بسم الله الرحمن الرحيم

عمادة ضمان الجودة
والاعتماد الأكاديمي
Deanship of Quality
Assurance & Accreditation
مشروع تأسيس الجودة والتأهل للاعتماد المؤسسي والبرامجي
PNU Project for Establishing Quality and Eligibility
For Institutional and Program Accreditation

كتيب
رقم ٢

متطلبات ضمان جودة البرامج التعليمية
١٤٣٤ - ١٤٣٥ هـ

م	الموضوع	الصفحة
١	كلمة افتتاحية	٨
٢	تقديم	٩
٣	تمهيد	١١
٤	أولاً: الرسالة والأهداف	١٣
٥	ثانياً: قيادة البرنامج	١٥
٦	ثالثاً: الخطة الدراسية للبرنامج	١٨
٧	رابعاً: الطالبات	٢٥
٨	خامساً: أعضاء هيئة التدريس	٢٧
٩	سادساً: مصادر التعلم	٢٩
١٠	سابعاً: المرافق	٣١
١١	ثامناً: ضمان الجودة والتحسين المستمر للبرنامج	٣٣
١٢	تاسعاً: تقويم جودة البرنامج	٣٦
١٣	قائمة المصطلحات التعريفية	٤١
١٤	قائمة المراجع	٤٥

كلمة افتتاحية

عندما أرادت جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أن تختط لها طريقاً للجودة والاعتماد الأكاديمي لتحقق من خلاله رسالتها لتكون منارة لتأهيل المرأة، وتمكينها من المساهمة بفعالية في اقتصاد المعرفة والتنمية المستدامة، أبت إلا أن يكون الطريق ممهداً ومزوداً بإرشادات تعين من يسلكه للوصول إلى هدفه. ولم تلهث وراء الاعتماد الأكاديمي، لتحصل عليه شكلا دون مضمون، لكنها أعدت العدة، فبادرت عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بتصميم خارطة طريق مرحلية للجودة، تحمل بين طياتها توقعات منطقية للمدة اللازمة لكل مرحلة، وكانت بداية العون للجامعة وكلياتها في رحلتها نحو الجودة، فتحديد الأهداف مرحلياً ومتطلبات الوصول إليها كانت البداية.

تلا ذلك إعداد نظام لإدارة الجودة (QMS) يوضح بالتفصيل آليات تحقيق متطلبات ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وضم ذلك في دليل لإدارة الجودة، يكون سفراً لمن يسلك طريق الجودة في الجامعة.

وتزامن مع إعداد الدليل، إطلاق مشروع التأسيس للجودة والتأهل للاعتماد المؤسسي والبرامجي، وهو مشروع مرحلي ضخم، يهدف إلى ما يشير اسمه إليه. وحقق المشروع أهدافه في سنته الأولى، وها نحن في نهايتها نقطف الثمار، ومنها خمس كتيبات للجودة، تعرض بطريقة علمية تجمع بين العمق والبساطة عدداً من المفاهيم الأساسية في الجودة، مدعمة بالأمثلة والتطبيقات، لتكون عوناً لمن يسلك طريق الجودة، وتساهم في إثراء المعرفة في هذا المجال الحيوي، مجال الجودة، الذي نتطلع جميعاً لأن يكون لنا أسلوب حياة، امتثالاً لتعليمات ديننا الحنيف الذي يدعو إلى الإحسان في جميع جوانب الحياة.

وكيلة الجامعة للتطوير والجودة
والمشرفة العامة على مشروع التأسيس للجودة
والتأهل للاعتماد المؤسسي والبرامجي
أ.د. فاطمة بنت محمد العبودي

تقديم

بلورت جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن رؤيتها في تحقيق معايير ضمان الجودة الوطنية والعالمية، والحصول على الاعتماد الاكاديمي المحلي والخارجي للجامعة وبرامجها في خارطة طريق للجودة والاعتماد المؤسسي والبرامجي وأولى مراحلها «التأسيس» للجودة الذي حددت متطلباته وفقاً لمعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ووثائقها. وساعد في تنفيذها في الجامعة خبرات وطنية نفخر بها وخبرات من ١٢ جامعة عالمية وذلك ضمن مشروع «التأسيس للجودة والتأهل للاعتماد المؤسسي والبرامجي»

وتتمثل أهم أهداف المشروع في التأسيس للجودة وترسيخ ثقافتها وممارساتها على المستويين المؤسسي والبرامجي عبر عقد دورات تدريبية وورش عمل وحلقات نقاش، بالإضافة إلى كتيبات في الجودة أعدها وراجعها خبراء متميزون في مجالات الجودة وتتوافق الكتيبات مع متطلبات التنفيذ كما تتكامل مع الكتيبات المصاحبة لخارطة الطريق وهي الكتيبات التالية :

١. إجراءات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليمية.
٢. متطلبات ضمان جودة البرامج التعليمية.
٣. استراتيجيات التعليم والتعلم والتقويم.
٤. مؤشرات الأداء والمقارنة المرجعية.
٥. متطلبات التأهل للاعتماد والدراسة الذاتية.

بالإضافة إلى مطويات توضح دور كل من عضو الهيئة التعليمية، والطالبة، والموظفة والموظف في تحقيق الجودة.
ويتناول هذا الكتيب «متطلبات ضمان جودة البرامج التعليمية» من شروط وإجراءات ينبغي الالتزام بها بما ينسجم ويتكامل ونظام إدارة الجودة في جامعة الأميرة نورة (QMS) الخاص بالبرنامج الأكاديمي وعناصره؛ وتشمل جوانب البرنامج المختلفة وهي رسالته وأهدافه والتخطيط له، وتوصيفه ومحكات تحديد نواتج التعلم بالإضافة إلى نظام ضمان الجودة والتحسين المستمر للبرنامج وتقويم جودته كما يتناول عمليات ومتطلبات دعم التعلم والمرافق، والطلاب وأعضاء الهيئة التعليمية. ولم يكتفي الكتيب ببسط هذه الشروط والإجراءات المهمة وإنما حدد خصائص التقويم البرامجي الفعال وحدد الأسئلة التي تقود إجاباتها إلى التأكد من جودة البرنامج.
وقد عرض هذا الكتيب كل تلك المفاهيم والمصطلحات بلغة واضحة وأسلوب مبسط.

مديرة مشروع التأسيس للجودة
والتأهل للاعتماد المؤسسي والبرامجي
د. هيفاء بنت سليمان القاضي

تمهيد

يعد التعليم العالي أهم مرتكزات التنمية الشاملة وذلك من خلال إسهامه في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي، وإعداد المتخصصين وخدمة المجتمع.

وبناءً على ذلك فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات العاملة ومنها المؤسسات المعنية بالتعليم العالي ، إذ إن هذه المرتكزات من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يُرتكن إليها في مجال ضمان الجودة.

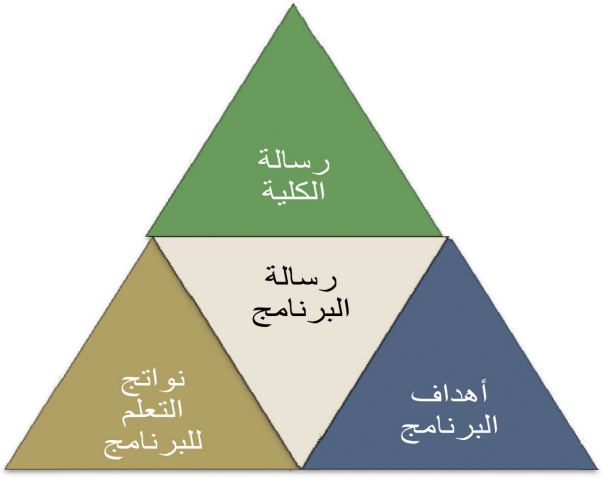
وتتحقق هيئات الاعتماد الأكاديمي من أن البرامج التعليمية تضع المتعلم في أولويات اهتمامها وتوفر البيئة التعليمية البناءة والكفاءات العلمية، والخطط الدراسية الفعالة التي تحقق أهداف العملية التعليمية وجودة مخرجاتها وعليه ينبغي على مؤسسات التعليم العالي تبني السياسات واتخاذ الإجراءات التي تضمن جودة برامجها التعليمية بمختلف عناصرها التي تشمل : رسالة البرنامج وأهدافه ، والخطط الدراسية ، والطالبات ، وأعضاء هيئة التدريس ، ومصادر التعلم، والمرافق والتجهيزات ، وعمليات ضمان الجودة ، والتقويم المستمر.

وهذا الكتيب سيتناول في الصفحات التالية متطلبات ضمان الجودة في كل عنصر من هذه العناصر.

أولاً: الرسالة والأهداف

ينبغي على البرنامج التعليمي أن يمتلك رسالة واضحة معتمدة ومعلنة تعكس رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها، ويجب أن توضع على أساس سليم وبمشاركة جميع المعنيين، وأن تكون معتمدة. ويجب على البرنامج أن يستخدم رسالته كأساس لتخطيط أنشطته وعملياته وتقويمها كلها. كما يجب أن تكون الرسالة موجِّهة للعمل وللعاملين داخل البرنامج. وينبغي أن توجد آليات لتطوير رسالة البرنامج (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي،).

كما ينبغي ترجمة الرسالة إلى أهداف واضحة قابلة للقياس والتحقيق، وأن تكون هناك علاقة واضحة بين الرسالة والأهداف (الجلبي، ٢٠١١).



شكل (١)
العلاقة بين الرسالة والأهداف ونواتج التعلم

ثانياً: قيادة البرنامج

ينبغي أن يتوفر للبرنامج قيادة فاعلة تعمل على تحقيق رسالة البرنامج وأهدافه، تُؤمن بالتخطيط الاستراتيجي والعمل الجماعي وتُعنى بتوزيع المهام والمسؤوليات، وتُشجع على الابتكار والإبداع، وتتبنى الأفكار الإبداعية وتشجعها، وتكون بنفسها قدوة وعامل تحفيز لمن حولها.

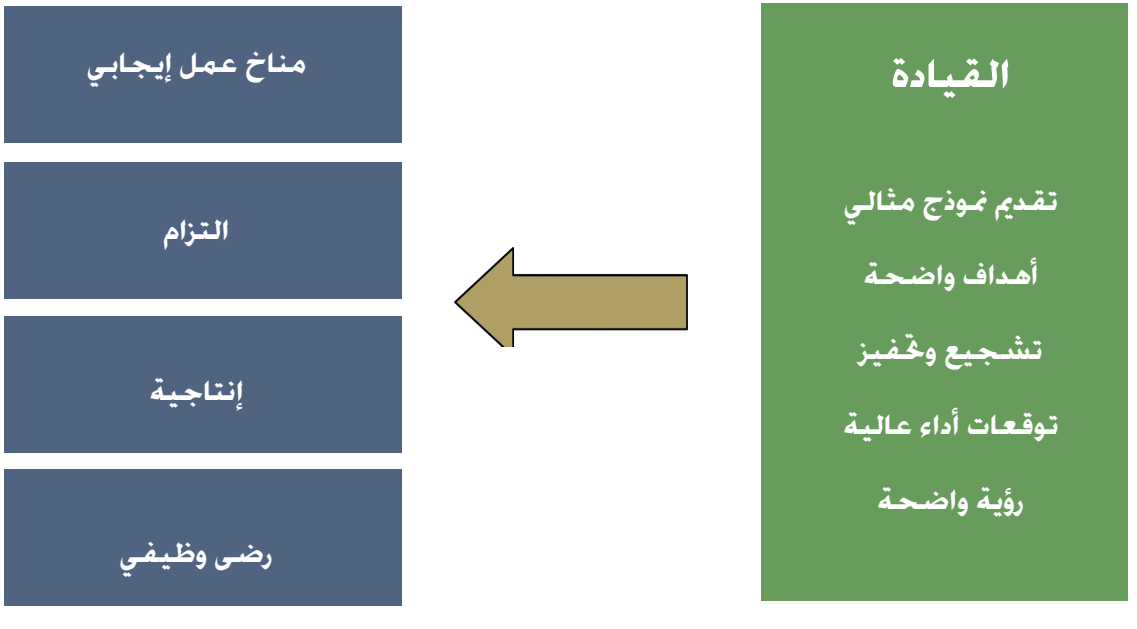
ويجب أن تهتم قيادة البرنامج بالتخطيط الذي يراعي الواقع ويتضمن أولويات التحسين، مع أهمية السماح بمشاركة جميع المعنيين في عمليات التخطيط. وينبغي مراقبة تطبيق الخطط ومتابعتها، ومدى تحقيقها لأهدافها في ضوء مؤشرات محددة، مع إجراء التعديلات المناسبة والقرارات التصحيحية (اتحاد الجامعات العربية، ٢٠١٣).

وعلى إدارة البرنامج متابعة تطبيق الخطط الدراسية وما ورد في توصيف البرنامج لتحقيق نواتج التعلم المستهدفة والالتزام بمحتويات المقررات، واستراتيجيات التدريس والتقويم المخطط لها. كما أن عليها الاهتمام بالتقارير الدورية التي تمكن من مراقبة جودة الأداء وإجراء عمليات التطوير والتحسين المستمر (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ج؛ الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ٢٠٠٨).

وينبغي أن يتوفر فيمن يقود البرنامج الخبرة الأكاديمية والإدارية المناسبة لإدارة البرنامج والارتقاء به.

وينبغي أن يتم اختيار منسق البرنامج والإداريين في البرنامج بناءً على صلاحيات محددة ومعلنة، وتسند لهم مهاما ومسؤوليات محددة ضمن اللوائح والهياكل التنظيمية للمؤسسة (الجلبي، ٢٠١١).

وينبغي توفير قدر كاف من المرونة والصلاحيات تسمح للقائمين على البرنامج بإحداث التطوير والتغييرات اللازمة؛ استجابة للمستجدات ولنتائج عمليات التقويم الدوري للمقررات والبرنامج وتسهيل متطلبات التغيير (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ج).



شكل (٢) القيادة الفعالة

ثالثاً: التخطيط للبرنامج وتوصيفه

يعد التخطيط للبرامج الدراسية نقطة البداية وجانباً مهماً وجوهرياً في ضمان جودة العملية التعليمية، وفي تقديم مخرجات تحقق حاجة المجتمع ومتطلبات التنمية. ومن المشكلات التي تواجهها بعض الجامعات عشوائية الخطط الدراسية وعدم تكاملها وبالتالي ضعف مخرجاتها؛ ولذا ينبغي على كل جامعة العناية بهذا الأمر ووضع الضوابط، والتقيد بالمعايير التي تُعِين في إعداد خطط دراسية تحقق أهداف الجامعة، وتواكب التطور العلمي في مجال التخصص، والحاجات المتغيرة لسوق العمل (خارطة الطريق للجودة والاعتماد: كتيب التخطيط لجودة البرامج ٢٠١٤).

وتمثل الخطة الدراسية للبرنامج، بما تحويه من مقررات وخبرات تعليمية مختلفة، المحورَ الأساسي في البرنامج، فينبغي الحرص عليها والارتقاء بجودة المقررات الدراسية. وينبغي على القائمين على البرنامج قبل وضع الخطة الدراسية مراعاة ما يأتي :

١. التوافق مع رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها.
٢. رصد احتياجات المجتمع وسوق العمل وتطوير الخطط الدراسية للوفاء بتلك الاحتياجات.
٣. استطلاع رأي جهات التوظيف والخريجات وغيرهم من ذوي العلاقة لبناء خطة دراسية تواكب التطلعات واحتياجات سوق العمل.
٤. مراعاة متطلبات الإطار الوطني للمؤهلات.
٥. مراعاة المعايير الأكاديمية والمهنية والقياس على برامج عالمية المستوى.
٦. تحديد خصائص الخريجات في البرنامج.
٧. التحديد بوضوح لنواتج التعلم المتوخاة من البرنامج.

٨. تضمين الخطة وصفاً لاستراتيجيات التعلم والتعليم التي ستستخدم لتحقيق نواتج التعلم في البرنامج مع مراعاة تنوعها.
٩. تحديد طرق تقويم تحصيل الطالبات مع مراعاة تنوعها.
١٠. ربط المقررات الدراسية في البرنامج بنواتج التعلم من خلال عمل مصفوفة لتخصيص نواتج التعلم على المقررات وضمان الاتساق والتكامل بينها.
١١. مراعاة توفير الخبرة الميدانية التي تساعد الطالبات على اكتساب المهارات اللازمة للمهنة. وأن يكون ذلك وفق توصيف دقيق يتضمن تحديد نواتج التعلم المتوخاة من التدريب الميداني، وأنشطة التدريب والأنشطة العملية التي تساعد الطالبة على اكتساب تلك النواتج، ووسائل التقويم وطرقه، وأساليب الإشراف على الطالبات.
١٢. توزيع المقررات الدراسية للبرنامج على مستويات لا تقل عن ثمانية مستويات دراسية (للبرنامج المكون من أربع سنوات)، بحيث لا يقل العبء الدراسي للطالبة في كل مستوى عن الحد الأدنى، ولا يزيد عن الحد الأقصى المسموح به في الإطار الوطني للمؤهلات. و الحد الأقصى للساعات المعتمدة الذي يمكن اعتماده للدراسة في الفصل الدراسي الواحد هو (١٨) ساعة، كما تم تحديد عدد (١٥) ساعة معتمدة بوصفها مقياساً لكمية التدريس والتعليم المتوقع عادة للطالب المنتظم كلياً في مستويات المرحلة الجامعية في الفصل الدراسي و(٣٠) ثلاثين ساعة معتمدة في السنة الدراسية.
١٣. الساعة المعتمدة تمثل محاضرة نظرية أسبوعية من خمسين (٥٠) دقيقة على مدى خمسة عشر(١٥) أسبوعاً.
١٤. الساعة المعتمدة في التدريب المعملي تناظر لقاءً أسبوعياً، مدته ساعتان على مدى خمسة عشر (١٥) أسبوعاً و تناظر في التدريب الحقلي أو الإكلينيكي لقاءً أسبوعياً مدته ثلاث (٣) ساعات على مدى (١٥) أسبوعاً.

١٥. تخصيص ساعات كافية للاستذكار والتحضير والإعداد بما لا يقل عن ساعة استذكار واحدة لكل ساعة معتمدة.
١٦. أن ترقى المقررات الأكاديمية في مضمونها وأنشطتها لمستوى التعليم الجامعي.
١٧. أن لا تزيد نسبة المقررات التخصصية في الخطة عن ٥٠٪ إلى ٦٠٪، على أن تكون بقية المقررات لإكساب الطالبات خلفيات مناسبة في العلوم الأساسية ذات العلاقة. وهذا هو المتبع في كثير من الممارسات العالمية. على أن يكون الحد الأدنى من الساعات المعتمدة للبرنامج هو (١٢٠) ساعة للدرجة الجامعية التي تستغرق أربع سنوات.
١٨. مراعاة التوازن بين الجوانب النظرية والتطبيقية في مقررات الخطة.
١٩. إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة الفاعلة في توصيف البرنامج والمقررات الدراسية.
٢٠. إيجاد لجنة استشارية للبرنامج تضم في عضويتها ممارسين للمهنة ذات العلاقة بالبرنامج؛ لتقديم المشورة حول محتوى البرنامج وجودته وتغطيته لمتطلبات المهنة المتجددة.
٢١. اعتماد التوصيفات من المجالس والجهات المسؤولة داخل الجامعة (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ أ ؛ الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ج ؛ الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ٢٠٠٨؛ ANQA, ٢٠٠٩).

نواتج التعلم للبرنامج :

عند وضع الخطط الدراسية وتوصيف البرامج ينبغي العناية بنواتج التعلم في البرنامج؛ حيث إنها الموجه لكثير من الأنشطة داخل البرنامج. وعليه ينبغي مراعاة الشروط التالية عند صياغة نواتج التعلم:

١. ينبغي صياغة نواتج التعلم للبرنامج بدقة لتحديد المعارف والمهارات والسلوكيات المتوقع من الطالبة أن تكتسبها في نهاية البرنامج.
٢. مراعاة المعايير الأكاديمية والمهنية عند صياغة نواتج التعلم، وأن تغطي نواتج التعلم مجالات التعلم المحددة من الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي وكذلك جهات الاعتماد المهني.
٣. أخذ رأي الخبراء والمهنيين في مدى مناسبة نواتج التعلم للبرنامج.
٤. تحديد استراتيجيات التعلم والتعليم التي تساعد الطالبات على اكتساب نواتج التعلم في البرنامج.
٥. تحديد طرق ومحكات تقويم اكتساب الطالبات لنواتج التعلم (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ ج؛ الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ٢٠٠٨).

توصيف المقررات الدراسية :

من المهم مراعاة التكامل بين المقررات الدراسية بحيث تشكل وحدة واحدة تسهم جميعها في تحقيق نواتج التعلم للبرنامج وعند توصيف المقررات ينبغي التقيد بالنماذج المعدة لذلك. وتقديم توصيف شامل يتضمن الآتي :

- تحديد نواتج التعلم من المقرر
- محتوى المقرر والجدول الزمني لتقديم المحتوى
- طرق التدريس في المقرر مع مراعاة تنوعها وارتباطها بنواتج التعلم
- طرق تقويم تحصيل الطالبات مع مراعاة تنوعها وارتباطها بنواتج التعلم
- المراجع الأساسية والداعمة للمقرر، مع مراعاة تنوعها وحداثتها وسهولة الوصول إليها، ومساهمتها في تحقيق نواتج التعلم وتعزيز التعلم الذاتي.
- أساليب الدعم المقدمة للطالبات في المقرر.
- آلية واضحة للتقويم المستمر للمقرر وتطويره.
- آلية واضحة للتغذية الراجعة على مراحل مختلفة.
- توصيف الخبرة العملية أو الميدانية المطلوبة للمقرر بدقة، ووصف لنواتج التعلم التي يفترض أن تكتسبها الطالبة من خلال هذا الجزء من المقرر.
- التعديل المستمر لتوصيف المقرر بما يتماشى مع المستجدات البيئية وسوق العمل وتوصيات منسق البرنامج (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ج).

شكل (٣) الربط البناء

المراقبة الدورية لجودة العملية التعليمية :

ينبغي أن يكون لدى البرنامج آلية-كجزء من نظام مؤسسي-للمراقبة والمراجعة الدورية لجودة العملية التعليمية، ويتضمن ذلك متابعة توصيف المقررات واتساقها مع نواتج التعلم المستهدفة في البرنامج، ومتابعة تنفيذ استراتيجيات التعلم والتعليم، وطرق التقويم المنصوص عليها في توصيف البرنامج والمقررات، ومدى الالتزام بها ومصداقيتها. وتعد التقارير الدورية للبرنامج والمقررات الدراسية وسيلة فعالة للمتابعة والتطوير المستمر.

وينبغي متابعة عمليات تقويم الطالبات للتأكد من دقتها وموضوعيتها، والتحقق من مستويات تحصيل الطالبات بأساليب مختلفة مثل: المراجعة الداخلية والخارجية، وإعادة التصحيح لعينات عشوائية من اختبارات الطالبات وأعمالهن، وتحليل نتائج الطالبات واتجاهاتهن.

وينبغي أن يكون لدى القائمين على البرنامج درجة من الصلاحية والمرونة للاستجابة للتغيرات والمستجدات المحلية والدولية ومستجدات التخصص.

ومن المهم جداً توفير معلومات كافية عن البرنامج والخطة الدراسية من خلال الأدلة والوسائل الأخرى التي تمكن المستفيدين وجميع المعنيين من الرجوع إليها عند الحاجة.

وينبغي مراجعة البرنامج وتطويره وتحديث مقرراته وفقاً للمستجدات العلمية في التخصص، والمستجدات المحلية والدولية المرتبطة بحاجة المجتمع وسوق العمل، ونتائج عمليات التقويم الدوري، ونتائج استطلاع آراء الخريجين وجهات التوظيف وغيرهم من المستفيدين.

شكل(٤) المراقبة الدورية لجودة البرنامج

رابعاً : الطالبات

تعدّ الطالبة محور العملية التعليمية، لذا يجب على البرنامج أن يُولي الجوانب المختلفة من شخصية الطالبة العلمية، والفكرية، والأخلاقية، والثقافية، والاجتماعية الاهتمامَ الملائم، بما يمكنها من السير في دراستها وتحقيق أفضل مستويات التحصيل الدراسي ومساعدتها على تخطي أي عقبات تواجهها. وينبغي على القائمين على البرنامج مراعاة المتطلبات الآتية :

- أن يوجد لدى إدارة البرنامج سياسات ومعايير واضحة للقبول والتسجيل،على أن تكون معتمدة ومعلنة للمستفيدين.
- أن تحدِّد إدارة البرنامج في كل عام أعداد الطالبات المطلوبة مع مراعاة الإمكانات المادية والبشرية للبرنامج.
- أن تستخدم إدارة البرنامج جميع الوسائل المتاحة للتعريف بالبرنامج وشروط القبول فيه، ومتطلبات الدراسة فيه.
- أن يكون لدى إدارة البرنامج معايير وإجراءات معتمدة للانتقال إلى البرنامج من مؤسسات أخرى ومعادلة ما تعلمه الطالبات سابقاً.
- أن يوجد نظام للإرشاد الأكاديمي والنفسي والاجتماعي للطالبات، يتم من خلاله دراسة الاحتياجات المختلفة للطالبات، وتقديم خدمات الدعم والتوجيه والإرشاد الأكاديمي والنفسي من خلال متخصصين مؤهلين. مع ضرورة قياس رضا الطالبات عن هذه الخدمة، ومدى استفادتهن منها، ومراجعة الخدمة وتطويرها في ضوء نتائج التقويم.
- أن تكون لدى إدارة البرنامج آليات لاكتشاف الطالبات المتميزات في الدراسة، والموهوبات، وأن توجد برامج خاصة لرعايتهن ودعمهن.
- أن برامج خاصة لمساعدة وتوجيه الطالبات المتعثرات دراسياً.
- أن توفر أدلة للطالبات تبين حقوقهن وواجباتهن، وقواعد السلوك، وإجراءات التظلم والشكاوى والتأديب.
- أن توفر أنشطة غير صفية في العديد من المجالات، مع قياس نسبة المشاركات فيها، ومدى رضاهن عنها.
- أن يوجد نظام لمتابعة الخريجات، وأن يتوفر قاعدة بيانات عنهن، واستطلاع رأيهن في البرنامج، ومدى اكتسابهن لنواتج التعلم المتوخاة من البرنامج، والحصول على اقتراحاتهن؛ لتطوير البرنامج .
- أن تتوفر كتيبات ومصادر؛ لإعلام الطالبات بكل ما سبق وبقوانين المؤسسة التعليمية (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ج؛ الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ٢٠٠٨؛ QAA, ٢٠١٣؛ ANQA, ٢٠٠٩).

خامساً: أعضاء هيئة التدريس

يناط بأعضاء هيئة التدريس دور رئيس في تقديم الخدمات التعليمية المرجوة من البرنامج التعليمى بشكل مميز: فجودة البرنامج تعتمد إلى حد كبير على جودة أعضاء هيئة التدريس فيه. ولتوفير أعضاء هيئة تدريس مؤهلين قادرين على الرقي بالبرنامج وجودته ينبغي العمل على تحقيق المتطلبات التالية :

- وجود سياسات مناسبة لاستقطاب العدد المناسب من أعضاء هيئة التدريس واختيارهم وتعيينهم.
- وجود خطط وبرامج منهجية للتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس مبنية على دراسة الاحتياجات الفعلية لهم، مع ضرورة دراسة نسب المشاركات في تلك البرامج ورضاهم عنها ومدى استفادتهم منها.
- توفير دليل يتضمن واجبات أعضاء هيئة التدريس وحقوقهم.
- وجود نظام لتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس يتضمن تحديد الجهة المسؤولة أو الأشخاص المسؤولين، وإجراءات التقويم، ومصادر التقويم وأدواته.
- تشجيع الابتكار والإبداع، وتوفير الحوافز والجوائز التشجيعية.
- الرصد الدوري لأعداد أعضاء هيئة التدريس وقياس نسبتهم إلى أعداد طالبات القسم.
- وجود آلية للتحقق من مؤهلات أعضاء هيئة التدريس؛ لضمان توفير المؤهلات التي تتناسب مع احتياجات البرنامج وطبيعة الدراسة فيه.
- وجود آلية للتحقق من مناسبة تخصصات أعضاء هيئة التدريس وخبراتهم للمقررات التي يقومون بتدريسها.
- وجود عدد كاف من حملة الدكتوراه في التخصص ممن يعملون بنظام الدوام الكامل.
- وجود برامج تهيئة لأعضاء هيئة التدريس الجدد لضمان فهمهم الكامل للبرنامج، ولمسؤولياتهم، ولسياسات المؤسسة ولوائحها.
- دراسة رضى أعضاء هيئة التدريس عن عملهم والمناخ الوظيفي، وعن الخدمات المقدمة لهم، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتوفير بيئة عمل ملائمة (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ج؛ الجلبي، ٢٠١١).

سادساً: مصادر التعلم

تسهم مصادر التعلم المختلفة في إنجاح جميع الأنشطة المتعلقة بالعملية التعليمية وإثراء البرامج التعليمية، لذا يجب العناية بهذا الجانب، إلى جانب المتابعة المستمرة من أجل تطوير هذه الخدمات بالشكل المناسب وتسهيل سبل الوصول إليها. ومن متطلبات ضمان جودة مصادر التعلم ما يلي :

- أن يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية لجميع المقررات الدراسية بما يتناسب مع عدد الطالبات المسجلات في البرنامج.
- أن يكون الوقت المخصص لرواد المكتبة كافياً وملائماً بما يتوافق مع الجداول الزمنية لتنفيذ البرنامج.
- أن يتوفر دليل للمكتبة يحتوي على الكتب والمراجع والدوريات التي لها علاقة بالبرنامج.
- أن تتوفر قواعد المعلومات الإلكترونية التي لها علاقة بالبرنامج، والمراجع الرقمية، وأي مصادر تعلم الكترونية تساعد الطالبات في البرنامج على التعلم الذاتي.
- أن يتوفر الدعم والتهيئة المناسبة للطالبات ولجميع المستفيدين لضمان الاستخدام الفعال لمصادر التعلم.
- أن تكون المعامل والمختبرات مجهزة وفقاً لمتطلبات البرنامج التعليمي، وأن تكون هذه التجهيزات ملائمة وكافية لتحقيق نواتج التعلم في البرنامج.
- أن تتوفر المواد والوسائل التعليمية بكميات كافية.
- أن يتوفر العدد الكافي من العاملات في المكتبة، وكذلك الخبرة المناسبة لديهن؛ لتقديم المشورة لرواد المكتبة من الطالبات وأعضاء هيئة التدريس، ومساعدتهن في الوصول إلى المعلومات التي يحتجنها بيسر وسهولة (NCATE, ٢٠٠٨؛ ENQA, ٢٠٠٩، اتحاد الجامعات العربية، ٢٠١٣).

سابعاً : المرافق

يجب أن تكون مرافق البرنامج المخصصة للقيام بالأنشطة التعليمية والخدمات المساندة ملائمة للقيام بهذه الأنشطة بفعالية وفقاً لرسالة البرنامج وأهدافه، إضافة لتوفير المناخ التعليمي المناسب والآمن. ومما ينبغي مراعاته في هذا الجانب ما يلي :

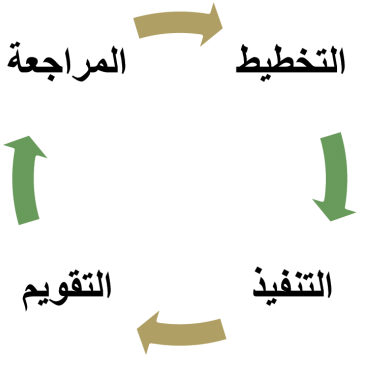
- أن تكون مساحة المباني المخصصة للبرنامج التعليمي كافية.
- أن توفر التجهيزات اللازمة للبرنامج التعليمي لخدمة العملية التعليمية.
- أن توفر إدارة البرنامج القاعات الدراسية المناسبة والمجهزة تقنياً باحتياجات التدريس المتنوعة، وأن يكون حجم القاعات ملائماً لأعداد الطالبات.
- أن يتوفر لأعضاء هيئة التدريس بالبرنامج العدد الكافي والمناسب من المكاتب.
- أن تقوم إدارة البرنامج باتخاذ الإجراءات المناسبة لتوفير بيئة آمنة سليمة وصحية داخل المباني والمرافق (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ٢٠٠٨، اتحاد الجامعات العربية، ٢٠١٣؛ HETAC, ٢٠١١).

ثامناً: ضمان الجودة والتحسين المستمر للبرنامج

يجب على القائمين على البرنامج التعليمي السعي الدائم بشكل مستمر لتحسين وتطوير جميع أنشطته وعملياته الإدارية والأكاديمية والبحثية ولتحقيق ذلك ينبغي مراعاة مايأتي :

- أن يوجد بالبرنامج مكتب للجودة يتولى إدارة الجودة وضمانها.
- أن تحدد إدارة البرنامج جميع الإجراءات التي تستطيع من خلالها الاستفادة من نتائج التقويم الذاتي فى عمليات تطوير فعاليته وتحسينها.
- أن تلتزم إدارة البرنامج بأطر عمليات ضمان الجودة المحددة على المستوى المؤسسي، وبما ورد في دليل نظام الجودة (QMS) بالجامعة المتعلقة بالبرنامج، والمهام والمسؤوليات المحددة فيه.
- أن تقوم إدارة البرنامج بوضع خطة زمنية واضحة ومحددة للتحسين بناءً على نتائج التقويم الذاتي، وتقوم بالمتابعة المستمرة لهذه الخطة للتأكد من إنجازها في الوقت المناسب وبالشكل الصحيح.
- أن يتم تطبيق عمليات وإجراءات ضمان الجودة على أنشطة البرنامج كلها.
- أن يتم تحديد مؤشرات لمراقبة جودة الأداء، وجمع البيانات حولها بشكل دوري منتظم.
- أن يتم الاستفادة من أفضل الممارسات العالمية، واستخدام المقارنة المرجعية مع برامج محلية وعالمية من أجل التطوير والتحسين المستمر للبرنامج.
- أن تستند عملية التقويم على أدلة وبراهين موضوعية، وأن يتم التحقق بشكل مستقل من نتائج التقويم.
- أن تقوم إدارة البرنامج بمراجعة معايير التقييم والتقويم الخاصة بأعضاء هئية التدريس.
- أن تقوم إدارة البرنامج بمراجعة معايير تقييم أداء الطالبات بشكل دوري.

- أن تقوم إدارة البرنامج بتقييم موارد الخدمات التعليمية بشكل دوري لتحديد احتياجات البرنامج الحالية والمستقبلية.
- أن تقوم إدارة البرنامج بمراجعة اللوائح والسياسات المتبعة فى التعامل مع عمليتي التعليم والتعلم بناءً على نتائج التقويم.
- أن تقوم إدارة البرنامج باتخاذ إجراءات واضحة للاستفادة من نتائج تقييم مخرجاتها (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١٣؛ ENQA, ٢٠٠٩).



شكل(٥) دورة الجودة

تاسعاً: تقويم جودة البرنامج

أهداف عملية التقويم :

التقويم عملية تستهدف تحديد نقاط القوة وجوانب الضعف في أي نشاط أو عمل وتحديد الإجراءات اللازمة لدعم جوانب القوة ومعالجة جوانب الضعف.

١. تحقيق المعايير العامة والمقبولة للممارسات الجيدة.
٢. تحديد مدى تحقق نواتج البرنامج التعليمي من حيث الدرجة والجودة.
٣. الوقوف على الوضع الراهن لجميع الوظائف والأنشطة والعمليات بالبرامج الأكاديمية المستهدفة.
٤. التعرف على مستوى الطالبات وسبل الارتقاء بأدائهن.
٥. التعرف على حاجات القائمين على البرنامج من أعضاء هيئة تدريس وموظفات فيما يتعلق بالتدريب والتطوير.
٦. التعرف على المناهج الدراسية وآلية تنفيذها وتقييمها ومحاولة تطويرها.
٧. تزويد البرامج الأكاديمية بالأدلة والشواهد المناسبة من أجل استخدامها في سياسات التخطيط والدراسة الذاتية.
٨. تحسين العملية التعليمية وتطويرها.
٩. التأكد من جودة مخرجات العملية التعليمية بالمؤسسة.
١٠. التأكد من تطبيق المؤسسة لإجراءات التقويم المستمر بناءً على نتائج التقويم (المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية، ٢٠١٢؛ الهيئة القويم لضمان جودة التعليم، ٢٠٠٨).

إن التقويم الموضوعي لأداء المؤسسات وفاعلية برامجها استناداً على محاور الاعتماد المؤسسي أو البرامجي والبنود المكونة لهما يساعد المؤسسات التعليمية في الوقوف على مواطن القوة والضعف والتحديات التي تواجهها المؤسسات، والاستفادة

من الفرص المتاحة، وذلك لتمكينها من ترتيب الأولويات لعملية التحسين والتطوير، وصولاً إلى الجودة المنشودة للحصول على الاعتماد سواء أكان مؤسسياً أم برامجياً.

وتوصف عملية التقويم بأنها عملية مراجعة مستمرة تشمل جميع مدخلات ومخرجات العملية التعليمية لتحقيق مستوى متميز من الكفاية والفاعلية في الأداء.

وتهتم عملية التقويم المؤسسي والبرامجي بجمع وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالبرامج التعليمية، وذلك بهدف تحديد درجة تحقيق الأهداف التعليمية، وكذلك تهتم باتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة جوانب الضعف وتعزيز مواطن القوة في تلك البرامج.

يتطلب تحقيق جودة البرامج وجود نظام متكامل للتقويم المستمر لجودة العناصر التي تم الحديث عنها أعلاه، وإغلاق دورة الجودة.

وهذا النظام يتطلب توفير ما يأتي :

- الإشراف على عملية التقويم.
- وجود خطة واضحة لعملية التقويم.
- الاستناد إلى معايير ومحكات محددة وواضحة.
- تحديد مؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية.
- توفير الأدوات والنماذج اللازمة لجمع البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة.
- جمع البيانات وتحليلها.
- اتخاذ القرارات والتطوير المستمر في ضوء نتائج عملية التقويم.
- كما ينبغي أن توجد آلية للمحاسبة والمساءلة (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١٣).

خصائص التقويم البرامجي الفعال :

التقويم الجيد للبرنامج ينبغي أن يجيب على الأسئلة التالية :

- ماذا نحاول أن نقدم؟
- كيف نقوم بذلك؟
- كيف يمكن أن نحسن ما نعمله؟
- كيف يسهم البرنامج في تطوير الطالبات ونموهن؟
- كيف يمكن تحسين تعلم الطالبات؟ (ENQA, ٢٠٠٩).

بالإضافة إلى ذلك فإن التقويم سيكون فعالاً إذا نظرنا له على أنه :

- عملية شاملة ومستمرة ومنظمة.
- أداة للتطور الذاتي.
- يستخدم مصادر وأدوات متنوعة.
- يستخدم بوصفه أداة إدارية.
- نتائج التقويم ذات قيمة وتستخدم في تقويم البرنامج.
- مشاركة من الجميع بما في ذلك الطالبات.

وينبغي على القائمين على البرنامج مراقبة جودة البرنامج والمقررات الدراسية من خلال التقارير الدورية مع التركيز على مدى فاعلية الاستراتيجيات التي خطط لها، ومدى تحقق نواتج التعلم المستهدفة (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ ج).

وتتطلب عمليات تقويم البرنامج وجود آلية لجمع البيانات وتحليلها والاستفادة منها في عمليات التطوير واتخاذ القرارات. ومن تلك البيانات الإحصائية معدلات إتمام الطالبات للبرنامج، ومعدلات النجاح، والانتقال من مستوى إلى آخر، وتوزيع درجات الطالبات في المقررات، ونتائج استطلاع أراء الطالبات في المقررات والبرنامج (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١٣).

قائمة المصطلحات التعريفية

حسب نظام الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي

(الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩ ب).

الجودة Quality :

القيمة أو القدْر الكمي أو المستوى الذي يمنح لمؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي مقارنة بالمعايير المقبولة عموما للمؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي من نوعه.

يعتمد تقويم الجودة على الأداء المتعلق بالمعايير، ومدى ملائمة الأهداف للرسالة ، ومدى تحققها.

الاعتماد Accreditation :

شهادة رسمية تمنحها هيئة معترف بها تؤكد أن البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية يفيان بالمعايير المطلوبة، وأنها قد أوجدت الظروف والإجراءات والعمليات التي بموجبها تحقق رسالتها وأهدافها.

الاعتماد البرامجي Program Accreditation :

هو منح شهادة لبرنامج تعليمي من هيئة اعتماد مستقلة، بأن البرنامج لديه نظام فعال لضمان الجودة وتحسين الأداء، وأنه قد استوفى الإجراءات اللازمة الخاصة بالتقويم الذاتي كلها، وتم مراجعة البرنامج من قبل هيئة الاعتماد، وبناء على نتائج عمليات المراجعة تم منح البرنامج شهادة الاعتماد.

التقويم Evaluation :

هو عملية قياس الأداء مقارنة بمعايير أو محكات محددة.

ويستخدم عادة في سياقين مختلفين، أولهما: تقويم أداء الطلبة في الاختبارات أو الواجبات؛ لقياس تحصيلهم لنواتج التعلم، وأيضا عملية قياس جودة الأداء داخل المؤسسة على عدة جوانب.

والاستخدام الثاني: يكون في تقويم جودة التدريس وفعالية البرنامج أو المقرر في تحقيق أهدافه، أو فعالية الجوانب المؤسسية والبرامجية الأخرى.

والمعايير المستخدمة في التقويم تشمل معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي والإطار الوطني للمؤهلات.

البرنامج Program :

هو مجموعة متكاملة من المقررات، والأنشطة والخبرات التعليمية التي تؤدي دراستها والنجاح فيها إلى التأهيل المهني، والحصول على درجة أكاديمية في مجال دراسي معين.

الإطار الوطني للمؤهلات National Qualifications Framework :

هو وثيقة تصف مؤهلات التعليم العالي وتربط بينها بطريقة متكاملة، وتحدد طبيعة وكمية ومستويات أو معايير التعلم اللازمة في كل مؤهل.

مجالات التعلم Learning Domians :

عبارة عن فئات واسعة لنواتج التعلم المتوقعة من برنامج دراسي معين.

ويطلق وصف مجالات التعلم عادة على عدد من المعارف والمهارات التي يتوقع من الطالب أن يكتسبها في برنامج ما مجتمعة ضمن فئات واسعة. وعلى الرغم من تباين أعداد ومسميات هذه الفئات، إلا أن مجالات التعليم عادة ما تشتمل على خمس إلى سبع فئات تنطوي على أنواع مختلفة من التعليم وطرق التدريس وتقييم التعليم في هذه الفئات.

ومن مجالات التعليم المستخدمة في مكون التعليم العالي للإطار الوطني للمؤهلات في المملكة العربية السعودية هي المعرفة (المقدرة على استذكار المعلومات واستحضارها)، والمهارات المعرفية (المقدرة على تطبيق المفاهيم والمبادئ في التفكير وحل المشاكل) ومهارات التعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية (القدرة على العمل بفعالية في مجموعات، وممارسة القيادة، وتحمل مسؤولية التعلم المستقل، والتنمية الأخلاقية والأدبية التي ترتبط بهذه القدرات)، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمهارات العددية (منها المهارات الرياضية الأساسية ومهارات الاتصالات والقدرة على استخدام تكنولوجيا الاتصالات). وتعد المهارات النفسحركية مهمة جدا في بعض مجالات الدراسة، كما أنها تعتبر مجالاً إضافيا حيثما وجدت صلة بالبرنامج المعني.

نواتج التعلم Learning Domians :

هي المعارف والمهارات الناتجة من المشاركة في المقرر أو برنامج معين ، ونواتج التعلم هو مصطلح شائع للإشارة إلى التعلم الناتج عن مقرر أو برنامج دراسي تلقاه الطلاب. ونواتج التعلم هي نتيجة لعملية التدريس. وكثيرا ما يشار إليها بـ «نواتج التعلم المستهدفة» (Intended Learning Outcomes-ILOs) وهي نتائج التعلم التي يستهدف البرنامج أو المقرر تنميتها.

وقد حددت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد فئات عريضة أو أنواع مخرجات التعلم في مجالات أو مجموعات خمس، المعرفة، والمهارات المعرفية، ومهارات التعامل والمسؤولية، والاتصالات، وتقنية المعلومات والمهارات العددية، والمهارات النفسحركية. كما قامت بوصف مستوى المعرفة والمهارات المتوقعة لمختلف المؤهلات. وأحد المظاهر الهامة لتخطيط البرامج والمقررات الدراسية هو التخطيط لعمليات التدريس وأشكال التقويم التي ستكون مناسبة للأنواع المختلفة من نواتج التعلم المرجوة.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

١- اتحاد الجامعات العربية (٢٠١٣). دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية. الطبعة الثانية. عمان: الأردن.

٢- الجلبي، سوسن (٢٠١١). ضمان جودة واعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية: الأهداف، والاجراءات، والنتائج. مؤتمر رابطة جامعات لبنان: لبنان.

٣- عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي (٢٠١٤). خارطة الطريق للجودة والاعتماد: كتيب التخطيط لجودة البرامج. جامعة الأميرة نورة، المملكة العربية السعودية: الرياض.

٤- المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية (٢٠١٢). دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي. منشورات المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية. ليبيا: طرابلس.

٥- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠٠٨). الدليل الإرشادي لتوفير المتطلبات اللازمة لضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي: الإصدار الأول. جمهورية مصر العربية.

٦- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠٠٩ أ). الإطار الوطني للمؤهلات للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية. المملكة العربية السعودية: الرياض.

٧- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠٠٩ ب). دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية: الجزء الأول. المملكة العربية السعودية: الرياض.

٨- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠٠٩ ج). دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية: الجزء الثاني. المملكة العربية السعودية: الرياض.

٩- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠١٣). معايير ضمان الجودة والاعتماد البرامجي. المملكة العربية السعودية: الرياض.

المراجع باللغة الإنجليزية

1-European Association for Quality Assurance in Higher Education (2009). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Retrieved Dec. 2013 from. http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/050221_ENQA_report.pdf.

2-Higher Education and Training Awards Council, HETAC (2011). Guidelines and Criteria for Quality Assurance Procedures. Retrieved Nov. 2013 from http://www.hetac.ie/docs/hetac_guidelines_and_criteria_for_qa_procedures.pdf

3-Quality Assurance Agency, QAA (2013). Assuring and Enhancing Academic Quality. Retrieved Jan. 2014 from http://www.qaa.ac.uk/AssuringStandardsAndQuality/quality-code/Pages/Quality-Code-Part-B.aspx

4- National Council for Accreditation of Teacher Education, NCATE (2008). Unit Standards. Retrieved on Jan. 2014 from. http://www.ncate.org/Standards/UnitStandards/UnitStandardsinEffect2008/tabid/476/Default.aspx

WWW.AI-MEEDAD.NET

تصميم وإخراج وكالة بحر المداد للدعاية والإعلان

Designed and Directed by Baher Almeedad For Advertising

+966 500 20 29 45 – +966 11 22 65 939