



المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية



دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي

الصفحة	الموضوع
32	آليات التقييم
33	نتائج التقييم والتقييم (الكمي والوصفي)
34	أولاً : آليات تقييم محاور الاعتماد المؤسسي للدراسة الجامعية/ الدراسات العليا
39	ثانياً : آليات تقييم محاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية
42	ثالثاً : آليات تقييم محاور الاعتماد البرامجي للدراسات العليا
45	الفصل الرابع : إجراءات الترخيص والاعتماد
46	إجراءات الترخيص والاعتماد
47	الاعتماد المبدئي المؤسسي
47	الاعتماد المبدئي البرامجي
47	الاعتماد النهائي المؤسسي
47	الاعتماد النهائي البرامجي
48	أولاً : شروط استيفاء المؤسسة التعليمية طلب التقدم للاعتماد المبدئي المؤسسي
49	ثانياً : شروط استيفاء المؤسسة التعليمية طلب التقدم للاعتماد المبدئي البرامجي
50	ثالثاً : شروط استيفاء المؤسسة التعليمية طلب التقدم للاعتماد النهائي المؤسسي
50	رابعا : شروط استيفاء المؤسسة التعليمية طلب التقدم للاعتماد النهائي البرامجي
53	خامساً : آليات /منح / رفض / تعليق / سحب /الاعتماد وإجراءات التظلم
58	الفصل الخامس : مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء
59	تأسيس وتنظيم
59	مهام المكتب
61	الفصل السادس : الدليل الإرشادي
61	أولاً : الدراسة الذاتية:
61	(1) المبادئ العامة في إعداد الدراسة الذاتية
61	(2) آليات ومكونات الدراسة الذاتية
63	ثانياً: التدقيق الداخلي:
64	(1) خطوات العمل لإنجاز التدقيق الداخلي
65	(2) آليات ومكونات تقرير التدقيق الداخلي
66	ثالثاً : التدقيق الخارجي
66	(1) مواصفات المدققين
66	(2) المواصفات الشخصية للمدقق الخارجي
67	(3) رؤساء فرق التدقيق
71	(4) تكوين فريق التدقيق الخارجي
71	(5) قواعد سلوك المدقق الخارجي

الصفحة	الموضوع
5	المقدمة
7	الفصل الأول: مصطلحات ومفاهيم
15	الفصل الثاني: محاور اعتماد مؤسسات التعليم العالي
16	أولاً: محاور الاعتماد المؤسسي الجامعية / الدراسات العليا
17	(1) المحور الأول : الرؤية والرسالة والأهداف والتخطيط الإستراتيجي
17	(2) المحور الثاني : التنظيم الإداري
18	(3) المحور الثالث : البرنامج التعليمي
18	(4) المحور الرابع : هيئة التدريس
19	(5) المحور الخامس : خدمات الدعم التعليمية
19	(6) المحور السادس : الشؤون الطلابية
20	(7) المحور السابع : المرافق
20	(8) المحور الثامن : الشؤون المالية
21	(9) المحور التاسع : البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة
21	(10) المحور العاشر: ضمان الجودة والتحسين المستمر
22	(11) المحور الحادي عشر: الشفافية والنزاهة
23	ثانياً : محاور الاعتماد البرامجي
24	(1) الدراسة الجامعية :-
25	(1.1) المحور الأول : البرنامج التعليمي
25	(2.1) المحور الثاني : هيئة التدريس
26	(3.1) المحور الثالث : خدمات الدعم التعليمية
27	(4.1) المحور الرابع : الشؤون الطلابية
27	(5.1) المحور الخامس : المرافق
28	(1.6) السادس : ضمان الجودة والتحسين المستمر
29	(2) الدراسات العليا :-
29	(1.2) المحور الأول : مواصفات البرنامج التعليمي
29	(2.2) المحور الثاني : اللوائح والنظم التعليمية
29	(3.2) المحور الثالث : المصادر والتقنيات التدريسية
30	(4.2) المحور الرابع : الإدارة الأكاديمية
30	(5.2) المحور الخامس : ضمان الجودة والتحسين المستمر
31	الفصل الثالث : آليات التقييم
32	نتائج عمليتي التقييم والقويم
32	أهداف عمليتي التقييم والقويم

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة

يعتبر التعليم العالي أهم مرتكزات التنمية الشاملة، وذلك من خلال مساهمته في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة، إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي، وإعداد المتخصصين في مجالاته وتطوير أساليب خدمة المجتمع والبيئة.

لذلك حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، وكان من أهم أدوات تطويره تطبيق معايير الجودة التي أصبحت سمة من سمات هذا العصر، مما جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة التي ظهرت لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها. 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 يُرتكز إليها في مجال ضمان الجودة.

وتهدف عملية ضبط الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة، وكذلك التحسين والتطوير المستمر لمدخلات العملية التعليمية وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات أو العمليات، وبالتالي تجويد مخرجات مؤسسات التعليم العالي، وتتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي.

من هنا جاء دور مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، الذي عمل منذ إنشائه على إرساء أسس وضبط ونشر ثقافة الجودة بين المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة، وديدنه في ذلك الوقوف على مسافة واحدة من جميع المؤسسات التعليمية والتدريبية الحكومية والخاصة، دون الانحياز لأي من هذه المؤسسات، وكانت مصداقيته وشفافيته ظاهرة في الإجراءات المتخذة في عمليات التدقيق التي نفّذها.

ومن أجل تطوير آليات عمل المركز جاءت قرارات السيد مدير المركز، رقم (27) لسنة 2010م، ورقم (30) لسنة 2010م، ورقم (35) لسنة 2010م، ورقم (63) لسنة 2010م، القاضية بتشكيل فرق عمل لمراجعة طرق وآليات التدقيق والاعتماد المبدئي والنهائي التي يقوم بها المركز للمؤسسات التعليمية بنوعها الحكومي والخاص في جانبها المؤسسي والبرامجي، ليخرج هذا الدليل في ثوبه الجديد الذي يشمل سبعة فصول توضح محاور التدقيق المؤسسي. نموذج رقم (1)، والبرامجي للدراسة الجامعية نموذج رقم (2)، والبرامجي للدراسات العليا نموذج رقم (3)، وكذلك آليات التدقيق والترخيص والاعتماد، إضافة إلى طرق التقييم تيسيراً للمدققين في إجراء عملية التقييم، وللعاملين بمكاتب الجودة وتحسين الأداء في الجامعات بالقيام بالتدقيق الداخلي والدراسة الذاتية، وصولاً إلى تقييم واقعي وعادل لمؤسساتنا التعليمية للوقوف على نقاط القوة والضعف فيها ليتمكن أصحاب القرار فيها بمعالجة القصور، والبناء على نواحي القوة في هذه المؤسسات في عملية تقويم تتوفر لها إمكانات مناسبة بهدف تجويد عمليات وأساليب التعليم والتعلم لإنتاج مخرجات متميزة.

الموضوع	الصفحة
(6) خطوات إنجاز التدقيق الخارجي	72
(7) دور ممثل المؤسسة (المُيسر) في عملية التدقيق	73
(8) مخطط عام لجدول زيارة التدقيق الخارجي	74
(9) مكونات تقرير التدقيق الخارجي	76
رابعاً : ضمان الجودة	77
الفصل السابع : المعايير الكمية والنوعية للاعتماد	79

ويسعى المركز من خلال هذا الدليل إلى الاستمرار في تفعيل البرنامج الوطني الطموح لضمان الجودة ودعمها وترسيخ نظامها وثقافتها، ليس فقط على مستوى المؤسسات التعليمية، بل على مستوى المجتمع بمختلف فعالياته وهياكله، سواء منها الحكومية أم الخاصة، حيث أصبح من اللازم الحرص على جودة الخدمات التعليمية من خلال الالتزام بالمعايير في مرحلة التخطيط و البرمجة و التقييم و التقويم ، ولا يمكن لهذا النظام أن يعطي نتائج مرضية في غياب وعي جماعي ملتزم بثقافة الجودة وضمانها.

ومن المهم التأكيد على أن هذه المعايير تتوافق والمعايير العالمية في مجال نظام الجودة ، وهي أيضا نتاج أعوام من الجهد والعطاء قام به المركز من خلال الاستعانة بخبرات وقدرات وطنية في مجال ضمان الجودة والاعتماد. وحسبنا من الدليل أن يكون نقلة جديدة لدعم وضمان جودة التعليم العالي، ونبراساً يضيء الطريق لمؤسساتنا التعليمية ومرجعاً للمهتمين بالجودة وضمانها .

والله وليّ التوفيق

الفصل الأول

المصطلحات والمفاهيم

من أجل الوصول إلى فهم مشترك لجميع المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في هذا الدليل، تم إعداد شرح لها وفقاً للآتي:

1 - المركز :

مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية.

2 - الدليل :

دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي.

3 - المؤسسة التعليمية:

كل مؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منتظمة (جامعية، عليا).

4 - الجامعة :

مؤسسة علمية تُعنى بالتعليم العالي والبحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة، تتمتع بشخصية اعتبارية وذمة مالية مستقلة، وتمنح شهادات الإجازة المتخصصة (البكالوريوس، أو الليسانس)، والإجازة العالية (الماجستير)، والإجازة الدقيقة (الدكتوراه)، من خلال الكليات والأقسام المختلفة بها.

5 - الكلية :

وحدة تعليم عالٍ وبحث علمي من وحدات الجامعة، ويجوز أن يكون لها شخصيتها الاعتبارية المستقلة، وهي في كل الأحوال كيان علمي مستقل داخل نطاق الجامعة، تضم مجموعة أقسام علمية تتناسب مع طبيعة التخصصات العلمية في الكلية، وتمنح درجة الإجازة المتخصصة (البكالوريوس، أو الليسانس)، أو الإجازة العالية (الماجستير)، أو الإجازة الدقيقة (الدكتوراه)، من خلال أقسامها المختلفة.

6 - القسم :

وحدة علمية أساسية من وحدات الكلية في البناء الجامعي والتعليم العالي. متخصصة في حقل من حقول المعرفة، تتولى مهمة إعداد وتنظيم وتنفيذ البرامج التعليمية والبحثية.

7 - الشعبة :

وحدة علمية من وحدات القسم المتخصصة تتولى مهمة إعداد وتنظيم البرامج التعليمية والبحثية.

8 - أكاديمية الدراسات العليا :

مؤسسة تعليم عالٍ تختص بالدراسات العليا والبحث العلمي، ذات شخصية اعتبارية وذمة مالية مستقلة، تقدم برامج تعليمية متخصصة معتمدة بهدف الحصول على شهادات الإجازة العالية (الماجستير)، أو الإجازة الدقيقة (الدكتوراه).

9 - عضو هيئة التدريس القار :

الذي يخصص جُلَّ وقته للعمل في مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي.

10 - عضو هيئة التدريس غير القار :

الذي يخصص جزءاً من وقته للعمل في مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي.

11 - الكوادر المساندة :

المعيدون والفنيون.

12 - طالب مؤسسة التعليم العالي :

المُسجل لنيل درجة علمية وفقاً للوائح والنظم المعمول بها في مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي.

13- الدراسات العليا :

مجموع البرامج العلمية والبحثية التي تؤدي إلى الحصول على الإجازة العالية أو الدقيقة.

14 - إدارة البرنامج :

الجهة المسؤولة (الكلية، أو القسم، أو الشعبة) عن تنفيذ البرنامج الدراسي المنتظم الذي يؤدي إلى مخرجات تعليمية (جامعية، أو دراسات عليا) .

15 - المرشد الأكاديمي :

الأستاذ المكلف بالإشراف على متابعة إنجاز الطلاب في البرنامج العلمي الذي يدرسه، و مقدار تقدمهم فيه.

16 - الأستاذ المشرف :

المكلف بالإشراف على رسالة أو أطروحة.

17 - الممتحن :

الأستاذ المكلف ضمن لجنة للقيام بامتحان طالب جامعي، أو مناقشة رسالة أو أطروحة طالب دراسات عليا.

18 - الرسالة :

الدراسة التي يعدها الطالب لنيل الإجازة العالية (الماجستير).

19 - الأطروحة :

الدراسة التي يعدها الطالب لنيل درجة الإجازة الدقيقة (الدكتوراه).

20 - الساعة المعتمدة :

انتظام الطالب في الدراسة لمدة ساعة تدريسية أسبوعياً طيلة السنة الدراسية، أو على مدى فصل دراسي كامل (-17 15 أسبوعاً)، أي دوام الطالب لمدة (16) ساعة زمنية فصلية في مادة معينة، مع مراعاة أن الساعة المعتمدة في المقررات المعملية ساعة زمنية ونصف، والنجاح يكون فيها حسب المعايير التي تطبقها مؤسسة التعليم العالي، وفي حال التعليم القائم على حل المعضلات فإن الساعة الدراسية تحسب بناءً على الساعات التي يحتاجها الطالب لاستيعاب المنهج في مختلف الأنشطة التعليمية .

21 - التخصص الأكاديمي :

برنامج أو مجموعة برامج أكاديمية.

22 - البرنامج الأكاديمي :

مجموعة من الأنشطة العلمية النظرية والعملية، تُدرس للحصول على درجة علمية تخصصية.

23 - الترخيص :

موافقة رسمية تمنحها الجهة المخولة لمزاولة الأنشطة التعليمية للتعليم العالي وفقاً للضوابط والمعايير المحددة.

24 - الجودة :

تعني الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء.

25 - ضمان الجودة :

التأكد من تطبيق الآليات والإجراءات في الوقت الصحيح والمناسب؛ للتحقق من بلوغ الجودة المستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية.

26 - مراجعة الجودة :

إحدى وظائف أو مهام الإدارة العليا للقيام بتقييمات اعتيادية منتظمة، بهدف التأكد من دقة وفعالية وكفاية وتناسب أنظمة إدارة الجودة بما يتفق وأهداف الجودة التي تستجيب لاحتياجات التغيير وتطلعات المستفيدين، كما تشمل المراجعة على تحديد الحاجة لاتخاذ الإجراءات. ويُستخدم تقرير التدقيق من بين مصادر المعلومات الأخرى لمراجعة نظام الجودة .

27 - رؤية المؤسسة :

التطلع أو الطموح لما يجب أن يكون عليه حال المؤسسة في المستقبل، وأكثر المعاني اتساعاً للرؤية وبيان تعبر فيه المؤسسة عن نظرتها للمستقبل في شكل تصورات، وتوجهات، وطموحات، وكيف تريد أن ترى مكانتها والفئات الذين تخدمهم في المستقبل.

28 - رسالة المؤسسة :

وصف للطرق التي تؤدي إلى وصول المؤسسة لرؤيتها وتحقيق أهدافها، كما أن الرسالة بيان يوضح السبب في إنشاء المؤسسة والمهام المناطة بها، والخدمات التي تقدمها.

29 - أهداف المؤسسة :

النتائج المتوقعة التي ترغب المؤسسة في الوصول إليها، وترجمة لرسالة المؤسسة، كما ترسم صورة لما ينبغي أن تكون عليه مخرجات المؤسسة، التي تصاغ بشكل مرتب حسب الأولوية .

30 - الخطة :

مجموعة أنشطة أو عمليات مترابطة لازمة لتحقيق الأهداف.

31 - التخطيط :

تحديد خطوات وإجراءات مترابطة يؤدي تطبيقها للوصول إلى أهداف محددة .

أ- التخطيط الإستراتيجي :-

إضفاء صفة النظرة طويلة الأمد والشمول على التخطيط.

ويعتبر التحليل الإستراتيجي الرباعي من أهم الأساليب التي تستخدمها المؤسسات لتحليل وضعها الحالي أو المستقبلي ، وينقسم هذا التحليل كما كُتبت حروفه الأربعة بالإنجليزية إلى: S-W-O-T ويمكن تعريفها كما يلي:-

• عناصر القوة، تعبيراً عن : Strengths

• نقاط الضعف، تعبيراً عن : Weaknesses

• الفرص، تعبيراً عن : Opportunities

• التهديدات، تعبيراً عن : Threats

حيث يهدف إلى تحليل البيئة الداخلية والخارجية في المؤسسة من خلال تحديد مواطن القوة والضعف في البيئة الداخلية، وتحديد التهديدات والفرص المتاحة من جهة أخرى في البيئة الخارجية.

ب- التخطيط التعليمي :-

سلسلة من الآليات تتعلق بتنفيذ البرنامج التعليمي وتطويره.

32 - التقييم :

عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.

33 - التقييم :

مجموعة من الإجراءات والأساليب تتخذ بناءً على نتائج التقييم، تكفل ضمان تنفيذ المعايير المتعارف عليها لبلوغ مستويات الجودة المستهدفة في المؤسسات التعليمية .

34 - النتائج التعليمية المستهدفة :

مجموعة من المعارف والفهم والمهارات تستهدفها المؤسسة التعليمية من وراء برامجها المرتبطة برسالتها وأهدافها.

35 - المشاركة المجتمعية :

الإسهام التطوعي للمؤسسات التعليمية في مختلف المجالات المجتمعية والبيئية.

36 - المقرر الدراسي :

محتوى علمي يصاغ على صورة مجموعة من المفردات المحددة تدرس طيلة الفصل الدراسي، أو الوحدة التعليمية، أو السنة الدراسية.

37 - المنهج :

المكون المعرفي والمهاري والوجداني المطلوب لتحقيق المخرجات التعليمية المستهدفة (مفردات المقرر).

38 - عمليتا التعليم والتعلم :

مجموعتان من الأساليب التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس والطلبة لتحقيق النتائج التعليمية المستهدفة للمقرر .

39 - المعيار :

المواصفات اللازمة للتعليم الذي يمكن قبوله لضمان جودته وزيادة فعاليته وقدرته على المنافسة، ومقياس مرجعي يمكن الاسترشاد به عند تقييم الأداء الجامعي وذلك من خلال مقارنته مع المستويات القياسية المنشودة.

أ - المعايير القياسية:-

الأسس التي يضعها مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية. وتمثل الحد الأدنى من المعايير التي يجب أن تفي بها المؤسسة في برامجها التعليمية التي تنفذها.

ب- المعايير المعتمدة:-

الأسس التي تحددها المؤسسة لذاتها، ويعتمدها مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية بشرط ألا تقل عن مستوى المعايير القياسية.

40 - أطراف العملية التعليمية :

أعضاء هيئة التدريس، والكوادر المساندة والطلبة والموظفون، وكل من له صلة بالعملية التعليمية.

41 - المستفيدون :

مجموعة لديها اهتمام بالأنشطة التعليمية التي تقدمها المؤسسة من حيث فعالية النظم والعمليات الموضوعية لضمان جودة المخرجات التعليمية. ويرتبط تحديد مجموعة المستفيدين برسالة وأهداف المؤسسة والبرامج والأنشطة التي تقدمها، ومن أمثلة المستفيدين: الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور ومؤسسات المجتمع المحلي...إلخ.

42 - المدخلات :

الحجم الكلي للموارد المخصصة لغرض معين، والتي تستعمل من أجل تشغيل نظام ما، وتشمل: الموارد البشرية والمادية والمالية والتقنية والمعلومات والوقت.

43 - العمليات :

سلسلة من الأنشطة والاتصالات المترابطة مصممة لتحقيق هدف محدد.

44 - المخرجات :

الإنجازات والنتائج النهائية التي يحققها النظام التعليمي، وتحدد مخرجاته وفقاً لرسالته وأهدافه.

45 - الدراسة الذاتية :

توصيف وتشخيص الوضع الراهن في المؤسسة التعليمية، وتحديد مواطن القوة والضعف وأساليب التحسين والتطوير.

46 - الأداء :

مقياس لما تم إنجازه من عمل من قبل مؤسسة أو برنامج.

أ- تقييم الأداء :-

العملية التي يتم من خلالها إخضاع أداء المؤسسة أو البرنامج للحكم والتقدير بصورتيه الكمية والنوعية، وذلك انطلاقاً من الأهداف المعتمدة من خلال استخدام المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقييم.

47 - المؤشرات :

مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الأداء بمرور الوقت، للاستدلال على مدى تلبية مستويات الأداء المتفق عليها، وهي نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير .

48 - الشواهد والأدلة:

المصادر والأدلة المتاحة التي يمكن الاستناد عليها في تحديد مقاييس التقدير، والتي تتمثل في قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات، والتقارير السنوية، ونتائج عمليات التقييم، والسجلات المختلفة كسجلات الحضور والغياب، والمقابلات.....إلخ.

49- الإجراءات:-

مجموعة من الخطوات المكتوبة المتتابعة واللازمة لإنجاز مهمة معينة.

50 - الآليات:

مجموعة من القواعد اللازمة لتنفيذ العمل.

51 - التوثيق:

تدوين وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة، حتى يتكون للمؤسسة تاريخ للمرجعية أو آليات عن طريقها تستطيع تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين .

52 - التقرير السنوي:

تعده المؤسسة مع نهاية العام الدراسي، ويؤسس على تقارير البرامج التعليمية وأنشطة المؤسسة المختلفة التي تحقق رسالتها وأهدافها.

53 - المحاور:

مجموعة من البنود تدرج ضمن إطار عملية أو مورد مشترك. وتتكون المحاور في دليل ضمان الجودة من مجموعة أبعاد، وكل بُعد يتكون من مجموعة بنود .

54 - الأبعاد:

تتكون الأبعاد من مجموعة بنود أساسية وأخرى داعمة .

55 - البنود:

مجموعة أسئلة أساسية و داعمة .

56 - التدقيق:

عملية منظمة للحصول على الشواهد والأدلة الموضوعية المتعلقة بالتأكد من الأنشطة والممارسات ومدى مطابقتها للمعايير الموضوعية؛ بهدف توصيل نتائجها للأطراف المستخدمة لهذه المعلومات.

57 - التدقيق الداخلي:

شخص من المؤسسة ، ذو خبرة في مجال التخصص، يقوم بتقييم مدى تحقق معايير الجودة في المؤسسة أو البرنامج .

58 - التدقيق الخارجي:

شخص من خارج المؤسسة، ذو خبرة في مجال التخصص، تتم دعوته من قبل المركز لمراجعة وضع المؤسسة أو البرنامج قيد التدقيق، وفقاً للدراسة الذاتية والتدقيق الداخلي للمؤسسة.

59 - الميسر:

أحد أعضاء المؤسسة يقوم بتيسير عملية التدقيق الخارجي أثناء الزيارات الميدانية، يفضل أن يكون منسق البرنامج، أو مدير مكتب الجودة بالمؤسسة.

60 - القرصنة العلمية:

إسناد المعلومات والأفكار لغير أصحابها، أو نشرها دون علمهم، أو تقديم المعلومات دون اتباع الممارسات المنهجية الصحيحة من تدوين الاسم والمصدر والتاريخ...إلخ، وتعتبر هذه الممارسات منافية لمبدأ حقوق الملكية الفكرية والأمانة العلمية.

61 - الاعتماد:

مجموعة الإجراءات والعمليات التي يقوم بها المركز من أجل التأكد من أن المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة وضمانها المعتمدة، وأن برامجها تتوافق والمعايير المعتمدة والمعلنة.

أ- الاعتماد المؤسسي :-

التأكد من أن المؤسسة لديها القدرة والإمكانات على تنفيذ رسالتها وأهدافها المعتمدة، وفقاً لمعايير ومحاور محددة حول كفاية المرافق والمصادر، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة، وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية. وهي وثيقة ضرورية للمؤسسة في علاقاتها مع الطلبة والأساتذة وسوق العمل والمجتمع المحلي.

ب- الاعتماد البرامجي :-

تقييم البرامج بمؤسسة حاصلة على الاعتماد المؤسسي؛ للتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة الممنوحة بما يتفق مع المعايير والضوابط المعلنة، والاعتراف بأن البرنامج التعليمي بها قد حقق أو وصل إلى الحد الأدنى على أقل تقدير من معايير الكفاية والجودة الموضوعة سلفاً من قبل المركز.

الفصل الثاني

محاور اعتماد مؤسسات التعليم العالي

أولاً: محاور الاعتماد المؤسسي

ثانياً: محاور الاعتماد البرامجي

(1) الدارسة الجامعية

(2) الدراسات العليا

المحور الأول : الرؤية والرسالة والأهداف والتخطيط الإستراتيجي

قُسم هذا المحور إلى ثلاثة أبعاد رئيسة هي:

◀ الرؤية والرسالة

◀ الأهداف

◀ التخطيط الإستراتيجي

ينبغي على المؤسسة أن تمتلك رسالة واضحة معتمدة ومعلنة تعكس رؤيتها التعليمية، على أن تُترجم هذه الرسالة إلى أهداف واضحة قابلة للقياس والتحقيق ، فيما يتعلق بدورها ونشاطها في مجالي التعليم والتعلم . وأهم الممارسات الجيدة التي يجب على المؤسسة أن تتخذها في هذا الخصوص تتمثل في الآتي:

- وجود الرؤية والرسالة والأهداف.
- وجود علاقة واضحة بين الرسالة والأهداف.
- وجود عمليات مناسبة لتطوير الرسالة والأهداف.
- استخدام الرسالة والأهداف في التخطيط للأنشطة والعمليات.
- وجوب استخدام المؤسسة رسالتها كأساس لتخطيط وتقويم أنشطتها وعملياتها كافةً.

المحور الثاني: التنظيم الإداري

قُسم هذا المحور إلى أربعة أبعاد هي:

◀ الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي.

◀ العمليات والإجراءات الإدارية.

◀ كفاية الموظفين.

◀ إدارة ضمان الجودة وتحسين الأداء.

ينبغي على المؤسسة أن تمتلك تنظيمًا إداريًا يتماشى و متطلبات التعليم العالي، على أن يكون مناسباً لتحقيق أهدافها، متضمناً الوصف الوظيفي للوظائف المختلفة وموضحاً لعملياتها المختلفة، إضافة لمهام وواجبات وصلاحيات ومسؤوليات القائمين على تنفيذ الأعمال المختلفة (الأكاديمية والإدارية).

ويجب على النظام الإداري أن يعكس رسالة وأهداف المؤسسة، كما يجب أن يضمن قيام جميع الوحدات التنظيمية بواجباتها بما يكفل تحقيق الأهداف المعلنة بشكل مناسب وفعال في إطار من الشفافية والمساءلة.

أهم الممارسات الجيدة التي يجب الإيفاء بها والسعي إلى تحقيقها هي:-

- الهياكل التنظيمية: أن تتماشى مع الأطر القانونية.
- الإدارة العليا: أن تكون فعالة ومؤهلة تجيد التعامل المتوازن مع الكوادر البشرية والتصرف بالموارد المالية.
- عمليات التخطيط: تكون مبرمجة وواضحة.
- السياسات واللوائح التنظيمية: تكون واضحة وتراعي الاستقلالية.
- بيئة العمل التنظيمية: أن تشجع على التعاون والعمل الجماعي، وتتسم بالشفافية والنزاهة.

أولاً : محاور الاعتماد المؤسسي

تتكون محاور الاعتماد المؤسسي من أحد عشر محوراً، على النحو التالي:

المحور الأول: الرؤية والرسالة والأهداف والتخطيط الإستراتيجي

المحور الثاني: التنظيم الإداري

المحور الثالث : البرنامج التعليمي

المحور الرابع: هيئة التدريس

المحور الخامس: خدمات الدعم التعليمية

المحور السادس: الشؤون الطلابية

المحور السابع: المرافق

المحور الثامن: الشؤون المالية

المحور التاسع: البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة

المحور العاشر: ضمان الجودة والتحسين المستمر

المحور الحادي عشر: الشفافية والنزاهة

المحور الثالث: البرنامج التعليمي

قسم هذا المحور إلى جزئين :

◀ الأول: الدراسة الجامعية.

◀ الثاني: الدراسات العليا.

كما قُسم كل جزء إلى ثلاثة أبعاد هي:

◀ توصيف المناهج.

◀ النظم واللوائح.

◀ تقييم أداء البرنامج ومخرجاته.

بما أن الهدف الرئيس للمؤسسة تقديم خدمات تعليمية مميزة في إطار رسالتها، وانطلاقاً من دورها في تكوين الطلاب وبناء شخصيتهم الوطنية وتزويدهم بالمهارات والمعارف والقدرات العلمية والبحثية، لذا عليها أن تولي هذا المحور الاهتمام المناسب فيما يتعلق باتساق مناهجها وتطبيق طرق التدريس الحديثة، إضافة لتوفير البيئة التعليمية المناسبة. أهم الممارسات الجيدة التي يجب أن تسعى المؤسسة لإثبات قدرتها على تطبيقها للإيفاء بالمتطلبات تتمثل في الآتي:

■ الإعلان بشكل مناسب عن أهداف البرامج التعليمية.

■ أن تكون أهداف البرنامج قابلة للقياس.

■ ارتباط واتساق أهداف كل برنامج من البرامج التعليمية (الدراسة الجامعية، أو الدراسات العليا) مع رسالة وأهداف المؤسسة.

■ تكييف أهداف برامجها الأكاديمية بما يتلاءم مع احتياجات سوق العمل.

■ ضمان جودة العمليات التعليمية.

■ ضمان مخرجات العملية التعليمية.

■ تقييم وتطوير البرامج التعليمية.

■ التكامل بين البرامج والتخصصات المختلفة.

المحور الرابع: هيئة التدريس والكوادر المساندة

قسم هذا المحور إلى ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

◀ معايير الاختيار والتقييم.

◀ خدمات الدعم التقنية والمهنية.

◀ الإدارة الأكاديمية.

دائماً يناط بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة دور رئيس في تقديم الخدمات التعليمية المرجوة من المؤسسة بشكل مميز يرقى لمستوى رسالة وأهداف المؤسسة وتطلعات المجتمع من هذه الخدمات.

أهم الممارسات الجيدة للإيفاء بمتطلبات هذا المحور تتمثل فيما يلي:

■ وجود سياسات مناسبة لاستقطاب واختيار وتعيين العدد المناسب من أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة،

■ أن يكونوا ذوي كفاية في كل تخصص أكاديمي.

■ وجود خطط وبرامج واضحة لتطويرهم مهنيًا.

■ وجود برامج لخدمات الدعم التقني.

■ أن يتوفر بالمؤسسة دليل يتضمن واجبات وحقوق أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.

■ مراعاة المؤسسة للمؤشرات الكمية بهذا الدليل، والمتعلقة بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.

المحور الخامس: خدمات الدعم التعليمية

قسم هذا المحور إلى أربعة أبعاد رئيسية هي:

◀ المكتبة.

◀ الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات.

◀ المعامل والمختبرات والورش.

◀ المخازن العامة والعلمية.

تساهم خدمات الدعم التعليمية المختلفة في إنجاح جميع الأنشطة المتعلقة بالعملية التعليمية وفي إثراء البرامج التعليمية التي تطرحها المؤسسة، لذا يجب عليها أن تولي هذا المحور الاهتمام المناسب، وأن تضع لهذه الخدمات أهدافاً واضحة ومحددة تنبثق من رسالة وأهداف المؤسسة، إلى جانب المتابعة المستمرة من أجل تطوير هذه الخدمات بالشكل المناسب وتسهيل سبل الوصول إليها .

أهم الممارسات الجيدة التي يجب أن تقوم المؤسسة بها:

■ التخطيط الجيد لهذه الخدمات.

■ توفير الموارد الملائمة وتسهيل سبل الوصول إليها.

■ المتابعة المستمرة لتطوير هذه الخدمات.

المحور السادس: الشؤون الطلابية

قسم هذا المحور إلى خمسة أبعاد رئيسية هي:

◀ القبول والتسجيل وانتقال الطلاب.

◀ الإرشاد الأكاديمي.

◀ الدراسة والامتحانات.

◀ الأنشطة الطلابية والدعم الطلابي.

◀ الخريجون.

يعتبر الطلاب محور الاهتمام لدى أي مؤسسة تعليمية ، لذا يجب على المؤسسة أن تولي عملية التطوير العلمي والفكري والأخلاقي والثقافي والاجتماعي والرياضي للطلاب الاهتمام الملائم، بما يمكنها من تحقيق رسالتها وأهدافها

واحتياجات ورغبات وطموحات الطلاب وتعزيز قدراتهم على الانخراط في سوق العمل، وذلك من خلال وضع وتطوير وتنفيذ آليات وبرامج عمل مناسبة.

أهم الممارسات الجيدة التي ينبغي على المؤسسة القيام بها في هذا المحور:

- وجود سياسات واضحة مفعلة للقبول والتسجيل وانتقال الطلاب.
- وجود نظام للإرشاد الأكاديمي.
- التزام المؤسسة بتنفيذ لائحة الدراسة والامتحانات.
- دعم الأنشطة الطلابية.
- وجود برامج لمتابعة الخريجين.

المحور السابع: المرافق

قسم هذا المحور إلى أربعة أبعاد رئيسية هي:

- الكفاية والملاءمة.
- مرافق الدعم والمساندة.
- إدارة المخاطر وإجراءات الأمان والسلامة.
- الصيانة وخطط التطوير.

يجب أن تكون مرافق المؤسسة المخصصة للقيام بالأنشطة التعليمية والخدمات المساندة لها ملائمة للقيام بهذه الأنشطة بكفاية وفقاً لرسالة وأهداف المؤسسة، إضافة لتوفير المناخ التعليمي المناسب والأمن.

أهم الممارسات الجيدة لهذا المحور:

- كفاية وملاءمة مساحة ومباني المؤسسة للبرامج التعليمية الموجودة.
- وجود مبان خاصة للأنشطة اللامنهجية والخدمات المساندة لها.
- وجود إدارة متخصصة تُعنى بتقييم المخاطر وتطبيق إجراءات الأمان والسلامة بالمؤسسة.
- وجود خطط لصيانة وتطوير المرافق.

المحور الثامن: الشؤون المالية

قسم هذا المحور إلى أربعة أبعاد رئيسية هي:

- التخطيط المالي.
- كفاية المصادر المالية.
- الإدارة المالية.
- الاستثمار المالي والتطوير.

يجب أن يكون لدى المؤسسة ما يكفي من الموارد المالية لتسيير وتقديم الخدمات الإدارية والأكاديمية والبحثية المختلفة، وأن تتمتع مصادر الموارد بالشفافية التامة، كما يجب ألا تؤثر مصادرها في اتخاذ قراراتها وإجراءاتها.

وتتعلق أهم الممارسات الجيدة لهذا المحور بما يلي:

- وجود تخطيط لموازنة المؤسسة.
- وجود مصادر مالية متنوعة لميزانية المؤسسة.
- وجود إدارة مالية فاعلة تساهم في وضع الموازنة، وتتولى متابعة شؤونها المالية.
- وجود إدارة فاعلة تتولى مسؤولية الاستثمار في المؤسسة.

المحور التاسع: البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة

قسم هذا المحور إلى بعدين هما:

- البحث العلمي.
- خدمات المجتمع والبيئة.

يقع على عاتق المؤسسة - إضافة للخدمات التعليمية - واجب ومسؤولية مهمة في تشجيع وتطوير وتنفيذ برامج بحثية وخدمات مجتمعية، تستند على رسالة وأهداف المؤسسة، وتحقق خطط التنمية في الدولة، لذا عليها إدخال البرامج البحثية كجزء لا يتجزأ من عملية التطوير المستمر وخدمة المجتمع والبيئة في جميع المجالات ذات العلاقة بنشاط المؤسسة.

أما الممارسات الجيدة فهي:

- وجود سياسات للبحث العلمي بالمؤسسة.
- وجود مصادر تمويل للبحث العلمي.
- وجود آليات واضحة لدى المؤسسة في مجال خدمات المجتمع والبيئة.

المحور العاشر: الشفافية والنزاهة

يتضمن هذا المحور بعداً واحداً هو:

- الشفافية والنزاهة.

يجب على المؤسسة توفير ميثاق أخلاقي للعاملين بالمؤسسة كافة، من أعضاء هيئة تدريس وكوادر مساندة، وموظفين، تنص على واجباتهم وحقوقهم والممارسات الأخلاقية حين تنفيذ مهامهم.

كما يجب أن تتمتع المؤسسة بالنزاهة والشفافية في نشر المعلومات الصحيحة المتعلقة بجميع أنشطتها.

أهم الممارسات الجيدة في هذا المحور:

- وجود ميثاق أخلاقي عام وميثاق أخلاقية لجميع المهن والتخصصات التي تزاولها المؤسسة.
- يجب أن تتمتع المؤسسة بالنزاهة في نشر المعلومات والبيانات فيما يخص رؤيتها ورسالتها وأهدافها.
- يجب أن تطبق المؤسسة نظاماً ثابتاً وواضحاً للثواب والعقاب.
- يجب أن تضمن المؤسسة الشفافية والعدالة التامة في المعاملات الإدارية والمالية لجميع فئاتها.

- يجب أن تراعي المؤسسة أخلاقيات البحث العلمي والضوابط المنصوص عليها والمعايير المحلية والدولية ذات العلاقة.
- يجب أن تضمن المؤسسة الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس، والتعبير عن آرائهم وفق التوصيف الوظيفي والأعراف المعمول بها في المؤسسات التعليمية.
- يجب أن تستطلع المؤسسة آراء الطلاب في أداء أعضاء هيئة التدريس وعلاقتهم بالطلاب.

المحور الحادي عشر: ضمان الجودة والتحسين المستمر

قسم هذا المحور إلى بعدين هما:

◀ آليات التقييم.

◀ التحسين المستمر.

يجب على المؤسسة بشكل مستمر السعي الدائم لتحسين وتطوير جميع أنشطتها وعملياتها الإدارية والأكاديمية والبحثية، وإعداد وتوفير جميع السبل والإمكانات للقيام بعمليات التقييم الذاتي على أساس موضوعي ومهني لأدائها، كوسيلة لمراجعة أنشطتها وبرامجها التي تنفذها بشكل دوري لتحديد مدى توافق أهداف ونتائج تلك الأنشطة والبرامج مع رسالة وسياسة وأهداف المؤسسة، ومن الضروري أن يقدم التقييم الذاتي صورة واقعية للوضع في المؤسسة وبرامجها التعليمية مع تحليل لمكامن القوة والضعف بها. كما يجب أن يؤدي تقرير التقييم الذاتي إلى تبني آليات وخطوات عملية محددة من أجل معالجة مكامن الضعف والتحسين المستمر.

وتتمثل أهم الممارسات الجيدة في هذا المحور في الآتي:

- وجود جهة بالمؤسسة تتولى مهام ضمان الجودة والتحسين المستمر.
- وجود خطط وآليات واضحة لعمليات التقييم والتفويض.
- التزام المؤسسة بتطوير وتحسين الجودة.

ثانياً: محاور الاعتماد البرامجي

1. محاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية

2. محاور الاعتماد البرامجي للدراسات العليا

المحور الأول : البرنامج التعليمي

قسم هذا المحور إلى أربعة أبعاد رئيسية هي:

- ◀ الرسالة والأهداف.
- ◀ إدارة البرنامج.
- ◀ توصيف المناهج.
- ◀ النشر والتوثيق.

ينبغي على البرنامج التعليمي أن يمتلك رسالة واضحة معتمدة ومعلنة تعكس رؤيته التعليمية، كما ينبغي عليه ترجمة الرسالة إلى أهداف واضحة قابلة للقياس والتحقيق فيما يتعلق بدورها ونشاطها في مجالي التعليم والتعلم. أهم الممارسات الجيدة التي يجب على البرنامج التعليمي أن يتخذها في هذا الخصوص تتمثل في الآتي:

- وجود الرؤية والرسالة والأهداف.
- وجود عمليات مناسبة لتطوير الرسالة والأهداف.
- استخدام الرسالة والأهداف في التخطيط للأنشطة والعمليات.
- وجود علاقة واضحة بين الرسالة والأهداف.
- يجب على البرنامج أن يستخدم رسالته كأساس لتخطيط وتقويم أنشطته وعملياته كافة.
- أن يتم اختيار منسق البرنامج (القسم أو الشعبة) بناءً على صلاحيات محددة ومعلنة، وله مهام ومسؤوليات محددة ضمن اللوائح النافذة.
- يفضل أن تشجع أساليب التدريس المطبقة والنابعة من إستراتيجية التعليم على التفاعل المثمر بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب فيما بينهم.
- يجب أن تراعي إدارة البرنامج ملاءمة برامجها لاحتياجات المجتمع وسوق العمل.
- أن يحتوي البرنامج على مجالات التعلم الذاتي.

المحور الثاني : أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة

قسم هذا المحور إلى أربعة أبعاد رئيسية هي:

- ◀ معايير الاختيار والتقييم.
- ◀ خدمات الدعم التقنية والمهنية.
- ◀ الإدارة الأكاديمية.
- ◀ الأنشطة البحثية والخدمات المجتمعية.

يناط بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة دور رئيس في تقديم الخدمات التعليمية المرجوة من البرنامج التعليمي

1) محاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية

قسمت محاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية بناءً على السمات العامة للأنشطة والعمليات والوظائف التي يتكون منها برامج الدراسة الجامعية، وهذا التقسيم قصد منه مساعدة القائمين على البرنامج في إعداد دراستهم الذاتية، وكذلك مساعدة المدققين عند القيام بعملية التدقيق، حيث تعتمد عملية تدقيق برامج الدراسة الجامعية على ستة محاور رئيسية، كل محور قُسم إلى عدد من الأبعاد، وكل بُعد قُسم إلى عدد من البنود، على النحو التالي:

المحور الأول : البرنامج التعليمي.

المحور الثاني : هيئة التدريس.

المحور الثالث : خدمات الدعم التعليمية.

المحور الرابع : الشؤون الطلابية.

المحور الخامس : المرافق.

المحور السادس : ضمان الجودة والتحسين المستمر.

بشكل مميز، يرقى لمستوى رسالة وأهداف البرنامج وتطلعات المجتمع من هذه الخدمات.

أهم الممارسات الجيدة للإيفاء بمتطلبات هذا المحور تتمثل فيما يلي:

- وجود سياسات مناسبة لاستقطاب واختيار وتعيين العدد المناسب من أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة، على أن يكونوا ذوي كفاية في كل تخصص أكاديمي.
- وجود خطط وبرامج واضحة للتطوير المهني لهم.
- وجود برامج لخدمات الدعم التقني.
- أن يتوفر بالمؤسسة دليل يتضمن واجبات وحقوق أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.
- مراعاة البرنامج للمؤشرات الكمية بهذا الدليل والمتعلقة بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.

المحور الثالث: خدمات الدعم التعليمية

قسم هذا المحور إلى ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

- ◀ المكتبة.
- ◀ الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات.
- ◀ المعامل والمختبرات والورش.

تساهم خدمات الدعم التعليمية المختلفة في إنجاح جميع الأنشطة المتعلقة بالعملية التعليمية وإثراء البرامج التعليمية، لذا يجب عليها أن تولي هذا المحور الاهتمام المناسب، وأن تضع لهذه الخدمات أهدافاً واضحة محددة تنبثق من رسالة وأهداف البرنامج التعليمي، إلى جانب المتابعة المستمرة من أجل تطوير هذه الخدمات بالشكل المناسب وتسهيل سبل الوصول إليها.

أهم الممارسات الجيدة التي يجب أن تقوم بها إدارة البرنامج:

- أن يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية لجميع المقررات الدراسية بما يتناسب مع عدد الطلبة المسجلين 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 يكون للبرنامج صفحة مخصصة بالموقع الإلكتروني للمؤسسة، تتضمن الأنشطة والمساهمات العلمية تُحدَّث بشكل دوري.
- أن تكون المعامل والمختبرات والورش مجهزة وفقاً لمتطلبات البرنامج التعليمي، وأن تكون هذه التجهيزات ملائمة وكافية لتحقيق أهداف البرنامج.
- أن تتوفر مواد تشغيل وقطع غيار بكمية كافية لسنة دراسية على الأقل.

المحور الرابع: الشؤون الطلابية

قسم هذا المحور إلى ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

- ◀ القبول والتسجيل والانتقال.
- ◀ الدراسة والامتحانات.
- ◀ الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي.

يعتبر الطلاب محور الاهتمام لدى أي برنامج تعليمي، لذا يجب على البرنامج أن يُولي عملية التطوير العلمي، والفكري، والأخلاقي، والثقافي، والاجتماعي والرياضي للطلاب الاهتمام الملائم، بما يمكنه من تحقيق رسالته وأهدافه واحتياجات ورغبات وطموحات الطلاب، وتعزيز قدراتهم على الانخراط في سوق العمل.

أهم الممارسات الجيدة التي ينبغي على البرنامج التعليمي القيام بها في هذا المحور هي:

- أن يوجد لدى إدارة البرنامج سياسات واضحة للقبول والتسجيل، على أن تكون معتمدة ومعلنة للمستفيدين.
- أن تكون سياسات القبول تتناسب مع القدرة الاستيعابية للبرنامج التعليمي.
- أن يكون لدى إدارة البرنامج معايير وإجراءات معتمدة للانتقال من وإلى البرنامج في نفس المؤسسة وغيرها من المؤسسات المناظرة ذات البرامج المتكافئة.
- أن يتوفر لدى إدارة البرنامج بطاقة دائمة معتمدة من جهات الاختصاص لكل طالب، لتدوين درجاته وتقديراته التي يتحصل عليها في كل مقرر، مفصلة حسب النشاط النظري أو العملي أو التدريبي أو الحقلية.... إلخ.
- أن يكون العاملون في قسم الدراسة والامتحانات والمسؤولون عن إدخال البيانات وتحديث سجلات الطلاب من ذوي الكفاية والأمانة، لحماية هذه السجلات والمحافظة عليها سواء أكانت إلكترونية أم ورقية.
- أن يوجد نظام للإرشاد الأكاديمي.
- أن تكون لدى إدارة البرنامج آليات لاكتشاف الطلاب المتميزين في الدراسة، وذوي المواهب في الأنشطة الفنية والثقافية والرياضية... إلخ.
- أن تُوجد إدارة البرنامج برامج خاصة لرعاية الطلاب المتفوقين وذوي المواهب لدعمهم ورعايتهم مادياً ومعنوياً.

المحور الخامس: المرافق

قسم هذا المحور إلى بعدين هما :

- ◀ الكفاية والملاءمة
- ◀ إدارة المخاطر وإجراءات الأمان والسلامة.

(2) محاور الاعتماد البرامجي للدراسات العليا:

قسمت محاور التدقيق البرامجي للدراسات العليا بناءً على السمات العامة للأنشطة والعمليات والوظائف التي يتكون منها برنامج الدراسات العليا، وهذا التقسيم قصد منه مساعدة القائمين على البرنامج في إعداد دراستهم الذاتية، وكذلك مساعدة المدققين عند القيام بعملية التدقيق، حيث تعتمد عملية تدقيق برامج الدراسات العليا على خمسة محاور رئيسية، كل محور قُسم إلى عدد من الأبعاد، وكل منها قسم إلى عدد من البنود، على النحو التالي:

المحور الأول : مواصفات البرنامج التعليمي

لكل برنامج تعليمي رؤية تعبر عن التطلعات البعيدة المدى للقائمين عليه، كما يتطلب التخطيط والتطوير الفعال، وأن يكون لدى برنامج الدراسات العليا صيغة أو عبارة رسالة موجزة وواضحة، تعبر في أسطر قليلة عن الرسالة الرئيسية للبرنامج، حيث يمكن استخدامها كدليل للتخطيط والتطوير. كما يجب ربط الأهداف والغايات برسالة المؤسسة؛ لتكون الأهداف محددة واضحة وقابلة للقياس والتطوير، وأن تتضمن مستويات الأداء المطلوب الوصول إليها مع تحديد المدة اللازمة لذلك. كما يجب أن يحتوي هذا المحور على مكونات البرنامج من مقررات، والذي يتضمن توصيفاً تفصيلياً لتلك المقررات كما جاء في باب المعايير العامة، وأن يتضمن تقارير المقررات التي تبين أن جميع المقررات في البرنامج تسهم بفاعلية في عمليتي التعليم والتعلم المطلوبتين في البرنامج بطريقة تكاملية.

المحور الثاني : اللوائح والنظم التعليمية

يجب أن يؤكد برنامج الدراسات العليا أن الأنظمة الداخلية والأدلة الإجرائية تبين فاعلية تلك الأنظمة والإجراءات في التعامل مع قضايا العمل الأساسية داخل المؤسسة التعليمية شاملة اللوائح العامة التي تخص الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والملاك الوظيفي، والفني، والعلمي. كما يجب على إدارة البرنامج أن تبرهن على أن اللوائح والأنظمة معتمدة وواضحة ومفعلة و في متناول جميع المستفيدين.

المحور الثالث : المصادر والتقنيات التدريسية

هذا المحور يهتم بكل ما يحتاجه برنامج الدراسات العليا من متطلبات شاملة لأعضاء هيئة التدريس، وخدمات الدعم التعليمية والمرافق. ففيما يخص أعضاء هيئة التدريس يجب أن تبرهن إدارة البرنامج أن أعضاء هيئة التدريس ذوو مستويات من المعرفة والمهارة تتناسب مع البرامج التي سيتولون تدريسها، كما يجب أن تكون هناك سياسات لتطوير أداء عضو هيئة التدريس. و لا يعني تقييم مؤهلات وخبرات أعضاء هيئة التدريس التحقق من أن لديهم مؤهلات بالمستوى المطلوب وحسب، بل يعني التحقق مما إذا كانت لديهم المعرفة والمهارة التي تتناسب مع المقررات التي سيتولون تدريسها أم لا. أما فيما يخص خدمات الدعم التعليمية فيجب على إدارة البرنامج تقديم الأدلة والبراهين على أن خدمات الدعم التعليمية تتضمن مجالات متعددة، منها المكتبات والترتيبات التي تكفل الوصول للمراجع الإلكترونية وغيرها من المواد، تبعاً لاحتياجات البرامج التي تقدمها وبالكمية الكافية. وكذلك يجب أن توفر مرافق المؤسسة

يجب أن تكون مرافق البرنامج المخصصة للقيام بالأنشطة التعليمية والخدمات المساندة لها ملائمة للقيام بهذه الأنشطة بفعالية وفقاً لرسالة وأهداف البرنامج، إضافة لتوفير المناخ التعليمي المناسب والأمن.

أهم الممارسات الجيدة لهذا المحور هي:

- أن تكون مساحة المباني المخصصة للبرنامج التعليمي كافية لتحقيق أهداف خطتها الإستراتيجية.
- أن توفر التجهيزات اللازمة للبرنامج التعليمي لخدمة العملية التعليمية وفقاً لرسالته وأهدافه.
- أن توفر إدارة البرنامج القاعات الدراسية المناسبة والملائمة لأعداد الطلاب وفقاً لدليل ضمان الجودة.
- 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.

المحور السادس: ضمان الجودة والتحسين المستمر

قسم هذا المحور إلى ستة أبعاد رئيسية هي:

- ◀ البرنامج.
- ◀ أعضاء هيئة التدريس.
- ◀ الطلاب.
- ◀ خدمات الدعم التعليمية.
- ◀ اللوائح والإجراءات.
- ◀ المخرجات.

يجب على البرنامج التعليمي بشكل مستمر السعي الدائم لتحسين وتطوير جميع أنشطته وعملياته الإدارية والأكاديمية والبحثية.

وتتمثل أهم الممارسات الجيدة في هذا المحور في الآتي:

- أن يوجد بالبرنامج مكتب للجودة يتولى إدارة وضمان الجودة.
- أن تحدد إدارة البرنامج جميع الإجراءات التي تستطيع من خلالها الاستفادة من نتائج التقييم الذاتي في عمليات تطوير وتحسين فاعليته.
- أن تقوم إدارة البرنامج بمراجعة معايير التقييم والتقويم الخاصة بأعضاء هيئة التدريس.
- أن تقوم إدارة البرنامج بمراجعة معايير تقييم أداء الطلاب 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 في التعامل مع عمليتي التعليم والتعلم بناءً على نتائج التقييم.
- أن تقوم إدارة البرنامج باتخاذ إجراءات واضحة للاستفادة من نتائج تقييم مخرجاتها.

التعليمية بيئة صحية، آمنة، وجذابة، للطلبة وأعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين في المؤسسة التعليمية، على أن تتطابق مع شروط ومتطلبات التعليم والتعلم.

المحور الرابع : الإدارة الأكاديمية

يختص هذا المحور بالتدقيق على الإدارة والتوثيق والمعلومات والنشر بوجود هيكل تنظيمي مناسب معتمد ومعلن لإدارة البرنامج، ونظام شامل لدى البرنامج لحفظ ملفات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، يحتوي على جميع المستندات الشخصية والإدارية والأكاديمية، والأدلة المنشورة لكل أعضاء هيئة التدريس والطلاب. وفي هذا السياق لابد من تقديم المستندات التي تثبت فاعلية الأنظمة المتعلقة بالإدارة ومدى اتباع الممارسات الجيدة بالخصوص. كما يجب إثبات أن الأنظمة الإدارية يتم تقييمها وتطويرها بصفة دورية ومنتظمة بناءً على براهين وأدلة حقيقية، كما ينبغي أن تكون التفسيرات مُعززة بالآراء المستقلة فضلاً عن ضرورة تلاؤمها مع رسالة المؤسسة التعليمية.

المحور الخامس : ضمان الجودة والتحسين المستمر

هذا المحور يختص بالتدقيق على فاعلية الآليات المستخدمة في تقييم الأداء البرامجي والنتائج التي تحصل عليها. كما يجب على المؤسسة تقديم البراهين على أن تحسين جودة البرنامج جزء من عمليات التخطيط التي تقوم بها المؤسسة التعليمية بشكل دوري، في دورة دائمة من التخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والمراجعة. ويجب على المؤسسة إثبات أن متابعة الأداء جزء من النظام، وأنه يُحدَّث بشكل دوري على مكونات البرنامج على الأقل مرة واحدة كل سنة، مع مراجعة شاملة للبرامج ونشاطاته عموماً مرة واحدة على الأقل كل أربع سنوات.

الفصل الثالث آليات التقييم

أولاً: آليات تقييم الاعتماد المؤسسي للدراسة الجامعية والدراسات العليا.

ثانياً: آليات تقييم الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية.

ثالثاً: آليات تقييم الاعتماد البرامجي للدراسات العليا.

نتائج عمليتي التقييم والتقويم :-

إن عمليتي التقييم والتقويم الموضوعيتين لأداء المؤسسات وفاعلية برامجها استناداً على محاور الاعتماد المؤسسي أو البرامجي والبنود المكونة لهما؛ تساعد المؤسسات للوقوف 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 التقييم بأنها عملية مراجعة مستمرة تشمل جميع مدخلات ومخرجات العملية التعليمية لتحقيق مستوى متميز من الكفاية والفاعلية في الأداء. فإذا كانت عملية التقييم المؤسسي أو البرامجي تهتم بجمع وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالبرامج التعليمية، وذلك بهدف تحديد درجة تحقيق الأهداف التعليمية، فإن عملية التقويم تهدف إلى اتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة جوانب الضعف وتعزيز مواطن القوة في تلك البرامج.

أهداف عمليتي التقييم والتقويم :-

تهدف عمليتا التقييم والتقويم إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :-

1. تحقيق المعايير العامة والمقبولة للممارسات الجيدة.
2. تحديد مدى تحقق أهداف البرنامج التعليمي من حيث الدرجة والجودة.
3. إعطاء نظرة شاملة عن كل الوظائف والأنشطة والعمليات بالبرامج الأكاديمية المستهدفة.
4. التعرف على مستوى الطلاب وسبل الارتقاء بأدائهم.
5. التعرف على حاجات العاملين بالمؤسسة من أعضاء هيئة تدريس وموظفين فيما يتعلق بالتدريب والتطوير.
6. التعرف على المناهج الدراسية وآلية تنفيذها وتقييمها ومحاولة تطويرها.
7. تزويد البرامج الأكاديمية بالأدلة والشواهد المناسبة من أجل استخدامها في سياسات التخطيط والدراسة الذاتية وتحسين وتطوير العملية التعليمية.
8. التأكد من جودة مخرجات العملية التعليمية بالمؤسسة.
9. التأكد من تطبيق المؤسسة لإجراءات التقويم المستمر بناءً على نتائج التقييم.

آليات التقييم :-

قُسمت البنود في محاور التدقيق للحصول على الاعتماد المؤسسي أو البرامجي إلى أساسية وأخرى داعمة.

■ البند الأساسي :-

يعتبر المفتاح لاستكمال التدقيق لباقي بنود البعد التابع له، والذي يجب توافره في المؤسسة أو البرنامج لإتمام عمليات التدقيق لباقي هذه البنود، ولا يتم احتساب نقاط له.

■ البند الداعم :-

لا يمنع عدم توافره من استكمال عمليات التدقيق لباقي البنود، إلا أن عدم تحقيقه يؤثر في فاعلية المؤسسة أو البرنامج، وبالتالي يؤثر على نتيجة التقييم.

■ الإجابة على البند الأساسي:

1- الإجابة بـ (نعم) : تعني أن مؤشرات وممارسات البند موجودة ومطبقة بشكل مستمر ودائم، حيث يتم تقييم الجودة بالمقارنة مع مؤشرات الأداء المدعّمة بالأدلة والشواهد.

2- الإجابة بـ (لا) : تعني أن مؤشرات وممارسات البند غير موجودة أصلاً، أو أنها موجودة جزئياً، أو أن تنفيذها لا يتم بشكل فعال ومستمر، وبالتالي تؤثر على العملية التعليمية، وفي هذه الحالة لا يتم التقييم أو التدقيق على باقي بنود البعد، ويُعطى لباقي بنود البعد (صفر).

● الإجابة على البند الداعم :

1- الإجابة بـ (لا) : تعني أن مؤشرات وممارسات البند غير موجودة كلياً، أو أنها غير مطبقة على الرغم من أهميتها، وبالتالي يُعطى (صفر) لهذا البند.

2- الإجابة بـ (نعم) : يتكون من نوعين من التقييم:-

- النوع الأول:- بند لا يحتوي على مستويات، تكون الإجابة عليه إما بـ (نعم)، أو (لا)، ويُعطى ثلاث نقاط في حال أن مؤشرات وممارسات البند المشار إليها متحققة.
- النوع الثاني:- بند يتكون من مستويات عديدة، في هذه الحالة يتم تقييم الأداء المدعّم بالأدلة والشواهد على التصميم والتطبيق والفاعلية حسب المستويات، فمثلاً في الاعتماد المؤسسي الجامعي والدراسات العليا مقياس المستويات يتكون من خمسة مستويات، أما في الاعتماد البرامجي للدراسات العليا فيتكون من أربعة مستويات فقط.
- 2- لاينطبق: يعني أن الممارسات المشار إليها لا تنطبق، أو ليس لها علاقة بأنشطة المؤسسة أو البرنامج، وعليه لا تدخل ضمن سلم التقييم.

نتائج التقييم والتقويم (الكمي والوصفي) :-

إن الوصول إلى نظرة شاملة للتقييم ليست مجرد جمع للتقييمات الفرعية المكونة لكل محور، بل هي انطباع عام عن الممارسات الجيدة والمحددة للمحور، حيث تختلف وتتفاوت هذه القيم من محور إلى آخر بناءً على البنود والأولويات التي يتم تحديدها.

إضافة للتقييم الكمي يتم كتابة التعليق والملاحظات والرأي المناسب لهذا التقييم مما يعطي نظرة وصورة واضحة عن كل المحاور. ونظراً لتوقع التباين في درجة التزام المؤسسات التعليمية بالمعايير والممارسات، فإن التقييم الوصفي يعطي الفرصة لتقييم مناسب وملائم. وبالتالي فإن الحكم الذي يتوصل إليه فريق التدقيق يستند بشكل رئيس على معايير موضوعية دقيقة، وعلى توفر الأدلة المادية الملموسة عن التخطيط والتطبيق والتقييم والتطوير المستمر للممارسات الجيدة، ومدى تحققها من خلال البيانات والمعلومات؛ بما يضمن شفافية عملية التقييم واستقلاليتها ومصداقيتها وموضوعية الحكم على المحاور الأساسية والبنود المكونة لها، والتي يتعين فحصها والتدقيق عليها قبل الوصول إلى الحكم النهائي حول المؤسسة أو البرنامج ، وذلك وفق الآليات التالية :-

1. بعد الانتهاء من الزيارة الميدانية يقوم كل عضو من أعضاء الفريق بإعطاء التقديرات للدرجة المستحقة لكل بند من البنود الخاصة في كل المحاور المراد التدقيق عليها بشكل مستقل.

ذلك يتم أخذ مجموع هذه الدرجات؛ لحسب النقاط المتحصل عليها المحور، والتي يجب ألا تقل عن 60% من النقاط المخصصة له.

3. تعتمد عملية منح الاعتماد المؤسسي المبدئي على مجموع النقاط في جميع محاور التقييم والاعتماد، والتي يجب ألا تقل عن 1200 نقطة، (تمثل 60% من 2000 نقطة).

4. تعتمد عملية منح الاعتماد المؤسسي النهائي على مجموع النقاط في جميع محاور التقييم والاعتماد، والتي يجب ألا تقل عن 1400 نقطة، (تمثل 70% من 2000 نقطة).

5. يصدر المركز قراراً بمنح المؤسسة اعتماداً مؤسسياً مبدئياً لمدة سنة واحدة، وفي حال الاعتماد المؤسسي النهائي تكون مدة الاعتماد مصنفة حسب النسبة المئوية ومستوى الجودة.

أما في حال وجود بعض الخلل أو القصور في الأداء، فتمنح المؤسسة الاعتماد المشروط مهلة محددة لا تتجاوز السنة للتصحيح، ويطلب منها عدم قبول طلبة جدد حتى تخضع لعملية تدقيق ثانية، تُمنح بعدها الاعتماد في حال قيامها

2. يتم تسليم هذه التقديرات وفق النموذج الخاص بذلك من كل عضو بشكل سري إلى رئيس الفريق، مرفقاً بها الأدلة والشواهد التي استند عليها الممدق في تقديراته لكل بند.

3. يقوم رئيس فريق التدقيق بعقد اجتماع بجميع أعضاء الفريق لمناقشة التقديرات التي أُعطيت من قبل كل عضو لكل بند من البنود؛ للتوصل إلى الاتفاق بالأغلبية استناداً إلى النقاش والحوار بين أعضاء الفريق.

4. في حال وجود خلاف حول التقديرات الواجب إعطاؤها لبند ما بسبب تباين في وجهات النظر، أو لعدم توفر المعلومات الدقيقة، أو لتضارب الفهم المتحقق لأعضاء الفريق حوله، يمكن لفريق التدقيق تأجيل البت في التقدير المستحق لحين التأكد من الوثائق، أو القيام بزيارة أخرى للحصول على مزيد من المعلومات، وفي حال استمرار التضارب يتم استبعاد التقديرين المتطرفين، ويؤخذ بالمتوسط الحسابي للتقديرات المتبقية لأعضاء اللجنة الأخرى كتقدير لهذا البند.

5. بعد التوصل إلى التقديرات المستحقة على كل محور من محاور معايير ضمان الجودة، يقوم الفريق باستخراج الدرجة المستحقة وفق الأحكام والإجراءات الخاصة بتوزيع النقاط المخصصة للمحاور، وإعطاء نقاط للبنود المكونة لكل محور من المحاور الواردة في هذا الدليل.

6. يقوم فريق التدقيق بكتابة التقرير، والذي يجب أن يُراعى فيه الهيكلية والإرشادات العامة الواردة في هذا الدليل، إذ يجب أن يتضمن تلخيص الإجراءات التي قام بها الفريق خلال مراجعته للدراسة الذاتية والملاحق الخاصة بها والوثائق المرفقة بها وما قام به الفريق خلال زيارته الميدانية، كما يتضمن وصفاً للمؤسسة أو البرنامج ونبذة تاريخية عن تطورها، وتحديد مدى استيفاء المؤسسة أو البرنامج للمعايير المطروحة، كما يشتمل على نتائج التدقيق متضمناً مواطن القوة والضعف في المؤسسة أو البرنامج وتوصيات الفريق بهذا الخصوص، وأخيراً الصياغة النهائية على أن تكون صريحة، وتتضمن توصية بمنح الاعتماد، أو الاعتماد المشروط، أو الرفض.

7. يتم التعامل مع التقرير بسرية تامة إلى حين تسليمه إلى مركز ضمان الجودة، الذي يقوم بإصدار القرارات المناسبة، حيث يتم إرفاق نسخة من التقرير للمؤسسة طالبة الاعتماد لإطلاعها على النقاط التي تحصلت عليها وجوانب القوة والضعف، كما يقوم المركز في بعض الحالات بإحالة الملاحظات والتوصيات التي اقترحها الفريق والواجب على المؤسسة اتخاذها؛ لتعزيز مستوى الجودة المتحققة وتحسينها قبل صدور قراره النهائي.

أولاً: آليات تقييم محاور الاعتماد المؤسسي (الجامعي أو الدراسات العليا) :-

تتم عملية التقييم بنظام الدرجات، حيث يتم تخصيص (2000) درجة لمحاور الاعتماد، يتم توزيعها حسب أهمية كل محور، ومن ثم تقسم درجات المحور على البنود المكونة له.

1. في حال الاعتماد المؤسسي المبدئي يتم تقييم كل بند من البنود الداعمة المكونة لكل محور وإعطاؤه درجة، بعد ذلك يتم أخذ مجموع هذه الدرجات؛ لحسب النقاط المتحصل عليها المحور، والتي يجب ألا تقل عن 50% من النقاط المخصصة له.

2. في حال الاعتماد المؤسسي النهائي يتم تقييم كل بند من البنود الداعمة المكونة لكل محور وإعطاؤه درجة، بعد

جدول يوضح توزيع 3000 النقطة المخصصة لمجاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية

ر.م	المحور	الدرجات المخصصة للمحور		الأبعاد	عدد البنود الداعمة		النقاط القصوى للبعد	معامل التحويل من النقاط إلى الدرجات
					دون مستويات	بمستويات		
1	الرؤية والرسالة والأهداف	100		الرؤية والرسالة	30	-	4	1.5
				الأهداف	30	1	9	0.625
				التخطيط الإستراتيجي	40	1	9	0.833
2	التنظيم الإداري	140		الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي	40	-	6	1.333
				العمليات والإجراءات الإدارية	40	-	13	0.615
				كفاية الموظفين	40	-	2	4
				إدارة ضمان وتحسين جودة الأداء	20	-	4	1
3	البرنامج التعليمي	400	الدراسة الجامعية الدراسات العليا مشترك	توصيف المنهاج	80	2	8	1.739
				النظم واللوائح	80	1	9	1.666
				توصيف المنهاج	80	-	4	4
				النظم واللوائح	80	-	3	5.333
				تقييم أداء البرنامج ومخرجاته	80	-	3	5.333
4	هيئة التدريس	300		معايير الاختيار والتقييم	100	-	4	5
				خدمات الدعم المهنية والتقنية	100	-	7	2.857
				الإدارة الأكاديمية	100	-	4	5
				المكتبة	50	-	21	0.476
5	خدمات الدعم التعليمية	200		الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات	50	1	10	0.943
				المعامل والمختبرات والورش	50	-	12	0.833
				المخازن العامة والعلمية	50	-	12	0.833
				القبول والتسجيل وانتقال الطلاب	30	-	9	0.666
				الإرشاد الأكاديمي	30	-	5	1.5
6	الشؤون الطلابية	140		الدراسة والامتحانات	30	-	3	2
				الأنشطة الطلابية والدعم الطلابي	30	-	10	0.6
				الخريجون	20	1	3	1.111
				الكفاية والملاءمة	50	-	6	1.666
				مرافق الدعم والمساندة	50	1	9	1.041
7	المرافق	200		إدارة المخاطر وإجراءات الأمان والسلامة	50	1	6	1.515
				الصيانة وخطط التطوير	50	-	3	3.333

8	الشؤون المالية	140	التخطيط المالي	35	-	2	10	3.5
			كفاية المصادر المالية	35	1	2	13	2.692
			الإدارة المالية	35	-	9	45	0.778
			الاستثمار المالي	35	-	2	10	3.5
9	البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة	140	البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة	140		19	95	1.474
10	ضمان الجودة والتحسين المستمر	140	آليات التقييم	70		10	50	1.4
			التقويم والتحسين المستمر	70	1	6	33	2.121
11	الشفافية والنزاهة	100	الشفافية والنزاهة	100	-	12	60	1.667

يوضح الجدول التالي كيفية استنباط الأحكام في محاور الاعتماد المؤسسي (الجامعي، أو الدراسات العليا).

الإجابة	النقاط	الوصف	التفسير
ج.	5	متميز	نموذج من الممارسات المتميزة للبند المدقق عليه، لذا يعتبر مثلاً يحتذى به.
	4	جيد جداً	نموذج من الممارسات الجيدة، وقد تكون هناك بعض الممارسات المتميزة.
	3	جيد	نموذج من الممارسات السليمة، وقد تكون هناك بعض الممارسات الناجحة.
	2	دون المتوسط	نموذج من الممارسات أقل من المطلوب، تحتاج إلى بذل مجهود للوصول إلى مستوى الجيد.
	1	ضعيف	نموذج من الممارسات تحتاج إلى تطوير كبير، لذا فإنها تؤثر على العملية التعليمية.
لا	0	انعدام الجودة	مؤشرات وممارسات البند المطلوبة غير متوفرة

تقييم الأداء المؤسسي النهائي للمؤسسة:-

يتم تقييم فاعلية المؤسسة بشكل عام لأداء العملية التعليمية، وفقاً للجدول التالي:

النسبة المئوية	مستوى الجودة	تقييم فعالية المؤسسة	مدة الاعتماد
100% - 95%	متميزة	جميع ممارسات المؤسسة متميزة وبعضها فعالة، إضافة إلى وجود ممارسات يمكن أن تكون نموذجاً.	خمس سنوات
94% - 85%	فعالة	جميع ممارسات المؤسسة على الأقل جيدة جداً، وبعضها متميزة.	أربع سنوات
84% - 75%	نشطة	جميع ممارسات المؤسسة التعليمية هي ممارسات أكثر من جيدة أو أكثر، ولا توجد فيها مواطن ضعف كثيرة.	ثلاث سنوات
74% - 70%	حسنة	ممارسات المؤسسة مقبولة من نواح عدة، و توجد بعض الممارسات الجيدة، وبها مواطن ضعف غير رئيسية، تحتاج إلى تطوير وتحسين	سنتان
69% - 60%	تأهيل	ممارسات المؤسسة غير ملائمة وبها مواطن ضعف كثيرة ورئيسية، تحتاج إلى بذل جهد كبير للتصحيح والتحسين والتطوير.	اعتماد مشروط لمدة سنة واحدة للتحسين.

الملاحظة :

بعد الحصول على التقديرات المتحققة للمؤسسة عن كل البنود المتضمنة في أبعاد محاور الاعتماد يتم استخراج الدرجات التي تستحقها المؤسسة عن كل محور من هذه المحاور، وذلك بإيجاد حاصل جمع النقاط مضروباً في معامل التحويل لكل بُعد.

ثانياً: آليات تقييم محاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية :

تتم عملية التقييم بنظام الدرجات ، حيث يتم تخصيص 3000 درجة لمحاور الاعتماد، يتم توزيعها حسب أهمية كل محور.

1. في حال الاعتماد البرامجي المبدئي يتم تقييم كل بند من البنود الداعمة المكونة لكل محور وإعطائه نقطة، بعد ذلك يتم أخذ مجموع هذه النقاط؛ لتحسب الدرجات المتحصل عليها في المحور، والتي يجب ألا تقل عن نسبة 55% من الدرجات المخصصة له.
2. في حال الاعتماد البرامجي المبدئي يتم تقييم كل بند من البنود الداعمة المكونة لكل محور وإعطائه نقطة، بعد ذلك يتم أخذ مجموع هذه النقاط؛ لتحسب الدرجات المتحصل عليها في المحور، والتي يجب ألا تقل عن نسبة 65% من الدرجات المخصصة له.
3. تعتمد عملية منح الاعتماد البرامجي المبدئي على مجموع الدرجات في جميع محاور الاعتماد، والتي يجب ألا تقل عن 1950 درجة، تمثل نسبة 65% من 3000 درجة.
4. تعتمد عملية منح الاعتماد البرامجي النهائي على مجموع الدرجات في جميع محاور الاعتماد، والتي يجب ألا تقل عن 2250 درجة، تمثل نسبة 75% من 3000 درجة.
5. يصدر المركز قراراً بمنح البرنامج الأكاديمي اعتماداً برامجياً مبدئياً مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات، أما في حال الاعتماد البرامجي النهائي فتكون مدة الاعتماد مصنفة حسب النسبة المئوية ومستوى الجودة.

وفي حال وجود بعض الخلل أو القصور في الأداء، يمنح البرنامج الاعتماد المشروط مهلة محددة لا تتجاوز السنة للتصحيح وبطلب منه عدم قبول طلبة جدد حتى يخضع بعدها لعملية تدقيق ثانية، يمنح البرنامج بعدها الاعتماد في حال قيامها بتصحيح أوجه القصور، وفي حال عدم تصحيح أوجه الخلل والقصور يتم تعديل القرار إلى الرفض، حيث يتوجب على المركز مخاطبة جهات الاختصاص لاتخاذ الإجراءات الكفيلة بحفظ مصالح الطلبة والعاملين بالبرنامج.

جدول يوضح كيفية استنباط الأحكام وإعطاء نقاط للبنود الداعمة المكونة لكل محور من محاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية.

الإجابة	النقطة	الوصف	التفسير
ب.	5	متميز	نموذج من الممارسات المتميزة للبند المدقق عليه، لذا فإنها تعتبر مثلاً يحتذى به.
	4	جيد جداً	نموذج من الممارسات الجيدة، وقد تكون هناك بعض الممارسات المتميزة.
	3	جيد	نموذج من الممارسات السليمة، وقد تكون هناك بعض الممارسات الناجحة.
	2	دون المتوسط	نموذج من الممارسات أقل من المطلوب، وتحتاج إلى بذل مجهود للوصول إلى مستوى الجيد.
	1	ضعيف	نموذج من الممارسات تحتاج إلى تطوير كبير، لذا فإنها تؤثر على العملية التعليمية.
لا	0	انعدام الجودة	مؤشرات وممارسات البند المطلوبة غير متوفرة

جدول يوضح توزيع 3000 النقطة المخصصة لمحاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية

ت	المحور	الدرجات الكاملة للمحور	البعد	الدرجات الكاملة للبعد	عدد البنود الداعمة		النقاط القصوى للبعد	معامل التحويل من النقاط إلى الدرجات
					دون مستويات	بمستويات		
1	البرنامج التعليمي	1350	الرسالة والأهداف	300	3	9	54	5.556
			إدارة البرنامج	300	-	4	20	15
			توصيف المناهج	450	1	28	143	3.146
			النشر والتوثيق	300	-	8	40	7.5
2	هيئة التدريس	450	معايير الاختبار والتقييم	150	1	6	33	4.545
			خدمات الدعم التقنية والمهنية	100	-	4	20	5
			إدارة الأكاديمية	100	-	1	5	20
			الأنشطة البحثية والخدمات المجتمعية	100	-	4	20	5
			المكتبة	70	-	10	50	1.4
3	الخدمات التعليمية	210	الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات	70	2	7	41	1.707
			المعامل والمختبرات والورش	70	5	8	55	1.272
			القبول والتسجيل والانتقال	150	-	7	35	4.285
4	الشؤون الطلابية	450	الدراسة والامتحانات	150	-	4	20	7.5
			الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي	150	-	17	85	1.765
			الفعالية وملاءمة المباني	90	-	14	70	1.285
5	ضمان الجودة والتحسين المستمر	360	إدارة المخاطر والأمان والسلامة	90	-	4	20	4.5
			جودة البرنامج	60	-	9	45	1.333
			فعالية أعضاء هيئة التدريس	60	-	2	10	6
			فعالية الطلاب	60	-	5	25	2.4
			خدمات الدعم التعليمية	60	-	2	10	6
			اللوائح والإجراءات	60	-	2	10	6
			المخرجات	60	-	3	15	4

جدول يوضح تقييم الأداء البرامجي النهائي للدراسة الجامعية

النسبة المئوية	مستوى الجودة	تقييم فاعلية برنامج الدراسة الجامعية	مدة الاعتماد
100% - 95%	متميزة	جميع ممارسات المؤسسة متميزة وبعضها فعالة، إضافة إلى وجود ممارسات يمكن أن تكون نموذجاً.	خمس سنوات
94% - 85%	فعالة	جميع ممارسات المؤسسة على الأقل جيدة جداً، وبعضها متميزة.	أربع سنوات
84% - 80%	نشطة	جميع ممارسات المؤسسة جيدة أو أكثر، ولا توجد فيها مواطن ضعف كثيرة.	ثلاث سنوات
79% - 75%	حسنة	ممارسات المؤسسة مقبولة من نواح عدة، و توجد بعض الممارسات الجيدة، وبها مواطن ضعف غير رئيسية تحتاج إلى تطوير وتحسين	سنتان
74% - 65%	تأهيل	ممارسات المؤسسة غير ملائمة، وبها مواطن ضعف كثيرة ورئيسية، تحتاج إلى بذل جهد كبير للتصحيح والتحسين والتطوير.	اعتماد مشروط لمدة سنة واحدة للتحسين.

ملاحظة :

بعد الحصول على التقديرات المتحققة للبرنامج عن كل البنود المتضمنة في أبعاد محاور الاعتماد، يتم استخراج الدرجات التي يستحقها البرنامج عن كل محور من هذه المحاور، وذلك بإيجاد حاصل جمع النقاط مضروباً في معامل التحويل لكل بُعد.

ثالثاً: آليات تقييم محاور الاعتماد البرامجي للدراسات العليا:

تتم عملية التقييم بنظام الدرجات، حيث يتم تخصيص 3000 درجة لمحاور الاعتماد، يتم توزيعها حسب أهمية كل محور، ومن ثم تُقسم درجات المحور على البنود المكونة له كما هو موضح في الجدول التالي:

ت	المحور	الدرجات الكاملة للمحور	البعد	الدرجات الكاملة للبعد	عدد البنود الداعمة	النقاط القصوى للبعد	معامل التحويل من النقاط إلى الدرجات
					دون مستويات	بمستويات	
1	البرنامج التعليمي	900	الرؤية والرسالة والأهداف والتخطيط	225	-	2	28.125
			المعايير الأكاديمية	225	-	4	14.063
			المنهاج	225	-	6	09.375
			المخرجات	225	-	2	28.125
2	النواتج التعليمية والنظم	600	لوائح ونظم تعليمية خاصة بالطلبة	300	-	7	10.714
			لوائح خاصة بأعضاء هيئة التدريس	300	-	6	12.500
3	المصادر التعليمية والوسائل	600	هيئة التدريس والمساعدون	200	-	4	12.500
			خدمات الدعم التعليمية	200	-	7	07.143
			المرافق	200	-	4	12.500
4	الإدارة التعليمية والأكاديمية	600	التنظيم الإداري	300	-	2	37.500
			التوثيق والمعلومات والنشر	300	-	7	10.714
			جودة البرنامج	60	2	3	3.333
			أعضاء هيئة التدريس	40	-	3	5.000
			الطلاب	40	-	2	5.000
			المنهاج	40	-	2	5.000
			خدمات الدعم التعليمية	40	-	2	5.000
			اللوائح والإجراءات	40	-	2	5.000
			المخرجات	40	-	3	3.333
5	ضمان الجودة والتحسين المستمر	300					

يوضح هذا الجدول النقاط الممنوحة لكل بند من بنود محاور الاعتماد البرامجي للدراسات العليا

الإجابة	النقاط	الوصف	التفسير
4	4	متميز	توفر مؤشرات وممارسات البند بشكل متميز، من حيث التصميم والتطبيق والفاعلية العالية.
3	3	جيد جداً	توفر مؤشرات وممارسات البند بشكل جيد جداً من حيث التصميم والتطبيق، والفاعلية تحتاج إلى بذل مجهود أكثر.
2	2	جيد	توفر مؤشرات وممارسات البند بشكل جيد من حيث التصميم والتطبيق، والفاعلية غير واضحة.
1	1	ضعيف	توفر مؤشرات وممارسات البند في حدودها الدنيا، وتحتاج إلى تطبيق وتفعيل سليم.
لا	0	انعدام الجودة	مؤشرات وممارسات البند المطلوبة غير متوفرة.

تعتمد عملية منح الاعتماد البرامجي المبدئي أو النهائي للدراسات العليا على الآلية التالية :-

1. في حال الاعتماد البرامجي المبدئي يتم تقييم كل بند من البنود الداعمة المكونة لكل محور وإعطاؤه النقطة المناسبة، بعد ذلك يتم أخذ مجموع هذه النقاط ؛ لتحسب الدرجات المتحصل عليها في المحور، والتي يجب ألا تقل عن نسبة 60 % من الدرجات المخصصة له.
 2. تعتمد عملية منح الاعتماد البرامجي المبدئي على مجموع الدرجات في جميع محاور الاعتماد، والتي يجب ألا تقل عن 2100 درجة، تمثل نسبة 70% من 3000 درجة.
 3. في حال الاعتماد البرامجي النهائي يتم تقييم كل بند من البنود الداعمة المكونة لكل محور وإعطاؤه النقطة المناسبة، بعد ذلك يتم أخذ مجموع هذه النقاط ؛ لتحسب الدرجات المتحصل عليها في المحور، والتي يجب ألا تقل عن نسبة 65% من الدرجات المخصصة له.
 4. تعتمد عملية منح الاعتماد البرامجي النهائي على مجموع الدرجات في جميع محاور الاعتماد، والتي يجب ألا تقل عن 2250 درجة، تمثل نسبة 75 % من 3000 درجة.
 5. يصدر المركز قراراً بمنح البرنامج الأكاديمي اعتماداً مبدئياً برامجياً لمدة لا تتجاوز سنتين، أما في حال الاعتماد النهائي البرامجي فتكون مدة الاعتماد مصنفة حسب النسبة المئوية ومستوى الجودة.
- وفي حال وجود بعض الخلل أو القصور في الأداء، يُمنح البرنامج الاعتماد المشروط مهلة محددة لا تتجاوز السنة للتصحيح ويطلب من البرنامج عدم قبول طلبة جدد يخضع بعدها لعملية تدقيق ثانية ، يمنح بعدها الاعتماد في حال قيامه بتصحيح أوجه الخلل والقصور، وفي حال عدم تصحيح أوجه الخلل والقصور، يتم تعديل القرار إلى الرفض، حيث يتوجب على المركز مخاطبة جهات الاختصاص لاتخاذ الإجراءات الكفيلة بحفظ مصالح الطلبة والعاملين بالبرنامج.

جدول يوضح تقييم الأداء البرامجي النهائي للدراسات العليا :-

النسبة	مستوى الجودة	تقييم فاعلية البرنامج التعليمي	مدة الاعتماد
95% - 100%	متميزة	جميع مؤشرات وممارسات البرنامج متميزة وبعضها فعالة، إضافة إلى وجود ممارسات يمكن أن تكون نموذجاً يحتذى به.	خمس سنوات
85% - 94%	فعالة	جميع مؤشرات وممارسات البرنامج على الأقل جيدة وبعضها متميزة، إضافة إلى وجود بعض الممارسات التي يمكن أن تكون فعالة.	أربع سنوات
80% - 84%	نشطة	جميع مؤشرات وممارسات البرنامج ممارسات مطلوبة، ولا يوجد فيها مواطن ضعف كثيرة، وبها ممارسات أكثر من جيدة.	ثلاث سنوات
75% - 78%	حسنة	مؤشرات وممارسات البرنامج مقبولة من نواح عدة، وتوجد بعض الممارسات الجيدة، ولا يوجد بها مواطن رئيسة تحتاج إلى تطوير يؤثر على العملية التعليمية.	سنتان
65% - 74%	تأهيل	يوجد بالبرنامج مواطن ضعف رئيسة تؤثر على العملية التعليمية، لذا تحتاج إلى بذل جهد كبير للتحسين والتطوير .	غير معتمد، ويُعطى سنة واحدة للتحسين.

ملاحظة :

بعد الحصول على التقديرات المتحققة للبرنامج عن كل البنود المتضمنة في أبعاد محاور الاعتماد، يتم استخراج الدرجات التي يستحقها البرنامج عن كل محور من هذه المحاور، وذلك بإيجاد حاصل جمع النقاط مضروباً في معامل التحويل لكل بُعد.

بتصحيح أوجه الخلل والقصور، أما في حال عدم تصحيح أوجه الخلل والقصور فيتم تعديل القرار إلى الرفض حيث يتوجب على المركز مخاطبة جهات الاختصاص لاتخاذ الإجراءات الكفيلة بحفظ مصالح الطلبة والعاملين بالمؤسسة.

ملاحظات عامة :

1. إن الغرض الرئيس من التدقيق هو التحقق من استنتاجات ونتائج التدقيق الداخلي فيما يتعلق بالجودة والمعايير المقبولة والمؤشرات والممارسات الجيدة، والحكم عليها وتقديم الملاحظات والاستنتاجات المناسبة بالخصوص على مدى استيفاء المؤسسة أو البرنامج التعليمي للمعايير والمتطلبات الموضوعية.
2. نظراً للدور الذي تلعبه الخبرة الشخصية للمدقق في إصدار الأحكام والتقييمات، فإنه من المهم تكليف مدققين مستقلين لديهم الخبرة والدراية في مجال النشاط المطلوب تقييمه مع الدراية والمعرفة بالمعايير المطبقة بالبرامج المناظرة.
3. لتفادي التقييمات الفردية؛ يجب تدوين الملاحظات والتعليقات عقب كل تقييم للمحاور والأبعاد والبنود المكونة لكل منها.

الفصل الرابع

آليات الترخيص والاعتماد

إجراءات الترخيص والاعتماد :-

انطلاقاً من الواجب الوطني وحرصاً على تحسين وتجويد نوعية التعليم العالي في مؤسساتنا التعليمية وضماناً لجودته؛ تم وضع إجراءات محددة لمراحل وعمليات الحصول على الترخيص والاعتماد اللازمة لمؤسسات التعليم العالي، ضمن شروط ومعايير تتوافق والمعايير الدولية مع مراعاة الخصوصية الوطنية في هذا المجال.

وتتم عمليات الحصول على الترخيص والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي بعدة مراحل وعمليات هي:

◀ طلب الترخيص.

◀ الاعتماد المبدئي المؤسسي.

◀ الاعتماد المبدئي البرامجي.

◀ الاعتماد النهائي المؤسسي.

◀ الاعتماد النهائي البرامجي.

◀ ضمان الجودة.

تستند كل هذه المراحل والعمليات إلى معايير ومتطلبات الجودة المنصوص عليها في هذا الدليل، بما يضمن تمتع المؤسسة التعليمية بمستوى عالٍ ومميز من الأداء، وفي حال عدم توفر هذه المعايير والمتطلبات يمكن الاستناد على المعايير والمتطلبات التي تضعها هيئات اعتماد أو مؤسسات مهنية محلية أو دولية متخصصة في مجال البرامج التعليمية وذلك من خلال المركز، وفي كل الأحوال يجب أن يتم الإعلان عن هذه المتطلبات وتوضيحها للمؤسسات المتقدمة للحصول على الاعتماد.

الترخيص :-

تُصنف مؤسسات التعليم العالي العاملة في ليبيا إلى مؤسسات حكومية، وأخرى خاصة، على النحو التالي:

1. مؤسسات تعليمية حكومية تتبع وزارة التعليم أو إحدى الوزارات الأخرى.
2. مؤسسات تعليم عالٍ خاصة تتبع شركات تعليمية وطنية، أو بالتنسيق مع مؤسسات تعليمية أجنبية.
3. فروع لمؤسسات تعليمية أجنبية.

ويعتبر قرار إنشاء مؤسسة تعليمية حكومية من قبل وزارة التعليم ترخيصاً للمؤسسة، وإذناً لها بمزاولة نشاطها بعد حصولها على الاعتماد المبدئي المؤسسي من قبل المركز. أما في حال المؤسسات الخاصة أو الأجنبية فينبغي عليها أن تتقدم بطلب للحصول على الترخيص إلى الجهة المسؤولة عن التعليم بوزارة التعليم، ويُمنح الترخيص لمزاولة النشاط لمؤسسة التعليم العالي من وزارة التعليم بناءً على تقرير الاعتماد المبدئي المؤسسي من قبل المركز، وبذلك يكون هذا الترخيص إذناً لقبول طلاب للدراسة بها وفقاً لقدرتها الاستيعابية في البرامج المحددة في تقرير الاعتماد المبدئي المؤسسي.

في حين أن المؤسسات التعليمية الحكومية القائمة تعتبر في حكم مؤسسات تحصلت على الاعتماد المبدئي، وذلك من منطلق أنها خضعت لمتابعة الجهات المشرفة عليها في السابق وحصلت على الترخيص من قبل، كما أن هذه المؤسسات قد زاولت نشاطها وقامت بتخريج أعداد كبيرة من الطلاب، وبالتالي فإن إجراءات التخطيط والمتابعة والتقييم فيها قد تكون أكثر تطوراً من المؤسسات حديثة الإنشاء (الجديدة)، لذلك تعامل هذه المؤسسات معاملة المؤسسات المتحصلة على تصنيف الاعتماد المبدئي.

الاعتماد المبدئي المؤسسي :-

يُعد الاعتماد المبدئي المؤسسي ضماناً للمؤسسة بأن لديها الإمكانيات والقدرات والفعالية المطلوبة لتقديم تعليم بمستوى مقبول وفق معايير الجودة المعتمدة. ويمنح هذا الاعتماد لمدة سنتين، ويجب على المؤسسة أن تتحصل خلال هذه المدة على الاعتماد المبدئي البرامجي للبرامج التي تقدمها.

الاعتماد المبدئي البرامجي :-

يضمن هذا الاعتماد بأن المؤسسة قامت بمعالجة ملاحظات فريق تدقيق الاعتماد المبدئي المؤسسي، واستوفت متطلبات هذا الاعتماد، وأن البرامج التي تقدمها توفرت لها موارد تعليمية (بشرية ومادية) مناسبة لتلبية احتياجاتها ودعمها وتقييم فاعليتها وفقاً لمعايير الجودة المعتمدة، حيث يجب على المؤسسة أن تتقدم للمركز للحصول على الاعتماد المبدئي البرامجي؛ للتحقق من فاعلية الإجراءات المتبعة، وأن تلتزم إدارة البرنامج الأكاديمي بالمعايير والمتطلبات الإلزامية قبل انقضاء سنة واحدة من تاريخ حصولها على الاعتماد المبدئي المؤسسي، ويجب أن تحصل على الاعتماد المبدئي البرامجي قبل انقضاء المدة المحددة للاعتماد المبدئي المؤسسي، ويمنح هذا الاعتماد لمدة لا تتجاوز ثلاث سنوات.

الاعتماد النهائي المؤسسي :-

يضمن الاعتماد النهائي المؤسسي بأن المؤسسة قامت بمعالجة ملاحظات فرق تدقيق الاعتماد المبدئي المؤسسي والبرامجي واستوفت متطلبات هذا الاعتماد، بحيث أصبح لها إمكانيات وتجهيزات كافية لتنفيذ رسالتها وأهدافها وفقاً لمعايير الجودة المعتمدة، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة، وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس؛ لضمان تعليم بمستوى عالٍ من الجودة، ويمنح هذا الاعتماد لمدة زمنية وفقاً لنتيجة التقييم المتحصل عليه.

الاعتماد النهائي البرامجي :-

يضمن الاعتماد النهائي البرامجي بأن المؤسسة قامت بمعالجة ملاحظات فريق تدقيق الاعتماد النهائي المؤسسي واستوفت متطلبات هذا الاعتماد بما يتفق والمعايير والضوابط المعلنة. ويؤكد هذا الاعتماد بأن البرامج التي تقدمها المؤسسة تتوفر بها معايير الجودة المعتمدة، ومنها على سبيل المثال: اتساق المناهج التعليمية، وطرق التدريس

المناسبة، والبيئة التعليمية المحفزة، إضافة إلى أعضاء هيئة تدريس ذوي كفاية، وفاعلية خدمات الدعم التعليمية، إلى جانب نظام فعال لضمان وتحسين الجودة بالبرامج. كما يعكس هذا الاعتماد جودة نواتج التعلم التي يكتسبها خريجو البرنامج، وقدرة البرنامج على تزويد الطلاب بالمهارات والقدرات المختلفة؛ لتمكينهم من التعليم والتعلم بشكل فاعل ومتميز، إضافة لتوافر نظام للتدقيق الداخلي على البرنامج بشكل مستمر؛ للتحقق من فاعليته في تحقيق أهدافه، ومن ثم تحسينه وتطويره. ويجب على المؤسسة أن تتحصل على هذا الاعتماد قبل انقضاء المدة الزمنية المحددة للاعتماد المبدئي البرامجي، ويمنح هذا الاعتماد لمدة زمنية وفقاً لنتيجة التقييم المتحصل عليها.

ولإنجاح عمليات التدقيق والاعتماد يجب على المؤسسة أن:

- تتعاون مع فرق التدقيق من أجل إعداد الترتيبات الخاصة بزياراتهم.
- توفر وتسهل لفرق التدقيق الاطلاع على جميع التقارير والمستندات والمعلومات المتعلقة بشؤون المؤسسة التعليمية ذات العلاقة بعمليات التدقيق والاعتماد.
- تتحمل المؤسسة جميع المصاريف المتعلقة بعمليات التدقيق والاعتماد، والمتضمنة مصاريف التنقل والإقامة ومكافآت أعضاء فرق التدقيق والمصاريف الإدارية الأخرى، التي يحددها المركز بناءً على قرار مجلس الوزراء بشأن تحديد وتفصيل الرسوم الواجب تحصيلها من المؤسسة طالبة الاعتماد، وآليات دفعها للمركز.
- تحال هذه المصاريف إلى حساب المركز، الذي يقوم بدوره بصرف مكافآت لأعضاء فرق التدقيق وتغطية المصاريف الإدارية اللازمة لعملية التدقيق.
- يحظر على المؤسسات تقديم أي مبالغ أو مكافآت أو هدايا لأعضاء فرق التدقيق.

ضمان الجودة :-

يضمن للمؤسسة التعليمية سلامة إجراءاتها من خلال المراجعة الدورية للمعايير والضوابط المستوفاة، إضافة إلى التأكد من قيام المؤسسة بمعالجة ملاحظات وتوصيات فرق التدقيق طوال مدة صلاحية الاعتماد.

ولإنجاح عمليات ضمان الجودة يجب على المؤسسة أن:

- تتعاون مع فرق المراجعة التي قد تكون زيارتها للمؤسسة دون ترتيبات مسبقة أو معلنه.
- توفر وتسهل لفرق المراجعة الاطلاع على جميع التقارير والمستندات والمعلومات المتعلقة بشؤون المؤسسة التعليمية ذات العلاقة بعمليات ضمان الجودة.
- تتحمل المؤسسة جميع المصاريف المتعلقة بعمليات ضمان الجودة، والمتضمنة مصاريف التنقل والإقامة ومكافآت أعضاء فرق المراجعة والمصاريف الإدارية الأخرى، التي يحددها المركز بناءً على قرار مجلس الوزراء بشأن تحديد وتفصيل الرسوم الواجب تحصيلها من المؤسسة طالبة الاعتماد، وآليات دفعها للمركز.
- تحال هذه المصاريف لحساب المركز، الذي يقوم بدوره بصرف مكافآت لأعضاء فرق المراجعة، وتغطية المصاريف الإدارية اللازمة لعملية التدقيق.
- يحظر على المؤسسات تقديم أي مبالغ أو مكافآت أو هدايا لأعضاء فرق المراجعة.

أولاً: شروط استيفاء المؤسسة التعليمية طلب التقدم للاعتماد المبدئي المؤسسي :-

1. أن تستوفي شروط طلب الحصول على الترخيص وفقاً للتشريعات النافذة.
 2. أن تتقدم بطلب الحصول على تصنيف الاعتماد المبدئي المؤسسي مرفقاً بالوثائق والمستندات والنماذج الأولية حسب النماذج الواردة في الدليل.
 3. أن تكون الأدلة والإثباتات التي تدعم الوثائق والمستندات والنماذج واضحة، خاصة مايلي:
 - رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة.
 - الخطة الإستراتيجية للمؤسسة متضمنة البرامج الأكاديمية المستهدفة والفترات الزمنية لتحقيقها.
 - حصر بالإمكانات المادية للمؤسسة.
 - نظم وآليات التقييم الذاتي وتحسين الجودة.
 - تقرير الدراسة الذاتية التي قامت به المؤسسة (للمؤسسات القائمة).
 - خطة ضمان وتحسين الجودة ونتائج تنفيذها (للمؤسسات القائمة).
 4. أن تلتزم المؤسسة بشروط قبول الطلبة وفق اللوائح المنظمة، كما يجب الالتزام بأن يدرس الطلبة المنقولون للبرنامج 50 % من المواد المقررة.
 5. دفع المؤسسة رسوم الاعتماد المحددة، وذلك بعد إخطارها بقبول طلب التقدم للاعتماد مباشرة.
- وفي حال استيفاء المؤسسة للمتطلبات المذكورة أعلاه، يتم إرسال إشعار بقبول الطلب، أما في حال وجود قصور أو عجز، فعلى المؤسسة القيام بالآتي:-
- توضيح أسباب العجز أو القصور.
 - توضيح الخطط والبرامج لتصحيح العجز والمدة الزمنية اللازمة لذلك.

ثانياً: شروط استيفاء المؤسسة التعليمية طلب التقدم للاعتماد المبدئي البرامجي :-

1. أن تكون متحصلة على الاعتماد المبدئي المؤسسي، الذي يغطي البرنامج المستهدف بالاعتماد.
2. أن تتقدم بطلب الحصول على الاعتماد المبدئي البرامجي قبل انتهاء صلاحية الاعتماد المبدئي المؤسسي، وأن تحصل على الموافقة بقبول الطلب.
3. أن تقدم نموذج طلب الحصول على تصنيف الاعتماد المبدئي للبرامج الأكاديمية.
4. أن تقدم الوثائق والمستندات والنماذج الخاصة بكل برنامج أكاديمي.
5. أن تقدم المعلومات والدراسات الشاملة عن أهداف كل برنامج أكاديمي.
6. أن تقدم شرحاً مفصلاً عن كيفية اتساق أهداف كل برنامج مع رسالة المؤسسة وأهدافها.
7. أن توضح طريقة وآلية تقييم جودة كل برنامج أكاديمي، والنماذج المستخدمة في عمليات التقييم.
8. أن تحدد الموقع أو المواقع التي ينفذ بها كل برنامج أكاديمي.

9. أن توضح الخطط والبرامج والمدة الزمنية لتحقيق المتطلبات الإلزامية والعمليات المستقبلية، بما في ذلك أن تقدم تحليلاً للفرص والتحديات (swot) التي يمكن أن تواجه تنفيذ كل برنامج أكاديمي.
10. أن يكون لديها قائمة بأسماء الطلبة المنتظمين في البرنامج والمنتقلين إليه مع ضرورة الالتزام بالقوانين واللوائح وإجراءات المعادلة، كما يتوجب على الطلبة المنتقلين للدراسة استكمال 50% من مواد البرنامج.
11. دفع رسوم الاعتماد المحددة، وذلك بعد إخطار المؤسسة بقبول طلب التقدم للاعتماد مباشرة.
- وفي حال استيفاء المؤسسة للمتطلبات المذكورة أعلاه، يتم إرسال إشعار بقبول الطلب، أما في حال وجود قصور أو عجز، فعلى المؤسسة القيام بالآتي:-

■ توضيح أسباب العجز أو القصور.

■ توضيح الخطط والبرامج لتصحيح العجز والمدة الزمنية اللازمة لذلك.

ثالثاً: شروط استيفاء المؤسسة التعليمية طلب التقدم للاعتماد النهائي المؤسسي :-

1. أن تكون متحصله على الاعتماد المبدئي المؤسسي والمبدئي البرامجي لبرنامج واحد على الأقل .
2. أن تتقدم بطلب الحصول على الاعتماد المؤسسي النهائي قبل انتهاء صلاحية الاعتماد المبدئي المؤسسي، وأن تحصل على الموافقة بقبول الطلب.
3. تقديم نموذج طلب الحصول على الاعتماد النهائي المؤسسي .
4. تقديم الوثائق والمستندات ونماذج المعلومات حسب المعايير المطلوبة.
5. يجب أن تكون الأدلة والإثباتات التي تدعم الوثائق والمستندات والنماذج واضحة ، خاصة مايلي:
- رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة.
 - الخطة الإستراتيجية للمؤسسة ونتائج تنفيذها وتطويرها.
 - حصر بالإمكانات المادية للمؤسسة
 - نظم وآليات التقييم الذاتي وتحسين الجودة.
 - تقرير الدراسة الذاتية للمؤسسة عن آخر سنتين (التدقيق الداخلي).

6. تقرير تصحيح الملاحظات وأوجه القصور في تقرير التدقيق الداخلي والخارجي.
7. الخطط والبرامج المستقبلية لضمان وتحسين الجودة و الإجراءات التي تم اتخاذها لتحقيقها .
8. دفع رسوم الاعتماد المحددة، وذلك بعد إخطار المؤسسة بقبول طلب التقدم للاعتماد مباشرة.
- في حال استيفاء المؤسسة للمتطلبات المذكورة أعلاه، يتم إرسال إشعار بقبول الطلب، أما في حال وجود قصور أو عجز فعلى المؤسسة القيام بالآتي:-

■ توضيح أسباب العجز أو القصور.

■ توضيح الخطط والبرامج لتصحيح العجز والمدة الزمنية اللازمة لذلك.

رابعاً: شروط استيفاء المؤسسة التعليمية طلب التقدم للاعتماد النهائي البرامجي :-

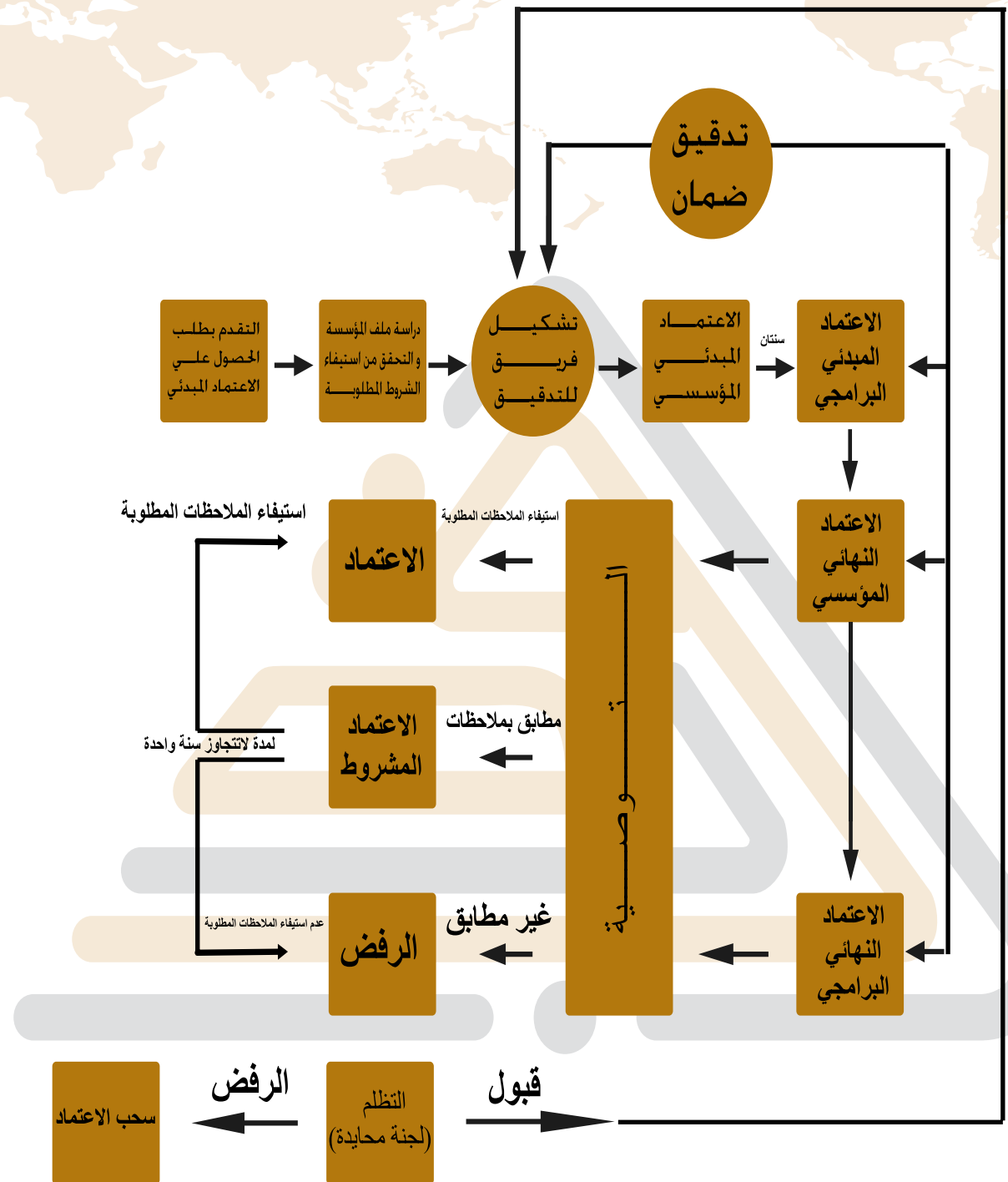
1. أن تكون متحصله على الاعتماد النهائي المؤسسي والاعتماد المبدئي للبرنامج المستهدف.
2. أن تتقدم بطلب الحصول على الاعتماد البرامجي النهائي للبرنامج الأكاديمي قبل انتهاء صلاحية الاعتماد النهائي المؤسسي والاعتماد المبدئي البرامجي للبرنامج المستهدف، وأن تحصل على الموافقة بقبول الطلب.
3. تقديم نموذج طلب الحصول على تصنيف الاعتماد النهائي للبرنامج الأكاديمي.
4. أن تتقدم بالوثائق والمستندات ونماذج المعلومات حسب المعايير الخاصة بالبرنامج.
5. أن تقدم الأدلة والشواهد المدعمة بالوثائق والمستندات، وأن تكون النماذج واضحة.
6. أن تقدم تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج عن آخر سنتين (التدقيق الداخلي).
7. أن تقدم تقرير تدقيق ضمان الجودة (التدقيق الخارجي)، وأن يكون التقرير مفصلاً بالإجراءات التي تم اتخاذها لتقييم جودة البرنامج المستهدف.
8. أن تقدم تقرير تصحيح الملاحظات وأوجه القصور في تقارير التدقيق الداخلي والخارجي.
9. أن تقدم الخطط والبرامج المستقبلية لضمان وتحسين الجودة، و توضيح الخطط المستقبلية والدراسات الشاملة لتطوير البرنامج الأكاديمي المستهدف.
10. أن تُدفع رسوم الاعتماد المحددة، وذلك بعد إخطار المؤسسة بقبول طلب التقدم للاعتماد مباشرة.
- في حال استيفاء المؤسسة للمتطلبات المذكورة أعلاه، يتم إرسال إشعار بقبول الطلب، أما في حال وجود قصور أو عجز فعلى المؤسسة القيام بالآتي:-
- توضيح أسباب العجز أو القصور.
 - توضيح الخطط والبرامج لتصحيح العجز والمدة الزمنية اللازمة لذلك.

خامساً : آليات/ منح / رفض / تعليق / سحب/ الاعتماد وإجراءات التظلم :-

1. الاعتماد:-
- تُمنح المؤسسة التي تحصلت على الاعتماد المؤسسي شهادة مؤسسة وطنية معتمدة وذلك حسب مستوى الجودة الذي حققته .
- يُمنح البرنامج الذي تحصل على الاعتماد البرامجي شهادة برنامج معتمداً وطنياً، وذلك حسب مستوى الجودة الذي حققه ، حيث يخطر المركز المؤسسة التعليمية محل التدقيق بنتائج عملية التقييم خلال سنتين يوماً من انتهائه وذلك بكتاب موصى عليه بعلم الوصول، وعلى المركز الإعلان عن هذا القرار بالطرق التي يحددها، وإخطار الوزارات والجهات المعنية بنسخة منه، مع إتاحة الاطلاع عليه للكافة .
2. الاعتماد المشروط:-

تُمنح المؤسسة الاعتماد المشروط في حال وجود بعض أوجه الخلل أو القصور في الأداء، وتُعطى مهلة محددة لا تتجاوز السنة للتصحيح، ويُطلب من المؤسسة عدم قبول طلاب جدد لمدة زمنية محددة. تخضع بعدها لعملية تدقيق ثانية، ثم تمنح الاعتماد في حال قيامها بتعديل وتصحيح أوجه الخلل والقصور، أما في حال عدم تصحيح أوجه الخلل

مخطط لمرحلة التدقيق والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي



والقصور، فيتم تعديل القرار إلى الرفض.

يُمنح البرنامج الاعتماد المشروط في حال وجود بعض أوجه الخلل أو القصور في الأداء، ويعطى مهلة محددة لا تتجاوز السنة للتصحيح، ويُطلب من البرنامج عدم قبول طلاب جدد لمدة زمنية محددة. يخضع بعدها لعملية تدقيق ثانية، ومن ثمَّ يُمنح الاعتماد في حال تعديل وتصحيح أوجه الخلل والقصور، أما في حال عدم تصحيح أوجه الخلل والقصور فيتم تعديل القرار إلى الرفض.

3. الرفض:-

في حال صدور القرار برفض منح المؤسسة أو البرنامج الاعتماد لعدم قدرة المؤسسة أو البرنامج على استيفاء المعايير المقررة وذلك من واقع تقارير فرق التدقيق ، تُلزم المؤسسة أو البرنامج عدم قبول طلاب جدد لمدة يتم تحديدها من قبل المركز بناءً على توصية من فريق التدقيق. وتلتزم المؤسسة أو البرنامج بإبلاغ الطلاب المستمرين في الدراسة بها بالقرار، وتقوم بإرشادهم للالتحاق بمؤسسات تعليمية أو برامج أخرى معتمدة، ويتوجب على المركز مخاطبة جهات الاختصاص لاتخاذ الإجراءات الكفيلة بحفظ مصالح الطلبة والعاملين بالمؤسسة أو البرنامج **على أن يتضمن خطاب**

المركز النقاط التالية :

- درجة العجز في استيفاء المعايير (عجز متوسط / شديد).
- المعايير التي لم تطبقها المؤسسة.
- ما يجب على المؤسسة القيام به حتى يتسنى لها الحصول على شهادة الاعتماد.

متابعة المركز للمؤسسات المعتمدة:-

يقوم المركز بالمتابعة والمراجعة الدورية للمؤسسات التعليمية التي صدر قرار باعتمادها طوال مدة صلاحية الاعتماد، وذلك من خلال زيارات فرق تدقيق ضمان الجودة التي يقوم بها المركز أو من يخصص له المركز بتلك الزيارات الدورية، وكذلك من خلال تقارير التدقيق الداخلي والتقييم الذاتي السنوية التي تقدمها المؤسسات التعليمية للمركز، وذلك بهدف التأكد من استمرار استيفاء نشاط ونظام عمل المؤسسات وبرامجها الأكاديمية لمعايير الجودة والاعتماد السابق استيفاؤه .

4. تعليق شهادة الاعتماد:-

يصدر المركز قراراً مسبباً بتعليق شهادة الاعتماد للمدة التي يقررها بحسب جسامه المخالفة، وذلك إذا تبين من عملية ضمان الجودة أو أعمال المتابعة أو المراجعة أو الفحص الدوري للمؤسسة التعليمية الصادر لها شهادة اعتماد، فقدَّ المؤسسة التعليمية أحد الشروط المقررة للاعتماد، أو ارتكاب المؤسسة أي مخالفات، أو إجراؤها أي تعديلات في نشاطها، أو نظام العمل بها، أو في برامجها التعليمية التي تقدمها، مما يجعلها غير مستوفاة لمعايير الجودة والاعتماد المقررة ومخالفتها لها، كما يجوز للمركز تعليق الاعتماد في حال مخالفة الجهة الممنوحة للاعتماد سواء المؤسسي أم البرامجي لائحة التعليم رقم (501) وتعديلاتها وذلك إلى حين معالجة تلك المخالفة وفقاً للقوانين والنشريات النافذة بالخصوص.

5. سحب شهادة الاعتماد :-

انقضاء المدة الزمنية المحددة لذلك. حيث تقوم إدارة المركز بحجب قرار الاعتماد مؤقتاً (حسب مقتضى الحال) حال تسلمها طلب التظلم من المؤسسة - حيث تمنح المؤسسة أسبوعين ابتداء من تاريخ تسليم الطلب كي تقوم باستكمال وإعداد ملف التظلم الذي يجب أن يتضمن الوثائق والأدلة والشواهد التي تدعم طلب التظلم، حيث يحق للمؤسسة أن تتظلم إلى مدير المركز من قرار (رفض الاعتماد/ رفض تجديد الاعتماد/ تعليق الاعتماد/ سحب الاعتماد)، وذلك خلال أسبوعين من تاريخ إخطار المؤسسة بالقرار الصادر عن المركز.

• رسوم التظلم :-

إن الغرض من دفع الرسوم هو ضمان التعامل مع عملية التظلم بجدية، ويتم تحديدها من قبل المركز حسب الحالة المعروضة وحسب طبيعة التظلم من القرارات التي يصدرها المركز ، وبالإمكان الاطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني للمركز . حيث تقوم الإدارة المتخصصة بالمركز بالتحقق المبدئي من طلب التظلم والوثائق المرفقة به، والتي يجب أن تكون من القوة بمكان بحيث تجعل من التظلم أمراً يستحق النظر فيه ، وفي حال قبول طلب التظلم تقوم إدارة المركز بإرسال خطاب للمؤسسة المتظلمة يتم فيه تحديد الرسوم الواجب دفعها كي يتم رفع الطلب للجنة التظلم، أما في حال رفض التظلم فيتم إرسال خطاب للمؤسسة بشأن رفض التظلم.

• لجنة التظلم :-

تقوم إدارة المركز بتشكيل لجنة للتظلم في حال قبولها لطلب التظلم ، وتتكون هذه اللجنة من رئيس وأربعة أعضاء من ذوي الخبرة والكفاية ولهم مشاركة في أعمال تدقيق سابقة ، ويصدر قرار من مدير المركز بذلك.

أما طلبات التظلم في حد ذاتها فيمكن أن تُقدم في الحالات التالية:

- وجود خلل مؤثر في الطريقة أو الآلية التي تمت بها عملية التدقيق المؤدية للاعتماد.

- سوء تقدير أو فهم للشواهد أو الأدلة الخاصة بمحاور الاعتماد.

كما يجب على المؤسسة المتظلمة أن لا تقوم بممارسات من شأنها التأثير على لجنة التظلم منها:

- الاتصال بأحد أعضاء لجنة التظلم بغرض التأثير على عملية اتخاذ القرار .

- تقديم أي مبالغ أو مكافآت أو هدايا لأعضاء اللجنة .

- التهديدات العلنية أو المبطنة لأعضاء اللجنة .

• إجراءات التظلم :-

يجب أن تجتمع لجنة التظلمات بكامل أعضائها، وتصدر توصيتها في التظلم بأغلبية آراء أعضائها، وذلك خلال (45) خمسة وأربعين يوماً على الأكثر من تاريخ صدور قرار تشكيلها.

ترفع لجنة التظلمات تقريرها في شأن التظلم للعرض على مدير المركز، ويكون قرار مدير المركز في التظلم نهائياً ومسبباً، ويتعين على المركز إخطار المؤسسة التعليمية بقرار مدير المركز في شأن التظلم المقدم منها، وذلك خلال أسبوع من تاريخ صدوره بكتاب موصى عليه بعلم الوصول.

في حال صدور قرار من مدير المركز بناءً على تقرير لجنة التظلمات بسحب القرار المتظلم منه، يلتزم المركز بإرجاع رسوم التظلم التي سددتها المؤسسة، مع الإعلان عن قراره في شأن التظلم بكل الطرق والوسائل المتبعة للمستفيدين.

يصدر المركز قراراً بسحب شهادة اعتماد المؤسسة أو البرنامج الأكاديمي وذلك في حال فقد المؤسسة أو البرنامج أحد الشروط الأساسية المقررة للاعتماد أو الضوابط المشار إليها في هذا الدليل ، أو ارتكاب المؤسسة أي نوع من المخالفات، وهي كالتالي: إجراؤها أي تعديلات كبيرة في نشاطها أو نظام العمل أو البرامج الأكاديمية التي تقدمها، وكذا في حال تغيير المؤسسة لغرضها تغييراً جوهرياً، أو إذا ثبت أن البيانات أو المستندات التي قدمتها المؤسسة للحصول على شهادة الاعتماد غير صحيحة، أو أن المؤسسة حصلت على شهادة الاعتماد بطريق الغش أو التدليس أو أي مخالفة يرى المركز أنها جسيمة .

6. آليات التعليق والسحب:-

يقوم المركز بإخطار المؤسسة التعليمية بكتاب موصى عليه (بعلم الوصول) بقرار تعليق شهادة الاعتماد (مع تحديد مدة الإيقاف)، أو قرار سحب الاعتماد وذلك خلال (خمس عشرة يوماً من تاريخ صدور هذا القرار). ويجب أن يتضمن هذا الخطاب: أسباب القرار، كما يجب على المركز الإعلان عن هذا القرار بذات طرق الإعلان عن قرار إصدار شهادة اعتماد المؤسسة، ويقوم المركز بسحب قرار تعليق شهادة الاعتماد إذا ثبت له قيام المؤسسة أو البرنامج الأكاديمي بإزالة الأسباب التي قام عليها هذا القرار، ويكون إصدار شهادة اعتماد المؤسسة التعليمية التي سبق سحب شهادة الاعتماد الصادرة لها بعد قيام المؤسسة التعليمية باتباع ذات القواعد والإجراءات المطبقة عند التقدم للاعتماد أول مرة، مع إعلان المركز عن قراره بتعليق أو سحب شهادة الاعتماد بذات طرق الإعلان عن قرار اعتماد المؤسسة التعليمية .

7. تجديد شهادة الاعتماد:-

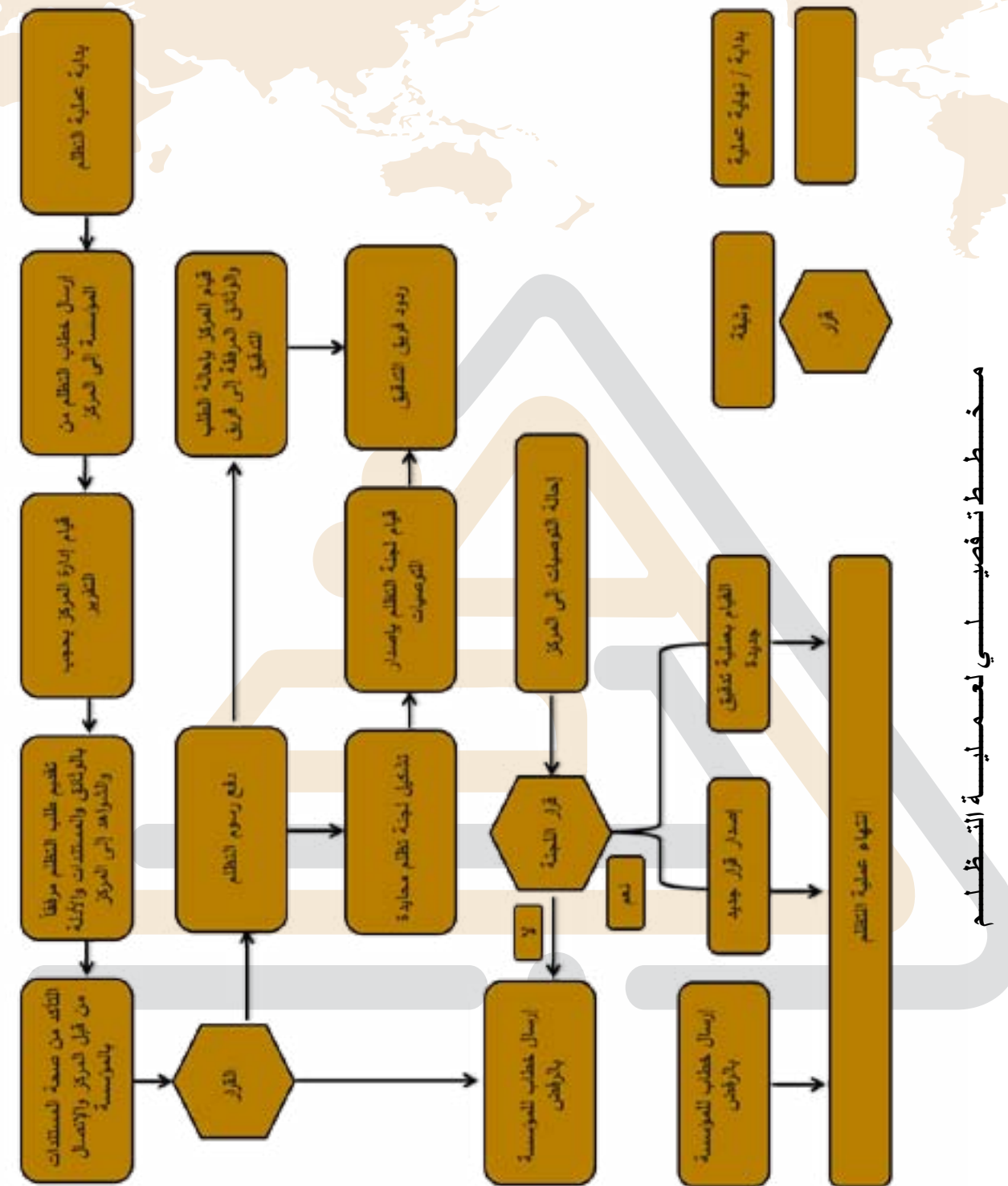
تسري صلاحية شهادة الاعتماد التي يمنحها المركز للمؤسسات التعليمية حسب مستوى جودة المؤسسة أو البرنامج التي تحصلت عليه، على ألا تتجاوز في جميع الأحوال خمس سنوات، يتم تجديدها بذات الإجراءات والقواعد المطبقة عند التقدم للاعتماد أول مرة بناءً على طلب تقدمه المؤسسة التعليمية أو البرنامج، وذلك خلال الشهر الأول من السنة الأخيرة من مدة سريان شهادة الاعتماد، على أن يُرفق بالطلب آخر تقرير للجان التي شكلها المركز لمتابعة أعمال المؤسسة، والمتضمن مدى استمرار استيفاء نشاط ونظام العمل بالمؤسسة وبرامجها التعليمية لمعايير الجودة والاعتماد السابق استيفاءه، و تقارير التدقيق الداخلي السنوية التي قدمتها المؤسسة خلال مدة سريان شهادة الاعتماد، وفي جميع الأحوال تكون قرارات المركز في شأن (اعتماد المؤسسة/ عدم الاعتماد/ تجديد الاعتماد/ تعليق الاعتماد / سحب الاعتماد) قرارات علنية تنشر في كل الوسائل المتاحة للمركز، وتتم جميع إجراءاتها بموضوعية وشفافية، ولا يجوز تعديل نتائج عمليات التقييم والاعتماد الذي ينتهي إليه كل برنامج من البرامج إلا إذا ثبت أنه لم يتم طبقاً لأسس التقييم والمعايير المعتمدة .

8. التظلم من القرارات التي يصدرها المركز:-**• التظلم :-**

يُضمن للمؤسسة التي تم إجراء عملية التدقيق لها من قبل المركز حصولها على الثقة الكاملة في النزاهة والشفافية، إضافة إلى الاحترافية والمهنية في عملية اتخاذ القرار، حيث يجب على المؤسسة أن تتقدم للمركز بطلب التظلم قبل

الفصل الخامس

مكاتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بمؤسسات التعليم العالي



يجب أن يوجد في كل مؤسسة تعليمية مكتب لضمان الجودة وتقييم الأداء يتبع مباشرة رئيس المؤسسة التعليمية ؛ لضمان حصوله على الدعم اللازم لتقييم أداء المؤسسة، ووضع تفعيل خطة إستراتيجية شاملة ومحددة الأهداف والبرامج، غايتها تطوير وتحسين الأداء الأكاديمي والإداري في مجال التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة؛ لتفعيل دورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

1- تأسيس وتنظيم المكتب:-

يتم تأسيس وتنظيم مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء وفقاً للآتي:-

- ◀ يكلف رئيس المؤسسة أحد أعضاء هيئة التدريس بإدارة المكتب، على أن يكون ذا كفاية ودراية بشؤون الجودة والاعتماد والتقييم.
- ◀ يجب على المؤسسة أن تدعم مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء وذلك بتيسير شؤونه الإدارية والمالية وتوفير احتياجاته من تجهيزات، وربطه بقنوات الاتصال المختلفة وشبكة المعلومات، وتوفير الأدبيات ذات العلاقة بالجودة.
- ◀ يجب أن يُعامل مدير مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء إدارياً معاملة عمداء الكليات.
- ◀ يجب أن يكون لمكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالمؤسسة منسق عن كل كلية، ويكون عضو هيئة تدريس بها ويتمتع بالخبرة والكفاية والدراية في شؤون الجودة، ويصدر قرار تكليفه من رئيس المؤسسة بناءً على اقتراح من قبل عميد الكلية .
- ◀ يعامل منسكو مكاتب الجودة بالكليات إدارياً معاملة رؤساء الأقسام العلمية.
- ◀ يجوز لمكتب الجودة بالمؤسسة الاستعانة بالخبراء والمتخصصين من داخل المؤسسة أو خارجها في سبيل أداء المهام المناطة به، على أن يصدر بشأنهم قرار من رئيس المؤسسة .

2- إدارة مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء:-

- ◀ تتكون إدارة مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية من مدير المكتب رئيساً، ومنسقي وحدات الجودة بالكليات الجامعية، أو أقسام المعهد العالي أعضاء.
- ◀ تتكون إدارة وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء بالكلية من منسق الوحدة بالكلية رئيساً، ومنسقي الجودة بالأقسام العلمية بالكلية أعضاء.
- ◀ تجتمع إدارة المكتب بشكل دوري (مرة واحدة شهرياً على الأقل)، إلا إذا رأى مدير المكتب أو نصف الأعضاء ضرورة عقد اجتماع طارئ.

3- مهام المكتب:-

يتولى المكتب بناء نظام فعال لضمان الجودة ونشر ثقافتها بين عناصر المؤسسة من أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة والإداريين والطلبة وجميع الأطراف ذوي العلاقة؛ لترسيخ مبادئ التقييم الذاتي للتطوير والتحسين المستمر انطلاقاً من رسالة وأهداف المؤسسة، واستناداً لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الصادرة عن المركز.

وتتلخص مهام المكتب في الآتي:

- ◀ متابعة وتنفيذ السياسات العامة لتقييم الأداء وضمان الجودة لجميع وحدات المؤسسة الأكاديمية والإدارية، والتأكد من فهم جميع الأهداف لهذه السياسة والافتتاع بها والتحمس لها.
- ◀ مراجعة وتحديث إستراتيجية المؤسسة ورسالتها وغايتها الأساسية في ضوء التطورات والمستجدات لتطوير وتحديث العملية التعليمية.
- ◀ مساعدة كليات الجامعة أو أقسام المعاهد العليا في إنشاء وحدات تقييم الأداء وضمان الجودة بها والإشراف على هذه الوحدات فنياً، وتقديم المشورة لإجراء دراسات التقييم الذاتي والإعداد والتجهيز اللازمين للتقدم للاعتماد.
- ◀ الإعداد والتخطيط لنظم المتابعة والفحص والتقييم الذاتي لأنشطة المؤسسة وكلياتها وأقسامها وبرامجها المختلفة الأكاديمية والإدارية، من خلال متابعة ورصد جوانب القصور في الكليات كل على حدة، وفي مرافق المؤسسة وإداراتها المختلفة كافة، وتقديم تقرير يشتمل على ملاحظاتها وسبل إصلاح ومعالجة القصور المشار إليه.
- ◀ القيام بزيارات ميدانية للكليات الجامعية أو الأقسام في المعاهد العليا المختلفة للتأكد من ضمان الجودة.
- ◀ تجميع نتائج دراسات التقييم الذاتي وتحليلها، وبيان السلبيات والإيجابيات، وتقديم المقترحات لتطوير أداء الوحدات المختلفة بالمؤسسة التعليمية كخطوة أساسية للحصول على الاعتماد الذي يعزز جودة التعليم في المؤسسة التعليمية.
- ◀ إنشاء قاعدة بيانات للبرامج والدرجات العلمية التي تمنحها المؤسسة، ولجميع الوحدات الإدارية بالمؤسسة التعليمية، لإمكان متابعة تطوير العملية التعليمية.
- ◀ نشر المعلومات المتعلقة بآليات ضمان الجودة والاعتماد؛ لتأصيل الوعي بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمؤسسة والطلاب بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد.
- ◀ التواصل مع المكاتب المناظرة بالمؤسسات التعليمية الأخرى للاستفادة وتبادل الخبرات معها.
- ◀ القيام بالاتصال والتنسيق المباشر مع مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية لمتابعة عمليات التقييم والاعتماد بأنواعها.
- ◀ يقوم مكتب الجودة وتقييم الأداء بتقديم تقرير لرئيس المؤسسة متضمناً الإيجابيات والسلبيات الناتجة عن التدقيق الداخلي والخارجي، وترسل نسخة منه لمركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية.

الفصل السادس

الدليل الإرشادي لإجراءات الدراسة الذاتية والتدقيق الداخلي والخارجي وضمان الجودة وإعداد التقارير

تهدف إجراءات ضمان الجودة والاعتماد إلى التأكد من أن برامج وأنشطة المؤسسة التعليمية بشكل عام تحقق معايير الجودة، وإلى تنمية وتطوير إجراءات الدراسة الذاتية للمؤسسة أو البرنامج، وبشكل تقرير الدراسة الذاتية مدخلاً لعملية التدقيق الداخلي للمؤسسة، كما أن تقرير التدقيق الداخلي يعتبر أساساً لعملية التدقيق الخارجي، في حين يعتبر تقرير ضمان الجودة للتأكد من استمرار استيفاء برامج وأنشطة المؤسسة التعليمية لمعايير الجودة وضمانها.

الدراسة الذاتية :

عبارة عن مجموعة الخطوات الإجرائية التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس والعاملون والطلاب وأعضاء المجتمع المحلي، ومن تراه المؤسسة يمكن الاستفادة منه، بهدف تقييم مؤسستهم بأنفسهم استناداً إلى دليل ضمان الجودة والاعتماد الصادر عن المركز ، وذلك من خلال جمع البيانات والإحصاءات عن أداء المؤسسة التعليمية في الوضع الحالي، ومقارنتها بمعايير الجودة والاعتماد، ومن ثم تعتبر الدراسة الذاتية للمؤسسة التعليمية مدخلاً لتحسين أداء المؤسسة وإعداد خطط التحسين اللازمة، ومن ناحية أخرى تعتبر الخطوة الأولى نحو الإعداد لعملية التدقيق الداخلي، حيث تقدم فكرة واضحة وشاملة عن واقع المؤسسة التعليمية، بعدها تقوم المؤسسة بعملية التدقيق الداخلي للتأكد من أهلية المؤسسة التعليمية لعملية الاعتماد، كما تعتبر عملية التدقيق الداخلي تمهيداً لوضع الفروض التي ربما تواجه الزيارة الميدانية لفريق التدقيق الخارجي .

ويمكن تحديد أهداف الدراسة الذاتية في النقاط التالية :

- تحديد نقطة الانطلاق في بناء وتنفيذ خطط التحسين المستمر وصولاً لمتطلبات المعايير.
- معرفة درجة التوافق بين الممارسات السائدة في المؤسسة التعليمية والمعايير في مجالاتها المختلفة.
- تحديد مواطن القوة والضعف في أداء المؤسسة.
- تمر دراسة التقييم الذاتي بخطوات أساسية، على النحو التالي:
- يشكل مكتب الجودة وتقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية فريقاً للإشراف على الدراسة الذاتية .
- يقوم الفريق بإعداد خطة الدراسة الذاتية .
- يقوم الفريق بالتهيئة والإعلان عن الدراسة الذاتية .
- يقوم الفريق بتشكيل وتدريب فرق العمل وفقاً لمحاور الاعتماد المطلوبة .
- يتم الاتفاق على نوعية البيانات المطلوبة، وأساليب الحصول عليها.
- تحليل البيانات وكتابة التقرير النهائي للدراسة الذاتية.

المبادئ العامة التي يجب مراعاتها في إعداد الدراسة الذاتية:-

- أن تكون مسؤولية إجراء الدراسة الذاتية على المؤسسة التعليمية ذاتها.
- أن يكون تقرير الدراسة الذاتية مدخلاً لعملية التدقيق الداخلي.
- من مصلحة المؤسسة التعليمية أن تُجرى دراسة ذاتية موضوعية وعلمية طبقاً لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الصادرة عن المركز.
- أن يشترك في الدراسة الذاتية جميع الأطراف المعنية (أعضاء هيئة التدريس، العاملون، الطلاب، أولياء الأمور...)، ومن ترى المؤسسة التعليمية الاستفادة منه.
- أن يؤدي تقرير الدراسة الذاتية إلى إجراءات محددة، وعلى المؤسسة تنفيذها لتعزيز وتطوير مواطن القوة ومعالجة نقاط الضعف التي تم تحديدها.

آليات ومكونات الدراسة الذاتية:

يهدف دليل مكونات وآليات الدراسة الذاتية إلى إرشاد مؤسسات التعليم العالي في إعداد تقريرها السنوي، وذلك للتدقيق الداخلي والخارجي كعنصر في عملية ضمان الجودة للدراسة الذاتية، كما يتضمن هذا الدليل الإرشادي العناصر اللازم توفرها في تقرير الدراسة الذاتية، وهي:

1. الصفحة التعريفية للمؤسسة

2. الفصل الأول

أولاً: نبذة عن المؤسسة أو البرنامج التعليمي يتضمن المعلومات التالية:

- التأسيس.
- الرؤية والرسالة والأهداف.
- الخطة الإستراتيجية.
- الهيكل التنظيمي.
- البرامج التعليمية التي تقدمها المؤسسة.

ثانياً : الإجراءات التي يتم اتباعها لإجراء عملية الدراسة الذاتية وتشمل:

- قرار تشكيل فريق الدراسة الذاتية الصادر عن رئيس المؤسسة ، الذي يتكون من خمسة أعضاء على الأقل لكل محور، مع مراعاة أن يضم الفريق ممثلين عن (أعضاء هيئة التدريس – الطلبة – الإداريين) لتنفيذ عملية الدراسة الذاتية.

أهم المؤشرات والدلائل التي يجب الاستناد عليها في عملية الدراسة الذاتية:

- محاضر الاجتماعات.
- تعليمات العمل الداخلية بمختلف الوحدات والأقسام العلمية.
- الملفات والسجلات بشكل عام.
- استبانات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- ملفات الأرشفة والمحفوظات.
- الزيارة الميدانية.

3. الفصل الثاني: معايير التقييم

يمثل هذا الفصل أساس التقرير، ويسعى لتقديم إجابات واضحة عن مدى استيفاء المؤسسة أو البرنامج التعليمي لبنود المعايير المحددة كما في نموذج معايير التقييم المؤسسي أو البرامجي.

4. الفصل الثالث: نتائج الدراسة الذاتية

يشمل هذا الفصل ملخصاً لما جاء في الفصل الثاني من التقرير، ويهدف إلى:-

- إظهار مواطن القوة والضعف فيما يتعلق بأنشطة المؤسسة أو البرنامج التعليمي.
- الاحتياجات والإستراتيجيات وآليات العمل من أجل التطوير والتحسين المستمر.
- تحديد أي تغيرات وتطورات منذ عملية التدقيق الداخلي السابقة.
- الخطط الإستراتيجية والأهداف الموضوعة بناءً على نتائج الدراسة الذاتية للمؤسسة أو البرنامج، وتشمل التخطيط على المدى القريب والبعيد.

5. الملاحق:

الملحق الأول يتضمن:

(وثائق الإثبات والقوانين واللوائح والنظم الداخلية والإجراءات وتعليمات العمل بالمؤسسة).

الملحق الثاني يتضمن :-

(قائمة بالأسماء والدرجات والمسميات الوظيفية لأعضاء فريق الدارسة الذاتية).

ملاحظة:

للمؤسسة حرية الاختيار في مناقشة أي من الإرشادات باختصار أو بإسهاب، وفقاً لوجهة نظرها فيما يتعلق بأفضل طريقة لتحقيق أغراض التقرير.

التدقيق الداخلي:

عملية منظمة يقوم بها مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالمؤسسة للتأكد من النتائج التي توصل إليها تقرير الدارسة الذاتية، وأنه بالإمكان التقدم لمركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية للحصول على الاعتماد المؤسسي أو البرامجي.

يجب مراعاة المبادئ العامة التالية عند مباشرة عملية التدقيق الداخلي:-

- تكون مسؤولية إجراء التدقيق الداخلي للمؤسسة التعليمية على مكتب الجودة بالمؤسسة، حيث يجب أن يتحلى أعضاء فريق التدقيق الداخلي بمهارات ومعارف ذات صلة بممارسات ضمان الجودة، وخبرة حديثة في قيادة تدقيقات مماثلة، كذلك خبرة التنسيق بين أفراد الفريق القائم.
- يكون التدقيق الداخلي أهم العناصر في عملية التدقيق الخارجي.
- من مصلحة المؤسسة التعليمية أن تُجري تدقيقاً داخلياً موضوعياً وعلمياً طبقاً لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الصادرة عن المركز.
- أن تُجري المؤسسة عملية التدقيق بشكل دوري وفق متطلبات عملية التدقيق وطبيعة المؤسسة والبرامج التي تقدمها، بحيث يمكن أن تستغرق عملية التدقيق الداخلي مدة 3-4 أشهر.
- أن يؤدي تقرير التدقيق الداخلي إلى إجراءات محددة، وعلى المؤسسة تنفيذها لتعزيز وتطوير مواطن القوة ومعالجة نقاط الضعف التي تم تحديدها.
- مراعاة أن عملية التدقيق الداخلي لا تهدف إلى الحفاظ على الوضع الحالي للمؤسسة، بل إنها تشكل فرصة للتأكد من أن المؤسسة تتجاوب مع الظروف المتغيرة على أقل تقدير.
- تحديد الفرص الجديدة للتطوير المستقبلي التي يمكن أن تؤدي إلى إعادة تعريف أفضل وضع إستراتيجي للمؤسسة، وبالتالي قد تتحفز المؤسسة لإعادة النظر في الطريقة التي تحقق بها رسالتها في الوقت الحاضر.
- إن عملية التدقيق الداخلي تعتبر دراسة ذاتية داخل المؤسسة، وقد ترغب المؤسسة في الاستعانة بمدقق خارجي لدعم هذه العملية، والتأكد من استيفاء المعايير المطلوبة خاصة عندما تكون هذه الدراسة أجريت للمرة الأولى.
- يمكن ترتيب أولويات التدقيق الداخلي بالمؤسسة حسب الأهمية، فمثلاً: من عناصر القوة في التدقيق الداخلي، مراجعة طرق استخدام التمويل وموارد التحسين ودعم التدريب لأعضاء هيئة التدريس والموظفين، والمبادرات الجيدة لتحسين الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس أنفسهم وبين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وبين الكلية والمؤسسات الأخرى، مثل جهات التوظيف.
- لكي تكون عملية التدقيق فعالة يجب إشراك كل من لهم صلة بهذه العملية وتوفير سجلات وبيانات واضحة ومفصلة فيما يخص الخطوات الرئيسية والنتائج المتعلقة بعملية التدقيق الداخلي.
- أن تحتوي تقارير المؤسسة السنوية على بيان كامل لجميع أنشطة المؤسسة بكل شفافية، لتكون هذه التقارير المصدر الرئيسي للأدلة الداخلية لعملية التدقيق، حيث يفترض أنها تمثل وضع المؤسسة كل عام، وبالتالي تسجل تطورها التدريجي. وعند تجميع المواد لعملية التدقيق الداخلي يمكن الحصول على أغلب المعلومات المطلوبة من خلال تلك التقارير.

- من السمات الجيدة في الدراسة الذاتية استخدام استبانات للحصول على معلومات وافية، أو المعايير القياسية المرجعية من مؤسسات مناظرة، أو منظمات مهنية، أو منظمات محلية.
- مشاركة مجموعات المستفيدين الرئيسة يوفر بشكل مستمر لعملية التدقيق فرصة جيدة لزيادة تبادل المعلومات والآراء مع بعض مجموعات المستفيدين. هذا وقد لا تنقل التقارير السنوية الأبعاد الكاملة لمثل هذه المشاركات أو تستنتج المدلول الإستراتيجي منها، أما عملية التدقيق الداخلي فتتيح مثل هذه الفرصة.

خطوات العمل لإنجاز التدقيق الداخلي:

1. يشكل مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالمؤسسة فريقاً فنياً لتقييم لكل محور من محاور ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي الواردة في هذا الدليل، والتي تتكون من رئيس وأربعة أعضاء على الأقل من ذوي الخبرة والدراية بالجودة، ويُراعى في عضوية الفريق أن يضم ممثلين عن أعضاء هيئة التدريس والطلاب والإداريين وأولياء الأمور لتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي.
2. يقوم الفريق بجمع المعلومات من خلال أعضائه مع إشراك لجان أو أفراد معينين حسبما يراه مناسباً.
3. يعد الفريق تقرير التدقيق الداخلي طبقاً لمعايير ضمان الجودة والاعتماد والدليل الإرشادي لإجراء التدقيق الداخلي.
4. يقوم الفريق بمناقشة تقرير التدقيق الداخلي على أوسع نطاق لاستخلاص وتحديد الإيجابيات والسلبيات داخل المؤسسة، ومناقشتها مع الأطراف المعنية بالمؤسسة.
5. يعد الفريق تقرير التدقيق الداخلي في صورته النهائية، ويحيل منه نسخة ورقية إلى رئيس المؤسسة.

آليات ومكونات تقرير التدقيق الداخلي :-

1. الصفحة التعريفية للمؤسسة.
2. الفصل الأول: نبذة عن المؤسسة أو البرنامج التعليمي.
3. الفصل الثاني: يمثل أساس التقرير ويسعى إلى تقديم إجابة واضحة عن مدى استيفاء المؤسسة أو البرنامج التعليمي لبنود المعايير المحددة كما هو موضح في نموذج معايير التقييم المؤسسي أو البرامجي، حيث يقدم هذا الجزء تقريراً عن نتائج ومخرجات جميع العمليات الداخلية، إضافة إلى تحليل لبيئة التعليم العالي، على سبيل المثال يجب أن يتضمن التقرير النقاط التالية:

- رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة.
- الخطة الإستراتيجية.
- برامج دراسات المرحلة الجامعية الأولى.
- برامج الدراسات العليا.
- الأبحاث العلمية والأنشطة الأخرى.

- المشاركة المجتمعية.

- أثر عمليات ونظم ضمان الجودة.

- التنظيم الإداري والقيادة .

4. الفصل الثالث: يشمل ملخصاً لما جاء في الفصل الثاني من التقرير، ويهدف إلى:

- إظهار مواطن القوة والضعف فيما يتعلق بأنشطة المؤسسة أو البرنامج التعليمي، والاحتياجات والإستراتيجيات وآليات العمل من أجل التطوير والتحسين المستمر.
- تحديد أي تغيرات وتطورات منذ عملية التدقيق الداخلي السابقة.
- أي اقتراحات مستقبلية.

5. الملاحق:-

- الملحق الأول - وثائق الإثبات (القوانين واللوائح والنظم الداخلية والإجراءات وتعليمات العمل بالمؤسسة).
- الملحق الثاني-(قائمة بالأسماء والدرجات والمسميات الوظيفية لأعضاء لجنة التدقيق الداخلي).

التدقيق الخارجي:

تقع مسؤولية الإعداد لإجراء التدقيق الخارجي على مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية، حيث يستخدم التدقيق الداخلي للمؤسسة أو البرنامج التعليمي كمدخل أساسي في عملية التدقيق الخارجي، ويشكل تعاون المؤسسة أو البرنامج التعليمي مع فريق التدقيق الخارجي عنصراً أساسياً لاستكمال ونجاح عملية التدقيق الخارجي.

■ مواصفات المدققين وضوابط تسميتهم وإعدادهم، وضوابط تكوين فريق التدقيق:

إن مراجعة المدققين جزء ضروري من عملية ضمان الجودة والاعتماد في ليبيا، ويوضح هذا الدليل الضوابط الخاصة بتسمية المدققين، والمواصفات الشخصية لهم ولرؤساء فرق التدقيق، والضوابط الخاصة بتكوين فرق التدقيق. إن التدقيق بواسطة المدققين الخارجيين معناها أن المؤسسة تتوقع أن المدققين الخارجيين لابد أن يشغلوا منصباً مهنيّاً مناظراً لمنصب من يجرون معهم الاستفسارات في المؤسسة، وأن يحظوا بثقة المؤسسة، وأن يكون لهم مصداقية لدى المؤسسة عند إبدائهم رأياً مهنيّاً متخصصاً في مجال خبراتهم. كما توفر عملية التدقيق الخارجي قدراً من الأمان نتيجة تعدد القائمين بالعملية، بمعنى أن الفريق ككل يوفر درجة من الحماية للمؤسسة أو المركز من الآراء المتطرفة التي يمكن أن تصدر عن الفرد الواحد. ويعتمد نجاح عملية التدقيق بشكل رئيس على أداء فريق التدقيق بالتالي فمن الضروري أن يتم إيضاح اشتراطات وضوابط وآلية تشكيل فرق التدقيق واختيار أعضاء الفريق إضافة لتحديد المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة لهم.

البداية في عملية التدقيق :

تبدأ عملية التدقيق عادة بعد قيام مؤسسة التعليمية باستيفاء شروط الاعتماد المطلوبة ومن ثم الاتصال بالمركز وإبداء رغبتها كتابياً في إجراء عملية التدقيق ، حيث تقوم الإدارة المتخصصة بالمركز بتكليف مدير لعملية التدقيق والذي

يجب أن يكون أحد العاملين بالمركز أو أحد خبرائه ، وممن لديه الخبرة في عمليات التدقيق والاعتماد ومؤهلاً لإدارة عملية التدقيق.

المهام والمسؤوليات:

1. مدير التدقيق :-

هو أحد العاملين بالمركز والمؤهل لإدارة عملية التدقيق، لكنه ليس عضواً بفريق التدقيق ، ويحق له حضور جميع فعاليات عملية التدقيق و الاطلاع على كل المستندات المتعلقة بالعملية والتدخل عند الضرورة فقط. وتتلخص مهامه ومسؤولياته فيما يلي:

- اقتراح تشكيل فريق التدقيق من خلال إعداد قائمة تضم مجموعة من المدققين من قاعدة بيانات المركز حسب التخصصات المناسبة لمجال عمل المؤسسة أو البرنامج التعليمي قيد التدقيق وذلك بالتنسيق مع مدير الإدارة المتخصص (حسب نوع التدقيق المطلوب تنفيذه)، وتقديم مقترح بذلك للإدارة المتخصصة .
- إعداد الجدول الزمني لزيارة التدقيق بالتنسيق مع رئيس فريق التدقيق وعرضه على المؤسسة.
- إعطاء التوجيه لفريق التدقيق حسب دليل التدقيق والإرشادات الأخرى الصادرة من المركز.
- تقديم الدعم الإداري والتنظيمي لفريق التدقيق بالتنسيق مع المنسق الإداري للفريق.
- التأكد من سير عملية التدقيق حسب اللوائح المعتمدة بالمركز ، والتزام جميع أعضاء التدقيق بالمهنية والحيادية والجدية في أداء الأعمال المكلفين بها.
- مراجعة تقرير التدقيق والتأكد من مطابقته للإجراءات المعتمدة من المركز وإحالة إدارة الاعتماد أو إدارة ضمان الجودة (حسب نوع التدقيق الذي تم تنفيذه).
- أن يكون نقطة الاتصال بين فريق التدقيق والمؤسسة قيد التدقيق.

2. رئيس فريق التدقيق:-

إضافة لدوره كعضو في فريق التدقيق وتقيده بالمهام المطلوبة منه ، يكون لرئيس الفريق الصلاحيات والمسؤوليات والمهارات التالية:

- إدارة اجتماعات فريق التدقيق والمقابلات واللقاءات التي تتم أثناء عملية التدقيق.
- توجيه أعضاء الفريق للمحاور والنقاط الواجب التركيز عليها والأدلة المادية المطلوبة لتحديد الاستنتاجات.
- القيام مع مدير التدقيق بالزيارة المبدئية للمؤسسة (إن تطلب الأمر ذلك) ، كما يمكنه تكليف أحد أعضاء الفريق عند الضرورة للقيام بذلك.
- القدرة على قيادة وإدارة الأفراد والمعلومات.
- القدرة على تقديم مقترحات للتحسين المستمر.
- القدرة على كتابة التقرير بأسلوب علمي ومقتنع.

3. أعضاء فريق التدقيق:-

على عضو فريق التدقيق:

- التمتع بالسمعة والمكانة الأكاديمية الطيبة التي تضفي على آرائهم كل التقدير والاحترام.
- حضور دورة تدريبية في مجال التدقيق بمؤسسات التعليم العالي.
- ملء نموذج الإفادة (تعهد) وإبلاغ المركز في حالة وجود تعارض للمصالح.
- قراءة دليل التدقيق.
- التفريغ التام لعملية التدقيق خلال المدة المحددة.
- الالتزام بتنفيذ الأعمال المكلف بها ضمن فريق التدقيق خلال المدة الزمنية المحددة وبكل مهنية وجدية وحيادية.
- مراجعة وتقييم ملف المؤسسة أو البرنامج التعليمي قيد التدقيق والمستندات ذات العلاقة.
- حضور اجتماعات فريق التدقيق.
- المشاركة بشكل إيجابي فعال في الأنشطة واللقاءات ذات العلاقة بعملية التدقيق.
- تسجيل الشواهد والأدلة المادية حسب البنود المكلف بالتدقيق عليها ، ومناقشة النتائج مع أعضاء فريق التدقيق.
- المشاركة في مراجعة تقرير التدقيق وتقديم الملاحظات والمقترحات خلال المدة الزمنية المحددة.
- العمل بروح الفريق والالتزام والتقيد بالتعليمات والتوجيهات الصادرة من رئيس فريق التدقيق.
- تقديم المعلومات المناسبة حول عملية التدقيق للمركز عند الطلب.
- تقدير التقاليد الأكاديمية في ليبيا وثقافة المجتمع بشكل عام.
- الالتزام بمبادئ ضمان وتعزيز الجودة والمواضيع ذات العلاقة.
- عدم الإفشاء أو الإدلاء بأي معلومات عن عملية التدقيق المكلف بها.

المواصفات الشخصية للمدقق الخارجي:

يجب أن يتمتع المدققون بمكانة وسمعة طيبة، وأن يزاووا عملهم بمهنية بما يكفي لجعل آرائهم موضع احترام في المجتمع الأكاديمي. وعليهم أن يدخلوا لعملية التدقيق مستوى عالياً من مهارات الاتصال والتقييم. كما يطلب من كل من يرشح لدور المدقق الخارجي تقديم السيرة الذاتية الخاصة به.

النقاط التالية تمثل المواصفات الأساسية:

- الخبرة الأكاديمية في تخصص واحد أو أكثر من بين التخصصات التي تظهر في جدول عملية التدقيق ضمن خطة المركز متوسطة المدى.
- خبرة أكاديمية حالية أو حديثة العهد، متضمنة ممارسة تدريس ناجحة على الأقل خمس سنوات في التدريس والأبحاث والمشاركة المجتمعية خلال السنوات العشرة الأخيرة.
- كذلك يمكن النظر في تعيين من لهم ممارسة مهنية في تخصص ذي صلة، ولديهم خبرة حديثة ومباشرة في النشاط الأكاديمي.

وإدارة الوقت.

■ القدرة على تقييم الأدلة المتاحة وصحة الأحكام الصادرة.

■ القدرة على الكتابة بأسلوب مقنع مع تلبية المواعيد المحددة للانتهاء، والتأكد من كتابة المدققين لتتوافق مع مواصفات كتابة تقرير التدقيق.

■ القدرة على تقييم عملية التدقيق وتقديم اقتراحات بناءة للتحسين المستمر.

■ إسهامات إضافية لعملية التدقيق من خلال المؤتمرات، ومراجعة تقارير التدقيق الصادرة بواسطة فرق أخرى، وتصفح التقارير من أجل إعداد مسودة لموجز تقرير أو نظرة عامة للتقرير، وإعداد المواد الخاصة بإعطاء تعريف موجز للمدققين الخارجيين والمؤسسات التعليمية.

■ إضافة لكل ما ذكر يعتبر المدققون ممثلين للمركز في عملية التدقيق لذا عليهم الالتزام بما يلي:

■ العمل والتعامل بشكل إيجابي وأخلاقي في كل الأوقات ، وتقديم خدمات تتسم بالحيادية والمهنية والجدية.

■ الالتزام باللوائح والنظم المعمول بها بالمركز وتقديم الملاحظات والتبليغ عن أي تجاوزات قد تحصل وبشكل كتابي لمدير التدقيق وفي أسرع وقت.

■ تجنب الاتصالات مع المؤسسة قيد التدقيق باستثناء فترة التدقيق ، ويجب أن تتم هذه الاتصالات عن طريق مدير التدقيق، كما يجب الإبلاغ عن أي اتصالات تتم أثناء عملية التدقيق.

■ الحفاظ على العلاقة الجيدة والحسنة مع أعضاء الفريق والعاملين بالمركز والمؤسسة قيد التدقيق أثناء عملية التدقيق.

■ عدم إفشاء أو إعطاء أي معلومات عن عملية التدقيق حتى بعد الانتهاء منها.

المنسق الإداري للفريق :-

يقوم المنسق الإداري بجميع الإجراءات الإدارية التي تخص عملية التدقيق والمتمثلة في الآتي:

- الاتصال بجميع أعضاء الفريق وإبلاغهم بمواعيد الاجتماعات وتنسيق الإجراءات الإدارية المتعلقة بهم.
- تزويد أعضاء فريق التدقيق بمستندات ونماذج العمل المطلوبة لتنفيذ العمل.
- التحضير للاجتماعات التي يتوجب علي الفريق القيام بها داخل المركز لتقييم المستندات التي تقدمت بها المؤسسة طالبة الاعتماد وخارجه أثناء عملية التدقيق الخارجي .
- حلقة الوصل بين فريق التدقيق والمركز من جهة والمؤسسة التعليمية من جهة أخرى، وذلك بالتنسيق مع مدير التدقيق.
- متابعة إعداد وطباعة التقرير النهائي لعملية التدقيق.

تكوين فريق التدقيق الخارجي:-

يشكل فريق التدقيق عادة حسب مجال عمل المؤسسة قيد التدقيق من خمسة مدققين على الأقل مؤهلين حسب الشروط والضوابط التي يضعها المركز، إضافة لرئيس فريق التدقيق والمنسق الإداري للفريق (أحد العاملين في المركز).

■ خبرة حالية أو حديثة في مشاريع أو نظم لإدارة الجودة والتحسين تكون ذات أثر ملموس.

■ إمكانات في مجال الاتصال باللغة العربية والإنجليزية، تشمل: الاستماع، الاشتراك في المناقشات، واحترام وجهات نظر الغير، ورئاسة مناقشات، والقراءة السريعة مع الفهم، والكتابة الموجزة الواضحة في مهلة ضيقة، والعمل ضمن فريق.

■ التمكن من التعامل مع الأرقام وتفسير دلالاتها وتشمل: التحليل الدقيق لمجموعة البيانات، وأساليب التحقق والمطابقة، وتقديم بيانات سليمة لدعم حكم ما.

■ القدرة على التقييم والتقييم، وتشمل: تقييم المقرر الدراسي أو الإطار، والتمييز بين النقاش المنطقي والنقاش غير المنطقي، وإصدار أحكام راجحة مبنية على حقائق، وتعديل الأحكام في ضوء معلومات إضافية، أو وجهات نظر بديلة مدعمة بالحجة السليمة وفي إطار مهني، واستعداد لتبرير الأحكام.

■ اتجاه يحبذ المبادرات الوطنية لتحسين الجودة والمعايير الأكاديمية للتعليم العالي.

مواصفات مفضلة للمدقق الخارجي :-

- مهارات تكنولوجيا المعلومات، وتشمل استخدام الحاسبات المحمولة والشبكات الدولية للمعلومات (الإنترنت)، ويفضل خبرة في استخدام برنامج "مايكروسوفت وورد" لكتابة النصوص.
- خبرة حالية أو حديثة في تصحيح وتقييم الامتحانات الخارجية.
- الممارسة الفعالة في مجال تطوير المناهج، متضمناً كتابة وثائق ومناهج مرتبطة بالنتائج، وخطط عمل لتحسين البرامج أو المقررات أو إستراتيجيات التعلم والتعليم وتقييم الطلبة.
- إسهامات واضحة في الأبحاث والأنشطة العلمية ذات العلاقة بتخصصه.
- إسهامات معروفة في الخدمة المجتمعية والبيئية، في إطار الأنشطة الأكاديمية، مثل: (المشاريع، والاستشارات، والتدريس، والتدريب، والإرشاد).
- أعمال استشارية بصفة استشاري داخلي أو خارجي في مجال التعليم العالي أو مجالات مهنية متصلة بها.

رؤساء فرق التدقيق :-

يجب أن يستوفي رؤساء فرق التدقيق كل المتطلبات الواردة أعلاه، باستثناء الأنشطة الأكاديمية المتصلة بالتخصص موضوع المراجعة، هذا إلى جانب ضرورة أن يتميزوا بما يلي:

- خبرة حديثة العهد في أساليب التدقيق الداخلي و/أو الخارجي.
- القدرة على قيادة الفريق، وإدارة الأفراد والمعلومات في مجموعات.
- القدرات اللازمة لتطبيق الإجراءات والأنظمة المعمول بها بشكل متسق وعادل.
- رئاسة فعالة لعمليات التدقيق بما في ذلك التخطيط التفصيلي للتدقيق، والتعاون مع المشاركين الرئيسيين الآخرين،

ويقوم المركز بتسمية فريق التدقيق لكل عملية تدقيق بما يتماشى مع إجراءاتها القياسية السارية، كما تُعلم المؤسسة بالفريق المقترح قبل إعلانه، حيث يحق للمؤسسة إبداء ملاحظاتها حول الفريق في حال عدم الالتزام بضوابط تكوين الفريق المشار إليه في هذا الدليل، كما يجب أن تُرسل تلك الملاحظات في خطاب رسمي للمركز مشفوعاً بالمستندات والإثباتات الدالة على ذلك قبل موعد الزيارة بثلاثة أيام على الأقل، ويتم إحالة تلك الملاحظات إلى لجنة يتم تشكيلها لهذا الخصوص برئاسة أحد مستشاري المركز، لا تقل درجته العلمية عن أستاذ مشارك وعضوية اثنين من المدققين المعتمدين لدى المركز؛ كي يصدر مدير المركز قراره استناداً إلى توصيات اللجنة.

الضوابط الرئيسية لتكوين الفريق:-

- يتكون الفريق من مدققين يستوفون المتطلبات الواردة أعلاه.
- يجب ألا يقل عدد المدققين عن ثلاثة، إضافة إلى رئيس الفريق، ويختلف حجم الفريق تبعاً لحجم ودرجة تعقيد النشاط الأكاديمي للمؤسسة.
- ليس بالضرورة أن يكون رئيس فريق التدقيق متخصصاً في التخصص المعني بالتدقيق.
- توصيف الفريق يعكس توصيف الأنشطة الأكاديمية الرئيسية بالمؤسسة.
- يجب أن توفر تخصصات الفريق الأكاديمية توازناً بين الاهتمامات والأنشطة الأكاديمية بالبرنامج المزمع التدقيق عليه.
- قد يضم الفريق خبيراً فنياً في مجال الممارسة المهنية، حيثما يكون ملائماً.
- قد يضم الفريق مدققاً يقدم منظوراً دولياً وإقليمياً، حيثما يكون ملائماً.
- يجب تفادي أي تضارب محتمل بين مصالح الفريق والمؤسسة.
- منسق إداري من العاملين بالمركز.

قواعد السلوك للمدقق الخارجي :-

- تسهم عملية التدقيق الخارجي إسهاماً كاملاً في عملية ضمان الجودة والاعتماد. ويكمن دور المدقق الخارجي في مساعدة المؤسسة لاستكمال تطوير نظمها لضمان الجودة، ولكي يضمن المركز فعالية عملية التدقيق عليه أن يقوم بتدريب ودعم المدققين الذين تم اختيارهم لأداء هذه المهمة، حيث يتوقع من المدقق الخارجي أن:
- يتخذ كل الخطوات في حدود الإمكانيات، من أجل معرفة وفهم عملية ضمان الجودة والاعتماد المستهدفة
- يتابع كل ما يستجد من تطورات فيما يتعلق بآليات ضمان الجودة والاعتماد، ويتضمن ذلك حضور المؤتمرات وورش العمل التي ينظمها المركز في عمليات التدقيق.
- ينفذ الأدوار والأنشطة المنوط بها في عمليات التدقيق بشكل يراعي الأسلوب والأنظمة المتبعة، حتى يتمكن من الوصول إلى أحكام صائبة يمكن تبريرها، ومبنية على الأدلة والشواهد.
- يقوم بدوره في عملية التدقيق بشكل يحترم رسالة المؤسسة التي يزورها، ويتفادى أي تحيز من أي نوع.

- يظهر احتراماً في معاملة جميع الزملاء الذين يعمل معهم سواء في فريق التدقيق أم في المؤسسة، ويشمل ذلك احترام آرائهم ووجهات نظرهم.
- يكمل العمل في الوقت المحدد وعلى مستوى مهني عالٍ، مستعيناً بكتيب الدليل الإرشادي الخاص بعملية التدقيق.
- يحافظ على الأسرار التي قد يطلع عليها في مجريات عمليات التدقيق، بحيث لا يفشي بأي معلومات عن عملية التدقيق، والنتائج التي يصل إليها فريق التدقيق، أو أي أحداث أثناء عملية التدقيق، وذلك لأي مؤسسة أخرى أو فرد من عامة الشعب أو الإعلام أو المجتمع الأكاديمي.
- يساهم حسبما يطلب منه المركز، في تقييم العملية عن طريق الإدلاء بتعليق بناءً على خبرته كمدقق.

خطوات العمل لإنجاز التدقيق الخارجي:-

- يشكل المركز فريق تدقيق من المتخصصين المحليين أو الدوليين لإجراء التدقيق الخارجي، ويتم التعاقد مع هذا الفريق بعقود رسمية، مع توصيف وظيفي واضح يوقع بين المركز وأعضاء الفريق.
- يراجع فريق التدقيق الخارجي آليات العمل الواردة في الجزء الخاص بمراحل الترخيص والاعتماد المؤسسي أو البرامجي، والدليل الإرشادي لإجراء التدقيق الداخلي والخارجي الذي يوضع بالاتفاق مع المركز خلال جدول زمني محدد لإنجاز المهمات المطلوبة، بعد مناقشتها مع المؤسسة المعنية.
- يتم إشعار المؤسسة أو البرنامج المعني بالإطار الزمني للتدقيق الخارجي المزمع تنفيذه، ومدى مواءمته مع الجدول الزمني للمؤسسة أو البرنامج المعني.
- يراجع فريق التدقيق الخارجي تقرير لجنة فريق التدقيق الداخلي.
- يعقد فريق التدقيق الخارجي اجتماعاً تمهيدياً قبل زيارة المؤسسة لمراجعة وتحديد آليات العمل المناسبة.
- تقوم المؤسسة بتجهيز غرفة تناسب فريق التدقيق مع توفير جهاز حاسوب وخدمات التصوير.
- تقوم المؤسسة بتكليف أحد أعضاء هيئة التدريس أو العاملين بالمؤسسة بمهام الميسر لفريق التدقيق.
- يعقد فريق التدقيق الخارجي مقابلات مع أعضاء اللجنة الفنية للتدقيق الداخلي أثناء قيامه بالزيارة الميدانية لمرافق المؤسسة.
- يطلب فريق التدقيق من المؤسسة التعليمية أن تقدم عرضاً حول المجالات التي تتميز بها المؤسسة، وترغب أن يتعرف عليها الفريق.
- يعدّ فريق التدقيق الخارجي تقريراً تفصيلياً عن كل برنامج تقدمه المؤسسة، إضافة إلى تقرير شامل عن التخصص، يتضمن توصيات عامة واقتراحات لتطوير البرامج التعليمية في ليبيا.
- يرفع أعضاء الفريق تقاريرهم النهائية إلى المركز في مدة أقصاها (سنة أسابيع) من تاريخ بدء فريق التدقيق الخارجي عمله، وفي حال ضرورة توفير وقت إضافي لإنهاء التدقيق الخارجي، يتم طلب ذلك خطياً من مدير الإدارة المتخصص في المركز، بعد إبداء المبررات الكافية.
- لا يمكن إضافة أو تعديل أو حذف أي جزء من التقرير بعد تسليمه إلى المركز.
- ويقوم فريق التدقيق الخارجي بالأعمال التالية:

مخطط عام جدول زيارة التدقيق الخارجي:-

يوضح هذا الجدول الزمني المقترح خطوات عملية التدقيق الخارجي، وذلك للاستفادة المثلى من الوقت المتاح للزيارة الميدانية حينما يمكن التنسيق، حيث يستطيع رئيس المؤسسة أو الشؤون الإدارية للمؤسسة تطوير المخطط العام ليناسب الظروف الخاصة، وفي حال ضرورة توفير وقت إضافي لإنهاء الزيارة يتم طلب ذلك خطياً من مدير الإدارة المختص، على سبيل المثال: من الممكن جعل ثلاثة أيام متتابعة، أو التنسيق للقاء يومين معاً، ثم يوم آخر، بعد ذلك بما لا يزيد عن أسبوعين، أو أن يجعلها يوماً ثم يومين. ويجب الملاحظة أنه ليس لازماً أن يحضر كل المدققين جميع الاجتماعات، ولكن يجب وجود اثنين من المدققين على الأقل في كل اجتماع.

◀ اليوم الأول :

في أول جلسة عمل يجتمع فريق التدقيق مع رئيس المؤسسة أو من ينوب عنه، ومسؤولي الجودة بالمؤسسة، وبعض أعضاء هيئة التدريس ذوي العلاقة؛ لتمكين فريق التدقيق من معرفة رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة وهيكلتها، وتحديد أي سمات خاصة تتعلق بالمؤسسة، ويجب أن يتضح في الاجتماع إستراتيجية المؤسسة لتوفير وتحسين مختلف الأنشطة الأكاديمية، وتعريفهم بالميسر الذي يصطحبهم للمكتب الذي سيستخدمه فريق التدقيق، وتسليمهم الوثائق المطلوبة لهذه المرحلة.

يجتمع فريق التدقيق مع أعضاء هيئة التدريس والمسؤولين عن البرامج التعليمية، للوقوف على كيفية تعريف المؤسسة لمعاييرها الأكاديمية والنتائج التعليمية المستهدفة بها وتصميم محتوى المناهج، ومعرفة مدى استخدام نقاط مرجعية محلية أو دولية في عملية التدقيق الداخلي للمؤسسة .

يجتمع فريق التدقيق وأعضاء مختارين من هيئة التدريس ومسؤولين عن الأبحاث والأنشطة التعليمية والمشاركة المجتمعية.

يجتمع فريق التدقيق مع مجموعة مختارة من الطلاب تمثل المراحل التعليمية المختلفة من المؤسسة؛ لاستقصاء آرائهم فيما يتعلق بما يهمهم في محاور التدقيق المؤسسي أو البرامجي.

يقوم فريق التدقيق بجولة ميدانية تتضمن المكتبة والمرافق التي يستعملها الطلاب، بما في ذلك عينة من القاعات المخصصة للدراسة ومرافق مزاولة الأنشطة اللامنهجية بالمؤسسة، والاطلاع على تجهيزاتها.

يقوم أعضاء الفريق كل على حدة بتدوين ملاحظاته عن الاجتماعات، وقراءة الوثائق ذات العلاقة وتفحص مبدئي لعينة من أعمال الطلاب، والقيام بزيارة بعض القاعات التدريسية لحضور بعض المحاضرات.

يرتب فريق التدقيق اجتماعات في أوقات ملائمة مع بعض الخريجين ورؤسائهم بالعمل وممثلين عن المجتمع المحلي الذي تخدمه المؤسسة.

يجتمع فريق التدقيق في نهاية دوام عمله في اليوم الأول لمراجعة ماتم التوصل إليه، والتحقق من استيفاء المستهدف في هذا اليوم.

■ الاطلاع على أعمال وأنشطة الطلاب.

■ حضور المحاضرات الدراسية والأنشطة الأخرى .

■ مناقشة أعضاء هيئة التدريس والطلاب وأولياء الأمور.

■ تحليل البيانات والإحصاءات ذات العلاقة.

■ دراسة المستندات الأخرى الخاصة بالمؤسسة.

دور ممثل المؤسسة (الميسر) في عملية التدقيق الخارجي :-

يعمل الميسر مع كل من فريق المؤسسة المسؤول عن الإعداد لعملية التدقيق الخارجي ورئيس فريق التدقيق والمدققين لتيسير عملية التدقيق، وليس للميسر دور في عمليات اتخاذ القرار التي يقوم بها فريق التدقيق للوصول إلى الأحكام، كما يتبع الميسر منهجاً مهنيّاً في تيسير عملية التدقيق.

على أن يكون الميسر موجوداً طوال فترة الزيارة التمهيدية، ويتوقع من الميسر ما يلي:

■ أن يتأكد من أن الأدلة الداعمة والملائمة متوفرة لفريق التدقيق الخارجي.

■ أن يساعد في الإعداد للزيارة الميدانية، ويشارك مع رئيس فريق التدقيق ليقود جانب المؤسسة في عملية التدقيق، ويتأكد من أن الجدول الزمني المقترح للزيارة الميدانية ملائم.

■ أن يحضر الاجتماع التمهيدي الذي ينسقه رئيس فريق التدقيق لصالح المؤسسة.

■ أن يحضر الاجتماعات اليومية لفريق التدقيق، وأياً من الاجتماعات التي يتم تنسيقها أثناء الزيارة الميدانية بين المدققين الخارجيين وهيئة التدريس الأكاديمية، ليتفهم مسار التساؤلات، ويتصور مدخل فريق التدقيق في الوصول إلى الأحكام.

■ أن يشارك زملاءه في المعلومات المفيدة التي تدعم عملية التدقيق الخارجي، وأن يتفادى إعطاء تكهات بشأن النتائج المحتملة لعملية التدقيق، وأن يبقى سلبياً في مختلف التقويمات التي يجمعها المدققون الخارجيون طوال الزيارة، ويجب ألا يفرضي بها لأعضاء المؤسسة أثناء أو بعد عملية التدقيق.

■ أن يوضح لأعضاء فريق التدقيق أثناء زيارتهم الميدانية أي أمور تتعلق بالإطار الذي تدير فيه المؤسسة أنشطتها الأكاديمية، وأن يساعد فريق التدقيق على معرفة كيفية البحث عن المزيد من الإيضاح في المؤسسة لأمر تم تناولها أو تخطيها في تقرير الدراسة الذاتية.

■ أن يحضر الاجتماع النهائي لفريق التدقيق للاستفادة من التغذية الشفوية الراجعة في عملية التدقيق.

■ أن يقدم تقريراً بعد كل عملية تدقيق للمؤسسة للتأكد من أن فوائد عملية التدقيق تم تضمينها في الترتيبات التي تضعها المؤسسة للمزيد من التطوير والتحسين المستمر، وكذلك أن يكون مسؤولاً عن إعداد تقرير المؤسسة عن عملية التدقيق الخارجي، وذلك بعد الزيارة الميدانية.

■ لا يجوز للميسر أن يحضر الاجتماع أو (الاجتماعات) بين المدققين الخارجيين والطلاب أو المستفيدين الآخرين، أو الاجتماع النهائي لفريق التدقيق في آخر يوم للزيارة، الذي يصل فيه الفريق إلى الأحكام ويتفق على الاستنتاجات.

◀ اليوم الثاني :

- يجتمع فريق التدقيق مع رئيس المؤسسة أو من ينوب عنه؛ لمناقشة بعض الصعوبات التي تكون قد واجهت الفريق في اليوم الأول وطلب تذليلها.
- يجتمع فريق التدقيق مع بعض أعضاء هيئة التدريس المسؤولين عن البرامج التعليمية والمناهج بالمؤسسة لاستكمال ما نوقش في الاجتماع الذي تم في اليوم الأول؛ ليتعرف أعضاء الفريق على تفصيل كامل للبرنامج الذي تقدمه المؤسسة، وما يحتويه من مواصفات وأساليب تقييم، وجمع الأدلة والشواهد المتعلقة بالبرنامج أو البرامج في مجموعها.
- يجتمع فريق التدقيق مع عدد من الطلاب في المرحلة النهائية للدراسة الذين ينفذون مشاريع تخرجهم، لاستيضاح مستوى المساندة المقدم لهم.
- يجتمع فريق التدقيق مع أعضاء هيئة التدريس المسؤولين عن برنامج تطوير طرق التعلم والتعليم بالمؤسسة، لجمع الأدلة والشواهد، واستخدام الموارد المتاحة للدعم الأكاديمي للوقوف على المدخل العام لفرص التعلم، وكذلك على منهجية التعليم والتعلم، والأساليب التي تُستخدم للطلاب في التدريس (أساليب نظرية وعملية أو تدريبية)، والمنح التدريبية، وأي مواد تدريبية متاحة وطريقة استخدامها، وكيفية دعم المؤسسة للطلاب في دراستهم، وكيف يتم ضمان الجودة والتحسين المستمر في التدريس، وضمان دعم الطلاب أكاديمياً وشخصياً.
- يقوم فريق التدقيق (كل مدقق على حدة) بقراءة الوثائق ذات العلاقة، والتي تعتبر أدلة وشواهد منصوفاً عليها في محاور التدقيق، والاطلاع على أعمال الطلاب استكمالاً لما نوقش في اليوم الأول.
- اجتماع فريق التدقيق في آخر دوام اليوم الثاني لمراجعة قاعدة الأدلة والشواهد التي تم الحصول عليها في اليومين الأولين، والاتفاق على النقاط التي سيتم طرحها في اجتماع اليوم الثالث، والمهام المستهدفة إنجازها في هذا اليوم.

◀ اليوم الثالث :

- يجتمع فريق التدقيق مع رئيس المؤسسة أو من ينوب عنه لتدارس قاعدة الأدلة وأي فجوات يجب البحث فيها، ومراجعة وضبط برنامج هذا اليوم.
- يجتمع فريق التدقيق لحصر التساؤلات وتدوين ملاحظات أعضاء الفريق.
- يجتمع فريق التدقيق مع مسؤولين عن إدارة الجودة بالمؤسسة وبعض أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة الأكاديمية في إدارة الجودة والتحسين؛ للتعرف على آرائهم في فعالية الترتيبات القائمة، وأثر أي تطورات حديثة في النظام والإجراءات، والسمات التي تم تناولها أو لم يتم تناولها في تقرير التقييم الذاتي، كما يمكن مناقشة التغذية الراجعة حول جودة المراجعة الداخلية.
- يقوم فريق التدقيق بمراجعة قاعدة الأدلة والشواهد، والتحقق من محاضر الاجتماعات والأنشطة الأخرى، وذلك من أجل الوصول إلى الاستنتاجات.
- يقوم أعضاء فريق التدقيق كل على حدة بكتابة الأجزاء المكلف بها من التقرير المبدئي، والإعداد للاجتماع الختامي للفريق.

- يعقد فريق التدقيق اجتماعه الختامي مع رئيس المؤسسة أو من ينوب عنه، والمسؤولين عن إدارة الجودة بالمؤسسة، ومجموعة مختارة من أعضاء هيئة التدريس؛ لإخطارهم بنتائج التدقيق بشكل مختصر.

◀ المغادرة :

- برنامج الاجتماع الختامي لفريق التدقيق، والتغذية الراجعة عن نتائج زيارة للمؤسسة:
- يقوم فريق التدقيق بتقديم تقرير شفوي عن الأنشطة الرئيسية والنتائج التي تم الوصول إليها في هذا الاجتماع، والمؤسسة مدعوة لاختيار المشاركين لهذا الاجتماع، ويستغرق الاجتماع غالباً بين ساعة وساعتين تبعاً لعدد المشاركين. حيث يقوم رئيس فريق التدقيق برئاسة الاجتماع وإلقاء التقرير الشفوي. ويجب أن يتضمن جدول أعمال هذا الاجتماع مايلي:
- تقديم الشكر للمؤسسة وهيئة التدريس – ويتم هذا بكياسة مع أي ملاحظات مفيدة وعادلة ومتوازنة من المدققين حول توافر وتنظيم المعلومات، وجودة تقرير الدراسة الذاتية، وجودة الحوار أثناء فترة المراجعة، ومستوى تعاون العاملين بالمؤسسة.

◀ ملخص عن الزيارة:

- تحديد مسؤولية المؤسسة عن ضمان الجودة وتطويرها، إضافة إلى المراجعات والتقارير المنتظمة ذات العلاقة ، ونتائج التعليم والتعلم المستهدفة، ويكون ذلك مبنياً على ما ورد في هذا الدليل من معايير.
- أن تتضمن الأحكام التي يجب إصدارها نقاط القوة والضعف المبنية على الأدلة والشواهد، إضافة إلى أمور أخرى يتم اكتشافها خلال عملية التدقيق.

■ مكونات تقرير التدقيق الخارجي:-

- يتبع تقرير التدقيق الخارجي هيكلية مماثلة لتقرير التدقيق الداخلي، ويجب أن يشمل التقرير على ثلاثة فصول رئيسية هي :
- الفصل الأول: يقدم وصفاً تعريفاً للمؤسسة أو البرنامج، ونبذة تاريخية عن تطورها .
- الفصل الثاني: يتضمّن تحديد مدى استيفاء المؤسسة أو البرنامج للمعايير المطروحة.
- الفصل الثالث: يشمل على نتائج التدقيق متضمناً مواطن القوة والضعف في المؤسسة أو البرنامج، وتوصيات الفريق بهذا الخصوص.

◀ إرشادات عامة في تحضير التقريرين الداخلي والخارجي:-

- يُعدّ التقريران الداخلي والخارجي باللغة العربية، وفي حالات استثنائية يمكن كتابتهما باللغة الإنجليزية، أو لغة أخرى حسب متطلبات البرنامج.
- تقدم التقارير طباعة على قرص (نسخة إلكترونية) ونسخة ورقية.

الفصل السابع

المؤشرات الكمية والنوعية

بناءً على ما تقدم، فقد تم تحديد المؤشرات الكمية التالية التي يجب توفرها في المؤسسة لكل من: هيئة التدريس ومشرفي المختبرات والمعامل، والمباني والمرافق الأكاديمية، وقاعات التدريس والمدرجات والمختبرات المتخصصة، والمعامل، ووحدة القبول، والتسجيل والمكتبة، والملاعب الرياضية، والعيادات الصحية والمرافق العامة، والأجهزة والوسائل التعليمية، كما تم تحديد المؤشرات الكمية للدراسات العليا أيضاً:

أولاً: مباني ومرافق المؤسسة:

1- أرض الجامعة:

(35) متراً مربعاً لكل طالب من مساحة الموقع الجامعي.

2- قاعات التدريس:

مساحة القاعة (40) متراً مربعاً على الأقل .

الحد الأقصى لعدد الطلاب في قاعات تدريس المواد العلمية (40) طالباً.

الحد الأقصى لعدد الطلاب في قاعة تدريس المواد الإنسانية (60) طالباً.

استيعاب قاعات التدريس (60%) من مجموع طلبة الجامعة في وقت واحد.

3- قاعات للمحاضرات العامة:

توفير قاعتين بسعة (100) طالب لكل منهما على الأقل.

4- مدرج نشاطات وندوات:

مدرج نشاطات واحد على الأقل، بسعة حدها الأدنى (200) طالب، بمساحة لا تقل عن (280) متراً مربعاً.

5- المعامل والمختبرات المتخصصة:

أ- معامل الحاسوب واللغات :

كل معمل حاسوب يحتوي على (20) جهازاً وطابعة لكل (100) طالب.

مساحة المعمل الواحد (40) متراً مربعاً، على أن يكون جيد التهوية.

الحد الأقصى في كل محاضرة بالمعمل (20) طالباً.

كل معمل لغات يحتوي على (20) وحدة تعليمية، على أن يكون جيد التهوية.

ب- المعامل والمختبرات المتخصصة :

مساحة المعمل يجب أن تكون (40) متراً مربعاً على الأقل، بمعدل مترين مربعين لكل طالب. بحيث يكون عدد

الطلبة في المعمل الواحد (20) طالباً كحد أقصى، على أن يكون جيد التهوية، وتتوفر فيه وسائل الأمان الصناعي.

■ تعرض التقارير تبعاً لأجزائها ويتسلسل حسبما ورد في هذه الإرشادات.

■ توفّر جميع الوثائق ووثائق الإثبات للتدقيق وقت تسليم التقرير إلى المركز، وفي حال عدم توفر أي من الوثائق

المطلوبة يطلب من لجنة التدقيق كتابة "لا يوجد" (جانب البند المعني).

■ يمكن إضافة وثائق أو أوراق إثبات تدعم البرنامج غير تلك المذكورة في متطلبات التدقيق .

التدقيق لضمان الجودة :-

مراجعة دورية يقوم بها المركز؛ للتأكد من استمرار المؤسسة التعليمية باستيفاء معايير الجودة وضمانها وسلامة إجراءاتها، من خلال زيارات فرق تدقيق ضمان الجودة طوال مدة صلاحية الاعتماد وفقاً للجدول الموضح.

حيث يتوجب على المؤسسة التعليمية بعد حصولها على الاعتماد المطلوب الاستمرار بمراجعة وتقييم مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها للإبقاء على جودتها، من خلال توفر الشواهد والأدلة والبراهين لديها عند قيام المركز بعمليات تدقيق ضمان الجودة الدورية للمؤسسة بعد منحها شهادة الاعتماد، حيث تقوم المؤسسة بمراجعة أهدافها وعملياتها وإنجازاتها ودراساتها بشكل دقيق بهدف زيادة القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية وتحسين وتطوير نظام الجودة والرفع من الأداء للمستوى المطلوب، ويمكن تحديد بعض الإجراءات التي يتوجب على المؤسسة القيام بها قبل عملية تدقيق ضمان الجودة وهي:-

■ بناء نظام ضمان جودة فعال قادر على التخطيط والتنفيذ والتطوير المستمر لجميع أنشطة المؤسسة.

■ التعاطي بشكل جدي مع التوصيات والملاحظات الواردة بالتقرير المرفق مع شهادة الاعتماد، مع ضرورة وضع خطط لتنفيذها؛ من أجل الرقي بالعملية التعليمية وتطوير الأنشطة وضمان فعاليتها للوصول للنتائج المستهدفة.

■ ضرورة القيام بتنفيذ الدراسة الذاتية، وإجراء عمليات التدقيق الداخلي للحد من نقاط الضعف ومعالجتها، والوقوف على نقاط القوة والعمل على تعزيزها.

الجدول التالي يوضح عدد زيارات ضمان الجودة التي يقوم بها المركز للمؤسسات التي تحصلت على الاعتماد

مدة صلاحية الاعتماد	زيارات فرق ضمان الجودة
خمس سنوات	مرتان
اربع سنوات	مرتان علي الأقل
ثلاث سنوات	ثلاث على الأقل
سنتان	مرتان

ثانياً هيئة التدريس:-

- 1- نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس 1:30 في التخصصات الإنسانية، و1:20 في التخصصات الأساسية والتطبيقية.
- 2- نسبة أعضاء هيئة التدريس من حملة الماجستير إلى أعضاء هيئة التدريس القارين من حملة الدكتوراه لا تزيد عن 20%.
- 3- نسبة أعضاء هيئة التدريس غير القارين إلى مجموع أعضاء هيئة التدريس القارين لا تزيد عن 10%.

الحد الأقصى للعبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس:

- 1- ساعة للأستاذ.
- 2- ساعة للأستاذ المشارك
- 3- ساعة للأستاذ المساعد
- 4- ساعة للمحاضر
- 5- ساعة لمساعد محاضر من حملة الماجستير.
- 6- ساعات لعضو هيئة التدريس غير القار

ثالثاً الكوادر المساندة:-

1 : فنيو المختبرات:

- 1- نسبة الطلاب إلى فني المختبرات في المختبر الواحد 1:20.
- 2- العبء التدريسي للمشرف (18) ساعة أسبوعياً.

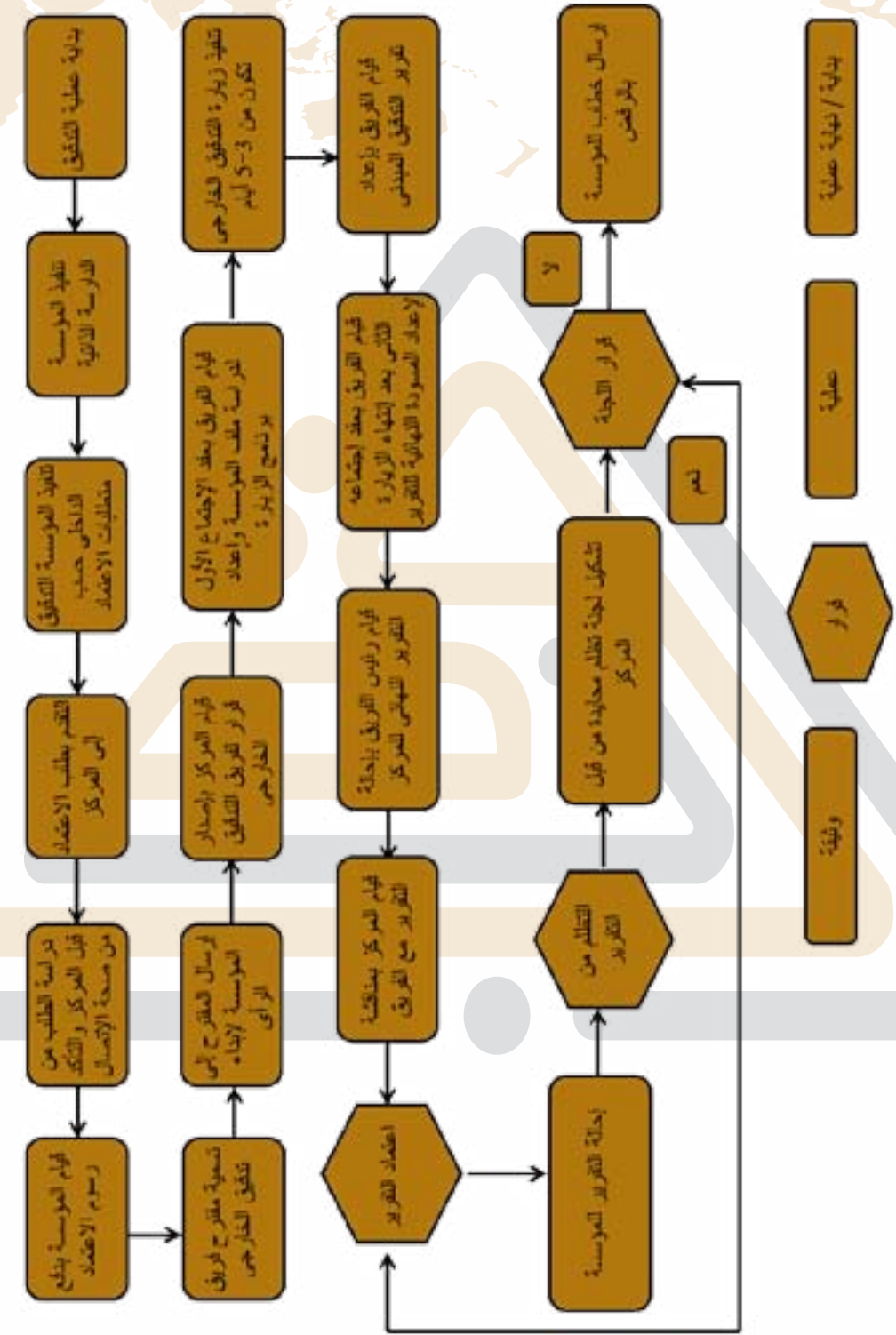
2: فنيو المختبرات والمعامل:

- 1- فني واحد على الأقل لكل مختبر أو معمل.
- 2- العبء التدريسي للفني (18) ساعة أسبوعياً.
- 3- يمكن لفني المختبر الإشراف على أكثر من مختبر، مع المحافظة على نسبة الطلاب إلى الفنيين دون 1:60.

رابعاً: المرافق الإدارية:

1- مكاتب أعضاء هيئة التدريس:

- تخصيص مساحة (7.5) متراً مربعاً لكل عضو هيئة تدريس أو موظف إداري في المكاتب المشتركة، على ألا يزيد عدد أعضاء هيئة التدريس في المكتب الواحد عن اثنين.
 - تخصيص مساحة (9.0) أمتار مربعة لعضو هيئة التدريس في المكاتب المنفردة.
- 2- وحدة القبول والتسجيل والدراسة والامتحانات :
 - تخصيص مساحة (10) أمتار مربعة لكل (100) طالب.
 - تخصيص موظف تسجيل لكل (200) طالب.



خامساً : المكتبة:

1. توفير مقاعد تستوعب (25%) من مجموع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في وقت واحد.
2. تخصيص مساحة (0.8) متراً مربعاً لكل طالب.
3. تخصيص مساحة (4.1) متراً مربعاً لكل (1000) مجلد.
4. توفير مصادر معلومات بواقع (10) كتب لكل طالب .
5. توفير مصادر معلومات بواقع (5) عناوين لكل مقرر.
6. اشتراك المكتبة بخمسة عناوين من الدوريات الورقية والإلكترونية لكل تخصص.
7. تخصيص جهاز حاسوب أو مطرف لكل (200) طالب ، على الأقل عدد الأجهزة عن (5) أجهزة في المكتبة.
8. تخصيص موظف متخصص لكل (300) طالب.
9. توفير رف واحد لكل (25) مجلداً من نوع الأرفف المفتوحة.
10. يتوجب على الجامعة توفير ما لا يقل عن 50% من مجموع عناوين الدوريات المطلوبة للتخصص بصورتها الورقية.

سادساً : المرافق الصحية ويشترط توفير:

1. غرفة كشف بمساحة (20) متراً مربعاً.
2. غرفة طوارئ بمساحة (35) متراً مربعاً، تحتوي على أربعة أسرة.
3. صيدلية واحدة بمساحة (16) متراً مربعاً.
4. مختبر للفحوصات الروتينية بمساحة (20) متراً مربعاً.
5. قاعة انتظار بمساحة (20) متراً مربعاً.
6. غرفة إدارة بمساحة (20) متراً مربعاً.
7. مخزن بمساحة لا تقل عن (16) متراً مربعاً.
8. حمام مع مغسلة للموظفين، وآخر للموظفات بمساحة (4) أمتار مربعة.
9. حمام مع مغسلة للطلاب، وآخر للطالبات بمساحة (4) أمتار مربعة.
10. تخصيص طبيب عام وطبيبة لكل (4000) طالب وطالبة.
11. سيارة إسعاف مزودة بالأجهزة الطبية اللازمة، يخصص لها سائق ومسعف.

سابعاً: الملاعب الرياضية:

1. ملعب لكرة السلة، بمساحة (26م x 14م).
2. ملعب لكرة الطائرة، بمساحة (18م x 9م).
3. ملعب لكرة اليد، بمساحة (40م x 20م).
4. ملعب للتنس الأرضي، بمساحة (24م x 11م).

5. ملعب لكرة القدم، بمساحة (105م x 70م).

6. إذا زاد عدد طلبة الجامعة عن (4000) طالب، يجب توفير صالة رياضية بالمواصفات التالية:

- صالة مغلقة لا تقل مساحتها عن (2000) متر مربع.
- لا يقل ارتفاع الصالة عن (7) أمتار.
- مكاتب للمشرفين، وتخصيص مساحة (7.5) أمتار مربعة لكل مشرف.
- مدرج ثابت ومتحرك، ومنصة رئيسية تتسع لـ (2000) شخص فأكثر.

ثامناً : المرافق العامة والخاصة:

القاعدة أن يستوعب كل منها (25%) من مجموع طلبة الجامعة في آن واحد.

1- دورات المياه:

- مقعد (مرحاض) واحد مع مغسلة لكل (30) طالباً.
- مقعد (مرحاض) واحد مع مغسلة لكل (20) عضو هيئة تدريس أو إداري.

2- المشارب الصحية:

- مشرب ماء مبرد بمعدل (1:60).

3- الساحات الخضراء:

- مساحة الساحات الخضراء لا تقل عن (25%) من مساحة أرض الجامعة.

4- مياه الشرب:

- خزان ماء أرضي بسعة (300) متر مكعب.
- (100) متر مكعب لكل (1000) طالب، في حال زاد عدد الطلبة في الجامعة عن (2000) طالب.
- في حال وجود سكن داخلي تتم زيادة السعة لتصبح متراً مكعباً لكل طالب في السكن.

5- مواقف السيارات:

- مواقف لأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية بواقع موقف لكل شخصين، وبمساحة (12) متراً مربعاً لكل موقف.

- مواقف الطلبة بواقع موقف لكل عشرة طلاب، وبمساحة (12) متراً مربعاً لكل موقف.
- مواقف مخصصة للحافلات بمساحة (30) متراً مربعاً للموقف.

6- الأجهزة والوسائل التعليمية:

- جهاز حاسوب لكل عضو هيئة تدريس.
- جهاز حاسوب لكل (25) طالباً.

بعض المؤشرات الكمية الخاصة ببرامج الدراسات العليا:

1 - قاعات التدريس:

- يحتسب لكل طالب ما لا يقل عن 1.5 م² من مساحة قاعات التدريس، على أن يكون الحد الأدنى لمجموع ساعات قاعات التدريس في وقت واحد هو 50% من المجموع الكلي لعدد طلبة الدراسات العليا.

2- مكاتب أعضاء هيئة التدريس:

• توفير مكتب مستقل لكل عضو هيئة تدريس، بمساحة لا تقل عن 9 أمتار مربعة .
• توفير مكتب لعميد الكلية بمساحة لا تقل عن 30 متراً مربعاً، ملحقاً به غرفة أمين سر المكتب بمساحة لا تقل عن 10 أمتار مربعة .

1- القاعات العامة:

• توفير قاعة اجتماعات بمساحة 50 متراً مربعاً كحدٍ أدنى.
• توفير قاعة للندوات بمساحة 60 متراً مربعاً كحدٍ أدنى.
• توفير غرفة استراحة للطلبة ، بمساحة 40 متراً مربعاً لكل 250 طالباً.
• توفير خلوات دراسية للطلبة، على أن يكون عددها يساوي 25% من مجموع طلبة الدراسات العليا.

2- المختبرات:

• توفير مختبرات حاسوب بمساحة 30 متراً مربعاً على الأقل لكل مختبر، وبمعدل جهاز حاسوب واحد لكل ثلاثة طلاب.
• توفير خدمات الشبكة الدولية للمعلومات.
• توفير طابعات بالعدد المناسب.
• توفير المختبرات اللازمة للتخصصات التي تدرسها الجامعة، وتزويدها بالأجهزة المناسبة.

3- مصادر التعليم:

• يخصص ما مساحته 1.2 م² لكل طالب دراسات عليا لتوفير مصادر التعليم المختلفة.
• توفير ما لا يقل عن 10 عناوين كتب مختلفة بشكلها الورقي والإلكتروني لكل مادة تدرس في الجامعة.
• الاشتراك بما لا يقل عن 10 دوريات متخصصة لكل تخصص تقدمه الجامعة.
• توفير 50% من مصادر التعليم بلغات أجنبية.

هيئة التدريس:

• يكون الحد الأدنى لعدد أعضاء هيئة التدريس القارين ثلاثة أعضاء لكل برنامج .
• تكون نسبة الأساتذة 50% على الأقل، ونسبة الأساتذة المساعدين 25% على الأكثر، من مجموع أعضاء هيئة التدريس القارين.

• يعتبر عضو هيئة التدريس غير القار مكافئاً لنصف عضو هيئة التدريس القار.
• ألا تقل نسبة أعضاء هيئة التدريس القارين عن 50% من مجموع أعضاء هيئة التدريس الكلي.

نسبة عدد الطلبة إلى الأساتذة:

- 1- 1:20 في مرحلة الدبلوم للتخصصات الأساسية والتطبيقية.
- 2- 1:30 في مرحلة الدبلوم للتخصصات الإنسانية.
- 3- 1:12 في مرحلة الإجازة العالية والإجازة الدقيقة (الماجستير والدكتوراه) للتخصصات الأساسية والتطبيقية.
- 4- 1:15 في مرحلة الإجازة العالية والإجازة الدقيقة (الماجستير والدكتوراه) للتخصصات الإنسانية.

