة جيدة بالتطوير وضمان الجودة.
- العمل بروح الفريق الواحد والمتعاون لتنفيذ المهام.
- توفر الرغبة لدى منتسبي العمادة بالعمل على تحقيق التميز في التطوير والتحسين.
- الاستمرار بعمليات التقييم والتقويم المبنيين على مؤشرات الأداء استناداً للأدلة والبراهين.
- العمل على خلق وتوفير بيئة تنافسية ومشجعة تسعى إلى الإبداع والتميز.
- تخصيص ميزانية كافية لكل مشاريع الجودة التي تضمن التطوير والتحسين وصولاً للاعتماد.
- إشراك الأقسام المختلفة في عملية التخطيط، والتنفيذ، والمتابعة لعمليات الجودة.
- وضع معايير ومقاييس أداء لكل عمليات الجودة ومهام منتسبي العمادة.
- تصميم نماذج التقييم والمتابعة على مستوى البرنامج والقسم والكلية.

2.4-1. توفر الأنظمة والأدلة والنماذج والمساعدة

يجب أن توفر العمادة الأنظمة والنماذج والأدلة التي تسهل العمل والإجراءات، وقد عملت الجامعة منذ وقت طويل على توفر ذلك، ونذكر في هذا النظام أهمها وهي على النحو الآتي:

- وثائق الخطة الاستراتيجية للجامعة والكلية.
- نماذج الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجامعة والكلية.
- نماذج إعداد خطط تحسين الجودة.
- نماذج وتقارير الأداء الأكاديمي السنوي للكلية والجامعة.
- دليل إعداد الدراسة الذاتية للأقسام العلمية مع نماذج رفع التقارير.
- دليل إعداد دراسة التقييم الذاتي للبرامج مع نماذج رفع التقارير.
- دليل التقييم الشامل للفروع.
- دليل تقييم أعضاء هيئة التدريس.

- دليل تقييم الأمانة العامة.
- دليل تقييم العمادة.
- نظام تقويم مخرجات التعلم.
- نماذج تقييم الورقة الامتحانية والعملية الامتحانية والكنتروليات.
- نماذج توصيف البرنامج، والمقررات.
- التقرير السنوي للبرنامج والمقررات.
- تقارير المراجعين الداخليين، والخارجيين للجامعة.
- تقارير/ تقييم المراجعين الداخليين، والخارجيين للبرامج.
- نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقييم المقررات من قبل الطلبة.
- نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقييم مخرجات المقررات من قبل الطلبة.
- نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقييم البرنامج من قبل المستفيدين (خريجين، جهات التوظيف، التدريب، أعضاء هيئة التدريس،.....)
- نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقييم البرنامج من قبل الطلبة في السنة الأخيرة من البرنامج.
- نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقييم مخرجات البرنامج من قبل المستفيدين.
- نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقييم جودة الخدمات الجامعية.
- نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقييم الأنشطة الطلابية.
- نماذج لاستمارات استطلاع الرأي لتقييم الجامعة من قبل المستفيدين.
- وأخرى كثيرة.

الفصل الثاني: آلية ضمان جودة البرامج الأكاديمية: Mechanism of Quality Assurance of Academic Program (MQAAP)

الفصل الثاني: آلية ضمان جودة البرامج الأكاديمية: Mechanism of Quality Assurance of

Academic Program (MQAAP)

2- آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي

تواكباً مع المعايير الدولية لتحسين جودة أداء العمليات ومخرجات الجامعة وبرامجها الأكاديمية والحفاظ على الصورة الذهنية المتميزة للجامعة وزيادة قدراتها التنافسية محلياً وإقليمياً ودولياً، كان لابد من تأسيس آلية تضمن تحقق الجودة في البرنامج الأكاديمي بمختلف مراحل تنفيذها، كما أن الواقع الحالي فرض مواكبة احتياجات سوق العمل المحلية والإقليمية ورفده بمخرجات قادرة على تلبية هذه الاحتياجات، وكذلك تلبية لمتطلبات الاعتماد المحلية والدولية مثل الاتحاد العالمي للتعليم الطبي (World Federation for Medical Education) (WFME)

1-2. أهداف آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي

تهدف آلية جودة البرامج الأكاديمية (MQAAP) إلى الآتي:

- ضمان ديناميكية البرنامج الأكاديمي بصورة فاعلة وتحسينات الجودة المستمرة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، ويتضمن هذا النظام العمليات والإجراءات التي تجعل البرنامج الأكاديمي مواكباً بشكل مستمر للمتغيرات المعرفية وما يصاحبها من أدوات ووسائل والتي من شأنها تعزيز قدرات الخريج.
 - يعزز جانب الممارسة وكذلك الجانب الإجرائي لسياسات الجودة وأهدافها في الواقع والخروج من الإطار النظري.
 - يعزز جودة الأداء وبالتالي رضا أصحاب المصلحة عن كل خدمات الجامعة وخريجها.
 - تلبية متطلبات الهيئات والجهات التي تمنح الاعتماد والاعتراف، على سبيل المثال اتحاد الجامعات العربية، هيئة الاعتماد المحلي، مجلس الاعتماد الطبي العالمي.
 - تأسيس وضمان تحقق المفاهيم ذات الصلة بموصفات المنهج والخطة الدراسية وهي على النحو الآتي:
- أ- **الاكتمال Completeness**: محاولة الوصول إلى الكمال في تطبيق عمليات الجودة في كل ما تقدمه الجامعة في عملية **التعليم والتعلم** ، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال مراقبة ومتابعة الخبرة التعليمية عند كل الطلبة والتي من المفترض أن تكون منهجية وتعكس بشكل منتظم ودوري.

ب- **التكامل Coherence**: ارتباط كل مكونات الجودة ببعضها البعض، بحيث يتم تنفيذها على كل محاور العملية التعليمية بشكل متكامل وشامل وفقاً لمرجعيات الجودة.

ج- **الموضوعية Objectivity**: يجب أن تخضع عمليات الجودة في الجامعة لمعايير الجودة في الجهات

المعنية والمتخصصة داخلياً أو خارجياً، وإلى وجهات النظر من ذوي الخبرة العملية في مجال الجودة.

د- **الكفاءة والضمان Efficiency and Assurance**: تصمم مكونات ضمان الجودة الأكاديمية لتأكيد

المساءلة عن تطبيق معايير الجودة الأكاديمية مع تلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس وتقليل الأعباء

عليهم ولذلك يجب أن تخضع هذه العمليات للمراجعة الدورية (خلال سنوات تنفيذ البرنامج)، من حيث

الأدوات والآليات لاختبار كفاءتها وفعاليتها.

هـ- **المسؤولية اللامركزية Decentralized Responsibility**: كل موظفو الجامعة بشكل جماعي

وفردى مسؤولون على الحفاظ على المعايير الأكاديمية بحيث يكون كل كادر الجامعة مشارك في

الأنشطة الأكاديمية بشكل مباشر أو غير مباشر لتأكيد التزامنا بتقديم خبرة تعليمية متميزة ذات جودة

عالية.

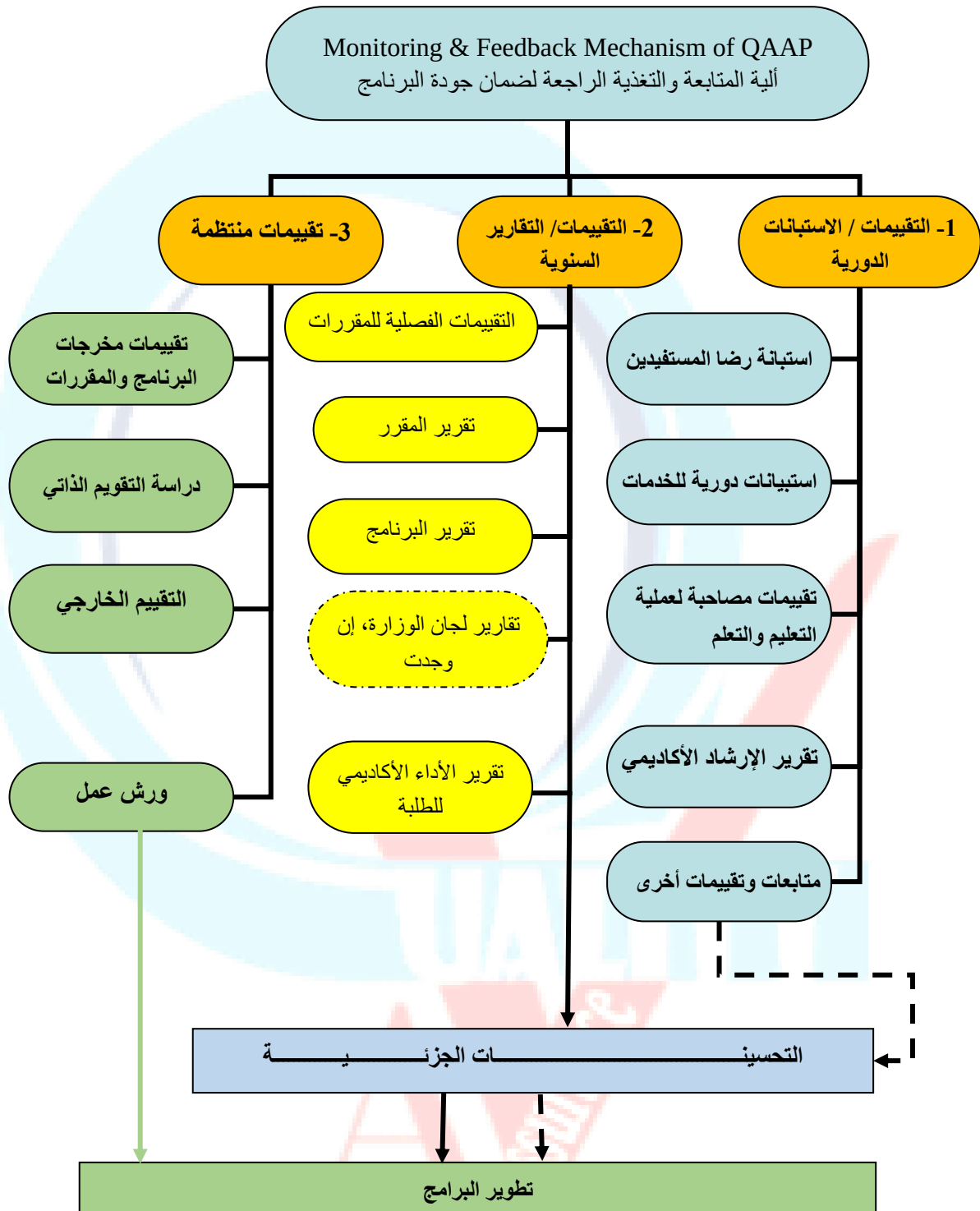
2-2. متطلبات نجاح آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي

- التخطيط لآلية وعمليات ضمان الجودة وإجراءاتها.
- تحديد المسؤوليات والمهام.
- الالتزام بتنفيذ الآلية والمتابعة والتقييم والتحليل في كل الأحوال.
- وضع معايير قياس للأداء على مستوى الكلية والقسم والأشخاص وتنفيذ مبدأ المكافأة والعقاب.

3-2. محاور آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي

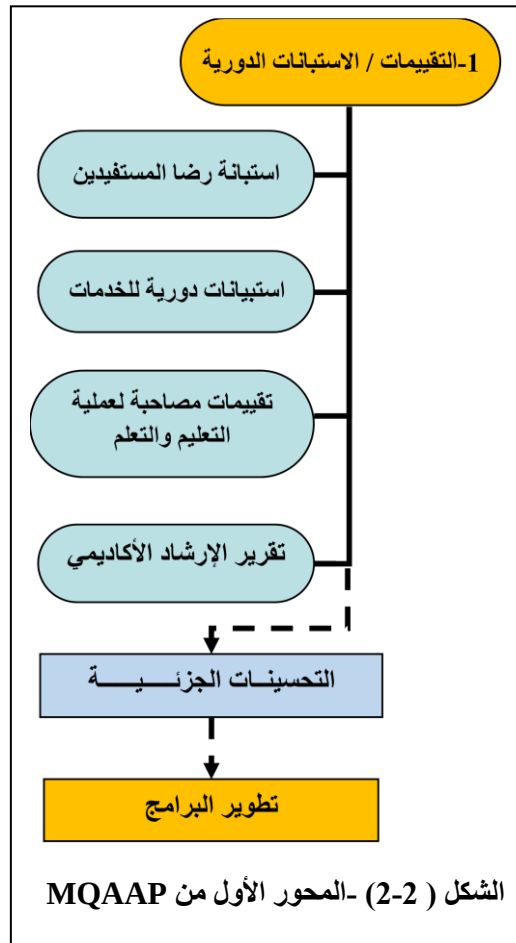
آلية ضمان جودة البرنامج الأكاديمي تعرف بأنها آلية لمتابعة / مراقبة والحصول على التغذية الراجعة لضمان جودة البرنامج الأكاديمي (Monitoring & Feedback Mechanism of QAAP)، والتي تلبي معايير التقييم الداخلية والخارجية، ولذا فإن مكونات هذه الآلية جاءت بناءً على الخبرة التراكمية للجامعة في مجال ضمان الجودة وعلى التغذية الراجعة من نتائج دراسات التقويم الذاتي والتقييمات الدورية والسنوية، والمرجعيات في هذا الجانب. ويعد الطلبة من أهم مصادر التغذية الراجعة في هذا الآلية وذلك لمشاركتهم في العمليات التي تعزز ضمان جودة البرنامج الأكاديمي، وتتمثل هذه المشاركة في الاستبيانات المتعلقة بقضايا الجودة والتطوير

والخدمات الداعمة للعملية التعليمية حتى تضمن آلية متكاملة وكما هو موضح في الشكل (2-1)، وتم تقسيم هذه الأنشطة والعمليات إلى ثلاثة محاور، سيتم تفصيلها وتوضيح علاقة كل مكون بدورة حياة البرنامج.



شكل (2-1) آلية المتابعة والتغذية الراجعة لضمان جودة البرنامج الأكاديمي، Monitoring & Feedback Mechanism of QAAP

3.1-2. المحور الأول - التقييمات والاستبانات الدورية



تنفذ عمادة التطوير وضمان الجودة ممثلة بلجان متابعة/مراقبة البرنامج والوحدات في الكليات والأقسام، استبانات وأحياناً استقصاء بحسب المهام والمستويات كأدوات للتقييم غير المباشر لعمليات متابعة ضمان الجودة بشكل دوري، حيث تدار هذه العمليات بناءً على الهيكل المؤسسي للعمادة والكليات، تجمع البيانات والمعلومات في الوحدة المختصة في العمادة، كما تقوم الوحدة بتحليل أولي للنتائج من حيث المقارنة والتحليل كما تقدم النتائج إلى الوحدات المعنية للمراجعة وإبداء الرأي، حيث تعد هذه الاستبانات ونتائجها للتطوير المستمر بشكل أساسي وكذلك لتطوير البرنامج أن كان هناك حاجة، الشكل (2-2)، ومن هذه الاستبانات الآتي:

1. استبانة رضا المستفيدين- يتم استقصاء رضا المستفيدين

من البرنامج وبالأخص الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وذلك على النحو الآتي:

- استبانة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية- تستخدم العمادة نماذج مخصصة توزع لقياس مستوى رضا الطلبة فيما يتعلق بممارسة الطلاب والخدمات المقدمة من الجامعة بشكل مباشر أو غير مباشر.
- الرضا الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس- يتعلق هذا المجال بتقييم رضا أعضاء هيئة التدريس، ويتم تقييم الرضا عبر تقييم الرضا عن المجالات الفرعية الآتية: راتب والحافز، التدريب والتأهيل، ظروف العمل، المسئول المباشر والإدارة العليا، السياسات والإجراءات، الخدمات والمنافع، المناخ العام.
- استطلاعات رأي أصحاب المصالح عن أنشطة وسياسات البرنامج ومخرجاته- تقوم الكلية بجمع بيانات عن استطلاعات رأي أصحاب المصلحة القريبين (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، إدارة البرنامج والكلية) والبعيدين (جهات التوظيف، جهات التدريب الجهات ذات العلاقة بالتخصص) لكل تخصص في الكلية، والتواصل معهم باستمرار، ثم تقوم الكلية بتحليل النتائج واتخاذ ما يلزم من توصيات.

2- استبانات دورية للخدمات

- **استبانة جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة:** - الجودة هي الغاية الأولى التي تسعى الجامعة لتحقيقها في كل الخدمات المقدمة، لذا يتم قياس مستوى جودة الأداء للخدمات المرتبطة بالقسم العلمي والطلبة، وهذا الإجراء يساعد على مراقبة الأداء وإلى تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة عموماً، ويشمل هذا المجال خمس مجالات فرعية: المقررات الدراسية، البنية التحتية، موظفو الأقسام العلمية، خدمات القبول والتسجيل.
- **استبانة جودة الخدمة المكتبية:** يتعلق هذا المجال بتقييم جودة الخدمة المكتبية المقدمة للطلبة في الكلية باعتبارها من أهم المصادر التعليمية حيث يتم التقييم وفقاً للمؤشرات التالية: الخدمات الإدارية، جودة المصادر التعليمية، المناخ والأثاث والتجهيزات.

3- تقييمات مصاحبة لعملية التعليم والتعلم

تشمل جوانب متصلة بالعملية التعليمية لضبط الجودة ولذا قد تستخدم نتائج هذه التقييمات في عملية التحسين المستمر للعملية التعليمية وبعض مكونات المنهج (المقررات - البرنامج)، كما قد تستخدم نتائج هذه الاستبانات والمتابعات عند تطوير البرنامج، وتشمل الآتي: تقييم الورقة الامتحانية، تقييم العملية الامتحانية، متابعة تنفيذ المنهج، تقييم استراتيجيات التدريس، تقييم الكنترول.

4- تقرير الإرشاد الأكاديمي

يتم تخصيص عضو هيئة تدريس متمرس لمجموعة/ دفعة/ مستوى من الطلاب، وتكون إحدى مهامه تقديم المشورة والإرشاد الأكاديمي خلال الفصل الدراسي وأثناء دراسة البرنامج، حيث يأتي دور الإرشاد الأكاديمي لتخفيف صعوبات الطلاب الذين يظهرون فشل في تقديم بعض المقررات (على سبيل المثال فقط)، أو كان الأداء أقل من المتوسط، حيث يتم تزويدهم بالاستشارة اللازمة وتقديم خدمات الدعم والمتاحة للطلاب ورفع التقارير إلى الجهات المعنية، ويتم عمل الإرشاد الأكاديمي وفقاً للمهام المعدة والتوصيف للمرشد الأكاديمي، مع التركيز على أهم الموجهات المساعدة لضمان جودة البرنامج وهي على النحو الآتي:

- يتم رفع التقارير التي تساعد على ضمان جودة البرنامج والتحسين المستمر بطريقة **التقييم النوعي** وتخص الملاحظات على أداء الطلبة ونوعياتهم وتفاعلهم مع أنشطة البرنامج بالإضافة إلى التوصيات،

وبحسب النموذج المعد لذلك (- ملحق (2-1))

- يتم تدريب المرشدين الأكاديميين على مستوى الكليات من قبل العمادة وبالتعاون مع الكليات، كونهم أعضاء هيئة تدريس، حتى يكون لديهم خبرة.
- يتم تقييم فاعلية المرشدين من قبل العمادة من خلال الزيارات الميدانية للكليات ومن خلال مراجعة الأدلة والاجتماعات وجهاً لوجه مع الطلاب.
- يتم تزويد كل طالب بانتظام بالاسم وساعات العمل الخاصة بالمرشد الأكاديمي في بداية كل فصل دراسي.
- تنظم وحدة الإرشاد الأكاديمي / القسم العلمي لقاءات توجيهية في كل كلية / قسم لأعضاء هيئة التدريس المعينين والطلبة حديثي الالتحاق بما يتعلق بأنشطة الإرشاد الأكاديمي.
- يتم توثيق كل الإجراءات والأحداث الخاصة بالإرشاد.

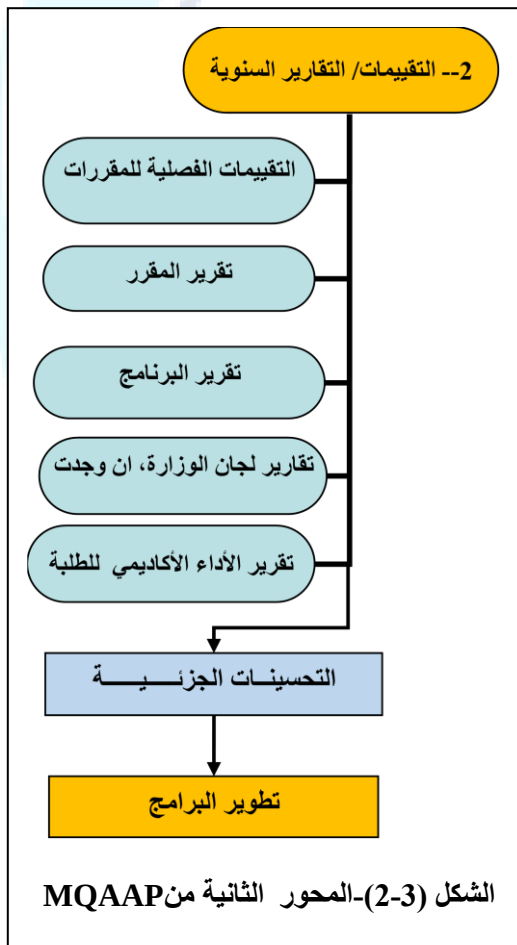
5- متابعات وتقييمات أخرى –

تعمل عمادة التطوير وضمان الجودة على تنفيذ تقييمات أخرى متصلة بجوانب عملية التعليم والتعلم بطرق غير مباشرة ولها أثر في ضبط الجودة وكذلك على عملية التحسين والتطوير المستمرة، ومن هذه التقييمات: تقييم عضو هيئة التدريس، تقييم القيادات الأكاديمية، تقييم ملفات المقررات، تقييم الأنشطة الطلابية، تقييم المواقع والخدمات الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية.

3.2-2. المحور الثاني - التقييمات والتقارير السنوية

تختص هذه التقييمات والتقارير بمتابعة الأداء والممارسة للأنشطة المصاحبة للبرنامج الأكاديمي، وكذلك متابعة نتائج أداء الطلبة وهي من أهم الأنشطة لمراقبة عملية ضمان الجودة

للبرامج والمقررات سنوياً، وتؤول نتائج هذه التقييمات إلى التحسينات الجزئية أو التطوير الدوري وكذلك قد تصب المعلومات التراكمية من هذه التقييمات في التطوير الكلي للبرنامج كما هو موضح في الشكل (2-3).



وتشمل هذه الأنشطة: مراجعة المقررات والبرنامج ورفع تقارير المراجعة، وتقارير اللجان المختصة من الوزارة أو مجلس الاعتماد (إن وجدت)، وكذلك تقرير جودة الأداء الأكاديمي للطلبة، حيث تهدف هذه التقييمات والتقارير إلى الآتي:

- تقييم المعلومات الإحصائية الخاصة بالطلبة، وتقديمهم في المقررات ودرجاتهم ومستويات النجاح (Progression and completion).
- الاستجابة للملاحظات والتغذية الراجعة من الطلاب، وكذلك من المستفيدين مثل الهيئات المهنية وجهات التوظيف.
- إعادة النظر والتفكير في استراتيجيات التعليم والتعلم والتقييم المستخدمة وكذلك في أي توصيات للتغيير.
- مراجعة مدى ملاءمة وفعالية مخرجات التعلم لضمان تحقيق أهداف البرنامج ورسالته.
- التوصية بالتغييرات لتحسين ممارسة تعلم الطالب أو محتوى المناهج.

1- تقييم المقرر - Course Evaluation - يعد هذا التقييم من أهم المكونات لضمان وضبط جودة الممارسة التعليمية، ومحور مهم للحصول على تغذية راجعة من بيئة ممارسة التعليم والتعلم (learning experiences)، حيث يتم جمع بيانات تقييم المقرر من الطلاب عبر الاستبيانات، نماذج التقييم **في الملحق (2-2)**، والتي تتكون من ثلاثة محاور أساسية:

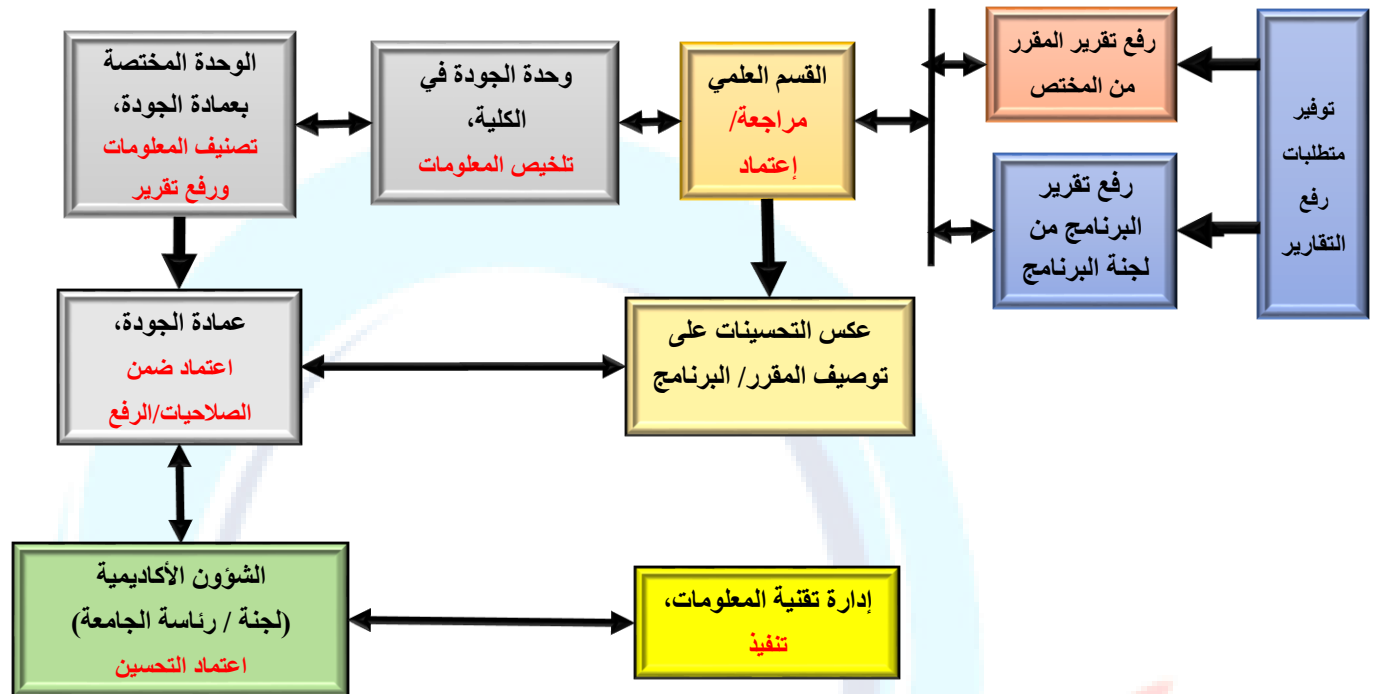
- **المحور الأول- تقييم استراتيجية التدريس** ويشمل: توزيع الخطة الدراسية، انضباط العملية التعليمية، طرق التدريس، التكاليف والأنشطة.
- **المحور الثاني- تقييم المقرر الدراسي:** حول المقرر، المراجع، أساليب التقييم، استطلاع الرأي عن نواتج تعلم المقرر.
- **المحور الثالث – تقييم مخرجات المقرر** من قبل الطلبة ومدى إتقانهم واكتسابهم لها. ولكي تكون نتائج هذه الاستبانة مفيدة لإجراءات ضمان الجودة، يتم الالتزام بالموجهات الآتية:
- يتم تحديد عينة الدراسة من مختلف مستويات الطلبة على مستوى المقرر.
- يجب إعطاء الطلاب تعليمات واضحة حول كيفية ملء الاستبيان وإبلاغهم بموعد توزيعه.
- يجب تلخيص البيانات المستمدة من الاستبيانات المكتملة في تقرير إحصائي سنوي موجز.
- الوصول إلى جميع البيانات المرتبطة بالمقررات ذات التقييم الكمي والاستفادة منها.

```

graph TD
    A[تقييم المقرر 1 الى n] --> B[القسم العلمي /  
لجنة متابعة البرنامج]
    B --> C[وحدة الجودة في  
الكلية،  
إشراف ومتابعة]
    C --> D[الوحدة المختصة  
بعمادة الجودة،  
تصنيف تقييم المقرر  
بحسب المحاور و  
المجالات]
    D --> E[عمادة الجودة،  
تحليل / اعتماد / تحويل  
الكلية]
    E --> F[وحدة الجودة في الكلية  
مراجعة التحليلات/تصنيف  
النتائج]
    F --> G[لجنة متابعة البرنامج  
تنفيذ التوصيات الفصلية/  
أرشفة النتائج]
    G --> B
    F --> D
  
```

الصفحة 29 من 61

مقترحات تحسين المقرر ثم خطة تطوير المقرر، خطوات المراجعة ورفع التقارير للمقررات & البرنامج- The Program Reports & Mechanism for reviewing the course موضحة في الشكل (2-5).



الشكل (2-5) -خطوات المراجعة ورفع التقارير للمقررات والبرنامج (التقارير السنوية)

3- تقارير البرنامج السنوية

هو تقرير يعد نهاية كل عام عن البرنامج، ويحتوي عن معلومات حول تنفيذ البرنامج بناءً على تقارير المقررات الدراسية وكما يتم مقارنة ما تحقق من المستهدف من توصيف البرنامج، ملحق 2-4 (نموذج تقرير البرنامج) ويتضمن التقرير المحاور الآتية: المعلومات الأساسية عن البرنامج، محتوى ومكونات البرنامج مع بعض الإحصائيات، المعايير الأكاديمية، نتائج تقييم الطلبة ومدى اكتسابهم للمهارات المطلوبة، إدارة التطوير للبرنامج، مقترحات تحسين البرنامج ثم توصيات بخطة التطوير السنوية للبرنامج.

مراحل إعداد التقرير والوحدات الإدارية المسؤولة عن التنفيذ موضحة في الشكل (2-5) ولكتابة التقرير متطلبات يجب توفرها وعملها وهي:

- يجب أن يكتب التقرير من قبل لجنة.
- توفر البيانات الإحصائية لنتائج تقييم الطلبة للمقررات.
- توفير البيانات الإحصائية لأعداد الطلبة (الملتحقين، المنسحبين، الخريجين.....) وتحليلها.
- توفير بيانات الأداء الأكاديمي للطلبة (معدلات النجاح، التقديرات،) وتحليلها.

- توفير بيانات الوحدات والمواضيع التي لم تدرس وكانت مستهدفة والحلول المقترحة.
- الصعوبات التي واجهة تنفيذ البرنامج.
- نتائج استطلاع الرأي للطلبة عن البرنامج.

4- **تقارير اللجان المختصة من الوزارة أو مجلس الاعتماد** إن وجدت- في حال نزول لجان متخصصة من الجهات المختصة، فإن الجامعة تعمل على معالجة ما قد يرد في تقارير اللجان من ملحوظات إما بالتطوير المستمر أثناء تنفيذ البرنامج أو التطوير الكلي للبرنامج وذلك بحسب نوع الملحوظات.

5- **تقرير جودة الأداء الأكاديمي للطلبة:** يتعلق هذا الجانب بتقييم جودة الأداء الأكاديمي بواسطة مؤشرات المخرجات الأكاديمية المبنية على نتائج الطلبة، حيث تشمل معدلات النجاح والتقدم والمعدلات التراكمية للخريجين ومعدلات النمو والانسحاب ومعدلات البقاء والتدفق، ويتم احتساب تلك المؤشرات كما يلي:

1- **توزيع التقديرات:** المقصود به توزيع درجات الطلبة في المقرر الواحد الى المستويات المعتمدة لدى الجامعة (ممتاز، جيد جداً، جيد، مقبول، ضعيف) ويتم تحليل النتائج بناءً على توزيع التقديرات، ويتم حساب المتوسطات لكل تقدير على مستوى البرنامج للسنة الواحدة.

2- **معدل النجاح:** ويقصد به المتوسط العام لنسب النجاح في السنوات المختلفة في البرنامج الواحد في نفس العام ويشتمل هذا الجانب على تقييم نسب النجاح لطلاب المستويات/ الدفع المختلفة بالبرنامج خلال السنوات الأربعة الأخيرة من تنفيذ البرنامج (عدد السنوات يعتمد على السنوات الدراسية للبرنامج)، وتحسب نسبة النجاح للطلاب بالبرنامج بحيث تأخذ في الاعتبار متوسط نسبة النجاح للطلاب في المقررات المختلفة، وتحسب نسبة النجاح على النحو الآتي:

$$\text{نسبة النجاح بالبرنامج} = \frac{\text{إجمالي عدد الناجحين (المنقولين) بالبرنامج (بنين وبنات)}}{\text{إجمالي عدد الطلبة الذين تقدموا للامتحانات في البرنامج لهذا العام}}$$

3- **معدل البقاء للخريجين:** ويقصد به عدد السنوات التي يقضيها الطالب في المتوسط بالقسم منذ قبوله حتى تخرجه بالبرنامج (متوسط عدد السنوات التي يقضيها الطلبة بالبرنامج في المجموعة الواحدة حين تخرجهم).

$$\text{المعدل} = \frac{\text{الطلبة الذين أمضوا نفس الفترة المحددة لدراسة البرنامج لدفعة ما}}{\text{إجمالي عدد الطلبة المتخرجين في نفس الدفعة}}$$

4- معدل التدفق (النمو) للطلبة الجدد بالبرنامج: ويقصد به الزيادة أو النقص في عدد الطلبة المقبولين الجدد

بالبرنامج سنوياً. أو النسبة المئوية لمعدلات التغير في أعداد الطلبة الجدد والمقبولين بالبرنامج سنوياً، منسوباً لعدد في السنة السابقة أو (سنة الأساس: وهي السنة التي يتم الحساب في التغير على أساسها).

$$\text{معدل التدفق (النمو)} = \frac{\text{عدد الطلبة المقبولين بالبرنامج للعام الحالي} - \text{عدد المقبولين في العام السابق}}{\text{عدد الطلبة للعام السابق المتخرجين في نفس الدفعة}}$$

5- معدل التقدم للطلاب بالبرنامج: ويقصد به متوسط النسب المئوية لانتقال الطلبة إلى المستويات الأعلى

منسوبة إلى أعداد المستويات الأدنى لنفس الدفعة، حيث يتم حساب متوسط نسب نجاح (انتقال) الطلبة من مستوى أدنى إلى مستوى أعلى لنفس الدفعة حتى تخرجهم.

6- المعدل التراكمي للخريجين: ويقصد به المتوسط العام للمعدلات التراكمية للطلاب المتخرجين في دفعة

ما (ويحسب ابتداءً من السنة الثانية لالتحاق الطالب بالبرنامج، ويحسب هذا المعدل عن طريق متوسطات معدلات الطلبة، ويتم حسابها لآخر دفعة في البرنامج على النحو الآتي:

$$\text{المعدل التراكمي} = \frac{\text{المعدل التراكمي للسنة الثانية} + \text{المعدل التراكمي للسنة الثالثة} + \text{المعدل التراكمي للسنة الرابعة} + \dots}{\text{عدد السنوات}}$$

7- معدل الانسحاب بالبرنامج: ويقصد به عدد الطلبة الذين تركوا البرنامج ولم يكملوا دراستهم حتى

يتخرجوا بعد قيدهم للدراسة في المستوى الأول.

$$\text{معدل الانسحاب (\%)} = \frac{\text{إجمالي عدد الطلبة المنسحبين برغبتهم أو فصلوا من البرنامج أو انقطعوا لأكثر من عامين دراسيين}}{\text{إجمالي عدد الطلبة المقيدين}}$$

6- قياس أداء الخريجين – ويشمل:

- معدل القبول في الوظائف: قياس عدد الوظائف التي يتقدم إليها خريجي البرنامج/ إلى عدد المقبولين من خريجي البرنامج في تلك الوظائف، وحساب النسبة المئوية للقبول يعكس بشكل كبير مدى قوة شأن خريجي هذه الجامعة.

- معدل القبول في المنح الخارجية: قياس عدد المنح التي يتقدم إليها خريجي الجامعة / إلى عدد المقبولين من خريجي البرنامج في تلك المنح، وحساب النسبة المئوية للقبول يعكس بشكل كبير مدى قوة شأن خريجي هذه الجامعة.

- وبنفس الآلية يتم قياس معدل القبول في برامج الدراسات العليا، وامتحانات مزاولة المهنة والتقديم لدراسة البورد.

2-3.3. المحور الثالث - التقييمات المنتظمة

تعد التقييمات المنتظمة أساس لتطوير البرنامج الشامل ومتطلب أساسي لإجراء التغييرات المهمة للبرنامج لضمان جودته، وتعد هذه التقييمات من الطرق العلمية والمنهجية المعتمدة لتطوير البرنامج الأكاديمي، وللجامعة دليل مفصل لمراحل تطوير البرنامج على أساس هذه التقييمات، **ملحق (2-5)، الدليل الوصفي للتطوير البرنامج الأكاديمي**، وهي على النحو الآتي:

1- تقييمات مخرجات التعلم - تشمل هذه التقييمات نتائج تعلم المقرر ومخرجات تعلم البرنامج بالطرق المباشرة وغير المباشرة، حيث تتم عملية التقييم وفقاً للآليات المنصوص عليها في نظام تقويم مخرجات التعلم، **ملحق (2-6) مكونات نظام تقويم مخرجات التعلم**، ويمكن تلخيص عملية التقييمات للمخرجات في **الجدول (2-1).**

الجدول (2-1) - ملخص عملية التقييم للمخرجات، بحسب مستويات التقييم

اسم المستوى	مستوى التقييم	طرق التقييم	المسؤولية	الإجراء المطلوب	أدوات التقييم	الإجراء التالي
الأول / مستوى المقرر	تقييم المقرر	التقييم بالطرق المباشرة	عضو هيئة التدريس	إجراء التقييم بحسب تخطيط عملية التقييم	تقييم اختبارات الأداء تقييم الاختبار النصفي تقييم الاختبار النهائي	- تجميع النتائج للمخرجات على مستوى المقرر - تحليل البيانات ومعالجتها - تقديم التوصيات للتطوير الدوري
		التقييم بالطرق غير المباشرة	منسق المقرر	إجراء التقييم نهاية كل فصل	استطلاع الآراء لقياس تحقق المخرجات من قبل الطلبة الدارسين للمقرر	- عكس وتجميع النتائج على مخرجات البرنامج
الثاني / مستوى البرنامج	مخرجات البرنامج	التقييم بالطرق المباشرة	منسق البرنامج	قياس وتقييم وتحليل بحسب معايير النجاح المستهدفة للمخرج، على مستوى المقرر، بحسب التخطيط لعملية التقييم	تجميع تراكمي للمتفحق من كل مخرج على مستوى المقررات	تحليل البيانات وعمل التوصيات.
		التقييم بالطرق غير المباشرة	لجنة متابعة البرنامج	إجراء التقييم بحسب المخطط له في دورة البرنامج	استطلاع الآراء لقياس تحقق المخرجات من قبل المستفيدين الرئيسيين والأخرين*	إعداد خطة تحسين مزمعة
الثالث / المستوى المؤسسي	قياس خصائص الخريج	التقييم بالطرق غير المباشرة	لجنة على مستوى عمادة التطوير والشؤون الأكاديمية	تصميم استبانة لقياس خصائص الخريج وإجراء التقييم نهاية كل عام دراسي	استبانة المستفيدين من البرنامج.	تنفيذ التقييم والتحليل وتقديم التوصيات، عكس التوصيات في التطوير
		قياس تحقق رسالة وأهداف البرنامج من المستفيدين	لجنة متابعة البرنامج	تصميم استبانة لقياس تحقق المطلوب وإجراء التقييم نهاية كل عام دراسي		

* المستفيدين الرئيسيين والأخرين هم الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، القيادات الأكاديمية والإدارية في المؤسسة.

المستفيدين الآخرين هم الجهات ذات العلاقة بالتعليم والاختصاص

2- التقويم الذاتي: يعد التقويم الذاتي للبرامج من التقييمات الإجرائية المطلوبة لتطوير البرامج الأكاديمية، وكذلك مطلب لهيئات الاعتماد المحلية والخارجية وغالباً ما توضع محاور هذا التقييم من الهيئات المحلية مع موجهات عامة، وبنفس الآلية من قبل هيئات إقليمية وتخصصية مثل اتحاد الجامعات العربية وهيئات الاعتماد التخصصية. وجامعة العلوم والتكنولوجيا رائدة في هذا الاتجاه منذ 2010م، حيث تم تنفيذ دراسات التقويم الذاتي على مستوى الأقسام العلمية ثم على مستوى البرنامج من 2014م، وللجامعة دليل خاص بإعداد دراسة التقويم الذاتي، تم موافقته مع آخر إصدار وتحديث لمعايير مجلس الاعتماد اليمني، **ملحق (2-7)، صورة من الغلاف والمحتوى.**

3- الاستعانة بمقيم خارجي - خبرة الممارسة والتخصص الأكاديمي لهما دور كبير في تحقيق ضمان الجودة، ولذا يتم دعوة خبير أكاديمي لمراجعة البرنامج الأكاديمي من حيث هيكله المقررات والمحتوى التعليمي وعلاقة ذلك بالمخرجات المستهدفة وطرق ومصادر التعلم الذاتي والتعليم والتعلم واستراتيجيات التدريس والتقييم، وكذلك طرق تقييم أعمال الطلاب، وغيرها من متطلبات البرنامج، وبحسب النظام المتبع في الجامعة فان وثائق البرنامج تخضع للمراجعة الداخلية والخارجية حال الانتهاء من التطوير الكلي للبرنامج، **ملحق (2-8) - نموذج تقرير مقيم خارجي.**

4-2. نتائج تطبيق آلية نظام (MQAAP)

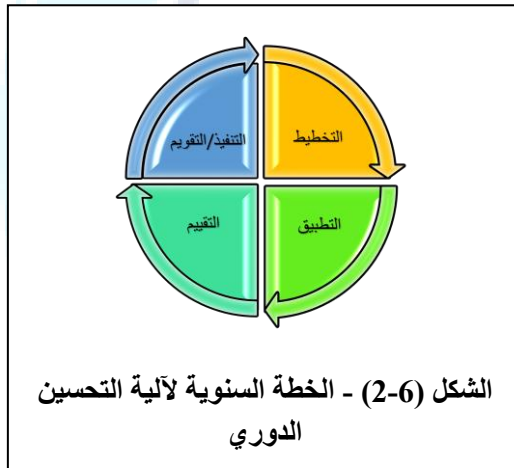
نتائج تطبيق هذه الآلية ومحاورها وبشكل متوازي مع كل عمليات ضمان الجودة يحدد المسؤولية في كل مستويات العمل الأكاديمي، وبنفس الطريقة تكون المساءلة على كل المستويات، وبناءً على ذلك فـضمان الجودة مسؤولية الجميع من أعلى الهرم في الجامعة ثم عمادة التطوير وضمان الجودة المسؤولة عن متابعة تطبيق ضمان الجودة، ثم وصولاً إلى الكليات والأقسام والبرامج، وكل هذا لتحقيق ضمان الجودة المنشود والذي يضمن توافق مخرجات البرنامج ومواكبتها لمتطلبات سوق العمل بجودة تنافسية عالية، وكذلك ضمان شفافية تنفيذ معايير الجودة في واقع الممارسة ولذا فإن هذا النظام يعد الأساس لآليات التقويم والتحسين المستمر والتطوير الكلي للبرنامج وذلك على النحو الآتي:

1. آليات التحسين المستمر والمراجعة الدورية للبرنامج

يتم العمل على التطوير والتحسين المستمر لمكونات البرنامج بناءً على المتابعة والتغذية الراجعة، **وبتوضيح** من الشكل (2-1) أن التحسين المستمر يعتمد على أنشطة وعمليات المحور الأول والثاني (من آلية (MQAAP)، وهما الأساس الذي يبنى عليهما عملية المراجعة الدورية والتغذية الراجعة بشكل سنوي. وفقد تم ترميز الخط المتقطع في الشكل (2-1) إلى احتمالية الاستفادة من نتائج الأنشطة في مرحلة التحسين المستمر، أما الخط المسط فيدل على حتمية استخدام نتائج الأنشطة في عملية التحسين المستمر أو التطوير الدوري أو العمليتين معاً.

أ- خطوات تنفيذ آلية التحسين المستمر

تعمل لجنة متابعة البرنامج على متابعة وتنفيذ آلية التحسين المستمر بناءً على نتائج التقييمات والأنشطة



الدورية والتي اهم مصادرها كحد ادنى هي:

- تقييم الطلبة لأعضاء الهيئة التدريسية.
- تقييم المقرر من قبل الطلبة.
- تقرير المقرر الدراسية.
- تقرير البرنامج الأكاديمي.
- قياس رضا الطلبة الخريجين.
- استبانة رضا الخريجين ومتابعتهم.
- قياس رضا أرباب العمل.

ولضمان الكفاءة والفاعلية في تنفيذ آلية التحسين، يجب العمل بناءً على الخطوات الآتية:

- 1- إعداد خطة عمل سنوية تشمل التخطيط، والتطبيق، والتقييم، والتنفيذ، كما هو موضح في الشكل (2-6).
- 2- تطبيق الخطة من متابعة ومراقبة الأداء والإجراءات الدورية لضمان جودة البرامج الأكاديمية بناءً على الخطة السنوية، كما تم توضيحه في آلية MQAAP.
- 3- يتم التقييم وجمع المعلومات وتحليلها وتحديد نقاط القوة والضعف وتوضع التوصيات، بغرض عمل التحسينات المستمرة والتغذية الراجعة.
- 4- اعتماد التطويرات المطلوبة من خلال المجالس المختلفة وبحسب الصلاحيات التي سيأتي ذكرها لاحقاً.

5- متابعة إجراءات تنفيذها وعكسها في الخطة الدراسية والنظام الإلكتروني إن لزم الأمر.

6- إبلاغ كادر البرنامج بالتطويرات ومتابعة تنفيذها.

ب- صلاحيات إجراء التعديلات على المقررات والبرنامج

تقوم لجنة متابعة البرنامج بحصر التطويرات والتحسينات الجزئية والطارئة سواء كانت في المقررات أو في البرنامج، ويتم اعتمادها بحسب الصلاحيات وذلك لضبط إجراءات التعديلات، وكل تعديل من الضروري أن يمر من خلال عمادة التطوير وضمان الجودة قبل أن يجري أي اعتماد له، مرفق نماذج

من أنواع التعديلات على مستوى البرنامج والمقررات في الجدولين (2-2) و(2-3).

جدول (2-2)- صلاحيات اعتماد التطويرات/ التحسينات الجزئية على مستوى البرنامج

م	بيان نوع التطوير/ التعديل	صلاحيات اعتماد التطويرات على مستوى البرنامج		
		مجلس القسم	مجلس الكلية	رئاسة الجامعة، الشؤون الأكاديمية
1	اسم البرنامج			✓
2	عدد الساعات المعتمدة			✓
3	إعادة توزيع ساعات الخطة الدراسية		✓	
4	مسمى الدرجة الممنوحة عند إتمام البرنامج	✓		✓
5	رسالة وأهداف البرنامج	✓		
6	مكونات الخبرة الميدانية	✓		
7	المشروع البحثي	✓		
8	مخرجات التعلم الأساسية للبرنامج	بنسبة لا تتجاوز 20%	بنسبة أكبر من 20%	
9	استراتيجيات التدريس المتبعة في البرنامج	بنسبة لا تتجاوز 20%	بنسبة أكبر من 20%	
10	طرق التقويم	بنسبة لا تتجاوز 20%	بنسبة أكبر من 20%	
11	متطلبات القبول للبرنامج			✓
12	متطلبات الحضور وإتمام البرنامج			✓
13	آليات الدعم والإرشاد الطلابي	✓		
14	آليات التظلم الأكاديمي			✓
15	آليات تقويم وتطوير البرنامج			✓
16	دمج مقررات واستبدال مقرر			✓
17	استحداث مقرر			✓

جدول (2-3)- صلاحيات اعتماد التطويرات/ التحسينات الجزئية على مستوى المقرر

م	بيان نوع التطوير/ التعديل	صلاحيات اعتماد التطويرات على مستوى المقرر		
		مجلس القسم	مجلس الكلية	رئاسة الجامعة، للشؤون الأكاديمية
1	اسم المقرر	✓		
2	عدد الساعات المعتمدة	✓		
3	المستوى الدراسي الذي يقدم فيه المقرر	✓		ما عدا متطلبات الجامعة
4	المتطلبات السابقة للمقرر	✓		
5	مخرجات التعلم الأساسية للمقرر	بنسبة لا تتجاوز 10%		

6	توزيع مخرجات التعلم الأساسية على المقرر	√		
7	استراتيجيات التدريس المتبعة في المقرر	√		
8	طرق قياس وتقويم المقرر	√		
9	موضوعات المقرر ومفرداته	√		
10	الكتب المقررة والمراجع	√		
11	آليات تقويم المقرر	√		
12	أخرى			

ويكون لعمادة التطوير وضمان الجودة دور محوري في تنفيذ التعديل على النحو الآتي:

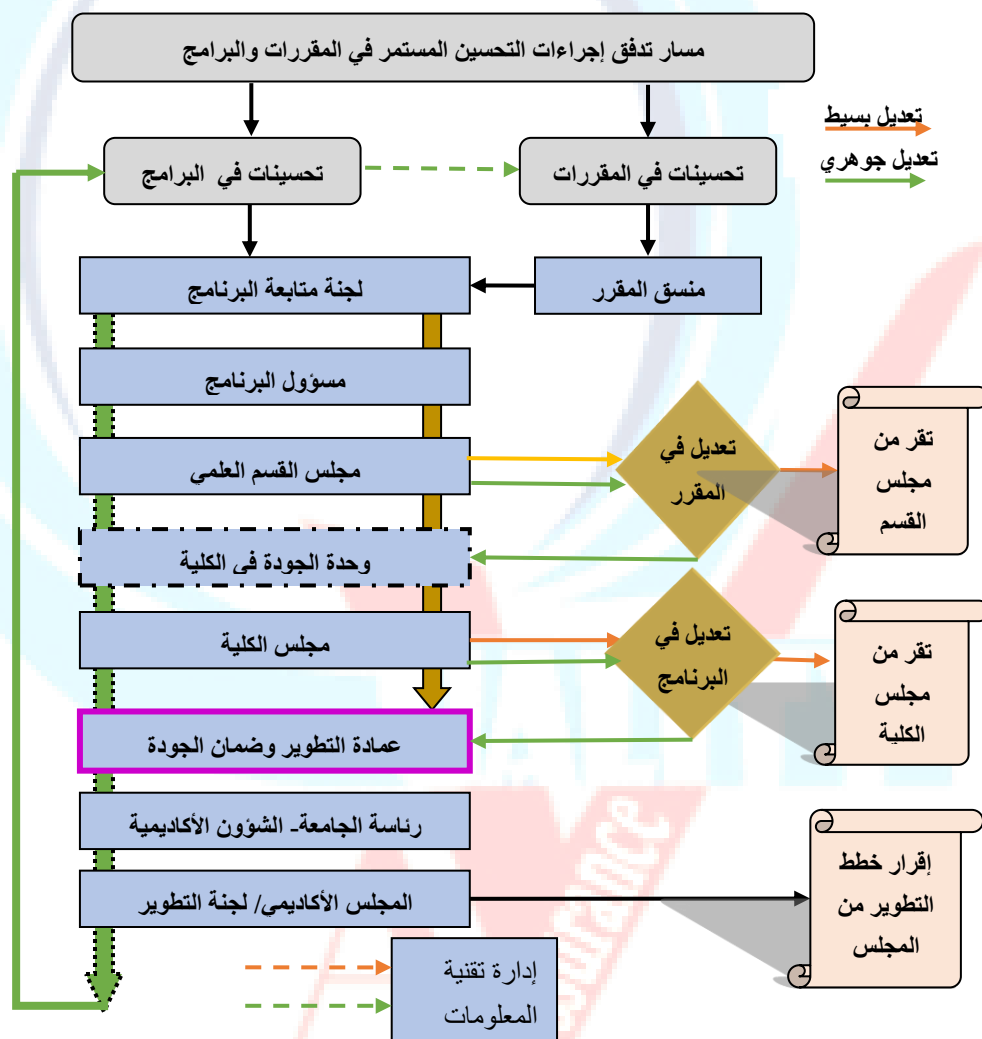
- متابعة عمليات التقييم الدوري للبرامج مع الأقسام المعنية وتوفير الدعم الأكاديمي للجان البرامج الأكاديمية
- مراجعة التقارير والتوصيات المتعلقة بالبرامج الأكاديمية والمرفوعة من منسقي لجان التطوير والاعتماد بالكليات.
- تقديم التقارير للشؤون الأكاديمية في رئاسة الجامعة عن مدى حاجة البرنامج للتعديل أو التطوير أو الإلغاء في ضوء التقارير المرفوعة.
- متابعة تنفيذ التقويم.

ج- الخطوات الإجرائية لعملية التعديلات

بناءً على نتائج وتوصيات التقييمات والأنشطة الدورية والسنوية التي تقوم بمتابعة تنفيذها لجنة متابعة البرنامج، يتم رفع مقترحات التعديلات، إن وجدت، سواءً في البرنامج أو في المقررات، بحسب الخطوات الإجرائية الآتية وكما هو موضح في الشكل (2-7):

1. تقديم طلب بالمقترح للتعديل إلى رئيس القسم من عضو هيئة التدريس، أو من منسق المقرر، أو الإداريين/ الأكاديميين في البرنامج مع إرفاق المبررات للتعديل، والأسباب.
2. يحول الطلب من رئيس القسم إلى لجنة متابعة البرنامج المعني، ومنسق البرنامج، لإبداء الرأي.
3. تقوم لجنة متابعة البرامج الأكاديمية بالقسم بعقد اجتماع / ورشة عمل مصغرة لمناقشة التعديلات مع أعضاء هيئة التدريس بالقسم.
4. يتم الرفع بالتقرير الذي يتضمن مقترح التغيير إلى مجلس القسم لاتخاذ التوصيات.
5. تتم مناقشة التعديلات، في حال كانت هناك حاجة مع وحدة الجودة في الكلية، وترفع التوصية لعميد الكلية، لعرضها على مجلس الكلية في حالة كانت التغييرات في نطاق صلاحيات القسم.

6. ترفع توصية مجلس الكلية إلى عمادة التطوير ثم تحول إلى رئاسة الجامعة للشؤون الأكاديمية، إذا كان التغيير يدخل في نطاق صلاحياتها.
7. ترفع توصية من الشؤون الأكاديمية إلى المجلس الأكاديمي/ لجنة التطوير الأكاديمي للجامعة، بحسب الصلاحيات في الجدولين (2-2) و(2-3).
8. تسري التعديلات من تاريخ المصادقة على التعديلات.
9. ترسل نسخة من جميع الوثائق التي تمت المصادقة عليها إلى الجهات ذات العلاقة مثل عمادة التطوير، القبول والتسجيل، الكلية المعنية، إدارة تقنية المعلومات.



الشكل (2-7)- الخطوات الإجرائية لعملية التعديلات

د- ضوابط عملية التحسين المستمر (التقويم الدوري) للبرنامج

تتم عملية التحسين بحسب الإجراءات والصلاحيات المذكورة أنفاً مع الالتزام الضروري بالموجّهات والضوابط الآتية:

- 1- ضبط عملية التعديلات بحيث تكون مبنية على تقارير وتقييمات وتوفر أدلة وشواهد وذلك منعاً للانطباعات الشخصية أو الفردية.
- 2- يتم الإشراف على خطط التحسين من قبل العمادة والوحدات التابعة لها، كما يتم متابعة مدى تنفيذها.
- 3- استمرار عملية المتابعة للتحسين أثناء تنفيذ دورة حياة البرنامج وعملية التعلم والتعليم.
- 4- الاستجابة السريعة لنتائج التقييمات والتقارير وذلك بتنفيذ التحسينات.
- 5- التركيز على مؤشرات الأداء الرئيسة والتي يمكن قياسها رقمياً في محاور تنفيذ البرنامج من حيث المدخلات وعملية التعليم والتعلم والمخرجات وهي الأهم.
- 6- تنوع مصادر المعلومات والتقييمات من حيث المقابلات والمناقشات والورش بالإضافة إلى ما ذكر من المصادر.
- 7- إشراك المستفيدين في عمليات ضمان جودة البرنامج الأكاديمي في التخطيط، والأداء، والتقييم.
- 8- توثيق البيانات والمعلومات والقرارات ومحاضر الجلسات وكل ما له صلة بتأكيد ممارسات الجودة، مع الاحتفاظ بكل الوثائق والأعمال والتقارير المستخدمة (ورقياً وإلكترونياً)، كجزء من ضمان الجودة وكذلك تقديمها عند الاعتماد.

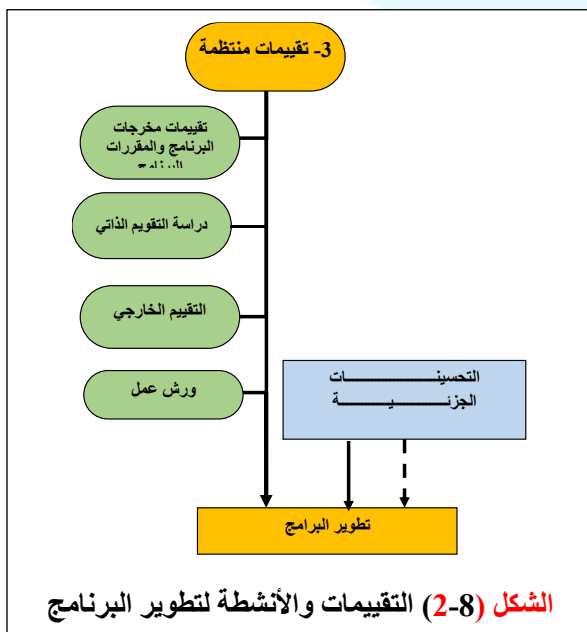
9- إخضاع كل أدوات ضمان الجودة للبرنامج

الأكاديمي لعمليات تقييم الفاعلية والكفاءة، كما تخضع أنشطة البرنامج لعمليات التدقيق الداخلي بما يضمن تحسين الأداء.

2. تطوير البرنامج-Program development

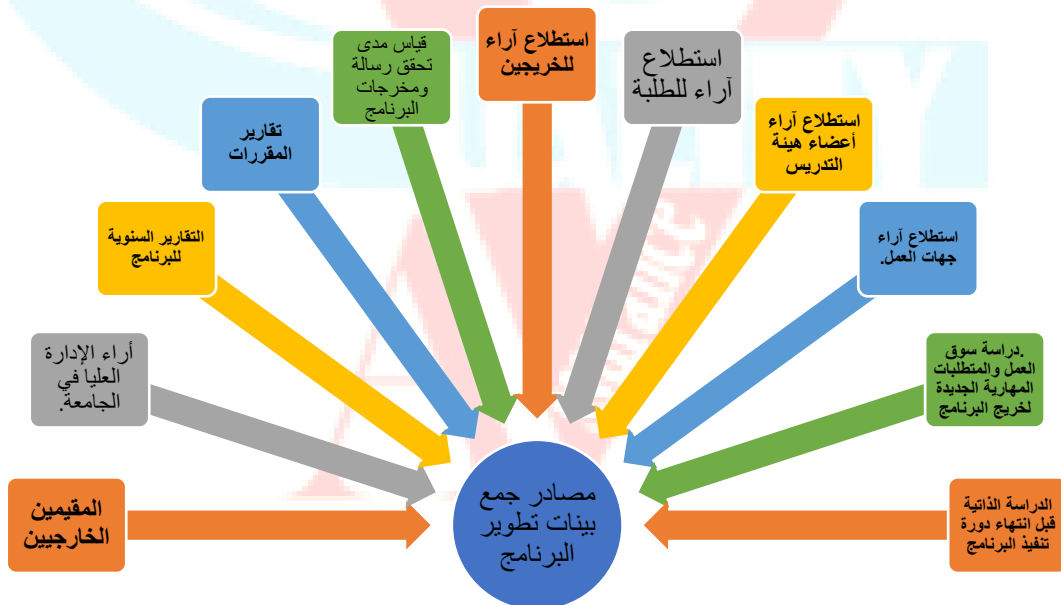
النتيجة المستهدفة من كل نظام ضمان الجودة هي تطوير

البرنامج بطرق منهجية وعلمية، حيث يوضح الشكل (2-8)



إن المحور الثالث (تقييمات منتظمة) هو الأساس لتطوير البرنامج بشكل كلي، بالإضافة إلى ما سيكون من مخرجات المحورين الأول والثاني والذان مثلاً بمربع "التحسينات الجزئية". وكل الإجراءات لتطوير البرنامج تتم وفقاً للدليل المعد لذلك من قبل عمادة التطوير وضمان الجودة، **ملحق (دليل تطوير البرنامج)**. وقد تم الأخذ بعين الاعتبار في الدليل، العديد من الأسس والموجهات الاستراتيجية والمرجعيات والمبادئ التربوية وغيرها التي تجعل البرنامج المطور حديثاً ومتجدداً وملبياً لسوق العمل، ومن المرجعيات والموجهات الآتي:

- الرجوع إلى معايير جهات الاعتماد للتخصص (دولية، إقليمية)
 - الرجوع إلى جامعات معتمدة من جهات الاعتماد في التخصص ((Benchmarks)).
 - معايير NARS.
 - متطلبات جهات العمل ومزاولة المهنة.
 - التزام البرنامج بخصائص الخريج (مواصفات الخريج).
 - الرجوع الى نتائج تقييم مخرجات ومكونات البرنامج بحسب نظام QAAPS.
- ويمكن تلخيص مصادر جميع المعلومات والبيانات اللازمة لعملية تطوير البرنامج كما هو موضح في الشكل (9-2).



شكل (9-2) - مصادر المعلومات والبيانات لعملية تطوير البرنامج

5-2. معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي

تعد معايير التقويم الذاتي التي ينص عليها مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي اليمني جزء مهم من عملية ضمان الجودة في البرامج الأكاديمية، ويتم الالتزام بها من قبل البرامج عند إعداد الدراسات التقويم الذاتي كمتطلب أساسي للحصول على الاعتماد البرامجي، وهذه المعايير، وهي على النحو الآتي:

1. **المعيار الأول:** رسالة البرنامج وأهدافه ومخرجات التعلم.
 2. **المعيار الثاني:** البرنامج الأكاديمي والمقررات الدراسية.
 3. **المعيار الثالث:** إدارة البرنامج الأكاديمي.
 4. **المعيار الرابع:** أعضاء هيئة التدريس.
 5. **المعيار الخامس:** الطلبة.
 6. **المعيار السادس:** مرافق ومنشآت البرنامج الأكاديمي.
 7. **المعيار السابع:** موارد البرنامج الأكاديمي المالية.
 8. **المعيار الثامن:** ضمان الجودة والتحسين المستمر.
- في حال كان الاعتماد لتخصص ما من قبل جهات ومرجعيات اعتماد عالمية، فيتم العمل بحسب معايير هذه الجهة، ومثال على ذلك الاعتماد لبرنامج الطب والجراحة من قبل الفدرالية العالمية للتعليم الطبي (WFME).

الفصل الثالث

آلية ضمان جودة عمليات التعليم والتعلم والتقييم

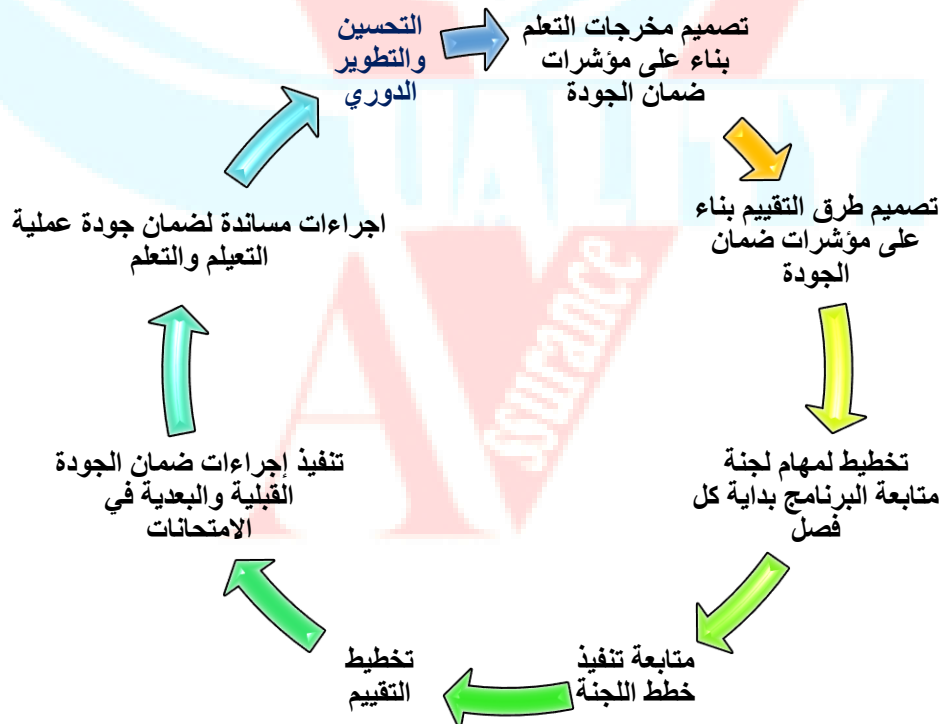


الفصل الثالث: آلية ضمان جودة عمليات التعليم والتعلم والتقييم

3- آلية ضمان الجودة في عمليات التعليم والتعلم والتقييم

ضمان الجودة في عمليات التعليم والتعلم والتقييم يستوجب تطبيق أنشطة وعمليات وإجراءات متسلسلة ومتراصة تهدف إلى ضمان تحقيق مخرجات التعلم وموصفات الخريج المستهدفة، كما تجعل عملية تنفيذ البرنامج فاعلاً في كل أنشطته ومكوناته أثناء الممارسة الأكاديمية ومواكباً لأنماط التعلم والتقييم الحديثة ومتطلبات المهن المتجددة. يعد التركيز على ضمان جودة هذه العمليات عاملاً محورياً لإكساب الخريج مهارات التعلم على المدى القريب والبعيد وتطوير المحتوى المعرفي والمهاري لديه، وذلك من خلال الترابط والتكامل والشمولية في كل مكونات البرنامج، ومنها عمليات التعليم والتعلم والتقييم وعلاقتها بمخرجات التعلم، وبناءً على ذلك فإن الآلية المقترحة لضمان جودة هذه العمليات هي عمليات تسلسلية ودورية كما هو موضح بصورة تفصيلية في الشكل (3-1)، حيث تبدأ من ضمان جودة بعض المدخلات لهذه العمليات، ثم العمليات ذاتها وكل هذا بهدف تحقق مخرجات فاعلة وذات كفاءة عالية وتتكون الآلية بشكل من المحاور الرئيسية الآتية:

- تحقيق مؤشرات ضمان الجودة أثناء تصميم البرنامج الأكاديمي.
- تنفيذ إجراءات ضمان الجودة أثناء تنفيذ البرنامج الأكاديمي.
- التحسين والتطوير الدوري بناءً على تقييم مراحل الإجراءات السابقة.



الشكل (3-1)-المكونات التفصيلية لآلية ضمان الجودة في عمليات التعليم والتعلم والتقييم

1-3. تحقيق مؤشرات ضمان الجودة أثناء تصميم البرنامج الأكاديمي

يصمم البرنامج الأكاديمي مع مراعات تحقق مؤشرات ارتباط وتناسق استراتيجيات التعليم والتعلم وعملية التقييم وأدواتها بالمرجات المستهدفة وخصائص الخريج، **انظر الشكل (2-3)**، حيث أن هذا الارتباط والاتساق يحقق مؤشرات ضمان الجودة من المراحل الأولى لتصميم مخرجات التعلم للبرنامج وكذلك تصميم طرق التقييم من خلال توفر المؤشرات الآتية:

أ- مؤشرات ضمان جودة ارتباط استراتيجيات التعليم والتعلم بالمخرجات المستهدفة (تصميم مخرجات التعلم):

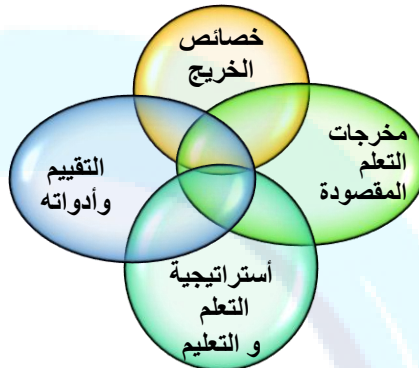
- توفر مخرجات تعلم لكل برنامج أكاديمي ومقرر دراسي، تم إعدادها بناءً على متطلبات جميع أطراف المصلحة والمعايير العالمية.
- توفر أنشطة تعلم وتعليم وأساليب مخصصة ومتنوعة تضمن تحقق مخرجات التعلم المستهدفة.
- استخدام طرق تربوية تركز على المتعلم وتعزز استقلاليته وقدراته على القيام بدور فعال في عملية التعلم.
- استخدام وسائل التعلم الإلكتروني والمدمج وتوفير مصادر التعلم المفتوحة.
- توفر سياسات معلنة لخطط المقررات الدراسية وفيها كل مكونات المقرر وبما فيها أساليب التعليم والتعلم وارتباطها بمخرجات التعلم.
- توفر إجراءات مناسبة للتعامل مع شكاوى ومقترحات الطلبة فيما يخص عملية التعليم والتعلم (تغذية راجعة).

- توفر خطط فاعلة لتطوير مهارات المدرسين في تطبيق الأساليب الحديثة والمتنوعة في التدريس.
- توفر آلية لضمان التقييم والتعديل المنتظم لأساليب التعليم والتعلم التعليمية المستخدمة.

ب- مؤشرات ضمان جودة ارتباط طرق التقييم بالمخرجات المستهدفة (تصميم طرق التقييم):

- توفر أساليب تقييم متنوعة ومناسبة لقياس تحقق كل مخرجات التعلم.
- نشر معايير وطرق التقييم وطريقة توزيع العلامات في بداية كل فصل دراسي من خلال خطة المقرر الدراسي.
- وجود ربط بين أسئلة الامتحانات ووسائل التقييم الأخرى بمخرجات التعلم المستهدفة لضمان شمولية وتكامل أدوات التقييم وقدرتها على قياس مدى تحقق مخرجات التعلم.

- توفر سياسات تزويد الطلبة بالتغذية الراجعة بعد كل تقييم بالملاحظات والنصائح لتحسين عملية التعلم.
- توفر خطط فاعلة لتطوير مهارات المدرسين في تطبيق الطرق المتنوعة للتقييم التي تناسب كل مخرج تعلم للمقرر الدراسي.



الشكل (2-3)- ارتباط استراتيجيات التعلم والتعليم والتقييم بالمخرجات المستهدفة

2-3. تنفيذ إجراءات ضمان الجودة أثناء تنفيذ البرنامج الأكاديمي

1) التخطيط لمهام لجنة متابعة البرنامج بداية كل فصل:

- التخطيط لمهام لجنة متابعة البرنامج يعد من أهم السياسات التي تؤسس من بداية كل فصل دراسي وذلك من خلال الاجتماعات المحددة لهذه اللجنة وغالباً ما تكون مواضيع أول اجتماع محددة (كنموذج) بالجوانب الآتية:
- وضع خطة مزمدة لمهام اللجنة.
 - التأكيد على استراتيجيات التعلم والتعليم والتقييم المتفق عليها للسنة الحالية، وبناءً على عملية المراجعة السابقة أو التوصية باستخدام استراتيجيات مبتكرة وجديدة تتناسب مع طبيعة التخصص.
 - التأكيد والاتفاق على الجدول الزمني لعمليات التقييم وأدواتها ومواعيدها لهذا العام، التوصية بأساليب تقييم جديدة بناءً على عملية المراجعة السابقة.
 - مراجعة وتنفيذ التوصيات من عملية المراجعة السنوية للعام السابق.
 - اقتراح الترتيبات لعملية المتابعة والتدقيق والتقييمات وكذلك الترتيب لأخذ العينات.
 - اقتراح الترتيبات للتدقيق الخارجي مع الخبراء الخارجيين إن وجد للعام الحالي.
 - التأكد من توفر الاحتياجات والموارد اللازمة لتنفيذ الخطط والمهام المخطط لها.
 - التأكد من جاهزية الترتيبات المتعلقة بالأسبوع التعريفي للطلبة.

2) متابعة تنفيذ خطط اللجنة

[illegible]

(3) تخطيط التقييم وما يرتبط به من تنفيذ استراتيجيات التعليم والتعلم وربطها بتحقيق مخرجات التعلم

1. نقطة محورية لضمان جودة عملية التعلم والتعليم.

2. تقييم مخرجات البرنامج ونواتج التعلم بطرق منهجية مخططة ومزمنة.

3. اتساق وتكامل عمليات الممارسة والخبرة في كل مكونات البرنامج.

4. تكوين تقييم تراكمي للمخرجات ونواتج التعلم بطرق مباشرة وفاعلة.

5. إعلان ونشر استراتيجية التقييم للمستفيدين بشكل واضح.

تتلخص عملية التخطيط الفصالية للتقييم في ربط ومواءمة الاستراتيجيات (تعلم وتعليم وتقييم) المستخدمة مع طبيعة المقرر والمخرج ومعياري معدل النجاح المستهدف، وتنم الجدولة الزمنية لاستراتيجيات التقييم بشكل واضح ومفهوم ومعلن للمستفيدين (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس والعاملين في البرنامج)، كما هو موضح في الجدول (2-3).

جدول (2-3): نموذج لتخطيط التقييم الفصلي على مستوى البرنامج

البرنامج.....	الفصل الدراسي.....، العام الدراسي.....				خطة التنفيذ، كيف؟ متى؟
	مخرج التعلم	المقررات الدراسية	استراتيجيات التعلم والتعليم	استراتيجيات التقييم	مقياس النجاح المستهدف
A1			تحليل محتوى	اختيار من متعدد	حصول 80% من الطلبة على 75% أو أكثر في الاختبار
			محاضرة	الاختبارات المقالية	منسق المقرر مدرس المقرر
			سمنار ومناقشة	الملاحظات المكتوبة	
A2					
B1			عرض مشكلة	مقالي- اقتراح حلول	60% من الطلاب يحققون تقديراً لا يقل عن جيد جداً وامتياز
			تجارب	تقييم أداء عملي، مقالي استنتاج	كيف: حساب نتائج الطلاب في الاختبارات النهائية، متى: نهاية الفصل
B2			دراسة الحالة	مقالي تقويم وتركيب	
C1			عملي/تدريب	تقييم أداء	كيف: تقييم أداء العملي/التدريب العملي باستخدام مقياس تقدير الأداء في مقرر
			المشروع التكاملي	تقييم العرض والتقرير	كيف: تقييم أداء الطلاب في العرض باستخدام مقياس تقدير الأداء في مقرر
C2					
D1			تكاليف	تقييم العرض أو/ والتقرير	
D2					

ولكل مقرر دراسي خطة وتوصيف يحتويان على الاستراتيجيات اللاتي يتم تنفيذهن أثناء تدريس المقرر، بحيث يتم التركيز في عملية تخطيط التقييم الفصلي على معيار النجاح المستهدف للمخرج أو ناتج التعلم على تحديد الاستراتيجيات الأهم لتحقيق المستهدف ضمن مجموعة مقررات الفصل الدراسي، ويتم ربطها مع توزيع تقييم المخرجات بحسب طبيعتها (معرفية، مهارية، ...) ومستواها التعليمي (أساسية، متوسطة، متقدمة) وبالتالي نحقق ضمان جودة الأداء من حيث التنفيذ المرتبط بالتوازن والمواءمة بين مكونات عملية التعليم والتعلم والمستوى المعرفي والمهاري المستهدف على مستوى المقرر ثم الفصل ثم مدة البرنامج وهذا يعزز التكامل والشمولية والاكتمال في تنفيذ عمليات الجودة على مستوى البرنامج.

✓ وتنفذ عملية التخطيط على مستوى المقرر، انعكاساً لما تم تحديده من قبل لجنة متابعة البرنامج مع بيان بعض التفاصيل المساعدة في

عملية التخطيط ثم التقييم ونتائجه كما هو موضح في الجدول (3-3)

جدول (3-3): نموذج تخطيط التقييم على مستوى المقرر الدراسي،

التخصص: الفصل:				المستوى: العام الدراسي:			المقرر:				
طرق تقييم مخرجات التعلم من(الاختبارات تكوينية، نهائية، مهام ، مشاريع.....)							تحقق معيار النجاح				
نوع المخرج	مخرجات البرنامج PLOs	مخرجات المقرر CLO	معيار النجاح المستهدفة Target	ملاحظات	عدد الطلاب في كل مستوى التقويم			مدى تحقق معيار النجاح *(%)	مستوى الأداء المتحقق (%)	متوسط تحقق معيار النجاح على مستوى المخرج الرئيسي	ملاحظات
					Ideal	Acceptable	Poor				
					جيد	مقبول	ضعيف				
					3	2	1				
1- المعرفة والفهم	A.1	a.1	70%	من 80% الطلبة	3	11	5	70%	80%		
		a.2	70%								
	A.2	a.4	80%			5	10	4			
		a5	80%								
	A.3		90%								
2- الذهنية	B1										
	B2										
3- العملية	C1										
	C2										
4-العامة والانتقالية	D1										
	D2										

*ملاحظة كيفية حساب النسبة المئوية لمدى تحقق كل ناتج تعليمي = (عدد الطلبة في خانة الضعيف*رقم الخانة)+(عدد الطلبة في خانة المقبول*رقم الخانة) / (عدد الطلبة الكلي * عدد الخانات الروبرك * 100)
[No. of poor x 1] + [No. of Acceptable x 2] + [No. of Ideal x 3] = ---- / (No. of total student x No. of rubrics) x 100 , Ex. Actual Outcome=(3x1 +11x2+5x3) /19x3= 40/57*100=70%

* يتم وضع أعداد الطلاب تحت كل مستوى تقييم 4(Poor-Acceptable-Ideal) مع العلم بأن Poor (للطلاب الحاصلين على أقل من 60% من الدرجة المخصصة للسؤال) بينما Acceptable (للطلاب الحاصلين على نسبة من 60% إلى أقل من 90% من الدرجة) و Ideal (للطلاب من 90%-100%).

❖ موجبات لاحتساب معيار النجاح

- *معييار الأداء(النجاح)/ المؤشر الأداء المستهدف غالباً ما يكون 60% للبالوريوس كحد أدنى، أما الدراسات العليا 70% كحد أدنى.
- قد يكون معيار الأداء المستهدف واحد لكل مخرجات التخصص /المساق وتتعدد طرق التقييم للمخرج الواحد ضمن مؤشر الأداء المستهدف ولفترة واحدة (مثلا فصل).
- **مستوى الأداء المطلوب:** مستوى الأداء أو معيار النجاح المطلوب من مجموعة من الطلبة (نسبة 75% أو نقاط 25 نقطة)، بحيث يتم وضع المستهدف مسبقاً من بداية الفصل.
- **المجموعة المستهدفة:** جميع طلبة المقرر مثلاً، بالنسبة لطرق التقييم المباشرة، ويطبق أسلوب اختيار العينات، بالنسبة للطرق غير المباشرة.
- **النتيجة المتوقعة:** هي نتيجة التقييم المتحققة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ويتم مقارنتها مع مستوى الأداء المطلوب، هل تحقق أم لا.
- **النسبة المستهدفة:** هي النسبة المستهدفة (مثلاً 80%) من عدد الطلبة الكلي لتحقيق مستوى الأداء المطلوب.
- **البيانات المطلوبة:** تجمع من النتائج النهائية للمقرر وتقرن مع المستهدف في مقياس أداء متدرج (Rubric)، كما هو موضح في **الجدول (3-3)** للمقرر الواحد.

✓ وبناء على ما ذكر يكون الطالب على علم بما هو متوقع منه في بداية كل فصل دراسي، ومن خلال هذا العمل

الجماعي يتم تنفيذ استراتيجيات التعليم والتعلم والتقييم وكذلك أساس لتقويم البرنامج بطرق منهجية،

وتراكمية ومتنوعة.

(4) تنفيذ إجراءات ضمان الجودة القبلية والبعدية في الامتحانات

تعد الامتحانات بأنواعها ولا سيما امتحانات الأداء او/ والمكتوبة من اهم طرق قياس مدى تحقق نواتج التعلم على مستوى المقررات وكذلك مخرجات التعلم للبرنامج ولذا فان ضمان جودة الإعداد والتقييم للامتحانات من اهم الإجراءات التي يتم التركيز عليها ضمن عملية التعلم والتعليم، حيث تنقسم هذه الإجراءات الى قسمين على النحو الآتي:

أولاً: إجراءات قبل عملية الامتحانات: يقوم القسم بتكليف اثنان أو ثلاثة من لجنة متابعة البرنامج من ذوي الخبرة

والثقة بمراجعة الامتحانات، للتأكد من تحقق ثلاثة معايير وهي على النحو الآتي:

1. **مقياس الجوانب الفنية:** هي المعايير المتعارف عليها مثل عدم وجود أخطاء في الأسئلة، وضوح

الأسئلة، توافق مدة الامتحان مع طبيعة وعدد الأسئلة، عدم وجود أسئلة مكررة، وغيرها.

2. **مقياس ربط مخرجات التعلم بالأسئلة:** يجب أن يعد الامتحان على أساس إعداد الأسئلة التي تحقق

نواتج التعلم المستهدفة في المقرر، كما يجب أن تكون الأسئلة مرتبطة وشاملة لكل نواتج التعلم

المستهدفة وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

- يتم وضع نواتج التعلم المستهدفة للمقرر في جدول للمساعدة على عملية الربط، كما في

الجدول (3-4).

- يقوم عضو هيئة التدريس بمراعات عدد الأسئلة التي تغطي كل نواتج التعلم المستهدفة للمقرر.

- إعداد جدول مواصفات لتوزيع الأسئلة والنواتج، حيث يتم وضع الأسئلة مرقمة عمودياً (عمود

واحد) وتوزع النواتج أفقياً، ثم توزع الدرجات على مستوى كل سؤال أفقياً مع الناتج أو نواتج

التعلم المرتبطة به، كما في **الجدول (3-5)، كما** يحتوى السطر الأخير أفقياً على الوزن الكلي

المستهدف لكل ناتج من نواتج التعلم.

- يتم التعديل والموازنة في الدرجات بنية السؤال ونوعه ومستواه المعرفي والمهاري حتى

التوافق بين الدرجة والناتج والسؤال.

- ما يخص نواتج التعلم الحياتية (d's)، لا تكن مستهدفة في الامتحان النهائي، ولكن عند قياس

التحقق على مستوى الفصل للمقرر تضاف نتائج التقييم الفصلية (تقييم أعمال الفصل) إلى

النهائي.

جدول (3-4)- مصفوفة نواتج التعلم المستهدفة للمقرر X

مخرجات البرنامج	نواتج التعلم للمقرر
A1	a1
A2	a2
A2	a3
B3	b1
B3	b2
B5	b3
C1	c1
C1	c2
D1	d1
D2	d2
D3	d3

	d4	D4
--	----	----

جدول (3-5) - جدول مواصفات الامتحان في ضوء الامتحان وربط الأسئلة بنواتج تعلم المقرر

الإجمالي درجة السؤال	a1	a2	a3	b1	b2	b3	c1	c2	c3	d1	d2	d3
نهائي Q1	2	0	2	2	4	0	3	2	0			
نهائي Q2	0	3	2	0	3	0	0	0	2			
نهائي Q3	3	0	3	2	0	0	2	0	0			
نهائي Q4	3	2	1	0	3	0	0	4	2			
نهائي Q5	1	1	2	1	0	5	0	0	0			
الدرجة الكلية المستهدفة لكل ناتج	9	6	10	5	10	5	5	6	4	0	0	0

3. معيار ربط مخرجات التعلم بمحتوى المقرر ومستويات المعرفة المكتسبة: يتم إعداد بيانات هذا

المعيار وفقاً للجدول (3-6) والذي يربط ثلاثة محاور من محاور عملية التعليم والتعلم وهي محتوى

المقرر والمخرجات المستهدفة والتي يمكن أن تفصل إلى نواتج التعلم للمقرر، ومستويات المعرفة

والتي أساساً هي انعكاس لطرق التقييم المستخدمة لقياس مستوى المعرفة والمهارات لدى الطالب.

ومن حيث الإجراءات، يقوم المدرس بنفس الخطوات في النقطة السابقة، حتى يصل إلى التوازن المطلوب مع

التركيز على شمول الامتحان لكل مواضيع المقرر وربطها بمستويات المعرفة والتي تقاس من خلال

استراتيجيات التقييم أساساً، ثم ربط ذلك كله بالمخرجات المستهدفة، ولتبسيط ذلك يمكن لعضو هيئة التدريس

زيادة المواصفات في الجدول (3-6) إلى أن تصبح كما هو موضح في الجدول (3-7)، حيث تضاف تفاصيل

تزيد من ضمان ضبط الجودة لتحقيق الارتباط والاتساق في مكونات عملية التعلم والتعليم.

جدول (3-6) - جدول مواصفات الامتحان في ضوء ربط مخرجات التعلم ومحتوى المقرر ومستويات المعرفة

المجموع	C				B				A				مخرجات التعلم
	تقويم		تركيب		تحليل		تطبيق		فهم		تذكر		مستويات المعرفة
	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	استراتيجية التقييم المحتوي (الموضوعات، فصول)
الأسئلة المركبة ³													
											*4	*2	1- (...)
19							52.6	10			47.4	9	2
22		1		3		4				1		13	3
18				2		1		4		6		5	4
22		3		1		6				2		10	5
23		1		3		5		4		3		7	6
104									11.5	12	42.0	44	المجموع و نسبته
									1* 65 ، 53.5%				نسبة تركيز ناتج التعلم الي بقية النواتج المستخدمة

جدول (7-3) - تفصيل موصفات الامتحان في ضوء ربط مخرجات التعلم ومحتوى المقرر ومستويات المعرفة

عدد الأسئلة ونوعيتها		C		C		B		B		A		A		مخرجات التعلم
		c4	c3	c1	c2	b4	b3	b2	b1	a4	a3	a2	a1	نواتج التعلم
		تقويم		تركيب، تطبيق، تصميم		تحليل		تفسير		فهم		تذكر		مستويات المعرفة
سؤال منفصل	الأسئلة المركبة	التقويم، اكتشاف خطأ، واقتراح البدائل والحلول		توظيف المعلومات، الاستقصاء، إصدار الحكم،		النقد وإبداء الرأي تحليل		حل، فسر، حل مشكلات		التعرف، التذكر، والوصف، والمقارنة المجذولة، وإعطاء التفسير، إعطاء الدليل				استراتيجية التقييم.....
6	5	العدد	%	العدد	%	العدد	6	العدد	%	العدد	%	العدد	%	عدد الأسئلة موضوعات المقرر
														-1
	19							52.6	10			47.4	9	-2
	22		1		3		4				1		13	-3
	18				2		1		4		6		5	-4
	22		3		1		6							-5
	23		1		3		5		3		7			-6
	104									11.5	12	42.0	44	مجموع فقرات الأسئلة/
														نسبة تركيز الأسئلة المرتبطة بالمخرج الى بقية المخرجات-

على سبيل التوضيح نذكر نموذج لنتائج تقييم نواتج تعلم مقرر، **الجدول (8-3)**، والتي تبني على أساسها نقاط الضعف والقوة والتوصيات بتعديل أو تطوير دوري إن وجدت، كما هو موضح في **الجدول (9-3)**، وترفع للمناقشة وبقية الإجراءات في القسم العلمي.

جدول (8-3) نموذج لنتائج قياس مدى تحقق نواتج تعلم مقرر

ناتج تعلم المقرر	المستهدف	المتحقق	نسبة التحقق
a1	8	5.07	63.42%
a2	6.5	4.25	65.38%
a3	5	3.47	69.37%
a4	7.5	4.79	63.83%
a5	8	5.67	70.87%
a6	9	6.16	68.46%
b1	8.5	5.84	68.75%
b2	13	8.95	68.85%
b3	7	4.75	67.82%
c1	5	3.21	64.16%
c2	3	1.90	63.18%
c3	3.5	3.04	86.80%
c4	10	6.66	66.59%
d1	2	1.75	87.50%
d2	1	0.85	85.00%
d3	1	0.85	85.00%
d4	2	1.75	87.50%
الإجمالي	100	68.95	68.95%

جدول (9-3) نموذج لتحليل نتائج قياس نواتج تعلم مقرر

ناتج تعلم المقرر	نقاط القوة	نقاط الضعف
التوصيات والمقترحات:		
1.		
2.		
3.		

3-3. إجراءات إضافية مساندة لضمان جودة عملية التعليم والتعلم والتقييم

1. آلية متابعة استكمال المنهاج: يتم متابعة تنفيذ محتوى كل مقرر دراسي بحسب النموذج المعد لذلك من

قبل عمادة التطوير،

2. الإستعانة بممتحن خارجي: تعد هذه الطريقة مساعدة في ضمان العمليات المصاحبة لتنفيذ البرنامج وتتم

بطريقتين هما:

- **تقييم الطلبة في برامج التدريب والنزول الميداني:** يشترك البرنامج الأكاديمي بمقيمين أو ممتحنين خارجيين في تقييم الطلبة في برامج التدريب والنزول الميداني والتدريب السريري بحسب النماذج المعدة لذلك وللمقيم الحرية في وضع الدرجة والتوصية بتعديل محتوى وإعطاء تغذية راجعة للبرنامج.

- **الاستعانة بممتحن خارجي لتقييم البرنامج:** يتم الاستعانة بممتحن خارجي لتقييم البرنامج ككل بحسب ما ذكر أنفاً في آلية المتابعة والتغذية الراجعة لضمان جودة البرنامج.
- 3. **مراجعة الطالب لنتائج الامتحان:** يتم مراجعة نتائج الطلبة بحسب الطرق الآتية:

- **مراجعة الطالب لنتائج أثناء الفصل الدراسي:** غالباً ما يقوم أعضاء هيئة التدريس بامتحانات أثناء الفصل الدراسي إما أن يكون لها تقييم ودرجة تحسب تراكمياً للطالب ضمن أعمال الفصل (formative exam) وتعطى للطالب للاطلاع على نتائجه بغرض تقديم تظلم أو الحصول على تغذية راجعة في أساليب التقييم وما يترتب عليها أو تقييم بدون درجة وذلك بغرض تحفيز الطلبة (informative exam)، ويقوم الطلبة بمراجعة مدرس المقرر والحصول على التغذية الراجعة.
- **تظلم الطالب في نتائج الامتحان النهائي:** في حال الامتحان النهائي، يتم التظلم من قبل الطالب بحسب الإجراءات الآتية:

- يقوم الطالب بتعبئة النموذج الخاص بمراجعة علامة الامتحان النهائي من وحدة القبول والتسجيل، ودفع رسوم مراجعة العلامة.
- ترفع التظلمات إلى كنترول الكلية ثم تحول إلى الأقسام العلمية بعد فرزها والتي بدورها تشكل لجان للمراجعة.
- تقوم اللجنة المكلفة في القسم بمراجعة ورقة الإجابة الخاصة بالطالب بحسب البنود المنصوص عليها في نظام الامتحانات وبحسب النموذج المعد لذلك.
- تحول نتائج التظلمات بحسب الإجراءات من القسم إلى الكنترول ثم إلى العمادة للاعتماد ومنها إلى وحدة القبول والتسجيل ويتم تزويد الطالب بالتغذية الراجعة.

4. تقديم مقترح أو شكوى من قبل الطلبة تتعلق بالعملية الأكاديمية في الكلية: في الوضع الطبيعي يمكن للطلاب تقديم المقترحات أو الشكوى إلى الشخص المعني مثل مدرّس المادة، مشرف المعمل/العيادة/المختبر، المشرف السريري...، وفي حال تعذر ذلك يمكن للطلاب الرفع إلى رئيس القسم المعني وذلك بكتاب خطي وفي حال عدم الاستجابة أو الرد يمكن التقديم إلى عميد الكلية إما بشكل مباشر أو عبر صندوق للمقترحات والشكاوى الطلابية، وبناءً على مناقشة المقترحات أو الشكاوى مع المعنيين يتم تزويد الطالب بالتغذية الراجعة.

4-3. التحسين والتطوير الدوري بناء على نتائج المراحل والإجراءات السابقة

التطوير الدوري /التحسين المستمر المبني على إجراءات ضمان الجودة ونتائجها في عمليات التعليم والتعلم والتقييم ينفذ أثناء الممارسة على الواقع أولاً بأول، وبحسب الخطة المزمّنة والمهام للجنة متابعة البرنامج، بالإضافة إلى ما ذكر في نتائج آلية (MQAAP) البند (3- 2) من الفصل الثاني.

المصطلحات الواردة في النظام:

تعريف المصطلحات الواردة في النظام:

يعرض هذا الجزء من النظام تعريف بعض المصطلحات الواردة فيه وفقاً لمصادر في مجال الجودة والاعتماد محلياً وإقليمياً أو اعتماداً على الواقع المستخدم فيه هذا المصطلح في هذا النظام.

الجودة: القيمة أو القدر الكمي أو النوعي أو المستوى الذي يمنح لمؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي مقارنة بالمعايير المقبولة عموماً لمؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي من نوعه.

العمادة: هي عمادة التطوير وضمان الجودة في الجامعة.

ضمان الجودة: ضمان الجودة يشير إلى جميع السياسات والأنشطة المنهجية التي تنفذ ضمن منظومة الجودة، وكما يعرف بأنه نشاط ووسيلة للتأكد من استيفاء المتطلبات والمعايير القياسية المطلوبة للمؤسسة لإنجاز هدف المؤسسة للوصول إلى مخرجات ترضي سوق العمل واحتياجات المجتمع، كما يعرف أيضاً بعمليات التقييم والمتابعة المتعلقة بجودة الأداء، وذلك لتحقيق الهدفين الآتيين:

1. ضمان الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة وتطويره.
2. توفير ضمان للأطراف المعنية بأن الجودة يتم الحفاظ عليها عند مستويات مماثلة للممارسة الجيدة في المؤسسات المتميزة في مناطق أخرى من العالم

لجان الجودة: مجموعة لجان تشكل كل لجنة من الأشخاص سواء من داخل الجامعة أو من خارجها وهم المسؤولون عن متابعة سير نظام الجودة داخل الجامعة.

معايير الجودة: نظم وحدود لتنفيذ العمل داخل الجامعة، بحيث تصبح كل مخرجاتها على درجة عالية من الجودة، ويكون ذلك وفقاً لنظام قياسي معترف به صادر من منظمة دولية أو محلية.

المستفيدون / أصحاب المصلحة: مجموعة من الناس الذين لديهم اهتمام مشروع بالأنشطة التعليمية للمؤسسة، من حيث جودة معايير التعليم وكذلك من حيث فعالية النظم والعمليات الموضوعية لضمان الجودة. وحتى تكون عملية المراجعة الاستراتيجية فعالة يجب أن تتضمن مجموعات من المستفيدين الرئيسيين، ويعتمد التحديد الدقيق لنوع ونطاق مجموعات المستفيدين واهتماماتهم المتباينة على

رسالة المؤسسة ومجال الأنشطة التعليمية بها والظروف المحلية.

تقرير البرنامج الأكاديمي: تقرير سنوي شامل عن سير البرنامج و أداة تحسين مستمر له، يعده مسؤول البرنامج أو لجنة مصغرة يتم تكليفها من إدارة البرنامج، ويعتمد التقرير على تقارير وتقييمات المقررات وبعض الإحصائيات الخاصة بالبرنامج وكذلك استطلاعات الرأي السنوية.

تقرير المقرر: هو تقرير ذو محتوى نوعي والكمي، من البيانات والمعلومات، الموجزة في ختام كل فصل أو سنة، لعرضه على لجنة متابعة البرنامج، ويعد إما من مدرس المقرر أو منسق المستوى/ الدفعة.

البرنامج: هو برنامج منظم للدراسة يحتوي على مجموعة من المقررات وعلى مجموعة من الأنشطة النظرية والعملية يتبعه الطلبة في مجال أكاديمي، أو يؤدي إلى التأهيل المهني، بحيث أن النجاح في إتمامه يؤهلهم للحصول على درجة أكاديمية.

الخطة الدراسية: مجموعة المقررات الدراسية الإلزامية والاختيارية والحرّة التي تشكل من مجموع وحداتها متطلبات التخرج التي يجب على الطالب اجتيازها بنجاح للحصول على الدرجة العلمية في التخصص المحدد.

عملية التعليم والتعلم : هي كل الأنشطة التي تنفذ بوسائل وأدوات متعددة ضمن العملية التربوية بصورة مباشرة وغير مباشرة، لإكساب الطالب مستوى من المعرفة والمهارات والخبرة والقدرة على حفظ المعلومات واسترجاعها وكذلك القدرة على نقل كل هذا واستخدامه على المدى البعيد والقريب.

الخبرة التعليمية: المهارات والقدرات لدى المتعلم عند تفاعله مع ظروف البيئة التي يعمل فيها ومن خلال السلوك النشط، كما تعرف أيضاً بأنها التجربة التي يبنى على أساسها القيام بسلوك أو تعديله أو اتخاذ قرار، وبهذا يحدث التعلم.

الاعتماد: شهادات رسمية تمنحها هيئة معترف بها تؤكد أن البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية يفيان بالمعايير المطلوبة.

تقويم البرنامج: الأساليب المستخدمة للحصول على آراء المستفيدين من البرنامج، ويشملون الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالكلية والخريجين وسوق العمل، وذلك بهدف تحسين وتطوير البرنامج التعليمي ليتجاوب مع التقدم الذي يطرأ على محتوى المادة واحتياجات المجتمع والبيئة.

مخرجات التعلم / نواتج التعلم المقصودة: هي المهارات ومستويات المعرفة المستهدفة والتي يكتسبها الطالب بعد دراسته للمقرر الدراسي أو البرنامج التعليمي مثل المعلومات والمهارات المعرفية أو المهارات القابلة للتحويل والانتقال في تعلم مجالات معرفية أخرى، كما تعرف بأنها **التغير المقاس في مستوى تعلم الطالب كحصوله لما تم إكسابه من معارف ومهارات وقيم، من خلال ممارسة الأنشطة المنهجية واللامنهجية عن طريق مصادر المعرفة المختلفة، وتم استخدام مصطلح "مخرجات التعلم" في هذا النظام للدلالة على مخرجات البرنامج، بينما استخدم مصطلح "نواتج التعلم" للدلالة على مخرجات المقرر.**

التقويم: عملية قياس الأداء بالنسبة إلى المعايير أو المقاييس المتبعة، كما يعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والأساليب تتخذ بناءً على نتائج التقييم، تكفل ضمان تنفيذ المعايير المتعارف عليها لبلوغ مستويات الجودة المستهدفة في المؤسسات التعليمية، وقد تناول مصطلح التقويم في هذا النظام الآتي:

- **التقويم الدوري أو التحسين المستمر:** يقصد به التطوير بصورة دورية (كل عام) ومستمرة أثناء سنوات تنفيذ البرنامج ومكوناته، ويكون مبنياً على التوصيات من نتائج التقييمات والأنشطة المنفذة على مستوى الفصل والعام، كما يطلق على إجراءات التطوير الدوري في البرنامج ومكوناته بالتعديلات.
- **التطوير الكلي أو الشامل:** يقصد به تطوير البرنامج وكل مكوناته بشكل كلي أو شبه كلي بعد مرور دورة حياة كاملة لتنفيذ البرنامج وتخرج دفعة واحدة على الأقل.

المراجع

- دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في الكليات والجامعات، اتحاد الجامعات العربية (2013) العربية، الأمانة العامة، عمان، الأردن.
- نظام تقويم مخرجات التعلم، جامعة العلوم والتكنولوجيا صنعاء، 2019م.
- (2018) Sattam bin Abdulaziz University, DDQ.
- دليل تصميم البرامج الأكاديمي وتطويرها، جامعة الطائف، الإصدار الثاني 2018م.
- دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، جامعة القصيم، 2020م.
- اللائحة التنظيمية لعمادة التطوير وضمان الجودة، جامعة العلوم والتكنولوجيا صنعاء، 2020/2019م.
- [/https://ar.wikipedia.org](https://ar.wikipedia.org)

تم الاطلاع على المصادر الآتية عند إعداد النظام

- معايير اعتماد المجلس الطبي العالمي للطب البشري WBME.
- دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية الجزء الأول: نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- QMS، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

الملاحق

م	رقم الملحق	اسم الملحق	الفصل	الوصف
1	1-2	تقرير الإرشاد الأكاديمي الفصلي / الطلابي	2	
2	2-2	استمارة تقييم المقرر	2	
3	2-3	تقرير المقرر الدراسي	2	
4	2-4	نموذج تقرير البرنامج	2	
5	2-5	الدليل الوصفي لتطوير البرنامج الأكاديمي	2	
6	2-6	مكونات نظام تقويم مخرجات التعلم	2	
7	2-7	صورة من الغلاف والمحتوى لدليل إعداد دراسة التقويم الذاتي	2	
8	2-8	نموذج تقرير مقيم خارجي	2	
9	2-9	صورة من الغلاف والمحتوى لدليل تطوير البرنامج	2	
10	3-1	استمارة تقييم الورقة الامتحانية	3	